



agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya

**CODI DE
CONSUM
DE CATALUNYA**

Un pas endavant

**Un pas endavant
en la garantia
dels drets
de les persones
consumidores**



Els darrers 20 anys



**12 estats membres i
350 milions d'habitants**



**27 estats membres i
501 milions d'habitants**





Els darrers 20 anys



- ✓ 1 operador de telefonia fixa
- ✓ **No hi ha telèfons mòbils**



- ✓ > 30 operadors de telefonia
- ✓ 84.3 milions de contractes a l'Estat



Els darrers 20 anys



- ✓ **9,8 milions de passatgers**
als aeroports catalans



- ✓ **34,4 milions de passatgers**
als aeroports catalans



Alguns grans conflictes

-  **2000-2001** Malaltia de les vaques boges






-  **2002-2003**
Crisi de les acadèmies d'idiomes:
Opening, Wall Street, Brighthon ...

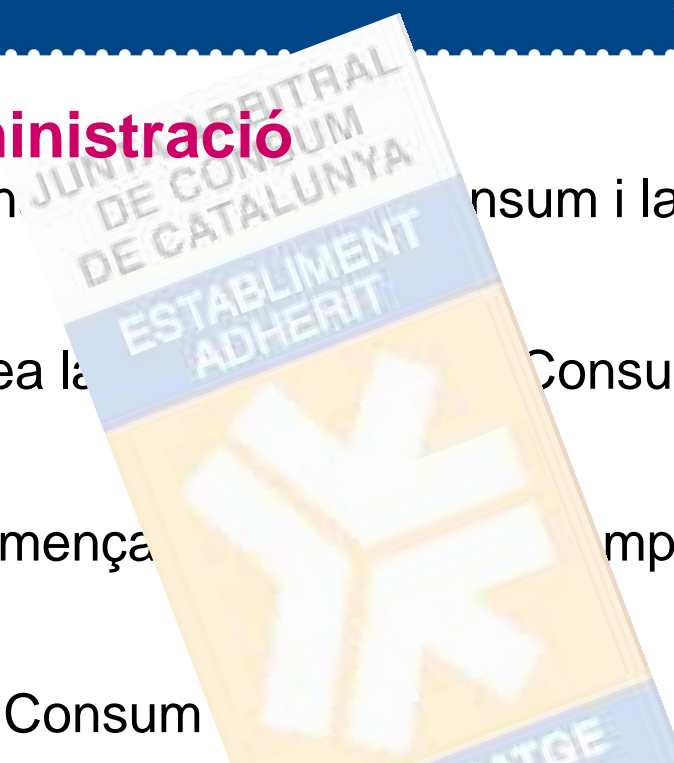
-  **2006** Invasió de pistes a l'aeroport del Prat

-  **Juliol 2007**
Apagada de Barcelona



L'Administració

-  **1990** Feia 3 anys de la creació de l'Institut del Consum i la Direcció General de Consum.
-  **1993** La Generalitat de Catalunya crea la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
-  **2002** La Generalitat de Catalunya comença a transferir competències a consells comarcals.
-  **2004** Es crea l'Agència Catalana del Consum (1 de desembre).
-  **2010**
 - 125 oficines d'informació al consumidor (84 OMIC i 39 OMIC)
 - 9 juntes arbitral de consum (JACC i 8 juntes arbitral)





Dades (Generalitat)

1990

- Denúncies i reclamacions: 4.796
- Laudes: 0
- Establiments adherits: 0
- Alertes: 57
- Actuacions inspectores: 13.953
- Import sancions: 441.744€

2010

- Denúncies i reclamacions: 24.208
- Laudes: 1.523
- Establiments adherits: 4.892
- Alertes: 3.086
- Actuacions inspectores: 18.516
- Import sancions: 2.379.589€



El Codi: una necessitat

NECESSITAT D'ELABORAR UN NOU MARC NORMATIU PER A LA PROTECCIÓ I DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES A CATALUNYA:

- Dispersió normativa (inseguretat jurídica).
- Vigència temporal de les normes (normes antigues).
- Creació de l'Agència Catalana del Consum.
- Pràctiques del mercat: actualització, noves necessitats (comerç electrònic...).
- Nous formats comercials i noves formes de prestació de serveis.



Més protecció per a les persones consumidores

 **AMB EL CODI DE CONSUM,
LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES
ESTARAN MÉS PROTEGIDES**

- Norma amb rang de Llei que desenvolupa la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum (article 123 de l'Estatut d'Autonomia).
- Les competències de consum que exerceix la Generalitat corresponen a l'Agència Catalana del Consum (Llei 9/2004).



Objectius



Superar i modernitzar la legislació existent:

- La Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i usuaris.
- La Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor de Catalunya.





Adaptació a les directives europees




Establir un nou text legal que esdevingui el marc general de referència en matèria de protecció de les persones consumidores



Objectius

-  Configurar un instrument per protegir la part més dèbil de la relació de consum en una societat moderna i avançada
-  Agrupar i sistematitzar la regulació en matèria de consum mitjançant l'estructura de codi: principi de seguretat jurídica



Donar resposta
als problemes reals
en les relacions de consum



El Codi de consum: innovador des del punt de vista formal i material



Formal

Numeració - estructura de codi:

- Facilita la inclusió de noves regulacions o de modificacions al text.



Material



Es divideix en tres llibres:

- Primer. Disposicions generals.
- Segon. Regula els aspectes relatius a les relacions de consum.
- Tercer. Es dedica a la disciplina del mercat i els drets de les persones consumidores.



El Codi: resposta a problemes concrets

“A més a més de quedar-me sense servei tinc un cost afegit quan truco per reclamar. Per què el telèfon que tenen d'atenció al client és un 807?”



-  Els telèfons d'atenció a la clientela per incidències i reclamacions de les empreses de serveis bàsics han de ser gratuïts (art. 252-4).
-  En cap cas els números d'atenció al client poden ser de tarifació addicional (art. 211-4).



El Codi: resposta a problemes concrets



“Per a què serveix l’Administració si quan reclamo i tinc raó, em diuen que haig d’anar al jutjat?”

-  Si una empresa està adherida a l’arbitratge hi ha una solució segura: el Codi preveu mesures específiques per fomentar l’adhesió de les empreses. Totes les empreses públiques hauran d’estar adherides a l’arbitratge de consum (art. 133-4).
-  Les resolucions sancionadores podran incorporar el retorn dels imports cobrats indegudament i la indemnització per danys i perjudicis provats (art. 333-6 i 333-7).



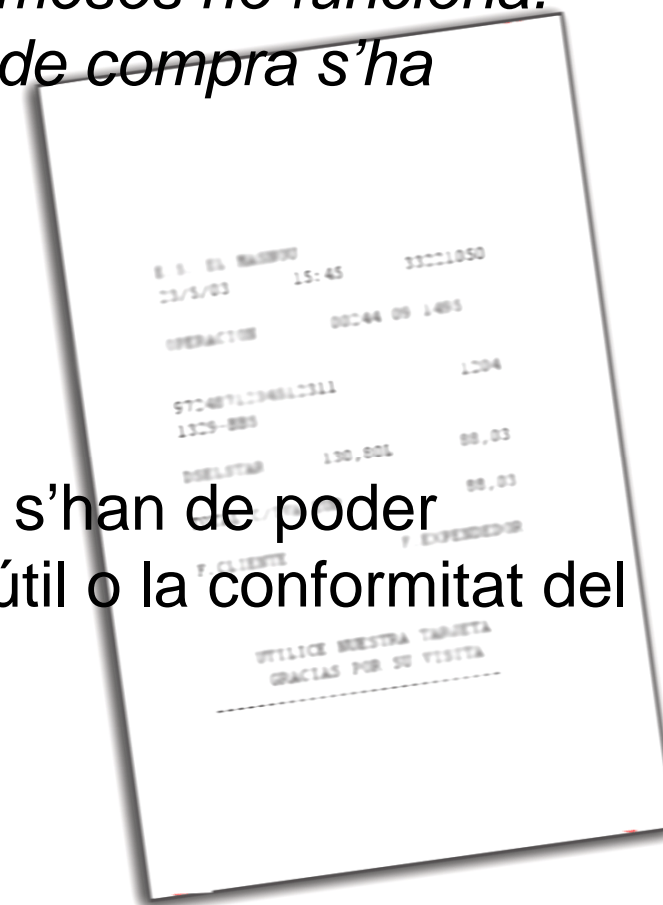
El Codi: resposta a problemes concrets



“La planxa que vaig comprar fa dos mesos no funciona. Volia reclamar però he vist que el tiquet de compra s’ha esborrat. Ara no puc demostrar res!”

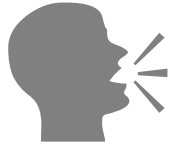


Els tiquets i comprovants de compra no s’han de poder esborrar i han de durar tant com la vida útil o la conformitat del producte (art. 211-3).





El Codi: resposta a problemes concrets



“He pagat un curs per avançat i l’acadèmia ha tancat. Qui em respon?”



S’han de garantir les quantitats que es cobrin anticipadament, quan el pagament avançat superi el 25% de l’import de l’operació i aquest import sigui superior als 100€ (art. 211-7).



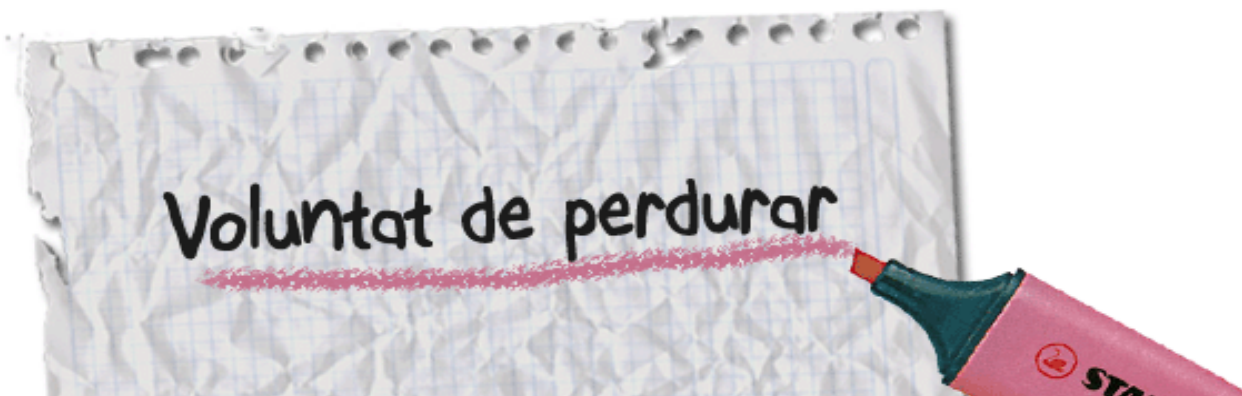


Principals novetats



Generals

- S'estructura com un veritable sistema de codi.
- Es sistematitzen i actualitzen els drets de les persones consumidores i usuàries.
- S'estableixen els principis informadors del dret del consum a Catalunya i de la disciplina del mercat.
- Caràcter transversal pel que fa a les obligacions dels empresaris: reducció de la normativa sectorial específica i establiment d'unes obligacions comunes a tot tipus d'activitat.
- Recerca de solucions escaients dels problemes i conflictes que existeixen en les relacions de consum.





Principals novetats: Llibre I



Noves definicions (art. 111-2)

- **Persona consumidora i usuària**
- **Persona consumidora mitjana:** aquella que, d'acord amb un criteri de diligència ordinària, hauria d'estar normalment informada i ésser raonablement curosa en les relacions de consum, en funció dels factors socials, culturals i lingüístics
- **Relació de consum:** Concepte ampli
- **Col·lectius especialment protegits:**
 - Especialment vulnerables (situació d'inferioritat o indefensió especials)



Principals novetats: Llibre I



Noves definicions (art. 111-2)

- Bé o servei segur
 - Concepte nou de seguretat en els serveis que inclou la seguretat relativa als interessos econòmics

- Risc
 - Probabilitat de dany a la salut, la seguretat o els interessos econòmics
 - Per utilització, consum o presència d'un bé o servei

- Risc no acceptable:
 - Actuació de l'Administració (art. 122-8)



Principals novetats: Llibre I



Noves definicions (art. 111-2) : Consum responsable

- Consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis tot tenint en compte criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística (art 111-2)
- *El Codi és pioner en la introducció del concepte a l'ordenament jurídic*
- *Esdevé un dels principis informadors del dret del consum (art 112-4)*



Principals novetats: Llibre I



Noves definicions (art. 111-2) : informació accessible

- Informació tramesa pels mitjans més adequats per assegurar-ne la percepció i la comprensió correctes per part de les persones amb discapacitats sensorials (art. 111-2)
 - Informació suficient dels productes i serveis
 - Foment del braille en l'etiquetatge dels productes especialment si afecten la salut i la seguretat (art. 122-1)



Principals novetats: Llibre I

 Recull els **principis bàsics** en què es fonamenta el **dret del consum**:


- Caràcter bàsic (art. 112-1)
- Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques (art. 112-1)
- Irrenunciabilitat del drets (art. 112-3)
- Consum responsable (art. 112-4)
- Principi de protecció de les persones consumidores (art. 112-5)


 Incorporació com a **drets bàsics** (art. 121-2):

- La utilització de les llengües oficials
- La indemnització i reparació de danys
- La protecció jurídica, administrativa i tècnica



Principals novetats: Llibre I

-  Dret a la protecció de la salut i la seguretat (art.122):
introdueix el **concepte bàsic del risc** com a principi general
(en béns i serveis).

-  Dret a la **protecció dels interessos econòmics i socials**
(art 123).
 - S'indiquen els drets específics en relació amb la informació, qualitat i idoneïtat de productes i serveis, conformitat, integració de l'oferta, promoció i publicitat i protecció contra els abusos contractuals:
 - Tenir garantida les quantitats lliurades anticipadament
 - Dret a tenir un model de contracte abans de signar-lo (art. 123-3)



Principals novetats: Llibre I



Dret a la **indemnització i reparació de danys** (art 124-1):

- Dret a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que puguin haver patit les persones consumidores com a conseqüència de l'adquisició o utilització dels béns i serveis.



Dret a la **protecció jurídica, administrativa i tècnica** (art. 125-1)

- Per cessar les activitats lesives als drets i interessos de les persones consumidores.



Principals novetats: Llibre I



Dret a la **informació** (art. 126-1 a 126-9):

- S'inclouen tots els conceptes dispersos en diverses normes: ofertes, promocions, preus, fulls de reclamació...
- Es preveu la comunicació, la divulgació i les campanyes informatives en matèria de consum.



Principals novetats: Llibre I





Dret a la **informació**:

➤ Es regulen els SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM (art. 126-10 i 11):

- S'han d'inscriure en un registre.
- S'enumeren les funcions específiques que poden dur a terme.
- Obligacions de rebre i gestionar queixes i reclamacions, com a mínim, de la seva demarcació.
- Tots els ciutadans i ciutadanes tenen garantit l'accés a un servei públic de consum a la seva comarca.



Principals novetats: Llibre I

-  **Dret a la formació i educació** en consum (art. 126-17 i 18):
 - El Govern ha de garantir l'accés de les persones consumidores a l'educació, adoptant les mesures necessàries per aconseguir el objectius fixats per la llei.
-  S'ha de garantir també la formació continua i permanent de les persones consumidores, els professionals del consum, els agents econòmics i els àrbitres dels col·legis arbitral.
 - S'ha de fomentar la formació en el cooperativisme de consum.



Principals novetats: Llibre I.

Dret a la **representació, participació i consulta** (Títol II, Capítol VII):

- Es dóna rang de llei a la regulació de les **organitzacions de persones consumidores**.
- Es regula el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya.
- S'estableixen les funcions, els drets, els deures i la representativitat de la organitzacions.
- Es regula el Consell de les Persones Consumidores de Catalunya.
- S'indiquen les mesures de foment a les organitzacions de persones consumidores: ajuts econòmics, relacions de col·laboració amb l'Administració i audiència en l'elaboració de disposicions de caràcter general i en les propostes de tarifes de serveis públics.



Principals novetats: Llibre I



Drets lingüístics (Títol II. Capítol VIII)

S'incorporen els drets específics de les persones consumidores d'acord amb la previsió de l'Estatut d'Autonomia del 2006.

➤ **ATENCIÓ AL PÚBLIC**

L'empresari ha "d'entendre" qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.

➤ **INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ**

Han d'estar –a disposició immediata-, almenys en català:

- Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i altres documents que en derivin.
- Les informacions per l'ús, maneig i consum adequat dels béns i serveis, i les dades obligatòries relacionades amb la salut i seguretat.
- El contractes d'adhesió i les condicions generals.

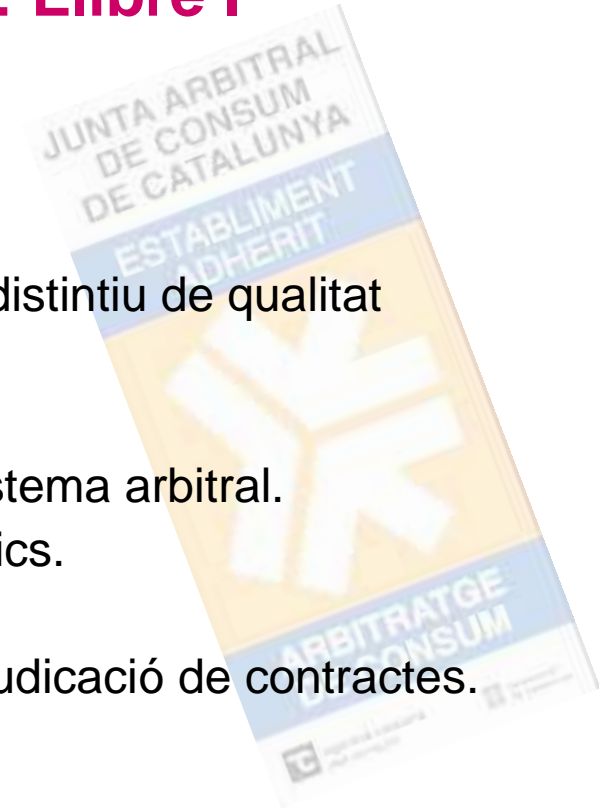


Principals novetats: Llibre I




Resolució extrajudicial de conflictes (Títol III):

- Es regula la mediació.
- El distintiu d'adhesió a l'arbitratge té la consideració de distintiu de qualitat
- Mesures especials de foment de l'arbitratge:
 - Les empreses públiques han d'estar adherides al sistema arbitral.
 - S'ha de tenir en compte en la concessió d'ajuts públics.
 - Mèrit objectiu en els premis a la qualitat.
 - S'ha d'incloure en les condicions d'execució en l'adjudicació de contractes.
 - En les condicions dels plecs de concessió.
- *L'incompliment dels acords de mediació i els laudes arbitrals es considera infracció i pot ser sancionat (art. 331-6, j)*





Principals novetats: Llibre II

 S'estableixen REQUISITS COMUNS per a tota relació de consum (arts. 211-1a 211-15):

- En matèria de salut i seguretat
- D'informació
- D'atenció
- Obligació de donar la **informació “substancial” per escrit**
- Lingüístics
- Promocions i ofertes
- Vendes amb reducció de preus
- Premis i regals; concursos i sorteigs
- Informació sobre el dret de desistiment



Principals novetats: Llibre II



Requisits formals de la documentació (211-6):

- La mida de lletra ha de permetre la fàcil lectura i comprensió.
- El contrast de la lletra més petita ha de ser almenys igual que el millor contrast de tot el text.
- Desenvolupament reglamentari.






Pagament per avançat (art. 211-7):

- Informat prèviament (en el pressupost o de manera visible).
- Que no comporti la conformitat automàtica amb la prestació.
- Si les quantitats superen els 100 € i el 25% del total de la transacció s'han de garantir, amb una assegurança o aval.



Principals novetats: Llibre II

-  **Unificació dels requisits generals dels establiments comercials (arts. 212-1, 2 i 3)**
-  **Agrupament en un sol text normatiu de totes les modalitats especials de relacions de consum (arts. 222-1 a 225-2)**
-  **Regulació dels intermediaris (arts. 231-1, 2, 3, 4 i 5)**



Principals novetats: Llibre II



Conformitat i garanties de béns mobles (art. 242-3):

- Informació dels drets en cas de manca de conformitat:
 - Mitjançant cartel informatiu, a la factura, en fulletó, etc. **per escrit**
 - En els béns de naturalesa duradora, s'ha de fer almenys mitjançant un document que quedi en poder del consumidor.



Principals novetats: Llibre II



Classificació dels serveis (art. 251-2):

- A les persones
- Sobre béns o coses
- Serveis bàsics
- Serveis de tracte continuat
- Serveis de marca



Principals novetats: Llibre II







Requisits en la prestació de serveis:

- **Comuns (arts. 251-3, 4, 5, 6 i 7):** informació prèvia, garantia (mínim 6 mesos), factura, pagament per avançat (ha d'estar garantit), recàrrecs i suplementos...
- **Específics (arts. 252-1 a 252-7):** Per a cada tipus de servei. Especial referència a:
 - **SERVEIS BÀSICS:**
 - Adreça física
 - Telèfon gratuït
 - **SERVEIS DE TRACTE CONTINUAT:**
 - No interrupció del servei si hi ha una reclamació en tràmit
 - Per interrompre el servei calen 2 factures impagades



Principals novetats: Llibre III

-  **Disposicions generals de disciplina del mercat (arts. 311-1 a 311-5)**
-  **Regulació de la denúncia** en matèria de consum i tramitació (arts. 311-6 i 311-7).
-  **Recull els principis de la disciplina del mercat (arts. 312-1 a 312-12)**
-  **Regula la inspecció (arts. 321-1 a 323-5) i el procediment sancionador (arts. 341-1 a 342-3)**



Principals novetats: Llibre III



Competència territorial (art. 312-10):

- Organismes públics de consum.
- Òrgans sancionadors de la Generalitat: no inhibició.
- Competència sancionadora de l'ACC si la infracció afecta l'àmbit territorial de més d'un municipi.



Competència material (art. 312-11):

- Dels organismes públics de consum, sens perjudici de les competències sancionadores que corresponguin a d'altres òrgans per raó de la matèria.



Principals novetats: Llibre III



Activitats d'inspecció (arts. 322-1, 2 i 3):

- S'estableixen les funcions de la inspecció: investigació, informació, advertiment, adopció de mesures cautelars, supervisió de les ECAS...
- S'indiquen les facultats del personal inspector: requeriments de documentació, requeriments de compareixença personal, obtenció de còpia o reproducció de documents, etc.
- S'especifiquen els deures de les persones inspeccionades. Remarcar el deure de la compareixença personal.



Principals novetats: Llibre III



Tipificació de les infraccions (arts. 331-1 a 331-6):

- En matèria de **seguretat** i per incompliment de disposicions o resolucions administratives.
- Per **alteració, adulteració, frau o engany**.
- En matèria de **transaccions comercials** i en matèria de **preus**.
- En matèria de **normalització, documentació i condicions de venda, subministraments o prestació de serveis**.
- **Incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals** legals.
- **Altres infraccions**: obstrucció a la inspecció, no lliurar fulls de reclamació, incomplir les obligacions d'atenció a les persones consumidores, incomplir els acords de mediació o els laudes arbitrals, vulnerar els drets lingüístics, etc.



Principals novetats: Llibre III



Sancions (art. 333-1):

➤ **Lleus**

fins a 10.000 €

➤ **Greus**

de 10.001 € a 100.000 €

➤ **Molt greus**

de 100.001 € a 1,000.000 €

➤ **Accessòries**







Comís i destrucció de la mercaderia, tancament temporal de l'empresa, rectificació pública, publicació de la sanció.

➤ **Altres mesures (arts. 333-6 i 7 i arts. 342-1, 2 i 3)**

Restitució de quantitats, indemnització per danys i perjudicis i multes coercitives





Desplegament reglamentari (DF segona)

-  Procediment de **mediació**.
-  Procediment per a la pràctica de **presa de mostres i d'adopció de mesures cautelars**. Procediments d'inspecció. Tipus, camps d'actuació i funcions de les ECA.
-  Òrgans competents per incoar, instruir i resoldre **expedients sancionadors**.
-  Organització i funcionament del **Registre de serveis públics de consum**.
-  Requisits i procediment d'inscripció i baixa al **Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya**. Atorgament i pèrdua de la condició d'organització més representativa.
-  **Mida i contrast de lletra** en la documentació dirigida a les persones consumidores.



Entrada en vigor

-  Obligacions preexistents: 23 d'agost del 2010.
-  Noves obligacions: DT segona disposa que seran exigibles un cop transcorreguts 6 mesos des de la seva publicació (23 de gener de 2011). Això no obstant: quan es tracti de microempreses o petites i mitjanes empreses d'acord amb la definició que ve recollida a la Recomanació de la Comissió Europea CE/2003/361, de 6 de maig el termini d'adaptació és d'un any (23 de juliol del 2011).



El Codi de Consum de Catalunya

 Un **gran pas endavant** per a la **garantia dels drets** de les persones consumidores:

- Més facilitat d'accés als serveis de consum
- Més mecanismes per resoldre els conflictes de consum
- Més prevenció de conflictes i més informació
- Més consum responsable i sostenible





Pla d'acció: Difusió



Difusió:

- A professionals d'**organismes de consum**:
 - Jornades de presentació: Barcelona, 5 d'octubre; Lleida, 14 d'octubre; Girona, 15 d'octubre i Tarragona, 21 d'octubre
 - Formació: 2010-2011

- A **empresaris**:
 - Jornades de presentació: novembre
 - Xerrades:
 - sectorials
 - territorials



**CODI DE
CONSUM**
DE CATALUNYA
Un pas endavant

L'aprovació del Codi, **l'inici d'un camí.**
Ara hem de **treballar plegats** per
fer efectiu tot allò que preveu.

Comptem amb vosaltres

Gràcies!

**CODI DE
CONSUM
DE CATALUNYA**

Un pas endavant



www.consum.cat