



Quaderns de consum

Nous drets dels consumidors:

novetats introduïdes per
la Llei 22/2010, de 20 de juliol,
del Codi de Consum de Catalunya





Presentació

El 23 d'agost de 2010 va entrar en vigor la **Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya**, que té per objecte garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i establir, en l'àmbit territorial de Catalunya, els principis i les normes que han de regir les relacions de consum.

Aquesta nova llei amplia, actualitza i millora els drets que actualment tenen reconegudes les persones consumidores a Catalunya i introdueix importants novetats que cal conèixer per a poder-les exigir en el moment d'adquirir un producte o contractar un servei.

És per això que hem volgut editar aquesta publicació en la nostra sèrie de **“Quaders de Consum”** amb la finalitat d'acostar a tota la població de Santa Coloma de Gramenet les principals novetats d'aquesta important normativa, i no només a les persones consumidores per a què siguin coneixedores dels seus drets, sinó també als professionals, empresaris i establiments comercials de la ciutat per a què els respectin i en donin compliment.

El Codi de Consum de Catalunya unifica en un sol text legal la normativa bàsica de consum que fins a la data es trobava dispersa, i introdueix les novetats que permeten adaptar la regulació a les variacions que ha experimentat el mercat des d'ençà, i donen resposta a les noves necessitats que s'han anat plantejant en la societat de consum.

El Codi de Consum de Catalunya s'estructura en tres llibres. El primer recull les disposicions generals, els drets bàsics de les persones consumidores i els mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes. El llibre segon regula els requisits de les relacions de consum, tant en l'adquisició de productes com en la prestació de serveis. El llibre tercer regula la disciplina de mercat, la inspecció, la tipificació d'infraccions i les sancions.

En aquesta publicació seguirem aquesta sistemàtica ja que pensem que ens permetrà oferir un resum força exhaustiu dels aspectes generals i bàsics que han de regir les relacions entre els comerciants i empresaris i les persones consumidores i, al llarg de l'exposició, anirem destacant les novetats introduïdes pel Codi de Consum.



Entrada en vigor i termini d'adaptació

El Codi de consum de Catalunya va entrar en vigor el 23 d'agost de 2010 però ofereix a les empreses un període de sis mesos des de la data de publicació per a què s'adaptin a les seves novetats. Per tant, aquestes novetats seran exigibles només a partir del dia **23 de gener de 2011**. En cas de microempreses o petites i mitjanes empreses, el termini d'adaptació és d'un any, i finalitza el dia **23 de juliol de 2011**.

Definicions principals

El Codi de Consum inclou un llistat de definicions de conceptes legals dels que cal destacar:

- **“Persona consumidora:** *les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional”.*

Per tant, el Codi de Consum exclou les persones físiques o jurídiques que actuen en l'àmbit d'una

activitat professional o empresarial, és a dir, a efectes pràctics, si es desgraven en la seva comptabilitat la factura d'adquisició del producte o servei.

- **“Persona consumidora mitjana ^N:** *persona consumidora que, d'acord amb un criteri de diligència ordinària, hauria d'estar normalment informada i ésser raonablement curosa en les relacions de consum, en funció dels factors socials, culturals i lingüístics”.*

Tota la normativa de protecció de les persones consumidores s'ha d'interpretar adreçada a la persona consumidora mitjana. Per tant, **el Codi de Consum exigeix als consumidors un cert nivell de diligència, informació i cura en les relacions de consum.**



- **“Col·lectius especialment protegits:** *col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum”.*

En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les per-

^N = Novetat



sones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

- **“Empresari o empresària:** *qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que, en l'acompliment d'un negoci, un ofici o una professió, comercialitza béns o serveis o, de qualsevol altra manera, actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional.”*
- **“Consum responsable** : *consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística”.*
- **“Relació de consum”** : *qualsevol relació establerta entre, d'una banda empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores. Aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda i el subministrament de béns i serveis i també les obligacions que se'n derivin.*

Principis informadors del dret de consum

Els drets de les persones consumidores tenen el caràcter de **dret bàsic** i són objecte d'una protecció especial. Són **irrenunciables** i és nul qualsevol pacte que els exclogui.

Les relacions de consum s'han de basar en la **bona fe** i el **just equilibri entre les parts**, i les administracions públiques catalanes estan obligades a vetllar per garantir el compliment efectiu dels drets que aquesta norma reconeix a les persones consumidores.

Els drets bàsics de les persones consumidores

1. Dret a la protecció de la salut i la seguretat.

Els béns i serveis destinats a les persones consumidores no poden comportar riscos per a llur salut ni per a llur seguretat. Els riscos habituals en condicions d'ús normal han de ser informats clarament a les persones consumidores, mitjançant l'etiquetatge dels productes, entre d'altres vies. Es presumeix que són béns segurs els que porten el marcatge CE.

N Els poders públics han de fomentar la inclusió del sistema Braille en l'etiquetatge dels béns, especialment en les indicacions relatives a la salut i la seguretat.

2. Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.

Dins d'aquest dret bàsic es desenvolupen altres drets de les persones consumidores, entre els quals destaquem:

- Dret a que els contractes es redactin de forma concreta, clara i senzilla, la qual cosa exclou la utilització de clàusules abusives, il·legibles o incomprensibles.
- Dret a rebre una còpia del contracte, la factura, el rebut o el justificant dels pagaments efectuats.
- Dret a rebre un pressupost on consti la identitat i l'adreça del prestador del servei, els treballs a realitzar, l'import, el termini de validesa, la data aproximada i la durada prevista de realització del servei.
- Dret a obtenir un resguard de dipòsit si cedeixen un bé (per exemple, en els serveis de reparació d'electrodomèstics o automòbils, en tintoreries, etc.)
- **N** Dret a tenir garantida tota quantitat lliurada anticipadament.
- **N** Dret a disposar d'un model de contracte amb les condicions generals abans de signar i amb temps suficient i raonable.
- Dret a un servei tècnic i d'atenció a la clientela adequat, sense demores o retards injustificats.



- Dret a exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.

3. Dret a la indemnització i la reparació de danys.

Les persones consumidores tenen dret, d'acord amb la normativa aplicable, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.

4. Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.

Les administracions públiques catalanes poden exercir les accions pertinents per a fer cessar les activitats lesives per als drets i interessos de les persones consumidores. També han de fomentar els procediments voluntaris de resolució de conflictes i han de participar en el sistema arbitral de consum.

5. Dret a la informació, l'educació i la formació.

La publicitat dels productes o serveis en el mercat ha de ser suficient, objectiva, veraç i autèntica i no pot induir a error o a falses expectati-

ves. La informació que figuri als envasos o etiquetes ha d'ésser veraç i suficient i ha d'incloure: la naturalesa i la composició, la quantitat, la qualitat, la mesura i el pes, el risc que comporti l'ús, la manera de preveure, contra-restar i reduir els efectes no desitjables dels incidents que es puguin produir, l'origen i els distintius de qualitat obligatoris.

Les persones consumidores tenen els següents drets:

- Dret a rebre la informació i l'atenció adequades i necessàries per a conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i d'una manera satisfactòria els béns i els serveis.
- Dret a ser informats sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu, abans d'adquirir el bé o contractar el servei o l'ús.
- Dret a rebre informació abans de contractar sobre les compensacions en cas de manca de conformitat del bé o el servei.
- Dret a conèixer l'horari d'atenció al públic dels establiments.

- Dret al lliurament d'un full oficial de reclamació o denúncia.
- **N** Dret a un servei públic de consum en la pròpia comarca.

A Santa Coloma disposeu de l'OMIC per ser informats dels vostres drets com a persones consumidores, i per tramitar les vostres queixes i reclamacions.

- Dret a l'educació en matèria de consum.

6. Dret a la representació, la consulta i la participació.

El dret a la representació, la consulta i la participació de les persones consumidores s'exerceix a través de les associacions de consumidors.

7. Drets lingüístics.

Les persones consumidores tenen dret a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin. A més, tenen dret a rebre en català:

- Les invitacions de compra, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que se'n derivin.

- Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
- 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 derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

Resolució extrajudicial de conflictes

La resolució extrajudicial de conflictes es canalitza principalment a través de dues vies:

- **La mediació:** és un procediment en el que intervé una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori i vinculant.

A l'OMIC de Santa Coloma de Gramenet oferim el servei de mediació presencial entre les persones consumidores i els establiments o empreses que actuen a la nostra ciutat.

Requisits de les relacions de consum



- **L'arbitratge de consum:**

és un procediment àgil, senzill, gratuït i executiu pel qual un col·legi arbitral decideix la resolució de la controvèrsia existent entre les parts, les quals es sotmeten voluntàriament a aquest procediment.

Santa Coloma de Gramenet té subscrit un conveni amb l'Agència Catalana del Consum pel qual es configura com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i celebra les vistes dels procediments arbitrials en el propi Ajuntament.

El preu

Els establiments han d'informar del preu dels productes o serveis. El preu ha d'indicar l'import total que s'ha de satisfer i s'han de desglossar, en cas que calgui, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals repercutibles en la persona consumidora i altres conceptes similars, ja sigui pel seu import o pel mètode de càlcul.

N Les empreses públiques sotmeses a dret privat han de recollir en les condicions generals de contractació i en els contractes amb les persones consumidores, clàusules d'adhesió o de compromís a l'arbitratge de consum. A més, les administracions públiques han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajuts i subvencions a les empreses i els establiments que ofereixin béns o serveis a les persones consumidores.

N 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. És a dir, en cas de pagament amb targeta de crèdit, només es pot repercutir el cost que l'establiment hagi de satisfer a l'entitat financera per aquesta transacció.

Documentació

N Els tiquets de compra i la documentació que reflecteixi la informació substancial de la relació de consum han de tenir una durada equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del bé o servei.

N La documentació que es lliuri a les persones consumidores ha de tenir una mida de lletra que permeti la seva lectura i comprensió. El contrast de la lletra més petita ha d'ésser almenys igual que el millor contrast del text.

Atenció

Els empresaris estan obligats a informar sobre l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el fax o correu electrònic on les persones consumidores poden demanar informació o presentar queixes i reclamacions.

N Els números de telèfon d'atenció en cap cas poden ser de tarificació addicional.

N En cas que les persones consumidores presentin una reclamació, els empresaris estan obligats a facilitar-los una còpia per

escrit i a contestar en el termini màxim d'un mes.

Pagament per avançat

Es permet el cobrament per avançat dels béns i serveis si es compleixen els següents requisits:

- Que s'informi prèviament a la persona consumidora mitjançant el pressupost o a través d'un cartell o rètol.
- Que el pagament per avançat no comporti la conformitat de la persona consumidora amb el servei, ni cap renúncia als seus drets.
- **N** Que l'empresari garanteixi la devolució de les quantitats lliurades a compte mitjançant avals, assegurances o altres negocis jurídics adequats. Aquesta garantia és obligatòria sempre que les quantitats avançades superin el 25% de l'import total de la transacció i siguin superiors a 100 euros.

Ofertes o promocions

Les ofertes o promocions han d'indicar la data d'inici, la durada o el nombre d'unitats disponibles, els



requisits que cal complir per beneficiar-se'n, les condicions i qualitat dels béns o serveis en promoció, els avantatges pels consumidors i la identificació del responsable de la promoció.

N Si l'oferta o promoció és per un temps determinat i no es pot atendre per alguna circumstància la demanda de les persones consumidores durant aquest termini, s'haurà de lliurar un full d'encàrrec que doni dret al consumidor a obtenir els béns o serveis promocionats i on s'indiqui la data en què es podrà fer efectiu aquest dret.

Relacions de consum a distància

Són relacions de consum a distància les que es realitzen sense la presència física simultània de venedor i consumidor. Per exemple, la contractació per telèfon, per correspondència, per mitjans audiovisuals i electrònics.

En aquests tipus de relacions cal informar al consumidor sobre:

- La identitat de l'oferent del bé o servei.
- La identificació de la proposta de contractació. La manca de resposta a la proposta no n'implica l'acceptació.
- El procediment que cal seguir i els requisits necessaris per formalitzar el contracte.
- El cost de l'ús de la tècnica de comunicació a distància, si aquest és superior a les tarifes bàsiques del servei.
- La informació relativa al bé o servei que s'ofereixi.
- El preu total. L'import corresponent a les despeses de lliurament s'ha de consignar de manera separada si aquestes són a càrrec de la persona consumidora.
- La modalitat i el termini màxim de lliurament del bé o d'execució del servei des del moment de recepció de la comanda. L'empresa ha de fer arribar a la persona consumidora un justificant de recepció de la comanda en el termini de tres dies a partir de la data de recepció.

- La informació relativa al dret de desistiment.
- El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat.
- Les modalitats de pagament.
- Les garanties i els serveis postvenda.

La persona consumidora **té dret a què li sigui tramesa tota aquesta informació en suport durador i a rebre una còpia del contracte complet, del justificant de pagament i, en cas de tenir reconegut el dret de desistiment, el document de revocació.**

Relacions de consum fora de l'establiment comercial

Són aquelles relacions de consum en les que el comprador i el venedor estan presents físicament però fora de l'establiment comercial. S'inclouen les vendes a domicili o en el lloc de treball del consumidor, en llocs d'esbarjo i en reunions o excursions organitzades.

El consumidor té dret a rebre informació sobre:

- El bé o servei, amb la descripció completa de la seves característiques.
- El preu total, incloent tributs i despeses a càrrec de la persona consumidora.
- El termini màxim de lliurament del bé o l'execució del servei.
- Informació sobre el dret de desistiment o sobre la no-admissió del mateix per raó de l'objecte del contracte.
- El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat, fent cons-



tar expressament que en aquest cas les despeses de devolució són a càrrec de l'empresa.

- Les garanties i serveis postvenda.
- L'empresa està obligada a lliurar tota la documentació acreditativa del contracte i del pagament efectuat, així com el document de revocació per a exercir el dret de desistiment, en cas que el tingui reconegut.

Relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques

Són aquelles relacions de consum en què la persona consumidora adquireix el bé o el servei directament d'una màquina preparada per a aquesta finalitat, per mitjà de l'accionament de qualsevol tipus de mecanisme i pagant-ne prèviament l'import.

A les màquines s'ha d'exposar de manera clara la següent informació:

- **N** La identitat de l'oferent del bé o servei, l'adreça i un telèfon **gratuït** d'atenció a les perso-

nes consumidores on s'atendran llurs queixes i reclamacions.

- La identificació i característiques del bé o servei, llevat que el seu contingut sigui evident.
- Les instruccions per a obtenir el bé.
- El preu exacte del bé o servei, el tipus de targetes de pagament i de monedes o bitllets que admet i la indicació de si s'ha d'introduir l'import exacte o torna el canvi.
- El funcionament del sistema automàtic que permet recuperar monedes o bitllets en casos d'error, inexistència del bé o servei o mal funcionament de la màquina.
- **N** La màquina ha de tenir un sistema que permeti obtenir un comprovant de la transacció efectuada, excepte si es tracta de màquines recreatives, d'atzar o d'alimentació.

Relacions de consum per mitjà d'intermediaris ^N

L'intermediari o intermediària ha d'informar, abans de prestar qualsevol servei, dels aspectes següents:

- La seva identitat i la seva adreça.
- Les dades de la inscripció en el registre corresponent on, si escau, estigui inscrit.
- L'abast de les seves competències.
- La indicació de si treballa en exclusiva per a un empresari o empresària o com a intermediari o intermediària independent.
- El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació. Aquesta obligació no és aplicable a les activitats de mediació d'assegurances.
- Les informacions previstes per a la contractació a distància, si s'ofereix la intermediació per mitjans electrònics.

- La informació de les garanties i els sistemes extrajudicials de solució de conflictes en matèria de consum.

Si la persona consumidora lliura cap quantitat a compte de l'import del bé o servei abans de formalitzar el contracte, l'intermediari té la consideració de dipositari i no la pot aplicar a compte de la seva remuneració professional.

Els intermediaris són responsables solidaris als efectes del que estableix el codi de consum.

Obligacions en la prestació de serveis

Els empresaris que ofereixin o prestin serveis han de complir les següents obligacions:

- Informar als consumidors o usuaris del preu complet del servei mitjançant un rètol visible a l'establiment o d'una tarifa o fullet de preus.
- ^N Lliurar un pressupost previ, llevat que la persona consumidora hi renunciï expressament, de manera manuscrita i amb la seva signatura.



El **pressupost** ha d'incloure:

- La identitat del prestador del servei.
- L'objecte del servei.
- Les despeses desglossades i l'import de les peces, recanvis i accessoris que s'incorporin al servei, el preu dels quals ha de constar en una llista a disposició dels usuaris.
- El termini de validesa del pressupost.
- **N** La data prevista per a l'inici de la prestació i la durada del servei.
- La data del pressupost.
- La data d'acceptació o rebuig de la persona consumidora.

Si el consumidor no accepta el pressupost, se li pot exigir el pagament de l'elaboració del pressupost només si s'ha indicat així en la tarifa o cartell de preus o si l'han informat expressament.

- Lliurar **una factura, un tiquet o un justificant de pagament**, el preu del qual ha de coincidir amb el pressupostat.
- Lliurar un **rebut** en cadascun dels pagaments parcials que es facin.
- **N** Els serveis s'han de garantir, com a mínim,

durant un període de sis mesos.

- Si es cobren recàrrecs o suplementos, s'ha d'informar la persona consumidora per mitjà d'una llista de preus o d'un pressupost previ per escrit.
- Els recàrrecs o suplementos en concepte de dia festiu es poden cobrar per diumenges i dies festius de la localitat on es presta el servei.
- Els recàrrecs o suplementos per horari nocturn només es poden cobrar si el servei es presta entre les 22 hores i les 6 hores de l'endemà.
- En cap cas **no es poden cobrar recàrrecs o suplementos basats en la immediata disponibilitat, la urgència o conceptes semblants.**
- **N** **Els recàrrecs o suplementos d'horari nocturn i dia festiu són incompatibles entre si**, per la qual cosa només se'n pot cobrar un dels dos.

Serveis bàsics

Són serveis bàsics els serveis de caràcter essencial i necessari per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen **els subministraments (aigua, llum i gas), els transports, els mitjans audiovisuals, els de comunicacions, els assistencials i sanitaris, els financers i d'assegurances.**

S'introdueixen dues novetats importants pel que fa a l'atenció a les persones consumidores de serveis bàsics:

- **N** Els prestadors de serveis bàsics han de facilitar una **adreça física a Catalunya on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa** respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei. [NOVETAT]
- **N** Els prestadors també han de disposar d'un **servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha d'ésser de caràcter gratuït.**

En la informació precontractual i contractual s'ha d'indicar l'existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas

que l'empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic.

Serveis de tracte continuat

Són serveis que l'empresari no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis (per exemple, els subministraments, la telefonia, etc.).

El procediment per donar-se de baixa no pot ser més difícil que el procediment per donar-se d'alta.

- **N** **No es pot deixar de prestar el servei per manca de pagament d'algun rebut o factura si la persona consumidora ha presentat una reclamació** amb relació al rebut o factura davant la mateixa empresa o mitjançant mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.
- **N** **Per a poder interrompre el servei i per a incloure a la persona consumidora en fitxers d'impagats, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagades i sobre**



els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

Serveis de marca

Són serveis de marca aquells en què s'exhibeix visiblement el nom comercial, la marca, el logotip, l'emblema o qualsevol símbol que els identifiqui amb una altra empresa, de manera que puguin fer creure a les persones consumidores que tenen una vinculació jurídica especial amb el propietari de la marca o el nom comercial.

S'inclouen, per exemple, els tallers de reparació d'automòbils que exhibeixen una marca, les botigues de telefonia que anuncien el logo d'una operadora, etc.

N El nou Codi de Consum diu que els prestadors dels serveis de marca

estan obligats a fer tots els tràmits, resoldre les incidències, donar informació sobre béns i serveis i respondre de les garanties comercials com si fossin la mateixa empresa de la marca que exhibeixen.

N Si els prestadors de serveis de marca estan facultats per donar d'alta la persona consumidora en serveis de tracte continuat, **també l'han de donar de baixa**, si ho sol·licita, amb els mateixos requisits que per a donar-la d'alta. S'ha de donar a la persona consumidora un document justificatiu de la sol·licitud de baixa.

N Els prestadors de serveis de marca estan **vinculats per la publicitat i les ofertes que faci l'empresa de la marca** amb relació als béns o serveis que comercialitza, llevat que en el document publicitari constin els establiments que comprèn la promoció o l'oferta i que els prestadors no hi estiguin inclosos.

El control del mercat i el procediment sancionador

El nou Codi de Consum dedica el seu llibre tercer a la disciplina del mercat i regula la inspecció i el control del mercat per a garantir que les empreses i els establiments compleixin els deures, les prohibicions i les limitacions que estableix la normativa.

Les novetats més destacades d'interès per a les persones consumidores en matèria de sancions són:

- **N La restitució de les quantitats percebudes indegudament.**

En cas que es detecti una infracció per aplicació de preus superiors als autoritzats, comunicats, pressupostats o anunciats, l'òrgan sancionador haurà d'imposar, junt amb la sanció, l'obligació de l'establiment infractor de restituir immediatament la quantitat percebuda indegudament.

- **N La indemnització per danys i perjudicis provats.**

En el procediment

sancionador es pot dictar una resolució per a exigir a l'infractor la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si s'escau, la indemnització per danys i perjudicis provats causats a la persona consumidora, que han d'ésser determinats per l'òrgan competent per a imposar la sanció. Si l'infractor no compleix voluntàriament aquesta resolució, queda oberta la via judicial pertinent.





Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet