

## L'ESTATUT DEL CONSUMIDOR

per Montserrat SOLÉ I SAN MILLÁN

---

La Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor, va ser aprovada pel Ple del Parlament, amb els vots afirmatius de tots els partits polítics, menys el del Partit Popular, el 17 de febrer de 1993.

Aquest text legal presentat a la Cambra en dues ocasions anteriors, el 13 de juny de 1991 (BOP de 25 de juny de 1991) i el 7 de setembre de 1992 (BOP de 21 de setembre de 1992), ha estat objecte de nombrosos debats durant la seva elaboració, especialment pel que fa al capítol dedicat als drets lingüístics dels consumidors.

La Llei, finalment publicada al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* del 12 de març de 1993 (DOGC núm. 1719), conté modificacions en relació amb aquella primera versió de juny de 1991, especialment remarcables en el cas del capítol IV, referent als drets lingüístics dels consumidors.

Els tres articles que integren el capítol dedicat als drets lingüístics constitueixen el desplegament normatiu de l'article 3.3 de l'Estatut d'Autonomia, que estableix el deure de la Generalitat de garantir l'ús normal i oficial de les dues llengües oficials i l'obligació de crear les condicions que permetin arribar a llur plena igualtat quant als drets i els deures dels ciutadans.

Aquesta defensa dels drets lingüístics dels consumidors s'emmarca en el procés de normalització de l'ús de la llengua pròpia oficial de Catalunya en tots els sectors socials i, d'una manera especial, en el sector socio-econòmic, sector que, ateses les seves característiques, és de més difícil accés, ja que, fins ara, les disposicions normatives aplicables establien la necessi-

tat de fomentar la normalització lingüística, però no dotaven les administracions de poder sancionador en cas d'infracció d'aquesta normativa.

En aquest sentit, l'article 26. a) assenyalava el dret dels consumidors a «rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de llur salut i seguretat». Aquest mateix article, en el seu apartat b) disposa que «qualsevol part interessada té dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que es desprengui de la realització d'algun dels contractes esmentats».

L'article següent, l'article 27, va ser un dels que va generar més discussions la seva primera redacció. La versió aprovada estableix el dret dels consumidors a ser atesos en qualsevol de les llengües oficials, i el deure recíproc de les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis de trobar-se en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

D'altra banda, cal remarcar que l'apartat f) de l'article 29 del capítol cinquè, dedicat a les infraccions i les sancions, estableix com a infracció, en matèria de defensa dels consumidors, la vulneració o l'impediment de l'exercici dels drets lingüístics reconeguts per aquest text legal als consumidors. L'article 30 disposa que les infraccions d'aquesta Llei han d'ésser sancionades de conformitat amb el que estableix la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

En aquesta línia, l'aplicació efectiva d'aquesta Llei, pel que fa a la garantia i defensa dels drets lingüístics dels consumidors, no té una altra limitació, tal com apareix recollit en el preàmbul, que la derivada de la imprescindible adaptació gradual, que ha de ser reglamentada amb flexibilitat i fomentada amb eficàcia per les administracions públiques de Catalunya, de conformitat amb allò que estableix la normativa comunitària en aquesta matèria.

Per això, la disposició transitòria primera atorga el termini d'un any a les administracions públiques i a les empreses que en depenen per donar compliment al que estableix l'article 26, i la disposició transitòria segona insta l'Administració de la Generalitat a establir els sistemes de col·laboració i d'assessorament necessaris per promoure que l'Administració de l'Estat i les empreses i entitats que en depenen segueixin en les seves actuacions els criteris lingüístics definits per l'article 26.

Per tal d'aconseguir una efectiva aplicació d'aquestes normes, la disposició final primera preveu que l'Estatut del consumidor haurà de ser desenvolupat progressivament per les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de les seves competències, i que el Govern establirà per reglament, després d'haver-ho consultat amb els sectors econòmics afectats, els terminis, l'abast i el contingut de la informació i les excepcions possibles, justificades segons el tipus de producte, de serveis o d'establiments.

D'altra banda, cal remarcar que la disposició addicional tercera preveu el ple suport de l'Administració als ciutadans i, en particular, i pel que fa als seus drets lingüístics, assenyala que els consumidors i llurs organitzacions disposen del suport de la Direcció General de Política Lingüística, suport que es concreta en l'assessorament i en el desenvolupament de les actuacions necessàries per garantir el lliure exercici dels seus drets lingüístics.

Un cop feta una lectura detallada de la Llei, podem concloure que aquest text legal no pretén imposar una llengua, sinó que pretén que es pugui consumir i contractar en la llengua pròpia i oficial a Catalunya sense cap tipus de discriminació, i atorga a les administracions públiques el deure d'impulsar i garantir l'exercici dels drets lingüístics esmentats. Cal remarcar, també, que l'Estatut del consumidor és el marc legal que ha de permetre l'extensió de l'ús del català en el sector socio-econòmic, però que això requerirà, d'una banda, un desplegament reglamentari dels diferents àmbits, i d'altra, s'hauran d'articular els mecanismes necessaris per aconseguir la implicació real dels integrants del sector. En aquest sentit, caldrà, sens dubte, comptar amb la col·laboració de les organitzacions de consumidors i amb la de les organitzacions empresarials i sindicals.

