

Tras 27 anos de vixencia da anterior, a nova norma fará do mercado unha contorna máis segura

O Parlamento aproba a nova lei elaborada pola Xunta para incrementar o nivel de protección dos consumidores galegos

A norma deseñada por Economía e Industria afianza a protección dos dereitos dos consumidores mais vulnerables e dos colectivos con necesidades especiais

Créase a figura do mediador e apóstase pola resolución extraxudicial dos conflitos coa mediación e a arbitraje, para evitar o colapso da xustiza

Ademais, as empresas que ocupen bens de dominio público, como as compañías aéreas, de telefonía ou electricidade, terán que ter oficinas físicas de atención ao consumidor

A norma, elaborada co consenso do sector, crea a Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo que incluírá un sistema de recollida de datos de accidentes

Santiago, 27 de marzo de 2012.- O Parlamento de Galicia deu hoxe o visto e prace á Lei Galega de Protección Xeral das Persoas Consumidoras e Usuarias elaborada pola Consellería de Economía e Industria para incrementar o nivel de protección dos consumidores galegos tras 27 anos de vixencia da anterior normativa.

A nova lei moderniza o contexto normativo, adaptándoo ás necesidades reais de protección dos consumidores, xurdidas ante os numerosos cambios que experimentou o mercado, e foi deseñada atendendo ás demandas dos consumidores. Neste sentido, a lei céntrase en protexer a súa saúde e seguridade, afianzando a protección dos consumidores máis vulnerables; concretando e clarificando os seus dereitos e apostando pola mediación e a arbitraje para resolver os conflitos. A nova lei establece ademais un réxime sancionador propio.

A norma, que conta co respaldo do Consello Galego de Consumidores e Usuarios, máximo órgano de representación dos consumidores en Galicia, e co de todas as federacións de consumidores da comunidade, fai unha definición clara dos dereitos dos consumidores fronte aos riscos que poidan comprometer a súa seguridade, a prol da protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais, prestando especial atención aos colectivos con necesidades específicas de protección. Neste sentido, crearase un Observatorio sobre prezos de bens e servizos.

A normativa ten moi en conta as novas modalidades de contratación e presta atención especial á defensa dos consumidores ante os problemas xurdidos coas compañías dedicadas á prestación de servizos básicos. Deste xeito, as empresas que ocupen bens de dominio público, como pode ser o caso das compañías aéreas, de telefonía ou electricidade, terán que ter oficinas físicas de atención ao consumidor, mentres as que carezan de establecementos físicos en Galicia deberán dispor dun teléfono gratuíto de atención persoal directa e de correo electrónico.

Mellora dos procesos de reclamacións

Con respecto ás reclamacións dos consumidores, a norma tamén mellora o proceso establecendo a obriga de que o empresario conteste ás reclamacións nun mes e, no caso de servizos de carácter continuado, este prazo redúcese a dúas horas.

A resolución extraxudicial dos conflitos, especialmente a través da mediación e a arbitraje de consumo, é outro dos aspectos que contempla a nova lei co fin de axilizar o sistema e evitar o colapso da xustiza neste eido. Deste xeito, establécese a obriga de mediar en todas as reclamacións como paso previo á súa resolución, creándose ademais a figura do mediador en consumo e asentando as bases para a configuración dunha Rede Galega de Mediación en consumo.

Un dos principais obxectivos da norma é incrementar a transparencia do mercado, conseguindo así aumentar a confianza do consumidor nos produtos e servizos que se lle ofertan. Deste xeito, non só os produtos senón tamén os servizos quedan englobados no deber xeral de seguridade que implica tanto aos produtores, como aos distribuidores, e créase a Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo, asentando as bases para a constitución dun sistema de recollida de datos de accidentes.

Neste sentido, o Goberno galego salienta que Galicia é a primeira Comunidade Autónoma en detección e notificación de produtos inseguros, grazas ao labor de control e análise feito polo Instituto Galego de Consumo, que conta co único laboratorio público oficial e acreditado no eido téxtil, artigos de puericultura e xoguetes.

Ademais, protéxese ao consumidor contra as cláusulas abusivas e as prácticas comerciais desleais, garantindo a publicación no Diario Oficial de Galicia este tipo de cláusulas declaradas abusivas polos tribunais e tamén se dotará á inspección de consumo de maiores competencias en materia de seguridade en relación con posibles riscos no mercado.

Polo que se refire ao papel das entidades locais, contéplanse por primeira vez as súas competencias en materia de consumo, dotándoas de competencias plenas no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, as feiras e os mercados.

Con esta nova lei, a Xunta de Galicia continúa reforzando os mecanismos de control mais eficaces para mellorar a seguridade e protexer os dereitos dos consumidores e usuarios galegos facendo do mercado galego un dos máis seguros.