

A PARTIR DEL PRÓXIMO 1 DE ABRIL, LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BÁSICOS QUE ACTÚEN EN CATALUÑA PODRÁN RESULTAR OBLIGADAS A PAGAR 50 EUROS POR CADA RECLAMACIÓN PRESENTADA EN CONSUMO

La Ley 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo obliga a las empresas a pagar una tasa por la inspección de consumo motivada por el número de reclamaciones presentadas.

Ana I. Mendoza Losana
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 31 de marzo de 2015

La Ley 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo (DO Generalitat de Catalunya núm. 6780, 31-12-2014; BOE núm. 18, 21-1-2015) añade un nuevo capítulo II al título VII bis del texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, aprobado por el Decreto legislativo 3/2008, de 25 de junio, que lleva por título “tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos” (DF 1ª Ley 20/2014).

1. Hecho imponible: la inspección sobre el tratamiento de las reclamaciones

Constituye el hecho imponible de la tasa la prestación de servicios y la realización de actuaciones administrativas de inspección relativas a las reclamaciones recibidas en la Agencia Catalana del Consumo contra las empresas prestadoras de servicios

básicos. Se excluyen las reclamaciones que no hayan sido presentadas previamente por el consumidor ante la empresa prestadora de servicios básicos.

La actividad inspectora consiste en la verificación, el control y la supervisión de la actividad realizada por la empresa en la gestión de las reclamaciones formuladas por los consumidores con relación al cumplimiento de las obligaciones de atención establecidas por la normativa vigente en materia de consumo.

En el fondo, esta tasa tiene un cierto efecto sancionador sobre las empresas que no dispongan de un servicio de atención al cliente de calidad pues la inspección (y por tanto el pago de la tasa) es obligatoria cuando se hayan presentado al menos cien reclamaciones contra una misma empresa, siempre que los consumidores hayan acudido previamente al servicio de atención al cliente.

2. Inspección obligatoria si se han presentado más de cien reclamaciones contra una empresa

La ley obliga a la Agencia Catalana de Consumo a realizar la inspección cuando «haya recibido al menos cien reclamaciones de una misma empresa de servicios», pero no significa que la Agencia no pueda realizar esta inspección aunque el número de reclamaciones no alcance el centenar. En tal caso, procederá igualmente el pago de la tasa.

3. Empresas obligadas: prestadoras de servicios básicos

Son sujetos pasivos de la tasa las personas jurídicas prestadoras de servicios básicos, de acuerdo con la definición dada por el artículo 251-2 de la Ley 22/ 2010, respecto a las que las personas consumidoras han formulado reclamaciones ante la Agencia Catalana del Consumo.

En la legislación catalana se definen los servicios básicos como aquellos de «carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras». Se incluyen los suministros, los transportes, los medios audiovisuales de radiodifusión y de televisión, los de comunicaciones, los asistenciales y sanitarios y los financieros y de seguros.

4. Cuota: cincuenta euros por reclamación presentada

La cuota de la tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos es de 50 euros por cada reclamación que haya dado pie a la inspección.



5. Afectación de lo recaudado a la financiación de actuaciones de defensa de los consumidores

Los ingresos que se obtienen como consecuencia de la aplicación de esta tasa tienen la consideración de recursos económicos de la Agencia Catalana del Consumo. Los importes obtenidos deben destinarse íntegramente a actuaciones en materia de defensa de los consumidores.