

Dimarts, 9 de novembre de 2010

Presentació de la nova Llei del Codi de Consum a Brussel·les

El director de l'Agència Catalana del Consum ofereix a la UE i als estats membres mesures concretes per protegir millor els consumidors

- El nou Codi de Consum de Catalunya regula aspectes que no contempla la legislació comunitària i proposa millores per la Directiva dels Drets dels Consumidors que es troba en fase d'esmenes
- Els serveis tindran una garantia mínima de sis mesos i es regula que el procediment de donar-se de baixa d'un servei ha d'ésser tant fàcil com el de donar-se d'alta
- Les màquines automàtiques, amb excepció de les recreatives i les d'aliments hauran de dispensar un comprovant de les compres
- Les empreses públiques hauran d'estar adherides a l'arbitratge de consum i es tindrà en compte en la concessió de subvencions i ajuts públics per les empreses privades
- Totes les empreses que operin a Catalunya, sigui quin sigui el seu origen, estan obligades a complir el Codi de Consum

El director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Jordi Anguera, ha presentat avui a Brussel·les les principals novetats que la Llei del Codi de Consum de Catalunya aporta a la legislació europea. Durant l'acte, que ha tingut lloc a l'Espai Catalunya Europa de la Generalitat, Anguera ha destacat que l'aprovació d'aquesta llei *"situa Catalunya a la primera divisió a nivell europeu pel que fa a la protecció dels drets dels consumidors i proposa mesures molt innovadores que donen resposta als problemes reals de les persones"*.

El Codi de Consum, que es va aprovar el dia 30 de juny i va entrar en vigor el 23 d'agost, legisla aspectes que cap altra norma europea ha incorporat en els seus ordenaments jurídics. D'aquesta manera, la norma catalana es converteix en pionera i en referent per a altres països en matèria de consum.

Dimarts, 9 de novembre de 2010

Jordi Anguera ha destacat *“la importància de que aquesta Llei sigui ben coneguda a Europa, bàsicament per dos motius, perquè en aquests moments, la proposta de Directiva europea de Drets dels Consumidors, redactada el 2008, es troba en fase d'esmenes per part dels estats membres, i perquè totes les empreses europees presents a Catalunya estan obligades a complir-la”*.

Major protecció dels consumidors i més control sobre 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 s'han de garantir com a mínim per un període de sis mesos. A més, el procediment de 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.

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.

Les empreses públiques s'hauran d'adherir a l'arbitratge de consum

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.



Dimarts, 9 de novembre de 2010

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 criteris 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 productes, en especial a aquells que afectin a la seva salut i seguretat.

L'ACC ha posat en marxa un Pla de Difusió i Formació i sobre el nou Codi de Consum de Catalunya per donar a conèixer les novetats legislatives que aquesta norma representa. Durant el mes d'octubre s'han realitzat a diferents punts del territori sessions adreçades als professionals de les administracions públiques i d'organitzacions de persones consumidores. A partir d'aquest mes de novembre hi hauran sessions adreçades als representants del món empresarial, comerciants, gremis etc.

A www.consum.cat s'ha creat un espai específic sobre les novetats del Codi per les empreses i per les persones, amb l'enllaç al text complet.