

PROTECCIÓN XERAL DAS PERSOAS CONSUMIDORAS E USUARIAS

Defensa dos dereitos comerciais

■ Galicia sitúase á vangarda na articulación legal da protección ós consumidores coa nova Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, en fase de anteproxecto e que permitirá ós consumidores o exercicio efectivo dos seus dereitos, elevando o seu nivel de protección.

Despois de 26 anos de vixencia da norma anterior, esta Lei moderniza o marco legal, establecendo un rigoroso sistema de dereitos e incorporando novas realidades e canles para mercar coma os establecidos a través de Internet.

Os consumidores máis vulnerables e os colectivos con necesidades especiais estarán máis protexidos, e mellorarase a formación na materia para facilitar que os consumidores poidan exercitalos seus dereitos e proporcionar seguridade xurídica ós consumidores e empresarios, cunha clara aposta polas vías extraxudiciais na resolución de conflitos.

Esta norma fai unha definición clara dos dereitos dos consumidores de Galicia fronte ós riscos que poidan comprometer a súa seguridade, a favor da protección de os seus lexítimos intereses económicos e sociais, establecendo a obriga de ofrecer información clara, veraz e transparente sobre os diferentes bens, produtos e servizos; a reparación e a indemnización dos danos e perdas sufridos, á vez que clarifica o dereito a usar calquera das linguas oficiais de Galicia.

AXILIZACIÓN

O anteproxecto tamén mellora o proceso de reclamacións dos consumidores, establecendo a obriga de que o empresario conteste ás reclamacións nun mes, un prazo que se reduce a dúas horas no caso de servizos de carácter continuado. Ademais, obrígase ás empresas a dispoñer de follas de reclamación, de oficinas de atención ós consumidores o dun teléfono de balde y correo electrónico para las empresas sin establecimientos en la comunidad.

RESOLUCIÓN

Con esta nova norma a Xunta continúa coa súa aposta po la



Os consumidores terán máis protexidos os seus dereitos coa nova Lei de Consumo.

O ANTEPROXECTO TAMÉN MELLORA O PROCESO DE RECLAMACIÓNS DOS CONSUMIDORES E AXILIZA OS TRÁMITES

resolución extraxudicial dos conflitos, especialmente a través da mediación e a arbitraje de consumo, para evitar o colapso da xusticia neste senso. Establecese a obriga de mediar en todas as reclamacións como paso previo a súa resolución, e crease a figura do mediador en consumo. O mesmo tempo, sentanse as bases para a configuración dunha Rede de Mediación en consumo.

RÉXIME SANCIONADOR

O establecemento dun réxime sancionador de seu é outra das principais novidades da Lei. No caso de infraccións moi graves as empresas non poderán obter axudas e subvencións durante catro anos, e incluso poderíase impedir a empresa la contratación coa administración.

MERCADO TRANSPARENTE

O anteproxecto de Lei garante a información previa sobre precios ou contraprestacións,

o carácter vinculante da publicidade e apúntase a que as empresas só poderán manifestar que un consumidor é moroso cando hai un recoñecemento do consumidor ou un título executivo, por exemplo, unha sentenza xudicial, que así o declare.

Ademais, protéxese ó consumidor contra as cláusulas abusivas e as prácticas comerciais desleais, garantindo a publicación no Diario Oficial de Galicia das cláusulas declaradas abusivas polos tribunais.

Tamén se dotaría á inspección de consumo de maiores competencias en materia de seguridade en relación cos posibles riscos no mercado.

PRODUCTOS MÁIS SEGUROS

Non só nos produtos senon tamén nos servizos quedan englobados no deber xeral de seguridade que implica tanto ós produtores coma ós distribuidores, e crease a Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo, asentando as bases para a constitución dun sistema fiable de recollida de datos de accidentes. A Xunta realiza un control permanente do mercado co apoio do Laboratorio de Consumo de Galicia, que permite detectar produtos non seguros no mercado e retiralos do mesmo. ■

A INSPECCIÓN DE CONSUMO TERÁ MÁIS COMPETENCIAS EN MATERIA DE SEGURIDADE EN RELACIÓN COS POSIBLES RISCOS DO MERCADO

FORMACIÓN E ENTIDADES LOCAIS

No eido da formación ten un tratamento destacado nesta lei como unha das principais contribucións para lograr un elevado nivel de protección, e contéplase a creación da Rede Galega de Educación para un Consumo Responsable, ademais de creala Mesa paolo Fomento do Consumo Responsable. Regularizaranse tamén por primeira vez as competencias das entidades locais en materia de consumo, á vez que se contempla a creación dun órgano colexiado de coordinación, cooperación e participación entre a Administración autonómica e as entidades locais.



A transparencia do mercado é un dos fundamentos da nova Lei.