

## Presentació del director de l'Agència Catalana del Consum

En la memòria de l'exercici 2010, cal tenir en compte dos aspectes determinants: l'anàlisi de les dades i l'inici d'un nou cicle.

Des del punt de vista analític, i començant pel que és la porta d'entrada a l'Agència, l'atenció al consumidor, destaca la dada que el 2010 hi ha hagut un 13,57% menys de consultes que el 2009. Les reclamacions augmenten fins a un 4,04% respecte al 2009, i les resolucions per acord de mediació s'incrementen un 15,23%, i cal destacar l'increment d'empreses adherides a la Junta d'Arbitratge de Catalunya.

Podem considerar que la desacceleració del mercat i la davallada del consum intern es reflecteixen en el descens de les consultes, i també que aquesta situació inestable del mercat propicia més conscienciació i responsabilitat per part de consumidors i empreses per arribar a acords en els conflictes de consum, la qual cosa explica l'augment significatiu tant de les resolucions com de les adhesions a l'arbitratge.

Si analitzem les denúncies, s'observa un descens respecte al 2009 del 49,98%, i si tenim en compte que les actuacions inspectores –campanya de control de mercat, denúncies de consumidors o xarxa d'alertes– han estat un 41,05% superiors al 2009, la percepció del comportament del mercat ens reafirma en l'opinió, ja expressada, de descens del consum i de més responsabilitat, ja que del total d'actuacions inspectores, un 42% són per xarxa d'alertes, i aquí l'actuació de l'ACC ha estat ràpida i eficaç, evitant que els productes alertats poguessin tenir una presència i incidència important en el mercat. Les inspeccions per alertes han reduït les actuacions inspectores per altres motius a una quantitat lleugerament inferior al total del 2009.

Les alertes, que afecten els drets a la seguretat, a la salut i als interessos econòmics, han estat, són i seran una prioritat per a l'Agència, precepte bàsic per tenir un mercat segur i sense risc, i la prevenció i el control han de permetre garantir aquesta seguretat.

Comencem un nou cicle, un cicle que té com a punt de partida el Codi de consum de Catalunya. El nou Codi reuneix en una llei no sols els continguts de la Llei sobre la disciplina de mercat i de defensa dels consumidors i usuaris de 1990 i l'Estatut del consumidor de 1993, pel que fa als aspectes vigents, sinó que incorpora la legislació adient al moment actual de les relacions de consum. També té en compte els canvis produïts en un mercat dinàmic i canviant, i no sols pel que fa a l'oferta o les noves formes de relació contractual –com és la relació electrònica entre els oferents de béns i serveis i els consumidors–, sinó també per la demanda, pel canvi d'hàbits de consum i, principalment, a causa de les noves tecnologies i d'aspectes no contemplats en la legislació anterior, o que el dia a dia aconsella incorporar o modificar.

Però com qualsevol llei, la lletra, per ella mateixa, no té ànima, sinó que l'hi posa el legislador i s'ha de desenvolupar i transmetre-la als ciutadans, atès que, d'acord amb l'esperit impulsor de la llei, tots som consumidors i usuaris.

L'esperit de la llei ha de fer més justes les relacions de consum, ja que en aquest context no hi ha bons ni dolents. S'han d'equilibrar els rols dels consumidors, els usuaris i els oferents, de manera que l'excel·lència sigui la normalitat de tracte en aquestes relacions, i així evitem i foragitem del mercat comportaments deslleials de mala praxi, perquè puguem gaudir d'un mercat fiable i de qualitat.

*Alfons Conesa i Badiella*  
*Director de l'Agència Catalana del Consum*

## 1. Balanç 2010

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 2010 ha estat un període que s'ha caracteritzat per la forta disminució de les denúncies fetes per part de les persones consumidores i usuàries. Així, l'ACC ha passat de tenir 9.120 denúncies a 4.562, gairebé un 50% menys que les registrades durant el 2009. Les reclamacions, per la seva banda, han ascendit lleugerament (4,04% respecte al 2009), fins arribar a les 15.697. Els sectors que continuen aglutinant més reclamacions són telefonia i Internet i el transport aeri.

Pel que fa als mecanismes de resolució de conflictes, els casos que s'han resolt a través de la mediació han augmentat un 16,20% (3.514) i els laudes emesos per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) han superat els 1.700 (15,23% més que el 2009). En aquesta línia, s'ha aconseguit un increment d'un 15,33% en el nombre d'establiments adherits a la JACC. Al final del 2010 s'havien adherit a l'arbitratge de consum 5.642 establiments.

Amb relació al control i la disciplina de mercat, s'ha arribat a les 26.117 actuacions inspectores, amb un increment del 41,05% respecte a l'any 2009. S'han realitzat diverses campanyes de control relatives a les condicions de venda, les emissions de CO<sub>2</sub> i les rebaixes d'estiu i d'hivern, entre d'altres. Pel que fa al control en la seguretat dels productes, es van retirar del mercat uns 147.003 articles (material elèctric, jocs i joguines, encenedors, pipes i broquets), un 8,12% menys que l'any 2009, en què es van retirar més de 159.900.

Les actuacions d'inspecció i control del mercat van derivar en un total de 1.047 expedients resolts amb sancions que van motivar la imposició de multes per un import global de 3.887.301 euros. Les infraccions que han motivat les quanties més altes en les sancions imposades han estat les clàusules dels contractes (36,6% de l'import total), l'incompliment de les disposicions de seguretat dels bens (9,2%), les infraccions en publicitat (8,4%), les infraccions en etiquetatge i envasament de productes (8,3%), entre d'altres.

L'espai web [www.consum.cat](http://www.consum.cat) s'ha consolidat com un element de referència per a les persones usuàries i per a les empreses i organismes de consum de tot el territori català. Així, durant l'any 2010, l'eina ha rebut 525.367 visites, la major part les quals resideix en les pàgines de "reclamació/denúncia" i "Temes de Consum".

Durant el curs 2009-2010 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 10.771 alumnes. Per la seu territorial, present a nou comarques (Tarragonès, Alt Camp, Montsià, Ribera d'Ebre, Anoia, Ripollès, Baix Empordà, Gironès, Solsonès i Segrià), han passat 6.019 estudiants.

Pel que fa a les actuacions de difusió, l'ACC ha organitzat les exposicions "Amb tu, segur" i "ConsumIN. La nostra força", ha posat en marxa el seu Canal IP Consum TV i publica el butlletí *Consum Notícies*, a més de realitzar campanyes d'informació, com la de comerç electrònic, i participar en diferents fires sectorials.

## 2. Estructura orgànica

### 2.1. Estructura orgànica

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

L'Agència Catalana del Consum 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.
- Per fomentar el consum responsable.
- Per supervisar i millorar el funcionament del mercat de productes i serveis.
- Perquè, com a consumidors, tots estiguem més protegits.

### Estructura orgànica

CONSELL DE DIRECCIÓ											
President: Conseller d'Economia i Finances											
Vicepresident: Secretari general d'Empresa i Ocupació											
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 Terres de L'Ebre
Servei d'Informació i Formació		Servei de Mediació i Arbitratge		Servei d'Inspecció i Control de Mercat			Servei de Normativa i Procediment				
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	Secció de Difusió i Promoció	Secció de Consum Europeu			

### Estructura de l'Agència Catalana del Consum

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

**Subdirecció General d'Atenció al Consumidor**  
Montserrat Sagalés i Torra

**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

**Servei de Mediació i Arbitratge**  
Isabel Garriga i Braut  
Secció de Mediació  
Irene Puig i Campreciós  
Secció d'Arbitratge  
Raquel Carrasco i Sánchez

**Subdirecció General de  
Disciplina de Mercat**  
Albert Melià i Roset

**Servei d'Inspecció i Control  
de 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  
Rosa Gimeno Simón

**Servei d'Administració**  
Rafael Alonso i Portero

**Seccions de Consum a:**

Girona  
Joan Surós i Peracaula  
Tarragona  
Montserrat Güell i Anglès  
Lleida  
Mercè Querol Falip  
Terres de l'Ebre  
Judith Pujol Codinach

## 2.2. Personal

La dotació de personal de l'Agència Catalana del Consum a 1 de gener de 2010 estava constituïda per 193 llocs de treball

Classificació personal	Grup	Denominació	Dotacions
Alts càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat Superior	73
	B	Tècnic mitjà	25
	C	Administratiu	51
	D	Auxiliar administratiu	34
	E	Subaltern	6
Laborals fixos	C	Administratiu	3
<b>TOTAL</b>			<b>193</b>

### 3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum està format per trenta-quatre membres, que han estat:

**a) El president**

Sr. Antoni Castells, conseller d'Economia i Finances

**b) El vicepresident**

Sr. Jordi Pericas Torquet, Secretari de Política Financera, Competència i Consum

**c) El director**

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

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

- Sr. Josep Lluís Garcia, cap de l'Assessoria Jurídica del Departament d'Economia i Finances
- Sr. David Fuentes de los Santos, cap del Gabinet del Departament d'Economia i Finances
- Sr. Josep Ma. Jové i Lladó, director de Polítiques Sectorials del Departament de la Vicepresidència
- Sr. Francesc Povedano i Hinojosa, assessor especial en matèria de consum del Departament d'Economia i Finances
- Sra. Elena Lauroba Lacasa, directora general de Dret i Entitats Jurídiques del Departament de Justícia
- Sra. Isabel Darder Giménez-Zadaba-Lisson, directora general d'Atenció a la Comunitat Educativa
- Sr. Enric Aloy i Bosch, Secretari general del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Sr. Clara Díez i Oneca, subdirectora general d'Ordenació i Planificació de la Direcció General de Comerç del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Sra. Ma. José Sarrias i Galcerán, cap del Servei de Qualificació Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge
- Sr. Eduard Mata i Albert, director de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària del Departament de Salut
- Sr. Xavier Llebaria i Samper, director gerent de l'Agència de Protecció de la Salut, del Departament de Salut
- Sr. Joan Gené i Albesa, director general d'Alimentació, Qualitat i Indústries Agroalimentàries
- Sra. Elisabet Cardoner Martí, subdirectora general de Qualitat Agroalimentària del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Sr. 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 consumidors i usuaris més representatives:**

- Sr. Àngel Tarrés i Castellsaguer, president de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)
- Sr. José Miguel Sanz Martínez, secretari general de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
- Sr. Albert Llop i Díaz, president de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS. Salut, Consum i Alimentació)
- Sra. 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:**

- Sr. Joaquim Felip i Gavolà, de l'Associació Catalana de Municipis
- Sr. Jordi Subirana i Ortells, de l'Associació Catalana de Municipis
- Sra. Glòria Matas i Montmany, de la Federació de Municipis de Catalunya
- Sr. Ramon Morera, de la Federació de Municipis de Catalunya

g) Dos vocals en representació de les organitzacions empresarials més representatives:

- Sra. Mercè Pizarro Santos, del Foment del Treball Nacional
- Sr. Josep Ma. Morey i Arenas, de la Petita i Mitjana Empresa (PIMEC-SEFES)

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

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

i) Dos vocals en representació de les organitzacions sindicals més representatives:

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

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

- Sr. Josep Ma. Coll i Rovira, de la Unió de Pagesos

k) Un vocal de lliure designació del president/a entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit de la defensa dels consumidors i els usuaris:

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

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

- Sr. Albert Melià Roset, subdirector general de Disciplina de Mercat de l'Agència Catalana del Consum

## 4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum per a l'exercici 2010, aprovat per la Llei 25/2009, de 23 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2010 incorpora les despeses de funcionament i d'inversió de la totalitat de l'Agència Catalana del Consum

L'import aprovat va ser de 14.949.905,60 euros. La major part dels ingressos es nodreixen de les transferències provinents del Departament d'Economia i Finances a través dels capítols IV (transferències corrents) i VII (transferències de capital ) que representen un total de 14.936.725,60 euros, un 99,91% 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
<b>CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS</b>		<b>40</b>
40	Del sector públic estatal	10
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	14.083.115,60
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10
49	De l'exterior	20
<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>		<b>14.083.155,60</b>
52	Interessos de dipòsit	10.000,00
<b>CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS</b>		<b>10.000,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>		<b>14.093.195,60</b>
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	853.610,00
<b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>		<b>853.610,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CAPITAL</b>		<b>853.610,00</b>
81	Reintegrament de préstecs concedits	3.100,00
<b>CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS</b>		<b>3.100,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>		<b>3.100,00</b>
<b>RESUM</b>		
<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>		<b>14.093.195,60</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CAPITAL</b>		<b>853.610,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>		<b>3.100,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>14.949.905,60</b>

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses		
Art.	Denominació	
10	Alts càrrecs	87.596,86
12	Funcionaris	5.753.146,63
13	Personal laboral	72.859,20
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	99.256,09
16	Assegurances i prestacions socials	1.589.141,22
<b>CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DEL PERSONAL</b>		<b>7.602.000,00</b>
20	Lloguers i cànon	341.682,58
21	Conservació i reparació	189.027,53
22	Material, subministraments i altres	2.918.068,17
23	Indemnitzacions per raó del servei	397.096,79
24	Despeses de publicacions	50.000,00
<b>CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I DE SERVEIS</b>		<b>3.895.875,07</b>
34	Altres despeses financeres	10,00
<b>CAPÍTOL 3. DESPESES FINANCERES</b>		<b>10,00</b>
41	A l'Administració de la Generalitat	10,00
43	A entitats autònomes de la Generalitat	347.790,53
46	A ens i corporacions locals	1.600.000,00
48	A famílies i institucions sense fi de lucre	647.500,00
49	A l'exterior	10,00
<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>		<b>2.595.310,53</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>		<b>14.093.195,60</b>
61	Inversions en edificis i altres construccions	10,00
64	Inversions en mobiliari i estris	40.000,00
65	Inversions en equips de processament de dades	90.000,00
68	Inversions en immobilitzat immaterial	650.000,00
<b>CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS</b>		<b>800.010,00</b>
76	A ens i corporacions locals	33.000,00
78	A famílies i institucions sense fi de lucre	20.600,00
<b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>		<b>53.600,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CAPITAL</b>		<b>853.610,00</b>
83	Concessió préstecs i bestretes fora del sector públic	3.100,00
<b>CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS</b>		<b>3.100,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>		<b>3.100,00</b>
<b>RESUM</b>		
<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>		<b>14.093.195,60</b>
<b>TOTAL OPERACIONS CAPITAL</b>		<b>853.610,00</b>
<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>		<b>3.100,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>14.949.905,60</b>

Respecte al global del pressupost inicial de l'Agència Catalana del Consum, el pressupost definitiu va ser incrementar en un 5,80%, 867.537,21 euros, per la qual cosa va resultar un pressupost total gestionat de 15.817.442,81 euros.

## 5. L'Agència Catalana del Consum en xifres

### Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 28 i el Conselh Generau d'Aran que les té transferides
- Import total de finançament de competències delegades: 1.300.326,14 €

### Informació

- Total de consultes ateses: 76.793
- Consultes ateses a través del telèfon d'atenció al consumidor 012: 63.856
  - 6.841 sobre adreces i competències d'organismes públics
  - 57.015 consultes específiques sobre temes de consum
- Consultes ateses directament a l'ACC: 12.937
  - Correu electrònic: 4.530
- Visites ateses: 4.931
- Visites al web [www.consum.cat](http://www.consum.cat): 525.367

### Consum a Europa

- Nombre de consultes ateses: 111
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 2.250

### Formació

- Cursos i seminaris:
  - Nombre: 34
  - Total d'hores lectives: 483
  - Total d'assistents: 1.225
- Sessions informatives per als consumidors:
  - Nombre: 75
  - Total d'assistents: 1.836
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
  - Nombre: 43
  - Total d'assistents: 837

### Educació. Escola del Consum (curs 2009-2010)

- Tallers d'educació al consum:
  - Tipus oferts: 24
  - Nombre realitzat: 961
- Nombre d'alumnes curs 2009-2010: 16.790
- Seus de l'Escola del Consum curs 2009-2010: 11 (seu central a Barcelona i 10 seus itinerants)

### Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Nombre total de reclamacions rebudes: 15.697
- Resoltes per mediació: 3.514
- Nombre de laudes: 1.755
- Nombre d'establiments adherits a la JACC: 5.642

### Inspecció i control de mercat

- Nombre de denúncies rebudes: 4.562
- Nombre total d'actuacions inspectores: 26.117
- Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
  - Productes alimentaris: 400
  - Productes industrials: 450
  - Productes alertats: 2.975

- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia
  - Destruints: 32.602
  - Retirats del mercat: 147.003

#### Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 1.170
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 1.047
- Import total de les sancions imposades: 3.887.301 €
- Recursos: 539

#### Foment

- Subvencions a associacions de consumidors:
  - Nombre d'entitats beneficiàries: 16
  - Import de subvenció atorgada: 604.592,95 €
  - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.596.114,25 €
- Subvencions a oficines comarcals d'informació al consumidors:
  - Consells comarcals beneficiaris: 9
  - Import de subvenció atorgada: 144.959,38 €
  - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 563.579,03 €

#### Comunicació i difusió

- Nombre d'impactes: 538.459.434
- Notes de premsa: 85
- Fires a les quals s'ha assistit: 6
- Exposició "Amb tu, segur": ha visitat 7 localitats diferents
- Exposició "ConsumIN": ha visitat 5 localitats diferents

## 6. Informació

### Informació a les persones consumidores

#### 6.1 Actuacions més destacades de l'any

En aquest any 2010 cal destacar, com a més remarcables, les actuacions següents dutes a terme en relació amb la informació al consumidor:

- Recomanacions i avisos sobre diferents temes de consum entre els quals destaquen: comprar en rebaixes, *spam* telefònic, les clàusules terra en els préstecs hipotecaris, els nous tipus d'IVA aplicables, consells per viatjar i els drets dels usuaris del transport aeri.
- Recomanacions per a les persones afectades per diferents conflictes de consum com ara les nevades del 8 de març, les cancel·lacions de vols com a conseqüència d'un núvol de cendres produït per una erupció volcànica a Islàndia o les cancel·lacions de vols a causa del conflicte provocat pels controladors aeris espanyols, així com els tancaments de les companyies aèries Air Comet, Quantum Air i MyAir i les agències de viatges Marsans i Crisol.

#### 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, a les quals informa dels seus drets i deures. El telèfon és atès per persones especialitzades en temes de consum.

El nombre total de consultes ateses sobre temes de consum ha estat de **63.856**

D'aquest total de consultes, **6.841** són trucades de petició d'informació sobre adreces i competències d'organismes públics i entitats relacionades amb el món del consum. La resta **57.015**, corresponen a consultes d'informació sobre els temes següents:

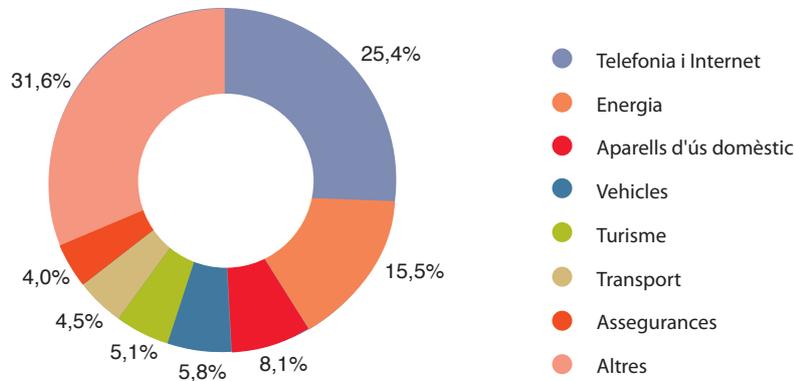
Consultes al 012 agrupades per sectors  
 Període: 1 de gener a 31 de desembre de 2010  
 Total trucades 2010: 57.015

Sector serveis (42.730 trucades; 74,95% del total)	Nombre de trucades	% sector
Telèfon	11.699	27,38
Llum	3.871	9,06
Turisme	2.887	6,76
Transports	2.708	6,34
Assegurances	2.294	5,37
Entitats financeres	2.280	5,34
Internet	2.131	4,99
Gas	1.733	4,06
Vehicles (reparacions)	1.563	3,66
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	1.460	3,42
Habitatge (reforma i reparació)	1.263	2,96
Administració pública	1.172	2,74
Aigua	981	2,30
Sanitat	843	1,97
Ensenyament	790	1,85
Vendes especials	774	1,81
Telecomunicacions	671	1,57
Estètica	616	1,44

Joc i espectacles	380	0,89
Professionals liberals	355	0,83
Gasolineres	298	0,70
Rebaixes	285	0,67
Publicitat	281	0,66
Aparcaments públics	241	0,56
Fotografia	206	0,48
Tintoreria	205	0,48
Altres reparacions	149	0,35
Correus	148	0,35
Drets llingüístics	140	0,33
Associacions de consumidors	119	0,28
Competència municipal	47	0,11
Impostos	32	0,07
Trànsit	27	0,06
Treball	27	0,06
Grues	20	0,05
Medi ambient	19	0,04
Enquestes de preus	15	0,04
<b>Sector productes</b> (13.424 trucades; 23,54% del total)	<b>Nombre</b> <b>de trucades</b>	<b>% sector</b>
Compra aparells d'ús domèstic	3.152	23,48
Confecció i calçat	2.184	16,27
Habitatge (compra i lloguer)	1.985	14,79
Compra de vehicles	1.702	12,68
Equipament de la llar	1.264	9,42
Establiments comercials no alimentació	885	6,59
Informàtica	754	5,62
Joieria i rellotgeria	327	2,44
Jocs i joguines	257	1,91
Farmàcia i òptica	216	1,61
Articles infantils	198	1,47
Llibres i audiovisuals	181	1,35
Venda d'animals	163	1,21
Altres	86	0,64
Productes químics i de neteja	70	0,52
<b>Sector alimentació</b> (861 trucades; 1,51 % del total)	<b>Nombre</b> <b>de trucades</b>	<b>% sector</b>
Establiments comercials d'alimentació	316	36,70
Pa i derivats	130	15,10
Begudes	105	12,20
Carn	77	8,94
Etiquetatge i preus	64	7,43
Conserves i congelats	60	6,97
Llet i làctics	56	6,50
Peix	31	3,60
Olis i greixos	15	1,74
Additius	7	0,81

**CONSULTES. Totals 76.793**

**CONSULTES 012: 63.856**



Consultes al 012 agrupades per comarca  
Període: 1 de gener a 31 de desembre de 2010

Comarca	Percentatge
Barcelonès	61,43
Vallès Occidental	6,28
Baix Llobregat	5,39
Gironès	4,09
Maresme	3,75
Tarragonès	3,38
Bages	2,89
Segrià	1,93
Osona	1,22
Baix Empordà	1,05
Alt Empordà	1,04
Baix Camp	1,00
Garraf	0,82
Anoia	0,79
Baix Penedès	0,66
Alt Penedès	0,60
Baix Ebre	0,41
Alt Camp	0,29
Montsià	0,27
Berguedà	0,25
Garrotxa	0,22
Conca de Barberà	0,21
Priorat	0,19
Noguera	0,19
Pla d'Urgell	0,15
Segarra	0,15
Ripollès	0,15
Pla de l'Estany	0,14
Urgell	0,14
Garrigues	0,12
Solsonès	0,12
Ribera d'Ebre	0,09
Vallès Oriental	0,08
Pallars jussà	0,08

Alt Urgell	0,07
Cerdanya	0,07
Terra Alta	0,03
Pallars Sobirà	0,02
Alta Ribagorça	0,02
Selva	0,02
No informat	0,18

Derivació / final trucada			
	Final 012	Avis ACC	Total trucades
Gener	4.372	184	4.556
Febrer	4.628	180	4.808
Març	5.267	181	5.448
Abril	4.294	180	4.474
Maig	4.363	161	4.524
Juny	4.433	167	4.600
Juliol	5.158	166	5.324
Agost	4.370	123	4.493
Setembre	4.677	121	4.798
Octubre	4.526	107	4.633
Novembre	4.600	107	4.707
Desembre	4.605	45	4.650
<b>Total</b>	<b>55.293</b>	<b>1.722</b>	<b>57.015</b>
%	96,98%	3,02%	100,00%

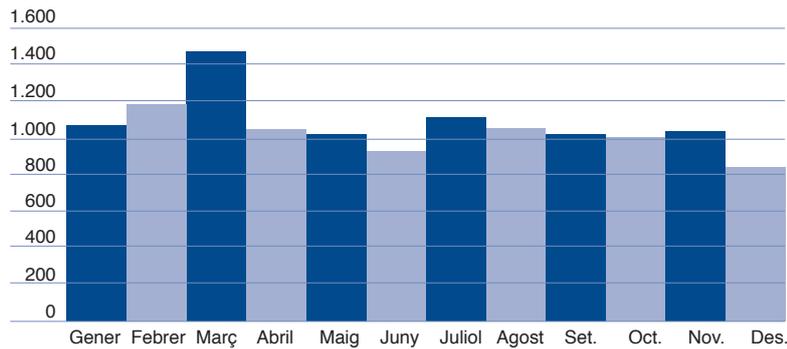
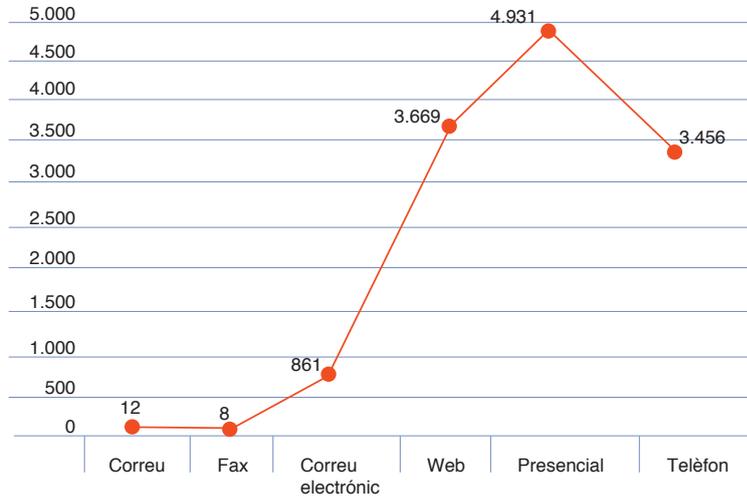
### 6.2.2 Atenció telefònica i telemàtica a l'ACC

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

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

Consultes ateses a l'ACC	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	TOTAL
	Secció d'Informació					
Correu	5	2	1	4	0	<b>12</b>
Fax	8	0	0	0	0	<b>8</b>
Correu electrònic	816	3	1	37	4	<b>861</b>
Web	3.055	238	15	359	2	<b>3.669</b>
Presencial	1.879	1.391	690	800	171	<b>4.931</b>
Telèfon	2.486	9	124	783	54	<b>3.456</b>
<b>Total</b>	<b>8.249</b>	<b>1.643</b>	<b>831</b>	<b>1.983</b>	<b>231</b>	<b>12.937</b>

CONSULTES ATESES 2010: 12.937  
CONSULTES ATESES 2009: 13.990



### 6.2.3. Visites personals ateses

Els consumidors són atesos personalment per tècnics i personal de l'ACC amb una àmplia formació en consum, i poden rebre tot tipus d'informació sobre les seves queixes, denúncies i reclamacions.

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

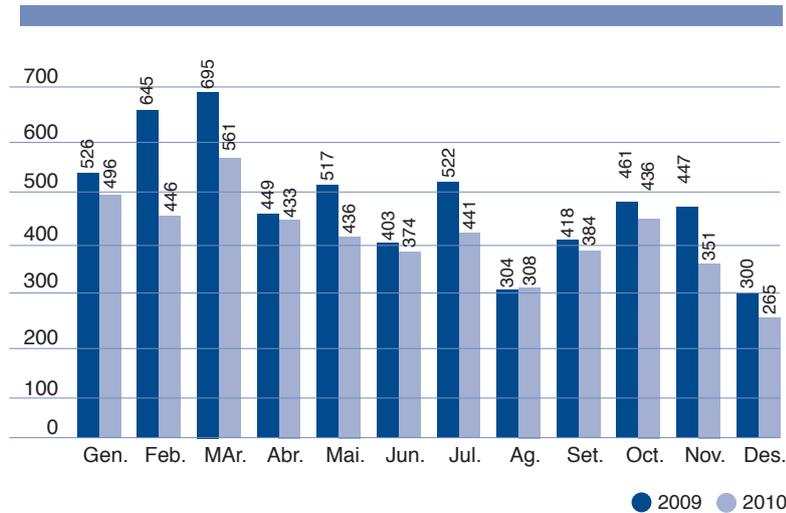
En aquesta visita personal també es comprova que el consumidor porti tota la documentació necessària per tal que la seva queixa, denúncia o reclamació pugui ser tramitada per l'organisme competent.

**NOMBRE DE VISITES ATESES A LES OFICINES DE L'ACC AL 2010**

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	140	86	84	171	15	<b>496</b>
Febrer	164	84	56	127	15	<b>446</b>
Març	187	101	64	193	16	<b>561</b>
Abril	148	106	37	131	11	<b>433</b>
Maig	151	81	41	148	15	<b>436</b>
Juny	153	36	66	104	15	<b>374</b>
Juliol	187	32	114	99	9	<b>441</b>
Agost	136	64	52	52	4	<b>308</b>
Setembre	148	72	66	80	18	<b>384</b>
Octubre	165	50	46	159	16	<b>436</b>
Novembre	177	50	36	62	26	<b>351</b>
Desembre	123	38	28	65	11	<b>265</b>
<b>Total</b>	<b>1.879</b>	<b>800</b>	<b>690</b>	<b>1.391</b>	<b>171</b>	<b>4.931</b>

**NOMBRE DE VISITES ATESES A LES DEPENDÈNCIES DE L'ACC**

2010: 4.931  
2009: 5.687



**6.2.4 Documentació gestionada**

A l'ACC es rep -personalment, per correu ordinari, electrònic o per altres vies- tota la documentació que presenta un consumidor (queixa, reclamació o denúncia). Les dades sobre denúncies i reclamacions es recullen en els apartats 9 i 10 d'aquesta memòria.

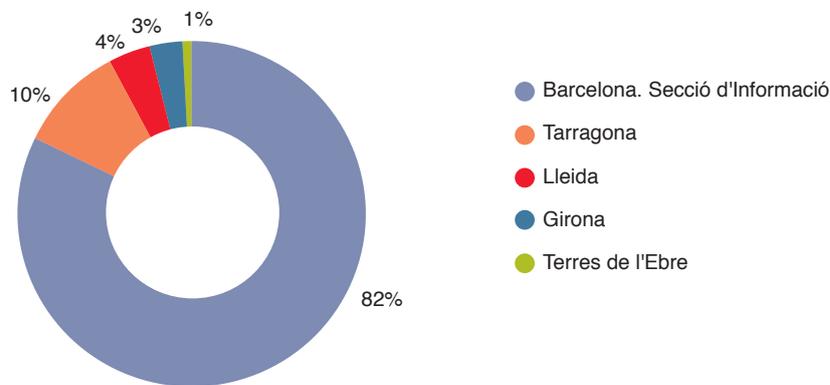
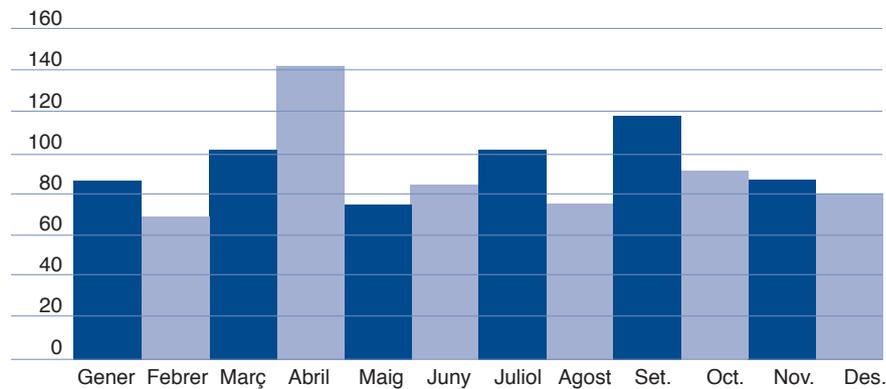
**Queixes rebudes**

Les queixes escrites que arriben a l'ACC es traslladen a les empreses per tal que les tinguin en compte per millorar els serveis que ofereixen als seus clients. El 2010 s'han gestionat 1.117 queixes.

QUEIXES 2010: 1.117  
QUEIXES 2009: 1.446

	Barcelona Secció d'Informació	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	68	12	2	3	1	<b>86</b>
Febrer	46	5	2	11	6	<b>70</b>
Març	91	0	6	3	3	<b>103</b>

Abril	110	28	3	0	0	<b>141</b>
Maig	65	3	4	1	2	<b>75</b>
Juny	76	4	2	3	0	<b>85</b>
Juliol	83	17	1	2	0	<b>103</b>
Agost	57	9	8	1	0	<b>75</b>
Setembre	95	19	3	1	0	<b>118</b>
Octubre	88	4	2	0	0	<b>94</b>
Novembre	73	5	4	4	1	<b>87</b>
Desembre	70	2	3	3	2	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>1.117</b>



### 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 Terres de l'Ebre són els organismes encarregats de lliurar als establiments comercials o organismes públics que ho sol·licitin de manera personal o a través del web de l'ACC, els fulls oficials de reclamació/denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició del consumidors.

Cal destacar que aquest any s'han rebut un total de 3.460 sol·licituds d'exemplars de fulls (1.843 l'any 2009) per part dels establiments comercials, als quals s'han repartit un total de 244.035 (197.765 l'any 2009) exemplars.

Barcelona	Consells comarcals	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre
<b>Peticions</b>					
2.607	421	77	111	123	121
<b>Exemplars</b>					
161.358	64.328	10.549	1.877	4.611	1.312

	2009	2010
Peticions	1.843	3.460
Exemplar	197.765	244.035

#### 6.4 Informació al consumidor a través del web [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

El web de l'ACC, [www.consum.cat](http://www.consum.cat), durant l'any 2010 ha rebut 525.367 visites.

Aquest canal d'informació està estructurat per donar resposta als usuaris i usuàries de l'ACC, que s'engloben majoritàriament en aquests col·lectius: les persones consumidores, els organismes i associacions de consum i les empreses.

S'ha creat un nou espai al web, amb la publicació en el DOGC de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, el passat 23 de juliol de 2010.

Des d'aquest espai "Codi de consum de Catalunya" es vol facilitar la comprensió de la nova Llei. Des de la seva creació i durant l'any 2010 s'han registrat, entre els seus diversos apartats en conjunt, un total de 4.721 pàgines visitades.

Durant el mes de novembre, s'ha engegat un nou projecte que inclou la remodelació del disseny gràfic de la *home* del web de l'ACC i un canvi en la estructura dels seus continguts per tal d'arribar als usuaris i usuàries del web d'una manera més entenedora i amigable. El projecte també preveu la inserció d'eines web 2.0 amb la incorporació d'enllaços a Twitter i a Facebook des dels diferents apartats de notícies, avisos, alertes i destacats. Així mateix, la gestió de l'RSS, que ja existeix actualment per a notícies s'ampliarà per als apartats d'avisos, alertes i el bloc del destacat central.

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

## 7. Formació

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 consumidors catalanes, així com als diferents col·lectius de persones consumidores i de professionals i titulars d'establiments comercials.

### 7.1 Formació al personal adscrit a l'Agència Catalana del Consum

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 per tal que aquest personal pugui accedir a les activitats formatives organitzades pel Departament d'Economia i Finances (DEiF) i per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC).

### 7.2 Formació a les persones consumidores

#### 7.2.1 Formació al grup de professionals del món del consum

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

Dates	Curs	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC	CC/ OCIC	AACC	DIBA	ACC	Empr.	Altres adm.	Total assist.
27, 28 i 29/01/2010 (Barcelona)	Vies de resolució de conflictes: mediació i arbitratge de consum (INC)	gratuït	20	12	2			6		6	26
<b>Total gener</b>		<b>1</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>26</b>
24, 25 i 26/2/2010 (Barcelona)	Curs general de consum - Barcelona (INC)	gratuït	20	3	3		2	18		1	27
<b>Total febrer</b>		<b>1</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
12/03/2010 (Lleida)	Aula de consum sobre la liberalització del mercat elèctric	gratuït	4	1	11	2		11		1	26
17,18 i 19/03/2010 (Tarragona)	Curs general de consum -Tarragona (INC)	gratuït	20	4	8			12			24
25/03/2010 (Barcelona)	Aula d'actualització de la normativa de consum (Barcelona)	gratuït	4					30			30
26/03/2010 (Barcelona)	Aula d'actualització de la normativa de consum (Barcelona)	gratuït	4	21	3	10	2	7			43
26/03/2010 (Tarragona)	Aula d'actualització de la normativa de consum (Tarragona - virtual)	gratuït	4		7			10			17
26/03/2010 (Girona)	Aula d'actualització de la normativa de consum (Girona - virtual)	gratuït	4		2			8			10
26/03/2010 (Lleida)	Aula d'actualització de la normativa de consum (Lleida - virtual)	gratuït	4		4			9			13
<b>Total març</b>		<b>7</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>163</b>
8 i 9/04/2010 (Barcelona)	Aula de consum: els serveis d'atenció al client de les grans companyies	gratuït	10	11	1	2	18	9	6		47
19 i 21/04/2010 (Barcelona)	Curs sobre la introducció a la gestió del consum	gratuït	9					13			13
21,22 i 23/4/2010 (Girona)	Curs general de consum - Girona (INC)	gratuït	20	13	3		1	8			25
28/04/2010 (Barcelona)	Aula sobre jurisdicció mercantil (Barcelona)	gratuït	4,00	10	4	9		11		4	38
<b>Total abril</b>		<b>4</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>123</b>

12, 13 i 14/05/2010 (Lleida)	Curs general de consum - Lleida (INC)	gratuït	20	1	9			11	3	24	
19, 20 i 21/05/2010 (Barcelona)	Curs sobre marc competencial de consum (INC)	gratuït	16	11	2		2	12	2	29	
05/05/2010 (Girona)	Aula sobre jurisdicció mercantil (Girona)	gratuït	4	2	7			10	3	22	
<b>Total maig</b>		<b>3</b>	<b>40,00</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>75</b>
03/06/2010 (Barcelona)	Curs de gestió per a la millora de la qualitat	gratuït	10					27	3	30	
17 i 18/06/2010 (Barcelona)	Curs sobre protecció de dades i drets consumidors	gratuït	10	14	3	6	5	7		35	
<b>Total juny</b>		<b>2</b>	<b>20,00</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
<b>Total juliol</b>		<b>0</b>									<b>0</b>
28/09/2010 (Barcelona)	21è Curs d'Assistents Tècnics en Consum	300 €	180	7	2	4	3	6	4	26	
<b>Total setembre</b>		<b>1</b>	<b>180</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	
05/10/2010 (Barcelona)	Codi de consum de Cata- lunya, un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores (Barcelona)	gratuït	3	49	7	12	6	54	2	34	164
6, 7 i 8/10/2010 (Barcelona)	Curs sobre nous productes, serveis i modalitats de venda (INC)	gratuït	16	13	7		2	21		1	44
14/10/2010 (Lleida)	Codi de consum de Cata- lunya, un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores (Lleida)	gratuït	3	3	9	1		16			29
15/10/2010 (Girona)	Codi de consum de Cata- lunya, un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores (Girona)	gratuït	3	5	9			10		16	40
21/10/2010 (Tarragona)	Codi de consum de Cata- lunya, un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores (Tarragona)	gratuït	3	3	11	3		12		17	46
28/10/2010 (Mataró)	XI Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum (Mataró)	gratuït	3	15	2	4	3	12		2	38
<b>Total octubre</b>		<b>6</b>	<b>31</b>	<b>88</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>125</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>361</b>
3, 4 i 5/11/2010 (Barcelona)	Curs d'Inspecció i Control de Mercat (INC)	gratuït	16		23			9		5	37
11-12/11/2010 (Tarragona)	Codi de consum de Cata- lunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics	gratuït	10	3	12	9		11		1	36
15-16/11/2010 (Lleida)	Codi de consum de Cata- lunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics	gratuït	10	2	9	1		14			26
17 i 19/11/2010 (Barcelona)	Codi de consum de Cata- lunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics	gratuït	10	15	4	4	2	23		4	52
22 i 24/11/2010 (Girona)	Codi de consum de Cata- lunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics	gratuït	10	10	11	1		10		5	37
25 i 26/11/2010 (Barcelona)	Codi de consum de Cata- lunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics	gratuït	10	10	6	8	2	33		1	60
30/11/2010 (Barcelona)	Curs sobre el Codi de con- sum de Catalunya: inspec- ció i procediments sancio- nadors	gratuït	7,75					52			52
<b>Total novembre</b>		<b>7</b>	<b>73,75</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>300</b>

17/12/2010 (Barcelona)	Curs sobre el Codi de consum de Catalunya: inspecció i procediments sancionadors	gratuït	7,75	3	26	1				30	
17/12/2010 (Barcelona)	Sessió informativa sobre la inspecció i control de mercat	gratuït	3,00	3	26	1				30	
<b>Total desembre</b>			<b>2</b>	<b>10,75</b>	<b>6</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>
<b>Total cursos</b>			<b>34</b>								
<b>Total hores lectives</b>				<b>483</b>							
<b>Totals assistents</b>					<b>243</b>	<b>233</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>502</b>	<b>12</b>	<b>1.225</b>

#### 21è Curs d'assistents tècnics en consum

**Destinataris:** totes les persones amb llicenciatura o diplomatura que duen a terme tasques d'informació o orientació a les persones consumidores i usuàries en organismes públics de consum i associacions de consumidors; i altres professionals, en funció de la seva experiència o del lloc de treball que ocupen.

**Objectius:**

- Poder analitzar i comprendre els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.
- Adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts a les persones consumidores i usuàries.
- Conèixer els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per poder ser reflexiu i responsable en les diferents activitats de consum.
- Conèixer les vies que tenen les persones consumidores i usuàries per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC.

**Dates:** 28 de setembre de 2010 fins al final del maig de 2011, els dimarts de 10.00 a 14.00 h i de 15.00 a 17.00 h.

**Durada:** 162 hores lectives, 12 hores de pràctiques i 6 hores d'exàmens.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### Curs sobre vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum que tinguin experiència en la mediació i l'arbitratge i necessitin millorar les seves tècniques mediadores.

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

**Dates:** 27, 28 i 29 de gener de 2010.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

#### Curs general de consum - BCN

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum, preferentment d'incorporació recent.

**Objectius:** adquirir coneixements bàsics sobre els drets i deures de les persones consumidores i les vies per exercitar-los.

**Dates:** 24, 25 i 26 de febrer de 2010.

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

#### Aula de consum sobre la liberalització del mercat elèctric. Lleida

**Destinataris:** professionals de les administracions competents en matèria de consum i de les associacions de consumidors.

**Objectius:** dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre els drets de les persones usuàries del subministrament elèctric en el procés de liberalització i en les novetats en el procés de facturació del subministrament elèctric.

**Sessions:** 1, a l'ACC a Lleida. Av. del Segre, 7, Lleida.

**Dates:** 12 de març, de 10.00 a 14.00 h.

**Durada:** 4 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### *Curs general de consum - Tarragona*

**Destinatari:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum, preferentment d'incorporació recent.

**Objectius:** adquirir coneixements bàsics sobre els drets i deures de les persones consumidores i les vies per exercitar-los.

**Dates:** 17, 18 i 18 de març de 2010.

**Lloc:** Tarragona, Aula de formació de l'ACC

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

#### *Aula d'actualització de la normativa de consum*

**Destinatari:**

- primera edició: personal tècnic que presta serveis a l'ACC de Barcelona;
- segona edició: tècnics de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de consumidors.

**Objectius:** actualitzar continguts i aprofundir en els coneixements sobre les diferents normatives que s'han publicat sobre l'àmbit de consum.

**Sessions:** 2, a l'ECC de l'ACC, c. Tànger, 98, Barcelona.

**Dates:** 25 i 26 de març, de 9.30 a 13.30 h.

**Durada:** 4 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### *Aules virtuals d'actualització de la normativa sobre consum*

**Destinatari:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de consumidors.

**Objectius:** actualitzar continguts i aprofundir en els coneixements sobre les diferents normatives que s'han publicat sobre l'àmbit de consum.

**Sessions:** 3:

- primera: a l'ACC de Tarragona, c. Pompeu Fabra, 1;
- segona: a l'ACC de Lleida, Av. del Segre, 7;
- tercera: a l'ACC de Girona, c. Migdia, 50-52.

**Dates:** 26 de març.

**Durada:** 3 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### *Curs sobre els serveis d'atenció al client de les grans empreses*

**Destinatari:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum, de les associacions de consumidors de Catalunya i responsables dels serveis d'atenció al client de les grans empreses.

**Objectius:** dotar els assistents d'una visió general de la situació actual dels serveis d'atenció al client de les grans empreses, la seva organització, la seva finalitat i les seves relacions amb els organismes de consum.

**Sessions:** 1, a l'Aulari de l'Edifici Serradell-Trabal del Recinte Mundet, pg. Vall d'Hebron, 171, Barcelona.

**Dates:** 8 i 9 d'abril de 9.45 a 15.00 h.

**Durada:** 10 hores

**Organització:** Agència Catalana del Consum i Diputació de Barcelona.

*Curs general de consum - Girona*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum, preferentment d'incorporació recent.

**Objectius:** adquirir coneixements bàsics sobre els drets i deures de les persones consumidores i les vies per exercitar-los.

**Dates:** Girona, 21, 22 i 23 d'abril de 2010.

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

*Aula sobre la jurisdicció mercantil i els drets de les persones consumidores i usuàries*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de consumidors de Catalunya.

**Objectius:** dotar els assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar les persones consumidores sobre l'accés a la jurisdicció mercantil per defensar els seus drets i deures.

**Sessions:** 2:

- primera: a l'ECC de l'ACC, c. Tànger, 98, Barcelona;
- segona: a l'Escola d'Hostaleria de Girona, c. Josep Viader i Moliner, 11, Girona.

**Dates:**

- primera sessió: 28 d'abril de 9.45 a 14.00 h;
- segona sessió: 5 de maig de 9.45 a 14.00 h.

**Durada:** 4 hores cada sessió.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Curs general de Consum - Lleida*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum preferentment d'incorporació recent.

**Objectius:** adquirir coneixements bàsics sobre els drets i deures de les persones consumidores i les vies per exercitar-los.

**Dates:** Lleida, 12, 13 i 14 de maig de 2010.

**Lloc:** Lleida, seu de l'ACC a Lleida

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

*Curs sobre el marc competencial de Consum*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** analitzar el marc competencial en matèria de consum de les diferents administracions públiques.

**Dates:** 19, 20 i 21 de maig de 2010.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC.

**Durada:** 16 hores

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

*Curs sobre la protecció de dades i els drets de les persones consumidores*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de consumidors de Catalunya.

**Objectius:** dotar els assistents d'una visió general de la situació actual.

**Sessions:** 1.

**Dates:** 17 de juny, de 9.45 a 14.30 h, i 18 de juny de 10.00 a 14.30 h.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC.

**Durada:** 10 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Codi de consum de Catalunya, un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i altres matèries relacionades, i de les organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

**Objectius:** Conèixer el Codi de consum i la seva estructura.

**Sessions:** 4:

- primera; a l'EAPC, c. Girona, 20, Barcelona;
- segona; a la Delegació Territorial del Govern a Lleida, c. Lluís Companys, 1;
- tercera; a l'Escola d'Hostaleria de Girona, c. Josep Viader i Moliner, 11;
- quarta; a l'ACC de Tarragona, c. Pompeu Fabra, 1.

**Dates:**

- primera sessió: 5 d'octubre, de 9.15 a 12.15 h;
- segona sessió: 14 d'octubre de 9.45 a 12.45 h;
- tercera sessió: 15 d'octubre de 9.45 a 12.45 h;
- quarta sessió: 21 d'octubre de 9.45 a 12.45 h.

**Durada:** 3 hores cada sessió.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

### *Curs sobre els nous productes, serveis i modalitats de venda*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** conèixer les noves formes de publicitat relacionades amb l'entorn digital.

**Dates:** 6, 7 i 8 d'octubre de 2010.

**Durada:** 16 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

### *XI Jornada tècnica sobre els sistema arbitral de consum*

**Destinataris:** membres de les juntes arbitral de consum i altres tècnics i responsables de les administracions públiques competents en matèria de consum, i de les associacions de consumidors

**Objectius:** dotar els assistents d'informació sobre experiències en l'aplicació pràctica. Dotar de coneixements sobre la jurisprudència en matèria d'accions d'anul·lació de laudes arbitral de consum. Copsar les necessitats de modificacions de l'RD.

**Sessions:** 1.

**Dates:** 28 d'octubre de 9.45 a 13.30 h.

**Durada:** 3 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum i Diputació de Barcelona.

### *Curs sobre inspecció i control del mercat*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** conèixer la normativa vigent en relació amb la vigilància del mercat i les novetats sobre directives en matèria de seguretat de productes.

Conèixer els procediments de gestió d'alertes i de l'avaluació de risc.

**Dates:** 3, 4 i 5 de novembre de 2010.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC

**Durada:** 16 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de l'INC.

### *Curs sobre el Codi de consum de Catalunya: estudi teòric i pràctic sobre els continguts bàsics*

**Destinataris:** professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i altres matèries relacionades, i de les organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

**Objectius:** analitzar detalladament el Codi de consum, la seva estructura, les principals novetats i la seva futura aplicació pràctica.

**Sessions:** 6:

- primera: a l'ACC de Tarragona, c/ Pompeu Fabra, 1;
- segona: a l'ACC de Lleida, Av. del Segre, 7;
- tercera: a l'ECC de l'ACC al c/ Tànger, 98, de Barcelona;
- quarta: a l'ACC de Girona, c/ Migdia, 50-52;
- cinquena: a l'ECC de l'ACC al c/ Tànger, 98, de Barcelona;
- sisena: a l'ECC de l'ACC al c/ Tànger, 98, de Barcelona.

**Dates:**

- primera sessió: 11 i 12 de novembre, de 9.30 a 15.00 h;
- segona sessió: 15 i 16 de novembre, de 9.30 a 15.00 h;
- tercera sessió: 17 i 19 de novembre, de 9.30 a 15.00 h;
- quarta sessió: 22 i 24 de novembre, de 9.30 a 15.00 h;
- cinquena sessió: 25 i 26 de novembre, de 9.30 a 15.00 h;
- sisena sessió: 2 i 3 de desembre, de 9.30 a 15.00 h.

**Durada:** 10 hores cada sessió.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Curs sobre el Codi de consum de Catalunya: inspecció i procediment sancionadors*

**Destinataris:**

- primera edició: personal de l'ACC encarregat de les tasques inspectores i de procediment sancionador.
- segona edició: personal dels consells comarcals encarregat de les tasques inspectores i de procediment sancionador.

**Objectius:** Conèixer el llibre III del Codi de consum. Conèixer les novetats i aprofundir en les matèries d'inspecció i de procediment sancionador.

**Sessions:** 2, a l'ECC de l'ACC, c. Tànger, 98, de Barcelona.

**Dates:**

- primera sessió: 30 de novembre de 9.15 a 18.00 h.
- segona sessió: 17 de desembre de 9.15 a 18.00 h.

**Durada:** 7.45 hores cada sessió.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Sessió formativa sobre la Inspecció i Control de Mercat*

**Destinataris:** coordinadors comarcals i personal dels consells comarcals que facin tasques d'inspecció.

**Sessions:** 1, a l'ACC, c. Pamplona, 113, Barcelona.

**Dates:** 17 de desembre de 10.00 a 13.30 h.

**Lloc:** Barcelona, seu de l'ACC

**Durada:** 3 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

**Objectius:**

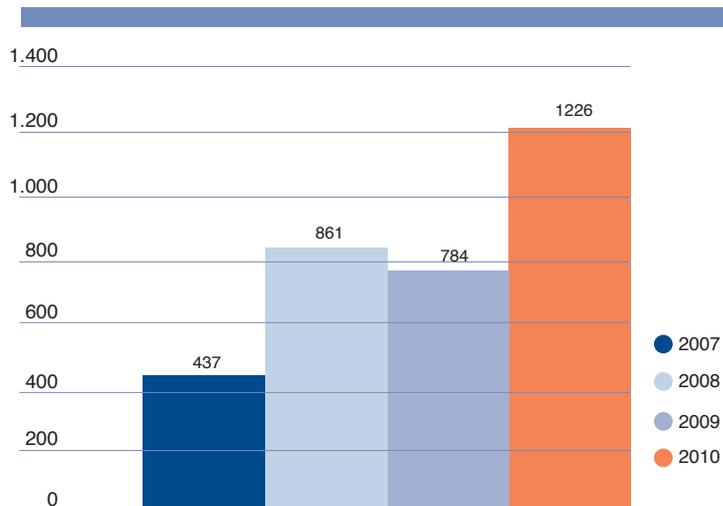
- Contribuir a la formació i reciclatge de les persones assistents.
- Analitzar els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.
- Adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts.
- Conèixer els drets i deures 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 2010, i el nombre total de persones assistents.

**CURSOS ORGANITZATS PER L'ACC. 2007-2010**

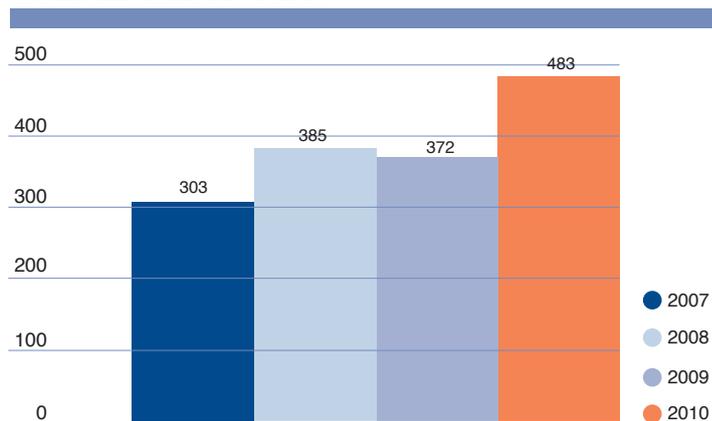


**ASSISTENTS ALS CURSOS. 2007-2010**



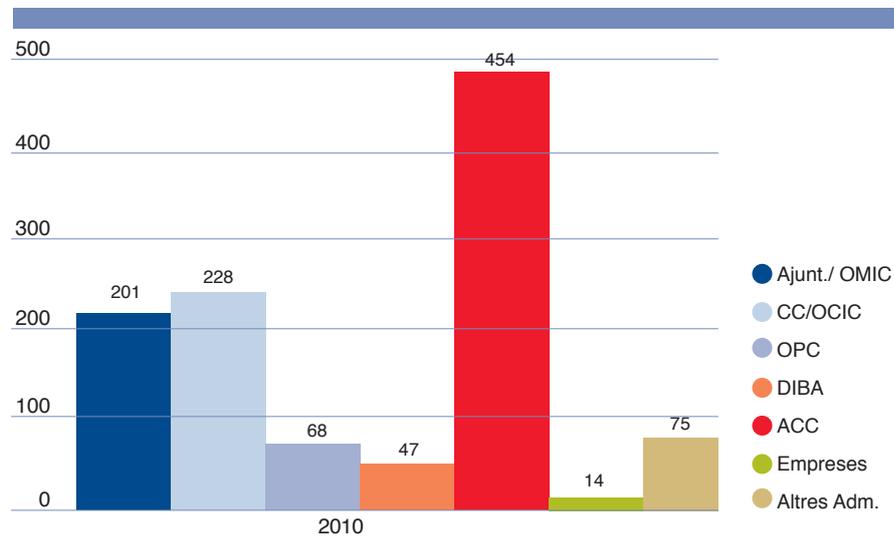
La suma de les hores lectives

**HORES LECTIVES. 2007-2010**



Gràfic representatiu de les dades de l'any 2010 sobre el nombre de persones inscrites als cursos organitzats per l'ACC, segons el tipus d'entitat:

PERSONES INSCRITES PER TIPUS D'ENTITAT. ANY 2010



### 7.3 Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

L'Agència Catalana del Consum realitza diverses activitats formatives:

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

Seguint amb 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.

#### 7.3.1 Formació a les persones consumidores

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

L'Agència Catalana del Consum ofereix, entre d'altres, les xerrades següents:

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

#### XERRADES DURANT L'ANY 2010

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinatari	Assis.
12/01/10	Ajuntament d'Alguaire	Llar de jubilats	Alguaire	Contractem bé. Serveis de llum, gas, telefonia	Gent gran	60
19/01/10	Ajuntament d'Alguaire	Associació de dones d'Alguaire	Alguaire	Coneguem els productes dietètics	Consumidors	35
03/02/10	OMIC de Palau-solità i Plegamans	Ajuntament	Palau-solità i Plegamans	Pren el control de la teva economia	Consumidors	40
05/02/10	OCIC del Priorat	Taller d'Ocupació	Falset	Consum en general	Consumidors	25
11/02/10	OCIC del Priorat	Taller d'Ocupació	Falset	Consum en general (dones: 16.00 h.)	immigrants	20

11/02/10	OCIC del Priorat	Taller d'Ocupació	Falset	Consum en general (homes: 17.00 h.)	Immigrants	12
17/02/10	CC de l'Alt Empordà	Aula formació adults Càritas Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Immigrants	35
18/02/10	Ajuntament de Salt	Centre de Recursos de la Gent Gran	Salt	Defensa de consumidors i usuaris. Aspectes bàsics	Consumidors	30
24/02/10	CC de l'Alt Empordà	Casal de Gent Gran Tramuntana	Garriguella	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	51
25/02/10	CC de l'Alt Empordà	Fundació Altem	Figueres	Contractes fàcils, contractes segurs	Pares Fundació Altem	10
25/02/10	CC de la Terra Alta	Casal de la Vila	La Fatarella	Els drets dels consumidors i usuaris	Consumidors	13
03/03/10	CC de l'Alt Empordà	Aula de formació d'adults Càritas Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Immigrants	35
09/03/10	CC del Priorat	Casal d'avis de Capçanes	Capçanes	La gent gran com a persones consumidores	gent gran	21
15/03/10	OCIC del Priorat	Associació de jubilats de Falset	Falset	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	15
16/03/10	CC de l'Anoia	Centre Cívic d'Òdena	Òdena	Aspectes quotidians de consum	Consumidors	30
19/03/10	CC del Baix Empordà	Sala de Plens de l'Ajuntament	Jafre	Com reclamar els afectats de la nevada del 8-3-10	Consumidors	30
25/03/10	CC de la Selva / ADICAE	Sala de Plens del CC	Santa Coloma de Farners	Hipoteques i crèdits de consum	Consumidors	22
29/03/10	CC del Pla d'Urgell	Casal o Ajuntament	Barbens	La contractació de serveis	Gent gran	20
30/03/10	CC del Pla d'Urgell	Casal o Ajuntament	Fondarella	La contractació de serveis	Gent gran	30
31/03/10	CC del Pla d'Urgell	Casal o Ajuntament	Golmés	La contractació de serveis	Gent gran	45
08/04/10	CC de l'Alt Empordà	Casal de Gent Gran de Vilabertran	Vilabertran	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	20
15/04/10	OMIC de Granollers	Can Jonc / Biblioteca Roca Umbert	Granollers	Consum responsable	Consumidors	20
21/04/10	CC del Baix Camp	Sala d'Actes de l'Ajuntament	Prades	Consum en general	Consumidors	25
29/04/10	OCIC del Baix Camp	Cooperativa de la Selva del Camp	La Selva del Camp	Consum en general	Consumidors	65
29/04/10	CC de la Selva / ADICAE / Ajuntament de Vidreres	Ajuntament de Vidreres	Vidreres	Hipoteques i crèdits de consum	Consumidors	25
30/04/10	Cooperativa de Consum	Centre Cívic La Bordeta	Lleida	Seguretat alimentària a casa	Consumidors	34
05/05/10	OCIC de l'Alt Camp	Centre Cívic	El Milà	Garanties i reclamacions	Consumidors	12
06/05/10	OCIC de l'Alt Camp	Casal de Vila-rodona	Vila-rodona	Educació en consum	Pares i mares de l'escola de Vila-rodona	15
07/05/10	CC de la Terra Alta	Casal Municipal	Prat del Comte	Els drets dels consumidors i usuaris	Consumidors	20
12/05/10	Universitat d'Òptica de Terrassa	Universitat d'Òptica de Terrassa	Terrassa	Consum responsable, drets i deures	Consumidors	18
12/05/10	OCIC de l'Alt Camp	Consell Comarcal de l'Alt Camp	Valls	Els secrets dels bancs: cap a on van els nostres diners? (banca ètica)	Consumidors	9

20/05/10	OCIC del Baix Camp	Local Social del Grup de dones de Riudecanyes	Riudecanyes	Consum en general	Consumidors	35
20/05/10	OMIC de Granollers	Centre Cívic Can Gili	Granollers	Com arribar a final de mes?	Consumidors	3
03/06/10	IES Montilivi	IES Montilivi	Girona	Consum dinàmic, projectes alternatius	Consumidors	60
04/06/10	OCIC del Priorat	Ass. Jubilats de Gratallops	Gratallops	Les persones grans com a consumidores	Consumidors	10
11/06/10	OCIC de l'Alt Camp	Ajuntament de Rodonyà	Rodonyà	La gent gran com a persones consumidores	Consumidors	14
12/06/10	OCIC del Priorat	Ass. Jubilats de La Figuera	La Figuera	Les persones grans com a consumidores	Consumidors	15
13/06/10	CC del Solsonès	Associació l'Arcada	Sant Llorenç de Morunys	La gent gran com a persones consumidores	Consumidors	26
17/06/10	OMIC de Granollers	Centre Cívic	Granollers	Unes vacances per recordar	Consumidors	15
17/06/10	CC del Baix Camp	Casal Municipal	Riudecols	Consum en general	Consumidors	43
07/07/10	CC de l'Alt Camp	Casal de joves	El Pla de Santa Maria	Vola amb garanties + Si tens mòbil, connecta amb els teus drets	Joves	12
14/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Etiquetatge de productes alimentaris i industrials	Plans d'Ocupació	35
15/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Assegurances i serveis financers	Plans d'Ocupació	35
21/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Comerç electrònic, consum responsable, vendes a distància i vendes fora de l'establiment mercantil	Plans d'Ocupació	35
22/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Telecomunicacions: Internet, telefonia fixa i mòbil	Plans d'Ocupació	35
27/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Subministraments: aigua, gas i llum	Plans d'Ocupació	35
28/09/10	CC de l'Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Viatges: agències de viatges, transport terrestre, marítim i aeri	Plans d'Ocupació	35
06/10/10	CC del Baix Camp	Sala Polivalent d'Enologia	Reus	Joc dels Serveis	Joves	16
07/10/10	CC del Baix Camp	Sala Polivalent d'Enologia	Reus	Joc dels Serveis	Joves	19
07/10/10	Ajuntament de St. Vicenç dels Horts	Molí dels Frares	Sant Vicenç dels Horts	Com evitar la publicitat invasiva?	Consumidors	35
15/10/10	CC del Pallars Jussà	Museu Comarcal de Ciències Naturals	Tremp	9es Jornades micològiques	Consumidors	15
19/10/10	CC de la Terra Alta	Col·legi Públic	Arnes	Els drets dels consumidors i usuaris	Consumidors	5
19/10/10	Ajuntament de Sta. Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Santa Coloma de Gramenet	Drets en telefonia	Consumidors	40
20/10/10	CC de l'Alt Empordà	Sala Formació Comunitat Islàmica	Empuriabrava	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Comunitat islàmica Empuriabrava	27
20/10/10	Ajuntament de Lliçà d'Amunt	Instal·lacions de la guàrdia urbana	Lliçà d'Amunt	Seguretat en les juguines, alertes de productes, inspeccions	Guàrdia urbana	16
05/11/10	Dept. Agricultura, A i AR	Seu del Departament	Barcelona	Jornada sobre drets d'inspecció i control en l'àmbit agroalimentari vers drets dels ciutadans	Consumidors	30

12/11/10	ACC	Centre de dia Pi i Molist	Barcelona	Aspecte quotidians del consum	Consumidors	40
23/11/10	ACC / ADICAE	ECC	Barcelona	Taller sobre resolució de conflictes en consum	Socis ADICAE	3
25/11/10	CC del Baix Empordà	IES Baix Empordà	Palafrugell	Què he de fer per reclamar?	Alumnes CFGS	14
30/11/10	CC de l'Alt Camp	Casa de Cultura	Vila-rodona	Com reclamar?	Consumidors	15
02/12/10	CC de l'Alt Camp	Casal de l'AMPA	Vila-rodona	Joguines	Consumidors	12
02/12/10	CAP de Sallent Navas	Balsareny	Balsareny	Les joguines, un regal segur	Pares i mares	8
02/12/10	CC de la Ribera d'Ebre	Rasquera	CEIP Les Eres	Cuines del món a la Ribera d'Ebre	Nens i nenes de 3r i 4t de la ZER	35
02/12/10	CC del Baix Empordà	Calonge	Casa de Cultura	Què he de fer per reclamar?	Dones nouvingudes	7
02/12/10	CC del Baix Empordà	Santa Cristina d'Aro	Punt d'Igualtat	Què he de fer per reclamar?	Dones nouvingudes	5
10/12/10	CC de l'Alt Camp	Casal de Gent Gran	Rodonyà	Nadal responsable	Consumidors	17
13/12/10	CC de l'Alt Urgell	Sala d'Actes del CC	La Seu d'Urgell	Puc reclamar?	Consumidors	13
13/12/10	CC del Pallars Jussà	Auditori Museu C de Tremp	Tremp	Per Nadal, consum responsable	Consumidors	5
14/12/10	CC de l'Alt Camp	Llar social - Centre Cívic	La Masó	Telèfon fix i mòbil	Consumidors	7
17/12/10	CC del Pallars Sobirà	Ajuntament	Rialp (16.00h.)	Consum en majúscules i en femení	Dones	23
17/12/10	CC del Pallars Sobirà	Ajuntament	Gerri de la Sal (19.00h.)	Consum en majúscules i en femení	Dones	12
21/12/10	CC de l'Alt Camp	Casa de Cultura	Vila-rodona	Nadal responsable	Públic general	64
22/12/10	CC de l'Alt Camp	ZER Escola Figuerola del Camp	Figuerola del Camp	Joguines	Alumnes	45
22/12/10	CC del Baix Ebre	Casal d'avis i jubilats	El perelló	Consum responsable, drets i deures	Consumidors	12
23/12/10	CC del Baix Ebre	Associació dones endavant	Ametlla de Mar	Consum responsable, drets i deures	Dones població	11
<b>Totals sessions</b>			<b>75</b>	<b>Assistents</b>	<b>1.836</b>	

### 7.3.1 Formació al sector empresarial

La formació dirigida 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 tal d'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 varia segons el sector al qual es dirigeixen.

Data	Entitat col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assis.
05/02/10	OCIC de Solsona	Solsona	Temes generals de consum	Comerciants	12
17/03/10	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Biblioteca Central de Santa Coloma	Foment de l'arbitratge	Comerciants	20

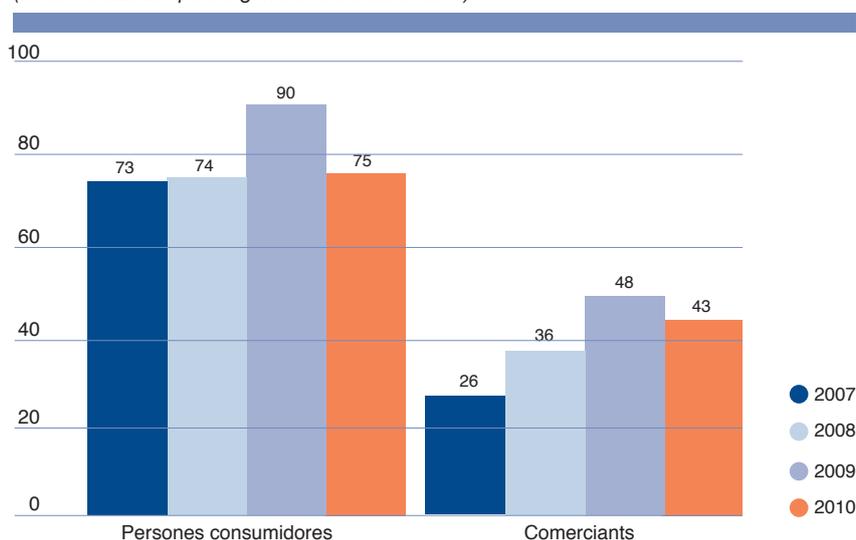
23/03/10	CC de l'Alt Empordà	L'Escala	Principals obligacions en matèria de protecció de dades	comerciants	15
23/03/10	Unió de Botiguers i Comerciants de Solsona	Solsona	Normativa de consum	Comerciants i botiguers de Solsona	4
24/03/10	OCIC de l'Alt Camp	Alcover	Arbitratge i normatives relacionades amb l'atenció al consumidor	Empreses i establiments d'Alcover	22
25/03/10	CC del Baix Empordà	Begur	Com gestionar una queixa	Comerciants	15
29/03/10	CC del Baix Empordà	La Bisbal d'Empordà	Serveis a domicili	Emprenedors serveis a domicili	2
07/04/10	CC del Solsonès	Solsona	Normativa de consum i la inspecció	Establiments comercials	20
28/04/10	CC del Baix Empordà	Palamós	Requisits generals dels establiments comercials	Comerciants	8
13/05/10	Gremi d'Instal·ladors de Girona	Girona	Drets i deures dels prestadors de serveis d'instal·lació, reparació i manteniment d'aparells domèstics	Professionals del sector	50
17/05/10	CC del Baix Camp	Cambrils	Què cal fer davant la reclamació d'un client?	Botiguers de Cambrils	20
24/05/10	CC del Baix Camp	Hospitalet de l'Infant	Resolució de conflictes i arbitratge de consum	Botiguers de l'Hospitalet de l'Infant	21
27/05/10	CC de l'Alt Empordà	Vilafant	Consum i empresa	Empresaris de la localitat	15
28/05/10	CC de l'Alt Empordà	Roses	Principals obligacions en matèria de protecció de dades	Sector comercial	10
03/06/10	Col·legi d'Agents de Duanes de Barcelona	Barcelona	Competències de l'Administració (Curs de despatx duaner)	Professionals del sector	11
03/06/10	ACC	Lliçà d'Amunt	Requisits generals dels establiments comercials	Professionals	25
21/06/10	CC de l'Anoia	Igualada	Requisits d'informació facilitada al consumidor relativa al consum de combustible i emissions de turismes nous	Responsables de concessionaris de cotxes	7
23/06/10	CC del Bages	Manresa	Etiquetatge, publicitat i retolació en establiments i vehicles	Responsables de concessionaris de cotxes	12
20/07/10	CC de l'Anoia	Igualada	Etiquetatge dels productes i requisits comercials	Responsables Mercat Municipal de la Masuca	2
21/07/10	CC del Solsonès	Solsona	Sessions informatives sobre la normativa de consum imprescindible a la botiga	Botiguers de Solsona	40
06/10/10	CC de la Garrotxa	Olot	Condicions tècniques de venda adreçada a comerciants estrangers	Comerciants	16
14/10/10	Ajuntament de Mataró	Mataró	Com afecta al nostre establiment la nova Llei del Codi de consum de Catalunya?	Comerciants	6
15/10/10	CC del Pallars Jussà	Tremp	Requisits per a la comercialització de bolets	Comerciants	15
19/10/10	Ajuntament de Mataró	Mataró	Com afecta al nostre establiment la nova Llei del Codi de consum de Catalunya?	Comerciants	7
19/10/10	QuatreCases	Barcelona	El Codi de consum de Catalunya	Comerciants	40
21/10/10	Ubic. Manresa Comercial	Manresa	El Codi de consum de Catalunya	Comerciants	65
26/10/10	CC del Pallars Sobirà	Sort	L'arbitratge de Consum: adhereix-t'hi	Empreses i establiments comercials	22
27/10/10	Ajuntament de Mataró	Mataró	Com afecten al petit comerç i a les pimes les normatives reguladores de les garanties dels productes i dels serveis amb les persones consumidores i usuàries?	Comerciants i empresaris	12
08/11/10	CC de la Garrotxa	Sant Joan les Fonts	Comerciants i consumidors, obligats a entendre'ns	Comerciants	32
10/11/10	OCIC del Baix Ebre	Camarles	L'arbitratge de Consum	Nous col·lectius empresarials	12
17/11/10	Anged	Barcelona	Presentació Codi consum	Empreses de distribució	13

18/11/10	CC del Pallars Jussà	Tremp	L'arbitratge de consum	Comerciants de la comarca	10
18/11/10	ACC	Girona	Condicions de prestació dels serveis: obligacions en matèria de consum	Professionals del sector	25
29/11/10	Confederació de Comerç de Catalunya	Barcelona	Presentació Codi consum	Presidents i secretaris de gremis	25
30/11/10	PIMEC Comerç	Sabadell	Presentació Codi consum	Professionals PIMEC	96
01/12/10	CC de la Ribera d'Ebre	Flix	Requisits generals dels establiments comercials i el Sistema arbitral de consum	Empresaris de la localitat	11
02/12/10	CC del Baix Camp	Cambrils	Garanties i procediments de reclamacions, queixes i denúncies	Botiguers	10
09/12/10	Federació de Municipis de Catalunya	Barcelona	Presentació del Codi de consum de Catalunya	Alcaldes, regidors, i membre FMC	9
16/12/10	ACC	Girona	El Codi de consum i la prestació de serveis immobiliaris	Professionals del sector	40
20/12/10	ACC i CC de la Selva	Santa Coloma de Farners	El nou Codi de consum de Catalunya	Comerciants	20
29/12/10	CC de la Selva	Santa Coloma de Farners	Nou Codi de consum: el que necessites saber com a prestador del servei d'abastament d'aigua potable	Professionals del sector	20
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
<b>Totals sessions</b>			<b>43</b>	<b>Assistents</b>	<b>837</b>

(dades facilitades pels organismes col·laboradors)

Gràfic comparatiu del nombre de xerrades organitzades dirigides a cada col·lectiu. 2007-2010

**SESSIONS ORGANITZADES 2007-2010**  
(dades facilitades pels organismes col·laboradors)

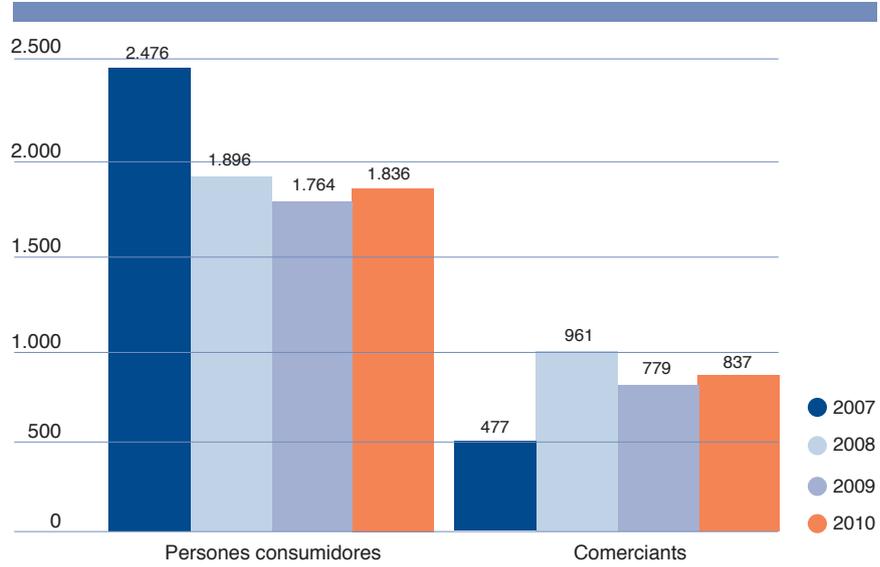


(dades facilitades pels organismes col·laboradors)

Gràfic comparatiu del nombre de persones que han assistit a les xerrades. 2007-2010

**ASSISTENTS A LES XERRADES 2007-2010**

(dades facilitades pels organismes col·laboradors)



(dades facilitades pels organismes col·laboradors)

## Educació. L'Escola del Consum de Catalunya

### 8.1. Educació

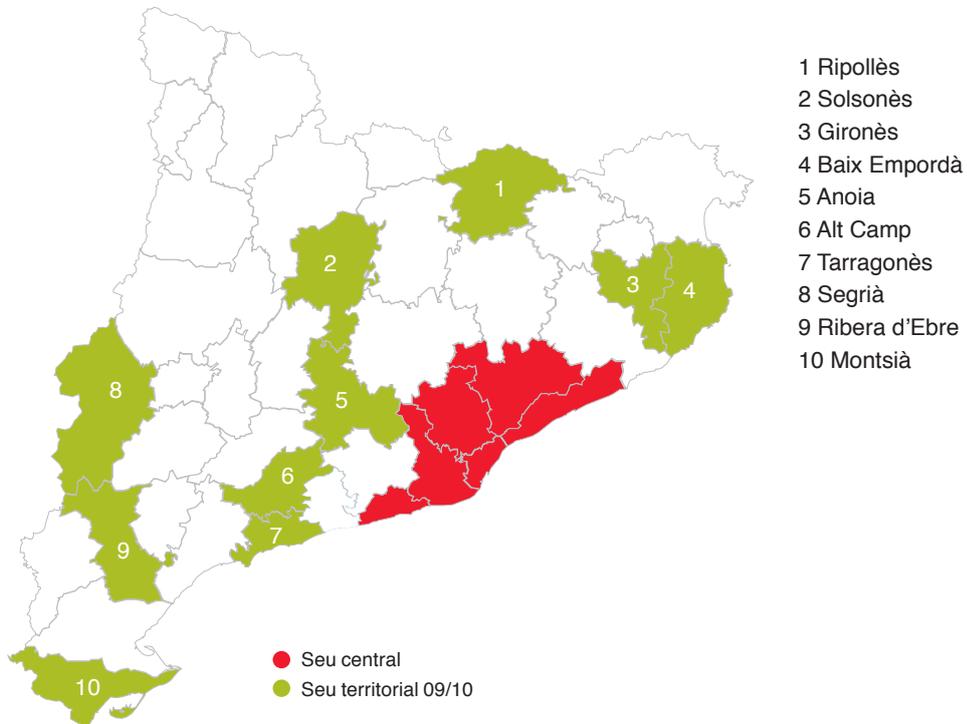
L'Escola té la seva seu permanent a Barcelona, a les dependències de l'Agència Catalana del Consum. Disposa de diferents aules on es realitzen els tallers i d'una sala àmplia on es realitzen diferents cursos. Amb l'inici del curs escolar 2005-2006 l'Escola del Consum de Catalunya (ECC) va posar en funcionament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

#### 8.1.1 Seu central i seu territorial

D'aquesta manera, l'ECC es consolida en dues línies de funcionament paral·leles, 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 en 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, fent estades de durada variable (en funció de la seva 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 2009/10



Durant el curs escolar 2009-2010, un equip d'educadors s'ha desplaçat per les comarques següents:

Comarca	Data inicial	Data final
Tarragonès	28/09/2009	30/10/2009
Alt Camp	02/11/2009	13/11/2009
Montsià	16/11/2009	27/11/2009
Ribera d'Ebre	30/11/2009	18/12/2009
Anoia	11/01/2010	29/01/2010

Ripollès	01/02/2010	12/02/2010
Baix Empordà	15/02/2010	26/02/2010
Gironès	01/03/2010	16/04/2010
Solsonès	19/04/2010	30/04/2010
Segrià	03/05/2010	18/06/2010

### 8.1.2 Destinataris del curs escolar 2009-2010

Els destinataris de l'Escola del Consum de Catalunya són els alumnes de:

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

### 8.1.3 Oferta educativa del curs escolar 2009-2010

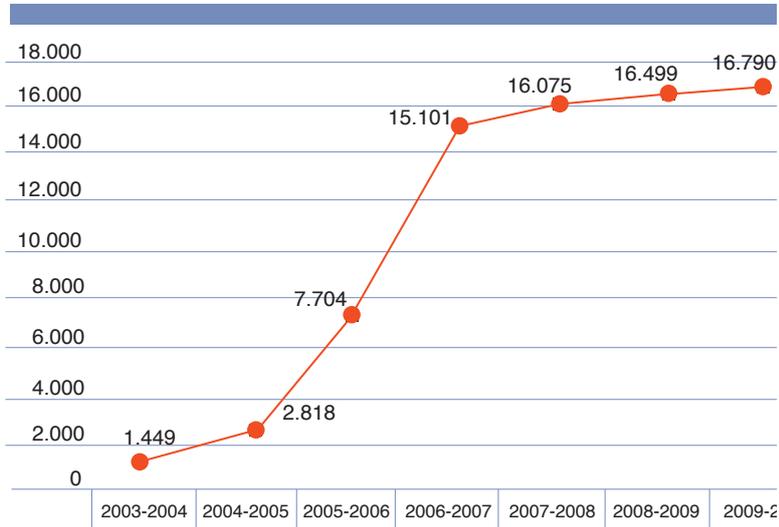
Pel que fa a l'oferta educativa, durant el curs 2009-2010 s'han fet 6 tallers per a educació primària; 9 tallers específics i 4 globals per a educació secundària; i 1 taller global i 4 específics per a Educació Especial. Així doncs, els tallers oferts són els següents:

- 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)

8.1.4 Participació

Dades totals d'alumnes:

**EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'ALUMNES DE L'ECC. 2003-2010**  
**TOTAL DES DEL 2003: 76.436**



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

Curs	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	Total
Alumnes Barcelona	1.449	2.818	3.762	11.180	9.472	10.318	10.771	49.770
Alumnes territori			3.942	3.921	6.603	6.181	6.019	26.666
Total alumnes ECC	1.449	2.818	7.704	15.101	16.075	16.499	16.790	76.436

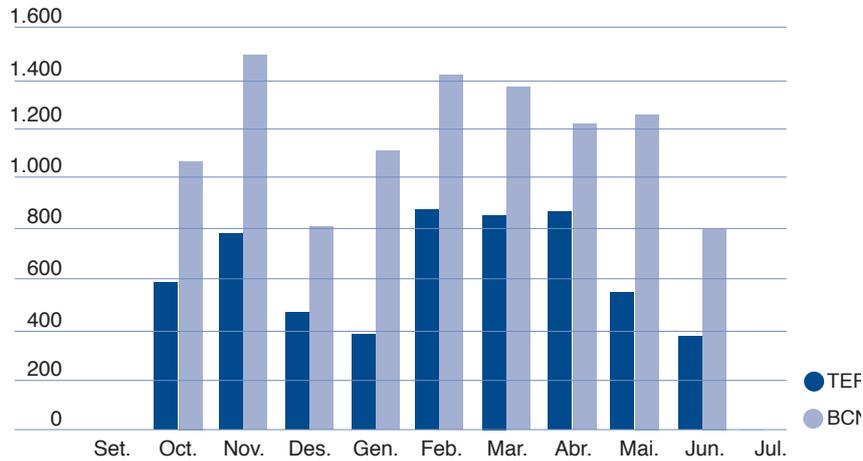
Pel que fa la distribució per mesos, ha estat la següent:

**ALUMNES PER MESOS. CURS 2009-2010**



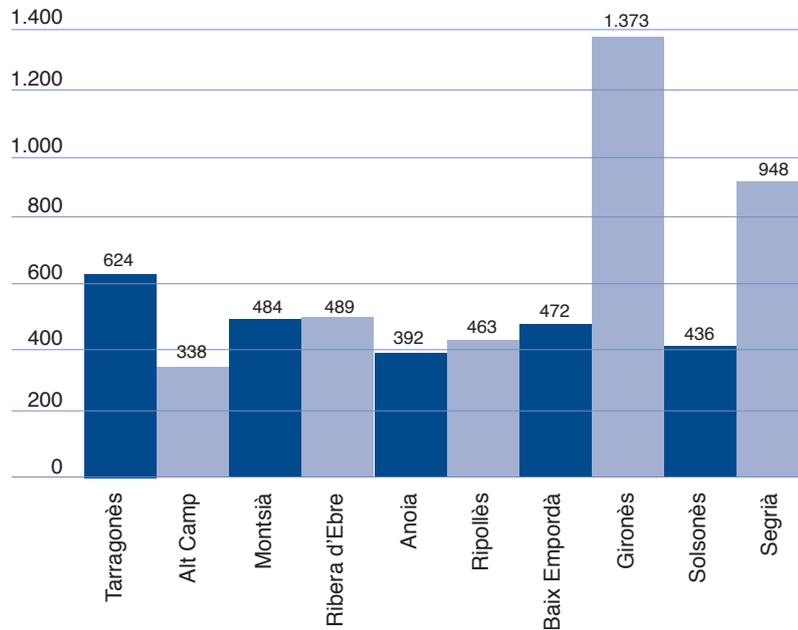
En el gràfic següent podem observar les mateixes dades distribuïdes per mesos i per seus:

**COMPARATIVA TERRITORI-BARCELONA. CURS 2009-2010**



Dins la seu territorial, les dades les tenim també per comarques, que són les unitats territorials per les que l'ECC fa el seu desplaçament per el territori català:

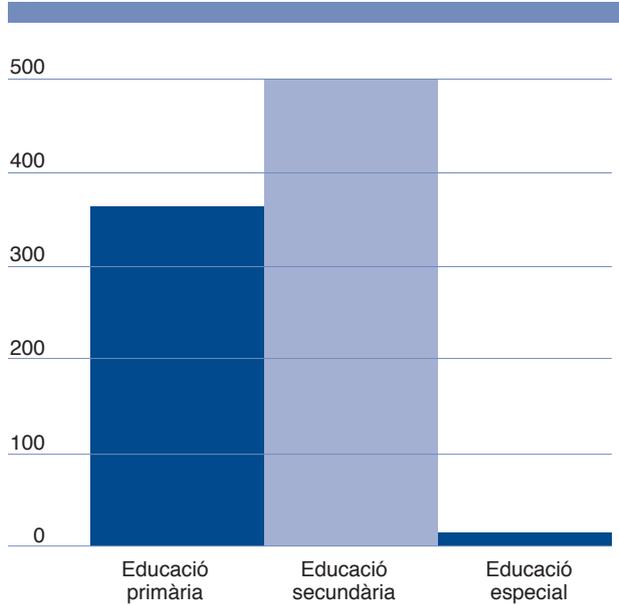
**TOTAL D'ALUMNES PER SEUS TERRITORIALS CURS 2009-2010 (TOTAL DES DEL 2003: 76.436)**



**8.1.5. Tallers realitzats durant el curs 2009-2010**

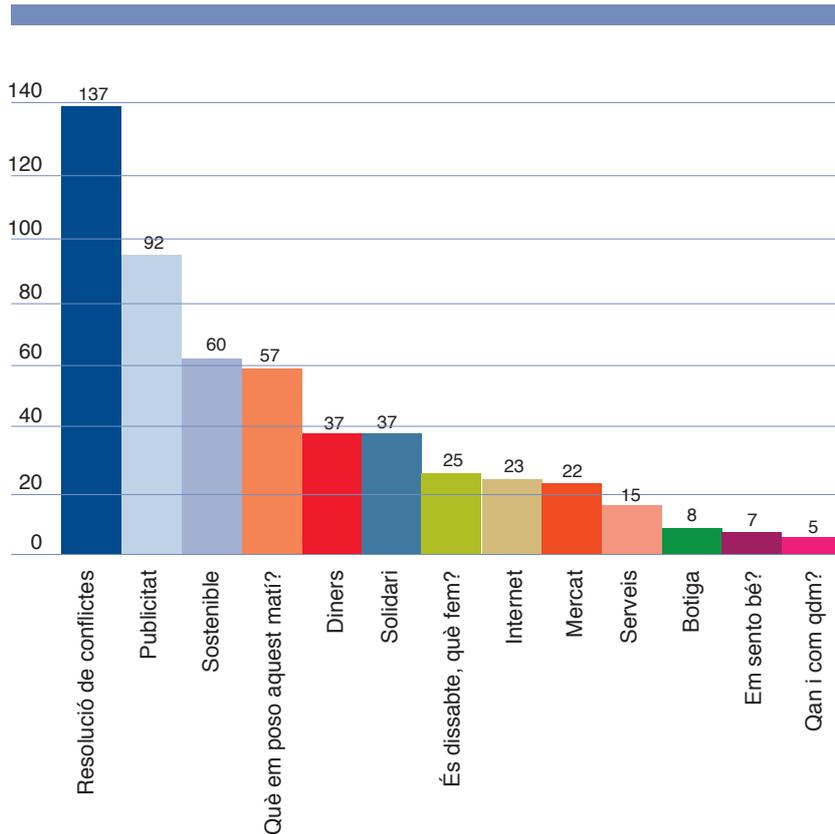
Pel que fa als tallers, les xifres són les següents:

**TOTAL TALLERS PER NIVELL EDUCATIU**



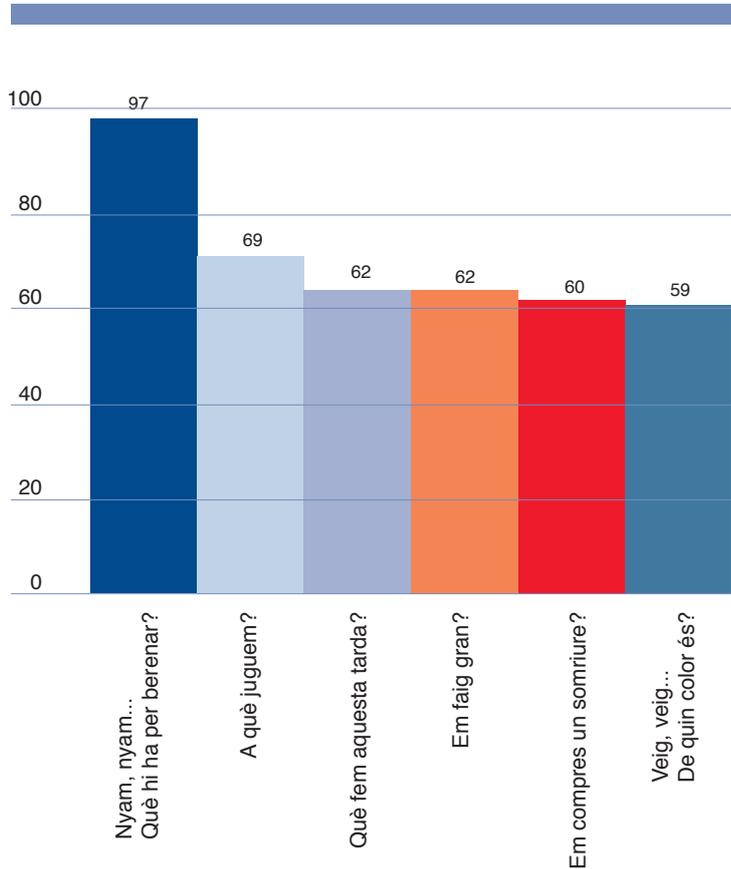
Pel que fa a l'educació secundària, el taller estrella continua sent la "publicitat", ja que el taller de "resolució de conflictes" no el comptem perquè és obligat per als alumnes que fan tallers específics i és la primera vegada que visiten l'ECC. I entre els taller globals continua sent "Què em poso aquest matí?" el taller més demanat.

**RÀNQUING DE TALLERS D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA. CURS 2009-2010**



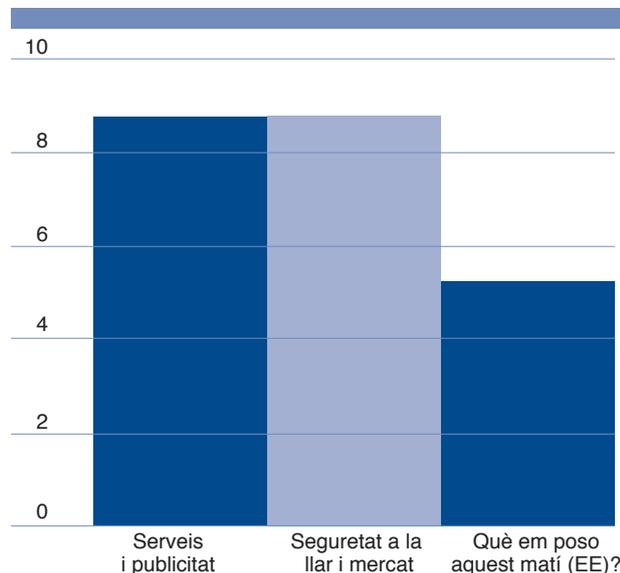
Segons els tallers triats, podem veure que a educació primària, majoritàriament els mestres han triat el taller "Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?", corresponent al cicle inicial.

**RÀNKING DE TALLERS D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA. CURS 2009-2010**



També podem observar que, a l'educació especial, les preferències a l'hora de triar marquen una lleugera tendència majoritària dels específics davant del global:

**RÀNKING DE TALLERS D'EDUCACIÓ ESPECIAL CURS 2009-2010**



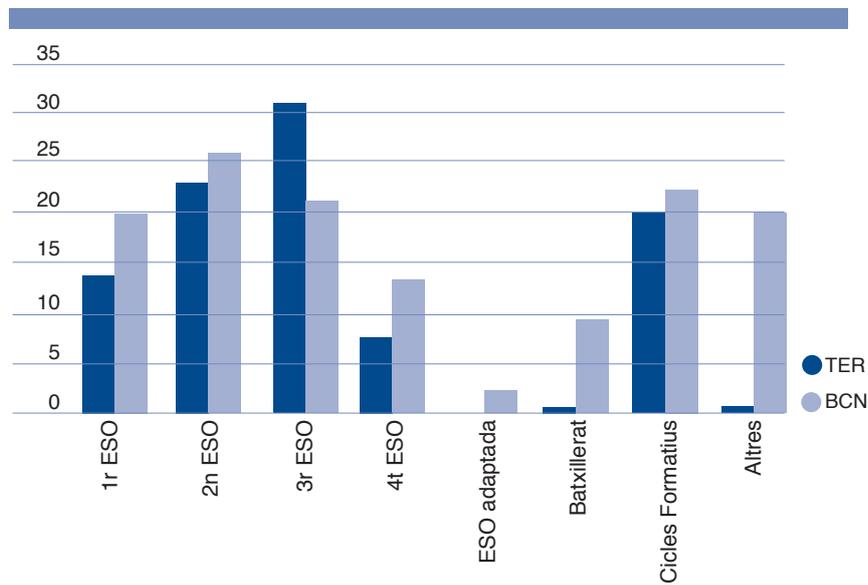
**8.1.6. Valoracions del professorat sobre l'ECC del curs 2009-2010**

En acabar cada sessió de tallers, els professors (tant els de secundària com els de primària) omplen una curta enquesta en la qual donen la seva opinió amb relació a les activitats que s'hi han realitzat. D'aquestes dades, i tenint en compte que treballem sobre un total de 224 enquestes de professors de secundària i 333 de mestres de primària, es poden extreure les conclusions següents.

Pel que fa a educació secundària:

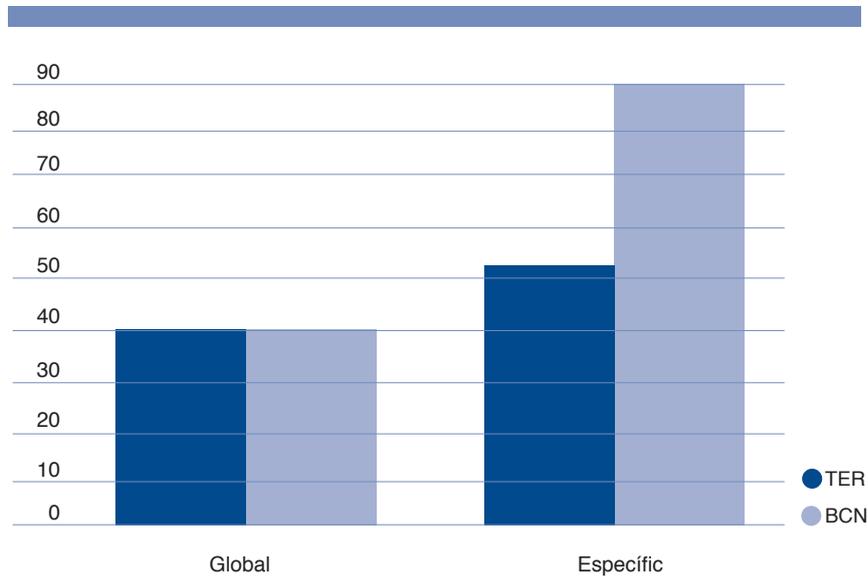
- A la seu central, el curs majoritari és 2n d'ESO i a la seu territorial és 3r d'ESO.

**CURS**



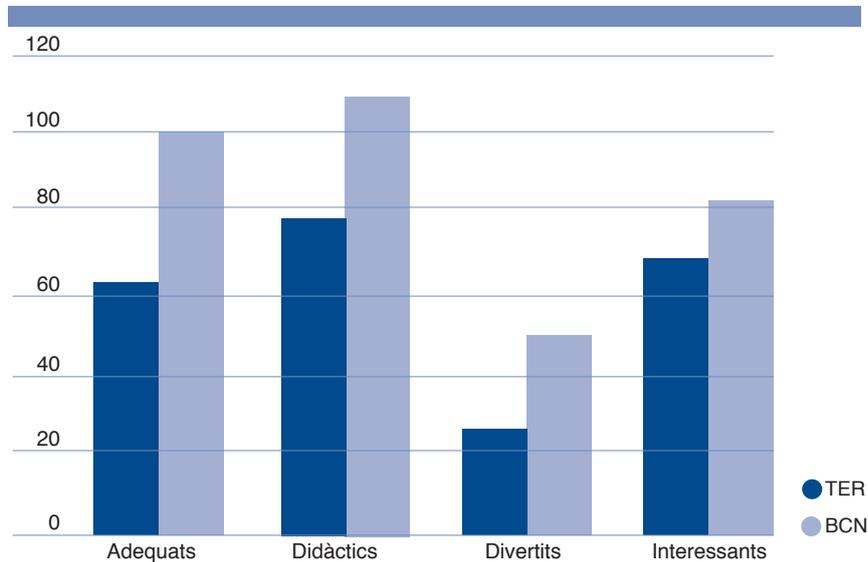
- Pel que fa a l'elecció de tallers específics o globals, tot i que sembla que la preferència d'específics és molt superior, cal tenir en compte que el nombre total s'ha de dividir per 3 que és el nombre de tallers que es fan per sessió.

**TIPUS DE TALLER**



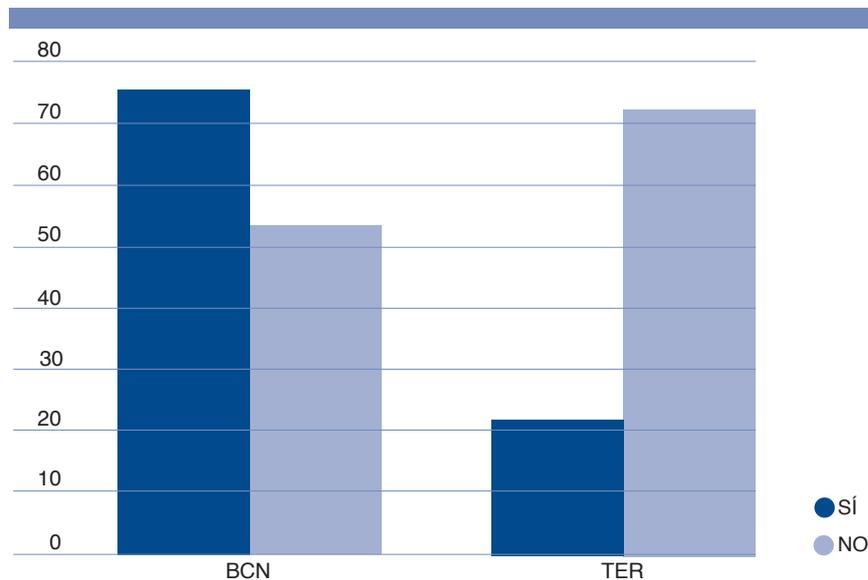
- El qualificatiu que més utilitza el professorat per valorar els tallers és el de *didàctics*, però també utilitza molt els de *divertits*, *interessants* i *adequats*.

**ELS CONTINGUTS SÓN...**



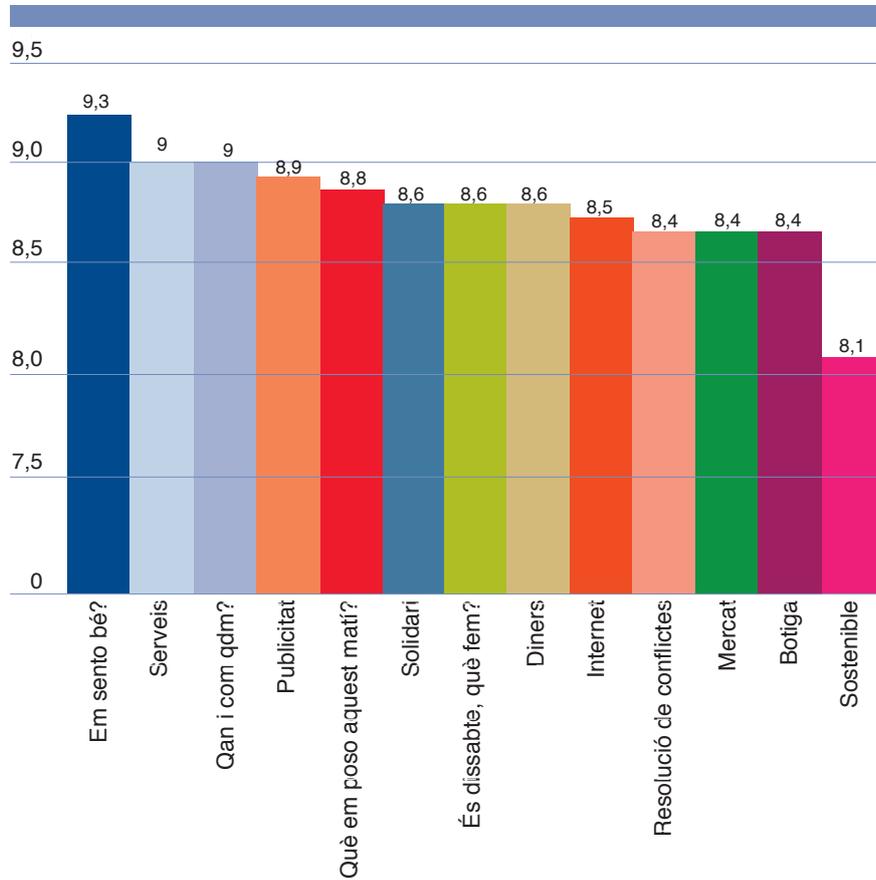
- Pel que fa a les escoles que ja han vingut amb anterioritat a l'ECC, podem veure que a la seu central són prop del 60%, mentre que, a la seu territorial, prop del 70% vénen per primera vegada.

**HEU VINGUT ALTRES VEGADES A L'ECC?**



- Amb relació a la valoració dels tallers, podem apreciar que aquest curs el taller millor valorat ha estat "Em sento bé?", que ha assolit un 9,3; el segon lloc el comparteixen els taller de "Serveis" i "Qan i com qdm?", amb un 9 cadascun.

TALLERS: PUNTUACIÓ (MITJANA).  
CURS 2009-2010

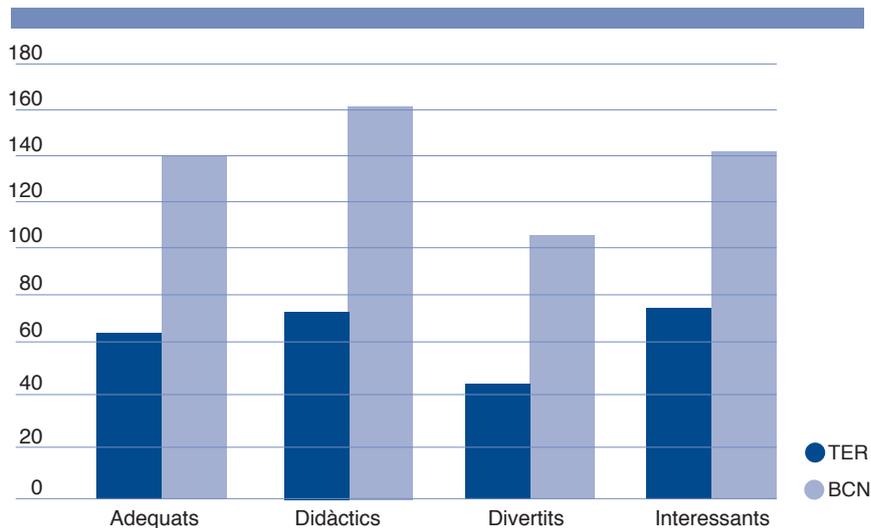


- La nota global que li han posat a l'ECC ha estat un 8,6, és a dir, un notable alt.

Pel que fa a l'educació primària, els resultats han estat els següents:

- La nota que li han posat a l'ECC ha estat una mica més baixa, encara que es manté el notable, amb un 7,7.
- Els continguts són considerats en primer lloc, *didàctics*, després *interessants* i *adequats*, i, finalment, *divertits*.

ELS CONTINGUTS SÓN...

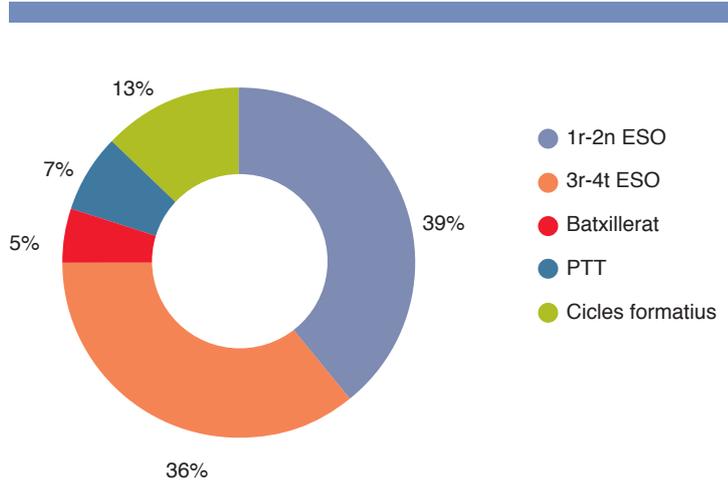


**8.1.7. Avaluació dels alumnes de secundària del curs escolar 2009-2010**

També es fa un qüestionari a un nombre representatiu dels alumnes de secundària.

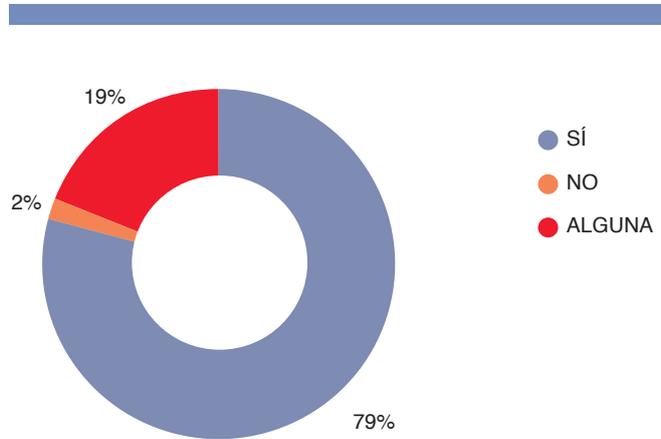
- Segons el curs, els alumnes es distribueixen de la manera següent:

**CURS**



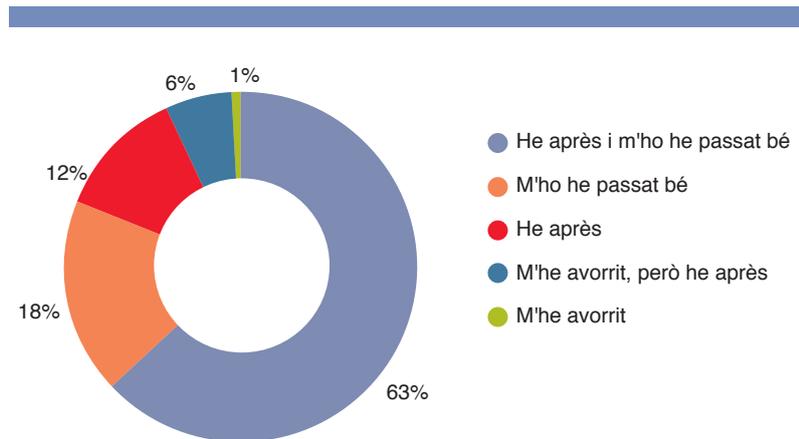
- Quan se'ls pregunta si han après coses noves en la visita a l'ECC, contesten majoritàriament que sí:

**HAS APRÈS COSES NOVES?**



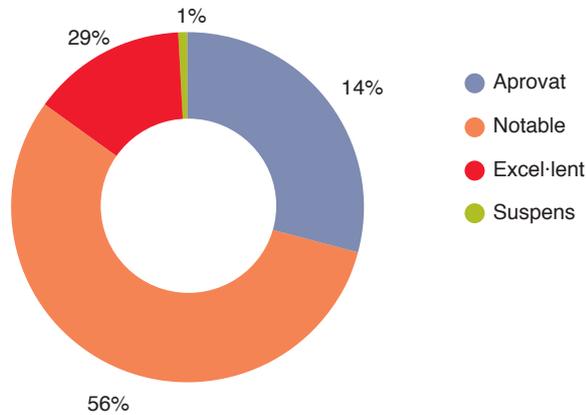
- Quan se'ls pregunta què els ha semblat i com s'ho han passat, dues tercers parts diuen que han après i que s'han divertit:

**QUÈ T'HA SEMBLAT LA VISITA?**



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

#### QUINA NOTA POSES A L'ECC?



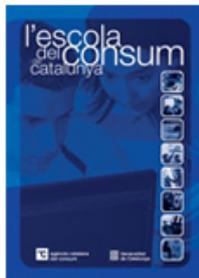
#### 8.1.8. Xerrades d'educació en consum per a AMPA o altres col·lectius

L'AMPA que hi estigui interessada ha de presentar a través d'Internet una sol·licitud que es pot trobar al web de l'Agència Catalana del Consum ([www.consum.cat](http://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'Escola del Consum de Catalunya a Barcelona, ha d'adequar la seva sol·licitud a les dates disponibles de la seu territorial de l'Escola del Consum de Catalunya que estigui més a prop de la seva població.

Aquest curs s'ha posat en marxa un nou tipus de xerrada en què intervenen també els infants. Està adreçada a pares i mares amb fills de 5 a 7 anys. El seu títol és "Ens familiaritzem amb la publicitat?".

Els temes de la xerrada que es poden triar són:



a.



b.

#### a. Compra-m'ho!

El repte d'aprendre a consumir: es reflexiona entorn 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 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.



d.

**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 de qüestions com: Podem anar de l'escola a casa sense veure cap anunci publicitari? Passen els mateixos anuncis a les 5 de la tarda que a les 9 de la nit? Una, dues o tres hores de televisió al dia? Tot s'hi val a l'hora de fer publicitat?

**d. Ens familiaritzem amb la publicitat?**

El repte d'aprendre a conviure amb la publicitat en família. Taller dirigit a famílies amb la participació dels infants que cursin entre P4 i 2n de primària. Podem anar de l'escola a casa sense veure cap anunci publicitari? S'emeten els mateixos anuncis a les 5 de la tarda que a les 10 de la nit? És igual la publicitat de dolços per a infants que per a adults? Tot s'hi val a l'hora de fer publicitat?

L'Escola del Consum de Catalunya ofereix un "taller en família". A partir de la publicitat es presenta una dinàmica d'interacció entre pares, mares i fills en la qual s'exploren conjuntament eines per plantejar el consum crític, reflexiu i actiu en família.

Total xerrades sol·licitades a l'ECC. Curs 2009-2010	35
--	----

**XERRADES SOL·LICITADES SEGONS LA TEMÀTICA A L'ECC**

Temàtica	Nombre de xerrades demanades
Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir	15
Històries o anuncis?	3
Jugar o consumir jocs?	10
Ens familiaritzem amb la publicitat?	1
Altres	6

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
26/10/2009	Escola d'adults ACIDH	Barcelona	Missatges o missatgers?
29/10/2009	Escola d'adults ACIDH	Barcelona	Em serveixen els serveis?
02/11/2009	Escola d'adults ACIDH	Barcelona	A casa on es troba l'accident?
18/11/2009	AMPA CEIP Anxaneta	Mataró	Jugar o consumir jocs?
19/11/2009	AMPA Sant Josep Oriol	Barcelona	Compra-m'ho

26/11/2009	CEIP La Farigola del Clot	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
30/11/2009	AMPA CEIP Sant Martí	Cerdanyola del Vallès	Compra-m'ho
01/12/2009	OCIC Baix Penedès	Masllorenc	Compra-m'ho (anul·lada per falta d'assistents)
02/12/2009	AMPA Escola Pia de Sabadell	Sabadell	Compra-m'ho
10/12/2009	AMPA CEIP Víctor Català	Barcelona	Compra-m'ho
15/12/2009	CEIP Bosc de Montjuic	Barcelona	Compra-m'ho
15/12/2009	AMPA CEIP Pau Vila	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
16/12/2009	AMPA Escola Les Eres	Rasquera	Jugar o consumir jocs?
17/12/2009	CEIP Mossèn Jacint Verdaguer	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
17/12/2009	AMPA CEIP Joan Miró	Barcelona	Compra-m'ho
19/01/2010	AMPA CEIP Jovellanos	Barcelona	Ens familiaritzem amb la publicitat?
27/01/2010	EBM Els Pins	Santa Perpètua de Mogoda	Jugar o consumir Jocs?
10/02/2010	Col·legi Sagrada Família	Santa Perpètua de Mogoda	Jugar o consumir jocs?
17/02/2010	AMPA CEIP El Rajaret	Bellcaire d'Empordà	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
18/02/2010	AMPA CEIP Mas Clarà	La Bisbal d'Empordà	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
23/02/2010	AMPA Col·legi Sant Gabriel	Torroella de Montgrí	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
25/02/2010	AMPA CEIP Quermany	Pals	Jugar o consumir jocs?
02/03/2010	AMPA CEIP Cabanes	Cabanes	Jugar o consumir jocs?
10/03/2010	AMPA CEIP Dr. Sobrequès	Bescanó	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
15/03/2010	AMPA CEIP Madrenc de Vilablareix	Vilablareix	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
18/03/2010	APA CEIP Migdia	Girona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
25/03/2010	AMPA Mare de Déu de Lourdes	Mataró	Històries o anuncis?
25/03/2010	Oficina de Consum de la Garrotxa	Olot	Consumir ens fa més feliços?
08/04/2010	AMPA IES Santiago Sobrequès i Vidal	Girona	Històries o anuncis?
12/04/2010	AMPA CEIP Madrenc de Vilablareix	Girona	Jugar o consumir jocs?
19/04/2010	CEIP Santa Maria	Blanes	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
27/04/2010	AMISOL	Solsona	Em serveixen els serveis?
28/04/2010	AMISOL	Solsona	Missatges o Missatgers?
13/05/2010	Biblioteca municipal Josep Lladonosa i Pujol	Lleida	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
07/06/2010	OCIC Pallars Jussà	Tremp	Històries o anuncis?

**8.1.9. Seminaris sobre educació del consum**

Entre els serveis diversos que ofereix l'ECC, tenim els seminaris a professors i altres col·lectius relacionats amb l'educació del consum. Durant el curs 2009-2010 es van realitzar els següents:

Data	Seminari	Lloc	Persones i forma de participació
27 de novembre de 2009	VII Jornada dels ensenyaments econòmics, administratius i comercials: reflexions econòmiques i educatives entorn de la crisi econòmica	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Maia Querol; assistència a la jornada, presentació de l'ECC i realització de taller "On tinc els meus diners?"
2 de desembre de 2009	I Jornadas Internacionales de Educación Ambiental en el Àmbito Escolar	Universitat Catòlica de València	Conferència "La presencia y el tratamiento de la educación ambiental en el currículo", a càrrec de Josep Bonil
22 març de 2010	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació especial. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya	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 mati?", per a EE, i "Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?"
25 març de 2010	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya	Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum  Presentació i realització dels tallers "Quines regles té el consum?", "L'aigua sempre està en equilibri?" i "On tinc els meus diners?"
12 abril de 2010	Seminari d'educació del consum per a professorat d'educació primària. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya	Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum  Presentació i realització dels tallers "Quines regles té el consum?", "L'aigua sempre està en equilibri?" i "On tinc els meus diners?"
13 maig de 2010	Seminari educació del consum per a professorat d'educació especial. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya	Presentació de la nova proposta educativa per a l'alumnat amb necessitats educatives especials (NEE)  Presentació i realització de la prova pilot dels tallers "Em serveixen els serveis?" i "Missatges o missatgers?", per a educació especial

### 8.1.10. Participació en jornades i congressos

Paral·lelament, i amb l'objecte de donar a conèixer l'Escola del Consum de Catalunya, s'ha participat en diferents trobades entre el món educatiu i el del consum:

Data de celebració	Nom esdeveniment	Lloc	Persones i forma de participació
7-12 de setembre de 2009	VIII Congreso Internacional sobre Investigación en Didáctica de las Ciencias	Edifici del Congrés del Cosmocaixa a Barcelona	Josep Bonil, Genina Calafell, Maia Querol, Marta Fonolleda i Neus Banqué. Tipus de participació de l'Escola:  <b>Comunicació</b> "La educación del consumo, una forma de abordar la educación para la sostenibilidad: presentación de un modelo conceptual complejo y su relevancia entre el profesorado", a càrrec de Maia Querol  <b>Comunicació</b> "Identificación de los elementos que favorecen la presencia del diálogo disciplinar en el desarrollo de un programa de la asignatura de Didáctica de las Ciencias en formación inicial de profesorado (UAB. Simposium: "Complejidad y Educación)", a càrrec de Genina Calafell i Josep Bonil  <b>Taula rodona</b> "Innovació educativa a través de projectes curriculars", amb la participació de Josep Bonil
23-26 de setembre de 2009	XIII Encontro Nacional De Educação Em Ciências	Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco; Castelo Branco, Portugal	<b>Comunicació</b> "Pensar en emocions per educar el consum", a càrrec de Neus Banqué
9 d'octubre de 2009	"Educación para el consumo: primera línea de defensa", a cargo de la comisaria Sra. Kuneva	Sede de la Representación de la Comisión Europea en Barcelona	Josep Bonil, Maia Querol, Genina Calafell: assistència al congrés
25 de novembre de 2009	Nous productes, serveis i modalitats de venda i els drets de les persones consumidores	Escola del Consum de Catalunya	Ponència "La sociologia del consum: la societat de consum actual i la seva evolució", a càrrec de Josep Bonil
27 de novembre de 2009	VII Jornada dels ensenyaments econòmics, administratius i comercials: reflexions econòmiques i educatives entorn de la crisi econòmica	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Taller "On tinc els meus diners?", a càrrec de Maia Querol
1 i 2 de març de 2009	IV Jornades de formació per a educadors i educadores de museus i centres de ciència	Museu AGBAR de les Aigües	Assistència i participació a les jornades de Josep Bonil, Ruth Gómez, Neus Banqué i Salvador Viciàna
18-20 de març de 2010	V Seminario de Investigación en Educación Ambiental y Educación para el Desarrollo Sostenible	Centro Nacional de Educación Ambiental (Valsaín, Segovia)	Josep Bonil, Marta Fonolleda. Tipus de participació de l'Escola: Participació en grups de treball Comunicació oral "La educación del consumo, una vía para orientar la educación para la sostenibilidad en un contexto de posmodernidad"

18 i 21 de març de 2010	Jornada Unesco	París	Participació de Josep Bonil
22 de juny de 2010	Jornada Edusost	Campus Mundet de la UB	Participació de Genina Calafell, Neus Banquè i Maia Querol

#### 8.1.11. Activitats de difusió de l'Escola del Consum de Catalunya durant el curs escolar 2009-2010

- *Secundèria*, revista per als joves de secundària

**Títol:** Com comprem a la xarxa?

**Autors/es:** Neus Banquè; Equip Didàctic de l'ECC

**ISBN:** 1137-4306 **Dipòsit legal:** GI-161-95

**Revista/llibre:** Secundèria 138 (Edicions Catalanes del món de l'ensenyament - Edicat, SL)

**Any:** 2009 (maig)

**Clau:** A

**Títol:** Tots els productes són segurs?

**Autors/es:** Toni Tubau; Equip Didàctic de l'ECC

**ISBN:** 1137-4306 **Dipòsit legal:** GI-161-95

**Revista/llibre:** Secundèria 141 (Edicions Catalanes del món de l'ensenyament - Edicat, SL)

**Any:** 2009 (març)

**Clau:** A

**Títol:** Què fem en el temps lliure?

**Autors/es:** Neus Banquè; Equip Didàctic de l'ECC

**ISBN:** 1137-4306 **Dipòsit legal:** GI-161-95

**Revista/llibre:** Secundèria 141 (Edicions Catalanes del món de l'ensenyament - Edicat, SL)

**Any:** 2009 (juny)

**Clau:** A

**Títol:** Acte de lliurament de la 5a edició del concurs escolar sobre consum responsable: "I tu, de què vas? A mi em va el consum responsable"

**Autors/es:** ECC-ACC

**ISBN:** 1137-4306 **Dipòsit legal:** GI-161-95

**Revista/llibre:** Secundèria 141 (Edicions Catalanes del món de l'ensenyament - Edicat, SL)

**Any:** 2009 (juny)

**Clau:** A

**Títol:** Aprendre a consumir de forma responsable

**Autors/es:** ECC-ACC

**ISBN:** 0214-0020 **Dipòsit legal:** B-31667-2008

**Revista/llibre:** Funció Publicació, Generalitat de Catalunya

**Any:** 2010 (juny)

**Títol:** ¿Me siento bien? Salud y estilos de vida

**Autors (p.o. de firma):** Bonil, J., Calafell, G., Querol, M., Fonolleda, M.

**ISBN:** 978-956-8832-06-3

**Any:** 2009 (juliol)

**Clau:** A

**Títol:** Pots escollir el camí?

**Autors (p.o. de firma):** Bonil, Josep; Alonso, Elisenda; Banquè, Neus; Gómez, Ruth; Peregrina, Yesica; Viciano, Salvador

**Any:** 2009 (setembre)

**Clau:** M

**Títol:** Ens trobem comprant? Guia didàctica per al professorat

**Autors (p.o. de firma):** Bonil, Josep i Calafell, Genina (coordinació didàctica); Banquè, Neus; Fonolleda, Marta; Querol, Maia

**Adreça electrònica:** [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

**Títol:** Ens trobem comprant? Guia didàctica per a l'aula

**Autors (p.o. de firma):** Bonil, Josep i Calafell, Genina (coordinació didàctica) Banquè, Neus; Fonolleda, Marta; Querol, Maia; Gómez, Ruth; Peregrina, Yesica; Martínez, Anna; Alonso, Elisenda; Verge, Núria; Viciano, Salvador

**Adreça electrònica:** [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

**Títol:** Los equipos educativos como propulsores de la innovación educativa

**Autors (p.o. de firma):** Bonil, Josep; Calafell, Genina; Querol, Maia; Fonolleda, Marta

**Adreça electrònica:** [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

- Publicacions docents

**Títol:** Pintar amb la mirada, un crèdit de síntesi per a l'ESO

**Autors/es:** Bonil, Josep i Gual, Marta C.C.

**Revista/llibre:** Cuadernos de Pedagogía

**Clau:** A

**Títol:** Educació científica en temps de crisi

**Autors/es:** Bonil, Josep; Gual, Marta

**Revista/llibre:** Revista guix

**Clau:** A

#### 8.1.12. Concurs escolar sobre consum responsable



Durant el curs 2009-2010, es va convocar la V edició del concurs escolar sobre Consum Responsable "I tu, de què vas? A mi em va el consum responsable", 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'Agència Catalana del Consum, que és l'òrgan encarregat de fomentar i gestionar la participació

La finalitat del concurs és, d'una banda, sensibilitzar els escolars catalans de la importància que les seves decisions de consum comporten per a ells mateixos, per al medi ambient i per al seu entorn social, i així fomentar l'adopció d'hàbits de consum crítics, sostenibles i solidaris, i, d'una 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**: una d'àmbit català i una altra d'àmbit estatal.

En la fase catalana del concurs, organitzada i gestionada per l'Agència Catalana del Consum, a través de l'Escola del Consum de Catalunya, els participants han hagut de superar dues parts.

**Primera 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'Agència Catalana del Consum ([www.consum.cat](http://www.consum.cat)).

**Segona part:** elaboració d'un àlbum virtual de fotografies relacionat amb aspectes diversos del consum responsable.

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

Els nivells de participació són:

- 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, han participat en la 5a edició del concurs escolar sobre consum responsable Consumópolis 5
- Els guardons s'han repartit en escoles de tot el territori català: Premià de Mar, Figueres, Sant Celoni, Tona, Salou, el Prat de Llobregat, Mataró i Hostalric.

Els guanyadors de Catalunya van ser:

- Cicle superior d'educació primària

Primer	Lambda	Escola Mare de Déu de Montserrat	Premià de Mar
Segon	Night Masters	Escola Maria Àngels Anglada	Figueres
Tercer	Estels	Col·legi Cor de Maria	Sant Celoni

- Primer cicle d'ESO

Primer	Evt2b	Escola Vedruna	Tona
Segon	Els virtuals	IES Jaume I	Salou
Tercer	Lince	IES Salvador Dalí	El Prat de Llobregat

- Segon cicle d'ESO

Primer	Tots5	IES Miquel Biada	Mataró
Segon	5 minuts	IES Miquel Biada	Mataró
Tercer	Viancas	IES Vescomptat de Cabrera	Hostalric

### 8.2. Recerca

La investigació pretén 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 disciplinar com a forma 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 pretenen aprofundir en el coneixement dels hàbits de consum dels joves de Catalunya.

#### 8.2.1. Estudis sobre hàbits de consum dels joves escolars catalans

Durant el curs 2009-2010, s'ha elaborat l'estudi *Els joves i el consum de serveis en el seu temps lliure*, a partir de les dades recollides durant el curs 2009-2010 entre els estudiants de secundària que van realitzar tallers a l'ECC.

Els objectius d'aquest estudi són:

- Identificar el coneixement que tenen els joves de la **presència dels serveis de consum** en el seu temps lliure.
- Conèixer les característiques que presenten **les activitats** que realitzen els joves en el seu temps lliure.

També s'han establert uns objectius específics, entre els quals destaquem:

- La relació que els joves estableixen entre el **consum de serveis** i el temps lliure. Les activitats que menys relacionen amb el consum de serveis són: Cura personal, Estudis i Esports i activitats a l'aire lliure.
- La relació que estableixen els joves entre el temps lliure i la **despesa econòmica**. Les activitats que menys relacionen amb la despesa econòmica són: Estudis i Treball. Les que sempre relacionen: Viatges i trajectes, Mitjans comunicació, Aficions, jocs i comunicació virtual, Llar i família i Treball voluntari.
- Dins la **dimensió social** del seu temps lliure dels joves, les activitats que realitzen sols o acompanyats amb la mateixa freqüència són: Cura personal, Treball, Estudis, Aficions, jocs i comunicació virtual i Mitjans comunicació. Les que sempre realitzen col·lectivament: Llar i família, Treball voluntari, Vida social i diversió, Esports i activitats a l'aire lliure i Viatges i trajectes.
- Pel que fa a la relació presencial o virtual, sempre fan de manera presencial: Estudis, Llar i família, Treball voluntari, Vida social i diversió, Esports i activitats a l'aire lliure, Mitjans comunicació i Viatges i trajectes. I sempre virtualment: Aficions, jocs i comunicació virtual.

Aquest estudi analitza les respostes dels joves de secundària sobre els serveis i el lleure. Tant la recollida com l'anàlisi de dades s'ha portat a terme en el context de l'Escola del Consum de Catalunya, amb la finalitat última d'establir orientacions didàctiques per guiar activitats d'educació del consum.

### 8.2.2. Projecte Argó

L'Agència Catalana del Consum, mitjançant l'Escola del Consum de Catalunya, col·labora amb el Programa Argó de la UAB. Els alumnes poden triar entre dues modalitats: "*Estada a l'Empresa*" o l'"*Assessorament en el treball de recerca*".

En la participació de l'Escola del Consum de Catalunya en el Projecte Argó de la UAB, les tasques que cal desenvolupar són les següents:

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

Durant el curs 2009-2010, a través de l'Escola del Consum de Catalunya han participat en el **Programa Argó per a Batxillerat** un total de 8 alumnes, que ha quedat repartits en les dues modalitats d'aquesta manera: 7 alumnes en "*Estada a l'Empresa*" i 1 alumne en "*Assessorament al Treball de Recerca*".

### 8.3. Innovació

La innovació, tercer àmbit de desenvolupament de l'ECC, se centra en la recerca constant de noves formes 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 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).

I també, la **realització de 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 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 disseny de material de millora**, s'han dut a terme les propostes de millora dels tallers següents quant a material didàctic i material fungible derivades 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, flexible i de manera que 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 emplenen els centres educatius per tal d'adaptar-les al nou funcionament de l'àmbit i les noves propostes didàctiques dels tallers "Em serveixen els serveis?" i "Missatges o missatgers?" (en procés).

## 9. Mediació i arbitratge

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

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya va començar la seva activitat al final del 1993, i, des d'aleshores, ha rebut un total de 103.911 reclamacions, 25.541 de les quals s'han solucionat per mediació i d'un total de 18.670 s'han emès 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, parts il·localitzables, algunes estan en tràmit, etc.).

La tramitació d'aquestes reclamacions es realitza 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.

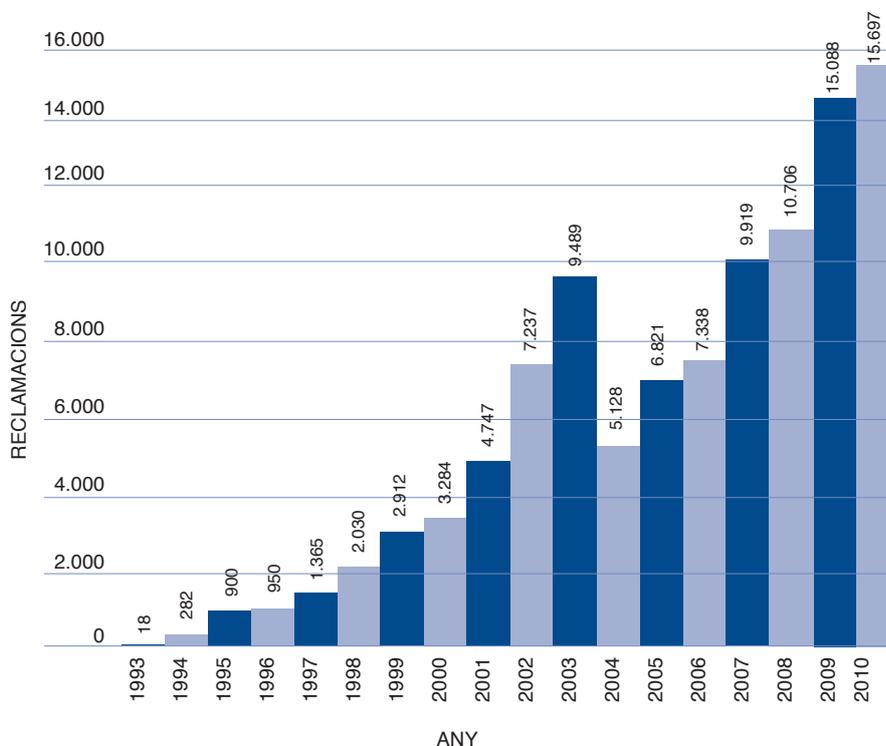
La característica principal d'aquest procediment és que la solució no ve imposada per cap tribunal, ja que la troben les mateixes parts implicades amb l'ajuda d'un expert en tècniques de tractament de conflictes que els orienta per apropar les postures fins trobar la més adient per als seus interessos.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

### Arbitratge

És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit de consum que es caracteritza per ser voluntari, àgil i gratuït. El procediment neix quan les parts enfrontades, que no es posen 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 dicti. La resolució que emet aquest òrgan arbitral s'anomena *laude*.

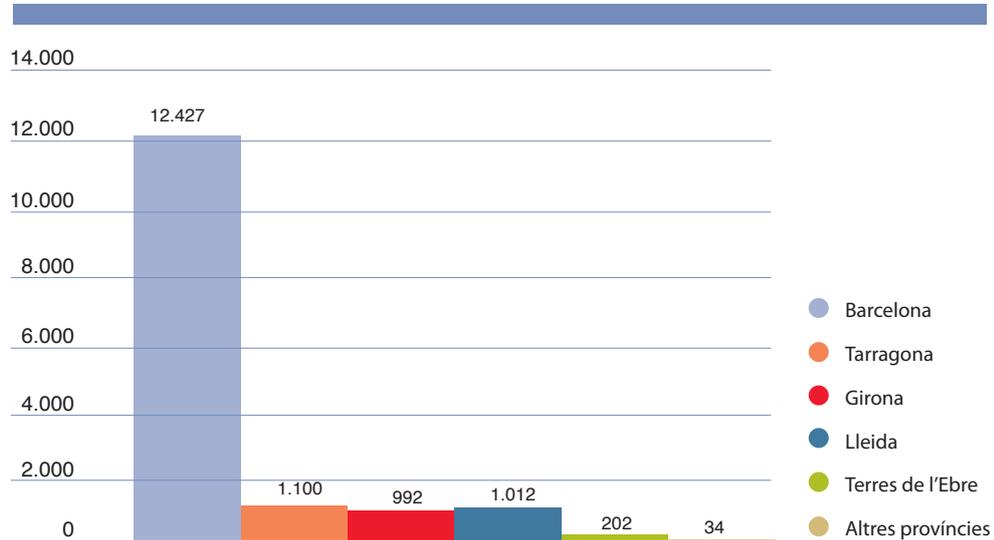
La llei diu que allò que resolgui l'òrgan arbitral té valor de cosa jutjada, és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, és executable.

### Reclamacions presentades



Durant l'any 2010 s'han presentat un total de 15.697 reclamacions la qual cosa representa un increment del 4% amb relació a l'any 2009, en què es van presentar 15.088.

**RECLAMACIONS PRESENTADES L'ANY 2010 PEL DOMICILI DELS CONSUMIDORS**



Un 67% de les reclamacions s'han presentat directament pels consumidors a l'Agència Catalana del Consum, un 32% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació als consumidors i un 1% s'han dirigit des d'associacions de consumidors.

Les reclamacions presentades per les persones consumidores a l'Agència Catalana del Consum es distribueixen territorialment de la manera següent:

Demarcació territorial	Nombre reclamacions
Barcelona	12.427
Tarragona	1.100
Girona	992
Lleida	1.012
Terres de l'Ebre	202
Altres províncies	34
Total rebudes	15.697

Els sectors més reclamats són el transport aeri i la telefonia mòbil i fixa, Internet i l'energia elèctrica.

L'any 2010 destaca per un increment del 2,11% de les reclamacions del sector aeri respecte a l'any 2009, un 2,83% en telefonia fixa i mòbil i un descens de les reclamacions d'electricitat (-2,18%) motivat per la implantació definitiva dels ajustaments comptables de la factura mensual que en un principi havia provocat nombroses discrepàncies amb els usuaris quant als criteris d'aplicació.

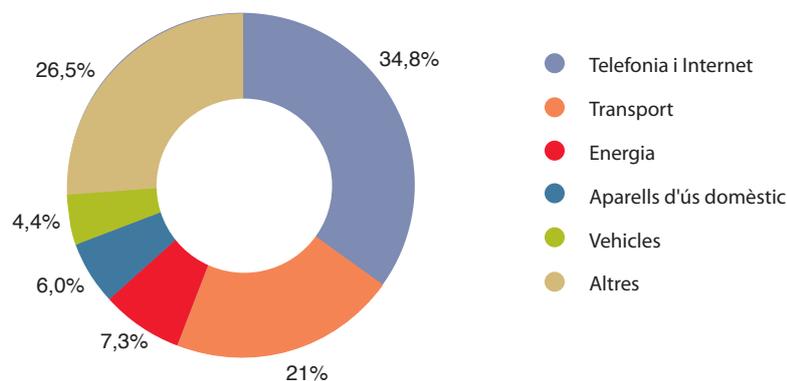
**RECLAMACIONS REBUDES L'ANY 2009 PER SECTORS**

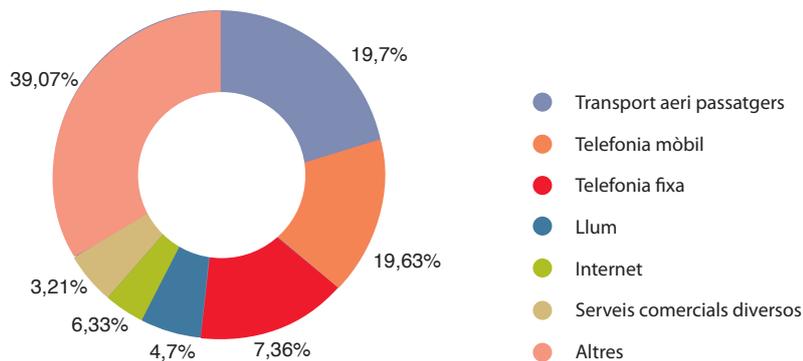
Sector	Total	Percentatge
Transport aeri passatgers	3.092	19,70
Telefonia mòbil	3.081	19,63
Telefonia fixa	1.155	7,36
Internet	994	6,33
Llum	738	4,70
Serveis comercials diversos	504	3,21
Altres	437	2,78

Agències viatges	422	2,69
Electrodomèstics (compra)	315	2,01
Vehicles compra	304	1,94
Tèxtil	292	1,86
Aparells electrònics (compra )	289	1,84
Hostaleria	287	1,83
Serveis financers	267	1,70
Tallers reparació vehicles	265	1,69
Gas	252	1,61
Assegurances	241	1,54
Espectacles	239	1,52
SMS	226	1,44
Venda per Internet	219	1,40
Informàtica compra)	197	1,26
Ensenyament	183	1,17
Habitatge compra	175	1,11
Mobles	171	1,09
Serveis tècnics reparació electrodomèstics	147	0,94
Restaurants	140	0,89
Lloguer vehicles	119	0,76
Habitatges reparacions	115	0,73
Aigua	112	0,71
Transport ferroviari	109	0,69
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment calderes calefacció	78	0,50
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	76	0,48
Instal·lacions de gas i revisions de gas	73	0,47
Bars	68	0,43
Tintories	59	0,38
Aparcaments	57	0,36
Transport de mercaderies	57	0,36
Transport marítim	46	0,29
Gasolineres	45	0,29
Serveis correus	29	0,18
Animals (compra)	22	0,14
<b>Total</b>	<b>15.697</b>	<b>100,00</b>

RECLAMACIONS PER SECTORS

15.697 (2009: 15.088) ↑ 4,04%





### 9.1. Mediació

Durant l'any 2010, s'han resolt 3.514 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, telefonia mòbil, energia elèctrica i Internet (proveïdors).

L'any 2010 el nombre de mediacions resoltes favorablement s'ha incrementat en un 16% respecte a l'any 2009.

En general, els percentatges de resolució favorable han augmentat respecte a l'any 2009 en la telefonia fixa, en què han passat d'un 15,48% a un 20,52%; en telefonia mòbil, d'un 10,98% a un 18,78%, i, concretament, en la casuística dels missatges SMS, en què el percentatge de resolució ha estat del 3,50%, mentre que l'any 2009 havia estat de l'1,03%. Aquest increment percentual del nombre de mediacions es fruit de diverses reunions mantingudes amb responsables de les principals empreses de telecomunicacions per consensuar protocols de tramitació per tal d'agilitzar i optimitzar la gestió de les reclamacions.

Cal destacar especialment aquest any la participació de l'Agència Catalana del Consum en el Llibre Blanc de la Mediació de Catalunya, projecte impulsat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

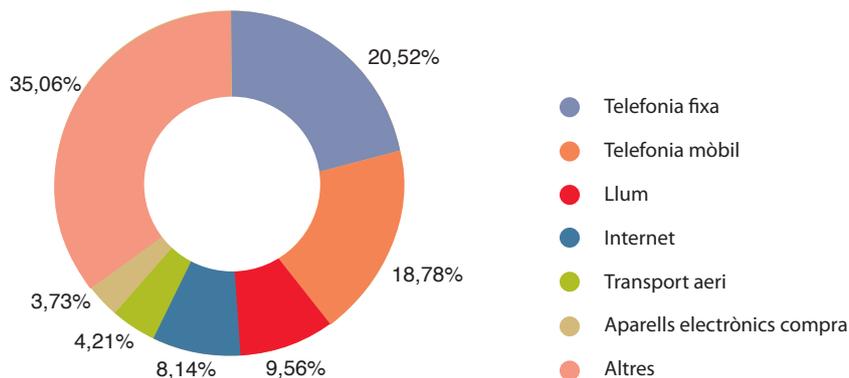
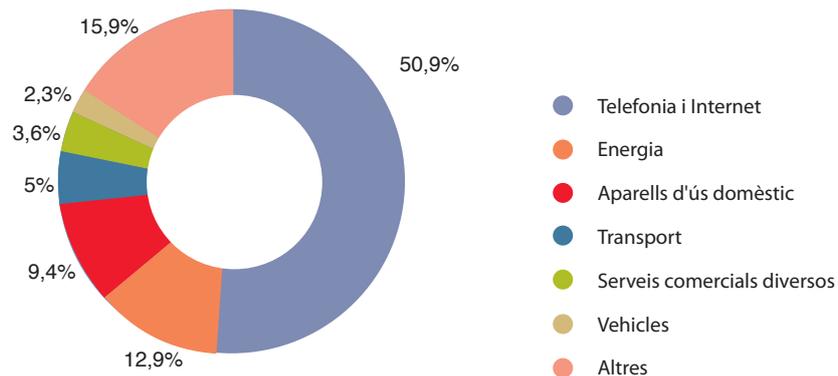
Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

Sector	Total	Percentatge
Telefonia fixa	721	20,52
Telefonia mòbil	660	18,78
Llum	336	9,56
Internet	286	8,14
Transport aeri passatgers	148	4,21
Aparells electrònics (compra )	131	3,73
Serveis comercials diversos	128	3,64
SMS	123	3,50
Altres	86	2,45
Gas	84	2,39
Electrodomèstics (compra)	82	2,33
Serveis financers	66	1,88
Agències viatges	59	1,68
Serveis tècnics reparació electrodomèstics	59	1,68
Informàtica compra	57	1,62
Venda per Internet	51	1,45
Vehicles compra	46	1,31
Assegurances	43	1,22
Mobles	42	1,20

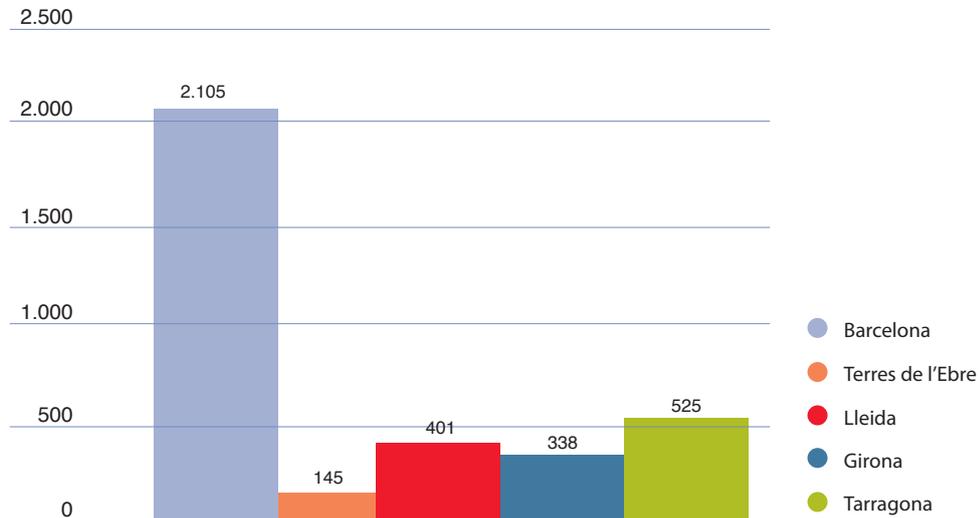
Espectacles	40	1,14
Tallers reparació vehicles	36	1,02
Aigua	28	0,80
Ensenyament	23	0,65
Habitatge compra	21	0,60
Instal·lacions de gas i revisions de gas	21	0,60
Hostaleria	17	0,48
Tèxtil	17	0,48
Habitatges reparacions	14	0,40
Aparcaments	13	0,37
Transport mercaderies	13	0,37
Transport ferroviari	12	0,34
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment calderes calefacció	11	0,31
Tintoreries	10	0,28
Gasolineres	9	0,26
Restaurants	9	0,26
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	7	0,20
Serveis correus	2	0,06
Transport marítim	2	0,06
Animals (compra)	1	0,03
Bars	0	0
Lloguer vehicles	0	0
<b>Total</b>	<b>3.514</b>	<b>100</b>

**CASOS RESULTATS PER ACORD DE MEDIACIÓ PER SECTORS**

3.514 casos resultats per acord de mediació: (2009: 3.024) ↑ 16,20%



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

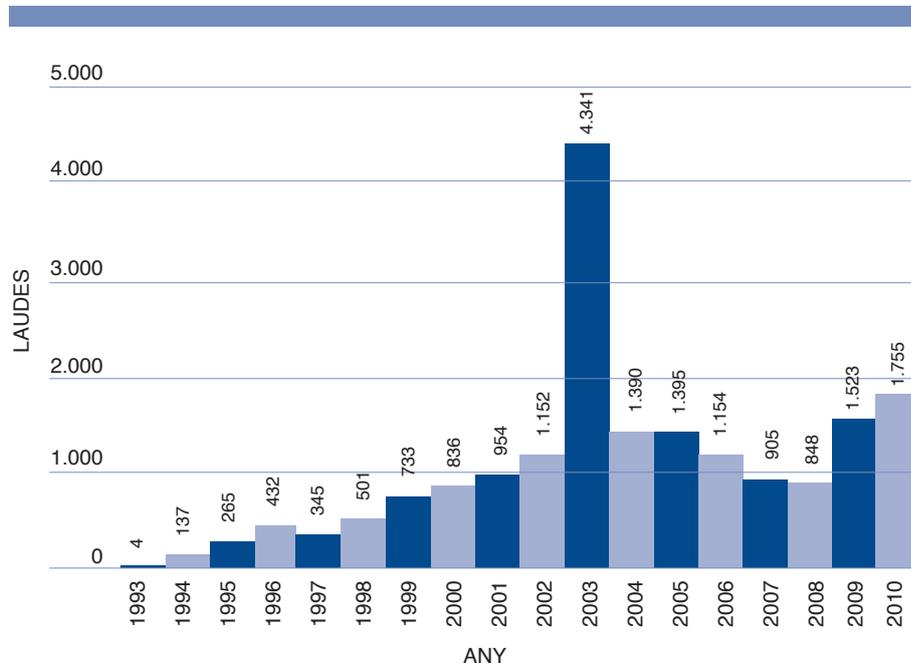


## 9.2. Arbitratge

### Laudes

El nombre de laudes emesos aquest any per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya ha estat de 1.755.

#### LAUDES DICTATS



Aquests laudes tenen la distribució territorial següent:

Llocs audiència	Laudes
Barcelona	937
Lleida	217
Tarragona	146
Girona	132
Tortosa	101

Reus	86
La Bisbal d'Empordà	45
Vilafranca del Penedès	17
Manresa	16
Figueres	14
Santa Coloma de Gramenet	9
Banyoles	6
Vic	6
Sant Cugat del Vallès	6
Santa Coloma de Farners	5
Igualada	5
La Seu d'Urgell	4
Berga	3
<b>Total</b>	<b>1.755</b>

En la celebració de vistes arbitrals, es continua utilitzant el sistema de videoconferència per tal d'evitar que consumidor o empresa s'hagin de desplaçar a un servei territorial en concret, i és el col·legi arbitral qui s'apropa a través dels consells comarcals amb conveni de delegació de competències que disposen d'aquests equips. Concretament, el 2010 s'han celebrat un total de 51 vistes per videoconferència als serveis territorials de Lleida, Girona, Tarragona i Terres de l'Ebre, i als Consells Comarcals de l'Alt Urgell, el Baix Empordà, el Baix Camp, Osona, el Bages, el Berguedà, l'Alt Penedès, l'Anoia i Santa Coloma de Gramenet, i s'ha col·laborat amb altres juntes arbitrals, concretament la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana i la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat de Madrid, per a la utilització d'aquest mitjà (Benidorm i Madrid).

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 dels consumidors i, d'una altra, l'adhesió de les empreses a l'arbitratge.

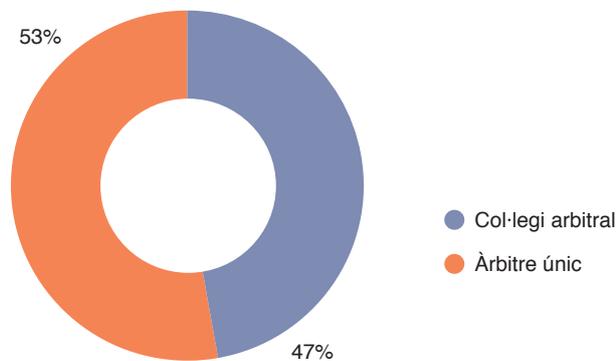
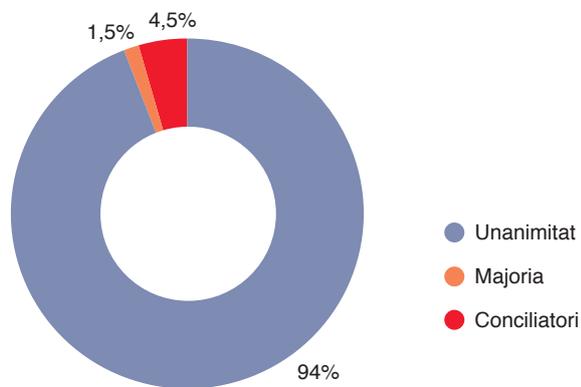
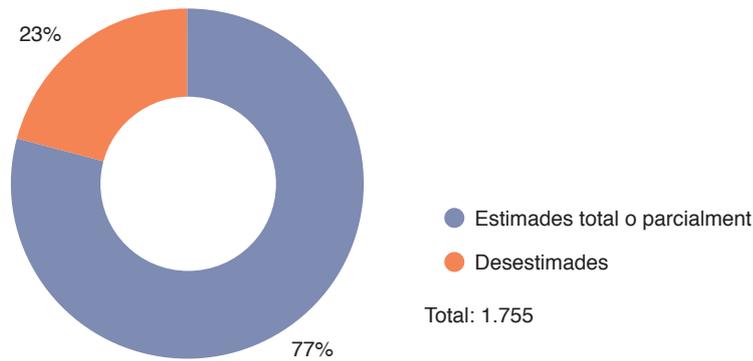
A més, la utilització de la videoconferència contribueix a l'estalvi de costos en temps i desplaçaments tant a les parts com a l'Administració.

Cal fer esment, així mateix, de la progressiva implantació de la tramitació electrònica dels expedients amb les principals empreses més reclamades, la qual cosa suposa també un estalvi de costos i temps i permet agilitzar la resolució d'aquests expedients.

#### Tipus de laude l'any 2009

Pel que fa al tipus de laude, dels 1.755 dictats, 830 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral, mentre que 925 s'han celebrat davant òrgan unipersonal, quantitat que representa el 53% del total de laudes emesos (l'any 2009 va ser del 21%).

Dels celebrats amb col·legi arbitral, 782 han estat dictats per unanimitat dels tres àrbitres que integren l'òrgan arbitral, 13 per majoria i, en el total de totes dues modalitats, 35 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant del col·legi arbitral i s'ha fet constar en un laude. Sobre les vistes celebrades mitjançant col·legi arbitral, cal tenir en compte que el 94% del total dels laudes emesos han estat dictats per acord unànim dels tres àrbitres.



Del total de laudes dictats, 1.343 han estimat totalment o parcialment la petició del consumidor i 412 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 la telefonia mòbil, telefonia fixa i Internet, destacant un important nombre de reclamacions en la casuística d'SMS.

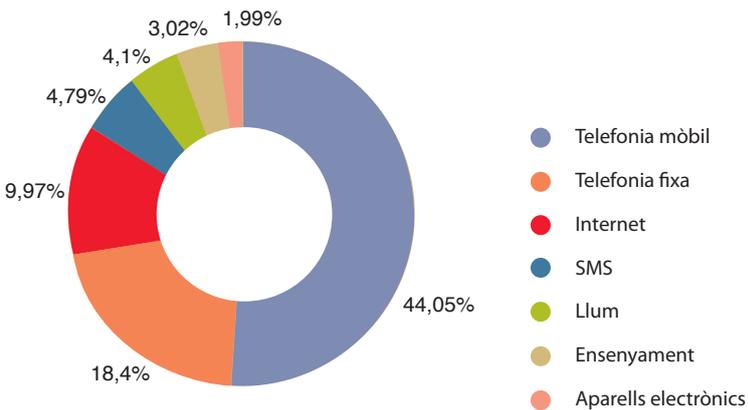
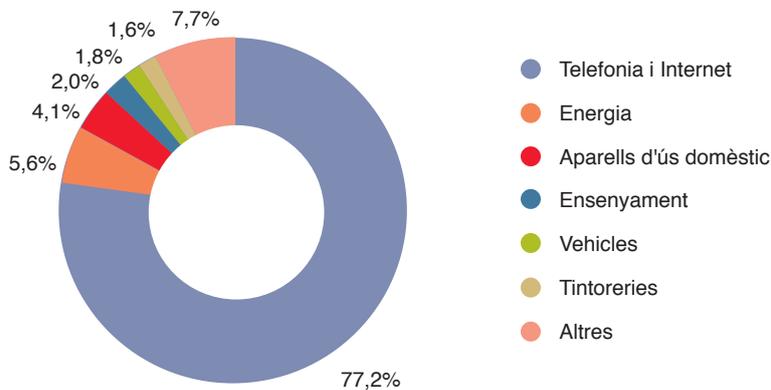
Destaca també un increment del nombre de laudes en el sector de l'energia elèctrica, en què ha passat de l'1,71% l'any 2009 al 4,10% l'any 2010. Curiosament, ha augmentat el nombre de laudes quan el nombre de reclamacions en aquest sector ha disminuït. Això significa que les reclamacions que s'han presentat han tingut un bon filtre previ i han arribat a arbitratge només aquelles reclamacions en les quals no ha estat possible arribar a cap acord per mediació. Els resultats dels laudes d'aquest sector majoritàriament han estat a favor de l'empresa.

**LAUDES EMESOS L'ANY 2009 DISTRIBUÏTS PER SECTORS**

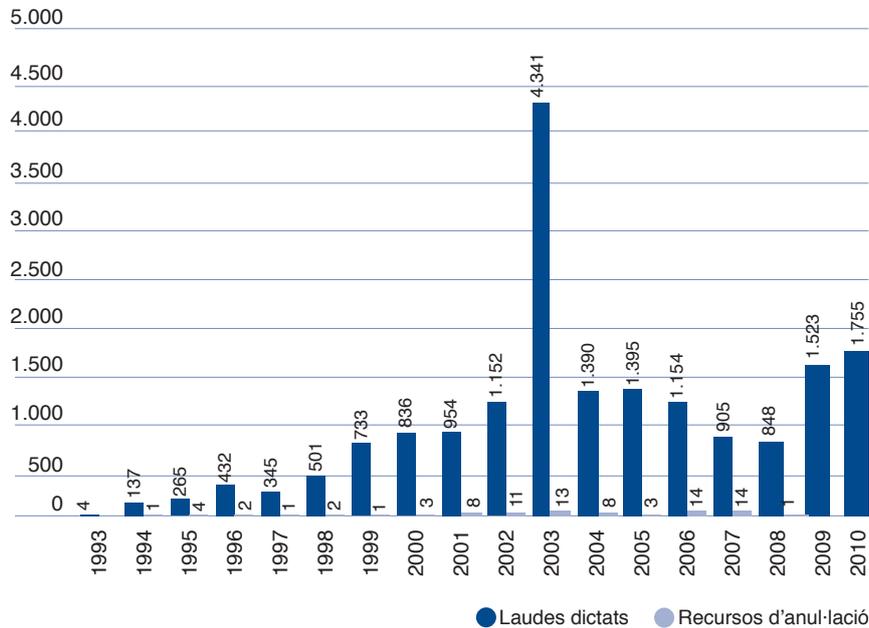
Sector	Total	Percentatge
Telefonia mòbil	773	44,05
Telefonia fixa	323	18,40
Internet	175	9,97
SMS	84	4,79
Llum	72	4,10
Ensenyament	53	3,02
Aparells electrònics (compra )	35	1,99
Tintoreries	28	1,60a
Informàtica compra	20	1,14
Transport ferroviari	19	1,08
Tallers reparació vehicles	18	1,03
Mobles	16	0,91
Aigua	13	0,74
Instal·lacions de gas i revisions de gas	11	0,63
Serveis comercials diversos	11	0,63
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes calefacció	9	0,51
Venda per Internet	9	0,51
Altres	9	0,51
Serveis tècnics reparació electrodomèstics	8	0,46
Gas	8	0,46
Habitatge compra	8	0,46
Serveis correus	7	0,40
Bars	7	0,40
Vehicles compra	6	0,34
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	5	0,28
Habitatges reparacions	5	0,28
Hostaleria	4	0,23
Tèxtil	4	0,23
Lloguer vehicles	4	0,23
Assegurances	3	0,17
Gasolineres	2	0,11
Agències viatges	2	0,11
Transport mercaderies	1	0,06
Animals (compra)	1	0,06
Electrodomèstics (compra)	1	0,06
Aparcaments	1	0,06
Transport aeri passatgers	0	0,00
Restaurants	0	0,00
Transport marítim	0	0,00
Espectacles	0	0,00
Serveis financers	0	0,00
<b>Total</b>	<b>1.755</b>	<b>100,00</b>

LAUDES PER SECTORS

1.755 laudes: (2009: 1.523) ↑ 15,23%



IMPUGNACIÓ DE LAUDES

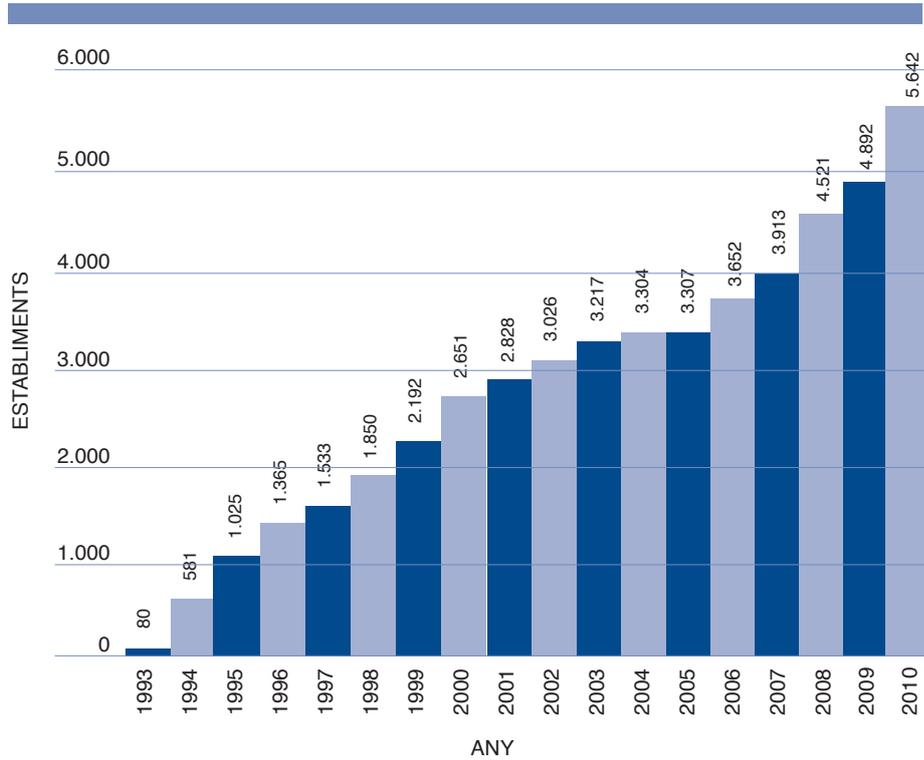


S'aprecia una mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes, la qual cosa és el reflex que, per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, el procediment arbitral s'ha aplicat amb gran rigor i amb el màxim respecte per les ofertes públiques d'adhesió.

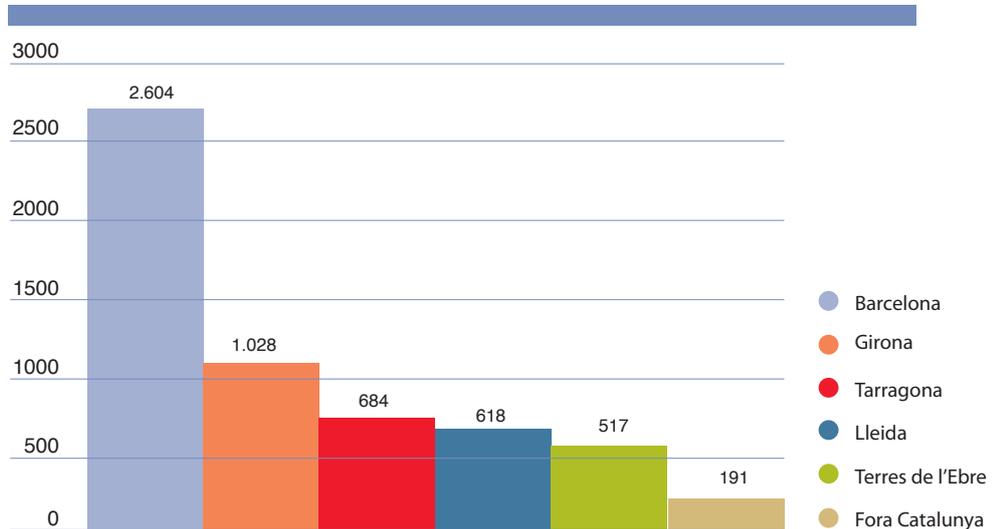
**Adhesions a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya**

Al llarg de l'any 2010 un total 360 empreses i professionals s'han adherit al Sistema Arbitral de Consum a través de la JACC, les quals representen un total de 758 establiments comercials adherits. Així a 31 de desembre del 2010 el total d'empreses i professionals adherits era de 5.642.

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



**ADHERITS PER DEMARCACIÓ TERRITORIAL**



#### Activitats de foment del sistema arbitral de consum

Durant l'any 2010 s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses al Sistema arbitral de consum a través de mesures complementàries com:

- Reunions amb responsables de grans empreses per aconseguir l'adhesió o millorar la relació mútua.
- Tramesa de cartes dirigides a empreses de sectors determinats proposant l'adhesió.
- Reunions amb directors generals de diferents departaments de la Generalitat per tal de fomentar l'arbitratge.
- Participació en programes de ràdio i TV per donar difusió de la mediació i l'arbitratge de consum.
- Realització de xerrades a comerciants i organismes diversos.
- Participació en cursos i ponències.
- Difusió de les noves obligacions que imposa el Codi de consum de Catalunya, de 20 de juliol de 2010, pel que fa a la implantació de l'arbitratge de consum del sector públic.

Any 2010	Total
Arxius	3.478
Trasllat organismes sancionadors	492
Resultats per mediació	3.514
Laudes dictats	1.755
<b>Total establiments adherits a la JACC</b>	<b>5.642</b>

## 10. Inspecció i control del mercat

### 10.1. Campanyes d'inspecció

#### 10.1.1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum porta a terme cada any una programació de campanyes d'inspecció i control de mercat per tal de supervisar l'adequació normativa d'aquells sectors que es consideren prioritaris. D'aquesta manera, dona protecció als consumidors i usuaris i, alhora, vetlla perquè es compleixin els requisits normatius a les empreses que ofereixen productes i serveis.

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

Atès que el consum és una matèria transversal, les campanyes abasten els productes i els serveis posats a disposició dels consumidors --com ara: control de productes alimentaris, de productes industrials i de serveis-- i, al mateix temps, 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 dels requisits generals de l'activitat comercial de l'establiment on es realitza l'acte de consum: horari comercial, retolació general, cartells d'informació, marcatge dels preus, etc.
- Control de la informació precontractual i la publicitat dels productes i serveis de tal forma que no sigui enganyosa o impliqui una pràctica comercial deslleial.
- Control dels drets dels usuaris. Comprovació dels contractes que signen les persones consumidores amb les empreses per tal que no continguin clàusules abusives, que els productes i serveis siguin segurs, control dels drets lingüístics, etc.

Els resultats obtinguts pel control del mercat i la investigació de les denúncies presentades al llarg de l'any ens donen una visió aproximada de la realitat del mercat i d'aquelles accions que caldrà emprendre en el futur per tal de millorar la relació entre les persones consumidores i els agents econòmics.

#### 10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

##### Control d'aliments

###### Aliments infantils:

Àmbit d'actuació: estatal, parcialment.

**Descripció:** A l'efecte d'aquesta campanya, es consideren aliments infantils aquells destinats a lactants i a nens petits. S'hi inclouen aliments elaborats a base de cereals, les llets de continuació i els denominats col·loquialment com a potets.

**Objectiu:** L'objectiu de la campanya és la comprovació de l'etiquetatge i l'adequació de la normativa vigent en un sector especialment protegit: la població infantil.

**Actuacions:** s'han fet un total de 13 actuacions.

**Resultats:** no s'ha detectat cap incompliment.

###### Control de productes alimentaris amb al·legacions "sense":

Àmbit d'actuació: Catalunya.

**Descripció:** Garantir un alt nivell de protecció al consumidor contra les al·legacions en aliments que siguin exagerades o falses o no tinguin fonament. La informació de les etiquetes alimentàries ha de

ser clara i precisa, i ha de permetre les persones consumidores estar ben informades pel que fa als aliments que triïn.

**Objectiu:** L'objectiu de la campanya és fer una actuació concreta en els aliments que porten alguna de les al·legacions següents:

- Sense greixos - sense greixos saturats - sense sucre
- Sense sal
- Sense aportament energètic - sense calories
- Sense gluten (no infantils)
- Sense alcohol (begudes)

**Actuacions:** s'han fet un total de 40 actuacions.

**Resultats:** s'ha proposat la incoació d'un expedient administratiu sancionador.

### 10.1.3. Campanyes de control de serveis

#### Autoescoles

**Àmbit d'actuació:** Catalunya.

**Descripció:** Les autoescoles treballen en un clima de forta competència. Això pot ocasionar que determinades pràctiques comercials d'autoescoles puguin afectar els drets dels consumidors.

Paral·lelament, ha augmentat el nombre de locals dedicats a aquesta formació, ja que la modificació de la normativa permet que les autoescoles puguin operar amb un sol professor, quan abans el nombre mínim era de dos.

**Objectiu:** L'objectiu de la campanya és la comprovació del compliment de la normativa vigent pel que fa a la pràctica comercial, la publicitat, la informació sobre els preus i la documentació contractual.

**Actuacions:** s'han realitzat 12 actuacions.

**Resultats:** pendent de decisió.

#### Compra de productes per Internet

**Àmbit d'actuació:** Catalunya.

**Descripció:** Definim el comerç electrònic com tota transacció realitzada electrònicament a través d'Internet, excloent-hi les fetes en caixers automàtics, EDI, terminals de telefonia mòbil, amb independència del mitjà de pagament utilitzat, i del mecanisme d'intercanvi utilitzat (adhesió, subhasta, negociació entre les parts, etc.). Es pot dir que el comerç electrònic a través d'Internet ha creat un nou model de consum en aquest sector, en el qual la comparació simultània de desenes d'ofertes a través de la xarxa constitueix una garantia d'obtenir els preus més assequibles. En els últims anys, les compres per Internet han tingut un creixement molt rellevant.

**Objectiu:** En aquest tipus de contractació hi concorren diversos paràmetres que poden limitar els drets dels consumidors, per tant, l'objectiu de la campanya és la comprovació de l'adequació de la contractació per Internet de determinats productes a la legislació vigent.

La campanya posa una atenció especial en el control del preu complet, en el desglossament de l'import d'incrementos o descomptes, despeses que es repercuteixin i despeses addicionals per serveis accessoris, finançament o d'altres, així com en el lliurament efectiu de la comanda, dret de desistiment, pagament amb targeta, etc.

**Actuacions:** s'han fet un total de 19 actuacions.

**Resultats:** pendent de decisió.

### Campanya de rebaixes d'estiu i d'hivern

Àmbit d'actuació: Catalunya.

**Descripció:** Són rebaixes les vendes que tradicionalment es duen a terme en els sectors de roba de confecció, calçat i complements, etc., amb la finalitat de donar sortida als articles que resten a l'establiment un cop transcorreguda la temporada. No són rebaixes les modalitats de vendes a preus inferiors als habituals com són la venda en liquidació (venda a preus inferiors per tancament o canvi d'orientació del negoci), venda de saldos (venda d'articles passats de moda o deteriorats) o les ofertes (preu més baix a fi de promoure un producte). Per tant, independentment del nom amb què es faci pública l'activitat de venda, s'ha de comprovar que realment sigui una oferta o una liquidació, etc., i no s'amagui una rebaixa sota una denominació diferent.

**Objectiu:** Comprovar, entre altres qüestions, que s'informa el consumidor d'acord amb la normativa, amb atenció especial sobre la indicació de preus en la venda d'articles a preu rebaixat o bé que s'indica el percentatge de descompte.

**Actuacions:** s'han fet un total de 244 actuacions en la campanya de rebaixes d'hivern i 258 actuacions en la campanya de rebaixes d'estiu.

**Resultats:** en un total de 23 actuacions, s'ha proposat la incoació d'expedients administratius sancionadors.

### Campanya de control de CO<sub>2</sub>

Àmbit d'actuació: europeu.

**Descripció:** La Comissió Europea va considerar que la informació sobre el consum de combustible i emissions de CO<sub>2</sub> pot influir en la decisió del consumidor a favor dels automòbils que consumeixin menys combustible i que emetin menys CO<sub>2</sub>.

Aquesta informació i la forma com s'ha de donar al consumidor va quedar establerta en la Directiva 1999/94/CE, de 13 de desembre de 1999, relativa a la informació sobre el consum de combustible y sobre les emissions de CO<sub>2</sub> facilitada al consumidor en comercialitzar turismes nous i en els que s'ofereixin en arrendament financer.

**Objectius:** Comprovar que es proporciona als consumidors la informació relativa al consum de combustible i a les emissions de CO<sub>2</sub> dels turismes nous que es posin a la venda o s'ofereixin en arrendament financer a Catalunya, per tal que els consumidors puguin escollir amb fonament.

**Actuacions:** s'han fet un total de 618 actuacions.

**Resultats:** en un total de 101 actuacions, s'ha proposat la incoació d'expedients administratius sancionadors.

### Campanya de control de condicions tècniques de venda

Àmbit d'actuació: Catalunya.

**Descripció:** Aquesta campanya de caràcter bàsic i genèric es programa per tal de controlar el compliment per part dels establiments dels requisits tècnics d'informació als consumidors obligatoris.

**Objectiu:** L'objectiu és comprovar el compliment dels requisits per part dels establiments de venda dels productes i serveis objecte d'aquesta campanya, especialment pel que fa a la informació dels preus dels productes i dels serveis, el lliurament de comprovants de venda, la informació sobre l'horari comercial i la tinença dels fulls oficials de reclamació/denúncia, i els rètols de caràcter fix i documents d'oferta redactats almenys en català.

**Actuacions:** s'han fet un total de 651 actuacions

**Resultats:** en un total de 20 actuacions, s'ha proposat la incoació d'expedients administratius sancionadors.

#### 10.1.4 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 seva comercialització a l'abast dels consumidors.

**Objectiu:** Es tracta d'analitzar paràmetres de composició i adequació a la normativa que els regula, així com la informació i l'etiquetatge preceptiu. També inclou l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de les invitacions a comprar. Entre els paràmetres per a la selecció de la presa de mostres la inspecció prioritza aquells en què d'entrada s'observi algun tipus d'incompliment en l'etiquetatge o siguin productes denunciats, en oferta o marques noves de consum més habituals, així com l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de la comunicació comercial.

**Actuacions:**

- Nombre d'actuacions previstes en el control programat de productes alimentaris: 400 preses de mostres.
- Nombre d'actuacions previstes en el control programat de productes no alimentaris: 450 preses de mostres.

Decisió	Programat alimentari	Programat no alimentari
Sense decisió	59	53
Arxiu	313	326
Comunicació/trasllat	17	38
Acord d'inici d'expedient sancionador	23	24
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>417</b>

#### 10.1.5. Actuacions inspectores per campanya

##### 10.1.5.1 Resum d'actuacions per demarcació

##### RESUM D'ACTUACIONS PER DEMARCACIÓ

Campanya	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Campanyes anys anteriors	379	41	70	164	36	690
10111 Rebaixes d'hivern	37	81	53	40	33	244
1002 Aliments amb al·legacions "sense"	22	10	2	3	3	40
1012 Programat alimentaris	126	75	84	61	50	396
1013 Programat no alimentaris	107	101	84	82	67	441
1014 Control de CO <sub>2</sub>	176	220	41	111	70	618
1003 Aliments infantils	4		3	6		13
10112 Condicions tècniques de venda	113	215	125	126	72	651
10113 Rebaixes d'estiu	54	72	52	50	30	258

1010 Venda de productes per Internet	9	10				19
1007 Autoescoles		1	4	4	3	12
<b>Total</b>	<b>1.027</b>	<b>826</b>	<b>518</b>	<b>647</b>	<b>364</b>	<b>3.382</b>

#### 10.1.5.2 Resum de decisions preses

CAMPANYES 2010	Pendent	Arxiu	Comunicació/ trasllat	Expedient sancionador	Total
Campanyes anys anteriors	104	370	23	193	690
10111 Rebaixes d'hivern	21	205	0	18	244
1002 Aliments amb al·legacions "sense"	4	33	1	2	40
1012 Programat alimentaris	57	302	14	23	396
1013 Programat no alimentaris	48	330	37	26	441
1014 Control de CO <sub>2</sub>	90	426	1	101	618
1003 Aliments infantils	2	11	0	0	13
10112 Condicions tècniques de venda	221	410	0	20	651
10113 Rebaixes d'estiu	16	237	0	5	258
1010 Venda de productes per Internet	16	3	0	0	19
1007 Autoescoles	12	0	0	0	12
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>2.327</b>	<b>76</b>	<b>388</b>	<b>3.382</b>

#### 10.1.6 Denúncies

Els ciutadans, les empreses i associacions empresarials, i les organitzacions de consumidors presenten denúncies administratives davant la Inspecció de consum sobre presumptes infraccions observades en el funcionament del mercat. Per mitjà de la denúncia es comuniquen a l'administració competent en matèria de protecció de les persones consumidores uns fets, circumstàncies o esdeveniments que poden vulnerar la normativa de consum. Si de la denúncia deriven indicis d'infracció administrativa, s'han d'iniciar d'ofici els procediments administratius adequats per evitar la vulneració de la normativa. La Inspecció de consum comprova el compliment de la normativa aplicable al sector d'activitat econòmica en qüestió per protegir l'interès general de les persones consumidores. L'expedient pot donar lloc a la imposició d'una sanció administrativa al responsable de la comercialització del producte o al prestador del servei que ha comès la infracció. La sanció té sempre una raó de ser exemplar. El denunciante no obté cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

L'any 2010 s'han tramitat a tot Catalunya 4.562 denúncies, les quals han estat presentades per diversos conductes: directament a qualsevol de les seus de l'ACC, o a les oficines d'informació al consumidor dels consells comarcals que han subscrit un conveni de col·laboració amb l'Agència, o procedents d'altres administracions públiques (ajuntaments o d'altres comunitats autònomes). La distribució és la següent:

Demarcació	Nombre de denúncies	%
Barcelona	3.477	75,72
Girona	258	5,62
Tarragona	530	11,54
Lleida	259	5,64

Terres de l'Ebre	38	0,83
<b>Total</b>	<b>4.562</b>	<b>100,00</b>

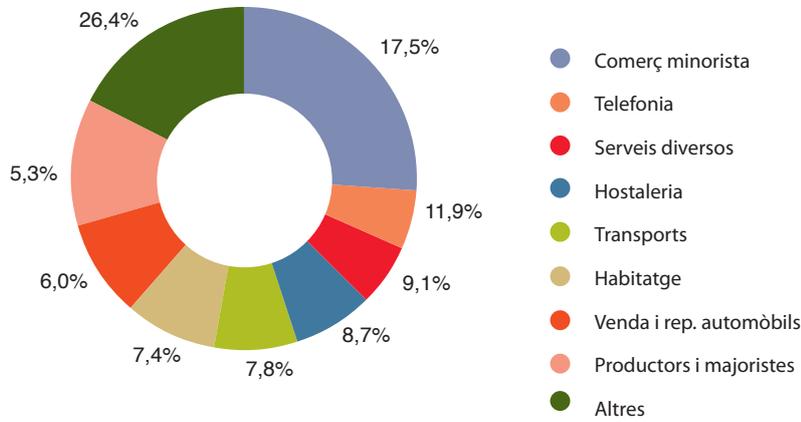
**Classificació de les denúncies per tipus de producte/servei:**

Producte / servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	%
Alimentació	395	7	12	27	3	444	10
Productes industrials	614	15	52	119	9	809	18
Serveis	1.911	208	147	324	24	2.614	57
Subministraments i telecomunicacions	557	28	48	60	2	695	15
<b>Total</b>	<b>3.477</b>	<b>258</b>	<b>259</b>	<b>530</b>	<b>38</b>	<b>4.562</b>	<b>100</b>

**Classificació per sector:**

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total general	%
Comerç minorista	640	46	29	79	3	797	17
Telefonia	443	27	32	38	1	541	12
Serveis diversos	325	14	16	55	4	414	9
Hostaleria	325	13	22	31	7	398	9
Transports	191	58	21	83	1	354	8
Venda i reparació automòbils	183	9	38	34	9	273	6
Productors i majoristes	214	4	8	14	1	241	5
Rehabilitació habitatges	175	9	10	28	4	226	5
Electrodomèstics, sat	114	11	16	31	2	174	4
Energia, llum, gas	128	5	13	12	1	159	3
Tèxtil, calçat	108	13	3	16	1	141	3
Agències de viatges	113	5	11	7	1	137	3
Alimentació	117	6		6	2	131	3
Habitatge, immobiliària	49	18	9	37		113	2
Grans superfícies	73	2	10	15		100	2
Serveis financers	60	8	8	19	1	96	2
Informàtica	78	2	4	1		85	2
Mobles	58	3	2	7		70	2
Ensenyament, idiomes	35	2	2	6		45	1
Assegurances	20	1	3	6		30	1
Publicitat	16	1				17	0
Correus	3		2	4		9	0
Venda domiciliària	4	1		1		6	0
Loteries	5					5	0
<b>Total general</b>	<b>3.477</b>	<b>258</b>	<b>259</b>	<b>530</b>	<b>38</b>	<b>4.562</b>	<b>100</b>

**Denúncies: 4.562** (2009: 9.120) ↓ 49,98 %



**Tipificació dels incompliments normatius de les denúncies:**

Un cop analitzades les sol·licituds dels consumidors que s'han tramitat com a denúncies, han estat classificades de la manera següent:

Tipificació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total general	%
Vulneració dels drets lingüístics	1.426	24	4	56		1.510	25,97
Prestacions de serveis	473	63	9	325	18	888	15,27
Infraccions en publicitat	540	30	8	169	5	752	12,93
Genèrica	382	25	217	57	2	683	11,75
Incompliments en transaccions comercials	439	44		50	4	537	9,24
Incompliment documentació, informació, llibres	195	23	7	67	13	305	5,25
Incompliments en l'activitat mercantil	174	17	4	109		304	5,23
Clàusules contractuals	171	7	5	35	3	221	3,80
Infraccions en matèria de preus	102	19	6	34	4	165	2,84
Atenció comercial deficient	92	8		39		139	2,39
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	91	3	1	22		117	2,01
Alteració, adulteració, frau o engany	35	11	5	35	2	88	1,51
Seguretat de productes	39	7	1	15	1	63	1,08
Queixes		1		21		22	0,38
Altres infraccions		7	1	9	3	20	0,34
<b>Total general</b>	<b>4.159</b>	<b>289</b>	<b>268</b>	<b>1.043</b>	<b>55</b>	<b>5.814</b>	<b>100,00</b>

Al llarg del 2009, s'han tramès a altres organismes un total de 1.209 denúncies.

Organisme al qual es tramet	Nombre de denúncies	%
Altres organismes de Catalunya	1.072	88,67
Altres organismes de fora de Catalunya	137	11,33
<b>Total general</b>	<b>1.209</b>	<b>100,00</b>

### 10.2. Comunicacions

Són els instruments de cooperació institucional en el desenvolupament de la política de consum que reforcen la col·laboració entre les comunitats autònomes o altres administracions públiques. Les comunicacions traslladen actuacions inspectores en favor de l'organisme competent per raó de la matèria o del territori.

Comunicacions rebudes	
Actuacions	816

Comunicacions trameses	
Actuacions	248

### 10.3. Ordres de servei

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

Durant l'any 2010, a Catalunya s'han fet 94 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:

Demarcació i any	Total Catalunya	%
Barcelona	69	73
Girona	1	1
Tarragona	18	19
Terres de l'Ebre	6	6
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

### 10.4. Xarxa d'alerta

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació dels consumidors de la UE respecte a la Directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions en relació amb els productes potencialment perillosos i que permet evitar riscos per a la seguretat. Aquestes actuacions són actuacions no programades.

S'han gestionat un total de 2.975 alertes, la procedència de les quals és la següent:

**CE:** Comunitàries

**CA:** Comunitats Autònomes

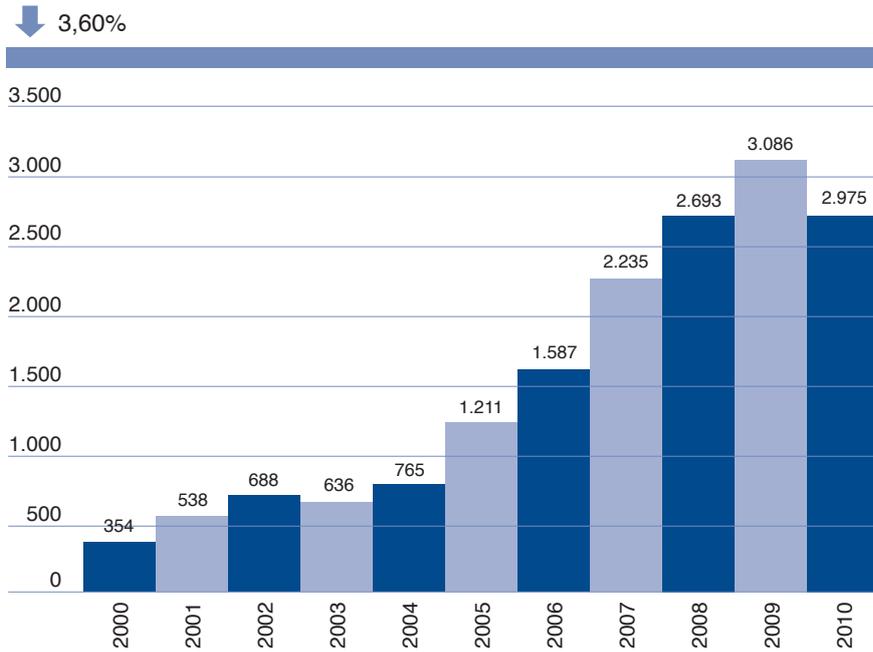
**ACC:** Agència Catalana del Consum (alertes pròpies). Dins d'aquestes també s'inclouen:

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

10.4.1 Distribució de l'origen de les alertes

Organismes	Nombre d'alertes
UE	2.256
CA	556
ACC	163
<b>TOTAL</b>	<b>2.975</b>

EVOLUCIÓ DELS PRODUCTES ALERTATS A CATALUNYA



10.4.2 Classificació per tipus de producte alertat

Material elèctric i d'il·luminació	26,2%
Joguines	21,4%
Puericultura	11,2%
Vehicles de motor	8,7%
Productes químics	8,2%
Tèxtil	8,0%
Altres	6,5%
Electrodomèstics	6,2%
Ferreteria i bricolatge	1,7%
Accessoris automòbil	1,2%
Alimentació	0,5%

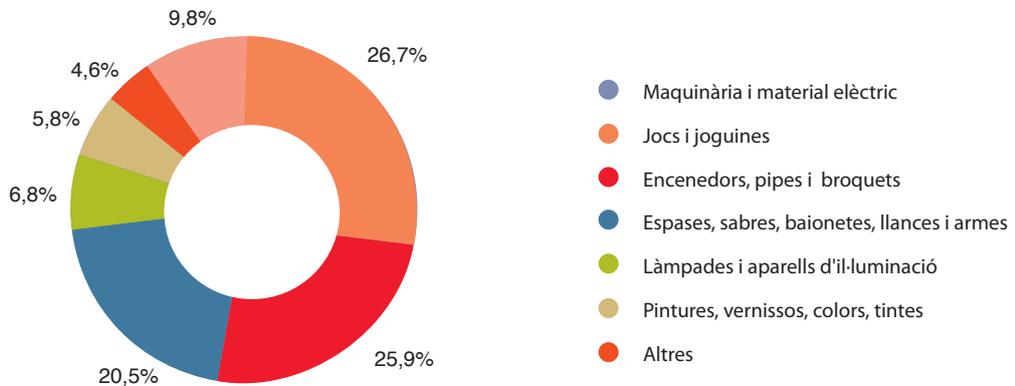
El total d'alertes que afecten a empreses domiciliades a Catalunya és de 383.

**10.4.3 Actuacions de retirada del mercat - destrucció de mercaderia**  
 Inclou tota l'ACC (xarxa d'alerta i altres)

**RETIRADA DEL MERCAT**

Sector	Total
Maquinària i material elèctric, cables	39.215
Jocs i joguines, articles de broma	38.041
Encenedors, pipes i broquets	30.109
Espases, sabres, baionetes, llances i armes	10.002
Làmpades i aparells d'il·luminació	8.481
Pintures, vernissos, colors, tintes	6.690
Cotxets de nens, puericultura	4.685
Estatuetes, objectes d'adorn, marcs per a fotos, miralls	3.335
Altres productes químics	2.151
Altres articles d'edició	780
Papereria	638
Jerseis, Suèters, articles de punt	635
Recanvis i accessoris de bicicletes	323
Altres articles tèxtils	307
Articles de marroquineria i viatge	214
Ventiladors i campanes de ventilació	210
Assecadors de cabell i mans, planxes elèctriques	189
Roba interior	183
Perfums i preparats de bellesa i higiene, cosmètics	132
Articles esportius	124
Articles plàstics per a la escola o d'oficina	104
Sucre, mel, caramels, xiclets	94
Altres instruments òptics, punters làser	92
Petit electrodomèstic	62
Calçat de vestir	53
Altres	154
<b>Total</b>	<b>147.003</b>

**PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT**



**Total productes retirats: 147.003**

Pel que fa a productes retirats, cal ressaltar:

**Joguines:**

- Perruques: 13.671 unitats
- Tiradors: 9.999 unitats

**Material elèctric:**

- Adaptadors: 21.202 unitats
- Garlandes: 7.741 unitats

**Decoració:**

- Fruitas decoratives, mango, pomelo: 2.928 unitats

**Productes diversos:**

- Encenedors: 30.109 unitats
- Polseres 11.100 unitats

**DESTRUCCIÓ DE MERCADERIA:**

Sector	Total
Jocs i joguines, articles de broma	9.081
Cotxets de nens, puericultura	7.125
Maquinària i material elèctric, cables	6.070
Estatuetes, objectes d'adorn, marcs per a fotos, miralls	3.221
Forns, cuines, graelles	2.170
Làmpades i aparells d'il·luminació	1.762
Perfums i preparats de bellesa i higiene, cosmètics	852
Decoració interior	806
Forns de microones	522
Mitges, mitjons, leotards	373
Accessoris, recanvis d'automòbil	209
Petit electrodomèstic	135
Fregadors, rentamans, banyeres (metàl·lics)	120
Articles esportius	85

Serveis comercials al detall de begudes alcohòliques i altres begudes	31
Afaiadores, aparells de depilació i de tallar el cabell	27
Calçat de vestir	7
Altres	6
<b>Total</b>	<b>32.602</b>

Pel que fa a productes comissats i destruïts, cal ressaltar:

**Joguines:**

- Vareta de fada: 1.914 unitats

**Puericultura:**

- Cadena xumet amb ós de peluix: 5.071 unitats

**Material elèctric:**

- Adaptadors elèctrics: 2.922 unitats

**Productes diversos:**

- Sandvitxeres: 2.170 unitats

### 10.5. Actuacions d'inspecció

La Inspecció de consum ha realitzat 26.117 actuacions al llarg del 2010, que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

#### 10.5.1. Classificació per motiu d'actuació

Motiu actuació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Campanya	1.027	826	518	647	364	3.382
Denúncia	4.682	376	240	359	23	5.680
Derivació acta	1.723	325	66	121	11	2.246
D'ofici	916	131	116	90	19	1.272
Ordre de servei	69	1	0	18	6	94
Xarxa d'alerta	5.045	1.799	2.536	2.155	1.908	13.443
<b>Total general</b>	<b>13.462</b>	<b>3.458</b>	<b>3.476</b>	<b>3.390</b>	<b>2.331</b>	<b>26.117</b>

#### 10.5.2. Classificació per tipus de producte/servei

Tipus de producte/servei	Acta	Informe	Total general	%
Alimentació	1.608	528	2.136	8%
Productes industrials	4.216	12.871	17.087	65%
Serveis	2.341	3.690	6.031	23%
Subministraments i telecomunicacions	379	484	863	3%
<b>Total general</b>	<b>8.544</b>	<b>17.573</b>	<b>26.117</b>	<b>1</b>

### 10.5.3. Classificació per organisme

Les actuacions d'inspecció poden ser realitzades per personal inspector de qualsevol de les seus de l'ACC o dels consells comarcals que han signat un conveni amb l'ACC.

Demarcació	Acta	%	Informe	%	Total
Barcelona	5.313	62,18	8.149	46,37	13.462
Girona	1.027	12,02	2.431	13,83	3.458
Lleida	776	9,08	2.700	15,36	3.476
Tarragona	1.020	11,94	2.370	13,49	3.390
Terres de l'Ebre	408	4,78	1.923	10,94	2.331
<b>Total general</b>	<b>8.544</b>	<b>100,00</b>	<b>17.573</b>	<b>100,00</b>	<b>26.117</b>

### 10.5.4. Actuacions amb proposta de decisió d'iniciar procediment sancionador

Del total d'actuacions inspectores fetes a l'any 2010, n'hi ha un total de 2.900 que han donat lloc a la proposta d'incoació d'un expedient administratiu sancionador i que les podem classificar per tipus de producte o servei de la següent manera:

Producte/servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total general
Alimentació	291	57	20	4	6	378
Productes industrials	740	60	35	114	17	966
Serveis	952	82	36	102	7	1.179
Subministraments i telecomunicacions	348	9	17	3		377
<b>Total general</b>	<b>2.331</b>	<b>208</b>	<b>108</b>	<b>223</b>	<b>30</b>	<b>2.900</b>

### 10.5.5. Classificació per tipus de decisió

De les actuacions fetes per Inspecció de consum durant el 2010 les decisions adoptades han estat:

Tipus de decisió	Total	%
Acord d'inici expedient sancionador	2.900	11
Arxiu	14.165	54
Comunicació/trasllat	366	1
Altres	4	0
Pendent	8.682	33
<b>Total general</b>	<b>26.117</b>	<b>100</b>

## 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 2010, s'han incoat un total de 1.170 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	237	31	30	1	13	312
Productes industrials	205	30	15	21	5	276
Serveis	322	98	3	39	11	473
Subministraments i telecomunicacions	95	12	1	1		109
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>171</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>29</b>	<b>1.170</b>

El nombre d'expedients incoats d'alimentació s'ha incrementat molt per la campanya de venda al detall d'aliments frescos (mercats municipals).

Nombre d'expedients incoats per sector agrupat:

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Altres	10	1	2	3		16
Agències de viatges	24			2		26
Mobles	9	3	1			13
Alimentació	37	4	8	1	3	53
Publicitat	4					4
Assegurances	1					1
Serveis financers	18	2		1		21
Telefonia	95	14		1		110
Tèxtil, calçat	27	16	2	1	3	49
Serveis diversos	45	6		1		52
Transports	54	17		18	2	91
Venda i reparació automòbils	71	11	1	3	1	87
Habitatge, immobiliària	12	20		1		33
Comerç minorista	251	51	25		11	338
Productors i majoristes	99	11	4	16		130
Loteries	1					1
Rehabilitació habitatges	44	6	3	5	4	62
Electrodomèstics, sat	13	4	2	2		21

Energia, llum, gas	3					3
Ensenyament, idiomes	4	1		1		6
Grans superfícies	13			1	2	16
Hostaleria	16	1		2	3	22
Informàtica	8	3	1	3		15
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>171</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>29</b>	<b>1.170</b>

*Nota.* L'elevat nombre d'expedients incoats en transport a Tarragona és degut al fet que es van incoar expedients per cada denúncia.

### Expedients incoats per campanyes (2010)

Campanya	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Campanyes anys anteriors	6	10	0	7	2	25
Etiquetatge aliments, 2009	95	23	22		10	150
Campanya de control de joguines, 2009		2				2
Lluminàries, 2009	1					1
Cases empenyorament, 2009	14					14
Serveis turístics, 2009	108	10				118
Programat alimentaris, 2009	19		2		3	24
Programat no alimentaris, 2009	19	4	8	1		32
Aliments amb al·legacions "sense"		1				1
Rebaixes d'hivern		13			3	16
Rebaixes d'estiu		1				1
Programat alimentaris	2		8	1		11
Programat no alimentaris	4		1		1	6
Control CO <sub>2</sub>	34					34
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>64</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>435</b>

### 11.3. Plecs de càrrecs

Plecs 2010	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>86</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>617</b>

### 11.4 Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2010

Resolució 2010	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
<b>Total</b>	<b>804</b>	<b>151</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>1.053</b>

**11.5. Expedients resolts per tipus de resolució**

Tipus de resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Arxiu altres motius	5					5
Caducitat	123					123
Sanció	774	172	33	48	20	1.047
Sobreseïment	24	6	4	1		35
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>178</b>	<b>37</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>1.210</b>

Nota. L'elevat nombre de caducitats a Barcelona prové d'expedients pendents de resoldre de l'any 2006, arran de la sentència del TSJC de l'octubre del 2006.

**11.6. Expedients resolts amb sanció per sector**

Sector	Nombre d'expedients sancionadors	Import quantia (€)	% quantia per sector
Agències de viatges	11	60.100	1,55
Alimentació	39	129.200	3,32
Assegurances	1	4.000	0,10
Comerç minorista	333	570.175	14,67
Electrodomèstics, sat	31	86.850	2,23
Energia, llum, gas	1	9.000	0,23
Ensenyament, idiomes	10	55.500	1,43
Grans superfícies	14	46.300	1,19
Habitatge, immobiliària	48	196.600	5,06
Hostaleria	11	24.050	0,62
Informàtica	14	49.750	1,28
Loteries	2	6.600	0,17
Mobles	13	18.800	0,48
Productors i majoristes	102	376.350	9,68
Publicitat	8	28.600	0,74
Rehabilitació habitatges	63	215.200	5,54
Serveis diversos	42	92.300	2,37
Serveis financers	13	73.350	1,89
Telefonia	91	1.014.176	26,09
Tèxtil, calçat	42	71.050	1,83
Transports	74	568.850	14,63
Venda domiciliària	1	2.700	0,07
Venda i reparació automòbils	67	149.350	3,84
Altres	16	38.450	0,99
<b>Total</b>	<b>1.047</b>	<b>3.887.301</b>	<b>100,00</b>

**11.7. Tipologia de les infraccions sancionades**

Motiu de sanció (infracció)	Nombre infraccions	Import (€)	Quantia %
Clàusules contractuals	188	1.422.126	36,6
Incompliment disposicions seguretat de béns	130	357.550	9,2
Infraccions en publicitat	67	325.150	8,4
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	261	321.725	8,3
Incompliment documentació, informació, llibres	270	309.500	8,0
Alteració, adulteració i frau en productes	48	247.800	6,4
Vulneració drets lingüístics	235	221.525	5,7
Infraccions en matèria de preus	95	207.275	5,3
Infraccions control i col·laboració inspecció	93	137.350	3,5
Prestacions de serveis	94	185.900	4,8
Incompliments en l'activitat mercantil	47	64.000	1,6
Incompliment en transaccions comercials	47	87.400	2,2
<b>Total</b>	<b>1.575</b>	<b>3.887.301</b>	<b>100,0</b>

**11.8. Quantia de les sancions**

Import sancions	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
<b>Total</b>	<b>3.473.301</b>	<b>313.750</b>	<b>18.550</b>	<b>53.000</b>	<b>28.700</b>	<b>3.887.301</b>

**11.9 Recursos administratius**

Interposició de recursos 2010	Alçada	Revisió	Contenciós	Total
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>15</b>	<b>74</b>	<b>539</b>

Resolució recursos 2010	Alçada	%	Revisió	%	Contenciós	%	Total	%
Desestimat	355	76	2	40	40	59	397	73
Desistit		0		0	6	9	6	1
Estimat	18	4		0	10	15	28	5
Estimat parcialment	45	10		0	7	10	52	10
Inadmès	52	11	3	60	5	7	60	11
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>543</b>	<b>100</b>

## 12. Normativa

Durant l'any 2010, s'ha treballat en l'elaboració i la tramitació de projectes normatius i en l'elaboració d'informes jurídics.

### 12.1. Normes pròpies

S'ha elaborat, tramitat i ha entrat en vigor la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (DOGC 5677, de 23 de juliol de 2010) .

### 12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

#### Estat espanyol

- Esborrany de Reial decret pel qual es desenvolupa el Sistema espanyol de vigilància del mercat de productes.
- Projecte de Llei d'economia sostenible.
- Projecte de Reial decret de modificació del Reial decret 880/1990 sobre seguretat de les joguines.
- Llei de qualitat agroalimentària.
- Projecte de Reial decret pel qual es modifica el Reial decret 4/2007, de 12 de gener, pel qual s'aproven els mètodes d'anàlisi quantitius de barreges binàries de fibres tèxtils.
- Projecte de Reial decret pel qual es modifica, per a la seva adaptació al progrés tècnic respecte de la fibra melamina, el Reial decret 928/1987, de 5 de juny, relatiu a l'etiquetatge de composició dels productes tèxtils.
- Reial decret pel qual es regula el procediment per a la tramitació de les reclamacions de l'usuari de transport aeri i el servei d'atenció a l'usuari de les companyies aèries.
- Resolució IRP/3289/2010, d'11 d'octubre, per la qual es fa públic un acord de la Subcomissió de Seguiment Normatiu, Prevenció i Solució de conflictes de la Comissió Bilateral Generalitat-Estat.
- Avantprojecte de Llei pel qual es regulen els paràmetres mínims de qualitat dels serveis d'atenció al client, de les empreses que presten serveis econòmics d'interès general.

#### Catalunya

- Projecte de Decret de regulació dels habitatges d'ús turístic.
- Llei de publicitat dinàmica. Adequació a la Directiva 2006/123/CE relativa als serveis al mercat interior.
- Observacions al Projecte de Reglament de la Llei de transport per cable.
- Observacions al Projecte de Decret d'establiments d'allotjament turístic.
- Observacions al Decret sobre beneficis per a les famílies monoparentals i les famílies nombroses en el preu del transport públic de viatgers per carretera i ferrocarril.
- Projecte de Decret pel qual es crea la Comissió Interdepartamental de Turisme.
- Projecte de Decret dels serveis de comunicació audiovisual sense ànim de lucre a Catalunya.
- Avantprojecte de Llei de jocs i apostes de Catalunya.
- Observacions al projecte de Decret relatiu a la marca de garantia “:DCAT” per a productes agroalimentaris i pesquers.
- Proposta d'Acord de Govern pel qual es declara servei públic la prestació dels serveis ferroviaris de rodalies a Catalunya.
- Observatori de l'alimentació i agricultura ecològiques de Catalunya.
- Decret pel qual es modifiquen diversos articles del Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia en els establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.
- Projecte de Decret pel qual s'estableixen els requisits tecnosanitaris per a l'autorització sanitària de les ortopèdies i dels establiments d'audioprotèsi.
- Projecte d'ordre pel qual s'estableix el procediment específic de control sobre les talles mínimes reglamentades dels recursos marins.

- Decret pel qual s'aprova el Reglament de rifes, tómboles i combinacions aleatòries amb finalitats publicitàries o promocionals.
- Projecte de Decret sobre l'activitat artesanal a Catalunya.
- Observatori del sector cunícola de Catalunya.
- Codi de consum. Discrepàncies competencials en relació amb l'art. 252-4, paràgrafs 2 i 3.
- Comissió Interdepartamental per a fixar les directrius generals per a la delegació de determinades funcions de control i supervisió per al compliment de la normativa aplicable als treballs professionals i projectes tècnics.
- Decret de la inspecció de telecomunicacions.
- Proposta d'ordre per la qual es determinen els preus públics en matèria de formació de l'ACC.

### 12.3. Consultes i informes

S'ha donat resposta a 625 consultes jurídiques en matèria de consum, 610 de les quals són externes i 15 són internes (a sol·licitud de diferents unitats de la mateixa Agència)

També s'han redactat 7 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 10 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 té, entre d'altres, la funció 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 2010, es van establir unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Ordre ECF/567/2009, de 19 de desembre, per la qual es fa pública la convocatòria anticipada i s'aproven les bases per a l'atorgament de subvencions, en règim de concurrència competitiva, destinades a les organitzacions de consumidors i usuaris 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 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 consumidors i usuaris (subvenció màxima del 50%).

S'han concedit subvencions a un total de 16 entitats per un import total de 604.592,95 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total de 1.596.114,25 €.

Associació	Pressupost total acceptat (€)	Subvenció concedida (€)
Abacus, SCCL	7.400,00	3.700,00
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	197.650,00	66.645,00
Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	116.740,00	47.072,00
ASSIC- Associació per la Informació dels Consumidors	3.639,00	1.819,50
Consell Alimentari de la Mediterrània	93.990,00	31.596,00
Consum Català	75.480,00	28.634,00
Consum Social Català	29.000,00	8.700,00
CRIC-Centre de Recerca i Informació en Consum	19.413,19	7.765,28
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	243.440,00	88.551,00
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	62.472,00	20.036,00
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	337.566,63	137.014,12
SEDECU-Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	26.450,00	7.935,00
Telespectadors Associats de Catalunya	15.000,00	7.500,00
Unió de Consumidors de Catalunya	224.037,73	90.075,09
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	130.036,70	53.410,26
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Lleida	13.799,00	4.139,70
<b>Total</b>	<b>1.596.114,25</b>	<b>604.592,95</b>

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	1.248.533,22	443.636,39
Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries	28	255.578,93	110.682,54
Foment de la resolució de conflictes i endegament d'accions judicials	7	38.304,00	19.152,00
Potenciació del teixit associatiu, així com actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats	4	21.364,88	14.955,42
Adaptació de la infraestructura i implantació de noves tecnologies	11	32.333,22	16.166,61
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>604.592,95</b>	<b>604.592,95</b>

### 13.2. Subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa dels consumidors i usuaris

S'han establert les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa dels consumidors i usuaris, amb un import màxim de 145.000 € (Ordre ECF/568/2009, de 19 de desembre, per la qual s'obre la convocatòria anticipada 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 9 consells comarcals per un import total de 144.959,38 € sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de 563.579,03 €.

Aquestes línies són:

- Actuacions de col·laboració amb organitzacions de consumidors.
- Activitats d'informació, orientació i assistència tècnica als consumidors i als usuaris.
- Gestió de mediacions.
- Altres actuacions d'interès en relació amb la protecció i la defensa dels consumidors i els usuaris.
- Despeses de funcionament general de les oficines d'informació als consumidors i usuaris.

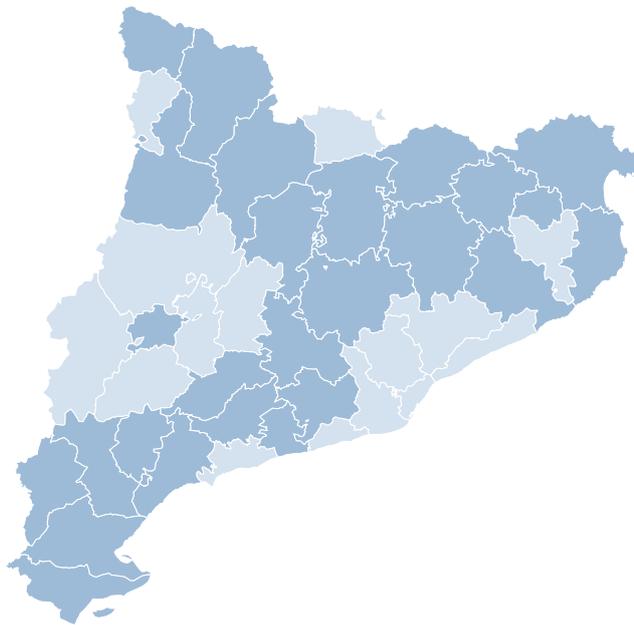
Consell Comarcal	Pressupost acceptat (€)	Subvenció concedida (€)
Alta Ribagorça	30.400,00	8.481,60
Cerdanya	42.997,50	17.994,45
Garraf	263.798,00	23.741,82
Garrigues	21.688,43	9.076,61
Gironès	41.000,00	17.158,50
Maresme	55.370,00	23.172,35
Noguera	20.700,00	8.662,95
Segarra	34.120,20	14.279,30
Urgell	53.504,90	22.391,80
<b>Total</b>	<b>563.579,03</b>	<b>144.959,38</b>

### 13.3. Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 28 consells comarcals per un import total de finançament de 1.300.326,14 €.

La comarcalització de 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.

#### DELEGACIÓ COMPETÈNCIES A CONSELLS COMARCALS



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

Pel que fa a la Vall d'Aran té les competències transferides des de l'any 2005.

## 14. Estudis i enquestes d'opinió

Des de l'Agència Catalana del Consum es duen a terme estudis i enquestes per analitzar el coneixement dels drets i els hàbits de consum dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya.

### Disseny del sistema d'indicadors i creació de la plataforma de consulta del projecte d'integració de dades

S'ha endegat un projecte per a la sistematització i la integració de les dades sobre els hàbits de consum i la protecció del consumidor, tant a Catalunya com en altres realitats territorials, a partir del disseny d'un sistema d'indicadors harmonitzat amb els objectius i les metodologies que s'estan desenvolupant a la UE, així com la creació d'una plataforma informàtica que en sintetitzi la presentació i la consulta, i en permet la desagregació segons els diferents àmbits temàtics.

### 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 enquestes semestrals.

## 15. Comunicació i difusió

### 15.1. Sisena 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 "5 anys protegint els teus drets", s'ha convocat la 6a Festa del Consum Responsable el dia 25 d'abril al Moll de la Barceloneta, des de les 10.00 fins a les 14.00 h.

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

S'ha dut a terme un seguit d'activitats musicals i teatrals, amb la presència destacada de grups i personatges mediàtics, com els SP3, el grup musical del Club Súper 3, així com tallers educatius orientats cap al públic jove perquè conegui millor els 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.

### 15.2 Jornada "Avantatges i inconvenients de la liberalització. 2 casos d'estudi: telecomunicacions i energia"

El 9 de juny, l'ACC va organitzar a l'Auditori Axa de Barcelona, una jornada tècnica sobre la liberalització del sector energètic i de les telecomunicacions. Per tal d'analitzar els efectes que causa la liberalització dels mercats de telecomunicacions i del subministrament energètic sobre les persones consumidores. A més, la trobada també va servir per reflexionar sobre la facilitat efectiva que hi ha actualment per canviar d'operador en aquestes mercats i els beneficis que suposa per a les persones consumidores poder disposar de més ofertes que competeixen en preu i diversitat.



La liberalització provoca el trencament del monopoli i obre el mercat a nous actors, propiciant una major competència empresarial i una major oferta per als consumidors i usuaris. Per això des de l'ACC es creu necessari conèixer les estratègies que utilitzen les empreses a l'hora de posicionar-se en el mercat i en la seva relació amb els clients per tal de garantir la protecció de les persones consumidores en aquest context.

En la jornada, han participat diverses empreses d'entre les principals del sector de les telecomunicacions i de la energia, així com representants de les associacions de consumidors i les administracions competents en tots dos sectors.

### **15.3 Presència als mitjans de comunicació**

#### **15.3.1 Introducció**

L'any 2010, l'ACC ha estat present en els mitjans de comunicació que a continuació s'esmenten, i se n'ha fet difusió en la premsa, revistes tècniques, la radio i mitjans digitals amb motiu de diferents esdeveniments.

#### **15.3.2 Premsa diària i revistes tècniques**

S'han publicat els anuncis següents:

- Senyal de compromís, senyal de confiança

I s'han fet insercions de diferents articles en els suports següents:

- Secundèria
- Hiperbòlic
- ACPG (Associació Catalana de Premsa Gratuïta)

#### **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

En el programa En bones mans espais radiofònics d'informació als ciutadans en matèria de consum amb la col·laboració de les associacions de consumidors més representatives de Catalunya.

#### **15.3.4 Mitjans digitals**

S'han fet les insercions següents

- Un bàner en les edicions digitals de 15 mitjans de l'ACPG (Associació Catalana de Premsa Gratuïta) per promocionar l'exposició "ConsumIN. La nostra força"

### **15.4 Campanyes de comunicació**

S'han dut a terme les campanyes següents:

#### **Campanya sobre el comerç electrònic:**

L'objectiu d'aquesta campanya ha estat donar a conèixer a les persones consumidores els seus drets i deures en relació amb les compres de productes o la contractació de serveis per Internet. Per aconseguir aquest objectiu s'han emès falques de ràdio de 20 segons i bàners a Internet.

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



Campanya per donar a conèixer la Festa del Consum Responsable als ciutadans i ciutadanes amb motiu del Dia Mundial del Consumidor. Sota el lema “5 anys protegint els teus drets”, s’han inserit anuncis en premsa, revistes tècniques i suports digitals i s’han emès unes falques de ràdio. A més, s’ha fet un circuit de banderoles pels carrers de la ciutat de Barcelona.

**Campanya sobre l'exposició “ConsumIN. La nostra força”:**



S’han emès una sèrie de falques de ràdio per tal d’informar els ciutadans i ciutadanes de Catalunya sobre l’exposició “ConsumIN. La nostra força”. Amb aquesta exposició l’ACC convida a reflexionar sobre els drets i, especialment sobre els deures dels consumidors i vol divulgar una manera nova i més responsable d’entendre el consum.

Des de l’abril fins a l’octubre, l’exposició ha recorregut el territori de Catalunya i s’ha informat de les dates i les seus on es trobava.

**15.5. Presència en certàmens firals**

L’Agència Catalana del Consum participa activament en les fires de Catalunya per donar informació directe al ciutadà que la sol·liciti, ja sigui distribuint la col·lecció d’opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i/o usuàries, ja sigui fent promoció de l’organisme mitjançant repartiment de marxandatge.

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

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| • Vic, del 26 al 28 de març                 | Visitants de l’estand: 2.500 |
| • Balaguer, del 30 d’abril al 2 de maig     | Visitants de l’estand: 2.500 |
| • Girona, del 4 al 6 de juny                | Visitants de l’estand: 1.000 |
| • Lleida, del 30 de setembre al 3 d’octubre | Visitants de l’estand: 3.000 |
| • Reus, del 9 al 17 d’octubre               | Visitants de l’estand: 5.500 |
| • Móra la Nova, del 21 al 24 d’octubre      | Visitants de l’estand: 2.000 |



A les fires s'ha repartit material divulgatiu en matèria de consum, com ara els fulletons editats per l'ACC i diferents articles de marxandatge.

També ha estat present en els esdeveniments següents:

**Festa "Posa't la gorra" el 18 de desembre al Zoo de Barcelona.**

L'ACC col·labora amb l'entitat AFANOC i participa en la festa "Posa't la gorra" en solidaritat amb els nens i nenes amb càncer. La festa té nombroses activitats lúdiques i tallers formatius i està principalment adreçada als infants de 3 a 17 anys. La festa vol donar a conèixer la problemàtica dels infants afectats de càncer i les seves famílies.



**Exposició "ConsumIN. La nostra força"**

L'ACC explica com consumir de forma crítica i responsable, en clau de drets i deures. L'exposició s'adreça al públic adult amb l'objectiu que prengui consciència sobre els seus propis actes de consum i pugui modificar-los, si cal, adoptant una actitud crítica i responsable i evitant així moltes de les reclamacions que es produeixen. A més de conèixer i exercir els drets, també cal ser conscient dels deures.

L'exposició s'inaugura al centre comercial "Pedralbes Centre", de Barcelona, i després ha estat una exposició itinerant per diferents seus del territori català:

- Barcelona, del 12 al 30 d'abril. Centre Comercial Pedralbes Centre
- Tarragona, del 17 de maig al 5 de juny. Centre Comercial Parc Central
- Lleida, del 7 al 30 de juny. Sala d'Exposicions Sant Joan
- Barcelona, de l'1 al 18 de juliol. Centre Comercial Diagonal Mar
- Girona, del 30 de setembre al 2 d'octubre. Centre Comercial Espai Gironès
- Terres de l'Ebre, del 4 al 24 d'octubre. Biblioteca Municipal de Tortosa

A l'exposició s'ha repartit un quadríptic explicatiu de l'exposició i, a més, com a material de marxandatge, una bosseta de lona per guardar els tiquets de compra.



### Exposició “Amb tu, segur”

L'ACC és l'organisme encarregat d'informar i alertar les persones consumidores sobre la seguretat dels productes que es vénen als establiments catalans. Després de l'experiència de l'exposició sobre seguretat de productes “Amb tu Segur” del 25 de novembre del 2008 al 18 de gener del 2009 amb un total de 6.000 visitants, i l'èxit de la itinerància de l'exposició durant tot el 2009, aquest any 2010 s'ha repetit l'experiència amb una exposició itinerant a diferents poblacions catalanes.

L'exposició ha recorregut les localitats de Catalunya següents:

- Mollet del Vallès, del 9 al 27 de febrer
- L'Hospitalet de Llobregat, del 10 al 28 de març
- Tàrraga, del 8 al 23 d'abril
- Vilafranca del Penedès, del 28 d'abril al 19 de maig
- Reus, del 2 al 19 de juny
- Igualada, del 20 de setembre al 8 d'octubre
- Mataró, del 13 al 30 d'octubre

S'han fet visites guiades i tallers per donar una visió global del que representa la vigilància i el control del mercat. En total hi han passat prop de 4.500 persones, entre les quals uns 2.200 alumnes de diferents escoles de Catalunya i unes 200 persones d'entitats culturals, escoles d'educació especial i casals de gent gran. S'ha repartit diferent marxandatge, tant dedicat especialment a l'exposició com genèrics 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.

### Festa del Club Súper 3

L'ACC participa a la Festa dels Súpers amb un espai i du a terme diverses activitats i tallers al llarg de tota la jornada dels dos dies de la celebració. La Festa dels Súpers és un esdeveniment anual de caràcter lúdic, festiu i participatiu. Els estands es van ubicar a l'Anella Olímpica del Parc de Montjuïc durant els dies 23 i 24 d'octubre.

El lema d'aquest any és “Fem un salt” i pretén conscienciar els més petits de la importància de cuidar el planeta i preservar l'aigua per mantenir els ecosistemes.

## 15.6 Altres actuacions de difusió

### Canal IP Consum TV

El 2010 es va posar en marxa un nou projecte a l'ACC, el canal IP Consum TV, un canal intern de televisió via IP/FTP (per Internet). Aquest servei d'informació audiovisual té com a objectiu principal millorar la informació i difusió pública dels continguts de consum de l'Agència Catalana de Consum, per tant els destinataris són totes les persones consumidores i usuàries.



Durant aquest any, el canal s'ha emes a través del monitor de paret ubicat a la recepció de l'ACC a la planta baixa, un espai públic d'espera de les persones consumidores que visiten l'ACC.

La gestió del canal IP Consum TV inclou la producció dels continguts digitals i la seva gestió i actualització periòdica en temps real via internet. El 2010, els continguts han estat molt variats sobre diferents temes de consum, principalment, recomanacions bàsiques per a les persones consumidores.

### 15.7 Pactes per a les persones celíiaques i pera a les diabètiques



La Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb l'Associació Catalana de Celíacs i l'Associació de Diabètics de Catalunya ha registrat un model d'etiqueta que indica si la composició nutricional dels productes alimentaris conté la informació bàsica que necessiten els diabètics i adverteix si l'aliment conté gluten.

La Generalitat promou un pacte de col·laboració que té com a objectiu millorar la informació de l'etiquetatge dels productes alimentaris. L'etiqueta adverteix si l'aliment conté gluten, una proteïna que no toleren els celíacs.

Diverses empreses de distribució d'aliments han signat un conveni d'adhesió a aquest pacte amb el qual es comprometen a incloure aquesta informació en els seus productes.

Al llarg del 2010, han signat el pacte les empreses següents:

- Mas d'en Nogués S.C.P.
- Josep Maria Mitjans, S.L.
- Forn Mas Palou
- Galetes Camprodon, S.A.
- Embotits de Llania, S.L.

I ha signat una addenda:

- La Fageda, SCCL

### 15.8 Comunicats de premsa

L'ACC va convocar diverses rodes de premsa durant el 2010 tant a Barcelona, com a les diferents seus territorials (Tortosa, Tarragona, Lleida i Girona).

A Barcelona, els temes objecte de convocatòria que més interès varen despertar en els mitjans varen ser: la nova Llei del Codi de consum de Catalunya; l'augment de l'arbitratge de consum, que creix un 75%; els efectes de la liberalització del sector energètic i de les telecomunicacions en els consumidors, i la inauguració de l'exposició "ConsumIN. La nostra força".

En total, s'han redactat 85 notes de premsa sobre diverses qüestions.

### 15.9 Impactes

L'ACC manté una relació constant amb els diversos mitjans de comunicació per tal de mantenir informats els ciutadans i les ciutadanes. Aquesta participació en la televisió, la ràdio, la premsa escrita i els suports digitals ha representat 538.459.434 impactes durant l'any 2010.

### 15.10 Publicacions

S'han editat les publicacions següents:

- Programa Festa del Consum Responsable
- Fullet Escola del Consum de Catalunya

En edició electrònica:

- “Els joves i els diners”. Estudi sobre els hàbits de consum dels joves de Catalunya
- “El coneixement dels drets i dels deures de les persones per part dels joves de Catalunya”
- Programa jornada tècnica “Avantatges i inconvenients de la liberalització. 2 casos d’estudi: telecomunicacions i energia”

S’han reeditat els fullets informatius següents:

- Senyal de compromís, senyal de confiança

A més, s’ha publicat la memòria anual 2009 de l’Agència Catalana del Consum, amb una versió reduïda (resum) en paper i la versió sencera en suport digital (CD).

## 16. Relacions i projectes d'àmbit europeu

Les principals línies de treball a nivell comunitari i internacional de l'ACC han estat el seguiment i difusió de la política comunitària de consum, plans plurianuals, convocatòries públiques i/o consultes, resolucions i sessions de treball del Parlament Europeu, jurisprudència del Tribunal Superior de Justícia de la UE en matèries relacionades amb consum i amb transport públic i drets dels usuaris. També s'han gestionat les relacions amb altres organismes de consum de diferents països, especialment de l'àmbit de la Unió Europea. A l'últim, també es gestionen les consultes, queixes i reclamacions de persones consumidores de Catalunya envers professionals domiciliats a altres Estats membres de la UE, així com les d'aquelles persones consumidores de la UE que tenen un problema de consum amb un professional domiciliat a Catalunya. A nivell institucional, l'Agència Catalana del Consum representa la resta de comunitats autònomes en diferents comitès de regulació i execució de reglamentació en la Comissió Europea -com, per exemple, el Comitè de Protecció dels Consumidors del Reglament (CE) 2006/2004- i també constitueix l'organisme d'enllaç competent per a Catalunya en la xarxa IMI d'intercanvi d'informació entre els Estats membres, en compliment de la Directiva de Serveis. Cal destacar la consolidació de les relacions institucionals de l'ACC amb l'organisme competent de defensa de les persones consumidores i usuàries del Quebec (Canadà), l'Office de Protection du Consommateurs en el marc de col·laboració Generalitat-Quebec.

### Gestió de reclamacions, queixes i consultes transfrontereres de consum

Durant l'any 2010 s'han atès 2.361 casos, 111 dels quals corresponen a consultes i 2.250 a reclamacions i queixes concretes. Aquesta xifra suposa un increment global d'un 26,80% de casos respecte a l'any 2009.

### Origen geogràfic de les reclamacions

Seguint el criteri de domicili de la persona consumidora que presenta la reclamació transfronterera de consum, el 82% de les persones consumidores que han efectuat reclamacions i queixes resideixen a Catalunya. Del 18% restant, el Regne Unit és el segon país d'origen o residència dels qui reclamen, seguit de França i Itàlia.

### Països seu de les empreses reclamades

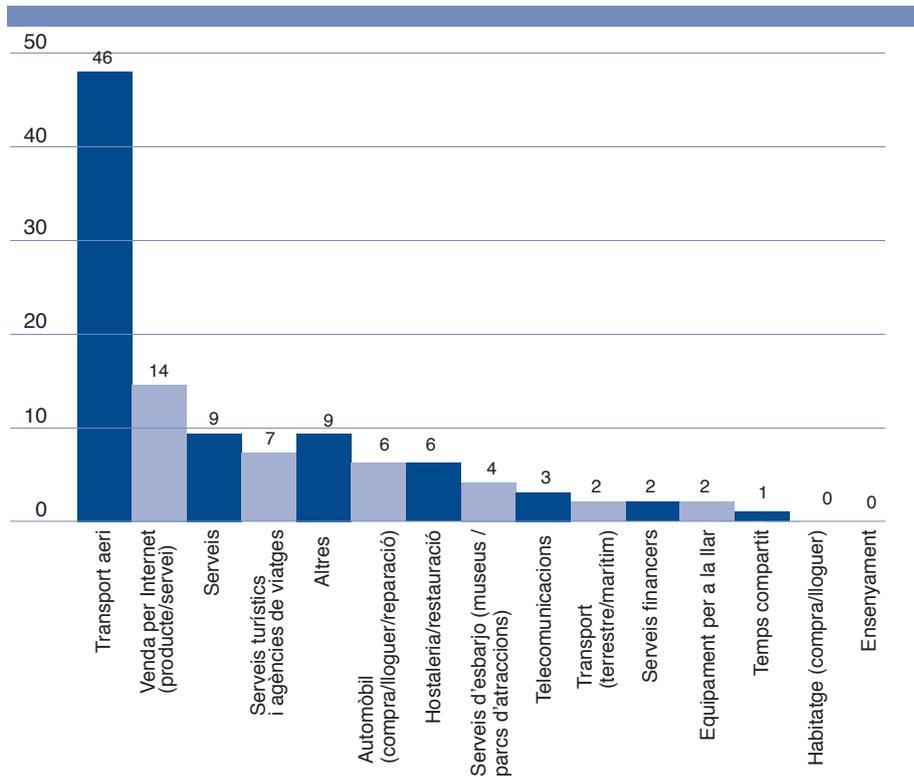
Des del punt de vista del domicili social de l'empresa objecte de la reclamació i queixa, aquest s'ubica a Irlanda en el 60,10% dels casos, mentre que en el 23% és Catalunya el país que segueix amb acumulació de més empreses reclamades. Respecte a la resta, els països següents més reclamats són, en aquest ordre, el Regne Unit, França, els Països Baixos i Itàlia. L'explicació radica en la ubicació del domicili de les companyies aèries que són objecte de més reclamacions i, a continuació, en la d'empreses de serveis de mediació turística i de venda de productes que operen a través d'Internet.

### CONSULTES PER SECTOR

Sector	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Transport aeri	1	3	3	5	7	5	7	2	6	1	3	3	46
Venda per Internet (producte/servei)	3	1	4	0	1	1	1	0	1	1	0	1	14
Serveis	0	1	0	0	1	0	1	1	4	0	1	0	9
Serveis turístics i agències de viatges	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	7
Altres	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	0	9
Automòbil (compra/lloguer/reparació)	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	0	6
Hostaleria/restauració	0	0	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	6
Serveis d'esbarjo (museus / parcs d'atraccions)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4

Telecomunicacions	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
Transport (terrestre/marítim)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Serveis financers	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Equipament per a la llar	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Temps compartit	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Habitatge (compra/lloguer)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ensenyament	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>111</b>

GRÀFIC DE CONSULTES DE CONSUM EUROPEU 2010

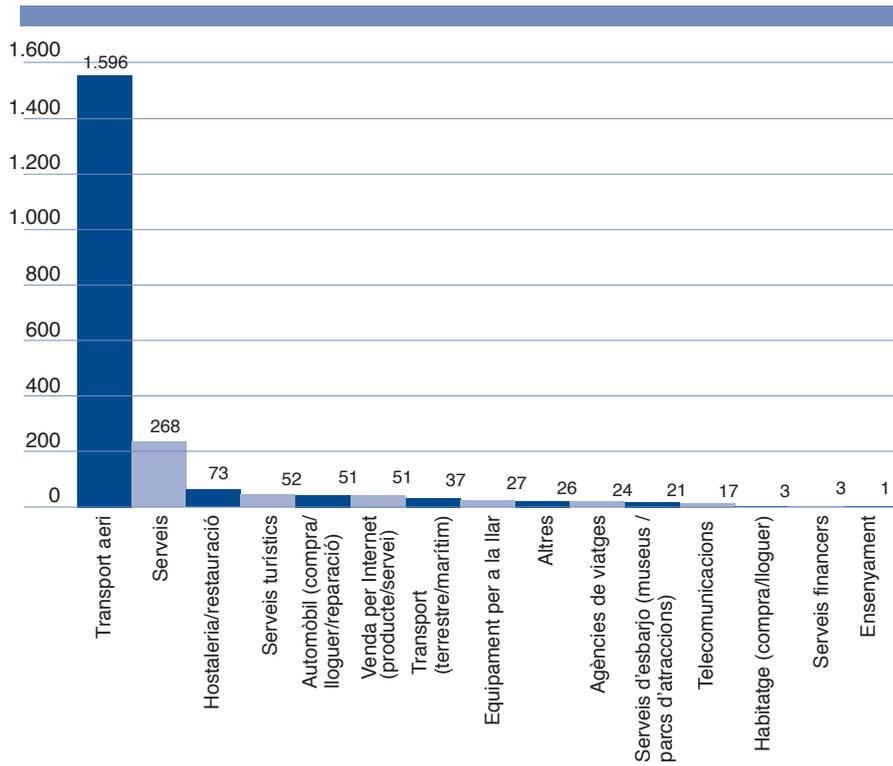


RECLAMACIONS I QUEIXES 2010 PER SECTOR

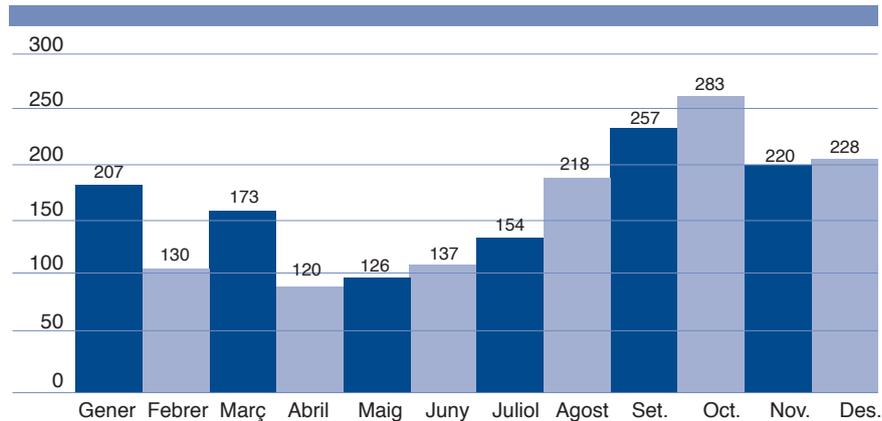
Sector	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Transport aeri	164	90	108	77	89	77	91	130	174	222	172	202	1.596
Serveis	17	20	32	22	19	16	31	42	30	18	18	3	268
Hostaleria/restauració	5	3	3	5	3	3	8	11	17	7	3	5	73
Serveis turístics	5	4	6	1	1	10	3	7	5	6	3	1	52
Automòbil (compra/lloguer/reparació)	1	4	3	3	3	1	5	9	9	6	2	5	51
Venda per Internet (producte/servei)	2	3	11	2	1	6	7	2	4	5	3	5	51

Transport (terrestre/marítim)	1	0	3	1	3	8	1	3	7	5	4	1	37
Equipament per a la llar	1	0	1	4	2	1	2	2	4	3	7	0	27
Altres	6	2	2	2	0	2	2	6	0	3	0	1	26
Agències de viatges	0	2	2	1	2	3	1	1	1	4	5	2	24
Serveis d'esbarjo (museus / parcs d'atraccions)	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	21
Telecomunicacions	3	0	1	1	0	5	0	2	4	1	0	0	17
Habitatge (compra/lloguer)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Serveis financers	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3
Ensenyament	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>130</b>	<b>173</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>134</b>	<b>154</b>	<b>218</b>	<b>257</b>	<b>283</b>	<b>220</b>	<b>228</b>	<b>2.250</b>

GRÀFIC DE RECLAMACIONS I QUEIXES DE CONSUM EUROPEU 2010



DETALL DE RECLAMACIONS I QUEIXES CONSUM EUROPEU 2010 PER MESOS



Els mesos amb més volum de reclamacions presentades són el de gener i els més propers a l'estiu, d'agost a octubre.

Aquest increment puntual és, sens dubte, degut a l'augment de desplaçaments de les persones consumidores, bàsicament, amb la utilització del transport aeri durant els períodes de vacances de Nadal i d'estiu, que han generat un nombre més elevat de vols i un increment percentual de reclamacions i queixes davant els organismes de consum.

### Tipologia de les reclamacions més freqüents

#### Transport aeri

Un any més, el transport aeri és el sector que més reclamacions i consultes ha generat, amb el 70,93%. Dins d'aquest sector, es poden distingir com a grans motius de les reclamacions el retard, la cancel·lació, la denegació d'embarcament i les incidències amb l'equipatge que es produeixen en circumstàncies normals i les que es produeixen en un altre ordre de circumstàncies. Dins d'aquest segon grup, durant el 2010 destaquen les incidències causades pel núvol de cendra del volcà islandès Eyjafjallajökull i les vagues de controladors aeris a França i Espanya. També destaquen les fallides i cessacions d'activitats de companyies aèries, com Air Slovakia, Air Comet, Mexicana, i d'agències de viatges, com Terminal A.

La denegació d'embarcament pot estar motivada per diferents causes, però, de tots els possibles motius, es pot destacar la sobrerreserva com el menys freqüent i els problemes amb la documentació identificativa dels passatgers com el més habitual. En aquest darrer punt, cal subratllar que no hi ha uns criteris unitaris per a totes les companyies aèries, i que, generalment, són les companyies de baix cost les més restrictives respecte al tipus de documentació vàlida per viatjar.

L'equipatge, tant facturat com de mà, també és motiu de reclamació. En el primer cas, la causa acostuma a ser la dilació de la resposta per part de les companyies aèries i sovint amb un oferiment de compensació insatisfactori per a la persona consumidora. Pel que fa a l'equipatge de mà, els problemes es plantegen sovint a la porta d'embarcament quan la persona consumidora, després d'haver passat el primer control a la facturació, veu com li deneguen l'accés a l'avió perquè la maleta de mà no compleix les mides establertes per la companyia.

El cobrament de suplementos o recàrrecs tarifaris vinculats a conceptes com la facturació de l'equipatge del passatger, el pagament del bitllet amb targeta de crèdit o debit, i la reimpressió de la targeta d'embarcament continua sent un dels motius més reclamats. Aquesta pràctica per la qual se separen, quantifiquen i tarifen els diferents serveis vinculats amb el contracte de transport aeri (equipatge, selecció de seient, assegurança, etc.) és característica de les companyies aèries de baix cost i afecta de manera directa el concepte de preu final del bitllet de transport aeri.

#### Serveis

En l'àmbit europeu, el sector de serveis és el segon més reclamat, amb un 11,91% del total de les reclamacions i queixes presentades.

El sector dels serveis és molt ampli i és present en gairebé totes les esferes de la nostra economia. Dins d'aquest sector s'entenen inclosos des de sectors tradicionals com el transport, les telecomunicacions o el turisme, que, a l'efecte d'aquesta secció, es quantifiquen de manera independent atesa la seva rellevància, fins a d'altres sectors on es troben serveis com la publicitat, la contractació d'assegurances, els serveis de correus i de missatgeria, etc.

#### Serveis turístics i agències de viatges

El tercer lloc l'ocupen els serveis turístics i agències de viatges, amb un 3,36% de les reclamacions i queixes. Dins dels serveis turístics, s'inclouen els apartaments turístics i altres

serveis d'allotjament contractats per turistes, l'organització de viatges i excursions, i la venda de bitllets i allotjament proporcionats per agències de viatges o contractats directament pels consumidors.

#### Hostaleria i restauració

Seguint l'ordre dels sectors més reclamats, en quart lloc es troben els sectors de l'hostaleria i la restauració, amb un 3,24% del total de les reclamacions i queixes. Entre aquests dos grans sectors són més nombroses les reclamacions relacionades amb el servei d'hostaleria que amb el de restauració.

Generalment, aquestes queixes i reclamacions les presenten consumidors europeus dins d'una estada de turisme a Catalunya, i és freqüent que tinguin a veure amb les característiques i/o qualitat de l'allotjament, que no es correspon amb la publicitat del web a través del qual es va efectuar la reserva.

En el sector de la restauració, les queixes i reclamacions venen motivades per qüestions relacionades principalment amb els preus.

#### Automòbil i vendes per Internet

Durant el 2010, els sectors de l'automòbil i de vendes per Internet, o comerç electrònic, presenten el mateix volum de reclamacions, amb un 2,27% del total de les reclamacions i queixes.

Dins del sector de l'automòbil, les reclamacions per lloguer són més nombroses que les relatives a la venda i reparació de vehicles.

Mentre que respecte al sector de **vendes per Internet**, o **comerç electrònic**, els problemes que es plantegen afecten principalment a la contractació de serveis, com, per exemple, la reserva d'entrades o de cursos formatius, i a la compra de productes a través d'aquest mitjà que comporten problemes comuns relatius al compliment i perfecció del contracte per part del venedor i que afecten al seu lliurament dins de les condicions i terminis acordats, la seva manca de conformitat, etc.

Internet en general, i el comerç electrònic en concret, ofereix als consumidors tot un ventall de possibilitats, ja que poden buscar informació i comparar preus de manera còmoda, ràpida i eficaç. El nombre d'empreses que ofereixen els seus productes/serveis a través d'Internet, així com el nombre de consumidors que l'utilitzen continuen creixent. No obstant això, respecte als consumidors, destaquen com a desavantatges la manca de seguretat de les transaccions, concretament, respecte al pagament i el tractament de les dades de caràcter personal.

També es donen casos de frauds a través d'Internet relatius a l'oferta de productes o prestació de serveis en què s'actua aprofitant l'anonimat o la dificultat per identificar el venedor.

#### Interacció de l'Agència Catalana del Consum amb altres organismes internacionals

##### Col·laboració amb l'Office de la Protection du Consommateur (OPC) del Quebec

Durant el mes de novembre del 2010, el president i el secretari general de l'OPC van visitar la seu de l'ACC a Barcelona, per tal de continuar concretant l'acord de col·laboració entre ambdues institucions sobre activitats emmarcades en la cooperació bilateral existent entre Catalunya i el Quebec que es va comunicar en el VI Comitè mixt Catalunya-Quebec.

L'OPC i l'ACC intercanvien informació i pràctiques en matèria d'informació als consumidors i d'educació dels consumidors, amb fites marcades com la creació d'una Escola del Consum al Quebec, inspirada en

l'Escola del Consum de Catalunya de l'ACC. Els directius de l'OPC del Quebec també es van entrevistar amb els representants de les principals associacions de consumidors i usuaris de Catalunya en la seu de l'ACC.

#### 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 dels membres de la Direcció Regional d'Empreses, Competència, Consum, Treball i Ocupació (DIRECCTE) de Montpel·lier i representants de la regió dels Pirineus Orientals (DPP) per tal d'establir les línies de treball conjuntes en l'àmbit de la disciplina i el control del mercat durant el segon semestre del 2010.
- Campanyes i actuacions conjuntes d'inspecció de productes i serveis, Catalunya del Nord - Catalunya del Sud, de consum entre membres de l'ACC i de la DIRECCTE i la DPP. Juliol del 2010: inspeccions d'establiments de venda de vehicles de Girona i de Perpinyà, per verificar la informació lliurada als consumidors respecte de les emissions de CO2 dels vehicles sol·licitats, en compliment de la normativa comunitària aplicable. Octubre del 2010: inspeccions conjuntes en establiments de restauració de Perpinyà i Figueres, per comprovar el grau de compliment de les condicions de prestació del serveis (preus, fulls oficials de reclamació, tiquets, etc.).

#### Recepció dels responsables de la Dirección General de Verificación y Vigilancia de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de Mèxic

El juny del 2010, els directius mexicans varen visitar les instal·lacions de Barcelona de l'ACC, incloent-hi un recorregut detallat per l'Escola del Consum de Catalunya de l'ACC i diverses entrevistes amb els responsables, respecte als punts en comú i diferències entre ambdós règims i sistemes de protecció dels consumidors.

#### Recepció dels responsables de la Dirección de Comercio del Govern de Catamarca (Argentina)

Durant el mes de desembre, a la seu de Barcelona de l'ACC, es va rebre la visita dels directius de la direcció governamental argentina esmentada, que van tenir ocasió de veure de prop les activitats de protecció dels consumidors, arbitratges de consum, tallers de l'Escola del Consum, activitats de control, inspecció i disciplina del mercat, etc., dutes a terme des de l'ACC.

#### Participació de l'Agència Catalana del Consum en projectes i xarxes comunitàries

##### Cooperació entre les autoritats nacionals dels Estats membres encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció dels consumidors, Reglament (CE) 2006/2004. Comitè de Protecció dels Consumidors o CPC

Assistència de l'ACC a les reunions del CPC del 15 de febrer, 8 de juny i 20 de setembre. Tractament de les prioritats de la presidència espanyola de la UE envers matèries de consum, bàsicament l'adopció de les normes comunitàries sobre drets dels consumidors, etiquetatge de productes tèxtils i d'aliments. Adopció del Pla d'acció 2010 del CPC. Debat sobre accions coordinades entre els diferents Estats membres integrants del CPC, sistemes d'avançament en el tractament de l'intercanvi d'expedients transfronterers de consum, relacions amb tercers Estats, tallers i grups d'experts del CPC, tractament de les dades personals dels fitxers del CPC, accions d'escombratge o *Sweep day* previstes, interacció amb el sistema de recollida i classificació de dades de consultes i reclamacions de consum recomanat per la Comissió Europea.

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

Assistència als consells d'administració de la xarxa NEPIM, al gener i novembre del 2010. Discussions sobre el Pla de treball 2011, projectes que cal presentar, cotitzacions dels membres de la xarxa i activitats de *lobby*.

Assistència a l'Assemblea General NEPIM al juliol del 2010, per debatre el seguiment del Pla de treball 2010, ampliació de la xarxa, implicació en projectes 2010, presentació de la xarxa al Grup Consultiu dels Consumidors de la UE, aspectes financers i pressupostaris del funcionament de NEPIM.

### Consell Econòmic i Social de la UE

Assistència a la conferència sobre el Dia Mundial del Consumidor, a Madrid, el 15 de març.

### Designació de l'ACC com una de les autoritats competents en consum en la Xarxa IMI (sistema d'informació del mercat interior, art. 28, Directiva de Serveis)

Maig del 2010: assistència a sessions formatives sobre el sistema d'intercanvi de sol·licituds d'informació sobre prestació de serveis en el mercat interior, entre els Estats membres, de conformitat amb la Decisió 2008/49/CE, per la qual la Comissió estableix la base jurídica del sistema IMI.

### Presentació del nou Codi del consum a Brussel·les

La delegació de la Secretaria per a la Unió Europea de la Generalitat a Brussel·les va ser la seu de la presentació de la nova Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum, aprovada pel Parlament de Catalunya. La Direcció de l'ACC va explicar als sectors presents (institucions comunitàries, delegacions regionals, col·legi de registradors, associacions de consumidors, despatxos jurídics i econòmics, etc.) els principals trets del Codi de consum i els avenços que aporta a la protecció de les persones consumidores.

### Participació en consultes públiques de la Unió Europea

- Febrer del 2010: l'Agència Catalana del Consum participa en la Consulta pública sobre la revisió de la directiva de viatges combinats, oberta a l'opinió dels Estats membres, les associacions professionals, les indústries turístiques, les associacions de consumidors i els consumidors. Són 5 qüestionaris diferents amb preguntes tancades sobre diferents aspectes com ara la conveniència d'ampliar o no la vigent Directiva 90/314/CE, la responsabilitat i obligacions dels subministradors dels viatges combinats, el manteniment o ampliació dels requisits informatius precontractuals i contractuals, les alternatives a les situacions d'insolvència dels prestadors dels serveis, etc. Més informació a:  
[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/20100430\\_summary\\_responses.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/20100430_summary_responses.pdf)
- Març del 2010: l'Agència Catalana del Consum va enviar el qüestionari amb les seves respostes a la consulta oberta de la Comissió Europea sobre els drets dels passatgers del transport aeri. Es pot consultar l'informe de síntesis a:  
[http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/doc/2010\\_03\\_01\\_apr\\_final\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/doc/2010_03_01_apr_final_report.pdf)
- Maig del 2010: consulta pública de la Comissió sobre la iniciativa legislativa en seguretat general de productes. L'Agència Catalana del Consum va fer arribar a la Comissió les seves observacions i consideracions entorn dels principals eixos:
  - Procediments d'estandardització sota la DSGP.
  - Harmonització de les avaluacions divergents de seguretat sobre productes de consum.
  - Àmbit de vigilància del mercat en l'àrea de seguretat de productes.
  - Posicionament/alineament amb la lliure circulació de productes envasats.

Més informació sobre aquesta consulta a:

[http://ec.europa.eu/consumers/safety/prod\\_legis/GPSD\\_consultation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/safety/prod_legis/GPSD_consultation/index_en.htm)

## 17. Consell de les Persones Consumidores de Catalunya

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

El ple del Consell, del qual formen part totes les organitzacions de persones consumidores de Catalunya, es va reunir el 27 d'abril.

La Comissió Permanent, de la qual formen part les sis organitzacions de consumidors més representatives, va mantenir sis reunions ordinàries i va tractar, entre altres temes: els efectes del temporal de neu en les persones consumidores; la realització d'un estudi de la llei de garanties; la millora del reglament de règim intern; un possible model de val per a canvis i devolucions en comerços; la reducció del consum de bosses de plàstic; una nova regulació del Registre d'organitzacions de les persones consumidores, etc.

També s'ha mantingut una col·laboració permanent entre l'ACC i les organitzacions de consumidors més representatives en el marc de reunions bimensuals de coordinació tècnica on s'han abordat diverses qüestions com el cas del tancament de Viatges Marsans, el pla de foment de l'arbitratge, la difusió del nou Codi de consum de Catalunya, el conflicte per la vaga dels controladors aeris del 4 de desembre, etc.

Representants del Consell han estat presents en diferents comissions i grups de treball on es debaten temes d'interès per a les persones consumidores.

El Consell de les Persones Consumidores també ha estat consultat durant la tramitació de disposicions normatives en relació amb els aspectes que afecten els drets i interessos de les persones consumidores.



## 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 en la seva 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 dels consumidors i usuaris, cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i amb les associacions i entitats de defensa dels consumidors i usuaris, i coordinar-se amb les juntes i òrgans arbitral d'àmbit municipal.

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

### Oficines públiques d'informació al consumidor

Durant l'any 2010, s'han fet diverses reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials amb les oficines públiques d'informació al consumidor d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i Diputació de Barcelona per al tractament de temes diversos. En el conjunt de Catalunya, s'han fet un total de 24 reunions amb oficines comarcals d'informació al consumidor i 12 amb oficines municipals de les diferents demarcacions territorials.

Aquestes reunions són un instrument útil per a l'intercanvi d'informació, coordinació de criteris i tractament de problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació al consumidor. 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 dels consumidors i usuaris.

### Juntes arbitral de consum

S'han dut a terme reunions periòdiques amb les juntes arbitral de consum per al tractament de temes diversos que afecten directament el desenvolupament de l'arbitratge de consum a Catalunya en un marc consolidat de coordinació entre les juntes arbitral del territori català.

S'han fet cinc reunions ordinàries als mesos de gener, març, maig, juliol i novembre. En aquestes reunions, a més de tractar sobre la casuística concreta de les reclamacions sotmeses a arbitratge i les actuacions de foment, es van analitzar les novetats introduïdes pel Codi de consum pel que fa a la mediació i l'arbitratge. En les reunions hi participen, 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 Empresarial

Dins del marc de l'acord de l'Agència Catalana del Consum amb les principals organitzacions empresarial 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 mantingut quatre reunions ordinàries on s'ha tractat sobre els 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 (actuacions més destacades)

### Gener

- La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa les vistes arbitrals al Pla de l'Estany.
- El ple del Parlament inicia el debat de la nova llei del Codi de consum de Catalunya.

### Febrer

- L'Agència Catalana del Consum (ACC) estudia els hàbits dels joves amb el mòbil, l'ordinador i Internet.
- El Consell Comarcal posa en funcionament el servei d'informació i atenció al consumidor del Maresme.
- L'ACC inclou la publicitat de la sanció en cinc expedients a empreses multades per incompliments de la normativa de consum.
- La JACC posa en marxa les vistes arbitrals a Santa Coloma de Gramenet.
- L'ACC sanciona Movistar amb 43.500 € per publicitat enganyosa i clàusules abusives.

### Març

- L'ACC commemora el Dia Mundial del Consumidor.
- L'ACC sanciona Opendoor 2006, SL, empresa distribuïdora de la beguda Alcohol Killer i l'accessòria de publicitat, per fer publicitat com a beguda inhibidora de l'alcohol.

### Abril

- L'exposició "ConsumIN. La nostra força" s'inaugura a Barcelona.
- L'ACC imposa a Viajes Marsans, SA, una sanció per publicitat enganyosa en 44 ofertes de viatges.
- L'ACC analitza l'ús i la valoració dels ciutadans de Catalunya envers els seus drets com a consumidors.
- S'ha celebrat la Festa del Consum Responsable al Moll de la Barceloneta, amb el lema "5 anys protegint els teus drets".
- 8a reunió del Ple del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya a la seu de l'Agència Catalana del Consum.
- Àrees s'adhereix al Sistema arbitral de consum de Catalunya.
- L'ACC premia els millors equips del concurs escolar sobre consum responsable "I tu, de què vas? A mi em va el consum responsable".

### Maig

- La JACC posa en marxa les vistes arbitrals a l'Alt Urgell per videoconferència.
- L'ACC analitza la producció de residus d'envasos associada a la cistella de la compra.
- L'ACC sanciona Canal Satélite Digital per clàusules abusives i a l'empresa d'electrodomèstics Miró per incompliments en matèria de seguretat.
- L'ACC sanciona l'Escola de Criminologia de Catalunya per publicitat enganyosa i clàusules abusives i com a sanció accessòria la seva publicitat.
- L'ACC promou l'adhesió de les empreses al Pacte del celíac i el diabètic.

### Juny

- Una delegació de la Procuraduría Federal del Consumidor de Mèxic visita l'ACC.
- L'ACC analitza la liberalització del sector energètic i de les telecomunicacions i el seus efectes en els consumidors.
- L'Escola del Consum de Catalunya tanca el curs amb gairebé 17.000 alumnes formats com a consumidors responsables.
- L'ACC i autoritats de consum del sud de França portaran a terme diverses campanyes d'inspecció conjuntes.

- La JACC posa en marxa l'arbitratge de consum a la Selva amb cinc reclamacions contra Orange, Vodafone i Movistar.
- El ple del Parlament aprova la nova Llei del Codi de consum de Catalunya.

#### Juliol

- L'ACC enceta una campanya d'informació al consumidor sobre com comprar per Internet, amb l'objectiu de donar a conèixer als consumidors i usuaris els seus drets i deures en relació amb les compres per Internet.
- Comunicat del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya d'adhesió a la manifestació del 10 de juliol.
- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i L'ACC signen un conveni de delegació de competències en matèria de consum. Sant Cugat del Vallès esdevé seu de la JACC per resoldre reclamacions de consum.
- Inspectors catalans i francesos analitzen als territoris de la Catalunya Nord i la Catalunya Sud la publicitat sobre les emissions de CO2 en els vehicles.
- Conveni entre la Diputació de Barcelona i L'ACC per guanyar en eficàcia en la defensa dels drets dels consumidors i usuaris.
- L'ACC alerta de les deficiències en l'etiquetatge de la carn, el peix fresc, les fruites i les verdures.

#### Agost

- L'ACC posa a l'abast de les empreses un programa gratuït d'autoavaluació per tal que puguin comprovar si compleixen la normativa bàsica de consum.
- Mariló Gramunt Fombuena, nova presidenta de la JACC.
- El nou Codi de consum protegeix amb més garanties els drets de les persones amb discapacitats sensorials.

#### Setembre

- L'exposició "Consum IN. La nostra força" s'inaugura a Salt.
- La Generalitat de Catalunya delega les competències en matèria de consum al Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça. El Consell Comarcal serà seu de tribunals d'arbitratge de consum, gratuïts i oberts a les reclamacions de tots els ciutadans de la comarca.

#### Octubre

- L'ACC inicia les sessions de presentació del nou Codi de consum de Catalunya.
- L'ACC sanciona Vueling, Clickair, Ryanair, Easy Jet i Transavia Airlines per vulnerar els drets dels consumidors.
- L'ACC participa els dies 23 i 24 d'octubre a la 14a Festa dels Súpers.

#### Novembre

- La JACC posa en marxa l'arbitratge de consum a Sant Cugat del Vallès.
- L'ACC fa pública la primera sanció a un concurs de televisió emès per Antena 3 i Telecinco. Portal Mix, SL.
- L'ACC rep els responsables de l'Office de la Protection du Consommateur del Quebec.
- Presentació de la nova Llei del Codi de consum a Brussel·les.
- L'ACC aconsella els comerciants i empresaris com adaptar els seus negocis a les novetats del Codi de consum de Catalunya.
- La Generalitat de Catalunya delega les competències en matèria de consum al Consell Comarcal del Gironès i al Consell Comarcal del Maresme.
- L'ACC posa en marxa per sisè any consecutiu el concurs escolar Consumópolis sobre consum responsable

#### Desembre

- L'ACC rep la visita del director de Comerç i Consum del govern de Catamarca (Argentina)

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

### Introducció

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

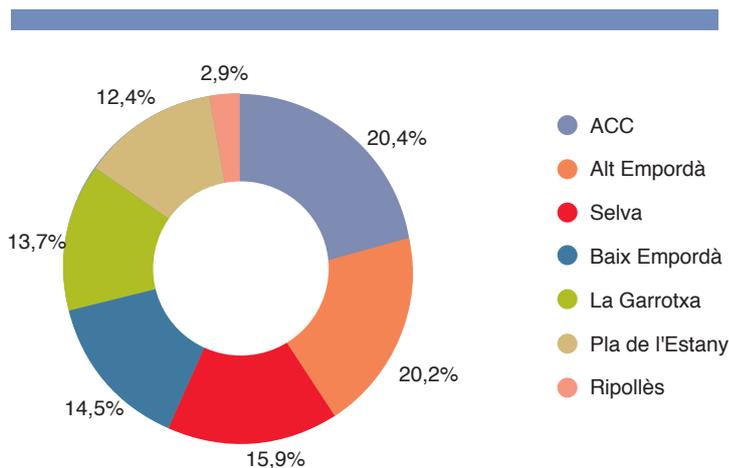
- 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona
- 20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida
- 20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona
- 20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre.

### 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona

#### Les consultes de consum a Girona augmenten un 23%

A Girona, el nombre de consultes és de 9.709, amb un increment del 23% amb relació al 2009 (7.914 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet, amb 14.501 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 8.852 consultes, la segona.

#### CONSULTES



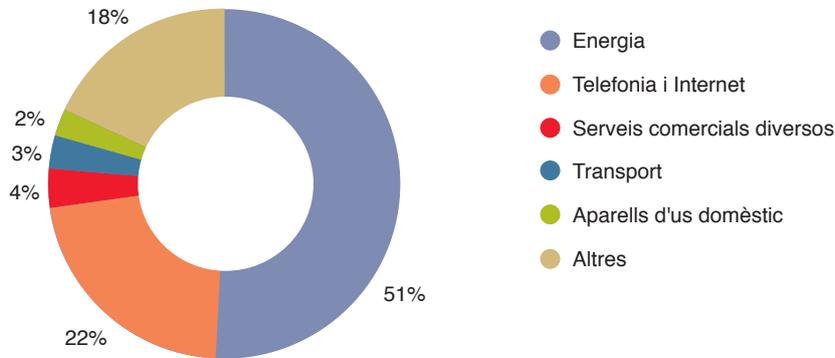
#### Les reclamacions d'energia ocupen la primera posició

A Girona, energia, amb 3.827 reclamacions (ACC i consells comarcals), està en primera posició (50,75%).

En segona posició, destaquen les reclamacions de telefonia i Internet (21,92%). Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivats per trucades a telèfons 905 i enviament d'SMS Prèmium 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 factures en desacord.

En tercer lloc, destaquen les reclamacions per serveis comercials diversos (3,63%) i transport (3,08%).

RECLAMACIONS

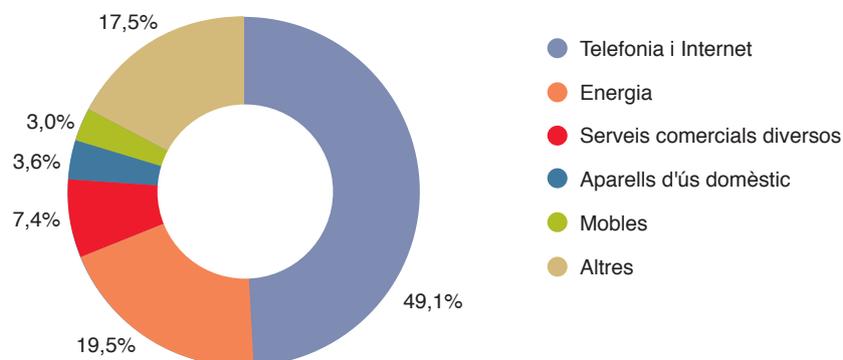


L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 14,22% a Girona

L'any 2010 s'ha produït l'increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya més important des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 14,22% a Girona i un 15,33% a Catalunya. El 31 de desembre de 2010, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 5.642, mentre que a Girona era de 1.028. Aquesta xifra representa el 18,22% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Girona concentra un 11,03% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses gironines estan responnent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei envers els consumidors.

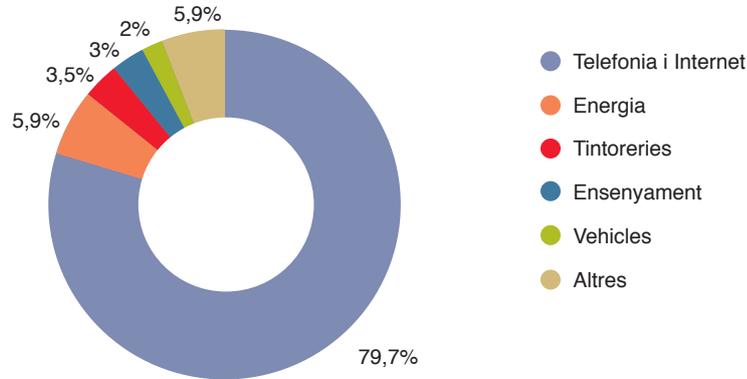
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 81,95% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 4.894, la qual cosa representa un augment del 263,60% respecte a l'any 2009. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (49'1%). Pel que fa a l'arbitratge de consum a Girona, es van dictar 202 laudes, el 79,7% dels quals varen ser conflictes sobre telefonia i Internet. També hi va haver laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'energia (5,9%), tintorereries (3,5%) i ensenyament (3%).

MEDIACIONS



El mateix any 2010 s'han dictat a Catalunya 1.755 laudes, 830 dels quals s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 925 davant un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors d'energia i telefonia i Internet. Se celebren vistes arbitrals tant a Girona (132) com al Baix Empordà (45), a l'Alt Empordà (14), al Pla de l'Estany (6) i a la Selva (5).

**LAUDES A GIRONA**



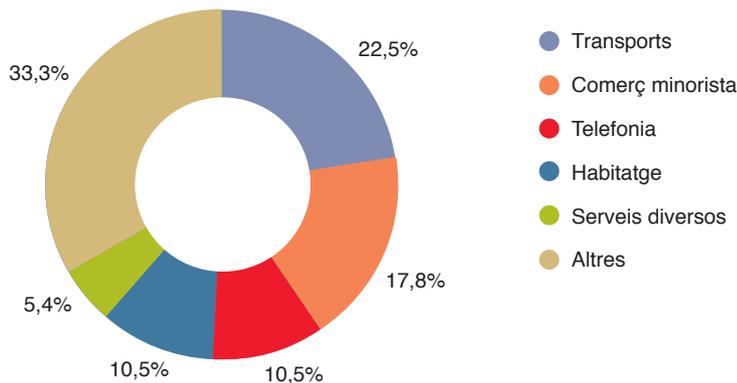
Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a Girona ha estat del 51%.

**Girona concentra el 13,24% de les actuacions inspectores a Catalunya**

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge d'aliments, el control de productes alimentaris i no alimentaris, lluminàries, joguines i serveis turístics, entre d'altres, amb 3.458 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 13,24% del total a Catalunya el 2010 (26.117).

El 2010 les denúncies (258) van ser, sobretot, a empreses de transports (22,5%), al comerç minorista (18,8%) i a telefonia (10,5%). Els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, prestació de serveis, infraccions en publicitat, en les transaccions comercials, la informació o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.

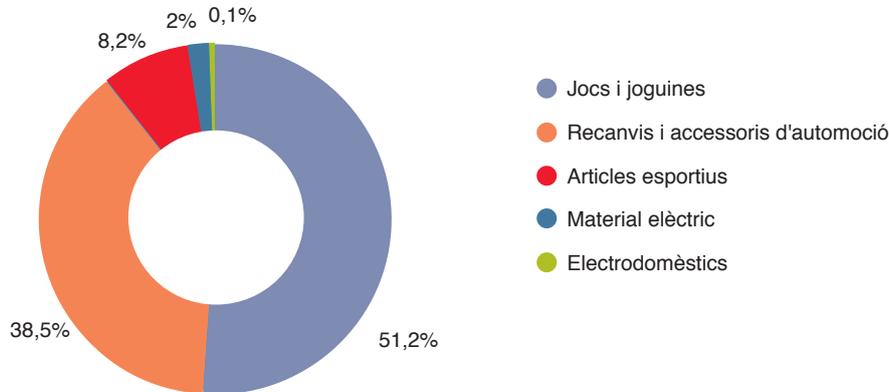
**DENÚNCIES**



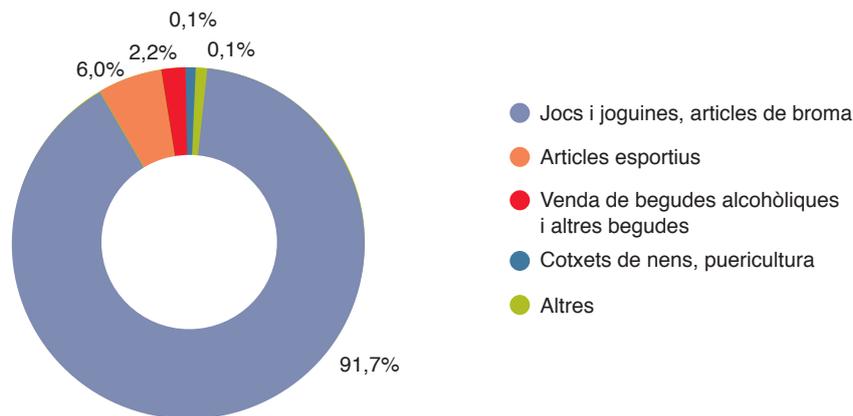
**Retirada i destrucció de productes**

A Girona es van retirar 840 productes, el 51,2% joguines i puericultura, el 38,5% recanvis i accessoris d'automoció i el 8,2% articles esportius. Així mateix, van ser destruïts 1.426 productes, el 91,65% dels quals eren jocs, joguines i articles de broma, i el 5,96% material esportiu.

**PRODUCTES RETIRATS**



**PRODUCTES DESTRUÏTS**



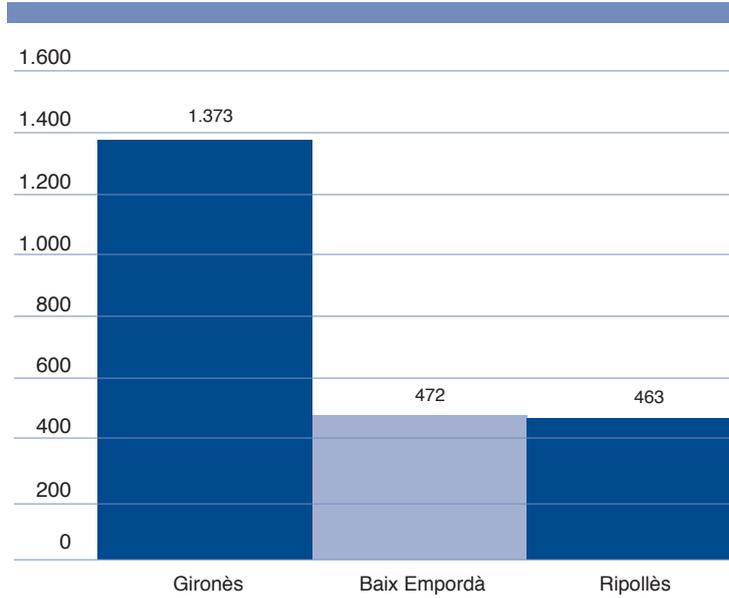
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona van derivar en la incoació de 171 expedients sancionadors (un 1,18% més que el 2009) i la imposició de 172 sancions, per import de 313.750 €, un 26,16% més que l'any anterior.

**L'Escola del Consum de Catalunya a Girona**

Durant el curs escolar 2009-2010, 2.308 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant, els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 6.602 els escolars de Girona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Girona el curs 2005-2006; a la Garrotxa, el Baix Empordà i l'Alt Empordà el curs 2006-2007; al Gironès i la Selva el curs 2007-2008; a l'Alt Empordà, la Garrotxa i el Pla de l'Estany el curs 2008-2009; i al Gironès, el Baix Empordà i el Ripollès el curs 2009-2010.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 13 sessions formatives sobre els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum per a la gent gran, la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 371 assistents.

**ALUMNES ESCOLA 2009-2010**

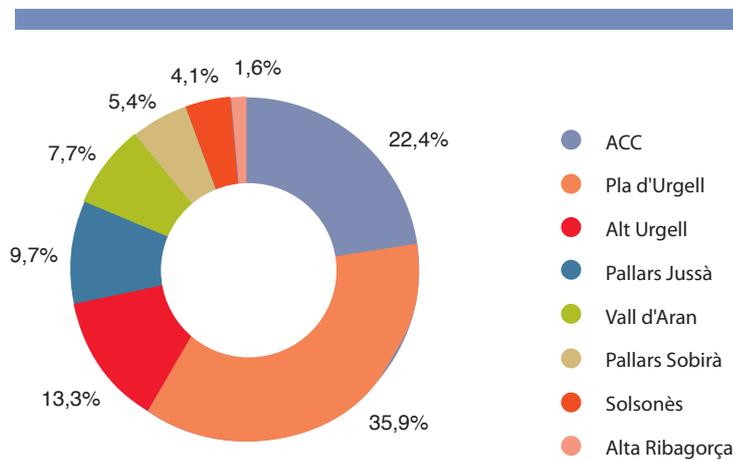


**20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida**

**Augment significatiu de les consultes**

Les consultes ateses a Lleida han estat 3.716. A Catalunya, telefonia i Internet amb 14.501 consultes ocupen la primera posició, i energia, amb 8.852 consultes, la segona.

**CONSULTES**

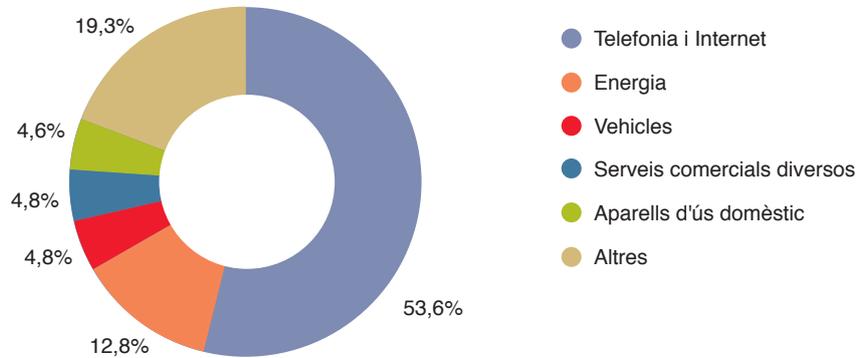


**Les reclamacions augmenten un 8% a la demarcació de Lleida**

A Lleida, la telefonia amb 2.232 reclamacions (ACC i consells comarcals), que suposen un increment del 8,30% amb relació a l'any anterior, també està en primera posició, però encara concentra més reclamacions que en el conjunt de Catalunya (el 53,6% enfront del 34,8% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i amb els telèfons 905 i els SMS Prèmium 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 factures en desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions d'energia (12,8%) i vehicles (4,8%).

RECLAMACIONS

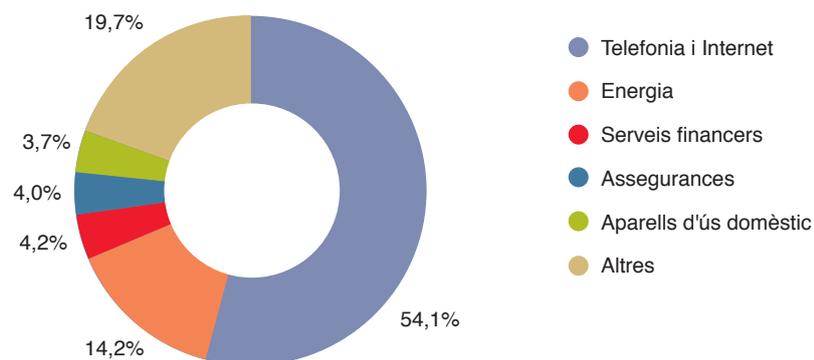


L'adhesió a l'arbitratge s'estabilitza a Lleida

L'any 2010, a Lleida s'han estabilitzat les d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, mentre que a Catalunya augmenten un 15,33%. El 31 de desembre de 2010, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 5.642, mentre que a Lleida era de 517. Aquesta xifra representa el 9,16% del total d'establiments adherits a la JACC. Cal remarcar que Lleida concentra menys del 6% dels establiments comercials de tot Catalunya.

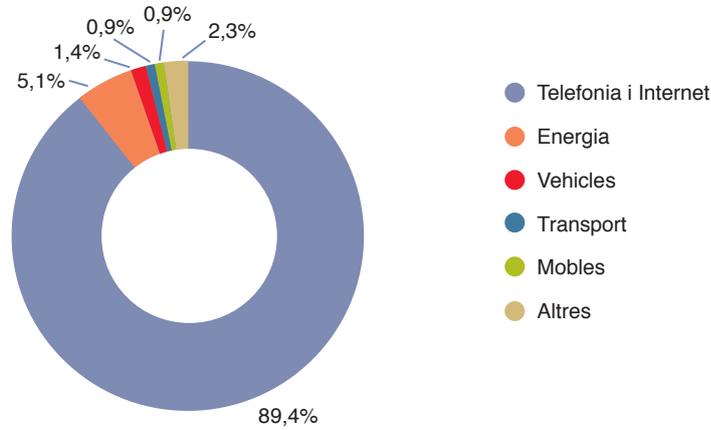
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 48,97% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 1.093. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (54,1%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 217 laudes, amb un increment del 133,33% respecte al 2009 (93 laudes), dels quals el 89,4% van ser conflictes sobre telefonia i Internet. També hi va haver laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'energia (5,1%) i vehicles (un 1,4%).

MEDIACIONS



El mateix any 2010 s'han dictat a Catalunya 1.755 laudes, 830 dels quals s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 925 davant un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors d'energia, i telefonia i Internet.

**LAUDES LLEIDA**



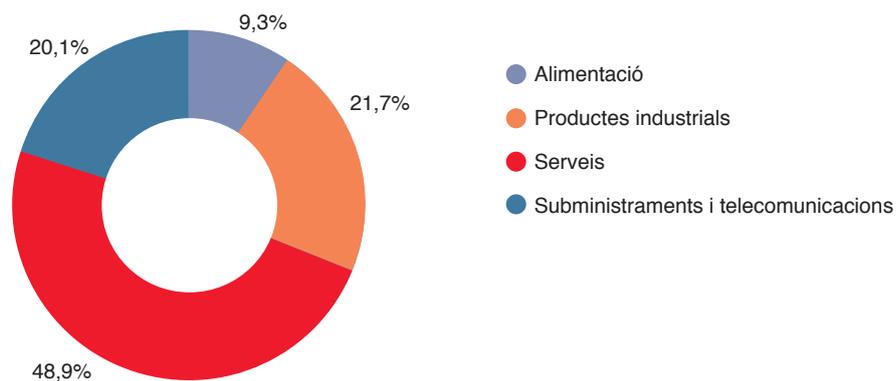
Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a Lleida ha estat del 61%.

**Lleida concentra el 13,31% de les actuacions inspectores a Catalunya**

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge d'aliments, el control de productes alimentaris i no alimentaris, lluminàries i joguines, entre d'altres, amb 3.476 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 13,31% del total a Catalunya el 2010 (26.117).

El 2010, les denúncies (259) van ser sobretot, al sector d'automòbils (14,7%), a telefonia (12,4%) i al comerç minorista (11,2%). Els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, la prestació de serveis i les infraccions en publicitat, entre altres incompliments.

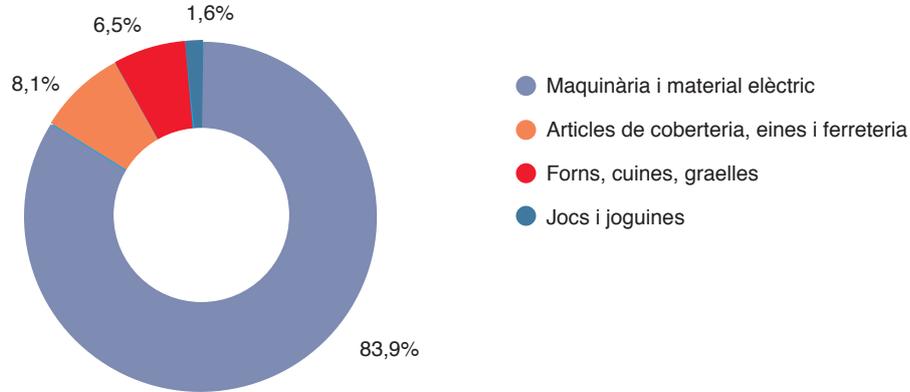
**DENÚNCIES**



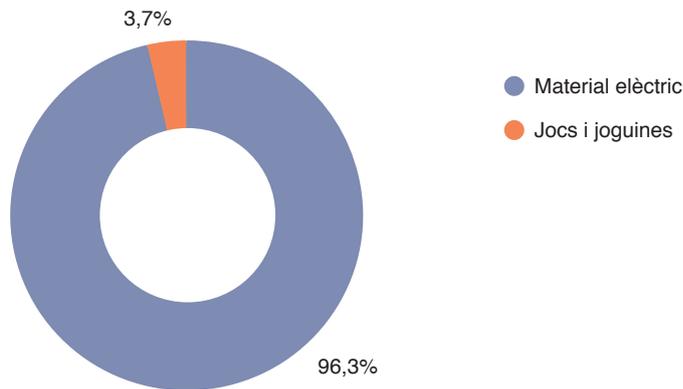
**Retirada i destrucció de productes**

Durant el 2010, a Lleida es van retirar 62 productes, el 83,9% dels quals de maquinària i material elèctric i el 8,1% d'articles de ferreteria. Es van destruir 54 productes, el 96,30% dels quals també eren de maquinària i material elèctric, i el 3,70% de jocs i joguines.

### PRODUCTES RETIRATS



### PRODUCTES DESTRUÏTS



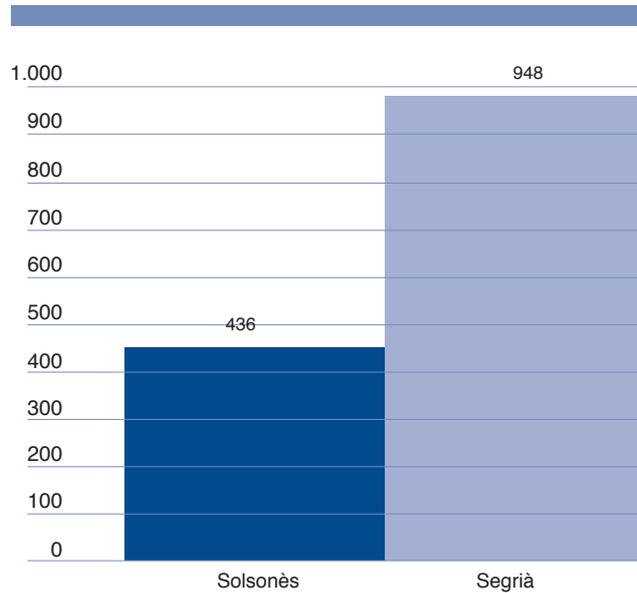
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Lleida van derivar en la incoació de 49 expedients sancionadors i la imposició de 33 sancions, per import de 18.550 €.

#### L'Escola del Consum de Catalunya a Lleida

Durant el curs escolar 2009-2010, 1.384 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (962 el curs escolar anterior), els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 4.216 els escolars de Lleida que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Lleida el curs 2005-2006; al Pla d'Urgell, el Pallars Jussà i la Vall d'Aran el curs 2006-2007; al Pallars Sobirà i el Segrià el curs 2007-2008; a l'Alt Urgell i el Pla d'Urgell el 2008-2009; i al Solsonès i el Segrià el curs 2009-2010.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 12 sessions formatives sobre els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum per a la gent gran, la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 318 assistents.

ALUMNES ESCOLA 2009-2010

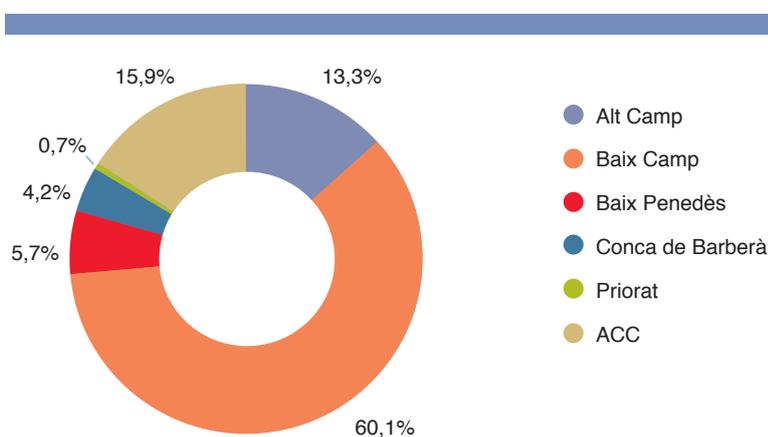


20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona

S'incrementen les consultes

Al Camp de Tarragona, el nombre de consultes és 10.323, amb un increment del 8,64% amb relació al 2009. A Catalunya, telefonia i Internet, amb 14.501 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 8.852 consultes, la segona.

CONSULTES

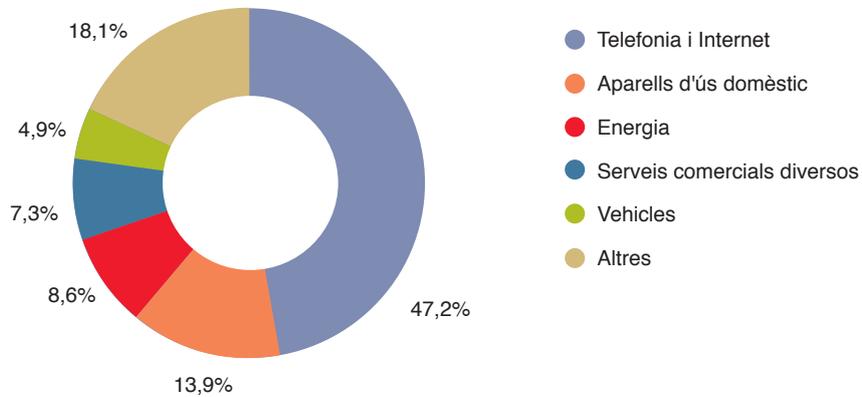


Telefonia i Internet són els sectors que més reclamacions generen a Tarragona

Al Camp de Tarragona, amb 3.199 reclamacions, telefonia i Internet està en primera posició, amb el 47,2% de les reclamacions. Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivats per trucades a telèfons 905 i enviament d'SMS Prèmium 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 factures en desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per aparells d'ús domèstic (13,9%), energia (8,6%) i serveis comercials diversos (7,3%).

RECLAMACIONS

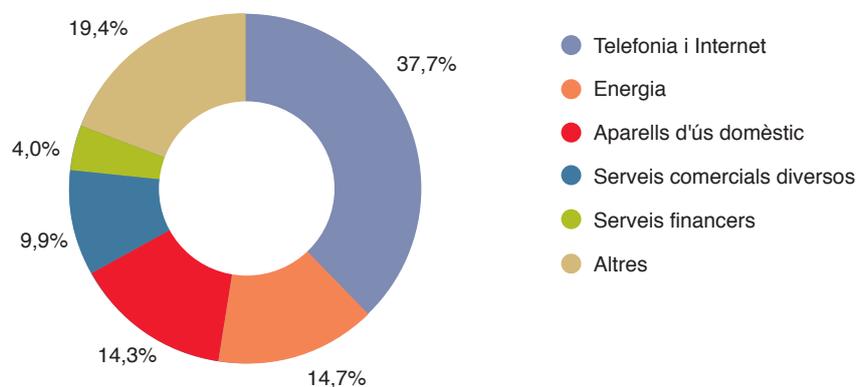


S'incrementa l'adhesió a l'arbitratge de consum

L'any 2010 s'ha produït l'increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya més important des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 12,13% a Tarragona i un 15,33% a Catalunya. El 31 de desembre de 2010, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 5.642, mentre que a Tarragona era de 684. Aquesta xifra representa el 12,12% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Tarragona concentra un 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 envers els consumidors.

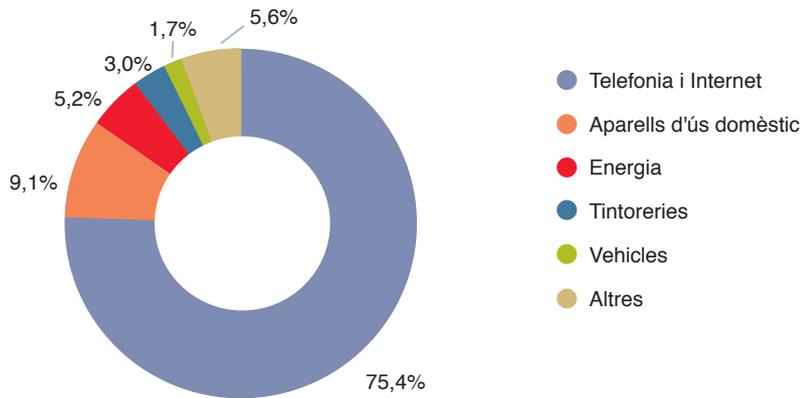
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 38% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 1.216. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (37,7%) i energia (14,7%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 232 laudes, el 75,4% dels quals varen ser conflictes sobre telefonia i Internet i el 9,1%, d'aparells d'ús domèstic.

MEDIACIONS



El mateix any 2010 s'han dictat a Catalunya 1.755 laudes, 830 dels quals s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 925 davant un òrgan unipersonal. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors d'energia, i telefonia i Internet. Se celebren vistes arbitrals tant a Tarragona (146) com al Baix Camp (86).

**LAUDES TARRAGONA**



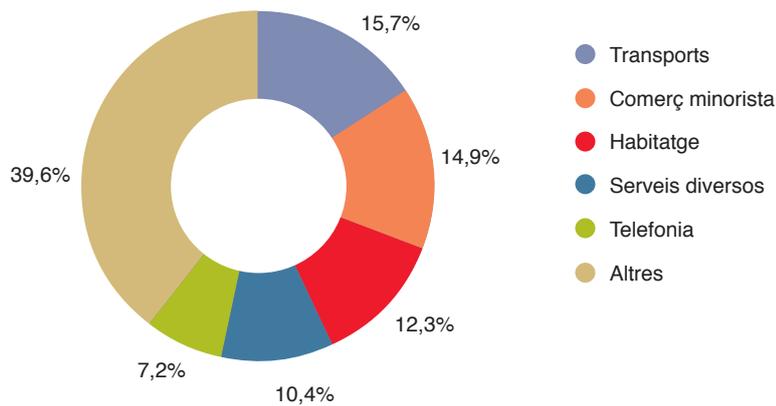
Enguany, el percentatge global de resolució de reclamacions de l'ACC a Tarragona ha estat del 61%.

**Actuacions inspectores al Camp de Tarragona**

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes com la de control de productes, tant industrials com alimentaris, i la de marcatge de preus, entre d'altres, amb 3.390 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 12,98% del total a Catalunya el 2010 (26.117).

El 2010, a Tarragona les denúncies (530) van ser, sobretot, a transports (15,7%), seguit del comerç minorista (14,9%) i l'habitatge (12,3%). Els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, la prestació de serveis, les infraccions en publicitat, en les transaccions comercials, la informació o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.

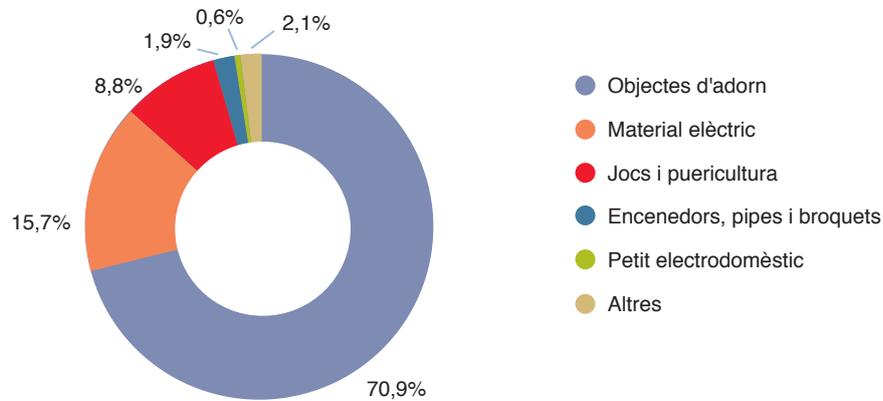
**DENÚNCIES**



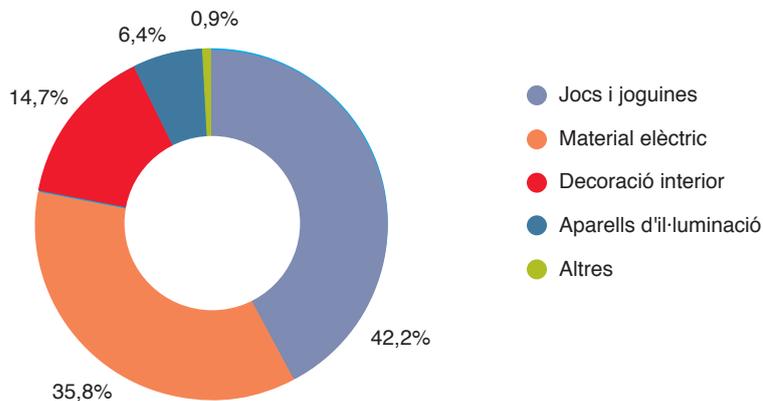
**Retirada i destrucció de productes**

A la demarcació de Tarragona es van retirar 4.129 productes, el 70% dels quals eren objectes d'adorn i el 15,7% material elèctric. Així mateix, es varen destruir 109 productes, el 42,20% dels quals també eren jocs i joguines.

**PRODUCTES RETIRATS**



**PRODUCTES DESTRUÏTS**



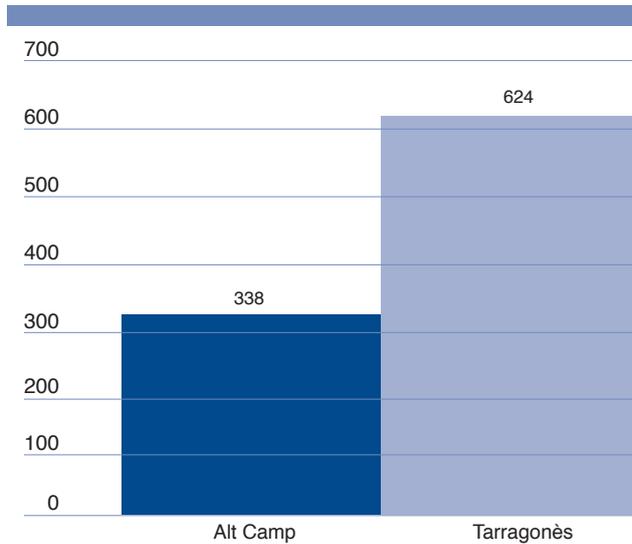
Les actuacions d'inspecció i control del mercat al Camp de Tarragona van derivar en la incoació de 62 expedients sancionadors i la imposició de 48 sancions, per import de 53.000 €.

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

Durant el curs escolar 2009-2010, 962 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant, els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 4.633 els escolars del Camp de Tarragona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Tarragona el curs 2005-2006; al Baix Camp, el Baix Penedès i la Conca de Barberà el curs 2006-2007; a l'Alt Camp, el Baix Camp i el Tarragonès el curs 2007-2008; al Baix Camp, el Baix Penedès i la Conca de Barberà el curs 2008-2009; i a l'Alt Camp i el Tarragonès el curs 2009-2010.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 33 sessions formatives sobre els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum per a la gent gran, la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 791 assistents.

**ALUMNES ESCOLA 2009-2010**



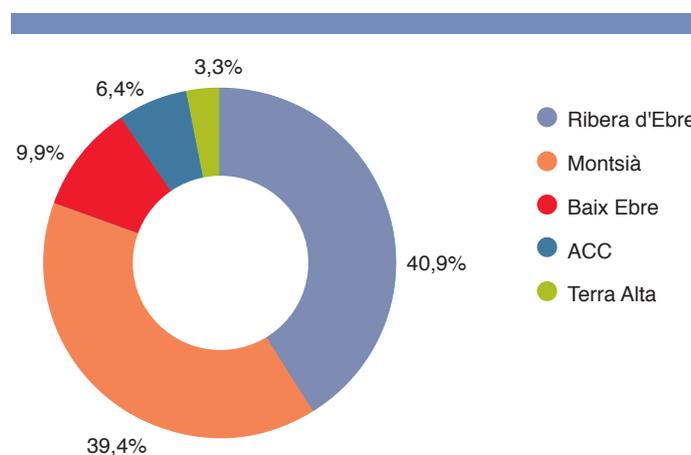
**20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre**

Tots els Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre tenen delegades competències en matèria de consum i reben un finançament de l'ACC que ha anat en augment els últims anys. Així, el 2010, l'aportació de la Generalitat de Catalunya va ser de 178.693,19 €; i entre el 2004 i el 2010, el pressupost destinat s'ha incrementat un 36,69%.

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

A les Terres de l'Ebre, el nombre de consultes és de 3.612, amb un increment del 33,19% amb relació al 2009 (2.712 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet, amb 14.501 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 8.852 consultes, la segona.

**CONSULTES**



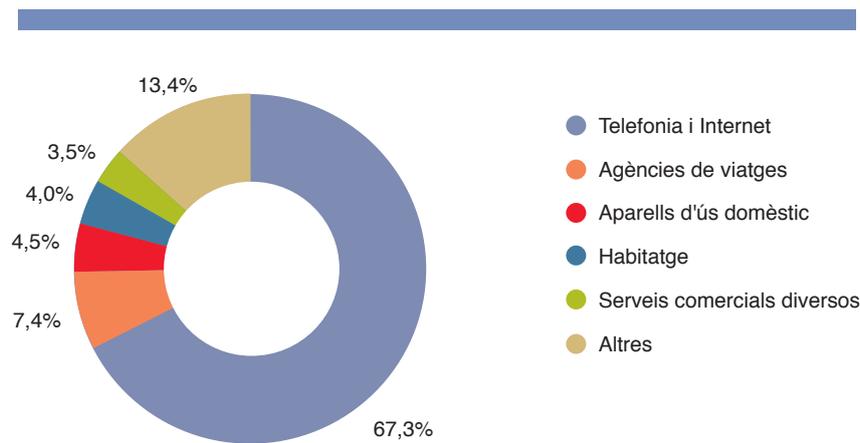
**Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició**

A les Terres de l'Ebre, telefonia i Internet està en primera posició, amb 1.918 reclamacions, que suposen el 87,3% del total de la demarcació. Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivats per trucades a telèfons 905 i enviament d'SMS Prèmium 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 factures en desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per agències de viatges (7,4%), aparells d'ús domèstic (4,5%) i habitatge (4%).

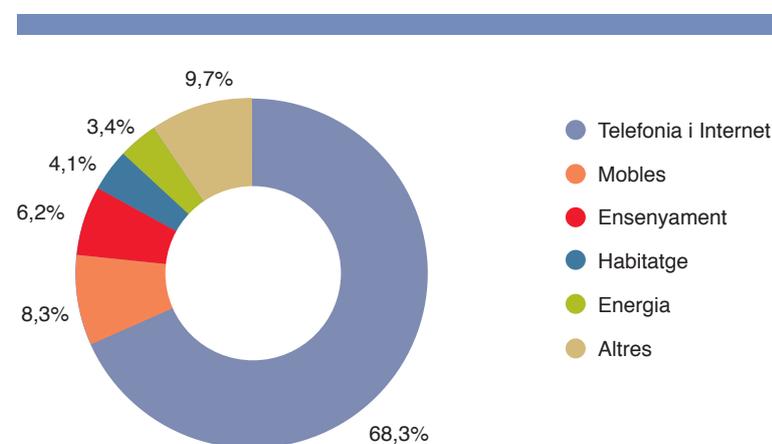
**RECLAMACIONS**



**L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 25,18% a les Terres de l'Ebre**

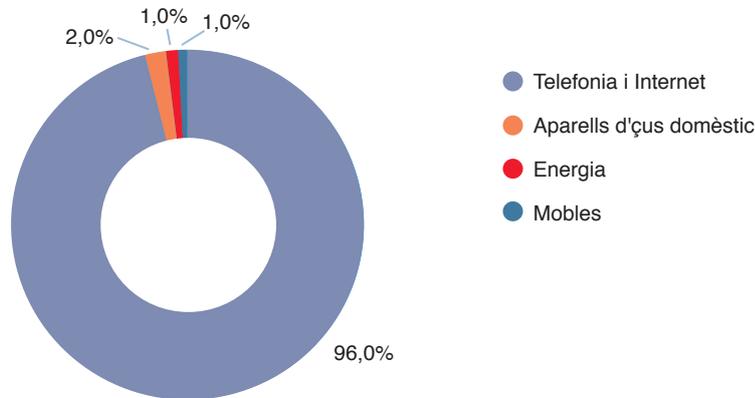
L'any 2010 s'ha produït l'increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya més important des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 25,18% a les Terres de l'Ebre i un 15,33% a Catalunya. El 31 de desembre de 2010, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 5.642, mentre que a les Terres de l'Ebre era de 517. Aquesta xifra representa el 9,16% 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 responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei envers els consumidors.

**MEDIACIONS**



Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 61,47% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 1.179, la qual cosa representa un augment del 65,13% respecte a l'any 2009. Pel que fa a l'arbitratge de consum a les Terres de l'Ebre, es van dictar 101 laudes, el 96% dels quals varen ser conflictes sobre telefonia i Internet, i el 2% aparells d'ús domèstic.

**LAUDES TERRES DE L'EBRE**

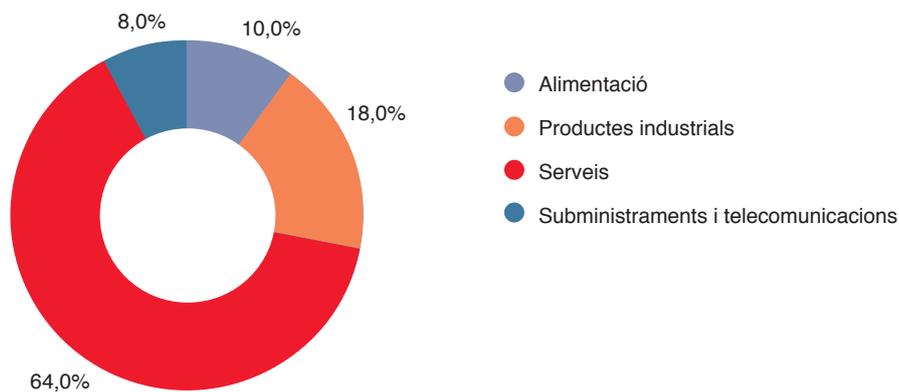


**Les denúncies a les Terres de l'Ebre**

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: la relativa a control de productes, la de marcatge de preus, entre d'altres, amb 2.331 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa un increment del 114,64%.

El 2010, a les Terres de l'Ebre les denúncies (38) van ser, sobretot, a venda i reparació d'automòbils (24%), seguit de l'hostaleria (18%) i els serveis diversos (11%). Els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la prestació de serveis, l'incompliment de documentació, informació i llibre, i les infraccions en publicitat, en les transaccions comercials, la informació o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.

**DENÚNCIES**



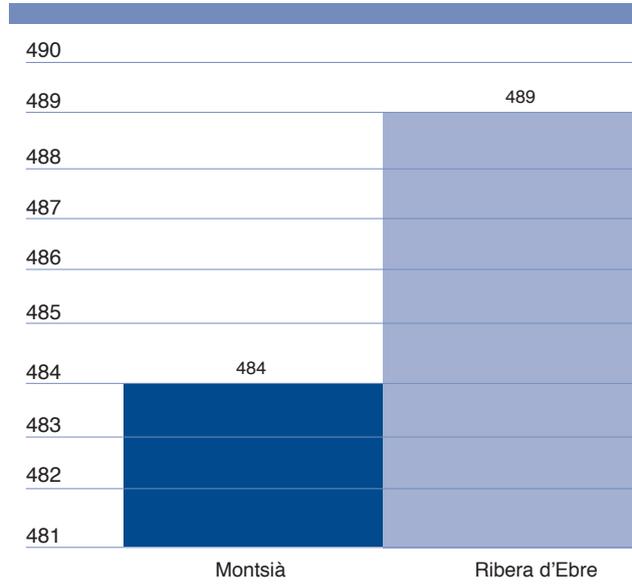
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a les Terres de l'Ebre van derivar en la incoació de 29 expedients sancionadors i la imposició de 20 sancions, per import de 28.700 €.

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

Durant el curs escolar 2009-2010, 973 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (869 el curs escolar anterior), els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 4.870 els escolars de les Terres de l'Ebre que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Tortosa els cursos 2005-2006, 2006-2007 i 2008-2009; a Móra d'Ebre, Gandesa i Amposta el curs 2007-2008; i a Montsià i Ribera d'Ebre el curs 2009-2010.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 3 sessions formatives sobre drets dels consumidors, l'etiquetatge, els aliments funcionals, el consum responsable, etc., impartides a 58 assistents.

ALUMNES ESCOLA 2009-2010



## Adreces

### Agència Catalana del Consum (Barcelona)

C/ Pamplona, 113  
08018 Barcelona  
Telèfon 93 551 66 66  
Fax 93 551 66 93

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)  
[consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat)

### Secció de Consum a Girona

Plaça Pompeu Fabra, 1  
17002 Girona  
Telèfon 872 975 000  
Fax 872 975 424

### Secció de Consum a Tarragona

C/ Pompeu Fabra, 1  
43004 Tarragona  
Telèfon 977 251 717  
Fax 977 920 133

### Secció de Consum a Lleida

Avinguda del Segre, 7  
(Edifici Terraferma)  
25007 Lleida  
Telèfon 973 728 000  
Fax 973 727 778

### Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

C/ de la Rosa, 9  
43500 Tortosa  
Telèfon 977 448 101  
Fax 977 441 943