

## Nova normativa

# Codi de consum de Catalunya

El 23 de juliol de 2010, es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 5677, la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Aquesta Llei fou aprovada pel Ple del Parlament el 30 de juny de 2010 i ha entrat en vigor el 23 d'agost de 2010.

El Codi de consum de Catalunya amplia, actualitza i millora els drets de les persones consumidores al nostre país i el dota, en l'àmbit del consum, d'un marc jurídic complet que vol esdevenir model de referència en molts sectors de l'activitat econòmica.

Cal destacar que el nou Codi defineix, per primer cop en un text legal, què és el "consum responsable" i determina que les relacions de consum s'hauran d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat, en relació amb la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen l'adequat desenvolupament socioeconòmic.

El foment del consum responsable és un dels eixos bàsics de treball de les associacions de persones consumidores i usuàries.

Altres novetats destacables del nou codi són:

- Les empreses prestadores de serveis de subministraments, transports, comunicacions i altres serveis bàsics hauran de tenir una adreça a Catalunya on les persones consumidores puguin formular les seves queixes o reclamacions.
- Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions als clients de les empreses de serveis bàsics hauran de ser gratuïts.
- Les empreses hauran de garantir el retorn de les quantitats que es cobrin anticipadament per la compra d'un bé o la contractació d'un servei.
- Les resolucions sancionadores podran incorporar el retorn dels imports cobrats indegudament i la indemnització pels danys i perjudicis provats.
- Quan un consumidor contracti amb un intermediari (botigues de telefonia, compravenda de segona mà..) és com si ho fes directament amb el prestador del servei.
- Els tiquets i comprovants de compra no s'han de poder esborrar i hauran de durar el mateix que la vida útil del producte, atès que són l'element clau en cas de reclamació.
- S'amplia el dret a una informació clara i precisa, especialment en els serveis bàsics, atès que les persones consumidores hauran de tenir, abans de contractar, tota la informació sobre les compensacions, reemborsaments, indemnitzacions i el mètode de determinació del seu import quan el servei no tingui la qualitat desitjada. La informació que es doni ha de fer-se en una lletra que tingui una mida i un contrast que permeti la lectura i comprensió del text.
- En els serveis de tracte continuat, com ara els subministraments o la telefonia, l'empresa no pot deixar de prestar el servei per manca de pagament d'algun rebut o factura si aquest ha estat objecte d'una reclamació no resolta. Tampoc es podran interrompre els subministraments bàsics o inscriure les persones consumidores en un fitxer d'impagats, llevat que hi hagi més de dues factures impagades i s'hagi notificat de forma fefaent l'impagament amb una antelació mínima de 10 dies.
- Les empreses públiques hauran d'estar adherides a l'arbitratge de consum.
- L'adhesió a l'arbitratge de consum per part de les empreses privades es tindrà en compte en la concessió de subvencions i ajuts públics.



**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

**C. Font i Boet, 7 Caldes de Montbui**

**Dimarts i dijous de 10 a 1 del migdia i dimecres de 5 a 7 de la tarda**