

Presentació del secretari de Política Financera, Competència i Consum

L'any 2007 ha estat marcat per diversos conflictes que han afectat un gran nombre de persones consumidores i usuàries: el cessament de l'activitat d'una companyia aèria al desembre del 2006, el tall de subministrament elèctric a Barcelona del final del mes de juliol, i alertes de diferents productes, amb casos de joguines amb una gran implantació al mercat. Aquests fets han generat un increment del volum de persones consumidores ateses i també hi ha hagut un increment del nombre de reclamacions gestionades i de productes retirats del mercat.

També ha estat un any en què, des de l'Agència Catalana del Consum (ACC), s'han dut a terme per primera vegada campanyes d'inspecció que han estat pioneres a tot l'Estat, com les que s'han fet en el sector del transport aeri i en les empreses de reagrupament de crèdits.

L'any 2007 és el primer exercici complet en què l'ACC ha estat adscrita al Departament d'Economia i Finances. En aquesta nova etapa s'ha treballat per fer que la política de consum de Catalunya sigui capdavantera i per situar l'ACC al centre de la defensa i la garantia dels drets de les persones consumidores, i perquè esdevingui un element de cohesió entre el món de l'empresa i el de les persones consumidores.

Miquel Salazar i Canalda
Secretari de Política Financera, Competència i Consum

Presentació del director de l'Agència Catalana del Consum

La **Memòria 2007** que presentem recull un resum de les actuacions dutes a terme per l'Agència Catalana del Consum (ACC) durant l'any 2007. Com queda palès en aquestes pàgines, totes les actuacions que hem dut a terme tenen com a eix comú el servei a les persones: vetllem per garantir-ne els drets en matèria de consum i, al mateix temps, treballem per ser un instrument eficaç per obtenir un mercat disciplinat en què es garanteixi la lliure competència.

Ha estat un any complex, en què l'ACC ha hagut de respondre a situacions imprevistes, i ho ha fet amb professionalitat i rigor. Els resultats obtinguts ens permeten seguir treballant amb energia pels nous reptes de futur. Vull destacar com una fita important la tramitació el proper exercici de l'Avantprojecte de Codi de consum de Catalunya, que ha de representar un veritable pas endavant en el marc legislatiu del nostre país per garantir els drets de les persones consumidores.

Jordi Anguera i Camós
Director de l'Agència Catalana del Consum

1. Balanç de l'exercici 2007

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha avançat en els objectius que s'havia marcat. En destaquen les actuacions següents:

Millora de la informació, la formació i l'educació de les persones consumidores i usuàries i els agents que operen al mercat utilitzant les noves tecnologies

El 23 d'abril s'ha posat en marxa el web www.consum.cat, que ha permès, entre altres millores, facilitar la implantació de la reclamació/denúncia en línia. El web ha estat una de les apostes fortes el 2007 per millorar la informació i l'atenció a les persones consumidores, amb nous continguts com la creació d'un nou espai sobre l'economia familiar que facilita eines pràctiques per a la gestió, com ara els programes "Controla els teus préstecs" i "Consumir a ritme de família".

El 2007 hi ha hagut 15.942.484 d'accessos (6.055.415 el 2006), amb una mitjana de 43.678 accessos per dia. Des del juny, la pàgina de presentació en línia de reclamacions i denúncies s'ha convertit en la més visitada, alhora que el 32,5% de reclamacions i denúncies presentades s'han fet a través del web.

S'ha posat en marxa el nou web www.consum.cat i s'ha incorporat la reclamació/denúncia en línia.

Les consultes al web www.consum.cat es doblen amb relació a l'any 2006 i superen els 15 milions d'accessos.

Pel que fa a l'educació, s'ha incrementat notablement el nombre d'alumnes que han passat per tallers educatius de l'Escola del Consum. Aquest increment ha estat possible gràcies a la introducció dels tallers destinats a l'educació primària.

Millora dels mecanismes de resolució de conflictes

S'ha incrementat el nombre de reclamacions rebudes el 2007, fins a les 9.919, davant de les 7.338 del 2006. L'increment està molt relacionat amb el cas Air Madrid i amb el tall de subministrament elèctric del 23 de juliol a la ciutat de Barcelona.

Cal destacar que, des de la implantació de la reclamació/denúncia en línia, el 32,5% de les reclamacions que han arribat a l'ACC l'any 2007 s'han presentat a través del web.

S'han adherit 261 establiments més a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC), i dues noves comarques Baix Camp i Osona han implantat el sistema de vistes arbitrals a través de videoconferència.

Millora de l'actuació inspectora

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme dues campanyes pioneres a l'Estat espanyol: la relativa a companyies aèries i la d'empreses de reagrupament de crèdits, amb sancions per incompliments greus en matèria de publicitat enganyosa i clàusules abusives en tots dos casos a la pràctica totalitat de les empreses inspeccionades.

A més d'aquestes dues campanyes, durant el 2007 s'han fet controls i anàlisis de productes de 1.342 mostres, tant d'aliments com de productes industrials. En el cas dels aliments, els controls han afectat l'etiquetatge i els aliments funcionals, mentre que els productes no alimentaris controlats han estat, bàsicament, productes tèxtils, articles i joguines aquàtiques i garlandes nadalenques. També el sector serveis ha estat objecte d'atenció, amb campanyes de control a establiments que presten serveis de

bronzejat artificial, a establiments de compra d'habitatges, sobre la informació que es facilita sobre la TDT, als establiments multipreu i, com es fa cada temporada, durant les rebaixes d'hivern i d'estiu. En total, s'han fet 13.191 actuacions inspectores.

S'han dut a terme 13.191 actuacions inspectores, amb un resultat de 369.443 productes retirats, un 89% més que l'any 2006, majoritàriament joguines, articles de puericultura i material elèctric.

Campanyes d'inspecció pioneres al sector del transport aeri i al sector de serveis de reagrupament de crèdits.

Aquestes actuacions inspectores han derivat en la incoació de 1.016 expedients sancionadors i la imposició de 733 sancions per import de 2.929.200 €.

Durant el 2007 s'han imposat 733 sancions per un import global de 2.929.200 €, un 9,5% més que l'any anterior.

Les xifres de productes retirats han crescut el 89% amb relació a l'any anterior. Així, l'ACC ha retirat l'any passat 369.443, davant dels 195.597 del 2006.

El nombre d'alertes de productes perillosos que es gestionen anualment ha tingut un creixement exponencial. Des de l'any 2000 s'ha incrementat el 530%, i s'ha arribat a les 2.235 alertes el 2007. Aquesta xifra representa un increment del 40% amb relació a l'exercici 2006.

Millora del marc legislatiu i normatiu per garantir el respecte dels drets de les persones consumidores

S'ha tramitat i publicat l'ordre ECF/215/2007, per la qual s'estableix el procediment d'atorgament i retirada del distintiu públic de confiança en línia, i l'Ordre ECF/188/2007, per la qual s'aprova la tramitació telemàtica del procediment de presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes.

Però, com a actuació més destacada en l'àmbit legislatiu, hi ha els treballs de redacció de l'Avantprojecte de Codi de consum de Catalunya, que es preveu que es tramiti i s'aprovi durant l'any 2008.

Foment de les pràctiques de consum responsable i les polítiques de responsabilitat social empresarial

S'han fet diverses actuacions per fomentar el consum responsable, entre les quals destaquen la 3a Festa del Consum Responsable, que ha tingut com a eix el consum i l'economia familiar, sota el lema "Consumir a ritme de família", i l'organització i la participació en diferents actes i esdeveniments.

També cal fer esment com a actuació significativa de l'any 2007 el treball conjunt amb tots els agents implicats en el món del consum, amb l'objectiu d'aprofitar al màxim les sinergies que ja existeixen amb les organitzacions de persones consumidores i les organitzacions empresarials.

2. L'Agència Catalana del Consum. Estructura orgànica

2.1. Estructura orgànica

L'Agència Catalana del Consum (ACC) va ser creada per la Llei 9/2004, de 24 de desembre. És un organisme autònom de caràcter administratiu adscrit al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya. Actua amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i econòmica i plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus objectius, que són: definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de la Generalitat en matèria de defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries.

L'ACC treballa:

- per garantir els drets de les persones com a consumidores.
- per resoldre els conflictes que sorgeixen en matèria de consum.
- per informar, orientar i assessorar.
- per fomentar el consum responsable.
- per supervisar i millorar el funcionament del mercat de productes i serveis.
- per estar més protegits com a persones consumidores.

Estructura orgànica

ESTRUCTURA DE L'ACC

Director

Jordi Anguera i Camós

Subdirecció General d'Atenció al Consumidor

Montserrat Sagalés i Torra

Servei de Mediació i Arbitratge

Isabel Garriga i Braut

Secció de Mediació

Irene Puig i Campreciós

Secció d'Arbitratge

Raquel Carrasco i Sánchez

Servei d'Informació i Formació

Julià Guimerà i Gargallo

Secció d'Informació

Cristina Galera i Pérez

Secció de Formació i Educació

Rosario Arcas i Martí

Subdirecció General de Disciplina de Mercat

Albert Melià i Roset

Servei d'Inspecció i Control del Mercat

Sebastià Vallès i Batlle

Secció d'Inspecció de Serveis

Francesc Ruiz i Toribio

Secció d'Inspecció de Productes

Montserrat Vidal i Luis

Secció de Programació i Control

Pere Roca i Roca

Servei d'Estudis i Comunicació

Josep Lluç Arias i Arias

Secció de Difusió i Promoció

Maria Jesús Sarrà i Boix

Secció de Consum Europeu

Servei d'Administració

Rafael Alonso i Portero

Seccions de Consum al territori

Secció de Consum a Girona

Joan Surós i Peracaula

Secció de Consum a Tarragona

Montserrat Güell i Anglès

Secció de Consum a Lleida

Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

2.2. Personal

A 1 de gener de 2007, l'ACC tenia una plantilla de 175 persones.

Durant l'exercici 2007, l'ACC ha anat incorporant les dotacions de personal corresponent a serveis de funcionament que estava duent a terme l'antic Departament de Comerç, Turisme i Consum, i n'ha resultat a 31 de desembre de 2007 una plantilla de 188 persones.

Classificació personal	Grup	Denominació	Dotacions
Alts càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat/ada superior	66
	B	Tècnic/a mitjà	27
	C	Administratiu/iva	45
	D	Auxiliar administratiu	38
	E	Subaltern/a	7
Laborals fixos	C	Administratiu/iva	4
TOTAL			188

3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum (ACC) està format per 34 membres, que són:

a) El president

Antoni Castells i Oliveres, conseller d'Economia i Finances

b) El vicepresident

Martí Carnicer i Vidal, secretari general d'Economia i Finances

Des del 31 de desembre, Sr. Miquel Salazar i Canalda, secretari de Política Financera, Competència i Consum (Llei 17/2007, de 21 de desembre).

c) El director

Jordi Anguera i Camòs, director de l'ACC

d) 14 vocals en representació dels departaments de la Generalitat

- Miquel Salazar i Canalda, secretari de Política Financera, Competència i Consum, del Departament d'Economia i Finances
- Josep M. Jové i Lladó, director de Polítiques Sectorials, del Departament de la Vicepresidència
- Joan Milà i Ciurana, cap del Gabinet del Departament d'Economia i Finances
- Francesc Povedano i Hinojosa, assessor especial en matèria de consum del Departament d'Economia i Finances
- José Pascual Ortuño Muñoz, director general de Dret i Entitats Jurídiques, del Departament de Justícia
- Isabel Darder Giménez-Zadaba-Lisson, directora general d'Atenció a la Comunitat Educativa
- Enric Aloy i Bosch, secretari general del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Bernat Valls i Fuster, tècnic de la Direcció General de Comerç (COPCA), del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Salvador Samitier i Martí, cap del Servei de Qualificació Ambiental, del Departament de Medi Ambient i Habitatge
- Eduard Mata i Albert, director de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària, del Departament de Salut
- Xavier Llebaria i Samper, director gerent de l'Agència de Protecció de la Salut, del Departament de Salut
- Montserrat Gil de Bernabé Sala, directora general de Producció, Innovació i Indústries Agroalimentàries, del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Elisabet Cardoner Martí, subdirectora general de Qualitat Agroalimentària, del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Concepció Pascual i Lizana, subdirectora general de Seguretat i Salut Laboral, del Departament de Treball

e) 4 vocals en representació de les organitzacions de persones consumidores i usuàries més representatives

- Àngel Tarrés i Castellsaguer, president de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)
- José Miguel Sanz Martínez, secretari general de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
- Albert Llop i Díaz, president de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS, Salut, Consum i Alimentació)
- M. Concepció Molina i Fornaguera, presidenta de la Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província (UNAE)

f) 4 vocals en representació de l'Administració local

- Xavier Magriñà i Mier, Associació Catalana de Municipis
- Gaspar Lombardo Grifol, Associació Catalana de Municipis
- Montserrat Bergés i Saura, Federació de Municipis de Catalunya
- Antoni Padilla i Reche, Federació de Municipis de Catalunya

g) 2 vocals en representació de les organitzacions empresarials més representatives

- Mercè Pizarro Santos, Foment del Treball Nacional
- Josep M. Morey i Arenas, Petita i Mitjana Empresa (PIMEC-SEFES)

h) 2 vocals en representació del Consell General de Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de Catalunya

- Robert Figueras i Gimbernat, Consell de Cambres de Catalunya
- Antoni Bastús i Novau, Consell General de Cambres de Catalunya

i) 2 vocals en representació de les organitzacions sindicals més representatives

- Eva Granados Galiano, Unió General dels Treballadors (UGT)
- Helios Incertis Huerta, Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CCOO)

j) Un vocal en representació de les organitzacions professionals agràries més representatives en l'àmbit de Catalunya

- Joan Josep Nogués i Benaiges, Unió de Pagesos

k) Un vocal de lliure designació del president/a entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit de la defensa de les persones consumidores i usuàries

- Carles Maluquer i de Motes, president de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

l) El secretari o secretària, que actua amb veu i sense vot

- Mercè Casas i Piqué, tècnica superior de l'ACC, fins al 15 de febrer de 2007
- Albert Orts i Nomen, responsable adjunt a Direcció de l'ACC, a partir del 16 de febrer de 2007

4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum (ACC) per a l'exercici 2007, aprovat per la Llei 4/2007, de 4 de juliol, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2007, incorpora les despeses de funcionament i d'inversió de la totalitat de l'ACC.

L'import aprovat ha estat de 14.129.496,97 €. La major part dels ingressos es nodreixen de les transferències provinents del Departament d'Economia i Finances a través dels capítols IV (transferències corrents) i VII (transferències de capital), que representen un total de 14.126.406,97 €, el 99,96% del total.

El resum general per capítols i articles del pressupost d'ingressos i despeses és el següent:

Resum general per capítols i articles del pressupost d'ingressos		
Art.	Denominació	
31	Prestació de serveis	10,00
38	Reinteguments	10,00
39	Altres ingressos	20,00
	Capítol 3. Taxes i altres ingressos	40,00
40	Del sector públic estatal	10,00
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	13.261.561,80
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10,00
49	De l'exterior	20,00
	Capítol 4. Transferències corrents	13.261.601,82
52	Interessos de dipòsit	10,00
	Capítol 5. Ingressos patrimonials	10,00
	Total operacions corrents	13.261.651,80
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	864.845,17
	Capítol 7. Transferències de capital	864.845,17
	Total operacions de capital	864.845,17
81	Reintegument de préstecs concedits	3.000,00
	Capítol 8. Actius financers	3.000,00
	Total operacions financeres	3.000,00
	Resum	
	Total operacions corrents	13.261.651,80
	Total operacions de capital	864.845,17
	Total operacions financeres	3.000,00
	Total general	14.129.496,97

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses		
Art.	Denominació	
10	Alts càrrecs	84.982,28
12	Funcionaris	4.952.017,18
13	Personal laboral	84.143,77
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	90.182,72
16	Assegurances i prestacions socials	1.356.367,11

	Capítol 1. Remuneracions del personal	6.567.693,06
20	Lloguers i cànon	743.971,09
21	Conservació i reparació	109.734,05
22	Material, subministraments i altres	2.883.710,84
23	Indemnitzacions per raó del servei	466.432,84
24	Despeses de publicacions	215.360,00
	Capítol 2. Despeses de béns corrents i de serveis	4.419.208,82
34	Altres despeses financeres	10,00
	Capítol 3. Despeses financeres	10,00
41	A l'Administració de la Generalitat	10,00
43	A entitats autònomes de la Generalitat	386.433,92
46	A ens i corporacions locals	1.290.000,00
48	A famílies i institucions sense finalitat de lucre	598.286,00
49	A l'exterior	10,00
	Capítol 4. Transferències corrents	2.274.739,92
	Total d'operacions corrents	13.261.651,80
61	Inversions en edificis i altres construccions	10,00
64	Inversions en mobiliari i estris	60.376,95
65	Inversions en equips de procés de dades	96.858,22
68	Inversions en actiu immobilitzat immaterial	654.000,00
	Capítol 6. Inversions reals	811.245,17
76	A ens i corporacions locals	33.000,00
78	A famílies i institucions sense ànim de lucre	20.600,00
	Capítol 7. Transferències de capital	53.600,00
	Total operacions de capital	864.845,17
83	Concessió de préstecs i bestretes fora del sector públic	3.000,00
	Capítol 8. Actius financers	3.000,00
	Total operacions financeres	3.000,00
	Resum	
	Total operacions corrents	13.261.651,80
	Total operacions de capital	864.845,17
	Total operacions financeres	3.000,00
	Total general	14.129.496,97

Respecte a l'import global del pressupost inicial de l'ACC, el pressupost definitiu s'ha incrementat un 17,23%, 2.434.047,13 €, per la qual cosa ha resultat un **pressupost total gestionat de 16.563.544,10 €**.

5. L'Agència Catalana del Consum en xifres

Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 19 i el Conselh Generau d'Aran, que les té transferides
- Import total de finançament de competències delegades: 759.520 €

Informació

- Consultes totals ateses: 129.776
- Consultes ateses a través del telèfon d'atenció al consumidor 012: 117.646
 - 35.826 sobre adreces i competències d'organismes públics
 - 81.830 consultes específiques sobre temes de consum
- Consultes ateses directament a l'Agència Catalana del Consum (ACC): 12.130
 - Correu electrònic: 3.192
- Visites ateses: 4.570
- Accessos al web www.consum.cat: 15.942.484
- Opuscles editats: 13

Consum a Europa

- Consultes ateses: 598
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 474

Formació

- Cursos i seminaris:
 - Nombre: 14
 - Total d'hores lectives: 303
 - Total d'assistents: 437
- Sessions informatives per a les persones consumidores:
 - Nombre: 73
 - Total d'assistents: 2.746
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
 - Nombre: 26
 - Total d'assistents: 477

Educació. Escola del Consum (curs 2006-2007)

- Tallers d'educació al consum:
 - Tipus oferts: 21
 - Nombre de tallers: 926
- Nombre d'alumnes el curs 2006-2007: 15.101
- Seus de l'Escola del Consum el curs 2006-2007: 13 (seu central a Barcelona i 12 seus itinerants)

Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Reclamacions rebudes: 9.919
- Reclamacions resoltes per mediació: 2.603
- Laudes: 905
- Establiments adherits a la JACC: 3.913

Inspecció i control de mercat

- Denúncies rebudes: 5.044
- Actuacions inspectores: 13.191
- Mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
 - Productes alimentaris: 484
 - Productes industrials: 409
- Productes alertats: 2.235
- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:
 - Destruïts: 111.986
 - Retirats del mercat: 369.443

Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 1.016
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 733
- Import total de les sancions imposades: 2.929.200 €
- Recursos: 354

Foment

- Subvencions a associacions de persones consumidores:
 - Entitats beneficiàries: 15
 - Import de subvenció atorgada: 549.846,21 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.358.728,70 €
- Subvencions a oficines comarcals d'informació a les persones consumidores:
 - Consells comarcals beneficiaris: 25
 - Import de subvenció atorgada: 365.918,75 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 962.797,38 €

Estudis i enquestes

- Estudis: 3
- Enquestes: 2

Comunicació i difusió

- Impactes: 218.241.866
- Rodes de premsa: 11
- Notes de premsa: 53
- Fires a les quals s'ha assistit: 13

6. Informació

6.1. Actuacions més destacades l'any 2007

Aquest any 2007 cal destacar, com a més remarcables, les actuacions següents dutes a terme amb relació a la informació a les persones consumidores.

Els primers mesos de l'any s'ha dut a terme l'assistència a les persones afectades pel tancament de la companyia aèria Air Madrid, que va tenir lloc a mitjan desembre de 2006: s'ha mantingut la informació actualitzada al web de l'Agència Catalana del Consum (ACC) i s'ha informat per escrit les persones afectades sobre les actuacions que cal fer per incorporar-se a la llista de creditors a través de l'Administració Concursal d'Air Madrid Líneas Aéreas S. A. S'han rebut 2.172 consultes telefòniques, 2.674 presencials i 33 per correu electrònic, a més de 3.085 reclamacions.

Durant l'any, a més de l'actualització constant de la informació s'han anat posant al web recomanacions específiques sobre diferents temes de consum:

- L'entrada en vigor de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris.
- Comprar a les rebaixes d'hivern.
- Informació a les persones usuàries de telefonia amb motiu de l'entrada en vigor a partir de l'1 de març de 2007 de la Llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, de la qual destaca la prohibició de l'arrodoniment a l'alça en el temps consumit de les trucades.
- Compres amb motiu del Carnestoltes.
- Contractar un servei de valor afegit a través de l'enviament d'un SMS des del telèfon mòbil.
- Informació a les persones afectades per la cancel·lació d'uns vols de Barcelona a Glasgow amb motiu de la celebració de la final de futbol de la Copa de la UEFA.
- Com reclamar.
- Comprar a les rebaixes d'estiu.
- Recomanacions a les persones consumidores abans de viatjar.
- Tall del subministrament elèctric a la demarcació territorial de Barcelona el 23 de juliol de 2007.
- Retirada del mercat de diverses joguines de marca i el procediment a seguir per fer el canvi de les joguines o el retorn dels diners.
- Recomanacions per a les persones afectades per l'anul·lació de determinats serveis de ferris de transport marítim de l'empresa Balearia amb sortida des de la ciutat de Barcelona.
- Avis a les persones usuàries dels aparcaments de vehicles de motor amb motiu de l'entrada en vigor de l'obligació de tots els aparcaments d'estacionament rotatori de facturar per minuts.
- Recomanacions a les persones usuàries per les avaries en els serveis de transport ferroviari de la demarcació de Barcelona per reclamar els perjudicis soferts.

Resum d'actuacions relacionades amb el tall de subministrament elèctric a Barcelona el 23 de juliol

L'ACC, des del moment de conèixer el tall de subministrament elèctric succeït a Barcelona a les 11.05 hores del matí de dilluns 23 de juliol i en constatar l'àmplia afectació que ha provocat, ha reforçat els seus sistemes d'atenció per tal de poder informar i assessorar la ciutadania afectada perquè presenti la reclamació pertinent. Les accions dutes a terme han estat:

1. Informació als webs www.consum.cat i www.gencat.net amb recomanacions per a les persones afectades.
2. Reforç del personal d'atenció presencial a l'oficina principal de l'ACC a Barcelona.

3. Reforç de l'atenció telefònica a les persones afectades a través del 012 i de la mateixa ACC.
 4. Publicació d'anuncis informatius als principals diaris amb el contingut següent: punts d'atenció de Fecsa-Endesa, procés per omplir la reclamació i la documentació que cal adjuntar, informació sobre les compensacions legals que rebran les persones afectades, organismes de consum que els poden ajudar en aquest procés i informació sobre la utilització de les pòlisses d'assegurança, si escau.
 5. Campanya de falques de ràdio: 144 insercions emeses els dies 3, 4, 5, 6, 7 i 10 de setembre per a l'àrea de Barcelona. Les falques recordaven a les persones afectades que podien reclamar i la manera com fer-ho, i la referència del web de l'ACC i del 012 per cercar més informació.
 6. Atenció a mitjans de comunicació per informar totes les persones afectades sobre els mecanismes de reclamació.
 7. Notes de premsa amb les recomanacions a les persones afectades i informació sobre les consultes i reclamacions ateses.
 8. Realització de reunions de coordinació amb la Comissió Permanent del Consell de les Persones Consumidores, que inclou les associacions de persones consumidores més representatives de Catalunya, i amb els principals gremis afectats i associacions empresarials.
 9. Elaboració del procediment de reclamació per a les persones consumidores particulars i per a les empreses o establiments comercials afectats.
 10. Edició d'un díptic informatiu amb recomanacions de com reclamar i repartiment d'aquest als domicilis de les zones afectades.
- Només per aquest cas s'han atès durant el 2007 un total de 19.520 consultes i s'han rebut 610 reclamacions.

6.2. Atenció telefònica

6.2.1. Telèfon d'atenció ciutadana (012)

Aquest telèfon ofereix un servei de consulta a la persona consumidora i l'informa dels seus drets i deures. El telèfon disposa de persones especialitzades en temes de consum.

S'han atès 117.646 consultes sobre qüestions de consum. D'aquestes, 35.816 han estat trucades de petició d'informació sobre adreces i competències d'organismes públics i entitats relacionades amb el món del consum. La resta, 81.830, corresponien a consultes d'informació sobre els temes següents:

Consultes al 012 agrupades per sectors		
Període: 1 de gener - 31 de desembre de 2007		
Total de trucades el 2007: 81.830		
Sector serveis (65.719 trucades, 80,31% del total)	Nre. de trucades	% sector
Tall de subministrament elèctric del 23-J	19.291	29,35
Telèfon	10.091	15,35
Administració pública	5.066	7,71
Transports	4.048	6,16
Altres sectors serveis	3.671	5,59
Electricitat	3.097	4,71

Turisme	2.696	4,10
Internet	2.080	3,16
Vehicles (reparacions)	2.011	3,06
Habitatge (reforma i reparació)	1.777	2,70
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	1.763	2,68
Assegurances	1.612	2,45
Entitats financeres	1.458	2,22
Gas	1.226	1,87
Aigua	759	1,15
Televisió de pagament	742	1,13
Ensenyament	589	0,90
Vendes especials	511	0,78
Sanitat	457	0,70
Altres reparacions	359	0,55
Professionals liberals	317	0,48
Pàrquings públics	300	0,46
Estètica	297	0,45
Tintoreries	269	0,41
Jocs i espectacles	260	0,40
Gasolineres	210	0,32
Associacions de persones consumidores	145	0,22
Publicitat	132	0,20
Fotografia	121	0,18
Correus	84	0,13
Rebaixes	71	0,11
Drets lingüístics	63	0,10
Competència municipal	42	0,06
Trànsit	38	0,06
Grues	30	0,05
Impostos	11	0,02
Treball	11	0,02
Enquestes de preus	7	0,01
Medi ambient	6	0,01
Euro	1	0,00
Sector productes (15.329 trucades, 18,73% del total)	Nre. de trucades	% sector
Aparells d'ús domèstic (compra)	3.646	23,78
Habitatge (compra i lloguer)	2.582	16,84
Vehicles (compra)	1.902	12,41
Establiments comercials de no-alimentació	1.768	11,53
Confecció i calçat	1.548	10,10
Equipament de la llar	1.337	8,72
Informàtica	980	6,39
Altres sectors de no-alimentació	815	5,32
Farmàcia i òptica	200	1,30
Articles infantils	189	1,23
Joieria i rellotgeria	189	1,23

Venda d'animals	173	1,13
Sector alimentació	Nre. de trucades	% sector
(782 trucades, 0,96 % del total)		
Establiments comercials d'alimentació	310	39,64
Begudes	89	11,38
Conserves i congelats	65	8,31
Altres sectors alimentació	59	7,54
Carn	59	7,54
Pa i derivats	56	7,16
Llet i lactis	49	6,27
Etiquetatge i preus	37	4,73
Peix	28	3,58
Additius	23	2,94
Olis i greixos	7	0,90

6.2.2. Atenció telefònica i telemàtica

En el cas que els operadors especialitzats en consum del 012 no puguin atendre la consulta telefònica, es pot transferir directament a l'ACC, on es dóna la resposta adient a la persona consumidora sobre la seva consulta i se li indica el lloc on ha d'adreçar-se en cas de voler presentar una queixa, una reclamació o una denúncia. També, en el cas de les consultes de persones consumidores que no poden ser ateses al telèfon 012 i no poden ser transferides a l'ACC, es prenen les dades de la persona consumidora i es passa un avís a l'ACC per correu electrònic per tal que truqui a la persona consumidora i li faciliti la informació adequada.

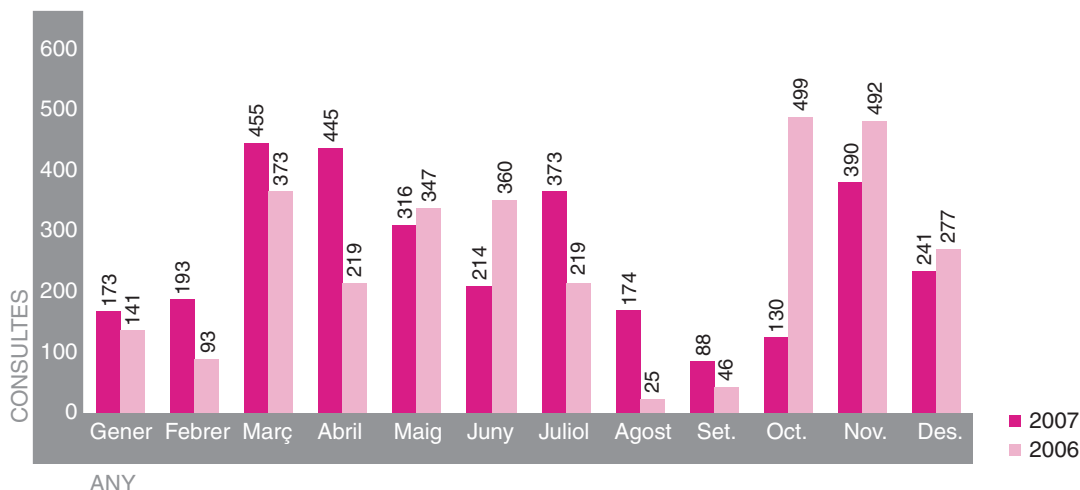
L'ACC atén les trucades telefòniques del 012 i les que, per motius diversos, arriben directament a la seva centralita. També contesta totes les consultes que arriben a través dels formularis del web de l'ACC i de l'adreça electrònica consum@gencat.cat sobre temes de consum, el nombre de les quals ha augmentat considerablement respecte dels anys anteriors.

Consultes ateses a l'ACC	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	TOTAL
Per correu ordinari	14	2	0	1	5	22
Per fax	18	0	0	3	0	21
Per correu electrònic o formulari web	2.865	60	57	201	8	3.191
Presencialment	2.669	798	553	514	36	4.570
Per telèfon	3.500	77	221	492	36	4.326
Total	9.066	937	831	1.211	85	12.130

Comparació de consultes rebudes per via electrònica (formularis del web de l'ACC o correu electrònic) els anys 2006-2007

Consultes 2007: 3.191

Consultes 2006: 3.091

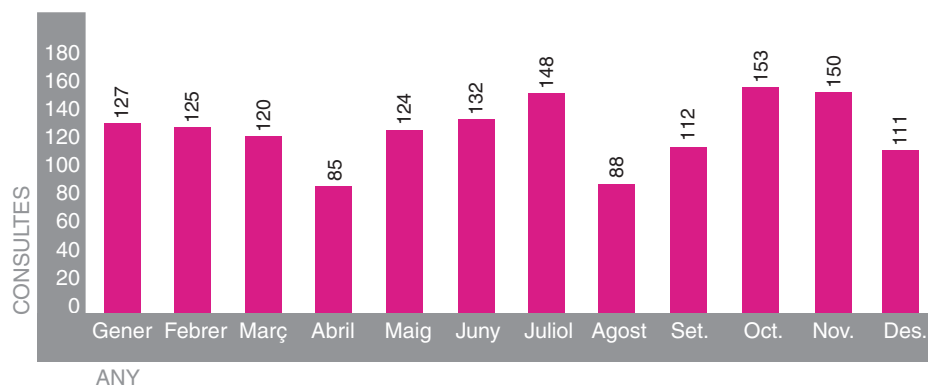


6.3. Lliurament de fulls oficials de reclamació/denúncia

L'ACC lliura als establiments comercials o organismes públics que ho sol·licitin, ja sigui personalment o a través del web de l'ACC, els fulls oficials de reclamació/denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició les persones consumidores.

Cal destacar que aquest any s'han rebut 1.475 sol·licituds d'exemplars de fulls (612 l'any 2006) per part dels establiments comercials, als quals se n'han repartit 155.536 exemplars (31.192 l'any 2006).

PETICIONS DE FULLS DE RECLAMACIÓ PER MESOS EL 2007



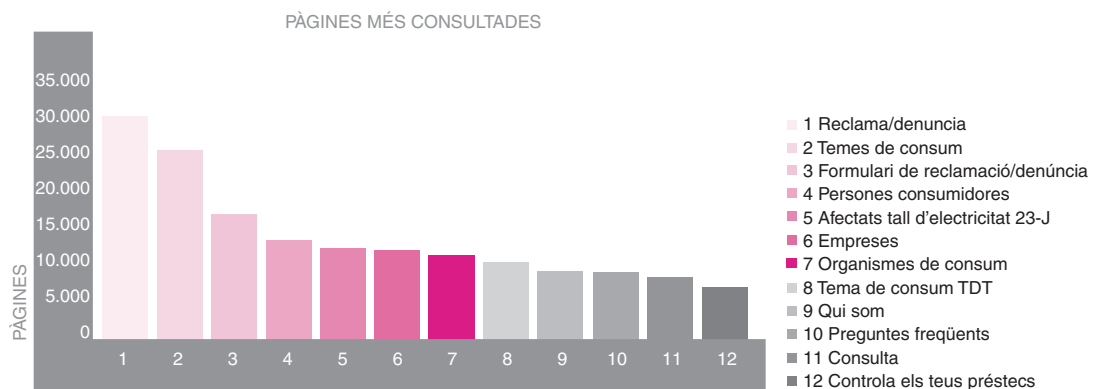
6.4. Informació a través del web www.consum.cat

El 23 d'abril de 2007 es va posar en marxa el nou web, estructurat per donar resposta als tres col·lectius principals de l'ACC: les persones consumidores, els organismes de consum i les empreses.

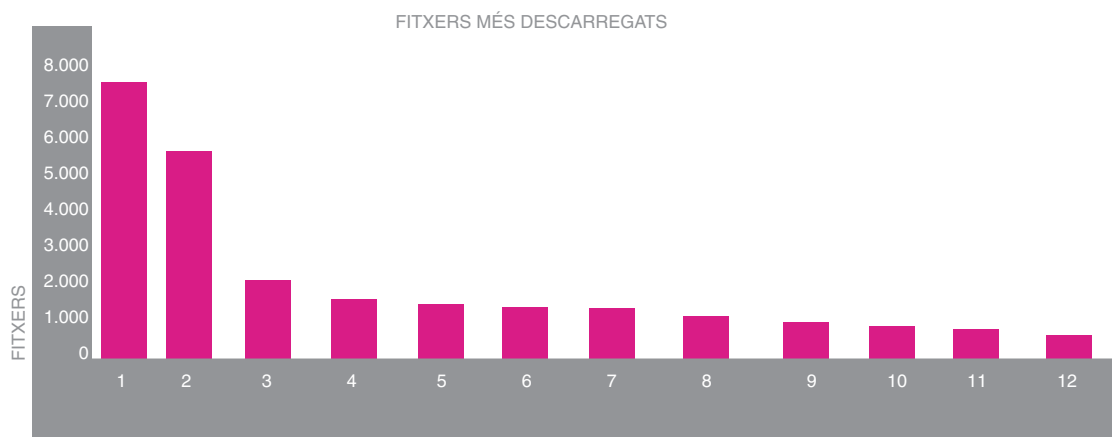
La novetat més important i una de les pàgines que ha resultat ser una de les més utilitzades durant el 2007 ha estat el formulari de reclamació/denúncia en línia, que permet a qualsevol persona consumidora presentar una reclamació/denúncia des de casa seva. Aquesta gestió genera un número de registre d'entrada, que dona a aquest formulari telemàtic la mateixa validesa que qualsevol document registrat de forma presencial a qualsevol oficina de l'Administració.

Estadístiques del web www.consum.cat l'any 2007	
Total d'accessos	15.942.484
Mitjana d'accessos per dia	43.678

Accessos per dia de la setmana	
Dia de la setmana	% d'accessos
Dilluns	17,71
Dimarts	17,74
Dimecres	18,18
Dijous	17,26
Divendres	14,73
Dissabte	6,85
Diumenge	7,53



Pàgines més consultades	
Pàgines	Visites
Reclama/denuncia	30.158
Temes de consum	24.967
Formulari de reclamació/denúncia	15.976
Persones consumidores	12.476
Afectats tall de subministrament 23-J	11.909
Empreses	11.625
Organismes de consum	11.422
Tema de consum TDT	9.839
Qui som	9.456
Preguntes freqüents	9.359
Consulta	8.394
Controla els teus préstecs	6.281



Fitxers més descarregats	
Nom	Descàrregues
1 Full oficial de reclamació/denúncia	7.522
2 Model de cartell per als establiments que han de tenir fulls oficials de reclamació/denúncia	5.591
3 Recomanacions de l'ACC a les persones afectades pel tall de subministrament elèctric	2.013
4 Reial decret 2042/1994 que regula la ITV	1.491
5 Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat	1.374
6 Llei 3/1993 de l'Estatut del consumidor	1.302
7 Model de reclamació/denúncia	1.298
8 Decret 298/1993, de 8 d'octubre, de modificació del Decret 147/1987, de 31 de març, pel qual es regula l'activitat industrial i de prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils, dels seus equips i components	973
9 Comunicació d'establiments que presten serveis de bronzejat artificial	869
10 Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú	852
11 Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis	746
12 Criterios del Servicio de reclamaciones del Banco de España en materia de prácticas bancarias	742

6.5. Centre de Documentació

Recopilació i difusió de temes de consum i protecció de les persones consumidores

La recerca diària de bibliografia, les bases de dades, el buidatge de la premsa i les revistes especialitzades, permeten recopilar, indexar, catalogar, digitalitzar i implementar la base de dades documental.

El Centre de Documentació ofereix els serveis següents:

- Atenció de peticions d'informació tant presencial com a través de correu electrònic o telefònicament
- Consulta de documents a sala
- Difusió selectiva de la informació per correu electrònic a totes les persones que ho sol·liciten
- Préstec de documents
- Recull diari de notícies a través de la intranet
- Catàleg consultable a la intranet i al web
- Accés a bases de dades externes relacionades amb el consum.

Tractament de la documentació i base de dades

Al llarg del 2007 el Centre de Documentació ha rebut 1.257 documents nous i 43 col·leccions de publicacions periòdiques.

El catàleg de l'ACC disposava al final del 2007 un total de 8.485 registres.

Consultes rebudes

El Centre de Documentació ha resolt 1.320 peticions d'informació, que han generat la recerca en més de 8.000 documents i 132 préstecs, a més de la utilització de la base de dades disponible a través del web www.consum.cat.

Documents consultats per tipologia	
Articles	6.276
Monografies	2.351
Altres	137
Total	8.764

Documents consultats per matèria	
Comportament i psicologia de les persones consumidores	2.672
Dret del consum	2.538
Consum crític i medi ambient	845
Màrqueting i publicitat	468
Estudis comparatius i informació sobre productes	123
Altres	2.118
Total	8.764

7. Formació

7.1. Formació a professionals del món del consum

L'Agència Catalana del Consum (ACC) organitza diversos tipus d'activitats formatives per als professionals de les oficines públiques d'informació a les persones consumidores i d'associacions de persones consumidores de Catalunya.

Cursos de l'ACC per a professionals del consum l'any 2007

Dates	Curs	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC ¹	CC/ OCIC ²	AACC	DIBA ⁴	ACC	Em- pres.	Altres admin.	Total assistents
31 de gener	Aules de consum sobre la Llei 44/2006 de millora de la protecció dels consumidors i usuaris	Gratuït	3	9	7	8	2	20			46
7 de febrer	Aules de consum sobre la Llei 44/2006 de millora de la protecció dels consumidors i usuaris	Gratuït	3	12	5	5	1	23			46
14 de febrer	Aules de consum sobre la Llei 44/2006 de millora de la protecció dels consumidors i usuaris	Gratuït	3	12	2	6	2	25		1	48
5 de març	Aules de consum sobre la Llei 44/2006 de millora de la protecció dels consumidors i usuaris	Gratuït	3	21	4	5	1	21	1		53
28 de febrer, 1 i 2 de març	Curs sobre la protecció de les persones consumidores en l'àmbit financer i de la inversió	Gratuït	20	4	2		1	23		8	38
8, 9, 10 i 11 de maig	Curs sobre els serveis de telefonia	Gratuït	8	19	7		2	9		4	41
24, 25 i 31 de maig, 1 de juny	Curs sobre resolució de conflictes	Gratuït	20			7					7
19, 20, 21 i 25 de juny	Curs de formació sobre inspecció d'activitats comercials	Gratuït	18	23			3			4	30
12 i 13 de juliol	Curs d'introducció a la gestió del consum	Gratuït	8					8			8
19 de juliol	Taller sobre subvencions per a associacions de persones consumidores		2	1		9				3	13
2 d'octubre de 2007 i 3 de juny de 2008	18è Curs d'ATC (*)	300 €	187	12	5	8		7	1		33
17 i 18 d'octubre	Taller sobre procediment sancionador	Gratuït	8					17		1	18
7, 8 i 9 de novembre	Curs sobre la jurisdicció civil, penal i mercantil i els drets de les persones consumidores	Gratuït	20	18	8		2	23		5	56
Total cursos			14								
Total hores lectives			303								
Totals assistents				131	40	48	14	176	2	26	437

1. Ajuntament/Oficines municipals d'informació al consumidor.

2. Consells comarcals/Oficines comarcals d'informació al consumidor.

3. Associacions de consumidors.

4. Diputació de Barcelona.

(*) Comprèn el segon i tercer bloc de la 17a edició el curs de gener a maig i el primer bloc del 18è curs d'octubre a desembre de 2007. La 18a edició va començar el dia 2 d'octubre de 2007 i finalitzarà el 3 de juny de 2008 amb un total de 29 mòduls i 184 hores lectives i 3 de pràctiques.

18è Curs d'assistents tècnics en consum

Destinataris: Totes les persones amb llicenciatura o diplomatura que duen a terme tasques d'informació i orientació a les persones consumidores i usuàries en organismes públics de consum i associacions de persones consumidores.

Objectius: Contribuir a la formació i al reciclatge de persones que duen a terme funcions d'informació i orientació a les persones consumidores i usuàries; analitzar els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum; adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts a les persones consumidores i usuàries, i conèixer les vies que tenen les persones consumidores i usuàries per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

S'ha impartit el segon i tercer bloc de la 17a edició del Curs des del gener al maig, i el primer bloc del 18è Curs, de l'octubre al desembre de 2007.

En aquesta edició s'han ampliat les hores lectives i s'han actualitzat els continguts respecte de l'anterior.

Data: Del 2 d'octubre de 2007 al 3 de juny de 2008.

Durada: El curs consta de 29 mòduls diferents, amb 187 hores lectives.

Aules de consum sobre la Llei 44/2006 de millora de la protecció dels consumidors i usuaris

Destinataris: Professionals de les administracions públiques de consum de Catalunya i d'associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Analitzar el contingut de la nova Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció de les persones consumidores i usuaris.

Dates: Se n'han fet quatre sessions: el 31 de gener de 2007, el 7 de febrer de 2007, el 14 de febrer de 2007 i el 5 de març de 2007.

Durada: 3 hores.

Taller informatiu sobre l'Ordre ECF/214/2007, de 13 de juny, per la qual s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió de subvencions destinades a les organitzacions de persones consumidores

Destinataris: Personal d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya encarregat de la tramitació i la gestió de les subvencions.

Objectius: Criteris generals de la tramitació de les subvencions.

Dates: 19 de juliol de 2007.

Durada: 2 hores.

Taller informatiu sobre procediment sancionador

Destinataris: Personal dels grups A i B de l'ACC que dugui a terme tasques relacionades amb el procediment sancionador.

Objectius: Aprofundir en el coneixement del procediment sancionador. Resoldre els dubtes pràctics que sorgeixen en la tramitació diària d'expedients sancionadors.

Dates: 17 i 18 d'octubre de 2007.

Durada: 8 hores.

Curs sobre la protecció del consumidor en l'àmbit financer i de la inversió

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

Objectius: Aprofundir en el coneixement dels nous serveis i productes financers que han aparegut al mercat amb relació als drets i deures de les persones consumidores i el seu sobreendeutament, les vies de reclamació de què disposen i la disciplina del mercat de les administracions públiques en aquest àmbit.

Data: 28 de febrer i 1 i 2 de març de 2007.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC, en col·laboració amb l'Institut Nacional del Consum.

Curs sobre serveis de telefonia

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

Objectius: Aprofundir en el coneixement dels nous serveis de telefonia que han aparegut en el mercat amb relació als drets i els deures de les persones consumidores i les vies de reclamació de què disposen i a la disciplina del mercat de les administracions públiques.

Dates: 8, 9, 10 i 11 de maig de 2007.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC, en col·laboració amb l'Institut Nacional del Consum.

Curs sobre la negociació i la resolució de conflictes per part d'associacions de persones consumidores

Destinataris: Personal de les associacions de persones consumidores catalanes.

Objectius: Consolidar els coneixements, els mètodes i les actituds necessaris en els participants per tal d'aconseguir els millors acords possibles en les resolucions dels conflictes de consum que es facin. Mitjançant la realització de casos pràctics, desenvolupar les habilitats en l'aplicació de les tècniques aportades que faciliten avançar en les entrevistes o contactes successius.

Dates: 24, 25 i 31 de maig i 1 de juny de 2007.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC, en col·laboració amb l'Institut Nacional del Consum.

Curs de formació sobre inspecció d'activitats comercials

Destinataris: Personal dels ajuntaments que fa tasques d'inspecció de les activitats comercials.

Objectius: Formar de manera teòrica i pràctica el personal dels ajuntaments que fan tasques d'inspecció dels establiments comercials.

Dates: 19, 20, 21 i 25 de juny de 2007.

Durada: 18 hores (14 hores lectives i 4 hores de pràctiques a desenvolupar amb el personal inspector que designi l'ACC).

Organització: ACC, en col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

Curs d'introducció a la gestió del consum

Destinataris: Obligatori per al personal que s'hagi incorporat recentment a l'ACC.

Objectius: Donar una formació bàsica sobre la gestió del consum al personal de nova incorporació a l'ACC i incrementar el coneixement de totes les àrees que comporten la gestió del consum a l'ACC per millorar l'efectivitat de la tasca.

Dates: 12 i 13 de juliol de 2007.

Durada: 9,5 hores.

Curs sobre els drets de les persones consumidores i la jurisdicció civil, penal i mercantil

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

Objectius: Analitzar les normatives vigents de dret civil, mercantil i penal i la relació d'aquestes amb les normatives de consum i els drets i deures de les persones consumidores i usuàries.

Data: 7, 8 i 9 de novembre de 2007.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC, en col·laboració amb l'Institut Nacional del Consum.

7.2. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

7.2.1. Introducció

L'ACC desenvolupa diverses activitats formatives destinades tant a les persones consumidores en les diferents vessants (persones consumidores, associacions de veïns, gent gran, associacions de mestresses de casa, diferents col·lectius), com als comerciants, per tal de formar-los en els aspectes generals del consum i de la resolució de conflictes i en les diferents novetats legislatives que van sorgint.

7.2.2. Formació a les persones consumidores

Durant l'any 2007 s'han dut a terme les xerrades següents:

Sessions informatives de l'ACC per a persones consumidores l'any 2007					
Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinataris	Assistents
10/01/2007	CC de l'Alt Empordà	Figueres	Aspectes quotidians	Gent gran	15
18/01/2007	OCIC del Bages	Manresa	Comerç just i consum responsable	Persones consumidores	17
24/01/2007	OCIC del Bages	Manresa	Telecomunicacions	Gent gran	28
25/01/2007	CC del Pla de l'Urgell	Mollerussa	Persones consumidores en general	Persones consumidores	50
20/02/2007	CC del Baix Ebre	Roquetes	Consum en general	Ass. de Dones de Roquetes	35
21/02/2007	CC del Baix Ebre	Tortosa	Aliments funcionals i consum en general	Persones consumidores	70
09/03/2007	CC de l'Alt Empordà	Figueres	Aspectes quotidians del consum	Persones consumidores	35
19/03/2007	Ajuntament de Lloret Mar	Lloret de Mar	Xerrada sobre consum	Policies	25
20/03/2007	CC del Pallars Jussà	Tremp	Novetats en la millora de la protecció de les persones consumidores	Gent gran	50
20/03/2007	CC del Montsià / IES Montsià	Amposta	Els drets de les persones com a consumidores i usuàries	Alumnes de comerç	28
21/03/2007	Ajuntament de Castelldefels	Castelldefels	Productes miracle i TDT	Gent gran	100
21/03/2007	CC del Montsià / IES Montsià	Amposta	L'acte del consum al nostre dia a dia	Alumnes de comerç	15
22/03/2007	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	Novetats en la millora de la protecció de les persones consumidores	Gent gran	44
22/03/2007	Ajuntament de Castelldefels	Castelldefels	Productes miracle i TDT	Gent gran	100
22/03/2007	Ajuntament de Lloret Mar	Lloret de Mar	Aspectes quotidians	Gent gran	70
22/03/2007	OCIC del Bages	Manresa	Prevençió en matèria de consum	Mestresses de casa	19
26/03/2007	CC del Pallars Jussà	Tremp	Novetats en la millora de la protecció de les persones consumidores	Persones consumidores	10
29/03/2007	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	Novetats en la millora de la protecció de les persones consumidores	Persones consumidores	5
29/03/2007	CC del Baix Ebre	Tortosa	Aliments funcionals i drets de les persones consumidores	Persones consumidores	75

10/04/2007	CC de la Garrotxa	Sant Joan les Fonts	Una altra cuina és possible	Persones consumidores	40
18/04/2007	CC de la Garrotxa	Sant Joan les Fonts	Una altra cuina és possible	Persones consumidores	40
25/04/2007	CC de la Garrotxa	Sant Joan les Fonts	Una altra cuina és possible	Persones consumidores	40
05/05/2007	CC del Baix Ebre	Roquetes	Drets de les persones consumidores	Gent gran	20
09/05/2007	CC del Montsià / Escola Cap. Agrària	Amposta	Drets de les persones com a consumidores i usuàries	Alumnes de l'escola	18
10/05/2007	Dept. de Benestar i Família	Barcelona	Fraus més freqüents del consum	Gent gran	20
15/05/2007	CC del Baix Ebre	Paüls	Drets de les persones consumidores	Gent gran	26
17/05/2007	CC del Baix Camp	Reus	Diversos temes de consum	Gent gran	60
21/05/2007	CC de l'Alt Empordà	Figueres	Hipoteca inversa	Gent gran	13
22/05/2007	CC de la Garrotxa	Olot	Compra d'un habitatge: drets i deures	Persones consumidores	36
23/05/2007	CC del Baix Camp	Reus	Diversos temes de consum	Dones immigrants	15
31/05/2007	OCIC del Bages	Manresa	Informació a les persones consumidores	Gent gran	23
08/06/2007	CC de l'Anoia	Cabrera d'Igualada	Fraus més freqüents del consum	Gent gran	22
14/06/2007	CC de la Garrotxa	Olot	Hipoteca inversa	Gent gran	12
14/06/2007	CC de la Garrotxa	Olot	Les hipoteques inverses	Persones consumidores	13
01/07/2007	CC de l'Anoia	Igualada	Els fraus més freqüents	Persones consumidores	15
10/07/2007	CC de la Ribera d'Ebre	Ascó	Consumim amb criteri. Nocions sobre consum i etiquetatge	Persones consumidores	15
10/07/2007	Ajuntament d'Ascó	Ascó	Consumim amb criteri	Persones consumidores	14
03/09/2007	CC del Pla d'Urgell	El Poal	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	40
05/09/2007	CC del Pla d'Urgell	Bellví	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	50
12/09/2007	CC Pla d'Urgell	Linyola	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	57
13/09/2007	CC de la Ribera d'Ebre	Móra d'Ebre	Taller de cuina amb productes de comerç just	Persones consumidores	34
13/09/2007	CC de la Ribera d'Ebre	Móra d'Ebre	Cuinem amb criteri. Foment del consum responsable	Persones consumidores	31
13/09/2007	CC de la Ribera d'Ebre	Móra d'Ebre	Comerç just	Persones consumidores	31
19/09/2007	CC de l'Anoia	Vallbona d'Anoia	Fraus més freqüents del consum	Gent gran	20
24/09/2007	CC del Pla d'Urgell	Vilanova de Bellpuig	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	48
26/09/2007	CC del Pla d'Urgell	Fondarella	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	35
01/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Miralcamp	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	53
03/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Castellnou de Seana	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	41

06/10/2007	CC de la Garrotxa	Olot	Mengem el que hem de menjar?	Persones consumidores	68
09/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Ivars d'Urgell	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	58
10/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Torregrossa	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	65
20/10/2007	CC del Baix Ebre	Campredó	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	9
21/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Vila-sana	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	33
24/10/2007	CC del Pla d'Urgell	Mollerussa	Subministraments bàsics i etiquetatge de productes	Gent gran	60
25/10/2007	Consum Societat Cooperativa V.	L'Hospitalet de Llobregat	Els aliments funcionals i els mitjans de comunicació	Persones consumidores	47
07/11/2007	CC del Berguedà	Montmajor	Aula de consum per a la gent gran	Gent gran	6
07/11/2007	CC de l'Alt Urgell	La Seu d'Urgell	Entendre i interpretar la informació de les etiquetes	Gent gran	15
12/11/2007	CC del Bages	Manresa	Publicitat financera	Persones consumidores	40
12/11/2007	CC de la Terra Alta	Batea	Els drets de les persones consumidores	Ass. de Dones de Batea	10
14/11/2007	CC del Baix Ebre	Els Reguers	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	32
20/11/2007	CC del Berguedà	L'Espunyola	Aula de consum per a la gent gran	Gent gran	8
20/11/2007	CC del Baix Ebre	Bítem	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	
20/11/2007	CC del Pallars Jussà	Tremp	TDT, drets de les persones consumidores, garanties i reclamacions	Persones consumidores	15
21/11/2007	CC del Berguedà	Avià	Aula de consum per a la gent gran	Gent gran	50
21/11/2007	CC del Baix Ebre	Jesús	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	25
27/11/2007	CC del Berguedà	Casserres	Aula de consum per a la gent gran	Gent gran	17
27/11/2007	CC del Baix Ebre	Tortosa	Els drets de les persones consumidores	Dones	18
27/11/2007	CC de la Terra Alta	Horta de Sant Joan	Els drets de les persones consumidores	Ass. de Dones d'Horta de Sant Joan	22
27/11/2007	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	TDT, drets de les persones consumidores, garanties i reclamacions	Persones consumidores	10
28/11/2007	CC del Baix Ebre	L'Ampolla	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	67
03/12/2007	CC de la Conca de Barberà	Montblanc	Els fraus més freqüents i recomanacions per al Nadal	Gent gran	50
19/12/2007	OMIC de Palau-solità i Plegamans	Palau-solità	Per Nadal, fem la millor compra	Persones consumidores	10
Totals sessions	73	Total assistents	2.476		

7.2.3. Formació en el sector empresarial

Aquesta formació té l'objectiu d'informar els empresaris, comerciants i prestadors de serveis sobre els requisits de la seva activitat relacionats amb els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per tal d'evitar i prevenir les irregularitats detectades al mercat.

En aquest àmbit ens poden sol·licitar, entre d'altres, les xerrades següents:

- Els requisits dels establiments comercials
- La Llei de garanties
- El foment de l'arbitratge de consum.

El contingut d'aquestes xerrades pot variar segons el sector al qual es dirigeixen.

Sessions informatives de l'ACC per al sector empresarial l'any 2007					
Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinataris	Assistents
09/03/2007	Diputació de Barcelona	El Prat del Llobregat	Requisits dels establiments comercials	Paradistes de mercats	15
10/03/2007	CC de l'Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	Els joves i el consum	Orientadors juvenils	10
15/03/2007	Col·legi d'API	Girona	Els drets de la persona consumidora en la compra de l'habitatge	API	35
22/03/2007	Col·legi d'API	Girona	Els drets la persona consumidora en la compra de l'habitatge	API	35
10/04/2007	CC de l'Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	Els joves i el consum	Orientadors juvenils	12
12/04/2007	Diputació de Barcelona	Canet de Mar	Requisits dels establiments comercials	Paradistes de mercats	12
12/04/2007	Diputació de Barcelona	Arenys de Mar	Requisits dels establiments comercials	Paradistes de mercats	10
22/05/2007	CC de la Garrotxa	Olot	Habitatge	Professionals	36
04/06/2007	Diputació de Barcelona	Mataró	Requisits dels establiments comercials	Paradistes de mercats	11
25/06/2007	CC de l'Alt Empordà	Figueres	La Llei de garanties	Associacions de comerciants	20
17/09/2007	CC del Berguedà	Berga	La Llei de garanties	UBI Berga	
19/09/2007	CC del Berguedà	Berga	La Llei de garanties	Comerciants	13
10/10/2007	CC del Baix Empordà	Palafrugell	Requisits dels establiments comercials	Comerciants	16
08/11/2007	Ass. de Comerciants	Santa Perpètua de Mogoda	Foment de l'arbitratge	Comerciants	7
08/11/2007	CC del Baix Empordà	Casa Pastors - Torroella de Montgrí	Requisits generals dels establiments comercials, mediació, arbitratge i adhesió a la JACC	Comerciants	29
15/11/2007	AENTEG	Girona	La mediació i l'arbitratge de consum: tramitació de reclamacions	Comerciants	60
23/11/2007	CC del Pallars Jussà	Tremp	Adhesió a la JACC, condicions de venda, garanties	Comerciants	16
26/11/2007	CC de la Conca de Barberà	Montblanc	Foment de l'arbitratge	Comerciants	10

30/11/2007	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	Adhesió a la JACC, condicions de venda, garanties	Comerciants	14
10/12/2007	OMIC de Palau-solità i Plegamans	Palau-solità i Plegamans	Com superar una inspecció de consum?	Comerciants	15
11/12/2007	Departament de Salut	Col·legi de Veterinaris de Girona	L'etiqueta com a font d'informació	Inspectors de salut	25
11/12/2007	CC de la Ribera d'Ebre	Flix	Foment de l'arbitratge	Ass. de comerciants de Flix i Riba-roja	19
Total xerrades		26	Total assistents	477	

8. Educació

8.1. L'Escola del Consum de Catalunya

L'Escola del Consum de Catalunya (d'ara endavant l'Escola) és un espai destinat a la formació permanent dels joves de Catalunya. La seva funció principal és facilitar als escolars i als professors un espai de trobada on, mitjançant activitats lúdiques, coneguin els seus drets i deures a l'hora de consumir.

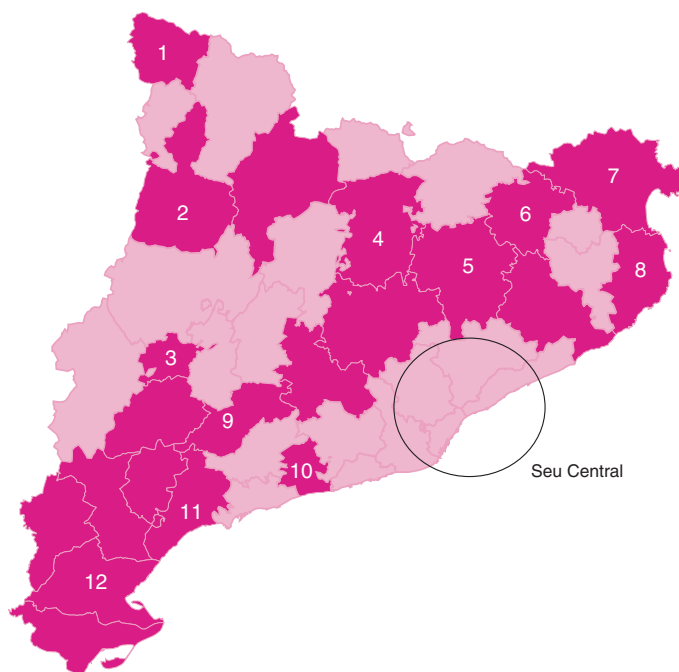
La realització dels tallers de consum es porta a terme de la mà d'un equip educatiu, amb amplis coneixements de didàctica i consum, a través d'un contracte de serveis amb la Universitat Autònoma de Barcelona.

D'altra banda, l'Escola també vol donar eines als professors, perquè puguin seguir desenvolupant l'educació en consum com a eix transversal a les seves escoles.

L'Escola té la seu permanent a Barcelona, a les dependències de l'Agència Catalana del Consum (ACC) i també disposa d'una seu territorial itinerant. Es tracta d'una iniciativa que aposta per l'equitat territorial, i crea un mecanisme que permet a l'alumnat d'arreu de Catalunya rebre formació en temes de consum.

Durant el curs escolar 2006-2007, un equip d'educadors s'ha desplaçat a les comarques següents:

Lloc	Dates
Alt Empordà	25/09 - 11/10
Baix Empordà	16/10 - 03/11
Garrotxa	06/11 - 24/11
Osona	27/11 - 12/01
Conca de Barberà	15/01 - 26/01
Baix Camp	29/01 - 16/02
Baix Penedès	19/02 - 02/03
Baix Ebre	05/03 - 30/03
Berguedà	10/04 - 27/04
Pallars Jussà	02/05 - 11/05
Vall d'Aran	15/05 - 01/06
Pla d'Urgell	05/06 - 15/06



- 1- Vall d'Aran
- 2- Pallars Jussà
- 3- Pla d'Urgell
- 4- Berguedà
- 5- Osona
- 6- La Garrotxa
- 7- Alt Empordà
- 8- Baix Empordà
- 9- Conca de Barberà
- 10- Baix Penedès
- 11- Baix Camp
- 12- Baix Ebre

Cal destacar la posada en marxa durant el curs 2006-2007 de l'educació del consum per als escolars d'educació primària. En aquest àmbit, són els educadors de l'Escola els qui es desplacen als centres escolars per impartir els tallers.

8.2. Oferta educativa

Els **destinatari**s de l'Escola són els alumnes de:

- Educació primària
- Educació secundària
- Batxillerat i cicles formatius
- Formació inicial de magisteri
- Educació especial
- Educació en el temps del lleure

Durant el curs 2006-2007, l'oferta educativa ha estat la següent:

• Educació primària: tallers globals

- Veig, veig... De quin color és?
- Em faig gran?
- Què fem aquesta tarda?



• Educació secundària, batxillerat i cicles formatius: tallers globals

- Veig, veig... De quin color és?
- Em faig gran?
- Què fem aquesta tarda?

• Educació primària: tallers globals

- Botiga
- Diners
- Internet (cibercafé)
- Mercat
- Resolució de conflictes
- Serveis
- Publicitat

- Consum sostenible
- Consum solidari

• **Educació especial: taller global**

- Què em poso aquest matí?

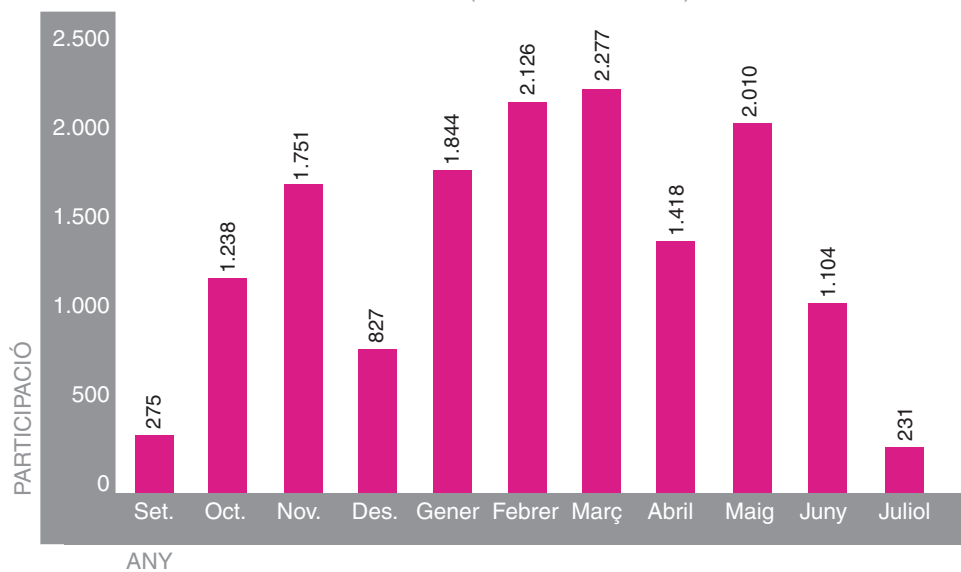
• **Educació especial: tallers específics**

- Seguretat a la llar
- El mercat
- Els serveis
- La publicitat

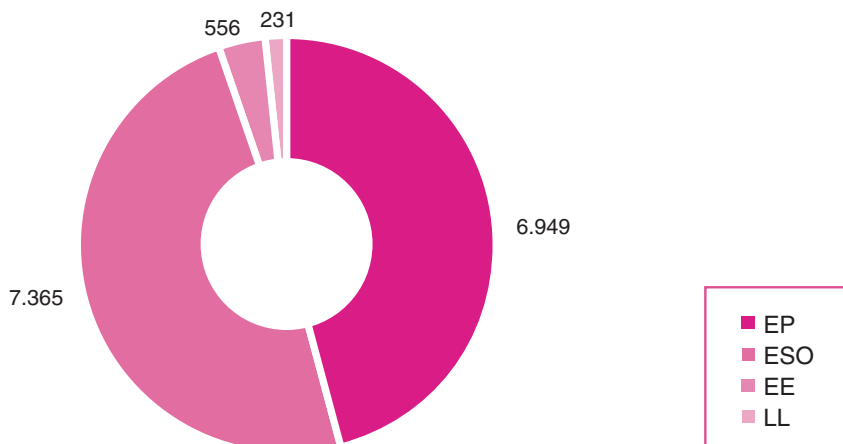
8.3. Participació

Durant el curs 2006-2007, un total de 15.101 alumnes han participat en els tallers oferts per l'Escola.

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'ALUMNES. CURS 2006-2007
(nombre total: 15.101)



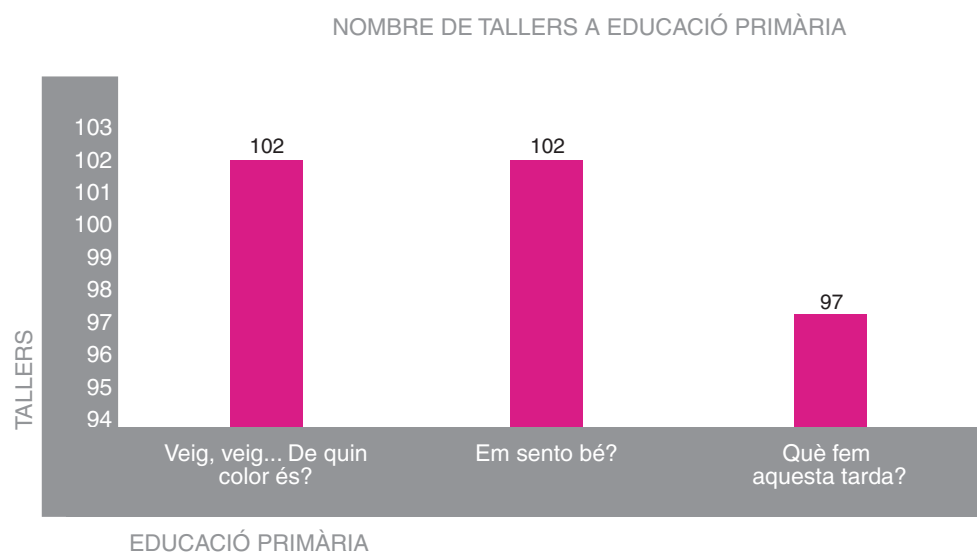
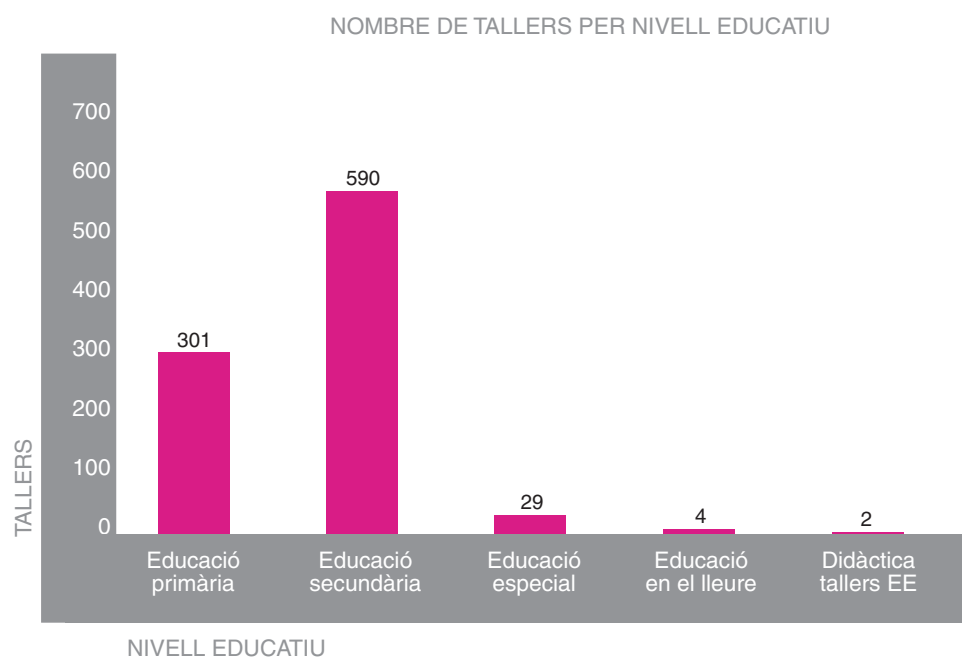
NOMBRE D'ALUMNES PER ESCOLA. CURS 2006-2007



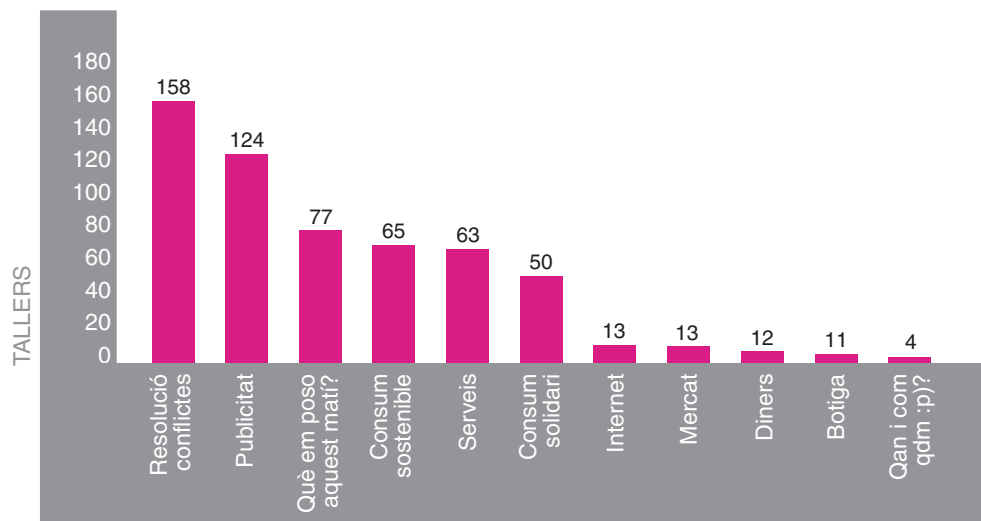
EP: Educació primària
 ESO: Educació secundària
 EE: Educació especial
 LL: Educació en el temps de lleure

Dels alumnes que han fet els tallers, 11.180 ho han fet a la seu central de Barcelona (d'aquests, 6.949 corresponen a tallers d'educació primària) i 3.921, a les seus territorials.

Pel que fa als tallers escollits, les xifres són les següents:

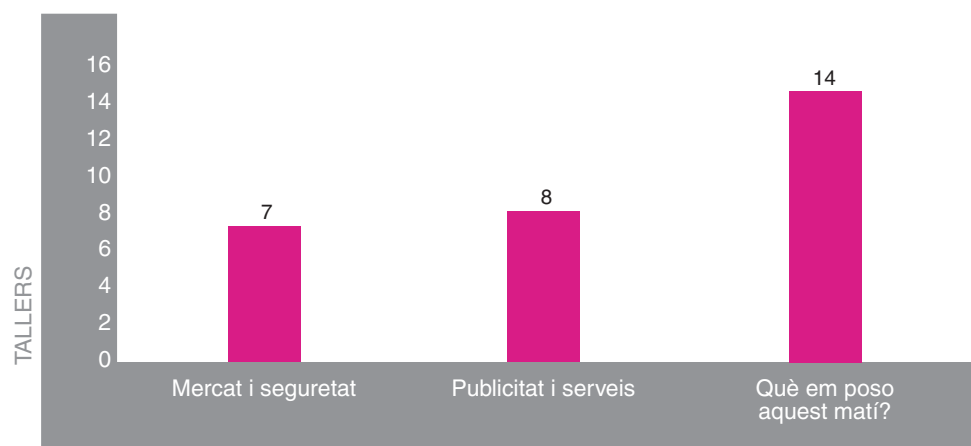


NOMBRE DE TALLERS A EDUCACIÓ SECUNDÀRIA



EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

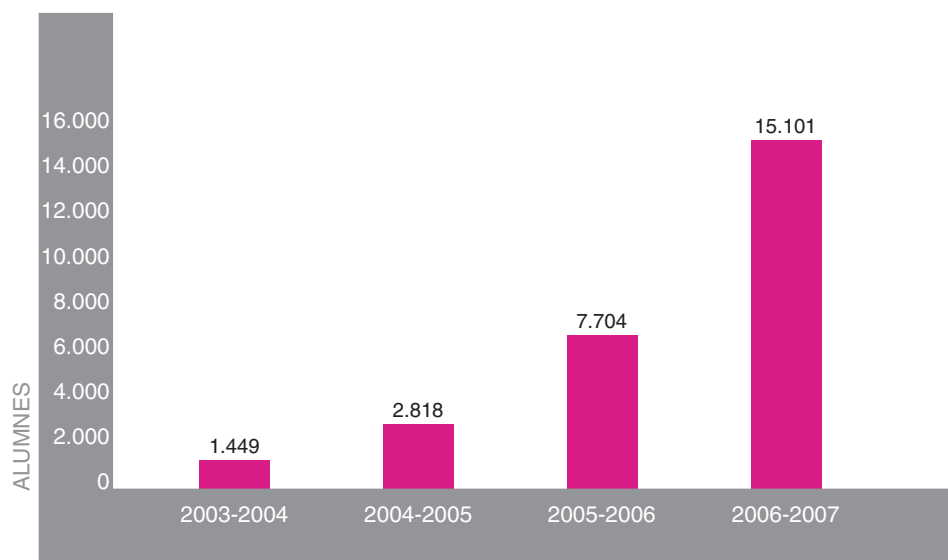
NOMBRE DE TALLERS A EDUCACIÓ ESPECIAL



EDUCACIÓ ESPECIAL

El nombre d'alumnes que han assistit a l'Escola ha anat creixent al llarg dels cursos, tal com es mostra en el gràfic següent:

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'ALUMNES DES DE LA CREACIÓ DE L'ECC (TOTAL: 27.072)



ANYS

8.4. Xerrades d'educació en consum per a les associacions de mares i pares d'alumnes (AMPA)

Les xerrades ofertes a les AMPA han estat:

- Compra-m'ho!
- Jugar o consumir jocs?
- Històries o anuncis?

Durant el curs escolar 2006-2007 s'han fet 37 xerrades a les AMPA a 26 municipis.

8.5. Tallers educatius sobre l'elecció i l'ús dels videojocs

L'ACC i l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, han dut a terme, el novembre i el desembre de 2007, diversos tallers per ajudar les famílies a escollir els videojocs més adequats per als seus fills.

Aquests tallers complementaven la reedició de la guia "Qui posa les regles del joc?"



8.6. Participació al Saló de la Infància de Barcelona

L'Escola ha participat, una vegada més, en el Saló de la Infància, que ha tingut lloc al recinte firal de Montjuïc de Barcelona del 27 de desembre de 2006 al 4 de gener de 2007, amb el taller "Consumir a ritme de família".



8.7. Difusió

Participació en trobades i seminaris

Paral·lelament, i amb l'objectiu de donar a conèixer l'Escola, s'ha participat en 16 trobades i seminaris en el món educatiu i del consum, tant d'àmbit estatal com europeu.

Xarxa d'Educació del Consumidor

L'ACC, a través de l'Escola, juntament amb altres comunitats autònomes i amb el suport de la Comissió Europea, ha col·laborat en l'edició del vuitè i novè números de la revista de la Xarxa d'Educació del Consumidor (difusió semestral).



8.8. Recerca

L'Escola és també un centre d'estudis de l'educació del consum. L'objectiu és doble: d'una banda, conèixer els hàbits i les característiques com a grup dels joves catalans i, de l'altra, obtenir dades que ens permetin dissenyar els tallers de manera que substanciïn les necessitats educatives detectades durant la recerca.

S'han publicat els dos estudis següents:

- Criteris dels joves en relació amb la compra de roba
- Les marques i els joves.



S'ha dut a terme l'estudi "Els joves i els diners. Estudi de la gestió dels recursos econòmics dels joves de Catalunya", que es preveu publicar durant l'any 2008. Es tracta d'un estudi descriptiu sobre la gestió dels recursos econòmics per part dels joves de Catalunya, que pren com a eixos fonamentals la disponibilitat de diners que tenen els joves i la forma en què gasten aquests diners. Les dades han estat obtingudes durant el curs 2006-2007 i han permès, d'una banda, estimar la procedència i la quantitat de diners que reben els joves i el tipus i la quantitat de despeses que tenen i, de l'altra, definir perfils estadísticament significatius de joves segons la gestió que fan dels diners.

8.9. Concurs escolar sobre consum responsable

El curs 2006-2007, s'ha convocat la segona edició del concurs escolar "Consum Responsable i Qualitat de Vida", organitzat pel Ministeri de Sanitat i Consum, per mitjà de l'Institut Nacional de Consum, juntament amb els organismes de consum de diferents comunitats autònomes, en el nostre cas l'ACC, que és l'òrgan encarregat de fomentar i gestionar la participació dels joves catalans.

Prop de 600 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb uns 115 professors, s'han inscrit en la segona edició d'aquest concurs escolar (representen un 50% més que l'any anterior). D'aquests, aproximadament un 30% (un 10% més que l'any anterior) han superat satisfactòriament les escenes del joc en línia Consumópolis, fet que els ha possibilitat participar en la fase autonòmica, és a dir, en l'elaboració de l'espot publicitari.

Els equips guanyadors estan repartits per tot el territori català, en escoles de Figueres, Lloret de Mar, Torelló, Barcelona, Lleida, les Borges Blanques, Premià de Mar i Roquetes.

Els guanyadors del primer premi de Catalunya han estat:

A. Categoria: Cicle superior d'educació primària

Nom del grup: Bruixes de Colors, de l'escola Maria Àngels Anglada de Figueres

B. Categoria: 1r cicle d'educació secundària obligatòria

Nom del grup: Madagascar, de l'escola Josep Tous de Barcelona

C. Categoria: 2n cicle d'educació secundària obligatòria

Nom del grup: (>5) 6 empos de l'escola Assís de Premià de Mar



El director de l'ACC, Jordi Anguera, amb els equips guanyadors

9. Mediació i arbitratge

9.1. Introducció

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC), organisme administratiu adscrit a l'Agència Catalana del Consum (ACC), gestiona les reclamacions que plantegen els ciutadans arreu de Catalunya quan se senten perjudicats a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei.

La JACC va començar la seva activitat al final del 1993, i des d'aleshores ha rebut 62.420 reclamacions, 16.456 de les quals s'han solucionat per mediació, i s'han emès 14.544 laudes (sentències arbitrals). La resta s'ha arxivat per causes diverses (l'empresa no ha acceptat l'arbitratge, no poden ser objecte d'arbitratge de consum, el reclamant desisteix, estan en tràmit, etc.).

La tramitació d'aquestes reclamacions es fa a través de dos procediments de resolució de conflictes.

Mediació

És un procediment ràpid, voluntari, senzill i gratuït, a través del qual es poden solucionar les controvèrsies entre les empreses i els seus clients.

La característica principal d'aquest procediment és que la solució no està imposada per cap tribunal, ja que la troben les mateixes parts implicades amb l'ajuda d'un expert en tècniques de tractament de conflictes, que els ajuda a apropar les posicions fins a trobar la més adient per als seus interessos. Les parts queden obligades per l'acord que han pres, com en un contracte.

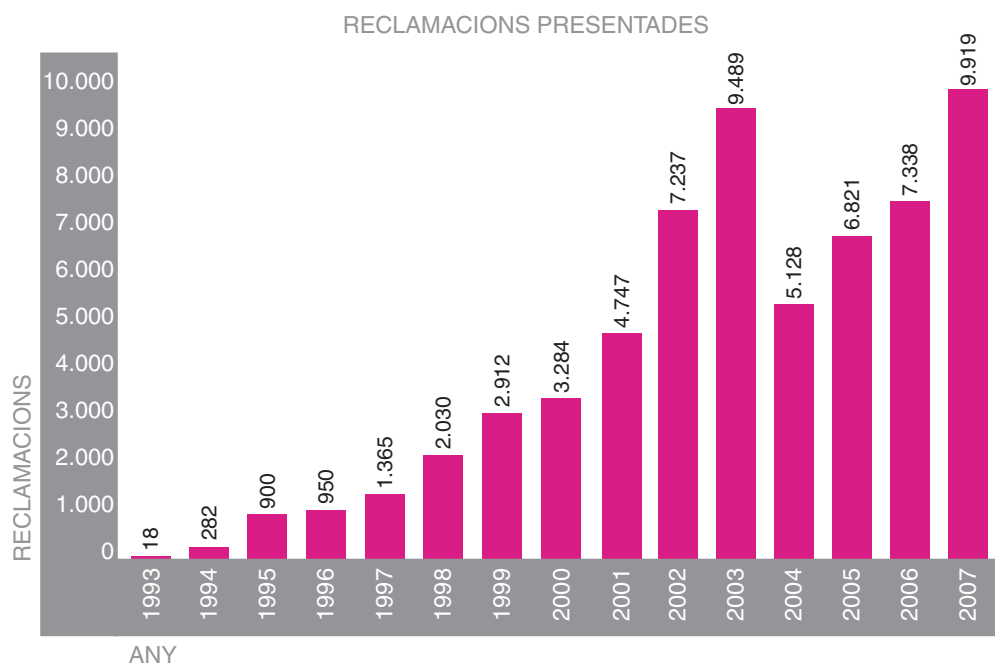
Arbitratge

És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit del consum que es caracteritza pel fet de ser voluntari, àgil i gratuït. El procediment neix quan les parts enfrontades, en no posar-se d'acord en la solució més adequada tot i les actuacions de mediació dutes a terme, decideixen posar en mans d'un tribunal arbitral la seva controvèrsia, i es comprometen a complir la resolució que aquest dicti. La resolució que emet aquest col·legi arbitral s'anomena laude.

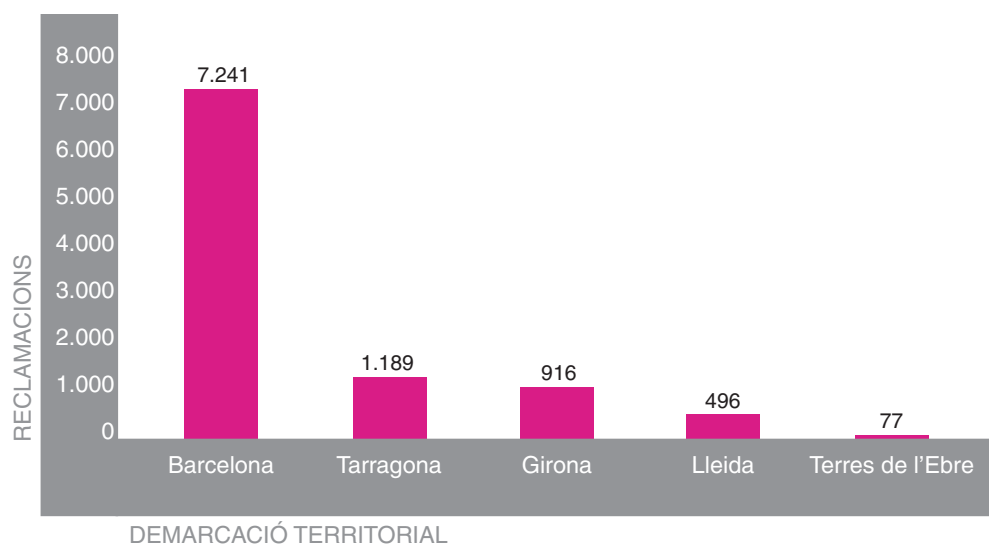
La llei diu que allò que resol el col·legi arbitral té valor de cosa jutjada, és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, és executable.

Reclamacions presentades

Durant l'any 2007 s'han presentat 9.919 reclamacions, la qual cosa representa un increment notable en relació amb l'any 2006, en què se'n van presentar 7.338.



RECLAMACIONS PRESENTADES L'ANY 2007 PEL
DOMICILI DE LES PERSONES CONSUMIDORES



Un 64% de les reclamacions les han presentades directament les persones consumidores a l'ACC, un 33% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació a les persones consumidores i un 3% s'han dirigit des d'associacions de persones consumidores.

Les reclamacions presentades per les persones consumidores a l'ACC es distribueixen territorialment de la manera següent:

Demarcació territorial	Nre. de reclamacions
Barcelona	7.241
Tarragona	1.189
Girona	916
Lleida	496
Terres de l'Ebre	77
Total Catalunya	9.919

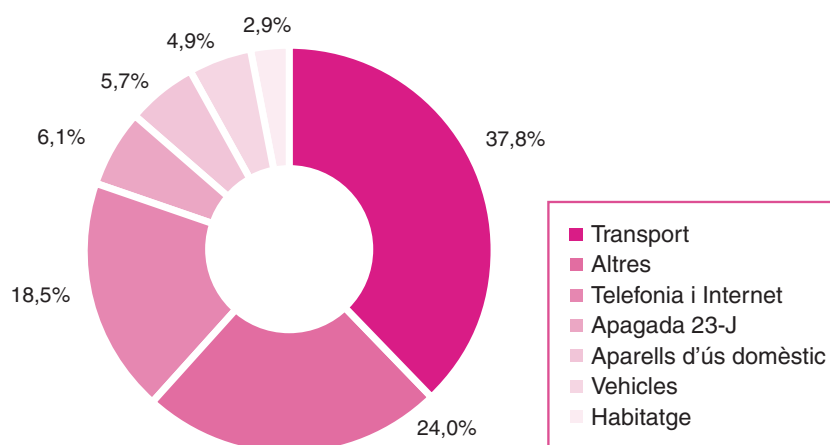
Entre les reclamacions rebudes l'any 2007, destaquen les del transport, 3.085 de les quals corresponen al cas Air Madrid. També cal fer esment de les 610 reclamacions que s'han rebut pel cas del tall de subministrament elèctric del mes de juliol a Barcelona.

RECLAMACIONS REBUDES EL 2007 PER SECTORS

Sector	Total	Percentatge
Transport (públic i privat)	3.748	37,78
Telèfon (telefonía fixa i mòbil)	1.530	15,42
Energia elèctrica (llum)	718	7,24
Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grua	485	4,89
Electrodomèstics (compra)	409	4,12
Internet (proveïdors)	307	3,10
Habitatge	290	2,92
Agències de viatges	278	2,80
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis, etc.)	236	2,38
Informàtica (compra)	160	1,61

Mobles	151	1,52
Establiments comercials, quioscos, supermercats, etc.	123	1,24
Tintoreries	115	1,16
Gas (distribució de gas: butà, propà, etc.)	100	1,01
Vendes especials (comerç electrònic, domicili, etc.)	99	1,00
Entitats financeres i canvi de moneda	80	0,81
Tèxtil, confecció i pell	64	0,65
Assegurances	61	0,61
Informàtica (reparacions)	63	0,64
Altres	902	9,09
Total	9.919	100,00

RECLAMACIONS REBUDES EL 2007 PER SECTORS



9.2. Mediació

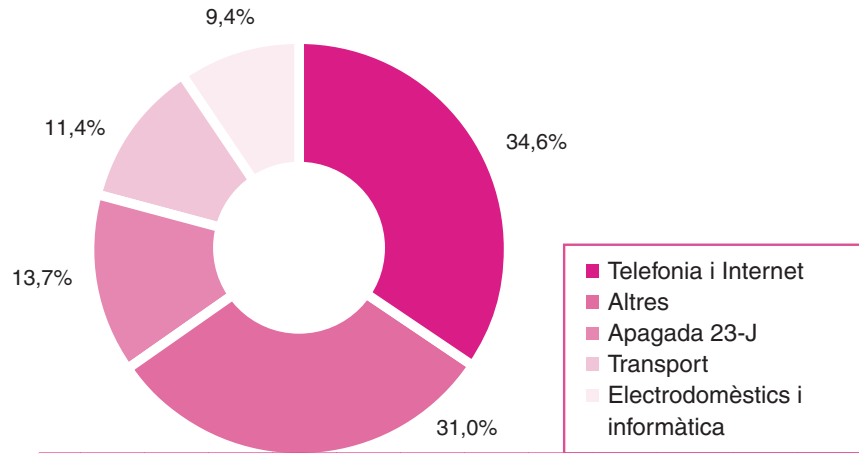
Durant l'any 2007 s'han resolt 2.603 casos a través de la mediació. Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de telèfon (operadors de telefonia mòbil i fixa) i energia elèctrica, seguida d'Internet (proveïdors), transports, electrodomèstics, telecomunicacions (antenes, aparells, serveis, etc.), mobles, vehicles i gas.

Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

Sector	Total	Percentatge
Telèfon (operadors de telefonia)	717	27,55
Energia elèctrica (llum)	400	14,91
Internet (proveïdors)	183	7,03
Transport (públic i privat)	296	11,37
Electrodomèstics (compra)	108	4,15
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis, etc.)	93	3,57
Electrodomèstics (reparacions)	63	2,42
Mobles	57	2,19
Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grues	55	2,11
Gas (distribució de gas: butà, propà, etc.)	53	2,04
Informàtica (compra)	51	1,96
Habitatges (reformes, reparacions i decoració)	43	1,65
Vehicles (compra i lloguer)	43	1,65
Establiments comercials, quioscos, supermercats, etc.	41	1,58
Agències de viatges	39	1,50

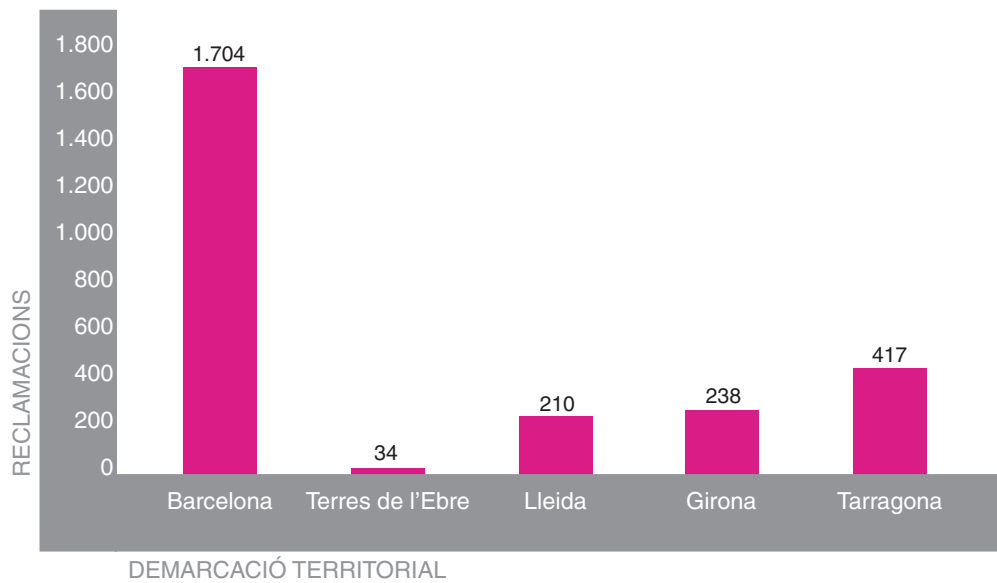
Vendes especials (comerç electrònic, domicili, etc.)	30	1,15
Entitats financeres i canvi de moneda	29	1,11
Informàtica (reparacions)	23	0,88
Assegurances	22	0,85
Instal·lacions de climatització (aire i calefacció)	21	0,81
Tèxtil, confecció i pell	20	0,77
Calçat, articles de marroquineria i viatge	17	0,65
Instal·ladors (gas, llum, aigua, etc.)	14	0,54
Habitatge (compra)	13	0,50
Equipament de la llar	12	0,46
Tintoreries	12	0,46
Aigua	11	0,42
Espectacles	10	0,38
Ensenyament (universitats, acadèmies, cursos, etc.)	8	0,31
Habitatge (lloguer)	8	0,31
Hotels, balnearis, etc.	8	0,31
Òptiques, articles mèdics i ortopèdics, audiòfons	8	0,31
Serveis fotogràfics	8	0,31
Llibres	7	0,27
Gasolineres	6	0,23
Joies i rellotges	6	0,23
Sanitat (pública i privada)	6	0,23
Comerç al detall de material de construcció, pintures i vernissos	5	0,19
Professionals liberals (informació del lloguer de pisos, advocats, etc.)	5	0,19
Publicitat	5	0,19
Bars i restaurants	4	0,15
Serveis de televisió (contractació i prestació, etc.)	4	0,15
Aparcaments	3	0,12
Apartaments turístics, temps compartit	3	0,12
Comerç al detall de materials de bricolatge	3	0,12
Esports (instal·lacions esportives i gimnasos)	3	0,12
Esports (material esportiu)	3	0,12
Perruqueries i bellesa	3	0,12
Serrallers	3	0,12
Serveis de seguretat	3	0,12
Activitats postals i correus	2	0,08
Ascensors	2	0,08
Serveis funeraris	2	0,08
Activitats cinematogràfiques i de vídeo	1	0,04
Càmping	1	0,04
Caravanes	1	0,04
Cases de pagès, turisme rural, etc.	1	0,04
Ensenyament de les escoles de conducció i pilotatge	1	0,04
Indústries de productes alimentaris, begudes, etc.	1	0,04
Joguines, articles de broma i pirotècnia	1	0,04
Loteries i apostes	1	0,04
Serveis de neteja	1	0,04
Total	2.603	100,00

MEDIACIÓ



Segons la unitat on s'han tramitat les reclamacions, els casos resolts per mediació es distribueixen de la manera següent:

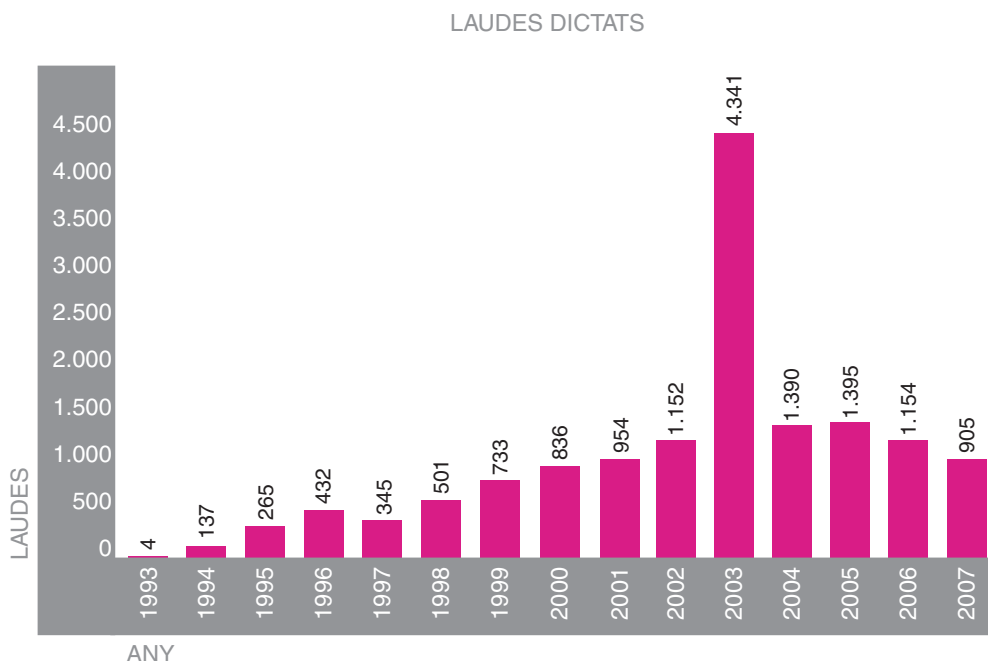
DISTRIBUCIÓ DE RECLAMACIONS



9.3. Arbitratge

Laudes

Aquest any la JACC ha emès 905 laudes.



Aquests laudes tenen la distribució territorial següent:

Àmbit territorial	Nre. de laudes
Barcelona	504
Tarragona	161
Girona	169
Lleida	59
Terres de l'Ebre	12
Total	905

En la celebració de vistes arbitral, cal destacar la utilització de la videoconferència, la qual s'ha implantat a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, i en diferents consells comarcals amb conveni de delegació de competències. Concretament, al 2007 s'han celebrat vistes per videoconferència al Baix Empordà, al Baix Camp, a Osona, al Bages i al Berguedà.

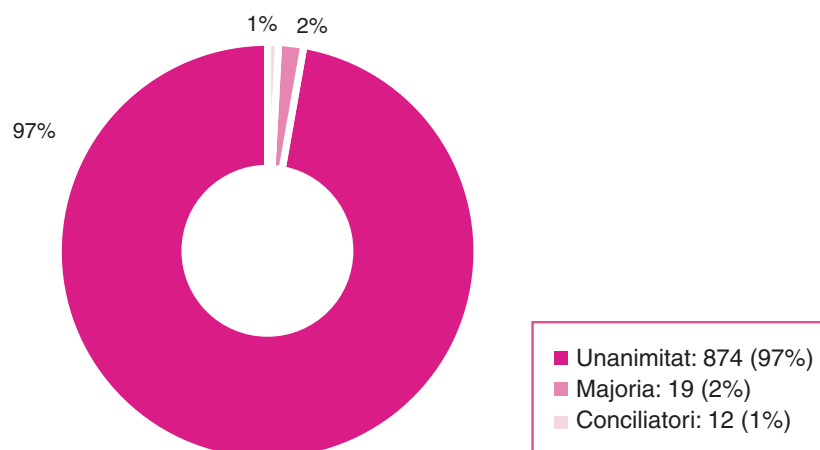
L'aplicació del sistema de videoconferència en la celebració de vistes arbitral permet la comunicació a temps real entre les parts i els membres del col·legi arbitral situats a localitats diferents. La tecnologia contribueix a una millor implantació de l'arbitratge en la resolució de conflictes en matèria de consum, la qual facilita, d'una banda, l'accés de les persones consumidores i, de l'altra, l'adhesió de les empreses a l'arbitratge.

Tipus de laude

Pel que fa al tipus de laudes, 874 s'han dictat per unanimitat dels tres àrbitres que integren el tribunal arbitral; 19, per majoria dels vots emesos pels àrbitres, i 12 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant del tribunal, el qual s'ha fet constar en un laude.

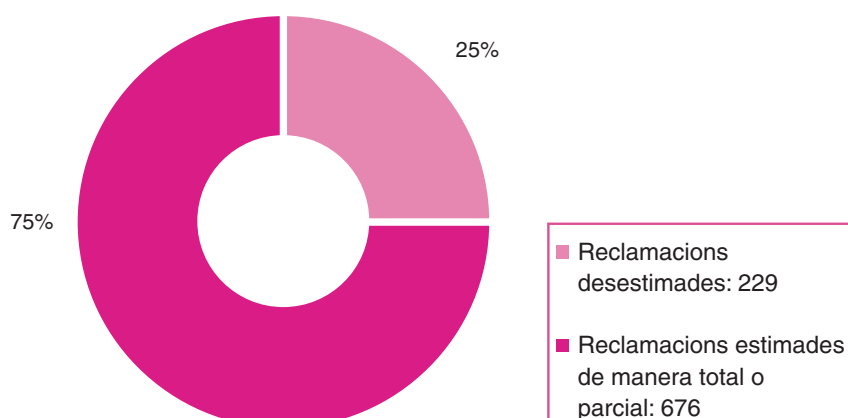
Per tant, cal tenir en compte que el 97% dels laudes emesos per la JACC han estat dictats per acord unànim dels tres àrbitres que formen els col·legis arbitral.

TIPUS DE LAUDE L'ANY 2007



Del total de laudes dictats, 676 han estimat de manera total o parcial la petició de la persona consumidora i 229, l'han desestimada

TIPUS DE LAUDE L'ANY 2007 (TOTAL: 905)

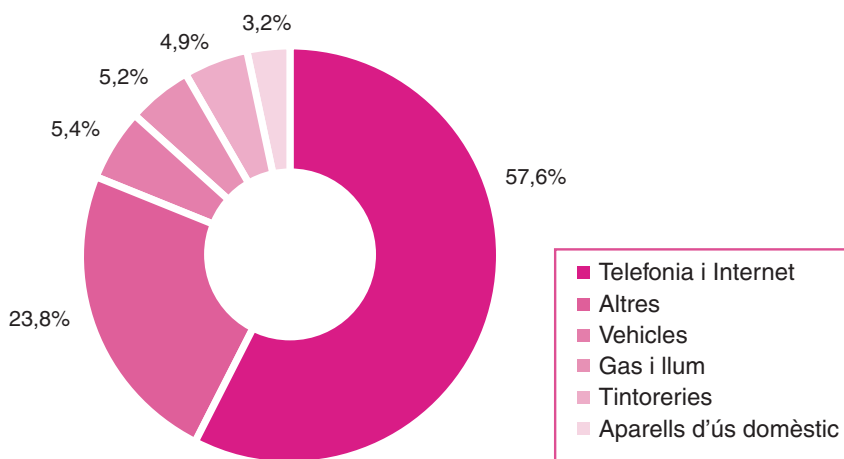


Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de telefonia, tintoreria, vehicles i Internet.

LAUDES EMESOS L'ANY 2007 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

Sector	Total	Percentatge
Telèfon (operadors de telefonia)	490	54,14
Tintoreries	44	4,86
Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grua	39	4,31
Internet (proveïdors)	31	3,43
Energia elèctrica (llum)	28	3,09
Mobles	24	2,65
Gas (distribució de gas: butà, propà, etc.)	19	2,10
Transport (públic i privat)	19	2,10
Electrodomèstics (compra)	16	1,77
Habitatge (reformes, reparacions i decoració)	14	1,55
Aigua	13	1,44
Electrodomèstics (reparacions)	13	1,44
Instal·lacions de climatització (aire i calefacció)	13	1,44
Instal·ladors (gas, llum, aigua)	13	1,44
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis, etc.)	13	1,44
Agències de viatges	12	1,33
Ensenyament (universitats, acadèmies, cursos, etc.)	11	1,22
Habitatge (compra)	11	1,22
Informàtica (compra)	10	1,10
Vehicles (compra i lloguer)	10	1,10
Vendes especials (comerç electrònic, domicili, etc.)	9	0,99
Instal·lacions de fusteria i matèries plàstiques	6	0,66
Tèxtil, confecció i pell	6	0,66
Assegurances	4	0,44
Caravanes	4	0,44
Entitats financeres i canvi de moneda	4	0,44
Informàtica (reparacions)	4	0,44
Joies i rellotges	4	0,44
Comerç al detall de material de construcció, pintures i vernissos	3	0,33
Professionals liberals (informació del lloguer de pisos, advocats, etc.)	3	0,33
Cases de pagès, turisme rural, etc.	2	0,22
Establiments comercials, quioscos, supermercats	2	0,22
Òptiques, articles mèdics i ortopèdics, audiòfons	2	0,22
Serveis de televisió (contractació i prestació, etc.)	2	0,22
Serveis fotogràfics	2	0,22
Agències matrimonials	1	0,11
Calçat, articles de marroquineria i viatge	1	0,11
Habitatge (lloguer)	1	0,11
Hotels, balnearis	1	0,11
Serrallers	1	0,11
Total	905	100,00

LAUDES EMESOS L'ANY 2007 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

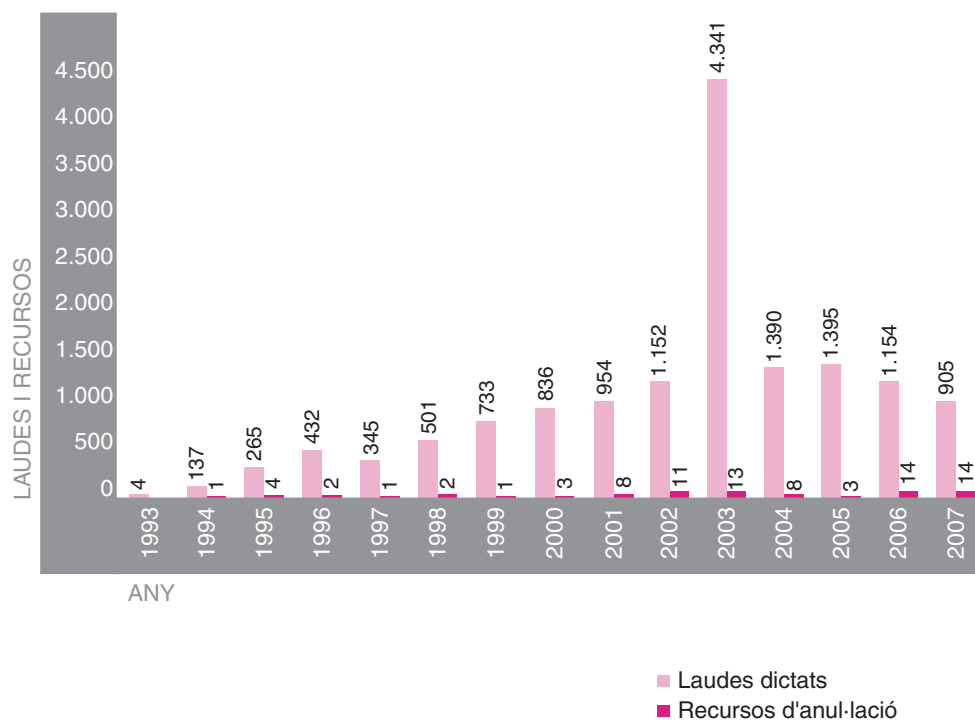


Impugnació de laudes

Només el 0,50% dels laudes emesos des de la creació de la JACC l'any 1993 han estat objecte d'acció d'anul·lació davant l'Audiència Provincial.

Així, des de l'any 1993 s'han presentat 85 recursos d'anul·lació sobre 14.544 laudes dictats, 39 dels quals han estat confirmatoris del laude, 21 han anul·lat el laude i encara en resten 11 pendents de resolució. Aquesta mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes és el reflex que la JACC aplica el procediment arbitral amb un gran rigor i amb el màxim respecte als compromisos d'adhesió.

IMPUGNACIÓ DE LAUDES

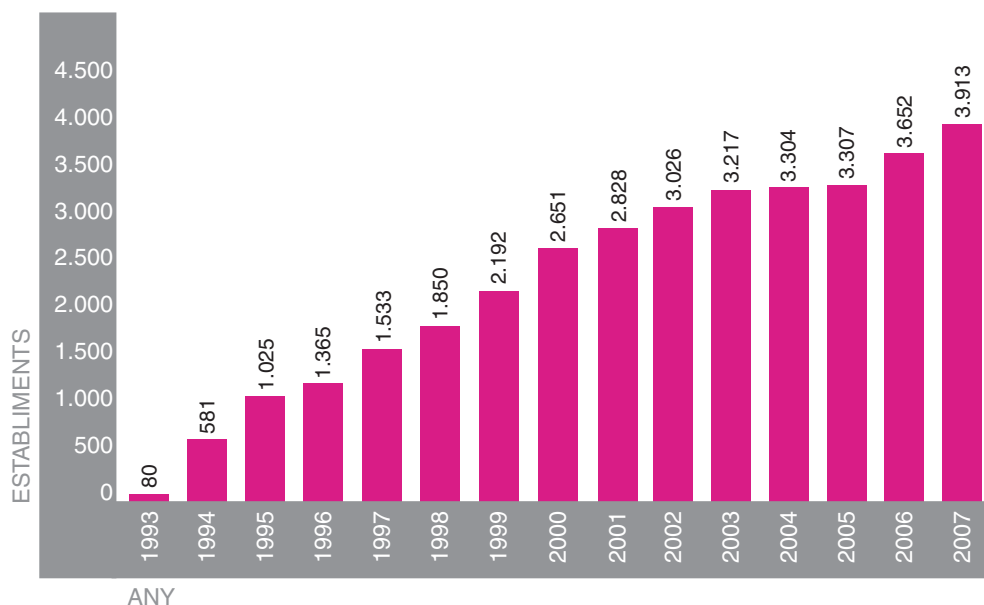


Adhesions a la JACC

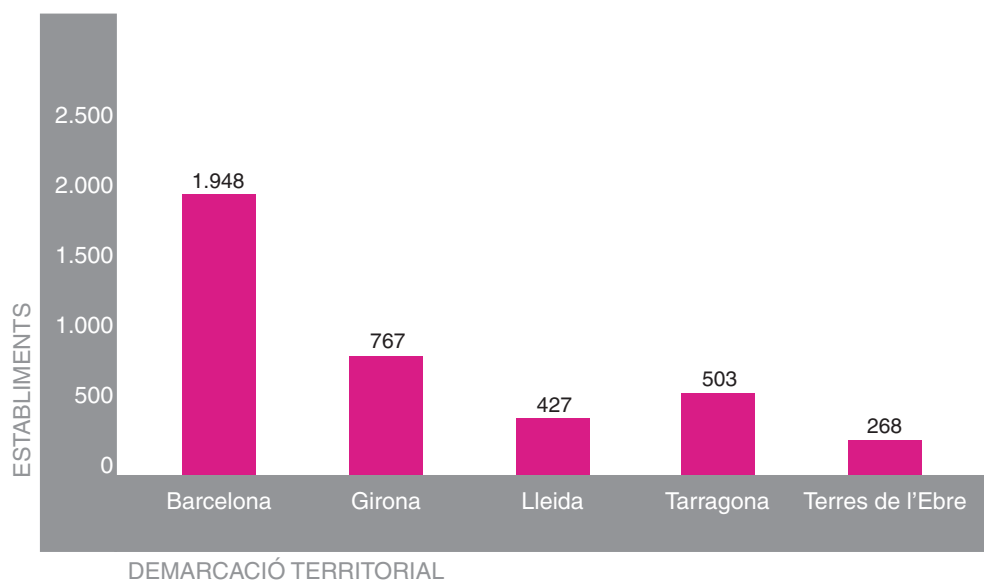
Al llarg de l'any 2007, un total de 208 empreses i professionals s'han adherit a la JACC. Representen 290 establiments comercials. Així a 31 de desembre de 2007 el total d'empreses i professionals adherits era de 3.913 (que representa un increment net de 261 establiments).

El 2007 també s'ha produït la baixa de l'adhesió a la JACC d'una important empresa que presta serveis de telecomunicacions.

ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JACC



ESTABLIMENTS ADHERITS PER DEMARCACIÓ TERRITORIAL



Activitats de foment del sistema arbitral de consum dutes a terme a través de la JACC

Durant l'any 2007 s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses a la JACC a través de mesures complementàries, com ara:

- Tramesa de cartes i seguiment telefònic
- Reunions amb responsables de grans empreses
- Participació en programes de ràdio per donar difusió de la mediació i l'arbitratge de consum
- Realització de xerrades a comerciants i organismes diversos
- Participació en cursos i ponències.

10. Inspecció i control del mercat

10.1. Campanyes d'inspecció

10.1.1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum (ACC) porta a terme cada any una programació de campanyes d'inspecció i control de mercat per supervisar l'adequació normativa dels sectors que es consideren prioritaris i, d'aquesta manera, donar protecció a les persones consumidores i usuàries, i alhora vetllar per tal que es compleixin els requisits normatius a les empreses que ofereixen productes i serveis.

Arran d'aquestes campanyes podem obtenir diferents resultats: conèixer l'estat d'un sector, comprovar el compliment de la normativa d'un producte o d'un servei, informar els agents comercials que intervenen en el mercat sobre l'aplicació d'una nova normativa o, de vegades, redreçar o corregir conductes comercials considerades incorrectes.

Atès que el consum és una matèria transversal, les campanyes abasten els productes i els serveis posats a disposició de les persones consumidores, com ara el control de productes alimentaris, industrials i de serveis. Al mateix temps, aquestes poden ser, segons l'àmbit d'actuació, comunitàries, estatals, nacionals o per demarcació territorial.

Totes les campanyes d'inspecció estan basades en tres eixos bàsics d'actuació:

- Controlar les dades genèriques de l'establiment on es fa l'acte de consum: horari comercial, retolació general, cartells d'informació, marcatge dels preus, etc.
- Controlar que la informació i la publicitat dels productes i serveis no sigui enganyosa.
- Controlar els drets de les persones usuàries. Comprovar que els contractes que signen les persones consumidores amb les empreses no continguin clàusules abusives, que els productes siguin segurs, que es protegeixin els drets lingüístics, etc.

A la vista dels resultats obtinguts pel control del mercat i de la investigació de les denúncies presentades al llarg de l'any, tenim una visió força aproximada de la realitat del mercat i de les accions que caldrà emprendre en el futur per millorar la relació persones consumidores - empreses.

10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

Control d'aliments

Control d'etiquetatge i composició de l'oli d'oliva

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Comprovar si l'etiquetatge i la composició són correctes.

- **Actuacions:** 8 preses de mostres
- **Resultats:** No s'ha detectat cap incompliment en matèria d'etiquetatge i composició.

Control d'etiquetatge d'aliments

Àmbit d'actuació: Lleida

Objectiu: Comprovar que l'etiquetatge obligatori dels aliments envasats i el marcatge de preus al punt de venda són correctes.

- **Actuacions:** 20
- **Resultats:** No s'ha detectat cap incompliment.

Aliments funcionals

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Comprovar la situació actual del mercat alimentari en relació amb les al·legacions nutricionals i de propietats saludables.

- **Actuacions:** 15
- **Resultats:** No s'ha detectat cap incompliment.

10.1.3. Campanyes de control de productes no alimentaris

Informació i seguretat dels productes no alimentaris

Sota aquest títol genèric s'han englobat diferents campanyes, totes amb l'objectiu de comprovar l'adequació dels productes no alimentaris a la normativa vigent en matèria d'informació a la persona consumidora i de documentació preceptiva.

Control tèxtil

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: Aquesta campanya va dirigida a controlar el compliment normatiu del gran volum de productes tèxtils que es troben a Catalunya.

El control se centra en l'etiquetatge.

Com a complement de les actuacions, es programa la presa de mostres de productes tèxtils i calçat per analitzar-ne la composició i l'acabat.

- **Actuacions:** 188
- **Resultat:** S'han detectat deficiències en l'etiquetatge, la identificació del producte, el país d'origen, la composició, l'idioma oficial, entre d'altres.

Seguretat de productes

Control d'articles i joguines aquàtiques

Àmbit d'actuació: Rosselló i Alt Empordà

Objectiu: Comprovar els articles i les joguines aquàtics, especialment els considerats EPI (Equip de Protecció Individual), quant a la seguretat, l'etiquetatge obligatori, el marcatge CE, les instruccions d'ús i l'idioma emprat. Actuacions dutes a terme en col·laboració amb les autoritats franceses.

- **Actuacions:** 30
- **Resultats:** S'han retirat 31 armilles inflables.

Garlandes nadalenques

Àmbit d'actuació: Estatal

Objectiu: Campanya de comprovació dels requisits de seguretat, etiquetatge i presentació de les garlandes lluminoses. En col·laboració amb la Duana de Barcelona, es comproven les importacions que entren per aquesta Duana.

- **Actuacions:** 94
- **Resultats:** S'han retirat del mercat 2.789 unitats que no compleixen la normativa vigent.
- S'han fet 5 notificacions al SIRI (Sistema d'Intercanvi Ràpid d'Informació) per tal d'incloure-les a la xarxa d'alerta de productes perillosos.
- Previ a la fase de comercialització, s'han fet requeriments a les empreses importadores perquè les tornin a etiquetar correctament.
- S'han rebut 57 comunicacions de la Duana de Barcelona.

Altres actuacions en matèria de seguretat

Cascos de moto

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Es pretén conèixer el grau de compliment de la normativa vigent. Es fan preses de mostres de les diferents marques i models presents al mercat.

- **Actuacions:** 35 preses de mostres
- **Resultats:** Pendent dels resultats analítics.

Articles de puericultura: cotxets de nen

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Es pretén conèixer el grau de compliment de la normativa vigent. Es fan preses de mostres de les diferents marques i models presents al mercat.

- **Actuacions:** 21
- **Resultats:** Pendent dels resultats analítics.

10.1.4. Campanyes de control de serveis

Establiments que presten serveis de bronzejat artificial

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: Inspeccions periòdiques dels establiments que ofereixen serveis de bronzejat artificial.

Hi ha 2.364 establiments que presten serveis de bronzejat artificial registrats a l'aplicació RESBA.

Al llarg de l'any 2007 els nostres serveis han donat d'alta 279 establiments a l'aplicació RESBA a través del portal de la Generalitat www.cat365.net.

A les actuacions que s'han portat a terme per campanya, s'hi han afegit les motivades per denúncia. La motivació principal és fer aflorar tots els establiments que no han comunicat l'activitat o que no han corregit defectes greus d'acord amb la informació donada per les EIC (Entitat d'Inspecció i Control).

- **Actuacions:** 335

Les actuacions dutes a terme per les entitats col·laboradores de l'Administració són:

- **Establiments inspeccionats:** 1.521
- **Bancs solars inspeccionats:** 2.920
- **Defectes trobats:** 412

- **Resultats:** S'ha notat una millora en l'acompliment de la normativa i una disminució relativa dels defectes trobats.

Compra d'habitatges

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: L'objectiu prioritari és la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, en concret dels seus interessos econòmics davant l'adquisició d'un habitatge. Cal comprovar el compliment de la Llei de l'habitatge pel que fa als principis generals sobre la publicitat, la informació i l'oferta d'habitatges de nova construcció.

La campanya s'ha dut a terme a les diferents delegacions territorials amb el nombre d'actuacions següent:

- **Actuacions:** 120 (115 protocols d'inspecció)
- **Resultat:** Es continuen detectant infraccions en matèria d'informació a les persones usuàries, fulls de reclamació, informació i contractes en català i manca d'aval i garanties.

Reagrupament de crèdits

Àmbit d'actuació: Barcelona i Tarragona

Objectiu: Inspeccionar les empreses dedicades al reagrupament de crèdits.

- **Actuacions:** 90
- **Resultat:** S'han detectat nombroses irregularitats d'informació a les persones consumidores i de publicitat enganyosa.

Implantació de la televisió digital terrestre (TDT)

Àmbit d'actuació: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.

Objectiu: Fer visites d'inspecció a establiments de venda d'electrodomèstics per comprovar la informació i l'etiquetatge dels aparells (televisors i descodificadors) en relació amb la TDT, d'implantació recent, que està destinada a substituir la televisió convencional. Aquesta campanya s'ha portat a terme amb la col·laboració del municipi de l'Hospitalet de Llobregat.

- **Actuacions:** 640
- **Resultats:** Se n'ha informat els establiments. Està pendent una segona visita.

Condicions de tècniques de venda

Sota aquest títol genèric s'han englobat diferents campanyes, totes amb l'objectiu de comprovar l'adequació del comerç a la normativa vigent en matèria d'informació a les persones consumidores, documentació preceptiva i drets lingüístics.

Rebaixes d'hivern i d'estiu

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectius: Comprovar el compliment del Decret llei 1/1993 i de la Llei 7/1996, de venda en rebaixes.

- **Actuacions de rebaixes d'hivern 2007:** 185
- **Actuacions de rebaixes d'estiu 2007:** 199
- **Total d'actuacions de rebaixes:** 384
- **Resultat:** S'han incoat 22 expedients sancionadors.

Establiments multipreu

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: Observar el compliment de la normativa que pot afectar aquests establiments. Aquesta campanya s'ha dut a terme a les delegacions territorials i als consells comarcals.

- **Actuacions:** 76
- **Resultat:** S'han incoat 8 expedients sancionadors.

10.1.5. Control programat de productes

Comprèn la programació anual de la presa de mostres i l'anàlisi dels productes alimentaris i no alimentaris disposats per a la comercialització a l'abast de les persones consumidores. Es tracta d'analitzar paràmetres de composició i adequació a la normativa que els regula, la informació i l'etiquetatge pre-

ceptiu, i també l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de l'anunci.

Entre els paràmetres per seleccionar la presa de mostres, la inspecció prioritza aquells en què, per endavant, s'observi algun tipus d'incompliment en l'etiquetatge o siguin productes denunciats, en oferta o marques noves de consum més habituals, així com l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de l'anunci.

- Nombre de preses de mostres "Programat de productes alimentaris": 484 registrades (500 programades)
- Nombre de preses de mostres "Programat de productes no alimentaris": 409 registrades (500 programades)
- Resultats: Les decisions preses a causa del resultat dels butlletins analítics són les següents:

Decisió/campanya	0715 Programat de productes alimentaris	0716 Programat de productes no alimentaris
Pendent de decisió	167	182
Arxiu de manca d'infracció	271	146
Comunicació a altres organismes	39	70
Expedient sancionador	7	11
Total	484	409

10.1.6. Actuacions inspectores per campanya

Resum d'actuacions per demarcació

DEMARCACIÓ	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
PRODUCTES ALIMENTARIS						
Oli d'oliva	8	0	0	0	0	8
Control d'etiquetatge d'aliments	0	0	20	0	0	20
Aliments funcionals	15	0	0	0	0	15
PRODUCTES NO ALIMENTARIS						
Tèxtil	38	108	55	25	0	226
Articles aquàtics	4	21	0	5	0	30
Garlandes nadalenques	22	27	26	12	7	94
Cascos de moto	35	0	0	0	0	35
Cotxets de nen	21	0	0	0	0	21
SERVEIS						
Centres de bronzejat artificial	50	124	58	65	38	335
Habitatge	67	24	19	10	0	120
Reagrupament de crèdits	89	0	0	1	0	90
Implantació de la TDT	325	172	103	13	27	640
Rebaixes d'hivern	35	44	38	38	30	185
Rebaixes d'estiu	44	45	54	26	30	199
Establiments multipreu	42	0	34	0	0	76

CONTROL PROGRAMAT						
Programat alimentaris	112	96	108	80	88	484
Programat no alimentaris	97	125	80	48	59	409
Total	1.004	786	595	323	279	2.987

Decisions proposades

DECISIÓ	Pendent de decisió	Arxiu	Amb infracció			Total
			Requeriment amb termini	Comunicació/ trasllat	Expedient sancionador	
PRODUCTES ALIMENTARIS						
Oli d'oliva	0	8	0	0	0	8
Control d'etiquetatge d'aliments	0	20	0	0	0	20
Aliments funcionals	0	15	0	0	0	15
PRODUCTES NO ALIMENTARIS						
Tèxtil	23	94	0	72	37	226
Articles aquàtics	0	13	1	16	0	30
Garlandes nadalenques	38	32	0	8	16	94
Cascos de moto	35	0	0	0	0	35
Cotxets de nen	21	0	0	0	0	21
SERVEIS						
Centres de bronzejat artificial	0	287	14	1	33	335
Habitatge	49	14	7	1	49	120
Reagrupament de crèdits	0	38	0	0	52	90
Implantació de la TDT	558	78	4	0	0	640
Rebaixes d'hivern	0	171	0	1	13	185
Rebaixes d'estiu	0	181	1	0	17	199
Establiments multipreu	0	32	2	0	42	76
CONTROL PROGRAMAT						
Programat alimentaris	168	271	0	38	7	484
Programat no alimentaris	181	147	0	70	11	409
Total	1.073	1.401	29	207	277	2.987

10.1.7. Denúncies

Els ciutadans, les empreses, les associacions empresarials i les organitzacions de persones consumidores presenten denúncies davant dels serveis d'inspecció sobre presumptes infraccions observades en el funcionament del mercat. Arran d'una denúncia s'inicia un expedient. Intervé la inspecció per comprovar si els fets denunciats són certs i si s'ha comès alguna infracció. L'expedient pot acabar amb la imposició d'una sanció administrativa al fabricant o al venedor del producte o al prestador del servei que ha comès la infracció. La sanció té sempre una raó de ser exemplar. En cap cas el denunciant no rep cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

L'any 2007 s'han tramitat a Catalunya 5.044 denúncies, les quals han entrat per diversos conductes: directament a l'ACC, als serveis territorials, a les oficines dels consells comarcals que depenen de l'ACC o a altres organismes (de Catalunya o d'altres comunitats autònomes). La distribució és la següent:

Organisme de recepció	Nombre de denúncies	Percentatge
ACC (Barcelona)	2.124	42,11
ST de Girona	149	2,95
ST de Lleida	166	3,29
ST de Tarragona	169	3,35
ST de les Terres de l'Ebre	36	0,71
Consells comarcals	183	3,63
Altres organismes de Catalunya	1.727	34,24
Altres comunitats autònomes	472	9,36
Total	5.044	100,00

Al llarg del 2007 s'han tramès a altres organismes 806 denúncies:

Organisme al qual es tramet	Nre. de denúncies	Percentatge
Altres organismes de Catalunya	514	63,77
Altres comunitats autònomes	292	36,23
Total	806	100,00

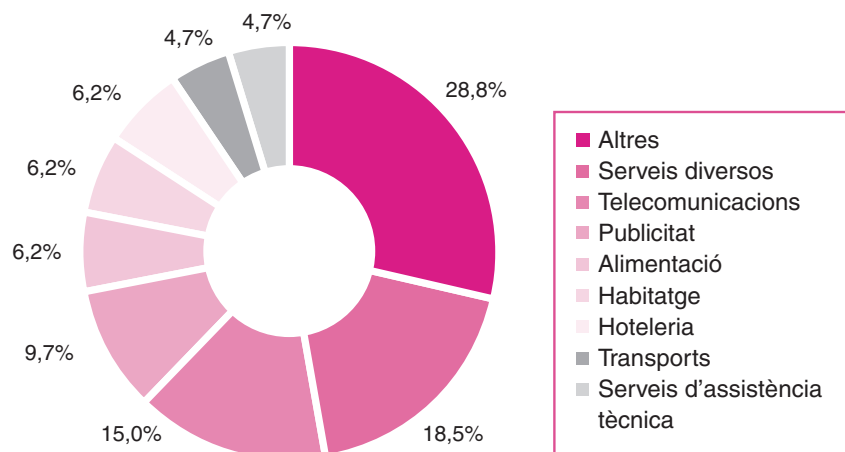
Classificació de les denúncies per tipus de producte o servei:

Producte o servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Serveis diversos	1.030	131	72	97	11	1.341	26,59
Telecomunicacions	517	17	28	47	3	612	12,13
Publicitat	405	0	4	0	0	409	8,11
Productes industrials diversos	280	15	13	19	3	330	6,54
Hoteleria	284	9	6	6	1	306	6,07
Alimentació	210	13	18	12	3	256	5,08
Habitatge	219	13	8	13	1	254	5,04
Transports	154	24	16	16	2	212	4,20
Serveis d'assistència tècnica	164	10	10	10	3	197	3,91
Electrodomèstics	113	13	9	14	1	150	2,97
Tintoreria, perruqueries, bronzejat, gimnasos	122	4	7	1	0	134	2,66
Viatges	120	3	0	1	0	124	2,46
Vehicles de motor	98	4	10	6	2	120	2,38
Serveis financers i assegurances	95	5	8	5	1	114	2,26
Tallers de reparació de vehicles	66	16	15	13	2	112	2,22
Productes tèxtils i cuir	45	2	10	18	0	75	1,49
Aigua, gas, electricitat	53	4	12	2	0	71	1,41
Joguines i puericultura	52	9	0	2	2	65	1,29
Espectacles	39	8	1	1	0	49	0,97
Serveis sanitaris	22	8	3	1	0	34	0,67
Ensenyament no reglat	23	0	0	0	0	23	0,46
Treballs de construcció i reparacions de la llar	15	2	2	1	1	21	0,42

Ferreteria i bricolatge	17	0	1	2	0	20	0,40
Material elèctric	5	2	0	0	1	8	0,16
Productes químics i de neteja	6	1	0	0	0	7	0,14
Total	4.154	313	253	287	37	5.044	100,00

Producte o servei	Total	Percentatge
Serveis diversos	932	18,48
Telecomunicacions	759	15,05
Publicitat	489	9,69
Alimentació	314	6,22
Habitatge	312	6,18
Hoteleria	311	6,17
Transports	239	4,73
Serveis d'assistència tècnica	237	4,70
Electrodomèstics	185	3,66
Viatges	181	3,59
Tintories, perruqueries, bronzejat, gimnasos	161	3,18
Vehicles de motor	151	2,98
Serveis financers i assegurances	139	2,75
Tallers de reparació de vehicles	137	2,72
Productes tèxtils	93	1,85
Aigua, gas, electricitat	86	1,70
Espectacles	69	1,37
Joguines i puericultura	62	1,24
Ensenyament no reglat	52	1,04
Productes químics i de neteja	46	0,91
Serveis sanitaris	33	0,66
Treballs de construcció i reparacions de la llar	26	0,51
Ferreteria i bricolatge	21	0,41
Material elèctric	10	0,20
Total	5.044	100,00

DENÚNCIES



10.2. Comunicacions

Són els instruments de cooperació institucional en el desenvolupament de la política de consum que reforcen la cooperació entre les comunitats autònomes o altres administracions públiques. Inhibeixen actuacions inspectores en favor de l'organisme competent on està situada la indústria o l'establiment distribuïdor del producte o servei investigat.

Comunicacions rebudes	
Actuacions	1.156
Comunicacions trameses	
Actuacions	302

10.3. Ordres de servei

En aquest apartat s'inclouen les actuacions fetes per la inspecció a conseqüència d'ordres de servei, o a iniciativa pròpia dins de les seves tasques genèriques de control i vigilància del mercat.

Durant l'any 2007 a Catalunya s'han fet 846 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:

Demarcació i any	Total Catalunya	Percentatge
Barcelona	564	66,67
Girona	174	20,57
Lleida	76	8,98
Tarragona	22	2,60
Terres de l'Ebre	10	1,18
Total	846	100,00

Xarxa d'alerta

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació de les persones consumidores de la Unió Europea respecte a la Directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions en relació amb els productes potencialment perillosos i que permet evitar riscos per a la seguretat. El Reial decret 1801/2003 sobre seguretat de productes és la transposició de la Directiva comunitària. Aquestes són actuacions no programades.

S'han gestionat 2.235 alertes de productes, que han arribat de diverses procedències i es distingeixen de la manera següent:

CE: Comunitàries

CA: Comunitats autònomes

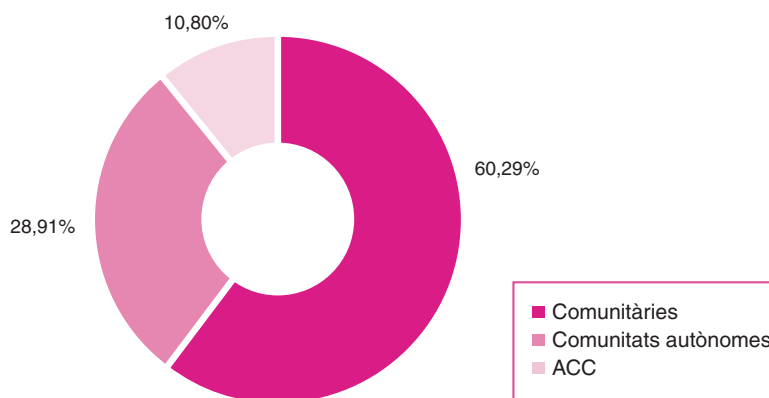
ACC: Agència Catalana del Consum (alertes pròpies), dins d'aquestes també s'inclouen:

- **CPSC:** Web de la Comissió de seguretat de productes destinats als consumidors dels Estats Units
- **CS:** Clàusules de salvaguarda del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç
- **DU:** Duana de Barcelona (terrestre, marítima i aèria)
- **COM:** Comunicacions d'altres organismes relacionades amb la seguretat dels productes.

10.4. Distribució de l'origen de les alertes

Organismes	Nombre d'alertes
CA	645
CE	1.345
ACC	241
TOTAL	2.235

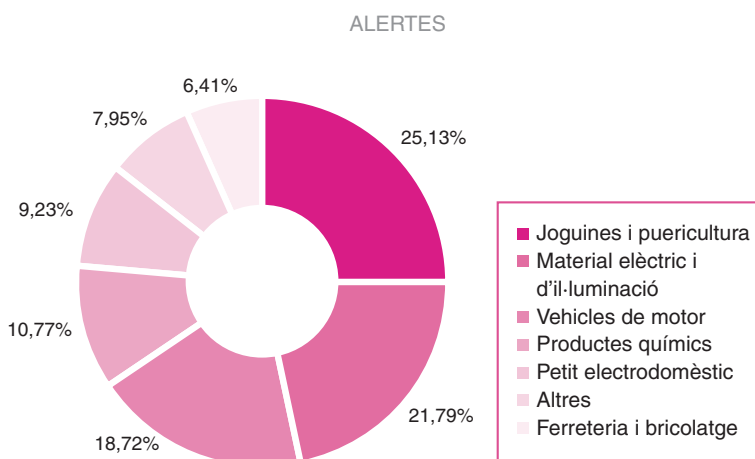
DISTRIBUCIÓ DE L'ORIGEN DE LES ALERTES



Hi ha 405 alertes que afecten empreses domiciliades a Catalunya.

10.4.1. Classificació d'alertes per tipus productes

Tipus de producte	Percentatge
Material elèctric i d'il·luminació	21,79
Vehícles de motor	18,72
Joguines	17,95
Productes químics	10,77
Petit electrodomèstic	9,23
Puericultura	7,18
Ferreteria i bricolatge	6,41
Productes diversos	3,33
Tèxtil, cuir i pell	3,08
Accessoris d'automòbil	1,54
Total	100,00

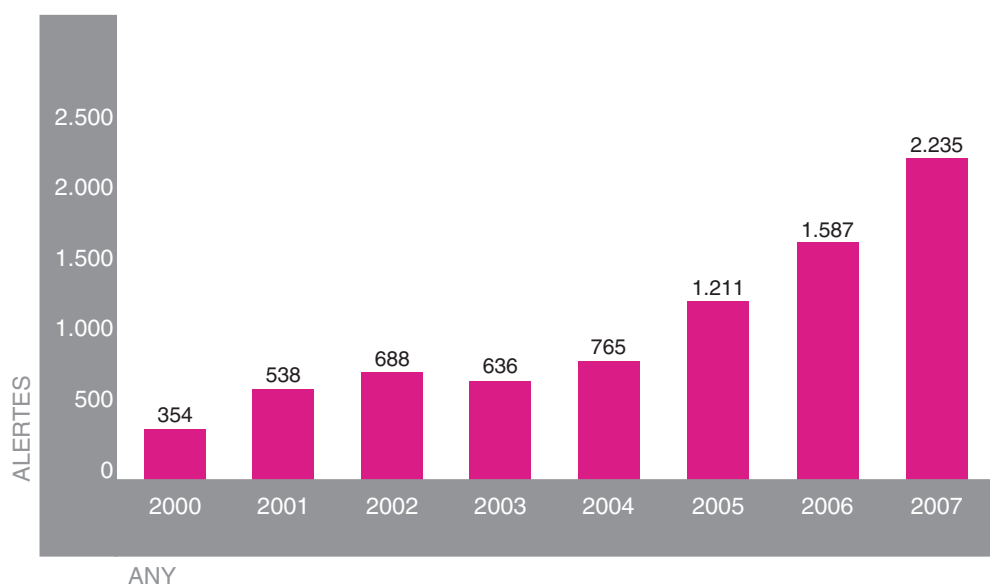


ALERTES

10.4.2. Comparació de les alertes amb altres anys

Any	Total
2000	354
2001	538
2002	688
2003	636
2004	765
2005	1.211
2006	1.587
2007	2.235

COMPARACIÓ DE LES ALERTES AMB ALTRES ANYS



10.5. Actuacions d'inspecció

La inspecció ha dut a terme 13.191 actuacions al llarg del 2007, que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

10.5.1. Classificació per motiu d'actuació

Motiu d'actuació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya	Percentatge
Campanya	1.004	786	595	323	279	2.987	22,64
Denúncia	2.756	333	170	151	7	3.417	25,90
Comunicació	1.610	431	44	113	3	2.201	16,69
D'ofici / OS	564	174	76	22	10	846	6,41
Xarxa d'alerta	1.828	894	527	425	66	3.740	28,35
Total	7.762	2.618	1.412	1.034	365	13.191	100,00

10.5.2. Classificació per tipus de producte/servei

Tipus de producte/servei	Acta	Informe	Total Catalunya	Percentatge
Productes alimentaris	1.460	159	1.619	12,27
Productes no alimentaris	4.618	3.304	7.922	60,06
Serveis	2.285	952	3.237	24,54
Subministraments i telecomunicacions	243	170	413	3,13
Total	8.606	4.585	13.191	100,00

10.5.3. Classificació per organisme

Respecte a les actuacions efectuades, cal dir que les poden fer directament l'ACC, a Barcelona, els serveis territorials (ST) o els consells comarcals (CC) que tenen conveni amb l'ACC i que estan vinculats a cada demarcació.

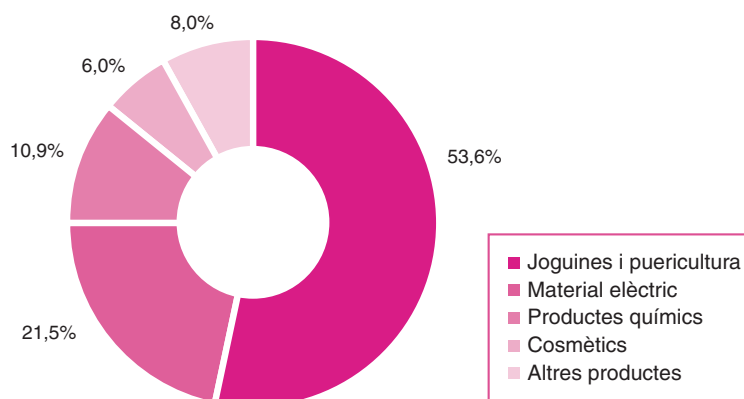
Demarcació	Organisme	Total	Percentatge
Barcelona	ACC (Barcelona)	7.209	54,65
	CC de Barcelona	590	4,47
Girona	ST de Girona	2.103	15,94
	CC de Girona	560	4,25
Lleida	ST de Lleida	1.164	8,82
	CC de Lleida	262	1,99
Tarragona	ST de Tarragona	820	6,22
	CC de Tarragona	166	1,26
Terres de l'Ebre	ST de les Terres de l'Ebre	117	0,89
	CC de les Terres de l'Ebre	200	1,52
Total Catalunya		13.191	100,00

10.5.4. Actuacions de retirada del mercat o de destrucció de mercaderia

Segons el tipus de producte, les unitats que s'han intervingut han estat les següents:

Tipus de producte	Destrucció de mercaderia	Retirada del mercat
Joguines	16.685	115.923
Puericultura	60.378	82.012
Material elèctric	15.367	79.464
Productes químics	2.189	40.241
Cosmètics	3.135	22.302
Productes de pesca		11.280
Electrodomèstics	8.258	4.821
Prod. ind. diversos	1.101	4.570
Olis i greixos	28	4.344
Aliments diversos	4.433	2.274
Tèxtil, cuir i pell	109	1.587
Vehicles de motor	6	289
Recanvis i accessoris d'automoció	152	211
Ferreteria i bricolatge	7	125
Total	111.986	369.443

ACTUACIONS DE RETIRADA DEL MERCAT O DE DESTRUCCIÓ DE MERCADERIA



Productes destruïts el 2007

Tipus de producte	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Destrucció de mercaderia
Juguines	16.629	8	0	48	0	16.685
Puericultura	60.378	0	0	0	0	60.378
Material elèctric	12.071	432	2.694	170	0	15.367
Productes químics	2.189	0	0	0	0	2.189
Cosmètics	3.126	0	0	9	0	3.135
Productes de pesca	0	0	0	0	0	0
Electrodomèstics	8.207	0	0	51	0	8.258
Prod. ind. diversos	849	249	3	0	0	1.101
Olis i greixos	28	0	0	0	0	28
Aliments diversos	4.571	0	0	0	0	4.571
Tèxtil, cuir i pell	109	0	0	0	0	109
Vehícles de motor	6	0	0	0	0	6
Recanvis i accessoris d'automoció	152	0	0	0	0	152
Ferreteria i bricolatge	7	0	0	0	0	7
Total	108.322	689	2.697	278	0	111.986

Productes retirats del mercat el 2007

Tipus de producte	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Retirada del mercat
Juguines	115.456	198	151	112	6	115.923
Puericultura	81.925	86	0	0	0	82.012
Material elèctric	74.961	145	2.567	272	1.519	79.464
Productes químics	40.017	0	0	0	224	40.241
Cosmètics	21.208	750	116	31	197	22.302
Productes de pesca	11.280	0	0	0	0	11.280
Electrodomèstics	4.712	0	13	15	81	4.821
Prod. ind. diversos	3.998	498	30	20	24	4.570
Olis i greixos	4.344	0	0	0	0	4.344

Aliments diversos	2.274	0	0	0	0	2.274
Tèxtil, cuir i pell	1.587	0	0	0	0	1.587
Vehícles de motor	124	165	0	0	0	289
Recanvis i accessoris d'automoció	121	0	0	0	90	211
Ferreteria i bricolatge	100	0	0	25	0	125
Total	362.107	1.843	2.877	475	2.141	369.443

Dels productes retirats, cal ressaltar els següents:

Joguines:

- Diverses joguines Mattel: 75.394 unitats
- Joguines tòxiques Bindeez: 25.166 unitats
- Ànecs amb xiulet: 17.000 unitats.

Puericultura:

- Cadiretes per a nens Jané: 73.115 unitats.

Material elèctric:

- Difusor d'insecticida elèctric diverses marques: 56.349 unitats
- Garlandes elèctriques diverses marques: 21.200 unitats.

Productes químics:

- Ampolles de salfumant Arco Iris: 21.972 unitats
- Pastilles de lleixiu: 11.256 unitats
- Boles antiarnes diverses marques: 6.391 unitats.

Cosmètics:

- Pasta dentífrica diverses marques: 20.849 unitats.

10.5.5. Actuacions amb proposta de decisió d'iniciar procediment sancionador

Del total d'actuacions inspectores fetes l'any 2007, n'hi ha 2.046 a les quals s'ha decidit proposar expedients sancionadors i que podem classificar per tipus de producte o servei de la manera següent:

Tipus producte/servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Alimentació	97	24	24	7	2	154	7,53
Productes no alimentaris	391	89	51	22	6	559	27,32
Serveis	963	121	37	47	3	1.171	57,23
Subministraments i telecomunicacions	126	24	9	3		162	7,92
Total	1.577	258	121	79	11	2.046	100,00

10.5.6. Classificació per tipus de decisió

Al llarg de l'any 2007 s'han proposat les decisions següents en relació amb les actuacions dutes a terme per la inspecció:

Tipus de decisió	Percentatge
Arxiu	72,60
Requeriment A/T	0,45
Comunicació/trasllat	5,55
Expedient sancionador	21,41
Total	100,00

Nota: Els requeriments amb termini no són decisions definitives, sinó que generen noves actuacions de comprovació.

11. Sancions

11.1. Introducció

En cas d'incompliments de la normativa en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, mitjançant un procediment específic s'imposen sancions econòmiques o de destrucció de mercaderies perilloses o fraudulentament, amb la finalitat de protegir els interessos generals de la ciutadania i evitar la reiteració de les males pràctiques en el futur.

11.2. Expedients tramitats

Durant l'any 2007 s'han incoat 1.016 expedients sancionadors en matèries pròpies d'inspecció de disciplina de mercat i consum.

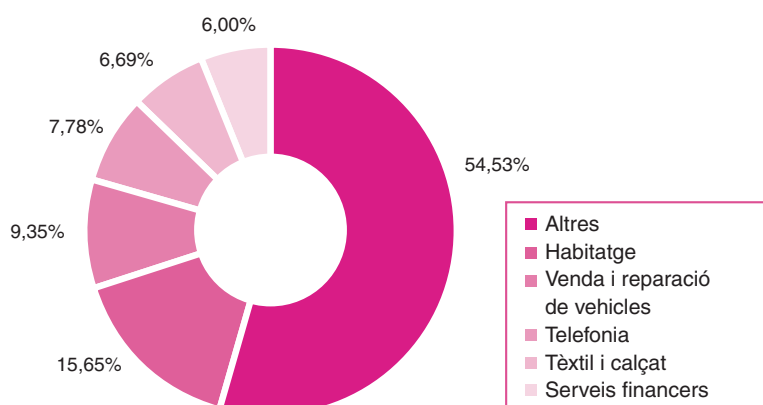
Nombre d'expedients incoats per tipus de producte/servei agrupat

Tipus de producte/servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Alimentació	61	16	19	2	1	99
Productes industrials	164	47	21	13	5	250
Serveis	481	61	32	19	4	597
Subministraments i telecomunicacions	56	10	4			70
Total	762	134	76	34	10	1.016

Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Mobles	13	6	2			21
Alimentació	20	6	3			29
Publicitat	1					1
Assegurances	1					1
Serveis financers	59	1	1			61
Telefonia	65	9	5			79
Tèxtil, calçat	40	14	7	7		68
Serveis diversos	68	18	6	3	3	98
Transports	29	4	1	3		37
Venda domiciliària	2					2
Venda i reparació d'automòbils	70	12	7	6		95
Habitatge, immobiliària	43	3	9	5		60
Comerç minorista	132	26	26	4	3	191
Diversos	55	18	2	2	3	80
Correus		1				1
Reparació d'habitatges	87	7	3	2		99
Electrodomèstics, SAT	33	7	2	1		43
Energia, electricitat, gas	6	1				7
Ensenyament, idiomes	4					4
Grans superfícies	16	1	2			19
Hoteleria	1					1
Informàtica	17			1	1	19
Total	762	134	76	34	10	1.016

EXPEDIENTS TRAMITATS



Expedients incoats per campanyes

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Informació obligatòria i facultativa d'aliments 2005		1		1		2
Condicions tècniques de venda 2005		3				3
Rebaixes d'estiu 2005		1				1
Sistemàtic alimentaris 2005	1					1
Sistemàtic no alimentaris 2005	1					1
Fruïtes informació obligatòria i facultativa 2006		3				3
Control de tèxtil 2006	2		1	1		4
Garlandes 2006	3					3
Control etiquetatge d'aliments 2006			16			16
Campanya habitatge 2006	2		9	2		13
Garantia productes telefonia mòbil 2006	1					1
Centres de bronzejat artificial 2006	11					11
Condicions tècniques de venda 2006	1	1	2			4
Rebaixes d'hivern 2006		1				1
Botigues multipreu 2006	2	1			5	8
Reagrupament de crèdits 2006	52					52
Sistemàtic alimentaris 2006	2		1	1		4
Sistemàtic no alimentaris 2006	4	1	2	1		8
Rebaixes d'hivern 2007	5	3		3		11
Rebaixes d'estiu 2007	4	6	1			11
Centres de bronzejat artificial 2007	7	11	4		2	24
Control de tèxtil 2007		4				4
Programat alimentaris 2007	1	2				3
Total	99	38	36	9	7	189

11.3. Plecs de càrrecs

Any del plec	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2007	655	34	67	32	9	797

11.4. Oferiments d'anàlisi contradictòria

Any de l'ofertament	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2007	32	5	3	3	2	45

11.5. Propostes de resolució

Any de la proposta	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2007	648	127	35	32	8	850

11.6. Expedients resoltos per tipus de resolució

Tipus de resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Arxiu	59	8	12			79
Caducitat	171		1	37		209
Sanció	556	108	21	43	5	733
Sobreseïment	475	13	3	3		494
Total	1.261	129	37	83	5	1.515

11.7. Tipologia de les infraccions sancionades

Infraccions sancionades	Total	Percentatge
N1 Alteració, adulteració i frau en productes	33	2,65
N2 Incompliment en documentació, informació, llibres	448	35,93
N3 Incompliment en transaccions comercials	29	2,33
N4 Infraccions en control i col·laboració inspecció	113	9,06
N5 Infraccions en publicitat	108	8,66
N6 Infraccions en matèria de preus	37	2,97
N7 Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	83	6,66
N8 Incompliments en activitat mercantil	91	7,30
N9 Seguretat de productes	39	3,13
NB Clàusules contractuals	266	21,33
Total	1.247	100,00

11.8. Quantia de les sancions

Any de la resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2007	2.698.000€	128.850€	30.150€	52.500€	19.700€	2.929.200€

11.9. Recursos administratius

Al llarg de l'any 2007 s'han interposat 320 recursos d'alçada: 122 desestimats, 10 estimats totalment, 9 estimats parcialment i 10 inadmissibles. N'hi ha 169 pendents de resolució.

S'han interposat 2 recursos de reposició.

S'han interposat 32 recursos contenciosos administratius.

12. Normativa

12.1. Normes pròpies publicades

S'han redactat i publicat les normes següents:

- Ordre ECF/215/2007, de 30 de maig, per la qual s'estableix el procediment d'atorgament i retirada del distintiu públic de confiança en línia, així com l'exercici de les funcions adreçades a vetllar pel manteniment dels requisits que en justifiquen l'atorgament (DOGC núm. 4912).
- Ordre ECF/188/2007, de 23 de maig, per la qual s'aprova la tramitació telemàtica del procediment de presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes de l'Agència Catalana del Consum (DOGC núm. 4902).

12.2. Normes pròpies en tramitació

- Avantprojecte de Llei de Codi de consum de Catalunya.
- Projecte de decret pel qual es modifiquen diversos articles del Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

12.3. Informes sobre normes d'altres organismes

Unió Europea

- Anàlisis i comentaris al Llibre verd sobre la revisió del cabal en matèria de consum.
- Observacions al Llibre verd sobre els serveis financers al detall al mercat únic.
- Observacions a la proposta de Directiva del Parlament Europeu i del Consell relativa a la protecció de les persones consumidores respecte a determinats aspectes de l'aprofitament per torns de béns d'ús turístic, els productes de vacances de llarga durada, la revenda i l'intercanvi.

Estat espanyol

- Observacions a l'Avantprojecte de Llei per la qual es regula la protecció de les persones consumidores i usuàries en la contractació de béns i serveis amb oferta de restitució posterior de tot o part del preu i, si escau, amb oferiment de revaloració.
- Observacions al Projecte de reial decret legislatiu pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.
- Observacions a l'esborrany de model de norma sobre protecció dels drets dels usuaris en les seves relacions amb els establiments que intervenen en la comercialització continuada de serveis de prestacions.
- Observacions al Projecte d'ordre del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts.
- Observacions a l'Avantprojecte de Llei per la qual es regula la protecció de les persones consumidores en els serveis d'intermediació i en la contractació de crèdits o préstecs.
- Observacions al Projecte de reial decret pel qual es modifica el Reial decret 928/1987, de 5 de juny, relatiu a l'etiquetatge de composició dels productes tèxtils.

- Observacions a l'esborrany del Codi de conducta de l'Associació per a la Promoció de les Tecnologies i de la Informació i el Comerç Electrònic (APTICE).
- Observacions a l'esborrany de resolució per la qual s'atribueix el codi telefònic 905 a la prestació de serveis de tarificació addicional.
- Observacions a l'esborrany del Projecte de reial decret pel qual es modifica el Reglament sobre instal·lació i utilització d'aparells de raigs X amb finalitat de diagnòstic mèdic aprovat pel Reial decret 1891/1991.
- Observacions al Projecte de reial decret pel qual s'estableixen les condicions sanitàries de producció, emmagatzematge i comercialització de bolets.
- Observacions al Projecte de reial decret pel qual s'estableixen certes condicions per a la fabricació, comercialització i etiquetatge d'aliments destinats a protegir les persones amb intolerància al gluten.

Catalunya

- Observacions al Projecte de decret pel qual s'estableixen els requisits de qualitat, seguretat i règim de comunicació davant l'Administració dels procediments per a la prestació del servei de subministrament de gasos combustibles per canalització.
- Observacions a l'Avantprojecte de Llei d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Observacions a l'Avantprojecte de Llei de seguretat industrial.
- Observacions al Projecte de decret pel qual s'estableixen les condicions perquè les persones menors d'edat practiquin activitats subaquàtiques d'esbarjo amb escafandre.
- Observacions a l'Avantprojecte de Llei d'aeroports i heliports de Catalunya.
- Observacions a l'Avantprojecte de Llei de salut pública.

12. 4. Consultes i Informes

S'ha donat resposta a 82 consultes jurídiques en matèria de consum i s'han redactat 10 informes sobre qüestions diverses relacionades amb la normativa i les competències en matèria de consum.

També s'han fet 21 comunicacions amb observacions a les consultes trameses per l'Institut Nacional del Consum.

13. Foment en matèria de consum

13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

L'Agència Catalana del Consum (ACC) té, entre d'altres, les funcions de fomentar el desenvolupament de les associacions i les entitats per a la defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries.

Durant l'any 2007 s'han establert unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Ordre ECF/214/2007, de 13 de juny, per la qual s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió de subvencions destinades a les organitzacions de persones consumidores i usuàries).

Les subvencions establertes es concreten en 10 línies d'ajut:

1. Atenció a la persona consumidora (subvenció màxima del 30%).
2. Atenció a la persona consumidora en noves oficines d'atenció al públic (subvenció màxima del 50%).
3. Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores (subvenció màxima del 40%).
4. Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores en àmbits prioritaris (subvenció màxima del 50%).
5. Foment de la resolució de conflictes mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum (subvenció màxima del 50%).
6. Potenciació del teixit associatiu d'entitats adreçades a la protecció i la defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 50%).
7. Adaptació de les organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries a les noves tecnologies (subvenció màxima del 50%).
8. Endegament d'accions judicials per a la defensa dels interessos generals i col·lectius de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 60%).
9. Potenciació dels processos de fusió de diverses organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 70%).
10. Foment d'actuacions conjuntes entre diverses organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 70%).

S'han concedit subvencions a 15 entitats per un import total de 549.846,21 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total d'1.358.728,70 €.

Associació	Pressupost total acceptat	Subvenció concedida
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	195.485,00 €	79.115,50 €
ACRAC Alternatives al Consum	9.278,00 €	4.639,00 €
ADCUC Associació en Defensa del Consumidor i l'Usuari de Cornellà	12.400,37 €	4.088,03 €
Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	27.270,51 €	12.624,52 €
Consell Alimentari de la Mediterrània	70.870,00 €	28.535,00 €
Consum Rebel - Associació de Joves Consumidors	8.071,42 €	3.485,71 €
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	212.463,00 €	73.245,70 €
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	47.450,00 €	14.235,00 €
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	361.752,62 €	160.874,64 €
PROGRAN - Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran	22.970,00 €	11.185,00 €
SEDECU - Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	30.000,00 €	9.000,00 €
Teleespectadors Associats de Catalunya	6.000,00 €	3.000,00 €
Unió de Consumidors de Catalunya	226.618,68 €	95.073,69 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	110.019,10 €	45.012,42 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Lleida	18.080,00 €	5.732,00 €
TOTAL	1.358.728,70 €	549.846,21 €

La distribució d'aquests ajuts en les diferents línies d'ajut ha estat la següent:

Línia d'ajut	Pressupost d'actuacions	Subvenció concedida
Atenció a la persona consumidora	457.186,26 €	137.155,87 €
Atenció a la persona consumidora en noves oficines d'atenció al públic	14.625,00 €	7.312,50 €
Actuacions d'informació i formació	333.987,76 €	133.595,11 €
Actuacions d'informació i formació en àmbits prioritaris	264.313,94 €	131.581,12 €
Foment de la resolució de conflictes, mediació i arbitratge de consum	146.972,94 €	73.486,48 €
Potenciació del teixit associatiu	76.910,90 €	33.649,18 €
Adaptació a les noves tecnologies	57.731,90 €	28.865,95 €
Accions judicials	7.000,00 €	4.200,00 €
TOTAL	1.358.728,70 €	549.846,21 €

13.2. Subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries

S'han establert les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries, amb un import màxim de 450.000 € (Ordre ECF/293/2007, de 12 de juliol, per la qual s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries).

En el marc d'aquesta línia d'ajut, s'han concedit subvencions a 27 consells comarcals per un import total de 365.918,75 € sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de 962.797,38 €.

Aquestes línies són:

1. Actuacions de col·laboració amb organitzacions de persones consumidores.
2. Activitats d'informació, orientació i assistència tècnica a les persones consumidores i usuàries.
3. Gestió de mediacions.
4. Altres actuacions d'interès amb relació a la protecció i la defensa de les persones consumidores i usuàries.
5. Despeses de funcionament general de les oficines d'informació a les persones consumidores i usuàries.

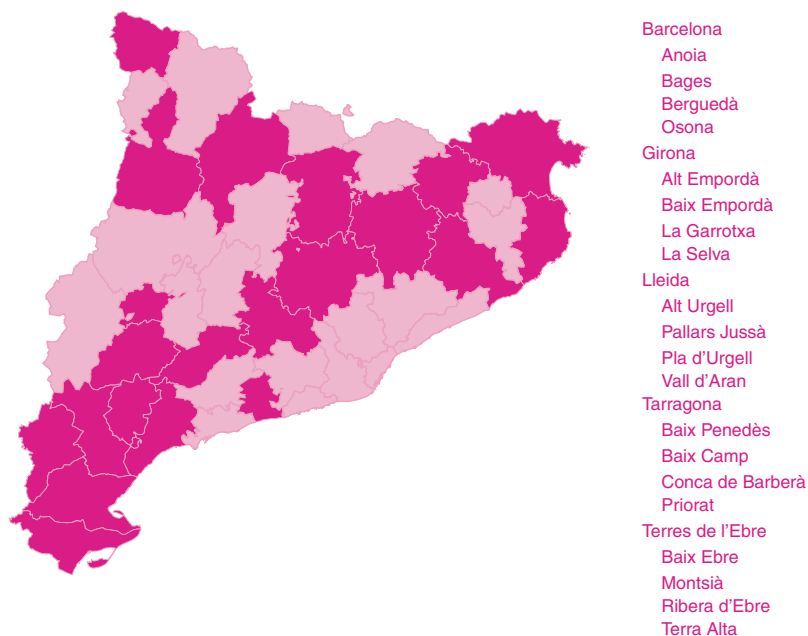
Consell Comarcal	Pressupost acceptat	Subvenció concedida
Alt Camp	12.333,34 €	6.166,67 €
Alt Penedès	44.285,83 €	17.714,33 €
Alt Urgell	43.500,01 €	10.875,08 €
Alta Ribagorça	22.825,30 €	11.412,65 €
Anoia	37.500,00 €	18.750,00 €
Bages	33.013,82 €	13.205,53 €
Baix Camp	89.899,29 €	44.949,65 €
Baix Ebre	26.454,88 €	10.581,95 €
Baix Empordà	10.366,16 €	5.183,08 €
Baix Penedès	27.546,00 €	11.018,40 €
Barcelonès	9.000,00 €	2.250,00 €
Berguedà	19.301,43 €	9.650,72 €
Conca de Barberà	35.700,00 €	8.925,00 €

Garraf	120.297,22 €	30.074,31 €
Garrotxa	58.327,50 €	23.331,00 €
Osona	18.250,00 €	9.125,00 €
Pallars Sobirà	12.865,07 €	6.432,53 €
Pla de l'Estany	32.568,62 €	16.284,31 €
Pla d'Urgell	46.950,18 €	11.737,55 €
Priorat	20.494,93 €	5.123,73 €
Ripollès	43.109,18 €	17.243,67 €
Segarra	22.741,67 €	9.096,67 €
Segrià	28.961,42 €	14.480,71 €
Solsonès	53.559,05 €	13.389,76 €
Urgell	36.689,07 €	14.675,63 €
TOTAL	962.797,38 €	365.918,75 €

13.3. Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 19 consells comarcals per un import total de finançament de 759.520,00 €.

La comarcalització del consum comporta la delegació de competències i l'assignació de les funcions d'informació, formació i educació a les persones consumidores, la tramitació de reclamacions i mediacions, la realització de vistes arbitral i d'actuacions inspectores, el desplegament de campanyes d'inspecció i control, i l'atenció a alertes de productes.



La Vall d'Aran té les competències transferides des de l'any 2005.

14. Estudis i enquestes d'opinió

14.1. Estudis

A banda de l'activitat de recerca en l'àmbit de l'educació del consum, des de l'Agència Catalana del Consum (ACC) es fan estudis diversos per conèixer les dinàmiques de consum a Catalunya i per avaluar els serveis que es presten.

S'han dut a terme els estudis següents:

Estudi sobre el consum i la gent gran. Els recursos i els hàbits de la gent gran, els malbaratarem?

Aquest estudi analitza els significats, les dimensions i els aspectes sociològics de les activitats de les persones grans.

Contextualitza la situació en què es troben les persones grans a través de diferents dades (econòmiques, demogràfiques, etc.), i aprofundeix en els hàbits, les estratègies d'estalvi, el consum de cultura, els canvis d'hàbits de lleure, el consum en general d'aquests i l'ús de productes financers pensats per a la gent gran.

Estudi de l'etiquetatge d'aliments del comerç

L'objecte d'aquest treball és estudiar l'etiquetatge dels aliments que es comercialitzen a Catalunya des de l'entrada en vigor del reglament CE núm. 1924/2006 relatiu a les declaracions nutricionals i de propietats saludables dels aliments.

L'estudi se centra en l'etiquetatge nutricional, que ara com ara és el més ben definit, però també es para atenció a les declaracions de propietats saludables dels aliments i a les declaracions de reducció de risc de malaltia, quan hi consten.

14.2. Enquestes

S'han fet enquestes telefòniques sobre una mostra representativa a Catalunya sobre els temes següents:

Baròmetre del clima de confiança del sector de l'habitatge

L'ACC ha participat en aquest baròmetre amb l'objectiu d'establir i identificar les possibles tendències en el clima de confiança, així com mesurar l'impacte que generen les diferents polítiques aplicades al sector de l'habitatge i els esdeveniments que afecten el mercat i l'accés a l'habitatge.

Enquesta sobre satisfacció dels usuaris que han presentat una reclamació a l'ACC

Té com a finalitat conèixer el nivell de satisfacció de les persones consumidores que han presentat una reclamació a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. S'ha comparat amb les valoracions obtingudes a l'estudi elaborat l'any 2005.

15. Comunicació i difusió

15.1. Tercera Festa del Consum Responsable

Amb motiu de la celebració del Dia Mundial del Consumidor, l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha organitzat un acte lúdic obert a la participació ciutadana per tal de divulgar els drets i deures de les persones consumidores i sensibilitzar-les en el consum responsable, sota el lema "Consumir a ritme de família". La tercera Festa del Consum Responsable ha tingut lloc el dia 18 de març al pla de Miquel Taradell i al moll de la Barceloneta, des de les 10.30 h fins a les 14.30 h.

Hi han participat les organitzacions de persones consumidores catalanes més representatives que treballen en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes del nostre país.

S'han dut a terme activitats musicals i teatrals amb la presència destacada de grups i personatges mediàtics, així com tallers educatius orientats cap al públic jove per a un millor coneixement dels drets i deures de les persones consumidores.



15.2. Jornades

Les polítiques de consum a Catalunya

El 17 d'octubre de 2007 ha tingut lloc la jornada "Les polítiques de consum a Catalunya. Més a prop de les persones". Aquesta jornada ha estat un punt de trobada dels càrrecs electes dels diferents organismes públics de Catalunya per reflexionar sobre les polítiques de consum i la millor manera d'exercir-les. Aquesta reflexió s'ha centrat en la perspectiva de la proximitat que tenen els ens locals i la recerca de l'efectivitat de l'acció per garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.

Nous reptes en la comunicació dels productes alimentaris

L'ACC ha organitzat una jornada tècnica, el 13 de desembre de 2007, referent a l'aplicació del nou reglament sobre les declaracions nutricionals i de propietats saludables en els aliments, en concret sobre els aspectes relacionats amb la publicitat dels productes alimentaris (Reglament CE 1924/ 2006).

A la jornada hi van participar d'una banda el món empresarial, indústries alimentàries i concretament responsables de la presentació etiquetatge i publicitat dels aliments i d'altra banda, els interlocutors habituals del món del consum (associacions de consumidors, OMICS, OCICS i altres administracions públiques, entre d'altres).

A la jornada s'ha destacat la importància del nou Reglament com a instrument per a la protecció del consumidor, l'aplicació d'aquest i les repercussions en la indústria de l'alimentació, en general, i en sectors específics implicats: creatius, publicitaris, responsables de màrqueting de les empreses alimentàries i de distribució, etc.

15.3. Presència en els mitjans de comunicació

L'ACC ha estat present l'any 2007 en els mitjans de comunicació, i n'ha difós l'activitat a la premsa escrita, la ràdio i la televisió a través d'anuncis amb motiu de diferents esdeveniments.

15.3.1. Premsa diària i revistes tècniques

S'han publicat diferents anuncis, amb 26 insercions, dels temes següents:

- Genèric de consum
- Concurs escolar Consumopolis
- Recomanacions per als afectats de la suspensió d'activitats de la companyia Air Madrid
- Jornada "Nous reptes en la comunicació dels productes alimentaris"
- Recomanacions als afectats pel tall de subministrament elèctric.
- Llançament del nou web

15.3.2. Espais de ràdio contractats

S'han contractat 401 falques publicitàries per donar a conèixer el nou web a diferents mitjans: RAC 1, RAC 105 i SER Catalunya central.

S'han fet 38 espais en el programa *Àrea de consum*, d'Onda Cero, en què intervenen les associacions de persones consumidores més representatives.

15.3.3. Televisió

S'han emès 38 programes divulgatius de consum en televisions locals.

Els temes tractats han estat: la TDT, els videojocs, la telefonia, la planificació del Nadal, les joguines, la seguretat de productes, les garanties i la manera de reclamar.

15.4. Campanyes de comunicació

S'han dut a terme les campanyes següents:

Actuacions específiques amb relació al tall de subministrament elèctric del mes de juliol a Barcelona:

- Publicació d'anuncis informatius en els principals diaris.
- Falques de ràdio amb 144 insercions emeses els dies 3, 4, 5, 6, 7 i 10 de setembre per a l'àrea de Barcelona. Les falques recordaven a les persones afectades que podien reclamar i com fer-ho.
- Edició d'un díptic informatiu amb recomanacions de com reclamar que s'ha distribuït als domicilis de les zones afectades (150.000 exemplars).



Campanya de la Festa del Consum:

Campanya per donar a conèixer la Festa del Consum als ciutadans i ciutadanes amb motiu del Dia Mundial del Consumidor, sota el lema “Consumir a ritme de família”. S’han inserit anuncis a diferents mitjans de comunicació i s’han emès falques de ràdio.



Campanya de Nadal:

“Aquestes festes, fes comptes”

“Aquestes festes, a l’hora de comprar joguines, vés amb mil ulls”

Campanya de sensibilització adreçada als ciutadans i ciutadanes de Catalunya amb informació i consells pràctics per prevenir els efectes del sobreendeutament en l’economia familiar.

La campanya ha consistit en falques de ràdio de 20 segons a les principals emissores i anuncis en premsa generalista.



15.5. Presència en certàmens firals

L’ACC participa activament en les fires de Catalunya per donar informació directa als ciutadans i ciutadanes, distribuir opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, i fer promoció de l’organisme mitjançant el repartiment de marxandatge.

L’ACC ha estat present amb un estand a les fires següents:

Fira Expojove - Girona, del 23 al 26 de gener

Fira de Sant Josep - Mollerussa, del 17 al 19 de març

Fira Expoebre - Tortosa, del 28 d'abril a l'1 de maig
FiraGran - Barcelona, del 9 al 13 de maig
Fira de l'Ascensió - Granollers, del 17 al 20 de maig
Fira Multisectorial - Cambrils, de l'1 al 3 de juny
Fira Agrària de Sant Miquel - Lleida, del 26 al 30 de setembre
Festa del Club Súper 3 - Anella Olímpica de Barcelona, a l'octubre
Fira Expovallès - Terrassa, del 19 al 21 d'octubre
Fira de Mostres - Girona, del 27 d'octubre a l'1 de novembre
Fira de Sant Martíria - Banyoles, del 16 al 18 de novembre
Fira de Mostres - Amposta, del 5 al 9 de desembre
Festival de la Infància - Barcelona, del 27 de desembre al 4 de gener

A les fires s'han repartit els fulletons editats per l'ACC i articles de difusió: bolígrafs, llapis, llapis de colors amb maquineta, bosses de paper, bosses de pa de cotó, ceres de colors, quaderns d'escola, punts de mòbil, punts de llibre i caramels.



15.6. Comunicats de premsa

S'han fet 11 rodes de premsa i s'han redactat 53 notes de premsa sobre diverses qüestions:

- Recomanacions de l'ACC per comprar en rebaixes (4 de gener i 29 de juny).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Montblanc amb un 75% dels tallers ja reservats (16 de gener).
- La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa vistes arbitrals per videoconferència al Baix Camp (24 de gener).
- L'Escola del Consum de Catalunya arriba al Baix Camp (31 de gener).
- El conseller Castells obre a la concertació les polítiques de consum (14 de febrer).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Baix Penedès amb un 57% dels tallers reservats (20 de febrer).
- La JACC posa en marxa les vistes arbitrals per videoconferència a Osona (22 de febrer).
- Recomanacions de l'ACC als usuaris de telefonia amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris (1 de març).
- L'Escola del Consum s'instal·la al Baix Ebre amb un 74% dels tallers reservats (6 de març).
- L'ACC organitza la tercera edició de la Festa del Consum Responsable sota el lema "Consumir a ritme de família" (14 de març).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Berguedà amb tallers per a 690 alumnes (12 d'abril).
- L'ACC premia els millors treballs escolars del concurs "Consum Responsable i Qualitat de Vida" (18 d'abril).
- L'ACC serà present a la Fira Expoebre, que s'inaugura demà a Tortosa (27 d'abril).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Pallars Jussà amb un 92% dels tallers reservats (3 de maig).
- L'ACC participa a FiraGran del 9 al 13 de maig (7 de maig).
- L'ACC va resoldre el 60% de les reclamacions del 2006 a través de la mediació o de l'arbitratge (10 de maig).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a la Vall d'Aran amb un 60% dels tallers reservats (15 de maig).
- Recomanacions de l'ACC als afectats dels vols a Glasgow (17 de maig).
- L'ACC participa a la Fira de l'Ascensió a Granollers fins al 20 de maig (18 de maig).

- L'ACC estudia els hàbits de la gent gran per millorar-ne la protecció com a persones consumidores (18 de maig).
- L'ACC participa a la 50a Fira de Cambrils de l'1 al 3 de juny (1 de juny).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Pla d'Urgell amb un 72% dels tallers reservats (6 de juny).
- L'ACC immobilitza 6.845 tubs de pasta de dents a diversos punts de Catalunya (6 de juliol).
- L'ACC ha immobilitzat quasi 19.000 tubs de pasta de dents (9 de juliol).
- Actuació de l'ACC i el Govern francès per detectar articles de platja potencialment insegurs (10 de juliol).
- Consum retira 31 armelles inflables per a infants (12 de juliol)
- La Generalitat signa convenis amb 22 noves empreses que s'incorporen al Pacte per al celfac i el diabètic per millorar l'etiquetatge dels productes alimentaris (13 de juliol).
- L'ACC renova el seu web per respondre millor a les necessitats dels ciutadans (18 de juliol).
- Presentació del Sistema Arbitral de Consum d'Andorra als principals organismes de consum de Catalunya (19 de juliol).
- Recomanacions de l'ACC a les persones afectades pel tall de subministrament elèctric (25 de juliol).
- La Generalitat es reuneix amb empresaris i comerciants afectats pel tall de subministrament elèctric per explicar-los els mecanismes de reclamació (27 de juliol).
- La Generalitat es reuneix amb les associacions de persones consumidores per informar dels nous mecanismes de resposta a les persones afectades pel tall de subministrament elèctric (1 d'agost).
- La Generalitat es reuneix amb els representants d'empreses i comerços per millorar els procediments de reclamació pels danys causats pel tall de subministrament elèctric (3 d'agost).
- L'ACC ha atès més de 9.400 consultes de persones afectades pel tall de subministrament elèctric (3 d'agost).
- A partir d'avui tots els aparcaments han d'aplicar la tarifa per minut (31 d'agost).
- La Generalitat es reuneix amb representants d'empresaris i comerciants (28 de setembre).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Segrià (2 d'octubre).
- El Departament d'Economia estableix les causes del tall de subministrament elèctric del 23 de juliol (4 d'octubre).
- L'ACC participa a la Fira Industrial, Agrícola i Comercial de Girona (26 d'octubre).
- L'ACC ensenya a consumir a ritme de família a la Festa dels Súpers (26 d'octubre).
- L'ACC vetlla per la retirada voluntària de joguines de Giochi Preziosi a Espanya (8 de novembre).
- Setem, l'ACC i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) editen una guia per fomentar el comerç just a les institucions públiques (8 de novembre)
- L'ACC participa a la Fira de Sant Martíà-Firestany del 16 al 18 de novembre (16 de novembre).
- L'ACC inicia una campanya de sensibilització per fer bé les compres de Nadal (19 de novembre).
- L'ACC imposa sancions a companyies aèries per un import global de 736.700 € (28 de novembre).
- El conseller Castells valora les actuacions que el Consell de les Persones Consumidores de Catalunya ha dut a terme l'any 2007 amb les organitzacions de persones consumidores (4 de desembre).
- L'ACC participa a la Fira de Mostres d'Amposta del 5 al 9 de desembre (5 de desembre).
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a l'Anoia (7 de desembre).
- El 90% de declaracions nutricionals dels aliments s'ajusten a la normativa vigent (11 de desembre).
- El conseller Castells reclama millorar la informació que es dona a les persones consumidores sobre l'etiquetatge i la publicitat dels aliments (13 de desembre).
- L'ACC i l'Ajuntament de Barcelona proposen diversos tallers per ajudar les famílies a escollir els videojocs més adequats (20 de desembre).
- L'ACC fomenta el consum responsable al Festival de la Infància de la Fira de Barcelona (27 de desembre).

15.7. Impactes

L'ACC manté una relació constant amb els diversos mitjans de comunicació per mantenir informats els ciutadans i ciutadanes. Aquesta participació a televisió, ràdios i mitjans de premsa escrita ha representat un total de 218.241.886 impactes durant l'any 2007.

15.8. Publicacions

S'han editat o reeditat els fulletons informatius següents:

- Informació per comprar un habitatge
- Les associacions de consumidors de Catalunya

- Si tens la factura, tens la garantia
- Recomanacions abans d'iniciar un viatge
- Escola del Consum de Catalunya
- Mediació i arbitratge de consum
- El comerç just
- Consum responsable: el consum de proximitat
- La gent gran com a persones consumidores
- Els videojocs, fem-ne un ús responsable i reflexiu
- Reagrupament de crèdits
- Agència Catalana del Consum
- Els crèdits ràpids
- El control del mercat i les persones consumidores
- Recomanacions als usuaris particulars afectats pel tall de subministrament elèctric del 23 de juliol de 2007



També s'han editat, en col·laboració amb altres entitats, les guies següents:

- “Qui posa les regles del joc? Guia per a l'elecció i l'ús dels videojocs”, en col·laboració amb l'Institut d'Educació de Barcelona de l'Ajuntament de Barcelona
- Guia de l'etiquetatge del peix



16. Relacions i projectes d'àmbit europeu

16.1. Gestió de consultes i reclamacions

Des de l'Agència Catalana del Consum (ACC) es du a terme la gestió de les consultes i reclamacions de persones consumidores de Catalunya envers professionals domiciliats en altres estats membres de la Unió Europea (UE), així com les d'aquelles persones consumidores de la UE que tenen un problema de consum amb un professional domiciliat a Catalunya.

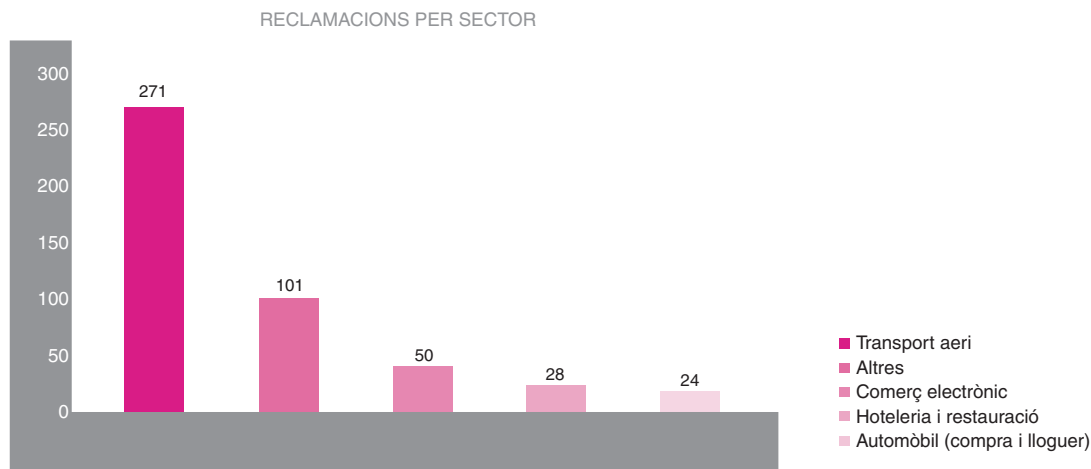
Durant l'any 2007 s'han atès 1.072 casos, 598 dels quals corresponen a consultes i 474, a reclamacions concretes. El global de casos ha disminuït entorn d'un 20% respecte als registrats durant l'any 2006, conseqüència de la no-participació de l'ACC en la gestió dels afers de consum transfronterers que implicaven persones consumidores o professionals residents o ubicats fora del territori de Catalunya. Ara per ara és el Centre Europeu del Consumidor d'Espanya, adscrit a l'Institut Nacional del Consum de l'Administració central espanyola, l'organisme encarregat de la gestió d'aquests casos.

CONSULTES PER SECTOR

Sector	Total
Transport aeri	353
Comerç electrònic (Internet)	66
Altres	38
Turisme	24
Electrodomèstics	22
Temps compartit	19
Hoteleria-restauració	15
Habitatge-lloguer	12
Automòbil	11
Transport terrestre	11
Agències de viatge	7
Serveis	7
Serveis financers	6
Mobles	4
Seguretat del producte	3
Total	598

RECLAMACIONS PER SECTOR

Sector	Total
Transport aeri	271
Comerç electrònic (internet)	50
Hoteleria-restauració	28
Automòbil (compra, lloguer, reparacions)	24
Turisme	21
Transport	19
Electrodomèstics	15
Altres	15
Temps compartit	10
Serveis financers	9
Habitatge	6
Mobles	3
Serveis	2
Agències de viatge	1
Total	474



El 78% de les persones consumidores que han presentat aquestes reclamacions resideixen a Catalunya, i la majoria del 22% restant prové, principalment, en aquest ordre, de França, el Regne Unit, Portugal, Itàlia, Alemanya, Irlanda i els Països Baixos. Les dificultats que troben els passatgers aeris en relació amb els vols contractats, així com els problemes derivats de transaccions o compres virtuals (Internet), segueixen sent el principal sector objecte de consultes i també de reclamacions en l'àmbit del consum transfronterer.

Pel que fa al domicili social dels professionals o empresaris objecte de reclamació, el 26% és a Catalunya, mentre que del 74% restant (UE i fins i tot països de fora de la UE) quasi la meitat és a Irlanda, país que és seu d'una important companyia aèria. Segueixen el Regne Unit i França, països on hi ha el domicili social d'un bon nombre de companyies aèries i també d'empreses de comerç virtual o electrònic. Itàlia, Alemanya i, finalment la República Txeca, també n'ocupen un lloc rellevant.

El transport aeri i el comerç electrònic són, doncs, els sectors majoritaris objecte de consultes i de reclamacions de consum, fet que coincideix amb la tendència dels darrers anys, que ha estat la substitució progressiva de sectors com ara els problemes en la compra i postvenda de drets de temps compartit (mal anomenada multipropietat), pel de les incidències vinculades al transport aeri i també a les transaccions comercials que les persones consumidores efectuen a través d'Internet.

Quant al sector del transport aeri, destaca que la majoria de les reclamacions i les consultes rebudes són principalment relatives a l'equipatge i als casos de supòsits de la denegació d'embarcament, la cancel·lació i el gran retard dels vols, regulats pel Reglament (CE) 261/2004, d'11 de febrer. Amb relació a aquesta norma, obeint les disposicions de l'esmentat Reglament, al febrer del 2007 la Comissió Europea va fer públic un informe sobre la seva aplicació. Aquest informe recull les principals deficiències de la norma, les quals coincideixen essencialment amb les reclamacions i consultes rebudes (discrecionalitat en les indemnitzacions per pèrdua o deteriorament d'equipatge facturat, manca de claredat de les informacions sobre el vol contractat, manca de responsabilitat del transportista aeri en supòsits relatius a l'horari, etc.).

El fet d'adquirir bitllets de transport aeri a companyies que no tenen seu al país de la persona consumidora, sovint provoca que les gestions o les incidències que aquest hagi de desenvolupar a posteriori s'hagin de fer amb un interlocutor estranger i en unes condicions alienes a la persona consumidor, tenint en compte a més les barreres idiomàtiques. Des de l'ACC, a través de la Secció de Consum Europeu, assessorem i ajudem les persones consumidors en defensa dels seus drets, legalment reconeguts, davant les companyies aèries o serveis vinculats, principalment en temes com ara les indemnitzacions per retard, pèrdua o danys amb l'equipatge facturat, cancel·lació de vols contractats, etc.

Pel que fa al comerç electrònic, l'augment de reclamacions està directament relacionat amb l'augment del nombre d'usuaris d'Internet i al fet de constituir una botiga virtual de possibilitats gairebé il·limitades ara per ara, la qual cosa afecta aspectes comuns de les transaccions comercials, com ara els lliuraments dels productes en les condicions pactades, la conformitat d'aquests, la seguretat de les compres, etc.

16.2. Participació de l'ACC a la UE

Col·laboració amb el Departament de Consum del Govern francès

S'ha seguit col·laborant estretament amb la Direcció General de Competència, Consum i Repressió de Fraus (DGCCRF) del Govern francès.

El nou director de la DRCCRF de Montpeller i el director de la DDCCRF de Perpinyà ha visitat l'ACC el 22 de març de 2007.



El mes de juliol del 2007 ha estat el mes escollit per tal desenvolupar, de nou conjuntament entre l'ACC i la DGCCRF, una acció d'inspecció o campanya de control conjunta, aquest cop envers la comercialització dels productes aquàtics. L'acció ha consistit en unes visites de control d'aquests productes a establiments de zones turístiques costaneres tant de Catalunya com de la Catalunya-Nord. Inspectors de l'ACC i de l'Administració francesa han dur a terme aquestes visites a les poblacions escollides els dies 9 i 10 de juliol a Catalunya i els dies 12 i 13 a la Catalunya-Nord.



Cal destacar que forma ininterrompuda, s'ha mantingut el flux o l'intercanvi (DGCCRF-ACC) de dossiers o casos transfronterers basats en reclamacions de persones consumidores catalanes o franceses amb empreses o professionals catalans o francesos (bàsicament temes derivats del sector turístic però també d'altres sectors, com el comerç electrònic, etc.), i s'ha treballat conjuntament en la cerca de solucions als problemes transfronterers de consum.

Participació a la xarxa NEPIM

INTERREG III C zona sud-oest: Projecte NEPIM. L'objectiu de la xarxa NEPIM -Xarxa per a la promoció del mercat interior europeu a través del consum- és promocionar a totes les regions que en formen part una millor adequació a les necessitats dels consumidors i dels seus problemes reals, disputes i conflictes en l'àmbit de consum a partir de l'intercanvi d'experiències en assessorament, informació, assistència i defensa de les persones consumidores.

Durant el 2007, s'ha participat en dues jornades de reflexió a l'entorn de les reclamacions transfrontereres sobre consum en àmbits turístics, a Florència (Itàlia), en què l'ACC ha aportat la visió del sistema arbitral del consum.

També s'ha intervingut en una conferència sobre l'etiquetatge dels productes per a un consum sostenible, on el representant de l'ACC, ha fet una exposició sobre els sistemes d'etiquetatge ecològics i distintius de qualitat ambiental per a productes i serveis vigents a Catalunya.

Els membres de la NEPIM són: 1. Consumer Advice Upper Austria Ltd. (Àustria), 2. Consumers Organization n.p.a. (VSZ Ostbelgium) (Bèlgica) 3. South Tyrol Consumer Centre (Itàlia). 4. Consumers Defense Association of the Czech Republic (Txèquia). 5. Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. (Alemanya). 6. Consumer Central Institute of Lower Saxony (Alemanya). 7. Consumer Association of Northrhine Westphalia (Alemanya). 8. Agència Catalana del Consum (Catalunya). 9. Govern Basc (País Basc). 10. Tuscany Region (Itàlia). 11. Consumers Association of Alsace (França).

17. Coordinació amb altres organismes i entitats

El consum és una matèria molt transversal en què intervenen molts actors. Entre les funcions que té assignades per llei l'Agència Catalana del Consum (ACC) hi ha les de relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per avançar en la millora dels drets i la protecció de les persones consumidores i usuàries, cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i amb les associacions i entitats de defensa de les persones consumidores i usuàries i coordinar-se amb les juntes i òrgans arbitral d'àmbit municipal.

En aquest marc es duen a terme actuacions sistemàtiques de coordinació amb diferents organismes:

Oficines públiques d'informació al consumidor

Durant l'any 2007 s'han fet diverses reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials amb les oficines públiques d'informació al consumidor d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i de la Diputació de Barcelona per al tractament de temes diversos. Aquestes reunions són un instrument útil per intercanviar informació, coordinar criteris i tractar problemes comuns a totes les oficines d'informació al consumidor. S'han tractat els diferents conflictes de consum sorgits durant l'any (el cas d'Air Madrid i l'apagada del mes de juliol, entre d'altres), els conflictes de telefonia, l'aplicació de la normativa de garanties i els criteris per a la tramitació de les reclamacions de les persones consumidores de Catalunya, entre d'altres.

Juntes arbitral de consum

S'han dut a terme cinc reunions periòdiques amb les juntes arbitral de consum per tractar temes diversos que afecten directament el desenvolupament de l'arbitratge de consum a Catalunya. En aquestes reunions s'han comentat casos concrets i s'han intercanviat experiències en matèria de mediació i arbitratge entre totes les juntes del territori català: la JAC de Catalunya, la JAC de Badalona, la JAC de Barcelona, la JAC de l'Hospitalet, la JAC de Lleida, la JAC de Mataró, la JAC de Sabadell, la JAC de Terrassa i la JAC de Vilafranca del Penedès.

S'ha analitzat també de manera conjunta el Projecte de reial decret sobre el sistema arbitral de consum i els seus efectes pràctics.

Aquestes reunions han permès consolidar un marc permanent de coordinació entre les juntes arbitral del territori català.

El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya

El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya és l'òrgan de representació i consulta de les associacions de persones consumidores i usuàries i té la representació institucional de les organitzacions de persones consumidores i usuàries davant l'Administració de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions, entitats i organismes. En formen part totes les organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya i la seva Comissió Permanent han tingut un paper actiu durant l'any 2007. S'han fet 10 reunions (una reunió del Ple i 9 de la Comissió Permanent).

La Comissió Permanent ha fet 5 reunions ordinàries i 4 reunions extraordinàries en les quals s'han tractat assumptes tan importants com l'apagada del subministrament elèctric del mes de juliol a Barcelona i els problemes del transport ferroviari. També s'ha millorat la informació sobre el Consell disponible al web.

El Consell ha estat present en diferents reunions per tractar el procediment de reclamació de les persones afectades pel tall de subministrament elèctric del 23 de juliol i ha participat en l'elaboració d'un opuscle amb recomanacions als usuaris afectats, del qual s'han distribuït 150.000 exemplars.

En la reunió del Ple del 4 desembre s'ha aprovat el logotip del Consell.



D'altra banda, l'ACC ha mantingut una col·laboració permanent amb les organitzacions de persones consumidores més representatives en el marc de reunions mensuals de coordinació tècnica.

18. L'Agència Catalana del Consum mes a mes

Gener

Jordi Anguera i Camós, nou director de l'Agència Catalana del Consum (ACC).

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa vistes arbitrals per videoconferència al Baix Camp.

Febrer

El conseller d'Economia i Finances, Antoni Castells, obre a la concertació les polítiques de consum.

El conseller Castells reuneix el Consell de Direcció de l'ACC. Aquest òrgan agrupa representants de les associacions de consumidors i usuaris, dels municipis, de les organitzacions sindicals i empresarials i dels diferents departaments del Govern que tenen competència en àmbits relacionats amb la prestació directa de serveis als ciutadans.

La JACC posa en marxa les vistes arbitrals per videoconferència a Osona.

Març

L'ACC fa recomanacions als usuaris de telefonia amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris. La nova norma prohibeix l'arrodoniment a l'alça del temps de durada de les trucades.

L'ACC organitza la tercera edició de la Festa del Consum Responsable amb el lema "Consumir a ritme de família". La Festa gira entorn de la gestió del pressupost familiar, entès com el principi d'una bona economia per evitar el sobreendeutament de les famílies.

Abril

L'ACC premia els millors treballs escolars del concurs "Consum Responsable i Qualitat de Vida". Més de 800 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb més de 160 professors, han participat en la segona edició del concurs.

L'ACC fa recomanacions a les persones consumidores i usuàries a l'hora de contractar un servei de valor afegit a través de l'enviament d'un SMS des del telèfon mòbil.

Maig

L'ACC presenta el balanç de la seva actuació el 2006. Va resoldre el 60% de les reclamacions del 2006 a través de la mediació o de l'arbitratge.

L'ACC estudia els hàbits de la gent gran per millorar-ne la protecció com a consumidors. Presenta l'estudi AVVIIS (Avaluació, vector, vellesa i impactes socioeconòmics en el context de la sostenibilitat), que consta de dues fases, l'última de les quals finalitza l'any 2008.

Juny

L'ACC inicia una campanya inspectora específica per detectar publicitat enganyosa en la venda d'habitatges, davant l'augment previsible de l'agressivitat en les tècniques per captar clients.

L'ACC obre expedients a les 58 empreses dedicades a la unificació i al refinançament de crèdits que ha inspeccionat en els últims mesos a Catalunya, en detectar-se campanyes publicitàries molt agressives.

Juliol

L'ACC immobilitza gairebé 19.000 tubs de pasta de dents.

Actuació de l'ACC i del Govern francès per detectar articles de platja potencialment insegurs.

La Generalitat signa convenis amb 22 empreses noves que s'incorporen al Pacte per al celíac i el diabètic per millorar l'etiquetatge dels productes alimentaris.

L'ACC renova el seu web www.consum.cat per respondre millor a les necessitats de la ciutadania. El web els apropa els serveis i potencia la interacció amb la societat catalana. Per primera vegada les reclamacions es poden presentar en línia.

L'ACC dóna recomanacions a les persones afectades pel tall de subministrament elèctric del 23 de juliol a Barcelona.

Agost

La Generalitat es reuneix amb les associacions de consumidors per informar dels nous mecanismes de resposta a les persones afectades pel tall de subministrament elèctric.

La Generalitat es reuneix amb els representants d'empreses i comerços per millorar els procediments de reclamació pels danys causats pel tall de subministrament elèctric.

L'ACC atén més de 9.400 consultes de persones afectades pel tall de subministrament elèctric.

L'ACC recomana a totes les persones consumidores que creuen que tenen algun article afectat per la retirada voluntària de joguines de l'empresa MATTEL que contactin amb l'empresa per confirmar-ho i sol·licitar la devolució de l'import de la joguina o la substitució gratuïta.

Setembre

Avis de l'ACC als usuaris dels aparcaments de vehicles de motor. A partir de l'1 de setembre tots els aparcaments d'estacionament rotatori estan obligats a facturar per minuts.

Octubre

El conseller d'Economia i Finances, Antoni Castells, inaugura la jornada "Les polítiques de consum a Catalunya. Més a prop de les persones", la primera jornada que organitza la Generalitat amb l'objectiu d'enfortir les relacions amb els governs locals en matèria de consum. Durant la conferència inaugural, Castells destaca que "Una bona política de consum és un tret essencial d'una societat avançada, i per això el Govern l'ha situada al centre de la seva acció política".

L'ACC ensenya a consumir a ritme de família a la Festa dels Súpers.

Novembre

L'ACC vetlla per la retirada voluntària de joguines de Giochi Preziosi a Espanya.

Setem, l'ACC i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) editen una guia per fomentar el comerç just a les institucions públiques.

L'ACC inicia una campanya de sensibilització per fer bé les compres de Nadal.

L'ACC imposa sancions a companyies aèries per un import global de 736.700 €. Els retards, la pèrdua d'equipatge i la cancel·lació de vols són els motius que ocasionen més reclamacions.

Desembre

El conseller d'Economia i Finances, Antoni Castells, presideix per primera vegada el Ple del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya en una reunió que ha servit per analitzar els grans temes de consum que han sorgit el 2007, com l'apagada elèctrica de l'estiu o la crisi del transport ferroviari de rodalies.

L'ACC encarrega al Centre d'Ensenyament Superior de Nutrició i Dietètica (CESNID) un estudi complet sobre el nivell d'acompliment de la recent normativa comunitària en l'etiquetatge dels aliments més comercialitzats a Catalunya. Del resultat d'aquest treball, se'n desprèn que el 90% de les declaracions nutricionals que apareixen a l'etiquetatge dels aliments s'ajusten a la normativa vigent.

El conseller Castells reclama millorar la informació que es dona a les persones consumidores sobre l'etiquetatge i la publicitat dels aliments en unes declaracions fetes durant la inauguració de la jornada "Nous reptes en la comunicació dels productes alimentaris. Aliments funcionals: publicitat i consum", organitzada per l'ACC.

L'ACC i l'Ajuntament de Barcelona proposen diversos tallers per ajudar les famílies a escollir els videojocs més adequats. Aquests tallers complementen la reedició de la guia "Qui posa les regles del joc? Guia per a l'elecció i l'ús de videojocs".

L'ACC fomenta el consum responsable al Festival de la Infància de la Fira de Barcelona amb l'estand "Consumir a ritme de família".

Adreces

Agència Catalana del Consum (Barcelona)

Tel. 93 551 66 66
www.consum.cat
consum@gencat.cat

Av. Diagonal, 405 bis
08008 Barcelona

Av. Diagonal, 403 1a planta
08008 Barcelona

Gran Via de Carles III 105, lletra B i l
08028 Barcelona

Secció de Consum a Girona

C/ Migdia, 50-52
17003 Girona
Tel. 972 94 01 00

Secció de Consum a Tarragona

C/ Pompeu Fabra, 1
43004 Tarragona
Tel. 977 25 17 17

Secció de Consum a Lleida

Av. del Segre, núm 7
25007 Lleida
Tel. 973 72 80 00

Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

C/ Llotja, núm 4, 2D
43500 Tortosa
Tel. 977 44 84 90