



QUÈ HA DE TENIR EN COMPTE L'EMPRESA SOBRE EL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA?

■ Què és el Codi de consum, i en què afecta la meua empresa o negoci?

El **Codi de Consum de Catalunya** estableix un **marc normatiu aplicable a les relacions de consum a Catalunya**. Aquesta normativa, publicada al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya el 23 de juliol de 2010, comporta determinades **obligacions** per als empresaris i comerciants que presten serveis o comercialitzen productes en l'àmbit territorial català.

■ Àmbits que cal adaptar:

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Les persones consumidores, en les seves relacions de consum tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin. Concretament, les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya –encara que tinguin els serveis organitzats des de fora– han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i consumidores en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

L'expressió "ser atès" significa l'obligació d'entendre, almenys, qualsevol persona consumidora que s'expressi en qualsevol de les dues llengües, sense que això comporti l'obligació de parlar l'una o l'altra.

INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Els consumidors tenen dret a rebre en català – de manera immediata– la documentació i les informacions necessàries per al consum i l'ús adequat dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat.

Això implica:

- Invitacions a comprar
- Informació de caràcter fix
- Contractes d'adhesió
- Documentació contractual
- Pressupostos
- Resguards de dipòsit i factures
- Altres documents que derivin o facin referència als anteriors.

ETIQUETATGE I INSTRUCCIONS

El Codi de Consum de Catalunya estableix que les persones consumidores tenen dret a rebre en català, de manera especial, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat. Per tant, les informacions necessàries per al consum i l'ús adequat de l'etiquetatge dels béns que es comercialitzen a Catalunya han de constar, almenys, en llengua catalana.



WEB

Amb caràcter general no hi ha cap normativa que obligui les empreses a disposar de web en llengua catalana, com tampoc no és obligatori que en disposin, per exemple, en llengua castellana, atès que es tracta d'una activitat que queda estrictament dins de l'àmbit de decisió de cada empresari o empresària.

No obstant això, el Codi de Consum estableix les informacions que les persones consumidores tenen dret a rebre en llengua catalana. En conseqüència, en la mesura que els web d'empreses que presten serveis a Catalunya s'adrecin a potencials consumidors catalans i incorporin qualsevol informació recollida en la norma esmentada, aquestes informacions han de ser, almenys, en català.