

Els operadors han d'enviar als seus clients un missatge informant-los de les tarifes de les dades en itinerància cada vegada que entrin a un altre país de la UE. Els operadors també han d'enviar als clients un missatge d'alerta quan aconseguixin el 80 % del seu límit fixat. Aquestes alertes es poden enviar mitjançant missatges de text, correu electrònic o finestres emergents en les pantalles dels ordinadors, a elecció de l'operador i segons el dispositiu utilitzat.

Finalment, serà gratuït rebre en itinerància una notificació sobre un missatge de veu, que informi que ha arribat un nou missatge de veu, però se seguirà cobrant als consumidors per escoltar aquests missatges. El preu d'enviar missatges de text breus seguirà sent d'11 cèntims per missatge.

Per tant, si viatges amb el teu ordinador portàtil i vols navegar per Internet, consulta les tarifes

### Si viatges per països de fora la Unió Europea

No hi ha cap regulació vigent, per això, tant per a telefonia mòbil, SMS, descàrrega de dades, accés a Internet, informa't i assegura't de les tarifes abans de viatjar.

### BOTIGA ADHERIDA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM SIMBOL DE QUALITAT!

L'arbitratge de consum té com a finalitat atendre i resoldre les reclamacions de les persones consumidores. Mitjançant l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, l'empresa accepta per endavant dirimir en el Sistema Arbitral de Consum totes les controvèrsies que li poguessin sol·licitar els consumidors. Això ho fa mitjançant l'acceptació d'una oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum. Això genera en el consumidor confiança en la serietat i qualitat dels serveis que li pugui oferir aquesta determinada empresa. Sens dubte, l'empresa adherida ofereix als seus clients una garantia de qualitat, credibilitat i serietat empresarial.

Les avantatges del sistema arbitral són la gratuïtat i la celeritat del procediment (l'excepció d'aquesta gratuïtat es la prova pericial que va a càrrec de la part que la sol·licita). D'altra banda, la llei imposa un termini màxim de sis mesos per resoldre els assumptes sotmesos a arbitratge, la qual cosa suposa un avantatge importantíssim comparant-la amb la durada dels assumptes judicials.

La decisió que prenen els Arbitres rep el no de "Laude" i és la solució més justa partint de l'objectivitat en el coneixement dels fets. Té la mateixa eficàcia que una sentència judicial, és a dir, que ha de ser complert per les parts com si d'una sentència judicial es tractés. A més, i a diferència d'aquestes, els \*laudes arbitrals no es poden recurrir, excepte per qüestions de forma.

A partir de l'entrada en vigor del nou Codi de Consum, les empreses públiques hauran d'estar adherides a l'arbitratge de consum.

L'adhesió a l'arbitratge de consum per part de les empreses privades es tindrà en compte en la concessió de subvencions i ajuts públics.

Desde l'Associació de Consumidors de la Província de Barcelona, recomanem i animem a la persona consumidora a comprar a botigues adherides al Sistema Arbitral de Consum. La garantia de resolució de conflictes o problemes que puguin sorgir, no importa l'import de la compra, es total si es pot acudir a l'Arbitratge.

No obstant, recordem que l'adhesió és voluntària.

A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum es pot consultar el llistat de totes les empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum.



Amb la col.laboració de:

## Nou Codi de Consum. Un pas endavant!!

23 d'agost – Entra en vigor el nou Codi de Consum de Catalunya

El 23/7/2010 el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) va publicar la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, aprovada pel Parlament el 30 de juny de 2010.

La norma entrarà en vigor un mes després de ser publicada al DOGC, o sigui, el proper 23 d'agost de 2010.

Les grans empreses tenen sis mesos per adaptar-se a les noves obligacions i les primes, un any.

Tal i com indica l'Agència Catalana del Consum, "el Codi de consum de Catalunya amplia, actualitza i millora els drets de les persones consumidores al nostre país i el dota, en l'àmbit del consum, d'un marc jurídic complet que vol esdevenir model de referència en molts sectors de l'activitat econòmica".

Amb la nova Llei del Codi de consum s'aconsegueix:

- Unificar en un únic text legal tota la normativa fins ara dispersa en matèria de consum.
- Millorar el nivell de protecció de les persones consumidores i incorporar al nostre ordenament jurídic les noves normatives comunitàries que incideixen en l'àmbit del consum.
- Adequar la normativa bàsica i general de protecció de les persones consumidores a la realitat social i econòmica actual.

Entre les nombroses novetats que incorpora el Codi de consum de Catalunya cal esmentar les següents:

- Es defineix el concepte de consum responsable que esdevé, al mateix temps, un principi informador del dret del consum.
- Les persones consumidores tenen dret que se'ls lliuri, en un termini suficient i raonable, un model de contracte amb les condicions generals previstes
- Tota la ciutadania té garantit un accés més fàcil i proper als serveis públics de consum atès que n'hi ha d'haver, com a mínim, un a cada comarca.
- Les empreses prestadores de serveis bàsics, com ara les de subministraments, transports, assistencials, sanitàries... han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions.
- Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser de franc.
- Si l'empresari o empresària disposa de telèfons d'atenció al client, aquest no poden ser de tarificació addicional i ha de facilitar el número a les persones consumidores. Per tant s'admeten números de telèfon 902 i 901, però no telèfons 800 i 700.
- Tot els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos.

### SUMARI

Nou Codi de Consum. Un pas endavant!! 1-2

TORNADA A L'ESCOLA. Consells a tenir en compte 2-3

L'ús de la telefonia mòbil i internet a l'estranger 4-5

Botiga adherida al sistema arbitral de consum, símbol de qualitat 5

- 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 l'empresari o empresària hagi de suportar de manera directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament de què es tracti
- Si un comerç accepta de manera habitual targetes i altres mitjans de pagament, no se'n pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions
- Les empreses han d'adoptar els mecanismes adients per garantir el retorn de quantitats que rebin per avançat de les persones consumidores en l'adquisició d'un bé o en la contractació d'un servei.
- S'estableix una regulació de les obligacions d'informació i del règim de responsabilitat en relació amb els empresaris o empresàries que duguin a terme tasques d'intermediació.
- En l'àmbit del procediment sancionador de consum es pot establir que les empreses retornin a les persones consumidores els imports cobrats indegudament o les indemnitzin pels danys i perjudicis provats.
- Les empreses públiques han d'estar adherides a l'arbitratge i aquest fet s'ha de tenir en compte en l'atorgament d'ajuts a les empreses privades.  
En definitiva, a partir d'ara, amb el Codi de consum de Catalunya, l'Administració de la Generalitat i les administracions locals del nostre país disposen d'un nou marc legislatiu que millora tant les potestats de l'administració de consum com els drets de les persones consumidores a Catalunya.  
Podeu consultar el text del nou Codi de Consum en aquest enllaç: <https://www.gencat.cat/eadop/imatges/5677/10196041.pdf>  
Fons: <http://www.consum.cat/>

### TORNADA A L'ESCOLA. Consells a tenir en compte

Novament, s'acaba l'estiu i arriba la tornada a l'escola, amb les despeses que això suposa. L'Associació de Consumidors de la Província de Barcelona recomana enumerar les coses necessàries i anar a comprar amb una llista feta per tal de no improvisar i evitar que el preu total es vegi augmentat. A tenir en compte:

- Obtenir informació detallada i assessorament del centre escolar per tal d'adquirir el producte necessari i més adient.
- Consultar preus a diferents establiments (pot fer-se per Internet)
- No caure en els productes més publicitats (normalment son més cars i no donem més qualitat)
- Aprofitar per inculcar al nen/na l'esperit ecològic adquirint material escolar reciclat
- Els col·legis no poden obligar-los a adquirir els llibres de text, material escolar ni uniformes i resta d'equipament en cap establiment concret. En cas de produir-se aquesta irregularitat, l'associació insta als pares a denunciar-la davant els organismes competents.
- Els productes d'ús escolar han de complir les garanties de seguretat necessàries per evitar possibles intoxicacions o riscos. Es necessari que els adults verifiquin que compleix amb les normes de seguretat exigides a aquests productes, sense oblidar que molts d'ells, encara que siguin innocus en aparença, poden comportar algun risc si no s'utilitzen de forma adequada.

Totes les dades obligatòries de l'etiquetatge han d'aparèixer amb caràcters clars, ben visibles, indelebils i fàcilment llegibles pel consumidor.

La normativa aplicable respecte a l'etiquetatge del material assenyala el següent:  
Nom o denominació usual o comercial del producte i identificació del fabricant, distribuïdor, venedor o importador del mateix. Això inclou el domicili i el número de registre industrial del fabricant, en cas de productes fabricats al nostre país, i el nombre d'identificació fiscal de l'importador, per als productes importats.

La composició del producte quan l'aptitud per a la utilització depengui dels materials emprats en la seva fabricació, o bé sigui una característica de la seva puresa, riquesa, qualitat, eficàcia o seguretat. És el cas de coles, pintures i altres materials que poden resultar tòxics.

Instruccions d'ús, recomanacions de seguretat i advertiments de riscos o perillositat previsibles en cas que aquesta informació sigui necessària per a l'ús correcte i segur del producte.

Marcat CE (Conformitat Europea), que indica que el producte és segur perquè compleix els requisits de les normes de la Unió Europea.

Cal recordar que hi ha material escolar per a nens al·lèrgics. \*Immunitas Vera\*, Associació d'Al·lèrgics alimentaris i al Làtex de Catalunya, elabora cada any un dossier de material escolar, que recull un complet llistat amb les especificacions d'al·lèrgens dels principals utensilis que manipulen els nens en l'entorn acadèmic.

[www.immunitasvera.org](http://www.immunitasvera.org) [info@immunitasvera.org](mailto:info@immunitasvera.org) ...

[immunitasvera.org/.../114-dossier-informativo-material-escolar-curso-2010-2011](http://immunitasvera.org/.../114-dossier-informativo-material-escolar-curso-2010-2011)



### L'US DE TELEFONIA MÒBIL I INTERNET A L'ESTRANGER

El **\*roaming\*** és l'acte de realitzar, desde un país estranger, una trucada al país d'origen o rebre a l'altre país una trucada desde el país d'origen.

L'excepcionalitat del **\*roaming\*** està en què per establir la trucada entre països es precisa del concurs de més d'un operador de telecomunicacions. D'una banda està "l'operador amfitrió" que ofereix cobertura al país estranger, i "l'operador resident" que es el que té contractat l'usuari al seu país d'origen.

Tots dos, amfitrions i residents, tenen establerts uns acords on es fixen les tarifes pels serveis de trucades internacionals. A més dels operadors, caldrà afegir al preu la tarifa de trànsit internacional del senyal de trucada.

Aquest tipus de trucades solen sortir molt cares si no s'estudien prèviament els acords que els operadors nacionals tenen amb els del país en què es troba l'usuari. Per evitar ensurts al rebre la factura del telèfon, la Comissió Europea ha arribat a un acord amb les operadores nacionals per establir en l'àmbit de la Unió Europea la batejada com a **'eurotarifa'**: un màxim per al preu per minut que paga el consumidor en cas de **\*roaming\***.

L'**Eurotarifa**, a partir de l'1 de juliol, des del teu mòbil i en un altre país de la Unió Europea:

- El preu màxim de les trucades telefòniques rebudes és de 0,15€/minut (IVA exclòs).
- El preu màxim de les trucades telefòniques realitzades és de 0,39€/minut (IVA exclòs).
- El preu màxim d'enviament d'un SMS és de 0,11€ (IVA exclòs).
- Rebre un missatge SMS en un altre país de la UE és gratuït.

S'introdueix la facturació per segons amb la possibilitat d'aplicar un període inicial mínim no superior a 30 segons per a les trucades efectuades i des del primer segon per a les trucades rebudes.

Si els clients no han triat un límit d'interrupció diferent, els operadors hauran d'imposar un límit mensual per defecte pel **\*roaming\*** de dades xifrat en 50 euros, sense IVA. Als països no pertanyents a la zona de l'euro, l'import es calcularà basant-se en el tipus de canvi publicat en el Diari Oficial de la Unió Europea l'1 de juny de 2010. Aquestes mesures suposen que els usuaris ja no rebran factures exorbitants (que poden sumar milers d'euros) per baixar música o veure vídeos en els seus telèfons o ordinadors en viatjar en un altre Estat membre desconeixent els costos.

