

### *Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor.*

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 33.2 de l'Estatut d'autonomia, promulgo la següent

LLEI

La Generalitat de Catalunya té assumida la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris, de conformitat amb l'article 12.1.5 de l'Estatut d'autonomia.

L'article 51 de la Constitució espanyola ordena als poders públics de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i de protegir-ne, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

El Parlament de Catalunya ha aprovat nombroses lleis en estreta connexió amb la protecció de la seguretat, la salut i els interessos econòmics dels consumidors i dels usuaris.

Es pot fer esment, per exemple, de:

La Llei 6/1983, del 7 d'abril, sobre residus industrials; la Llei 15/1983, del 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris; la Llei 22/1983, del 21 de novembre, de protecció de l'ambient atmosfèric, i la Llei 20/1985, del 25 de juliol, de prevenció i assistència en matèria de substàncies que poden generar dependència.

En defensa dels legítims interessos econòmics s'han aprovat així mateix disposicions significatives d'ordenació comercial que, per llur naturalesa bífona, repercuteixen en benefici directe dels mateixos consumidors i usuaris. En aquest sentit, es pot fer esment de:

La Llei 1/1983, del 18 de febrer, de regulació administrativa de determinades estructures comercials i vendes especials; la Llei 3/1987, del 9 de març, d'equipaments comercials; la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, i la Llei 23/1991, del 29 de novembre, de comerç interior.

Així mateix, la Generalitat, amb l'objecte de donar compliment al mandat constitucional esmentat, dóna suport a les organitzacions de consumidors i usuaris inscrites en el registre corresponent i els dóna representació en el si del Consell Assessor de la Generalitat de Catalunya en Matèria de Consum. Una fita important en l'actuació de la Generalitat respecte a la defensa dels consumidors ha estat la creació de l'Institut Català del Consum com a organisme autònom, que té entre els seus objectius orientar, formar i informar els consumidors i els usuaris i, amb aquesta finalitat, aporta assistència tècnica a les associacions de consumidors i d'usuaris.

El fet que el Tribunal Constitucional s'hagi pronunciat, en la Sentència 15/1989, del 26 de gener, en relació amb l'exercici d'aquestes competències per les comunitats autònomes que, com en el cas de Catalunya, les han assumit amb caràcter exclusiu, dóna l'oportunitat per completar, amb aquest Estatut del consumidor, la tasca portada a terme per la Generalitat des de l'assumpció de les competències en aquesta matèria. La Generalitat, seguint el mandat

constitucional i en compliment de les seves competències, incorpora aquesta Llei a l'ordenament jurídic per tal de completar la protecció dels drets dels consumidors i dels usuaris a Catalunya.

Aquesta Llei estableix els principis i les normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya en tant que consumidors i usuaris, i compromet directament els poders públics en la tasca de vetllar pel seu compliment, en l'àmbit de llurs competències.

La Llei defineix el consumidor -persona física o jurídica- com a destinatari final de béns o de serveis: l'expressió "consumidors i usuaris" queda, al llarg de la Llei, circumscrita al terme "consumidors", que engloba tant els qui consumeixen o usen productes com els qui utilitzen béns i serveis.

La Llei consigna els drets i els interessos dels consumidors i estableix mesures concretes per fer-ne efectives la protecció i la defensa.

És de remarcar la dedicació d'un capítol d'aquesta Llei, el IV, als drets lingüístics dels consumidors. L'article 3.3 de l'Estatut d'autonomia compromet la Generalitat a garantir l'ús normal i oficial de les dues llengües oficials i a crear les condicions que permetin arribar a llur igualtat plena quant als drets i els deures dels ciutadans. Des del punt dels drets dels consumidors, la Llei s'inscriu en aquest procés de normalització de l'ús de la llengua pròpia oficial de Catalunya, tot reconeixent els drets establerts per al castellà, que ja són exercits normalment pels ciutadans. En aquest sentit, i en el marc de la Constitució, s'hi estableix el dret dels consumidors de Catalunya a rebre en català les informacions relatives al consum i l'ús de béns, productes i serveis, sense altra limitació que la derivada de la imprescindible adaptació gradual, que ha d'ésser reglamentada amb flexibilitat i fomentada amb eficàcia per les administracions públiques de Catalunya, de conformitat amb allò que, a aquest efecte, estableix la normativa aplicable de la Comunitat Europea.

L'Estatut del consumidor haurà d'ésser desenvolupat progressivament, ateses les competències autonòmiques connexes amb el seu propi objecte, sens perjudici del camí ja recorregut per la Generalitat mitjançant lleis i disposicions reglamentàries i administratives, directament inspirades en la defensa i la protecció dels drets dels consumidors.

## Capítol I

### Principis generals, objecte i àmbit de la Llei

#### Article 1

##### Objecte de la Llei. Concepte de "consumidor"

-1 Aquesta Llei té per objecte la defensa dels consumidors i dels usuaris i l'establiment, en l'àmbit de Catalunya, dels principis i les normes que han de regir per a millorar la qualitat de la vida de les persones en llur condició de consumidors i d'usuaris.

-2 Als efectes d'aquesta Llei, es consideren consumidors les persones físiques o jurídiques de qualsevol nacionalitat o residència que, com a destinataris finals, fan l'adquisició, fan ús o gaudeixen, dins el territori de Catalunya, de béns i de serveis per a llur consum o ús particular, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor tingui caràcter empresarial o professional o sigui la mateixa Administració pública.

## Capítol II

### Drets del consumidor

#### Article 2

##### Drets protegits

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

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

##### Secció primera

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

#### Article 3

##### Protecció de la salut i la seguretat

-1 Els béns, productes i serveis destinats als consumidors no poden comportar riscos per a llur salut ni llur seguretat, llevat dels que siguin usuals o reglamentàriament admissibles en condicions normals o previsibles d'utilització.

-2 Amb vista al compliment de l'apartat 1, els poders públics, en l'àmbit de llurs competències respectives, han de considerar amb una atenció especial:

- a) Els productes i els serveis relacionats amb l'alimentació, respecte als quals han de vetllar perquè compleixin els requisits exigibles en matèria de producció, elaboració, manipulació, conservació, comercialització, transport i informació al consumidor.
- b) Els productes i els serveis destinats a la salut i a la cura higiènica i estètica de la persona, respecte als quals han de vetllar perquè compleixin les condicions exigibles i respecte als quals han d'adoptar, a més, les mesures necessàries perquè els consumidors siguin informats sobre la composició, les propietats, les condicions, les precaucions d'ús i la caducitat, si s'escau.
- c) Els productes que continguin compostos de substàncies inflamables, tòxiques, càustiques, corrosives o abrasives, o altres substàncies perilloses, respecte als quals han de vetllar perquè siguin conservats, transportats i emmagatzemats amb les garanties de seguretat corresponents i perquè portin incorporats els signes externs advertidors dels riscos que comporten i l'explicació de les mesures adequades per a contrarestar-ne els efectes nocius.

d) Els aparells, les instal·lacions i els serveis que puguin afectar la seguretat física de la persona, respecte als quals han de preveure els controls pertinents i l'atenció dels serveis de manteniment i de reparació necessaris.

e) Els transports col·lectius, les instal·lacions, els locals i els espais d'ús públic, respecte als quals han de vetllar perquè compleixin les condicions exigibles que en garanteixin la seguretat i la salubritat.

-3 Davant l'existència en el mercat de productes o serveis perillosos per a la salut o la seguretat dels consumidors, els organismes de les administracions competents en la matèria han d'arbitrar les mesures adequades per a aconseguir-ne la detecció i la retirada del mercat i per a informar-ne els consumidors, aclarir responsabilitats i reprimir, si escau, les conductes infractores de la legislació vigent.

#### Article 4

##### Seguretat viària

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

#### Article 5

##### Preservació del medi ambient

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

#### Secció segona

##### Dret a la protecció dels interessos econòmics

#### Article 6

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

a) Els contractes-tipus establerts de manera unilateral.

b) Les pràctiques que comporten l'exclusió en els contractes dels drets irrenunciables.

c) La demanda de pagament de les mercaderies o els serveis no sol·licitats.

d) Les condicions abusives en les operacions de crèdit i altres serveis de caràcter financer.

e) Els mètodes de venda que limiten la llibertat d'elecció.

f) Les clàusules contractuals que resulten lesives o abusives per al consumidor.

g) Les pràctiques comercials que comporten despeses no autoritzades prèviament i expressament pel consumidor.

## Article 7

### Requisits dels productes, els béns i els serveis

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

a) Que els productes i els serveis que són objecte d'aquesta Llei disposin de les especificacions que en determinen la qualitat, hi responguin i mantinguin llur adequació a les expectatives d'ús o de consum que ofereixen.

b) L'exactitud en el pes i la mesura dels productes i el subministrament correcte dels serveis.

c) La informació correcta i transparent sobre els preus dels productes i dels serveis adquirits, al comptat o a terminis.

d) Que, de conformitat amb la legislació aplicable, el consumidor disposi de la garantia i del servei corresponent de postvenda per als béns de consum durador.

e) El compliment de les normes establertes per a tota classe de productes i de serveis.

f) Que l'activitat publicitària es desenvolupi de conformitat amb els principis de veracitat, objectivitat i autenticitat.

## Article 8

### Veracitat i suficiència de la publicitat i la informació

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

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

a) Naturalesa i composició.

b) Quantitat.

c) Referència a resultats obtinguts, si s'escau.

d) Disponibilitats.

e) Qualitat.

f) Preu, mesura i pes.

g) Risc que comporta l'ús, si s'escau, i manera de preveure i de contrarestar els efectes no desitjables dels incidents que, malgrat les instruccions, es puguin esdevenir.

h) Origen.

i) Altres característiques rellevants de l'oferta.

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

a) La identitat de qui subministra el bé o el producte o presta el servei.

b) El concepte pel qual se satisfà la quantitat.

c) La quantitat total abonada pel consumidor.

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

Secció tercera

Dret a la informació i l'educació

Subsecció primera

Dret a la informació

Article 9

Informació als consumidors

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

a) La informació legalment establerta, que ha d'incloure la identitat dels productes i els serveis i la identificació del proveïdor, a fi que puguin fer una elecció racional entre productes i serveis competitius.

b) La informació legalment establerta, que els ha de permetre de conèixer i utilitzar amb seguretat i satisfactòriament els béns, els productes i els serveis.

c) Informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes i les condicions de venda o utilització en els punts de venda de béns i en els establiments de prestació de serveis.

Article 10

Drets dels adquirents i els llogaters d'habitatges

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

a) Les característiques de construcció, les característiques pròpies de totes les instal·lacions, la descripció dels materials emprats i el grau d'aïllament tèrmic i acústic de l'habitatge.

b) Les servituds, les càrregues i els gravàmens que l'afecten.

c) Les condicions econòmico-financeres de la compra-venda.

d) Les altres particularitats que, per salvaguardar els drets i els interessos dels consumidors, siguin establertes per reglament.

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

## Article 11

### Oficines públiques d'informació

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

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

a) Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici de llurs drets.

b) Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les entitats o els organismes corresponents.

c) Qualsevol altra de relacionada amb les precedents que sigui establerta per reglament.

## Article 12

### Resultats dels controls de qualitat

Les administracions de Catalunya amb competències en matèria de consum poden facilitar els resultats dels estudis, els assaigs o els controls de qualitat realitzats en centres públics o privats, reconeguts especialment en la forma que sigui determinada per reglament.

## Subsecció segona

### Dret a l'educació

## Article 13

### Educació dels consumidors

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

## Article 14

## Formació en matèria de consum

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

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

## Secció quarta

### Dret a la representació, la consulta i la participació

#### Article 15

##### Organitzacions de consumidors

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

-2 Als efectes d'aquesta Llei, tenen la consideració d'organitzacions de consumidors, en l'àmbit de Catalunya, les entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment que tenen per objectiu la defensa dels drets i els interessos dels consumidors i que són inscrites en el Registre d'organitzacions de consumidors i usuaris de Catalunya.

-3 Així mateix, tenen la consideració d'organitzacions de consumidors, als efectes d'aquesta Llei, les entitats constituïdes d'acord amb el Decret legislatiu 1/1992, del 10 de febrer, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de cooperatives de Catalunya, que compleixin les condicions següents:

- a) Incloure en els estatuts, com a objecte social, la defensa, la informació i l'educació dels consumidors.
- b) Formar un fons social, integrat com a mínim pel 15% de l'excedent net de cada exercici econòmic, destinat exclusivament a l'objecte social assenyalat en la lletra

a).

#### Article 16

##### Ajuts de la Generalitat



-1 No es poden beneficiar dels ajuts que la Generalitat atorga a les organitzacions de consumidors aquelles en què concorren algunes de les circumstàncies següents:

- a) Que tinguin entre llurs membres persones jurídiques amb finalitat de lucre.
- b) Que rebin ajuts de qualsevol classe d'empreses subministradores de béns, productes o serveis destinats als consumidors, de les agrupacions que les representen o d'entitats relacionades amb les empreses esmentades.
- c) Que duguin a terme activitats publicitàries de caràcter comercial o no merament informatives o es dediquin a activitats altres que la defensa dels consumidors, excepte en el cas de les cooperatives de consum.

-2 Les organitzacions de consumidors resten obligades en tot cas a aplicar els mitjans d'ajut i col·laboració que rebin amb aquesta finalitat exclusivament a la defensa dels consumidors o a l'obtenció dels mitjans instrumentals i personals per a aconseguir les esmentades finalitats.

## Article 17

### Representativitat de les organitzacions de consumidors

-1 Les organitzacions de consumidors més representatives gaudeixen dels avantatges següents:

- a) Ésser representades en les associacions públiques de consum que es determini.
- b) Exercir el dret a la participació en les polítiques sectorials que afectin els interessos dels consumidors.
- c) Ésser consultades en els procediments d'elaboració de les lleis i de les disposicions de caràcter general.
- d) Gaudir de prioritat en l'accés als mitjans de comunicació social previstos en l'article 14.

-2 Les condicions per a la declaració de les organitzacions de consumidors més representatives han d'ésser fixades per reglament, d'acord amb criteris d'implantació social.

## Article 18

### Audiència de les organitzacions de consumidors

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

-2 El tràmit d'audiència preceptiva a què fa referència l'apartat 1 es considera complert respecte a les organitzacions que formen part dels òrgans representatius que han participat en l'elaboració de la norma.

-3 Les organitzacions de consumidors disposen de legitimació per a la representació i la defensa dels drets de llurs associats, dels drets de les organitzacions mateixes i dels drets i els interessos generals dels consumidors.

## Secció cinquena

### Dret a la protecció jurídica i la reparació de danys

#### Article 19

##### Danys i perjudicis

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

-2 Amb independència del dret de recórrer directament a la via judicial, els consumidors i les organitzacions de consumidors es poden adreçar a l'Administració pública, a fi d'ésser atesos pel que pertoca a informació i protecció de llurs drets i interessos.

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

#### Article 20

##### Resolució dels conflictes derivats de la prestació de serveis públics

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

## Capítol III

### Col·lectius de consumidors especialment protegits

#### Article 21

##### Col·lectius especialment protegits

Per raó de les circumstàncies especials que hi concorren, els següents col·lectius de consumidors gaudeixen d'una protecció especial de l'Administració pública:

- 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.

## Article 22

### Protecció dels infants

Amb la finalitat de protegir adequadament els drets dels infants, els poders públics han d'atendre especialment:

- a) La seguretat de les joguines.
- b) La idoneïtat dels productes destinats a l'ús dels infants.
- c) La composició dels productes alimentaris infantils, llur etiquetatge i la informació que s'hi dona.
- d) La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.
- e) La seguretat en els parcs públics, els locals destinats als infants i les zones d'esbarjo.
- f) La regulació de la publicitat que pugui afectar els infants, per tal d'impedir que contingui missatges que incitin a la violència o a la comissió d'actes delictuosos.
- g) La regulació de l'aparició d'infants en la publicitat i de l'emissió de missatges comercials adreçats exclusivament a la població infantil.
- h) L'exhibició pública d'imatges, missatges o objectes que puguin afectar la sensibilitat dels infants.

## Article 23

### Gestació i alletament

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

## Article 24

### Tercera edat

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

## Article 25

### Persones amb disminucions

Pel que fa als consumidors amb disminucions físiques o psíquiques, els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries no tan sols per a evitar barreres

urbanístiques i arquitectòniques i altres obstacles, sinó també per a contribuir a llur integració social com a consumidors i usuaris.

## Capítol IV

### Drets lingüístics dels consumidors

#### Article 26

##### Ús del català en la informació i en la contractació

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

a) Els consumidors tenen dret a rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de llur salut i seguretat.

b) Qualsevol part interessada té dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules-tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que es desprengui de la realització d'algun dels contractes esmentats.

#### Article 27

Dret a ésser atès de qui s'expressa en qualsevol de les llengües oficials

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

#### Article 28

Protecció i foment de l'ús de l'aranès

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

## Capítol V

### Infraccions i sancions

#### Article 29

##### Infraccions

Es consideren infraccions en matèria de defensa dels consumidors:

a) Cometre accions o omissions que produeixin o puguin produir danys efectius a la salut o a la seguretat dels consumidors, especialment si afecten els col·lectius a què es refereix el capítol III.

b) Incloure en els contractes d'adhesió fórmules que impliquin l'exclusió de drets reconeguts per la llei als consumidors.

- c) Proposar o practicar condicions abusives en les operacions de crèdit o en altres serveis de caràcter financer.
- d) Qualsevol mètode de venda que limiti la llibertat d'elecció dels consumidors.
- e) Incloure en els contractes clàusules que resultin lesives o abusives per als consumidors i exigir el pagament de mercaderies o serveis no sol·licitats.
- f) Vulnerar els drets lingüístics que són reconeguts per aquesta Llei als consumidors o impedir-ne l'exercici.
- g) Incomplir els requisits, les obligacions i les prohibicions establerts per aquesta Llei i per les normes que la desenvolupen, vulnerar els drets establerts per aquesta Llei i per les normes que la desenvolupen o impedir-ne l'exercici, i cometre omissions que comportin les dites infraccions.

## Article 30

### Sancions

Les infraccions d'aquesta Llei es qualifiquen de lleus, greus o molt greus en funció dels riscos que comporten per a la salut o la seguretat dels consumidors, amb especial atenció a les dels que són especialment protegits per aquesta Llei, en funció de la quantia del benefici obtingut com a conseqüència directa o indirecta de la infracció, en funció de la situació de predomini de l'infractor en algun sector del mercat i en funció de la seva reincidència, i han d'ésser sancionades de conformitat amb el que estableix la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

## Article 31

### Coordinació de les administracions

El Govern ha d'adoptar les mesures oportunes per a assolir la coordinació i la cooperació entre les administracions públiques i entre els diferents organismes amb competències en matèria de consum.

### Disposicions addicionals

#### Primera

#### Principis d'actuació dels poders públics

Les administracions públiques de Catalunya han d'adequar llur actuació als principis següents:

-1 Hi ha d'haver coordinació i cooperació entre els diversos organismes que incideixen directament o indirectament en l'àmbit del consum i dels drets dels consumidors.

-2 S'han de fer campanyes periòdiques i sistemàtiques d'orientació sobre el consum i de control dels productes i els serveis que hi ha a disposició dels consumidors.

-3 Provisió de mitjans necessaris per a la realització, en els termes que siguin establerts per reglament, d'anàlisis comparatives de productes i serveis.

## Segona

### Vigència de normatives sectorials

Aquesta Llei s'ha d'aplicar sens perjudici de les normatives sectorials específiques que, pel fet de ser competència de qualsevol departament de la Generalitat, n'afectin l'àmbit d'aplicació, sempre que no s'oposin al que estableix aquesta Llei ni ho contradiguin.

## Tercera

### Suport de l'Administració als consumidors

Els consumidors i llurs organitzacions han de comptar amb el suport de l'Institut Català del Consum, el qual ha de contribuir a vetllar pel compliment del que estableix aquesta Llei. Quant a llurs drets lingüístics, els consumidors i llurs organitzacions disposen del suport de la Direcció General de Política Lingüística.

## Quarta

### Consell Assessor de la Generalitat en Matèria de Consum

En el si del departament competent en matèria de consum, i depenent d'ell, funciona el Consell Assessor de la Generalitat en Matèria de Consum, com a òrgan consultiu i assessor, en el qual hi ha representats els diversos departaments de la Generalitat amb competències relacionades amb aquesta Llei, l'Administració local i les entitats, les organitzacions i les associacions que representin interessos socials.

## Cinquena

### Abast de la protecció dels consumidors

La protecció derivada de totes les disposicions contingudes en aquesta Llei abasta tots els béns, productes i serveis subministrats o prestats a Catalunya, àdhuc si la contractació s'ha produït fora del territori català. Les administracions públiques de Catalunya han d'instrumentar, dins llur àmbit competencial respectiu, els mecanismes adequats de cooperació i col·laboració amb organismes externs per a garantir aquesta protecció.

## Sisena

### Modificació de la Llei 16/1987, del 9 de juliol, de creació de l'Institut Català del Consum

-1 Es modifiquen les lletres c), f) i h) de l'article 3 de la Llei 16/1987, del 9 de juliol, de creació de l'Institut Català del Consum, que resten redactades de la manera següent:

"c) Promoure i dur a terme estudis i investigació sobre l'ús i el consum dels béns, els productes, els serveis i les activitats oferts als consumidors i als usuaris, i també sobre els hàbits i les dinàmiques de consum".

"f) Aportar als òrgans competents en matèria de consum la informació i l'assessorament necessaris i proposar-los l'elaboració de les disposicions normatives i l'adopció de les mesures d'actuació necessàries per a la protecció

efectiva, el desplegament i l'aplicació dels drets reconeguts per la llei als consumidors i als usuaris".

"h) Assessorar tècnicament els serveis de consum de l'Administració local i de les organitzacions i associacions de consumidors i d'usuaris i col·laborar amb aquests serveis i amb les mateixes organitzacions de consumidors i d'usuaris".

-2 Es modifica l'article 4 de la Llei 16/1987, que resta redactat de la manera següent:

"-1 Els òrgans de govern de l'Institut són:

"a) El consell de direcció.

"b) El president, que és el conseller de Comerç, Consum i Turisme, el qual exerceix la representació de l'Institut.

"c) Eventualment, un vice-president.

"d) El director, amb rang de director general, que és nomenat pel Govern, a proposta del conseller de Comerç, Consum i Turisme.

"e) El secretari executiu, que és nomenat pel conseller de Comerç, Consum i Turisme, a proposta del director de l'Institut.

"-2 Les funcions dels òrgans de govern de l'Institut s'han d'establir per reglament."

-3 Es modifiquen els apartats 1 i 3 de l'article 5 de la Llei 16/1987, que resten redactats de la manera següent:

"-1 El consell de direcció es constitueix de les persones següents:

"a) El president de l'Institut.

"b) El vice-president de l'Institut, si n'hi ha.

"c) El director de l'Institut.

"d) El director general de Consum i Disciplina del Mercat.

"e) Un vocal en representació del Departament de Governació.

"f) Un vocal en representació del Departament d'Ensenyament.

"g) Un vocal en representació del Departament de Sanitat i Seguretat Social.

"h) Un vocal en representació del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.

"i) Un vocal en representació del Departament d'Indústria i Energia.

"j) Un vocal en representació del Departament de Medi Ambient.

"k) Dos vocals en representació del Departament de Comerç, Consum i Turisme.

"l) Cinc vocals en representació de les organitzacions de consumidors i usuaris, proposats per aquestes.

"m) Dos vocals, l'un en representació de la producció i l'altre en representació de la distribució, proposats pel Consell de Cambres de Catalunya.

"n) Quatre vocals en representació de l'Administració local, proposats per les seves organitzacions representatives.

"o) Un vocal designat pel conseller de Comerç, Consum i Turisme entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit de l'estudi de qüestions relacionades amb la defensa dels consumidors i els usuaris.

"p) El secretari executiu de l'Institut."

"-3 Els membres del consell de direcció no poden delegar-ne la representació, llevat del president."

Disposicions transitòries

Primera

Termini d'aplicació de l'article 26 per les administracions públiques de Catalunya

L'Administració de la Generalitat, les corporacions locals i les entitats autònomes, les empreses i les altres entitats i institucions que en depenen han de donar compliment al que estableix l'article 26 en el termini d'un any de l'entrada en vigor de la Llei. Aquest termini també s'aplica a les empreses que, sota qualsevol fórmula administrativa de gestió indirecta, presten serveis públics que són competència de la Generalitat o de l'Administració local.

Segona

Col·laboració amb l'Administració de l'Estat per a l'aplicació de l'article 26

L'Administració de la Generalitat, en el termini d'un any de l'entrada en vigor de la Llei, ha d'establir els sistemes de col·laboració i assessorament necessaris per a promoure que l'Administració de l'Estat a Catalunya i les entitats autònomes, les empreses i les altres entitats i institucions que en depenen, com també les empreses que per gestió indirecta presten serveis públics de competència estatal, segueixin en les seves actuacions a Catalunya els criteris lingüístics definits per l'article 26.

Disposició derogatòria

Es deroguen els articles 7 i 8 de la Llei 16/1987, del 9 de juliol, de creació de l'Institut Català del Consum.

Disposicions finals

Primera

Protecció i reglamentació dels drets definits pel capítol IV



Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, han d'adoptar les mesures necessàries per a fomentar i garantir, d'una manera progressiva, l'exercici dels drets lingüístics a què fa referència el capítol IV. A aquest fi, el Govern ha d'establir per reglament, després d'haver-ho consultat amb els sectors econòmics afectats, els terminis adequats, l'abast i el contingut de la informació i les excepcions possibles, justificades en funció del tipus de productes, de serveis o d'establiments, de conformitat amb allò que a aquest efecte estableixen les directives de la Comunitat Europea.

Segona

Legislació supletòria per al règim sancionador

Als efectes del que estableix el capítol V, regulador del règim sancionador, s'aplica la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, sens perjudici de les disposicions sectorials específiques aplicables.

Tercera

Pressupostos per a l'aplicació de la Llei

Els organismes i les empreses públiques de la Generalitat han d'establir en llurs pressupostos les partides necessàries per a atendre les finalitats fixades per aquesta Llei.

Quarta

Desplegament de la Llei

Es faculden el Govern i el conseller de Comerç, Consum i Turisme perquè facin el desplegament del contingut d'aquesta Llei.

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 pertochi la facin complir.

Palau de la Generalitat, 5 de març de 1993

Jordi Pujol  
President de la Generalitat de Catalunya

Lluís Alegre i Selga  
Conseller de Comerç, Consum i Turisme