

Divendres, 5 de novembre de 2010

El Codi de Consum de Catalunya, norma pionera a Europa en la protecció dels drets dels consumidors, es presenta a Brussel·les

- La norma regula aspectes que van més enllà que la Proposta de Directiva de drets dels consumidors, en fase d'esmenes pels estats membres
- Tots els serveis s'hauran de garantir com a mínim per un període de sis mesos
- El procediment per donar-se de baixa d'un servei ha de ser tant fàcil com per donar-se d'alta
- Les màquines automàtiques hauran de dispensar un comprovant de les compres
- El Codi de Consum classifica i defineix els tipus de serveis que existeixen i conceptes com "informació accessible" o "consum responsable"
- Totes les empreses que prestin serveis a Catalunya, sigui quin sigui el seu origen, s'hauran d'adaptar a les noves obligacions; les grans empreses abans del 23 de gener de 2011 i les pimes abans del 23 de juliol

El director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Jordi Anguera, presentarà el proper dimarts, dia 9 de novembre a Brussel·les, les principals novetats que la nova Llei del Codi de Consum de Catalunya aporta respecte a la legislació europea. L'acte, adreçat a alts funcionaris de la UE i dels estats membres, així com a organitzacions de consumidors i d'empresaris d'àmbit europeu tindrà lloc a l'Espai Catalunya Europa, que té la Delegació de la Generalitat de Catalunya a Brussel·les.

El Codi de Consum, que va entrar en vigor el 23 d'agost, legisla aspectes que cap altra norma d'àmbit europeu ha incorporat en els seus ordenaments jurídics. D'aquesta manera, Catalunya es converteix en pionera i en referent per a altres països en matèria de consum.

Divendres, 5 de novembre de 2010

Més protecció per als consumidors i més control a les empreses

Així, en relació a les obligacions dels prestadors dels serveis, el Codi de Consum determina, per primer cop a Europa, que **els serveis que no comptin amb una normativa específica tenen una garantia de com a mínim sis mesos** (els productes tenen una garantia de dos anys, però la majoria dels serveis no). A més, **el procediment per donar-se de baixa d'un servei de tracte continuat no pot ser més difícil que el procediment per donar-se d'alta**. El Codi també marca que **no es pot interrompre el servei d'un client ni incorporar-lo a un fitxer d'impagats**, si no hi ha com a mínim dues factures o rebuts impagats i si sobre aquests no hi ha cap reclamació pendent de resolució. En el cas dels serveis de marca, els prestadors d'aquest tipus de serveis estan obligats a **fer tots els tràmits dels consumidors**, resoldre les seves incidències, donar informació sobre béns i serveis i respondre de les garanties comercials com si fossin la mateixa empresa de la marca que exhibeixen. De la mateixa manera, si donen d'alta al client, també han de donar-lo de baixa, si aquest ho sol·licita.

A més a més, les empreses de serveis bàsics, com ara la telefonia, la llum, l'aigua, el gas i les de transports, han de facilitar en el moment de la contractació, una **adreça física a Catalunya i d'un telèfon d'atenció d'incidències i de reclamacions gratuït**.

El Codi de Consum també fa una classificació pionera dels serveis i diferencia entre serveis a les persones, sobre els béns o les coses, bàsics, de tracte continuat i de marca. Pel que fa a les innovacions en l'àmbit de les relacions de consum, la llei marca que **si s'adquireix un producte en una màquina automàtica, aquesta ha de dispensar un comprovant** de la transacció que ha efectuat el consumidor. En el cas de les condicions de pagament, el comerç que accepta targetes (o altres mitjans de pagament de manera habitual), no pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions, punt que la Directiva europea de pagaments no contempla.

Totes les empreses que prestin serveis a Catalunya, sigui quin sigui el seu origen, estan obligades a complir aquests i la resta de requisits del Codi de Consum. Les grans empreses tenen fins al 23 de gener per adaptar-se a les noves obligacions, mentre que les pimes disposaran de sis mesos més.

Foment de l'arbitratge de consum i la mediació com a mecanismes de resolució de conflictes

El Codi de Consum destaca que **les empreses públiques hauran d'utilitzar el sistema arbitral de consum per resoldre les reclamacions**. Aquesta adhesió també es tindrà en compte a l'hora d'atorgar ajuts i subvencions públiques a empreses privades. La norma catalana va més enllà i a més de fomentar l'arbitratge de consum, promou la mediació com a eina per resoldre els conflictes dels consumidors.

A més, el Codi defineix, per primer cop en un text legal, el concepte de "consum responsable" i determina que les relacions de consum s'hauran d'ajustar als



Divendres, 5 de novembre de 2010

críteris de racionalitat i sostenibilitat, en relació amb la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen l'adequat desenvolupament socioeconòmic. Les persones amb discapacitat també són un col·lectiu que veu millorats i reforçats els seus drets com a consumidors. Així, es contempla el concepte d'"informació accessible" i es determina que els poders públics han de fomentar la inclusió del Braille en l'etiquetatge de productes, en especial a aquells que afectin a la seva salut i seguretat.

Cal recordar que la Llei del Codi de Consum de Catalunya recull tota la normativa en matèria de consum que fins ara estava dispersa en diverses normes sectorials. Els seus objectius són:

- 1) Adequar la normativa bàsica i general en matèria de defensa i protecció de les persones consumidores a l'activitat actual del mercat.
- 2) Millorar el nivell de protecció de les persones consumidores de Catalunya enfront les lleis anteriors, a fi d'assimilar-nos als estàndards europeus.
- 3) Unificar en un sol text legal tota la normativa existent relativa al consum.

Trobareu més informació a www.consum.cat