

Avantprojecte de Llei de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Exposició de motius

I.

La normativa europea en l'àmbit del consum ha evolucionat des de l'aprovació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Han esdevingut nous temes que preocupen a la població com el consum sostenible, el medi ambient, la transició ecològica, l'economia social i col·laborativa, l'equitat de gènere i la interacció entre diverses formes de discriminació, la representativitat social, els serveis de la societat de la informació i plataformes digitals, i l'accessibilitat als béns i als serveis o l'accés a les vies alternatives de resolució de conflictes o litigis, fet que ha generat una necessitat de revisar el text del Codi de consum de Catalunya

La reforma modifica la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en ús de la competència en matèria de consum que l'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat i d'acord amb les previsions dels articles 28, 34 i 49 del mateix Estatut, en el marc de l'article 51 de la Constitució, en relació amb la defensa de les persones consumidores i la protecció dels seus interessos.

També vol assolir un nivell elevat de benestar humà en un entorn sostenible tan ambientalment com social, amb l'objectiu –entre d'altres- de garantir el dret a la protecció d'un entorn respectuós amb els límits biofísics i sistèmics del planeta .

La iniciativa, que segueix les orientacions marcades per diverses normes europees, incorpora a l'ordenament jurídic català i, pel que fa als aspectes que afecten a les relacions de consum, la Directiva (UE) 2019/770 del Parlament Europeu i de Consell, de 20 de maig de 2019, relativa a determinats aspectes dels contractes de subministrament de continguts i serveis digitals, la Directiva (UE) 2019/771 de el Parlament Europeu i de Consell, de 20 de maig de 2019, relativa a determinats aspectes dels contractes de compravenda de béns, per la que es modifiquen el Reglament (CE) número 2017/2394 i la Directiva 2009/22/CE i es deroga la Directiva 1999/44/CE i la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlament Europeu i del Consell de 27 de novembre de 2019 per la qual es modifica la Directiva 93/13/CEE del Consell i les Directives 98/6/CE, 2005/29/CE i 2011/ 83/UE del Parlament Europeu i del Consell, pel que fa a la millora de l'aplicació i la modernització de les normes de protecció dels consumidors de la Unió. Les modificacions radiquen en un augment de la protecció per als consumidors de la UE en diverses àrees, com les compres en mercats en línia, la transparència de la personalització de preus i la classificació d'ofertes en línia i drets de consumidor a l'utilitzar serveis en línia «gratuïts» i la Directiva (UE) 2019/882 del

Parlament Europeu i del Consell, de 17 d'abril del 2019, sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis. A més, la recent aprovació de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, que té impacte en l'àmbit del consum, també requereix la citada actualització de la Llei 22/2010.

II. Contingut

Aquesta llei modifica diversos articles de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. També inclou nous preceptes en el seu articulat per actualitzar i adequar el contingut del Codi de consum de Catalunya a les noves directives comunitàries de protecció de les persones consumidores. Així com, incorpora aspectes relacionats amb la transició ecològica, el consum sostenible, la protecció dels consumidors vulnerables i la discriminació en l'accés als béns i els serveis, entre d'altres.

Al llibre primer, s'introdueixen canvis que afecten a la incorporació de noves definicions, com la de persones consumidores vulnerables, contingut digital, servei digital o pressió estètica i, s'actualitzen altres d'acord amb els estàndards comunitaris.

També s'introdueix el dret de les persones consumidores a consumir sense generar residus d'envasos, a ser informades sobre el contingut de matèria reciclada dels productes, en relació amb la tipologia i el percentatge de material que realment incorpora el producte, així com altres aspectes, com la petjada de carboni i el grau de reciclabilitat real de producte. Així mateix, es prohibeix l'ús d'eslògans enganyosos que puguin crear confusió a les persones consumidores en relació amb aquests aspectes.

S'afegeixen nous articles que recullen el dret a rebre la informació o publicitat de qualsevol producte o servei de manera que no inclogui ni pugui induir a cap tipus de discriminació, especialment per raó de gènere i característiques físiques; 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.

Pel que fa a la representativitat de les organitzacions de persones consumidores s'estableix l'obligació de mantenir actualitzada la informació registral.

Un altre aspecte a destacar és la potenciació dels sistemes de resolució extrajudicial de conflictes, tant la mediació com l'arbitratge de consum obligant a les administracions públiques catalanes i el seu sector públic a fomentar la mediació i l'adhesió a l'arbitratge de consum de les persones que subministren productes o presten serveis.

El llibre segon preveu noves obligacions de les persones empresàries en relació amb la Informació sobre l'adhesió a les entitats de resolució alternativa de litigis i codis de bones pràctiques, la prohibició de publicitat i informació discriminatòria, la concreció i aclariment dels requisits lingüístics en les relacions de consum i es concreta el significat de "disponibilitat immediata" en matèria d'informació precontractual i en l'etiquetatge i s'estableixen obligacions empresarials en relació amb la visibilitat de la

informació.

S'inclou l'obligació empresarial d'informar, en el cas d'estar adherida a una entitat acreditada de resolució alternativa de litigis de consum a qualsevol Estat membre de la Unió Europea o si estan obligades legalment o per un codi de conducta a acceptar la seva intervenció en la resolució dels litigis de consum, a les persones consumidores de la possibilitat de recórrer a aquesta entitat i de les dades completes per a la seva identificació.

S'adequa la regulació a les normes comunitàries pel que fa a les activitats de promoció de vendes, com són les invitacions a comprar o les reduccions de preu, la informació precontractual i contractual, especialment en els contractes conclusos a distància i fora d'establiment mercantil, així com sobre el dret de desistiment i els requisits i prohibicions en matèria de cobrament de deutes.

Un altre aspecte a destacar és l'obligació de posar a la venda talles suficients de peces de roba per cobrir de forma adequada la demanda de tots els estàndards de tipus de morfologies i característiques físiques de les persones, així com l'obligació de i l'accessibilitat de productes i serveis.

S'incorporen obligacions en relació a l'atenció presencial en les entitats financeres que disposen d'establiment.

S'afegeix un nou Títol VII al Llibre II que regula les relacions de consum mitjançant plataformes digitals o mercats en línia, i per una banda es preveuen unes disposicions generals i d'altra es regula la publicitat i comunicacions comercials mitjançant les xarxes socials i webs.

S'incorpora un nou Títol VIII relacionat amb les pràctiques comercials deslleials en matèria de consum sostenible i responsable, tenint en compte l'anomenada "transició verda" o període de temps que transcorre entre el moment actual, on la nostra forma de vida es basa en una economia lineal, i el moment en què la forma de vida es basi en una economia circular, a fi de no posar en perill la salut del planeta. En concret es desenvolupen aquells aspectes relacionats amb l'aprofitament alimentari, l'economia circular, el medi ambient i el consum de proximitat i es fomenta la venda a granel de tots aquells productes pels quals estigui permessa d'acord amb la normativa específica.

Al llibre tercer, en matèria de disciplina de mercat, es reforcen els mecanismes de la inspecció i el procediment sancionador, especialment pel que fa a la incorporació del principi d'acció pública; la potenciació de les facultats de la inspecció, d'acord amb les previsions de la normativa comunitària; la creació de nous tipus infractors en funció de les noves obligacions fixades en el llibre II, així com degudes a les interpretacions i consideracions de la jurisprudència; una nova qualificació de les infraccions molt greus, a fi de dotar-les de més objectivitat i millora en l'aplicació pràctica; s'augmenten les quanties de les sancions i es realitzen canvis en la graduació de les sancions, concretament les circumstàncies agreujants i atenuants a fi de garantir millor la proporcionalitat de la sanció a les circumstàncies concurrents de la infracció.

D'altra banda per major seguretat jurídica s'incorporen els conceptes d'infracció continuada i infracció permanent d'acord amb els criteris jurisprudencials.

Finalment destacar que es permet la publicitat de les sancions en qualsevol cas; s'introdueixen millores en la responsabilitat pels fets infractors i en el règim de prescripcions; s'atorga major valor probatori als mitjans aportats pels consumidors i es preveu la confidencialitat dels expedients sancionadors.

Article 1. Objecte

Aquesta Llei té per objecte la modificació de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya .

Article 2. Modificació del preàmbul de la Llei 22/2010

Es modifica el preàmbul i es substitueixen les referències a "empresari o empresaris" per "persona empresària o persones empresàries" i es substitueix al primer paràgraf del punt V "codis de conducta" per "codis de "bones pràctiques"

Article 3. Modificació de l'article 111-2 de la Llei 22/2010

Es modifiquen les lletres a), c), d), e), m), p) i q) de l'article 111-2, que queden redactades de la manera següent:

"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 amb un propòsit aliè a un ofici o una activitat comercial, 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.

c) 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.

d) Persona 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 una persona 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.

m) Relació de consum: qualsevol relació establerta entre, d'una banda, persones empresàries, intermediàries 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.

p) Codi de bones pràctiques: 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 de les persones empresàries 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 a les persones empresàries que s'adhereixin a determinats codis de bones pràctiques o als béns o serveis que tinguin marques de garantia.

Article 4. Addició a l'article 111-2 de la Llei 22/2010

S'afegeixen les lletres y), z) i aa) a l'article 111-2, amb la redacció següent:

“Article 111-2

Definicions

“y) Contingut digital: les dades produïdes i subministrades en format digital.

z) Servei digital: un servei que permet a la persona consumidora crear, tractar, emmagatzemar o consultar dades en format digital, o que permet compartir dades en format digital carregades o creades per altres persones usuàries o interactuar de qualsevol altra manera amb aquestes dades.

aa) Pressió estètica: Es considera pressió estètica, la pressió social, publicitària, xarxes socials o d'altres tipus que s'exerceix sobre les persones per fer-les complir amb determinats cànons de bellesa de forma que s'incideixi o es condicioni el seu comportament de consum amb la finalitat de la consecució d'estereotips físics o d'imatges ideals o impossibles.

Article 5. Modificació de l'article 112-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 112-4 que queda redactat de la manera següent:

“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, 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.”

Article 6. Modificació de l'article 121-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 121-3, que queda redactat de la manera següent:

“Article 121-3

Persones consumidores vulnerables

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.”

Article 7. Addició de l'article 121-5 a la Llei 22/2010

S'afegeix l'article 121-5 que queda redactat de la manera següent:

“Article 121-5

Protecció contra discriminacions

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a rebre la informació o publicitat de qualsevol producte o servei que no inclogui o que no utilitzi cap tipus de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió, discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. ”

Article 8. Modificació de l'article 122-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 122-2 que queda redactat de la manera següent:

“Article 122-2

Obligació de les persones empresàries

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 9. Addició de l'article 122-9 a la Llei 22/2010

S'afegeix l'article 122-9, amb la redacció següent:

“Article 122-9

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.

Article 10. Modificació de l'article 123-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 123-1 que queda redactat de la manera següent:

“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 despleguen.”

Article 11. Modificació de l'article 123-2 a) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 123-2 a) que queda redactat de la manera següent:

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, discriminatòries, il·legibles o incomprensibles als contractes, així com tota pràctica tendent a l'obtenció d'un avantatge injust en perjudici de la persona consumidora.”

Article 12. Modificació de l'article 123-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 123-4 que queda redactat de la manera següent:

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, l'adhesió a codis de bones pràctiques i els mitjans alternatius de resolució de conflictes.”

Article 13. Modificació de l'apartat 1 de l'article 123-6 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 123-6 apartat 1 que queda redactat de la manera següent:

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 la persona empresària en les relacions de consum.”

Article 14. Addició d'un article, el 123-11, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 123-11 que queda redactat de la manera següent:

Article 123-11

Consum sostenible

Les persones consumidores tenen dret, d'acord amb el que preveu la normativa específica i aquest Codi, a:

- a) Consumir sense generar residus, especialment residus d'envasos no necessaris.
- b) Ser informades sobre el contingut de la matèria que es pot reciclar dels productes en relació amb la tipologia i el percentatge de material que realment incorporen.
- c) Rebre informació d'altres aspectes, com la petjada de carboni, la reparabilitat i el grau de reciclabilitat real de producte.
- d) Poder adquirir productes a distància, sense envasos secundaris, quan la seva naturalesa ho permet.”

Article 15. Modificació de l'article 126-7 apartat 2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-7 apartat 2 que queda redactat de la manera següent:

Article 126-7

Compensacions i indemnitzacions

“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. La persona empresària ha d'estar en disposició de facilitar la informació complementària que li sigui requerida per la persona consumidora.”

Article 16. Addició d'un nou apartat 2 a l'article 126-8 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat 2 a l'article 126-8, que queda redactat de la manera següent:

“Article 126-8

Horari

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

2. Les persones consumidores tenen dret a que se'ls garanteixi una atenció presencial per part de les entitats de crèdit bancàries amb establiment a Catalunya, de manera que puguin gaudir d'un horari d'obertura suficientment ampli, així com que es puguin fer els tràmits més habituals en aquests entitats, amb l'ajuda de personal de l'entitat.”

Article 17. Modificació de l'article 126-9 apartat 2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-9 apartat 2 que queda redactat de la manera següent:

Article 126-9

Informació sobre els sistemes de reclamació

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

Article 18. Modificació de l'article 126-10.1 g) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-10.1 g) que queda redactat de la manera següent:

Article 126-10.1

Serveis públics de consum

“g) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment les persones consumidores vulnerables, per mitjà d'actuacions directes o a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.”

Article 19. Addició d'un nou apartat 6 a l'article, el 126-10, a la Llei 22/2010

S'afegeix un nou punt a l'article 126-10 amb la redacció següent:

Article 126-10

Serveis públics de consum

“6. 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.”

Article 20. Modificació de l'article 126-16 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-16 que queda redactat de la manera següent:

“Article 126-16

Estudis i enquestes sobre hàbits de consum de les persones consumidores

L'Administració de la Generalitat ha d'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 gèneres masculí, femení i no binari i han d'incorporar l'estudi sobre l'impacte per raó de gènere i d'acord amb els procediments previstos en la legislació en matèria d'estadística vigent.

Així mateix, ha de fomentar la realització d'estudis específics en matèria d'estereotips de gènere.”

Article 21. Modificació de l'article 126-18 a) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-18 a) que queda redactat de la manera següent:

Article 126-18

Formació en consum

“a) La formació permanent de les persones joves i adultes com a persones consumidores, amb una atenció especial a les que són vulnerables.

La formació ha d'incloure l'educació mediàtica que ha de permetre l'anàlisi crític dels continguts comunicatius, com ara els que fomenten la pressió estètica.”

Article 22. Modificació de l'article 127-2 b) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 127-2 b) que queda redactat de la manera següent:

Article 127-2

Les organitzacions de persones consumidores

“b) Les cooperatives de consumidors i usuaris i les cooperatives integrals constituïdes d'acord amb la normativa aplicable, que incloquin en llurs estatuts com a objecte social el desenvolupament de les activitats necessàries per afavorir 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 23. Modificació de l'article 127-6 de la Llei 22/2010 i addició de l'apartat 1 e).

Es modifica i s'addicionen els apartats 1e) i 1 f) a l'article 127-6, que queda redactat de la manera següent:

“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 d'organització i funcionament democràtics, 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.

e) Mantenir actualitzada la informació registral en els termes que s'estableixin per reglament,

f) Informar de les vies de resolució alternativa de conflictes com són la mediació i l'arbitratge.

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.

Aquestes mesures també es poden prendre en cas que l'entitat incompleixi la previsió de la lletra e) de l'apartat anterior.”

Article 24. Modificació de l'article 127-7 apartat 1 b) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 127-7 apartat 1 b) que queda redactat de la manera següent:

Article 127-7

Representativitat de les organitzacions de persones consumidores

“b) Sol·licitar el reconeixement, que és atorgat per l'Agència Catalana del Consum, d'acord, com a mínim, amb els criteris d'activitat desenvolupada, de pressupost propi invertit, d'implantació territorial i de nombre de socis a determinar reglamentàriament.”

Article 25. Modificació de l'article 127-11 apartat 2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 127-11 apartat 2 que queda redactat de la manera següent:

Article 127-11

Els ajuts a les organitzacions de persones consumidores

“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 inscrites en el Registre d'organitzacions de persones consumidores, no poden gaudir dels ajuts a què fa referència l'apartat 1.”

Article 26. Modificació de l'article 127-12 d) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 127-12 d) que queda redactat de la manera següent:

Article 127-12

Col·laboració amb l'Administració

“d) Impulsar l'autoregulació dels sectors empresarials per mitjà de la promoció de codis de bones pràctiques, la resolució alternativa de controvèrsies i d'altres mecanismes que es puguin constituir amb aquestes finalitats.”

Article 27. Modificació de l'article 131-1 apartat 1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 131-1 apartat 1 que queda redactat de la manera següent:

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 a les persones empresàries de sistemes alternatius de resolució voluntària de conflictes i de reclamacions en matèria de consum.”

Article 28. Addició d'un nou apartat 4 a l'article 131-2 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat 4 a l'article 131-2 amb la redacció següent:

Article 131-2

Principis generals

“4. Els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes han de garantir l'accés a la informació sobre els seus procediments i tràmits en més d'un canal sensorial a les persones consumidores amb discapacitat o limitacions funcionals.”

Article 29. Modificació de l'article 132-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 132-1 que queda redactat de la manera següent:

Article 132-1

Definició

La mediació de consum és un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i les persones empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona mediadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.”

Article 30. Modificació de l'article 132-2 de la Llei 22/2010

Es modifica i s'addiciona l'apartat 7 a l'article 132-2 que queda redactat de la manera següent:

Article 132-2

Principis

1. La mediació de consum està presidida pels principis de voluntarietat, imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora, confidencialitat i bona fe, universalitat, transparència i territorialitat.
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. La persona mediadora té el deure d'ésser imparcial i mantenir-se neutral, i en conseqüència, ha d'ajudar les parts a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució o mesura concreta.
4. La persona mediadora i les parts tenen l'obligació de no desvelar les informacions que coneguin com a conseqüència del procediment de mediació, així com l'obligació d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe. No obstant això, la persona mediadora està subjecta al deure de confidencialitat, fins i tot un cop finalitzada la seva relació jurídica, sens perjudici, si escau, del deure de denúncia en relació amb fets delictius perseguibles d'ofici.
5. D'acord amb el principi d'universalitat, la competència de les entitats mediadores s'estén a qualsevol assumpte que afecti les persones consumidores, amb les excepcions establertes per les lleis.
6. Per garantir el principi de transparència en el procediment de mediació cal que les parts en conflicte, abans d'iniciar el procediment, rebin tota la informació necessària per prendre una decisió amb coneixement de causa.
7. D'acord amb el principi de territorialitat, les entitats mediadores s'han d'ajustar al que preveu aquest Codi i la normativa que el desenvolupa, sempre que els fets s'hagin produït en territori de Catalunya o bé una de les parts hi tingui el seu domicili, sens perjudici de la seva aplicabilitat en cas de conflictes transfronterers.”

Article 31. Modificació de l'apartat 2 de l'article 132-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 132-4 que queda redactat de la manera següent:

Article 132-4

Crèdits o préstecs hipotecaris

“2. El procediment de mediació ha d'anar adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge o, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi. En el marc d'aquest procediment, les parts o l'òrgan de resolució extrajudicial de conflictes poden sol·licitar un informe d'avaluació social amb una anàlisi socioeconòmica de la persona deutora i les possibles vies de resolució del conflicte.”

Article 32. Modificació de l'article 133-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 133-4 que queda redactat de la manera següent:

“Article 133-4

L'adhesió de les administracions públiques de Catalunya i el seu sector públic a l'arbitratge de consum i la incorporació de l'arbitratge de consum en la contractació administrativa

1. Els òrgans de contractació de les administracions públiques catalanes han d'incorporar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a condició especial d'execució en els plecs de clàusules administratives particulars dels contractes de serveis i dels contractes de concessió de serveis on tinguin com a destinatàries finals les persones consumidores i usuàries. De la mateixa manera, les administracions públiques de Catalunya, han d'imposar aquesta condició especial d'execució a la contractació de les entitats que conformin el seu sector públic.

2. Les administracions públiques de Catalunya i les entitats que conformin el seu sector públic que prestin béns o serveis en el marc d'una relació de consum, s'han d'adherir a l'arbitratge de consum per a la resolució dels conflictes i les reclamacions que se'n derivin. S'entén com a sector públic de la Generalitat de Catalunya el definit a l'Ordre ECO/22/2015, de 26 de gener, o norma que la substitueixi.

3. 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 tinguin 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 33. Modificació de l'apartat 2 de l'article 133-5 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 133-5 que queda redactat de la manera següent:

Article 133-5

Distintiu d'adhesió a l'arbitratge

“2. Les persones empresàries adherides 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.”

Article 34. Addició d'un article, el 133-6, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 133-6 amb la redacció següent:

“Article 133-6

El sector públic i el foment de l'arbitratge de consum

1. Les administracions públiques catalanes i el seu sector públic han de fomentar l'adhesió a l'arbitratge de consum de les persones empresàries que subministren productes o presten serveis i, especialment, les que presten serveis bàsics, a persones consumidores i usuàries.
2. Les administracions públiques catalanes i el seu sector públic han d'incloure l'adhesió a l'arbitratge de consum com a mèrit objectiu en la valoració de premis a la qualitat que tinguin establerts o puguin crear.
3. Les administracions públiques catalanes i el seu sector públic han d'incloure l'adhesió a l'arbitratge de consum com a criteri valoratiu, en l'atorgament d'ajuts i subvencions subjectes a concurrència competitiva que es concedeixin a les empreses i els establiments que ofereixin béns o serveis a les persones consumidores.”

Article 35. Modificació de l'article 211-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 211-1 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-1

Àmbit d'aplicació

Les persones empresàries 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 i mercantil aplicables.

Correspon a la persona empresària provar el compliment de les obligacions que estableix aquest Llibre.”

Article 36. Modificació de l'article 211-3 de la Llei 22/2010 i addició dels apartats 6, 7 i 8.

Es modifica i s'addicionen els apartats 6, 7 i 8 a l'article 211-3 que queda redactat de la manera següent:

“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, ni que sigui discriminatòria o que vulneri la igualtat de tracte..

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 la persona 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. Les persones empresàries 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. Aquesta informació s'ha de lliurar a les persones consumidores de manera gratuïta i ha d'estar disponible, almenys, en suport de paper.

5. Les persones empresàries adherides a una entitat acreditada de resolució alternativa de litigis de consum a qualsevol Estat membre de la Unió Europea, o si estan obligades legalment o per un codi de bones pràctiques a acceptar la seva intervenció en la resolució dels litigis de consum, han d'informar a les persones consumidores de la possibilitat de recórrer a aquesta entitat i de les dades completes per a la seva identificació.

La informació s'ha d'oferir de manera clara, identificable, comprensible i mitjançant un accés fàcil en la seva pàgina web, i també ha de constar en les condicions generals dels contractes que la persona empresària ofereixi a les persones consumidores. Si la persona empresària no disposa de lloc web o de documentació relativa a les condicions generals, ha d'informar per qualsevol altre mitjà al seu abast.

En particular les empreses adherides al sistema arbitral de consum han d'exhibir, de manera clara i visible, el logotip d'adhesió a l'establiment, en la documentació precontractual i contractual, i, si s'escau, en el lloc web.

6. La persona empresària que no hagi resolt satisfactòriament la reclamació presentada directament per la persona consumidora li ha de comunicar si està adherida a una entitat de resolució alternativa de litigis de consum o si està obligada a participar-hi en virtut d'un codi de bones pràctiques. Si no és així, ha

de facilitar a la persona consumidora la informació relativa a, com a mínim, una entitat competent per a conèixer de la reclamació i a comunicar-li si participarà o no en el procediment corresponent.

Aquesta informació s'ha de subministrar amb el contingut i en la forma previstes en l'apartat 5 i es facilitarà en el moment de la contestació de la reclamació. Si la persona empresària no ha contestat expressament la reclamació, ha de proporcionar igualment aquesta informació en el termini màxim d'un mes des de la interposició de la reclamació.

7. En tot cas, la persona empresària que ofereixi la contractació de béns o serveis en línia, així com les plataformes de comerç electrònic o mercats en línia, han d'incloure en el seu lloc web un enllaç fàcilment identificable que permeti l'accés a la plataforma de resolució de litigis en línia de la Unió Europea.

8. Les persones empresàries han de garantir que la publicitat i informació de qualsevol dels seus productes o serveis que s'adreça a les persones consumidores i usuàries no inclogui ni indueixi a cap de les discriminacions detallades a l'article 121-5 d'aquesta Llei.

Article 37. Modificació de l'article 211-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 211-4 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-4

Atenció a les persones consumidores

Les persones empresàries estan obligades 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 de forma immediata i informar, en qualsevol cas, les persones consumidores, de manera eficaç, ràpida 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 la persona 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. La resposta ha de ser degudament motivada i s'ha de realitzar per escrit o qualsevol altre suport durador, mitjançant el canal indicat en la comunicació inicial, i en el seu defecte mitjançant el que s'ha utilitzat per a la presentació de la queixa o reclamació.

La resposta s'ha de fer en la mateixa llengua que s'ha celebrat el contracte o en la que s'ha fet l'oferta comercial, i en qualsevol cas, a sol·licitud de la persona consumidora, en la llengua oficial que aquesta esculli.

En el supòsit que durant aquest termini no s'hagués resolt de forma satisfactòria la queixa o la reclamació formulades, la persona empresària que estigui adherida 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 o a qualsevol altra entitat acreditada en matèria de resolució extrajudicial de conflictes.

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 38. Modificació de l'article 211-5 de la Llei 22/2010 i addició dels apartats 3, 4, 5 i 6.

Es modifica i s'addicionen els apartats 3, 4, 5 i 6 a l'article 211-5 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-5

Requisits lingüístics

1. Les persones empresàries estan obligades a atendre, de forma immediata, oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin les persones consumidores, d'acord amb el que preveu l'article 128-1. Aquesta obligació implica que en cap cas, la persona consumidora ha de canviar de llengua oficial.

Les empreses han d'estar en disposició d'oferir resposta escrita en la llengua oficial que escullin els consumidors, en els casos en què s'emprin canals de comunicació escrita en diferit o de resposta programada, com ara pantalles Interactives en establiments, missatges públics o privats en xarxes socials i qualsevol altre tipus de missatge o correu electrònic.

2. Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin han d'estar redactats i posats a disposició immediata de les persones consumidores almenys en català, independentment del suport, mitjà o format de la comunicació.

3. 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 han d'estar redactats i posats a disposició immediata de les persones consumidores almenys en català.

4. La informació relativa als productes i serveis posats al mercat a disposició de les persones consumidores, tant la que consti en el mateix producte com la que es faciliti a part respecte a les característiques essencials del bé o servei, instruccions i/o consells sobre l'ús i el maneig, advertiments o condicions de seguretat s'ha de redactar almenys en català.

5. Les informacions i documentació que es posen a disposició immediata de les persones consumidores han d'estar redactades almenys en català, amb l'espai, mida i format que la facilitada en la llengua més destacada gràficament. Aquesta obligació de disponibilitat lingüística immediata comporta que les persones empresàries estan obligades a posar a disposició de les persones consumidores les informacions que es preveuen en els apartats anteriors, almenys en català, en el mateix moment i en les mateixes condicions que la llengua més destacada gràficament.

6. A les comunicacions megafòniques tant gravades com no que s'adrecin a les persones consumidores s'han de fer servir, almenys en català. En tot cas, en primer lloc, la comunicació s'ha de fer en català i posteriorment en la resta de llengües.

7. 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 el compliment de 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 39. Modificació de l'article 211-7 c) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 211-7 c) que queda redactat de la manera següent:

Article 211-7

Pagament per avançat

“c) Que la persona empresària hagi concertat les assegurances o avals amb les entitats financeres o d'assegurances per tal de garantir la devolució de les quantitats avançades per la persona consumidora. Aquesta obligació és

exigible 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.

Aquesta obligació queda complerta:

- Quan l'empresa proveïdora del servei de pagament ha inclòs en el contracte la clàusula de retrocessió de càrrec.
- En els contractes de crèdits al consum vinculats a l'adquisició de productes o serveis.

Per reglament es poden establir les condicions i els requisits per a cada sector d'activitat, així com les quanties o percentatges de negoci als quals s'han de referir les assegurances o avals.”

Article 40. Modificació de l'article 211-8 de la Llei 22/2010

Es modifica i s'addiciona l'apartat 3 a l'article 211-8 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-8

Promoció de vendes

1. Són promoció de vendes les activitats comercials amb finalitat incentivadora o les que ofereixen productes o serveis en unes condicions més favorables de les habituals o previstes, amb l'objectiu de promoure'n o incrementar-ne la venda o de dinamitzar les vendes o la prestació de serveis.
2. Les persones empresàries, 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.
3. La promoció de vendes no podrà incitar a cap discriminació de les detallades a l'article 121-5 d'aquesta Llei ni exercir pressió estètica.”

Article 41. Modificació de l'apartat 2 de l'article 211-9 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 211-9 que queda redactat de la manera següent:

Article 211-9

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, la persona empresària no pot exigir remuneracions complementàries llevat que de la seva pròpia naturalesa es dedueixi que no són compatibles.”

Article 42. Modificació de l'article 211-11 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 211-11 que queda redactat de la manera següent:

“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, s'ha d'indicar de manera clara aquesta reducció i s'ha d'informar del preu anterior del bé o servei i del preu reduït.

S'entén per preu anterior el preu més baix aplicat al bé o servei pel mateix comerciant en els trenta dies anteriors a la reducció. Correspon a la persona empresària provar el compliment d'aquest requisit respecte als béns o serveis a 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. 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".

4. La reducció del preu en els productes que per les seves característiques puguin deteriorar-se, caducar o sobrepassar la data de consum preferent amb rapidesa s'ha d'indicar d'una manera clara i visible.”

Article 43. Modificació de l'apartat 1 de l'article 211-13 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 211-13 que queda redactat de la manera següent:

Article 211-13

Concursos i sorteigs

“1. Les persones empresàries poden utilitzar sorteigs i concursos com a tècniques de promoció. S'entén per sorteig l'oferta de premis en què la selecció de les persones guanyadores és fruit de l'atzar i per concurs l'oferta de premis en què la selecció de les persones guanyadores depèn de la seva habilitat o perícia. La utilització d'aquestes tècniques està subjecta al règim d'autorització i comunicació que estableix la normativa de les rifes, tómboles i combinacions aleatòries.”

Article 44. Modificació de l'article 211-14 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 211-14 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-14

Fulls de reclamació o denúncia

Totes les persones empresàries han de disposar de fulls de reclamació o denúncia de la manera que s'estableixi per reglament.”

Article 45. Modificació de l'article 211-15 de la Llei 22/2010

Es modifica i s'addiciona l'apartat 1 e) a l'article 211-15 que queda redactat de la manera següent:

“Article 211-15

Dret de desistiment

1. Si la persona empresària ofereix el dret de desistiment a la persona consumidora o està legalment obligada a oferir-lo, ha d'informar dels aspectes següents, tant en les invitacions a comprar com en el document contractual:

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 i les ha d'assumir la persona consumidora. Si la persona empresària no informa sobre l'existència d'aquestes despeses, la persona consumidora no les ha d'abonar.

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

e) Els supòsits en que la llei exclou el dret de desistiment o, si s'escau, les circumstàncies en les quals la persona consumidora el perd.

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 de les persones contractants.

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

4. Les formalitats i els terminis d'exercici, així com les conseqüències del dret de desistiment imposat legalment són els que estableix la legislació en aquesta matèria.”

Article 46. Addició d'un article, el 211-16, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 211-16 amb la redacció següent:

“Article 211-16

Cobrament de deutes

1. Els deutes que s'exigeixen a la persona consumidora han de ser sempre certs, vençuts i exigibles. Es compleixen aquests requisits si no hi ha cap reclamació pendent de resolució.
2. Les empreses quan exigeixen el pagament d'un deute al consumidor ho han de fer de manera discreta, efectiva, raonada, entenedora i documentada quant a la naturalesa del deute, els efectes de l'impagament, els terminis, la quantia i recàrrecs, i qualsevol altra circumstància rellevant del deute.
3. En cap cas es pot amenaçar, coaccionar o exercir influència sobre la persona consumidora perquè pagui el deute, d'una manera indeguda ni utilitzar arguments no veraçs o confusos.”

Article 47. Modificació de l'apartat 2 de l'article 212-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 l'article 212-2 que queda redactat de la manera següent:

Article 212-2

Obligacions

- “2. Les persones empresàries 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 48. Addició d'un article, el 212-4, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 212-4 que queda redactat de la manera següent:

“Article 212-4

Obligacions en matèria d'oferta de talles de roba

1. Les empreses de venda de roba que disposin, amb titularitat pròpia o de manera franquiciada, d'almenys 3 establiments al territori de Catalunya han de complir els següents requisits:
 - a) Garantir l'existència d'un mínim de vuit talles de les diferents peces de roba de les que disposi per la seva comercialització atenent a les talles de les diferents referències de cada una de les peces que ofereixi el fabricant de la marca.

- b) Disposar d'un mínim del 35% del total dels diferents models o referències que ofereixen a l'establiment per a la seva venda, d'almenys vuit talles diferents per cada un d'aquests models o referències.
- c) Disposar d'almenys 8 talles diferents respecte d'almenys un 35% dels diferents models o referències que l'establiment ofereix per la seva venda.
- d) En cas que no es pugui disposar de les vuit talles esmentades a l'apartat anterior, s'ha de tenir el màxim de talles que pugui aconseguir mitjançant el catàleg o col·lecció per cada un dels models o referències.

L'establiment ha d'acreditar que la manca de disposició de les talles és imputable a una tercera persona, per exemple l'empresa fabricant, l'importadora, distribuïdora, majorista, entre d'altres.

2. Els establiments hauran de disposar d'un cartell en els seus establiments on s'informi que l'establiment disposa de varietat de talles pels seus clients.

3. Excepcions:

- a) les vendes en oferta o reducció de preu per fora de temporada o per qualsevol tipus de liquidació.
- b) establiments especialitzats en la venda d'excedents (outlet)
- c) establiments especialitzats en talles especials, com per exemple la roba infantil o talles grans.

4 Els establiments de venda de roba estan obligats a informar, de manera visible i accessible, l'equivalència del seu sistema d'organització de talles amb les mides corporals a les que corresponguin els seus productes.”

Article 49. Addició d'un capítol III al Títol I del Llibre Segon de la Llei 22/2010

S'afegeix un capítol III al Títol I del Llibre Segon amb la redacció següent:

“Capítol III

Accessibilitat de productes i serveis en les relacions de consum

Article 213-1

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.

Article 213-2

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.

Les empreses han de proporcionar, a petició de les persones consumidores i usuàries, la informació sobre les característiques dels seus productes i serveis i el número d'unitats accessibles disponibles.

2. Les oficines i serveis d'informació i atenció a la clientela de les empreses garantirán 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.”

Article 50. Modificació de l'article 221-1 apartat 1 b) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 221-1 apartat 1 b) que queda redactat de la manera següent:

Article 221-1

“b) Les relacions de consum fora d'establiment mercantil.”

Article 51. Addició d'un nou apartat 2 a l'article 221-1 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat 2 a l'article 221-1 amb la redacció següent:

Article 221-1

“2. En totes les modalitats especials de relacions de consum, la persona empresària ha d'exhibir de manera clara i inequívoca la informació següent, d'acord amb el que estableix aquest Codi:

a) Les seves dades d'identificació 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.”

Article 52. Modificació de l'article 221-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 221-2 que queda redactat de la manera següent:

“Article 221-2

Informació a les persones consumidores en les relacions de consum a distància i fora d'establiment mercantil

1. Tota proposta de contractació a distància o efectuada fora de l'establiment mercantil de la persona consumidora ha d'incloure, de manera clara i inequívoca, informació sobre els aspectes següents:

- a) La identitat de la persona empresària, així com el seu nom comercial.
- b) L'adreça geogràfica de l'establiment o, si és diferent, de la seu de la persona empresària, el seu número de telèfon i l'adreça de correu electrònic. Quan la persona empresària faciliti altres mitjans de comunicació en línia que garanteixin a la persona consumidora la possibilitat de mantenir amb la persona empresària qualsevol tipus de correspondència escrita, inclosa la data i l'hora de la correspondència, en un suport durador, la informació també ha de fer referència a aquests altres mitjans. En tot cas, qualsevol dels mitjans de comunicació han de permetre a la persona consumidora contactar i comunicar-se amb la persona empresària de manera ràpida i eficaç.

Si escau, la persona empresària també ha d'informar l'adreça geogràfica i la identitat de la persona empresària per compte de la qual actua.
- c) Les característiques principals dels béns o serveis oferts, facilitada de manera adequada al suport utilitzat.
- d) El preu total dels béns o serveis, inclosos els impostos. Si el preu no es pot calcular raonablement amb antelació, atesa la naturalesa dels béns o dels serveis, la persona empresària ha d'informar de la manera com es determinarà el preu. Si escau, s'ha d'informar que el preu s'ha establert de manera personalitzada sobre la base de presa de decisions automatitzades.
- e) La persona empresària ha d'informar de les despeses addicionals de transport, lliurament, postals o d'altres. Si aquestes despeses no es poden calcular raonablement amb antelació, s'ha d'informar de la possibilitat que la persona consumidora hagi d'abonar aquestes despeses addicionals.

Quan el contracte sigui de durada indeterminada o sigui un contracte subjecte a subscripció, el preu ha d'incloure el total dels costos per període de facturació. Si el preu està establert d'acord amb una tarifa fixa, també ha d'indicar l'import total dels costos mensuals. Si no és possible calcular raonablement amb antelació el cost total, se n'ha d'indicar la forma com es determinarà.

Si la persona empresària no facilita la informació sobre les despeses a què fa referència aquest apartat, la persona consumidora no està obligada a satisfer-les.

f) El cost de l'ús de la tècnica de comunicació a distància, si aquest és superior a la tarifa bàsica del servei.

g) La llengua o llengües en què es pot formalitzar el contracte quan no sigui aquella en la què s'ha ofert la informació prèvia a la contractació.

h) Els procediments de pagament, lliurament i funcionament, i la data en què la persona empresària es compromet a lliurar el bé o a executar el servei.

i) El sistema de tractament de les reclamacions establert per la persona empresària.

j) La informació que l'article 211-15 estableix en relació amb el dret de desistiment i si els béns, per la seva naturalesa, no es poden retornar per correu ordinari, s'ha d'informar del cost de la devolució.

La persona empresària també ha d'informar de l'obligació de la persona consumidora d'abonar unes despeses raonables si:

1r. ha sol·licitat expressament que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat, no envasats, s'iniciï durant el termini legal de desistiment i

2n. ha presentat una declaració expressa, en un suport durador, d'haver estat informada de la pèrdua del dret de desistiment una vegada la persona empresària hagi executat íntegrament el contracte.

Si la persona empresària no informa sobre l'existència d'aquestes despeses, o ho ha fet però no ha obtingut la declaració expressa establerta en el punt 2 d'aquest apartat, la persona consumidora no està obligada a abonar-les.

k) Un recordatori de l'existència de la garantia de conformitat dels béns, dels continguts digitals i dels serveis digitals.

l) Si escau, l'existència d'assistència postvenda, serveis postvenda i garanties comercials i les seves condicions.

m) Si escau, l'existència de codis de bones pràctiques i la forma d'aconseguir-ne exemplars.

n) La durada del contracte, si escau, o, si el contracte és de durada indeterminada o es prorroga automàticament.

o) Si escau, la durada mínima de les obligacions de la persona consumidora, derivades del contracte.

p) Si escau, l'existència i condicions dels dipòsits o altres garanties financeres que la persona consumidora hagi d'aportar a requeriment de la persona empresària.

q) Si escau, la funcionalitat, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, dels béns amb elements digitals, els continguts digitals i els serveis digitals.

- r) Si escau, tota compatibilitat i interoperabilitat pertinent dels béns amb elements digitals, el contingut digital i els serveis digitals, coneguts per la persona empresària o que raonablement es pugui esperar que conegui.
- s) La informació relativa als mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum que estableixen els apartats 5, 6 i 7 de l'art. 211-3.
2. En les subhastes públiques, la informació a què fa referència la lletra b) de l'apartat anterior podrà ser substituïda per les dades equivalents de la persona subhastadora.
3. La informació a què fa referència l'apartat 1 s'integra en el contracte i no es pot alterar, llevat de pacte exprés en contra.
4. Correspon a la persona empresària acreditar el compliment de l'obligació d'informar que imposa aquest article.”

Article 53. Modificació del capítol II del títol II del Llibre segon de la Llei 22/2010 i addició d'un nou article 222-4

Es modifica el capítol II del títol II del Llibre segon que queda redactat de la manera següent:

“Capítol II

Relacions de consum a distància

Article 222-1

Concepte

1. Són relacions de consum a distància les que es formalitzen entre una persona empresària i una persona consumidora, en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, sense la seva presència física simultània, amb la utilització exclusiva d'una o més tècniques de comunicació a distància fins a la conclusió del contracte, inclosa aquesta.
2. Són tècniques de comunicació a distància, entre d'altres, el correu postal, les comunicacions telefòniques, i els mitjans audiovisuals i electrònics.
3. Les normes del present capítol s'apliquen també a les subhastes en línia.

Article 222-2

Informació específica a les persones consumidores en les relacions de consum a distància

1. Quan el contracte s'hagi de concloure electrònicament, la persona empresària ha d'advertir la persona consumidora, de manera clara i destacada, i abans que aquesta efectui la comanda, la informació que estableix l'art. 221-2.1, lletres c), d), e), n) i o). Si la comanda es realitza mitjançant l'activació d'un botó o una funció similar, aquests han d'estar etiquetats de manera que sigui fàcilment llegible únicament amb una expressió clara que indiqui que la

realització de la comanda implica una obligació de pagament. En cas contrari, la persona consumidora no quedarà obligada pel contracte.

2. Els llocs web han d'indicar de manera clara i llegible, abans de l'inici del procediment de contractació, si s'aplica alguna restricció que afecti al lliurament dels béns.

3. Si la persona empresària truca telefònicament a la persona consumidora amb la finalitat de concloure un contracte a distància, ha de revelar, a l'inici de la conversa, la seva identitat i, si s'escau, la de la persona per compte de la qual efectua la trucada, així com indicar que la trucada té objectiu comercial.

4. Si el contracte es conclou a través d'una tècnica de comunicació a distància en què l'espai o el temps per a facilitar la informació són limitats, la persona empresària, abans de la conclusió del contracte, ha de facilitar, com a mínim la informació precontractual sobre les característiques principals dels béns o serveis, la identitat de la persona empresària, el preu total, el dret de desistiment, la durada del contracte i, en el cas de contractes de durada indefinida, si es prorroga automàticament.

Article 222-3

Documentació contractual

1. La persona empresària ha de lliurar a la persona consumidora o posar-la a la seva disposició la informació que preveu aquest Capítol i el Títol VII, en un format adequat a la tècnica de comunicació a distància emprada que en permeti la conservació a la persona consumidora. Sempre que aquesta informació es faciliti en un suport durador que ha de ser llegible, accessible i comprensible.

2. La persona empresària ha de facilitar a la persona consumidora la confirmació del contracte conclòs en un suport durador i en un termini raonable després de la conclusió del contracte que no serà superior al moment del lliurament dels béns o al de l'inici de l'execució del servei. La confirmació ha d'incloure:

a) tota la informació que estableix l'article 221-2. 1, llevat que ja l'hagi facilitat en un suport durador abans de la conclusió del contracte, i

b) si s'escau, la confirmació del consentiment previ i exprés de la persona consumidora i del coneixement de la pèrdua del dret de desistiment, en els termes que estableix l'article 221-2.1, lletra j).

3. En cas que la contractació s'ha realitzat mitjançant verificació per tercer o de manera oral, s'ha de lliurar la prova ja sigui mitjançant gravació o qualsevol altre mètode del qual en quedi constància.

Article 222-4

Disponibilitat lingüística

1. La informació i documentació prevista en aquest capítol, s'ha de lliurar a la persona consumidora en la llengua que esculli, d'entre les oficials en territori de Catalunya.
2. El lliurament s'ha de fer de manera immediata i sense demores o remissions, i en qualsevol cas, abans que la persona consumidora quedi vinculada pel contracte.
3. El requisits formals del lliurament han de respectar, en tot cas, les obligacions fixades per l'article 211-5."

Article 54. Modificació del capítol III del títol II del Llibre segon de la Llei 22/2010

Es modifica el capítol III del títol II del Llibre segon que queda redactat de la manera següent:

"Capítol III

Relacions de consum fora d'establiment mercantil

Article 223-1

Concepte

1. Són relacions de consum fora d'establiment mercantil aquelles que es desenvolupen en qualsevol de les formes següents:

a) Quan el contracte es conclou amb la presència física simultània de la persona empresària i de la persona consumidora, en un lloc diferent del de l'establiment mercantil de la persona empresària.

b) Quan la persona empresària ha realitzat una oferta en les mateixes circumstàncies establertes en la lletra a).

c) Quan el contracte es conclou en l'establiment mercantil de la persona empresària o mitjançant la utilització de qualsevol mitjà de comunicació a distància immediatament després d'haver existit contacte personal i individual amb la persona consumidora en un lloc diferent del de l'establiment mercantil de la persona empresària, amb la presència física d'ambdues parts.

d) Quan el contracte es conclou durant una excursió organitzada per la persona empresària amb la finalitat de promocionar i vendre productes o serveis a la persona consumidora.

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.

Article 223-3

Documentació contractual

1. La persona empresària ha de lliurar a la persona consumidora la informació a què fa referència l'article 221-2. 1 en paper o, si la persona consumidora està d'acord, en un altre suport durador. Aquesta informació ha de ser llegible i estar redactada en termes clars i comprensibles i sempre respectant els principis de no discriminació, igualtat i accessibilitat.

2. Quan la persona consumidora hagi sol·licitat específicament els serveis de la persona empresària perquè aquesta realitzi operacions de reparació o de manteniment i el contracte s'executi de manera immediata, sempre que l'import que la persona consumidora hagi de satisfer no sigui superior a 200 euros, la persona empresària ha de facilitar a la persona consumidora:

a) La informació a què fan referència les lletres a), b), d) i e) de l'article 221-2. 1, així com la informació sobre el preu o la forma en què aquest es calcularà, juntament amb una estimació del preu total, en paper o, si la persona consumidora està d'acord, en un altre suport durador.

b) La informació a què fan referència les lletres c), i j) de l'article 221-2.1 i la que estableix l'article 211-15.1 lletra e), en paper o en un altre suport durador si la persona consumidora ho ha consentit expressament.

3. La persona empresària ha de facilitar a la persona consumidora una còpia del contracte signat, o la confirmació del contracte, en paper o, si aquesta està d'acord, en un altre suport durador, inclosa, si s'escau, la confirmació del consentiment previ relatiu a la pèrdua del dret de desistiment a què es refereix l'article 221-2.1, lletra j).”

Article 55. Modificació de l'apartat 1 de l'article 224-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 224-3 que queda redactat de la manera següent:

Article 224-3

Responsabilitat

“1. Amb caràcter general, els responsables del compliment del que estableix aquest capítol són els explotadors. S'entén per explotadors les persones empresàries que reben un benefici directament relacionat amb l'activitat de la màquina.”

Article 56. Addició d'un article, el 224-4, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 224-4 amb la redacció següent:

“Article 224-4

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.”

Article 57. Modificació de l'article 225-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 225-1 que queda redactat de la manera següent:

“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 les persones empresàries duen a terme fora d'un establiment permanent, de manera habitual, ocasional, periòdica o continuada, en els perímetres i els llocs degudament autoritzats.”

Article 58. Modificació de l'article 225-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 225-2 que queda redactat de la manera següent:

“Article 225-2

Relacions de consum ambulants o itinerants

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

Article 59. Modificació del paràgraf primer de l'article 231-1 de la Llei 22/2010

Es modifica el paràgraf primer de l'article 231-1 que queda redactat de la manera següent:

Article 231-1

Concepte d'intermediari o intermediària

“S'entén per intermediari o intermediària qualsevol persona 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:”

Article 60. Modificació dels apartats d) i e) de l'article 231-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat d) i l'apartat e) de l'article 231-2 que queden redactats de la manera següent:

“Article 231-2

Informació a les persones consumidores

d) La indicació de si treballa en exclusiva per a una persona empresària o com a persona intermediària independent.”

e) El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació, quan aquest es cobra directament a la persona consumidora. Aquesta obligació no és aplicable a les activitats de mediació d'assegurances.”

Article 61. Modificació de l'apartat 2 de l'article 231-5 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 231-5 que queda redactat de la manera següent:

Article 231-5

Responsabilitat

“2. Tota persona empresària que se serveixi de l'activitat d'intermediació és responsable solidaria als efectes del que estableix aquest codi.”

Article 62. Modificació de l'article 242-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 242-2 que queda redactat de la manera següent:

“Article 242-2

Conformitat dels béns i serveis

La persona venedora ha de lliurar a les persones consumidores un bé que sigui conforme al contracte de compravenda o al contracte de subministrament de continguts o serveis digitals, d'acord amb el que estableix el Codi civil de Catalunya.”

Article 63. Modificació de l'article 242-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 242-3 que queda redactat de la manera següent:

“Article 242-3

Mitjans per a fer efectiva la informació sobre la conformitat de béns i serveis

1. La persona 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 la informació es facilita mitjançant 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 a la persona consumidora 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 relativa als béns de naturalesa duradora s'ha de facilitar per qualsevol dels mitjans a què fan referència els apartats 3 i 4.”

Article 64. Modificació del títol i l'apartat 1 de l'article 251-1 de la Llei 22/2010

Es modifica el títol i l'apartat 1 de l'article 251-1 que queda redactat de la manera següent:

Article 251-1

Persones empresàries que presten serveis

“1. Les persones empresàries 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.”

Article 65. Modificació dels apartats d) i e) de l'article 251-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat d) i l'apartat e) de l'article 251-2 que queden redactats de la manera següent:

Article 251-2

Classificació de serveis

“d) Serveis de tracte continuat: Serveis que la persona 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 una altra persona empresària, de manera que puguin fer creure a les persones consumidores que tenen una vinculació jurídica especial amb la persona propietària de la marca o el nom comercial.”

Article 66. Modificació dels apartats 1, 2, 7 i 10 de l'article 251-3 de la Llei 22/2010

Es modifiquen els apartats 1, 2, 7 i 10 de l'article 251-3 que queden redactats de la manera següent:

Article 251-3

Obligacions comunes per a tot tipus de serveis

“1. Les persones empresàries 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. Les persones empresàries 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 de manera que en quedi constància expressa per qualsevol mitjà.”

7. Les persones empresàries 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.”

10. La persona 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 67. Addició d'un nou apartat 11 a l'article 252-4 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat a l'article 252-4 amb la redacció següent:

Article 252-4

Serveis bàsics

“11. 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.”

Article 68. Modificació dels apartats 1, 5 i 6 de l'article 252-10 de la Llei 22/2010

Es modifiquen els apartats 1, 5 i 6 de l'article 252-10 que queden redactats de la manera següent:

Article 252-10

Garantia dels viatges combinats

“1. Les persones empresàries que organitzen o comercialitzen viatges combinats estan obligats a mantenir una garantia que, en cas d'insolvència, respongui de l'execució correcta del viatge fins que aquest finalitzi i que permeti de reemborsar tots els pagaments efectuats pels viatgers.

5. Sens perjudici que la garantia ha d'ésser sempre suficient per a cobrir el reemborsament dels fons dipositats i la repatriació de les persones consumidores en els riscos esmentats respecte de tots els viatges que encara no han finalitzat, en tot cas, la persona empresària ha de disposar d'un aval bancari o una pòlissa de caució o d'assegurances que cobreixi l'import equivalent almenys a un 5% del volum anual de negocis derivat de la comercialització o organització de viatges combinats, amb un import mínim de 100.000 euros.

6. En qualsevol cas, la persona empresària també pot acreditar la garantia si ha subscrit i està al corrent del pagament d'una pòlissa d'assegurances que cobreixi –de manera individual i per a cada viatge combinat– els riscos a què fa referència l'apartat 1 per l'import dels pagaments efectuats per les persones usuàries amb relació a tots els viatges que encara no han finalitzat i a l'apartat 3.”

Article 69. Modificació de l'article 252-11 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 252-11 que queda redactat de la manera següent:

“Article 252-11

Garantia dels serveis de viatge vinculats

1. Les persones empresàries que comercialitzen serveis de viatges vinculats estan obligades a mantenir una garantia en els termes que estableix l'article 252-10, en cas d'insolvència, si l'incompliment es deriva de llur responsabilitat.

2. Aquesta garantia ha de respondre també pel retorn a l'origen i l'allotjament previ, en els casos en què la persona que ha comercialitzat el servei és responsable del transport.”

Article 70. Modificació de l'apartat 4 de l'article 262-8 de la Llei 22/2010

Es modifica el primer paràgraf de l'apartat 4 de l'article 262-8 que queda redactat de la manera següent:

Article 262-8

Serveis d'assessorament

“4. Les persones empresàries que actuïn com a assessores han de complir els requisits següents:”

Article 71. Modificació de l'apartat 1 de l'article 262-10 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 262-10 que queda redactat de la manera següent:

“Article 262-10

Protecció addicional de les persones consumidores vulnerables

1. Les persones consumidores vulnerables definides per la lletra c) de l'article 111-2 gaudeixen d'una protecció més gran, amb les característiques i els requisits que es determinin per reglament.”

Article 72. Addició d'un nou article a la Llei 22/2010.

S'addiciona un nou article 263-3 amb la redacció següent:

“Article 263-3

Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de fomentar i estimular que les empreses que atorguen crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.”

Article 73. Addició d'un Títol VII a Llibre segon de la Llei 22/2010

S'afegeix un Títol VII al Llibre segon amb la redacció següent:

“Títol VII

Relacions de consum mitjançant plataformes digitals o mercats en línia

Capítol I

Disposicions generals

Article 271-1

Definicions

1. Plataforma digital: Lloc accessible mitjançant Internet que emmagatzema diferents tipus d'informació i executa programes i aplicacions dirigits a les persones consumidores i usuàries, amb la finalitat d'oferir-los la contractació de productes i serveis, ja sigui propis o de tercers.

2. Mercat en línia: Un servei que utilitza programes, inclosos un lloc web, part d'un lloc web o una aplicació, operat per la persona empresària o per compte d'aquesta, que permet a les persones consumidores concloure contractes a distància amb altres persones empresàries o consumidores.

3. Xarxa social: Estructura social composta per diverses persones en un entorn digital, a través del qual es poden compartir idees, imatges, so, o qualsevol altre tipus d'informació en suport digital.

4. Motor de cerca en línia: un servei digital que permet a les persones usuàries fer cerques de qualsevol lloc web o de llocs web en un idioma concret, mitjançant una consulta sobre qualsevol tema en forma de paraula clau, consulta oral, frase o un altre tipus d'entrada, i que en la resposta mostra resultats en qualsevol format en què es pot trobar informació relacionada amb el contingut sol·licitat.

Article 271-2

Àmbit d'aplicació

1. Aquest títol s'aplica a totes les persones empresàries que desenvolupen, a l'àmbit territorial de Catalunya, les activitats relacionades amb els conceptes descrits a l'article anterior, amb o sense remuneració.

2. Als efectes d'aquesta norma, s'entén que una activitat es desenvolupa al territori de Catalunya, quan concorre algun dels punts de connexió que preveu l'article 271-3.

3. S'exclouen aquelles plataformes digitals que entren a l'àmbit d'aplicació del Reglament (UE) 2022/2065 del Parlament Europeu i del Consell de 19 d'octubre de 2022 relatiu a un mercat únic de serveis digitals i pel qual es modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglament de Serveis Digitals).

Article 271-3

Punts de connexió

1. El punt de connexió, pel que fa a les queixes, reclamacions i els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes, és el domicili de la persona consumidora o el lloc on es presten els serveis.

2. El punt de connexió a Catalunya en relació amb la disciplina de mercat es determina d'acord amb els criteris següents:

a) Quan el resultat lesiu o el risc per als interessos de les persones consumidores es produeix a l'àmbit territorial de Catalunya.

b) Quan el domicili social o la seu efectiva de l'empresa està radicada a Catalunya.

c) Quan els principals actius de l'empresa estan a Catalunya.

d) Quan existeixen establiments físics de l'empresa a Catalunya que ofereixen els mateixos o similars productes o serveis que els que s'ofereixen en línia.

Article 271-4

Obligacions comunes

1. Les persones empresàries titulars de plataformes digitals o mercats en línia han de complir les obligacions previstes als capítols I i II del Títol II d'aquest Llibre.

2. També estan obligades a facilitar, de manera clara i comprensible, amb caràcter previ a la conclusió del contracte a distància, la informació següent:

a) Identitat de qui fa l'oferta dels productes o serveis, amb indicació expressa de si la persona oferent és la mateixa titular de la plataforma o mercat en línia, o bé ho és una tercera persona.

b) En cas que la persona que ha fet l'oferta sigui una tercera, indicació de si es tracta d'una persona empresària o no, segons la declaració que ha fet aquest tercer al proveïdor del mercat en línia. Quan aquest tercer no sigui una persona empresària, ha d'informar que la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores no és d'aplicació al contracte, llevat que una norma estableixi el contrari.

c) Si s'escau, la manera com es distribueixen les obligacions contractuals entre la tercera persona que ofereix els béns, serveis o continguts digitals i el proveïdor del mercat en línia, sense perjudici de qualsevol responsabilitat contractual que els correspongui en virtut d'altres normes.

d) Si la persona empresària garanteix que les ressenyes publicades pertanyen a persones consumidores i usuàries que hagin realment utilitzat o adquirit el producte o servei. En cas que es garanteixin, s'ha d'indicar el mitjà i la manera en què es garanteixen.

e) Quan la cerca s'hagi efectuat mitjançant paraules clau, els resultats de la cerca han d'indicar els principals paràmetres utilitzats per a la classificació dels resultats i la importància relativa entre uns i altres paràmetres.

Article 271-5

Motors de cerca en línia

L'article anterior no és aplicable als proveïdors de motors de cerca. Tanmateix, si el proveïdor del motor de cerca ha estat retribuït directa o indirectament, la persona titular de la plataforma digital o mercat en línia ho ha d'indicar de manera clara i transparent, fent constar que es tracta de publicitat o d'un anunci retribuït.

Article 271-6

Manipulació de les ressenyes o valoracions

Es prohibeix a les persones empresàries titulars de plataformes digitals o mercats en línia, afegir o encarregar a terceres persones, físiques o jurídiques, la publicació de ressenyes, valoracions o aprovacions falses, que no es corresponguin a persones consumidores reals o que distorsionin les que han fet, efectivament, les persones consumidores.

Capítol II

Publicitat i comunicacions comercials mitjançant les xarxes socials i webs

Article 272-1

Àmbit d'aplicació

Aquest capítol és d'aplicació a les activitats publicitàries i comunicacions comercials que es realitzen a través del web i les xarxes socials.

Article 272-2

Publicitat o comunicacions comercials encobertes

Queda prohibida qualsevol tipus de comunicació comercial o publicitat encoberta a les xarxes socials

Article 272-3

Existència de publicitat o comunicacions comercials encobertes

Hi ha publicitat o comunicacions comercials encobertes a les xarxes socials o web quan no s'indica, de manera clara i específica, llegible i entenedora, amb caràcters destacats sobre la resta de text, imatges o veu, que es tracta d'un contingut publicitari o d'una comunicació comercial.

Article 272-4

Publicitat i comunicacions comercials de jocs i joguines per a menors

La publicitat i comunicacions comercials que es realitzen al web o les xarxes socials de jocs i joguines dirigides a menors de 14 anys, a més de complir el que es preveu a l'article anterior, han d'evitar:

1. Situacions i representacions amb l'aparença que tenen caràcter quotidià.
2. Simbologies, imatges o continguts que confonen la realitat amb el resultat de la interacció amb el joc o la joguina, o els seus efectes.
3. La incitació a la violència, el bel·licisme, la pressió estètica, el sexisme, el racisme o qualsevol altre discriminació de les previstes a l'article 121-5.
4. Judicis de valor i expressions impròpies de l'edat de la persona que realitza la publicitat o la comunicació comercial."

Article 74. Addició d'un Títol VIII a Llibre segon de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou Títol VIII al Llibre segon amb la redacció següent:

"TÍTOL VIII

Pràctiques comercials deslleials en matèria de consum sostenible i responsable

Capítol I

Disposicions generals

Article 281-1

Definicions

Als efectes d'aquest Codi, s'entén per:

- Consum sostenible: L'ús de productes i serveis d'acord amb les necessitats bàsiques per portar una millor qualitat de vida i reduir al mínim l'ús dels recursos naturals i materials tòxics, així com les emissions de residus i contaminants sobre el cicle de vida del producte o servei per no posar en perill les necessitats de les generacions futures.
- Transició verda: Període de temps que transcorre entre el moment actual, on la nostra forma de vida es basa en una economia lineal, i el moment en què la forma de vida es basa en una economia circular, a fi de no posar en perill la salut del planeta.”

Article 281-2

Pràctiques comercials deslleials envers les persones consumidores en matèria de consum sostenible i responsable

Són deslleials totes aquelles pràctiques envers el consum de productes o serveis que afecten al consum excessiu de recursos naturals, d'elements contaminants o afecten la sostenibilitat del medi ambient, que per acció o omissió provoquen o poden provocar en les persones consumidores un comportament econòmic, que d'altra manera no haurien realitzat.

Article 281-3

Aplicació supletòria

Les previsions d'aquest Títol s'apliquen sempre que no hi hagi normativa específica en aquesta matèria.

Capítol II

Aprofitament alimentari

Article 282-1

Definició

Són pràctiques comercials deslleials envers les persones consumidores en matèria d'aprofitament alimentari, aquelles accions o omissions que provoquen o poden provocar a les persones consumidores un comportament econòmic, que no haurien tingut en cas de conèixer tota la informació relacionada amb els aliments, el seu ús o aprofitament.

Article 282-2

Tipologia

En qualsevol cas, es consideren pràctiques comercials deslleials envers les persones consumidores, en relació amb l'aprofitament alimentari, qualsevol acció o omissió que indueix a la persona consumidora a:

1. Adquirir o utilitzar aliments en una proporció molt més elevada que la que és necessària, d'acord amb els criteris tècnics, científics o ètics vigents en cada moment.
2. Destinar com a rebuig parts comestibles dels aliments, d'una manera desproporcionada en relació a les parts consumides o consumibles.
3. Utilitzar o preparar aliments de manera que se'n desaprofiti la major part, mitjançant informacions falses o errònies.
4. Adquirir o consumir aliments en una mesura o quantitat no desitjada, d'acord amb els usos habituals del mercat.

Article 282-3

Interpretació

Les pràctiques comercials deslleials envers les persones consumidores, en relació a l'aprofitament alimentari, s'han d'interpretar d'acord amb els principis establerts a les normatives comunitàries en la matèria, la normativa estatal i catalana en matèria de competència deslleial i de defensa de les persones consumidores i usuàries.

Capítol III

Economia circular

Article 283-1

Obsolescència programada

L'obsolescència programada és qualsevol pràctica en la fase de producció dels béns de consum tendents a escurçar deliberadament la seva vida útil o l'ús potencial, per tal d'augmentar-ne la taxa de reposició.

També es considera obsolescència programada la limitació del nombre d'usos, prevista per anticipat, per part de la persona productora o subministradora.

Article 283-2

Omissió d'informació

Es considera pràctica comercial deslleial envers les persones consumidores ometre informació sobre:

1. Les característiques d'un producte introduïdes per limitar-ne la durabilitat o la seva vida útil.
2. La funcionalitat limitada d'un producte quan requereix la utilització de béns fungibles, peces de recanvi o accessoris no subministrats pel productor original.

3. La possibilitat de permetre la reparació, la disponibilitat de peces de recanvi, el manteniment i la reutilització dels productes.

Article 283-3

Informació enganyosa

Qualsevol informació sobre el producte relacionada amb la reparabilitat, la reutilització, la biodegradabilitat, la compostabilitat o la reciclabilitat ha d'estar ajustada a les característiques reals, sense remissions vagues, fosques o no concretes.

Capítol IV

Medi ambient

Article 284-1

Declaracions mediambientals

1. Es considera pràctica comercial deslleial fer declaracions mediambientals genèriques o vagues que expressen un comportament mediambiental excel·lent d'un producte, un establiment, una empresa o un servei si no és possible acreditar-les.

2. En especial són pràctiques comercials deslleials:

a) utilitzar els termes "verd", "ecològic" o "eco", emissió zero, residu zero, respectuós amb el medi ambient i similars, quan el comportament envers el medi ambient no és excel·lent o si no es disposa de l'acreditació d'un organisme administratiu competent en la matèria.

b) Utilitzar logos, etiquetes o símbols relacionats amb la sostenibilitat o el medi ambient que no han estat verificats o autoritzats per entitats independents acreditades o establerts per les administracions públiques.

c) Utilitzar el terme "compostable" sense especificar el tipus, en aquells envasos i productes que només es poden compostar mitjançant un procés industrial.

Article 284-2

Petjada de carboni

1. Les informacions relacionades amb la petjada de carboni s'han de referir a la totalitat del cicle de vida d'un producte o servei.

2. En cap cas es podran fer referències que afecten només a una part del producte o servei.

Article 284-3

Venda a granel i reducció d'envasos

1. Les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la venda a granel de tots aquells productes pels quals estigui permesa d'acord amb la normativa específica.

2. També s'han de fer campanyes de conscienciació, informació i potenciació perquè les persones consumidores portin els propis envasos reutilitzables, nets, estancs i adequats per a poder envasar i transportar els productes, de manera adequada.

Els establiments a Catalunya que venen productes han de minimitzar l'ús d'envasos no necessaris, en especial els que es lliuren al consumidor final. Es consideren pràctiques comercials deslleials:

1. Les que promouen l'ús d'envasos d'un sol ús o d'una sola dosi **no justificats per temes de seguretat, organolèptics o malbaratament per adaptar-se a les necessitats dels consumidors** o les que volen donar la impressió que el productes envasats en origen tenen més qualitat o vàlua que els condicionats en els punts de venda.

2. Les que fomenten o volen induir a les persones consumidores a la utilització innecessària d'envasos, al indicar que el producte té un valor afegit pel mateix envàs, quan no és així, ni per raons de seguretat, ni per característiques organolèptiques.

Article 284-4

Reciclabilitat, compostabilitat i percentatge de material reciclat

Les informacions relacionades amb la reciclabilitat, biodegradabilitat o compostabilitat o el contingut de material reciclat present a un producte s'han de referir a la totalitat de producte o servei. En cap cas es podran fer referències que afecten només a una part del producte o servei.

Capítol V

Consum de proximitat

Article 285-1

Concepte

El consum de proximitat és aquell que depèn de la distància entre el lloc de producció d'un producte o servei fins que es posa a disposició de les persones consumidores o usuàries.

Article 285-2

Informació a les persones consumidores

En cas que es facin referències a la proximitat del productes o serveis, ha d'estar acreditat l'origen, sense que es puguin tenir en compte processos que

no alteren l'estructura o composició del producte o servei, com és la distribució.”

Article 75. Modificació de l'article 311-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 311-2 que queda redactat de la manera següent:

“Article 311-2

Codi de bones pràctiques

1. L'Administració de consum ha de fomentar l'adopció de codis de bones pràctiques com a instrument d'autoregulació i coregulació per a millorar la defensa de les persones consumidores i la disciplina del mercat, d'acord amb els principis d'igualtat de tracte i no discriminació, 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 bones pràctiques.”

Article 76. Modificació dels apartats 3 i 5 de l'article 312-5 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 3 i l'apartat 5 de l'article 312-5 que queden redactats de la manera següent:

Article 312-5

Principi de responsabilitat

- “3. Si una persona 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 considerada responsable.
5. Les persones intermediàries en els serveis de la societat de la informació són responsables de la veracitat i la legalitat de la informació que publiquen des del moment que coneixen o poden haver conegut -emprant una diligència normal- la manca de veracitat o la il·licitud dels continguts, i sempre que no actuïn per procedir a la retirada d'aquestes dades o a impossibilitar el seu accés.”

Article 77. Addició d'un article, el 312-13, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 312-13 amb la redacció següent:

“Article 312-13

Principi d'Acció Pública

1. Qualsevol persona jurídica sense ànim de lucre pot impugnar, a més de les que estan legitimades legalment, els actes i resolucions que preveu aquest Codi, sempre que defensin interessos generals relacionats amb la protecció de les persones consumidores.
2. L'exercici de l'acció pública no pot ésser contrari a la bona fe, ni constituir un abús de dret.
3. L'acció pública no comporta el reconeixement de drets o interessos individuals, llevat que la persona que exercita l'acció estigui legitimada per ostentar la representació d'un dret o interès legítim de la persona afectada.
4. La renúncia o desistiment de l'acció pública no pot comportar contrapartides econòmiques o avantatges onerosos d'altre tipus.”

Article 78. Addició d'un apartat 3 a l'article 321-1 de la Llei 22/2010

S'afegeix un apartat a l'article 321-1 amb la redacció següent:

Article 321-1

La inspecció i el control de mercat

“3. Les potestats i facultats d'inspecció previstes en aquesta llei i els seus efectes s'atribueixen també als cossos o forces de seguretat de qualsevol administració pública, en l'àmbit de les respectives competències.”

Article 79. Modificació de l'apartat 2 de l'article 321-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 321-4 que queda redactat de la manera següent:

Article 321-4

Col·laboració amb la inspecció

“2. Les persones empresàries 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.”

Article 80. Modificació de l'apartat 3 c) de l'article 322-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 3 c) de l'article 322-1 que queda redactat de la manera següent:

Article 322-1

Funcions de la inspecció

“c) Informar les persones empresàries sobre el compliment de la normativa que els pugui afectar.”

Article 81. Modificació de l'apartat 1 de l'article 322-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 i s'addicionen les lletres h), i) i j) a l'article 322-2 que queda redactat de la manera següent:

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 de les persones, en el marc de les competències de l'Administració de consum, té les facultats següents:

a) Accedir sense cap avís previ als locals, les instal·lacions, els mitjans de transport i qualsevol altre espai utilitzat per les persones inspeccionades per a les seves activitats empresarials, per portar a terme actuacions d'inspecció i control, amb independència que als elements esmentats hi pugui tenir accés el públic en general. Així mateix, accedir a tots els documents, les dades o la informació pertinents relacionades amb una presumpta infracció, en qualsevol forma, format i amb independència del suport o el lloc on estigui emmagatzemada, incloent-hi l'accés al software incorporat als béns i serveis.

b) Exigir a la persona inspeccionada l'exhibició o el lliurament de còpia dels documents, les dades o la informació que ha de tenir obligatòriament per raó de l'activitat que aconsegueix, i també la documentació mercantil, industrial i comptable així com qualsevol altra que sigui rellevant als efectes de la investigació dels fets en qualsevol forma o format i amb independència del suport o el lloc on estigui emmagatzemada, incloent-hi l'accés al software incorporat als béns i serveis.

c) Requerir la tramesa dels documents, les dades o la informació a què fa referència la lletra b) que siguin necessàries si no s'han pogut facilitar en el moment de la visita inspectora.

d) Requerir 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 que facilitin explicacions sobre els fets, els documents, les dades o la informació, relatius a l'objecte d'inspecció, portar a terme les comprovacions inspectores corresponents i 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.
- h) Adquirir mostres de productes i contractar serveis, de forma presencial o per qualsevol altre mitjà i, si escau, sota una identitat encoberta, per a inspeccionar-les i per efectuar les comprovacions, les anàlisis i assajos necessaris, a fi de detectar incompliments i obtenir proves.
- i) Requerir a qualsevol persona física o jurídica que proporcioni tota la informació, dada o document pertinent en qualsevol forma o format i amb independència del suport o el lloc on estigui emmagatzemada fins i tot el rastreig dels fluxos financers i de dades, la identitat de les persones implicades, la informació sobre comptes bancaris i la titularitat de llocs web amb la finalitat de determinar les presumptes irregularitats i el seu abast. En especial, es pot requerir les empreses proveïdores de serveis de pagament, els proveïdors d'internet, els operadors de telecomunicacions, els registres i empreses registradores de dominis i els proveïdors dels serveis d'allotjament de dades i qualsevol operador econòmic quan la informació estigui relacionada amb l'objecte de la investigació.
- j) Requerir o iniciar el procediment per a l'adopció de mesures definitives per ordenar, directament o mitjançant una altra autoritat competent si escau, en cas de risc de perjudici greu per als interessos de les persones consumidores:
- A la persona inspeccionada que suprimeixi continguts d'una interfície en línia, en restringeixi l'accés o que mostri un avís a les persones consumidores en el moment de l'accés.
 - A un proveïdor de serveis d'allotjament de dades que suprimeixi o desactivi una interfície o que en restringeixi l'accés.
 - Als registres i a les empreses registradores de dominis que suprimeixin un nom de domini complet i que permetin a l'autoritat competent registrar-lo."

Article 82. Modificació de l'apartat 1 de l'article 322-9 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 322-9 que queda redactat de la manera següent:

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 la persona empresària a dur a terme proves contradictòries.”

Article 83. Modificació de l'apartat g) de l'article 331-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat g) de l'article 331-2 que queda redactat de la manera següent:

Article 331-2

Infraccions per alteració, adulteració, frau o engany

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

Article 84. Modificació de l'apartat h) de l'article 331-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat h) de l'article 331-2 que queda redactat de la manera següent:

Article 331-2

Infraccions per alteració, adulteració, frau o engany

“h) No donar la garantia legalment establerta, incomplir les obligacions que deriven de la manca de conformitat o de la 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.”

Article 85. Addició de dos apartats, l) i m), a l'article 331-2 de la Llei 22/2010

S'afegeixen dos apartats l) i m) a l'article 331-2 amb la redacció següent:

Article 331-2

Infraccions per alteració, adulteració, frau o engany

“l) Incomplir, en el cas de subministrament de béns o en la prestació de serveis, les condicions en què s'ofereixen al mercat.

m) Incomplir les obligacions relatives a les ressenyes o valoracions incloses a les plataformes digitals o mercats en línia.”

Article 86. Modificació de l'apartat b) de l'article 331-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat b) de l'article 331-3 que queda redactat de la manera següent:

Article 331-3

Infraccions en matèria de transaccions comercials i en matèria de preus

“b) Vendre o posar a la venda béns, prestar o oferir serveis a preus superiors als màxims autoritzats o als legalment establerts, als preus comunicats o als preus anunciats.”

Article 87. Addició de dos apartats, l) i m), a l'article 331-3 de la Llei 22/2010

S'afegeixen dos apartats l) i m) a l'article 331-3 amb la redacció següent:

Article 331-3

Infraccions en matèria de transaccions comercials i en matèria de preus

“l) Realitzar o promoure qualsevol tracte discriminatori en les relacions de consum que no tingui una raó objectiva, justificada i prèviament informada.

m) Incloure en els contractes de crèdit al consum interessos remuneratoris que superen més del doble de l'interès mig dels crèdits al consum.”

Article 88. Supressió de l'article 331-4 d) de la Llei 22/2010

Es suprimeix l'article 331-4 d)

Article 89. Addició de dos apartats, u) i v), a l'article 331-4 de la Llei 22/2010

S'afegeixen els apartats u) i v) a l'article 331-4 amb la redacció següent:

Article 331-4

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

“u) Incomplir les obligacions d'informació sobre les entitats acreditades en matèria de resolució alternativa de litigis.

v) Incomplir les obligacions en matèria d'accessibilitat que corresponen a les persones empresàries, regulades en aquesta norma.”

Article 90. Addició d'un nou apartat f) a l'article 331-5 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat f) a l'article 331-5 amb la redacció següent:

Article 331-5

Infraccions per incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals legals

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

“f) Mantenir o no suprimir clàusules contractuals o pràctiques dirigides a les persones consumidores, que han estat declarades abusives en resolució judicial o administrativa ferma.”

Article 91. Addició de dos apartats, g) i h), a l'article 331-5 de la Llei 22/2010

S'afegeixen els apartats g) i h) a l'article 331-5 amb la redacció següent:

Article 331-5

Infraccions per incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals legals

“g) Realitzar pràctiques que incompleixen les obligacions o prohibicions en matèria de cobrament de deutes.

h Incloure clàusules abusives en les comunicacions comercials dirigides a les persones consumidores i usuàries”

Article 92. Modificació de l'article 331-6 a) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 331-6 a) que queda redactat de la manera següent:

Article 331-6

Altres infraccions

“a) No subministrar dades o no facilitar la informació requerida en el termini atorgat 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.”

Article 93. Modificació de l'article 331-6 g) de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 331-6 g) que queda redactat de la manera següent:

Article 331-6

Altres infraccions

“g) Negar-se o resistir-se a subministrar fulls oficials de reclamació o denúncia a les persones consumidores que ho sol·licitin.”

Article 94. Addició de tres apartats, n), o) i p), a l'article 331-6 de la Llei 22/2010

S'afegeixen els apartats n), o) i p) a l'article 331-6 amb la redacció següent:

Article 331-6

Altres infraccions

“n) Incomplir les obligacions en matèria d’oferta de talles de roba, regulades en aquesta norma.

o) Realitzar publicitat o facilitar informació de productes o serveis, per qualsevol mitjà, que provoqui o pugui provocar discriminació per qualsevol de les circumstàncies previstes a l’article 121-5 d’aquesta Llei.

p) Tenir o lliurar, en qualsevol mena de suport, fulls o documents que puguin induir a error o confusió a les persones consumidors d’acord amb els models oficials.”

Article 95. Modificació de l’apartat 1 i addició de les lletres c) i d) a l’apartat 2 de l’article 332-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l’article 332-3 que queda redactat de la manera següent:

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), d), l) i m) de l’article 331-3.

c) Els apartats a), s) i u) de l’article 331-4

d) Els apartats a), b) i c) de l’article 331-5.

e) Els apartats a), b), c), d), e), m), n) i o) 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 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.

b) Que es reincideixi en la comissió d’una infracció lleu.

c) Que hagin estat comeses per un prestador d’un servei bàsic, d’acord amb la definició de l’article 251-2 c).

d) Que afectin a persones consumidores vulnerables, d’acord amb la definició de l’article 111-2 c).”

Article 96. Modificació de l’article 332-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 332-4 que queda redactat de la manera següent:

“Article 332-4

Infraccions molt greus

Les infraccions qualificades com a greus d'acord amb l'article 332-3 s'han de qualificar com a molt greus quan:

- a) Hagin estat comeses per un prestador d'un servei bàsic, d'acord amb la definició de l'article 251-2 c).
- b) Afectin a persones consumidores vulnerables, d'acord amb la definició de l'article 111-2 c).”

Article 97. Modificació de l'article 333-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 333-1 que queda redactat de la manera següent:

“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 15.000 euros, en els graus que s'indiquen tot seguit:

- Grau baix: fins a 5.000 euros.
- Grau mitjà: entre 5.001 i 10.000 euros.
- Grau alt: entre 10.001 i 15.000 euros.

Aquestes quantitats es poden ultrapassar fins a assolir el triple del valor dels beneficis obtinguts, dels perjudicis causats per la infracció o del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

b) Per a les infraccions greus, una multa compresa entre 15.001 i 150.000 euros, en els graus que s'indiquen tot seguit:

- Grau baix: entre 15.001 i 50.000 euros.
- Grau mitjà: entre 50.001 i 100.000 euros.
- Grau alt: entre 100.001 i 150.000 euros.

Aquestes quantitats es poden ultrapassar fins a assolir el quíntuple del valor dels beneficis obtinguts, dels perjudicis causats per la infracció o del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

c) Per a les infraccions molt greus, una multa compresa entre 150.001 i 1.500.000 d'euros, en els graus que s'indiquen tot seguit:

- Grau baix: entre 150.001 i 500.000 euros.
- Grau mitjà: entre 500.001 i 1.000.000 euros.
- Grau alt: entre 1.000.001 i 1.500.000 d'euros.

Aquestes quantitats es poden ultrapassar fins a assolir el dècuple del valor dels beneficis obtinguts dels perjudicis causats per la infracció o del valor dels béns o 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.”

Article 98. Modificació de l'article 333-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 333-2 que queda redactat de la manera següent:

“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, la infracció continuada o la infracció permanent.
 - b) L'incompliment dels advertiments o requeriments previs formulats per l'Administració perquè s'esmenin les irregularitats detectades.
 - c) La posició de domini en el mercat.
 - d) La comissió conscientment, deliberadament o sense complir els deures de diligència exigibles més elementals.
 - e) L'alta repercussió en el mercat, de manera que afectin un nombre elevat de persones consumidores.
 - f) La vulneració dels principis del consum responsable.
 - g) El risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores.
 - h) La utilització fraudulenta de marques o distintius oficials.
 - i) L'alteració social greu, que origini alarma o desconfiança en les persones consumidores.

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 del procediment.
- b) La submissió dels fets infractors a la mediació o l'arbitratge de consum
- c) L'adhesió a les entitats de resolució alternativa de litigis i codis de bones pràctiques.

4. Són circumstàncies mixtes les següents:

- a) El volum de negoci amb relació als fets objecte de la infracció.
- b) La capacitat econòmica de l'empresa
- c) La quantia del benefici obtingut.
- d) Els danys o perjudicis causats a les persones consumidores.
- e) El nombre de persones consumidores afectades.
- 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.

7. Es poden determinar per reglament criteris objectius per a graduar les sancions d'acord amb els principis enumerats en els apartats 2, 3 i 4."

Article 99. Modificació de l'article 333-3 de la Llei 22/2010

Es modifica i s'addicionen els apartats 3 i 4 a l'article 333-3 que queda redactat de la manera següent:

"Article 333-3

Repeticions de conductes infractores

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 delicte en què hagin resultat perjudicats subjectes en llur condició de persones consumidores.

3. S'entén per infracció continuada la realització d'una pluralitat d'accions o omissions que infringeixen el mateix o semblants preceptes administratius, en execució d'un pla preconcebut o aprofitant idèntica ocasió.

4. S'entén per infracció permanent la realització d'una única acció de caràcter durador, el contingut antijurídic de la qual o els seus efectes es perllonguen al llarg del temps, fins que el responsable no cessa en l'execució de la seva conducta.”

Article 100. Modificació de l'article 333-9 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 333-9 que queda redactat de la manera següent:

“Article 333-9

Publicitat de les sancions

1. Les sancions que han adquirit fermesa poden ésser publicades, per motius d'exemplaritat i transparència, en qualsevol moment anterior a la prescripció de la sanció establerta a l'article 335-2.

2. La publicitat de la sanció es pot fer per qualsevol mitjà, tant de manera individualitzada com agrupada, per matèries, geogràficament per motius o infraccions, o qualsevol altre concepte que es consideri rellevant.

3. La publicitat de les sancions, ha de respectar en qualsevol cas, la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.”

Article 101. Addició d'un nou paràgraf a l'apartat 3 de l'article 334-1 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou paràgraf a l'apartat 3 de l'article 334-1 amb la redacció següent:

Article 334-1

Subjectes responsables

“Als efectes anteriors, es considera responsable l'esglauó superior de la cadena si imposa o determina els criteris d'actuació que han de seguir, de manera inexcusable, els esglaons inferiors, o bé aquests han d'actuar sota el control, la direcció o l'autoritat del primer.”

Article 102. Modificació de l'apartat 4 de l'article 334-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 4 de l'article 334-1 que queda redactat de la manera següent:

Article 334-1

Subjectes responsables

“4. Les persones, les plataformes digitals o els serveis en línia (*online*) que cooperen o encobreixen una conducta infractora en són els responsables, com a cooperadors o encobridors. Qualsevol persona, plataforma digital o servei en línia que actua com a intermediari i que conegui o pugui conèixer una conducta infractora n'és també responsable si no adopta les mesures necessàries per suprimir o retirar els enllaços o els continguts afectats. ”

Article 103. Modificació de l'apartat 1 de l'article 335-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 i s'afegeixen les lletres d) i e) a l'article 335-1 que queda redactat de la manera següent:

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.
- b) En el supòsit d'infraccions greus, en el termini de tres anys comptats des del dia en què s'ha comès la infracció.
- 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.
- d) En el cas d'infraccions continuades, el termini de prescripció es compta des del dia en què s'ha comès l'última acció o omissió que ha produït la infracció.
- e) En el cas d'infraccions permanents, el termini de prescripció es compta des del dia en què es posa fi a la situació il·lícita o fins que la persona responsable cessa en l'execució de la conducta antijurídica.”

Article 104. Supressió de l'article 335-3 de la Llei 22/2010

Es suprimeix l'article 335-3.

Article 105. Addició d'un nou apartat 3 a l'article 341-5 de la Llei 22/2010

S'afegeix un nou apartat a l'article 341-5 amb la redacció següent:

Article 341-5

Prova

“3. Els principis probatoris aportats per les persones consumidores en les diligències preliminars a l'expedient sancionador, com són les reclamacions o

denúncies, es tenen com a certes, llevat que la persona expedientada desvirtui la seva validesa o certesa en la tramitació del procediment.”

Article 106. Modificació de l'apartat 1 de l'article 341-6 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 341-6 que queda redactat de la manera següent:

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 data 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.”

Article 107. Addició d'un article, el 341-9, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article 341-9 amb la redacció següent:

“Article 341-9

Confidencialitat dels expedients sancionadors

1. La documentació i les actuacions que consten en els procediments sancionadors tenen caràcter confidencial i secret.
2. L'accés a l'expedient està reservat a la persona expedientada i a les altres persones que poden acreditar un interès directe i legítim en l'expedient, d'acord amb el que preveu la legislació en matèria de procediment administratiu comú i aquest Codi de consum.
3. Es pot donar publicitat de les resolucions sancionadores que han adquirit fermesa.”

Article 108. Modificació de la Disposició Transitòria segona de la Llei 22/2010

Es modifica la Disposició Transitòria segona que queda redactada de la manera següent:

“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 a les persones empresàries 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.”

Article 109. Modificació de la Disposició Transitòria sisena de la Llei 22/2010

Es modifica la Disposició Transitòria sisena que queda redactada de la manera següent:

“Sisena

Entrada en vigor de les obligacions de les persones empresàries que organitzen o comercialitzen viatges combinats

Les obligacions de les persones empresàries que organitzen o comercialitzen viatges combinats a què fan referència els articles 252-10, 252-11 i 252-12 entren en vigor i són de compliment obligat en un termini de sis mesos a comptar de l'entrada en vigor de la present disposició transitòria.”

Article 110. Addició d'una disposició transitòria, la setena, a la Llei 22/2010

S'afegeix una disposició transitòria, la setena, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

“Setena. Entrada en vigor de les obligacions en matèria d'informació sobre accessibilitat.

Les obligacions en matèria d'informació sobre accessibilitat recollides en aquest Codi dels articles 213-1, 213-2 i 224-4 son aplicables a partir del 28 de juny de 2025”

Disposició transitòria

Transitorietat dels òrgans sancionadors

1. Mentre no es modifiquin els articles 7, 8, 9, 10 i 11 del Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis, els òrgans competents per imposar les sancions previstes en aquest codi són:

Correspon al Govern imposar sancions a partir de 750.001 euros per infraccions molt greus, i també ordenar el tancament de l'empresa, establiment o la indústria infractors o el cessament de la seva activitat, d'acord amb l'article 333-5 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Correspon a la persona titular del departament competent en matèria de consum imposar sancions de fins a 750.000 euros per infraccions molt greus, i també ordenar el tancament de l'empresa, establiment o la indústria infractors o el cessament de la seva activitat, d'acord amb l'article 333-5 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

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 10.000 euros o fins al 10% de l'import de l'obligació.

Correspon al subdirector o a la subdirectora general competent en matèria 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 5.000 euros o fins al 5% de l'import de l'obligació.

2. Els òrgans esmentats a l'apartat anterior també tenen la competència per imposar les sancions accessòries previstes al Codi de consum, així com les obligacions i mesures complementàries dels articles 333-6 i 333-7, de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.”

Disposició final

Entrada en vigor

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