

LA PROTECCIÓ DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- DIVERSOS ÀMBITS
 - L'ÀMBIT EUROPEU
 - L'ÀMBIT ESTATAL
 - L'ÀMBIT AUTONÒMIC CATALÀ
- COM ÉS PODEM PROTEGIR ELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS?
 - PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS SENSE INTERVENCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ
 - PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS AMB INTERVENCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ
- PRINCIPIS GENERALS DE L'ACTIVITAT ADMINISTRATIVA DE LIMITACIÓ
- ÀMBIT MATERIAL DE L'ACTIVITAT DE LIMITACIÓ
- ÀMBIT PERSONAL. CONCEPTE DE CONSUMIDOR I USUARI I COL·LECTIUS DE CONSUMIDORS ESPECIALMENT PROTEGITS
- DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I LA SEGURETAT
- DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS
- DRET A LA INFORMACIÓ
- ALTRES DRETS RECONEGUTS A L'ESTATUT DEL CONSUMIDOR

DIVERSOS ÀMBITS

L'ÀMBIT EUROPEU

La política de protecció dels drets dels consumidors queda regulada, a nivell europeu, a l'article 153 del Tractat CE.

La UE reconeix determinats drets fonamentals dels consumidors i es compromet a contribuir a protegir-los:

“Per a promoure els interessos dels consumidors i garantir-los un alt nivell de protecció, la Comunitat contribuirà a protegir la salut, la seguretat i els interessos econòmics dels consumidors, així com a promoure el seu dret a la informació, a l'educació i a organitzar-se per a salvaguardar els seus interessos.”

La política de protecció dels consumidors no és, hores d'ara, part de les competències pròpies de la Unió Europea sinó que la Unió actua com a complement a les polítiques dels Estats membres.

El Tractat de Lisboa (2007/C 306/01), que entrarà en vigor al 2009, 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.

En l'actualitat es planteja una modificació en l'article 153, en aquest sentit el Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre el "Marc jurídic per a la política dels consumidors" (Dictamen d'iniciativa), de 20 d'Abril de 2006, en el sentit de fer de la política de protecció dels drets de consumidors i usuari competència pròpia de la UE i de clarificar, precisar i ampliar els seus drets .

Així es proposa la següent redacció :

article 153

"1. La política de la Unió Europea en l'àmbit del consum està encaminada a aconseguir els següents objectius:

- el foment dels drets a la informació, a l'educació i a la participació, així com del dret d'associació, amb vistes a salvaguardar i representar els interessos dels consumidors, en particular mitjançant el reconeixement dels drets individuals i col·lectius en dits àmbits.
- la protecció de la salut i de la seguretat dels consumidors.
- el foment dels interessos jurídics, econòmics, socials i culturals dels consumidors.

2. La política de la Unió Europea en matèria de protecció dels consumidors es proposa aconseguir el nivell de protecció més elevat possible. Es basa en els principis següents:

principi d'acció preventiva

- principi d'indemnització eficaç de les lesions dels drets i interessos individuals i col·lectius dels consumidors
- principi de que qui causa un risc, paga
- principi de desenvolupament de polítiques sostenibles de consum i de protecció
- principi de participació dels consumidors a través de determinats organismes representatius dels seus interessos en l'elaboració i aplicació de les normes.

3. Al definir-se i executar-se altres polítiques comunitàries es tindran en compte les exigències de la protecció dels consumidors.

4. En l'orientació de la seva acció en matèria de protecció dels consumidors, la Unió Europea tindrà en compte:

- determinats nivells elevats de protecció garantits als consumidors en els Estats membres
- les dades socioeconòmiques disponibles en matèria d'adquisició i utilització dels productes i serveis que es comercialitzen
- l'eficàcia dels recursos previstos en cas de lesió dels drets o interessos dels consumidors, especialment mitjançant el reconeixement del dret a iniciar accions d'interès col·lectiu."

Com a exemple de les polítiques europees en matèria de protecció dels drets de consumidors i usuaris podríem citar el programa d'acció comunitària en l'àmbit de la política dels consumidors per al període 2007-2013, que amb un pressupost de 156.800.000 euros té com a finalitat:

"...complementar, recolzar i vigilar les polítiques dels Estats membres i contribuir a protegir la salut, la seguretat i els interessos econòmics i jurídics dels consumidors, així com promoure el seu dret a la informació, a l'educació i a organitzar-se per a defensar els seus interessos

...mitjançant els següents objectius:

- a) Garantir un alt nivell de protecció dels consumidors, concretament millorant la documentació objectiva, la consulta i la representació dels interessos dels consumidors.
- b) Garantir l'aplicació efectiva de la normativa de protecció dels consumidors, en particular reforçant la cooperació, la informació, l'educació i les vies de recurs. "

Pel que fa al primer objectiu es programen les següents accions i instruments:

Acció 1

Recopilació, intercanvi i anàlisi de dades i informació que serveixin de documentació de base objectiva per a elaborar la política dels consumidors i per a integrar els interessos dels consumidors en altres polítiques comunitàries, en particular:

1.1. Seguiment i avaluació dels canvis en els mercats que tenen repercussions per als interessos econòmics i uns altres dels consumidors, en concret amb estudis, enquestes sobre preus, revisions dels canvis en l'estructura dels mercats, enquestes als consumidors i a les empreses, recollida i anàlisi de les queixes dels consumidors i de les dades sobre el comerç i els mercats transfronterers de l'empresa al consumidor.

1.2 Creació i manteniment de bases de dades.

1.3. Recopilació i anàlisi de dades estadístiques i altres dades pertinents, tenint en compte que el vessant estadístic es desenvoluparà recurrent, quan convingui, al Programa Estadístic Comunitari.

Acció 2

Recopilació, intercanvi i anàlisi de dades i informació, així com creació d'eines d'avaluació que aportin una documentació de base objectiva sobre la seguretat dels béns i serveis per al consum, com l'exposició dels consumidors a les substàncies químiques emeses pels productes, els riscos i les lesions en relació amb productes i serveis específics de consum, i l'anàlisi tècnica de les notificacions d'alerta.

Acció 3

Suport al recurs a dictàmens científics i a l'avaluació de riscos, incloses les competències dels comitès científics independents creats en virtut de la Decisió 2004/210/CE, de 3 de març de 2004, per la qual s'estableixen Comitès científics en l'àmbit de la seguretat dels consumidors, la salut pública i el medi ambient.

Acció 4

Preparació de mesures legislatives i altres iniciatives de regulació i promoció d'iniciatives de caràcter coregulador i autoregulador, incloses les següents:

4.1. Assessorament jurídic i tècnic, inclosos estudis, relatius a la reglamentació i les seves repercussions.

4.2. Assessorament jurídic i tècnic, inclosos estudis, relatius a l'elaboració de polítiques sobre la seguretat dels productes i serveis i als interessos econòmics i jurídics dels consumidors.

4.3. Estudis jurídics i tècnics especialitzats i assessorament sobre l'avaluació de la necessitat d'unes normes de seguretat dels productes i l'elaboració de mandats de normalització per a productes i serveis.

4.4. Seminaris, conferències, tallers i reunions amb participació de les parts interessades i d'experts.

Acció 5

Contribucions financeres per al funcionament de les organitzacions de consumidors europees.

Acció 6

Contribucions financeres al funcionament d'organitzacions de consumidors europees que representin els interessos dels consumidors en el desenvolupament de normes per a productes i serveis a nivell comunitari.

Acció 7

Consolidació de la capacitat de les organitzacions de consumidors regionals, nacionals i europees, en particular mitjançant la formació i l'intercanvi de les millors pràctiques i experiència del seu personal, especialment dirigida a les organitzacions de consumidors dels Estats membres que s'hagin adherit a partir del 1 de maig de 2004.

I pel que fa al segon objectiu:

Acció 8

Accions destinades a millorar l'aplicació efectiva de la legislació comunitària de protecció dels consumidors, en particular la Directiva 2001/95/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 3 de desembre de 2001, sobre seguretat general dels productes, i el Reglament (CE) 2006/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'octubre de 2004, sobre la cooperació entre les autoritats nacionals encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció dels consumidors, com les

següents:

8.1. Accions per a millorar la coordinació del seguiment i l'aplicació així com millorar la cooperació entre organismes competents, amb la creació i el manteniment d'eines informàtiques (com bases de dades, sistemes d'informació i de comunicació) i l'organització de seminaris, conferències, tallers i reunions amb participació de les parts interessades i d'experts en aplicació, i intercanvi i formació de funcionaris d'aplicació i de magistrats.

8.2. Seguiment i avaluació de la seguretat dels serveis i els productes no alimentaris, com la consolidació i ampliació de l'àmbit i funcionament del sistema d'alerta RAPEX, tenint en compte l'evolució de l'intercanvi d'informació sobre vigilància del mercat, i el desenvolupament de la xarxa per a la seguretat dels productes de consum conformi a l'establert en la Directiva 2001/95/CE.

8.3. Accions conjuntes del seguiment, execució i unes altres en el marc de la cooperació administrativa i per al compliment de la legislació.

8.4. Accions de cooperació administrativa i per al compliment de la legislació amb tercers països que no participin en el programa.

Acció 9

Assessorament jurídic i tècnic, inclosos estudis, relatius al seguiment i l'avaluació de la transposició, aplicació i compliment de la legislació sobre protecció dels consumidors pels Estats membres, prestant especial atenció a la Directiva 2005/29/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 11 de maig de 2005, relativa a les pràctiques comercials deslleials de les empreses en les seves relacions amb els consumidors en el mercat interior [4] i al Reglament (CE) no 2006/2004. S'inclou aquí també la creació i el manteniment de bases de dades d'accés fàcil i públic sobre la transposició i l'aplicació de la legislació comunitària de protecció dels consumidors.

Acció 10

Accions sobre informació, assessorament i vies de recurs, com:

10.1. Seguiment del funcionament i avaluació de l'impacte de la resolució alternativa de litigis.

10.2. Contribucions financeres per a mesures conjuntes amb organismes públics o sense fins lucratives unides en xarxes comunitàries d'informació i assistència als consumidors amb la finalitat d'ajudar-los a exercir els seus drets i obtenir accés a una resolució de litigis adequada (la Xarxa de centres europeus dels consumidors).

10.3. Accions per a millorar la comunicació amb els ciutadans de la UE en matèria de consum, particularment en els Estats membres que es van adherir a la Unió Europea el 1 de maig de 2004, com, per exemple, publicacions sobre qüestions d'interès per a la política dels consumidors, oferta d'informació en línia, i accions d'informació sobre mesures de protecció i drets dels consumidors.

Acció 11

Accions d'educació dels consumidors, incloses:

11.1. Accions específiques dirigides als joves consumidors, als de més edat i a grups vulnerables de consumidors, clarament menys capaços de defensar els seus interessos, i el desenvolupament d'eines didàctiques interactives.

11.2. Contribucions financeres per al desenvolupament de cursos europeus integrats de postgrau en qüestions relatives als consumidors, incloent un esquema de beques per a fins a sis mesos d'estada en un altre país.



L'ÀMBIT ESTATAL

La Constitució espanyola reconeix drets als consumidors i usuaris i ordena als poders públics protegir-los i garantir-los:

Art. 51. 1.

"Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics dels mateixos.

2. Els poders públics promouran la informació i l'educació dels consumidors i usuaris, fomentaran les seves organitzacions i escoltaran a aquestes en les qüestions que puguin afectar a aquells, en els termes que la llei estableixi."

L'article 1.2 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries (R.D.L. 1/2007, de 16 de novembre) senyala:

"En tot cas, la defensa dels consumidors i usuaris es farà en el marc del sistema econòmic dissenyat en els arts. 38 i 128 de la Constitució i amb subjecció als establert en l'art. 139."

Article 38. de la Constitució

"Es reconeix la llibertat d'empresa en el marc de l'economia de mercat. Els poders públics garanteixen i protegeixen el seu exercici i la defensa de la productivitat, d'acord amb les exigències de l'economia general i, en el seu cas, de la planificació."

Article 128. de la Constitució

"1. Tota la riquesa del país en les seves distintes formes i sigui qui sigui la seva titularitat està subordinada a l'interès general.

2. Es reconeix la iniciativa pública en l'activitat econòmica. Mitjançant Llei es podrà reservar al sector públic recursos o serveis essencials, especialment en cas de monopoli i així mateix acordar la intervenció d'empreses quan així ho exigís l'interès general."

Article 139. de la Constitució

"1. Tots els espanyols tenen els mateixos drets i obligacions arreu del territori de l'Estat.

2. Cap autoritat podrà adoptar mesures que directa o indirectament obstaculitzin la llibertat de circulació i establiment de les persones i la lliure circulació de béns en tot el territori espanyol."

El R.D.L. 1/2007, de 16 de novembre desenvolupa l'article 51 de la constitució, però aquesta Llei ofereix només una marc general que ha de completar-se amb moltes altres lleis i reglaments diversos, d'àmbit estatal i autonòmic, que en el seu conjunt ofereixen el sistema de protecció dels consumidors i usuaris.

A l'article 8 de la citada llei es reconeixen els següents drets:

"1. Són drets bàsics dels consumidors i usuaris:

a. La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat.

b. La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, enfront de la inclusió de clàusules abusives en els contractes.

c. La indemnització o reparació dels danys i perjudicis soferts.

d. La informació correcta sobre els diferents productes o serveis i l'educació i divulgació, per a facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudiment.

e. L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, tot això a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.

f. La protecció jurídica, administrativa i tècnica en les situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió.



L'ÀMBIT AUTONÒMIC CATALÀ

L'estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006 estableix al seu article 28, en relació als drets dels consumidors i usuaris :

“Les persones, en llur condició de consumidores i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a la protecció de llur salut i seguretat. També tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant conductes abusives, negligents o fraudulentament.

Els consumidors i usuaris tenen dret a ésser informats i a participar, directament o per mitjà de llurs representants, pel que fa a les administracions públiques de Catalunya, en els termes que estableixen les lleis. “

Tanmateix a l'article 34 i en relació als drets lingüístics dels consumidors i usuaris es pot llegir que:

"Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis."

I a l'article 49, quan fa referència als principis rectors de les administracions públiques catalanes, en relació a la protecció dels consumidors i usuaris:

“Els poders públics han de garantir la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris.

Els poders públics han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum, n'han de promoure el coneixement i la utilització i han de donar suport a les organitzacions de consumidors i usuaris.”

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya senyala a l'article 311.1:

"1. Els poders públics de Catalunya, en especial aquells que tenen específicament encarregada la tutela i defensa dels drets de les persones consumidores, vetllaran amb procediments eficaços i efectius pel compliment dels drets fixats en aquesta llei, així com tots aquells fixats en les normatives específiques i sectorials de defensa i protecció de les persones consumidores.

2. Els òrgans administratius a que fa referència l'apartat anterior, en cas d'incompliment de la legislació vigent, que posi en perill de qualsevol manera els drets o interessos de les persones consumidores, adoptaran les mesures previstes en aquesta llei i la resta de la legislació.

3. Quan la protecció dels drets de les persones consumidores així ho requereixi, l'Administració exercirà les accions judicials oportunes per posar fi a la vulneració d'aquests drets."

La llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor, consigna els drets i els interessos dels consumidors i estableix mesures concretes per fer-ne efectives la protecció i la defensa

Article 2

Drets protegits

Els drets i els interessos dels consumidors protegits per aquesta Llei són els següents:

- a) La protecció de la salut i la seguretat.
- b) La protecció dels interessos econòmics.
- c) La informació i l'educació en matèria de consum.
- d) La representació, la consulta i la participació.
- e) La protecció jurídica i la reparació de danys.
- f) La defensa de l'ambient i de la qualitat de vida.

Posteriorment els desenvoluparem individualment

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya estableix com a drets protegits:

"Article 121.1 Drets protegits

Els drets i els interessos de les persones consumidores protegits per aquesta Llei son els següents:

- a) El dret a la protecció de la salut i la seva seguretat.
- b) El dret a la protecció dels interessos econòmics.
- c) El dret a la indemnització i reparació de danys.
- d) La protecció jurídica, administrativa i tècnica.
- e) El dret a la informació, l'educació i la formació.
- f) El dret a la representació, la consulta i la participació.
- g) El dret a rebre informació i a la utilització de les llengües oficials."



COM ES PODEM PROTEGIR ELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS?

PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS SENSE INTERVENCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ

La protecció de consumidors i usuaris no es realitza sempre per normes de dret administratiu, sinó, també, utilitzant tècniques i mitjans de dret privat.

Es regulen per llei les relacions entre particulars, entre els que ofereixen béns o serveis i els consumidors i usuaris, s'estableixen drets i obligacions dels uns envers els altres i cas d'incompliment s'acudirà als jutges perquè facin efectius aquells drets i obligacions.

Un exemple és la llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, que conté moltes mesures que pretenen augmentar la protecció dels drets dels consumidors, recollint un munt de mesures de dret privat, entre d'altres:

- Els béns, productes i, en el seu cas, els serveis posats a la disposició dels consumidors i usuaris haurien d'incorporar, dur amb si o permetre de forma certa i objectiva una informació veraç, eficaç i suficient sobre les seves característiques essencials.

- En tota informació al consumidor sobre el preu dels béns o serveis, inclosa la publicitat, s'informarà del preu final complet, desglossant, en el seu cas, l'import dels increments o descomptes que siguin d'aplicació, de les despeses que es repercuteixin al consumidor i usuari i de les despeses addicionals per serveis accessoris, finançament o altres condicions de pagament similars.

- Seran considerades pràctiques abusives i per tant nul·les totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es derivin del contracte.

- Seran considerades nul·les les estipulacions que prevegin l'arrodoniment a l'alça en el temps consumit o en el preu dels productes o serveis o qualsevol altra estipulació que prevegi el cobrament per productes o serveis no efectivament usats o consumits de manera efectiva, etc.

Però considerar que l'Administració no intervé malgrat siguin actuacions de dret privat és com a mínim il·lusori; d'una manera o altra acaba tenint una funció més o menys important, i de vegades fonamental:

En el seu paper arbitral, en la seva obligació d'informació i educació, imposant sancions administratives en cas d'incompliment, obrint la via del dret penal en cas d'existència de delictes, atorgant legitimitat activa a l'administració per exercitar accions civils en defensa de la protecció dels drets de consumidors i usuaris, etc.



PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS AMB INTERVENCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ

La justificació de la intervenció de l'Administració Pública per a protegir consumidors i usuaris la trobem a l'article 51 de la Constitució espanyola, que ordena als poders públics garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i de protegir-ne, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

Una classificació generalment acceptada de les activitats de l'administració les divideix en:

A- activitat de foment, quan l'Administració actua per mitjans persuasius, no coactius, sobre els particulars, perquè realitzin les conductes que es considerin més adequades a l'interès públic o general, per exemple el foment de les organitzacions de consumidors.

B- activitat de servei públic, quan l'Administració assumeix directament la realització de les prestacions als administrats. Les OMIC, l'educació i la formació dels consumidors i usuaris en són exemples.

C- activitat arbitral, que realitza amb neutralitat l'Administració Pública quan decideix controvèrsies entre consumidors i empresaris que voluntàriament ho acceptin, sobre drets privats o administratius.

D- activitat de limitació, la predominant en la defensa dels consumidors, quan l'Administració imposa restriccions, deures o de qualsevol altra forma, ordena coactivament les actuacions i conductes privades amb la finalitat de garantir l'interès públic. Protegeix els interessos generals mitjançant la imposició de limitacions als particulars:

- assenyalant restriccions i deures, determinant el què és permès i el què no; funció de lleis, reglaments i controls preventius.
- comprovant els incompliments, labor de vigilància i control, nucli central de l'activitat inspectora en matèria de consum.
- adoptant mesures coactives per obligar al compliment i a la fi de la situació que comporta el perill, mesures de reacció, sancions administratives i fins i tot, en cas de delictes, les penes corresponents.

És la que prioritàriament interessa a la inspecció de consum i particularment en la defensa dels interessos que es desenvolupen seguidament , fonamentalment de la salut i seguretat, interessos econòmics i informació.

Algunes dades extretes de la Memòria de l'Agència Catalana de Consum de l'any 2006 pel que fa a la seva actuació:

- de foment

Subvencions a associacions de consumidors:

Nombre d'entitats beneficiàries: 14

Import de subvenció atorgada: 504.954,67 €

Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades:
1.404.942,19 €

Subvencions a oficines comarcals d'informació als consumidors:

Consells comarcals beneficiaris: 28

Import de subvenció atorgada: 304.995,40 €

Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades:
1.126.999,56 €

- Estudis i enquestes

Nombre d'estudis: 5

Nombre d'enquestes: 2

- Comunicació i difusió

Nombre d'impactes: 28.052.731

Rodes de premsa: 16

Notes de premsa: 23

Insercions: 29

Falques de ràdio: 12 (amb 135 emissions)



PRINCIPIS GENERALS DE L'ACTIVITAT ADMINISTRATIVA DE LIMITACIÓ

La Administració Pública no actua sense límits ni criteris d'actuació. En el cas de l'activitat administrativa de limitació un seguit de principis la informen, determinant la validesa o no de la seva actuació.

- El principi de legalitat suposa una triple línia d'actuació :
 - les mesures adoptades per l'administració no poden vulnerar les lleis i reglaments (jerarquia normativa i sotmetiment a la llei).
 - només les normes amb rang de llei (lleis, decrets lleis o decrets legislatius) poden limitar drets dels administrats
 - les lleis atorguen potestats a l'administració perquè aquestes les exerceixin en determinats supòsits, amb condicions i per a un concret fi d'interès públic.

- El principi de congruència, pel qual la activitat de l'administració ha de ser adequada, útil, congruent amb el fet que fa necessària la seva actuació.

- El principi de proporcionalitat i "favor libertatis", que obliga a l'administració a no actuar de forma abusiva i elegir aquella actuació, entre les congruents i emparades pel principi de legalitat, que menys restringeixi la llibertat o menys perjudiqui els interessos particulars afectats.

Exemples en són els següents:

- L'art. 28 de la llei 14/1986, de 25 de abril, General de Sanitat disposa:

«Totes les mesures preventives contingudes en el present capítol han d'atendre als següents principis:

...

c) Les limitacions sanitàries hauran de ser proporcionades als fins que en cada cas es persegueixin.

d) S'hauran d'utilitzar les mesures que menys perjudiquin al principi de lliure circulació de les persones i dels béns, la llibertat d'empresa i qualssevol altres drets afectats.»

- El Decret de 17 de juny de 1955, pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de les Corporacions Locals:

Article 4.

"La competència atribuïda a les Corporacions Locals per a intervenir l'activitat dels seus administrats s'exercirà mitjançant la concurrència dels motius que la fonamenten i precisament per a les fins que la determinin. "

Article 6.

"El contingut dels actes d'intervenció serà congruent amb els motius i fins que els justifiquin.

Si fossin varis els admissibles, es triarà el menys restrictiu de la llibertat individual."



ÀMBIT MATERIAL DE L'ACTIVITAT DE LIMITACIÓ

Tot tipus de béns, productes o serveis, sigui quina sigui la fase de producció o comercialització en que es trobi, són objecte de l'activitat administrativa de limitació en defensa del drets de consumidors i usuaris.

En quant si alguns d'ells mereixen protecció especial hem de ressenyar els articles 3-2 i 22 i següents de la llei 3/1993, que veurem tot seguit.

Tanmateix l'article 9 del R.D.L. 1/2007, de 16 de novembre quan diu que els drets dels consumidors i usuaris seran protegits prioritàriament quan guardin relació directa amb productes o serveis de ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

El problema es presenta quan hem de determinar quins béns o serveis ho són o no, així el Reial Decret 1507/2000, de 1 de setembre, pel qual s'actualitzen els catàlegs de productes i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat i de béns de naturalesa duradora ja diu al preàmbul que l'enumeració dels béns, productes i serveis dels annexos té caràcter enunciatiu i no exhaustiu i que poden variar amb el pas del temps.

ANNEX I.

Productes i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat a l'efecte de l'article 2.2 i 20.1 de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i disposició addicional segona de la Llei d'Assistència Jurídica Gratuïta.

A. Productes alimentosos i alimentaris.

Carns fresques.

Carns d'aus de corral.

Carns de caça silvestre.

Carns de conill domèstic i de caça de granja.

Derivats de la carn.

Peixos i derivats.

Mariscs, crustacis, mol·luscos i derivats.

Ous i els seus productes.

Llet i derivats.

Oli i altres greixos comestibles.

Cereals.

Lleguminoses.

Tubèrculs i derivats.

Farines i derivats.

Hortalisses i verdures.

Fruites i derivats.

Edulcorants naturals i derivats.

Salses i altres condiments i espècies.

Cafè i altres aliments estimulants i derivats.

Conserves animals i vegetals.

Plats preparats, productes dietètics i de règim.

Aigua i gel.

Gelats.

Begudes no alcohòliques.

Begudes alcohòliques.

Additius.

B. Productes no alimentosos.

Medicaments i productes sanitaris.

Productes de perfumeria, cosmètics i higiene personal.

Abonaments i fertilitzants d'ús domèstic.

Flors, plantes i llavors d'ús domèstic.

Plaguicides d'ús domèstic.

Dissolvents, coles, pintures, vernissos, tints o similars.

Detergents i productes de neteja de la llar.

Instrumentes i material d'òptica, fotografia, rellotgeria i música.

Bijuteria i monedes.

Eines, ganiveteria, coberteria i altres manufactures metàl·liques comunes, d'ús domèstic.

Mobles, articles de parament, accessoris i estris domèstics.

Aparells elèctrics, electrotècnics, electrònics i informàtics, el seu programari i accessoris d'ús domèstics.

Vehícles automòbils, motocicles, velocípedes i accessoris.

Encenedors i llumins.

Combustibles.

Bombones de gas.

Joguines, jocs, articles per a esbarjo i esports.

Habitatge.

Articles per a vestit i calçat i els seus accessoris.

Articles de viatge.

Llibres, revistes i periòdics.

Material didàctic o escolar.

C. Serveis.

Serveis de subministraments d'aigua, gas, electricitat i calefacció.

Arrendament d'habitatge.

Serveis sanitaris: Metges, hospitalaris, farmacèutics i veterinaris.

Serveis de residència i atenció a persones majors o amb minusvalidesa.

Serveis d'atenció a la infància i guarderies.

Transport de servei públic.

Comunicacions: Correus, telèfons, telègrafs i altres serveis de telecomunicacions que tinguin incidència directa en la prestació de serveis d'ús general.

Ensenyament.

Serveis culturals.

Serveis d'esplai i esports.

Serveis personals: Bugaderies, tintoreries i perruqueries.

Serveis de neteja i de recollida d'escombraries.

Serveis bancaris i financers.

Assegurances.

Turisme i hostaleria.

Serveis de reparació, manteniment i garantia d'aquells béns i serveis relacionats en el present annex que, per la seva naturalesa, puguin requerir dels mateixos.

El llistat és interminable i quasi ens hauríem de preguntar què és el que no n'està recollit, raó per la qual d'altres normes com els articles citats de la llei 3/1993 o tenir en compte el col·lectius especialment protegits en resultaran més útils per donar sentit a la expressió "prioritàriament".



ÀMBIT PERSONAL. CONCEPTE DE CONSUMIDOR I USUARI I COL·LECTIUS DE CONSUMIDORS ESPECIALMENT PROTEGITS

Concepte

La llei 3/1993 defineix a l'article 1 el concepte de consumidor i usuari protegit per aquesta llei quan diu que es consideren consumidors les persones físiques o jurídiques de qualsevol nacionalitat o residència que, com a destinataris finals, fan l'adquisició, fan ús o gaudeixen, dins el territori de Catalunya, de béns i de serveis per a llur consum o ús particular, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor tingui caràcter empresarial o professional o sigui la mateixa Administració pública.

Cal fer unes petites precisions :

- De terminologia. El preàmbul de la llei manifesta que pel que fa al articulat empra la denominació general « consumidor », referint-se no més a ells sinó també als « usuaris »
- El veritablement significatiu és que sigui destinatari final del béns i serveis, per tant no considera consumidor a qui adquireix, utilitza o consumeix béns o serveis per a integrar-los en processos de producció, comercialització o prestació a tercers.
- Són consumidores als efectes de la llei catalana tant persones físiques o jurídiques, sigui qui sigui la seva nacionalitat o residència, sempre que dins del territori català facin ús, gaudeixin o adquireixin els béns o serveis.
- Per últim és necessari que el proveïdor sigui empresari o professional, o Administració Pública. Per tant les vendes fetes entre particulars no s'inclouen en l'àmbit de protecció de la llei.

Col·lectius especialment protegits

Els articles 21 i següents de la llei 3/1993 determinen uns col·lectius que mereixen, pel fet de la seva possible major indefensió, una especial atenció de l'Administració per garantir la protecció dels seus drets :

Els col·lectius i els drets garantits especialment són:

a) Els infants i els adolescents.

Protecció dels infants

- La seguretat de les joguines.
- La idoneïtat dels productes destinats a l'ús dels infants.
- La composició dels productes alimentaris infantils, llur etiquetatge i la informació que s'hi dona.
- La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.

-La seguretat en els parcs públics, els locals destinats als infants i les zones d'esbarjo.

- La regulació de la publicitat que pugui afectar els infants, per tal d'impedir que contingui missatges que incitin a la violència o a la comissió d'actes delictuosos.

- La regulació de l'aparició d'infants en la publicitat i de l'emissió de missatges comercials adreçats exclusivament a la població infantil.

- L'exhibició pública d'imatges, missatges o objectes que puguin afectar la sensibilitat dels infants.

b) Les gestants.

Gestació i alletament

Els poders públics han de fer campanyes informatives sobre els aliments i les substàncies que poden perjudicar el procés de gestació i sobre els avantatges de l'alletament matern en circumstàncies normals. A aquests efectes, han de vetllar perquè els missatges publicitaris sobre els productes dietètics i sobre l'alletament artificial no indueixin a error a causa d'una informació falsa, tendenciosa o insuficient.

c) Les persones de més de seixanta-cinc anys.

Tercera edat

Els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries perquè els serveis bàsics, públics i privats, tinguin en compte les condicions de vida i les necessitats específiques dels consumidors de la tercera edat, especialment en matèria de comercialització de béns i de prestació de serveis, ateses les possibles limitacions de qualsevol ordre d'aquest col·lectiu.

d) Els malalts i les persones amb capacitats disminuïdes

Persones amb disminucions

Pel que fa als consumidors amb disminucions físiques o psíquiques, els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries no tan sols per a evitar barreres urbanístiques i arquitectòniques i altres obstacles, sinó també per a contribuir a llur integració social com a consumidors i usuaris.

A maig de 2008 s'ha fet públic l'avantprojecte de llei del Codi de Consum de Catalunya i a l'article 111.2, que enumera un llistat de definicions, es pot llegir:

"Als efectes de la present llei, s'entén per:

a) Persones consumidores: són les persones físiques o jurídiques quan actuen en el marc de relacions de consum amb finalitats alienes al seu negoci, empresa o professió.

També tindran aquesta consideració els socis cooperativistes.

b) Persona consumidora mitjana: aquella que, d'acord amb un criteri de diligència ordinària, hauria d'estar normalment informada i raonablement atenta en les relacions de consum, en funció dels factors socials, culturals i lingüístics.

c) Col·lectius especialment protegits: aquells que, per raó de la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables amb relació a les relacions de consum. En qualsevol cas, l'especial protecció es dispensarà d'acord amb el criteri de la persona consumidora mitjana del col·lectiu en el qual s'integra la persona consumidora.

En particular, són col·lectius especialment protegits:

- a) Els infants i els adolescents.
- b) La gent gran
- c) Les persones malaltes
- d) Les persones amb discapacitats.
- e) Qualsevol altre col·lectiu en situació d'especial inferioritat o indefensió.

d) Empresari o empresària: tota persona física o jurídica que en el desenvolupament de la seva activitat econòmica, negoci, ofici o professió comercialitza béns o serveis, o de qualsevol altra forma actua amb un propòsit relacionat amb la seva activitat econòmica."

I en relació amb els col·lectius especialment protegits i la protecció general:

"Article 121.2 Col·lectius especialment protegits
Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudiran d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics.

Article 121.3 Protecció general
La protecció general de les persones consumidores estarà en relació amb el concepte de persona consumidora mitjana."



DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I LA SEGURETAT

El trobem a l'article 3 de la llei 3/1993

"Els béns, productes i serveis destinats als consumidors no poden comportar riscos per a llur salut ni llur seguretat, llevat dels que siguin usuals o reglamentàriament admissibles en condicions normals o previsibles d'utilització. "

S'accepta l'existència d'un marge de risc, així també el Reial Decret 44/1996 (sobre seguretat general dels productes) que considera que un producte és segur quan, dintre del respecte d'un nivell elevat de protecció per a la salut i seguretat de les persones, en condicions d'utilització normals o raonablement previsibles, inclosa la durada, no presenta risc algun o únicament riscos mínims, compatibles amb l'ús del producte i considerats admissibles i també l'art. 12.1 del R.D.L. 1/2007, de 16 de novembre que diu:

"Els empresaris posaran en coneixement previ del consumidor i usuari, per mitjans apropiats, els riscos susceptibles de provenir d'una utilització previsible dels béns i serveis, tenint en compte la seva naturalesa, característiques, durada i les persones a les quals van destinats, conforme al previst en l'article 18 i normes reglamentàries que resultin d'aplicació"

S'admeten certs riscos, mínims en el cas de col·lectius especialment protegits, amb el deure d'informació al consumidor. Amb la informació es persegueix, no només donar al consumidor les dades que li permetin triar amb ple coneixement, sinó reduir al mínim el perill.

El Reial Decret 1801/2003, de 26 de desembre, sobre seguretat general dels productes, estableix que per a efectuar una valoració de la conformitat d'un producte amb l'obligació de seguretat hauríem d'atendre als següents criteris:

- Si existeix una reglamentació tècnica o tècnica-sanitària específica que reguli les condicions de seguretat, es considerarà segur aquell producte que la respecti, a més s'haurà d'acreditar això mitjançant la superació d'una sèrie de controls preventius i el corresponent marcat.
- En cas de no existir normativa específica, la conformitat del producte es valorarà tenint en compte les especificacions tècniques espanyoles (UNE) o europees (EN).
- En absència d'aquestes, es tindrà en compte la conformitat amb els codis de bona conducta en matèria de sanitat i seguretat vigents en el sector corresponent o la situació de la pràctica i de la tècnica, així com la seguretat que raonablement els consumidors poden esperar.

Si malgrat essent conforme amb alguna d'aquestes el producte resultés perillós per a la salut i seguretat dels consumidors res no impedeix que les autoritats competents adoptin les mesures oportunes:

- Davant l'existència en el mercat de productes o serveis perillosos per a la salut o la seguretat dels consumidors, els organismes de les administracions competents en la matèria han d'arbitrar les mesures adequades per a aconseguir-ne la detecció i la retirada del mercat i per a informar-ne els consumidors, aclarir responsabilitats i reprimir, si s'escau, les conductes infractores de la legislació vigent.

- Amb vista al seu compliment, els poders públics, en l'àmbit de llurs competències respectives, han de considerar amb una atenció especial:

- a) Els productes i els serveis relacionats amb l'alimentació
- b) Els productes i els serveis destinats a la salut i a la cura higiènica i estètica de la persona
- c) Els productes que continguin compostos de substàncies inflamables, tòxiques, càustiques, corrosives o abrasives, o altres substàncies perilloses
- d) Els aparells, les instal·lacions i els serveis que puguin afectar la seguretat física de la persona
- e) Els transports col·lectius, les instal·lacions, els locals i els espais d'ús públic

També relacionat amb això l'article 21 i següents de la llei 3/1993 que després comentarem.

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya no suposa diferència remarcable amb la legislació vigent fins al moment

"Article 122.1 Obligació general

1. Els béns i serveis destinats a les persones consumidores no poden comportar riscos per a la seva salut ni per a la seva seguretat, llevat dels que siguin usuals o legalment admissibles en condicions normals o previsibles d'utilització.

2. Els riscos usualment o reglamentàriament admesos en condicions normals i previsibles d'utilització hauran de ser posats en coneixement previ de les persones consumidores de forma clara i per mitjans adequats.

Article 122.2 Obligació dels empresaris o empresàries

Els qui produeixin, importin, distribueixin, manipulin o comercialitzin béns i serveis, en la seva qualitat de professionals, tindran l'obligació de subministrar béns o prestar serveis segurs, i en conseqüència hauran d'actuar amb diligència per evitar la posada en el mercat de béns i serveis insegurs, i s'abstindran de fer-ho quan coneguin o hagin de conèixer, en funció dels elements d'informació que posseeixin, que ells mateixos incompleixen aquesta obligació.

Article 122.3 Béns i serveis d'alimentació

Els béns i serveis relacionats amb l'alimentació han de complir els requisits exigibles en matèria de producció, elaboració, manipulació, conservació, comercialització, transport i informació a la persona consumidora.

Article 122.4 Béns i serveis destinats a la salut i la cura higiènica

Els béns i serveis destinats a la salut i a la cura higiènica han de complir les condicions exigibles i especificar les mesures necessàries perquè les persones consumidores siguin informades sobre la composició, les propietats, les condicions, les precaucions d'ús i la caducitat, si escau.

Article 122.5 Béns perillosos

Els béns que continguin substàncies i preparats classificats com a perillosos han de ser fabricats, transportats, emmagatzemats i comercialitzats amb les condicions i dades de seguretat, d'envasat i d'etiquetatge corresponents i han de portar incorporades els símbols i indicacions dels perills que comporten i l'explicació de les mesures adequades per contrarestar-ne els possibles efectes perjudicials sobre la salut i seguretat.

Article 122.6 Aparells, instal·lacions i serveis

Els aparells, les instal·lacions, i els serveis que puguin afectar la seguretat física de la persona han de preveure els controls pertinents i especificar els serveis de manteniment i reparació necessaris.

Article 122.7 Transports i espais d'ús públic

Els transports col·lectius, les instal·lacions, els locals i els espais d'ús públic han de complir amb les condicions exigibles que en garanteixin la seguretat i la salubritat.

Article 122.8 Habitatge

Les persones consumidores tenen dret a conèixer les característiques higiènic-sanitàries i constructives del seu habitatge, així com la qualitat i sistemes de posada en obra dels seus materials i instal·lacions, incloses les d'estalvi energètic, gas, aigua, fluid elèctric, sanejament, ascensor i especialment les d'aïllament tèrmic i acústic i les de prevenció i extinció d'incendis.

L'existència en el mercat de béns o serveis amb riscos no acceptables per a la salut o la seguretat de les persones consumidores determinarà que els organismes competents en la matèria hagin d'arbitrar les mesures adequades per aconseguir-ne la detecció i la retirada del mercat i per informar-ne les persones consumidores, aclarir responsabilitats i reprimir, si s'escauen, les conductes infractores de la legislació vigent.

...

1. En funció del risc acceptable per la salut, la seguretat o els interessos de les persones consumidores, les Administracions Públiques podran adoptar mesures proporcionals i coherents amb el risc que impliquin una minoració d'aquest risc; encara que comportin l'afectació de drets dels administrats.

2. Únicament en cas d'indicis racionals d'infracció administrativa o de perill per la salut o seguretat de les persones consumidores podran adoptar-se mesures cautelars o precautòries, amb les garanties establertes a l'efecte. En aquests supòsits la càrrega de la prova recaurà sobre el productor, fabricant, importador o comercialitzador del bé o servei."



DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS

Article 6 de la Llei 3/1993

Protecció contra els abusos contractuals

El Govern ha de vetllar per l'aplicació de la legislació vigent amb la finalitat que els consumidors estiguin protegits contra la pràctica abusiva de la contractació, especialment en relació amb:

- a) Els contractes-tipus establerts de manera unilateral.
- b) Les pràctiques que comporten l'exclusió en els contractes dels drets irrenunciables.
- c) La demanda de pagament de les mercaderies o els serveis no sol·licitats.
- d) Les condicions abusives en les operacions de crèdit i altres serveis de caràcter financer.
- e) Els mètodes de venda que limiten la llibertat d'elecció.

- f) Les clàusules contractuals que resulten lesives o abusives per al consumidor.
- g) Les pràctiques comercials que comporten despeses no autoritzades prèviament i expressament pel consumidor.

Article 7

Requisits dels productes, els béns i els serveis

Per a la justa protecció i l'adequada satisfacció dels legítims interessos dels consumidors, l'Administració de la Generalitat ha d'adoptar les mesures necessàries per a aconseguir:

- a) Que els productes i els serveis que són objecte d'aquesta Llei disposin de les especificacions que en determinen la qualitat, hi responguin i mantinguin llur adequació a les expectatives d'ús o de consum que ofereixen.
- b) L'exactitud en el pes i la mesura dels productes i el subministrament correcte dels serveis.
- c) La informació correcta i transparent sobre els preus dels productes i dels serveis adquirits, al comptat o a terminis.
- d) Que, de conformitat amb la legislació aplicable, el consumidor disposi de la garantia i del servei corresponent de postvenda per als béns de consum durador.
- e) El compliment de les normes establertes per a tota classe de productes i de serveis.
- f) Que l'activitat publicitària es desenvolupi de conformitat amb els principis de veracitat, objectivitat i autenticitat.

Article 8

Veracitat i suficiència de la publicitat i la informació

-1 La promoció dels béns, els productes i els serveis destinats als consumidors ha d'ésser concebuda i duta a terme de manera que no pugui enganyar o induir a engany sobre les seves característiques o condicions. La publicitat no pot, siguin quins siguin els suports utilitzats, induir a error l'adquirent potencial del producte o el servei.

-2 Tota la informació continguda en els envasos, els embalatges i les etiquetes dels productes i la que es proporcioni mitjançant la publicitat en els punts de venda ha d'ésser veraç i suficient en relació amb els aspectes següents:

- a) Naturalesa i composició.
- b) Quantitat.
- c) Referència a resultats obtinguts, si s'escau.
- d) Disponibilitats.
- e) Qualitat.
- f) Preu, mesura i pes.
- g) Risc que comporta l'ús, si s'escau, i manera de preveure i de contrarestar els efectes no desitjables dels incidents que, malgrat les instruccions, es puguin esdevenir.
- h) Origen.
- i) Altres característiques rellevants de l'oferta.

-3 Els proveïdors de béns, productes i serveis han d'estar en condició de lliurar al consumidor una factura o un rebut dels pagaments efectuats en què consti, si més no:

- a) La identitat de qui subministra el bé o el producte o presta el servei.
- b) El concepte pel qual se satisfà la quantitat.
- c) La quantitat total abonada pel consumidor.

-4 Els proveïdors de béns, productes i serveis han de lliurar en qualsevol cas al consumidor una còpia del contracte, l'albarà o el document de la transacció, de conformitat amb el que estableix la legislació vigent.

També de importància la regulació estatal que conté la llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris que introdueix determinades modificacions a la llei 24/1994, de 19 de juliol, General per a la defensa de consumidors i usuaris, i que s'incorporaren al Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, entre d'altres:

- L'oferta, promoció i publicitat falsa o enganyosa de productes, activitats i serveis serà perseguida i sancionada com frau.
- Els béns, productes i, en el seu cas, els serveis posats a la disposició dels consumidors i usuaris haurien d'incorporar, dur amb si o permetre de forma certa i objectiva una informació veraç, eficaç i suficient sobre les seves característiques essencials.
- En tota informació al consumidor sobre el preu dels béns o serveis, inclosa la publicitat, s'informarà del preu final complet, desglossant, en el seu cas, l'import dels increments o descomptes que siguin d'aplicació, de les despeses que es repercuteixin al consumidor i usuari i de les despeses addicionals per serveis accessoris, finançament o altres condicions de pagament similars.
- Exigència que, de forma expressa, es tingui coneixement del procediment que disposa el consumidor per a posar fi al contracte.
 - La informació precontractual ha de facilitar-se al consumidor de forma gratuïta.
- Les oficines i serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a la disposició del consumidor haurien d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions. Si els serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a dur a terme les seves funcions haurien de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.
 - Els contractes amb els consumidors s'integraran, en benefici del consumidor, de conformitat al principi de bona fe objectiva,

també en els supòsits d'omissió d'informació precontractual rellevant.

- No es podrà fer obligatòria la compareixença personal del consumidor o usuari per a realitzar cobraments, pagaments o tràmits similars.
- Quan existeixi contradicció entre les condicions generals i les condicions particulars específicament previstes per a aquest contracte, prevaldran aquestes sobre aquelles, tret que les condicions generals resultin més beneficioses per a l'adherent que les condicions particulars.
- Els dubtes en la interpretació de les condicions generals obscures es resoldran a favor de l'adherent.

L'avantprojecte de Codi de Consum en relació a la protecció dels interessos econòmics i socials estableix:

"Article 123.1 Disposició general

Les persones consumidores tenen dret a la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials en els termes previstos en aquesta llei i les disposicions que la desenvolupin.

Article 123.2 Protecció contra els abusos contractuals:

Les persones consumidores tenen dret a:

a) Gaudir, en el marc de les seves relacions de consum, d'unes clàusules generals o d'altres clàusules no negociades individualment que estiguin redactades amb concreció, claredat i senzillesa, amb respecte als principis de bona fe i just equilibri entre drets i obligacions de les parts, la qual cosa exclou la utilització de clàusules abusives en els contractes.

b) Gaudir del lliurament, per part dels proveïdors de béns i serveis, d'una còpia del contracte, factura, rebut o justificant dels pagaments efectuats on consti, almenys, la identitat personal o social i fiscal del proveïdor, la quantitat abonada, el concepte pel qual se satisfà i la data.

c) Rebre un pressupost previ a la realització d'un servei, on constin, almenys, les operacions a realitzar, l'import i el termini de validesa. Aquest pressupost serà vinculant per al prestador del servei fins que s'esgoti el termini de validesa de l'oferta.

d) Gaudir, quan cedeixin un bé per fer-ne la verificació, comprovació, reparació, substitució o qualsevol altra intervenció, del lliurament d'un resguard de dipòsit en què constin, almenys, la identificació de l'establiment o dipositari, la identificació de l'objecte, la operació a realitzar i la data.

e) Tenir garantida, d'acord amb la legislació vigent, tota quantitat lliurada anticipadament per a la construcció i adquisició d'habitatges.

Article 123.3 Informació contractual

En el contracte constaran, si escauen, les condicions generals, el dret de desistiment i les condicions d'exercici, l'existència de garanties addicionals i l'adhesió a codis de conducta o mitjans alternatius de resolució de conflictes.

Article 123.4 Qualitat dels béns i serveis

El termini, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que s'estableixi en els contractes haurà de permetre que la persona consumidora:

- a) S'asseguri de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei.
- b) Pugui reclamar amb eficàcia en cas d'errada, defecte o deteriorament.
- c) Pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment.

Article 123.5 Conformitat de béns i serveis

1. La persona consumidora ha de gaudir com a mínim de la qualitat i prestacions que constin en el contracte, pressupost o qualsevol altre document que vinculi l'empresari o empresària.
2. Les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que els corresponen com a adquirents de béns o serveis, especialment pel que fa a la conformitat i a la garantia dels béns de naturalesa duradora.
3. Igualment, els venedors o productors han de garantir a les persones consumidores el gaudiment d'un adequat servei tècnic i d'atenció al client sense demores o retards injustificats.
4. En el cas de prestacions de serveis, la persona consumidora té dret a un adequada atenció un cop prestat el servei, que en garanteixi la correcció i idoneïtat.

Article 123.6 Integració contractual de l'oferta, promoció i publicitat:

Les persones consumidores tenen dret a fer prevaldre el contingut de l'oferta, promoció i publicitat dels béns i serveis, quan hi hagi discrepància amb allò lliurat, llevat que resulti més beneficiós per a la persona consumidora.

Article 123.7 Requisits dels béns i serveis:

Les persones consumidores tenen dret a:

- a) L'adequació dels béns i els serveis a les expectatives d'ús, qualitat i característiques de consum que ofereixen.
- b) L'exactitud en el pes i la mesura dels béns i el subministrament correcte de serveis.

Article 123.8 Dret a la indemnització i reparació de danys

1. Les persones consumidores tenen dret, d'acord amb la legislació vigent, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que puguin patir com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns, serveis o activitats.
2. La Generalitat de Catalunya fomentarà els procediments voluntaris de resolució de conflictes, i adoptarà les mesures adequades per tal d'afavorir la indemnització i reparació de danys a les persones consumidores.
3. Les diferents administracions públiques de Catalunya, en el marc de la legislació vigent i en l'àmbit de les seves competències, participaran en el sistema arbitral de consum.

Article 123.9 Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica

L'Administració Pública podrà exercir els processos administratius i judicials adients per tal de fer cessar les activitats lesives en els drets i interessos econòmics de les persones consumidores quan afectin una pluralitat significativa de persones."



DRET A LA INFORMACIÓ

Article 9 de llei 3/1993

Informació als consumidors

La Generalitat ha de vetllar perquè, d'acord amb la normativa vigent, els consumidors puguin rebre:

- a) La informació legalment establerta, que ha d'incloure la identitat dels productes i els serveis i la identificació del proveïdor, a fi que puguin fer una elecció racional entre productes i serveis competitius.
- b) La informació legalment establerta, que els ha de permetre de conèixer i utilitzar amb seguretat i satisfactòriament els béns, els productes i els serveis.
- c) Informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes i les condicions de venda o utilització en els punts de venda de béns i en els establiments de prestació de serveis.

Article 10

Drets dels adquirents i els llogaters d'habitatges

-1 Els adquirents d'un habitatge tenen dret a conèixer:

- a) Les característiques de construcció, les característiques pròpies de totes les instal·lacions, la descripció dels materials emprats i el grau d'aïllament tèrmic i acústic de l'habitatge.
- b) Les servituds, les càrregues i els gravàmens que l'afecten.
- c) Les condicions econòmico-financeres de la compra-venda.
- d) Les altres particularitats que, per salvaguardar els drets i els interessos dels consumidors, siguin establertes per reglament.

-2 Ultra allò que disposa la legislació en matèria d'habitatge, els llogaters d'un habitatge tenen dret a rebre de part de l'arrendador informació sobre les característiques i la situació de les instal·lacions no visibles d'aigua, gas i electricitat i sobre els gravàmens que els afecten com a arrendataris.

Article 11

Oficines públiques d'informació

-1 La Generalitat ha de propiciar la creació d'oficines d'informació al consumidor en els consells comarcals i en els ajuntaments.

-2 Les oficines d'informació de titularitat pública tenen les finalitats següents:

- a) Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici de llurs drets.
- b) Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les entitats o els organismes corresponents.
- c) Qualsevol altra de relacionada amb les precedents que sigui establerta per reglament

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya en relació a la informació dels béns i serveis estableix:

"Article 124.1 Promoció, publicitat i informació

1. La promoció dels béns i els serveis destinats a les persones consumidores ha d'ésser concebuda i duta a terme de manera que no pugui enganyar o induir a engany sobre les seves característiques o condicions.

2. La publicitat es desenvoluparà d'acord amb els principis de suficiència, objectivitat, veracitat i autenticitat, i no pot, sigui quin sigui el suport utilitzat, induir a error els seus destinataris.

3. La informació continguda en els envasos, els embalatges i les etiquetes dels productes ha d'ésser veraç i suficient.

Article 124.2 Utilització

Les persones consumidores tenen dret a rebre la informació necessària per conèixer i utilitzar amb seguretat i satisfactòriament els béns i els serveis.

Article 124.3 Identificació

La informació ha d'incloure la identitat dels béns i els serveis i la identificació del proveïdor, a fi que sigui possible fer una elecció racional entre béns i serveis competitius.

Article 124.4 Característiques

La informació relacionada amb els envasos, els embalatges i les etiquetes dels productes ha de contenir els aspectes següents: la seva naturalesa i composició, quantitat, disponibilitat, qualitat, preu, mesura i pes, el risc que comporta l'ús, si s'escau, i la manera de preveure i de contrarestar els efectes no desitjables dels incidents que, malgrat les instruccions, es puguin esdevenir, l'origen i altres característiques rellevants de l'oferta.

Article 124.5 Preus i condicions de venda

Les persones consumidores tenen dret a rebre la informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i tots els conceptes que l'incrementin abans de l'adquisició del bé o amb anterioritat a la contractació del servei o utilització en els punts de venda dels béns i en els establiments de prestació de serveis.

Article 124.6 Compensacions i indemnitzacions

1. Les persones consumidores tenen dret a rebre tota la informació abans de contractar, sobre les compensacions, reemborsaments o indemnitzacions, en cas d'incompliment de la qualitat del bé o servei, especialment pel que fa als serveis bàsics o essencials.

2. També tenen dret a rebre tota la informació sobre els mecanismes de compensació, reemborsament o indemnització, així com el mètode de determinació de l'import.

Article 124.7 Horari Comercial

Les persones consumidores tenen dret a conèixer l'horari d'atenció al públic dels establiments comercials, fins i tot quan romanguin tancats.

Article 124.8 Reclamacions

Les persones consumidores tenen dret al lliurament, quan el demanin, d'un full de reclamació/denúncia o formulari d'altres sistemes de resolució de conflictes disposats per l'Administració Pública."

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya en quant a la informació de la persona consumidora institueix la figura de les Oficines Públiques d'Informació i Atenció a les Persones Consumidores

(antigues OMIC i OCIC), determina les seves funcions, quan són competents, etc., garanteix la informació telefònica i telemàtica de les persones consumidores, l'accés a la informació europea en matèria de consum, la promoció d'espais divulgatius de consum als mitjans de comunicació i l'impuls per part de la Generalitat de Catalunya de les campanyes informatives, activitats de difusió dels drets de les persones consumidores i els estudis i enquestes sobre hàbits de consum de les persones consumidores.



ALTRES DRETS RECONEGUTS A L'ESTATUT DEL CONSUMIDOR

Article 4

Seguretat viària

Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències respectives, han de prendre les mesures necessàries per a millorar la seguretat viària. Amb aquesta finalitat, han de tenir cura del manteniment, la conservació i la senyalització adequada de les vies públiques i han de portar a terme campanyes per a promoure el respecte de les normes que regulen el trànsit.

Article 5

Preservació del medi ambient

Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències respectives, a fi de protegir la salut i la qualitat de vida dels ciutadans, han d'adoptar mesures eficaces per preservar el medi ambient.

Article 13

Educació dels consumidors

El consumidor té dret a l'educació en matèria de consum per tal de poder conèixer i exercir els seus drets amb responsabilitat i satisfer racionalment les seves necessitats. Aquesta educació ha d'ésser concebuda, en tot cas, com una contribució a la formació integral de la persona.

Article 14

Formació en matèria de consum

El Govern, en compliment de les finalitats a què es refereix l'article 13, ha d'adoptar les mesures pertinents per a:

a) Incloure la formació per al consum en els graus i els nivells d'ensenyament en què sigui més eficaç.

- b) Posar a disposició dels adults els mitjans educatius adequats per a llur formació permanent com a consumidors.
- c) Assegurar la formació permanent en matèria de consum del personal docent i del personal que hagi d'exercir funcions d'informació i orientació als consumidors.
- d) Fomentar que els mitjans de comunicació social s'ocupin de la informació i de l'orientació al consumidor i, pel que fa als mitjans de titularitat pública que depenen de la Generalitat, vetllar perquè dediquin programes i campanyes als fins esmentats, comptant amb la presència de les associacions de consumidors.

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya en relació a l'educació i formació en consum als articles 124.16 i 124.17 estableix

"Article 124.16 Educació en consum

1. La persona consumidora té dret a l'educació en matèria de consum, que tindrà com a objecte:

- a) La formació integral de la persona, atenent al desenvolupament de la consciència individual i col·lectiva dels infants i els joves en els hàbits del consum responsable, crític i actiu, és a dir, cercant la reflexió, la solidaritat i la sostenibilitat en el consum de béns i serveis.
- b) El desenvolupament de la capacitat d'exercir una elecció lliure i racional dels béns i serveis oferts, així com de fer-ne un ús correcte i responsable.
- c) El coneixement dels seus drets i deures, així com la manera d'exercitar-los amb responsabilitat.

2. El Govern garantirà l'accés de les persones consumidores a l'educació del consum i adoptarà les mesures pertinents amb vista a aconseguir els objectius següents:

- a) Incloure l'educació del consum en els graus i els nivells de l'ensenyament reglat en què sigui més eficaç.
- b) Impulsar la formació permanent en matèria de consum del personal docent, així com de les associacions de pares i mares d'alumnes i d'altres membres de la comunitat educativa.
- c) Fomentar la publicació de material didàctic de suport a l'educació del consum.
- d) Assegurar l'existència d'un centre permanent d'educació en consum que cobreixi l'àmbit territorial de Catalunya.
- e) Establir col·laboracions amb els organismes o entitats públiques amb competències en matèria de consum i amb les institucions competents en l'àmbit educatiu per al desenvolupament de l'educació del consum.

El Govern garantirà la formació contínua i permanent de les persones consumidores, amb l'impuls i el foment de:

- a) La formació permanent dels joves i dels adults com a persones consumidores, amb especial atenció als col·lectius especialment protegits i amb necessitats específiques.
- b) La formació contínua dels professionals del consum de les administracions públiques i de les organitzacions de persones consumidores catalanes que fan tasques en matèria de consum.
- c) La formació dels agents econòmics que posen en el mercat els béns i els serveis i de les seves associacions empresarials i gremis sobre els requisits de la seva activitat relacionats amb els drets i deures de les persones consumidores.
- d) La formació de les persones que actuïn com a àrbitres del col·legis arbitrals de consum que es constitueixin a Catalunya."

Article 15

Organitzacions de consumidors

-1 El Govern ha de fomentar les organitzacions i les associacions per a la defensa i la representació dels interessos dels consumidors, com a vehicle idoni per a llur protecció, i els ha de donar suport.

...

Article 18

Audiència de les organitzacions de consumidors

-1 Les organitzacions de consumidors constituïdes de conformitat amb aquesta Llei i amb els reglaments han d'ésser escoltades preceptivament en consulta en el procediment d'elaboració de les lleis i les disposicions administratives de caràcter general que afectin directament els drets i els interessos dels consumidors.

...

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya dedica el Capítol V del Títol II als drets a la representació, la consulta i la participació, les organitzacions de persones consumidores, el Consell de Persones Consumidores de Catalunya (articles 125.1 a 125.12).

Article 19

Danys i perjudicis

-1 Els consumidors tenen dret, de conformitat amb la legislació vigent, a la reparació dels danys i els perjudicis que puguin patir com a conseqüència de l'adquisició o la utilització de béns, productes i serveis.

-2 Amb independència del dret de recórrer directament a la via judicial, els consumidors i les organitzacions de consumidors es poden adreçar a

l'Administració pública, a fi d'ésser atesos pel que pertoca a informació i protecció de llurs drets i interessos.

-3 La Generalitat, de conformitat amb la legislació vigent, ha de participar en el sistema d'arbitratge de consum i l'ha d'impulsar en l'àmbit territorial de Catalunya.

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya dedica l'article 123.8 al dret a la indemnització i reparació de danys sense grans canvis en relació a la legislació vigent:

"1. Les persones consumidores tenen dret, d'acord amb la legislació vigent, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que puguin patir com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns, serveis o activitats.

2. La Generalitat de Catalunya fomentará els procediments voluntaris de resolució de conflictes, i adoptarà les mesures adequades per tal d'afavorir la indemnització i reparació de danys a les persones consumidores.

3. Les diferents administracions públiques de Catalunya, en el marc de la legislació vigent i en l'àmbit de les seves competències, participaran en el sistema arbitral de consum."

I els articles 131.1 i 131.2 de l'avantprojecte en quant al foment dels sistemes voluntaris de resolució de conflictes:

"Article 131.1 Foment dels sistemes voluntaris de resolució de conflictes

1. Les Administracions públiques de Catalunya impulsaran, en col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores, la disponibilitat per a les persones consumidores i pels empresaris o empresàries, de sistemes operatius de resolució voluntària de conflictes i reclamacions en matèria de consum.

2. Les Administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de les seves competències, exerciran les funcions que la legislació vigent els atribueixi, de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum.

Article 131.2 Principis generals

La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum.

La resolució extrajudicial de conflictes de consum tindrà caràcter voluntari i vinculant per a totes dues parts, i atindrà les reclamacions de persones consumidores, sense perjudici de la protecció administrativa i judicial que procedeixi.

Seran susceptibles de mediació i d'arbitratge les controvèrsies sobre matèries de lliure disposició d'acord amb el dret."

Article 20

Resolució dels conflictes derivats de la prestació de serveis públics
Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, han de propiciar que les entitats o empreses públiques que en depenen i les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics estableixin en llurs contractes l'acolliment a un sistema d'arbitratge per a resoldre els conflictes i les reclamacions derivades de la prestació de serveis o activitats als consumidors

Article 26

Ús del català en la informació i en la contractació

D'acord amb el que estableix l'article 3.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya:

- a) Els consumidors tenen dret a rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de llur salut i seguretat.
- b) Qualsevol part interessada té dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules-tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que es desprengui de la realització d'algun dels contractes esmentats.

Article 27

Dret a ésser atès de qui s'expressa en qualsevol de les llengües oficials
Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han de trobar-se en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

Article 28

Protecció i foment de l'ús de l'aranès

La Generalitat ha de prendre mesures per protegir i fomentar l'ús de l'aranès, dins l'àmbit territorial corresponent, en relació amb els drets d'informació al consumidor reconeguts per aquesta Llei.

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya dedica l'article 126.1 als drets lingüístics de les persones consumidores en el sentit següent:
"Sens perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de política lingüística,

1. Les persones consumidores tenen dret a:
 - a) Ser ateses en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.
 - b) Rebre els documents d'invitació a comprar i la informació de caràcter fix almenys en català.
 - c) Rebre en català les informacions necessàries per l'adequat consum i ús dels béns i serveis, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la seva salut i seguretat.

2. La Generalitat ha de prendre les mesures per protegir i fomentar l'ús de l'aranès, dins l'àmbit territorial corresponent, amb relació a la informació a la persona consumidora reconeguda per aquesta llei."



[ÍNDIX GENERAL](#)

[VERSIÓ PER A IMPRIMIR](#)

[ACCÉS A ENLLAÇOS DE LA LEGISLACIÓ CITADA](#)

[ENLLAÇ A EXERCICIS DEL TEMA](#)