

DENÚNCIES DELS CONSUMIDORS

Comerç crearà un manual de bones pràctiques contra els fraus

► L'Executiu reconeix un augment de reclamacions per part dels consumidors

► L'ACU va atendre l'any passat 2.076 consultes; el 63%, de béns de consum

PEPA GALLEGO*
ESCALDES-ENGORDANY

Amb el nom de manual de bones pràctiques, la Taula de Turisme i de Comerç, recentment constituïda, donarà difusió d'un document que vol ser el pas previ a la tan esperada llei del Comerç. Així ho han manifestat des del Ministeri d'Economia, que, a més, han afirmat que aquest manual «comportarà un pacte de bona pràctica en l'àmbit del comerç i dels serveis, i que amb el consens i suport de tots els agents implicats, amb la pressió que això pot significar, ajudarà a eradicar certes pràctiques comercials obsoletes i no desitjables».

Aquesta iniciativa prelegislativa pretén frenar el creixement de denúncies que en els darrers mesos estivals s'han produït per part dels consumidors sobre algunes pràctiques fraudulentament de certs co-



► Uns turistes passen per davant d'un aparador, en una botiga del centre de la capital.

merços. Una situació que des d'aquest rotatiu ja hem estat informant amb dades de l'Associació de Consumidors i Usuaris (ACU) i que ara es confirma amb declaracions de l'Executiu. El Departament de Comerç ha reconegut un «petit» augment de les intervencions que des del Servei d'Inspecció de Govern es realitza per mediar i conciliar consumidor i comerç.

Però cal remarcar que, sense haver de passar a inspecció, l'ACU ha

resolt altres reclamacions de consumidors que no han requerit la presència de l'Administració.

Des del Govern vigilen que hi ha un nombre determinat de comerços que aprofiten l'oportunitat que comporta la manca d'una legislació adequada al moment com és la llei del Comerç, així com una autorització de la llei de Protecció del Consumidor de 1985 «per realitzar unes pràctiques comercials gens dignes d'un bon comerciant i que no s'ajusten a la imatge del comerç d'avantguarda i modernitat que s'escencia en les nostres avingudes i centres comercials», diuen des del Departament de Comerç. Aquesta mala praxi afecta la imatge que des del comerç del Principat es vol difondre arreu.

2.076 CONSULTES AL 2008 / Segons la memòria d'activitats de l'ACU de l'any passat, es van atendre un total de 2.076 consultes, de les quals el 63% (en concret, 1.308) van estar relacionades amb els béns de consum, i el 38% van ser formulades per turistes. Aquestes dades representen un augment del 20% sobre les consultes registrades l'any anterior.

D'aquest important volum (1.308 sobre béns del consum), cal remarcar que des de l'ACU s'han generat 132 expedients. Tot i l'augment percebut –i que té una continuïtat, ja que només entre juliol i agost d'aquest any es van tramitar 109 consultes–, l'Executiu afirma que els nivells no són «alarmants» si es compara amb el nombre d'establiments de venda al detall existents, que són

les xifres

2.076 consultes de consumidors va atendre l'ACU l'any passat, el 38% de turistes.

1.308 consultes del 2008 estaven relacionades amb els béns de consum.

132 són els expedients que es van generar l'any passat a l'ACU de les 1.308 consultes.

20% va augmentar les consultes l'any passat respecte al 2007.

10 denúncies han passat de l'ACU a inspecció de comerç en aquest any.

109 consultes es van tramitar des de l'ACU durant els mesos de juliol i agost passats.

més de 1.500. Segons l'informe de l'ACU, els principals motius de consulta afecten el subsector de l'electrònica per conductes com ara factures escassament detallades, dificultats en aconseguir els drets de garantia, vendes confuses i fins i tot enganyses, servei de postvenda defectuós, preus abusius en referència a la competència o manca de voluntat per resoldre el conflicte. ■

*pgallego@andorra.elperiodico.com