

**DEPARTAMENT  
DE LA PRESIDÈNCIA****LLEI**

*22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.*

EL PRESIDENT  
DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de Catalunya ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que estableix l'article 65 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, promulgo la següent

**LLEI***Preàmbul*

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum. A banda d'això, cal tenir en compte que els drets de les persones que gaudeixen de la condició de consumidores i usuàries estan protegits, d'acord amb el que disposen els articles 28, 34 i 49 de l'Estatut d'autonomia. L'article 51 de la Constitució també disposa que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

Catalunya, d'antuvi, sempre ha tingut una sensibilitat notable i remarcable de protecció envers les persones consumidores i usuàries. En aquest sentit, i com a precedent més immediat, l'article 12.1.e de l'Estatut d'autonomia del 1979 ja establí que l'Administració de la Generalitat gaudia de competències en matèria de protecció de les persones consumidores i usuàries. D'altra banda, convé destacar que l'article 113 de l'Estatut d'autonomia recull expressament la competència de l'Administració de la Generalitat per a desplegar, aplicar i executar la normativa de la Unió Europea que afecti l'àmbit de les seves competències. Això té una transcendència especial, atès que la normativa comunitària en matèria de consum esdevé un dels eixos al voltant dels quals giren les diverses polítiques comunitàries i, en conseqüència, incideix directament en àmbits en els quals l'Administració de la Generalitat disposa de competències exclusives.

La idea de consum es relaciona amb l'activitat de comprar, però el consum és molt més que una simple concreció en el context de la cadena de l'activitat econòmica "producció, distribució, consum". El consum és una manera de relacionar-se entre les persones, és un mitjà de desenvolupament a les societats avançades que s'ha convertit en un aspecte clau de l'economia i, en conseqüència, sempre serà considerat com una clara manifestació de l'autonomia de la voluntat. Per això, en aquesta societat cada vegada més globalitzada, cal adonar-se que el consum respon a creences socials, a motivacions profundes i a l'exteriorització de determinats estils de vida que marquen i afecten els sentiments i l'autoestima de les persones, una certa idea d'autorealització i, en el fons, una determinada forma de vida.

Per això, ha calgut desenvolupar una normativa que tingués en compte dos aspectes de la realitat: d'una banda, la idea de la contractació en massa, que significa que hi ha múltiples possibilitats de comprar, demanar un préstec o prestar un servei, que apareixen mediatitzades i que estan establertes de manera uniforme, i, de l'altra, l'existència d'una nova tecnologia que ha creat una categoria d'experts que ofereixen béns i serveis a un conjunt de persones poc avesades, les quals es troben estimulades a adquirir aquests tipus de productes.

Avui en dia, el paper de l'autonomia privada en la contractació es veu desvirtuat, atès que, tot i que es pressuposava que aquesta autonomia estava presidida pel principi d'igualtat, la realitat demostra que no és pas així. De fet,

s'observa que les noves necessitats i els contractes d'adhesió en massa gairebé l'han eradicat.

D'aquesta manera, es confirma que aquest presumpte equilibri entre les parts contractants ha desaparegut, per tal com a una només li queda la facultat de decidir, però no pas les condicions de la decisió, que són establertes i fixades per l'altra. Amb tot això, es destaca amb força que la igualtat s'ha convertit en desequilibri. Per aquest motiu, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per a prendre decisions.

La Generalitat sempre s'ha manifestat partidària de disposar d'una normativa pròpia en matèria de defensa dels consumidors i usuaris. Aquesta voluntat la trobem reflectida en la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris; en la Llei 3/1993, del 5 de març, de l'Estatut del consumidor, i en el text refós sobre el comerç interior, aprovat pel Decret legislatiu 1/1993, del 9 de març.

Ara bé, a banda de la normativa interna, el dret del consum no pot pas entendre's sense la tasca que han dut a terme les institucions comunitàries, que han anat convertint el dret del consum en un dels eixos bàsics al voltant del qual giren les diverses polítiques comunitàries. De fet, la integració del dret del consum a l'ordenament jurídic de la Unió Europea i el seu reconeixement exprés com a política comunitària diferenciada en els tractats s'han de considerar fites d'una rellevància i una transcendència especials per a la formació i el desenvolupament del dret del consum.

La Unió Europea, d'una manera ferma i decidida, ha anat promovent, endegant i impulsant actuacions de protecció de les persones consumidores i, de fet, les ha convertides en un dels seus objectius estratègics amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de la ciutadania europea. Tot i que els Tractats constitutius de les Comunitats Europees, signats a Roma, el 25 de març de 1957, no varen preveure expressament aquesta política, en la Cimera de París del 1972 apareix, per primera vegada, una voluntat conjunta que les accions de protecció de les persones consumidores esdevinguin un dels eixos de l'actuació comunitària. Uns anys més tard, a l'abril del 1975, la Comissió Europea presentà el primer programa d'acció relatiu a la protecció dels consumidors, que recollia cinc categories de drets fonamentals que esdevindran el fonament de la normativa comunitària en aquesta matèria: el dret a la protecció de la salut i la seguretat, el dret a la protecció dels interessos econòmics, el dret a la indemnització dels danys, el dret a la informació i a l'educació, i el dret a la representació.

Fou en aquest programa on es recollí i es féu constar l'aspecte transversal de la política de protecció de les persones consumidores i s'assenyalà que els objectius esmentats s'havien d'integrar a les diverses accions específiques de la Comunitat, com ara la política econòmica, la política agrícola comuna i les polítiques de medi ambient, transports i energia, les quals afecten les persones consumidores.

Tanmateix, no fou fins a l'Acta única europea, del 1986, quan es va incorporar el concepte de consumidor i es van posar els fonaments d'un reconeixement jurídic de la política de protecció de les persones consumidores.

Posteriorment, mitjançant el Tractat de la Unió Europea o Tractat de Maastricht, del 1992, s'eleva la protecció dels consumidors al rang d'autèntica política comunitària.

El Tractat d'Amsterdam és l'hereu de tota la política comunitària duta a terme des del 1972 i recull que, per a garantir els interessos dels consumidors i assegurar-los un alt nivell de protecció, la Comunitat ha de promoure la protecció de llur salut,

seguretat i interessos econòmics, i també de llur dret a la informació, a l'educació i a organitzar-se per a vetllar per llurs interessos.

Fins i tot, un instrument normatiu tan important com la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, del 1999, que s'ha integrat al Tractat de Lisboa, del 2007, estableix expressament que les polítiques de la Unió han de garantir un alt nivell de protecció dels consumidors.

Així doncs, el procés d'integració europea ha donat al dret del consum una nova dimensió, l'ha fet esdevenir una part important i destacada de les polítiques comunitàries i li ha donat un impuls que transcendeix a totes les relacions econòmiques. En definitiva, la normativa comunitària ha comportat un gir copernicà en aquest àmbit, cosa que ha incidit, incideix i incidirà en aspectes i matèries d'una rellevància especial per a la col·lectivitat.

## I

La creació de l'Agència Catalana del Consum, mitjançant la Llei 9/2004, del 24 de desembre, atorga un nou enfocament a la problemàtica del consum. Aquest enfocament deriva del propi àmbit de competència, de les funcions i dels objectius de l'Agència, del coneixement de les novetats dels darrers anys i del desenvolupament de molts d'aspectes regulats en normes bàsiques, si bé de manera dispersa, cosa que projecta la consideració de la protecció de les persones consumidores i usuàries a una nova dimensió, que fa palesa la necessitat de dur a terme una actualització i un desenvolupament modern de les normes bàsiques de regulació del consum.

És per això que hom s'ha proposat com a objectiu l'establiment d'un nou text legal, dotat d'una estructura i d'un contingut bàsic que puguin esdevenir el marc general de referència en matèria de protecció de les persones consumidores. La codificació del dret català de consum té com a objectiu clar garantir la visibilitat de la legislació aplicable en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i la seva sistematització, una vegada les categories legals que la regulen ja han assolit una consolidació evident. En efecte, hi ha una normativa específica que supera la situació de desequilibri en què es troben les persones consumidores i usuàries i que és, en definitiva, la base de llur protecció jurídica. Això és precisament el que regula aquesta llei.

No hem d'oblidar que l'agrupació i la sistematització de la regulació en matèria de consum mitjançant l'estructura del Codi comporten un avenç substancial que garanteix el compliment del principi de seguretat jurídica. Els operadors jurídics han de conèixer i aplicar el dret de la manera més fàcil i segura possible i, sens dubte, mitjançant aquest codi, s'aconsegueix sistematitzar i articular en una única norma jurídica tot el ventall de normes disperses que dificultaven aquesta tasca d'aplicació.

Els codis són els creadors de la nova cultura europea i un instrument insubstituïble de resolució dels conflictes d'interessos. Aquest codi, sens dubte, està subordinat als valors i principis constitucionals i estatutaris i a les disposicions del dret comunitari. És previsible, a llarg termini, un instrument horitzontal de caràcter comunitari, però un codi d'aquesta envergadura sempre respectarà les parts essencials dels principis constitucionals i estatutaris i del cabal comunitari.

## II

La normativa en matèria de defensa dels consumidors i usuaris a Catalunya comprèn un triple vessant: la Llei 1/1990, la Llei 3/1993 i el text refós sobre el comerç interior. Durant el temps de vigència d'aquestes disposicions legals, el mercat ha evolucionat de manera notable, han nascut nous tipus d'activitats i noves pràctiques i formes de prestacions de serveis, i, d'altra banda, la societat catalana s'ha tornat molt més exigent.

Calia, per tant, una actuació radical en matèria legislativa i que aquesta legislació fos presidida per una garantia d'actualitat, perdurabilitat i seguretat que contribuís a protegir d'una manera eficaç la ciutadania. Per això, els objectius essencials d'aquesta llei són: adequar la normativa bàsica i general en matèria de defensa de les persones consumidores a l'activitat del mercat, millorar tècnicament les deficiències observades en la normativa anterior, unificar en un sol text legal les disposicions sobre aquesta matèria i establir un contingut i una estructura global de la norma.

D'aquesta manera s'obté un instrument de protecció de la persona consumidora més eficaç i es garanteix una qualitat adequada en la prestació de serveis, tal com estableixen les directives comunitàries transversals.

L'Agència Catalana del Consum, després d'analitzar tant la legislació catalana com la legislació comparada, va considerar que calia reformular la normativa pròpia amb la finalitat d'adaptar-la a la realitat social. L'opció que s'ha considerat més adequada per a obtenir una regulació sistemàtica i completa dins de l'àmbit de les competències assignades constitucionalment i estatutàriament ha estat l'elaboració d'un text codificat que contingui tota la normativa en un sol cos legal, per a dotar-la d'harmonia interna amb la voluntat que sigui la norma general comuna en matèria de protecció de les persones consumidores.

D'altra banda, cal tenir present que l'Estatut d'autonomia del 2006 amplia la protecció de les persones consumidores. En efecte, la protecció dels consumidors apareix en diversos preceptes del text estatutari: a l'article 28 cal afegir-hi el 34, que recull els drets lingüístics dels consumidors i usuaris, i el 49, que eleva la protecció dels consumidors i usuaris a la categoria de principi rector. No es pot impulsar la protecció de les persones consumidores sense tenir present la coexistència d'altres principis d'igual rellevància, com el de sostenibilitat (articles 4.3 i 45.1) o el de responsabilitat social de l'empresa (article 45.5). És per aquest motiu que el Codi ha intentat integrar en el seu articulat tots aquests principis, que indubtablement han de convergir en un text modern que pretén donar resposta adequada a les necessitats de protecció de les persones consumidores.

A més a més, el distanciament que s'observa entre les disposicions vigents i les directives comunitàries és un dels motius determinants de la necessitat de revisar i actualitzar la normativa per a millorar-ne el nivell d'adequació.

### III

El Codi de consum és un text innovador, tant des del punt de vista formal com des del punt de vista material. Des del punt de vista formal, cal justificar-ne, en primer lloc, la numeració. S'ha optat per seguir el sistema de numeració importat a Catalunya pel Codi civil, manllevat del legislador del Codi civil neerlandès i posteriorment incorporat per la normativa d'altres estats, com ara el *Code de la Consommation* francès. Aquest sistema facilita la inclusió de noves regulacions o de modificacions, aspecte especialment important en un sector tan dinàmic des del punt de vista jurídic com és la protecció de les persones consumidores.

Quant a l'estructura, el Codi de consum es divideix en tres llibres: el llibre primer conté les disposicions generals, el llibre segon regula els aspectes relatius a les relacions de consum i el llibre tercer es dedica a la disciplina del mercat i els drets de les persones consumidores. En conjunt, el Codi està integrat per dos-cents quatre articles, dues disposicions addicionals, cinc disposicions transitòries, tres disposicions finals i una disposició derogatòria.

Des del punt de vista material, el Codi de consum incorpora nombroses novetats, fruit de l'experiència obtinguda de l'activitat de la mateixa Administració. Aquesta experiència ha permès incorporar solucions ja adoptades per les legislacions més

modernes i avançades i corregir situacions que no estaven ben resoltes per la normativa anterior o que senzillament no s'hi preveien.

El llibre primer s'organitza al voltant de tres títols. El títol I, sota la rúbrica “Disposicions preliminars”, se subdivideix en dos capítols. El primer delimita l'objecte i l'àmbit d'aplicació i ofereix les definicions dels conceptes als quals fan referència les disposicions del Codi. Aquestes definicions segueixen el model establert per la normativa comunitària; ajuden, sens dubte, els operadors jurídics i la col·lectivitat en general a comprendre el contingut de la norma, i esdevenen normes interpretatives de la legislació a la qual s'incorporen. La llista de definicions presenta, a més, importants novetats que permeten precisar l'abast de determinats conceptes i fan que el Codi s'adapti a les exigències de les directives de la Unió Europea, entre les quals la Directiva 2005/29/CE, sobre les pràctiques comercials deslleials de les empreses en llur relació amb els consumidors, i la Directiva 2006/123/CE, relativa als serveis en el mercat interior. És el cas, per exemple, del concepte de *persona consumidora mitjana*, que implica un determinat nivell de diligència de la persona consumidora en les seves relacions de consum, o el de *col·lectius especialment protegits*, que, si bé pren com a referència el criteri de l'article 21 de l'Estatut del consumidor, l'adapta a les noves exigències de la realitat social i, al mateix temps, serveix de contrapunt al concepte de persona consumidora mitjana, de manera que es proporciona un alt grau de protecció, però sense caure en la sobreprotecció. També cal destacar la introducció del concepte de *relació de consum*, que comprèn l'itinerari complet de les relacions establertes entre persones consumidores i empresaris, i dona cobertura a tot l'espectre d'aquestes relacions: des de la publicitat fins a l'atenció postcontractual, passant per la mateixa comercialització dels béns o serveis. Hi ha altres definicions que tenen també un paper rellevant i que responen a la mateixa finalitat d'equilibri entre la protecció de les persones consumidores i els interessos dels empresaris, amb l'objectiu de permetre que el mercat interior funcioni adequadament, com veiem en els conceptes de *bé i servei segur*, *risc* i *risc no acceptable*. Finalment, s'ha considerat imprescindible incorporar el concepte de *consum responsable*, en la mesura que representa l'expressió d'una necessitat d'equilibri entre els aspectes socials, econòmics i ambientals presents sempre en l'àmbit del consum. El capítol II recull els cinc principis informadors en què es fonamenta el dret del consum: el seu caràcter de dret bàsic, el principi de bona fe i equilibri de les posicions jurídiques, el del caràcter irrenunciable dels drets per a les persones consumidores, el principi de consum responsable i el principi interpretatiu pro persona consumidora.

El títol II conté els drets bàsics de les persones consumidores. En el capítol I s'enumeren els drets protegits, s'hi recull la particular atenció que es presta als col·lectius especialment protegits i es recorda que la protecció general pren com a referència el concepte de *persona consumidora mitjana*. El capítol II desenvolupa el dret a la protecció de la salut i la seguretat tot fent un recorregut pels béns i serveis, en què l'Administració té un paper decisiu, motiu pel qual s'ha introduït en aquest codi el concepte bàsic del risc com a principi general de la regulació. El capítol III estableix el contingut del dret a la protecció dels interessos econòmics i socials de les persones consumidores, que pretén incloure el respecte per llur integritat patrimonial. El capítol IV destaca per la incorporació del dret a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que pateixin les persones consumidores com a conseqüència de l'adquisició o la utilització de béns i serveis. Aquest dret té una importància cabdal en l'àmbit de les relacions de consum i permet que les persones consumidores arribin a obtenir, si escau, un rescabament davant d'actuacions que menyscabin llurs drets. D'altra banda, el capítol V recull el dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica, que comprèn la possibilitat que l'Administració pública promogui els processos administratius i judicials que consideri adequats per a fer cessar les activitats lesives dels drets i els interessos econòmics de les persones consumidores, i estableix l'obligació de fomentar els procediments voluntaris de



resolució de conflictes. El capítol VI regula el dret a la informació i l'educació. Quant a la informació relativa als béns i serveis, s'hi inclouen tots els conceptes que estaven dispersos en diferents normes. D'entrada, destaca l'obligació d'informar i atendre adequadament les persones consumidores perquè puguin conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i de manera satisfactòria els béns i serveis. Pel que fa a la informació que les persones consumidores poden obtenir de l'Administració, destaca especialment la regulació de les funcions dels anomenats *serveis públics de consum* i la creació del registre d'aquests serveis. Finalment, es dota de contingut la tasca educativa que ha d'acomplir l'Administració, atès que el dret a l'educació i formació en consum es configura com un dret transversal, garantit per l'acció del Govern. En aquest sentit, l'educació de les persones consumidores es considera part de la formació integral de la ciutadania, amb la pretensió de formar persones crítiques, actives i responsables en l'àmbit de les relacions de consum. Amb aquesta finalitat, cal destacar, entre les novetats d'aquest codi, que es consolida l'existència d'un centre permanent d'educació en consum que cobreix tot l'àmbit territorial de Catalunya. El capítol VII dóna contingut al dret a la representació, la consulta i la participació, alhora que conté una regulació acurada i innovadora de les organitzacions de persones consumidores, per a les quals estableix els drets i deures a què estan subjectes, i actualitza els criteris que cal tenir en compte per a considerar-les organitzacions més representatives. Com a garantia del nou sistema, es crea el Registre d'organitzacions i s'hi estableixen els requisits mínims d'inscripció. El capítol VIII es refereix al dret a rebre informació i a la utilització de les llengües oficials, incorpora aquest dret als drets bàsics de les persones consumidores i desplega així l'article 34 de l'Estatut.

El títol III presenta importants novetats pel que fa als sistemes de resolució extrajudicial de conflictes. El capítol I conté les disposicions generals aplicables a qualsevol mecanisme de resolució extrajudicial dels conflictes en matèria de consum i parteix de la canalització dels conflictes mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum, respectant-ne el caràcter voluntari i la vinculació dels acords. El capítol II regula la mediació prenent en consideració els principis que la fonamenten: voluntarietat, imparcialitat i confidencialitat per part de la persona mediatadora, i universalitat relativa a qualsevol tema en qualsevol assumpte que afecti els consumidors catalans. Així mateix, en les disposicions finals es fa una reserva reglamentària per a dotar de regulació el procediment de mediació. El capítol III regula els aspectes organitzatius de l'arbitratge de consum que pertanyen a l'àmbit competencial de la Generalitat. En aquest sentit, destaca com a novetat la incorporació de l'adhesió a l'arbitratge de consum com a condició d'execució dels contractes per a la Generalitat i per als organismes públics i les empreses que en depenen. Finalment, s'impulsa la consideració social de les empreses adherides a l'arbitratge de consum per tal com s'atribueix a llur distintiu la condició de distintiu de qualitat.

#### IV

El llibre segon regula els requisits de les relacions de consum. El títol I, que se subdivideix en dos capítols, conté les disposicions generals aplicables a qualsevol activitat econòmica que es concreti en una relació de consum. El capítol I estableix els requisits relatius a la informació de caràcter substancial que tots els empresaris estan obligats a subministrar a les persones consumidores. Aquesta informació, decisiva per al comportament econòmic de les persones consumidores, fa referència als preus i a les seves eventuais reduccions, a les característiques dels béns i serveis, a les condicions de les promocions i ofertes, als obsequis, als concursos i sorteigs, i a la possibilitat de gaudir del dret de desistiment. A més, s'estableix l'obligació dels empresaris d'atendre les persones consumidores davant de qualsevol circumstància o incidència que afecti el funcionament normal de les relacions de consum, i també el caràcter gratuït de l'atenció telefònica que l'empresari o empresària ha de posar a disposició de les persones consumidores. El capítol II fa referència als requisits

que amb caràcter general han de complir els establiments permanents en matèria d'informació sobre preus, condicions de venda, pressupostos i documentació que cal lliurar a les persones consumidores.

El títol II regula les modalitats especials de les relacions de consum. El text refòs sobre el comerç interior, en què convergien la regulació administrativa de la mateixa activitat i preceptes propis de la protecció de les persones consumidores, ja regulava aquestes modalitats especials. El Codi de consum trasllada i actualitza les normes vigents amb relació a la protecció de les persones consumidores. En aquest sentit, el capítol I defineix aquestes modalitats i les identifica amb les que es fan fora d'un establiment permanent, és a dir, les relacions de consum a distància i les fetes fora d'establiment mercantil permanent, les fetes mitjançant màquines automàtiques i les fetes en establiments no sedentaris, i estableix unes normes comunes relatives a la informació que cal subministrar a les persones consumidores. El capítol II regula les relacions de consum a distància. En particular, en formen part les relacions per mitjans telefònics, per correspondència postal i per mitjans audiovisuals i electrònics, la qual cosa representa una important novetat. La regulació es concreta en la determinació de la informació que cal subministrar a les persones consumidores atenent el fet que no es dona la presència simultània de les parts en el moment d'establir la relació de consum. El capítol III regula les relacions de consum efectuades fora d'establiment mercantil permanent, presidida per una tècnica de comercialització de béns i serveis inacostumada per a les persones consumidores. Per aquest motiu, els requisits d'informació i documentació contractual tenen una importància especial i reflecteixen un contingut més estricte quant a les obligacions que ha de complir l'empresari o empresària que es dediqui a aquest tipus de comercialització de béns i serveis. El capítol IV introdueix novetats importants relatives a l'adquisició de béns i serveis mitjançant màquines automàtiques. Aquestes novetats inclouen el contingut de l'obligació d'informar, que comprèn aspectes diversos, com ara les instruccions per a obtenir el bé o servei, les indicacions relatives al preu i a les modalitats de pagament admeses i la identificació de l'explotador o explotadora. L'incompliment d'aquesta obligació comporta l'extensió de la responsabilitat als titulars de l'establiment permanent on hi ha la màquina. A les relacions de consum en establiments no sedentaris que defineix el capítol V els és aplicable l'obligació de subministrar la informació que estableix l'article 221-2.

El títol III conté un únic capítol i presenta una innovació més en la normativa de protecció de les persones consumidores. En aquest títol s'incorpora al Codi de consum la regulació de la intermediació, la qual s'aplica a tota persona física o jurídica que es dediqui a qualsevol de les activitats a què fa referència l'article 231-1, per compte d'altri i a canvi d'una remuneració pecuniària o no, però sempre en forma d'avantatge econòmic. En aquests casos, s'imposa als intermediaris l'obligació d'informar de diversos aspectes relatius a l'abast i al preu de llur intervenció. Igualment, s'estableixen les obligacions que assumeixen els intermediaris quant a la forma d'actuació, a la recepció de quantitats a compte i al règim de responsabilitat.

El títol IV s'aplica a l'adquisició i l'arrendament de béns. El capítol I fa referència tant a l'adquisició com a l'arrendament d'immobles. El capítol II regula la informació que cal posar a disposició de les persones consumidores adquirents de béns mobles, i també la conformitat i garantia dels béns, d'acord amb la normativa.

Sota la rúbrica "Obligacions en la prestació de serveis", el títol V regula la pluralitat de serveis que els empresaris poden posar a disposició de les persones consumidores. Aquests serveis es classifiquen en funció de l'objecte, la qual cosa permet distingir entre serveis a les persones, serveis sobre els béns, serveis bàsics, serveis de tracte continuat i serveis de marca. El capítol I fa referència a les obligacions comunes, que s'han de complir en qualsevol cas, amb independència del tipus de servei que finalment es presti. Entre les obligacions que s'han d'assumir convé destacar les relatives al contingut de la informació prèvia que cal subministrar a les persones

consumidores, el contingut de la factura, els requisits de documentació en els pagaments parcials o avançats, la regulació dels recàrrecs i suplementos, i l'establiment d'un període mínim de garantia per al cas que no hi hagi una normativa sectorial que n'estableixi un altre. El capítol II desglossa les obligacions que han d'assumir els empresaris en funció del tipus de servei que prestin. Així, en el cas dels serveis a les persones és especialment important el compliment de les disposicions sobre seguretat, salut, higiene i intimitat personal i de les altres disposicions fixades per la normativa específica de la matèria, sens perjudici de la possibilitat de comprovar els resultats que s'hagin ofert i de la informació dels riscos que la prestació del servei comporti. Quant als serveis sobre els béns, adquireixen rellevància les obligacions relatives a la informació i a la confecció de pressupostos i les obligacions derivades del dipòsit del bé si aquest és necessari per a la prestació del servei. En matèria de serveis bàsics, s'ha considerat d'interès especial per a protegir millor les persones consumidores l'obligació de lliurar informació de la prestació, i també del lloc i els procediments establerts per a atendre les queixes o reclamacions. Si la contractació és de serveis de tracte continuat, les obligacions imposades estan en consonància justament amb la naturalesa del caràcter indefinit de la prestació del servei, de manera que la normativa fa referència a la continuïtat i qualitat en la prestació del servei i a la informació relativa al procediment de baixa que cal subministrar en el moment de la contractació. Als serveis de marca els són imposades obligacions relacionades directament amb l'ús dels distintius de la marca i amb la vinculació dels prestadors amb la publicitat o amb les ofertes difoses amb relació als serveis comercialitzats, llevat que s'especifiqui el contrari. El capítol es clou amb una referència als serveis de naturalesa mixta, per als quals s'estableix una concurrència normativa en la mesura que les normes siguin compatibles.

## V

El llibre tercer regula la disciplina del mercat i els drets de les persones consumidores. El títol I conté les disposicions generals organitzades en dos capítols. El capítol I imposa als poders públics de Catalunya, especialment als que tenen encomanada la tutela i defensa dels drets de les persones consumidores, l'obligació de vetllar pel compliment dels drets que reconeix aquest codi. En aquest sentit, es pot impulsar l'adopció de codis de conducta com a instrument d'autoregulació i coregulació de les empreses i la col·laboració de les diferents instàncies administratives, amb la finalitat d'obtenir un grau més elevat de protecció dels interessos de les persones consumidores. Es regula també la cooperació de les persones consumidores en aquesta tasca de protecció. Les persones consumidores tenen el dret i el deure de fer-ho, principalment per mitjà de la denúncia, de la qual es regula detalladament el procediment de tramitació. El capítol II recull els principis de la disciplina de mercat: legalitat, irretroactivitat, tipicitat, responsabilitat, proporcionalitat, precaució, prescripció, concurrència de sancions, competència territorial i competència material, als quals s'afegeix el principi pro persona consumidora, en virtut del qual s'estableixen criteris interpretatius de normes i per a la solució del conflicte sorgit d'una eventual concurrència de normes tipificadoras d'una conducta infractora.

El títol II regula la inspecció i el control de mercat. Les disposicions generals, que estableix el capítol I, introdueixen com a principal novetat l'estatut personal dels inspectors de consum. Les activitats d'inspecció són regulades pel capítol II, el qual estableix primer les funcions de la inspecció de consum i després, les facultats de la inspecció de consum. Concretament, destaca l'obligació dels inspeccionats de comparèixer davant de la inspecció quan hagin estat citats pel personal inspector en l'exercici de les seves funcions. Es declara el valor probatori dels informes de la inspecció, que s'equiparen així a les actes d'inspecció. Pel que fa a l'adopció de les mesures cautelars que regula el capítol III es flexibilitza la normativa per a guanyar en eficàcia, sobretot en situacions d'urgència, sempre que es motivi l'adopció d'aquestes mesures en una acta d'inspecció. Entre les mesures a adoptar convé



destacar la possibilitat de donar publicitat a la mesura cautelar per a informar els afectats que s'hagin pogut exposar al risc derivat de l'ús d'un bé o de la prestació d'un servei. Aquest capítol clou amb la referència a les competències municipals en matèria d'adopció d'aquest tipus de mesures, sempre amb l'obligació de comunicar-ho a l'Agència Catalana del Consum. El capítol IV regula les activitats de control, entre les quals adquireix rellevància la possibilitat de fer estudis i prospeccions de mercat per a establir estratègies d'actuació administrativa que augmentin l'eficàcia de la protecció de les persones consumidores.

El títol III tipifica les infraccions i estableix les sancions. El capítol I tipifica les infraccions i les classifica en funció de l'objecte, i distingeix entre les que comporten incompliments en matèria de seguretat dels béns i serveis posats a disposició de les persones consumidores i de les disposicions o resolucions administratives relatives a prohibicions de venda, comercialització o distribució de béns i serveis, les que comporten alteració, adulteració, frau o engany, les que incideixen directament en les transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus, les referents a la normalització, la documentació i les condicions de venda i al subministrament o la prestació de serveis, les relatives a l'incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals de caràcter legal i, finalment, altres infraccions no classificables en cap dels tipus anteriors. Fruit de les novetats que incorpora el Codi de consum, s'han afegit també nous tipus infractors relatius a obligacions que han d'assumir els empresaris, com ara les infraccions relacionades amb la realització de pràctiques o amb la inclusió de clàusules abusives. El capítol II es dedica a la qualificació de les infraccions. En termes generals, cal apuntar que s'ha adequat la qualificació a la realitat, de manera que determinades infraccions són considerades greus en qualsevol cas. Aquesta circumstància comporta també l'adequació de les sancions que estableix el capítol III, que s'ha traduït en un augment de les quanties i en una revisió de les circumstàncies agreujants i atenuants a l'hora de determinar la quantia i l'extensió de les sancions. Així, per exemple, s'estableix la reiteració en la conducta com a circumstància agreujant de la sanció. Entre les sancions que es poden imposar destaca la d'obligar a la rectificació pública de la publicitat efectuada per un empresari o empresària, és a dir, la possibilitat d'exigir a l'infractor o infractora que publiqui un comunicat en què es rectifiqui la publicitat efectuada, la qual cosa s'ha de fer en les mateixes condicions o en condicions semblants a les condicions en què es va fer l'actuació sancionada. També es recull la possibilitat d'adoptar l'acord de donar publicitat a les sancions per infracció lleu. A més, s'inclou la possibilitat d'exigir a l'infractor o infractora que reposi la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si escau, que indemnitzi la persona consumidora pels danys i perjudicis provats. El capítol IV fixa les responsabilitats derivades de les infraccions, amb particularitats diferents segons que la infracció s'hagi comès en la comercialització de béns identificats, béns no identificats o en serveis, la qual cosa implica la introducció de nous criteris en aquesta matèria. El capítol V introdueix les normes reguladores de la prescripció de les infraccions, de les sancions i de l'execució de les sancions.

El títol IV tanca el llibre tercer amb la regulació del procediment sancionador. En el capítol I destaca la determinació del termini de caducitat, que es fixa en dotze mesos comptats des de la data d'iniciació del procediment sancionador, amb la possibilitat de suspendre el termini en cas de sol·licitud o pràctica de determinades proves. Finalment, el capítol II regula les multes coercitives i estableix la possibilitat de reiterar-les en cas d'incompliment de les ja ordenades.

El Codi de consum incorpora diverses disposicions addicionals que inclouen mandats al Govern perquè dicti normes per a desplegar aquest codi i fer-lo efectiu. El Codi de consum conté també disposicions transitòries relatives, en primer lloc, als procediments que es troben en fase de tramitació. En segon lloc, es concedeix un termini de sis mesos als empresaris i les entitats perquè s'adaptin al que esta-

bleix el llibre segon. En tercer lloc, es regula el règim transitori de les actuacions d'inspecció i es determina la transitorietat dels òrgans sancionadors. En darrer lloc, s'estableix el règim aplicable a les comarques que, en el moment d'entrada en vigor d'aquesta llei, no tinguin un servei públic de consum. El Codi de consum conté tres disposicions finals. La primera estableix que, en l'àmbit del consum, les referències fetes a la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, i a la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, s'entenen fetes a aquest codi. La segona i la tercera determinen, respectivament, la *vacatio legis* i el desplegament reglamentari d'aquesta llei.

S'ha de destacar que el sistema de drets lingüístics que estableix el Codi de consum no entra en contradicció amb el règim que estableix la Llei 1/1998, que, en conseqüència, continua vigent.

La part final estableix també la derogació expressa de la Llei 3/1993 i de les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que estableix aquesta llei.

## LLIBRE PRIMER

### *Disposicions generals*

## TÍTOL I

### *Disposicions preliminars*

## CAPÍTOL I

### *Objecte, àmbit d'aplicació i definicions*

#### Article 111-1

##### *Objecte i àmbit*

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 les han de regir per tal de millorar la qualitat de vida de les persones consumidores.

#### Article 111-2

##### *Definicions*

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per:

a) *Persones consumidores i usuàries*: les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. També tenen aquesta consideració els socis cooperativistes en les relacions de consum amb la cooperativa. Qualsevol referència que es faci en aquesta llei al concepte de *persona consumidora* s'entén que és feta a la persona consumidora o usuària en tant que gaudeix de béns i serveis fruit de l'activitat empresarial en el mercat.

b) *Persona consumidora mitjana*: persona consumidora 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.

c) *Col·lectius especialment protegits*: col·lectiu que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol cas, la protecció especial s'ha de donar tenint en compte la persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

d) *Empresari o empresària*: qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que, en l'acompliment d'un negoci, un ofici o una professió, comercialitza

béns o serveis o, de qualsevol altra manera, actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional.

e) *Establiment permanent*: infraestructura estable on un empresari o empresària duu a terme l'exercici efectiu d'una activitat econòmica, consistent essencialment en l'oferta i la venda de béns o la prestació de serveis a les persones consumidores.

f) *Entitat col·laboradora*: òrgan o entitat de caràcter públic o privat habilitat per les administracions de consum, de manera general o específica, per a exercir algunes de les activitats que són competència de l'Administració o per a donar-li suport.

g) *Béns i serveis*: béns mobles o immobles, productes, activitats o funcions utilitzats o adquirits per les persones consumidores, o destinats a aquestes, o que en condicions raonablement previsibles puguin ésser utilitzats per aquestes, amb independència del caràcter individual o social, públic o privat, de qui els produeix, subministra o presta.

h) *Bé o servei identificat*: bé o servei que porta o utilitza qualsevol tipus de marca, símbol, logotip o signes externs que fan creure a les persones consumidores que el bé o servei ha estat elaborat, distribuït o comercialitzat per una empresa determinada.

i) *Bé o servei segur*: bé o servei que en condicions d'utilització normal o raonablement previsibles, incloses les condicions de durada i, si escau, de posada en servei, d'instal·lació i de manteniment, no presenta cap risc o només riscos mínims compatibles amb el bé o servei considerats acceptables dins del respecte a un nivell elevat de protecció de la salut, la seguretat i els interessos econòmics de les persones.

j) *Risc*: probabilitat que la salut, la seguretat o els interessos econòmics de les persones consumidores pateixin un dany derivat de la utilització, el consum o la presència d'un bé o servei.

k) *Risc no acceptable*: risc que comporta que un bé o servei determinat no compleixi les exigències de la lletra i.

l) *Consum responsable*: consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.

m) *Relació de consum*: qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores. Aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda, i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

n) *Dret de desistiment*: dret que té la persona consumidora de decidir la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment.

o) *Resolució extrajudicial de conflictes*: qualsevol procediment alternatiu al jurisdiccional que permeti posar fi a les controvèrsies sorgides en el marc d'una relació de consum.

p) *Codi de conducta*: acord o conjunt de normes fonamentats en criteris ètics i de bona pràctica comercial, no imposats per disposicions legals, reglamentàries o administratives, en què es defineix el comportament dels empresaris que es comprometen a complir-los en llurs relacions de consum.

q) *Distintiu de qualitat o d'origen*: signe extern o visible que poden atorgar les administracions públiques o els organismes legalment acreditats als empresaris que s'adhereixin a determinats codis de conducta o als béns o serveis que tinguin marques de garantia.

r) *Invitació a comprar*: qualsevol comunicació comercial que indica les característiques del bé o servei i el seu preu, i que permet a la persona consumidora d'adquirir-lo.

s) *Comunicació comercial*: qualsevol forma de comunicació dirigida a la promoció, directa o indirecta, de la imatge o dels béns o serveis d'una empresa, un establiment, una organització o una persona que accompli una activitat econòmica amb la finalitat d'establir relacions de consum.

t) *Comunicació comercial electrònica*: comunicació comercial transmesa per mitjà d'equipaments electrònics de tractament i emmagatzematge de dades connectats a una xarxa de telecomunicacions.

u) *Informació accessible*: informació tramesa pels mitjans més adequats per a assegurar-ne la percepció i la comprensió correctes per part de les persones amb discapacitats sensorials.

## CAPÍTOL II

### *Principis informadors del dret de consum*

#### Article 112-1

##### *Dret bàsic*

Els drets de les persones consumidores tenen el caràcter de dret bàsic i són objecte d'una protecció especial.

#### Article 112-2

##### *Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques*

Les relacions de consum s'han de fonamentar en la bona fe i el just equilibri de les posicions jurídiques, cosa que exclou les pràctiques comercials deslleials o abusives i la inserció de clàusules abusives als contractes.

#### Article 112-3

##### *Irrenunciabilitat dels drets*

Els drets que aquesta llei atorga a les persones consumidores són irrenunciables i és nul qualsevol pacte que els exclougui.

#### Article 112-4

##### *Principi de consum responsable*

Les relacions de consum s'han d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'accessibilitat, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.

#### Article 112-5

##### *Principi de protecció de les persones consumidores*

Les administracions públiques catalanes han de vetllar per garantir el compliment efectiu dels drets que aquesta llei reconeix a les persones consumidores.

## TÍTOL II

### *Dels drets bàsics de les persones consumidores*

## CAPÍTOL I

### *Drets de les persones consumidores*

#### Article 121-1

##### *Disposició general*

1. Es reconeixen a les persones consumidores els drets i interessos que estableix aquesta llei d'acord amb el que disposa aquest llibre, sens perjudici dels drets i de

les obligacions que estableixen la normativa sectorial específica i la normativa civil general que escaigui.

2. Les relacions de consum que es desenvolupin al territori de Catalunya es regeixen pels preceptes d'aquesta llei, llevat dels casos en què la regulació sectorial específica dispensa una major protecció als drets de les persones consumidores.

#### Article 121-2

##### *Drets protegits*

Els drets i els interessos de les persones consumidores protegits per aquesta llei són els següents:

- a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
- b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.
- c) El dret a la indemnització i reparació de danys.
- d) El dret a 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) Els drets lingüístics.

#### Article 121-3

##### *Col·lectius especialment protegits*

1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.

#### Article 121-4

##### *Protecció general*

La protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana.

### CAPÍTOL II

#### *Dret a la protecció de la salut i a la seguretat*

#### Article 122-1

##### *Obligació general*

1. Els béns i serveis destinats a les persones consumidores no poden comportar riscos per a llur salut ni per a llur 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 s'han de posar en coneixement de les persones consumidores de manera clara i amb els mitjans adequats.

3. Els béns i serveis s'han de subjectar al que determini la normativa sectorial aplicable, especialment la relativa a seguretat industrial, sanitat i salut pública, i també qualsevol altra que tingui com a finalitat garantir la salut i la seguretat de les persones consumidores.

4. L'accés a la informació, especialment la relacionada amb la salut i la seguretat, s'ha de garantir, amb caràcter general, a totes les persones amb discapacitat, per mitjà de la regulació reglamentària sobre béns i serveis.



5. Els poders públics han de fomentar la inclusió del sistema Braille en l'etiquetatge dels béns, en especial respecte als béns que afectin la salut i la seguretat.

#### Article 122-2

##### *Obligació dels empresaris*

Els qui produeixin, importin, distribueixin, manipulin o comercialitzin béns i serveis, en llur qualitat de professionals, tenen l'obligació de subministrar béns o prestar serveis segurs i, en conseqüència, han d'actuar amb diligència per a evitar la posada al mercat de béns i serveis insegurs. Es presumeix que són segurs els béns que duen, si és preceptiu, el marcatge CE o bé que disposen d'un certificat de conformitat emès per un organisme acreditat a la Unió Europea.

#### 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*

1. Els béns i serveis destinats a la salut i 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.

2. Les disposicions d'aquesta llei només s'apliquen als serveis sanitaris públics en la mesura que siguin compatibles amb llurs característiques específiques.

#### Article 122-5

##### *Béns perillosos*

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

#### Article 122-6

##### *Aparells, instal·lacions i serveis*

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

#### 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 les condicions exigibles que en garanteixin la seguretat, la salubritat i l'accessibilitat.

#### Article 122-8. Actuació de l'Administració

Si en el mercat hi ha béns o serveis amb riscos no acceptables per a la salut o la seguretat de les persones consumidores, els organismes competents en la matèria han d'adoptar les mesures adequades per a aconseguir-ne la detecció i la retirada del mercat i per a informar-ne les persones consumidores, aclarir responsabilitats i reprimir, si escau, les conductes infractores de la legislació.

## CAPÍTOL III

*Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials*

## Article 123-1

*Disposició general*

Les persones consumidores tenen dret a la protecció de llurs legítims interessos econòmics i socials d'acord amb el que estableixen aquesta llei i les disposicions que la despleguin.

## Article 123-2

*Protecció contra els abusos contractuals:*

Les persones consumidores tenen dret a:

a) Disposar, en el marc de les 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, il·legibles o incomprensibles als contractes.

b) Rebre dels proveïdors de béns i serveis una còpia del contracte, la factura, el rebut o el justificant dels pagaments efectuats en què consti, almenys, la identitat personal o social i fiscal del proveïdor o proveïdora, l'adreça, la quantitat pagada, el concepte pel qual se satisfà i la data.

c) Rebre, per escrit o per altres mitjans que n'acreditin fefaentment l'autoria, si atesa la naturalesa del bé o el servei no es pot fixar prèviament el preu amb exactitud, un pressupost en què han de constar, almenys, la identitat i l'adreça del prestador, les operacions que s'han de dur a terme, l'import, el termini de validesa, i la data aproximada i la durada prevista de realització del servei. Aquest pressupost és vinculant per al prestador del servei fins que s'exhaureixi el termini de la seva validesa. De la mateixa manera, quan les despeses addicionals que repercuteixin en la persona consumidora no puguin ésser calculades per endavant, s'ha d'informar de l'existència d'aquestes despeses i de l'import aproximat.

d) Obtenir, si cedeixen un bé perquè se'n faci la verificació, la comprovació, la reparació, la substitució o qualsevol altra intervenció, un resguard de dipòsit en què constin, almenys, la identificació de l'establiment o dipositari, la identificació de l'objecte, l'operació que s'ha de fer, la data de lliurament del bé i la data prevista de la realització del servei.

e) Tenir garantida tota quantitat lliurada anticipadament.

## Article 123-3

*Informació precontractual*

Les persones consumidores tenen dret que se'ls lliuri, amb un temps suficient i raonable, un model de contracte amb les condicions generals previstes.

## Article 123-4

*Informació contractual*

En la documentació contractual han de constar, si escau, les condicions generals, el dret de desistiment i les condicions i el termini d'exercici, l'existència de garanties addicionals i l'adhesió a codis de conducta o mitjans alternatius de resolució de conflictes.

## Article 123-5

*Qualitat i idoneïtat dels béns i serveis*

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

a) S'asseguri de la naturalesa, les característiques, les condicions i la 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 o de compliment defectuós.

#### Article 123-6

##### *Conformitat dels béns i serveis*

1. La persona consumidora ha de gaudir com a mínim de la qualitat i les prestacions que constin en el contracte, el pressupost, la publicitat, les invitacions a comprar o qualsevol altre document que vinculi l'empresari o empresària en les relacions de consum.
2. Les persones consumidores tenen dret a ésser 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. Els venedors o els productors han de garantir a les persones consumidores el gaudiment d'un servei tècnic i d'atenció a la clientela adequat, sense demores o retards injustificats.
4. En el cas de prestacions de serveis, la persona consumidora té dret a una atenció adequada un cop prestat el servei, que en garanteixi la correcció i la idoneïtat.

#### Article 123-7

##### *Integració contractual de l'oferta, la promoció i la publicitat*

1. L'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació.
2. Les persones consumidores poden exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i les garanties ofertes, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte.
3. Els contractes amb les persones consumidores s'han d'integrar d'acord amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.
4. No obstant el que estableix l'apartat 3, si el contracte conté clàusules més beneficioses per a la persona consumidora, aquestes han de prevaler sobre el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.

#### Article 123-8

##### *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.
  - c) La informació de l'origen, especialment pel que fa a la procedència comunitària o no, dels béns i els serveis.

#### Article 123-9

##### *Habitatge*

Les persones consumidores tenen dret a conèixer les característiques higienicosanitàries i constructives de llur habitatge, i també la qualitat i els sistemes de posada en obra dels materials i les instal·lacions, incloses les d'estalvi energètic, gas, aigua, fluid elèctric, comunicacions electròniques, sanejament, ascensor i, especialment, les d'aïllament tèrmic i acústic i les de prevenció i extinció d'incendis, d'acord amb el que estableix la normativa específica en matèria d'habitatge referida al llibre de l'edifici i a altres aspectes rellevants.

## CAPÍTOL IV

*Dret a la indemnització i la reparació de danys*

## Article 124-1

*Indemnització i reparació de danys*

1. Les persones consumidores tenen dret, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.
2. La Generalitat ha d'adoptar les mesures adequades per a afavorir la reparació i la indemnització de danys i perjudicis a les persones consumidores.
3. Els danys derivats de la prestació d'un servei públic estan sotmesos a les regles aplicables sobre responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## CAPÍTOL V

*Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica*

## Article 125-1

*Protecció jurídica, administrativa i tècnica*

1. Les administracions públiques catalanes, per raons d'interès públic i emprant els procediments que estableixen les lleis, poden exercir les accions pertinents per a fer cessar les activitats lesives per als drets i interessos de les persones consumidores.
2. La Generalitat ha de fomentar els procediments voluntaris de resolució de conflictes.
3. Les diferents administracions públiques de Catalunya, en el marc de la legislació vigent i en l'àmbit de llurs competències, han de participar en el sistema arbitral de consum.

## CAPÍTOL VI

*Dret a la informació, l'educació i la formació*

## SECCIÓ PRIMERA

*Informació dels béns i serveis*

## Article 126-1

*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 llurs característiques o condicions.
2. La publicitat s'ha de fer d'acord amb els principis de suficiència, objectivitat, veracitat i autenticitat, i no pot, sigui quin sigui el suport utilitzat, induir a error o a falses expectatives als seus destinataris.
3. La informació que figura als envasos, als embalatges i a les etiquetes dels productes ha d'ésser veraç i suficient.

## Article 126-2

*Atenció*

Les persones consumidores tenen dret a rebre la informació i l'atenció adequades i necessàries per a conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i d'una manera satisfactòria els béns i els serveis.

## Article 126-3

*Utilització*

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

#### Article 126-4

##### *Identificació*

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

2. S'ha d'informar, si escau, sobre els processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis per a comprovar-ne l'adequació als principis de consum responsable.

#### Article 126-5

##### *Característiques dels béns*

La informació que figura als envasos, als embalatges i a les etiquetes dels productes ha d'incloure els aspectes següents:

- a) La naturalesa i la composició.
- b) La quantitat.
- c) La qualitat.
- d) La mesura i el pes.
- e) El risc que en comporta l'ús, si escau.
- f) La manera de preveure, contrarestar i reduir els efectes no desitjables dels incidents que, malgrat les instruccions, es puguin produir.
- g) L'origen.
- h) La informació obligatòria dels distintius de qualitat.
- i) Les altres característiques rellevants de l'oferta.

#### Article 126-6

##### *Preus i condicions de venda*

Les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu, abans d'adquirir el bé o contractar el servei o l'ús als punts de venda dels béns i als establiments de prestació de serveis.

#### Article 126-7

##### *Compensacions i indemnitzacions*

1. Les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient, abans de contractar, sobre les compensacions, els reemborsaments o les indemnitzacions, i el mètode de determinació de l'import, en cas de manca de conformitat del bé o el servei, especialment pel que fa als serveis bàsics o essencials.

2. S'entén per *informació suficient* la que permet a la persona destinatària la comprensió normal de les característiques i les condicions del sistema de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en funció del col·lectiu al qual es dirigeix el bé o servei. L'empresari o empresària ha d'estar en disposició de facilitar la informació complementària que li sigui requerida per la persona consumidora.

#### Article 126-8

##### *Horari*

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

#### Article 126-9

##### *Informació sobre els sistemes de reclamació*

1. Les persones consumidores tenen dret al lliurament, quan el demanin, d'un full oficial de reclamació o denúncia. També tenen dret a disposar dels formularis establerts per als sistemes extrajudicials de resolució de conflictes determinats per l'Administració pública, d'acord amb la matèria del conflicte. Tant el full oficial de reclamació o denúncia com els formularis han d'estar disponibles, també, per via telemàtica.



2. Correspon als poders públics i als empresaris el deure d'informar les persones consumidores dels mecanismes de resolució de conflictes en les relacions de consum.

#### SECCIÓ SEGONA

#### *Informació a la persona consumidora*

#### Article 126-10

##### *Serveis públics de consum*

1. Qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. Aquest servei públic de consum pot exercir, entre d'altres, les funcions següents:

- a) Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- b) Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- c) Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- d) Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
- e) Iniciar procediments sancionadors de consum.
- f) Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.
- g) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.
- h) Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi.

2. Els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum. També ho poden fer respecte a les queixes i reclamacions referents a establiments radicats en llur àmbit territorial. D'acord amb el principi de proximitat, és competent, en primer lloc, el servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap oficina, n'és competent l'oficina supramunicipal que correspongui i, si no n'hi ha, la d'àmbit de Catalunya.

3. Les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.

4. La Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.

5. La Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment del que estableix l'apartat 3.

#### Article 126-11

##### *Registre de serveis públics de consum de Catalunya*

1. Els serveis públics de consum que acompleixin les activitats en l'àmbit territorial de Catalunya s'han d'inscriure en el Registre de serveis públics de consum de Catalunya, amb finalitats informatives. Aquest registre depèn de l'Agència Catalana de Consum. L'organització i el funcionament del Registre s'han d'establir per reglament.

2. S'han d'inscriure en el Registre de serveis públics de consum de Catalunya les funcions que el servei públic de consum corresponent compleix d'entre les que

estableixen les lletres *a, b, c, d i e* de l'article 126-10.1, juntament amb les altres dades que s'estableixin per reglament.

#### Article 126-12

##### *Informació telefònica i telemàtica a les persones consumidores*

L'Administració de la Generalitat ha de garantir que les persones consumidores tinguin un accés fàcil a la informació sobre llurs drets i deures i els ha de facilitar la presentació, la tramitació i, si escau, la resolució de llurs queixes, reclamacions i denúncies a través de mitjans ràpids i eficaços, com ara els sistemes de comunicació electrònica.

#### Article 126-13

##### *Accés de les persones consumidores a la informació europea en matèria de consum*

1. L'Administració de la Generalitat ha de garantir l'accés de les persones consumidores a la informació sobre consum dels diferents estats de la Unió Europea perquè es puguin orientar i assessorar sobre els drets i deures que hi tenen com a persones consumidores.

2. L'Administració de la Generalitat ha de participar en organitzacions i projectes d'àmbit europeu en matèria de consum per a garantir la informació a les persones consumidores sobre les normatives i activitats de consum de les institucions i organitzacions europees.

#### Article 126-14

##### *Promoció d'espais divulgatius de consum als mitjans de comunicació*

1. Els poders públics han de vetllar perquè els mitjans de comunicació social de Catalunya s'ocupin de la informació i l'educació de les persones consumidores, i també de la creació i el desenvolupament de programes i espais dedicats al consum i a la difusió de les activitats de les organitzacions de persones consumidores.

2. Els mitjans de titularitat pública han de facilitar l'accés de les organitzacions de persones consumidores als espais que programin i llur participació en aquests espais.

#### Article 126-15

##### *Campanyes informatives i activitats de difusió*

L'Administració de la Generalitat ha de dur a terme i fomentar campanyes informatives i activitats de difusió amb l'objectiu que les persones consumidores coneguin llurs drets. Aquestes campanyes i activitats s'han d'acomplir a través dels mitjans més adequats en cada cas. Especialment, s'ha d'impulsar i fomentar la difusió de:

a) La informació i la prevenció en l'ús dels béns i serveis del mercat, si poden comportar un risc per a la salut i la seguretat de les persones.

b) La informació sobre l'ús de nous béns i serveis que apareguin en el mercat i que puguin afectar els interessos econòmics de les persones consumidores.

c) Les noves normatives que s'aprovin que afectin els drets i deures de les persones consumidores.

d) Les polítiques informatives, formatives i educatives que fomentin el consum responsable, reflexiu, solidari i sostenible dels béns i serveis, i també en el marc del cooperativisme de consum.

#### Article 126-16

##### *Estudis i enquestes sobre hàbits de consum de les persones consumidores*

L'Administració de la Generalitat ha de promoure i impulsar l'elaboració d'estudis tècnics i enquestes sobre les dinàmiques i els hàbits de consum a Catalunya amb els objectius de planificar les polítiques de consum més adequades i de fixar els instruments que permetin a les persones consumidores escollir millor els béns i els serveis més adequats a llurs necessitats i exigències. Aquests estudis i enquestes, sempre que sigui tècnicament i jurídicament viable, s'han de presentar amb dades desagregades per sexes i han d'incorporar l'estudi sobre l'impacte per raó de gènere.

## SECCIÓ TERCERA

*Educació i formació en consum*

## Article 126-17

*Educació en consum*

1. La persona consumidora té dret a l'educació en matèria de consum, que té els objectius següents:

a) Contribuir a la formació integral de la persona, atenent el desenvolupament de la consciència individual i col·lectiva dels infants i els joves en els hàbits del consum responsable, crític i actiu, cercant la informació, 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, racional, crítica i saludable dels béns i serveis oferts, i també de fer-ne un ús correcte i responsable.

c) El coneixement dels seus drets i deures, i de la manera d'exercir els drets amb responsabilitat.

2. El Govern ha de garantir l'accés de les persones consumidores a l'educació en consum i ha d'adoptar les mesures adequades per a assolir els objectius següents:

a) Desenvolupar transversalment l'educació en consum en els diferents nivells de l'ensenyament reglat en què es consideri més eficaç.

b) Impulsar la formació permanent en matèria de consum del personal docent, 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 en consum.

d) Assegurar l'existència d'un centre permanent d'educació en consum que cobreixi tot el territori de Catalunya.

e) Establir col·laboracions amb els organismes o entitats públiques amb competències en matèria de consum, amb les institucions competents en matèria d'educació i amb les organitzacions de persones consumidores per al desenvolupament de l'educació en consum.

## Article 126-18

*Formació en consum*

El Govern ha de garantir la formació contínua i permanent de les persones consumidores, amb l'impuls i el foment dels tipus de formació següents:

a) La formació permanent dels joves i dels adults com a persones consumidores, amb una atenció especial 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 al mercat els béns i els serveis i de llurs associacions empresarials i professionals i llurs gremis sobre els requisits de llur activitat relacionats amb els drets i deures de les persones consumidores, amb una incidència especial en les afectacions en les persones amb discapacitat.

d) La formació de les persones que actuen com a àrbitres dels col·legis arbitral de consum que es constitueixin a Catalunya.

e) La formació en el cooperativisme de consum.

## CAPÍTOL VII

*Dret a la representació, la consulta i la participació. Les organitzacions de persones consumidores*

## Article 127-1

*Representació, consulta i participació*

Les organitzacions de persones consumidores són les entitats de representació,

consulta i participació per a la defensa dels drets i interessos legítims dels ciutadans en llurs relacions de consum.

#### Article 127-2

##### *Les organitzacions de persones consumidores*

Als efectes d'aquesta llei, poden tenir la consideració d'organitzacions de persones consumidores, en l'àmbit de Catalunya, les entitats següents:

- a) Les entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment que, d'acord amb llurs estatuts, tinguin per objecte social la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels interessos col·lectius dels ciutadans en llurs relacions de consum, i també dels de llurs membres.
- b) Les entitats constituïdes d'acord amb la normativa aplicable en matèria de cooperatives que incloguin en llurs estatuts, com a objecte social, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació de les persones consumidores, i que hagin constituït un fons amb aquest objecte, d'acord amb llur legislació específica.

#### Article 127-3

##### *Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya*

1. Es crea el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya, que depèn de l'Agència Catalana del Consum. La inscripció en el Registre atorga la condició d'organització de persones consumidores a Catalunya.

2. Les entitats legalment constituïdes amb seu social a Catalunya que compleixin els requisits de l'article 127-2 i vulguin gaudir de la condició d'organitzacions de persones consumidores als efectes d'aquesta llei han d'estar inscrites en el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

3. No poden estar inscrites en el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya les organitzacions que:

- a) Tinguin entre llurs membres persones jurídiques amb finalitat de lucre.
  - b) Rebin ajuts de qualsevol classe d'empreses subministradores de béns o serveis destinats a les persones consumidores, de les agrupacions que les representen o d'entitats relacionades amb les dites empreses.
  - c) Actuïn amb temeritat manifesta judicialment apreciada.
4. No es consideren ajuts als efectes de la lletra *b* de l'apartat 3:
- a) Les aportacions esporàdiques per a dur a terme actuacions d'interès general per a les persones consumidores conjuntament amb les organitzacions.
  - b) Les retribucions o els pagaments que facin les empreses a les organitzacions de persones consumidores pels treballs, estudis o altres tasques que duguin a terme en matèria de defensa de les persones consumidores.

#### Article 127-4

##### *Funcions de les organitzacions de persones consumidores*

Les organitzacions de persones consumidores tenen les funcions següents:

- a) La informació a les persones consumidores sobre llurs drets i obligacions.
- b) L'educació i la formació de les persones consumidores.
- c) La gestió dels conflictes en matèria de consum, especialment per mitjà de la mediació.
- d) L'exercici d'actuacions de defensa de llurs membres, de l'organització i dels interessos generals de les persones consumidores.
- e) La defensa dels drets i interessos de les persones com a consumidores de béns i serveis per mitjà de la funció de consulta, informe i assessorament als poders públics.
- f) Qualsevol altra funció que pugui derivar de les relacions de consum i defensa dels consumidors i els usuaris.

**Article 127-5***Drets de les organitzacions de persones consumidores*

Les organitzacions de persones consumidores de Catalunya tenen els drets següents:

- a) Ésser declarades d'utilitat pública i gaudir de les corresponents exempcions i bonificacions fiscals establertes legalment.
- b) Obtenir informació de les administracions públiques.
- c) Participar en l'arbitratge de consum, adherint-s'hi i nomenant àrbitres que representin els interessos generals de les persones consumidores en els tribunals arbitral.
- d) Gaudir de subvencions públiques i d'altres mesures de suport i foment.
- e) Promoure l'exercici d'actuacions administratives en defensa dels drets de les persones consumidores.
- f) Ésser considerades part interessada en els procediments administratius sancionadors que hagin promogut, sempre que hi hagin comparegut i que els procediments afectin la protecció general dels interessos de les persones consumidores.
- g) Gaudir del benefici de la justícia gratuïta, d'acord amb les lleis.
- h) Exigir la rectificació pública de les comunicacions i informacions publicitàries enganyoses o il·lícites, i exercir, si escau, el corresponent dret de rèplica, d'acord amb les lleis.
- i) Representar les persones consumidores davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.
- j) Representar les persones consumidores en els mitjans de comunicació públics i privats.
- k) Integar-se en agrupacions o federacions que tinguin les mateixes finalitats i un àmbit territorial més ampli.
- l) Formar part del Ple del Consell de Persones Consumidores de Catalunya.

**Article 127-6***Deures de les organitzacions de persones consumidores*

1. Les organitzacions de persones consumidores de Catalunya tenen els deures següents:

- a) Ajustar llurs actuacions als principis de bona fe, precaució i diligència i no difondre dades sense un suport adequat d'acreditacions, resultats analítics o controls de qualitat suficientment contrastats, sens perjudici de llur dret a presentar les denúncies que considerin pertinents.
- b) Rectificar públicament o fer cessar activitats temeràries si hi ha una sentència judicial ferma.
- c) Col·laborar amb les administracions públiques de Catalunya per a assolir conjuntament els objectius d'aquesta llei.
- d) Oferir a les persones consumidores una protecció jurídica eficaç, adreçada a la reparació i indemnització pels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició, l'ús o el gaudi de béns i serveis.

2. Si una organització de persones consumidores divulga, per dol o negligència, informació errònia de la qual derivin danys o perjudicis, pot ésser suspesa temporalment o donada definitivament de baixa del Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya, amb la garantia dels principis d'audiència i contradicció, sens perjudici de la responsabilitat civil i penal en què hagi pogut incórrer.

**Article 127-7***Representativitat de les organitzacions de persones consumidores*

1. Les organitzacions de persones consumidores, per a gaudir de la condició de més representatives, han de complir les condicions següents:

- a) Tenir de manera exclusiva o principal l'objecte social a què fa referència l'article 127-2.a.



b) Sol·licitar el reconeixement, que és atorgat per l'Agència Catalana del Consum, d'acord, com a mínim, amb els criteris d'implantació territorial i nombre de socis.

2. Les organitzacions de persones consumidores de Catalunya més representatives gaudeixen dels avantatges següents:

a) Exercir la representació de les persones consumidores en els organismes públics en què es requereixi.

b) Exercir el dret a participar en les polítiques sectorials que afectin directament els interessos de les persones consumidores.

c) Formar part de la Comissió Permanent del Consell de Persones Consumidores de Catalunya.

d) Gaudir de prioritat en l'accés als mitjans de comunicació social a què fa referència l'article 126-14.

#### Article 127-8

##### *El Consell de Persones Consumidores de Catalunya*

1. El Consell de Persones Consumidores de Catalunya és l'òrgan de representació i consulta de les organitzacions de persones consumidores. La seva representació és institucional davant de l'Administració de la Generalitat i d'altres administracions, entitats i organismes.

2. El Consell de Persones Consumidores de Catalunya és adscrit a l'Agència Catalana del Consum.

#### Article 127-9

##### *Audiència*

1. El Consell de Persones Consumidores de Catalunya ha d'ésser escoltat preceptivament en tràmit d'audiència en els procediments següents:

a) Elaboració de les lleis i les disposicions administratives de caràcter general que afectin directament els drets i interessos de les persones consumidores.

b) Propostes de preus i tarifes de serveis que afectin directament les persones consumidores i que estiguin subjectes legalment al control de la Generalitat, si ho estableix la normativa reguladora del servei.

c) Els procediments en què ho estableixi una disposició normativa.

2. El tràmit d'audiència preceptiu es considera complert respecte a les organitzacions que formen part dels òrgans col·legiats que informen o participin en l'elaboració de les disposicions normatives o en l'adopció dels actes administratius. En els altres supòsits, el tràmit es considera complert quan es dóna audiència al Consell de Persones Consumidores de Catalunya.

#### Article 127-10

##### *Foment de les organitzacions de persones consumidores de Catalunya*

La Generalitat ha de fomentar les organitzacions per a la defensa i la representació dels interessos de les persones consumidores, com a vehicle idoni per a protegir-los, i els ha de donar suport perquè puguin aconseguir les seves finalitats.

#### Article 127-11

##### *Els ajuts a les organitzacions de persones consumidores*

1. Les administracions públiques han d'establir ajuts destinats a les actuacions d'informació, formació, educació i defensa de les persones consumidores que facin les organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

2. Les organitzacions de persones consumidores que compleixin activitats publicitàries de tercers de caràcter comercial o no merament informatives o que es dediquin a activitats diferents de la defensa de les persones consumidores, llevat de les cooperatives de consum, no poden gaudir dels ajuts a què fa referència l'apartat 1.

3. Les organitzacions de persones consumidores estan obligades a aplicar els mitjans d'ajut i col·laboració o els ajuts que rebin amb aquesta finalitat exclusivament

a actuacions de defensa de les persones consumidores o a l'obtenció dels mitjans instrumentals i personals per a aconseguir les dites finalitats.

#### Article 127-12

##### *Col·laboració amb l'Administració*

La Generalitat ha de fomentar la col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores i els agents socioeconòmics, i també entre aquests, per mitjà de les actuacions següents, entre d'altres:

- a) Fomentar l'arbitratge de consum.
- b) Col·laborar en la comunicació de possibles riscos, si per llur magnitud cal una actuació pública per a garantir l'eficàcia de la mesura.
- c) Fomentar el desenvolupament de símbols de qualitat empresarial.
- d) Impulsar l'autoregulació dels sectors empresarials per mitjà de la promoció de codis de conducta i d'altres mecanismes que es puguin constituir amb aquestes finalitats.
- e) Informar i formar les persones consumidores sobre béns i serveis d'ús i consum generalitzat des de la perspectiva del consum responsable.
- f) Fomentar el cooperativisme de consum.

### CAPÍTOL VIII

#### *Drets lingüístics*

#### Article 128-1

##### *Drets lingüístics de les persones consumidores*

1. Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.

2. Les persones consumidores, sens perjudici del respecte ple al deure de disponibilitat lingüística, tenen dret a rebre en català:

- a) Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin.
- b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
- c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

3. La Generalitat ha de vetllar pel foment en les relacions de consum de l'ús de la llengua occitana, denominada aranès a l'Aran, dins de l'àmbit territorial de l'Aran, on és llengua pròpia.

### TÍTOL III

#### *De la resolució extrajudicial de conflictes*

#### CAPÍTOL I

##### *Disposicions generals*

#### Article 131-1

##### *Foment dels sistemes voluntaris de resolució de conflictes*

1. Les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar, en col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores, la disponibilitat per a les persones

consumidores i per als empresaris de sistemes operatius de resolució voluntària de conflictes i de reclamacions en matèria de consum.

2. Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, han d'exercir les funcions de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum que la legislació els atribueixi.

#### Article 131-2

##### *Principis generals*

1. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum, sens perjudici de les matèries o els sectors que tinguin sistemes públics extrajudicials de resolució de conflictes.

2. La resolució extrajudicial de conflictes de consum atén les reclamacions de persones consumidores i té caràcter vinculant per a les parts que s'hi hagin sotmès voluntàriament, sens perjudici de la protecció administrativa i judicial que escaigui.

3. Es poden sotmetre a la mediació i l'arbitratge els conflictes sobre matèries de lliure disposició, d'acord amb les lleis aplicables.

## CAPÍTOL II

### *Mediació*

#### Article 132-1

##### *Definició*

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

#### Article 132-2

##### *Principis*

1. Els principis de la mediació de consum són la voluntarietat, la imparcialitat, la confidencialitat i la universalitat.

2. D'acord amb el principi de voluntarietat, les parts són lliures d'acollir-se a la mediació i també de desistir-ne en qualsevol moment.

3. D'acord amb el principi d'imparcialitat, la persona mediadora té el deure d'ésser imparcial i, en conseqüència, ha d'ajudar els participants a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució ni mesura concretes. Si en un moment determinat hi ha un conflicte d'interessos entre les parts i la persona mediadora, aquesta ha de declinar la intervenció.

4. D'acord amb el principi de confidencialitat, la persona mediadora i les parts han de mantenir el deure de confidencialitat sobre la informació de què es tracti. En compliment d'aquest deure, les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i, per tant, renuncien a proposar la persona mediadora com a testimoni en algun procediment que afecti l'objecte de la mediació. D'altra banda, la persona mediadora també ha de renunciar a actuar com a perita en els mateixos casos.

5. D'acord amb el principi de confidencialitat, els documents i les actes que s'elaborin al llarg del procés de mediació tenen caràcter reservat. No obstant això, la persona mediadora no està subjecta al deure de confidencialitat i està obligada a informar les autoritats competents de les dades que puguin revelar l'existència de fets delictius perseguibles d'ofici.

6. D'acord amb el principi d'universalitat, la competència de les administracions públiques catalanes per a dur a terme la mediació s'estén a qualsevol assumpte que afecti les persones consumidores, amb les excepcions establertes per les lleis.

#### Article 132-3

##### *Naturalesa dels acords*

Els acords a què arribin les parts després del procés de mediació els són vinculants i es poden formalitzar en un document escrit signat per elles i la persona mediadora. La signatura de la persona mediadora deixa constància del compromís a què s'ha arribat. Els acords són executius d'acord amb la normativa sobre mediació.

### CAPÍTOL III

#### *Arbitratge*

#### Article 133-1

##### *Procedència de l'arbitratge*

L'arbitratge és procedent si hi ha un conveni arbitral previ entre les parts. En cas contrari, l'Administració ha de promoure la formalització del conveni arbitral per a resoldre el conflicte per mitjà de l'arbitratge de consum.

#### Article 133-2

##### *Trasllat de la sol·licitud d'arbitratge*

Si l'arbitratge és procedent, l'administració de la qual depèn l'ens receptor de la sol·licitud n'ha de donar trasllat a la junta arbitral que en resulti competent per raó del territori.

#### Article 133-3

##### *Composició del col·legi arbitral*

Els col·legis arbitrals han d'incloure representants dels sectors afectats per la reclamació, de les persones consumidores i de les administracions públiques, de la manera que estableixen les lleis.

#### Article 133-4

##### *El sector públic i l'arbitratge de consum*

1. Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de les competències respectives, han d'imposar a llurs empreses públiques sotmeses al dret privat l'obligació d'establir necessàriament, en les condicions generals de contractació i en els contractes amb les persones consumidores, clàusules d'adhesió o de compromís a l'arbitratge de consum per a la resolució dels conflictes i les reclamacions derivats de la prestació dels serveis, l'aplicació de les quals depèn directament de la voluntat de la persona consumidora.

2. Els òrgans de contractació de la Generalitat i dels seus organismes públics i empreses han d'incorporar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a condició d'execució en l'adjudicació de contractes.

3. S'ha de promoure que les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió incloguin en els plecs de condicions l'obligació que en els contractes amb persones consumidores es prevegi l'adhesió a l'arbitratge de consum.

4. La Generalitat ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a mèrit objectiu en la valoració de premis a la qualitat que tingui establerts o pugui crear. Les administracions públiques catalanes han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajuts i subvencions a les empreses i els establiments que ofereixin béns o serveis a les persones consumidores.

#### Article 133-5

##### *Distintiu d'adhesió a l'arbitratge*

1. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un distintiu de qualitat.

2. Els empresaris adherits al sistema arbitral de consum han d'informar les persones consumidores de manera clara de llur adhesió a l'arbitratge, per mitjà del distintiu a què fa referència l'apartat 1.

## LLIBRE SEGON

### *Requisits de les relacions de consum*

#### TÍTOL I

##### *Disposicions generals*

##### CAPÍTOL I

###### *Requisits comuns*

###### Article 211-1

###### *Àmbit d'aplicació*

Els empresaris que es dediquin a la venda de béns o a la prestació de serveis, amb independència del tipus i sector d'activitat, han de complir les obligacions que estableixen aquest llibre, la normativa sectorial específica i la normativa civil general aplicable, sens perjudici de les competències de l'Estat en matèria civil i mercantil.

###### Article 211-2

###### *Requisits exigibles en matèria de seguretat i salut*

Si s'han posat en el mercat béns o serveis insegurs, s'ha d'informar immediatament les persones consumidores del risc derivat de l'ús del bé o de la prestació del servei. Aquesta informació s'ha de donar per mitjà d'avisos especials que permetin a les persones consumidores conèixer el risc derivat de l'ús del bé o de la prestació del servei al més aviat possible. Aquests béns o serveis s'han de retirar del mercat. Si les persones consumidores ja n'han adquirit, s'han d'adoptar les mesures pertinents perquè esdevinguin adequats, o bé substituir-los o retornar l'import que s'hagi satisfet.

###### Article 211-3

###### *Publicitat i informació*

1. La publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

2. El preu ha d'indicar l'import total que s'ha de satisfer i s'han de desglossar, en cas que calgui, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals repercutibles en la persona consumidora i altres conceptes similars. Si les despeses addicionals no poden ésser calculades prèviament, se n'ha d'indicar l'existència i el mètode de càlcul. Aquesta informació ha d'ésser fàcilment visible per a la persona consumidora abans de contractar, de manera que no indueixi a error o engany.

3. No es poden incrementar els preus o les condicions per raó de la forma o el mitjà de pagament en quantitats superiors a les despeses que l'empresari o empresària hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament de què es tracti. En cas de pagaments ajornats o fraccionats en què es meritin interessos, s'han d'especificar les quotes, els imports, la periodicitat dels pagaments, l'import total i la part corresponent a interessos, la d'altres despeses i la del bé o servei, i també les garanties exigides per a assegurar el cobrament de les quantitats ajornades. En cas de lliurament de quantitats a compte del preu final, s'ha d'informar de les condicions aplicables en el supòsit de no formalitzar-se la transacció.

4. Els empresaris tenen l'obligació de documentar la informació substancial per escrit o en qualsevol altre suport que permeti el seu emmagatzematge i que tingui una durada equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del bé o servei. A aquests efectes, s'entén per *informació substancial* la que fa referència a les característiques principals, l'origen comunitari o no, la utilització o el manteniment, la justificació de la transacció efectuada i la conformitat del bé o servei.

5. En el cas d'empreses adherides al sistema arbitral de consum, s'ha d'exhibir el logotip d'adhesió a l'establiment permanent, en la documentació precontractual i contractual, i, si s'escau, en el lloc web. Aquest logotip s'ha d'exhibir d'una manera clara i visible.

#### Article 211-4

##### *Atenció a les persones consumidores*

Els empresaris estan obligats a:

a) Atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada per les persones consumidores de forma personal i, si escau, presencial, pels mitjans adequats.

b) Atendre i informar, en qualsevol cas, les persones consumidores, de forma immediata i adequada i, si escau, presencialment, de qualsevol incidència, esdeveniment o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i, d'altra banda, minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin, i evitar les esperes excessives i injustificades. A aquests efectes, si l'empresari o empresària disposa d'un telèfon o telèfons d'atenció a la clientela, en cap cas no poden ésser de tarifació addicional, i n'ha d'informar i facilitar-ne el número o números a les persones consumidores.

c) Garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades. En el supòsit que durant aquest termini no s'hagués resolt de forma satisfactòria la queixa o la reclamació formulades, l'empresari o empresària que estigui adherit a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes ha de proporcionar els mitjans adequats per a garantir l'accés de la persona consumidora al sistema extrajudicial de resolució corresponent o, si escau, adreçar-la als serveis públics de consum.

d) Posar a disposició de les persones consumidores, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.

#### Article 211-5

##### *Requisits lingüístics*

1. La documentació i les informacions necessàries per al consum i l'ús adequats dels béns i serveis dirigides a les persones consumidores han d'estar a disposició immediata d'aquestes, d'acord amb el que estableix l'article 128-1. Aquest requisit no s'aplica a les marques, els noms comercials i la retolació emparada per la legislació de la propietat industrial.

2. Sens perjudici del que estableixen la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, i les altres lleis aplicables, les administracions públiques han de promoure, impulsar i fomentar les obligacions lingüístiques que aquesta llei estableix, especialment, per als establiments i la publicitat que ocupen el domini públic i per a les empreses concessionàries.



**Article 211-6***Requisits formals de la documentació*

1. La documentació que, d'acord amb aquesta llei, té caràcter obligatori ha de complir els requisits formals següents per a facilitar-ne la lectura i la comprensió:

- a) La mida de lletra ha de permetre i facilitar la lectura i la comprensió del text.
- b) El contrast de la lletra més petita ha d'ésser almenys igual que el millor contrast del text.

2. S'ha d'establir per reglament la mida de la lletra necessària perquè la lectura i la comprensió del text dels documents siguin viables.

3. La informació, precontractual i contractual, sobre condicions generals, contractes d'adhesió i clàusules i condicions no negociables individualment s'ha de documentar de la manera que estableixen els apartats 1 i 2, segons que correspongui.

**Article 211-7***Pagament per avançat*

El cobrament per avançat total o parcial dels béns i serveis és permès si es compleixen els requisits següents:

a) Que estigui consignat prèviament en el pressupost o anunciat amb un cartell o un rètol, de manera que la persona consumidora conegui aquesta condició abans de l'inici de la prestació.

b) Que el pagament per avançat no comporti l'atorgament de la conformitat de la persona consumidora amb la idoneïtat de la prestació, ni cap renúncia als seus drets.

c) Que l'empresari o empresària hagi concertat els negocis jurídics adequats amb les entitats financeres o d'assegurances per tal de garantir la devolució de les quantitats avançades per la persona consumidora. Aquesta obligació esdevé aplicable en les relacions de consum en les quals les quantitats avançades superin el 25% de l'import total de la transacció, sempre que siguin superiors a 100 euros.

**Article 211-8***Promoció de vendes*

1. S'entén per *promoció de vendes* tota activitat que utilitza tècniques de comunicació persuasives per a apropar els béns o serveis a les persones consumidores.

2. Els empresaris, en l'exercici de l'activitat de promoció de vendes, poden utilitzar tota mena de mitjans, sempre que siguin acceptats per l'ordenament jurídic, respectant els interessos econòmics i socials de les persones consumidores.

**Article 211-9***Invitacions a comprar*

1. Les persones consumidores tenen dret a escollir lliurement entre les diverses invitacions a comprar.

2. Les invitacions a comprar dirigides a les persones consumidores que incorporin un bé o servei complementari de manera habitual també l'han d'incorporar en cas que ofereixin condicions més avantatjoses i, per tant, l'empresari o empresària no pot exigir remuneracions complementàries llevat que de la seva pròpia naturalesa es dedueixi que no són compatibles.

**Article 211-10***Requisits en matèria de consum per a les ofertes o les promocions*

1. La publicitat de condicions especials més beneficioses per a la persona consumidora amb relació a les practicades habitualment per l'empresa o l'establiment ha d'indicar almenys:

- a) La data d'inici de la promoció o l'oferta.

b) La durada de la promoció o l'oferta, o bé el nombre d'unitats disponibles en oferta o promoció o el nombre de persones consumidores que es poden beneficiar de la promoció.

c) Els requisits que han de complir les persones consumidores

d) Les condicions, la qualitat i les prestacions dels béns o serveis en promoció, i els avantatges de l'oferta o la promoció.

e) El responsable o la responsable de la promoció, amb indicació del nom o la raó social i l'adreça de l'establiment o els establiments on es poden fer efectives les condicions més beneficioses, llevat que la promoció es refereixi únicament al mateix establiment on s'ofereix.

2. Si s'anuncien promocions o ofertes per un període de temps, aquest període ha d'ésser sempre determinat i l'empresa ha d'estar en condicions de satisfer la demanda de les persones consumidores del bé o servei ofert, sens perjudici de la normativa relativa als períodes de rebaixes. Si no es pot atendre la demanda, s'ha d'informar la persona consumidora del dret d'adquirir el bé o servei ofert, o un de condicions semblants, d'acord amb els beneficis de l'oferta o la promoció. Aquesta mesura s'ha de fer efectiva per mitjà del lliurament d'un full d'encàrrec que doni dret a la persona consumidora a obtenir els béns o serveis promocionats i en què s'indiqui la data en què es podrà fer efectiu aquest dret. Aquest precepte s'entén sens perjudici de les responsabilitats administratives derivades de l'incompliment de l'obligació que aquest apartat estableix amb relació al període de la promoció o l'oferta. En tot cas, no es poden fer promocions amb un nombre d'unitats manifestament insuficients en funció de la durada i la publicitat de la promoció o l'oferta i en funció de les vendes habituals.

3. Si la promoció o l'oferta indica el nombre d'unitats o de destinataris que se'n poden beneficiar, s'ha d'informar del sistema de prioritat per a atendre les demandes. Aquest sistema ha de permetre la comprovació objectiva que s'han seguit les preferències fixades en la publicitat.

4. La promoció o l'oferta és exigible durant tot el temps en què és pública i accessible.

5. Si es limiten les unitats de béns o serveis en condicions més beneficioses per a cada persona consumidora, s'ha d'informar d'aquesta limitació en la publicitat i en els cartells o els rètols de l'establiment on es faci l'oferta o la promoció.

6. Si en un mateix establiment hi ha articles o serveis en condicions normals de venda i altres en condicions més beneficioses, s'han de diferenciar o separar clarament, de manera que no es pugui induir a error o confusió respecte a les ofertes i promocions, ni a llur naturalesa.

7. Els béns o serveis en condicions més beneficioses no poden estar deteriorats o ésser de pitjor qualitat que els que l'empresa o l'establiment que fa l'oferta o la promoció ofereix habitualment, llevat de les vendes de saldos i d'altres tipus permesos d'acord amb els requisits que estableix la normativa en matèria d'ordenació comercial.

#### Article 211-11

##### *Reducció en el preu dels béns o serveis*

1. Si les condicions més beneficioses o els avantatges per a la persona consumidora consisteixen en una reducció en els preus que els béns o serveis hagin tingut amb anterioritat, s'ha d'indicar de manera clara aquesta reducció i s'ha d'informar del preu normal o habitual del bé o servei i del preu reduït.

2. La informació que prescriu l'apartat 1 es pot substituir pel percentatge de reducció de preus en cada bé o servei. Es poden agrupar lots de béns o serveis que es puguin considerar com una unitat, en funció de llurs característiques i de la reducció de preus.

3. S'entén per *preu normal o habitual* el que s'hagi aplicat al mateix establiment almenys durant un mes dins dels sis mesos anteriors a l'inici de l'oferta o la promoció. Correspon a l'empresari o empresària provar el compliment d'aquest requisit respecte als béns o serveis a preu reduït.

4. En les ofertes de llançament on el bé o servei no hagi estat abans a la venda o a disposició de la persona consumidora, s'ha d'indicar en la publicitat i en els cartells i rètols aquesta condició, per mitjà de l'expressió "oferta de llançament".

#### Article 211-12

##### *Obsequis*

1. Si, en el marc d'una relació de consum, s'ofereix un obsequi, s'ha d'informar clarament la persona consumidora en la publicitat i al mateix establiment dels aspectes següents:

a) Les obligacions que comporta el lliurament, si escau, incloses, especialment, les de caràcter fiscal.

b) Les condicions de lliurament, especialment les despeses que comporta la tramesa o la posada a disposició.

c) Les condicions i limitacions que s'han de complir per a obtenir l'obsequi.

d) Les instruccions clares i precises que s'han de seguir per a obtenir l'obsequi.

2. Pel que fa a la durada i les existències dels obsequis, hom s'ha d'atènyer al que estableix l'article 211-10.

3. Si la persona consumidora compleix els requisits per a ésser el beneficiari o beneficiària, el lliurament efectiu o la posada a disposició dels obsequis s'ha de fer en el termini d'un mes des del moment en què la persona consumidora hagi complert tots els tràmits establerts per les condicions de la invitació a comprar.

#### Article 211-13

##### *Concursos i sorteigs*

1. Els empresaris poden utilitzar sorteigs i concursos com a tècniques de promoció. S'entén per *sorteig* l'oferta de premis en què la selecció dels guanyadors és fruit de l'atzar i per *concurs* l'oferta de premis en què la selecció dels guanyadors depèn de l'habilitat o la perícia dels concursants. La utilització d'aquestes tècniques està subjecta al règim d'autorització i comunicació que estableix la normativa de les rifes, tómbols i combinacions aleatòries.

2. En la publicitat dels sorteigs i concursos, s'ha d'informar la persona consumidora dels aspectes següents:

a) Nom o raó social i domicili de l'empresa o l'establiment que organitza el sorteig o concurs.

b) Requisits per a participar-hi.

c) Limitacions per a participar-hi.

d) Bases i manera d'obtenir el premi.

e) Forma de lliurament del premi i especificació de si comportarà despeses per a la persona consumidora.

3. El lliurament efectiu o la posada a disposició del premi s'ha de fer en el termini d'un mes des que es coneix el guanyador o guanyadora del sorteig o concurs.

4. Si una persona consumidora ha estat premiada en un sorteig en què no ha participat de manera voluntària, el lliurament del premi no es pot condicionar a la compra o contractació de cap bé o servei.

#### Article 211-14

##### *Fulls de reclamació o denúncia*

Tots els empresaris han de disposar de fulls de reclamació o denúncia de la manera que s'estableixi per reglament.

#### Article 211-15

##### *Dret de desistiment*

1. Si l'empresari o empresària ofereix el dret de desistiment o una disposició estableix que s'ha d'oferir d'acord amb la modalitat de contractació, l'empresari o

empresària ha d'informar la persona consumidora, tant en les invitacions a comprar com en el document contractual, dels aspectes següents:

a) El període durant el qual la persona consumidora pot exercir el dret de desistiment.

b) Les condicions de l'exercici del dret de desistiment.

c) La quantia i la forma de pagament de les despeses de devolució, si n'hi ha.

d) Les modalitats de restitució del bé o servei rebut.

2. En els casos en què les lleis atorguin el dret de desistiment a la persona consumidora, en el document de desistiment han de constar, almenys, les dades següents:

a) La seva identificació com a document de desistiment.

b) El nom i l'adreça del destinatari o destinatària.

c) Les dades identificatives del contracte i dels contractants.

3. El dret de desistiment atribuït legalment a la persona consumidora es regeix, en primer lloc, per les disposicions legals específiques de cada supòsit i, si no n'hi ha, pel que estableix aquest article.

4. Les formalitats, els terminis i les conseqüències del dret de desistiment són els que estableix la legislació en aquesta matèria.

## CAPÍTOL II

### *Requisits de les relacions de consum als establiments*

#### Article 212-1

##### *Requisits dels preus i les condicions de pagament*

1. Als establiments s'ha d'informar del preu complet, amb tributs inclosos, dels béns o serveis oferts a les persones consumidores. Aquesta informació ha d'ésser visible per a la persona consumidora, de manera que no indueixi a error o engany.

2. En les invitacions a comprar, el preu ha d'ésser complet i ha d'incloure les despeses i els tributs.

3. Si s'accepten targetes o altres mitjans de pagament de manera habitual, no se'n pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions, sempre que es compleixin els requisits normals per a aquests mitjans de pagament.

#### Article 212-2

##### *Obligacions*

1. Als establiments dedicats a la venda de béns o a la prestació de serveis s'han de complir les obligacions següents:

a) Les que estableix el capítol I, si són aplicables a la naturalesa de la relació de consum, l'oferta o la promoció.

b) Lliurar un pressupost previ si la persona consumidora ho sol·licita.

c) Lliurar una factura, un tiquet o un justificant de la transacció, amb els conceptes següents, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal:

Primer. Nom o raó social del venedor o venedora o del prestador o prestadora, número d'identificació fiscal i adreça completa de l'establiment.

Segon. Béns adquirits o serveis prestats i imports de cadascun.

Tercer. Import total, amb els tributs inclosos, desglossant-los si escau.

Quart. Data de la transacció.

2. Els empresaris tenen l'obligació de lliurar abans de contractar, si així ho sol·licita la persona consumidora, un model de contracte amb les condicions generals previstes.

#### Article 212-3

##### *Informació sobre l'horari*

Als establiments on es posin a la venda béns o s'ofereixin serveis, s'ha d'informar de l'horari d'obertura al públic. Aquesta informació ha d'ésser visible de fora

estant, fins i tot quan l'establiment roman tancat, llevat que alguna disposició ho impedeixi.

## TÍTOL II

### *De les modalitats especials de relacions de consum*

#### CAPÍTOL I

##### *Disposicions generals*

###### Article 221-1

###### *Tipus de modalitats especials*

1. Als efectes d'aquesta llei, són modalitats especials de relacions de consum les següents:

- a) Les relacions de consum a distància.
- b) Les relacions de consum fora d'establiment permanent.
- c) Les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques.
- d) Les relacions de consum en establiments no sedentaris.

###### Article 221-2

###### *Informació a les persones consumidores*

En totes les modalitats especials de relacions de consum, l'empresari o empresària ha d'exhibir de manera clara i inequívoca la informació següent:

- a) Les dades d'identificació de l'empresari o empresària i l'autorització administrativa corresponent, situades en un lloc visible als punts de venda, a l'exterior de la màquina en el cas de vendes automàtiques, en l'oferta contractual i, si escau, en la documentació lliurada.
- b) El telèfon, l'adreça de correu electrònic i, en tot cas, una adreça física on la persona consumidora pugui presentar reclamacions i pugui fer efectiu el dret de desistiment, d'acord amb el que estableix aquesta llei.
- c) La informació que l'article 211-15 estableix amb relació al dret de desistiment.

#### CAPÍTOL II

##### *Relacions de consum a distància*

###### Article 222-1

###### *Concepte*

1. Són relacions de consum a distància les formalitzades sense la presència física simultània de l'empresari o empresària i la persona consumidora, si l'oferta i l'acceptació es fan exclusivament per mitjà de tècniques de comunicació a distància dins d'un sistema de contractació a distància organitzat per l'empresari o empresària.

2. S'inclouen en el concepte de relacions de consum a distància la contractació telefònica, la contractació per correspondència i la contractació feta per mitjans audiovisuals i electrònics, que comprèn les subhastes en línia.

###### Article 222-2

###### *Informació a les persones consumidores*

1. Tota proposta de contractació a distància ha d'incloure, de manera clara i inequívoca, informació sobre els aspectes següents:

- a) La identitat de l'oferent del bé o servei.
- b) La identificació de la proposta de contractació. La manca de resposta a la proposta no n'implica l'acceptació.

- c) El procediment que cal seguir i els requisits necessaris per a formalitzar el contracte.
  - d) El cost de l'ús de la tècnica de comunicació a distància, si aquest és superior a les tarifes bàsiques del servei.
  - e) La informació relativa al bé o servei que s'ofereixi, amb la descripció suficient de la naturalesa, la quantitat, la qualitat i les possibilitats de consum o d'ús del dit bé o servei.
  - f) El preu total, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable. L'import corresponent a les despeses de lliurament s'ha de consignar de manera separada si aquestes són a càrrec de la persona consumidora.
  - g) La modalitat i el termini màxim de lliurament del bé o d'execució del servei des del moment de recepció de la comanda. Amb aquesta finalitat, l'empresari o empresària ha de fer arribar a la persona consumidora un justificant de recepció de la comanda en el termini de tres dies a partir de la data de recepció.
  - h) La informació que l'article 211-15 estableix amb relació al dret de desistiment, quan correspongui el dret de desistiment a la persona consumidora.
  - i) El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat. S'ha de fer constar expressament que, en aquest cas, les despeses de devolució són a càrrec de l'empresari o empresària.
  - j) Les modalitats de pagament.
  - k) Les garanties i els serveis postvenda.
2. La informació a què fa referència l'apartat 1 s'ha de subministrar en un format adequat a la tècnica de comunicació a distància emprada que en permeti la conservació a la persona consumidora. S'entén que aquest dret se satisfà si es lliura un document informatiu en paper o en un altre suport que permeti l'emmagatzematge electrònic i la reproducció posterior. Correspon a l'empresari o empresària acreditar el compliment d'aquest precepte.
3. Si la proposta de contractació es fa per via telefònica o per mitjans audiovisuals, s'ha de trametre la informació a la persona consumidora en suport durador.
4. En cas de contractació per mitjans telemàtics, s'ha d'identificar l'accés a la informació de manera que no ofereixi dubtes a la persona consumidora.

#### Article 222-3

##### *Documentació contractual*

L'empresari o empresària ha de lliurar a la persona consumidora tota la documentació acreditativa del contracte i del pagament i el document per a l'exercici del dret de desistiment, quan li correspongui.

#### CAPÍTOL III

##### *Relacions de consum fora d'establiment comercial*

#### Article 223-1

##### *Concepte*

1. Són relacions de consum fora d'establiment comercial aquelles en què els béns i serveis s'ofereixen amb la presència física de l'empresari o empresària i la persona consumidora fora de l'establiment comercial de l'oferent.
2. S'inclouen en el concepte de relacions de consum fora d'establiment comercial, entre d'altres, les relacions de consum domiciliàries i les relacions de consum al lloc de treball de la persona consumidora, en llocs d'esbarjo, en reunions i en excursions organitzades.
3. No són relacions de consum fora d'establiment comercial els lliuraments a domicili de béns adquirits per qualsevol altra modalitat de relació comercial ni les regulades per l'article 3.2 de la Directiva 85/577/CEE del Consell, del 20 de desembre, referent a la protecció dels consumidors en el cas de contractes negociats fora dels establiments mercantils.



**Article 223-2***Requisits de l'objecte del contracte*

En la contractació s'ha de complir la normativa reguladora del bé o servei que se subministra. No poden ésser objecte de relacions de consum fora d'establiment comercial els béns o serveis prohibits per una regulació específica, especialment en el cas dels aliments i dels béns o serveis que, per la forma de presentació o altres circumstàncies, no compleixin les normes tècniques i sanitàries.

**Article 223-3***Informació a la persona consumidora*

En totes les relacions de consum fora d'establiments comercials l'oferent del bé o servei ha de subministrar, de manera clara i inequívoca, la informació següent:

- a) La informació relativa al bé o servei, amb la descripció completa de la seva naturalesa, la quantitat, la qualitat i les possibilitats de consum o d'ús.
- b) El preu total amb els tributs i les despeses inclosos. La quantia corresponent a les despeses de lliurament s'ha de desglossar si són a càrrec de la persona consumidora.
- c) El termini màxim de lliurament del bé o d'execució del servei si el bé o servei no se subministra en el moment de subscriure el contracte.
- d) Informació sobre la no-admissió del dret de desistiment, si escau per l'objecte del contracte.
- e) El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat, fent constar expressament que en aquest cas les despeses de devolució són a càrrec de l'empresari o empresària.
- f) Les garanties i els serveis postvenda.

**Article 223-4***Documentació contractual*

1. L'empresari o empresària ha de lliurar a la persona consumidora tota la documentació acreditativa del contracte subscrit i del pagament efectuat.
2. Si la persona consumidora té reconegut un dret de desistiment, l'empresari o empresària ha de lliurar a la persona consumidora la documentació següent:
  - a) Un document en què constin almenys la data, la signatura de la persona consumidora i la informació que l'article 211-15 estableix amb relació al dret de desistiment.
  - b) El document per a l'exercici del dret de desistiment.
3. Correspon a l'empresari o empresària acreditar el compliment de les obligacions que estableix aquest article.
4. En el cas dels serveis prestats fora de l'establiment del prestador, s'han de complir les obligacions de documentació i informació que estableix el títol V, si són aplicables.

**CAPÍTOL IV***Relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques***Article 224-1***Concepte*

1. Són relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques aquelles en què la persona consumidora adquireix el bé o servei directament d'una màquina preparada per a aquesta finalitat, per mitjà de l'accionament de qualsevol tipus de mecanisme i pagant-ne prèviament l'import.
2. El fet que la màquina estigui instal·lada a l'establiment del venedor o venedora no priva la relació de la seva condició d'automàtica.

**Article 224-2***Informació obligatòria*

1. A les màquines s'ha d'exposar de manera clara la informació següent:

- a) La identitat de l'ofertent del bé o servei, l'adreça i un telèfon gratuït d'atenció a les persones consumidores on s'atendran llurs eventuais queixes i reclamacions.
  - b) La identificació i les característiques essencials del bé o servei, llevat que el seu contingut sigui evident.
  - c) Les instruccions per a obtenir el bé.
  - d) El preu exacte del bé o servei, el tipus de targetes de pagament i de monedes o bitllets que admet i la indicació de si s'ha d'introduir l'import exacte o torna el canvi.
  - e) El funcionament del sistema automàtic que permet recuperar monedes o bitllets en casos d'error, inexistència del bé o servei o mal funcionament de la màquina.
2. La màquina ha de tenir un sistema que permeti obtenir un comprovant de la transacció efectuada, d'acord amb el que estableix l'article 212-2.3. En el comprovant han de constar la identificació i l'adreça del responsable o la responsable, el preu, la descripció del bé o servei i la data. Aquesta obligació no és aplicable a les màquines recreatives i d'atzar ni tampoc a les màquines dispensadores de béns d'alimentació.
  3. La màquina automàtica ha de tenir un sistema que permeti anul·lar l'operació sense cap càrrec per a la persona consumidora abans de l'obtenció del bé o servei.

#### Article 224-3

##### *Responsabilitat*

1. Amb caràcter general, els responsables del compliment del que estableix aquest capítol són els explotadors. S'entén per *explotadors* els empresaris que reben un benefici directament relacionat amb l'activitat de la màquina.
2. Si els explotadors no estan identificats, són responsables de la màquina els titulars de l'establiment on es troba, els quals responen solidàriament amb el responsable o la responsable de la màquina, davant de la persona consumidora, del compliment de les obligacions que estableix l'article 224-2.

#### CAPÍTOL V

##### *Relacions de consum en establiments no sedentaris*

#### Article 225-1

##### *Les relacions de consum no sedentàries en llocs fixos*

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per *relacions de consum en establiments no sedentaris* les que els empresaris duen a terme fora d'un establiment permanent, de manera habitual, ocasional, periòdica o continuada, en els perímetres i els llocs degudament autoritzats.

#### Article 225-2

##### *Relacions de consum ambulants o itinerants*

S'entén per *relacions de consum ambulants o itinerants* les que els empresaris duen a terme, de manera habitual, ocasional, periòdica o continuada, en llocs o perímetres no determinats prèviament.

#### TÍTOL III

##### *De les relacions de consum per mitjà d'intermediaris*

#### CAPÍTOL I

##### *Requisits i obligacions*

#### Article 231-1

##### *Concepte d'intermediari o intermediària*

S'entén per *intermediari o intermediària* qualsevol empresari o empresària que per compte d'altri i a canvi d'una remuneració, de caràcter pecuniari o en forma de

qualsevol altre avantatge econòmic convingut, es dedica habitualment a qualsevol de les activitats següents:

- a) Presentar o oferir la possibilitat d'adquirir béns o serveis a les persones consumidores.
- b) Fer els tractes preliminars per a la formalització d'un contracte amb persones consumidores.
- c) Formalitzar el contracte amb les persones consumidores.
- d) Assessorar les persones consumidores amb relació al negoci jurídic en què intervé.

#### Article 231-2

##### *Informació a les persones consumidores*

1. L'intermediari o intermediària ha d'informar, abans de prestar qualsevol servei a una persona consumidora, dels aspectes següents:

- a) La seva identitat i la seva adreça.
- b) Les dades de la inscripció en el registre corresponent on, si escau, estigui inscrit.
- c) L'abast de les seves competències.
- d) La indicació de si treballa en exclusiva per a un empresari o empresària o com a intermediari o intermediària independent.
- e) El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació. Aquesta obligació no és aplicable a les activitats de mediació d'assegurances.
- f) Les informacions previstes per a la contractació a distància, si s'ofereix la intermediació per mitjans electrònics.
- g) La informació de les garanties i els sistemes extrajudicials de solució de conflictes en matèria de consum.

2. La informació a què fa referència l'apartat 1 s'ha d'indicar en els documents que l'intermediari o intermediària lliuri a la persona consumidora.

3. Els intermediaris han d'oferir informació veraç i suficient en la promoció i oferta dels béns i serveis que comercialitzin i, en general, en llur activitat d'assessorament, si s'escau.

4. La persona consumidora ha de poder conservar la informació en suport documental. S'entén que aquest dret se satisfà si es lliura un exemplar de la informació en paper o en un altre suport que en permeti l'emmagatzematge electrònic i la reproducció posterior. Correspon a l'intermediari o intermediària acreditar el compliment d'aquestes obligacions.

#### Article 231-3

##### *Assessorament*

1. Si l'activitat comercial dels intermediaris inclou l'assessorament de les persones consumidores, els intermediaris els han de donar la informació necessària sobre la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o finalitat del bé o servei, perquè les persones consumidores puguin avaluar si el contracte proposat s'ajusta a llurs necessitats.

2. Els intermediaris han de donar a les persones consumidores la informació a què fa referència l'apartat 1 de manera clara, entenedora i fàcilment interpretable.

#### Article 231-4

##### *Obligacions*

1. Els intermediaris han de dur a terme les transaccions comercials amb diligència professional i responsabilitat i subjectant-se a la legalitat i als codis ètics del sector on compleixen l'activitat professional. En cap cas no poden fer referències o utilitzar noms que indueixin o puguin induir les persones consumidores a errors sobre la veritable naturalesa de l'empresa, l'establiment o el servei que s'hi presta.

2. Si la persona consumidora lliura cap quantitat a compte de l'import del bé o servei abans de formalitzar el contracte, l'intermediari o intermediària té la con-

sideració de dipositari fins a la perfecció del contracte i no la pot aplicar a compte de la seva remuneració professional.

#### Article 231-5

##### *Responsabilitat*

1. Els intermediaris són responsables de la manca de formalització del contracte si aquesta deriva de l'incompliment, per qualsevol causa o motiu, de llurs obligacions d'informació o assessorament.

2. Tot empresari o empresària que se serveixi de l'activitat d'intermediació és responsable solidari als efectes del que estableix aquest codi.

### TÍTOL IV

#### *De l'adquisició i l'arrendament de béns*

##### CAPÍTOL I

##### *Béns immobles*

#### Article 241-1

##### *Informació en l'oferta per a la venda d'immobles*

1. En l'oferta per a la venda d'immobles, s'ha de facilitar informació suficient sobre llurs condicions essencials abans que el comprador o compradora avanci qualsevol quantitat a compte, d'acord amb el que estableix la normativa en matèria d'habitatge.

2. En l'oferta per a la venda d'immobles, s'ha d'informar de la titularitat jurídica, les càrregues i els gravàmens, les condicions d'ús, els serveis que existeixin, les despeses previsible de manteniment, les condicions econòmiques i de finançament de l'oferta i, si és possible, les despeses previsible de manteniment i els imports dels tributs que gravin la propietat. També s'ha de donar la resta de la informació exigible d'acord amb la legislació.

3. En l'oferta per a la venda d'immobles, s'ha de donar informació sobre els tipus de garantia, els terminis, les quanties i els mitjans per a reclamar-ne l'execució establerts per la normativa aplicable.

#### Article 241-2

##### *Informació en l'oferta per a l'arrendament d'immobles*

1. En l'oferta d'immobles en règim de lloguer, s'han d'especificar les característiques, els serveis i les instal·lacions de què disposin, les condicions d'ús, la renda contractual i les altres informacions que requereix la normativa en matèria d'habitatge.

2. L'arrendador o arrendadora de l'immoble ha de tenir la cèdula d'habitabilitat, la qualificació definitiva en el cas d'habitatges amb protecció oficial o les acreditacions equivalents. L'arrendatari o arrendatària té dret que li sigui lliurada una còpia d'aquesta documentació en el moment de formalitzar el contracte.

##### CAPÍTOL II

##### *Béns mobles*

#### Article 242-1

##### *Informació en l'oferta per a la venda de béns mobles*

En l'oferta de venda de béns mobles, s'ha de facilitar informació suficient sobre llurs condicions essencials i s'ha de fer referència a les característiques de dimensió, pes, disseny, nivell de qualitat, instal·lació, conservació, manteniment i possibilitats de reparació.

#### Article 242-2

##### *Garanties*

1. El venedor o venedora ha de lliurar a les persones consumidores un bé que sigui conforme al contracte de compravenda formalitzat i que necessàriament:

a) S'ajusti a la descripció realitzada i tingui les qualitats del bé que el venedor o venedora, si escau, hagi presentat a la persona consumidora en forma de mostra o model.

b) Presenti les qualitats i prestacions habituals d'un bé de les mateixes característiques que la persona consumidora pugui esperar fonamentadament d'acord amb la naturalesa del bé i les característiques de les quals ha informat el venedor o venedora.

c) Sigui idoni per als usos a què ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus.

d) Sigui apte per a qualsevol ús requerit per la persona consumidora i admès pel venedor o venedora.

2. El venedor o venedora respon davant de la persona consumidora de qualsevol manca de conformitat que hi hagi en el moment de lliurament del bé.

3. La persona consumidora té dret a la reparació del bé, a la seva substitució, a la rebaixa del preu i a la resolució del contracte, d'acord amb el que estableix la normativa en matèria de garanties.

#### Article 242-3

##### *Mitjans acceptables per a fer efectiva la informació*

1. El venedor o venedora ha d'informar sobre els drets de les persones consumidores en cas de manca de conformitat per mitjà d'un cartell informatiu, un document escrit, una factura, un tiquet de compra o qualsevol altre mitjà que en permeti tenir constància.

2. Si s'informa per mitjà d'un cartell de caràcter fix, aquest ha d'estar a la vista del públic i permetre la lectura i la comprensió del text.

3. Si el mitjà emprat per a informar és el documental, l'escrit que es lliuri al comprador o compradora ha d'estar a disposició immediata de les persones consumidores en català i castellà.

4. Si la informació s'incorpora al tiquet de compra o a la factura, aquests han d'estar impresos amb un tipus de lletra i un contrast que permetin llegir-los clarament.

5. La informació dels béns de naturalesa duradora s'ha de facilitar per qualsevol dels mitjans a què fan referència els apartats 3 i 4.

### TÍTOL V

#### *De les obligacions en la prestació de serveis*

##### CAPÍTOL I

##### *Disposicions generals*

#### Article 251-1

##### *Empresaris que presten serveis*

1. Els empresaris que presten algun tipus de servei en el territori de Catalunya estan subjectes al que disposa aquest títol, sens perjudici del que estableixi la normativa sectorial aplicable. Se n'exclouen els serveis accessoris a la venda d'un bé. S'hi inclouen els serveis en què s'aportin materials o béns, si la prestació del servei té caràcter principal.

2. Per a determinar el caràcter principal o accessori del servei, s'ha de tenir en compte la naturalesa de la prestació del servei sol·licitat per la persona consumidora i el preu dels materials o béns respecte al preu de la mà d'obra del servei.

#### Article 251-2

##### *Classificació de serveis*

Als efectes d'aquesta llei, els serveis es classifiquen en els tipus següents:

- a) Serveis a les persones: Serveis en què la prestació recau sobre la mateixa persona, sia en el vessant físic, intel·lectual, psíquic, emocional o locomotor, o en qualsevol altre aspecte intrínsecament unit a la persona.
- b) Serveis sobre els béns o les coses: Serveis en què la prestació recau sobre un bé o una cosa, sia per a adequar-lo, millorar-lo, reparar-lo o instal·lar-lo, o amb relació a qualsevol altre aspecte que afecti el mateix bé.
- c) Serveis bàsics: Serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen els subministraments, els transports, els mitjans audiovisuals, els de comunicacions, els assistencials i sanitaris, i els financers i d'assegurances.
- d) Serveis de tracte continuat: Serveis que l'empresari o empresària no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis.
- e) Serveis de marca: Serveis en què s'exhibeix visiblement el nom comercial, la marca, el logotip, l'emblema o qualsevol símbol que els identifiqui amb un altre empresari o empresària, de manera que puguin fer creure a les persones consumidores que tenen una vinculació jurídica especial amb el propietari o propietària de la marca o el nom comercial.

#### Article 251-3

##### *Obligacions comunes per a tot tipus de serveis*

1. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han d'informar les persones consumidores del preu complet del servei per mitjà d'un rètol visible a l'establiment o d'una tarifa o un fullet de preus. S'ha d'informar del preu total, que ha de comprendre tot tipus de tributs, càrregues i gravàmens, i també els altres conceptes accessoris al servei.
2. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han de fer i lliurar a les persones consumidores un pressupost previ del servei si la persona consumidora no pot calcular directament el preu, llevat que aquesta renunciï a l'elaboració del pressupost expressament, de manera manuscrita i amb la seva signatura.
3. En el pressupost a què fa referència l'apartat 2 han de constar com a mínim les dades següents:
  - a) La identitat del prestador o prestadora del servei, amb la indicació del nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça completa d'un establiment físic del prestador o prestadora.
  - b) El motiu o l'objecte del servei, amb la indicació de les activitats o operacions que s'han de fer.
  - c) Les despeses que ha de satisfer l'usuari o usuària, de manera desglossada, i l'import de les peces, els recanvis, els accessoris i els béns que s'incorporen al servei.
  - d) El termini de validesa del pressupost.
  - e) La data prevista per a l'inici de la prestació i la durada del servei.
  - f) La data del pressupost i la signatura d'una persona responsable de l'empresa prestadora.
  - g) La data de l'acceptació o del rebuig del pressupost per part de l'usuari o usuària, amb espais reservats per a signar cadascuna de les dues opcions, amb una mida igual.
4. Les còpies dels pressupostos s'han de conservar durant un termini mínim de sis mesos des de la no-acceptació del pressupost o des de la finalització del servei, segons que correspongui.
5. Els pressupostos no acceptats es poden cobrar si s'ha indicat així en la tarifa o el cartell de preus o si se n'ha informat expressament la persona consumidora.



L'import no pot sobrepassar el que s'ha indicat o el corresponent al temps real emprat per a elaborar el pressupost.

6. Els preus pressupostats no poden ésser superiors en cap cas als anunciats, sigui quin sigui el concepte al qual s'apliquin.

7. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han d'estendre i lliurar, un cop finalitzat i pagat el servei, una factura, un tiquet o un justificant de pagament, amb els conceptes següents, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal:

a) El nom o la raó social del prestador o prestadora, el número d'identificació fiscal i adreça completa de l'establiment.

b) Els conceptes o les activitats en què ha consistit el servei prestat.

c) Els imports dels conceptes o les activitats.

d) Els impostos o les taxes aplicables i llur import.

e) La indicació del temps de garantia del servei, si escau.

f) La data de prestació del servei, si escau.

8. Si es fan pagaments parcials del servei, en cada pagament s'ha de lliurar a la persona consumidora un rebut on han de constar com a mínim les dades següents:

a) La identificació del prestador o prestadora, amb el nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça de l'establiment.

b) L'objecte del servei i la indicació de si es tracta d'un pagament a compte o d'un pagament parcial.

c) L'import pagat en l'acte en qüestió.

d) L'import total pagat fins aquell dia i la quantitat total que resta per pagar.

e) La data i la signatura d'una persona responsable de l'establiment prestador.

9. A banda dels pagaments parcials, un cop finalitzat el servei, s'ha de complir l'obligació d'estendre una factura, un tiquet o un justificant de pagament, d'acord amb el que estableix l'apartat 7.

10. L'empresari o empresària, si per qualsevol circumstància no pot complir les obligacions derivades de les relacions de consum acordades amb la persona consumidora, ha de garantir que es compleixin per mitjà de la seva pròpia infraestructura o d'una infraestructura aliena.

#### Article 251-4

##### *Import de la factura*

1. L'import de la factura no pot ésser superior a l'import pressupostat, si n'hi ha.

2. Si durant la prestació del servei apareixen nous conceptes que s'han de cobrar a la persona consumidora o altres modificacions del pressupost, el prestador o prestadora n'ha de fer una ampliació o modificació, que s'ha de comunicar a la persona consumidora i que aquesta, si escau, ha d'acceptar, de manera que en quedi constància.

#### Article 251-5

##### *Garantia dels serveis*

1. Els diversos tipus de serveis s'han de garantir d'acord amb la normativa específica que els és aplicable.

2. Si no hi ha una normativa específica que els reguli, els serveis s'han de garantir com a mínim per un període de sis mesos des que hagi finalitzat el darrer acte o activitat en què consisteixi la prestació.

#### Article 251-6

##### *Preus dels serveis*

1. Els preus, recàrrecs i suplementes dels serveis són lliures, llevat dels sotmesos a règims d'aprovació o autorització prèvia, si bé s'han de respectar les obligacions d'informació prèvia que estableix aquesta llei i les altres disposicions aplicables.

2. Si per a prestar correctament el servei s'han d'incorporar peces, recanvis, accessoris o béns, s'ha de disposar d'una llista amb els preus i informar de l'existència d'aquesta llista a la persona consumidora.

3. No es poden cobrar preus abusius, especialment si les circumstàncies particulars del cas minven la llibertat d'elecció de la persona consumidora.

#### Article 251-7

##### *Recàrrecs i suplementes en el preu del servei*

1. Si es cobren recàrrecs o suplementes en el preu del servei, se n'ha d'informar la persona consumidora per mitjà d'una llista de preus o d'un pressupost previ per escrit.
2. Els recàrrecs o suplementes en concepte d'horari nocturn només es poden cobrar si el servei es presta entre les 22 hores i les 6 hores de l'endemà.
3. Els recàrrecs o suplementes en concepte de dia festiu només es poden cobrar si el servei es presta dins les vint-i-quatre hores del dia festiu. A aquests efectes, es consideren festius els diumenges i els dies festius del domicili del lloc on es presta el servei. Com a regla general, no es consideren festius els dissabtes.
4. En cap cas no es poden cobrar recàrrecs o suplementes basats en la immediata disponibilitat, la urgència o conceptes semblants.
5. Els recàrrecs o suplementes d'horari nocturn i dia festiu no són compatibles entre si, per la qual cosa només se'n pot cobrar un dels dos.
6. El que estableix aquest article és d'aplicació supletòria als serveis regulats per una normativa específica.

## CAPÍTOL II

### *Obligacions segons el tipus de servei*

#### Article 252-1

##### *Obligacions addicionals*

A més de complir les obligacions que estableix el capítol I, segons el tipus de servei, s'han de complir les obligacions que estableix aquest capítol.

#### Article 252-2

##### *Serveis a les persones*

1. S'han de complir les disposicions sobre seguretat, salut, higiene, intimitat personal, protecció de dades i altres obligacions que estableix la normativa específica.
2. Si la prestació del servei implica algun tipus de resultat, la persona consumidora o tercers experts l'han de poder comprovar i verificar, sense la intervenció del prestador o prestadora.
3. Si la prestació del servei comporta riscos per a la salut o la seguretat de la persona consumidora, s'ha d'informar d'aquests riscos i fer les advertències pertinents per mitjà d'un cartell visible a l'establiment o del lliurament d'un fullet a la persona consumidora.

#### Article 252-3

##### *Servei sobre els béns*

1. Si per a la prestació del servei s'ha de dipositar el bé, s'ha de lliurar a la persona dipositant un resguard de dipòsit, en què han de constar com a mínim les dades següents:
  - a) La identificació de l'establiment, amb el nom o la raó social, l'adreça i el número d'identificació fiscal.
  - b) La identificació de la persona dipositant.
  - c) La identificació del bé.
  - d) La descripció del servei de la manera més detallada possible.
  - e) La data de recepció del bé i la durada prevista del servei.
  - f) El termini en què prescriu el dret a recuperar el bé dipositat.
  - g) La signatura o qualsevol altre mitjà que permeti l'acreditació de la persona responsable de l'establiment prestador.

2. El dipositari o dipositària ha de conservar una còpia del resguard de dipòsit almenys fins que s'exhaureixi el termini que estableix l'apartat 5.

3. Si el bé s'ha dipositat a l'establiment, per a recollir-lo s'ha de presentar el resguard de dipòsit. Si la persona consumidora no el té, ha d'acreditar la titularitat sobre el bé de qualsevol de les maneres admeses en dret.

4. Si hi ha un pressupost previ, aquest pot tenir els efectes del resguard de dipòsit, sempre que hagi estat acceptat per la persona consumidora i el document indiqui aquesta condició.

5. La persona consumidora perd el dret a recuperar el bé lliurat un cop transcorreguts tres anys des de la data de lliurament. El prestador o prestadora, amb una antelació de tres mesos al venciment d'aquest termini, ha de comunicar fefaentment a la persona dipositant la data de venciment i la destinació que preveu donar al bé. Si, un cop exhaurit el termini, la persona consumidora no ha objectat res, el prestador o prestadora pot disposar del bé de la manera que estableixen les lleis.

#### Article 252-4

##### *Serveis bàsics*

1. Els prestadors de serveis bàsics han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació.

2. El prestador del servei ha de facilitar, en el moment de la contractació, una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció a la persona consumidora no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat. També ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha d'ésser de caràcter gratuït.

3. En els contractes s'ha d'informar del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador o prestadora del servei bàsic i del procediment per a fer-ho. També s'hi ha d'informar de si el prestador o prestadora del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d'adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els conflictes.

4. En la informació precontractual i contractual s'ha d'indicar l'existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas que l'empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic fixada per l'ordenament jurídic o per la mateixa empresa. També s'ha d'informar sobre els mecanismes per a dur a terme les mesures a què fa referència l'apartat 3 i sobre el mètode de determinació de l'import.

5. Les empreses que prestin serveis bàsics han de vetllar perquè els contractes d'adhesió es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d'un suport que els sigui accessible.

#### Article 252-5

##### *Serveis de tracte continuat*

1. El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de tracte continuat no pot contenir més requisits o ésser més difícil que el procediment per a donar-se'n d'alta.

2. En el moment de la contractació d'un servei de tracte continuat, s'ha d'informar del procediment de baixa i de les indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que ha d'efectuar la persona consumidora si es dóna de baixa del servei.

3. El prestador o prestadora ha de garantir la continuïtat i la qualitat en la prestació, d'acord amb la informació que se n'ha donat o la publicitat que se n'ha fet, sense que es pugui deslliurar de responsabilitat per conducte de tercers amb qui la persona consumidora no hagi entrat en contacte. Es poden determinar per reglament els mecanismes de control i verificació de la qualitat en la prestació dels serveis de tracte continuat.

4. El prestador o prestadora d'un servei de tracte continuat ha de garantir una atenció adequada a la persona consumidora, sense demores ni esperes. Aquesta atenció ha d'ésser personal, sempre que la persona consumidora ho desitgi, sense procediments o mecanismes automàtics que facin impossible la conversa amb la persona consumidora.

5. No es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

6. Per a interrompre el servei de tracte continuat i per a incloure la persona consumidora en fitxers d'impagats, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats i sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

#### Article 252-6

##### *Serveis de marca*

1. Els prestadors dels serveis de marca estan obligats, amb relació a la persona consumidora, a fer tots els tràmits, resoldre les incidències, donar informació sobre béns i serveis i respondre de les garanties comercials com si fossin la mateixa empresa de la marca que exhibeixen.

2. En cap cas no es poden anunciar marques o logotips que indueixin la persona consumidora a error o confusió sobre la naturalesa de la marca, del servei o de la relació de l'establiment amb la marca.

3. Si els prestadors de serveis de marca estan facultats per a donar d'alta la persona consumidora en serveis de tracte continuat, també l'han de donar de baixa, si ho sol·licita, amb els mateixos requisits que per a donar-la d'alta. S'ha de lliurar a la persona consumidora un document justificatiu de la sol·licitud de baixa.

4. Si els prestadors apliquen preus o despeses autoritzats o decidits per l'empresa de la marca que representen, han de tenir a disposició de la persona consumidora unes taules o tarifes de preus i despeses elaborades per la marca.

5. Els prestadors de serveis de marca estan vinculats per la publicitat i les ofertes que faci l'empresa de la marca amb relació als béns o serveis que comercialitza, llevat que en el document publicitari constin els establiments que comprèn la promoció o l'oferta i els prestadors no hi estiguin inclosos.

#### Article 252-7

##### *Serveis de naturalesa mixta*

Si un mateix servei té característiques de més d'un dels tipus que estableix aquesta llei, s'han d'aplicar les obligacions i els requisits determinats per a cada un dels serveis que en formen part, sempre que siguin compatibles entre ells.

### LLIBRE TERCER

#### *La disciplina del mercat i els drets de les persones consumidores*

#### TÍTOL I

##### *Disposicions generals*

#### CAPÍTOL I

##### *Disposicions generals*

#### Article 311-1

##### *Tutela dels drets de les persones consumidores*

1. Els poders públics de Catalunya, especialment els que tenen específicament encarregada la tutela i la defensa dels drets de les persones consumidores, han de vetllar, per mitjà de procediments eficaços i efectius, pel compliment dels drets que reconeixen aquesta llei i les normatives específiques i sectorials de defensa i protecció de les persones consumidores.

2. Els poders públics a què fa referència l'apartat 1, en cas d'un incompliment de la legislació que posi en perill de qualsevol manera els drets o interessos de les persones consumidores, han d'adoptar les mesures que estableixen aquesta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

3. Si es vulneren els drets de les persones consumidores, l'Administració ha d'exercir les accions judicials adequades per a posar fi a aquesta vulneració.

#### Article 311-2

##### *Codi de conducta*

1. L'Administració de consum ha de fomentar l'adopció de codis de conducta com a instrument d'autoregulació i coregulació per a millorar la defensa de les persones consumidores i la disciplina del mercat i ha de promoure que aquests codis s'adeqüin als principis del consum responsable.

2. Els codis poden ésser elaborats per representants de les organitzacions de persones consumidores, empresarials i professionals més representatives dels sectors afectats i l'Administració de consum.

3. L'Administració de consum pot crear i atorgar, si escau, distintius de qualitat i determinar per reglament els compromisos i les obligacions que han d'assumir les entitats que s'hi adhereixin i el règim d'atorgament, retirada i publicitat d'aquests distintius. Aquests distintius de qualitat es poden vincular, si escau, amb l'adopció d'un codi de conducta.

#### Article 311-3

##### *Col·laboració d'altres organismes o ens públics o privats amb potestats públiques*

1. Els òrgans administratius encarregats de vetllar per la defensa de les persones consumidores poden sol·licitar, si escau, la col·laboració d'altres òrgans administratius perquè exerceixin les potestats que els atribueixen les legislacions sectorials específiques, quan s'estimi necessari, a fi de protegir els drets o interessos de les persones consumidores. Si l'òrgan al qual s'ha demanat la col·laboració considera que no cal actuar o que no li correspon fer-ho, ha de contestar a l'òrgan que ha fet la sol·licitud i motivar la seva decisió.

2. Les sol·licituds de col·laboració de l'Administració de consum de la Generalitat s'han de fer de manera motivada. L'òrgan o ens al qual s'ha sol·licitat la col·laboració ha de contestar en el termini d'un mes, llevat que per raons d'urgència s'indiqui en la sol·licitud un termini més curt, i ha d'indicar les mesures, les decisions o els acords adoptats, i també les actuacions realitzades.

#### Article 311-4

##### *Coordinació entre òrgans administratius de defensa de les persones consumidores*

1. Tots els organismes de l'Administració pública de Catalunya han d'actuar coordinadament en la defensa dels drets i interessos de les persones consumidores.

2. Els organismes de l'Administració pública de Catalunya han d'actuar conjuntament amb l'Agència Catalana del Consum i establir els criteris i les pautes d'actuació en matèria de mesures disciplinàries per a garantir la protecció dels drets de les persones consumidores.

3. Si els organismes d'àmbit territorial tenen la competència delegada per una altra administració pública, aquesta ha de tutelar l'actuació d'aquests òrgans, els ha de donar instruccions, pautes i criteris i ha de vetllar perquè es compleixin.

4. L'Agència Catalana del Consum ha de lliurar la informació necessària als organismes d'àmbit territorial i els ha de facilitar, en la mesura de les seves possibilitats, els mitjans adequats perquè puguin acomplir llur tasca eficaçment.

#### Article 311-5

##### *Cooperació de les persones consumidores*

1. Les persones consumidores tenen el dret i el deure de cooperar, de manera individual o per mitjà de les organitzacions que les representen, amb les administra-

cions públiques encarregades de vetllar pel compliment de la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores.

2. El mitjà de cooperació és la denúncia o qualsevol altre admès en dret per a la protecció de les persones consumidores.

#### Article 311-6

##### *La denúncia en matèria de consum*

1. Les persones consumidores, de manera individual o per mitjà de les organitzacions que les representen, tenen el dret de formular i presentar denúncies als organismes administratius competents en matèria de consum.

2. Per mitjà de la denúncia es comuniquen a l'administració competent en matèria de protecció de les persones consumidores uns fets, circumstàncies o esdeveniments que poden vulnerar la normativa de consum.

#### Article 311-7

##### *Tramitació de la denúncia*

1. Si de la denúncia deriven indicis d'infracció, d'acord amb el que estableixen aquesta llei i les normatives sectorials de consum, les administracions públiques competents han d'iniciar d'ofici els procediments administratius adequats per a evitar la vulneració de la normativa.

2. L'administració pública competent ha de comunicar a la persona denunciant l'inici d'ofici de les actuacions pertinents i li ha d'indicar els possibles efectes de la denúncia i la seva posició jurídica respecte a les presumptes infraccions.

3. Si a la denúncia hi manquen requisits formals i la persona denunciant pot esmenar aquesta mancança, l'administració competent que la rep li ha de donar un termini no inferior a deu dies perquè ho faci.

4. Si l'òrgan a qui s'ha adreçat la denúncia no és el competent per raó de la matèria o del territori, aquest òrgan l'ha de trametre a l'òrgan que té atribuïda la competència material o territorial i ho ha de comunicar a la persona denunciant.

5. L'administració competent, si no aprecia infraccions amb relació a la denúncia presentada, ha d'adoptar un acord motivat d'arxivament i comunicar-lo a la persona denunciant.

## CAPÍTOL II

### *Els principis de la disciplina del mercat*

#### Article 312-1

##### *Qüestions generals*

1. L'activitat de les administracions públiques en matèria de disciplina del mercat i defensa de les persones consumidores s'ha d'ajustar als principis generals del dret, al que estableix aquesta llei i especialment a la normativa en matèria de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. Els òrgans administratius encarregats d'exercir les funcions de disciplina del mercat i de defensa de les persones consumidores han de garantir el compliment dels principis generals del dret i de les lleis i han de cercar el màxim equilibri amb l'objectiu de protegir els drets i interessos de les persones consumidores.

#### Article 312-2

##### *Principi de legalitat*

1. L'exercici de les potestats administratives en matèria de disciplina del mercat i de defensa de les persones consumidores ha d'estar regulat per una norma amb rang de llei.

2. Les mesures cautelars que afectin els drets i interessos legítims dels administrats han d'estar regulades per una llei.



**Article 312-3***Principi d'irretroactivitat*

Són aplicables als fets constitutius d'una infracció administrativa les disposicions sancionadores vigents en el moment en què es produeixen. No obstant això, s'han d'aplicar retroactivament les disposicions que siguin més favorables per a la persona presumptament infractora.

**Article 312-4***Principi de tipicitat*

1. Només són infraccions administratives les vulneracions de l'ordenament jurídic establertes per la llei.

2. Ningú no pot ésser sancionat si la seva conducta no constitueix una infracció administrativa.

3. Les disposicions reglamentàries en matèria de disciplina del mercat i de defensa de les persones consumidores no poden establir sancions o graduacions de les sancions, però poden remetre a una llei perquè llur incompliment pugui ésser sancionat.

**Article 312-5***Principi de responsabilitat*

1. Només poden ésser sancionades les persones físiques o jurídiques que cometin infraccions, encara que sigui per inobservança.

2. Si en la comissió de les infraccions o dels fets perillosos per a la salut i la seguretat hi han participat diverses persones físiques o jurídiques, aquestes han de respondre solidàriament de les infraccions, les mesures i les sancions que es puguin aplicar.

3. Si un empresari o empresària té el deure legal o reglamentari de col·laborar en la detecció o persecució d'una infracció i deliberadament no ho fa, en pot ésser considerat responsable.

4. Si la infracció és imputada a una persona jurídica, poden ésser considerades responsables les persones que n'integren els òrgans rectors o de direcció en el moment en què es comet la infracció. S'entén que integren els òrgans rectors o de direcció les persones que constin en els registres públics, o bé les persones que hagin mostrat públicament aquesta representació o hagin actuat com a tals.

**Article 312-6***Principi de proporcionalitat*

1. Les sancions han d'ésser proporcionals a la gravetat dels fets, atenent especialment el nombre de persones consumidores afectades, el perill per a la salut o la seguretat de les persones consumidores, la reincidència o reiteració, la intencionalitat en la comissió i el volum de lucre obtingut com a conseqüència de la infracció.

2. Les sancions i mesures cautelars no poden ésser més beneficioses per a l'infractor o infractora que el compliment de la normativa infringida.

**Article 312-7***Principi de precaució*

1. En funció del risc acceptable per a la salut, la seguretat o els interessos de les persones consumidores, les administracions públiques poden adoptar mesures proporcionals i coherents amb el risc per a minorar-lo, encara que afectin els drets dels administrats. Les mesures cautelars s'han de mantenir durant el temps mínim indispensable per a garantir la finalitat per a la qual s'han adoptat.

2. Les mesures cautelars o precautòries únicament es poden adoptar si hi ha indicis racionals d'infracció administrativa o de perill per a la salut o seguretat de les persones consumidores, i s'han d'adoptar amb les garanties establertes amb aquesta finalitat. En aquests supòsits, la càrrega de la prova recau sobre qui produeix, fabrica, importa o comercialitza el bé o servei.

**Article 312-8***Principi de prescripció*

Les infraccions i les sancions prescriuen d'acord amb el que estableix aquesta llei.

**Article 312-9***Principi de concurrència de sancions*

No es poden sancionar les infraccions que hagin estat sancionades penalment o administrativament, si hi ha identitat de subjecte, fet i fonament.

**Article 312-10***Principi de competència territorial*

1. Els organismes públics de consum poden actuar, investigar, controlar, inspeccionar i adoptar mesures respecte als fets que afectin o puguin afectar les persones consumidores en llur àmbit territorial, amb independència del domicili de la persona responsable o del lloc on es trobi l'establiment.

2. Els òrgans de la Generalitat amb competències sancionadores les han d'exercir respecte a les infraccions que afectin o puguin afectar les persones consumidores en llur àmbit territorial, amb independència del domicili de la persona responsable o del lloc on es trobi l'establiment, sense que puguin inhibir-se a favor d'altres administracions de fora de Catalunya.

3. La competència sancionadora correspon a l'Agència Catalana del Consum si la infracció afecta l'àmbit territorial de més d'un municipi.

**Article 312-11***Principi de competència material*

1. Els organismes públics de consum tenen competència per a sancionar les infraccions que tipifiquen aquesta llei i les altres normes específiques de protecció de les persones consumidores, sens perjudici de la potestat sancionadora que correspongui a altres òrgans per raó de la matèria.

2. Els organismes públics poden investigar, inspeccionar i sancionar els fets que, pel fet d'incomplir qualsevol normativa sectorial o específica de protecció dels drets i interessos de les persones consumidores, poden ésser considerats infracció als efectes d'aquesta llei.

**Article 312-12***Principi pro persona consumidora*

1. La normativa en matèria de protecció dels drets i interessos de les persones consumidores s'ha d'interpretar a llur favor.

2. Si un mateix supòsit o infracció està tipificat en diversos preceptes d'aquesta llei, s'ha d'aplicar el que tipifica la infracció més greu.

**TÍTOL II***De la inspecció i el control de mercat***CAPÍTOL I***Disposicions generals***Article 321-1***La inspecció i el control de mercat*

1. L'Administració de la Generalitat i les administracions locals, en l'àmbit de les competències respectives i d'acord amb les funcions inscrites en el Registre de serveis públics de consum de Catalunya, han de dur a terme les actuacions d'inspecció i control necessàries per a garantir que les empreses i els establiments que produeixen, distribueixen o comercialitzen béns o serveis, fins i tot els serveis de la societat de la informació,

compleixin els deures, les prohibicions i les limitacions que estableix la normativa dels diversos sectors d'activitat econòmica, l'incompliment de la qual pot lesionar els interessos generals de la persona consumidora protegits per aquesta llei.

2. L'activitat d'inspecció i control pot recaure sobre els béns i serveis destinats a les persones consumidores i sobre els elements, les condicions i les instal·lacions utilitzats per a produir-los, distribuir-los i comercialitzar-los.

#### Article 321-2

##### *Competències*

1. L'activitat d'inspecció i control a la qual es refereix l'article 321-1 és acomplerta pels òrgans competents de l'Administració de la Generalitat i els serveis d'inspecció corresponents de les administracions locals en l'àmbit de les respectives competències per raó de la matèria.

2. La funció d'inspecció dels ens locals consisteix principalment en la comprovació i el control en llur àmbit territorial dels béns i serveis d'ús comú, ordinari i generalitzat, del compliment dels requisits generals dels establiments i de la seguretat dels productes, i també en l'adopció de mesures cautelars.

3. L'òrgan de l'Agència Catalana del Consum que exerceix funcions d'inspecció en l'àmbit del consum i els serveis d'inspecció corresponents de les administracions locals han d'actuar de manera coordinada, col·laborar entre si i donar assistència a qualsevol administració pública competent en matèria de consum que els ho demani per a acomplir l'activitat d'inspecció i control per raó de la matèria o del territori.

#### Article 321-3

##### *Estatut personal dels inspectors de consum*

1. Les persones al servei de l'Administració que exerceixen funcions d'inspecció són agents de l'autoritat amb caràcter general i, en particular, respecte a la responsabilitat administrativa i penal de les persones que ofereixin resistència o atemptin contra els mateixos agents, de fet o de paraula, tant en acte de servei com a conseqüència d'aquest.

2. El personal inspector s'ha d'identificar abans d'exercir les potestats derivades de les seves funcions, llevat que la identificació pugui frustrar la finalitat de la inspecció.

3. Quan inspeccionen empreses o serveis públics, els inspectors de consum han d'actuar amb independència funcional respecte als òrgans que tinguin encomanats la direcció, la gestió o el control administratiu de les empreses o els serveis.

4. El personal inspector i el personal adscrit als òrgans relacionats amb la inspecció han de guardar secret sobre els assumptes que coneguin per raó de llur tasca.

#### Article 321-4

##### *Col·laboració amb la inspecció*

1. El personal inspector pot sol·licitar la col·laboració o l'auxili de qualsevol altra administració pública o autoritat o de les forces i els cossos de seguretat per a exercir les funcions de control i investigació.

2. Els empresaris han de facilitar al personal inspector la informació i documentació sol·licitada per a l'exercici de les seves funcions, incloses les dades de caràcter personal sense consentiment de tercers, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

## CAPÍTOL II

### *Activitats d'inspecció*

#### Article 322-1

##### *Funcions de la inspecció*

1. Les activitats inspectores de les diferents administracions públiques s'han d'acomplir en el moment, de la manera i amb els mitjans que permetin conèixer

millor l'activitat del mercat i dels agents que hi actuen, i que permetin constatar els fets rellevants per a la protecció de les persones consumidores. Aquestes funcions i activitats inspectores s'han d'acomplir sota el criteri de proporcionalitat de la mesura adoptada amb la presumpta infracció.

2. Les funcions generals dels òrgans que exerceixen funcions d'inspecció en l'àmbit del consum són la vigilància, el control, la investigació i la inspecció dels béns i serveis amb la finalitat de garantir els drets de les persones consumidores.

3. Als òrgans que exerceixen funcions d'inspecció en l'àmbit del consum els corresponen, a més de les funcions generals, l'exercici de les funcions següents:

- a) Investigar les irregularitats amb la finalitat de comprovar-ne l'abast, les causes i les responsabilitats dels presumptes autors.
- b) Emetre informes complementaris relatius a llurs actuacions.
- c) Informar els empresaris sobre el compliment de la normativa que els pugui afectar.
- d) Advertir els inspeccionats de les irregularitats observades i requerir-los que facin les modificacions necessàries en els terminis adequats.
- e) Proposar als òrgans competents les mesures adequades a les irregularitats constatades i col·laborar en llur execució.
- f) Adoptar, en casos d'urgència, les mesures cautelars necessàries, que han d'ésser ratificades per l'òrgan competent.
- g) Supervisar les entitats col·laboradores de l'Administració de consum en matèria de control.
- h) Elaborar informes relatius a l'adequació normativa dels diferents sectors.
- i) Col·laborar en els procediments administratius sancionadors en matèria de consum.
- j) Qualsevol altra funció relativa a la protecció de les persones consumidores que li encomanin els òrgans competents en matèria de consum.

#### Article 322-2

##### *Facultats del personal inspector*

1. El personal inspector de les diferents administracions públiques, d'acord amb el principi de proporcionalitat i respecte als drets dels administrats, en el marc de les competències de l'Administració de consum, té les facultats següents:

- a) Accedir sense cap avís previ als locals i les instal·lacions de les persones inspeccionades i fer-hi visites d'inspecció i control, amb independència que als dits locals i instal·lacions hi pugui tenir accés el públic en general.
- b) Exigir a la persona inspeccionada l'exhibició de la documentació que ha de tenir obligatòriament per raó de l'activitat que aconsegueix, i també la documentació mercantil, industrial i comptable i qualsevol altra que sigui rellevant als efectes de la investigació dels fets.
- c) Requerir la tramesa a les dependències administratives de la documentació a què fa referència la lletra *b* o de les dades que siguin necessàries si no s'han pogut facilitar en el moment de la visita inspectora.
- d) Requerir, de manera fefaent, la presència de les persones inspeccionades, de llurs representants legals o de qualsevol altra persona a les dependències administratives, al domicili de l'empresa o al lloc on es comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen productes o es presten serveis a fi de portar a terme les comprovacions inspectores corresponents o fer els requeriments a què fa referència la lletra *c*.
- e) Practicar les proves, les investigacions o els exàmens necessaris per a comprovar el compliment de la normativa i poder prendre mostres i fer les comprovacions i els assaigs sobre els béns o serveis posats a disposició de les persones consumidores.
- f) Advertir les persones inspeccionades de les irregularitats detectades i requerir-los que les esmenin i s'adeqüin a la normativa.
- g) Adoptar, fins i tot de manera immediata, les mesures cautelars que estableix la normativa per a garantir els interessos generals de les persones consumidores.

2. Si l'accés als locals i les instal·lacions a què fa referència l'apartat 1.a està restringit al públic en general, el personal inspector ha de tenir el consentiment de la persona inspeccionada, sens perjudici de les responsabilitats administratives que puguin derivar de la negativa o resistència a permetre l'accés als locals i les instal·lacions.

3. L'Administració de consum pot sol·licitar l'autorització judicial per a accedir als locals i les instal·lacions de les persones inspeccionades. Si la negativa o resistència a permetre-hi l'accés persisteix, pot sol·licitar l'auxili dels cossos i les forces de seguretat per a accedir a les dependències objecte d'inspecció.

4. El personal inspector pot obtenir una còpia o reproducció de la documentació a què fa referència l'apartat 1.b, incloses les dades de caràcter personal, sense consentiment de tercers, d'acord amb el que estableix la normativa reguladora en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per a incorporar-la a les diligències inspectores.

5. La documentació i les dades obtingudes pels òrgans competents en matèria d'inspecció de consum en l'exercici de llurs funcions d'investigació i control tenen caràcter reservat i únicament es poden utilitzar per a la finalitat de l'actuació inspectora, de manera que queda expressament prohibida la cessió o la comunicació a tercers, llevat que una norma amb rang de llei obligui a comunicar els fets si posen en relleu indicis d'infraccions penals o administratives en altres matèries.

6. Les citacions de les persones inspeccionades, d'acord amb el que estableix l'apartat 1.d, han d'indicar el lloc, la data, l'hora i l'objecte de la compareixença i han d'evitar pertorbar, tant com sigui possible, les obligacions laborals i professionals de les persones citades, que poden comparèixer acompanyades del personal d'assessorament que considerin pertinent.

#### Article 322-3

##### *Deures de les persones inspeccionades*

1. Les persones inspeccionades han de permetre i facilitar l'actuació inspectora d'acord amb el que estableixen l'article 322-2. En aquest sentit, han de facilitar l'accés als locals i les instal·lacions objecte d'inspecció i a la documentació i informació requerida en les condicions que estableix aquesta llei.

2. Les persones inspeccionades, llurs representants legals o les persones amb poders suficients han de comparèixer a les dependències administratives, al domicili de l'empresa o al lloc on es comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen productes o es presten serveis si el personal inspector, en l'exercici de les seves tasques, els cita.

3. A més de les persones a què fa referència l'apartat 2, es pot citar qualsevol altra persona si és estrictament necessari per a l'activitat inspectora.

#### Article 322-4

##### *Les actes d'inspecció*

1. El personal inspector ha d'estendre actes de les seves visites d'inspecció, de les altres actuacions d'investigació i control i sempre que constati irregularitats administratives.

2. L'acta d'inspecció ha d'estar numerada i ha d'identificar l'inspector o inspectora actuant, la data i l'hora de la inspecció i el lloc on s'estén.

3. L'acta d'inspecció ha d'identificar el nom o la raó social, el número d'identificació fiscal o el codi d'identificació fiscal i l'adreça o la seu social del subjecte presumptament responsable. També s'ha d'identificar el nom i el cognom i el document oficial d'identitat del compareixent o la compareixent, i també la qualitat de la seva representació, llevat que s'investiguin activitats o serveis de la societat de la informació, que no sigui possible la visita al subjecte presumptament responsable o que la seva presència pugui frustrar la finalitat de l'actuació inspectora. En aquests darrers supòsits, s'ha de notificar el contingut de l'acta al subjecte presumptament responsable perquè pugui fer les manifestacions pertinents per a defensar els seus drets i interessos.

4. L'acta d'inspecció ha de recollir els fets rellevants per a la investigació o el control i les altres circumstàncies i dades objectives que permetin determinar millor les irregularitats observades, llur abast i els presumptes responsables.

5. L'acta d'inspecció pot recollir les manifestacions que el compareixent o la compareixent vol fer constar.

6. La signatura de l'acta d'inspecció pel compareixent o la compareixent no suposa el reconeixement de les presumptes irregularitats descrites ni l'acceptació de les responsabilitats que en derivin. Així mateix, la negativa a signar-la no invalida el seu contingut ni el procediment administratiu a què doni lloc, ni desvirtua el valor probatori a què fa referència l'article 322-5.

7. L'acta d'inspecció pot recollir en un annex la documentació necessària per a esclarir els fets investigats, incloent-hi tant els documents en paper com en qualsevol altre suport durador. En tot cas, els documents annexos han d'ésser diligenciats per l'inspector o inspectora actuant.

8. Les actes d'inspecció són un document públic i han d'anar signades pel personal inspector que les estengui.

#### Article 322-5

##### *Valor probatori de les actes d'inspecció*

1. Els fets constatats pel personal inspector i recollits en les actes d'inspecció tenen valor probatori i presumpció de certesa, llevat de prova en contra.

2. Les actes d'inspecció que compleixin els requisits formals establerts per aquesta llei que hagin estat esteses per serveis d'inspecció d'organismes públics altres que aquells a què fa referència aquesta llei tenen el mateix valor probatori en els procediments administratius derivats de l'aplicació d'aquesta llei.

#### Article 322-6

##### *Els informes de la inspecció*

1. El personal inspector pot emetre informes si són rellevants per a l'esclariment dels fets investigats i resulta impossible o clarament innecessari estendre una acta d'inspecció. Els informes han de contenir la identificació de l'inspector o inspectora i la data, l'hora i el lloc en què s'emeten. A més, s'hi han d'indicar forçosament les circumstàncies que en motiven l'emissió i han de recollir els fets constatats per l'inspector o inspectora i, si escau, la seva valoració. Els informes han d'anar signats per l'inspector o inspectora.

2. Els fets recollits en els informes de la inspecció tenen el mateix valor probatori que els fets constatats, continguts o recollits en les actes d'inspecció.

3. Els informes de la inspecció poden annexar la documentació necessària per a acreditar els fets investigats, incloent-hi tant els documents en paper com en qualsevol altre suport durador.

#### Article 322-7

##### *La presa de mostres reglamentària*

El personal inspector pot fer una presa de mostres reglamentària per a comprovar l'adequació a la normativa aplicable de la composició, l'etiquetatge, la presentació, la publicitat i els nivells de seguretat dels béns posats a disposició de les persones consumidores.

#### Article 322-8

##### *Les proves i les comprovacions*

El personal inspector pot prendre mostres indicatives i fer comprovacions i proves sobre instal·lacions, béns i serveis a fi de constatar-ne l'adequació a la normativa.

#### Article 322-9

##### *Pràctica de les proves*

1. Les anàlisis i els assaigs derivats de la presa de mostres i les proves i comprovacions sobre instal·lacions, béns i serveis poden ésser fets per organismes i entitats



degudament acreditats per al tipus d'actuació de què es tracti. També poden ésser fets, si escau, pel mateix personal inspector, sens perjudici del dret de l'empresari o empresària a dur a terme proves contradictòries.

2. L'Administració ha de pagar el cost de les mostres i les despeses de les anàlisis, els assaigs, les proves i les comprovacions que promogui.

3. Un cop la sanció, si s'escau, sigui ferma, l'Administració pot exigir als responsables de la infracció el reemborsament de les despeses ocasionades. Si es neguen a reemborsar-les, aquesta obligació és exigible en via de constrenyiment.

### CAPÍTOL III

#### *Mesures cautelars i definitives*

#### Article 323-1

##### *Qüestions generals*

1. L'òrgan competent, sens perjudici de les mesures que es puguin adoptar en la tramitació d'un procediment sancionador, pot acordar mesures cautelars de manera motivada i immediata si hi ha indicis racionals de risc no acceptable per a la salut i la seguretat, els interessos econòmics i socials o el dret a la informació de les persones consumidores. Aquestes mesures no tenen caràcter sancionador.

2. L'òrgan competent pot adoptar les mesures cautelars següents:

a) Imposar, per raons de seguretat, condicions prèvies a la comercialització d'un bé o la prestació d'un servei.

b) Immobilitzar béns o obligar a retirar-los del mercat i a recuperar els que estiguin en mans de les persones consumidores i, si cal, acordar de destruir-los en condicions adequades.

c) Suspendre o prohibir l'activitat, l'oferta, la promoció o la venda de béns o la prestació de serveis.

d) Clausurar temporalment establiments i instal·lacions.

e) Mesures complementàries de les mesures a què fan referència les lletres *a*, *b*, *c* i *d* que en garanteixin l'eficàcia.

f) Qualsevol altra mesura ajustada a la legalitat que sigui necessària per a protegir les persones consumidores d'un risc.

3. Les mesures cautelars poden afectar els responsables de la producció, distribució i comercialització de béns i de la prestació de serveis o qualsevol altra persona responsable del bé o del servei.

4. L'òrgan competent pot obligar els afectats per les mesures cautelars a informar les persones exposades al risc derivat de l'ús d'un bé o de la prestació d'un servei, de manera immediata i pels mitjans més adequats, per mitjà de la publicació d'avisos especials.

5. L'adopció d'una mesura cautelar és compatible amb l'inici previ, simultani o posterior d'un procediment sancionador.

6. Les mesures cautelars han d'ésser proporcionades a la gravetat de les irregularitats detectades i tan poc restrictives amb la lliure circulació de mercaderies i la llibertat d'empresa com sigui possible. S'han de mantenir el temps estrictament necessari per a fer les comprovacions i eliminar els riscos o, si les irregularitats són esmenables, el temps necessari per a eliminar el fet que va motivar la mesura cautelar, la qual cosa pot ésser comprovada pel personal inspector.

7. El personal inspector, per raons d'urgència, pot adoptar les mesures cautelars que estableix aquesta llei estenent una acta d'inspecció motivada. Aquestes mesures han d'ésser confirmades, modificades o aixecades per mitjà d'un acord de l'òrgan competent en el termini més breu possible i, en cap cas, en un termini superior a quinze dies a partir de l'endemà del dia en què s'hagin adoptat. Aquest acord s'ha de notificar a la persona inspeccionada. Si no es compleixen aquests preceptes, les mesures cautelars resten sense efecte.

#### Article 323-2

##### *Procediment per a l'adopció de mesures definitives*

1. Un cop acordada una mesura cautelar, s'inicia el procediment administratiu corresponent d'acord amb la legislació aplicable.

2. La resolució del procediment administratiu ha de confirmar, modificar o aixecar les mesures cautelars adoptades i ha d'incloure els terminis i les condicions per a l'execució de les mesures definitives.

3. Si els fets són greus, per a evitar danys irreparables, es pot acordar una tramitació d'urgència del procediment administratiu. L'òrgan competent en qualsevol moment pot ordenar la pràctica d'inspeccions i controls necessaris per a la resolució del procediment.

4. La resolució del procediment administratiu no impedeix la iniciació simultània d'un procediment sancionador si es comprova la concurrència d'infraccions administratives.

5. La persona responsable ha d'assumir les despeses derivades de l'adopció de les mesures cautelars i definitives quan siguin definitives per una resolució administrativa ferma. Les despeses derivades de les proves i els assaigs són a càrrec de qui els promogui.

#### Article 323-3

##### *Multes coercitives*

Per a garantir l'execució de les mesures cautelars i definitives es poden imposar multes coercitives.

#### Article 323-4

##### *Competències municipals*

Les administracions locals poden adoptar mesures cautelars i definitives si la situació de risc no acceptable per a la salut i seguretat o els interessos econòmics i socials i el dret a la informació de les persones consumidores afecta llur àmbit territorial. En tot cas, ho han de comunicar a l'Agència Catalana del Consum als efectes pertinents.

#### Article 323-5

##### *Comunicació dels riscos i les irregularitats greus*

Els òrgans competents han de comunicar a les persones consumidores els riscos i les irregularitats greus objecte de mesures cautelars i informar-les de les precaucions necessàries per a evitar lesions greus dels seus drets, especialment de la salut i la seguretat. També han de comunicar aquestes irregularitats a les altres administracions potencialment afectades seguint els procediments establerts.

### CAPÍTOL IV

#### *Altres activitats de control*

#### Article 324-1

##### *Estudis i prospeccions de mercat*

1. Les administracions competents en matèria de consum poden fer directament estudis, controls, assaigs, anàlisis i comprovacions sobre els béns, els serveis i els establiments on es comercialitzen i es presten, per a establir estratègies d'actuació administrativa que augmentin l'eficàcia de la protecció de les persones consumidores.

2. El personal encarregat de l'activitat d'estudi i prospecció de mercat, per a obtenir la informació necessària per a complir les seves funcions, pot quedar eximit de l'obligació d'identificar-se.

3. Les irregularitats que es detectin durant les activitats d'estudi i prospecció de mercat s'han de comunicar immediatament als responsables perquè adoptin les

mesures adequades per a corregir-les, sens perjudici de les actuacions administratives que en puguin derivar.

4. Es pot fer publicitat de les activitats d'estudi i prospecció de mercat si dels resultats en deriva una millora dels sectors afectats o dels interessos generals de les persones consumidores.

5. Les entitats col·laboradores i les organitzacions de persones consumidores poden acomplir activitats d'estudi i prospecció de mercat per encàrrec de l'Administració.

#### Article 324-2

##### *Entitats col·laboradores*

1. En l'àmbit de l'acció pública de protecció i defensa de les persones consumidores, l'Administració pot encomanar a entitats col·laboradores que compleixin algunes de les activitats de control que corresponen a l'Administració de consum, sota la seva supervisió.

2. S'han d'establir per reglament els tipus, els camps d'actuació i les funcions de les entitats col·laboradores.

### TÍTOL III

#### *De les infraccions i les sancions*

##### CAPÍTOL I

##### *Tipificació de les infraccions*

#### Article 331-1

##### *Infraccions en matèria de seguretat i per incompliment de disposicions o resolucions administratives*

Són infraccions en matèria de seguretat i per incompliment de disposicions o resolucions administratives:

- a) Incomplir les disposicions sobre seguretat dels béns i dels serveis posats al mercat a disposició de les persones consumidores.
- b) Fer accions o omissions que, encara que no incompleixin cap disposició, produeixin un risc o un dany efectiu per a la seguretat de les persones consumidores, si es fan sense les precaucions o cauteles exigibles en l'activitat.
- c) Incomplir les disposicions o resolucions administratives sobre la prohibició de venda, comercialització o distribució de determinats béns o la prestació de serveis a determinats establiments o a tipus específics de persones consumidores.
- d) Vendre, comercialitzar o distribuir sense autorització administrativa béns que la necessiten.

#### Article 331-2

##### *Infraccions per alteració, adulteració, frau o engany*

Són infraccions per alteració, adulteració, frau o engany:

- a) Elaborar per a la distribució, el subministrament i la venda béns als quals s'ha addicionat o sostret qualsevol substància o element per variar-ne la composició, l'estructura, el pes o el volum, en detriment de llurs qualitats, per corregir-ne els defectes o per encobrir-ne el grau de qualitat, l'alteració o l'origen dels components utilitzats.
- b) Alterar la composició de béns destinats al mercat respecte a les autoritzacions administratives o a les declaracions registrades corresponents.
- c) Incomplir, en qualsevol de les fases de la distribució de béns o en la prestació de qualsevol mena de serveis, les normes relatives a l'origen, la intensitat, la naturalesa, la qualitat, la composició, la quantitat, el pes, la mida i la presentació per mitjà d'envasos, etiquetes, rètols, tancadures, precintes o altres elements relle-

vants, segons que correspongui, d'acord amb la normativa o les condicions en què s'ofereixen al mercat.

d) Atorgar qualsevol distintiu que per la seva aparença o configuració pugui induir a error a les persones consumidores, fer-lo servir o fer-ne publicitat indegudament o fraudulentament.

e) Oferir béns o serveis, per mitjà de publicitat o d'informació de qualsevol classe i per qualsevol mitjà, atribuint-los qualitats, característiques, comprovacions, certificacions o resultats que difereixin dels que realment tenen o poden obtenir, i fer publicitat de qualsevol manera que indueixi o pugui induir a error, engany o confusió a les persones a qui es dirigeix o que silenciï dades fonamentals que impedeixin conèixer les veritables característiques o naturalesa del bé o servei.

f) Anunciar béns o serveis per qualsevol mitjà publicitari de manera que el contingut de la publicitat es confongui amb el que és propi de la missió informativa, per la manera d'expressar o de difondre aquesta publicitat.

g) Incomplir les obligacions envers les persones consumidores assumides voluntàriament per mitjà dels codis de conducta si s'hi ha manifestat l'adhesió.

h) Incomplir les obligacions que deriven de la manca de conformitat o de la garantia legalment establerta o oferta a la persona consumidora o imposar injustificadament condicions, dificultats o retards amb relació a les obligacions que en deriven, fins i tot amb relació als béns que s'ofereixen com a premi o regal.

i) Substituir peces sense que calgui en la prestació de serveis d'instal·lació o reparació de béns i serveis a domicili i d'assistència a la llar per a aconseguir un augment del preu, encara que la persona consumidora hagi donat el seu consentiment induït pel prestador o prestadora; facturar treballs no realitzats, i utilitzar materials de qualitat inferior a la indicada a la persona consumidora.

j) Posar a disposició de les persones consumidores béns de naturalesa duradora sense garantir un servei d'assistència tècnica adequat per a reparar-los i peces de recanvi de la manera obligada o exigida, o no disposar-ne en els supòsits i terminis que estableix la normativa.

k) Oferir premis o regals, si llur cost ha repercutit en el preu de la transacció, si es redueix la qualitat o la quantitat de l'objecte principal de la transacció i si, de qualsevol altra manera, la persona consumidora no rep, d'una manera real i efectiva, el que se li ha promès en l'oferta.

### Article 331-3

#### *Infraccions en matèria de transaccions comercials i en matèria de preus*

Són infraccions en matèria de transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus:

a) Incomplir les disposicions que regulen la informació i la publicitat dels preus dels béns i serveis.

b) Vendre béns o prestar serveis a preus superiors als màxims autoritzats o als legalment establerts, als preus comunicats o als preus anunciats.

c) Restringir o limitar la quantitat o qualitat real de les prestacions, o causar qualsevol mena de discriminació per raó de les condicions, els mitjans o les formes de pagament dels béns o serveis.

d) Realitzar pràctiques comercials deslleials per acció o per omissió que provoquin o puguin provocar a la persona consumidora un comportament econòmic que d'una altra manera no hauria tingut.

e) Oferir o fer transaccions en què s'imposi la condició expressa o tàcita de comprar una quantitat mínima del bé sol·licitat o d'altres béns o serveis diferents dels que són objecte de la transacció, llevat que es tracti d'una unitat de venda o hi hagi una relació funcional entre ells.

f) Acaparar i retirar del mercat béns i serveis amb la finalitat d'incrementar-ne els preus o esperar-ne els augments previsibles en perjudici de les persones consumidores.

- g) No lliurar la documentació contractual, la factura o el comprovant de la venda de béns o de la prestació de serveis, o cobrar o incrementar el preu per aquest lliurament.
- h) Negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i fer qualsevol tipus de discriminació respecte a aquestes demandes.
- i) Incrementar els preus previstos en el pressupost sense la conformitat expressa de la persona consumidora.
- j) Incrementar els preus dels recanvis o de les peces que s'utilitzen en les reparacions o instal·lacions de béns.
- k) Cobrar per mà d'obra, trasllat o visita quantitats que superin el doble dels costos mitjans estimats de cada sector.

#### Article 331-4

##### *Infraccions en matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o de prestació de serveis*

Són infraccions en matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o de prestació de serveis:

- a) No formalitzar les assegurances, els avals o les altres garanties imposades normativament en benefici de les persones consumidores.
- b) Incomplir les disposicions relatives a la normalització o la classificació de béns o serveis que es comercialitzen o existeixen en el mercat.
- c) No complir les disposicions que regulen el marcatge, l'etiquetatge i l'envasament de productes.
- d) Tenir disposats per a la venda béns amb data de consum preferent sobrepassada.
- e) Incomplir, amb relació a la protecció de la persona consumidora, les normes relatives a la documentació, la informació o els registres establerts obligatòriament per al règim i el funcionament adequats de l'establiment, l'empresa, la instal·lació o el servei.
- f) Incomplir les disposicions sobre les condicions de les relacions de consum, en totes les modalitats, i sobre les condicions de les invitacions a comprar.
- g) Incomplir el règim establert sobre el lliurament i el canvi de béns i serveis promocionals o promocionats.
- h) No elaborar pressupostos, si és obligatori de fer-ne, o cobrar per a elaborar-los, si és prohibit.
- i) No lliurar un resguard a les persones consumidores en el cas de dipòsit d'un bé per a qualsevol tipus d'intervenció o d'operació.
- j) No lliurar a les persones consumidores el document de garantia, si la normativa estableix que s'ha de lliurar, o cobrar per les reparacions que hi són incloses.
- k) No lliurar a les persones consumidores les instruccions d'ús i manteniment o qualsevol altre document exigint per la normativa, a l'efecte de poder utilitzar, ocupar, mantenir i conservar un bé.
- l) No informar les persones consumidores sobre el període de reflexió o desistiment, si aquest és preceptiu d'acord amb la normativa.
- m) No disposar de fulls oficials de reclamació o denúncia o no anunciar-ne l'existència.
- n) No informar les persones consumidores sobre l'horari d'atenció al públic.
- o) Fer o facturar treballs de reparació o instal·lació o semblants, si no han estat sol·licitats o autoritzats expressament per la persona consumidora.
- p) Trametre béns o prestar serveis no sol·licitats prèviament pel destinatari o destinatària i enviar ofertes o publicitat no sol·licitades, si comporten despeses per al receptor o receptora.
- q) Considerar que la manca de resposta del destinatari o destinatària d'una oferta o de publicitat equival a l'acceptació del bé o servei oferts.

**Article 331-5***Infraccions per incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals legals*

Són infraccions per incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals legals:

- a) Incloure clàusules abusives en els contractes o realitzar pràctiques abusives dirigides a les persones consumidores.
- b) Realitzar pràctiques adreçades a excloure o reduir la llibertat de la persona consumidora per a contractar qualsevol prestació.
- c) Incloure en els contractes clàusules o realitzar pràctiques que excloguin o limitin els drets de les persones consumidores.
- d) Incloure en els contractes amb persones consumidores remissions a condicions generals o característiques contingudes en documents que no es faciliten prèviament o simultàniament a la signatura del contracte o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de conèixer-ne l'existència, l'abast i el contingut en el moment de fer el contracte, llevat que es tracti d'una remissió a textos legals o reglamentaris.
- e) Incloure en els contractes un format, una mida de lletra o un contrast que no en facilitin la lectura i la comprensió o que incompleixin la normativa específica aplicable.

**Article 331-6***Altres infraccions*

A més de les infraccions que tipifiquen els articles 331-1 a 331-5, són també infraccions:

- a) No subministrar dades o no facilitar la informació requerida per les autoritats competents o llurs agents per al compliment de les funcions d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució de les matèries que regula aquesta llei; subministrar informació inexacta o incompleta o documentació falsa; impedir o dificultar l'accés del personal inspector als locals i les dependències per a fer visites d'inspecció i control, i fer actuacions que comportin negativa o obstrucció als serveis d'inspecció i que, en conseqüència, impossibilitin totalment o parcialment l'acompliment de les tasques atribuïdes per llei o per reglament.
- b) No permetre a la inspecció l'accés a la documentació industrial, mercantil, comptable o de qualsevol altre tipus de les empreses inspeccionades.
- c) Incomplir els requeriments, les citacions i les mesures adoptades per l'Administració, incloses les de caràcter provisional.
- d) Manipular, traslladar, fer desaparèixer, ocultar o comercialitzar les mostres dipositades reglamentàriament o la mercaderia immobilitzada pels funcionaris competents com a mesura cautelar, o bé disposar-ne sense autorització, i també actuar amb manca de diligència respecte a l'obligació de custòdia de la mercaderia immobilitzada.
- e) Coaccionar o amenaçar el personal funcionari encarregat de les funcions que estableix aquesta llei, les empreses, els particulars o les entitats representatives de persones consumidores i comerciants que hagin iniciat o pretenguin iniciar una acció legal, que hagin presentat una denúncia o que participin en procediments ja incoats, o bé exercir-hi represàlies o qualsevol altra forma de pressió.
- f) No tenir la documentació reglamentària exigida o portar-la defectuosament, si afecta la determinació o la qualificació dels fets imputats.
- g) Negar-se o resistir-se a subministrar fulls oficials de reclamació o denúncia a les persones consumidores que ho sol·licitin o subministrar fulls que no siguin oficials.
- h) Incomplir les obligacions d'atenció a les persones consumidores d'acord amb el que estableix la normativa.
- i) Imposar a les persones consumidores el deure de comparèixer personalment per a exercir llurs drets o per a fer cobraments, pagaments o tràmits semblants; exigir la formalització d'impresos i l'aportació de dades innecessàries, i obstaculitzar, impedir o dificultar que les persones consumidores puguin exercir llurs drets.



j) Incomplir l'acord a què s'hagi arribat amb la persona consumidora en el procés de mediació o incomplir el laude arbitral en el termini fixat, llevat d'acord de les parts.

k) Vulnerar els drets lingüístics de les persones consumidores o incomplir les obligacions en matèria lingüística que estableix la normativa.

l) Incomplir els requisits, les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores.

## CAPÍTOL II

### *Classificació de les infraccions*

#### Article 332-1

##### *Classificació de les infraccions*

Les infraccions que tipifica aquesta llei es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

#### Article 332-2

##### *Infraccions lleus*

1. Les accions o omissions tipificades com a infracció en matèria de defensa de les persones consumidores tenen la qualificació inicial de lleus, llevat que es puguin qualificar com a greus o molt greus d'acord amb el que estableix aquest capítol.

2. Les infraccions que tinguin la qualificació de greus s'han de qualificar com a lleus si, per llur escassa entitat o transcendència, queda provat en l'expedient sancionador que hi ha una desproporció manifesta entre la sanció a imposar i els efectes de la infracció comesa.

#### Article 332-3

##### *Infraccions greus*

1. Tenen la qualificació de greus les infraccions que tipifiquen els articles següents:

- a) Els articles 331-1 i 331-2.
- b) Els apartats *a*, *b*, *c* i *d* de l'article 331-3.
- c) L'apartat *a* de l'article 331-4.
- d) Els apartats *a*, *b* i *c* de l'article 331-5.
- e) Els apartats *a*, *b*, *c*, *d* i *e* de l'article 331-6.

2. Les infraccions qualificades com a lleus s'han de qualificar com a greus si hi concorre alguna de les circumstàncies següents:

- a) Que s'hagin comès conscientment o deliberadament o sense complir els més elementals deures de diligència exigibles.
- b) Que es tracti d'una infracció continuada o d'una pràctica habitual.
- c) Que tinguin una alta repercussió en el mercat, de manera que afectin un nombre elevat de persones consumidores.
- d) Que la quantia del perjudici produït com a conseqüència directa o indirecta de la infracció superi l'import màxim establert per a les sancions aplicables a les infraccions qualificades com a lleus.
- e) Que es reincideixi en la comissió d'una infracció lleu.
- f) Que vulnerin els principis del consum responsable.
- g) Que es tracti de pràctiques il·lícites del mateix tipus generalitzades en un sector determinat.
- h) Que comportin risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores, llevat que el risc formi part del tipus infractor.
- i) Que s'utilitzin fraudulentament marques o distintius oficials.

#### Article 332-4

##### *Infraccions molt greus*

Les infraccions que hagin estat qualificades com a greus d'acord amb l'article 332-3 s'han de qualificar com a molt greus si hi concorre alguna de les circumstàncies següents:

- a) Que produeixin una alteració social greu, que origini alarma o desconfiança en les persones consumidores o que les perjudiqui amb caràcter general amb relació a un sector econòmic.
- b) Que s'hagin comès aprofitant la situació especial de desequilibri o indefensió de determinades persones consumidores o de col·lectius especialment protegits.
- c) Que s'hagin comès valent-se de situacions de necessitat de determinades persones o de béns o serveis d'ús o consum ordinari i generalitzat.
- d) Que hagin creat o originat situacions de necessitat a les persones consumidores.
- e) Que els infractors les hagin comeses valent-se de llur situació de predomini en un sector del mercat.
- f) Que hi hagi reincidència en infraccions greus, sempre que no siguin alhora conseqüència de la reincidència en infraccions lleus.
- g) Que s'hagi creat una situació de desproveïment d'un sector o una zona de mercat.
- h) Que la quantia del benefici obtingut com a conseqüència directa o indirecta de la infracció superi l'import màxim establert per a les sancions aplicables a les infraccions qualificades com a greus.

#### CAPÍTOL III

##### *Sancions*

#### Article 333-1

##### *Classificació de les sancions*

1. Les sancions aplicables a les infraccions que tipifica aquesta llei són les següents:

- a) Per a les infraccions lleus, una multa de fins a 10.000 euros.
- b) Per a les infraccions greus, una multa compresa entre 10.001 i 100.000 euros, quantitat que es pot ultrapassar fins a assolir el quintuple del valor dels béns o els serveis objecte de la infracció.
- c) Per a les infraccions molt greus, una multa compresa entre 100.001 i 1.000.000 d'euros, quantitat que es pot ultrapassar fins a assolir el dècuple del valor dels béns o els serveis objecte de la infracció.

2. En els casos que estableix aquesta llei i com a complement de les sancions principals que estableix l'apartat 1, es pot acordar la imposició de les sancions accessòries següents:

- a) Comís i destrucció de la mercaderia.
- b) Tancament temporal de l'empresa infractora.
- c) Rectificació pública.
- d) Publicació de la sanció.

#### Article 333-2

##### *Graduació de les sancions*

1. Per a determinar la quantia i l'extensió de la sanció dins dels mínims i màxims establerts, s'han de tenir en compte les circumstàncies agreujants, atenuants i mixtes.

2. Són circumstàncies agreujants les següents:

- a) La reincidència o la reiteració de les conductes infractores.
- b) L'incompliment dels advertiments o requeriments previs formulats per l'Administració perquè s'esmenin les irregularitats detectades.

- c) La posició rellevant de l'infractor o infractora en el mercat.
- d) El fet que els afectats siguin col·lectius especialment protegits.
- 3. Són circumstàncies atenuants les següents:
  - a) La reparació o esmena total o parcial de manera diligent de les irregularitats o els perjudicis que han originat la incoació de la sanció.
  - b) La submissió dels fets a l'arbitratge de consum.
- 4. Són circumstàncies mixtes les següents:
  - a) El volum de negoci amb relació als fets objecte de la infracció i la capacitat econòmica de l'empresa.
  - b) La quantia del benefici obtingut.
  - c) Els danys o perjudicis causats a les persones consumidores.
  - d) El nombre de persones consumidores afectades.
  - e) El grau d'intencionalitat.
  - f) El període durant el qual s'ha comès la infracció.
- 5. Les circumstàncies agreujants o atenuants no s'han de tenir en compte si aquesta llei les ha incloses en el tipus infractor o si han estat tingudes en compte per a qualificar la gravetat de la infracció.
- 6. Les sancions s'han d'imposar de manera que la comissió de la infracció no resulti més beneficiosa per a l'infractor o infractora que el compliment de les normes infringides.

#### Article 333-3

##### *Reincidència i reiteració*

1. S'entén que hi ha reincidència si el subjecte que comet una infracció tipificada per aquesta llei ja ha estat sancionat per una infracció de la mateixa naturalesa per mitjà d'una resolució ferma recaiguda dins de l'any anterior a la comissió de la nova infracció. Tenen la mateixa naturalesa les infraccions que estan tipificades per un mateix article del capítol I.

2. S'entén que hi ha reiteració si, dins de l'any anterior a la comissió de la nova infracció, l'infractor o infractora ha estat sancionat per mitjà d'una resolució ferma per la comissió d'una altra infracció tipificada per aquesta llei o per altres normes en què el bé jurídic protegit siguin els interessos de les persones consumidores, o ha estat condemnat executòriament per un delictes en què hagin resultat perjudicats subjectes en llur condició de persones consumidores.

#### Article 333-4

##### *Comís i destrucció de la mercaderia*

1. L'autoritat a qui correspon resoldre l'expedient pot acordar, com a sanció accessòria, el comís de la mercaderia immobilitzada que impliqui un risc no acceptable per a la salut, la seguretat, els interessos econòmics o el dret a la informació de les persones consumidores. Aquesta mercaderia ha d'ésser destruïda si la seva utilització o el seu consum comporten un perill per a la seguretat de la persona consumidora. En qualsevol cas, l'òrgan sancionador ha de determinar la destinació final que cal donar a les mercaderies comissades.

2. Les despeses que originen les operacions d'intervenció, dipòsit, comís, transport i destrucció de la mercaderia objecte de la sanció són a càrrec de l'infractor o infractora.

#### Article 333-5

##### *Tancament o cessament de l'activitat de l'empresa infractora*

1. En el cas d'infraccions qualificades com a molt greus, es pot decretar el tancament de l'empresa, l'establiment o la indústria infractors, o el cessament de llur activitat, per un període màxim de cinc anys.

2. El tancament o cessament de l'activitat pot comportar l'adopció de mesures complementàries per a garantir l'eficàcia plena de la decisió adoptada.

3. L'acord de tancament o cessament s'ha de comunicar a l'empresa sancionada i s'ha de traslladar a l'ajuntament del terme municipal on es troba la dita empresa.

4. L'acord de tancament ha d'ésser executat per l'òrgan competent un cop la resolució sancionadora sigui ferma.

#### Article 333-6

##### *Restitució de quantitats percebudes indegudament*

Independentment de les sancions que estableix aquesta llei, l'òrgan sancionador ha d'imposar a l'infractor o infractora l'obligació de restituir immediatament la quantitat percebuda indegudament, en els casos d'aplicació de preus superiors als autoritzats, comunicats, pressupostats o anunciats.

#### Article 333-7

##### *Indemnització per danys i perjudicis provats*

Amb independència de les sancions que estableix aquesta llei, en el procediment sancionador es pot dictar una resolució per a exigir a l'infractor o infractora la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si escau, la indemnització per danys i perjudicis provats causats a la persona consumidora, que han d'ésser determinats per l'òrgan competent per a imposar la sanció. Si l'infractor o infractora no compleix voluntàriament aquesta resolució, queda oberta la via judicial pertinent.

#### Article 333-8

##### *Rectificacions públiques*

En el cas d'infraccions en matèria de publicitat, l'òrgan competent pot exigir a l'infractor o infractora que publiqui un comunicat de rectificació en les mateixes condicions o en condicions semblants a les condicions en què es va fer l'actuació sancionada. L'execució de la rectificació pública s'ha de dur a terme un cop sigui ferma la resolució sancionadora.

#### Article 333-9

##### *Publicitat de les sancions*

1. Les resolucions sancionadores poden acordar com a sanció accessòria, per raons d'exemplaritat i en previsió de futures conductes infractores, la publicació de les sancions imposades de conformitat amb aquesta llei. L'execució de la publicació de les sancions s'ha de dur a terme un cop sigui ferma la resolució sancionadora.

2. La publicitat de les sancions ha de fer referència als noms i cognoms de les persones físiques responsables, la denominació o la raó social de les persones jurídiques responsables, la classe i la naturalesa de les infraccions, i la quantia de les sancions, i s'ha de fer per mitjà del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i dels mitjans de comunicació social adequats. El cost de la publicació de les resolucions ha d'anar a càrrec de la persona o empresa sancionada.

### CAPÍTOL IV

#### *Responsabilitat per infraccions*

#### Article 334-1

##### *Subjectes responsables*

1. Són responsables de les infraccions que tipifica aquesta llei les persones físiques o jurídiques que per acció o per omissió hi hagin participat, amb les particularitats que estableix aquest capítol.

2. Són responsables de les infraccions que tipifica aquesta llei, com a autors, les persones físiques o jurídiques que les cometin.

3. Si en la cadena de producció, elaboració o comercialització dels béns o serveis hi intervenen diferents subjectes, cadascun d'ells és responsable de les infraccions que hagi comès.

4. Són responsables solidaris de les infraccions les persones que cooperin en la comissió d'una conducta infractora o que l'encobreixin.

5. Si una infracció és imputada a una persona jurídica, poden ésser considerades també com a responsables les persones que n'integren els organismes rectors o de direcció. A efectes d'aquesta llei, integren els òrgans rectors o de direcció les persones que constin en els registres públics com a tals, les que hagin fet ostentació pública d'aquesta condició o les que hagin actuat com si la tinguessin.

6. En cas d'infraccions comeses per persones jurídiques que s'extingeixin abans d'ésser sancionades, la responsabilitat administrativa s'ha d'exigir a les persones físiques que des dels òrgans de direcció van determinar, amb una conducta dolosa o negligent, la comissió de la infracció.

7. Les sancions imposades abans de l'extinció de la personalitat jurídica, si no són satisfetes en la liquidació, es transmeten als socis o partícips en el capital, els quals han de respondre mancomunadament i fins al límit del valor de la quota de liquidació que se'ls hagi adjudicat.

#### Article 334-2

##### *Béns identificats*

1. En les infraccions comeses en béns envasats o identificats, es considera responsable la firma o la raó social que figura en l'etiqueta o identificació, llevat que es demostrï que s'ha falsificat o que n'és responsable algun altre integrant de la cadena de distribució o comercialització.

2. El primer comercialitzador a Catalunya d'un bé envasat o identificat pot ésser considerat responsable de la infracció comesa.

#### Article 334-3

##### *Béns no identificats*

Si el bé no porta les dades necessàries per a identificar el responsable de la infracció, d'acord amb el que estableix la normativa, es consideren responsables els qui han comercialitzat el bé, llevat que demostrin la responsabilitat d'algun integrant de la cadena de distribució o comercialització anterior.

#### Article 334-4

##### *Serveis*

1. En les infraccions comeses en la prestació de serveis, l'empresa o la raó social obligada a prestar-los, legalment o per mitjà d'un contracte amb la persona consumidora, és considerada responsable.

2. Si es pot provar la manca de diligència d'un intermediari o intermediària en la prestació d'un servei, se'l pot considerar responsable.

### CAPÍTOL V

#### *Prescripció de les infraccions i de les sancions*

#### Article 335-1

##### *Prescripció de les infraccions*

1. Les infraccions que tipifica aquesta llei prescriuen:

a) En el cas de les infraccions lleus, en el termini de dos anys comptats des del dia en què s'ha comès la infracció, o des de la finalització del període de comissió si es tracta d'infraccions continuades.

b) En el supòsit d'infraccions greus, en el termini de tres anys comptats des del dia en què s'ha comès la infracció, o des de la finalització del període de comissió si es tracta d'infraccions continuades.

c) En el cas d'infraccions molt greus, en el termini de quatre anys comptats des del dia en què s'ha comès la infracció, o des de la finalització del període de comissió si es tracta d'infraccions continuades.

2. Excepcionalment, si els fets són totalment desconeguts per manca de signes externs, el termini es comença a computar en el moment en què els fets es manifesten o són coneguts.

3. Les actuacions judicials penals i la tramitació d'altres procediments administratius sancionadors, si impedeixen iniciar o continuar el procediment per a sancionar les infraccions que tipifica aquesta llei, interrompen el termini de prescripció de les infraccions. També l'interrompen la incoació del procediment sancionador i les altres actuacions que legalment comportin la interrupció.

#### Article 335-2

##### *Prescripció de les sancions*

Les sancions prescriuen en el termini de quatre anys a partir de l'endemà del dia en què la resolució sancionadora esdevé ferma.

#### Article 335-3

##### *Prescripció de l'execució de les sancions*

1. L'acció per a exigir el pagament de les multes prescriu en el termini de quatre anys a partir de l'endemà del dia en què la resolució sancionadora esdevé ferma.

2. L'acció de tancament dels establiments comercials prescriu al cap de sis mesos de la data en què l'autoritat competent rep la comunicació per a l'execució de l'acord, d'acord amb el que estableix l'article 333-5.3.

3. La publicació de les dades a què fa referència l'article 333-9 prescriu en el termini de sis mesos a partir del moment en què la resolució sancionadora que l'hagi acordat esdevingui ferma en via administrativa.

### TÍTOL IV

#### *Del procediment sancionador*

##### CAPÍTOL I

##### *Procediment sancionador*

#### Article 341-1

##### *Inici*

1. El procediment sancionador s'inicia d'ofici com a conseqüència de les actes esteses pels serveis d'inspecció, per la comunicació d'una autoritat o un òrgan administratiu, o per la denúncia formulada per les organitzacions de persones consumidores o pels particulars sobre algun fet o alguna conducta que puguin constituir una infracció.

2. L'òrgan actuant, si la presumpta infracció advertida és inclosa en altres àmbits competencials, ha de comunicar els fets al departament i als òrgans afectats, amb la finalitat que puguin actuar d'acord amb llurs atribucions o emetre, si escau, l'informe corresponent.

3. En el cas que els fets que constitueixen infraccions administratives d'acord amb aquesta llei puguin ésser constitutius d'infracció penal, l'òrgan competent per a iniciar el procediment, d'ofici o a instància de l'òrgan instructor del procediment, els ha de posar en coneixement de la jurisdicció penal. Especialment, en el cas de conductes reiterades de posada al mercat de productes que generin un risc greu a les persones consumidores, la comunicació a la jurisdicció penal s'ha de dur a terme, al més aviat possible, amb la indicació de totes les dades que l'òrgan administratiu disposi per a identificar-ne les persones responsables. En tots dos casos, si el procediment administratiu ha estat iniciat, se n'ha d'acordar la suspensió fins que s'hi



pronuncii la resolució judicial corresponent, i pot adoptar les mesures cautelars oportunes per mitjà de resolució notificada als interessats.

#### Article 341-2

##### *Diligències prèvies*

1. Abans d'acordar la incoació de l'expedient sancionador, es pot ordenar la pràctica de diligències prèvies amb la finalitat d'esbrinar les circumstàncies dels fets i els subjectes responsables.
2. En cas de presa de mostres reglamentària, es pot incoar l'expedient amb el resultat de l'anàlisi inicial.
3. S'han d'establir per reglament els òrgans competents per a acordar la incoació o, si escau, l'arxivament de les diligències practicades per la inspecció.
4. Les diligències prèvies tenen caràcter reservat.

#### Article 341-3

##### *Mesures cautelars*

1. L'òrgan competent, en els supòsits en què es pugui comissar la mercaderia com a sanció accessòria, pot adoptar motivadament les mesures cautelars que estableix l'article 323-1 per a garantir l'eficàcia de la resolució, sens perjudici que aquesta estableixi el comís definitiu o deixi sense efecte les mesures adoptades.
2. Les mesures cautelars s'han de mantenir fins que el comís definitiu sigui executiu.

#### Article 341-4

##### *Procediment abreujat*

En el supòsit d'infraccions que s'hagin de qualificar com a lleus, es pot instruir un procediment sancionador abreujat, sempre que es tracti d'una infracció flagrant i els fets hagin estat recollits en l'acta corresponent o en la denúncia de l'autoritat competent.

#### Article 341-5

##### *Prova*

1. La manca de la documentació exigida per reglament o d'una part d'aquesta, o l'existència de documentació portada defectuosament, si afecta la determinació dels fets imputats o la qualificació d'aquests, constitueix una presumpció d'infracció.
2. La persona interessada, dins el procediment, pot proposar de practicar la prova de la qual s'intenti valer per a defensar el seu dret. En qualsevol cas, l'Administració ha d'apreciar la prova practicada en l'expedient sancionador i n'ha de valorar el resultat en conjunt.

#### Article 341-6

##### *Caducitat*

1. El termini per a notificar la resolució expressa d'un procediment sancionador és de dotze mesos a partir de la notificació de l'acord d'incoació, excepte en els procediments sancionadors abreujats, en què el termini de caducitat és de sis mesos. El venciment d'aquests terminis sense que s'hagi notificat la resolució produeix la caducitat de l'expedient.
2. La sol·licitud de practicar proves tècniques o una anàlisi contradictòria i l'acord pel qual es decideix la pràctica d'una anàlisi diriment suspèn el termini de caducitat del procediment fins al moment en què l'organisme competent coneix els resultats.
3. Si s'ha de practicar la notificació edictal de qualsevol dels tràmits del procediment, els terminis que fixa l'apartat 1 s'amplien pel temps transcorregut entre el primer intent de notificació i la finalització de la publicació en el tauler d'anuncis corresponent.

**Article 341-7***Òrgans competents per a imposar sancions*

Els òrgans competents per a imposar les sancions que estableix aquesta llei són els següents:

- a) El Govern i el conseller o consellera competent en matèria de consum, per a les infraccions molt greus i per al tancament d'establiments o el cessament de l'activitat.
- b) El departament o l'organisme que tingui assignades les competències en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores, per a les infraccions lleus i greus.
- c) Els alcaldes, en l'àmbit de llurs competències segons la legislació de règim local, per a la imposició de sancions per infraccions lleus i greus, d'acord amb les quanties establertes. També poden imposar multes coercitives.

**Article 341-8***Efecte de les sancions*

1. La imposició de sancions greus i molt greus comporta limitacions per a contractar amb l'Administració en els casos i les condicions que estableix la legislació sobre contractes.
2. L'òrgan sancionador pot proposar a l'autoritat corresponent, en el cas d'infraccions greus i molt greus, la supressió, cancel·lació o suspensió de crèdits, subvencions, desgravacions fiscals i altres ajuts oficials que l'empresa sancionada tingui reconeguts o hagi sol·licitat.
3. Si correspon a la Generalitat atorgar un ajut sol·licitat per una empresa que hagi estat objecte d'una sanció ferma per una infracció greu o molt greu, l'òrgan a qui correspongui resoldre la sol·licitud pot denegar la concessió de l'ajut si no s'han cancel·lat els antecedents.
3. Les sancions imposades, un cop esdevingudes fermes en la via administrativa, s'han d'executar de manera immediata. No obstant això, si una resolució que ha exhaurit la via administrativa és objecte d'un recurs administratiu, l'òrgan competent pot acordar la suspensió de l'acte en els supòsits i amb els efectes que estableix la normativa del procediment administratiu comú.

**CAPÍTOL II***Multes coercitives***Article 342-1***Competència de l'Administració*

Les administracions competents en matèria de consum poden imposar multes coercitives un cop fet el requeriment d'execució dels actes i de les resolucions administratives destinades al compliment del que estableixen aquesta llei i les altres disposicions relatives a la disciplina del mercat i a la defensa dels interessos de les persones consumidores.

**Article 342-2***Comunicació i compliment del requeriment*

L'òrgan competent ha de comunicar per escrit el requeriment a què fa referència l'article 341-1 i ha d'advertir la persona requerida del termini per a complir-lo i de la quantia de la multa que, en cas d'incompliment, li pot ésser imposada. El termini ha d'ésser, en qualsevol cas, suficient per a complir l'obligació, i la multa no pot excedir els 3.000 euros o el 10% de l'import de l'obligació si aquesta és quantificable.

**Article 342-3***Reiteració de les multes*

1. L'Administració, si comprova l'incompliment d'allò que ha ordenat, pot reiterar les multes, subjectant-se al que estableix l'article 342-2, per períodes que siguin

suficients per a complir-ho. Els nous terminis no poden ésser inferiors a l'assenyalat en el primer requeriment.

2. Les multes a què fa referència l'apartat 1 són independents de les que es poden imposar en concepte de sanció, i hi són compatibles.

#### DISPOSICIONS ADDICIONALS

##### Primera

###### *Informes d'avaluació*

L'Agència Catalana del Consum ha d'avaluar periòdicament la vigència, aplicació i execució d'aquesta llei, d'acord amb la finalitat i els objectius exposats en el preàmbul. Tenint en compte les dades obtingudes, l'Agència Catalana del Consum ha de formular i proposar al Govern, cada cinc anys, les reformes que convingui introduir als conceptes que utilitza aquesta llei.

##### Segona

###### *Modificació de la Llei 9/2004*

1. Es modifica l'article 12 de la Llei 9/2004, del 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum, que resta redactat de la manera següent:

“Article 12. Desconcentració territorial

”L'estructura de l'Agència Catalana del Consum, per a l'assoliment dels seus objectius i en l'exercici de les seves funcions i competències, és constituïda per òrgans centrals i territorials.”

2. S'afegeix un nou article, el 22, a la Llei 9/2004, amb el text següent:

“Article 22. Tractament de les dades de caràcter personal

”1. L'Agència Catalana del Consum pot recollir i tractar les dades de caràcter personal de les persones consumidores i empresàries que siguin necessàries per a l'exercici de les funcions establertes per l'article 3.

”2. La presentació d'una queixa, reclamació o denúncia a l'Agència Catalana del Consum implica el consentiment exprés de la persona afectada pel tractament de les dades personals que ha comunicat en la seva petició i, si escau, la cessió de les dades a altres organismes administratius de caràcter estatal, d'altres estats membres de la Unió Europea o d'altres estats, amb la finalitat de continuar la tramitació de les actuacions.

”3. En el tractament de les dades de les persones consumidores i empresàries s'ha de garantir la seguretat i la confidencialitat, amb ple respecte per la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.”

#### DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

##### Primera

###### *Procediments en tramitació i aplicació de la legislació més favorable*

1. Els preceptes d'aquesta llei no són aplicables als expedients incoats abans de la seva entrada en vigor, sens perjudici de llur retroactivitat si són més favorables per al presumpte infractor o infractora.

2. Aquesta llei, pel que fa a les infraccions, s'aplica només a les comeses a partir de la seva entrada en vigor.

##### Segona

###### *Adaptació d'empreses i entitats*

Les obligacions que estableix el llibre segon i que no recollia la normativa anterior són exigibles a les empreses i les entitats afectades un cop passats sis mesos des de la publicació d'aquesta llei. A aquests efectes, per als empresaris

que tenen la consideració de microempresa o de petita o mitjana empresa, d'acord amb la Recomanació CE/2003/361, del 6 de maig, el termini d'adaptació és d'un any.

#### Tercera

##### *Règim transitori de les actuacions d'inspecció*

Mentre no es faci el desplegament reglamentari relatiu a les matèries a què fa referència la lletra *b* de la disposició final tercera, les actuacions de la inspecció s'han d'ajustar al que estableix el Decret 206/1990, del 30 de juliol, sobre la inspecció de disciplina del mercat i consum.

#### Quarta

##### *Transitorietat dels òrgans sancionadors*

1. Mentre no es faci el desplegament reglamentari relatiu a les matèries a què fa referència la lletra *c* de la disposició final tercera, és aplicable el que estableix el Decret 108/1997, del 29 d'abril, pel qual s'estableixen els òrgans competents en la imposició de sancions i altres mesures en matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris, i en l'adopció de mesures per garantir la seguretat dels productes destinats al mercat, d'acord amb les modificacions que en fa l'apartat 2.

2. Es modifiquen els articles 1 a 5 del Decret 108/1997, que resten redactats de la manera següent:

##### ”Article 1

”Les infraccions en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries són objecte de les sancions corresponents, les quals són imposades, d'acord amb el que estableix aquest decret, per:

”a) Els directors dels serveis territorials del departament competent en matèria de consum.

”b) El subdirector o subdirectora general de Disciplina de Mercat de l'Agència Catalana del Consum.

”c) El director o directora de l'Agència Catalana del Consum.

”d) El conseller o consellera del departament competent en matèria de consum.

”e) El Govern.

##### ”Article 2

”Corresponen als directors dels serveis territorials del departament competent en matèria de consum i al subdirector o subdirectora general de Disciplina de Mercat de l'Agència Catalana del Consum les funcions següents:

”a) Imposar sancions per les infraccions lleus.

”b) Imposar multes coercitives de fins a 1.500 euros o fins al 5% de l'import de l'obligació.

##### ”Article 3

”Corresponen al director o directora de l'Agència Catalana del Consum les funcions següents:

”a) Imposar sancions per les infraccions greus.

”b) Imposar multes coercitives de fins a 3.000 euros o fins al 10% de l'import de l'obligació.

##### ”Article 4

”Correspon al conseller o consellera del departament competent en matèria de consum imposar sancions de fins a 500.000 euros per infraccions molt greus, i també ordenar el tancament de l'empresa infractora o el cessament de la seva activitat.

##### ”Article 5

”Correspon al Govern imposar sancions a partir de 500.001 euros per infraccions molt greus, i també ordenar el tancament de l'empresa infractora o el cessament de la seva activitat.”

### Cinquena

#### *Creació i funcionament dels serveis públics de consum d'abast comarcal*

Les comarques que, d'acord amb l'article 126-10.3, en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta llei, no disposin d'un servei públic de consum l'han de crear i posar en funcionament en un termini de tres anys des de la dita entrada en vigor.

### DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Es deroguen la Llei 3/1993, del 5 de març, de l'Estatut del consumidor, i les disposicions de rang igual o inferior a aquesta llei que s'oposin al que estableix aquesta llei.

### DISPOSICIONS FINALS

#### Primera

##### *Referències a les lleis 1/1998 i 1/1990*

Les referències en matèria de consum fetes a la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, i a la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, s'entenen fetes a aquesta llei.

#### Segona

##### *Desplegament reglamentari*

El Govern, en el termini d'un any a comptar de la data d'entrada en vigor d'aquesta llei, n'ha d'aprovar el desplegament reglamentari per a regular les matèries següents:

- a) El procediment de mediació. S'han d'establir les normes relatives a l'inici, el desenvolupament i l'acabament del procediment de mediació, i també els efectes de la mediació en el consum.
- b) El procediment per a practicar la presa de mostres reglamentària i l'autoritat competent per a acordar les immobilitzacions cautelars i altres actuacions inspecció.
- c) Els òrgans de l'Administració de la Generalitat competents per a incoar, instruir i resoldre els procediments sancionadors en matèria de defensa de les persones consumidores que estableix aquesta llei; els òrgans que poden adoptar les mesures pertinents per a garantir la seguretat dels productes destinats al mercat, i el procediment per a dur a terme la indemnització per danys i perjudicis que estableix l'article 333-7.
- d) L'organització i el funcionament del Registre dels serveis públics de consum de Catalunya, d'acord amb el que estableix l'article 126-11.
- e) Els requisits, la documentació i el procediment per a inscriure les organitzacions de persones consumidores en el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya i per a donar-les-en de baixa, i també els mecanismes de control.
- f) El procediment per a l'atorgament i la pèrdua de la condició d'organització més representativa, d'acord amb l'article 127-7.

#### Tercera

##### *Entrada en vigor*

Aquesta llei entra en vigor al cap d'un mes d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta Llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertotqui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 20 de juliol de 2010

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA  
President de la Generalitat de Catalunya

ANTONI CASTELLS  
Conseller d'Economia i Finances

(10.196.041)

---