

ESTATUT D'AUTONOMIA DE CATALUNYA

<http://www.parlament.cat/activitat/cataleg/Estatut2011.pdf>

TÍTOL I. Dels drets, deures i principis rectors

Capítol I. Drets i deures de l'àmbit civil i social

Article 28. Drets dels consumidors i usuaris

1. Les persones, en llur condició de consumidores i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a la protecció de llur salut i seguretat. També tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant conductes abusives, negligents o fraudulent.
2. Els consumidors i usuaris tenen dret a ésser informats i a participar, directament o per mitjà de llurs representants, pel que fa a les administracions públiques de Catalunya, en els termes que estableixen les lleis.

Capítol III. Drets i deures lingüístics

Article 34. Drets lingüístics dels consumidors i usuaris

Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.¹

Capítol V. Principis rectors

Article 49. Protecció dels consumidors i usuaris

1. Els poders públics han de garantir la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris.
2. Els poders públics han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum, n'han de promoure el coneixement i la utilització i han de donar suport a les organitzacions de consumidors i usuaris.

¹ Aquest article és constitucional interpretat en els termes establerts en el FJ 22 de la STC 31/2010, de 28 de juny i en el FJ 6 de la STC 137/2010, de 16 de desembre.

TÍTOL IV. De les competències

Capítol II. Les matèries de les competències

Article 120.2. Caixes d'estalvis

2. Correspon a la Generalitat, en matèria de caixes d'estalvis amb domicili a Catalunya, la competència compartida sobre l'activitat financera, d'acord amb els principis, les regles i els estàndards mínims que estableixin² les bases estatals, que inclou, en tot cas, la regulació de la distribució dels excedents i de l'obra social de les caixes.

Article 123. Consum

Correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum, que inclou en tot cas:

- a) La defensa dels drets dels consumidors i els usuaris, proclamats per l'article 28, i l'establiment i l'aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.
- b) La regulació i el foment de les associacions dels consumidors i els usuaris i llur participació en els procediments i afers que les afectin.
- c) La regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.
- d) La formació i l'educació en el consum.
- e) La regulació de la informació en matèria de consumidors i usuaris.

Article 126.3. Crèdit, banca, assegurances i mutualitats no integrades en el sistema de seguretat social

3. Correspon a la Generalitat la competència compartida sobre l'activitat de les entitats a què fan referència els apartats 1 i 2. Aquesta competència inclou els actes d'execució reglats que li atribueixi la legislació estatal.

² Aquest incís és inconstitucional i nul d'acord amb la STC 31/2010, de 28 de juny.