

**Drets dels autònoms i microempreses
en la contractació de serveis bàsics
10 d'octubre**



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Drets dels autònoms i microempreses en la contractació de serveis bàsics.

Barcelona, 10 d'octubre de de 2023

Julià Guimerà Gargallo

Cap del Servei d'Informació i Formació

Guió de la sessió



1. Que es consum ?
2. L'Agència Catalana del Consum : Que es i que fem ?
3. Agents implicats en les relacions de consum i organismes que hi intervenim
3. Drets dels autònoms i microempreses en la contractació de serveis bàsics
 - Base legal
 - Dret a reclamar: mediació i arbitratge de consum
4. Eines d'ajuda de l'ACC per autònoms i microempreses



Què és el consum? Conceptes clau

- ❑ Utilització en benefici propi de productes i serveis prèviament adquirits per a satisfer les necessitats humanes.

Què és el consum? Conceptes clau

[Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya](#)

☐ a) **Persones consumidores i usuàries**

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.

☐ d) **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



Què és el consum? Conceptes clau

☐ 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 en derivin

☐ Article 111-1 *Objecte i àmbit*

2. Els drets i les obligacions que estableix aquest codi són aplicables, en la mesura que hi siguin compatibles, a:

a) Les relacions de prestació de serveis entre les persones físiques empresàries que estiguin dins del règim especial de treballadors autònoms i les empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat.

b) Les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat i els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig



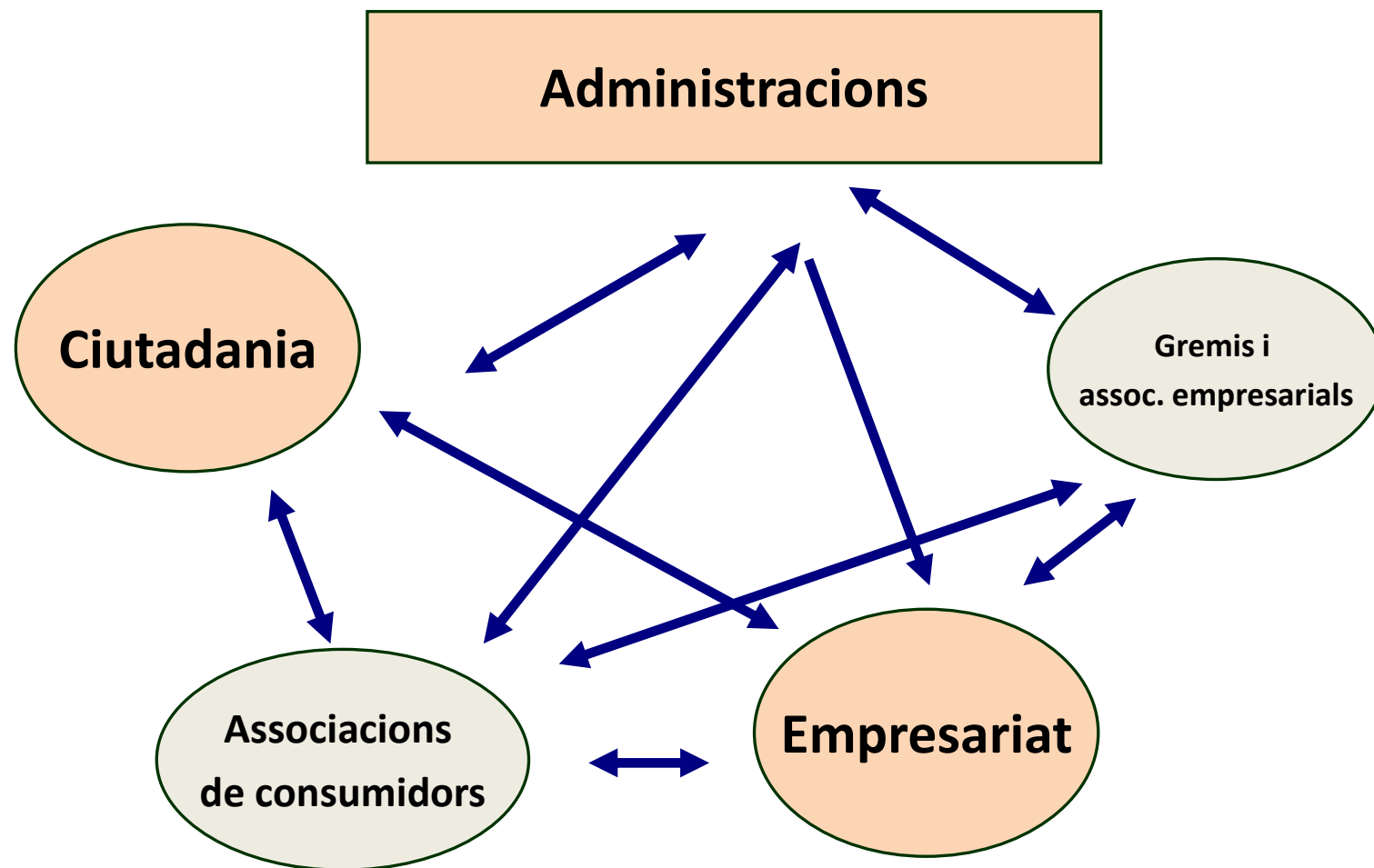
Què és el consum? Conceptes clau

En resum, podem considerar persona consumidora:

- ☐ Les persones físiques
- ☐ Les persones físiques empresàries (autònoms) quan tinguin relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat.
- ☐ Les microempreses (menys de 10 treballadors i 2 milions de balanç anual) amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat



Agents implicats en les relacions de consum



L'Agència Catalana del Consum

Missió:

- ☐ Garantir i defensar els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis



L'Agència Catalana del Consum

- ☐ Som un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya
- ☐ Adscrit al Departament d'Empresa i Treball
- ☐ Com a tal, tenim personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'obrar per acomplir les nostres finalitats.
- ☐ Objectiu principal: garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.
- ☐ Assumeix totes les competències de la Generalitat en aquest àmbit .

L'Agència Catalana del Consum: base legal

- ☐ Llei Orgànica 4/1979 **d'Estatut d'Autonomia de Catalunya**. Ara Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (DOGC núm. 4680 de 20 de juliol de 2006)
- ☐ Llei 9/2004, de 24 de desembre, de **creació de l'Agència Catalana del Consum**. DOGC núm. 4291, de 30 de desembre de 2004
- ☐ Llei 22/2010, del 20 de juliol, del **codi de consum de Catalunya**



L'Agència Catalana del Consum

Garantia i protecció de les persones
consumidores



L'Agència Catalana del Consum

Actua des de la prevenció

Informació, educació i formació

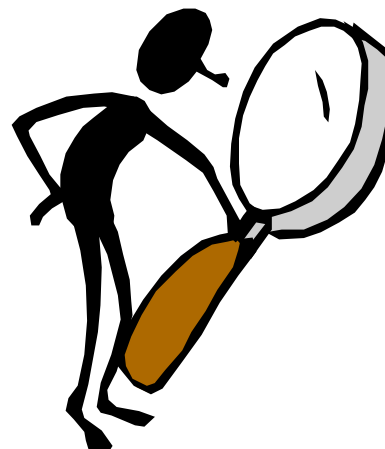
012
gencat.cat
Cost de la trucada: segons operadora.



<https://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/consulta/>



Control i disciplina de mercat



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

L'Agència Catalana del Consum

- ❑ Impulsa mecanismes de resolució de conflictes



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

 agència catalana
del consum

 Generalitat
de Catalunya

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

□ Article 111-1 *Objecte i àmbit*

2. Els drets i les obligacions que estableix aquest codi són aplicables, en la mesura que hi siguin compatibles, a:

a) Les relacions de prestació de serveis entre les persones físiques empresàries que estiguin dins del règim especial de treballadors **autònoms i les empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat.**

b) Les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat i els ens que tinguin la consideració de **microempreses** d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Quins professionals /empreses son considerats consumidors pel codi de consum ?

- Persones físiques empresàries que estiguin dins del règim especial de **treballadors autònoms**
- els ens que tinguin la consideració de **microempreses (*)** d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig

Declaració responsable de microempresa

(*) una empresa que ocupa menys de 10 persones i el volum de negoci de les quals anual o balanç general anual de les quals no supera els 2 milions d'euros

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

- ☐ En quins casos els autònoms i les microempreses tenen els drets del codi de consum com a consumidors?

SERVEIS BÀSICS (article 251.2 Codi consum)

Serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores:

Els subministraments (aigua, llum , gas telèfon, internet..)

Els transports

Serveis assistencials i sanitaris,

Serveis financers i d'assegurances

SERVEIS DE TRACTE CONITNUAT (article 251.2 Codi consum)

Serveis que l'empresari o empresària no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis. (contractes alarma, manteniments, assessoraments...)

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

- ☐ Drets del codi de consum com a consumidors

A reclamar a l'empresa prestatària del servei bàsic o continuat

- ☐ PAS 1 (requisit obligatori)
- ☐ És imprescindible que primer reclameu a l'empresa amb la qual heu tingut el problema, per qualsevol canal que us permeti conservar-ne una prova (fulls oficials de reclamació, formulari web, correu electrònic, trucada amb un número d'incidència, etc.).
- ☐ PAS 2
- ☐ Si no rebeu resposta de l'empresa en el termini màxim **d'un mes**, o bé la resposta que us dona no la considereu satisfactòria, contacteu amb el servei públic de consum del vostre municipi de residència ([cerqueu la vostra oficina de consum](#)) o bé ompliu el formulari en línia de l'Agència Catalana del Consum (d'acord amb el principi de proximitat, remetrem la vostra reclamació al servei públic de consum municipal o comarcal corresponent).

DECLARACIO RESPONSABLE MICROEMPRESA



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Reclamacions: competència territorial

Si el autònom o microempresa no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim **d'un mes**, pot **presentar** la reclamació a:

1. [l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor \(OMIC\)](#) del seu municipi
2. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) de la seva comarca, si no hi ha OMIC al seu municipi.
3. les oficines de l'Agència Catalana del Consum si no té accés a cap OMIC ni OCIC ([formulari online](#))



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Que faran els SPC amb la vostra reclamació ?

- ☐ **Mediació** : la intervenció d'una persona mediatadora, imparcial i experta, que promou que les parts –persona consumidora i empresa– assoleixin per elles mateixes un acord satisfactori, una solució consensuada.
- ☐ **Arbitratge**: les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un tercer anomenat òrgan arbitral que emet una resolució anomenada laude, d'obligat compliment per les parts . Ho gestionen les Junes Arbitral de Consum
- ☐ **Via judicial :Judici verbal** : Quan la quantitat reclamada no excedeix de 2.000 euros, permet al ciutadà presentar la reclamació en nom propi, és a dir, sense la intervenció d'advocat ni procurador.

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

MEDIACIÓ

Decret 98/2014 de 8 de juliol sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'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.

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

PRINCIPIS

- **Voluntarietat**
- **Imparcialitat i neutralitat**
- **Confidencialitat i bona fe**
- **Transparència**
- **Gratuitat**

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

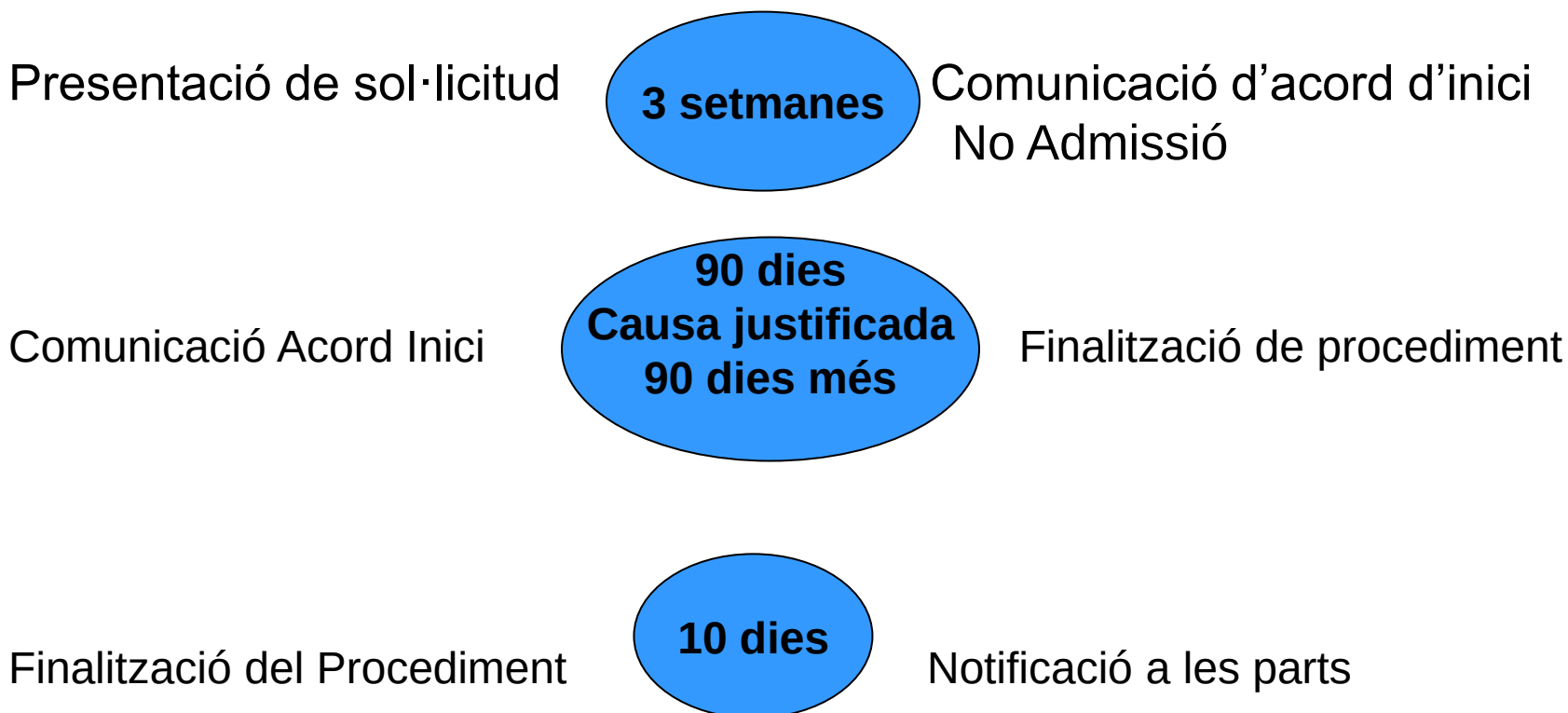
Quines son les causes de no admissió?

- a) Que els fets no puguin ser objecte de mediació de consum.
- b) Que el litigi sigui frívol (venal i insubstancial, superficial, intranscendent) o vexatori.(humiliant, ofensiu, denigrant...)
- c) Que la persona consumidora presenti la reclamació davant de l'entitat acreditada en un termini superior a un any des de la data en què va presentar la reclamació a l'empresa.
- d) Que una altra entitat de resolució alternativa o un òrgan jurisdiccional estigui examinant o ja s'hagi pronunciat sobre la resolució de la controvèrsia.
- e) Que es tracti d'un fet el qual ja hagi estat objecte de mediació.

*S'ha de notificar en un termini màxim de tres setmanes des de la seva presentació.

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

TERMINIS DEL PROCEDIMENT



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Casos pràctics amb mediacions entre autònoms o microempreses com a consumidors

Mediació

- ☐ REC/23794/2023, contra Aigües de Barcelona. Factures que els hi cobraven de més. Resolt per Mediació.
- ☐ REC/17387/2023 consultoria contra Naturgy. Demana refacturació. Resolt per mediació
- ☐ REC/77338/2022 empresa contra Orange. Amb la mediació els hi tornen 573€.
- ☐ REC/19228/2022 Empresa contra Audax. Els hi cobraven una penalització per baixa. Amb la mediació els hi tornen.

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

La mediació pot derivar en Arbitratge?

Un cop acabada la mediació, si l'empresa està adherida al sistema arbitral de consum o manifesta la voluntat de sotmetre's a l'arbitratge de consum per aquell cas concret.

La persona mediadora informará i facilitarà la Sol·licitud d'Arbitratge per a que la formalitzi i s'estarà al que disposa el RD 231/2008 de 15 de febrer.

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

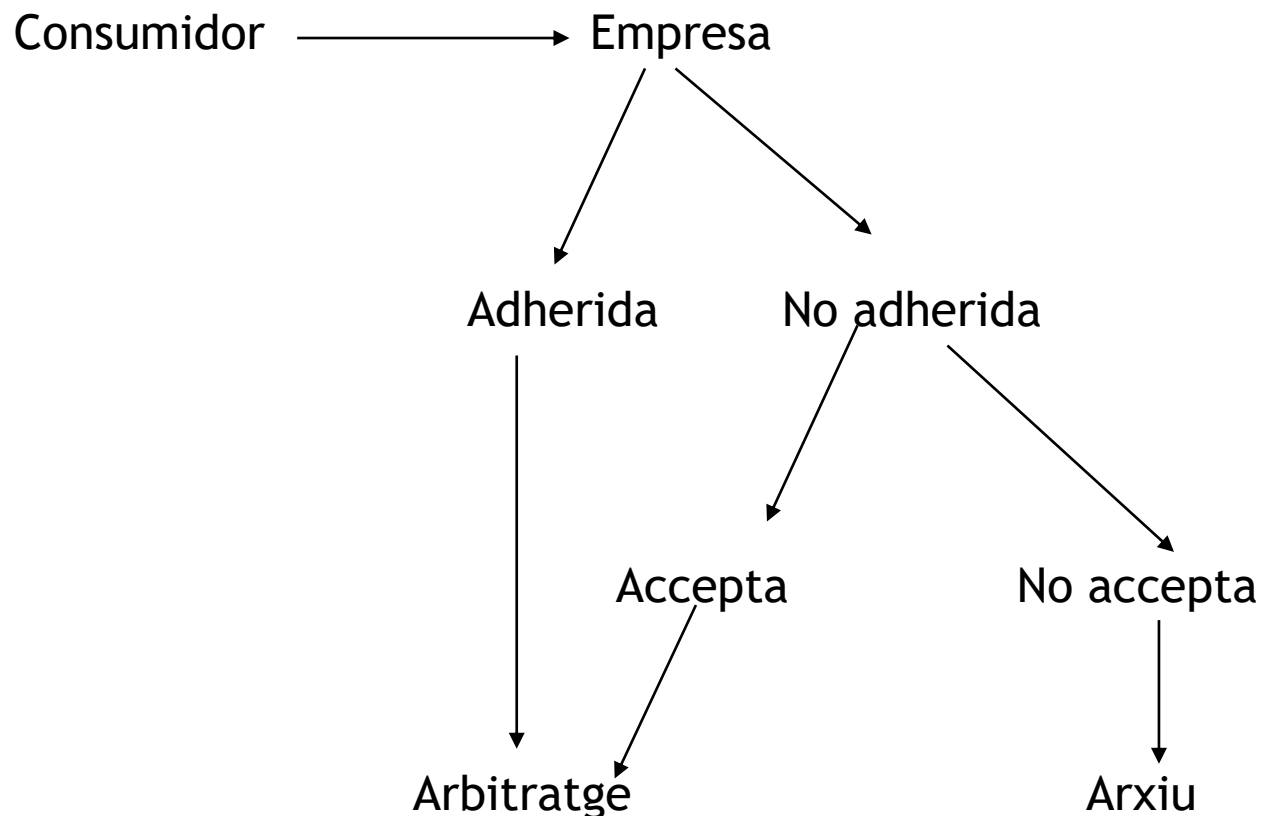
Arbitratge de consum per autònoms i microempreses

Els principis que regulen l'arbitratge de consum són:

- ☐ **Voluntarietat.** És necessari que les dues parts en conflicte –persona consumidora i empresa– acceptin l'arbitratge per resoldre la controvèrsia.
- ☐ **Gratuïtat.** La gratuïtat diferencia l'arbitratge de consum d'altres tipus d'arbitratge.
- ☐ **Executivitat.** Allò que decideix l'òrgan arbitral –encarregat de resoldre el conflicte–, vincula ambdues parts amb els mateixos efectes que una sentència judicial.
- ☐ **Objectivitat.** No es defensa cap de les parts en conflicte sinó que es fa justícia pel cas concret. Per garantir-ho, l'òrgan arbitral està integrat per representants de les persones consumidores, de les empreses i de l'Administració.



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat



Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Tribunals arbitral Unipersonals (art. 19):

- ☐ Acord de les parts
- ☐ Acord del president JAC si:
 - Quantia inferior a 300€
 - Poca complexitat de l'assumpte
- ☐ Designació de l'àrbitre:
 - àrbitre acreditat proposat per l'Administració
 - llevat necessitat d'especialització a sol·licitud de les parts

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Tribunal arbitral Col·legiat :

☐ Tres àrbitres:

- Administració (president col·legi, llevat pacte entre les parts per raó d'especialitat del tema o reclamació contra l'Administració d'adscripció JAC)
- Associacions consumidors i usuaris
- Organitzacions empresarials/professionals

☐ Actuació col·legiada

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

Resposta de les empreses de serveis bàsic als arbitratge amb autònoms i microempreses

- **Serveis bàsics** : La majoria d'empreses de serveis bàsics estan adherides arbitratge de consum si bé algunes tenen limitacions a subministraments d'us domèstica però altres no i es fan laudes
- **Transports** : les companyies aèries no venen a l'arbitratge de consum
Es pot anar a [AESA](#), que emet resolucions administraves d'obligat compliment per les companyies aèries
[Junta Arbitral de Transports de Catalunya per](#) transport de mercaderes i qualssevol altre transport terrestres (missatges, mudances, lloguer cotxes, bus, taxi,,,))
- **Assegurances i serveis bancaris** :només mediacions no accepten arbitratge

Drets dels autònoms i microempreses en contractar serveis bàsic i de tracte continuat

CASOS PRÀTICS

Resposta de les empreses de serveis bàsic als arbitratge amb autònoms i micropemprees Exemples :

Telefònica de España, Telefònica Móviles España, Energia XXI, Endesa Energia SAU, Factor Energia... exclouen les reclamacions presentades per consumidors amb activitat professional o empresarial, per tant tampoc es podrien realitzar arbitratges

Orange, Vodafone, Iberdrola no han limitat el tipus de consumidor.

Eines d'ajuda de l'ACC per autonomos i microempreses

Formulari de consulta per empreses

- ☐ Dubtes jurídics sobre obligacions empresarials
- ☐ Com reclamar
- ☐ Normativa de consum

Espai web ACdC per empreses :

<https://consum.gencat.cat/ca/empreses/>



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



julian.guimera@gencat.cat

[**https://consum.gencat.cat/ca/inici/**](https://consum.gencat.cat/ca/inici/)

Moltes gràcies!!!

autcat

organització d'autònoms
de catalunya

Gràcies per la vostra atenció!



www.autcat.cat