

# “TOTS PER DEFINICIÓ SOM CONSUMIDORS”

Amb aquesta frase el president de EEUU, John F. Kennedy, va començar un discurs el dia 15 de març de 1962, on es van reconèixer els primers drets fonamentals dels consumidors:

- dret a la seguretat
- dret a la informació
- dret a l'elecció de productes i serveis a preus competitius
- dret a ser escoltats per l'Administració

Aquests quatre pilars s'han fonamentat i desenvolupat les lleis que avui garantitzen els drets que tenim com a consumidors. Per aquest motiu que es va establir el dia 15 de març com el **DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR**. En aquests 50 anys són molts els avenços que s'han aconseguit, fins arribar a l'actual Llei 22/2010, de 23 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, però encara queda molt per fer.

No tan sols és important tenir garantit el reconeixement d'un dret, sino també aconseguir que aquest dret es compleixi.

De vegades tenim la sensació que ens estan vulnerant els nostres drets com a consumidors. En aquestes ocasions el ciutadà es pot apropar a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per

preguntar si té o no dret a tal cosa. Però la qüestió no és només aquesta sino qui té la potestat de fer complir aquest dret que la llei ens garanteix.



Només un jutge o, en la majoria del casos, la Junta Arbitral de Consum poden obligar a un empresari a modificar un comportament que no s'ajusti a la normativa legal.

## **Es pot reclamar per la via judicial?**

Evidentment!. Però l'arbitratge de consum ofereix avantatges afegides possibilitant la resolució dels conflictes entre empresaris i consumidors mitjançant un sistema voluntari, gratuït, confidencial, àgil, equitatiu i executiu per les dues parts. Perquè la decisió, o laude, del Col·legi Arbitral vincula amb els mateixos efectes que una sentència judicial.

Hem de ser conscients que abans de realitzar la compra d'un producte o servei és quan tenim més força de decisió, escollint quins productes i a qui els hi comprarem. Si ens adreçem a un establiment que estigui adherit al sistema arbitral de consum, ens estem dirigint a una empresa que ofereix serietat, credibilitat i professionalitat. El distintiu "d'establiment adherit" és un signe de compromís i confiança pels consumidors que saben que tenen una garantia de qualitat afegida a la seva compra, que els assegura que, en cas de reclamació, aquesta es podrà resoldre mitjançant un arbitratge de consum.

El empresaris adherits poden exhibir el distintiu "d'establiment adherit" en el seu establiment i/o en la documentació i publicitat. També poden demanar al tribunal durant el procediment arbitral que els consumidors els abonin les quantitats pendents de pagament relacionades amb el conflicte en qüestió. El consumidor no sempre té la raó, però és bo que sigui un tercer, aliè al problema, qui li faci veure.



Junta Arbitral de Consum de Catalunya  
agència catalana del consum  
Generalitat de Catalunya

Hi ha moltes empreses adherides al sistema arbitral de consum, grans companyies de telecomunicacions, empreses de subministraments i moltes altres, però encara queda molt per fer, especialment amb el petit comerç.

A Salou, a dia d'avui, hi ha 31 establiments adherits al Sistema Arbitral de Consum, un 2 % del total.

Aquest llistat es pot consultar a la web de l'Agència Catalana de Consum [www.consum.cat](http://www.consum.cat).