

INTERVENCIÓ DELS PODERS PÚBLICS EN EL MERCAT

- [BREU NOTA HISTÒRICA](#)
- [ACTUALITAT](#)
- [CODI DE CONSUM DE CATALUNYA](#)

BREU NOTA HISTÒRICA

La intervenció dels poders públics en el mercat no és només matèria del present immediat.

Disposicions sobre controls alimentaris es troben a les lleis mosaïques, a la antiga Grècia, a Roma, l'objectiu de les quals era protegir els consumidors dels possibles fraus.

El gremis medievals establien normes de control sobre els seus membres i sobre la qualitat dels seus productes.

La Revolució Industrial va produir enormes canvis econòmics, migracions cap a les ciutats, grans concentracions poblacionals, l'inici de la producció en massa i conseqüentment l'augment dels problemes que el consum en massa provocava.

Els Estats respongueren incrementant els controls i promulgant legislació que castigava els fraus. D'aquesta manera es protegien, si més no indirectament, els drets del consumidors.

La segona meitat del segle XX va veure, sobre tot en organismes supranacionals, el naixement d'una política programada de protecció del drets dels consumidors i usuaris.

El Tractat de Roma de 1957 menciona entre els objectius de la política comuna assegurar als consumidors subministraments a preus raonables, excloure tota discriminació entre productors i consumidors, prohibir l'explotació abusiva de la posició dominant consistent en limitar la producció, el mercat, o el desenvolupament tècnic en perjudici del consumidors.

El missatge del president dels Estat Units d'Amèrica del Nord, John Kennedy, al Congrés l'any 1962, va fer referència a la protecció del drets dels consumidors, dintre dels que destacava el dret a la seguretat, a ésser informat, el dret a ser escoltat i a elegir lliurament.

Novament al àmbit europeu, l'any 1973, es va aprovar la Carta de protecció dels consumidors i a l'any 1975 el Programa Preliminar per a una política de protecció i informació dels consumidors.

El Tractat de la Unió Europea (92/C 191/01), conegut pel nom de Tractat de Maastricht, estableix al article 129 A que la Unió contribuirà a assolir un alt nivell de protecció dels consumidors en el marc del mercat interior i accions concretes que recolzin i complementin la política portada a terme pels Estats membres per a protegir la salut, seguretat i els interessos econòmics dels consumidors i garantir-los una informació adequada, reafirmant el principi de subsidiarietat de l'actuació comunitària, que constitueix un mínim i permet que els

estats membres adoptin mesures de major protecció compatibles amb les disposicions comunitàries.

La Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (2000/C 364/01) al seu article 38 repeteix aquesta idea i a l'apartat sobre Protecció dels Consumidors senyala :

"Les polítiques de la Unió garantiran un alt nivell de protecció dels consumidors".

Darrerament el Tractat de Lisboa (2007/C 306/01), pel que es modifica el Tractat de la Unió Europea y el Tractat constitutiu de la Comunitat Europea (que a partir d'ara s'anomena Tractat de funcionament de la Unió Europea), signat a Lisboa el 13 de Desembre de 2007, canvia la concepció de les polítiques de protecció dels consumidors, determinant-les al seu article 2C com una de les competències compartides entre la Unió i els Estats membres, augmentant per tant, el protagonisme i paper dels organismes de la Unió.



ACTUALITAT

Molt s'ha dit i molt s'ha escrit sobre la intervenció de les Administracions Públiques en la defensa del drets dels consumidors i els usuaris.

Una forma d'apropar-nos hi de manera pràctica pot ser llegir el que els pressupostos de la Generalitat de Catalunya per a l'any 2008 determinen com a diagnòstic de la situació, missió de la Generalitat, objectius estratègics i operatius i les seves previsions en quant a serveis, productes i activitats.

Val a dir que és còpia del que ja figurava com a tal per a l'exercici anterior.

El pressupost destinat es de 14.388.291, 80 euros.

Al 2007 fou de 13.859.462,04 euros, el que representa un augment del pressupost de 2008 del 3,675%.

PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2008
MEMÒRIES DE PROGRAMES

Unitat responsable

Agència Catalana de Consum

Diagnòstic de la situació

Els productes i serveis que es posen a l'abast dels consumidors incorporen constantment en la seva producció nous avenços científics i tecnològics i això fa que cada dia més siguin més diversos i complexos. Els consumidors, per tant, han d'enfrontar-se més a realitats per les quals no han estat educats prèviament.

La globalització accentua encara més aquesta situació. D'una banda els oferents de productes i serveis estan inspirats per la cultura productiva i comercial dels seus països d'origen que en moltes ocasions pot ser molt diferent a la nostra. D'altra banda associat al fenomen de la globalització existeix el de la immigració. Les persones immigrades poden tenir un coneixement molt divers dels seus drets com a persones consumidores en el nostre mercat, doncs en algunes ocasions provenen de països on el nivell de protecció és molt diferent al de Catalunya.

L'Administració ha de suplir aquestes mancances i disfuncions tant des del punt de vista educatiu i formatiu, augmentant les accions informatives i formatives arreu del territori; com des del punt de vista del control efectiu del mercat amb una major presència d'inspectors que li permeti avançar-se als possibles problemes.

La nostra és una societat fonamentada en un augment constant i progressiu de la fabricació de nous productes i serveis i la innovació dels que ja existien, de tal manera que cada cop és més difícil posicionar-los en el mercat provocant que la competència entre els productors sigui ferotge.

Aquest fet, si bé és bo per les persones consumidores en tant que posa al seu abast una major varietat de productes i serveis en unes condicions millors, pot comportar la utilització de pràctiques il·lícites per ocupar espais dels competidors. L'Administració ha de vetllar per tal que tothom acompleixi amb la normativa que els és d'aplicació per tal d'aconseguir un mercat el més disciplinat possible on la lluita pel mercat no es vegi distorsionada per pràctiques il·lícites.

Cada cop els consumidors són més conscients en els seus actes de compra i, mercès a aquesta gran oferta de productes i serveis que es posen al seu abast, pot realitzar les seves adquisicions afegint-t'hi criteris ideològics, és a dir, realitzant un consum responsable. Les empreses (que en són conscients d'aquest fet) cada cop van afegint en els seus processos de producció i productes variables que donen satisfacció a aquesta nova categoria de demandes. L'Administració cal que potenciï aquest camp específic de relació entre l'oferta i la demanda la qual cosa comportarà un avenç cap a la consecució d'un món més sostenible des del punt de vista social i ecològic.

En les relacions entre els consumidors i els oferents de productes i serveis és produeixen, malauradament, molt sovint conflictes.

Cada cop més, les parts prefereixen explorar solucions que els evitin haver d'afrontar llargs i costosos processos judicials. La mediació i l'arbitratge són instruments que ajuden a les parts en conflicte (ciutadans i empreses) a arribar a una solució. Ens cal una Junta Arbitral àgil i moderna que doni resposta a les expectatives i que treballi amb la celeritat que li cal i amb descentralització a tot al territori (apropar l'arbitratge a ciutadans i empreses).

Missió

Garantir els drets i la seguretat de tota persona com a consumidor, potenciar el model de consum responsable com a element de competitivitat i qualitat de vida i aconseguir un mercat disciplinat on els operadors actuïn complint les normatives que els són d'aplicació.

Objectius estratègics i operatius

1. Millorar la informació, la formació i l'educació de les persones consumidores i usuàries i els agents que operen al mercat utilitzant les noves tecnologies
 - 1.1 Incrementar el nivell i qualitat del servei en l'atenció al consumidor
 - 1.2 Posar en funcionament un nou web
 - 1.3 Incrementar el coneixement de les dinàmiques de consum
 - 1.4 Incrementar la formació en matèria de consum i les actuacions d'educació als joves en els hàbits de consum responsable
2. Millorar els mecanismes de resolució de conflictes
 - 2.1 Incrementar el nombre d'empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
 - 2.2 Incrementar la resolució de conflictes a través de la mediació i arbitratge i apropar als ciutadans als mecanismes de resolució de conflictes
3. Millorar l'actuació inspectora tant en el marc de la disciplina del mercat com en la preservació dels drets de les persones consumidores
 - 3.1 Incrementar el nombre d'actuacions de control en el marc de campanyes sistemàtiques
 - 3.2 Reforçar la capacitat d'inspecció de consum a Catalunya dotant-la dels recursos necessaris
4. Millorar el marc legislatiu i normatiu per garantir el respecte dels drets de les persones consumidores
 - 4.1 Redactar una nova llei de Consum
 - 4.2 Promoure les normatives necessàries per a la garantia dels drets de les persones consumidores
5. Fomentar les pràctiques de consum responsable i les polítiques de responsabilitat social empresarial
 - 5.1 Avançar en l'elaboració d'un llibre verd sobre la responsabilitat en termes de consum

Serveis / productes / activitats

1. Vetllar per la seguretat i la informació en els productes i servei i establir campanyes de prevenció dirigides especialment a evitar el frau, la publicitat enganyosa i la utilització de clàusules abusives. Exercir les competències en matèria d'inspecció
2. Elaborar les propostes de disposicions relacionades amb totes aquelles matèries que puguin afectar les persones consumidores i usuàries
3. Impulsar la protecció legal efectiva de les persones consumidores i usuàries, endegant les accions judicials que siguin oportunes.
4. Orientar, informar i assessorar les persones consumidores i usuàries sobre llurs drets i la manera d'exercir-los
5. Estudi i avaluació de les dinàmiques de consum per tal d'establir mecanismes que permetin una millor elecció de les persones consumidores i usuàries.
6. Promoure la formació de les persones consumidores i usuàries, amb especial atenció als col·lectius especialment protegits, així com dels agents econòmics que posen en el mercat els productes i serveis.
7. Fomentar les pràctiques d'un consum responsable.
8. Fomentar el consum de productes ecològics i el coneixement dels productes de comerç just i solidari.
9. Promoure l'educació dels joves en els hàbits de consum responsable
10. Potenciar la mediació i l'arbitratge com a eines per a la resolució de conflictes en matèria de consum, organitzant el funcionament de la Junta Arbitral de Catalunya i coordinant-se amb les juntes i òrgans arbitral de caràcter municipal que existeixin.
11. Fomentar i cooperar en el desenvolupament de les associacions de consumidors i d'altres entitats que realitzen actuacions relacionades amb la defensa i assessorament de les persones consumidores i usuàries
12. Establir acords i convenis de col·laboració amb els agents econòmics
13. Relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per tal d'avançar en la millora dels drets i la protecció de les persones consumidores i usuàries.
14. Cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum, potenciar el desplegament de les oficines locals de consum, assessorar i subscriure-hi convenis de col·laboració per tal de compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials
15. Crear un nou espai web per aconseguir una millor difusió dels temes de consum entre la ciutadania i els oferidors de productes i serveis.



CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

A maig de 2008 s'ha fet públic l'avantprojecte de llei del Codi de Consum de Catalunya i al seu article 111.1 es pot llegir que:

"Aquesta Llei té per objecte garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i establir, en l'àmbit territorial de Catalunya, els principis i les normes que han de regir per tal de millorar la seva qualitat de vida, en compliment del mandat establert a l'art. 51. 1 i 2 de la Constitució Espanyola i en exercici de les competències que l'Estatut d'Autonomia atribueix a la Comunitat Autònoma de Catalunya."

El Capítol II del Títol I fa esment als principis informadors del Dret de Consum a Catalunya tot dient:

"Article 112.1 Dret fonamental

Els drets de les persones consumidores tenen caràcter de dret fonamental i seran objecte d'especial protecció d'acord amb el que preveu el Títol I de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Article 112.2 Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques

Les relacions de consum han de fonamentar-se en la bona fe i el just equilibri de les prestacions, la qual cosa exclou les pràctiques comercials deslleials i la inserció de clàusules abusives en els contractes.

Article 112.3 Irrenunciabilitat dels drets

Els drets que la present llei atorga a les persones consumidores es consideren irrenunciables, i serà nul qualsevol pacte que els exclogui.

Article 112.4 Consum responsable

Les relacions de consum s'ajustaran als criteris de racionalitat i sostenibilitat, en relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, el comerç solidari, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen l'adequat desenvolupament social, cultural i econòmic de Catalunya.

Article 112.5 Principi pro persones consumidores

En cas de dubte, els fets, les normes i les clàusules contractuals en l'àmbit de la relació de consum s'interpretaran sempre a favor de les persones consumidores."

Aquests principis es converteixen en eixos centrals en l'actuació pública catalana en matèria de consum.

