

A.45. L'OBLIGACIÓ DE LES EMPRESES D'INFORMAR ADEQUADAMENT ELS CONSUMIDORS

No són poques les queixes que arriben al Síndic de Greuges i que posen en relleu el desconeixement del significat d'alguns dels conceptes que consten en la factura de la llum, del gas o de l'aigua i les dificultats que els representa la comprensió. Així mateix, les unitats de mesura dels serveis consumits (metres cúbics, kilowatts) poden resultar difícils d'entendre per a moltes persones, situació que s'agreuja en casos de lectures estimades o refacturacions, especialment quan aquestes afecten períodes en què les tarifes han estat modificades.

L'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que el Síndic de Greuges té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats, i que, amb aquesta finalitat, supervisa, a més de l'activitat de les administracions, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

El Codi de consum de Catalunya destaca l'obligació d'informar adequadament els consumidors

Per la seva banda, el Codi de consum de Catalunya destaca l'obligació d'informar i atendre adequadament els consumidors perquè puguin conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i de manera satisfactòria els béns i els serveis. A més, els consumidors necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i de protecció, a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per prendre decisions.

Les empreses estan obligades a subministrar als consumidors la informació fonamental perquè puguin prendre una decisió informada. En essència, la informació ha de fer referència als preus, a les característiques dels serveis, al contingut de la factura o a la possibilitat de gaudir del dret de desis-

timament. Però, a més, les empreses també tenen l'obligació d'informar el consumidor que l'atendran davant de qualsevol circumstància o incidència que afecti el funcionament normal de la relació de consum i, per descomptat, del caràcter gratuït de l'atenció telefònica o de qualsevol altre tipus que l'empresa ha de posar a disposició dels consumidors.

A criteri del Síndic, totes aquestes qüestions lligades a l'efectivitat del dret del consumidor a ser adequadament informat són encara més rellevants quan es tracta de serveis o subministraments bàsics com ara l'aigua, el gas, l'electricitat o les telecomunicacions i, especialment, quan el consumidor s'inclou en els col·lectius que el mateix Codi de consum de Catalunya requereix que tinguin una protecció especial, com ara els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

Una clara comprensió de les factures ha de permetre al consumidor una millor planificació del seu consum

Amb relació a qualsevol servei, però especialment en allò que afecta els serveis d'interès general o universal, una clara comprensió de les factures ha de permetre al consumidor una millor planificació del seu consum, i també la detecció de qualsevol possible error, el qual, d'aquesta manera, es podrà esmenar a temps. Tot això amb la finalitat que els consumidors siguin més responsables i que, per tant, puguin tenir més control de la seva economia domèstica, especialment afectada en els darrers anys.

Cal remarcar que en els sectors del gas o l'electricitat, les conseqüències del procés de liberalització continuen generant dubtes a molts consumidors, alhora que en molts casos persisteix la confusió entre distribuïdor i comercialitzador. Aquesta confusió es veu afavorida de vegades per pràctiques comercials deslleials i abusives en la captació de nous clients o en la modificació de

contractes que s'allunyen de la bona fe i de l'equilibri de les posicions jurídiques que han de ser la base de les relacions de consum, tal com es va recollir en aquest mateix apartat de consum de l'informe presentat l'any passat al Parlament de Catalunya.

Persisteix en molts consumidors la confusió entre distribuïdor i comercialitzador d'energia elèctrica

En el mateix sentit, també és l'origen d'algunes queixes la publicitat de determinats serveis, especialment la relativa a les telecomunicacions –en què la comparació d'ofertes pot ser especialment difícil per al consumidor que vol contractar la telefonia fixa, la mòbil o Internet–, o a la contractació de serveis de manteniment

d'instal·lacions de gas o electricitat associats al contracte de subministrament principal.

Aquesta institució actua des del convenciment que només un consumidor informat i responsable es troba en condicions de fer una elecció clara, com a manifestació de l'autonomia de la seva voluntat. Ara bé, com recull el preàmbul del Codi de consum de Catalunya, el suposat equilibri entre les parts contractants ha desaparegut i el principi d'igualtat que havia de presidir l'autonomia de la voluntat pot estar desvirtuat, amb les conseqüències que això comporta.

Probablement per això en els darrers anys s'està produint un increment de les demandes al Síndic de Greuges perquè actui davant les afectacions que es poden produir en el dret dels ciutadans a ser informats adequadament en tant que consumidors.

Queixa 04858/2012

Aquesta queixa pot ser un exemple del tracte poc adequat que reben molts consumidors per part dels serveis d'atenció al client d'algunes empreses, especialment en el sector de les telecomunicacions.

Segons indicava la interessada, tres dies abans del canvi de companyia li van tallar els serveis d'Internet i de número vip i, malgrat que no disposava d'aquests serveis, Vodafone li va indicar que igualment els hi cobraria. Intentos posteriors de contactar amb el telèfon que facilita l'empresa van resultar infructuosos, ja que la locució només acceptava continuar la tramitació si es facilitava un número de client del qual la promotora de la queixa no disposava.

La intervenció del Síndic va permetre confirmar la baixa total dels serveis que pretenia la interessada i, alhora, la correcció de l'error de facturació que va motivar la queixa. No obstant això, el Síndic va recordar a l'empresa que el procediment per donar-se de baixa d'un servei de tracte continuat no pot contenir més requisits o ser més difícil que el procediment per donar-se'n d'alta.