

Presentació del secretari de Política Financera, Competència i Consum

Després de mesos de recessió, els indicadors econòmics apunten cap a una millora, que malgrat la duresa de la crisi s'ha d'anar concretant els mesos vinents. Són bones notícies, que reafirmen la solidesa de l'economia catalana i els fonaments que la sustenten.

Un dels elements que destaca en aquest procés de recuperació és la millora del consum, la qual cosa vol dir que s'està restablint la confiança de les persones consumidores.

Per això són essencials els treballs relacionats amb la redacció de l'Avantprojecte de Llei del Codi de consum de Catalunya, la valoració de les esmenes rebudes durant el procés d'informació pública i la millora del text de l'articulat amb les aportacions de tots els sectors. Aquesta tasca ha permès, finalment, l'aprovació per part del Govern, el 9 de desembre del 2009, del text del Projecte de Llei que n'inicia la tramitació parlamentària. El Codi de consum amplia els drets de les persones consumidores i adequa la Llei a les noves activitats mercantils. A més, recull tota la normativa en matèria de consum que estava dispersa en diverses normes sectorials. Representa un gran avenç tant en la defensa dels drets i deures de les persones consumidores com en la regulació de noves pràctiques i tipus de contractació de béns i serveis. També incrementa la capacitat de la Generalitat de Catalunya en matèria sancionadora i de control del mercat. El text s'articula com un veritable codi i està cridat a esdevenir un referent del marc legislatiu europeu en matèria de consum.

A més, l'Agència Catalana del Consum ha continuat creixent de manera notable durant l'exercici 2009 en la major part de variables que conformen la seva activitat, tant del punt de vista de la supervisió, com des d'una actuació decidida per la divulgació, la informació i la formació.

Una legislació moderna que garanteixi eficaçment les relacions de consum i una capacitat i un coneixement més elevats per part dels agents que hi intervenen, han de servir, en definitiva, per garantir que aquests agents, l'empresariat i les persones consumidores segueixin en la línia esmentada de potenciació d'un consum seriós, responsable i de qualitat, de manera que aquest consum esdevingui un factor positiu per al futur econòmic del nostre país.

Jordi Pericàs i Torquet
Secretari de Política Financera, Competència i Consum

Presentació del director de l'Agència Catalana del Consum

La memòria de l'exercici 2009 de l'Agència Catalana del Consum (ACC) que recollim a continuació reflecteix els resultats d'un any intens en l'activitat de l'ACC.

Observem que la ciutadania està exercint més pressió a través de les seves consultes, denúncies i reclamacions, a causa d'un millor coneixement dels seus drets com a persones consumidores i de la visualització creixent de l'ACC com un organisme que els defensa. També, però, l'impacte de la situació econòmica ha fet que les persones consumidores es fixin més en les seves despeses i reclamin més sovint en cas de discrepàncies amb el comerciant o el prestador del servei.

Telefonia i Internet han continuat, com en anys anteriors, al primer lloc pel que fa al nombre de consultes i reclamacions, però han ocupat també el primer lloc quant a la resolució de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. El sector financer i el de les assegurances han guanyat pes, reflex de la preocupació creixent i dels dubtes dels ciutadans i ciutadanes a l'hora de contractar aquest tipus de servei. En el cas del transport, que s'ha situat en la segona posició quant al nombre de reclamacions, destaca el baix índex de resolució, atès que no hi ha cap companyia aèria adherida a l'arbitratge de consum. En tercer lloc s'ha situat el sector de l'energia, sobretot l'electricitat, que ha vist incrementades les consultes i les reclamacions per l'entrada en vigor del nou sistema de facturació.

L'any 2009 ha estat, doncs, un any de molta feina per a l'ACC, i de bons resultats, amb increments del 26% en els acords de mediació, del 76% en els laudes i del 19% en les actuacions inspectores. L'aprovació pel Govern, el mes de desembre, del Projecte de Llei de Codi de consum ha estat la millor notícia en un any de treball intens, i ha situat Catalunya i l'ACC en una posició capdavantera a Europa en la defensa i la garantia dels drets de les persones consumidores.

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

1. Balanç de l'exercici 2009

L'Agència Catalana del Consum (ACC) respon a l'objectiu principal de garantir els drets de les persones consumidores de béns i productes i usuàries de serveis, i assumeix totes les competències de la Generalitat de Catalunya en aquest àmbit.

L'any 2009 ha estat un any intens pel que fa a l'activitat de l'ACC, ja que els ciutadans han interposat més reclamacions i denúncies. Les reclamacions rebudes per l'ACC han augmentat un 40,93% i destaca també un augment de les mediacions (29,12%) i dels arbitratges (75,66%).

El web www.consum.cat s'ha continuat consolidant com a element de referència per a les persones consumidores, però també per a les empreses i els organismes de consum del territori català. A través del web es facilita la presentació de consultes i reclamacions en línia, de manera que el 25% de les reclamacions rebudes a l'ACC durant aquest exercici s'ha presentat per aquest mitjà.

Pel que fa als mecanismes de resolució de conflictes, les actuacions de foment de l'arbitratge de consum han tingut bons resultats i s'ha aconseguit un increment d'un 8,1% del nombre d'establiments adherits. Així, a final del 2009, 4.892 establiments estaven adherits a l'arbitratge de consum.

Pel que fa al control i a la disciplina de mercat, s'han superat les 18.000 actuacions d'inspecció, amb un increment de més del 19% en nombre d'actuacions inspectores amb relació al 2008. S'han dut a terme diverses campanyes de control de productes alimentaris i no alimentaris, il·luminàries, joguines, serveis turístics, cases d'empenyorament i fruita líquida envasada. Destaca, pel seu l'abast, la campanya de control sobre l'etiquetatge d'aliments frescos.

Pel que fa al control en la seguretat dels productes, es van retirar del mercat uns 160.000 articles, majoritàriament productes industrials, joguines i material elèctric.

Les actuacions d'inspecció i control del mercat van derivar en 938 expedients resolts amb sanció, que van motivar la imposició de multes per import global de 2.379.589 euros.

Les infraccions que han comportat més quanties en les sancions imposades han estat les clàusules dels contractes (el 18,88% de l'import total), l'incompliment en la documentació i la informació a les persones consumidores (16,61%), problemes de seguretat dels productes (12,66%), incompliments en la prestació de serveis, transaccions comercials o activitat mercantil (9,54%), entre d'altres.

Durant el curs 2008-2009, més de 16.000 alumnes han passat pels tallers programats per l'Escola del Consum de Catalunya (ECC). La seu central, ubicada a Barcelona, ha rebut la visita de 10.318 alumnes. Per les seus territorials, presents a nou comarques (Baix Camp, Priorat, Baix Penedès, Alt Penedès, Conca de Barberà, Pla d'Urgell, Alt Urgell, Berguedà, Garrotxa, Alt Empordà, Pla de l'Estany, Osona, Bages i Terres de l'Ebre), hi han passat 6.181 estudiants.

Pel que fa a les activitats dirigides als professionals del consum, l'ECC ha organitzat 25 cursos, que han representat 372 hores lectives, als quals han assistit 784 persones. A més, s'han programat xerrades dirigides a persones consumidores (90) i a comerciants (49), amb l'assistència de més de 1.700 persones, en el primer cas, i de 779, en el segon.

2. 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 complir els 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 tota persona com a consumidora
- Per resoldre els conflictes que sorgeixen en matèria de consum
- Per informar, orientar i assessorar les persones consumidores
- Per fomentar el consum responsable
- Per supervisar i millorar el funcionament del mercat de productes i serveis
- Perquè, com a persones consumidores, tots estiguem més protegits.

Estructura orgànica

CONSELL DE DIRECCIÓ										
President: Conseller d'Economia i Finances										
Vicepresident: Secretari general d'Economia i Finances										
Director de l'Agència Catalana del Consum										
Subdirecció General d'Atenció al Consumidor				Subdirecció General de Disciplina de Mercat			Servei d'Estudis i Comunicació		Servei d'Administració	Seccions de Consum a: Girona Lleida Tarragona Tortosa
Servei d'Informació i Formació		Servei de Mediació i Arbitratge		Servei d'Inspecció i Control del Mercat			Servei de Normativa i Procediment	Secció de Difusió i Promoció	Secció de Consum Europeu	
Secció d'Informació	Secció de Formació i Educació	Secció de Mediació	Secció d'Arbitratge	Secció d'Inspecció de Productes	Secció d'Inspecció de Serveis	Secció de Programació i Coordinació				

ESTRUCTURA ORGÀNICA

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

La dotació de personal de l'ACC a 1 de gener de 2009 estava constituïda per 196 llocs de treball.

Classificació personal	Grup	Denominació	Dotacions
Alts càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat/ada superior	74
	B	Tècnic/a mitjà	28
	C	Administratiu/iva	49
	D	Auxiliar administratiu/iva	35
	E	Subaltern/a	6
Laborals fixos	C	Administratiu/iva	3
TOTAL			196

3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum (ACC) és format pels 34 membres següents:

a) El president

Antoni Castells, conseller d'Economia i Finances

b) El vicepresident

Jordi Pericàs i Torguet, secretari de Política Financera, Competència i Consum

c) El director

Jordi Anguera i Camòs, director de l'Agència Catalana del Consum

d) Catorze vocals en representació dels departaments de la Generalitat:

- Josep Lluís Garcia, cap de l'Assessoria Jurídica del Departament d'Economia i Finances
- David Fuentes de los Santos, cap del Gabinet del Departament d'Economia i Finances
- Josep M. Jové i Lladó, director de Polítiques Sectorials del Departament de la Vicepresidència
- Francesc Povedano i Hinojosa, assessor especial en matèria de consum del Departament d'Economia i Finances
- Elena Lauroba Lacasa, directora 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
- Clara Díez i Oneca, subdirectora general d'Ordenació i Planificació de la Direcció General de Comerç del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- M. José Sarrias i Galcerán, 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
- Joan Gené i Albesa, director general d'Alimentació, Qualitat i Indústries Agroalimentàries
- Elisabet Cardoner Martí, subdirectora general de Qualitat Agroalimentària del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Jaume de Montserrat i Nonó, subdirector general de Seguretat i Salut Laboral del Departament de Treball

e) Quatre 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)
- Noemí Mascaraque i Achon, presidenta de la Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província (UNAE)

f) Quatre vocals en representació de l'Administració local:

- Joaquim Felip i Gavolà, Associació Catalana de Municipis
- Jordi Subirana i Ortells, Associació Catalana de Municipis
- Glòria Matas i Montmany, Federació de Municipis de Catalunya
- Ramon Morera, Federació de Municipis de Catalunya

g) Dos 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) Dos vocals en representació del Consell General de Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de Catalunya:

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

i) Dos 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:

- Josep M. Coll i Rovira, Unió de Pagesos

k) Un vocal de lliure designació del president/a entre persones de prestigi reconegut 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, que actua amb veu i sense vot:

- Albert Melià Roset, subdirector general de Disciplina de Mercat de l'ACC

4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum (ACC) per a l'exercici 2009, aprovat per la Llei 15/2008, de 23 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2009, incorpora les despeses de funcionament i d'inversió de tota l'ACC.

L'import aprovat va ser de 15.591.498,92 €. 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 15.578.318,92 €, un 99,92% 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
38	Reintegraments	10
39	Altres ingressos	20
	CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS	40
40	Del sector públic estatal	10
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	14.713.473,75
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10
49	De l'exterior	20
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	14.713.513,75
52	Interessos de dipòsit	10.000,00
	CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS	10.000,00
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	14.723.513,75
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	864.845,17
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
81	Reintegrament de préstecs concedits	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	14.723.553,75
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	15.591.498,92

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses		
Art.	Denominació	
10	Alts càrrecs	88.648,04
12	Funcionaris	5.754.812,24
13	Personal laboral	70.867,97
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	98.959,21
16	Assegurances i prestacions socials	1.579.997,75
	CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DEL PERSONAL	7.593.285,21
20	Lloguers i cànon	435.000,00
21	Conservació i reparació	177.337,53
22	Material, subministraments i altres	3.380.718,64
23	Indemnitzacions per raó del servei	407.888,45
24	Despeses de publicacions	215.360,00
	CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I SERVEIS	4.616.304,62
34	Altres despeses financeres	10,00
	CAPÍTOL 3. DESPESES FINANCERES	10,0041
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	1.450.000,00
48	A famílies i institucions sense finalitat de lucre	670.000,00
49	A l'exterior	10,00
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	2.513.953,92
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	14.723.553,75
61	Inversions en edificis i altres construccions	10,00
64	Inversions en mobiliari i estris	60.376,95
65	Inversions en equips de processament 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 finalitat de lucre	20.600,00
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	53.600,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
83	Concessió de préstecs i bestretes fora del sector públic	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	14.723.553,75
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	15.591.498,92

Respecte a l'import global del pressupost inicial de l'ACC, el pressupost definitiu s'ha incrementat un 5,42%, 845.065,85 €, per la qual cosa el pressupost total gestionat ha estat de 16.436.564,77 €.

5. L'Agència Catalana del Consum en xifres

Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 25 i el Conselh Generau d'Aran, que les té transferides
- Import total de finançament de competències delegades: 1.219.376,42 €

Informació

- Consultes totals ateses: 88.850
- Consultes ateses a través del telèfon d'atenció ciutadana 012: 74.860
 - 8.233 sobre adreces i competències d'organismes públics
 - 66.627 consultes específiques sobre temes de consum
- Consultes ateses directament a l'ACC: 13.990
 - Correu electrònic: 4.375
- Visites ateses: 5.687
- Visites al web www.consum.cat: 459.404

Consum a Europa

- Nombre de consultes ateses: 131
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 1.731

Formació

- Cursos i seminaris:
 - Nombre: 25
 - Total d'hores lectives: 372
 - Total d'assistents: 784
- Sessions informatives per a les persones consumidores:
 - Nombre: 90
 - Total d'assistents: 1.764
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
 - Nombre: 49
 - Total d'assistents: 779

Educació. Escola del Consum de Catalunya (curs 2008-2009)

- Tallers d'educació al consum:
 - Tipus oferts: 24
 - Nombre realitzat: 921
- Nombre d'alumnes del curs 2008-2009: 16.499
- Seus de l'Escola del Consum del curs 2008-2009: 10 (seu central a Barcelona i 14 seus itinerants)

Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Nombre total de reclamacions rebudes: 15.088
- Resoltes per mediació: 3.024
- Nombre de laudes: 1.523
- Nombre d'establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya: 4.892

Inspecció i control de mercat

- Nombre de denúncies rebudes: 9.120
- Nombre total d'actuacions inspectores: 18.516
- Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
 - Productes alimentaris: 487
 - Productes industrials: 535
- Productes alertats: 3.086
- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:
 - Destruïts: 96.337
 - Retirats del mercat: 159.986

Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 1.148
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 938
- Import total de les sancions imposades: 2.379.589 €
- Recursos: 528

Foment

- Subvencions a associacions de persones consumidores:
 - Nombre d'entitats beneficiàries: 14
 - Import de subvenció atorgada: 611.571,80 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.521.380,24 €
- Subvencions a oficines comarcals d'informació a les persones consumidores:
 - Consells comarcals beneficiaris: 9
 - Import de subvenció atorgada: 144.992,11 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 487.553,62 €

Estudis i enquestes

- Nombre d'estudis: 2
- Nombre d'enquestes: 3

Comunicació i difusió

- Nombre d'impactes: 243.785.026
- Notes de premsa: 50
- Fires a les quals s'ha assistit: 9
- Exposició "Amb tu, segur": 5 localitats

6. Informació

6.1. Actuacions més destacades

Aquest any 2009 cal destacar, com a més remarcables, les actuacions següents dutes a terme amb relació a la informació a les persones consumidores:

- Recomanacions i avisos sobre diferents temes de consum: comprar en rebaixes, *phising*, correu brossa telefònic, SMS Premium, serveis de tarifació addicional, tarifes de telefonia mòbil en viatges a l'estranger, consells per al consum responsable en diferents èpoques de l'any, TDT de pagament, etc.
- Recomanacions per a les persones afectades per diferents conflictes de consum, com ara Fòrum Filatélico, Afinsa i Air Madrid, tancaments de diferents companyies aèries i de la companyia de transport marítim de viatgers ISCOMAR.

6.2. Atenció a les persones consumidores

6.2.1. Telèfon d'atenció ciutadana (012)

Aquest telèfon ofereix un servei de consulta a les persones consumidores i les informa dels seus drets i deures. El telèfon 012 és atès per persones especialitzades en temes de consum.

El 2009, s'han atès 74.860 consultes sobre temes de consum.

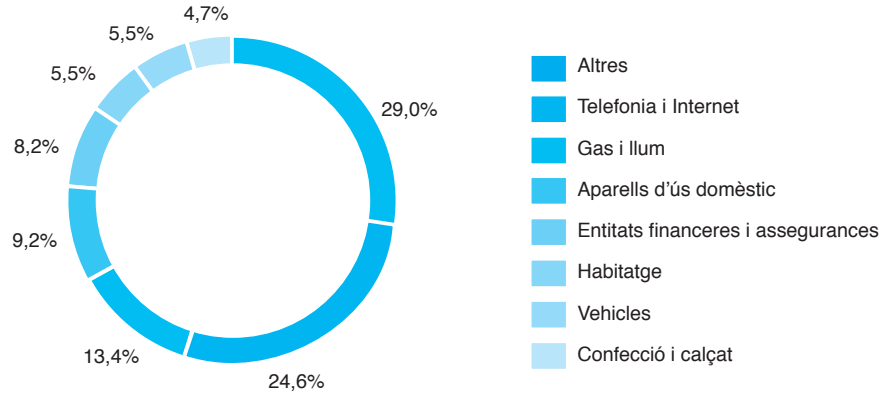
D'aquestes consultes, 8.233 són trucades de petició d'informació sobre adreces i competències d'organismes públics i entitats relacionades amb el món del consum. La resta, 66.627, corresponen a consultes d'informació sobre els temes següents:

Consultes al 012 agrupades per sectors		
Període: 1 de gener - 31 de desembre de 2009		
Total trucades 2009: 66.627		
Sector serveis (50.033 trucades; 75,1% del total)	Nombre de trucades	% sector
Telèfon	12.516	25,01%
Llum	6.846	13,68%
Internet	3.850	7,69%
Entitats financeres	3.073	6,14%
Turisme	2.971	5,94%
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	2.409	4,81%
Assegurances	2.389	4,77%
Transports	2.263	4,52%
Gas	2.071	4,14%
Vehicles (reparacions)	1.758	3,51%
Habitatge (reforma i reparació)	1.380	2,76%
Aigua	1.286	2,57%
Telecomunicacions	904	1,81%
Administració pública	825	1,65%
Sanitat	739	1,48%
Ensenyament	722	1,44%
Vendes especials	648	1,30%
Estètica	520	1,04%

Joc i espectacles	449	0,90%
Professionals liberals	356	0,71%
Rebaixes	355	0,71%
Publicitat	283	0,57%
Benzineres	255	0,51%
Tintorereries	235	0,47%
Pàrquings públics	233	0,47%
Fotografia	151	0,30%
Drets lingüístics	138	0,28%
Correus	97	0,19%
Altres reparacions	79	0,16%
Associacions de persones consumidores	78	0,16%
Competència municipal	31	0,06%
Treball	28	0,06%
Trànsit	25	0,05%
Medi ambient	24	0,05%
Grues	16	0,03%
Impostos	16	0,03%
Enquestes de preus	14	0,03%
Euro	1	0,00%
Sector productes	Nre. de trucades	% sector
(15.704 trucades; 23,6% del total)		
Compra d'aparells d'ús domèstic	3.728	23,74%
Confecció i calçat	3.120	19,87%
Habitatge (compra i lloguer)	2.291	14,59%
Compra de vehicles	1.896	12,07%
Equipament de la llar	1.355	8,63%
Informàtica	907	5,78%
Establiments comercials no-alimentació	735	4,68%
Jocs i joguines	298	1,90%
Articles infantils	288	1,83%
Joieria i rellotgeria	263	1,67%
Farmàcia i òptica	249	1,59%
Llibres i audiovisuals	228	1,45%
Venda d'animals	189	1,20%
Altres	103	0,66%
Productes químics i de neteja	54	0,34%
Sector alimentació	Nre. de trucades	% sector
(889 trucades; 1,33% del total)		
Establiments comercials d'alimentació	327	36,78%
Begudes	124	13,95%
Pa i derivats	106	11,92%
Carn	94	10,57%
Conserves i congelats	76	8,55%
Llei i lactis	63	7,09%
Etiquetatge i preus	45	5,06%
Peix	26	2,9%
Additius	19	2,14%
Olis i greixos	9	1,01%

CONSULTES TOTALES: 88.850

CONSULTES 012: 74.860



Consultes al 012 agrupades per comarca

Període: 1 de gener - 31 de desembre de 2009

Percentatges

Comarca	Percentatge
Barcelonès	58,30%
Vallès Occidental	5,64%
Baix Llobregat	5,47%
Maresme	4,39%
Tarragonès	4,07%
Gironès	3,63%
Bages	2,62%
Vallès Oriental	1,96%
Segrià	1,71%
Osona	1,12%
Selva	1,07%
Baix Camp	1,04%
Anoia	0,92%
Alt Empordà	0,91%
Garraf	0,87%
Baix Empordà	0,80%
Alt Penedès	0,77%
Baix Penedès	0,69%
Baix Ebre	0,45%
Alt Camp	0,39%
Berguedà	0,35%
Montsià	0,33%
Garrotxa	0,23%
Urgell	0,23%
Noguera	0,21%
Conca de Barberà	0,18%
Pla de l'Estany	0,17%
Segarra	0,15%
Pla d'Urgell	0,15%
Cerdanya	0,14%
Priorat	0,13%
Ribera d'Ebre	0,12%

Ripollès	0,12%
Garrigues	0,12%
Solsonès	0,11%
Pallars Jussà	0,09%
Alt Urgell	0,08%
Terra alta	0,05%
Pallars Sobirà	0,05%
Val d'Aran	0,03%
Alta Ribagorça	0,01%
No informat	0,12%

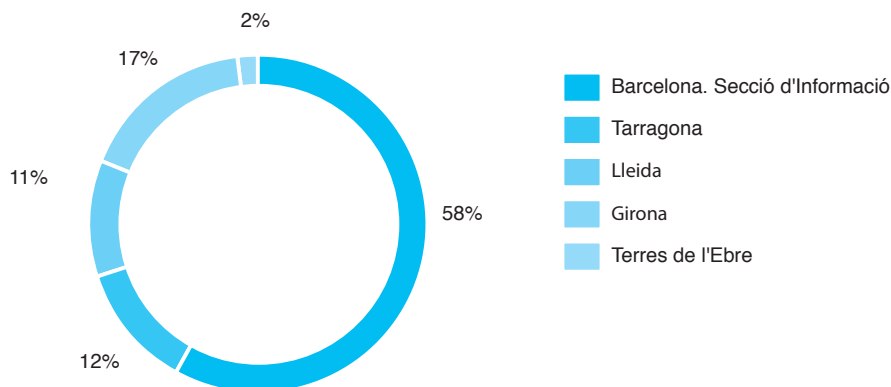
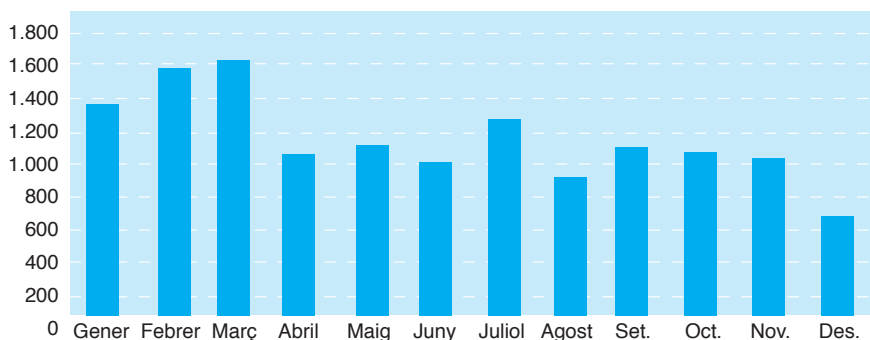
Derivació / final trucada			
	Final 012	Avís ACC	Total trucades
Gener	7.145	218	7.363
Febrer	7.087	292	7.379
Març	6.234	204	6.438
Abril	4.888	161	5.049
Maig	4.688	141	4.829
Juny	5.113	147	5.260
Juliol	5.688	189	5.877
Agost	4.506	174	4.680
Setembre	4.740	195	4.935
Octubre	4.595	188	4.783
Novembre	4.951	183	5.134
Desembre	4.745	155	4.900
Total	64.380	2.247	66.627
%	96,63%	3,37%	100,00%

6.2.2. Atenció telefònica i telemàtica

En el cas que els operadors especialitzats en consum del 012 no puguin atendre la consulta telefònica, aquesta 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 s'ha d'adreçar si vol presentar una queixa, una reclamació o una denúncia. Així mateix, 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 perquè li truquin i li facilitin la informació adequada.

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

Consultes ateses a l'ACC	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	TOTAL
Per correu ordinari	7	2	0	0	0	9
Per fax	11	0	1	2	0	14
Per correu electrònic o formulari web	3.632	147	131	421	44	4.375
Presencialment	1.659	1.514	1.171	1.186	157	5.687
Per telèfon	2.828	6	256	754	61	3.905
Total	8.137	1.669	1.559	2.363	262	13.990



6.2.3. Visites personals ateses

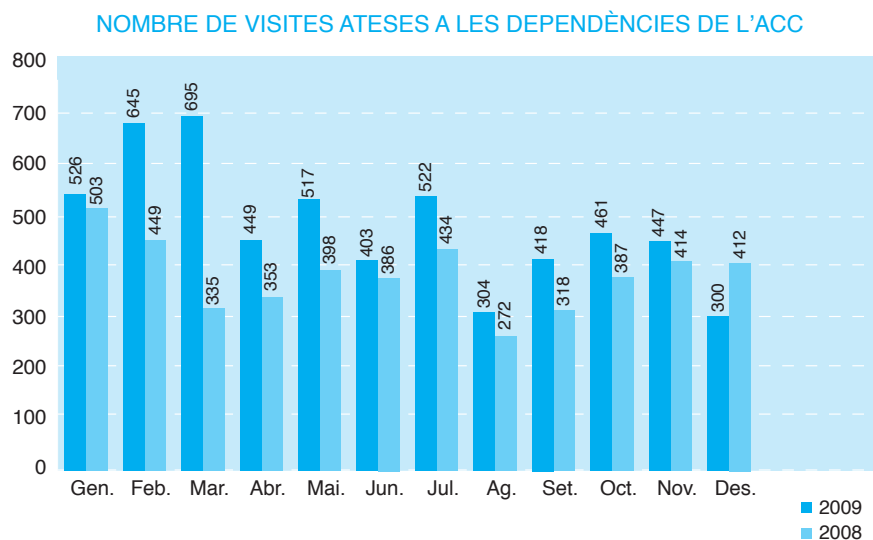
Les persones consumidores són ateses personalment per tècnics i personal de l'ACC amb una àmplia formació en consum, i reben tot tipus d'informació sobre les seves queixes, denúncies i reclamacions.

Per rebre aquesta atenció personalitzada, prèviament s'ha de concertar dia i hora a través del telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat (012) o trucant a la mateixa ACC.

En aquesta visita personal també es comprova que la persona consumidora porti tota la documentació necessària perquè la seva queixa, denúncia o reclamació pugui ser tramitada per l'organisme competent.

NOMBRE DE VISITES ATESES A LES OFICINES DE L'ACC						
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	216	94	57	147	12	526
Febrer	200	127	135	163	20	645
Març	194	166	130	184	21	695
Abril	102	87	91	158	11	449
Maig	128	97	104	183	5	517
Juny	96	82	87	135	3	403
Juliol	88	114	137	172	11	522
Agost	81	85	106	24	8	304
Setembre	130	110	80	82	16	418
Octubre	121	96	104	119	21	461
Novembre	179	68	171	108	21	447
Desembre	124	60	69	39	8	300
Total	1.659	1.186	1.171	1.514	157	5.687

Nombre de visites ateses a les dependències de l'ACC



6.2.4. Documentació gestionada

A l'ACC es rep, ja sigui personalment, per correu ordinari, electrònic o per altres vies, tota la documentació que presenta una persona consumidora (queixa, reclamació o denúncia). Les dades sobre denúncies i reclamacions es recullen als apartats 9 i 10 d'aquesta memòria.

Queixes rebudes

Les queixes escrites que arriben a l'ACC es traslladen a l'empresa perquè les tingui en compte per millorar els serveis que ofereix als seus clients. Al 2009 s'han gestionat 1.446 queixes.

QUEIXES						
	Barcelona Secció d'Informació	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	126	7	3	7		143
Febrer	96	14	10	3	1	124
Març	110	11	1	1		123
Abril	101	11	3	2	2	119
Maig	86	30	3	10	1	130
Juny	89	19	3	4	1	116
Juliol	115	18	1	4		138
Agost	96	2	3	9	1	111
Setembre	87	2	2	7	2	100
Octubre	128		2	4	1	135
Novembre	94	1	3	4		102
Desembre	93		7	4	1	105
Total	1.221	115	41	59	10	1.446

6.3. Lliurament de fulls oficials de reclamació/denúncia

La Secció d'Informació de l'ACC a Barcelona i els serveis territorials de l'ACC a Tarragona, Lleida, Girona i les Terres de l'Ebre són els organismes encarregats de lliurar 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 de les persones consumidores.

Aquest any s'han rebut 1.843 sol·licituds d'exemplars (1.844 l'any 2008) per part dels establiments comercials, als quals s'han repartit 197.765 exemplars (141.721 l'any 2008).

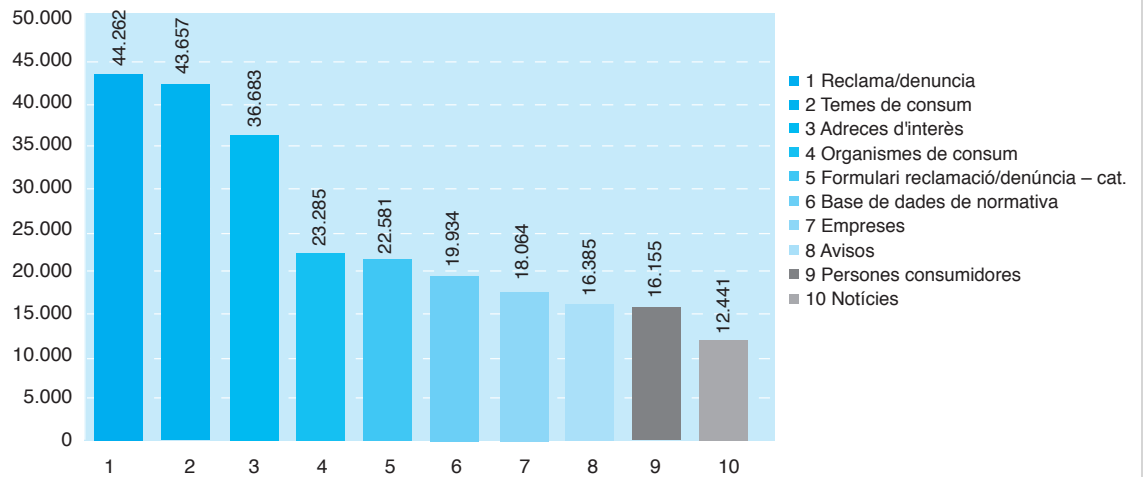
6.4. Informació a la persona consumidora a través del web www.consum.cat

S'ha creat un nou apartat al web, "Recomanacions", s'ha reestructurat l'apartat d'"Avisos", que passa a tenir més presència a la pàgina inicial, i s'ha ampliat la informació que hi ha a les parts privades per als diversos organismes de consum.

Estadístiques del web www.consum.cat l'any 2009

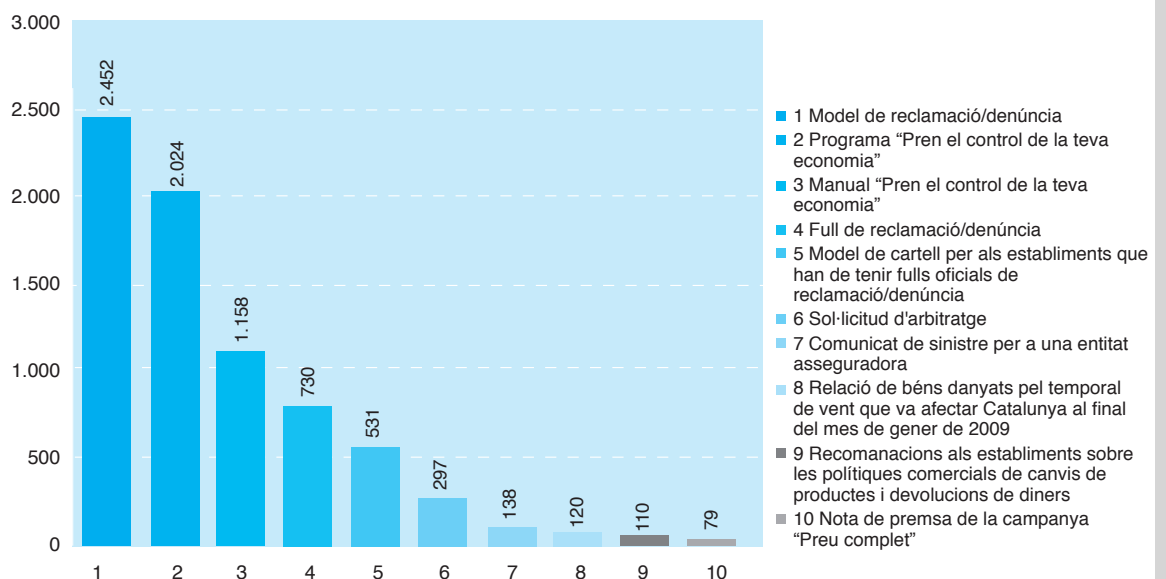
Total de visites 459.404

PÀGINES MÉS VISITADES



Pàgines més visitades	
Pàgines	Visites
Reclama/denuncia	44.262
Temes de consum	43.657
Adreces d'interès	36.683
Organismes de consum	23.285
Formulari reclamació/denúncia - cat.	22.581
Base de dades de normativa	19.934
Empreses	18.064
Avisos	16.385
Persones consumidores	16.155
Notícies	12.441

DOCUMENTS MÉS DESCARREGATS



Documents més descarregats	
Nom	Descàrregues
Model de reclamació/denúncia	2.452
Programa "Pren el control de la teva economia"	2.024
Manual "Pren el control de la teva economia"	1.158
Full de reclamació/denúncia	730
Model de cartell per als establiments que han de tenir fulls oficials de reclamació/denúncia	531
Sol·licitud d'arbitratge	297
Comunicat de sinistre per a una entitat asseguradora	138
Relació de béns danyats pel temporal de vent que va afectar Catalunya al final del mes de gener de 2009	120
Recomanacions als establiments sobre les polítiques comercials de canvis de productes i devolucions de diners	110
Nota de premsa de la campanya "Preu complet"	79

6.5. Centre de Documentació

La recerca diària de bibliografia, bases de dades, el buidatge de la premsa i les revistes especialitzades permet 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 de manera presencial com a través de correu electrònic o telefònicament
- Consulta de documents a la sala
- Difusió selectiva de la informació per correu electrònic a totes les persones que ho sol·liciten
- Préstec de documents
- Recull de notícies diari 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 2009 s'han rebut 25 publicacions periòdiques i s'han incorporat 432 registres a la base de dades (el 50% en suport electrònic).

Actualment, el catàleg de Centre de Documentació disposa de 8.838 registres.

Consultes rebudes

El Centre de Documentació ha resolt 1.640 peticions d'informació directes, que han generat la recerca de 2.420 documents i 63 préstecs, a més de la utilització de la base de dades disponible a través de la intranet i del web i de l'accés als documents que es troben en suport electrònic, i que representen el 61% del fons.

Documents consultats per tipologia	
Articles	1.798
Monografies	622
Total	2.420

Documents consultats per matèria	
Comportament i psicologia de les persones consumidores	1.078
Dret del consum	742
Consum crític i medi ambient	230
Màrqueting i publicitat	196
Estudis comparatius i informació sobre productes	106
Altres	68
Total	2.420

7. Formació

7.1. Introducció

La Secció de Formació i Educació de l'Agència Catalana del Consum (ACC) té, entre d'altres, les funcions de dissenyar, organitzar i impartir cursos de formació a tot el col·lectiu professional de consum de les administracions públiques i de les associacions de persones consumidores catalanes, així com als diferents col·lectius de persones consumidores i de professionals i titulars d'establiments comercials.

7.2. Formació al personal adscrit a l'ACC

La Secció de Formació i Educació és l'encarregada de gestionar tota la formació del personal adscrit a l'ACC. D'una banda, organitza activitats formatives destinades al seu personal i, de l'altra, actua com a òrgan interlocutor perquè el personal pugui accedir a les activitats formatives organitzades pel Departament d'Economia i Finances i per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC).

El personal de l'ACC ha rebut un total de 6.193 hores de formació durant l'any 2009. En el total d'hores no hi és inclosa la formació que va rebre el personal donat de baixa al llarg de l'any 2009.

Lloc de treball	Hores
Direcció General	175
Servei d'Estudis i Comunicació	467
Servei d'Administració	293
Secció de Consum a Girona	707
Secció de Consum a Lleida	580
Secció de Consum a Tarragona	567
Secció de Consum a les Terres de l'Ebre	165
Subdirecció General d'Atenció al Consumidor	166
Servei d'Informació i Formació	792
Servei de Mediació i Arbitratge	900
Subdirecció de Disciplina del Mercat	171
Servei d'Inspecció i Control del Mercat	780
Servei de Normativa i Procediment	430
TOTAL HORES	6.193

Quadre comparatiu dels anys 2007, 2008 i 2009 de les hores de formació realitzades pel personal de l'ACC

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Direcció General	1.115	2.361	2.954
Subdirecció General d'Atenció al Consumidor	1.003	1.389	1.858
Subdirecció de Disciplina del Mercat	1.783	1.934	1.381
TOTAL HORES	3.901	5.684	6.193

7.3. Formació a les persones consumidores

7.3.1. Formació al grup de professionals del món del consum

L'ACC du a terme activitats formatives per a les persones que conformen els professionals del món del consum: personal de l'ACC, de les oficines públiques d'informació a les persones consumidores, de les associacions de persones consumidores de Catalunya i d'altres, tal com mostra el quadre següent:

Cursos organitzats per l'ACC dirigits a professionals del consum. Any 2009										
Dates	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC ¹	CC/ OCIC ²	Ass. cons. ³	DIBA ⁴	ACC	Empres.	Altres admin.	Total assistents
Aula sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora										
22 de gener. Tarragona	Gratuït	4	4	8	0	0	7	0	0	19
Curs sobre inspecció de consum (1a edició - 2a part)										
16-28 de gener. Barcelona 1a ed. - 2a part	Gratuït	25.45	0	3	0	0	23	0	0	26
2 i 4 de febrer. Barcelona 2a edició- 2a part	Gratuït	25.45	0	3	0	0	19	0	0	22
Aula sobre els serveis financers i els drets de les persones consumidores: els préstecs										
6 de febrer. Barcelona	Gratuït	4	13	3	7	2	9	0	1	35
Curs sobre vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge de consum										
11, 12 i 13 de febrer. Girona	Gratuït	20	4	9	0	0	5	0	4	22
25, 26 i 27 de febrer. Lleida	Gratuït	20	6	8	0	0	6	0	0	20
Aula sobre els serveis financers i els drets de les persones consumidores: les entitats financeres										
4 de març. Barcelona	Gratuït	4	16	9	6	1	6	0	0	38
Curs d'introducció a la gestió del consum										
16 i 23 de març. Barcelona	Gratuït	8	0	0	0	0	25	0	0	25
Curs sobre serveis de telefonia (INC)										
18, 19 i 20 de març. Barcelona	Gratuït	20	9	6	0	1	9	0	2	27
Curs sobre serveis de telefonia (DIBA)										
25, 26 i 27 de març. Barcelona	Gratuït	20	14	7	1	8	4	0	2	36
Curs sobre les associacions de persones consumidores										
1 d'abril. Mòdul 1. Barcelona	Gratuït	4.45	1	3	9	0	3	1	0	17
15 d'abril. Mòdul 2. Barcelona	Gratuït	4.30	3	3	11	0	1	1	0	19
6 de maig. Mòdul 3. Barcelona	Gratuït	3	3	3	15	0	0	1	0	22
16 de juny. Mòdul 4. Barcelona	Gratuït	4	9	8	5	3	14	0	0	39
Aula sobre concursos de creditors										
24 d'abril. Barcelona	Gratuït	4.15	21	5	10	0	13	0	0	49
Curs sobre la protecció de les persones consumidores en el mercat immobiliari (INC)										
3, 4 i 5 de juny. Barcelona	Gratuït	16	13	11	0	0	19	0	4	47
Jornada sobre la investigació en l'àmbit administratiu i penal en matèria de consum										
12 de juny. Barcelona	Gratuït	5	0	2	0	0	26	0	11	39

Aula sobre els serveis financers: targetes i comissions										
15 de juny. Barcelona	Gratuït	4	9	8	5	3	14	0	0	39
Aula sobre el subministrament elèctric i els drets de les persones consumidores										
17 de juny. Barcelona	Gratuït	4	32	18	7	3	18	0	6	84
19a edició del Curs d'assistents tècnics en consum										
Set. 2008 - juny 2009	300€	174	15	9	7	1	6	0	1	39
Curs sobre atenció i informació a les oficines públiques d'informació a les persones consumidores										
4, 11 i 18 de novembre. Barcelona	Gratuït	15	17	6	2	0	7	0	0	32
Aula de consum sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora										
13 de novembre. Girona	Gratuït	4	3	9	0	0	7	0	3	22
X Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum										
20 de novembre. Sabadell	Gratuït	3	6	1	3	4	5	0	0	19
Curs sobre nous productes, serveis i modalitats de venda i els drets de les persones consumidores										
25, 26 i 27 de novembre. Barcelona	Gratuït	16	13	4	0	4	16	0	3	40
Taller de resolució de conflictes en diversos sectors: casuística i anàlisi de resultats										
2 i 3 de desembre. Barcelona	Gratuït	10	13	4	4	1	8	0	0	30
Cursos realitzats		25								
Total hores lectives		372 hores								
Totals assistents			219	145	98	25	262	4	31	784

1. Ajuntament / Oficines municipals d'informació a les persones consumidores
2. Consells comarcals / Oficines comarcals d'informació a les persones consumidores
3. Associacions de persones consumidores
4. Diputació de Barcelona

Aula sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora

Destinatari: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar la persona consumidora sobre l'accés a la resolució judicial de conflictes.

Sessions: Una sessió, a l'ACC. Tarragona.

Dates: 22 de gener, de 9.45 a 14 h.

Durada: 4 hores.

Organització: ACC.

Curs sobre inspecció de consum (1a edició)

Destinatari: Personal inspector de consum de l'ACC.

Objectius: Millorar els coneixements i les habilitats del col·lectiu de professionals que duen a terme tasques d'inspecció a l'ACC.

Dates (de la segona part, la primera va ser l'any 2008): 16, 21, 23, 26 i 28 de gener de 2009.

Durada (d'ambdues parts): 25,45 minuts.

Organització: ACC.

Curs sobre inspecció de consum (2a edició)

Destinatari: Personal inspector de consum de l'ACC.

Objectius: Millorar els coneixements i les habilitats del col·lectiu de professionals que duen a terme tasques d'inspecció a l'ACC.

Dates (de la segona part, la primera va ser l'any 2008): 19, 22 i 29 de gener, 2 i 4 de febrer de 2009.

Durada (d'ambdues parts): 25,45 minuts.

Organització: ACC.

Aula sobre els serveis financers i els drets de les persones consumidores: els préstecs

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre els diferents tipus de préstecs i sobre els drets de les persones usuàries d'aquests serveis financers.

Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'Escola de Consum de Catalunya (ECC) de l'ACC. Barcelona.

Dates: 6 de febrer, de 10 a 14 h.

Durada: 4 hores.

Organització: ACC.

Curs sobre vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge de consum (Girona)

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

Objectius: Dotar les persones assistents de les eines i les habilitats necessàries per intervenir com a mediadores en els conflictes entre persones consumidores i empresaris i analitzar el procediment arbitral de consum.

Sessions: Una sessió, a l'IES Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona. Girona.

Dates: 11, 12 i 13 de febrer.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consum.

Curs sobre vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge de consum (Lleida)

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

Objectius: Dotar les persones assistents de les eines i les habilitats necessàries per intervenir com a mediadores en els conflictes entre persones consumidores i empresaris i analitzar el procediment arbitral de consum.

Sessions: Una sessió, Secció de Consum. Lleida.

Dates: 25, 26 i 27 de febrer.

Durada: 20 hores.

Organització: ACC amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consum.

Aula sobre els serveis financers i els drets de les persones consumidores: les entitats financeres

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre els tipus d'entitats financeres i els procediments per fer reclamacions i denúncies.

Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Dates: 4 de març, de 9.45 a 14.15 h.

Durada: 4 hores.

Organització: ACC.

Curs d'introducció a la gestió del consum

Destinataris: Personal acabat d'incorporar a l'ACC.

Objectius:

- Donar formació bàsica sobre la gestió del consum al personal de nova incorporació de l'ACC.
- Incrementar el coneixement de totes les àrees que comporten la gestió del consum a l'ACC per millorar l'efectivitat de la tasca.
- Fomentar el treball en equip i la interrelació entre els diferents òrgans que intervenen en la gestió del consum.

Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Dates: 16 i 23 de març, de 9.30 a 15 h.

Durada: 10 hores.

Organització: ACC.

Curs sobre els serveis de telefonia (INC)

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar la persona consumidora sobre els nous serveis de telefonia i els seus drets i deures i les vies de reclamació i denúncia de què disposa.
Dates: 18, 19 i 20 de març .
Durada: 20 hores.
Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.
Organització: ACC amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consum.

Curs sobre els serveis de telefonia (DIBA)

Destinataris: Professionals de les administracions públiques i de les associacions de persones consumidores competents en matèria de consum, preferentment de la demarcació de Barcelona.
Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar la persona consumidora sobre els nous serveis de telefonia, els seus drets i deures i les vies de reclamació i denúncia de què disposa.
Dates: 25, 26 i 27 de març.
Durada: 20 hores.
Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.
Organització: ACC amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

Curs sobre les associacions de persones consumidores

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i preferentment de les associacions de persones consumidores de Catalunya.
Objectius: Dotar el personal dels organismes de consum i de les associacions de persones consumidores d'informació sobre la gestió de les associacions de persones consumidores i la seva presència en la societat per defensar els drets de les persones consumidores i usuàries.
Sessions: 4 sessions, Aula Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.
Dates: 1 i 15 d'abril, 6 de maig i 16 de juny.
Durada: 20 hores.
Organització: ACC.

Aula sobre els concursos de creditors i els drets de les persones consumidores

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.
Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre el procés d'un concurs de creditors per poder donar un bon assessorament sobre els drets i deures de les persones consumidores afectades
Sessions: Una sessió, Aula Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.
Data: 24 d'abril, de 9.15 a 14 h.
Durada: 4 hores
Organització: ACC.

Curs sobre la protecció de les persones consumidores en el mercat immobiliari

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
Objectius: Dotar els assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar les persones consumidores sobre els seus drets i deures en el mercat immobiliari i les vies de reclamació i denúncia de què disposa.
Sessions: Una sessió, Aula Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.
Data: 3, 4 i 5 de juny.
Durada: 16 hores.
Organització: ACC amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consum.

[Jornada sobre la investigació en l'àmbit administratiu i penal en matèria de consum](#)

Destinataris: Personal inspector de l'ACC, dels consells comarcals i caps del Cos de Mossos d'Esquadra en l'àmbit de la investigació.

Objectius: Dotar el personal de coneixements per millorar els processos de detecció, coordinació i investigació dels actes il·lícits administratius i penals en matèria de consum i aprofundir en els aspectes tècnics i legals en l'àmbit de la investigació administrativa i penal.

Sessions: Una sessió, Aula Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Data: 12 de juny.

Durada: 5 hores.

Organització: ACC amb la col·laboració del Cos de Mossos d'Esquadra.

[Aula sobre els serveis financers i els drets de les persones consumidores: targetes i comissions](#)

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre el tipus de targetes i comissions de les entitats financeres i els drets de les persones usuàries d'aquests serveis.

Sessions: 1 sessió, Aula Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Dates: 15 de juny, de 9.30 a 14.15 h.

Durada: 4 hores.

Organització: ACC.

[Curs sobre l'atenció i la informació a les oficines públiques d'informació a les persones consumidores](#)

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya d'incorporació recent que preferentment fan tasques d'atenció i d'informació a les persones consumidores.

Objectius: Dotar el personal dels organismes de consum i de les associacions de persones consumidores d'eines per millorar l'atenció al públic, la gestió i l'organització de les oficines públiques d'informació a les persones consumidores.

Sessions: Una sessió de tres dies, a l'ECC de l'ACC.

Dates: 4, 11 i 18 de novembre.

Durada: 15 hores.

Organització: ACC.

[Aula sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora](#)

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar la persona consumidora sobre l'accés a la resolució judicial de conflictes.

Sessions: Una sessió, IES Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona. Girona.

Dates: 13 de novembre, de 9.45 a 14 h.

Durada: 4 hores.

Organització: ACC.

[X Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum](#)

Destinataris: Membres de les juntes arbitral de consum i personal tècnic i responsables de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores.

Objectius: Dotar les persones assistents dels coneixements adients, a través de l'aplicació pràctica del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula l'arbitratge de consum.

Sessions: Una sessió, Fira de Sabadell. Sabadell.

Dates: 20 de novembre.

Durada: 3 hores.

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

Curs sobre nous productes, serveis i modalitats de venda i els drets de les persones consumidores

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

Objectius: Identificar i analitzar els nous productes, serveis i modalitats de venda que apareixen al mercat adreçats a les persones consumidores, estudiar la normativa que els regula per corregir els possibles conflictes de consum que aquests plantegen o puguin plantejar en un futur.

Sessions: Una sessió de tres dies, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Dates: 25, 26 i 27 de novembre.

Durada: 16 hores.

Organització: ACC amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consum.

Taller de resolució de conflictes en diversos sectors: casuística i anàlisi de resultats

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

Objectius: Posar en comú entre el personal professional del consum els conflictes més habituals en diferents sectors i les maneres de solucionar-los en la pràctica de la mediació i l'arbitratge de consum.

Sessions: Una sessió, Aula de Formació de l'ECC de l'ACC. Barcelona.

Dates: 2 i 3 de desembre.

Durada: 10 hores.

Organització: ACC.

19è Curs d'assistents tècnics en consum 2008/2009 (ATC)

Destinataris: 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. Altres professionals, en funció de la seva experiència o del lloc de treball que ocupen. En aquest cas, caldrà presentar currículum.

Data: Del 30 de setembre de 2009 fins al començament de juny de 2009, dimarts de 10 a 14 h i de 15 a 17 h.

Mòduls: 29 mòduls. S'han actualitzat els continguts respecte de l'edició anterior.

Durada: 174 hores lectives, 162 de les quals són lectives i 12 són classes pràctiques.

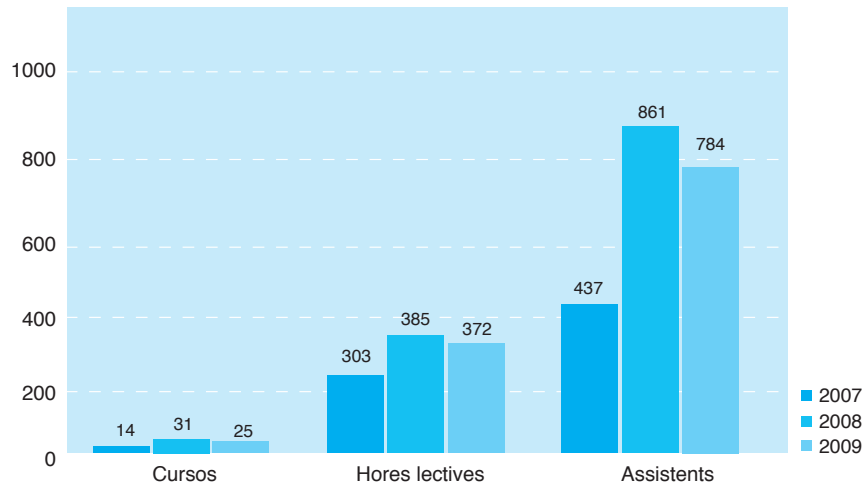
Organització: ACC.

Objectius:

- Contribuir a la formació i al reciclatge de les persones assistents.
- 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.
- Conèixer els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per tal que puguin ser reflexives i responsables en les diferents activitats de consum.
- Conèixer les vies que tenen per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

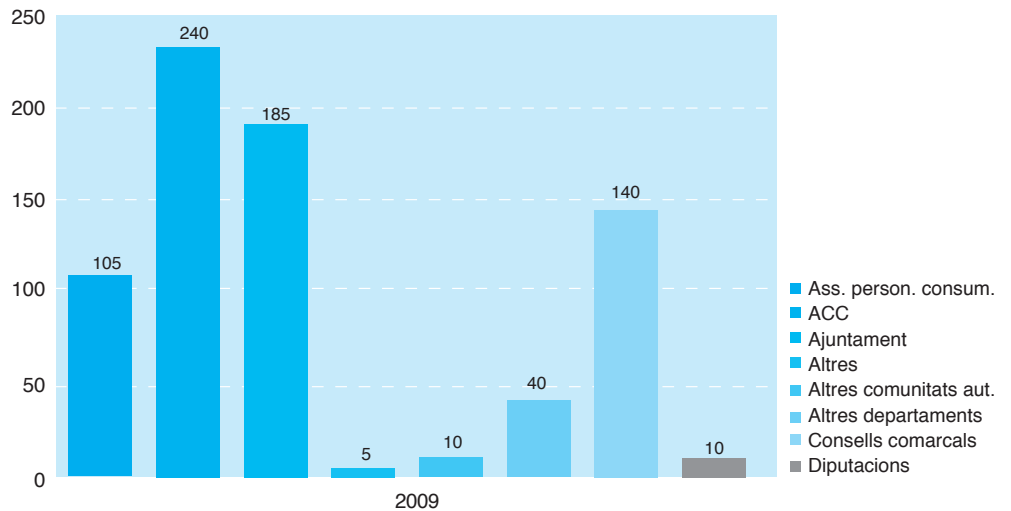
Quadre comparatiu del nombre de cursos organitzats entre els anys 2007 i 2009, la suma de les hores lectives i el nombre total de persones assistents:

COMPARATIVA CURSOS ORGANITZATS PER L'ACC 2007- 2009



Gràfic representatiu de les dades de l'any 2009 sobre el nombre de persones inscrites als cursos organitzats per l'ACC, segons el tipus d'entitat:

PERSONES INSCRITES PER TIPUS D'ENTITAT. ANY 2009



7.4. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

7.4.1. L'ACC du a terme diverses activitats formatives:

- Formació a les persones consumidores, adreçada a les persones consumidores en general, associacions de veïns, gent gran, associacions de mestresses de casa, etc.
- Formació als agents econòmics d'aspectes generals de consum, resolució de conflictes, novetats legislatives i d'altres d'adreçades als comerciants.

Seguint el criteri de descentralització que es va iniciar l'any 2008 amb relació a les activitats formatives, el personal professional dels territoris és qui s'encarrega de formar les persones consumidores i els agents econòmics, amb la col·laboració del Servei d'Informació i Formació de l'ACC.

7.4.2. Formació a les persones consumidores

El Servei d'Informació i Formació fa xerrades i/o sessions informatives, d'una durada d'una o dues hores i adreçades als diferents col·lectius de persones consumidores i usuàries.

L'ACC ofereix, entre d'altres, les xerrades següents:

- Els aspectes quotidians del consum
- Els fraus més freqüents de consum a la gent gran
- La seguretat a la llar per a la gent gran.

XERRADES DURANT L'ANY 2009

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinatari	Assis.
11/02/09	CC ¹ de la Terra Alta	Telecentre	Gandesa	Els drets de les persones consumidores: normativa de consum	Taller d'ocupació romaní	8
16/02/09	CC de l'Alt Empordà	Aula de formació de Càritas	Figueres	Aspectes quotidians consum: drets i deures	Dones immigrants	30
17/02/09	Ajuntament d'Alguaire	Llar de Jubilats Joan Bañeres	Alguaire	La TDT i les persones consumidores	Gent gran	40
25/02/09	Ajuntament d'Alcover	Ca Cosme	Alcover	Economia domèstica	Persones usuàries de serveis socials	20
26/02/09	CC de la Terra Alta	Sala cinema Rossinyol	Vilalba dels Arcs	Els drets de les persones consumidores: normativa de consum	Associació de Dones de Vilalba dels Arcs	28
03/03/09	CC Alt Camp	Centre Educatiu Ginesta	Valls	Serveis a la carta	Alumnes amb necessitats educatives especials	18
04/03/09	Ajuntament de Rubí	Ajuntament	Rubí	Recomanacions bàsiques de la compra de productes per a nous usuaris	Persones consumidores	17
05/03/09	CC de l'Alt Empordà	Fundació Altem	Figueres	Contractació fora d'establiment mercantil, vendes a distància i finançament de compres	Educadors de la Fundació Altem	15
12/03/09	CC del Montsià	Ajuntament	La Sénia	L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor	Mestresses de casa	25
23/03/09	CC de la Ribera d'Ebre	CEIP	Flix	Taller de primera acollida per a dones	Dones immigrants	11
26/03/09	CC de la Ribera d'Ebre	CEIP	Móra d'Ebre	Taller de primera acollida per a dones	Dones immigrants	14
30/03/09	CC de l'Alt Empordà	Fundació Altem	Figueres	Contractes fàcils, contractes segurs	Persones usuàries de la Fundació Altem	19
30/03/09	CC de l'Alt Empordà	Fundació Altem	Figueres	Contractes fàcils, contractes segurs	Persones usuàries de la Fundació Altem	16
01/04/09	Universitat d'Òptica de Terrassa	Universitat d'Òptica de Terrassa	Terrassa	Consum responsable, drets i deures	Alumnes del Màster	15
02/04/09	CC de la Ribera d'Ebre	CEIP Pàmies	Ginestar	Taller amb productes de comerç just	Nens d'educació infantil	29
07/04/09	Ajuntament d'Alguaire	Casa Socio-cultural de la Vila	Alguaire	Aspectes quotidians del consum	Mestresses de casa	20
16/04/09	CC del Montsià	Casal Municipal	La Galera	Què hem de saber com a persones consumidores	Mestresses de casa	25
06/05/09	CC del Baix Empordà	Casa de Cultura	Verges	Què he de fer per reclamar?	Dones immigrants	13
07/05/09	Ajuntament de Vila-rodona	Casa de Cultura	Vila-rodona	Comerç just	Tots els públics	14

11/05/09	CC del Baix Empordà	Punt d'Igualtat	Santa Cristina d'Aro	Què he de fer per reclamar?	Dones immigrants	5
14/05/09	CC del Bages	Associació de Veïns del Barri de les Escodines	Manresa	Internet i telefonia. Drets i deures de la persona consumidora	Persones consumidores	15
14/05/09	Ajuntament del Pla de Santa Maria	Casa de la Vila	Pla de Santa Maria	Conceptes bàsics del consum	Persones usuàries del Servei d'Acollida	9
18/05/09	Ajuntament d'Alcover	Ca Cosme	Alcover	Conceptes bàsics del consum	Persones usuàries del Servei d'Acollida	16
19/05/09	CC de la Garrotxa	Casal de la Gent Gran	Olot	Les hipoteques inverses	Gent gran	80
19/05/09	Ajuntament de Vila-rodonà	Casa de Cultura	Vila-rodonà	Conceptes bàsics del consum	Persones usuàries del Servei d'Acollida	6
20/05/09	Ajuntament de Puigpelat	Casa de la Vila	Puigpelat	Economia domèstica	Persones usuàries dels serveis socials	20
20/05/09	Ajuntament de Vallmoll	Casa de l'Avi	Vallmoll	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	22
26/05/09	CC del Baix Empordà	Local social La Roqueta	Ullà	Què he de fer per reclamar?	Dones immigrants	26
27/05/09	Ajuntament del Pla de Santa Maria	Casa de la Vila	Pla de Santa Maria	Economia domèstica	Persones usuàries dels serveis socials	9
03/06/09	CC de l'Alt Camp	Ca Cosme	Alcover	Taller d'economia domèstica. Eines per a la crisi	Persones consumidores	10
10/06/09	CC de l'Alt Camp	Sala d'actes del Consell Comarcal	Valls	Taller d'economia domèstica. Eines per a la crisi	Persones consumidores	10
10/06/09	CC de l'Alt Urgell	Sala d'actes del Consell Comarcal	Seu d'Urgell	Consum, què cal saber?	Persones consumidores	13
17/06/09	CC de l'Alt Camp	Mas d'en Plata	Cabra del Camp	Taller d'economia domèstica. Eines per a la crisi	Persones consumidores	15
18/06/09	Oficina de Consum i Turisme de la Garrotxa	Centre Sociocultural	Sant Joan les Fonts	Què passarà amb la TDT i la liberalització de l'electricitat a partir de l'1 de juliol?	Persones consumidores	12
22/06/09	OMIC ² de Lloret de Mar		Lloret de Mar	Llum i mercat lliure	Persones consumidores	20
29/06/09	CC del Baix Empordà	Ajuntament	Bisbal d'Empordà	Condicions generals d'establiments comercials, dret d'admissió i horaris comercials	Agents de la Policia Local	12
30/06/09	Oficina de Consum i Turisme de la Garrotxa	Centre Cívic Sant Jaume de Llierca	Sant Jaume de Llierca	Què passarà amb la TDT i la liberalització de l'electricitat a partir de l'1 de juliol?	Persones consumidores	34
01/07/09	CC de l'Alt Camp	Casa de Cultura - Biblioteca	Vila-rodonà	Taller d'economia domèstica. Eines per a la crisi	Persones consumidores	14
02/07/09	CC de l'Alt Camp	Centre Cívic	Bràfim	Informació sobre la liberalització de l'energia elèctrica	Tots els públics	55
03/07/09	CC de l'Alt Camp	Casal	Figuerola del Camp	Informació sobre la liberalització de l'energia elèctrica	Tots els públics	40
06/07/09	CC del Baix Empordà	Ajuntament	La Bisbal d'Empordà	Condicions generals d'establiments comercials, dret d'admissió i horaris comercials	Agents de la Policia Local	12
08/07/09	CC de l'Alt Camp	Sala d'actes del Consell Comarcal	Valls	Tallers d'economia domèstica, amb el visionat del documental Endeutats	Persones consumidores	16
17/07/09	Ajuntament de Cabra del Camp	Sala del Sindicat	Cabra del Camp	Liberalització del mercat elèctric	Tots els públics	30
19/08/09	Oficina Jove Noguera	Pla Local de Joventut	Vallfogona	Consum responsable i joves	Persones consumidores	15

22/09/09	CC de l'Alt Urgell	Telecentre Alt Urgell	La Seu d'Urgell	Què cal saber en la contractació telefònica	Persones consumidores	10
22/09/09	CC del Baix Camp	Espai d'Informació Ambiental	Reus	Què ha passat amb la factura elèctrica?	Persones consumidores	15
13/10/09	OCIC ³ de l'Alt Camp	Llar del jubilat	Pont d'Armentera	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	32
14/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Casal de l'Avi	Vallmoll	Liberalització del mercat elèctric	Gent gran	22
14/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Sala de la Cooperativa	Figuerola del Camp	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	33
15/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Llar social - Centre cívic	La Masó	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	16
16/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Biblioteca Municipal	La Riba	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	23
16/10/09	OCIC de l'Alt Camp	CC de l'Alt Camp	Valls	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	32
19/10/09	CC de l'Alt Penedès	Sala de plens del Consell Comarcal	Vilafranca del Penedès	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	8
20/10/09	CC del Pla d'Urgell	Sala d'actes del Consell Comarcal	Mollerussa	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	16
21/10/09	OMIC de Cardedeu	Sala Eureka de Can Borràs	Cardedeu	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	35
22/10/09	OMIC de Castellar del Vallès	Sala de Plens Ca l'Alberola	Castellar del Vallès	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	1
26/10/09	OMIC de Tordera	Biblioteca Municipal	Tordera	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	5
26/10/09	CC del Solsonès	Sala Gòtica del CC	Solsona	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	5
26/10/09	CC de la Ribera d'Ebre	Sala de Plens del Consell Comarcal	Móra d'Ebre	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	7
27/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Llar del jubilat	Pla de Santa Maria	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	41
27/10/09	OCIC de l'Alt Camp	Sala d'actes de l'Ajuntament	Cabra del Camp	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	23
27/10/09	OMIC de Cubelles	Sala de reunions del Centre Social	Cubelles	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	19
27/10/09	CC del Pallars Sobirà	Edifici de l'Oficina Turisme del Pallars Sobirà	Sort	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	12
28/10/09	CC de la Conca de Barberà	Sala noble del CC	Montblanc	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	6
28/10/09	CC de la Segarra	Espai La Fassina	Guissona	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	15
29/10/09	CC del Baix Ebre	Sala d'actes del CC	Tortosa	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	12
29/10/09	OMIC de Reus	Sala polivalent Edifici d'Hisenda de l'Ajuntament	Reus	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	27
29/10/09	CC de l'Urgell	Club Sant Jordi de Caixa Catalunya	Bellpuig	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	50

7. Formació

30/10/09	OMIC de Lleida	Sala Jaume Magre	Lleida	Projecció del documental Endeutats, sobre la teranyina	Persones consumidores	20
02/11/09	OCIC del Solsonès	Club Jubilats estel	Solsona	La gent gran com a persones consumidores	Persones consumidores	27
04/11/09	OMIC Santa Perpètua de Mogoda	Casal de la Gent Gran	Santa Perpètua de Mogoda	Recomanacions generals per a les persones grans consumidores	Gent gran	40
05/11/09	OCIC de l'Alt Camp	Llar del Jubilat	Alcover	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	22
11/11/09	OMIC Santa Perpètua de Mogoda	Casal de la Gent Gran	Santa Perpètua de Mogoda	Recomanacions generals per al Nadal	Persones consumidores	25
12/11/09	OMIC de Blanes	IES S'Agulla	Blanes	Defensa de persones consumidores i usuaris. Aspectes bàsics	Polícia Local i Mossos d'Esquadra	24
14/11/09	OCIC del Priorat	CC del Priorat	Vilella Alta	Les persones grans com a consumidores	Gent gran	14
20/11/09	OCIC del Bages	CIO de Manresa	Manresa	Telecomunicacions i subministraments bàsics	Aturats	16
23/11/09	Ajuntament de Sant Cugat	Club Muntanyenc Sant Cugat	Sant Cugat del Vallès	Consumir més ens fa més feliços?	Persones consumidores	15
24/11/09	CC del Baix Camp	Casa de Cultura	Vilaplana	Consells de consum en general	Persones consumidores	10
25/11/09	CC del Baix Camp	Local de l'Associació de Dones Botarell	Botarell	Consells de consum en general	Persones consumidores	20
30/11/09	CC de la Selva		Sant Hilari Sacalm	Parlem de consum	Persones consumidores	10
03/12/09	OCIC de l'Alt Camp	Casal de la Gent Gran	El Milà	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	15
11/12/09	OCIC del Priorat	CC del Priorat	Falset	Consum destinat a joves	Persones consumidores	11
14/12/09	OCIC del Pla d'Urgell	Sala de la Cultural	Bell-lloc d'Urgell	Juguem? Informació sobre seguretat de les joguines, etiquetatge obligatori, joguines alertades, etc.	Pares i mares	29
15/12/09	CC del Baix Camp	Casal municipal	Riudecols	Consells de consum en general	Persones consumidores	12
16/12/09	OCIC del Baix Ebre	Casal de Jubilats i Pensionistes "El Perelló"	El Perelló	La gent gran i el consum responsable	Gent gran	9
17/12/09	OCIC del Baix Ebre	Casal dels Avis	L'Ametlla de Mar	La gent gran i el consum responsable	Gent gran	14
17/12/09	OCIC del Pallars Sobirà	Casal social d'avis	Sort	Funcions i competències de l'OCIV. Consum responsable: criteris i actuacions	Persones consumidores	38
18/12/09	OCIC del Pallars Sobirà	Casal social d'avis	Ribera de Cardós	Funcions i competències de l'OCIV. Consum responsable: criteris i actuacions	Persones consumidores	12
18/12/09	OCIC del Pallars Sobirà	Casal gent gran	Esterrí d'Àneu	Funcions i competències de l'OCIV. Consum responsable: criteris i actuacions	Persones consumidores	19
18/12/09	OCIC del Priorat	Centre de Lectura	Pradell de la Teixeta	Xerrada de consum	Persones consumidores	14
Totals sessions			90	Assistents		1.764

*Dades facilitades pels organismes col·laboradors

1. CC: consell comarcal

2. OCIC: oficina comarcal d'informació a les persones consumidores

3. OMIC: oficina municipal d'informació a les persones consumidores

7.4.3. Formació al sector empresarial

La formació adreçada als agents econòmics té l'objectiu d'informar sobre els requisits de la seva activitat relacionats amb els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per evitar i prevenir les irregularitats detectades en el mercat.

Es 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 s'adrecen.

Durant l'any 2009 s'han fet les xerrades següents:

Data	Entitat col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assis.
10/03/09	Universitat de Girona i Cambra de Comerç de Girona	Cambra de Comerç	Ponència al Postgrau de disciplina de mercat	Assistents tècnics de comerç	20
17/03/09	CC de la Ribera d'Ebre - Unió de Comerciants de Móra la Nova, ACC i Ajuntament de Móra la Nova	Ajuntament de Móra la Nova	Els drets de les persones consumidores i usuàries	Comerciants	8
19/03/09	CC ¹ de la Terra Alta	Horta de Sant Joan	Normativa de preus i arbitratge de consum	Associació de Comerciants d'Horta de Sant Joan	14
20/04/09	CC de l'Alt Empordà	Figueres	Vendes en període de rebaixes, mediació i arbitratge de consum	Sector comercial	10
28/04/09	CC del Bages	Manresa	Etiquetatge d'aliments i drets genèrics de les persones consumidores (12.00 h)	Paradistes del mercat	45
28/04/09	CC del Bages	Manresa	Etiquetatge d'aliments i drets genèrics de les persones consumidores (17.00 h)	Paradistes del mercat	45
05/05/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com fer uns bons rètols i cartells	Comerciants	
12/05/09	CC de la Ribera d'Ebre	Flix	Informació sobre productes frescos	Paradistes del mercat	13
12/05/09	CC de l'Alt Empordà	Roses	Tot el que hem de saber sobre preus i reserves	Empresaris d'hoteleria i restauració	16
12/05/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com millorar la rendibilitat del meu negoci?	Comerciants	13
13/05/09	CC de la Garrotxa	Olot	Junta Arbitral, Servei d'Assessorament Lingüístic i Servei d'Integració a la Comunitat	Empresaris del sector turístic	13
18/05/09	CC del Baix Empordà	Torroella de Montgrí	El comerç i les persones consumidores	Comerciants	15
19/05/09	CC de la Ribera d'Ebre	Móra d'Ebre	Reunió informativa sobre productes frescos	Paradistes de mercat municipal	10
19/05/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com calcular els marges comercials i fixar els preus	Comerciants	9
20/05/09	CC de l'Alt Empordà	Roses	Vendes en període de rebaixes, mediació i arbitratge de consum	Sector comercial	20
25/05/09	CC del Baix Empordà	Palafrugell	El comerç i les persones consumidores	Comerciants	19
26/05/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com gestionar el comerç familiar	Comerciants	2
26/05/09	OMIC ² de Rubí	Rubí	Campanya de control de marcatge de preus	Adjudicatari del Mercat Municipal	27
26/05/09	Ajuntament de Miravet	Miravet	Informació sobre productes frescos	Comerciants d'establiments de productes frescos	6
02/06/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com m'afecta la Llei de garanties	Comerciants	2

26/05/09	OMIC ² de Rubí	Rubí	Campanya de control de marcatge de preus	Adjudicatari del Mercat Municipal	27
26/05/09	Ajuntament de Miravet	Miravet	Informació sobre productes frescos	Comerciants d'establiments de productes frescos	6
02/06/09	CC de la Selva	Arbúcies	Com m'afecta la Llei de garanties	Comerciants	2
08/06/09	CC del Baix Ebre	Tortosa	Informació sobre la campanya de productes frescos	Comerciants del Mercat Municipal	19
08/06/09	CC de la Segarra	Cervera	Normativa de consum al món del turisme i foment de la Junta Arbitral als establiments turístics	Establiments turístics	15
11/06/09	CC de l'Alt Camp	Valls	Arbitratge i normatives relacionades amb l'atenció a la persona consumidora	Empreses instal·ladors i de serveis	11
11/06/09	ACC	Ripoll	Venda a preu rebaixat	Comerciants	15
12/06/09	CC del Baix Empordà	Begur	Condicions generals dels establiments comercials	Associació de Comerciants de Begur	15
15/06/09	CC del Baix Empordà	La Bisbal d'Empordà	Com gestionar una queixa	Empresaris del programa Autoempresa	3
15/06/09	CC del Baix Empordà	La Bisbal d'Empordà	Condicions generals dels establiments comercials	Comerciants	20
16/06/09	Oficina de Consum i Turisme de la Garrotxa	Olot	Liberalització del mercat energètic	Particulars i empresaris	40
18/06/09	CC de l'Alt Camp	Valls	Arbitratge i normatives relacionades amb l'atenció a la persona consumidora	Comerciants	15
16/07/09	CC del Baix Ebre	Tortosa	Foment de l'arbitratge de consum	Comerciants	15
05/10/09	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Foment de l'arbitratge de consum	Comerciants	1
06/10/09	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Foment de l'arbitratge de consum	Comerciants	10
07/10/09	CC de la Selva	Santa Coloma de Farners	Com m'afecta la Llei de garanties	Comerciants	10
07/10/09	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Foment de l'arbitratge de consum	Comerciants	22
08/10/09	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Foment de l'arbitratge de consum	Comerciants	12
27/10/09	OCIC ³ del Baix Ebre	Camarles	Foment de l'arbitratge de consum	Col·lectius empresarials	11
29/10/09	OCIC del Solsonès	Solsona	Fins on arriben els drets de les persones consumidores?	Comerciants	8
04/11/09	CC de l'Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	Presentació dels menjadors ecològics a les escoles	Centres educatius i productors	30
05/11/09	OCIC del Solsonès	Solsona	Fins on arriben els drets de les persones consumidores?	Comerciants	7
09/11/09	CC de l'Alt Penedès	Sant Sadurní d'Anoia	Difusió de l'adhesió dels comerços al sistema	Comerciants	20
15/11/09	CC de l'Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	Taller de comerç	Comerciants i prestadors de serveis	10
22/11/09	CC de l'Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	Taller de comerç	Comerciants i prestadors de serveis	10
23/11/09	CC de la Selva	Santa Coloma de Farners	Passem comptes a la crisi	Professionals de serveis, alcaldes, directors de bancs, etc.	62
25/11/09	CC del Baix Camp	Cambrils	Requisits generals dels establiments comercials	Comerciants	21
26/11/09	CC del Baix Camp	Reus	Requisits generals dels establiments comercials	Comerciants	25
01/12/09	CC del Pallars Jussà	Tremp	L'arbitratge de consum "Senyal de compromís, senyal de confiança"	Empresaris	12

10/12/09	OCIC del Solsonès	Solsona	Compliment de la normativa de consum	Comerciants	6
17/12/09	CC de l'Alt Empordà	L'Escala	Vendes en període de rebaixes, mediació i arbitratge de consum	Comerciants	15
Totals sessions			48	Assistents	779

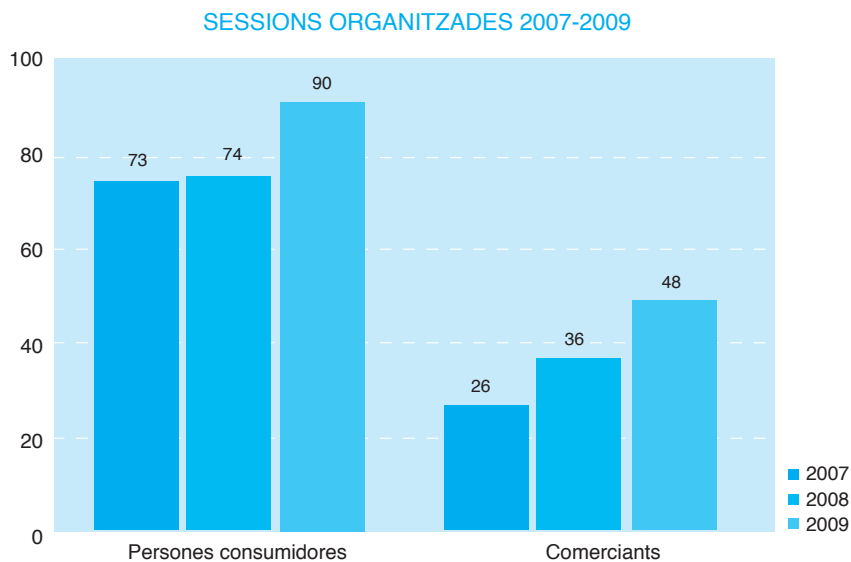
*Dades facilitades pels organismes col·laboradors

1. CC: consell comarcal

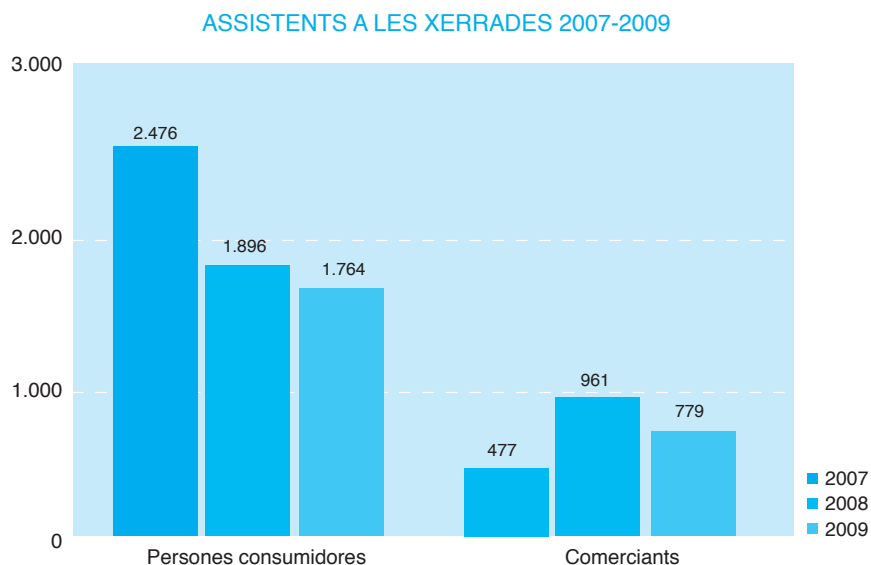
2. OMIC: oficina municipal d'informació a les persones consumidores

3. OCIC: oficina comarcal d'informació a les persones consumidores

Gràfic comparatiu amb el nombre de xerrades organitzades adreçades a cada col·lectiu els anys 2007, 2008 i 2009:



Gràfic comparatiu del nombre de persones que han assistit a les xerrades durant els anys 2007, 2008 i 2009:



Educació. L'Escola del Consum de Catalunya

8.1. Educació de les persones consumidores: l'Escola del Consum de Catalunya

Un dels objectius principals de l'Agència Catalana del Consum (ACC) és la formació de les persones consumidores a Catalunya, i amb aquesta finalitat es va inaugurar a l'octubre de 2003 l'Escola del Consum de Catalunya (ECC), un espai destinat a la formació permanent dels joves de Catalunya.

La funció principal de l'ECC és donar als escolars i professors un espai de trobada on, mitjançant activitats lúdiques, coneguin els seus drets i deures a l'hora de consumir.

Els tallers de consum els imparteix un equip educatiu amb amplis coneixements de didàctica i consum. Aquest grup d'educadors és guiat per tècnics de l'ACC i pertanyen a la Universitat Autònoma de Barcelona.

D'altra banda, l'ECC també vol donar eines als professors perquè puguin seguir desenvolupant aquest eix transversal a les seves escoles.

8.2. Docència

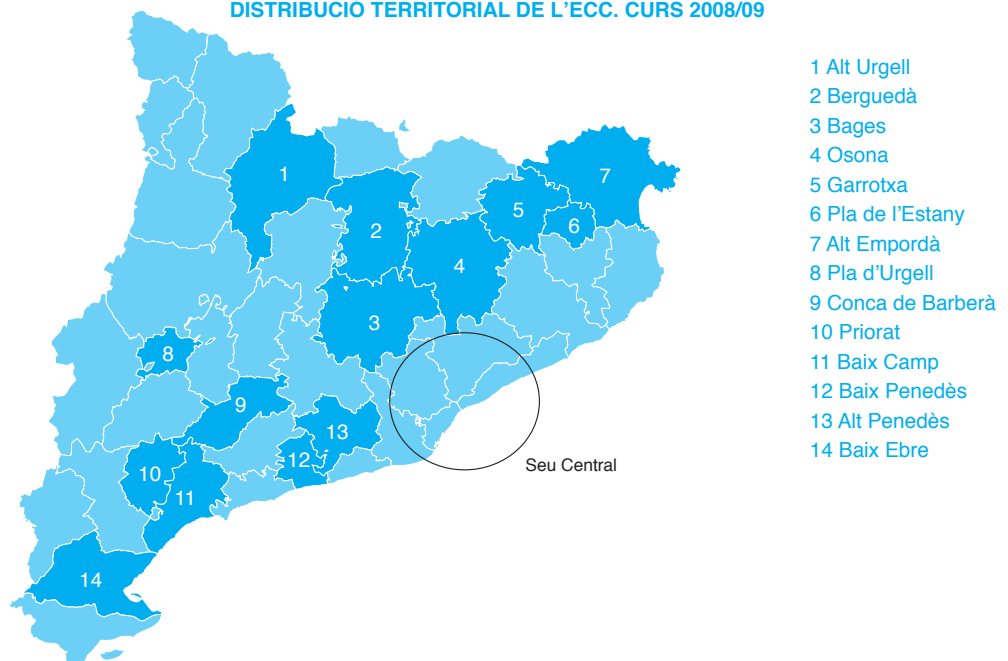
8.2.1. Seu central i seu territorial

L'ECC té la seu permanent a Barcelona, a les dependències de l'ACC. Disposa de diferents aules on es fan els tallers. També disposa d'una sala àmplia, on es fan diferents cursos. Amb l'inici del curs escolar 2005-2006 l'ECC va posar en funcionament la seu territorial. Es tracta d'una iniciativa que aposta per l'equitat territorial amb la creació d'un mecanisme que permeti a l'alumnat d'educació primària, secundària i especial d'arreu de Catalunya de rebre formació en temes de consum.

D'aquesta manera, l'ECC es consolida en dues línies de funcionament paral·lel, la seu central i la seu territorial, que constitueixen un espai global i gratuït de formació relacionada amb el consum per a tot el territori català. La seu central continua ubicada a Barcelona i ofereix formació als centres de les comarques situades a un radi de 50 quilòmetres de Barcelona. Paral·lelament, la seu territorial es desplaça i fa formació a la resta de Catalunya.

La seu territorial cobreix tot el territori català en un horitzó temporal de dos cursos, amb estades de durada variable (segons la població escolar) a diferents localitats del territori. D'aquesta manera, l'ECC s'acosta als centres docents seguint el mateix model que la seu central: s'ubica físicament en un punt i els centres educatius s'hi desplacen.

DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE L'ECC. CURS 2008/09



Durant el curs escolar 2008-2009, s'ha destinat un equip d'educadors als territoris següents:

Comarca	Inici	Final
Terres de l'Ebre	29/09/2008	24/10/2008
Baix Camp	27/10/2008	14/11/2008
Priorat	17/11/2008	28/11/2008
Baix Penedès	01/12/2008	12/12/2008
Alt Penedès	15/12/2008	23/01/2009
Conca de Barberà	26/01/2009	06/02/2009
Pla d'Urgell	09/02/2009	20/02/2009
Alt Urgell	23/02/2009	06/03/2009
Berguedà	09/03/2009	20/03/2009
Garrotxa	23/03/2009	02/04/2009
Alt Empordà	14/04/2009	24/04/2009
Pla de l'Estany	27/04/2009	08/05/2009
Osona	11/05/2009	22/05/2009
Bages	25/05/2009	13/06/2009

8.2.2 Destinataris del curs escolar 2008-2009

Els destinataris de l'ECC són els alumnes de:

- Educació primària
- Educació secundària
- Batxillerat i cicles formatius
- Formació inicial de magisteri
- Educació especial.

Pel que fa a l'oferta educativa, aquest curs 2008-2009 s'han ofert a educació primària: 6 tallers; a educació secundària: 9 tallers específics i 4 de globals, i a educació especial: 1 taller global i 4 d'específics.

- Educació primària: 6 tallers
- Educació secundària: 9 tallers específics i 4 de globals
- Educació especial: Un taller global i 4 d'específics.

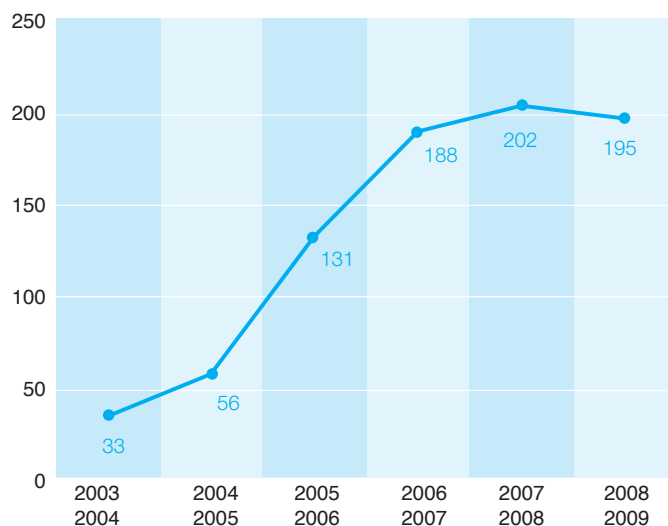
Així, doncs, els tallers oferts són els següents:

- Educació primària: tallers globals
 - Veig, veig... de quin color és?
 - Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?
 - Em faig gran?
 - A què juguem?
 - Què fem aquesta tarda?
 - Em compres un somriure?
- Educació secundària, batxillerat i cicles formatius: tallers globals
 - Què em poso aquest matí? La roba i els criteris de compra
 - Em sento bé? Els estils de vida saludables

- Qan i com qdm :p)? L'ús de les noves tecnologies
 - És dissabte, què fem? La gestió de l'oci i el seu pressupost
- Educació secundària, batxillerat i cicles formatius: tallers específics
 - Anem de compres? La compra de roba i tecnologia (botiga)
 - On tinc els meus diners? Estalvi i despesa (diners)
 - Ho puc trobar a la xarxa? Comerç electrònic i navegació segura (Internet)
 - Com sé què compro? L'etiquetatge dels productes alimentaris (mercat)
 - Quines regles té el consum? Drets i deures en el món del consum (resolució de conflictes)
 - Em serveixen els serveis? Contractació i ús (serveis)
 - Missatges o missatgers? La publicitat a la vida quotidiana (publicitat)
 - L'aigua està sempre en equilibri? Consum sostenible
 - La xocolata és dolça per a tothom? Consum solidari
- Educació especial: taller global
 - Què em poso aquest matí? La roba i els criteris a l'hora d'escollir-la
- Educació especial: tallers específics
 - A casa, on es troba l'accident? (seguretat a la llar)
 - Com sé què compro? El procés de compra dels aliments (mercat)
 - Em serveixen els serveis? Contractació i ús (serveis)
 - Missatges o missatgers? La publicitat i els suports publicitaris (publicitat)

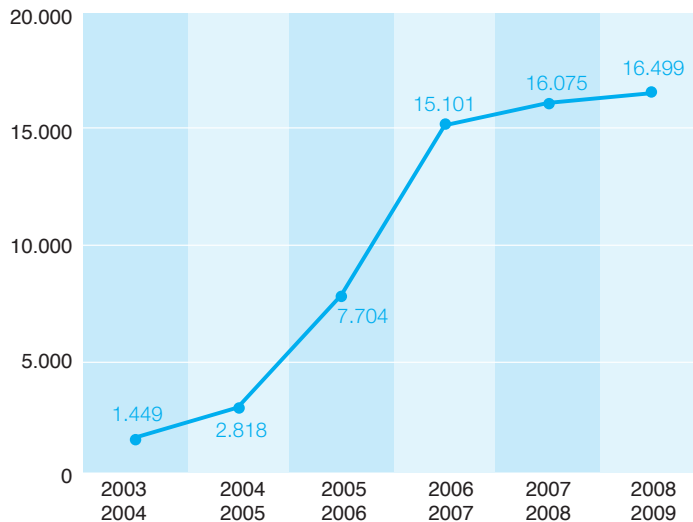
Nombre d'escoles per cursos que han visitat l'ECC, comptant les dues seus:

NOMBRE D'ESCOLES PER CURS



Les dades totals d'alumnes són les següents:

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

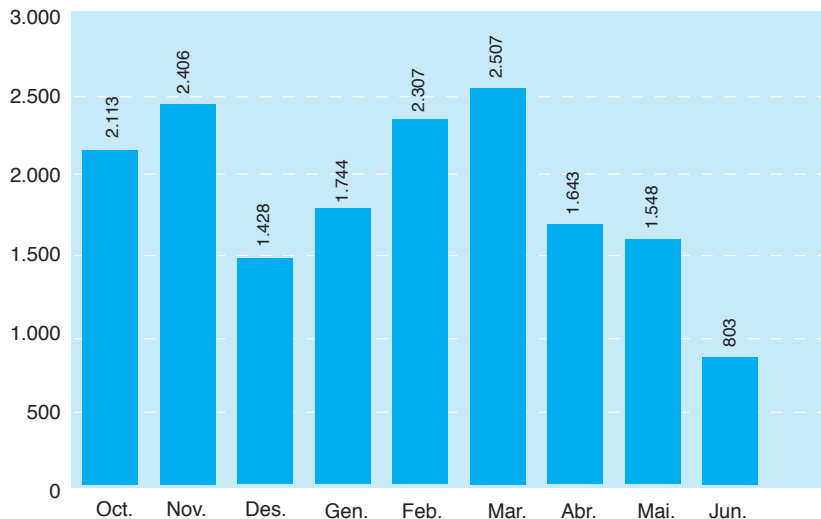


Les dades anteriors, desglossades per seu central i seu territorial, queden de la manera següent:

	2003/2004	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010
Barcelona	1.449	2.818	3.762	11.180	9.472	10.318	38.999
Territori			3.942	3.936	6.603	6.181	20.662
Total ECC	1.449	2.818	7.704	15.101	16.075	16.499	59.646

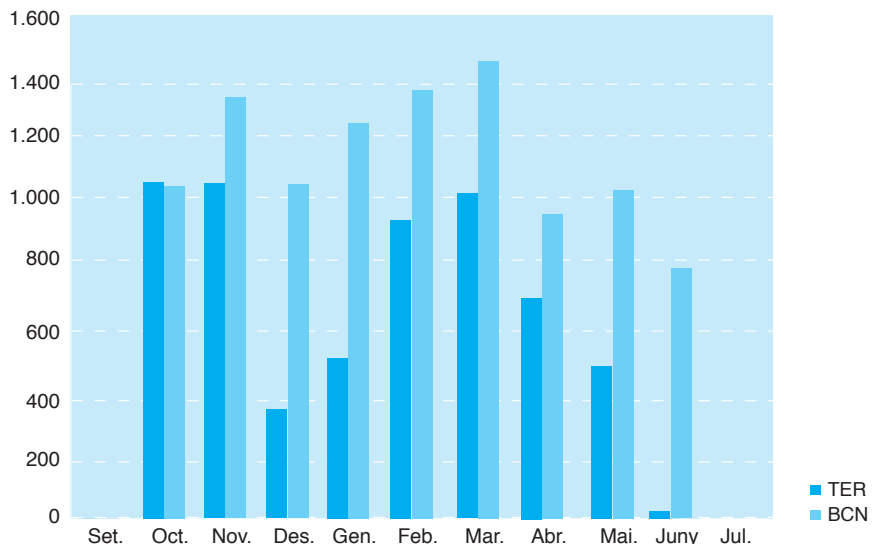
La distribució per mesos ha estat la següent:

ALUMNES PER MESOS. CURS 2008-2009



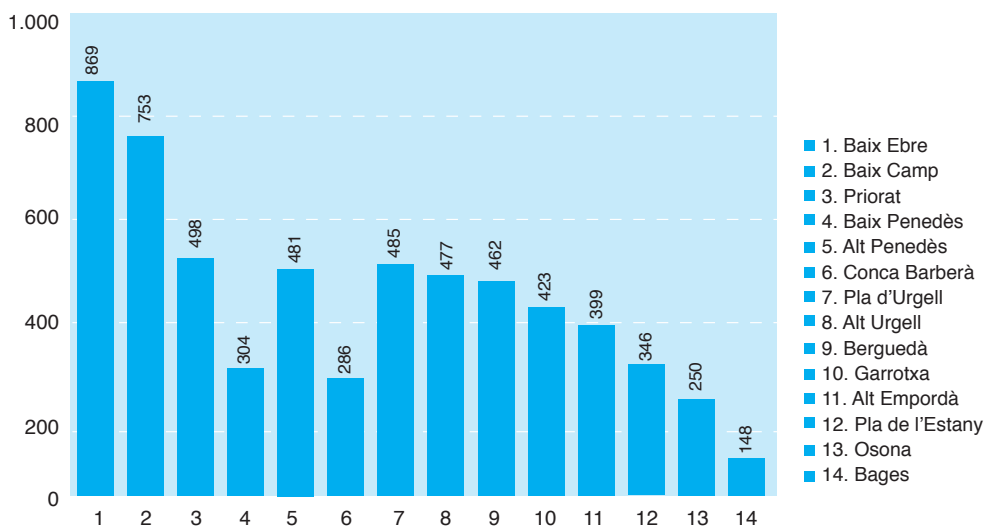
En el gràfic següent es reproduïxen les mateixes dades distribuïdes per mesos i per seus:

COMPARACIÓ TERRITORI - BARCELONA. CURS 2008-2009



Dins la seu territorial, també es disposa de les dades per comarques, que són les unitats territorials per les quals es desplaça l'ECC:

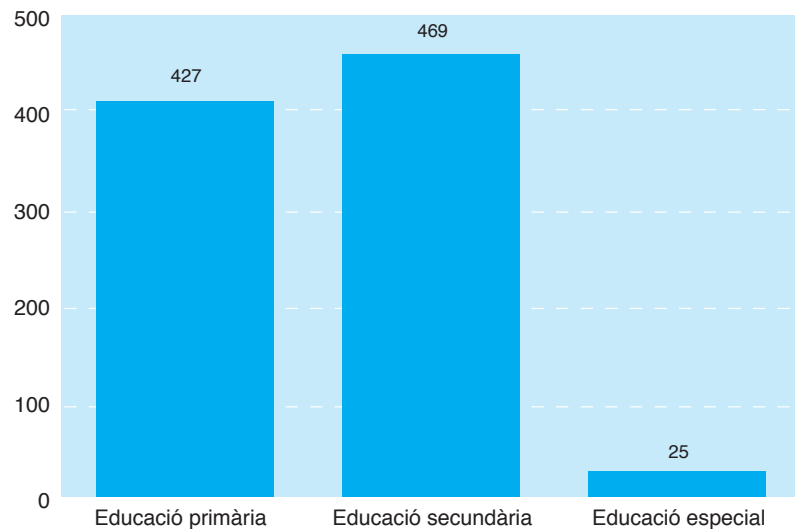
TOTAL D'ALUMNES PER SEUS TERRITORIALS
CURS 2008-2009 (Total: 16.499)



8.2.3 Tallers impartits durant el curs 2008-2009

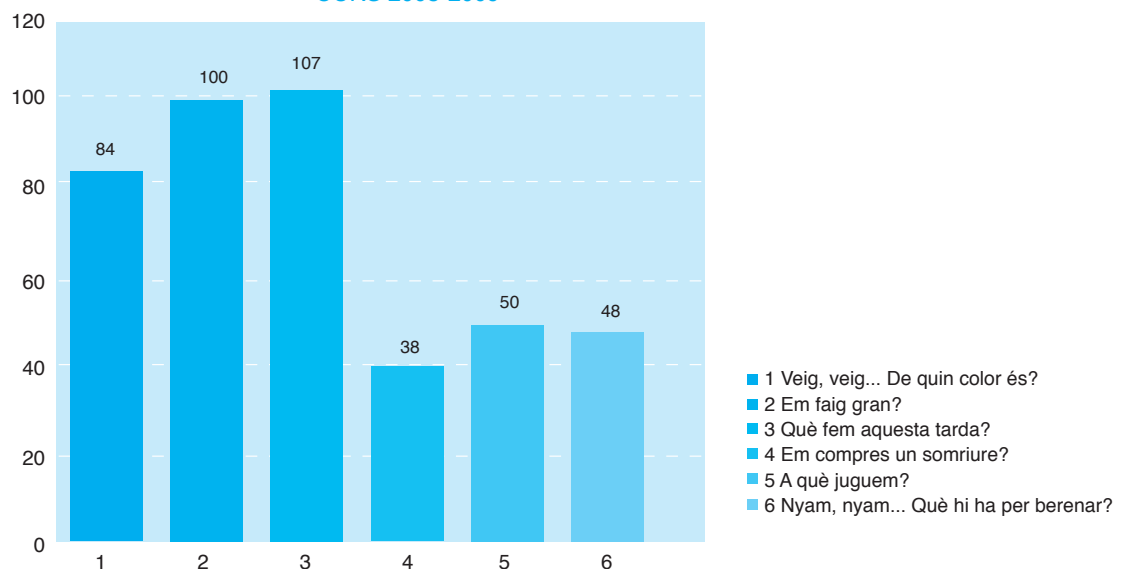
Pel que fa als tallers, les xifres són les següents:

NOMBRE DE TALLERS PER NIVELL EDUCATIU. CURS 2008-2009



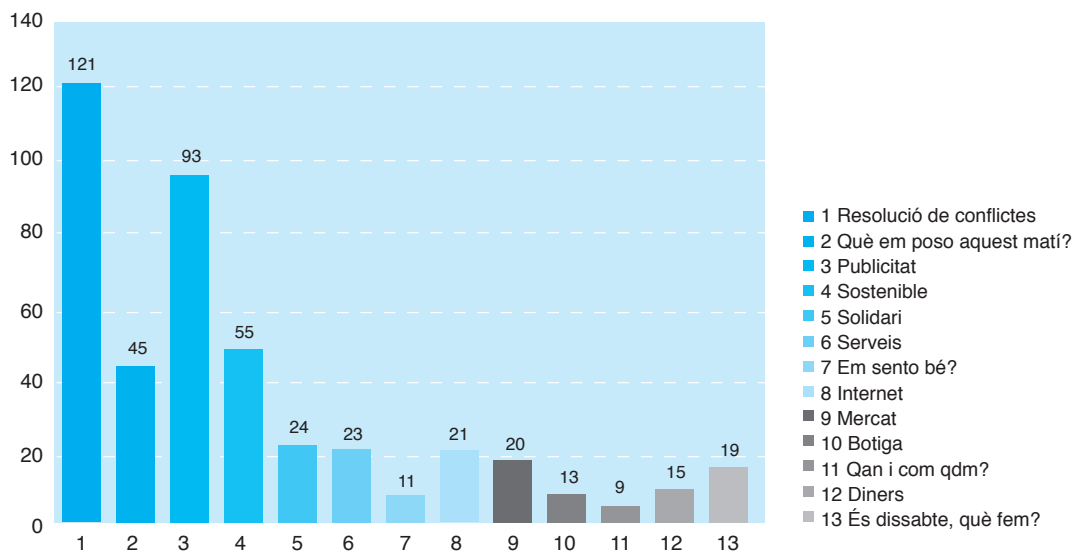
Segons els tallers triats, a educació primària els mestres han triat majoritàriament el taller “Què fem aquesta tarda?”, corresponent al cicle superior.

RÀNQUING DE TALLERS D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA. CURS 2008-2009



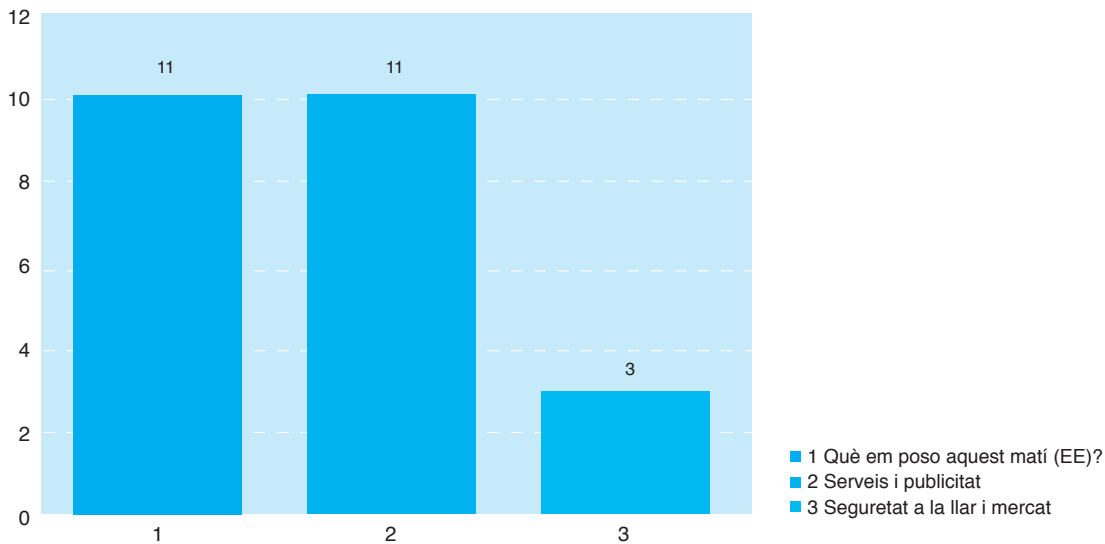
Pel que fa a l'educació secundària, el taller estrella continua sent el de publicitat. El taller de resolució de conflictes no es té en compte perquè és obligat per als alumnes que fan tallers específics i és la primera vegada que visiten l'ECC. Entre els tallers globals, “Què em poso aquest matí?” continua sent el taller més demanat.

RÀNQUING DE TALLERS D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA. CURS 2008-2009



També s'observa que, a l'educació especial, les preferències a l'hora de triar els tallers són les mateixes que a secundària.

RÀNQUING DE TALLERS D'EDUCACIÓ ESPECIAL. CURS 2008-2009



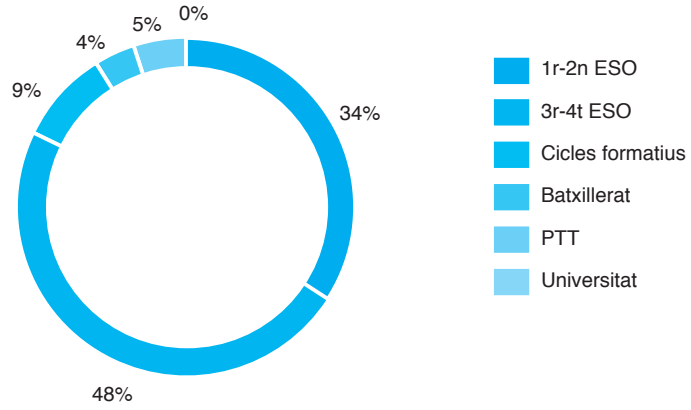
8.2.4. Valoracions sobre l'ECC

En acabar cada sessió de tallers, els professors (tant els d'educació secundària com els de primària) omplen una petita enquesta en la qual donen la seva opinió amb relació a les activitats que s'hi han realitzat. Es treballa sobre 182 enquestes de professors d'educació secundària i 390 de mestres de primària. També es passa un qüestionari a un nombre representatiu d'alumnes d'educació secundària.

Avaluació dels alumnes d'educació secundària del curs escolar 2008-2009

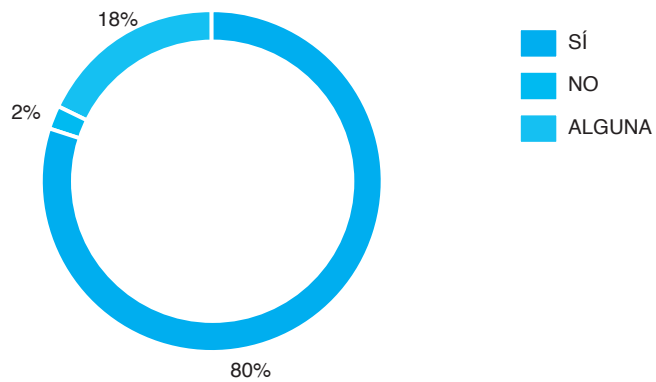
Segons el curs, els alumnes es distribueixen de la manera següent:

QUIN CURS FAS?

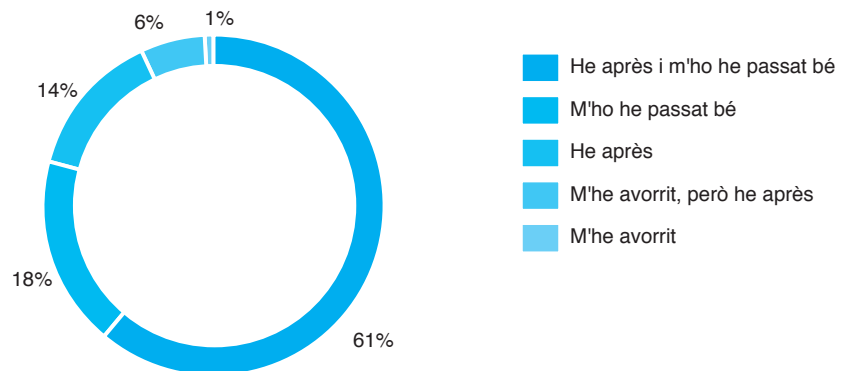


A les preguntes de si han après coses noves i què els ha semblat la visita a l'ECC, contesten el següent:

CREUS QUE HAS APRÈS COSES NOVES QUE ET SERVIRAN EN EL DIA A DIA?

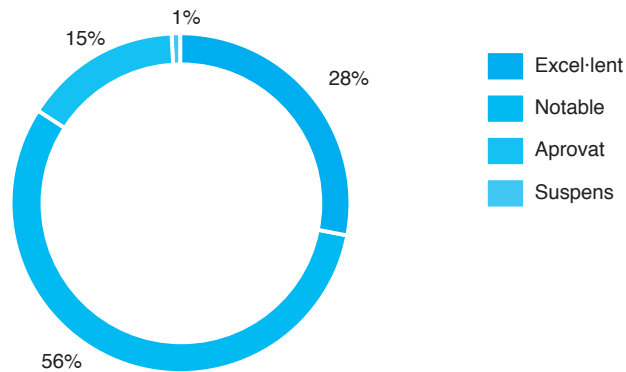


QUÈ T'HA SEMBLAT LA VISITA A L'ECC?



Finalment, la nota majoritària amb què qualifiquen l'ECC és un notable:

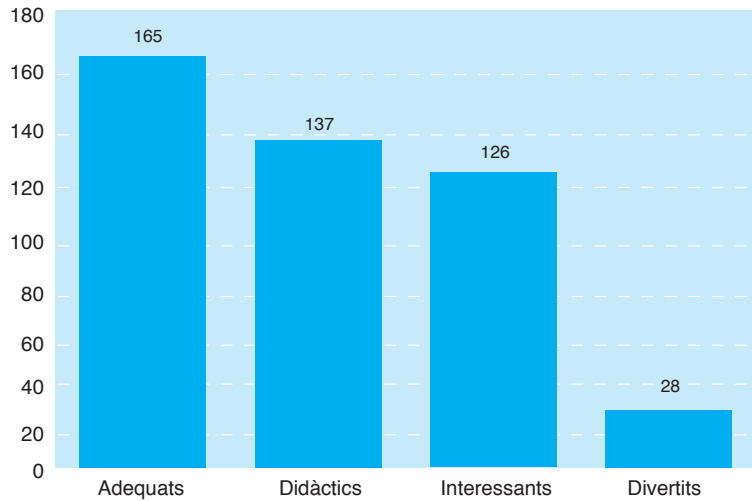
QUINA NOTA LI APOSARIES A L'ECC?



Avaluació dels professors al curs escolar 2008-2009

Els qualificatius més usats pels professors a l'hora de valorar els tallers són els següents:

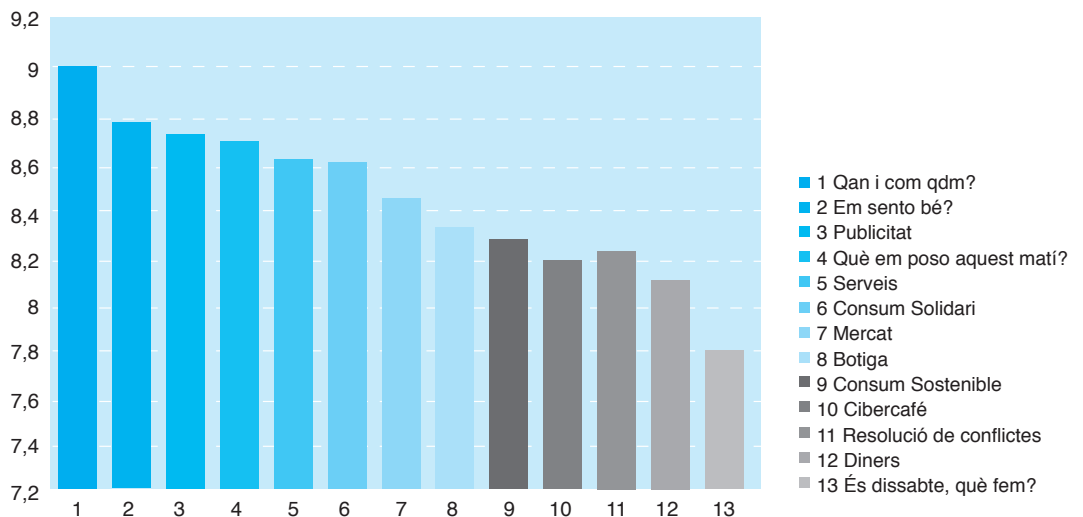
ELS CONTINGUTS SÓN...



Igual que els alumnes, la nota majoritària amb què qualifiquen l'ECC és un notable, encara que en aquest cas és un notable alt (8,5).

La puntuació per tallers és la següent:

NOTA DELS TALLERS D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA



8.2.5. Xerrades d'educació en consum per a associacions de mares i pares d'alumnes (AMPA) o altres col·lectius

L'AMPA que hi estigui interessada ha de presentar una sol·licitud a través d'Internet que es pot trobar al web de l'ACC (www.consum.cat).

Si l'AMPA que sol·licita la xerrada es troba fora de l'àrea d'influència de la seu central de l'ECC a Barcelona, ha d'adequar la seva sol·licitud a les dates disponibles de la seu territorial de l'ECC que estigui més a prop de la seva població.

Els temes de la xerrada que es poden triar són:



a. Compra-m'ho!

El repte d'aprendre a consumir: es reflexiona al voltant del fenomen del consum i, a partir del debat, s'exploren vies per orientar l'educació del consum dels nostres fills.

b. Jugar o consumir jocs?

En aquestes xerrades es parteix d'un fenomen de consum com les joguines, i a partir del debat s'exploren vies per orientar l'educació del consum dels nostres fills.

Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar a l'entorn de qüestions com: Sempre necessitem joguines per jugar? Hi ha jocs que s'avorreixen al cap

d'uns dies i jocs que duren sempre? Quines competències desenvolupa en els meus fills un joc de construcció o una botigueta? Com sé que compro una joguina segura i adequada als meus fills?

c. Històries o anuncis?

Conviure amb els mitjans de comunicació i la publicitat.

En aquestes xerrades es parteix d'un fenomen de consum quotidià com la publicitat i els mitjans de comunicació, i a partir del debat s'exploren vies per orientar l'educació del consum dels nostres fills.

Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar entorn a qüestions com: Podem anar de l'escola a casa sense veure cap anunci publicitari? Passen els mateixos anuncis a les cinc de la tarda que a les nou del vespre? Una, dues o tres hores de televisió al dia? Tot s'hi val a l'hora de fer publicitat?

XERRADES SOL-LICITADES SEGONS LA TEMÀTICA A L'ECC

Temàtica	Nombre de xerrades
Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir	17
Històries o anuncis?	6
Jugar o consumir jocs?	11
Altres	2
TOTAL	36

Xerrades segons la data de realització, el col·lectiu sol·licitant, la seu de l'ECC encarregada de la realització i la temàtica tractada:

Data	Sol·licitant	Seu	Temàtica
16/10/2008	AMPA CEIP Lluís Vives	Barcelona (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
10/11/2008	Ajuntament de Mont-roig (Joventut)	Mont-roig (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
17/11/2008	Escola La Salle Bonanova	Barcelona (Barcelona)	Històries o anuncis?
17/11/2008	CEIP El Castell (Cabacés)	Cabacés (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
19/11/2008	AMPA de Capçanes	Capçanes (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
20/11/2008	AMPA de l'Escola IPSE	Barcelona (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
25/11/2008	AMPA del ZER Aglà (Gratallops)	Gratallops (Territorial)	Jugar o consumir jocs?
26/11/2008	Consell Comarcal del Baix Ebre	Tortosa (Territorial)	Jugar o consumir jocs?
27/11/2008	AMPA del CEIP La Palmera	Barcelona (Barcelona)	Històries o anuncis? + Jugar o consumir jocs?
02/12/2008	AMPA del CEIP Salvador Espriu	Granollers (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
02/12/2008	AMPA del CEIP Catalònia	Barcelona (Barcelona)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
04/12/2008	AMPA del CEIP El Colomer	Bigues i Riells (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?

04/12/2008	AMPA del CEIP El Colomer	Bigues i Riells (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
10/12/2008	AMPA de Montagut	Santa Susanna (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
11/12/2008	AMPA de l'EBM Argimon	Barcelona (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
20/01/2009	AMPA de l'Escola Pia de Sant Gervasi	Barcelona (Barcelona)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
22/01/2009	Agenda 21 Escolar	Barcelona (Barcelona)	Altres: Consum Solidari
17/02/2009	Consell Comarcal del Pallars Jussà	Tremp (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
19/02/2009	AMPA de l'Escola IPSE	Barcelona (Barcelona)	Històries o anuncis?
05/03/2009	AMPA de l'Escola Mare de Déu de Lourdes	Mataró (Barcelona)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
12/03/2009	AMPA del CEIP Can Rull	Sabadell (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
17/03/2009	AMPA de l'Escola Parroquial Puig-reig	Puig-reig Territorial	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
18/03/2009	AMPA del CEIP Pau Casals	Montmeló (Barcelona)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
18/03/2009	AMPA CEIP de Santa Maria d'Avià	Avià Territorial	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
19/03/2009	AMPA de l'IES Pere Font de Vila	Gironella Territorial	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
26/03/2009	Aula de Família	Olot (Territorial)	Històries o anuncis?
30/03/2009	CFA Santa Eulàlia	L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
16/04/2009	AMPA del CEIP Empúries	L'Escala (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
20/04/2009	AMPA del CEIP M. Àngels Anglada	Figueres (Territorial)	Jugar o consumir jocs?
21/04/2009	AMPA de les Escoles de Cabanes	Cabanes (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
22/04/2009	Col·lectiu d'AMPA de Roses	Roses (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
29/04/2009	AMPA del CEIP Bora Gran	Serinyà (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
07/05/2009	Col·lectiu d'AMPA de Roses	Roses (Territorial)	Històries o anuncis?
16/05/2009	AMPA del CEIP El Colomer	Bigues i Riells (Barcelona)	Històries o anuncis?
20/05/2009	AMPA del CEIP Masies de Voltregà	Masies de Voltregà (Territorial)	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
22/05/2009	Escola Pia de Sarrià - Calassanç	Barcelona (Barcelona)	Jugar o consumir jocs?
26/05/2009	Esplai Santa Engracia	Barcelona (Barcelona)	És dissabte... què fem?

8.2.6. Seminaris sobre educació del consum

Entre els serveis diversos que ofereix l'ECC, destaquen els seminaris a professors i a altres col·lectius relacionats amb l'educació del consum. Durant el curs 2008-2009 es van impartir els següents:

Data	Seminari	Lloc	Tipus de participació
01/07/2008	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària i secundària	Escola d'Estiu del Penedès (Saïfores). CRP del Garraf	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum. Presentació i realització dels tallers: La xocolata és dolça per a tothom? Nyam, nyam... Què hi ha per berenar? Em compres un somriure?
02/07/2008	Seminari Consumópolis per a professorat	ECC	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum Presentació i realització dels tallers: És dissabte, què fem?
09/07/2008	Seminari d'educació especial per a professorat	ECC	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i de la proposta educativa per a l'alumnat amb necessitats educatives especials (NEE) Presentació i realització dels tallers: Què em poso aquest matí? Em serveixen els serveis? Missatges o missatgers?
16/03/2009	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària. Universitat Autònoma de Barcelona	ECC	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum. Presentació i realització dels tallers: És dissabte... què fem? Nyam, nyam... Què hi ha per berenar? A què juguem?
26/03/2009	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària. Universitat Autònoma de Barcelona	ECC	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum. Presentació i realització dels tallers: És dissabte... què fem? Nyam, nyam... Què hi ha per berenar? A què juguem?
30/04/2009	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària. Universitat Autònoma de Barcelona	ECC	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i de la proposta educativa per a l'alumnat amb NEE Presentació i realització dels tallers: Què em poso aquest matí? Em serveixen els serveis? Missatges o missatgers?

8.2.7. Participació a jornades i congressos

Paral·lelament, i amb l'objecte de donar a conèixer l'ECC s'ha participat en diferents trobades amb el món educatiu i el del consum.

Data	Esdeveniment	Lloc	Tipus de participació
3-5 de juliol de 2008	I Seminario Iberoamericano Ciencia – Tecnología – Sociedad en la Enseñanza de las Ciencias	Departament de Didàctica i Tecnologia Educativa, Universitat d'Aveiro, Portugal	Assistència i presentació en format comunicació dels tallers d'educació del consum de l'ECC: La xocolata és dolça per a tothom? L'aigua està sempre en equilibri? i una publicació posterior

22-25 de setembre de 2008	Engaging Research on Education for Sustainable Development (ESD)	Berna, Suïssa	Participació en grups de treball relacionats amb metodologia de recerca i introducció del paradigma de la complexitat en la recerca
15 d'octubre de 2008	Jornades d'Educació del Consum al Piemont	Regió del Piemont, Itàlia	Assistència i ponència inaugural

8.2.8. Activitats de difusió de l'ECC durant el curs escolar 2008-2009

S'han redactat i publicat 35 articles amb relació a l'educació del consum i tallers que es desenvolupen a l'ECC en diferents revistes i publicacions.

8.2.9. Concurs escolar sobre consum responsable

S'han redactat i publicat 35 articles amb relació a l'educació del consum i tallers que es desenvolupen a l'ECC en diferents revistes i publicacions.



Durant el curs 2008-2009, es va convocar la quarta edició del concurs escolar sobre consum responsable Consumópolis: "Què fem en el nostre temps de lleure?", 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.

El concurs té per finalitat, d'una banda, sensibilitzar els escolars catalans de la importància que les seves decisions de consum comporten per a si mateixos, el medi ambient i el seu entorn social, per fomentar l'adopció d'hàbits de consum crítics, sostenibles i solidaris; i, d'altra banda, aconseguir implicar el professorat i l'alumnat dels centres educatius de Catalunya en la importància de l'educació en el consum responsable.

Aquest concurs es desenvolupa en dues fases: l'una, d'àmbit català i, l'altra, d'àmbit estatal.

En la fase catalana del concurs, organitzada i gestionada per l'ACC, a través de l'ECC, els participants han hagut de superar dues parts:

1a part: Proves de caràcter pedagògic i lúdic, que s'han hagut de resoldre a través d'un joc interactiu -anomenat *Consumópolis*- des del web de l'ACC (www.consum.cat).

2a part: Elaboració d'un llibre virtual relacionat amb aspectes del consum responsable i el temps de lleure en el passat, el present i el futur.

Els guanyadors de les diferents categories d'edat de la fase d'àmbit català participaran ara en la fase estatal del concurs que organitza el Ministeri de Sanitat i Consum a través de l'Institut Nacional de Consum. Competeixen amb els guanyadors de la primera fase del concurs de la resta de comunitats autònomes participants.

Nivells de participació:

- Escolars de 3r cicle d'educació primària
- Escolars de 1r cicle d'educació secundària obligatòria
- Escolars de 2n cicle d'educació secundària obligatòria.

Participació

- Més de 1.300 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb més de 260 professors, van participar en la 4a edició del concurs escolar sobre consum responsable Consumópolis 4.
- Els premis s'han repartit a escoles de tot el territori català: Torelló, Hostalric, Sant Celoni, Vilafranca del Penedès, Mataró i Lleida.

Els guanyadors de Catalunya han estat:

Cicle superior d'educació primària:

- | | |
|----------|---|
| 1r premi | Grup: Pescallunes, de l'Escola Sagrats Cors de Torelló |
| 2n premi | Grup: Jonas Brothers, de l'Escola Cor de Maria de Sant Celoni |
| 3r premi | Grup: Les Wapes, de l'Escola Cor de Maria de Sant Celoni |

1r cicle d'educació secundària:

- | | |
|----------|---|
| 1r premi | Grup: Joker's, de l'Escola Montagut de Vilafranca del Penedès |
| 2n premi | Grup: Galax de l'Escola Les Heures de Lleida |
| 3r premi | Grup: Special's, de l'Escola Montagut de Vilafranca del Penedès |

2n cicle d'educació secundària:

- | | |
|----------|---|
| 1r premi | Grup: The familia, de l'IES Miquel Biada de Mataró |
| 2n premi | Grup: Las moscas, de l'IES Miquel Biada de Mataró |
| 3r premi | Grup: Las originales, de l'IES Vescomtat de Cabrera d'Hostalric |

8.3. Recerca

8.3.1. Introducció

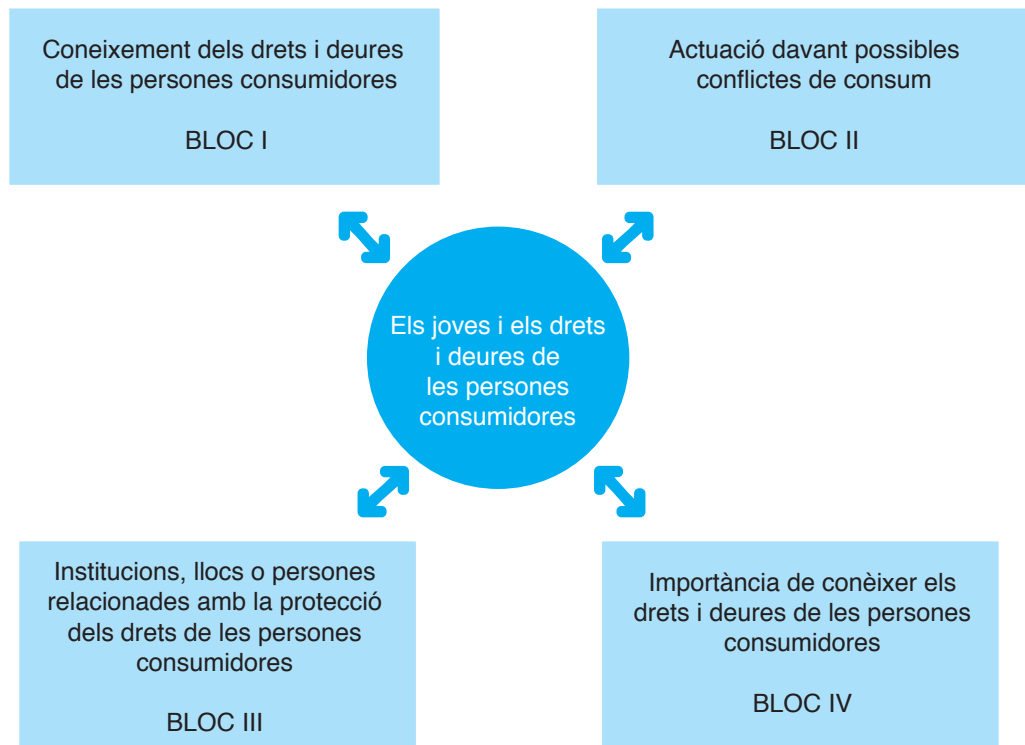
La investigació vol dotar la institució d'un bagatge teòric que fonamenti la resta d'àmbits. Actualment es porten a terme dues línies d'investigació paral·leles: les investigacions acadèmiques i les descriptives. Les primeres aprofundeixen en el marc teòric i conceptual del paradigma de la complexitat. Es concreten en el diàleg disciplinari com a manera d'abordar els fenòmens des de diferents disciplines i models d'educació del consum del professorat de secundària de Catalunya. D'altra banda, les investigacions descriptives volen aprofundir en el coneixement dels hàbits de consum dels joves de Catalunya.

8.3.2. Estudis sobre hàbits de consum dels joves escolars catalans

Durant el curs 2008-2009, s'ha elaborat l'estudi *El coneixement dels drets i deures de les persones consumidores per parts dels joves de Catalunya*, a partir de les dades recollides durant el curs 2007-2008 entre els estudiants d'educació secundària que van fer tallers a l'ECC.

Els objectius d'aquest estudi són:

- Determinar quin és el coneixement dels drets i deures del consum dels joves de Catalunya.
- Conèixer com exerceixen els drets i deures els joves i determinar què afavoreix que ho facin.
- Determinar quin és el coneixement que tenen els joves de les institucions relacionades amb el consum.
- Conèixer com interpreten els joves la dimensió ciutadana del consum.



Cada bloc està estructurat a partir d'un/s objectiu/s específic/s que es concreten en preguntes de recerca.

Durant el curs 2008-2009, s'han recollit les dades que serviran de base per fer el proper estudi de la col·lecció que elabora l'equip educatiu de l'ECC, Els joves i l'ús de les noves tecnologies d'informació i comunicació, a més de les tasques següents:

- recerca d'informació i redacció de l'estat de la qüestió
- estudi sobre les característiques de la mostra mínima necessària
- depuració de les dades recollides
- primer esborrany de resultats i conclusions.

8.3.3. Projecte Argó

L'ACC, mitjançant l'ECC, col·labora amb el Programa Argó de la UAB. Els alumnes poden triar entre dues modalitats: estada a l'empresa o assessorament en el treball de recerca.

En la participació de l'ECC al Projecte Argó de la UAB, les tasques que cal desenvolupar són les següents:

- Reunió amb l'ICE de la UAB, encarregat i coordinador del Projecte Argó.
- Coordinació del Projecte Argó: preparació de tasques a desenvolupar per l'alumnat, seguiment de la tasca feta, organització del calendari, avaluació diària, assessorament del treball de recerca, assistència a reunions, etc.
- Organització i seguiment del suport en les tasques de l'àmbit de docència.

Durant el curs 2008-2009, la modalitat triada pels alumnes ha estat la d'estada a l'empresa. Quatre alumnes han participat en aquesta activitat.

8.3.4. Assessorament de treballs de recerca

Durant el curs escolar 2008-2009, l'ECC va rebre i atendre demandes d'assessorament per part d'alumnes per a l'elaboració dels treballs de recerca.

8.4. Innovació

La innovació, tercer àmbit de desenvolupament de l'ECC, se centra en la recerca constant de noves maneres d'introduir l'educació del consum en el currículum escolar. Es prenen com a referents teòrics el paradigma de la complexitat, els models socioconstructivistes de l'explicació dels processos d'ensenyament-aprenentatge i la definició dels objectius en termes de competències.

Pel que fa a la metodologia, es treballen de manera intensa el paper de les preguntes com a motor d'aprenentatge, la incorporació de l'art dins de les activitats, i el significat i la funcionalitat dels tallers en la vida quotidiana de l'alumnat.

Com a conseqüència, es duu a terme la reformulació de la proposta didàctica quant a continguts, seqüència didàctica d'activitats i dinàmica d'aula del taller d'educació secundària, "On tinc els meus diners?": disseny i elaboració de la proposta didàctica per a batxillerat i cicles formatius (en procés).

També es duen a terme propostes d'adaptació i millora didàctica en el disseny dels tallers següents:

Educació secundària

- Adaptació i millora del taller "On tinc els meus diners?" per a educació secundària obligatòria, a partir dels resultats de les proves pilot realitzades durant el semestre.
- Adaptació del taller "És dissabte... què fem?", per a l'alumnat d'educació secundària adaptada.

Educació primària

- Millora dels personatges de l'activitat d'aplicació de continguts del taller "Em faig gran?".
- Adaptació i millora de l'activitat d'aplicació de continguts del taller "A què juguem?", a partir dels resultats de les proves pilot realitzades durant el semestre (en procés).

Pel que fa a la realització i el disseny de material de millora, s'han dut a terme les propostes de millora dels tallers següents quant a material didàctic i material fungible derivats de les propostes d'adaptació, ajustament o millora didàctica explicitades a l'apartat anterior:

Educació secundària

- Elaboració del nou material necessari per al taller "És dissabte, què fem?", amb alumnat d'educació secundària adaptada.
- Elaboració dels nous materials dissenyats per al taller "On tinc els meus diners?", per a educació secundària obligatòria.

Educació primària

- Cerca de noves imatges per a l'activitat d'introducció de continguts: "Com sé què és una festa d'aniversari?", del taller "Em faig gran?".
- Realització del nou material amb les noves fotos per al taller "Em faig gran?".
- Elaboració del material didàctic per incorporar les noves característiques dels personatges de l'aplicació del taller "Em faig gran?".
- Elaboració del material necessari per realitzar la nova activitat d'aplicació de continguts del taller "A què juguem?".

En la reformulació de l'àmbit d'educació especial, cal destacar especialment:

- Definició d'un model didàctic i organitzatiu d'acord amb el nou funcionament proposat per portar l'educació especial als centres educatius (en procés).
- Revisió de la proposta didàctica actual dels tallers "Em serveixen els serveis?" i "Missatges o missatgers?".
- Disseny i elaboració d'una nova proposta didàctica dels tallers "Em serveixen els serveis?" i "Missatges o missatgers?", amb un caràcter obert i flexible, de manera que en permeti l'adaptació a la diversitat de l'alumnat i dels centres d'educació especial, per oferir la possibilitat de realitzar-los al mateix centre educatiu (en procés).
- Revisió de les enquestes prèvies que omplen els centres educatius per adaptar-les al nou funcionament de l'àmbit i a les noves propostes didàctiques dels tallers "Em serveixen els serveis?" i "Missatges o missatgers?" (en procés).

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 d'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 l'activitat al final del 1993, i des d'aleshores ha rebut 88.209 reclamacions, 22.027 de les quals s'han solucionat per mediació, i s'han emès 16.915 laudes (sentències arbitral). La resta s'han arxivat per causes diverses (l'empresa no ha acceptat l'arbitratge, no poden ser objecte d'arbitratge de consum, desistiment del reclamant, algunes estan en tràmit, etc.).

La tramitació d'aquestes reclamacions es du a terme 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 ve 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 posicions fins a trobar la més adient per als seus interessos. Les parts queden obligades per l'acord que han pres, com si fos un contracte.

Arbitratge

És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit de 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 òrgan arbitral s'anomena *laude*.

La llei diu que allò que resolgui l'òrgan arbitral té valor de cosa jutjada, és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, és executable.

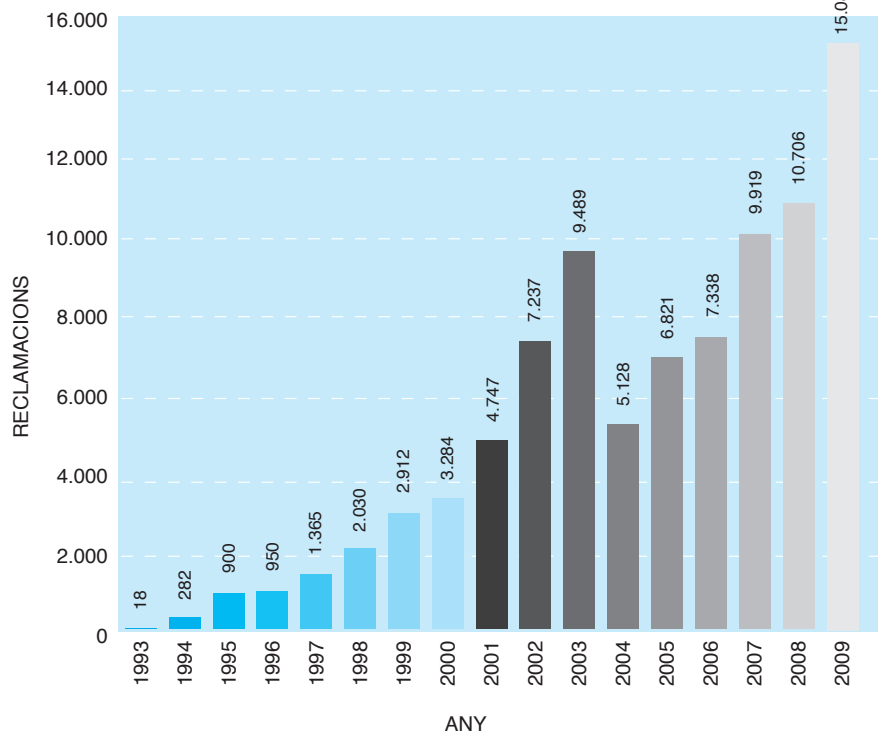
L'any 2009, destaca la plena aplicació de la normativa que va entrar en vigor el mes d'agost del 2008, el Reial decret 213/2008, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, la qual cosa ha comportat un important canvi normatiu en la regulació de l'arbitratge de consum.

Entre les principals novetats que ha introduït aquesta normativa hi ha la possibilitat de fer arbitratges amb un sol àrbitre, designat per l'Administració. Així, durant l'any 2009 s'han celebrat 321 vistes arbitral amb òrgan unipersonal.

Reclamacions presentades

Durant l'any 2009 s'han presentat 15.088 reclamacions, la qual cosa representa un increment del 40,93% amb relació a l'any 2008, en què se'n van presentar 10.706.

RECLAMACIONS REBUDES



Les persones consumidores han presentat el 67% de les reclamacions directament a l'ACC; un 32% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació a les persones consumidores, i un 1% provenen d'associacions de persones consumidores. Els sectors més reclamats són el transport aeri i la telefonia mòbil i fixa, l'energia elèctrica i Internet.

Respecte de l'any 2008, l'any 2009 destaca un increment de les reclamacions en el sector de l'energia elèctrica. Aquesta situació ha estat motivada per l'aprovació del Reial decret 1578/2008, de 26 de setembre de 2008, pel qual s'estableix que la factura ha de ser mensual i obliga els comercialitzadors a efectuar uns reajustaments comptables per adaptar-se a la normativa vigent, la qual cosa ha provocat discrepàncies amb les persones usuàries quant als criteris d'aplicació.

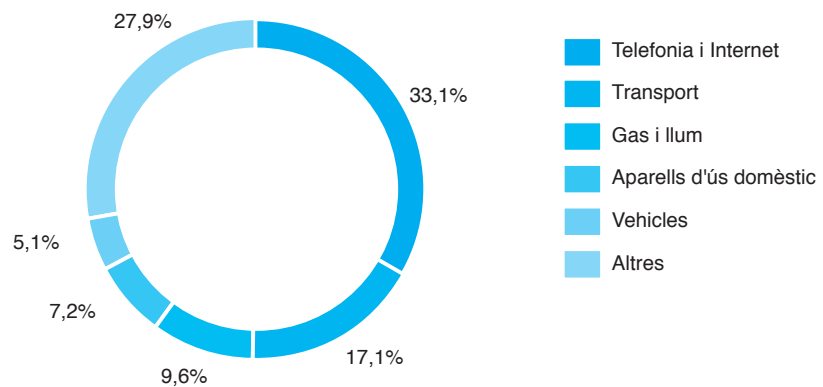
RECLAMACIONS REBUDES L'ANY 2009 PER SECTORS

Sector	Total
Transport aeri de passatgers	2.383
Telefonia mòbil	2.287
Telefonia fixa	1.649
Llum	1.014
Internet	889
Serveis comercials diversos	469
Altres	426
Tallers de reparació de vehicles	380
Agències de viatges	356
Aparells electrònics (compra)	355
Electrodomèstics (compra)	345
Espectacles	315
Hoteleria	304
Serveis financers	300
Vehicles (compra)	280
Habitatge (compra)	250
Informàtica (compra)	242

Mobles	239
Tèxtil	234
Gas	206
Ensenyament	185
Venda per Internet	180
Assegurances	174
SMS	171
Restaurants	150
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	145
Habitatges (reparacions)	130
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	111
Lloguer de vehicles	106
Transport ferroviari	102
Instal·lacions de gas i revisions de gas	97
Aigua	96
Tintories	89
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	83
Bars	76
Gasolineres	65
Transport marítim	65
Pàrquings	52
Animals (compra)	35
Transport de mercaderies	32
Serveis de correus	21
TOTAL	15.088

RECLAMACIONS PER SECTORS

15.088 (2008: 10.706) ↑ 40,93%



9.2. Mediació

Durant l'any 2009 s'han resolt 3.024 casos a través de la mediació. Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de la telefonia fixa, energia elèctrica, telefonia mòbil i Internet (proveïdors).

Respecte de l'any 2008, l'any 2009 s'ha incrementat el nombre de mediacions resoltes favorablement (29%), percentatge que es correspon a l'augment del nombre de reclamacions rebudes.

En general els percentatges de resolució en els principals sectors reclamats es mantenen similars respecte de l'any anterior; no obstant això, cal fer menció del sector de l'energia elèctrica, en el qual el per-

centatge de resolució ha passat del 7,64% l'any 2008 a l'11,71% l'any 2009. El motiu d'aquest increment ha estat la bona predisposició de les empreses a respondre a les reclamacions de manera satisfactòria per als usuaris.

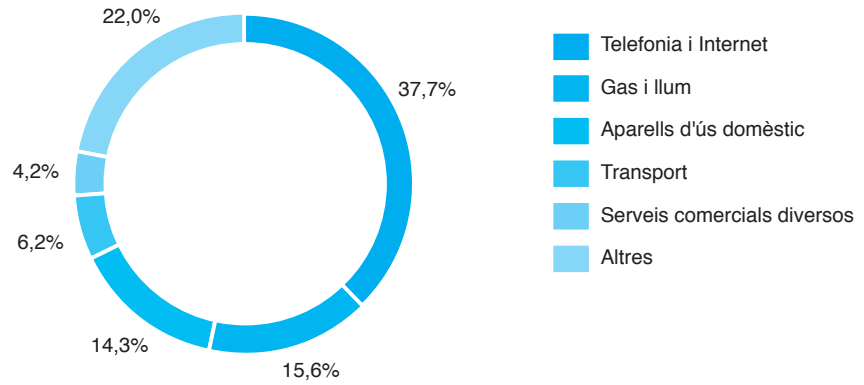
Pel que fa al nombre de reclamacions resoltes en el sector aeri, hi ha hagut un descens del percentatge de resolució per l'increment notable de reclamacions, motivades pel recàrrec que cobraven algunes companyies aèries pel pagament amb targeta de crèdit i cobrament de maletes.

Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

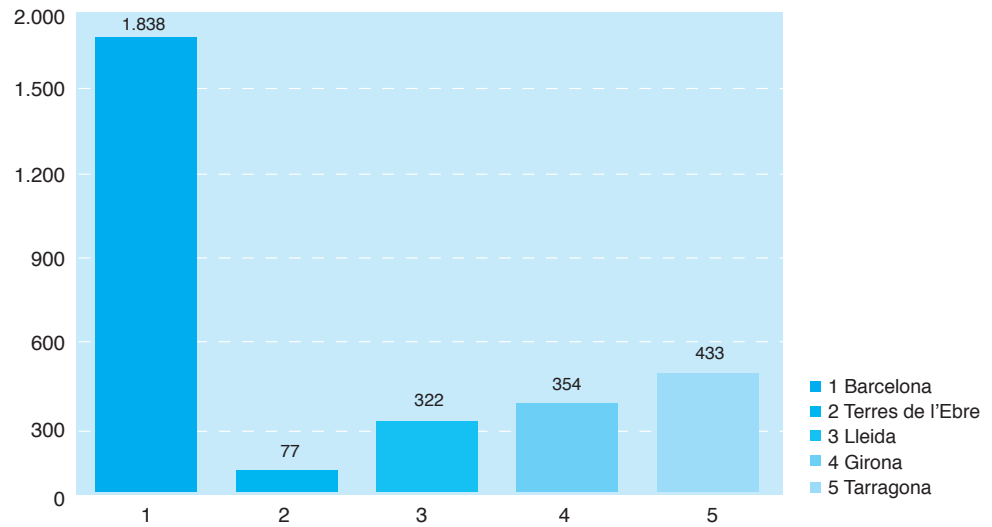
Sector	Total	%
Telefonia fixa	468	15,48
Llum	354	11,71
Telefonia mòbil	332	10,98
Internet	303	10,02
Aparells electrònics (compra)	149	4,93
Transport aeri de passatgers	144	4,76
Electrodomèstics (compra)	137	4,53
Serveis comercials diversos	126	4,17
Altres	99	3,27
Gas	90	2,98
Informàtica (compra)	72	2,38
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	72	2,38
Serveis financers	66	2,18
Venda per Internet	51	1,69
Agències de viatges	50	1,65
Vehicles (compra)	48	1,59
Tallers de reparació de vehicles	44	1,46
Mobles	41	1,36
Ensenyament	38	1,26
Assegurances	34	1,12
SMS	31	1,03
Tèxtil	29	0,96
Habitatge (compra)	28	0,93
Espectacles	27	0,89
Instal·lacions de gas i revisions de gas	24	0,79
Hoteleria	23	0,76
Transport ferroviari	22	0,73
Aigua	19	0,63
Habitatges (reparacions)	18	0,60
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	17	0,56
Transport de mercaderies	17	0,56
Restaurants	12	0,40
Gasolineres	9	0,30
Tintories	9	0,30
Pàrquings	7	0,23
Animals (compra)	5	0,17
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	4	0,13
Transport marítim	3	0,10
Serveis de correus	2	0,07
Bars	0	0,00
Vehicles (lloguer)	0	0,00
TOTAL	3.024	100,00

CASOS RESULTATS PER ACORD DE MEDIACIÓ PER SECTORS

3.024 casos resultats per acord de mediació: (2008: 2.342) ↑ 29,12%

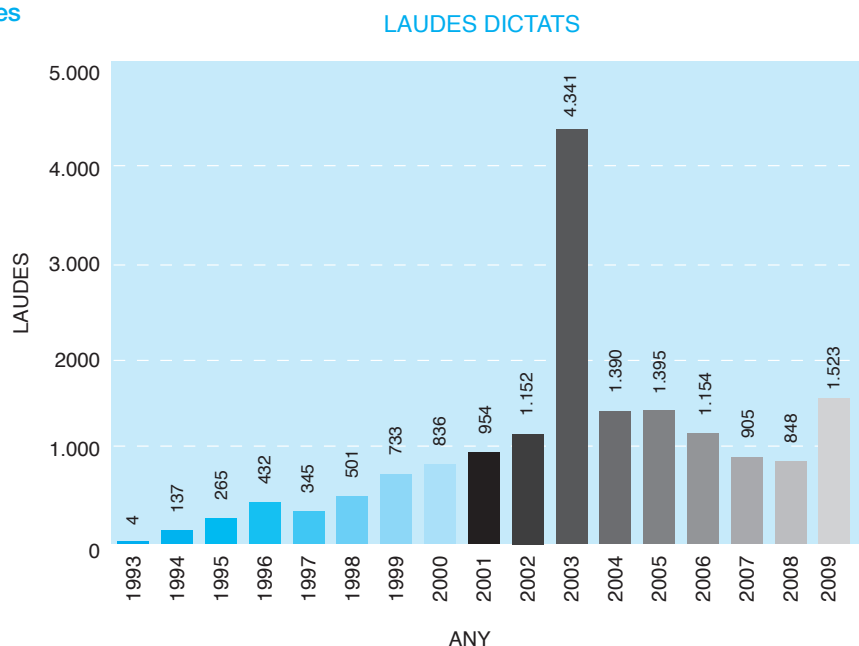


Segons la unitat on s'han tramitat les reclamacions, els casos resultats per mediació es distribueixen de la manera següent:



9.3. Arbitratge

Laudes



L'any 2009, la JACC ha emès 1.523 laudes. Aquests laudes tenen la distribució territorial següent:

Àmbit territorial	Nombre de laudes
Barcelona	909
Tarragona	131
Girona	126
Baix Camp	116
Lleida	93
Terres de l'Ebre	74
Baix Empordà	28
Bages	15
Alt Penedès	13
Alt Empordà	9
Berguedà	9
Total	1.523

En la celebració de vistes arbitrals, se segueix utilitzant el sistema de videoconferència per evitar que la persona consumidora o l'empresa s'hagin de desplaçar a un servei territorial en concret, i s'apropa el col·legi arbitral a través dels consells comarcals amb conveni de delegació de competències que disposen d'aquests equips. Concretament, al 2009 s'han celebrat vistes per videoconferència als serveis territorials de Lleida, Girona, Tarragona i les Terres de l'Ebre i als consells comarcals del Baix Empordà, el Baix Camp, Osona, el Bages i el Berguedà.

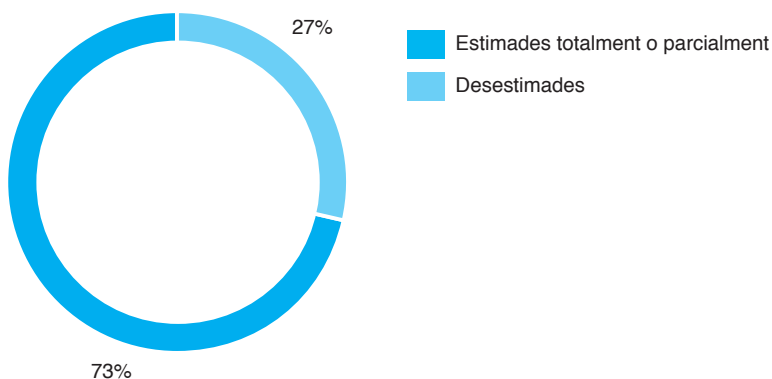
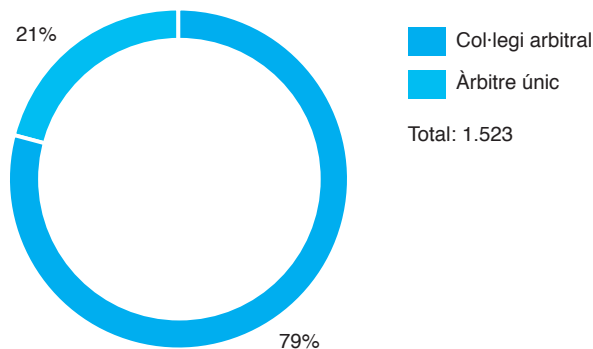
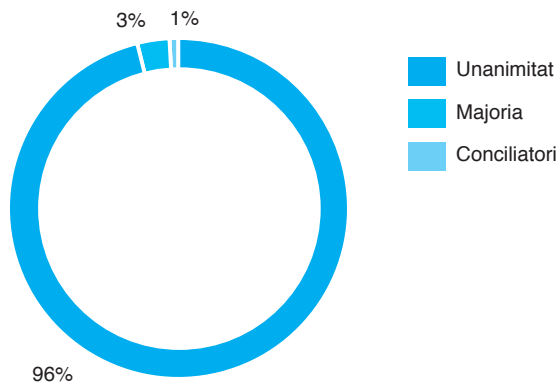
L'aplicació del sistema de videoconferència en la celebració de vistes arbitrals permet la comunicació a temps real entre les parts i els membres de l'òrgan arbitral situats a localitats diferents. La tecnologia contribueix a una millor implantació de l'arbitratge en la resolució de conflictes en matèria de consum, i 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 l'any 2009

Pel que fa al tipus de laudes, dels 1.523 dictats, 1.202 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral, mentre que 321 ho han estat davant un òrgan unipersonal, xifra que representa el 21% dels laudes emesos.

Dels celebrats per col·legi arbitral, 1.161 han estat dictats per unanimitat dels tres àrbitres que integren l'òrgan arbitral; 34, per majoria, i 7 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant del col·legi arbitral, el qual s'ha fet constar en un laude.

Sobre les vistes celebrades mitjançant col·legi arbitral, cal tenir en compte que el 96,5% dels laudes emesos per la JACC han estat dictats per acord unànime dels tres àrbitres que formen els òrgans arbitral.



Del total de laudes dictats, 1.110 han estimat totalment o parcialment la petició de la persona consumidora, i 413, l'han desestimada.

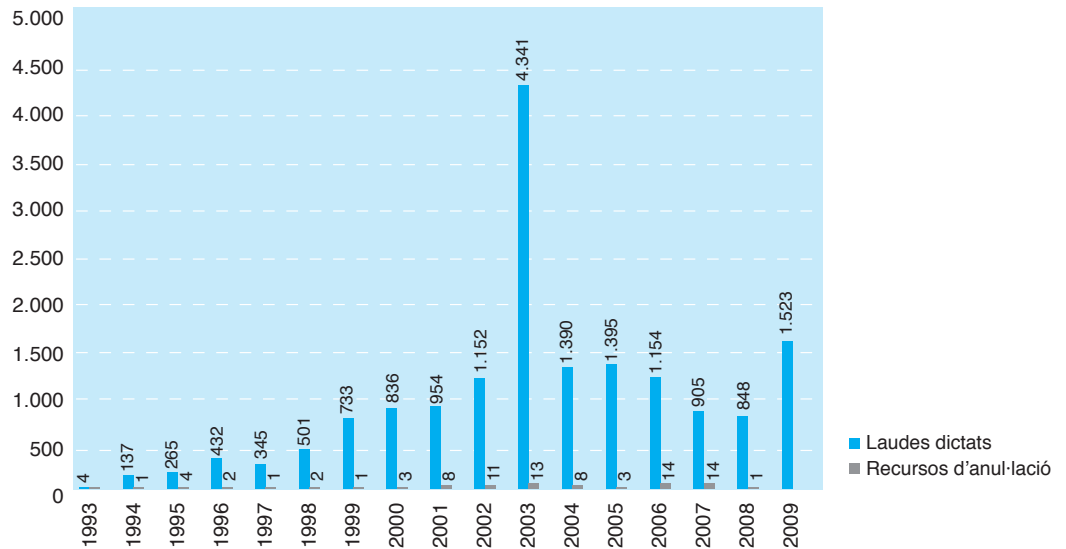
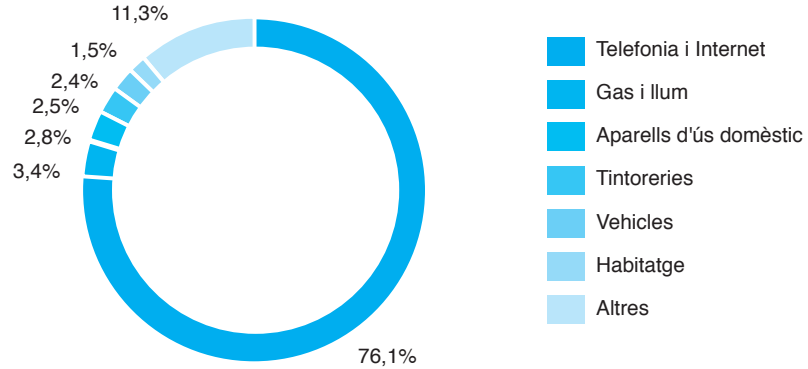
Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de telefonia mòbil, Internet i telefonia fixa.

LAUDES EMESOS L'ANY 2009 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

LAUDES EMESOS L'ANY 2009 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

Sector	Total	Percentatge
Telefonia mòbil	580	38,08
Internet	268	17,60
Telefonia fixa	256	16,81
Altres	56	3,68
SMS	52	3,41
Tintoreries	38	2,50
Aparells electrònics (compra)	26	1,71
Llum	26	1,71
Mobles	23	1,51
Gas	20	1,31
Ensenyament	19	1,25
Tallers de reparació de vehicles	19	1,25
Habitatges (reparacions)	17	1,12
Vehicles (compra)	17	1,12
Transport ferroviari	14	0,92
Serveis comercials diversos	13	0,85
Venda per Internet	10	0,66
Serveis de correus	7	0,46
Agències de viatges	6	0,39
Aigua	6	0,39
Habitatge (compra)	6	0,39
Informàtica (compra)	6	0,39
Instal·lacions de gas i revisions de gas	6	0,39
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	6	0,39
Tèxtil	5	0,33
Electrodomèstics (compra)	4	0,26
Hoteleria	4	0,26
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	4	0,26
Assegurances	3	0,20
Gasolineres	3	0,20
Animals (compra)	1	0,07
Espectacles	1	0,07
Restaurants	1	0,07
Bars	0	0,00
Vehicles (lloguer)	0	0,00
Pàrquings	0	0,00
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	0	0,00
Serveis financers	0	0,00
Transport aeri de passatgers	0	0,00
Transport marítim	0	0,00
Transport de mercaderies	0	0,00
TOTAL	1.523	100,00

1.523 laudes (2008: 867) ↑ 75,66%



Impugnació de laudes

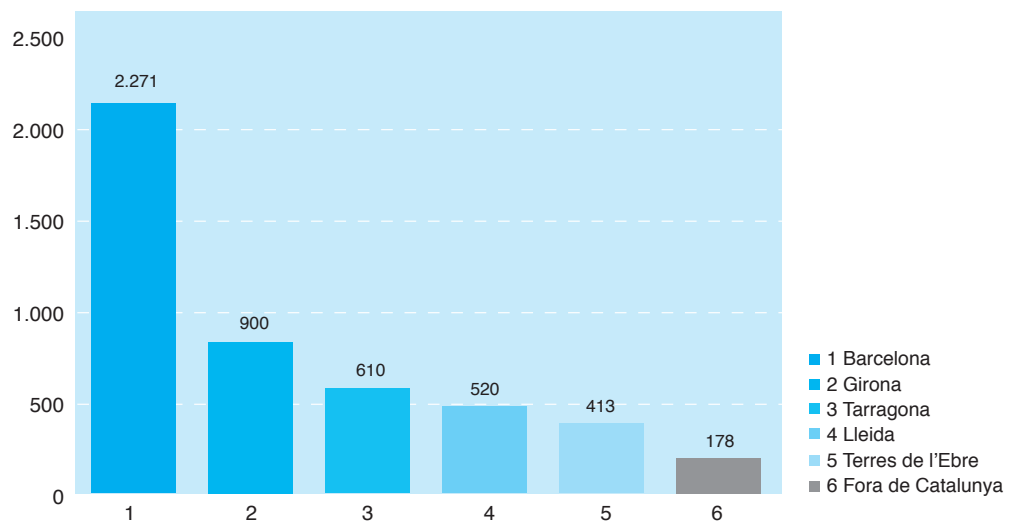
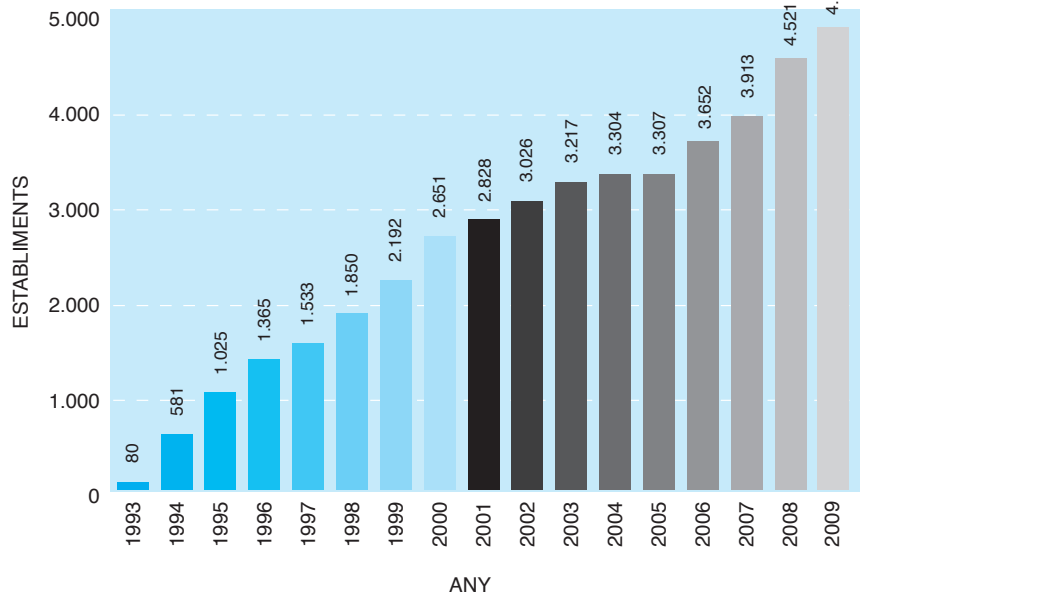
Durant l'any 2009 s'han presentat 13 accions d'anul·lació davant l'Audiència Provincial contra laudes emesos, 6 de les quals s'han arxivat per desistiment de la demanda.

Aquesta mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes és el reflex que la JACC ha aplicat el procediment arbitral amb un gran rigor i amb el respecte màxim a les ofertes públiques d'adhesió.

Adhesions a través de la JACC

Al llarg de l'any 2009, 447 empreses i professionals s'han adherit al sistema arbitral de consum a través de la JACC, que representen 502 establiments comercials adherits. Així, a 31 de desembre de 2009, el nombre d'empreses i professionals adherits era de 4.892 (un increment net de 371 establiments respecte al 2008).

ESTABLIMENTS ADHERITS A TRAVÉS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA



ESTABLIMENTS ADHERITS PER DEMARCACIÓ TERRITORIAL

Activitats de foment del sistema arbitral de consum

Durant l'any 2009, s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses al sistema arbitral de consum a través de mesures complementàries, com ara:

- Reunions amb responsables de grans empreses
- Reunions amb directors generals de diferents departaments de la Generalitat de Catalunya
- Participació en programes de ràdio per difondre la mediació i l'arbitratge de consum
- Xerrades a comerciants i organismes diversos
- Participació en cursos i ponències
- Elaboració d'un esborrany de pla foment de l'arbitratge.

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 perquè es compleixin els requisits normatius a les empreses que ofereixen productes i serveis.

Arran d'aquestes campanyes es poden obtenir resultats diferents: 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 a disposició de les persones consumidores, com ara control de productes alimentaris, productes industrials i serveis. Al mateix temps, aquestes campanyes 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:

- Control de les dades genèriques de l'establiment on es fa l'acte de consum: horari comercial, retolació general, cartells d'informació, marcatge dels preus, etc.
- Control perquè la informació i la publicitat dels productes i serveis no sigui enganyosa.
- Control dels drets de les persones usuàries. Comprovació dels contractes que signen les persones consumidores amb les empreses perquè no continguin clàusules abusives, que els productes siguin segurs, per controlar 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 bastant aproximada de la realitat del mercat i de les accions que caldrà emprendre en el futur per millorar la relació entre les persones consumidores i les empreses.

10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

Control d'aliments

Etiquetatge dels aliments

Àmbit d'actuació: Catalunya

Descripció: Aquesta campanya està dissenyada per comprovar el grau de compliment de les obligacions recollides en la normativa vigent, sobre aspectes que es consideren essencials i bàsics en la informació que s'ha de proporcionar a les persones consumidores.

Objectiu: En concret, s'ha comprovat l'etiquetatge obligatori d'aliments frescos: carn de boví, peix fresc i fruites i hortalisses

Actuacions: 963 inspeccions.

Resultats: S'ha observat, en tots els casos, que hi ha moltes deficiències quant a l'etiquetatge dels productes venuts sense envasar. Els productes envasats presenten un grau d'incompliments menor. S'han observat incompliments en 342 actuacions.

Fruita líquida envasada (*smoothies*)

Àmbit d'actuació: Estatal.

Descripció: Els *smoothies* són begudes de fruites naturals sense sucre afegit, conservants, ni colorants, la textura de les quals és més densa que un suc - algun fabricant inclou fruita trossejada. Algunes de les al·legacions que presenten en l'etiquetatge poden induir a error a les persones consumidores.

Objectiu: Control de l'etiquetatge, composició i publicitat dels productes envasats anomenats *smoothies*. Presa de mostres i anàlisi per determinar-ne la composició, el contingut, els ingredients i l'anàlisi nutricional, i per comprovar la veracitat de la informació a la vista dels resultats analítics.

Actuacions: S'han fet 8 actuacions, 4 de les quals són de presa de mostres.

Resultats: No s'han detectat incompliments.

10.1.3. Campanyes de control de productes no alimentaris

Seguretat de productes

Joguines

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Descripció: Els productes que les persones consumidores adquireixen al mercat no han de comportar riscos per a la seva salut i seguretat, sempre que en facin un ús adequat. D'altra banda, els infants i els adolescents gaudeixen d'una atenció especial com a col·lectiu de persones consumidores especialment protegit.

Objectiu: L'objectiu de la campanya és la inspecció de joguines per comprovar-ne l'etiquetatge, coincidint amb el període de la campanya comercial de Nadal i Reis.

Actuacions: 227 inspeccions.

Resultats: S'han trobat incompliments en 89 actuacions.

Luminàries

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Descripció: Les lluminàries són el grup dels productes elèctrics amb més presència a la xarxa d'alerta.

D'acord amb les característiques de protecció elèctrica que ofereixen les lluminàries, es classifiquen en quatre classes, de la classe 0 a la III. Les que presenten un grau d'incompliment i risc més elevat són les de les classes II i III:

Classe II: La protecció elèctrica consisteix en un doble aïllament, sense presa de terra.

Classe III: Luminàries per ser connectades a circuits de molt baixa tensió, sense altres circuits interns o externs que operin a altres tensions diferents de l'esmentada.

Objectiu: Comprovar l'adequació a la normativa vigent i, en particular, les instruccions i les advertències sobre riscos de les lluminàries classificades de classe II i III.

Comprovar, en els casos de dubte raonable, la seguretat mitjançant una presa de mostres reglamentària.

Actuacions: 402 actuacions, 21 de presa de mostres.

Resultats: S'han retirat del mercat 332 unitats. S'han enviat 24 actuacions a procediment per incoar un expedient sancionador.

10.1.4. Campanyes de control de serveis

Serveis turístics

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Descripció: Campanya de control de les ofertes de serveis turístics: venda de bitllets d'avió, contractació i reserva de places hotel i lloguer de vehicles per Internet en tractar-se de sectors emergents.

Els estudis fets sobre les vendes en línia apunten que les activitats que generen un volum de negoci més elevat són les agències de viatges, els operadors turístics, el transport aeri i el transport terrestre de viatgers.

Objectiu: Comprovar que els serveis turístics oferts per Internet compleixen els requisits d'informació i contractació per a les persones consumidores.

Actuacions: 227 actuacions.

Resultats: S'han detectat incompliments en 182 actuacions.

Cases d'empenyorament

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Descripció: Les cases d'empenyorament són una alternativa al crèdit ràpid. Funcionen de manera que es deixa una joia o objecte en penyora a canvi d'un préstec i el pagament d'un interès en un termini determinat.

Compravenda de segona mà: els establiments que s'hi dediquen també tenen l'activitat d'empenyorament d'objectes de qualsevol classe i qualitat, i formalitzen contractes amb el client.

Objectiu: Controlar els requisits generals dels establiments comercials, el procés de contractació i la publicitat.

Actuacions: 13 actuacions.

Resultats: S'han detectat incompliments en 12 actuacions.

10.1.5. Control programat de productes

Descripció: 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.

Objectiu: Es tracta d'analitzar paràmetres de composició i d'adequació a la normativa que els regula, així com la informació i l'etiquetatge preceptiu. 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 de la presa de mostres, la inspecció prioritza aquells en què prèviament s'observi algun tipus d'incompliment a 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.

Actuacions:

- Actuacions del "Programat de productes alimentaris": 487 mostres.
- Actuacions del "Programat de productes no alimentaris": 535 mostres.

Resultats:

- Les decisions preses segons els resultats dels butlletins analítics són:

Decisió / campanya	Programat alimentaris	Programat no alimentaris
Pendent de rebre l'anàlisi	98	35
Arxiu per manca d'infracció	336	363
Comunicació a altres organismes	33	112
Expedient sancionador	22	25
Total	489	535

10.1.6. Actuacions inspectores per campanya

Resum d'actuacions per demarcació

RESUM D'ACTUACIONS PER DEMARCACIÓ

Campanya	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
PRODUCTES ALIMENTARIS						
Etiquetatge dels aliments	355	167	177	179	85	963
Fruita líquida envasada	8	0	0	0	0	8
PRODUCTES NO ALIMENTARIS						
Joguines	51	75	49	23	29	227
Lluminàries	37	102	176	30	57	402
SERVEIS						
Serveis turístics	189	19	0	19	0	227
Cases d'empenyorament	13	0	0	0	0	13
CONTROL PROGRAMAT						
Programat alimentaris	150	97	97	84	59	487
Programat no alimentaris	102	124	122	109	78	535
Total	905	584	621	444	308	2.862

Resum de decisions preses

RESUM DE DECISIONS PRESES

DECISIÓ	Pendent de rebre anàlisi	Arxiu	Amb infracció		Total
			Comunicació/trasllat	Expedient sancionador	
PRODUCTES ALIMENTARIS					
Etiquetatge dels aliments		604	17	342	963
Fruita líquida envasada		8	0	0	8
PRODUCTES NO ALIMENTARIS					
Joguines		137	1	89	227
Lluminàries		347	31	24	402
SERVEIS					
Serveis turístics		45	0	182	227
Cases d'empenyorament		1	0	12	13
CONTROL PROGRAMAT					
Programat alimentaris	98	334	33	22	487
Programat no alimentaris	35	363	112	25	535
Total	133	1.839	194	696	2.862

10.2. 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 denunciador no rep cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

10.2.1. Denúncies per tipus de producte/servei:

L'any 2009 s'han tramitat a tot Catalunya 9.120 denúncies, les quals han entrat per diversos conductes: directament a l'ACC, als Serveis Territorials o bé a les oficines dels consells comarcals que depenen de l'ACC o bé procedents d'altres organismes (ajuntaments o altres comunitats autònomes). La distribució és la següent:

Demarcació	Nombre de denúncies	Percentatge
Barcelona	7.591	83%
Girona	543	6%
Lleida	378	4%
Tarragona	558	6%
Terres de l'Ebre	50	1%
Total	9.120	100%

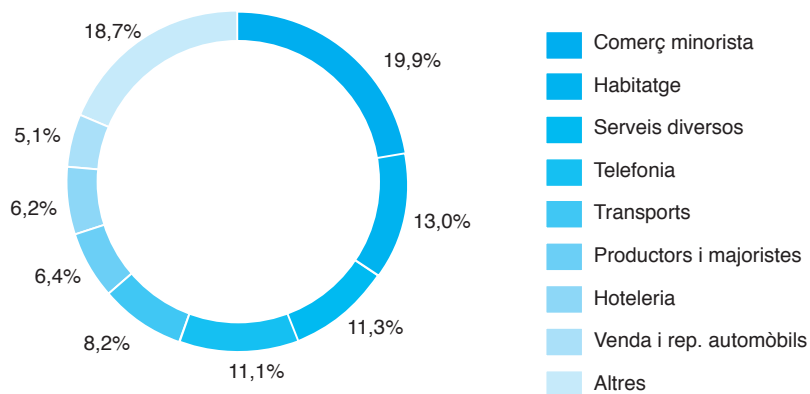
Classificació de les denúncies per tipus de producte/servei:

Producte / servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Alimentació	841	14	35	101	5	996	11%
Productes industrials	1.545	17	82	133	9	1.786	20%
Serveis	4.277	476	185	294	32	5.264	58%
Subministraments i telecomunicacions	928	36	76	30	4	1.074	12%
Total	7.591	543	378	558	50	9.120	100%

Classificació per sector:

Sector	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Comerç minorista	1.499	118	65	56		1.738	19,06%
Serveis diversos	872	42	33	34	4	985	10,80%
Telefonia	849	33	57	33	3	975	10,69%
Rehabilitació d'habitatges	743	30	30	51	12	866	9,50%
Transports	475	152	21	71		719	7,88%
Productors i majoristes	519	7	17	15	1	559	6,13%
Hoteleria	478	14	22	21	12	547	6,00%
Venda i rep. d'automòbils	378	13	22	30	6	449	4,92%
Alimentació	337	9	13	5	3	367	4,02%
Tèxtil, calçat	262	12	12	21	2	309	3,39%
Habitatge, immobiliària	155	74	17	27	2	275	3,02%
Electrodomèstics, serv. assis. tècnica	184	12	10	55	1	262	2,87%
Grans superfícies	102	2	10	93	1	208	2,28%
Mobles	146	5	8	12		171	1,88%
Informàtica	133	2	4	10		149	1,63%
Energia, llum, gas	80	9	22	3	2	116	1,27%
Serveis financers	96	3	6	10		115	1,26%
Agències de viatges	101		1	8		110	1,21%
Ensenyament, idiomes	86	1	1	2	1	91	1,00%
Assegurances	52	4	2	1		59	0,65%
Publicitat	33	1	1			35	0,38%
Venda domiciliària	5		2			7	0,08%
Correus	4					4	0,04%
Loteries	2		2			4	0,04%
Total	7.591	543	378	558	50	9.120	100,00%

Denúncies: 9.120 (2008: 6.311) ↑ 44,51%



Tipificació de les denúncies

Un cop analitzades les sol·licituds de les persones consumidores que han entrat com a denúncies, han estat classificades de la manera següent:

Tipificació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Vulneració dels drets lingüístics	4.539	215	78	77	13	4.922	53,97%
Infracció no determinada	562	32	267	47	3	911	9,99%
Incompliments en transaccions comercials	646	51	2	34	6	739	8,10%
Publicitat enganyosa: inducció a engany	407	26	4	31	2	470	5,15%
Prestacions de serveis	302	51	1	73	11	438	4,80%
Incompliments en l'activitat mercantil	280	9	6	82	1	378	4,14%
Clàusules contractuals	242	58		38	1	339	3,72%
Incompliment documentació, informació, llibres	227	37	10	44	5	323	3,54%
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	103	5	6	79	3	196	2,15%
Infraccions en matèria de preus	75	13	3	21	2	114	1,25%
Alteració, adulteració i frau en productes	80	3		19	1	103	1,13%
Queixes	49	11	1	2		63	0,69%
Reclamacions	32	23		3	1	59	0,65%
Seguretat de productes	46	7		6		59	0,65%
Infraccions en control i col·laboració inspecció	2	2				4	0,04%
Consultes				1	1	2	0,02%
Total general	7.592	543	378	557	50	9.120	100,00%

10.2.2. Traslats a altres organismes

Al llarg del 2009 s'han tramès a altres organismes 1.080 denúncies.

Organisme al qual es tramet	Nombre de denúncies	Percentatge
Altres organismes de Catalunya	867	80%
Altres organismes de fora de Catalunya	213	20%
Total	1.080	100%

10.3. 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	834
Comunicacions trameses	
Actuacions	202

10.4. Ordres de servei

S'inclouen en aquest apartat 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 2009 a Catalunya s'han fet 444 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:

Demarcació	Total Catalunya	Percentatge
Barcelona	203	46%
Girona	129	29%
Lleida	73	16%
Tarragona	31	7%
Terres de l'Ebre	8	2%
Total	444	100%

10.5. Xarxa d'alerta

10.5.1. Introducció

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació de les persones consumidores de la Unió Europea amb relació a la Directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions quant als productes potencialment perillosos i 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 3.086 productes alertats, que han arribat de diverses procedències:

CE: Comunitàries

CA: Comunitats autònomes

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

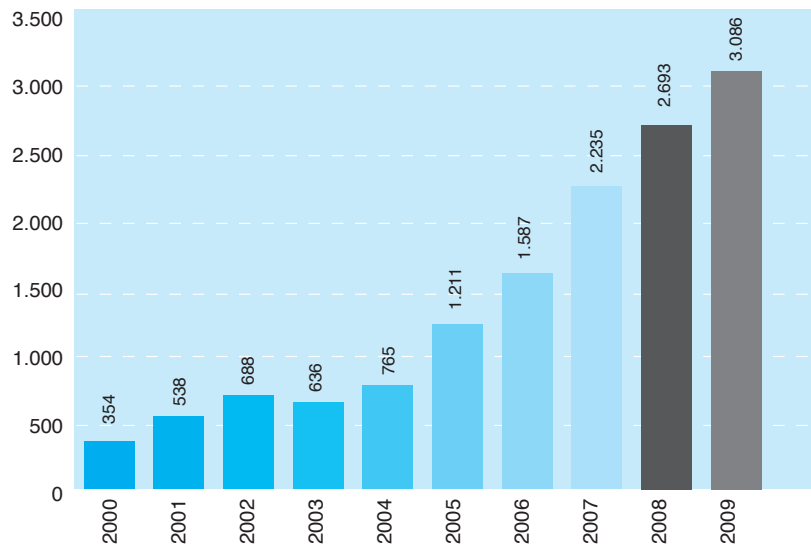
- **CPSC:** Web de la Comissió de Seguretat per a Productes de Consum, dels Estats Units
- **CS:** Clàusules de salvaguarda del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç
- **DU:** Duana de Barcelona (terrestre, marítima i aèria)
- **COM:** Comunicacions d'altres organismes relacionades amb la seguretat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

10.5.2. Distribució de l'origen de les alertes

Organismes	Nombre d'alertes
UE	1.997
CA	911
ACC	178
TOTAL	3.086

L'increment del nombre de productes alertats respecte de l'any anterior és del 15%.

EVOLUCIÓ DELS PRODUCTES ALERTATS A CATALUNYA



10.5.3. Classificació per tipus de producte alertat

Tipus de producte	Percentatge
Joguines	16%
Material elèctric i d'il·luminació	15%
Vehicles de motor	12%
Productes de cuir i pell	10%
Puericultura	10%
Productes industrials diversos	10%
Electrodomèstics	8%
Tèxtil	7%
Cosmètics	7%
Productes químics	2%
Ferreteria i bricolatge	1%
Accessoris d'automoció	1%
Total	100%

10.5.4. Estat de les alertes a Catalunya

El nombre d'alertes que afecten empreses domiciliades a Catalunya és de 430.

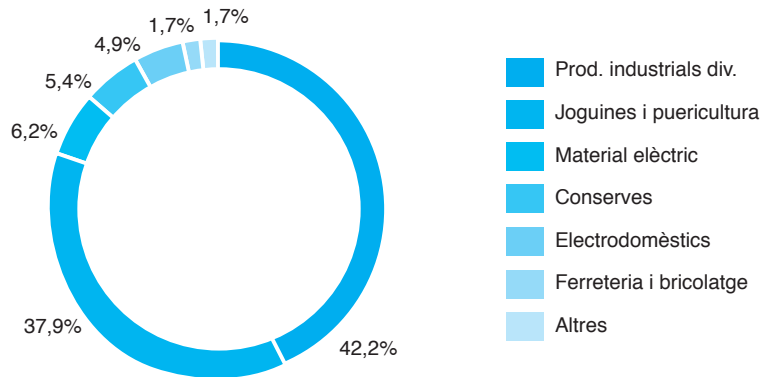
El nombre d'alertes llançades per Catalunya a la xarxa estatal és de 93, 36 de les quals corresponen a notificacions voluntàries d'empreses catalanes.

10.5.5. Actuacions de retirada del mercat o destrucció de mercaderia

Retirada del mercat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Productes carnis	101					101
Conserves	8.389					8.389
Congelats	14					14
Aliments diversos	11	16				27
Electrodomèstics	7.558		11	2		7.571
Material elèctric i d'il·luminació	9.460	147		22		9.629
Ferreteria i bricolatge	2.688					2.688
Joguines	56.984	1.155	11	404		58.554
Puericultura	575			50		625
Vehicles de motor	136					136
Tèxtils	1.661	10	6			1.677
Productes de cuir i pell	2.111	47	3		65	2.226
Cosmètics	698	72				770
Combustibles	51					51

Productes químics	1.476					1.476
Recanvis i accessoris d'automoció	138	3				141
Productes industrials diversos	65.830	63	18			65.911
Total	157.881	1.513	49	478	65	159.986

PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT



Pel que fa a productes retirats, cal ressaltar:

Joguines:

- Perruques: 35.428 unitats
- Joguines amb forma d'aliment: 5.020 unitats
- Esprai de serpentina: 4.320 unitats.

Puericultura:

- Portaxumets: 447 unitats.

Material elèctric:

- Adaptadors elèctrics: 2.995 unitats
- Luminàries: 332 unitats
- Garlandes: 333 unitats.

Productes químics:

- Gel actiu antiesquitxant: 1.476 unitats.

Cosmètics:

- Pintaungles: 396 unitats.

Productes diversos:

- Encenedors: 56.036 unitats.

Destrucció de mercaderia:

Destrucció mercaderia	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Electrodomèstics	4.961					4.961
Material elèctric i d'il·luminació	18.913	137	1			19.051
Apuntadors làser	30					30
Joguines	38.175	15		1.448		39.638

Puericultura	17.051					17.051
Vehícles de motor	1.079					1.079
Tèxtils		10		5		15
Cosmètics	2.549	144		104		2.797
Productes químics	2.160					2.160
Productes industrials diversos	9.316	221	18			9.555
Total	94.234	527	19	1.557	0	96.337

Pel que fa a productes destruïts, cal ressaltar:

Joguines:

- Perruques: 22.728 unitats
- Joguines amb forma d'aliment: 5.020 unitats.

Puericultura:

- Joc de pinça i xumet: 10.761 unitats
- Mossegador: 3.600 unitats.

Material elèctric:

- Adaptadors elèctrics: 16.544 unitats.

Productes químics:

- Antiarnes: 690 unitats.

Cosmètics:

- Pasta de dents: 2.549 unitats.

Productes diversos:

- Encenedors: 9.080 unitats.

10.6. Actuacions d'inspecció

La inspecció ha dut a terme 18.516 actuacions al llarg del 2009, que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

10.6.1. Classificació per motiu d'actuació

Motiu d'actuació	Barcelona	Girona	Lleida	Tar-ragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Campanya	905	584	621	444	308	2.862	15%
Denúncia	4.723	459	245	220	41	5.688	31%
Comunicació	1.095	201	373	26	2	1.697	9%
D'ofici / (Ordres de servei).	203	129	73	31	8	444	2%
Xarxa d'alerta	3.086	1.552	1.491	969	727	7.825	42%
Total	10.012	2.925	2.803	1.690	1.086	18.516	100%

10.6.2. Classificació per tipus de producte/servei

Tipus de producte/servei	Acta	Informe	Total Catalunya	Percentatge
Productes alimentaris	1.806	415	2.221	12%
Productes no alimentaris	2.684	8.528	11.212	61%
Serveis	1.918	2.207	4.125	22%
Subministraments i telecomunicacions	269	689	958	5%
Total	6.677	11.839	18.516	100%

10.6.3. Classificació per organisme

Respecte a les actuacions realitzades, cal dir que les poden dur a terme directament l'ACC a Barcelona, els Serveis Territorials o els consells comarcals, que tenen conveni amb l'ACC i estan vinculats a cada demarcació.

Demarcació	Acta	Percentatge	Informe	Percentatge	Total	Percentatge
Barcelona	4.350	65%	5.656	48%	10.006	54%
Girona	734	11%	2.187	18%	2.921	16%
Lleida	697	10%	2.110	18%	2.807	15%
Tarragona	620	9%	1.074	9%	1.694	9%
Terres de l'Ebre	276	4%	812	7%	1.088	6%
Total	6.677	100%	11.839	100%	18.516	100%

10.6.4. Actuacions amb proposta de decisió d'iniciar un procediment sancionador

De les actuacions inspectores fetes a l'any 2009, s'ha decidit proposar expedients sancionadors en 2.661.

Es poden classificar per tipus de producte o servei, de la manera següent:

Tipus producte/servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Productes alimentaris	290	6	10	1	1	308	12%
Productes no alimentaris	653	38	40	44	4	779	29%
Serveis	815	111	30	36	8	1.000	38%
Subministraments i telecomunicacions	534	22	15	2	1	574	22%
Total	2.292	177	95	83	14	2.661	100%

10.6.5. Classificació per tipus de decisió

Al llarg de l'any 2009 s'han proposat les decisions següents amb relació a les actuacions dutes a terme per la inspecció.

Tipus de decisió	Percentatge
Arxiu	74%
Comunicació/trasllat	4%
Expedient sancionador	22%
Total	100%

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 2009 s'han incoat 1.148 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	122	17	10	1	1	151
Productes industrials	259	37	19	31	8	354
Serveis	395	102	19	21	5	542
Subministraments i telecomunicacions	74	13	9	5		101
Total	850	169	57	58	14	1.148

Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Agències de viatges	19		2			21
Mobles	18	2		1	2	23
Alimentació	32	3	4			39
Publicitat	6					6
Assegurances	2					2
Serveis financers	10	1	1			12
Telefonia	68	15	9	4		96
Tèxtil, calçat	45	12	1	2	2	62
Serveis diversos	57	5		3		57
Transports	66	30		14	1	111
Venda domiciliària	1					1
Venda i reparació d'automòbils	70	9	4		2	85
Habitatge, serveis immobiliaris	29	11	3		1	44
Comerç minorista	177	53	12	15	3	260
Productors i majoristes	93	9	3	15	1	121
Loteries	1					1
Correus				1		1
Reparació d'habitatges	55	9	11			75
Electrodomèstics, serv. d'atenció tècnica	34	7	1	2		44

11. Sancions

Energia, llum, gas			1			1
Ensenyament, idiomes	13	1				14
Grans superfícies	14	1	2			17
Hoteleria	32		2		1	35
Informàtica	8	1	1	1	1	12
Total	850	169	57	58	14	1.148

11.3. Expedients incoats per campanyes

Campanya	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Implantació TDT 2007		1	1			2
Programat alimentaris 2007			1			1
Garlandes Iluminoses 2007	3		4			7
Encenedors 2008	2					2
Aparcaments 2008		19				19
Habitatge 2008	11					11
Telecomunicacions 2008	13					13
Lloguer de vehicles 2008	15	5			1	21
Transport marítim 2008	5					5
Rebaixes d'hivern 2008			1			1
Marcatge de preus 2008	133	27	6		11	177
Programat alimentaris 2008	18	3	1			22
Programat no alimentaris 2008	1	1	3			5
Lluminàries 2009	5					5
Programat alimentaris 2009	5	1	3			9
Programat no alimentaris 2009	1					1
Total	212	57	20	0	12	301

11.4. Plecs de càrrecs

Any del plec	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2009	428	65	39	41	1	574

11.5. Oferiments d'anàlisi contradictòria

Any d'oferiment	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2009	87	6	8	1	0	102

11.6. Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2009

Any de proposta	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2009	755	176	47	54	12	1.044

11.7. Expedients resolts per tipus de resolució

Tipus de resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Arxiu	25					25
Sanció	660	170	39	60	9	938
Sobreseïment	23	11	14			48
Total	708	181	53	60	9	1.011

11.8. Expedients resolts amb sanció per sector

Sector	Total
Comerç minorista	181
Productors i majoristes	122
Transports	88
Rehabilitació d'habitatges	82
Venda i reparació d'automòbils	74
Telefonia	63
Tèxtil, calçat	53
Electrodomèstics, serv. d'atenció tècnica	52
Serveis diversos	37
Habitatge, serveis immobiliaris	33
Hoteleria	30
Alimentació	26
Mobles	24
Serveis financers	15
Agències de viatges	14
Ensenyament, idiomes	12
Grans superfícies	12
Informàtica	9
Energia, llum, gas	5
Venda domiciliària	3
Assegurances	2

Correus	1
Total	938

Sector	Total
Sector agrupat	Total
Productors i majoristes	438.900 €
Comerç minorista	347.450 €
Transports	299.000 €
Rehabilitació d'habitatges	220.950 €
Habitatge, serveis immobiliaris	173.500 €
Telefonia	125.800 €
Venda i reparació d'automòbils	124.750 €
Alimentació	104.500 €
Electrodomèstics, serv. d'atenció tècnica	98.450 €
Serveis financers	80.800 €
Tèxtil, calçat	67.550 €
Serveis diversos	61.050 €
Hoteleria	40.550 €
Ensenyament, idiomes	38.234 €
Mobles	38.150 €
Informàtica	35.800 €
Agències de viatges	29.900 €
Grans superfícies	24.550 €
Energia, llum, gas	11.700 €
Assegurances	7.500 €
Venda domiciliària	7.500 €
Correus	3.005 €
Total	2.379.589 €

11.9. Tipologia de les infraccions sancionadesa

Motiu de sanció (infracció)	Total	Quantia	Percentatge
Clàusules contractuals	133	449.339 €	18,88%
Incompliment en documentació, informació, llibres	381	395.300 €	16,61%
Seguretat de productes	65	301.250 €	12,66%
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	147	209.900 €	8,82%
Infraccions en matèria de preus	173	187.000 €	7,86%
Alteració, adulteració i frau en productes	33	182.950 €	7,69%

11. Sancions

Infraccions en publicitat	44	182.000 €	7,65%
Vulneració dels drets lingüístics	148	148.100 €	6,22%
Infraccions en control i col·laboració inspecció	76	96.850 €	4,07%
Prestació de serveis	47	84.500 €	3,55%
Incompliments en l'activitat mercantil	50	82.900 €	3,48%
Incompliment en transaccions comercials	25	59.500 €	2,50%
Total	1.322	2.379.589 €	100%

11.10. Quantia de les sancions

Any de resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2009	1.969.000 €	248.700 €	21.350 €	130.389 €	10.150 €	2.379.589 €

11.11. Recursos administratius

Al llarg de l'any 2009 s'han interposat 528 recursos, amb la distribució següent:

Resolució / tipus	Alçada	Revisió	Contencions administratiu	Total
En tràmit	173	0	54	227
Desestimat	228	0	2	230
Estimat parcialment	27	0	2	29
Estimat totalment	2	0	1	3
Inadmissible	35	2	2	39
Total	465	2	61	528

12. Normativa

Durant l'any 2009 s'ha treballat en l'elaboració i la tramitació de projectes normatius i en l'elaboració d'informes jurídics.

12.1. Normes pròpies

- Projecte de decret pel qual es regula el registre i les obligacions d'informació en matèria de contractació amb persones consumidores de préstecs o crèdits hipotecaris i de serveis d'intermediació en la contractació de préstecs o crèdits.
- 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.
- Avantprojecte de la llei del Codi de consum de Catalunya. S'ha treballat en l'anàlisi de les observacions i les propostes rebudes i l'elaboració del text final, que finalment ha estat aprovat pel Govern el mes de desembre de 2009.

12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

Unió Europea

- Proposta del Reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre els drets dels viatgers d'autobús i autocar, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 2006/2004 sobre la cooperació entre les autoritats nacionals encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció de les persones consumidores.
- Reglament (CE) núm. 1333/2008 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de desembre de 2008 sobre additius alimentaris.
- Reglament (CE) núm. 1272/2008 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de desembre de 2008 sobre classificació, etiquetatge i envasament de substàncies i barreges, pel qual es modifiquen i deroguen les directives 67/548/CEE i 1999/45/CE i es modifica el Reglament (CE) núm. 1907/2006.
- Proposta de Reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre la informació alimentària facilitada a les persones consumidores.
- Directiva 2008/121/CE del Parlament Europeu i del Consell de 14 de gener de 2009 relativa a les denominacions tèxtils.
- Proposta de Reglament del Parlament Europeu i del Consell relatiu als drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 2006/2004 sobre la cooperació entre les autoritats nacionals encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció de les persones consumidores.
- Observacions al Llibre verd sobre el recurs col·lectiu de les persones consumidores.
- Consulta pública per modificar la Directiva de viatges combinats.

Estat espanyol

- Observacions del Projecte de llei de modificació de diverses lleis per adaptar-les a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici (coneguda com a llei Òmnibus).
- Avantprojecte de llei de reforma de la llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista i altres normes complementàries.

- Observacions a l'esborrany de reial decret sobre vigilància i control del mercat dels productes harmonitzats pel qual s'adapta el Reglament CE/765/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 9 de juliol de 2008, pel qual s'estableixen els requisits d'acreditació i vigilància del mercat relatius a la comercialització dels productes, i pel qual es deroga el Reglament CEE/339/93.
- Projecte de reial decret pel qual es desenvolupa la Llei 2/2009, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb les persones consumidores de préstecs o crèdits hipotecaris i de serveis d'intermediació per a la celebració de contractes de préstec o crèdit.
- Observacions a l'Avantprojecte de llei de seguretat alimentària i nutrició.
- Esmenes al Projecte de llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici (anomenada Llei paraigua), que és la transposició de la Directiva de serveis.

Catalunya

- Avantprojecte de llei d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Projecte de decret pel qual s'aprova el Pla territorial d'estacions d'inspecció tècnica de vehicles de Catalunya.
- Projecte de decret d'aprovació dels estatuts de l'Agència Catalana de Turisme.
- Projecte de decret pel qual s'aprova el Reglament de la loteria Lotto 6/49.
- Projecte de reial decret pel qual s'estableixen les normes relatives a les quantitats nominals per a productes envasats i al control del seu contingut efectiu.
- Observacions a l'Acord marc de col·laboració entre la Regió de Roine-Alps i el Govern de Catalunya.
- Observacions al Projecte de decret pel qual es crea la Comissió Interdepartamental sobre Drogues.
- Observació a l'Acord de Govern de la Generalitat pel qual s'aprova la memòria prèvia a l'inici de la tramitació de l'Avantprojecte de llei del joc i apostes de Catalunya.
- Observacions al Projecte de decret de modificació del Decret 23/2005, reglament de màquines recreatives i d'atzar, i del Decret 240/2004, de 30 de març, d'aprovació del catàleg de jocs i apostes autoritzats a Catalunya.
- Avantprojecte de llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Projecte de llei d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Observacions al Projecte de decret d'aprovació del reglament de salons recreatius i de joc.
- Avantprojecte de decret legislatiu pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de carreteres.
- Observacions a l'Avantprojecte de llei de l'autoritat de protecció de dades de Catalunya.
- Decret de creació de l'observatori agroalimentari de preus dins del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural.
- Reglament de desplegament de la Llei de seguretat industrial.

12.3. Consultes i informes

S'ha donat resposta a 387 consultes jurídiques en matèria de consum, 378 d'externes i 9 d'internes (a sol·licitud de diferents unitats de la mateixa ACC).

S'han redactat 23 informes jurídics sobre qüestions diverses relacionades amb la normativa i competències en matèria de consum sol·licitats tant per entitats externes com internes.

Cal destacar també que s'han fet 13 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 2009 s'han establert unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Ordre ECF/105/2009, de 4 de març, per la qual es fa pública la convocatòria per a l'atorgament de subvencions, en règim de concurrència competitiva, destinades a les organitzacions de persones consumidores i usuàries de Catalunya, i d'aprovació de les bases reguladores).

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

1. Atenció a les persones consumidores (subvenció màxima del 50%).
2. Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 50%, i del 70% en cas d'actuacions prioritàries).
3. Foment de la resolució de conflictes, assessorament jurídic i endegament d'accions per a la defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 60%).
4. Potenciació del teixit associatiu, així com actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats adreçades a la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 70%).
5. Adaptació de la infraestructura i implantació de noves tecnologies a les organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 50%).

S'han concedit subvencions a 14 entitats per un import total de 611.571,80 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total d'1.521.380,24 €.

Associació	Pressupost total acceptat	Subvenció concedida
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	169.623,00 €	69.418,80 €
ADCUC - Associació en Defensa del Consumidor i l'Usuari de Cornellà	4.193,33 €	2.046,67 €
Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	80.954,00 €	38.072,20 €
Consell Alimentari de la Mediterrània	84.840,03 €	30.820,52 €
Consum Català	99.468,00 €	35.200,40 €
Consum Rebel - Associació de Joves Consumidors	10.550,00 €	6.330,00 €
Consum Social Català	29.000,00 €	10.150,00 €
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	235.566,32 €	87.095,71 €
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	65.500,00 €	21.985,50 €
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	345.002,14 €	146.506,09 €
SEDECU - Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	26.000,00 €	7.800,00 €
Unió de Consumidors de Catalunya	229.826,33 €	97.923,29 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	130.506,84 €	55.117,84 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Lleida	10.349,25 €	3.104,78 €
Total	1.521.380,24 €	611.571,80 €

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

Línia d'ajut	Nombre d'actuacions	Pressupost d'actuacions	Subvenció concedida
Atenció a les persones consumidores	12	1.192.516,09 €	435.323,49 €
Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries	38	252.942,16 €	136.006,33 €
Foment de la resolució de conflictes i endegament d'accions judicials	8	37.736,02 €	18.868,01 €
Potenciació del teixit associatiu, així com actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats	3	15.004,90 €	9.783,43 €
Adaptació de la infraestructura i implantació de noves tecnologies	14	23.181,07 €	11.590,54 €
Total	75	1.521.380,24 €	611.571,80 €

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 145.000 € (Ordre ECF/104/2009, d'11 de febrer, 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 nou consells comarcals per un import total de 144.992,11 € sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de 487.553,62 €.

Aquestes línies són:

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

Consell Comarcal	Pressupost acceptat	Subvenció concedida
Alta Ribagorça	30.590,31 €	14.683,34 €
Cerdanya	40.950,00 €	19.656,00 €
Garraf	234.522,00 €	24.132,31 €
Gironès	15.732,00 €	7.866,00 €
Noguera	20.700,00 €	10.350,00 €
Ripollès	12.036,41 €	4.453,47 €
Segarra	35.749,00 €	17.159,52 €
Segrià	45.295,00 €	21.741,60 €
Urgell	51.978,90 €	24.949,87 €
Total	487.553,62 €	144.992,11 €

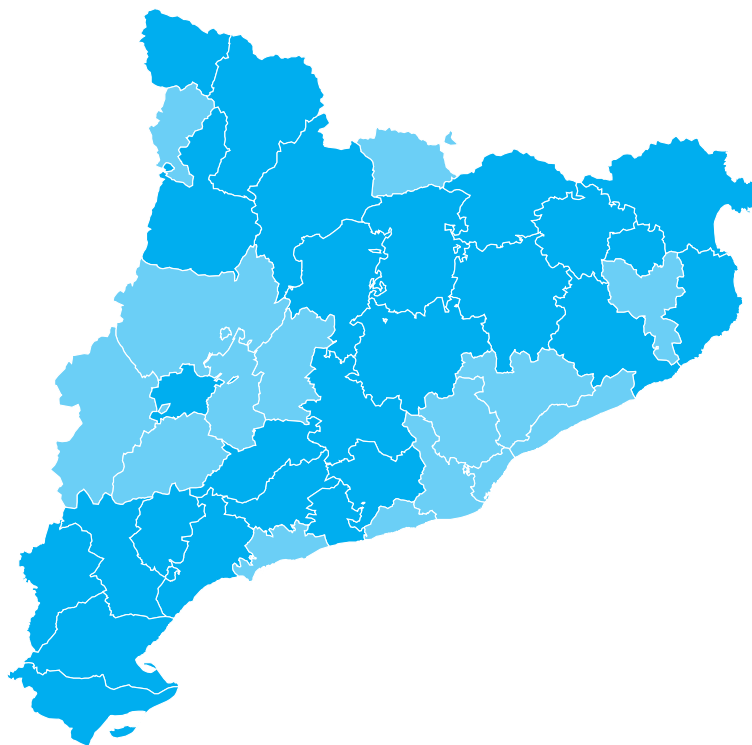
13.3. Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 25 consells comarcals, per un import total de finançament d'1.219.376,42 €.

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 arbitrals, la realització d'actuacions inspectores i el desplegament de campanyes d'inspecció i control i l'atenció a alertes de productes.

Cal remarcar que la Vall d'Aran té les competències transferides des de l'any 2005.

DELEGACIÓ COMPETÈNCIES A CONSELLS COMARCALS



- Barcelona
 - Alt Penedès
 - Anoia
 - Bages
 - Berguedà
 - Osona
- Girona
 - Alt Empordà
 - Baix Empordà
 - La Garrotxa
 - La Selva
 - Pla de l'Estany
 - Ripollès
- Lleida
 - Alt Urgell
 - Pallars Jussà
 - Pallars Sobirà
 - Pla d'Urgell
 - Solsonès
 - Vall d'Aran
- Tarragona
 - Alt Camp
 - Baix Penedès
 - Baix Camp
 - Conca de Barberà
 - Priorat
- Terres de l'Ebre
 - Baix Ebre
 - Montsià
 - Ribera d'Ebre
 - Terra Alta

14. Estudis i enquestes d'opinió

Des de l'Agència Catalana del Consum (ACC) es duen a terme estudis i enquestes per analitzar el coneixement dels drets i dels hàbits de consum dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya i també per analitzar la satisfacció de les persones usuàries quant als serveis que presta l'ACC.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries de l'ACC

L'ACC analitza periòdicament la satisfacció de les persones usuàries dels seus serveis. Les enquestes fetes durant l'any 2009 han estat les següents:

Satisfacció de les empreses (Junta Arbitral de Consum de Catalunya)

Estudi sobre el coneixement del nivell de satisfacció de les empreses que han estat subjectes a algun tipus de reclamació per part de les persones consumidores i que hagi estat vehiculada a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) de l'ACC.

Satisfacció de les persones consumidores (JACC)

Estudi sobre el coneixement del nivell de satisfacció de les persones usuàries que han presentat alguna reclamació davant la JACC.

Satisfacció de les persones consumidores (ACC)

Estudi sobre el coneixement del nivell de satisfacció de les persones usuàries que han fet alguna consulta davant el Servei d'Informació de l'ACC.

Recerca dels estudis sobre les actituds i els hàbits de consum

Aquest estudi analitza les diferents estratègies desenvolupades en el context català, estatal i europeu, per conèixer els hàbits i els comportaments entorn del consum, com a fase prèvia de preparació de l'Observatori Català del Consum per part de l'ACC.

Participació en el Baròmetre de l'Habitatge

En aquest estudi es donen a conèixer els resultats obtinguts en les entrevistes realitzades als agents col·laboradors del Baròmetre del Clima de Confiança del Sector de l'Habitatge, amb dues onades trimestrals.

15. Comunicació i difusió

15.1. 5a Festa del Consum Responsable

Amb motiu de la celebració del Dia Mundial del Consumidor, l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha fet un acte lúdic obert a la participació ciutadana per divulgar els drets i deures de les persones consumidores i sensibilitzar-les en el consum responsable.

Sota el lema "Amb tu, segur", s'ha convocat la 5a Festa del Consum Responsable el dia 29 de març al Moll de la Barceloneta, des de les 10.30 fins a les 14.30 h.

Per participar a la Festa s'han convidat les organitzacions de persones consumidores catalanes que treballen en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes del nostre país.

S'han dut a terme un seguit d'activitats musicals i teatrals, amb la presència destacada de grups i personatges mediàtics, així com tallers educatius orientats cap al públic jove perquè coneguin millor els seus drets i deures com a persones consumidores.



Per a la Festa del Consum Responsable s'ha produït material de marxandatge, com ara: estoigs amb llapis de colors, bolígrafs, llibretes ecològiques, llapis marcadors fluorescents, motxilles de cotó, etc.



15.2. Jornada “El Consum del Segle XXI. Comprar i vendre a través d’Internet”



El 19 de novembre, l’ACC ha organitzat a Barcelona una jornada tècnica sobre les compres a través d’Internet amb l’objectiu d’informar, analitzar i debatre l’estat actual i les tendències del comerç electrònic i l’ús de la xarxa.

Els hàbits de consum de les persones consumidores han canviat els darrers anys i una de les causes ha estat la consolidació definitiva del comerç electrònic com a canal de compravenda de productes i serveis. Les últimes dades a Catalunya són prou rellevants: el 28,6% dels catalans compren habitualment per Internet. Així mateix, el nombre de pimes catalanes que utilitzen Internet per vendre els seus productes s’ha incrementat el 64% respecte a l’any anterior.

L’ACC, conscient d’aquesta realitat i sensible a les demandes de les persones consumidores i empreses, ha organitzat aquesta Jornada, adreçada a les empreses i professionals, administracions de consum i associacions de persones consumidores, entre d’altres.

Durant la Jornada s’han abordat diferents aspectes del comerç electrònic, des de la posició de les institucions comunitàries sobre el mercat interior digital, passant pel marc bàsic normatiu, la seguretat de les transaccions, les tendències de la societat de la informació, la supervisió oficial dels mercats digitals, etc.

S’ha comptat amb les aportacions de la Comissió Europea, la banca electrònica, les associacions de persones consumidores i molts altres agents, que han contribuït sens dubte a fer-nos reflexionar sobre diferents aspectes d’aquesta qüestió tan actual i present.

15.3. Presència en els mitjans de comunicació

15.3.1. Introducció

L’ACC ha estat present l’any 2009 als mitjans de comunicació que a continuació s’esmenten, i s’ha fet difusió a la premsa, en revistes tècniques i a la ràdio, amb motiu de diferents esdeveniments.

15.3.2. Premsa diària i revistes tècniques

S’han publicat els anuncis següents:

- Festa del Consum Responsable
- Campanya de viatges.

S'han fet insercions de diferents articles als suports següents:

- *Secundària*
- *Hiperbòlic.*



15.3.3. Espais de ràdio contractats

RAC 1

Espais temàtics de consum en el programa *Tot és possible* i falques promocionals de l'espai.

ONDA CERO

Espais temàtics de consum en el programa *Àrea de consum*.

15.4. Campanyes de comunicació

S'han dut a terme les campanyes següents:

- **Campanya de la Festa del Consum:**



Campanya per donar a conèixer la Festa del Consum Responsable als ciutadans i ciutadanes amb motiu del Dia Mundial del Consumidor, sota el lema "Amb tu, segur". S'han inserit anuncis a diferents mitjans de comunicació i s'han emès falques de ràdio.

• **Campanya de viatges**

Campanya que s'ha dut a terme al juny per donar a conèixer els drets de les persones usuàries quan viatgen. S'han inserit anuncis en premsa general i gratuïta, en suplement de diaris i en monogràfics d'oci i viatges. S'han emès falques de ràdio de 20 segons; s'han publicat bàners a Internet i s'ha fet publicitat exterior a l'aeroport de Barcelona.



• **Campanya sobre l'agricultura ecològica**

L'objectiu d'aquesta campanya ha estat donar a conèixer a les persones consumidores els productes provinents de l'agricultura ecològica i els seus avantatges, per fomentar que els comprin. S'han emès falques de ràdio de 20 segons a les emissores principals.

15.5. Presència en certàmens firals

L'ACC participa activament en les fires de Catalunya per donar informació directa als ciutadans que la sol·licitin, bé distribuint la col·lecció d'opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, bé fent promoció de l'organisme mitjançant el repartiment de marxandatge.

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

- | | |
|---|------------------------------|
| • Mollerussa, 19-22 de març | Visitants de l'estand: 3.000 |
| • Tortosa, 30 d'abril - 3 de maig | Visitants de l'estand: 4.000 |
| • Vilafranca del Penedès, 15-17 de maig | Visitants de l'estand: 3.500 |
| • Granollers, 21-24 de maig | Visitants de l'estand: 3.500 |
| • Cambrils, 5-7 de juny | Visitants de l'estand: 3.000 |
| • Lleida, 25-29 de setembre | Visitants de l'estand: 5.000 |
| • Móra la Nova, 22-25 d'octubre | Visitants de l'estand: 3.000 |
| • Girona, 28 d'octubre - 1 de novembre | Visitants de l'estand: 5.000 |
| • Banyoles, 13-15 de novembre | Visitants de l'estand: 2.500 |



A les fires s'han repartit els fulletons editats per l'ACC i articles de marxandatge: bolígrafs, llapis, bosses de paper, llibretes i caramels.

L'ACC també ha estat present als esdeveniments següents:

- “Posa't la gorra”, el 19 de desembre, al Zoo de Barcelona



L'ACC col·labora amb l'entitat AFANOC (Associació de Nens amb Càncer) en la festa “Posa't la gorra”, que inclou activitats lúdiques i tallers formatius. Aquesta festa vol donar a conèixer la problemàtica dels infants afectats de càncer i de les seves famílies.



- Exposició sobre seguretat de productes “Amb tu, segur”

L'ACC és l'organisme encarregat d'informar i alertar les persones consumidores sobre la seguretat dels productes que es venen als establiments catalans. Després de l'experiència de l'exposició sobre seguretat de productes “Amb tu, segur” al Palau Robert de Barcelona, del 25 de novembre del 2008 al 18 de gener del 2009, amb 6.000 visitants, aquest any s'ha repetit l'experiència amb una exposició itinerant per diverses poblacions catalanes.

L'exposició ha recorregut les localitats de Catalunya següents:

- Lloret de Mar, del 17 de març al 3 d'abril
- Badalona, del 14 de maig al 7 de juny
- Cornellà, del 23 de setembre al 4 d'octubre
- Terrassa, del 15 d'octubre al 19 de novembre
- La Bisbal d'Empordà, del 2 de desembre al 20 de desembre.

S'han fet visites guiades i tallers per donar una visió global de què representa la vigilància i el control del mercat. En total hi han passat prop de 5.000 persones, i 44 escoles, amb 1.100 alumnes. S'ha repartit diferent marxandatge, el dedicat especialment a l'exposició, i d'altre de genèric de l'ACC: fullets d'explicació sobre la seguretat dels productes, llibretes amb el logo de l'exposició, lupes, fullets de control del mercat, fullets de l'ACC, llapis i bolígrafs.



Signatura de pactes de col·laboració amb diverses empreses (Pacte per al celíac i diabètic)

Xocolates Solé, SA
Cansaladeries i Xarcuteries Anton, SL
Postres Brullet, SL
Diet Catering, SL
Felnuti, SL
Agrària Plana de Vic i Secció de Crèdit, SCCL
Embotits Artesans Monts, SL
Embotits Alven, SL
Forn Ricadera
Xocolata Aynouse Artesà
Càrniques Valldan, SA

Signatura d'una addenda del pacte de col·laboració amb diverses empreses (Pacte per al celíac i diabètic)

Ta-Tung Platos Precocinados, SL
Pablo Garrigós Ibáñez
Costa Concentrados Levantinos SA

15.7. Comunicats de premsa

L'ACC va convocar diverses rodes de premsa durant l'any 2009, a Barcelona, i a les diferents seus territorials (Tortosa, Tarragona, Lleida i Girona). A més, es van fer les presentacions i/o trameses de dossiers de premsa a les 14 poblacions on es va instal·lar-se l'Escola de Consum de Catalunya durant el curs escolar 2008-2009.

A Barcelona, els temes objecte de convocatòria que més interès han despertat en els mitjans han estat: la presentació de la campanya d'inspecció centrada en el comerç electrònic, la presentació de la memòria 2008 i la roda de premsa sobre els resultats de la campanya d'inspecció sobre la informació de preus de productes i serveis.

S'han redactat 50 notes de premsa sobre diverses qüestions.

15.8. Impactes

L'ACC manté una relació constant amb els diversos mitjans de comunicació per mantenir informats els ciutadans i les ciutadanes. Aquesta participació en la televisió, la ràdio i la premsa escrita ha representat 243.785.026 impactes durant l'any 2009.

15.9. Publicacions

S'han editat els fullets informatius següents:

- Liberalització del mercat energètic
- La llengua al comerç
- Festa del Consum Responsable.

En edició electrònica s'han publicat:

- Programa de la Jornada de les Polítiques de Consum a Catalunya
- Programa de la Jornada "El consum del segle XXI. Comprar i vendre a través d'Internet".

S'han reeditat els fullets informatius següents:

- Senyal de compromís, senyal de confiança
- Mediació i arbitratge de consum
- Escola del Consum de Catalunya
- Ara com a consumidor estàs més protegit.

A més, s'ha publicat la memòria anual 2008 de l'ACC, amb una versió reduïda en paper i la versió sencera en suport digital (CD).



16. Relacions i projectes d'àmbit europeu

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

Durant l'any 2009 s'han atès 1.862 casos, 131 dels quals corresponen a consultes i 1.731, a reclamacions i queixes concretes. Aquesta xifra representa un increment global respecte de l'any 2008 del 14%.

Origen geogràfic de les reclamacions

El 79% de les persones consumidores que han efectuat reclamacions i queixes resideixen a Catalunya. Del 21% restant, França és el segon país d'origen de les reclamacions i queixes, seguit en aquest ordre del Regne Unit, Itàlia, Alemanya, Bèlgica i Suècia, com a més significatius.

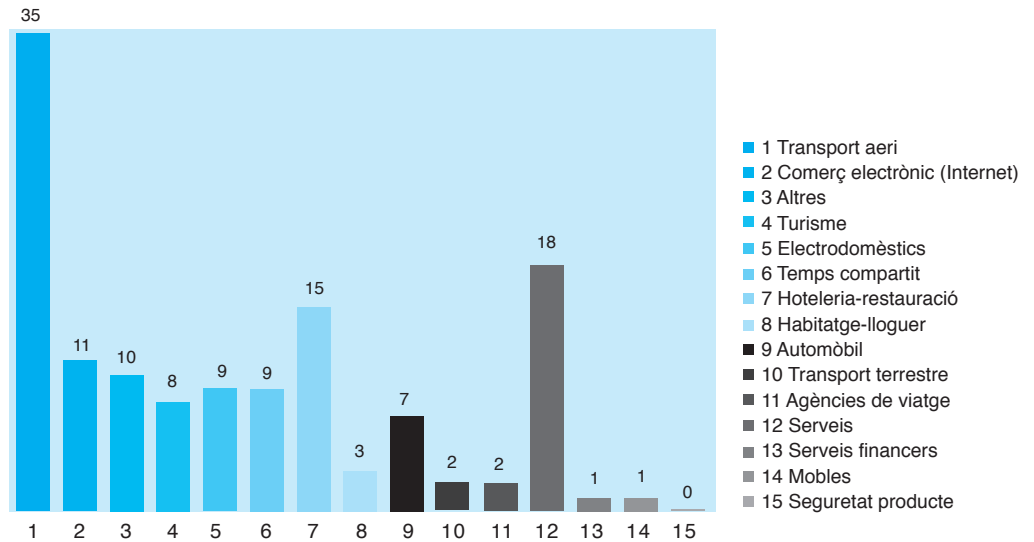
Països seu de les empreses reclamades

Des del punt de vista del domicili social de l'empresa objecte de la reclamació i queixa, s'ubica a Catalunya en el 73% dels casos, mentre que en el 15% és Irlanda el país que acumula més empreses reclamades (és el cas, ja informat altres anys, de la seu social d'una coneguda companyia aèria de baix cost amb domicili a Dublín). Segueixen el Regne Unit, Itàlia, França, Eslovàquia i Alemanya. Val a dir que tots aquests casos fan referència al vincle mercantil de les companyies aèries objecte de queixes i reclamacions.

CONSULTES PER SECTOR

Sector	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Transport aeri	6	0	0	2	3	1	3	5	6	5	2	2	35
Comerç electrònic (Internet)	1	2	2	1			1		2			2	11
Altres	1	2	0	1		1	2			1	1	1	10
Turisme	0	0	0	2	1				2	1		2	8
Electrodomèstics	5	0	1	0	2		1						9
Temps compartit	0	4	0	0	1		2			2			9
Hoteleria-restauració	6	2	0	0				3	2	1		1	15
Habitatge-lloguer	0	0	0	1	1							1	3
Automòbil	0	0	1	0	3			1	1			1	7
Transport terrestre	0	0	0	0					1	1			2
Agències de viatge	0	0	0	0				1				1	2
Serveis	2	4	0	1	2	2	3		1	1	2		18
Serveis financers	0	0	0	0						1			1
Mobles	0	0	0	0		1							1
Seguretat de productes	0	0	0	0									0
Total	21	14	4	8	13	5	12	10	15	13	5	11	131

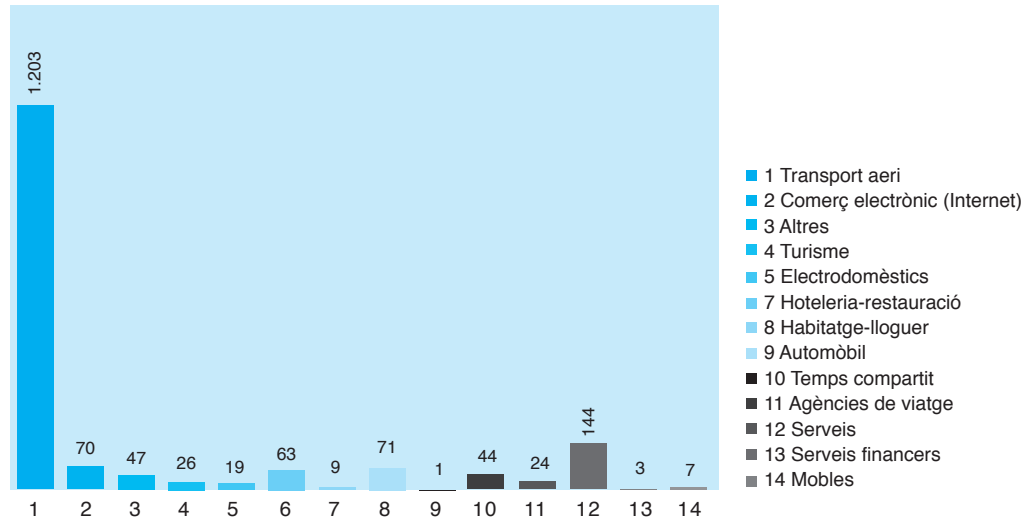
GRÀFIC DE CONSULTES DE CONSUM EUROPEU 2009



RECLAMACIONS I QUEIXES 2009 PER SECTOR

Sector	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Transport aeri	77	69	74	113	69	95	175	137	109	116	81	88	1.203
Comerç electrònic (Internet)	9	5	1	9	5	2	7	1	7	10	10	4	70
Altres	5	1	1	2	5	10	5	6	3	1	3	5	47
Turisme	0	0	2	1	3	2	3	2	4	4	4	1	26
Electrodomèstics	1	1	2		3	2	2	1	1	4	1	1	19
Hoteleria -restauració	7	3	3	2	6	5	8	6	10	9	4		63
Habitatge-lloguer	1	1	0	0	1	1		2	1		2		9
Automòbil	2	4	3	5	6	3	6	9	15	7	4	7	71
Temps compartit						1							1
Transport terrestre	2	1	5	1	2	7	2	2	5	6	8	3	44
Agències de viatge	3	0	1	1	1		2	3	1	10		2	24
Serveis	12	14	5	5	6	6	12	25	11	7	30	11	144
Serveis financers	0	1	0	0				1			1		3
Mobles	0	0	0	0	2			1		1	2	1	7
Total	119	100	97	139	109	134	222	196	167	175	150	123	1.731

GRÀFIC DE RECLAMACIONS I QUEIXES DE CONSUM EUROPEU 2009



Tipologia de les reclamacions més freqüents en consum europeu



Destaca el nombre de reclamacions relatives o vinculades als serveis de transport aeri, amb un increment del 51% respecte de les reclamacions del mateix sector el 2008.

Transport aeri

El fet que la majoria de les reclamacions, queixes i consultes tinguin relació amb el transport aeri de passatgers, s'explica per la incidència de les causes següents:

1. Retard del vol programat i conseqüències.
2. Desinformació dels passatgers en terra provocada en nombroses ocasions per l'arribada amb retard del personal de facturació, amb la pèrdua de vol consegüent i l'obligació d'adquirir un altre bitllet.
3. Cancel·lacions de vols programats i confirmats. Fallides o situacions de manca de prestació de serveis per part d'algunes companyies aèries (SkyEurope, FlyGlobespan, MyAir.com, Air Comet, etc.), que impliquen un nombre limitat de passatgers de la UE que han vist defraudades les seves expectatives de viatjar en els seus vols programats. Manca de reemborsament i d'assistència en alguns casos als passatgers aeris que han patit la cancel·lació de vols.
4. Cobrament de suplementos o recàrrecs tarifaris vinculats a conceptes com la facturació de l'equipatge del passatger, pagament del bitllet amb targeta de crèdit o dèbit i reserva en línia.
5. Discrecionalitat en les condicions de documentació requerida als passatgers per poder embarcar en les aeronaus, segons companyies aèries. Incidència d'aquesta discrecionalitat en les denegacions d'embarcaments.
6. Informació incorrecta sobre els preus aplicables en aquest sector, en no seguir un procediment homogeni i precís de desglossament de conceptes i del caire obligatori o no del seu cobrament ¹.

7. Manca de personal i atenció desconsiderada del personal de terra de les companyies aèries envers els passatgers; informació insuficient del personal sobre les condicions generals aplicables per la seva companyia aèria.
8. Manca d'assistència, segons els tractats internacionals aplicables, als passatgers que han patit incidències amb l'equipatge facturat.

Serveis

Sota aquest epígraf s'inclouen reclamacions i queixes relatives a serveis de correus i missatgeria, de mudances, d'espectacles artístics, musicals i esportius, de contractació amb empreses de relacions personals, de subministrament de lleure en format de regal, i d'altres difícilment classificables en els sectors de comerç electrònic per la seva especificitat.

Automòbil

Dins del sector de l'automòbil s'integren les reclamacions i queixes referents a la compravenda de vehicles però també al servei de lloguer, que per si mateix té prou entitat per ser comptabilitzat al marge de la resta de serveis. L'activitat de lloguer d'un automòbil en un país diferent al de residència del consumidor, en efecte, és un supòsit típic de reclamació transfronterera, en ocasionar despeses a càrrec de la persona consumidora en la majoria dels casos per danys ocasionats al vehicle.

Cal destacar que els darrers dos anys ha sorgit un nou motiu de reclamació relacionat amb aquest sector, que té a veure amb la imposició de sancions o multes durant el temps del lloguer; un cop finalitzat el contracte, la persona consumidora rep factures de la companyia de lloguer en què li reclamen el pagament d'un import en concepte de gestió de multes, sense justificar degudament aquest càrrec.

Pel que fa a la venda, poden existir problemes bàsicament amb el reconeixement de la garantia de vehicles comprats en un altre país, i aleshores cal aplicar en tota l'extensió la normativa comunitària en els aspectes i drets mínims i homogenis, perquè el venedor no ometi els seus deures amb vista a la conformitat del vehicle venut i perquè la xarxa d'assistència al país de la persona consumidora els reconegui al seu torn si pertoca.

Comerç electrònic

Són reclamacions situades en un context generalitzat d'augment del nombre de persones usuàries d'Internet, increment de la contractació electrònica (reserva d'entrades, contractació de viatges, cursos, compra de béns duradors, etc.). Com a conseqüència d'aquest augment, l'ACC ha considerat adient dedicar la jornada que organitza anualment al comerç electrònic.

Els conflictes en aquest àmbit s'originen amb relació als aspectes comuns d'aquestes transaccions comercials: lliuraments dels productes en les condicions i els terminis pactats, la conformitat d'aquests, la seguretat de les compres, etc.

¹ L'any 2009 ha estat de plena aplicació el Reglament (CE) 1008/2008 que, entre altres aspectes dels serveis vinculats al transport aeri, estableix l'obligació per a les companyies aèries d'indicar el preu total del bitllet aeri, bé sigui a Internet o en qualsevol mitjà on es publiqui l'oferta de serveis, així com tots els càrrecs, impostos, taxes, tarifes o sobrecàrrecs i les condicions aplicables. Amb tot, les companyies aèries no apliquen encara una terminologia uniforme envers els conceptes facturats, la qual cosa dificulta que els passatgers puguin comparar ofertes i tenir una idea exacta dels preus.

Serveis d'hoteleria i restauració

Són reclamacions relatives al descontentament de les persones consumidores respecte a la qualitat, les característiques i les condicions dels allotjaments turístics i de restauració, informació subministrada en les ofertes i en els webs de reserva d'allotjament, etc. Bàsicament es tracta de la defraudació de les expectatives que han motivat una elecció determinada, segons els paràmetres que la persona consumidora/turista volia veure complerts. Però també es fa referència als abusos en els cobraments de serveis de restauració, l'incompliment dels deures d'informació sobre els preus dels menús, etc.

Participació de l'ACC en la Unió Europea

Interacció amb altres organismes

Contactes amb l'Oficina de Protecció del Consumidor (OPC) del Québec i amb l'Office québécois de la langue française. Durant el mes de juliol, representants de l'ACC han visitat aquests organismes, i n'han pogut constatar les característiques següents:

- Les competències sobre consum recauen en el Govern del Québec i en el Govern federal, no en els governs locals, a diferència de Catalunya.
- Diferències en els sistemes de reclamació de les persones consumidores.
- Funcions de garantia i fiança de determinats sectors professionals, el control dels quals correspon als organismes oficials de consum del Québec.
- Les activitats d'educació en consum es troben a un nivell inferior que el desenvolupat a Catalunya per l'Escola del Consum de l'ACC.
- Diferències formals i substantives en el procediment sancionador de consum.
- Diferències en els sistemes de subvencions a les associacions de les persones consumidores.

Cooperació entre les autoritats estatals encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció de les persones consumidores, mitjançant la xarxa Consumer Protection Cooperation (CPC)

Enguany les activitats del CPC han estat:

- 1 i 2 d'abril: Assistència al Consumer Trust in the Digital Market Place —European Consumer Summit—, a Brussel·les. Estudi dels reptes i les oportunitats de les persones consumidores al mercat digital i la defensa de les persones consumidores al mercat digital. L'ACC ha estat convidada com a comunitat autònoma representant la resta d'autonomies en el si del CPC.
- 24 setembre: Assistència a la presentació dels resultats de la primera fase de la investigació sobre productes electrònics, impulsada per les autoritats de 28 estats membres i realitzada sobre 369 webs de venda de productes electrònics.
- 12 octubre: Presentació dels resultats de la investigació sobre serveis en telefonia mòbil "Sweep 2008 on mobile phone services. State of play on the collection of enforcement results & preparation of press activities". Recerca sobre 558 webs encarregada per autoritats de consum de 29 estats membres, més les de Noruega i Islàndia.
- 1 desembre: Assistència a la presentació dels resultats del *client misteriós* de la investigació sobre venda de productes electrònics a través d'Internet, realitzada per les autoritats de consum d'Irlanda, Hongria i Noruega sobre 21 webs.
- 1 desembre: Presentació dels resultats de la consulta pública de la UE sobre el desenvolupament d'una metodologia harmonitzada per classificar i gestionar les reclamacions de les persones consumidores.

Col·laboració amb el Departament de Consum del Govern francès

L'ACC col·labora estretament amb la Direcció General de Competència, Consum i Repressió de Fraus (DGCCRF) del Ministeri d'Economia del Govern francès.

Algunes manifestacions d'aquesta col·laboració han estat:

- Visita de dos inspectors de consum de l'ACC al Centre de Vigilància del Comerç Electrònic (CSCE) de Morlaix, a la Bretanya francesa. Entre altres activitats, l'estada es va centrar en Internet, emprada com a eina per a la localització inspectora d'empreses, persones i productes; els procediments i sistemes per identificar els responsables dels webs, els instruments de recerca d'identitats dels dominis d'algunes classes de webs, i l'estudi d'alguns casos pràctics coneguts per ambdues administracions de consum.
- Controls de productes i serveis conjunts entre serveis d'inspecció de l'ACC i de la DDCCRF de Montpeller (França).
- Març del 2009: Pistes d'esquí de Les Angles i Camprodon, immobilització de material de seguretat per a la pràctica d'esports de neus per incompliment de normativa sobre etiquetatge.
- Juliol del 2009: Comprovació d'etiquetatge de productes alimentaris frescos (carn, peix, fruita i hortalisses), en establiments de França i de Figueres (veg. l'annex I).
- Desembre del 2009: En el marc de la campanya nadalenca de seguretat de joguines, els inspectors catalans i francesos van fer controls conjunts de joguines, incloent-hi la retirada de joguines perilloses detectades en establiments d'ambdues bandes de la frontera.

Participació de l'ACC en la xarxa NEPIM (Network for the Promotion of Sustainable Consumption in European Regions)

El 17 de juny de 2009 es va presentar oficialment la xarxa NEPIM al Comitè de les Regions de la Unió Europea. La xarxa és una associació internacional sense ànim de lucre constituïda conformement a la llei de Bèlgica i pretén seguir treballant en temes relacionats amb el consum a la UE, tal com ha estat fent des del 2005 gràcies al programa Interreg IIIC. El director de l'ACC és membre del Consell d'Administració de NEPIM.

- Gener de 2009: Assistència de l'ACC al Consell d'Administració de la xarxa NEPIM, a Brussel·les.
- Juny del 2009: Assistència a l'Assemblea General dels membres de NEPIM i a la presentació d'aquesta associació en el plenari del Comitè Europeu de les Regions. La regió italiana de Piemont s'ha adherit a la xarxa NEPIM. Durant el segon semestre del 2009 els membres de NEPIM han valorat la conveniència de participar en projectes sobre nanotecnologies i de col·laborar amb xarxes associatives de consum del Magreb, i han estudiat les candidatures de regions alemanyes i de Letònia.

Visites destacades



- Març del 2009: Jacqueline Minor, directora d'Afers de les Persones Consumidores de la Comissió Europea, ha visitat l'ACC i ha intervingut en el debat "Estem protegides les persones consumidores europees a l'hora de comprar a Internet?", amb el director de l'ACC i el director de l'Oficina de la Comissió Europea a Barcelona.
- Octubre del 2009: La comissària europea de Consum, Meglena Kuneva, ha visitat les instal·lacions de l'ACC i els diferents tallers que s'imparteixen a l'Escola del Consum de Catalunya.

Participació en consultes públiques

- Febrer del 2009: Observacions al Llibre verd sobre el recurs col·lectiu. L'ACC considera que l'opció més adient és mitjançant una combinació d'eines, que implica la modificació del Reglament relatiu a la cooperació en matèria de protecció de les persones consumidores a través de la qual s'habiliti l'autoritat competent a exigir compensació en nom de les persones consumidores perjudicades per l'actuació d'un comerciant en cas de comissió d'una infracció intracomunitària.
- Març del 2009: Observacions a la Proposta de directiva sobre els drets de les persones consumidores.
- Octubre del 2009: Consulta pública de la UE sobre el desenvolupament d'una metodologia harmonitzada per classificar i gestionar les reclamacions de les persones consumidores. L'ACC hi va participar i hi va afegir observacions i millores d'implementació respecte del tractament de les dades obtingudes de les reclamacions i consultes de consum.

17. El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya

El Consell de Persones Consumidores de Catalunya és l'òrgan de representació i consulta de les associacions de les persones consumidores i usuàries adscrit a l'Agència Catalana del Consum (ACC), i actua a través del Ple i de la Comissió Permanent.

El Ple del Consell, del qual formen part totes les organitzacions de persones consumidores de Catalunya, s'ha reunit dues vegades el 2009, el 23 de juliol i el 14 de desembre.

La Comissió Permanent, de la qual formen part les sis organitzacions de persones consumidores més representatives, ha dut a terme cinc reunions ordinàries.

També hi ha hagut una col·laboració permanent entre l'ACC i les organitzacions de persones consumidores més representatives en el marc de reunions mensuals de coordinació tècnica. Representants del Consell han estat presents a diferents comissions i grups de treball, on es debaten temes d'interès per a les persones consumidores.

El mes de desembre, el Consell ha emès un comunicat sobre consultes i reclamacions del transport aeri rebudes pels organismes de consum des de l'any 2007. En el comunicat, a més de presentar les dades, es convidava les companyies aèries a adherir-se al sistema arbitral de consum.



18. Coordinació amb altres organismes i entitats

El consum és una matèria molt transversal en què intervenen molts actors. Entre les funcions que es van assignar a l'Agència Catalana del Consum (ACC) en la llei de creació, 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 els òrgans arbitrals d'àmbit municipal.

A més de les actuacions dutes a terme a través del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya descrites a l'apartat anterior, es duen a terme actuacions sistemàtiques de coordinació amb diferents organismes:

Oficines públiques d'informació a la persona consumidora

Durant l'any 2009, s'han fet reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials amb les oficines públiques d'informació a les persones consumidores d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i la Diputació de Barcelona per tractar qüestions diverses. En el conjunt de Catalunya, s'han fet 27 reunions amb OCIC i 15 amb OMIC de les diferents demarcacions territorials.

Aquestes reunions són un instrument útil per intercanviar informació, coordinar criteris i tractar problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació a les persones consumidores. S'han tractat, entre d'altres, els diferents conflictes de consum sorgits durant l'any, propostes concretes per al foment de l'arbitratge de consum, les novetats en matèria de normativa, la gestió de les reclamacions transfrontereres i la coordinació general en la tramitació i en la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores i usuàries.

Juntes arbitrals de consum

S'han dut a terme reunions periòdiques amb les juntes arbitrals de consum per tractar qüestions diverses que afecten directament el desenvolupament de l'arbitratge de consum a Catalunya, en un marc consolidat de coordinació entre les juntes arbitrals del territori català.

S'han fet quatre reunions ordinàries els mesos de febrer, maig, juliol i octubre. En aquestes reunions, a més de tractar sobre la casuística concreta de les reclamacions sotmeses a arbitratge i les actuacions de foment, s'han discutit aspectes relacionats amb l'aplicació del nou Reial decret d'arbitratge. A les reunions hi han participat, a més de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, les juntes municipals de Vilafranca del Penedès, Lleida, Terrassa, Barcelona, Badalona, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sabadell.

Comissió d'entitats empresarials

Dins del marc de l'acord de l'ACC amb les principals organitzacions empresarials de Catalunya: el Consell de Cambres, Foment del Treball, Pimec i Pimec-Comerç Confederació de Comerç de Catalunya, ABC, CECOT, Comertia, FEPIME i la Confederació Espanyola de Tallers de Reparació d'Automòbils per treballar conjuntament en polítiques de consum i en la millora de la transparència dels mercats, s'han dut a terme quatre reunions ordinàries, en què s'han tractat diversos eixos de treball de la Comissió:

- Millorar la informació i la formació a les empreses en matèria de consum
- Fomentar l'arbitratge de consum com a mecanisme de resolució de conflictes entre empreses i persones consumidores
- Impulsar l'economia de proximitat i la responsabilitat social corporativa
- Millorar la disciplina del mercat
- Promoure la normalització lingüística del català.

19. L'Agència Catalana del Consum mes a mes

Gener

- Recomanacions per comprar en el període de rebaixes.
- L'Escola del Consum de Catalunya (ECC) s'instal·la a la Conca de Barberà.
- L'ACC retirarà immediatament del mercat qualsevol producte que pel seu ús pugui estar en contacte amb la pell i que contingui dimetilfumarat.

Febrer

- L'ACC posa en marxa una campanya sobre els beneficis de l'agricultura ecològica.
- L'ECC s'instal·la al Pla d'Urgell.
- L'ACC obre expedients a quatre fabricants d'automòbils pel possible incompliment de les obligacions d'informació a les persones consumidores sobre les emissions de CO₂.
- La Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal de l'Alt Camp signen el conveni de delegació de les competències en matèria de consum.
- L'ECC s'instal·la a l'Alt Urgell.

Març

- L'ECC s'instal·la al Berguedà.
- L'exposició itinerant "Amb tu, segur" arriba a Lloret de Mar.
- L'ACC programa una campanya d'inspecció centrada en el comerç electrònic.
- L'ECC s'instal·la a la Garrotxa.
- L'ACC prepara la 5a Festa del Consum Responsable posant l'accent en el fet que la crisi econòmica no ha d'afectar la seguretat dels productes.

Abril

- L'ACC participa en la I Cimera Europea de Consum que se celebra a Brussel·les els dies 1 i 2 d'abril.
- La Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal del Solsonès signen el conveni de delegació de les competències en matèria de consum.
- L'ECC s'instal·la a l'Alt Empordà.
- La Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal del Ripollès signen el conveni de delegació de les competències en matèria de consum.
- Es publica al web l'eina "Pren el control de la teva economia".
- L'ECC s'instal·la al Pla de l'Estany.
- L'ACC participa a la Fira Expoebre.

Maig

- L'ACC premia els millors equips del concurs escolar sobre consum responsable Consumópolis 4: "Què fem en el nostre temps de lleure?".
- La primera edició del Màster europeu en consum donarà lloc a un nou professional: el *consumer manager*. L'ACC i l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona impartiran la primera edició d'aquest Màster de l'octubre del 2009 al desembre del 2010.
- L'ECC s'instal·la a Osona.
- L'ACC participa a les Festes de Maig de Vilafranca del Penedès.
- L'exposició sobre seguretat de productes "Amb tu, segur", organitzada per l'ACC, obre les portes a Badalona.
- Es posa en marxa *Consum notícies*, el nou butlletí d'actualitat de l'ACC.
- L'ECC s'instal·la al Bages.

Juny

- “Els teus drets sempre viatgen amb tu!”, nova campanya de l'ACC.
- Presentació d'una guia per a l'establiment d'un codi de bones pràctiques lingüístiques en l'àmbit empresarial.

Juliol

- L'ACC inicia una campanya d'inspecció sobre etiquetatge en col·laboració amb inspectors de consum francesos.
- Es presenta oficialment la xarxa NEPIM al Comitè de les Regions de la Unió Europea.
- La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa les vistes arbitrals a l'Alt Penedès.
- Es presenten els resultats de la campanya d'inspecció sobre la informació dels preus dels productes i serveis a Catalunya. L'ACC constata incompliments importants a les farmàcies, les agències de viatges i les perfumeries.
- Bassols Energia Comercial, SL, s'adhereix al sistema arbitral de consum.

Agost

- S'obre la inscripció al 20è Curs d'assistents tècnics en consum.

Setembre

- Entra en vigor la Carta de drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques.
- L'exposició sobre seguretat de productes “Amb tu, segur”, obre les portes al CITILAB de Cornellà de Llobregat.
- L'ACC participa a la Fira de Sant Miquel de Lleida.
- Santa Coloma de Gramenet, primer municipi català que esdevé seu de la JACC per resoldre reclamacions de consum.

Octubre

- L'ECC s'instal·la al Tarragonès i inicia el cinquè curs de la seu territorial.
- La comissària europea de Consum, Meglena Kuneva, inaugura el curs 2009-2010 de l'ECC.
- Suspensió dels serveis de ferri de l'empresa naviliera Iscomar. L'ACC recorda que les persones consumidores tenen dret al reemborsament dels bitllets i que per recuperar els diners pagats cal presentar la reclamació corresponent.
- L'exposició “Amb tu, segur” arriba a Terrassa.
- L'ACC participa a la Fira de Móra la Nova.
- El Gremi de Peixaters i l'ACC estableixen un etiquetatge per al peix fresc, a la venda en els 2.000 establiments minoristes de Catalunya.

Novembre

- L'ACC convoca les empreses i les persones consumidores per debatre sobre l'ús de la xarxa i la compra per Internet. Jornada sobre el comerç electrònic i els drets de les persones consumidores.
- L'ACC participa a la Fira de Sant Martíà-Firestany.
- L'ACC presenta els resultats de la campanya d'inspecció i alerta de l'elevat nombre d'incompliments que presenten les empreses que presten serveis turístics per Internet.
- L'ECC s'instal·la per segona vegada al Montsià.
- En el marc de la Jornada sobre la responsabilitat social en la contractació, l'ACC reclama la inclusió de clàusules de caràcter ètic en tots els contractes de compra de les administracions públiques.
- L'ECC s'instal·la per segona vegada a la Ribera d'Ebre.

Desembre

- L'exposició sobre seguretat de productes "Amb tu, segur" obre les portes a la Bisbal d'Empordà.
- El Govern aprova el Codi de consum de Catalunya. La nova Llei, que ha començat el tràmit parlamentari, amplia i millora la protecció de les persones consumidores.
- L'ACC immobilitza o retira 67 joguines de 22 establiments gironins a les portes de la campanya de Reis.

20. L'Agència Catalana del Consum (ACC) al territori

Introducció

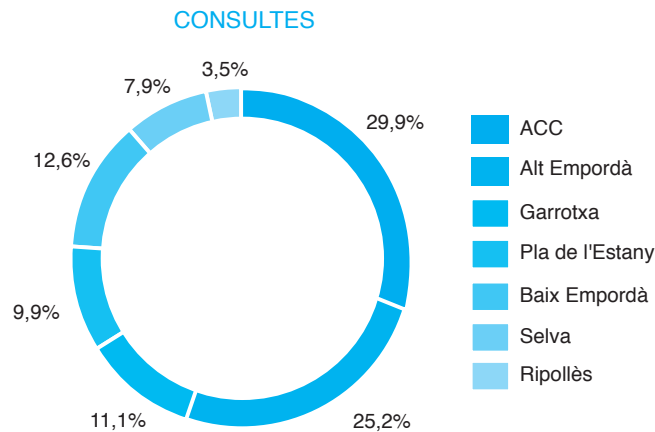
En aquest capítol es recullen les dades de l'actuació de l'Agència Catalana del Consum al territori, tant de manera directa com a través dels consells comarcals amb competències delegades.

- 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona
- 20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida
- 20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona
- 20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre.

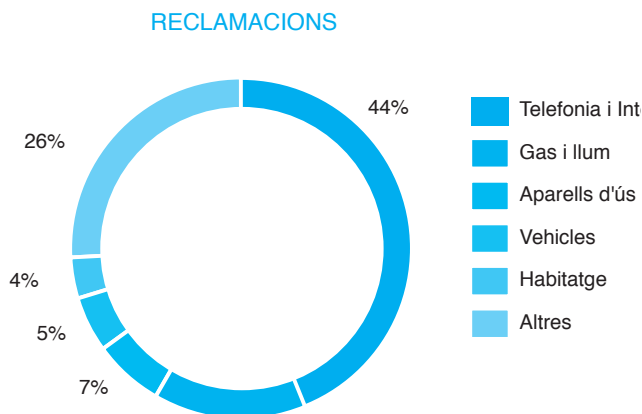
20.1. Actuacions a la demarcació de Girona

Les consultes de consum a Girona s'han incrementat

A Girona, hi ha hagut 7.914 de consultes, amb un increment del 17,85% amb relació al 2008 (6.715 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb un increment del 20% amb relació al 2008. Gas i llum, amb 8.917 consultes, s'incrementa un 175,22% respecte al 2008.



Les reclamacions de telefonia i Internet consoliden la primera posició



A Girona, amb 2.864 reclamacions (ACC i consells comarcals), la telefonia i Internet també estan en primera posició, però encara concentren més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 44%, envers el 33,1% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de SMS Premium a concursos de

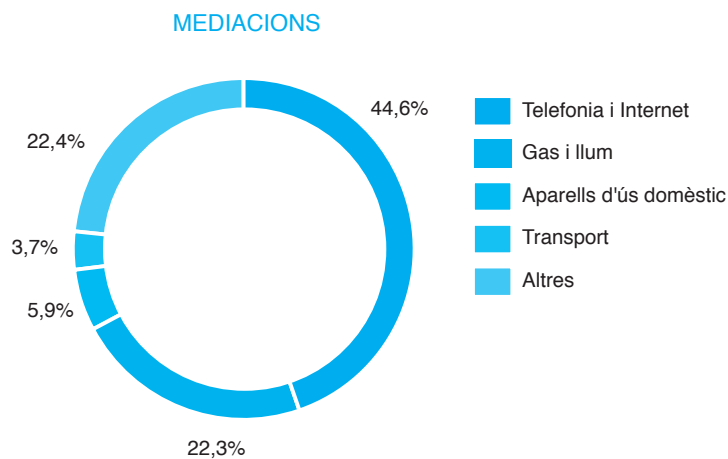
televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca de contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, i inclusió en llistats de morosos per desacord en factures.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per gas i llum (14%), aparells d'ús domèstic (7%) i vehicles (5%).

L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 7,91% a Girona

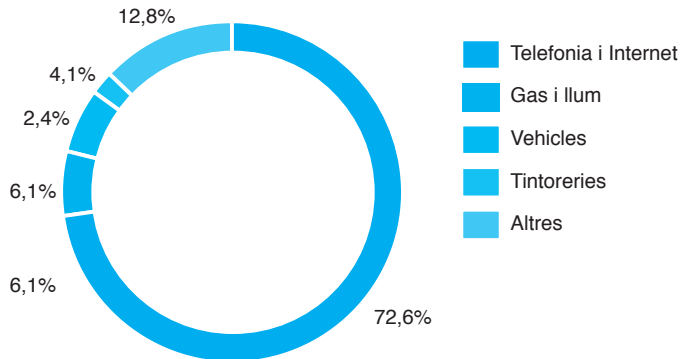
L'any 2009 hi ha hagut un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació, fa poc més de 15 anys: un 7,91% a Girona i un 8,21% al conjunt de Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2009, hi havia 4.892 establiments adherits a Catalunya, mentre que a Girona n'hi havia 900. Aquesta xifra representa el 18,4% dels establiments adherits a la JACC. Considerant que Girona concentra l'11,03% dels establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses gironines estan responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers les persones consumidores.

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 46,99% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 1.346, fet que representa un augment del 7,25% respecte a l'any 2008. La majoria de mediacions s'han produït en reclamacions sobre telefonia i Internet (44,6%). Pel que fa l'arbitratge de consum a Girona, s'han dictat 164 laudes, el 72,6% dels quals han estat conflictes sobre telefonia i Internet. També s'han dictat laudes en altres sectors (23,4%) i, en menor proporció, en gas i llum (6,1%), vehicles (6,1%) i tintorereries (2,4%).



El mateix any 2009 s'han dictat a Catalunya 1.523 laudes; 1.202 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 321, davant un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors de gas i llum i telefonia i Internet.

LAUDES A GIRONA



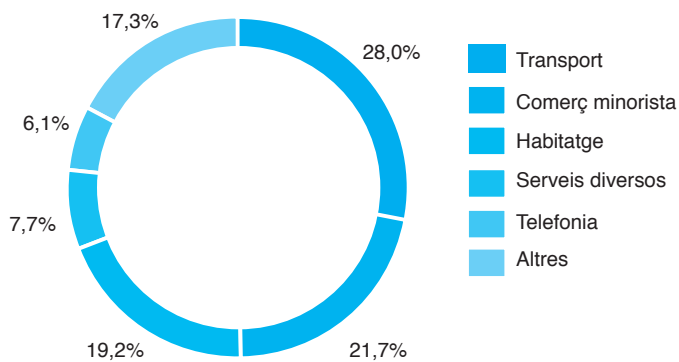
Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a Girona ha estat del 52,72%.

Girona ha concentrat el 15,80% de les actuacions inspectores a Catalunya

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: etiquetatge d'aliments, control de productes alimentaris i no alimentaris, lluminàries, joguines i serveis turístics, entre d'altres, amb 2.925 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa el 15,80% del total a Catalunya el 2009 (18.516).

Les denúncies (543 el 2009) han estat sobretot a empreses de transports (28%), comerç minorista (21,7%) i habitatge (19,2%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen, entre d'altres: la vulneració dels drets lingüístics; les clàusules contractuals abusives; els incompliments en la prestació de serveis en les transaccions comercials i en la informació; la publicitat enganyosa, o la manca de conformitat amb els preus.

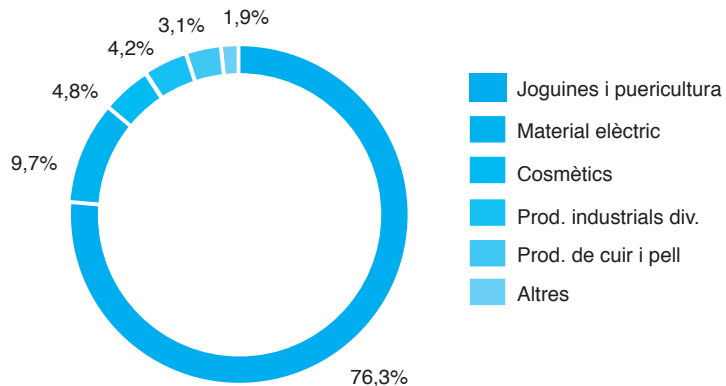
DENÚNCIES



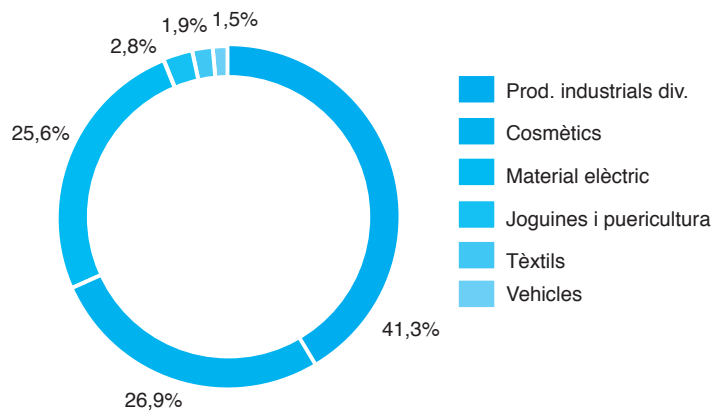
Retirada i destrucció de productes

A Girona s'han retirat 1.513 productes; el 76,3%, joguines i puericultura, el 9,7%, material elèctric, i el 4,8%, cosmètics. Així mateix, s'han destruït 527 productes, un 41,9% dels quals productes industrials diversos, un 27,3%, cosmètics, i un 26%, material elèctric.

PRODUCTES RETIRATS



PRODUCTES DESTRUÏTS



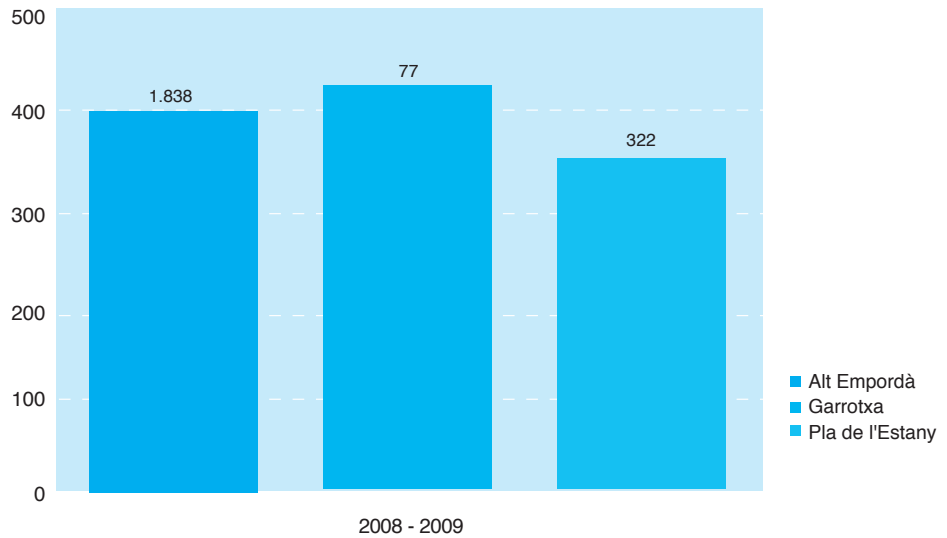
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona han derivat en la incoació de 169 expedients sancionadors (un 4,32% més que el 2008) i la imposició de 170 sancions, per un import de 248.700 €, un 30% més que l'any anterior.

L'Escola de Consum de Catalunya a Girona

Durant el curs escolar 2008-2009, 1.168 alumnes han participat en els tallers de l'Escola de Consum de Catalunya itinerant, que, afegint-hi els del curs precedent, eleven a 4.294 els escolars de Girona que han rebut formació en consum. Els tallers s'han fet a la ciutat de Girona el curs 2005-2006; a la Garrotxa, al Baix Empordà i a l'Alt Empordà, el curs 2006-2007; al Gironès i a la Selva, el curs 2007-2008, i a l'Alt Empordà, a la Garrotxa i al Pla de l'Estany, el curs 2008-2009.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de persones consumidores, durant l'any passat s'han dut a terme 15 sessions formatives sobre drets de les persones consumidores, l'etiquetatge, els aliments funcionals i el consum responsable, entre d'altres, amb 328 assistents.

ALUMNES DE L'ESCOLA DE CONSUM DE CATALUNYA

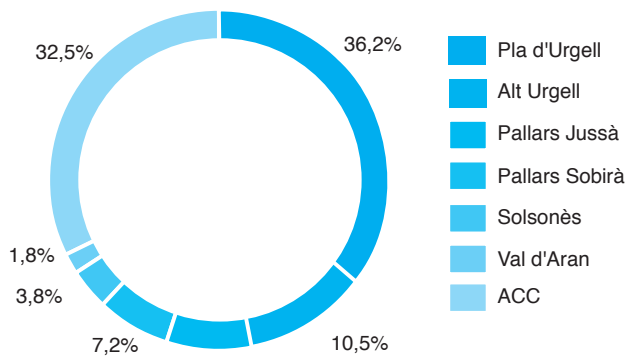


20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida

Les consultes de consum a Lleida s'han incrementat

A Lleida s'han atès 4.802 consultes ateses, amb un increment molt acusat (84%) amb relació al 2008 (2.607 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb un increment del 20%. Gas i llum, amb 8.917 consultes, s'han incrementat un 175,22%.

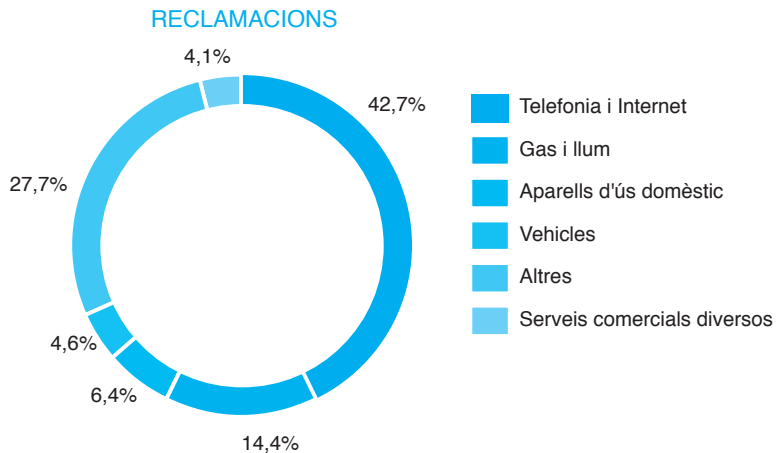
CONSULTES



Les reclamacions han augmentat un 57% a la demarcació de Lleida

A Lleida, amb 2.061 reclamacions (ACC i consells comarcals), que representen un increment del 57,21% amb relació a l'any anterior, la telefonia també ocupa la primera posició, però encara concentra més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 44,5%, envers el 33,1% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL, els telèfons 905 i els SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per desacord en factures.

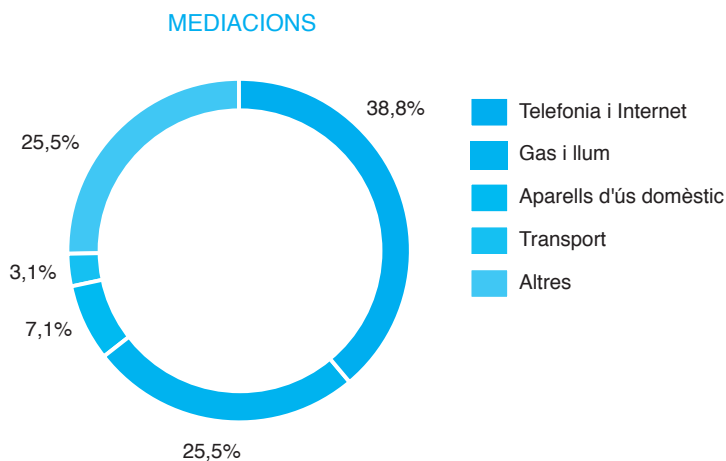
En segon lloc, destaquen les reclamacions per gas i llum (15%), aparells d'ús domèstic (6,7%) i vehicles (4,8%).



L'adhesió a l'arbitratge de consum ha crescut un 9,47 % a Lleida

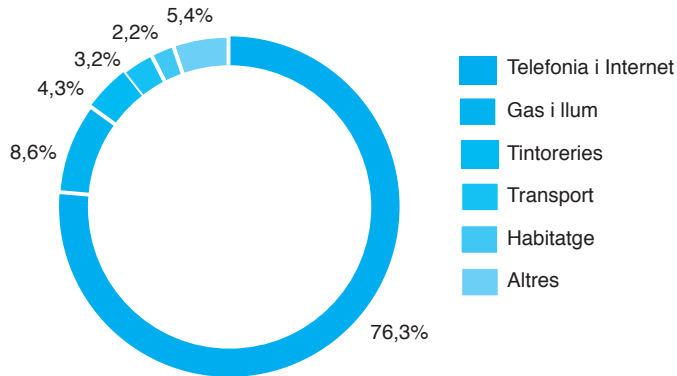
L'any 2009 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC): un 9,47% a Lleida i un 8,21% a Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2009, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.892, mentre que a Lleida era de 520. Aquesta xifra representa el 10,63% dels establiments adherits a la JACC. Cal remarcar que Lleida concentra menys del 6% dels establiments comercials de tot Catalunya.

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 57,85% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 1.192, amb un augment del 49,19% amb relació a l'any passat. La majoria de mediacions s'han produït per reclamacions sobre telefonia i Internet (38,8%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, s'han dictat 93 laudes, el 76,3% dels quals han estat conflictives sobre telefonia i Internet. També hi hagut laudes en altres sectors (25,5%) i, en menor proporció, en gas i llum (8,6%), tintoreries (4,3%) i transport (3,2%).



El 2009 s'han dictat a Catalunya 1.523 laudes, 1.202 dels quals s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 321, davant d'un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors de gas i llum i tintoreries.

LAUDES



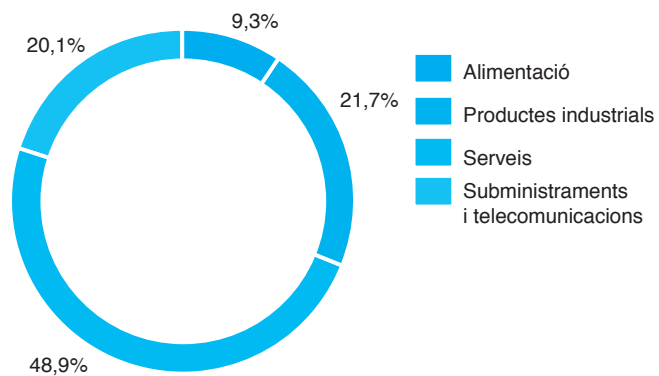
Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a Lleida ha estat del 50%.

Lleida ha concentrat el 15,14% de les actuacions inspectores a Catalunya

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: etiquetatge d'aliments, control de productes alimentaris i no alimentaris, lluminàries i joguines, entre d'altres, amb 2.803 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa el 15,14% del total a Catalunya (18.516).

Les denúncies (378) han estat sobretot a empreses de serveis (48,9%), productes industrials (21,7%) i subministraments i telecomunicacions (20,1%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen, entre d'altres, els incompliments en transaccions comercials i en la informació i la vulneració dels drets lingüístics.

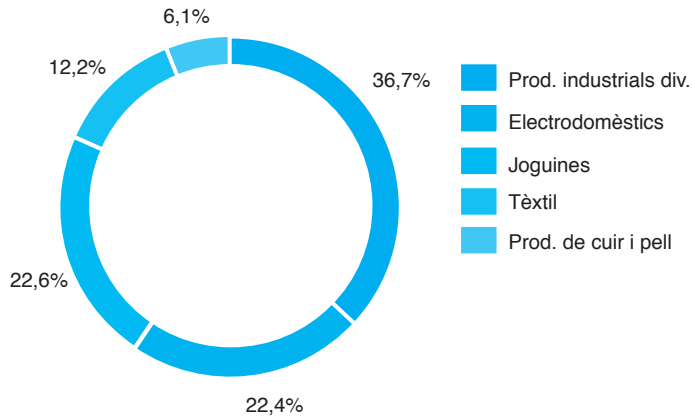
DENÚNCIES



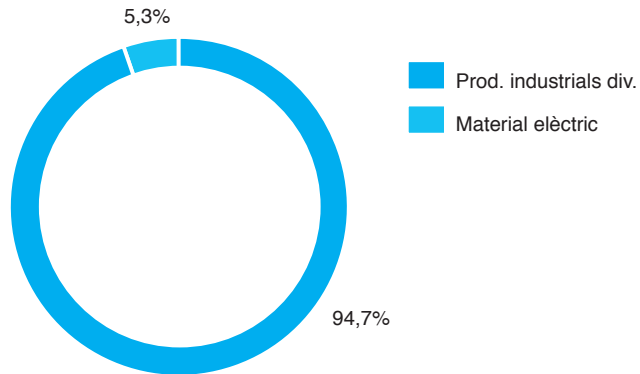
Retirada i destrucció de productes

Durant el 2009 a Lleida s'han retirat 49 productes, el 36,7% dels quals són productes industrials diversos, i 22,4%, electrodomèstics. S'han destruït 19 productes, el 94,7% dels quals també eren productes industrials diversos i el 5,3%, material elèctric.

PRODUCTES RETIRATS



PRODUCTES DESTRUÏTS



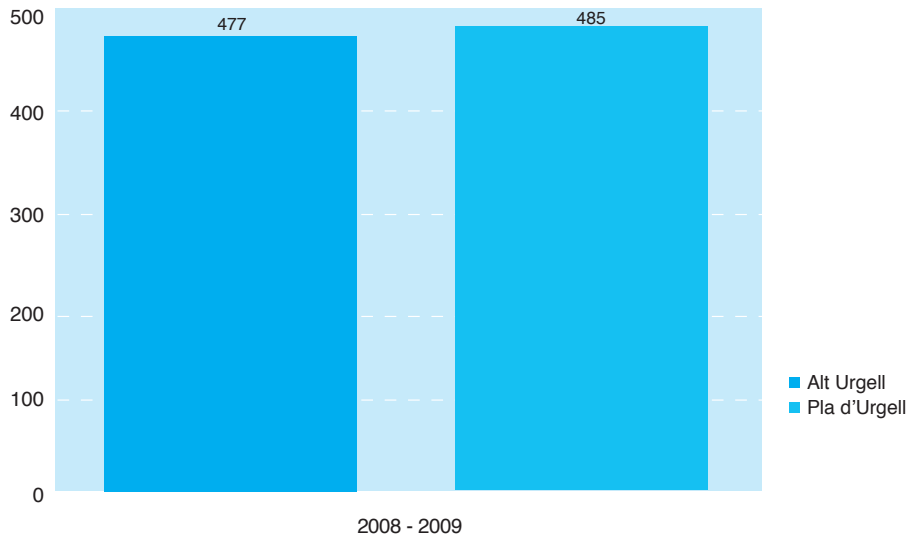
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Lleida han derivat en la incoació de 57 expedients sancionadors (un 83,8% més que el 2008) i la imposició de 39 sancions, per un import de 21.350 €.

L'Escola de Consum de Catalunya a Lleida

Durant el curs escolar 2008-2009, 962 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant (1.870 el curs escolar anterior), que, afegint els del curs precedent, eleven a 2.832 els escolars de Lleida que han rebut formació en consum. Els tallers s'han dut a terme a la ciutat de Lleida el curs 2005-2006; al Pla d'Urgell, al Pallars Jussà i a la Vall d'Aran, el curs 2006-2007; al Pallars Sobirà i al Segrià, el curs 2007-2008, i a l'Alt Urgell i al Pla d'Urgell, el 2008-2009.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de persones consumidores, durant l'any passat s'han dut a terme 16 sessions formatives sobre drets de les persones consumidores, l'etiquetatge, els aliments funcionals i el consum responsable, entre d'altres, amb 341 assistents.

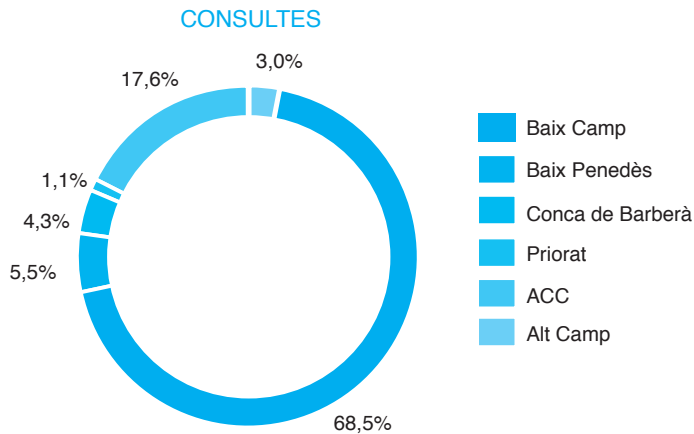
ALUMNES DE L'ESCOLA DE CONSUM DE CATALUNYA



20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona

Les consultes de consum a Tarragona s'han incrementat

Al Camp de Tarragona, hi ha hagut 9.502 consultes, amb un increment del 13% amb relació al 2008. A Catalunya, telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb un increment del 20%. Gas i llum, amb 8.917 consultes, s'ha incrementat un 175,22%.

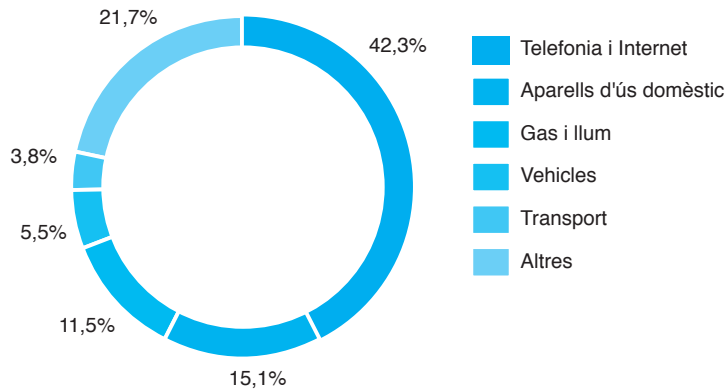


Telefonia i Internet són els sectors que més reclamacions han generat a Tarragona

Al Camp de Tarragona, amb 3.499 reclamacions, les persones consumidores han reclamat més que l'any passat, amb un increment del 7,93%. La telefonia i Internet està en primera posició, amb el 42,3 % de les reclamacions. Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca de contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per aparells d'ús domèstic (15,1%), gas i llum (11,5%) i vehicles (5,5%).

RECLAMACIONS

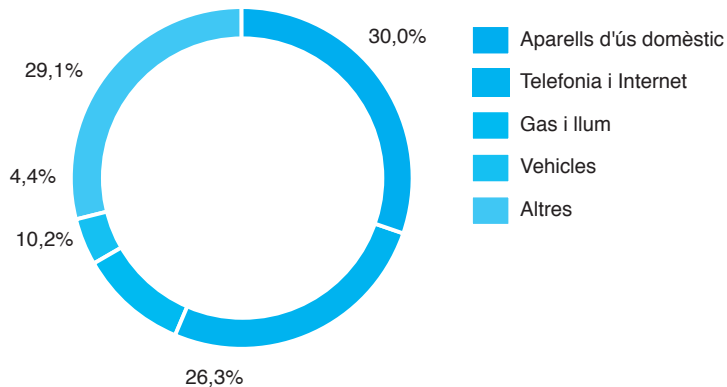


S'ha incrementat l'adhesió a l'arbitratge de consum

L'any 2009 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 13,38% a Tarragona i un 8,21% a Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2009, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.892, mentre que a Tarragona era de 610. Aquesta xifra representa el 12,47% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Tarragona concentra el 6,91% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses tarragonines estan responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers les persones consumidores.

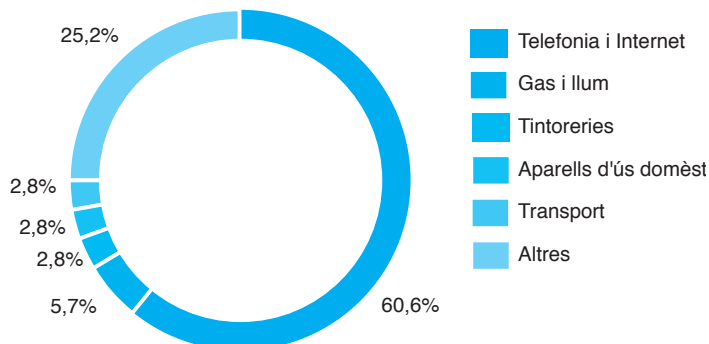
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 29,92% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 1.047. La majoria de mediacions s'han produït en reclamacions sobre aparells d'ús domèstic (30%) i telefonia i Internet (26,3%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, s'han dictat 246 laudes, el 60,6% dels quals han estat conflictives sobre telefonia i Internet; el 5,7%, de gas i llum, i el 2,8%, de tintorereries.

MEDIACIONS



El mateix any 2009 s'han dictat a Catalunya 1.523 laudes, 1.202 dels quals s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral, i 321, davant un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions en els sectors de gas i llum i telefonia i Internet. S'han celebrat vistes arbitrials tant a Tarragona (131) com al Baix Camp (115).

LAUDES



Enguany, el percentatge global de resolució de reclamacions de l'ACC a Tarragona ha estat del 39%.

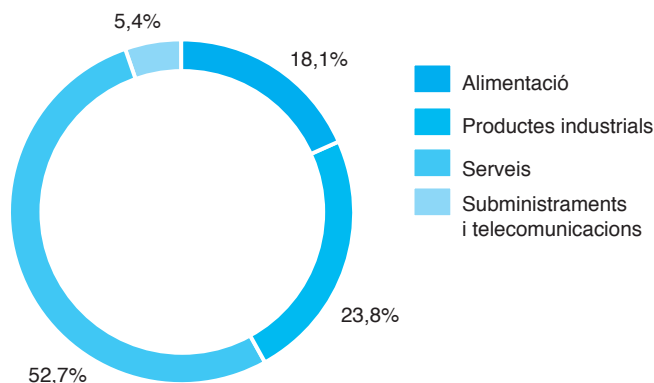
Actuacions inspectores al Camp de Tarragona

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes, com ara la de control de productes, tant industrials com alimentaris, i la de marcatge de preus, entre d'altres, amb 1.690 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa el 9,13% del total a Catalunya (18.516).

El nombre d'alertes que es gestionen anualment ha tingut un creixement exponencial. Des de l'any 2000 s'ha incrementat un 871,75%. Amb relació a l'exercici 2008, els productes alertats s'han incrementat un 14,59%.

A Tarragona la variable que ha registrat un creixement més elevat és la relativa a les denúncies. De les 180 que es van recollir durant l'any 2008, s'ha arribat a les 558, xifra que representa un increment del 210%. En aquest sentit, cal assenyalar que el sector que més denúncies ha rebut ha estat el dels serveis (52,7%), seguit dels productes industrials (23,8%) i l'alimentació (18,1%). Aquestes dades segueixen la mateixa línia ascendent que les corresponents a Catalunya, on les denúncies també han crescut notablement amb relació a l'exercici anterior (9.120 el 2009 i 6.311 el 2008).

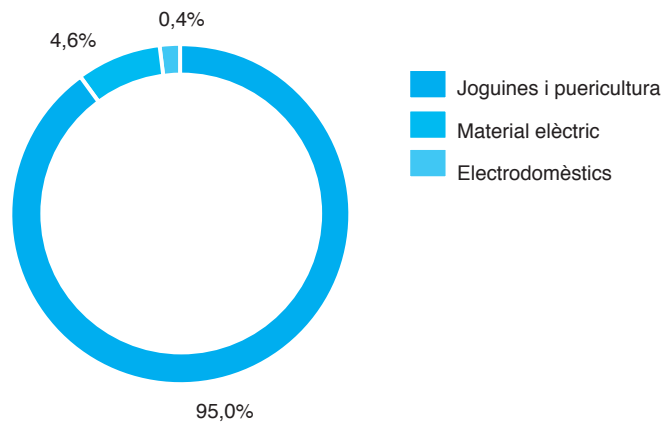
DENÚNCIES



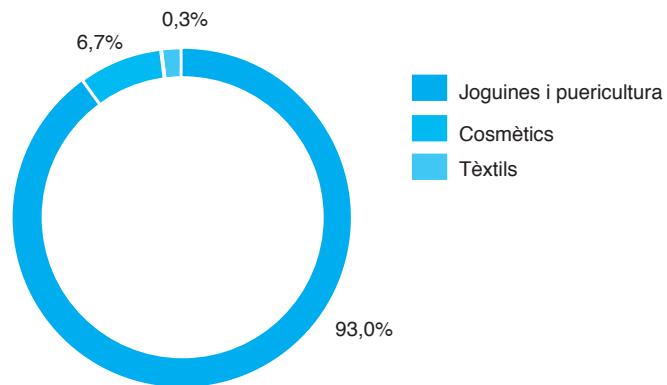
Retirada i destrucció de productes

A la demarcació de Tarragona s'han retirat 7.314 productes, el 46,4%, joguines i articles de puericultura, i el 31%, productes industrials diversos. Així mateix, s'han destruït 1.770 productes, un 91,2% dels quals eren també joguines i articles de puericultura.

PRODUCTES RETIRATS



PRODUCTES DESTRUÏTS



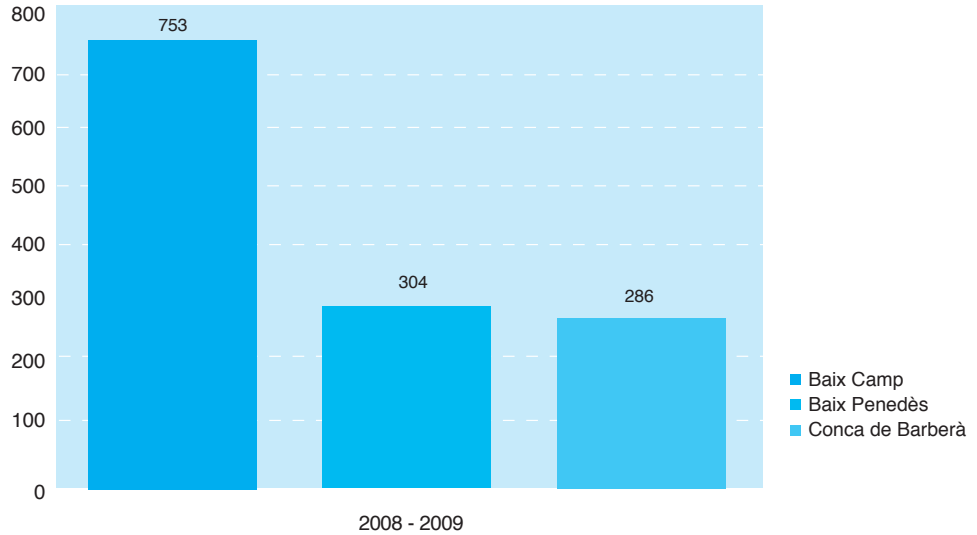
Les actuacions d'inspecció i control del mercat al Camp de Tarragona han derivat en la incoació de 58 expedients sancionadors i la imposició de 60 sancions, per un import de 130.389 €.

L'Escola de Consum de Catalunya a la demarcació de Tarragona

Durant el curs escolar 2008-2009, 1.343 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant que, afegint els dels dos cursos precedents, eleven a 3.671 els escolars del Camp de Tarragona que han rebut formació en consum. Els tallers s'han fet a la ciutat de Tarragona el curs 2005-2006; al Baix Camp, al Baix Penedès i a la Conca de Barberà, el curs 2006-2007; a l'Alt Camp, al Baix Camp i al Tarragonès, el curs 2007-2008, i al Baix Camp, al Baix Penedès i a la Conca de Barberà, el curs 2008-2009.

Pel que fa a xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de persones consumidores, durant l'any passat, s'han fet 34 sessions formatives sobre drets de les persones consumidores, l'etiquetatge, els aliments funcionals i el consum responsable, entre d'altres, amb 666 assistents.

ALUMNES DE L'ESCOLA DE CONSUM DE CATALUNYA

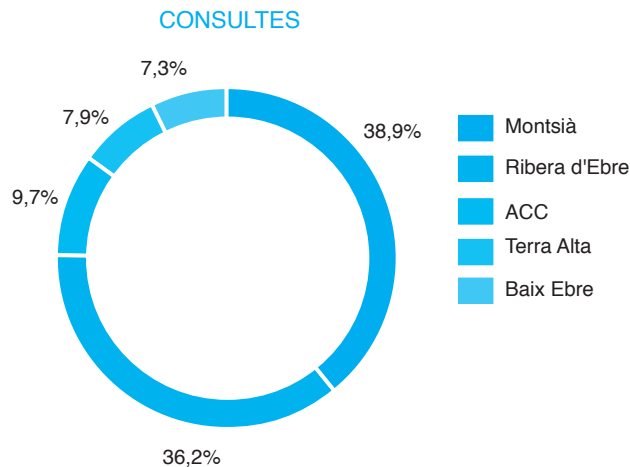


20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre

Tots els consells comarcals de les Terres de l'Ebre tenen delegades competències en matèria de consum i reben un finançament de l'Agència Catalana del Consum (ACC) que ha anat en augment els últims anys. Així, el 2009, l'aportació de la Generalitat de Catalunya ha estat de 158.324 €, i entre el 2006 i el 2009 el pressupost destinat s'ha incrementat un 13,30%.

Aquest finançament es destina a la tramitació de reclamacions i mediacions, als tribunals arbitral, a actuacions inspectores i desplegament de campanyes generals d'inspecció i control, a l'atenció a les alertes de productes perillosos, i a la informació i la divulgació de temes relacionats amb consum.

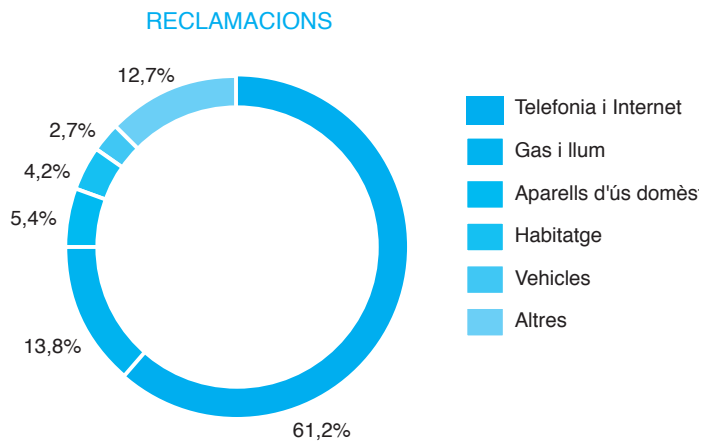
A les Terres de l'Ebre, s'han fet 2.712 consultes. A Catalunya, telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb un increment del 20% amb relació al 2008. Gas i llum, amb 8.917 consultes, s'ha incrementat un 175,22%.



Les reclamacions a les Terres de l'Ebre s'han incrementat un 117%

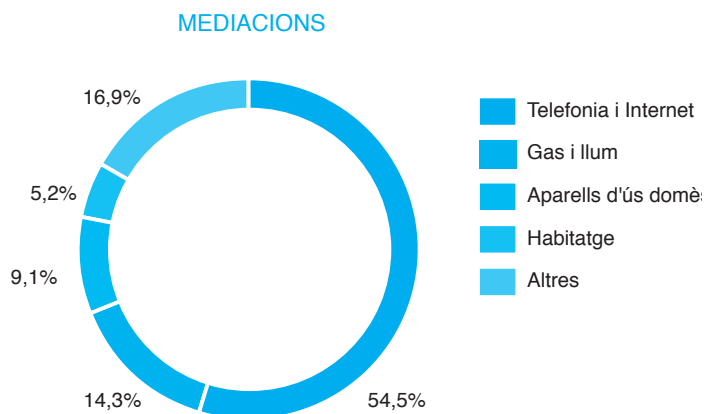
L'augment de reclamacions a les Terres de l'Ebre ha arribat al 117,11%, amb 2.449 reclamacions. La telefonia i Internet estan en primera posició, amb un 61,2% de les reclamacions, seguida de gas i llum, amb un 13,8%, i els aparells domèstics, amb un 5,4%.

Els motius principals de les reclamacions de telefonia són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, i inclusió en llistats de morosos per desacord en factures.

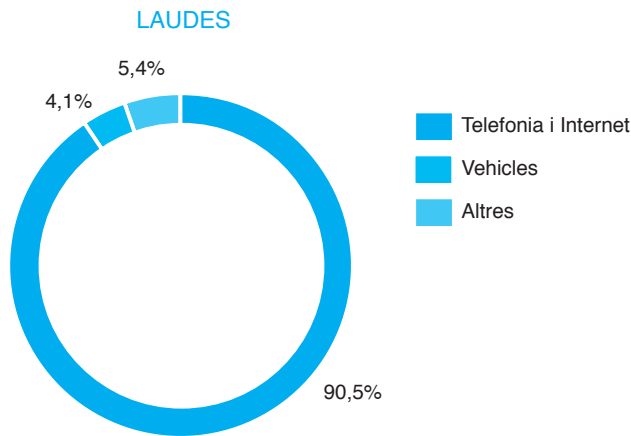


L'adhesió a l'arbitratge de consum ha crescut un 13,77% a les Terres de l'Ebre

L'any 2009 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 13,77% a les Terres de l'Ebre i un 8,21% a Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2009, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.892, mentre que a les Terres de l'Ebre era de 413. Aquesta xifra representa el 8,44% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que les Terres de l'Ebre concentra un 2,37% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses de la demarcació estan responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers les persones consumidores.



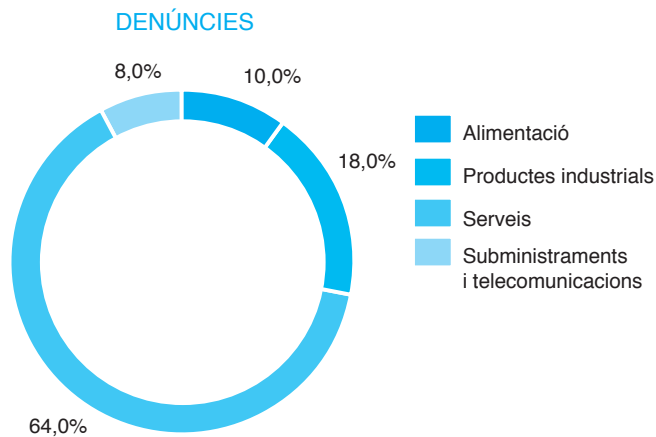
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 29,15% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 714, xifra que representa un augment del 25,48% respecte a l'any 2008. Pel que fa l'arbitratge de consum a les Terres de l'Ebre, s'han dictat 74 laudes, el 90,5% dels quals han estat conflictes sobre telefonia i Internet, i el 4,1%, sobre vehicles.



Les denúncies a les Terres de l'Ebre

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: control de productes, marcatge de preus, implantació de la TDT, rebaixes i aparcaments, entre d'altres, amb 1.086 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa un increment del 175,63%.

Les denúncies (50 el 2009) han estat sobretot a empreses de serveis (64%), productes industrials (18%) i alimentació (10%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen, entre d'altres: les clàusules contractuals abusives, els incompliments en la documentació i la prestació de serveis, la seguretat dels productes o la manca de conformitat amb els preus.



Les actuacions d'inspecció i control del mercat a les Terres de l'Ebre han derivat en la incoació de 14 expedients sancionadors i la imposició de 9 sancions, per un import de 10.150 €.

L'Escola de Consum de Catalunya a les Terres de l'Ebre

Durant el curs escolar 2008-2009, 869 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant (1.301 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 3.897 els escolars de les Terres de l'Ebre que han rebut formació en consum. Els tallers s'han fet a Tortosa els cursos 2005-2006, 2006-2007 i 2008-2009, i a Móra d'Ebre, Gandesa i Amposta, el curs 2007-2008.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de persones consumidores, durant l'any passat, s'han fet 11 sessions formatives sobre drets de les persones consumidores, l'etiquetatge, els aliments funcionals i el consum responsable, entre d'altres, amb 182 assistents.

Adreces

Agència Catalana del Consum (Barcelona)

Tel. 93 551 66 66
Fax: 93 551 65 85
www.consum.cat
consum@gencat.cat

C. Pamplona, 113
08018 Barcelona

C. Tànger, 98
08018 Barcelona

Secció de Consum a Girona

C/ Migdia, 50-52
17003 Girona
Tel. 972 94 01 00
Fax. 972 94 01 60

Secció de Consum a Tarragona

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

Secció de Consum a Lleida

Av. del Segre, 7
25007 Lleida
Tel. 973 72 80 00
Fax 973 72 77 78

Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

C. Llotja, 4
43500 Tortosa
Tel. 977 44 84 90
Fax 977 44 84 96