

**S**i totes les mesures que inclou l'avantprojecte de llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris són recollides per la redacció final, serem molt menys vulnerables que ara. Entre altres mesures, la nova norma pretén suprimir els arrodoniments a l'alça de les companyies de telecomunicacions, que es tipificaran com a clàusules abusives. També elimina el cobrament per fraccions que actualment apliquen aparcaments o companyies telefòniques (això significa que els estacionaments es pagaran per minuts, i les trucades, per segons). A més, les empreses estaran obligades a simplificar els tràmits perquè els usuaris puguin donar-se de baixa del servei amb la mateixa facilitat que van tenir per donar-s'hi d'alta. I així mateix, la llei enfortirà el consumidor davant la compra d'un habitatge.

A diferència de la normativa vigent –la llei de defensa del consumidor i l'usuari del 1983–, el nou reglament concreta totes les conductes que es poden considerar abusives. Una normativa prohibitiva dona eines a l'administració per intervenir directament, mentre que fins ara s'havia d'esperar una resolució judicial que declarés la nul·litat d'una determinada clàusula. La nova norma "consagra en forma de llei allò que fins ara quedava en mans dels tribunals. Tot i que hi havia lleis amb una redacció oberta per encabir-hi aquestes conductes, necessitàvem un pronunciament dels tribunals perquè realment es declaressin irregulars", explica Mariló Gramunt, professora de Dret Civil a la UB.

De totes maneres, segons l'Agència Catalana de Consum, la normativa no completa tot el procés de protecció del consumidor. Per això, l'ACA, que lidera el grup de normativa de consum de l'estat, vol tirar endavant un reglament que obligui les telefòniques a disposar d'una oficina oberta als clients en cada municipi a partir d'un determinat nombre d'habitants.

**El compliment de les empreses.** Respectaran, les empreses, les noves obligacions que hauran d'adquirir amb els consumidors? Des del punt de vista de la seva aplicació pràctica, el fet de delimitar amb precisió les infraccions administratives comporta un gran avantatge pel que fa al grau de compliment

## Fre als abusos contra el consumidor



Si tot va com s'espera, abans de començament del 2006 els consumidors i usuaris tindran més pes davant els abusos que sovint cometten les empreses. La ministra de Sanitat i Consum, Elena Salgado, presentava fa uns dies l'avantprojecte de la futura llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, que prohibirà a les empreses cobrar per serveis que no s'han prestat efectivament.

de la llei. A més, el text també establirà la prohibició de pactar que el consumidor s'hagi de sotmetre a altres arbitratges diferents al de consum, que no tenen garantia institucional. La majoria de les relacions de consum es poden sotmetre a arbitratge, una alternativa gratuïta a la

casuístic en totes les normes primitives, sempre pot haver-hi algú que digui: aquesta conducta no hi entra”.

**Sectors difícils de controlar.** També cal tenir en compte que hi ha infraccions més difícils de controlar que d'altres. No és el mateix vigilar que un aparcament cobri el temps real pels estacionaments que evitar que una promotora faci pagar al comprador despeses com la cancel·lació de la hipoteca si no s'ha volgut subrogar, o assegurar-se que les gestions per donar-se de baixa del subministrament d'aigua, gas o electricitat deixin de ser interminables.

Actualment, el sector de la telefonia mòbil és el que porta més maldecaps a les associacions de consumidors. Cal recordar la denúncia que la Unió de Consumidors d'Espanya ha presentat recentment contra Movistar, decidida a abandonar la facturació per segons i apuntar-se al cobrament per trams de 30 segons a partir del segon minut que practiquen Vodafone i Amena.

Pel que fa al sector energètic, segons l'OCUC caldrà establir un mecanisme que alhora sigui suficientment àgil i segur per al consumidor. “La solució més fàcil seria que el procediment es pogués fer per telèfon i que al consumidor se li donés un nom i una contrasenya mitjançant els quals, via telèfon o qualsevol altre suport, es pogués identificar qui està realitzant la gestió”, proposa Antoni Bergua, advocat del departament Jurídic de l'entitat.

I en principi, a l'hora de comprar un habitatge, quedarà completament prohibit carregar al consumidor despeses i taxes que corresponen al venedor.

**Perill de pujada de preus.** El canvi de regles del joc podria provocar un augment de preus. Sergi Llebaria, professor de Dret Civil d'ESADE, pensa que es pot produir un “efecte reflex” i que la normativa repercuteixi en el preu dels serveis. “Si el grau de responsabilitat dels empresaris ha de ser major i, per tant, es vigilen de prop les clàusules abusives que s'introdueixen en molts contractes, potser hi haurà una fixació de preus a l'alça”, aclareix. Aquest és un risc que en alguns sectors pot ser més elevat, com en la telefonia, en què hi ha menys competència, que podria ser més acusat. “La clau seria acompanyar la le-

gislatió de mesures concretes per garantir la competència”, opina Pons.

**El consumidor no coneix els drets.** Perquè una norma sigui efectiva l'han de conèixer tant l'empresa que presta el servei com l'usuari. Però la segona premissa no sempre es compleix, ja que el consumidor desconeix els drets que l'emparen. Moltes vegades, el comprador no denuncia els abusos per ignorància, per por, o simplement per conformisme. Per això cal una tasca informativa paral·lela. “El paper del ciutadà és molt important, ja que si no denuncia els abusos, a vegades és difícil detectar els comportaments irregulars”, considera el director de l'ACA. Així mateix, urgeix una cultura de la reclamació i l'assessoria. “Hem estat capaços de crear una xarxa potent d'Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor (OMIC), però en canvi continuem tenint una societat que es queixa i no actua, i si ho fa, es queda a la meitat del procés”, es lamenta Jaume Farràs, professor de Sociologia i Anàlisi de les Organitzacions de la UB.

L'administració és l'altre pilar fonamental per procurar que la llei es compleixi. El Govern espanyol té la potestat de legislar, però són les comunitats autònomes qui tenen les competències en inspecció. “Perquè les sancions recollides en una normativa no quedin en paper mullat, tan important és la llei com vigilar que s'apliqui”, assegura Bergua. L'avantprojecte de llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris dona al Govern estatal un termini de dos anys per establir quin serà el règim sancionador, per la qual cosa caldrà esperar una mica fins que la seva aplicació sigui realment efectiva.

Tanmateix, hi ha territoris de l'estat que ja fa temps que apliquen algunes de les mesures d'aquesta normativa. Aquest any, per exemple, l'ACA ha obert 57 expedients sancionadors per clàusules abusives en els contractes de compra d'habitatge. “Hem de fer un esforç per fer complir les normes, que és la nostra feina”, recorda Enric Aloy.

Sigui com sigui, caldrà esperar que s'aprovi la llei per veure si, en la pràctica, continuen els abusos tradicionals sobre els consumidors.

Montserrat Rossell



justícia ordinària emparada per l'administració per canalitzar i resoldre conflictes entre empresa i usuari. La resolució dels tribunals d'arbitratge de consum és vinculant, i té els mateixos efectes que una sentència. “Això és un gran avantatge”, diu Gramunt, que també presideix col·legis de la Junta Arbitral de Consum.

Quant als perills, “com més vol especificar una llei, més complexa és, i més has de vigilar a no deixar-te coses a fora”, diu Ernest Pons, professor del departament d'Econometria, Estadística i Economia Espanyola de la UB. Per a Mariló Gramunt, “si s'és excessivament