

# IMPRESSIONS SOBRE ASPECTES PRÀCTICS DELS CONTRACTES DE CONSUM

CARLES GARCÍA ROQUETA

*Advocat, mediador i àrbitre en matèria de consum*

Sortosament ja tenim més a prop el llibre sisè del Codi Civil de Catalunya. Un llibre que farà relació a tot allò que siguin obligacions i contractes. Tenim una sèrie de grans novetats que es dirigeixen als contractes.

De l'estudi que es pot fer de l'avantprojecte d'aquest llibre, veiem que es dona la importància que es mereix al contracte de compravenda i a la permuta. Òbviament no es pot oblidar la menció continuada que es fa vers els contractes de consum. Ja no parlarem de disposicions aïllades com és el cas de la venda a carta de gràcia.

El que sembla que s'està buscant és una regulació del tot unificada del contracte on els elements quedin integrats en la forma d'entendre'l. Per aquest motiu no es marquen dos textos paral·lels on es parla dels contractes de compravenda com a concepte ampli i global i es parla individualment dels contractes de compravenda en consum. Si més no, on sí que es va en paral·lel és en aquella normativa establerta per les Directives Comunitàries Europees en aspectes molt concrets com la garantia dels bens o bé els Drets dels usuaris. Es seguirà el criteri que les persones jurídiques seran considerades com a consumidores.

De fet, des de les Organitzacions o les Associacions de consumidors s'ha estat esperant una regulació d'aquesta mena. El fet que es concreti en aspectes com ara la compravenda d'immobles o bé amb temes de productes financers, fa palesa la gran problemàtica que fins avui han suscitat aquests temes.

Tenim un gran mercat d'usuaris que han tingut, i tenen, una sèrie de problemes o circumstàncies que han produït grans dificultats a la seva vida.

Des de les Associacions hem rebut moltes consultes que dia rere dia augmentaven de forma considerable. Consultes en els quals, majoritàriament, no teníem on recolzar-nos amb una problemàtica legal de fons que creixia cada cop més. Ara no és que no n'hi hagi, però ja ens hem acostumat. Han existit moltes i diverses ajudes,, ja siguin les derivades de les Associacions de consumidors que comentàvem, o bé les derivades dels professionals de l'Agència Catalana de Consum o les seves Juntes Arbitrals. També hi ha hagut una important intervenció dels serveis de mediació (aquells grans desconeguts) que en ocasions han estat molt valuoses. Gràcies a l'impuls normatiu que va començar fa un any i mig i fins a data d'avui i el que tenim a punt d'aprovació, fa que es reforcin els arguments i que es reconegui la gran feina realitzada fins ara.

Tenim clars exemples de persones que han acudit a l'Associació fent la corresponent consulta i hem intervingut des dels serveis jurídics. Consultes com les d'aquelles persones que en el seu moment van adquirir un habitatge que avui no poden pagar, que varen signar una sèrie de documents que avui veiem, sabem i que a més està contrastat que tenien un contingut enganyós (des de despeses d'un préstec hipotecari amb els seus impostos corresponents fins a comissions que l'adquirent no coneixia on anaven a parar).

Són molts els contractes de consum que a diari es conclouen, per escrit o no i que formen part del dia a dia de la societat. Una societat necessitada d'aquests contractes i de la seva comprensió. En moltes ocasions no se sap què es signa ni quina serà la seva repercussió. No es coneix la repercussió dels seus incompliments o la manca de seguiment amb el producte. La majoria dels ciutadans desconeixen el funcionament de la garantia per manca de conformitat: la seva durada, la possibilitat de canvi per un producte nou o bé la de retornar-lo per bescanviar-lo per un altre de diferent.

Un exemple que encara es produeix actualment, és el d'una conegudíssima marca de productes informàtics o de telefonia que si pot, comunica la seva clientela que el producte té una garantia d'un any. Molts dels consumidors s'ho creuen sense dubtar de cap de les maneres i si s'espatlla o es deteriora el producte ja no utilitzen la garantia tot reportant quantiosos guanys a l'empresa alhora que es perjudiquen ells mateixos. L'Agència Catalana de Consum informa, des de fa molt de temps per diferents mitjans o

campanyes, quin és el temps de garantia per a que tots els usuaris ho coneguin i no puguin sentir-se enganyats.

TENIM SERVEIS D'INFORMACIÓ EN MATERIA DE CONSUM QUE NO UTILITZEM NI TAMPOC SABEM APROFITAR. De vegades parles amb l'usuari i et diu que per poca quantitat ja no reclama, que no sap on pot informar-se, que no val la pena pel temps que es triga. Avui, i des de ja fa un cert temps, això ha canviat notablement. L'estat continuat de crisi, de pocs recursos laborals de les famílies i el fet de veure el que costa guanyar els diners fa que les persones queixoses reclamin amb més facilitat. Per part de l'Associació podem indicar que fins no fa pas massa temps la majoria d'associats o reclamants eren persones d'edats ja considerables, a partir dels 60-70 anys. Avui ja tenim gent jove, universitaris o no, que fan ús d'aquest servei.

Avui més que mai tenim al nostre abast un extens glossari d'informació que està totalment actualitzat. Des de les pàgines web fins als tríptics informatius per matèries, passant pels centres d'informació de l'Administració, Associacions de Consumidors, manuals o veïns/amics/coneguts (que de ben segur han tingut una experiència en matèria de consum). És una llàstima que encara molts usuaris no donin la importància que pertoca a aquesta matèria i el material que tenen a la seva disposició, ja que la inversió que s'ha realitzat ha estat molt gran. Afortunadament, les Universitats, han incorporat als seus plans d'estudis assignatures de Dret de consum per tal de formar juristes amb coneixements especialitzats.

El deure d'informació / transparència contractual. A més transparència més confiança i a més confiança més reconeixement.- El venedor, professional o negociant viu de la clientela. S'ha de guanyar la seva confiança dia a dia. No és fàcil guanyar-la. Sempre es diu que "costa anys guanyar-se-la i es perd en un minut o encara menys". Per aquest motiu, és imprescindible dins del teixit social actual que s'informi i assessori amb la màxima transparència possible, fet que acreditarà l'honradesa del venedor. Això tindrà la seva importància amb la conformitat del bé adquirit per l'usuari. A més informació menys possibilitats tindrà el consumidor adquirent del producte de dir que no tenia una informació completa del propi producte.

És una gran novetat la introducció del terme de la conformitat dins del Codi Civil de Catalunya, doncs el que es pretén es que el bé lliurat al com-

prador adquirent es correspongui fidelment a allò que ha estat pactat conjuntament amb les idees i intencions del producte que s'adquireix. Quan s'entrega el bé en concret ha de fer-se amb tots els seus accessoris, manuals i documents relacionats. Per tant, no només lliurarem el bé sinó també transmetrem la seva titularitat i es garantirà que el bé es conforme.

Les Associacions de consumidors no només informen els consumidors i defensen els seus interessos, sinó que també poden influir en les decisions dels poders públics en pro dels usuaris.

Des de les associacions sempre s'ha intentat buscar un nivell de seguretat òptim dels productes així com que es normalitzés al màxim possible el donar la corresponent informació en l'etiquetatge. Per tant, es procura no debilitar les normes de protecció dels consumidors. A causa d'això, la Unió Europea ha pres, i pren, mesures per protegir amb més seguretat els consumidors, tot insistint i enfocant les actuacions en la seguretat dels productes (joguines, productes farmacèutics, cosmètics....) així com en la responsabilitat pels danys causats per aquells productes que siguin defectuosos.

Fa temps que es parla de la gran desigualtat que hi ha entre el consumidor i les grans Empreses. Desigualtat, diferències i manca de protecció que any rere any es fonen en un aparent i indirecte abús. Abús que ha provocat la intolerància del consumidor, associacions i instruments de l'administració per paraitzar al màxim nivell el greuge comparatiu i de possibles que hi ha entre les dues parts contractants.

Les Associacions han enfocat gran part dels seus interessos en combatre la inclusió de clàusules abusives en els contractes. Diguem que a partir d'una legislació progressista, cap mena de clàusula abusiva podrà obligar l'usuari. Els desequilibris o condicions poc equitatives que no hagin estat negociades de forma explícita entre les parts seran abusives. Exemples molt clars són aquelles clàusules que permeten el venedor modificar-les unilateralment.

Amb aquest Llibre sisè obtindrem una millora substancial en la regulació de la compravenda de consum ja que estarà integrada en la regulació general de la compravenda.

El fet que s'introdueixin conceptes provinents de normes de Dret de consum en el Codi Civil de Catalunya, remarca la importància que té aquest dret en l'àmbit jurídic.

De fet hi haurà molts canvis en molt poc temps. Enguany entrava en vigor la Directiva 2011/83 dels Drets dels Consumidors en que queden recollits i adaptats a la Llei 3/2014, la qual modifica el text refós de la Llei General per la Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris.

Ens hem trobat amb moltíssimes consultes on un comprador d'un habitatge formalitzava un contracte d'arres penitencials amb preu ajornat sobre un habitatge que havia vist a una immobiliària. Per a fer una reserva de l'immoble, la majoria d'usuaris havien de signar arres penitencials sense tan sols saber si els hi concedirien la hipoteca. En moltes ocasions aquestes arres a les que fem referència no eren ni de 1000 ni de 2000 €, que malgrat que són molts diners, no els treien de pobres. Parlem d'arres que podien ser del 10 % o més del valor de venda de l'immoble. Aquestes arres podien significar la majoria dels estalvis dels compradors interessats. Doncs bé, sortosament i amb aquest avantprojecte, es regula el pacte de finançament per tercer que no vol dir altra cosa que en cas de no concedir-se la hipoteca no es perdrien les arres entregades ja que el comprador podrà desistir del contracte sempre que justifiqui la negativa de la entitat designada en el contracte per a concedir la hipoteca o bé la seva subrogació. I és que des de fa uns anys fins ara hem vist la gran davallada de concessió d'hipoteques per part de les entitats emissores. Per aquest motiu, davant d'un possible enriquiment injust i despeses extraordinàries que ha d'abonar sempre el comprador, considerem que estem enfront d'una millora de la normativa. Aquest pacte de previsió farà que tinguem molta menys problemàtica en atorgar més garanties al consumidor que és el comprador de l'immoble i al qual per una culpa que no li és imputable, no li concedeixen el préstec hipotecari, enriquint-se d'aquesta manera la part venedora d'una forma injusta i fins i tot la immobiliària.

També vull exposar una situació que està a l'ordre del dia, sobretot mediàticament, que són les denúncies dels veïns de diferents zones de Barcelona que es queixen dels pisos turístics i de les persones que de forma incívica fan ús dels esmentats pisos. Però el fet és que ens trobem des de l'associació de consumidors amb propietaris que ens vénen a consultar que poden fer quan es troben que els seus inquilins utilitzen el seu habitatge per a un ús diferent a l'establert al contracte sense el consentiment ni el coneixement d'aquests per explotar una activitat de pis turístic, ja sigui com a hostel publicat a Internet o bé mitjançant el boca a boca turístic.

Ciutats com ara Barcelona han permès, fent els ulls grossos, que pisos de determinades zones turístiques siguin explotats com a apartaments turístics. Ara bé, qui serà el responsable davant de situacions irregulars desconegudes per al propi propietari? Us poso un exemple: Tenim un propietari vidu de 85 anys que té llogat un habitatge a un tercer. Aquest propietari rep una resolució administrativa en la qual se l'indica que serà sancionant per explotar un pis turístic sense la llicència pertinent. La sanció pot pujar fins a 90.000 €. Acte seguit, i a causa de l'ensurt, es posa en contacte amb l'inquilí que l'indica que no és cosa seva, que ara per ara te compromisos lligats i pagats i que no pensa aturar l'activitat. L'administració, malgrat rebre l'explicació i al·legacions del propietari, considera que l'últim responsable és el mateix propietari. Qui creieu que és el responsable últim d'aquesta situació? Als veïns que denuncien situacions d'aquesta mena tant els fa qui sigui el responsable ja que busquen normalitzar la situació a la finca. Té el propietari el deure de vetllar per si s'està complint el contracte? Si del propi contracte ja s'entén perfectament que de l'immoble no pot fer-se cap altra activitat que no sigui la de viure el propi inquilí i se li demostra segons contracte a l'Administració, aquesta contra qui actuarà? En el cas que continués anant contra el propietari, com s'assegura aquest propietari poder repetir o cobrar uns danys i perjudicis subjectes a una sanció que es pot considerar del tot injusta??

Per últim dir que a conseqüència de la crisi, veiem que hi ha una proliferació d'altres pràctiques com ara les aplicacions mòbils que permeten contactar amb usuaris que s'ofereixen a fer transports de persones/mercaderies a un preu més econòmic que no pas els serveis públics o privats (com ara els taxis). De la mateixa manera que moltes persones s'anuncien a Internet per veure si algú te pensat anar una població concreta o propera a la que ells hi van per a estalviar en benzina, peatges, etc... Si entenem aquesta pràctica com una relació de consum, veurem que no pot ser tot controlat per dret i que administrativament no es podrà fiscalitzar tothom que ho practiqui ni tan sols quines llicències poden tenir ni el cost de les mateixes, perjudicant, per tant, l'administració i els professionals seriosos del sector. Potser d'això també s'ocuparà properament el legislador català...convindria que ho fes.