



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

JORNADA DEL DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES 2023

**“L’accessibilitat universal en la compra de
productes, la contractació de serveis i en la
gestió de les reclamacions de consum”**

16 de març de 2023



Oficina Municipal
d'Informació
al Consumidor

OMIC



Ajuntament
de Mataró

Joaquim Bernat i Vilaseca

Cap del Servei de Normativa i Procediment

ÍNDEX

- INTRODUCCIÓ: NORMATIVA D'APLICACIÓ**
- INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA**
- MECANISMES DE PROTECCIÓ**

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables”

Àmbit de Catalunya

- **DECRET 459/1983**, de 18 d'octubre, pel qual es tipifiquen les infraccions i es regulen les sancions en matèria de comercialització de béns, productes i prestació de serveis

- **LLEI 1/1990**, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris

- **LLEI 3/1993**, de 5 de març, de l'estatut del consumidor → 1r referència:
 - Col·lectius especialment protegits
 - a) Els infants i els adolescents.
 - b) Les gestants.
 - c) Les persones de més de seixanta-cinc anys.
 - d) Els malalts i les persones amb capacitats disminuïdes

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables” (2)

Àmbit de Catalunya

□ **LLEI 22/2010**, del 20 de juliol, del **Codi de consum de Catalunya**:

- c) Col·lectius especialment protegits: col·lectius 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.

□ Modificació per llei **20/2014**:

- w) Persones en situació de vulnerabilitat econòmica: persones consumidores que presenten una mancança de recursos econòmics

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables” (3)

Àmbit Europeu

□ Nova Agenda europea del Consumidor (2020-2025)

- A finals de 2020 la Comissió Europea va posar en marxa la Nova Agenda del Consumidor 2020-2025, a fi de capacitar els consumidors europeus perquè exerceixin un paper actiu en un mercat únic més ecològic, digital i just, enfortint la confiança i presa de decisions dels mateixos, així com la protecció eficaç dels seus interessos en les relacions de consum.
- La Nova Agenda del Consumidor tenia per objecte respondre a les necessitats dels consumidors durant la pandèmia de coronavirus i després d'ella. Estableix una visió a llarg termini fins a 2025 i introdueix mesures concretes en cinc àmbits clau per protegir els consumidors.
- La vulnerabilitat dels consumidors pot ser deguda a circumstàncies socials o a característiques particulars de consumidors individuals o grups de consumidors, com ara la seva edat, gènere, estat de salut, alfabetització digital, capacitat de càlcul o situació econòmica. **Una manca d'accessibilitat pot posar la gent gran o amb discapacitat en situacions d'exclusió o limitar-ne les interaccions.**

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables” (4)

Àmbit Europeu

□ Àmbits prioritaris:

- Transició ecològica
- Transformació digital
- Tutela i defensa dels drets dels consumidors
- Suport als Estats membres en l'aplicació de les normes actualitzades recentment en matèria de protecció dels consumidors, que reforçaran els drets dels consumidors i contemplaran una equitat digital més gran, sancions més estrictes i un mecanisme eficaç per demandar col·lectivament en cas de danys massius.
- Necessitats específiques de determinats grups de consumidors
- Suport als consumidors més vulnerables que altres a causa de les necessitats específiques d'informació com, per exemple, els nens, les persones grans o les persones amb discapacitat.

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables” (5)

Àmbit estatal

- **Reial decret legislatiu 1/2007**, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries
 - Primera modificació: **Reial Decret-Llei 1/2021**, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica
 - Darrera modificació: **Llei 4/2022**, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica.

El “camí” del consum cap als “consumidors vulnerables” (5)

Àmbit estatal

- Tenen la consideració de persones consumidores vulnerables respecte de relacions concretes de consum, aquelles persones físiques que, de forma individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui territorialment, sectorialment o temporalment, en una especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat

INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

Avantprojecte de llei de modificació

Persones consumidores vulnerables:

- Aquelles persones que, de manera individual o col·lectiva, a causa de la concurrència de circumstàncies personals, econòmiques, socials o territorials, malgrat ho siguin de manera temporal, es troben en una situació de subordinació, indefensió especial o desavantatge injust, que impedeix l'exercici dels seus drets en condicions d'igualtat, en el marc de les relacions de consum, el que les fa mereixedores d'una especial protecció.
-
- Els drets de les persones consumidores vulnerables són objecte 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.

INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

Aspectes que s'incorporen

- S'incorpora el dret a l'accessibilitat universal de bens i serveis i es garanteix el dret a l'atenció presencial especialment pel que fa a la informació prèvia al contracte.
- Les entitats de crèdit bancàries que tenen establiments oberts al públic a Catalunya, d'acord amb el que disposa l'article 126-8 apartat segon han de garantir una atenció presencial gratuïta entre les 8.00 i les 15.00 hores, tots els dies laborables, perquè les persones consumidores, especialment aquelles persones vulnerables, puguin fer les gestions i els tràmits més bàsics i habituals amb l'ajuda i el suport de personal de l'entitat. Es consideren tràmits bàsics i habituals, almenys els següents: obertura d'un compte de pagament bàsic, retirada d'efectiu, ingressos en comptes, transferències, pagaments domiciliats i operacions amb llibreta o targeta.

INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

Aspectes que s'incorporen

□ 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, la transició cap a una economia circular que garanteixi l'ús racional dels recursos, i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.”

□ Accessibilitat universal

- Les Administracions públiques han de vetllar pel compliment de les obligacions sobre accessibilitat de bens i serveis en les relacions de consum, especialment pel que fa a la informació prèvia al contracte.

INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

Aspectes que s'incorporen

☐ Serveis públics de consum

- Les oficines d'atenció a les persones consumidores han d'adoptar mesures que facilitin la comunicació amb les persones amb discapacitat i han de disposar de personal preparat per informar-les d'acord amb la normativa en matèria d'accessibilitat.”

☐ Obligacions generals en matèria d'accessibilitat

- 1. Les empreses han de garantir l'accés a la informació obligatòria en les condicions exigides per la normativa sobre accessibilitat d'establiments, màquines de venda automàtica, productes i serveis, a les persones consumidores amb discapacitat o amb limitacions funcionals, en les seves relacions de consum, especialment pel que fa a la informació rellevant abans de la contractació.
- 2. La informació de l'apartat anterior s'ha de proporcionar, almenys, en els canals sensorials visual i auditiu, sense perjudici d'altres canals que es poden utilitzar.



INCORPORACIÓ AL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

Aspectes que s'incorporen

□ Obligacions específiques en matèria d'accessibilitat.

- 1. Les empreses han d'informar en qualsevol dels seus canals de comunicació de les condicions d'accessibilitat de productes i serveis en els termes que determina la normativa sectorial.
- 2. Les oficines i serveis d'informació i atenció a la clientela de les empreses garantiran a les persones consumidores amb discapacitat l'accés a la informació tot tenint en compte els requisits d'accessibilitat i, en el seu cas, els mitjans alternatius.

□ Requisits d'accessibilitat

- Les màquines automàtiques han de disposar dels requisits d'accessibilitat següents:
- a) La informació sobre l'ús de la màquina i els productes i serveis ha d'estar disponible per més d'un canal sensorial que han de ser, almenys, visual i auditiu, sense perjudici d'altres canals que es poden incorporar.
- b) Les interfícies i els dissenys de les màquines han de permetre a les persones amb discapacitat accedir, percebre, manipular, comprendre i controlar la màquina i els productes o serveis que expedeix.

MECANISMES DE PROTECCIÓ

Actors

- Àmbit municipal: Ordenances d'accés universal
- Serveis públics de consum
- GENERALITAT DE CATALUNYA:**
 - Direcció General d'Igualtat: *Projecte de Decret pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya*
 - Agència Catalana del Consum
- Tribunals de Justícia

MECANISMES DE PROTECCIÓ

Procediments

- Accions de cessació
- Mediació i arbitratge
- Inspecció i sanció

Nova seu de l'Agència Catalana del Consum



Agència Catalana del Consum

C. del Foc, 57

08038 Barcelona

Telèfon: 93 857 40 00

www.consum.gencat.cat