



## **El Govern aprova un decret per endurir el control de les empreses que es dediquen a recórrer multes**

**Es vol acabar amb les pràctiques il·legals per part d'empreses que ofereixen assistència en la tramitació i execució de procediments sancionadors, especialment les que es dediquen a interposar recursos contra multes de trànsit.**

El Govern català ha elaborat un decret per endurir el control de les empreses que es dediquen a recórrer multes. La voluntat d'aquesta normativa és eradicar les pràctiques il·legals per part d'empreses que ofereixen assistència en la tramitació i execució de procediments sancionadors, especialment les que centren la seva activitat en interposar recursos contra multes de trànsit.

Des de l'any 2004 l'Agència Catalana del Consum, ha imposat multes a empreses d'aquest sector per un total de 50.100 euros. Les infraccions més comunes han estat per negar-se a subministrar la documentació i la informació sol·licitada per la inspecció de consum i per facilitar publicitat o informació enganyosa als ciutadans. Per exemple, comprometre's a retornar els diners en cas que el recurs no prosperés o oferir assessorament gratuït mitjançant un telèfon de tarifació addicional.

Davant les irregularitats detectades en aquestes empreses que tramiten recursos contra multes, el Departament de Treball i Indústria ha decidit donar-hi resposta amb un decret específic que permeti regular i intensificar el control del sector. El fet d'optar per una mesura legislativa ha estat motivat per l'elevat grau d'incompliment detectat i per la generalitzada "mala praxis" per part d'aquestes empreses.

### **El decret: regula les obligacions i estableix prohibicions en informació i publicitat per evitar confusions als consumidors**

El decret concreta el seu àmbit d'actuació tant per sector d'activitat com per territori. Pel que fa a l'activitat, se cenyeix a les empreses que es dediquen a la representació de particulars en la tramitació i execució de procediments sancionadors, una definició on s'inclouen les conegudes empreses de recursos de multes de trànsit. Quant al territori, la norma és d'aplicació a empreses radicades a Catalunya o que desenvolupin la seva activitat en territori català. Queden excloses però, les activitats col·legiades i les fundacions i associacions



## ■ Comunicat de premsa ■

sense ànim de lucre que estiguin inscrites als registres oficials de la Generalitat.

En el text es recullen com a **obligacions** d'aquestes empreses: la d'indicar la raó social, el domicili i un telèfon de contacte en qualsevol contracte, oferta o publicitat, i en cas de disposar d'adreça electrònica, haurà d'estar residenciada en un servidor que ofereixi garanties de seguretat i fiabilitat. Així mateix, aquest tipus d'empreses estaran obligades a tenir els seus establiments habilitats per atendre els clients de forma personalitzada, i a disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia. En aquests establiments, de forma visible, hi haurà d'haver cartells informatius on es recordi als clients el seus drets a demanar pressupost previ, una factura desglossada i sobretot, a rebre en qualsevol moment per escrit un informe sobre l'estat de tramitació dels seus encàrrecs.

Segons el text, si ho demana el client, l'empresa està obligada a **lliurar un pressupost previ**, signat per un representat autoritzat de l'empresa, on s'indiqui el servei, el número d'expedient administratiu, l'import total desglossat que haurà de pagar l'usuari i la quantitat que haurà d'abonar en cas de desistir o desvincular-se un cop iniciat els tràmits. Quan el client no ha demanat un pressupost previ, l'empresa haurà de lliurar un full d'encàrrec de servei, amb les indicacions assenyalades anteriorment.

D'altra banda, **l'empresa està obligada a lliurar factura** pels serveis realitzats, que mai poden ser d'un import superior a l'establert al pressupost previ. Només en el cas que s'efectuïn més serveis dels previstos, l'import podrà ser superior sempre i quan s'hagi fet constar en un full addicional d'encàrrec de servei.

El decret preveu explícitament **el dret del client a estar informat en qualsevol moment del procés** i pot exigir que, per escrit o verbalment, se li comuniqui l'estat dels tràmits o de les gestions encarregades. Quan aquesta informació es faciliti verbalment, es farà **mitjançant un telèfon de contacte, que en cap cas podrà ser de tarifació addicional**.

La norma contempla **el dret de l'usuari a fer-se enrera** en la interposició del recurs i anul·lar en qualsevol moment l'encàrrec fet a l'empresa. En aquest cas, haurà d'abonar les gestions ja realitzades i li haurà de ser lliurada immediatament la documentació de l'expedient.

El decret proscriu **un seguit de pràctiques prohibides** per part d'aquestes empreses. En cap cas podran:

→ En cap cas l'empresa podrà fer signar a l'usuari encàrrecs indeterminats o generals. Sempre hauran de ser concrets i específics.



## ■ Comunicat de premsa ■

→ En els tràmits o gestions davant l'administració, l'empresa **no podrà mai posar el domicili de l'usuari com a domicili a efectes de notificacions**, llevat que el client ho demani expressament.

→ L'empresa **tampoc podrà utilitzar símbols o emblemes oficials o d'organismes públics** o que es puguin confondre amb aquests en la documentació, publicitat o retolació de les empreses o establiments.

Segons el decret, l'incompliment d'aquestes obligacions o la infracció d'aquestes prohibicions poden constituir infraccions lleus, greus i molt greu i sancionar-se amb multes de fins a 600.000 euros.

### Un total de 50.100 euros en multes

L'agència Catalana del Consum té comptabilitzades des del 2004 un total de 92 denúncies d'usuaris perjudicats per pràctiques irregulars d'aquest tipus d'empreses. Les denúncies rebudes s'han focalitzat a les demarcacions de Barcelona —79 denúncies— i Girona —13 denúncies—.

ANY	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	T. EBRE	Total
2004	29	1	---	---	---	30
2005	24	9	---	---	---	33
2006	26	3	---	---	---	29
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>13</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>92</b>

El principal problema rau en que la immensa majoria dels recursos presentats per aquestes empreses no tenen base legal i es resolen gairebé sempre en contra del reclamant. Malgrat ser una pràctica generalitzada, els usuaris no acostumen a denunciar, degut a que aquestes empreses s'anuncien d'una forma ambigua. Mitjançant publicitat enganyosa, l'usuari arriba a creure que l'empresa té un vincle amb l'administració pública. Això desorienta i fa que el consumidor desisteixi de reclamar.

Paral·lelament, l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha resultat amb multa 15 expedients sancionadors a empreses d'aquest tipus entre els anys 2004 i 2005. L'import total ha estat de 50.100 euros: al 2004 es van imposar 32.600 euros en multes i al 2005, 17.500 euros. D'altra banda, aquest 2006 s'han incoat dos expedients més, encara pendents de resolució, que podrien comportar unes sancions totals de 5.400 euros.



ANY	EXPEDIENTS RESOLTS AMB SANCIO	IMPORT TOTAL DE LES MULTES
2004	9	32.600 €
2005	6	17.500 €
2006	---*	---*
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>50.100 €</b>

\* L'any 2006 s'han obert dos expedients que estan pendents de resolució.

Pel que fa a la tipologia de les infraccions detectades en aquest tipus d'empreses, la més comuna —en el 64,43% dels casos— ha estat la negativa o resistència de les empreses a facilitar al servei d'inspecció de Consum les dades dels contractes així com la publicitat emprada per a la captació de clients. En segon lloc, les infraccions més habituals són per facilitar informació i publicitat enganyosa, amb un 20% del total —un 11,21% de les infraccions són per publicitat enganyosa i un 8,29% per informació enganyosa—.

Els exemples més clars de publicitat i informació enganyosa fan referència a garantir que, si el recurs no prospera, es retornaran els diners avançats o bé que l'afectat podrà informar-se gratuïtament, quan en realitat se l'adreçava a un telèfon de tarifació addicional.

TIPUS D'INFRACCIÓ	%
Negativa o resistència a subministrar dades	64,43%
Publicitat enganyosa	11,21%
Informació enganyosa	8,29%
Altres	16,07%

**Dimarts, 19 de setembre 2006**