



# Memòria de l'Agència Catalana del Consum 2011



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

---

# Memòria de l'**Agència** **Catalana** **del Consum** 2011

---

© Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya  
C. Pamplona, 113  
08018 Barcelona

Primera edició, setembre 2012  
ISSN 2014-3249 Memòria (Agència Catalana del Consum. Internet)

Dipòsit legal: B-28920-2011

Aquesta publicació electrònica estalvia els recursos energètics i materials  
associats a les publicacions de paper.

Si heu d'imprimir aquest document, seleccioneu nomès els fragments necessaris,  
imprimiu-lo a dues cares, en blanc i negre, opció esborrany i en paper 100%  
reciclat ECF (lliure de clor elemental) o TCF (totalment lliure de clor).

L'any 2011 va donar el tret de sortida a una cursa dura i plena d'entrebancs, en un marc socioeconòmic molt complicat. Però això no va ser un obstacle, sinó tot el contrari, ja que ens va esperonar a posar en marxa tots aquells projectes que havien de configurar els objectius del pla estratègic 2011-2014, objectius que vam assumir amb ànim de servei i amb el ferm propòsit de millorar les relacions de l'Agència Catalana del Consum amb les persones consumidores i les empreses.

Hem posat en funcionament l'administració electrònica, SIC, Sistema d'Informació de Consum, que estem segurs que, una vegada superats els ajustaments derivats de posar-lo en marxa, ha de significar més agilitat i fiabilitat dels processos en tots els nostres serveis: atenció a les persones consumidores, mediació, arbitratge, control i disciplina de mercat.

La informació i la comunicació també han estat motiu d'atenció especial, i mitjançant el canal de televisió via IP hem iniciat un procés d'expansió de la nostra presència al carrer i als mitjans. Les xarxes d'informació públiques i privades han estat el primer repte: hem situat els nostres missatges als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), ajuntaments, consells comarcals, punts d'atenció ciutadana, centres comercials..., sense oblidar la presència en els mitjans de comunicació, tant públics com privats. Hem acabat el 2011 amb la capacitat d'emetre 100 milions de missatges l'any.

La formació és una de les altres prioritats de l'Agència. En el curs 2010-2011 han passat per l'ECC més de 18.000 alumnes, a Barcelona, a la seu central, però també arreu del territori. Un terç de l'alumnat, més de 6.000, són fruit de l'Escola Itinerant, que ha visitat les comarques fent tallers de consum a nens i nenes, nois i noies, tots ells el futur del nostre país, els futurs consumidors, i també possibles empresaris. Així procurem que el consum responsable arrelí en les noves generacions. El consum responsable és un dels objectius que ens hem proposat, tant per conscienciar els joves com també els adults i la gent gran.

Cal que canviem els nostres hàbits. Els recursos, tant els personals com els del país, i els del planeta, són limitats, i si volem gaudir-ne i mantenir un entorn sostenible, hem de consumir amb responsabilitat. Canviem el 'xip', canviem el 'vull' pel 'necessito', consumim el que necessitem, no tot el que vulguem.

Hem iniciat els estudis per contribuir a aquest consum responsable, per començar la campanya "Racionalització o harmonització del consum familiar", amb l'objectiu de ser més eficients amb aquest consum del qual som captius (energètics, telefonia, transports...) i així disposar de més recursos econòmics per destinar-los responsablement a gaudir d'un consum de proximitat, del consum en família, i també volem esperonar les empreses a participar-hi.

En tot moment hem estat amatents en el control de la seguretat del mercat. El Servei d'Inspecció ha tingut cura de gestionar amb celeritat les alertes que tant des de la UE, d'altres comunitats autònomes o detectades directament per l'Agència, proven d'evitar l'entrada al mercat de productes de risc i assegurar el dret a la seguretat i a la salut, mitjançant la localització, immobilització i retirada dels productes perillosos.

Tot això i el treball diari, que no es veu però hi és, ha estat possible gràcies a l'entesa i esforç de tot l'equip que forma l'ACC. A totes les persones que formen l'ACC, vull donar-los les gràcies per la seva responsabilitat, professionalitat i sacrifici, que no dubto que es mantindrà en el futur pel bé de les persones consumidores, i de ben segur que assolirem els objectius i la nostra missió, la defensa dels drets dels consumidors.



---

# Índex

6	<b>1. Balanç de l'exercici 2011</b>
9	<b>2. Agència Catalana del Consum. Estructura orgànica</b>
13	<b>3. Consell de Direcció</b>
15	<b>4. Pressupost</b>
18	<b>5. L'Agència Catalana del Consum en xifres</b>
21	<b>6. Informació</b>
32	<b>7. Formació</b>
49	<b>8. Educació: L'Escola del Consum de Catalunya</b>
73	<b>9. Mediació i arbitratge</b>
88	<b>10. Inspecció i Control del mercat</b>
106	<b>11. Sancions</b>
111	<b>12. Normativa</b>
115	<b>13. Foment en matèria de consum</b>
118	<b>14. Estudis i enquestes d'opinió</b>
120	<b>15. Comunicació i difusió</b>
127	<b>16. Relacions i projectes d'àmbit internacional</b>
136	<b>17. Consell de les Persones Consumidores de Catalunya</b>
138	<b>18. Coordinació amb altres organismes i entitats</b>
140	<b>19. L'Agència Catalana del Consum mes a mes (actuacions més destacades)</b>
145	<b>20. L'Agència Catalana del Consum al territori:</b>
	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 Terres de l'Ebre
167	<b>Adreces</b>

1

---

# Balanç de l'exercici 2011



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

## 1. Balanç 2011

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

Dels principals indicadors del 2011 destaca un increment del 3,6% de la resolució de conflictes en matèria de consum per via de la mediació, així com una disminució del 6,15% de les alertes per productes insegurs. Pel que fa a altres dades rellevants, l'ACC va rebre un total de 13.919 reclamacions, un 11,33% menys que l'any anterior. Per sectors, la telefonia —tant la mòbil com la fixa— i Internet continua com a principal sector en el rànquing de reclamacions, amb el 43,7% del total, seguit del sector transport, amb el 14,9% de les reclamacions; sector energètic, amb el 7,6%; aparells d'ús domèstic, amb el 5,2%, i vehicles, amb el 3,9%.

Pel que fa als mecanismes de resolució de conflictes, l'ACC va registrar un índex de resolució de les reclamacions del 61%, i es van resoldre 3.641 casos mitjançant acords de mediació, un 3,61% més que el 2010. D'altra banda, l'any passat la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) va dictar 1.755 laudes, un 4,71% menys que el 2010. El sector de la telefonia i Internet va aglutinar prop del 80% dels laudes dictats. La xifra d'establiments adherits al sistema arbitral de Consum a través de la JACC va situar-se el 2011 en els 6.047, un 7,18% més que el 2010.

Amb relació al control i la disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme un total de 23.690 actuacions inspectores. S'han fet diverses campanyes de control relatives a les condicions de venda, serveis financers i venda per Internet de productes, entre d'altres. Pel que fa al control en la seguretat dels productes, es van retirar del mercat 71.110 articles (material elèctric, jocs, joguines i encenedors, van ser els més nombrosos).

Les actuacions inspectores i del control del mercat de l'ACC van derivar en un total de 1.188 expedients resolts amb sanció, que van motivar la imposició de multes per un import global de 3,6 milions d'euros, una xifra lleugerament inferior a la del 2010. Les infraccions que han motivat les sancions imposades de més quantia han estat les clàusules abusives dels contractes (25,2% del total), les infraccions en publicitat (12,2%), la documentació, condicions de venda o prestació de servei (11,8%), la seguretat de productes (9,3%), les infraccions en etiquetatge i envasament de productes (7%) i les infraccions en relació amb el control i la col·laboració en la inspecció (6,7%).

L'espai web [www.consum.cat](http://www.consum.cat) continua consolidant-se com a element de referència per als usuaris i per a les empreses i organismes de consum de tot el territori català. Així, durant l'any 2011 l'eina ha rebut 594.545 visites, un 13,1% més que el 2010. La pàgina més visitada va ser el formulari de "reclamació/denúncia", amb 79.651 visites, seguida del tema de consum "reclamació/denúncia", amb 47.923 visites.

Durant el curs 2010-2011, un total de 18.597 alumnes han passat pels tallers programats per l'Escola del Consum de Catalunya (ECC). La seu central, ubicada a Barcelona —i amb radi d'actuació a les comarques del Barcelonès, Vallès Oriental i Occidental, Baix Llobregat, Garraf i Maresme—, ha rebut la visita de 12.036 alumnes. Per la seu territorial, present a 14 comarques (Baix Ebre, Priorat, Pla d'Urgell, Pallars Jussà, Alt Urgell, Alt Penedès, Baix Penedès, Baix Camp, Conca de Barberà, Berguedà, la Garrotxa, l'Alt Empordà, Pla de l'Estany i Osona), han passat 6.561 estudiants.

Pel que fa a les actuacions de difusió, l'ACC ha continuat portant l'exposició "ConsumIN. La nostra força" a diverses poblacions del territori català. També ha ampliat l'abast del Canal IP Consum TV, arribant al Canal Salut o a Ferrocarrils de la Generalitat, entre els més destacats. Per altra banda, l'ACC continua publicant amb regularitat el butlletí *Consum Notícies*, a més de fer campanyes d'informació i de participar en diferents fires sectorials.



# 2

---

## L'Agència Catalana del Consum. Estructura orgànica

2.1. Estructura orgànica

2.2. Personal



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

## 2.1. Estructura orgànica

L'Agència Catalana del Consum va ser creada a través de 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.

CONSELL DE DIRECCIÓ											
President: Conseller d'Empresa i Ocupació											
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			

Director  
**Alfons Conesa i Badiella**

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

Subdirecció General  
d'Atenció al Consumidor  
**Albert Melià Roset**

Servei d'Estudis i  
Comunicació  
**Josep Lluç Arias i Arias**

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

Seccions de Consum al  
Territori

Servei d'Inspecció i Control del  
Mercat  
**Sebastià Vallès i Batlle**

Secció d'Inspecció de Serveis  
**Francesc Ruiz i Toribio**  
Secció d'Inspecció de  
Productes  
**Montserrat Vidal i Luis**  
Secció de Programació i  
Control  
**Pere Roca i Roca**

Servei de Normativa i  
Procediment

**Joaquim Bernat Vilaseca**

Servei de Mediació i Arbitratge  
**Isabel Garriga i Braut**

Secció de Mediació  
**Irene Puig i Campreciós**  
Secció d'Arbitratge  
**Raquel Carrasco i Sánchez**

Servei d'Informació i Formació  
**Julià Guimerà i Gargallo**

Secció d'Informació  
**Cristina Galera i Pérez**  
Secció de Formació i  
Educació  
**Rosario Arcas i Martí**

Secció de Difusió i Promoció  
**Maria Jesús Sarrà i Boix**

Secció de Consum Europeu  
**Rosa Gimeno Simón**

Secció de Consum a Girona  
**Joan Surós i Peracaula**

Secció de Consum a  
Tarragona  
**Montserrat Güell i Anglès**

Secció de Consum a Lleida  
**Mercè Querol Falip**

Àrea de Consum a les Terres  
de l'Ebre  
**Judith Pujol Codinach**

## 2.2. Personal

La dotació de personal de l'Agència Catalana del Consum el 31 de desembre de 2011 estava constituïda per 192 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	33
	E	Subaltern	6
Laborals fixos	C	Administratiu	3
<b>TOTAL</b>			<b>192</b>

3

---

# Consell de Direcció



### 3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció no es va reunir durant l'any 2011, atès que es va iniciar el procés de remodelació d'aquest òrgan, que es va dur a terme mitjançant la Llei 9/2011, del 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica, que al seu torn va modificar la Llei 9/2004, del 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum.

L'objectiu fonamental d'aquesta modificació, en el marc de la política general del Govern pel que fa a l'aprimament i la simplificació administrativa, ha estat la reducció del nombre de membres del Consell, que ha passat de 34 a 19, és a dir, gairebé a la meitat.

Un cop duta a terme aquesta modificació, està previst que l'any 2012 aquest òrgan repregui la seva activitat amb tota normalitat.

4

---

# Pressupost



## 4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum per a l'exercici 2011, aprovat per la Llei 6/2011, de 26 de juliol, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2011 incorpora les despeses de funcionament de l'Agència Catalana del Consum.

L'import aprovat va ser de 9.862.380,92 euros. La major part dels ingressos es nodreix de les transferències provinents del Departament d'Empresa i Ocupació a través del capítol IV (transferències corrents), que representen 9.858.180,92 euros, un 99,96% del total.

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

### Resum general per capítols i articles del pressupost d'ingressos

Art.	DENOMINACIÓ	
31	Prestació de serveis	10
38	Reintegraments	10
39	Altres ingressos	40
	<b>CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS</b>	<b>60</b>
40	Del sector públic estatal	10
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	9.858.180,92
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10
49	De l'exterior	20
	<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>	<b>9.858.220,92</b>
52	Interessos de dipòsit	1.000,00
	<b>CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS</b>	<b>1.000,00</b>
	<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>	<b>9.859.280,92</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>
	RESUM	
	<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>	<b>9.859.280,92</b>
	<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>	<b>3.100,00</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.862.380,92</b>



**Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses**

<b>Art.</b>	<b>DENOMINACIÓ</b>	
10	Alts càrrecs	80.589,54
12	Funcionaris	5.439.094,63
13	Personal laboral	65.541,96
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	23.709,43
16	Assegurances i prestacions socials	1.590.924,28
	<b>CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DEL PERSONAL</b>	<b>7.199.859,84</b>
20	Lloguers i cànon	436.682,58
21	Conservació i reparació	47.000,00
22	Material, subministraments i altres	1.829.915,29
23	Indemnitzacions per raó del servei	319.714,18
24	Despeses de publicacions	14.289,03
	<b>CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I DE SERVEIS</b>	<b>2.647.601,08</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
48	A famílies i institucions sense finalitat de lucre	11.790,00
49	A l'exterior	10,00
	<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>	<b>11.810,00</b>
	<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>	<b>9.859.280,92</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>
	RESUM	
	<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>	<b>9.859.280,92</b>
	<b>TOTAL OPERACIONS FINANCERES</b>	<b>3.100,00</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.862.380,92</b>

Respecte al global del pressupost inicial de l'Agència Catalana del Consum, el pressupost definitiu va ser incrementat en un 28,14%, 2.774.916,56 euros, raó per la qual va resultar un **pressupost total gestionat de 12.637.297,48 euros**.

# 5

---

## L'Agència Catalana del Consum en xifres

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

### Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 28 i el Conselh General d'Aran, que les té transferides.
- Import total de finançament de competències delegades: 1.337.667,02 €

### Informació

- Consultes totals ateses: 64.590
- Consultes ateses al telèfon d'atenció al consumidor 012: 55.359
  - 7.467 sobre adreces i competències d'organismes públics
  - 47.892 consultes específiques sobre temes de consum
- Consultes ateses directament a l'ACC: 9.231
- Correu electrònic: 3.807
- Visites ateses: 4.552
- Visites al web [www.consum.cat](http://www.consum.cat) : 594.545

### Consum a Europa

- Nombre de consultes ateses: 61
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 1.427

### Formació

- Cursos i seminaris:
  - Nombre: 32
  - Total d'hores lectives: 436
  - Total d'assistents: 714
- Sessions informatives per als consumidors:
  - Nombre: 47
  - Total d'assistents: 1.191
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
  - Nombre: 46
  - Total d'assistents: 958

### Educació. Escola del Consum (Curs 2010-2011)

- Tallers d'educació al Consum:
  - Tipus oferts: 24
  - Nombre realitzat: 952
- Nombre d'alumnes Curs 2010-2011: 18.597
- Seus de l'Escola del Consum Curs 2010-2011: 15 (seu central a Barcelona i 14 seus itinerants)

## Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Nombre total de reclamacions rebudes: 13.919
- Resoltes per mediació: 3.641
- Nombre de laudes: 1.672
- Nombre d'establiments adherits a la JACC: 6.047

## Inspecció i control de mercat

- Nombre de denúncies rebudes: 6.436
- Nombre total d'actuacions inspectores: 23.690
- Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
  - Productes alimentaris: 462
  - Productes industrials: 276
  - Productes alertats: 2.854
- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:
  - Destruïts: 63.631
  - Retirats del mercat: 71.110

## Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 1.198
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 1.188
- Import total de les sancions imposades: 3.678.822 €
- Recursos: 611

## Foment

- Subvencions a associacions de consumidors:
  - Nombre d'entitats beneficiàries: 16
  - Import de subvenció atorgada: 299.966,10 €
  - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.084.690,56 €

## Comunicació i difusió

- Nombre d'impactes: 342.354.129
- Notes de premsa: 35
- Fires a les quals s'ha assistit: 4
- Exposició ConsumIN: ha visitat 5 localitats diferents

# 6

---

## Informació

- 6.1. Actuacions més destacades de l'any
- 6.2. Atenció a les persones consumidores
- 6.3. Lliurament de fulls oficials de reclamació/denúncia
- 6.4. Informació al consumidor mitjançant el web [www.consum.cat](http://www.consum.cat)



## 6.1. Actuacions més destacades de l'any

Informació a les persones  
consumidores

En aquest any 2011 cal destacar, com a més remarcables, les següents actuacions dutes a terme en relació amb la informació al consumidor:

- **Recomanacions sobre diferents temes de consum, entre els quals destaquen:** comprar en rebaixes, *spam* telefònic, *roaming* telefònic, la venda a domicili d'aparells de magnetoteràpia, consells per viatjar i els temes que tracten dels drets de les persones usuàries del gas butà i del gas natural.
- **Avisos per a les persones afectades per diferents conflictes de consum,** com ara :
  - Avís sobre la contaminació per dioxines en ous i carn de pollastre a Alemanya (10/1/2011)
  - Avís a les persones usuàries afectades per les incidències en el servei ferroviari de Rodalies de Catalunya (25/1/2011)
  - Avís a les persones afectades per les “clàusules terra” en les seves hipoteques (21/2/2011)
  - Avís sobre el control dels aliments i pinsos, i sobre l'accident nuclear al Japó (21/3/2011)
  - Avís de *phishing* de l'Agència Tributària (3/5/2011)
  - Avís als passatgers afectats per les cancel·lacions de vols com a conseqüència d'un núvol de cendres produït per una erupció volcànica a Islàndia (25/5/2011)
  - Avís als usuaris de plataformes d'oci i serveis d'Internet... (6/6/2011)
  - Avís sobre el brot per E. coli enterohemorràgic a Alemanya (16/6/2011)
  - Avís als clients afectats pel tancament d'una agència de viatges a Granollers (18/8/2011)
  - Avís als clients afectats pel funcionament de l'agència de viatges Terra, Mar i Aire de Lliçà d'Amunt (20/9/2011)
  - Avís als afectats per l'avaría de Blackberry (11/10/2011)

## 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 en què se'ls 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 **55.359**.

D'aquestes **55.359, 7.467** són trucades de petició d'informació sobre adreces i competències d'organismes públics i entitats relacionades amb

## Informació

el món del consum. La resta, **47.892**, corresponen a consultes d'informació sobre el temes següents:

**Consultes al 012 agrupades per sectors**  
**Període: 1 de gener a 31 de desembre de 2011**  
**Total trucades 2011: 47.892**

**36.328 trucades**  
**(75,85% del total)**

Sector serveis	Nombre de trucades	% sector
Telèfon	12.036	33,13%
Llum	2.843	7,83%
Turisme	2.329	6,41%
Entitats financeres	1.979	5,45%
Assegurances	1.967	5,41%
Transports	1.719	4,73%
Gas	1.662	4,57%
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	1.444	3,97%
Internet	1.444	3,97%
Vehicles (reparacions)	1.296	3,57%
Habitatge (reforma i reparació)	1.002	2,76%
Aigua	871	2,40%
Sanitat	724	1,99%
Vendes especials	697	1,92%
Estètica	583	1,60%
Ensenyament	559	1,54%
Telecomunicacions	418	1,15%
Administració pública	370	1,02%
Jocs i espectacles	357	0,98%
Benzineres	305	0,84%
Professionals liberals	289	0,80%
Publicitat	289	0,80%
Pàrquings públics	173	0,48%
Tintorereries	166	0,46%
Fotografia	150	0,41%
Correus	132	0,36%
Drets lingüístics	104	0,29%
Rebaixes	104	0,29%
Associacions de consumidors	70	0,19%
Altres reparacions	60	0,17%
Competència municipal	55	0,15%
Treball	36	0,10%
Trànsit	29	0,08%
Impostos	17	0,05%
Medi ambient	17	0,05%
Grues	16	0,04%
Enquestes de preus	15	0,04%
Euro	1	0,00%

## Informació

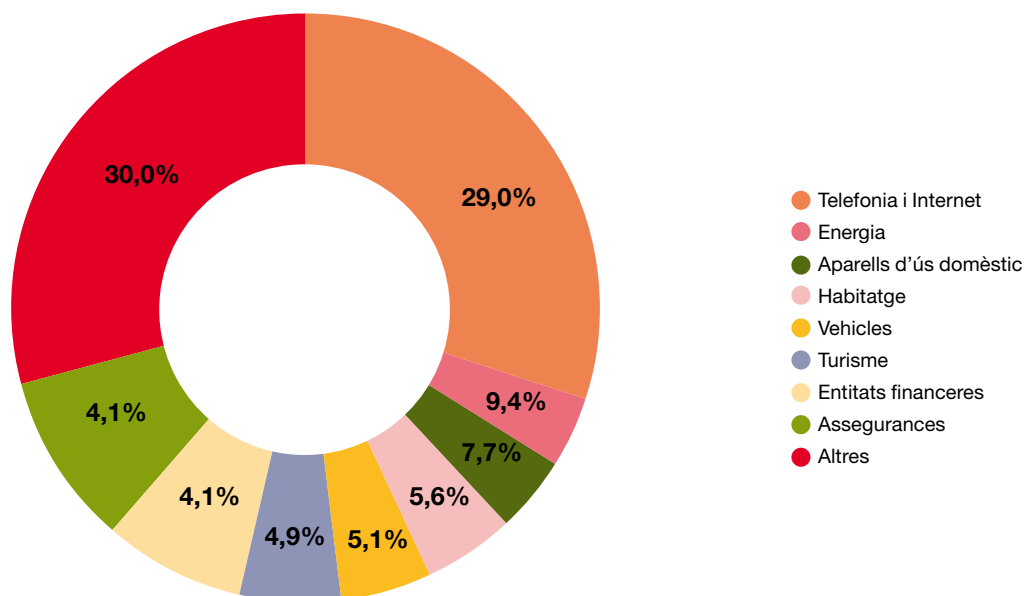
**10.661 trucades**  
(22,26 % del total)

Sector no alimentació	Nombre de trucades	% sector
Compra d' aparells d'ús domèstic	2.262	21,22%
Confecció i calçat	1.937	18,17%
Habitatge (compra i lloguer)	1.696	15,91%
Compra de vehicles	1.131	10,61%
Equipament de la llar	1.066	10,00%
Informàtica	661	6,20%
Establiments comercials no alimentació	646	6,06%
Joieria i rellotgeria	260	2,44%
Jocs i joguines	244	2,29%
Farmàcia i òptica	215	2,02%
Llibres i audiovisuals	169	1,59%
Venda animals	153	1,44%
Articles infantils	140	1,31%
Productes químics i de neteja	56	0,53%
Altres sectors no alimentació	25	0,23%

**903 trucades**  
(1,89 % del total)

Sector alimentació	Nombre de trucades	% sector
Establiments comercials d'alimentació	276	30,56%
Begudes	128	14,17%
Pa i derivats	98	10,85%
Carn	93	10,30%
Conserves i congelats	92	10,19%
Etiquetatge i preus	85	9,41%
Llet i làctics	78	8,64%
Peix	32	3,54%
Olis i greixos	11	1,22%
Additius	10	1,11%

**CONSULTES. Totals 64.590**  
**CONSULTES 012: 55.359**





**Consultes al 012 agrupades per comarques**  
**Període: 1 de gener a 31 de desembre de 2011.**

**Percentatges**

<b>Comarca</b>	<b>Percentatge</b>
Barcelonès	66,54
Vallès Occidental	5,06
Baix Llobregat	4,72
Tarragonès	3,64
Maresme	3,57
Gironès	3,56
Bages	1,89
Segrià	1,90
Osona	1,11
Alt Empordà	0,85
Baix Camp	0,83
Baix Empordà	0,79
Garraf	0,73
Anoia	0,72
Baix Penedès	0,64
Alt Penedès	0,62
Baix Ebre	0,35
Berguedà	0,26
Alt Camp	0,22
Montsià	0,20
Garrotxa	0,18
Conca de Barberà	0,15
Noguera	0,15
Segarra	0,14
Solsonès	0,14
Pla de l'Estany	0,13
Urgell	0,11
Ripollès	0,13
Garrigues	0,11
Pla d'Urgell	0,11
Ribera d'Ebre	0,09
Priorat	0,09
Alt Urgell	0,08
Pallars Jussà	0,06
Cerdanya	0,06
Terra Alta	0,03
Pallars Sobirà	0,02
Vallès Oriental	0,02
Alta Ribagorça	0,01
<b>Total general</b>	<b>100,00</b>

**Derivació / Final trucada**

	<b>Final 012</b>	<b>Avis ACC</b>	<b>Total trucades</b>
Gener	4.722	40	<b>4.762</b>
Febrer	4.345	23	<b>4.368</b>
Març	4.573	20	<b>4.593</b>
Abril	3.481	12	<b>3.493</b>
Maig	3.639	10	<b>3.649</b>
Juny	3.434	6	<b>3.440</b>
Juliol	3.932	7	<b>3.939</b>
Agost	4.039	5	<b>4.044</b>
Setembre	3.952	3	<b>3.955</b>
Octubre	3.825	3	<b>3.828</b>
Novembre	4.270	1	<b>4.271</b>
Desembre	3.544	6	<b>3.550</b>
<b>Total</b>	<b>47.756</b>	<b>136</b>	<b>47.892</b>
%	99,72%	0,28%	<b>100,00%</b>

## 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, aquesta es pot transferir directament a l'ACC on es donarà la resposta adient al consumidor sobre la seva consulta i se li indicarà el lloc al qual 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 al 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, per mitjà del personal de la Secció d'Informació, atén les trucades telefòniques del 012 i també les que per motius diversos arriben directament a la seva centralita. Aquest personal també contesta totes les consultes que arriben mitjançant els formularis del web de l'ACC i l'adreça electrònica [consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat) sobre temes de consum, el nombre de les quals ha augmentat considerablement respecte als rebuts els anys anteriors.

### Totals acumulats

	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Correu	9	0	0	1	0	10
Fax	1	0	0	0	0	1
Correu electrònic	966	2	0	44	2	1.014
Web	2.283	177	37	289	7	2.793
Presencial	1.607	1.216	745	821	163	4.552
Telèfon	280	6	93	452	30	861
<b>Total</b>	<b>5.146</b>	<b>1.401</b>	<b>875</b>	<b>1.607</b>	<b>202</b>	<b>9.231</b>

Consultes ateses 2011 : 9.231  
Consultes ateses 2010: 12.937

## 6.2.3. Visites personals ateses

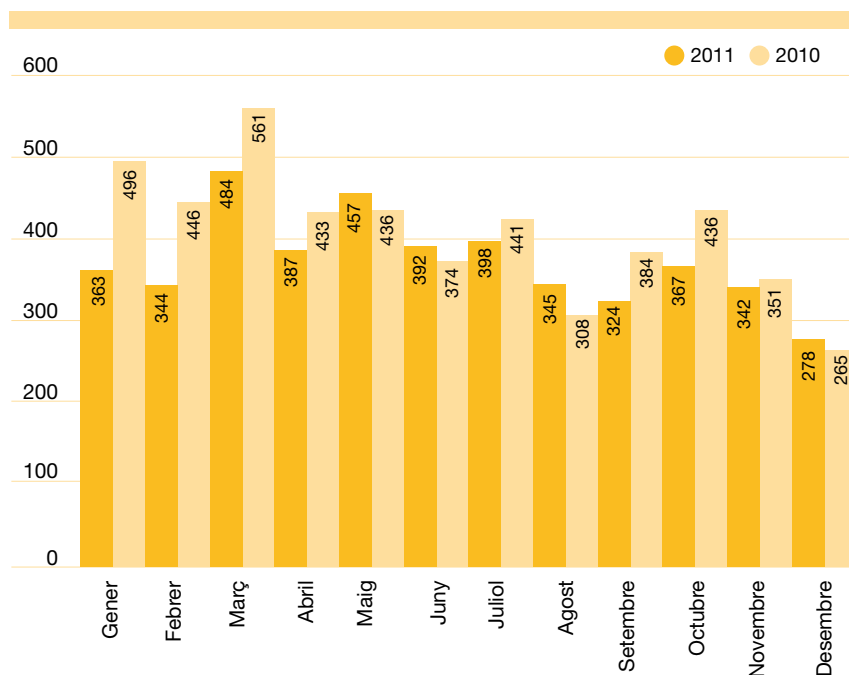
Els consumidors són atesos personalment per tècnics i personal de l'ACC amb una àmplia formació en consum, i poden rebre tot tipus d'informació sobre les seves queixes, denúncies i reclamacions.

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

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

**El nombre de visites ateses a les oficines de l'ACC al 2011**

	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	124	81	62	70	26	<b>363</b>
Febrer	144	71	54	63	12	<b>344</b>
Març	140	145	89	91	19	<b>484</b>
Abril	117	133	59	68	10	<b>387</b>
Maig	130	145	86	84	12	<b>457</b>
Juny	128	108	82	60	14	<b>392</b>
Juliol	138	129	65	52	14	<b>398</b>
Agost	115	58	90	70	12	<b>345</b>
Setembre	160	7	57	86	14	<b>324</b>
Octubre	168	94	29	60	16	<b>367</b>
Novembre	78	161	40	62	1	<b>342</b>
Desembre	87	84	33	55	19	<b>278</b>
<b>Total</b>	<b>1.529</b>	<b>1.216</b>	<b>746</b>	<b>821</b>	<b>169</b>	<b>4.481</b>

**Nombre de visites ateses a les dependències de l'ACC**

2011: 4.481  
2010: 4.931

## 6.2.4. Documentació gestionada

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

**Queixes rebudes**

En el cas de les queixes escrites que arriben a l'ACC es traslladen a l'empresa per tal que les tingui en compte per millorar els serveis que ofereix als seus clients. Al 2011 s'han gestionat 847 queixes.

**Queixes**2011: 847  
2010: 1.117

	Barcelona Secció Informació	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	88	3	2	1	1	95
Febrer	51	9	4	9		73
Març	58		1	1	1	61
Abril	59	6		1		66
Maig	61	6	2	1		70
Juny	67	17	4	1		89
Juliol	64	9	4		1	78
Agost	67	8	4	2	1	82
Setembre	68	2	1	1		72
Octubre	7	5	5	1		18
Novembre	77	6	1	4		88
Desembre	20	27	6	2		55
<b>Totals</b>	<b>687</b>	<b>98</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>847</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, ja sigui personalment o per mitjà del web de l'ACC, els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició dels consumidors.

Cal destacar que aquest any s'han rebut un total de 3.657 sol·licituds d'exemplars de fulls (3.460 l'any 2010) per part dels establiments comercials, als quals s'han repartit un total de 215.006 exemplars (244.035 l'any 2010).

Barcelona	Consells comarcals	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre
Peticions					
2.722	484	102	113	187	49
Exemplars					
167.628	15.805	16.578	5.470	8.863	662

	2010	2011
Peticions	3.460	3.657
Exemplar	244.035	215.006

### 6.4. Informació al consumidor mitjançant el web [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

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

## Informació

Durant el mes de març, es va estrenar un nou disseny web [www.consum.cat](http://www.consum.cat), un dels canals d'informació més importants de l'Agència Catalana del Consum.

La posada en marxa d'aquest projecte de millora ha estat promoguda per nombroses propostes dels nostres usuaris i usuàries, i així ho corroborà l'informe d'auditoria que es va fer l'any anterior. La seva producció ens permet, a partir del nou disseny, disposar d'un web més modern i millor estructurat i, per tant, més accessible a la ciutadania. El nou disseny ha comportat la inclusió d'imatges i la gestió de vídeos per mitjà de l'eina corporativa BIG, als quatre blocs de la *home* (destacat central, notícies, avisos i alertes). El bloc del destacat central també es presenta com a novetat per tal de donar a conèixer la notícia, l'avís o l'alerta més rellevant del moment, adoptant el color corresponent, verd, blau o taronja depenent del tipus d'informació que es vol destacar. D'una altra banda, s'incorpora la possibilitat de compartir aquesta informació a les xarxes socials a través de les icones de Facebook i Twitter, i els RSS ja existents per a notícies s'han afegit també per als avisos i les alertes.

Pel que fa al contingut, s'ha revisat l'estructura global, i entre d'altres, els canvis que ha comportat aquesta revisió han estat la inclusió al menú principal de l'accés directe als continguts que nodreixen les "Recomanacions a les persones consumidores", l'Espai d'"Educació" i "Consumir a Europa". D'aquesta manera, s'aconsegueix una estructura més entenedora i accessible. Altres canvis gràfics han estat la incorporació de bàners fixos per tal que la persona usuària pugui accedir més fàcilment a la informació que li interessa.

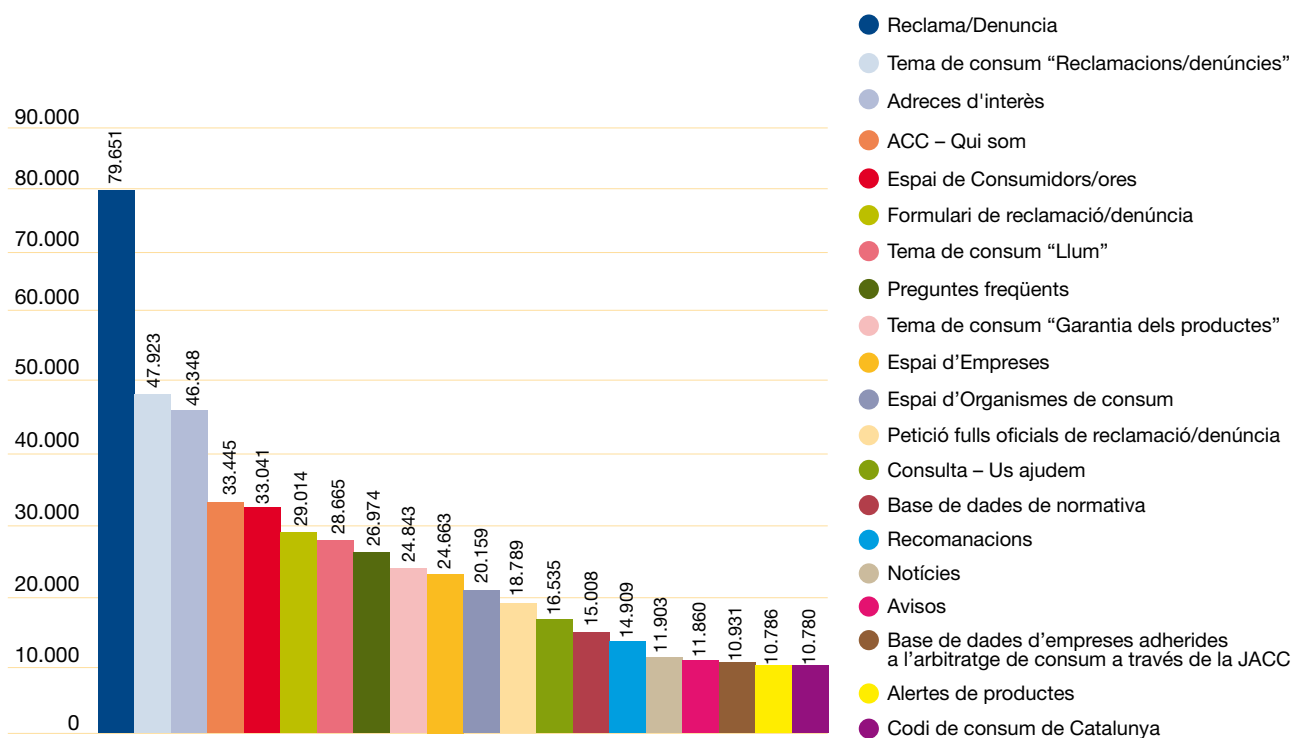
També, durant el mes de març, es va publicar la versió anglesa del web de l'ACC. En anglès, únicament s'hi troben els continguts essencials que permeten donar a conèixer d'una manera genèrica l'activitat de l'ACC i difondre el Codi de Consum de Catalunya arreu d'Europa. El nombre de visites rebudes a les pàgines amb continguts en aquesta versió ha estat de 2.021.

Amb la posada en funcionament del nou Sistema d'Informació de Consum (SIC), amb data 31 d'octubre, s'han actualitzat els formats dels formularis de sol·licitud de consulta i de queixa/reclamació/denúncia, la qual cosa permet la gestió electrònica dels expedients. El formulari electrònic té la mateixa estructura que el full oficial de reclamació/denúncia, fet que implica una millora de l'eina que la persona consumidora té al seu abast per consultar, reclamar o denunciar. Aquest format facilita la usabilitat i permet minimitzar tràmits i terminis, i optimitzar recursos.

### Estadístiques del web [consum.cat](http://www.consum.cat) any 2011

Total visites	594.545
---------------	---------

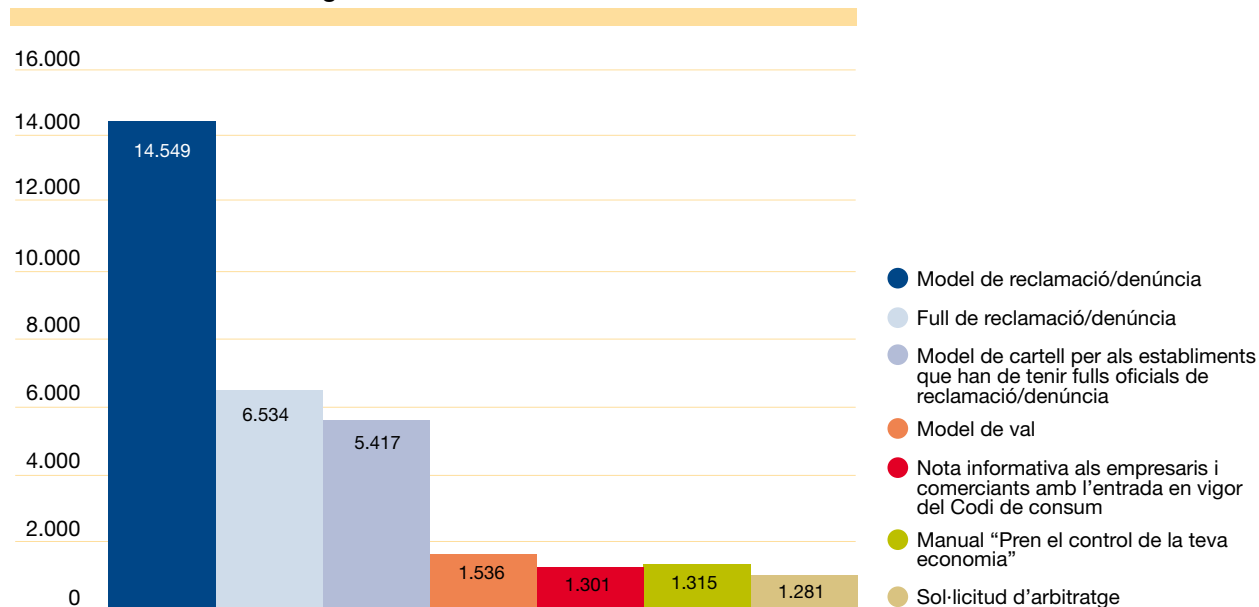
## Pàgines més visitades



## Pàgines més visitades

Pàgines	Visites
Reclama/Denuncia	79.651
Tema de consum "Reclamacions/denúncies"	47.923
Adreces d'interès	46.348
ACC – Qui som	33.445
Espai de Consumidors/ores	33.041
Formulari de reclamació/denúncia	29.014
Tema de consum "Llum"	28.665
Preguntes freqüents	26.974
Tema de consum "Garantia dels productes"	24.843
Espai empreses	24.663
Espai d'Organismes de consum	20.159
Petició fulls oficials de reclamació/denúncia	18.789
Consulta – Us ajudem	16.535
Base de dades de normativa	15.008
Recomanacions	14.909
Notícies	11.903
Avisos	11.860
Base de dades d'empreses adherides a l'arbitratge de consum a través de la JACC	10.931
Alertes de productes	10.786
Codi de consum de Catalunya	10.780

### Documents més descarregats



### Documents més descarregats

Model de reclamació/denúncia	14.549
Full de reclamació/denúncia	6.534
Model de cartell per als establiments que han de tenir fulls oficials de reclamació/denúncia	5.417
Model de val	1.536
Nota informativa als empresaris i comerciants amb l'entrada en vigor del Codi de consum	1.301
Manual "Pren el control de la teva economia"	1.315
Sol·licitud d'arbitratge	1.281

# 7

---

## Formació

- 7.1. Formació per al personal adscrit a l'Agència Catalana del Consum
- 7.2. Formació per a les persones consumidores
- 7.3. Formació per a les persones consumidores i al sector empresarial



La Secció de Formació i Educació de l'Agència Catalana del Consum (ACC) té, entre d'altres, la 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 per 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 pugui accedir a les activitats formatives organitzades pel Departament d'Empresa i Ocupació (DEMO) i per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC).

## 7.2. Formació per a les persones consumidores

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

L'ACC fa activitats formatives per a les persones que es dediquen professionalment al 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.
<b>Total gener</b>											
17 i 18/02/2011	Curs sobre actualització normativa en matèria consum: Codi Consum Catalunya (INC)	gratuït	10	12	5		5	10		2	34
<b>Total febrer</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>34</b>
23, 24 i 25/03/2011	Curs sobre inspecció i control de mercat a les entitats locals	gratuït	16	17	10		3				30
<b>Total març</b>		<b>1</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
13/04/2011	Taller sobre documents electrònics signats digitalment	gratuït	1,5					53			53
14/04/2011	Taller sobre documents electrònics signats digitalment	gratuït	1,5					53			53

## Formació

Dates	Curs	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC	CC/ OCIC	AACC	DIBA	ACC	Empr.	Altres adm.	Total assist.
27, 28 i 29/04/2011	Curs sobre els organismes de consum en la societat de la informació	gratuït	16	9	5		5	11			30
<b>Total abril</b>		<b>3</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>117</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>136</b>
11/05/2011	Taller sobre documents electrònics signats digitalment (Tarragona)	gratuït	1,5					23			23
13/05/2011	Taller sobre documents electrònics signats digitalment (Girona)	gratuït	1,5					23			23
18/05/2011	Taller sobre documents electrònics signats digitalment (Lleida)	gratuït	1,5					18			18
<b>Total maig</b>		<b>3</b>	<b>4,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64</b>
28, 29 i 30/06/2011	Curs sobre protecció de la persona consumidora en l'àmbit financer i de la inversió	gratuït	16	14	7			19			40
<b>Total juny</b>		<b>1</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Total juliol</b>											
27/09/2011	22è Curs d'Assistents Tècnics en Consum	350 €	165	10	2	4	2	3	5		26
<b>Total setembre</b>		<b>1</b>	<b>165</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>26</b>
19, 20 i 21/10/2011	Curs sobre consum responsable	gratuït	16	9	9			18			35
14/10 i 18/11/2011	Curs sobre l'actualització normativa (DIBA)	gratuït	10	26	8	13	5	5			57
26, 27, 28, 29 i 30/09/2011	Taller de resolució de dubtes lingüístics amb les TIC	gratuït	20					10		3	13
18/10/2011	Taller de registre de sortides i entrades documents de l'ACC	gratuït	4					33			33
25/11/2011	Formació SIC: mòdul informació	gratuït	5					11			11
26/10/2011	Formació SIC: mòdul informació	gratuït	5					10			10
27/10/2011	Formació SIC: mòdul informació	gratuït	5					10			10
5 al 27/10/2011	Curs d'Internet social: entendre'l, escoltar-lo i parlar-hi	gratuït	15					21			21
<b>Total octubre</b>		<b>8</b>	<b>80</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>190</b>
3, 4 i 7/11/2011	Curs de formació del personal d'òrgans arbitral de consum	gratuït	16	8	13			11		1	33
08/11/2011	Formació SIC: mòdul mediació	gratuït	5					10			10
09/11/2011	Formació SIC: mòdul mediació	gratuït	5					10			10

## Formació

Dates	Curs	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC	CC/ OCIC	AACC	DIBA	ACC	Empr.	Altres adm.	Total assist.
10/11/2011	Formació SIC: mòdul arbitratge	gratuït	10					11			11
11 i 28/11/2011	Taller de redacció d'informes, propostes i resolucions	gratuït	25					19			19
14/11/2011	Formació SIC: inspecció, denúncies	gratuït	5					10			10
16/11/2011	Formació SIC: mòdul arbitratge	gratuït	10					9			9
21 i 22/11/2011	Formació SIC: actuacions inspectores	gratuït	10					10			10
23 i 24/11/2011	Formació SIC: actuacions inspectores	gratuït	10					10			10
24/11/2011	XII Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum (DIBA)	gratuït	3	17	2	4	4	2			30
28 i 29/11/2011	Formació SIC: actuacions inspectores	gratuït	10					10			10
30/11/2011	Formació SIC: actuacions inspectores	gratuït	10					10			10
<b>Total novembre</b>		<b>12</b>	<b>119</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>171</b>
02/12/2011	Formació SIC: consultes	gratuït	3					14			14
02/12/2011	Formació SIC: consultes	gratuït	3					9			9
<b>Total desembre</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
<b>Total cursos</b>		<b>32</b>									
<b>Total hores lectives</b>			<b>436</b>								
<b>Totals assistents</b>				<b>122</b>	<b>61</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>476</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>714</b>

*22è 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, en organitzacions de persones consumidores, 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.

**Dates:** del 27 de setembre de 2011 fins el 5 de juny de 2012, dimarts de 10 a 15 h.

**Durada:** 165 hores repartides entre teoria i pràctica, inclou les hores d'examen.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Curs sobre actualització normativa en matèria de consum: El Codi de Consum de Catalunya*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** Analitzar i estudiar en profunditat l'actualització normativa en matèria de consum segons el Codi de Consum de Catalunya: la seva estructura, les principals novetats i la seva futura aplicació pràctica.

**Dates:** 17 i 18 de febrer de 2011.

**Durada:** 10 hores.

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

*Curs sobre inspecció i control de mercat a les entitats locals*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de Consum.

**Objectius:** Conèixer l'actualització normativa en matèria d'inspecció de consum, control del mercat i seguretat dels productes segons el Codi de Consum de Catalunya.

**Dates:** 23, 24 i 25 de març de 2011.

**Durada:** 16 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC).

*Taller sobre documents electrònics signats digitalment*

**Destinataris:** Personal de l'Agència Catalana del Consum

**Objectius:** Dotar les persones assistents dels coneixements necessaris sobre la signatura electrònica i el seu ús.

**1a sessió:** 13/04/2011 (Barcelona).

**2a sessió:** 14/04/2011 (Barcelona).

**3a sessió:** 11/05/2011 (Tarragona).

**4a sessió:** 13/05/2011 (Girona).

**5a sessió:** 18/05/2011 (Lleida).

**Durada:** 1,30 h cada sessió.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*Curs sobre els organismes de consum en la societat de la informació*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** Conèixer les noves formes d'informació a les persones consumidores. Dotar les persones assistents de noves eines eficients per gestionar la informació.

**Dates:** 27, 28 i 29 d'abril de 2011.

**Durada:** 16 hores.

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

*Curs sobre la protecció de la persona consumidora en l'àmbit financer i de la inversió*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** Capacitar els assistents per poder assessorar i fer front als problemes que plantegen les persones consumidores i usuàries en aquest àmbit i donar a conèixer els recursos informatius que poden tenir al seu abast.

**Dates:** 28, 29 i 30 de juny de 2011.

**Durada:** 16 hores.

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

#### *Taller de resolució de dubtes lingüístics amb les TIC*

**Destinataris:** Personal de l'ACC que tingui acreditat el nivell de suficiència de llengua catalana.

**Objectius:** Conèixer la normativa gramatical i terminològica de la llengua catalana. Aprendre a aplicar-la correctament aprofitant les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Aprendre a adequar-la segons els diferents registres de les TIC (correu electrònic, web, publicacions electròniques, videoconferències).

**Dates:** 26, 27, 28, 29 i 30 de setembre de 2011.

**Durada:** 20 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### *Curs sobre consum responsable*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de consum.

**Objectius:** Interioritzar el concepte de consum responsable d'acord amb el nou Codi de Consum de Catalunya. Conèixer els mecanismes que fan possible assolir un model de persona consumidora responsable.

**Dates:** 19, 20 i 21 d'octubre de 2011.

**Durada:** 16 hores.

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

#### *Curs sobre actualització normativa*

**Destinataris:** Professionals de les Administracions públiques competents en matèria de consum i professionals de les organitzacions de les persones consumidores.

**Objectius:** Conèixer les principals normes que afecten el dret del consum publicades durant el segon semestre de l'any 2010 fins al novembre de l'any 2011.

**Dates:** 14 d'octubre de 2011 i 18 de novembre de 2011.

**Durada:** 10 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona (DIBA).

#### *Taller sobre registre d'entrades i sortides de documents a l'ACC*

**Destinataris:** Usuaris registradors a l'Agència Catalana del Consum (ACC) del S@rcat que fan registre d'entrada i sortida de documents i/o que desenvoluparan aquesta tasca amb la incorporació del nou programari SIC, i personal responsable de suport administratiu.

**Objectius:** Tenir un coneixement actualitzat de les disposicions legals, la normativa tècnica i les recomanacions de bones pràctiques sobre el registre general de documents de la Generalitat de Catalunya. Identificar els diferents tipus de documents que arriben al registre i saber-los descri-

minar, registrar i trametre utilitzant criteris unificats. Conèixer les dades d'exploració i potencialitats del S@rcat. Conèixer el nou procediment de notificació de correus.

**Dates:** 18 d'octubre de 2011.

**Durada:** 4 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

#### *Curs sobre Internet social: entendre'l, escoltar-lo i parlar-hi*

**Destinatari:** Personal de l'Agència Catalana del Consum que treballa en equips i que necessita compartir informacions o elaborar documents o plans d'acció amb diverses persones.

**Objectius:** Reflexionar sobre el canvi que ha experimentat Internet amb les xarxes socials i sobre el que això comporta pel que fa a la comunicació. Conèixer instruments i tècniques que permetin fer una escolta activa i orientada d'Internet de les xarxes socials. Familiaritzar-se amb els instruments d'expressió més habituals per a una organització en Internet de les xarxes socials.

**Dates:** Curs semipresencial. Dia 5 d'octubre: sessió presencial de 9 a 12 h. Aula virtual oberta fins al 27/10/2011.

**Durada:** 15 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC).

#### *Formació SIC*

**Destinatari:** Personal de l'Agència Catalana del Consum.

**Objectius:** Programes informàtics corporatius.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC).

##### **Mòdul Informació:**

**Dates:**

- 1a sessió: 25 d'octubre de 2011.
- 2a sessió: 26 d'octubre de 2011.
- 3a sessió: 27 d'octubre de 2011.

**Durada:** 5 hores cada sessió.

##### **Mòdul Mediació:**

**Dates:**

- 1a sessió: 8 de novembre de 2011.
- 2a sessió: 9 de novembre de 2011.

**Durada:** 5 hores cada sessió.

##### **Mòdul d'Arbitratge:**

**Dates:**

- 1a sessió: 10 de novembre de 2011.
- 2a sessió: 16 de novembre de 2011.

**Durada:** 10 hores cada sessió.

##### **Mòdul d'Inspecció i denúncies:**

**Data:** 14 de novembre de 2011.

**Durada:** 5 hores cada sessió.

##### **Mòdul d'actuacions inspectores:**

**Dates:**

- 1a sessió: 21 i 22 de novembre de 2011.
- 2a sessió: 23 i 24 de novembre de 2011.
- 3a sessió: 28 i 29 de novembre de 2011.
- 4a sessió: 30 de novembre i 1 de desembre de 2011.

**Durada:** 10 hores cada sessió.

**Mòdul de Consultes:**

**Data:** 2 de desembre de 2011: 1a sessió: de 9 h a 12 h. 2a sessió: de 12 h a 15 h.

**Durada:** 3 hores cada sessió.

*Curs sobre la formació del personal d'òrgans arbitral de consum*

**Destinataris:** Professionals de las Administracions públiques que formen part d'òrgans arbitral de consum de les juntes arbitral de Consum a Catalunya.

**Objectius:** Analitzar el procediment arbitral de consum. Conèixer els mecanismes del procediment arbitral per a la seva aplicació pràctica.

**Dates:** 3, 4 i 7 de novembre de 2011.

**Durada:** 16 hores.

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

*Taller de redacció d'informes, propostes i resolucions*

**Destinataris:** Personal de l'ACC i del Departament d'Empresa i Ocupació que redacti informes, laudes d'arbitratge o instrueixi expedients sancionadors.

**Objectius:** Conèixer els criteris de redacció específics dels informes, resolucions administratives i laudes arbitral. Establir l'estructura d'aquests documents, d'acord amb els criteris de modernització de la documentació administrativa.

**Dates:** 11, 14, 21, 25 i 28 de novembre de 2011.

**Durada:** 25 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum.

*XII Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum*

**Destinataris:** Membres de les juntes arbitral de Catalunya i personal de les oficines municipals de Consum. També hi són convidats els càrrecs electes de Consum dels ajuntaments que estiguin interessats en el tema.

**Objectius:** Dotar els assistents d'informació sobre l'arbitratge de consum i el Codi de Consum de Catalunya.

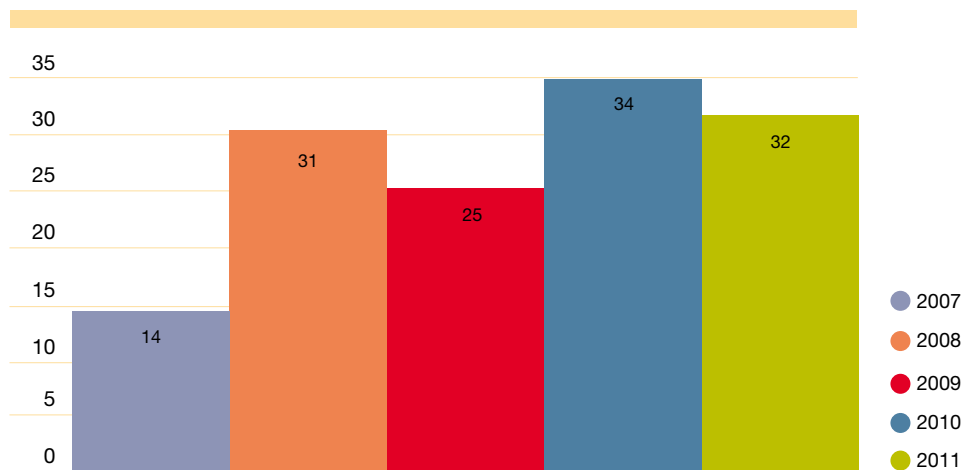
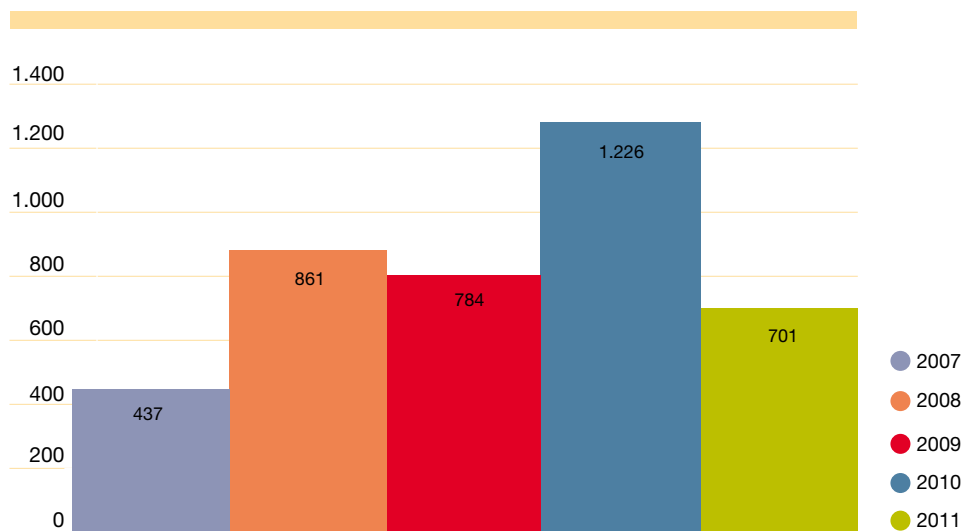
**Dates:** 24 de novembre de 2011.

**Durada:** 3 hores.

**Organització:** Agència Catalana del Consum (ACC) amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona (DIBA).

## Formació

Quadre comparatiu del nombre de cursos organitzats entre els anys 2007 i 2011, i el nombre total de persones assistents.

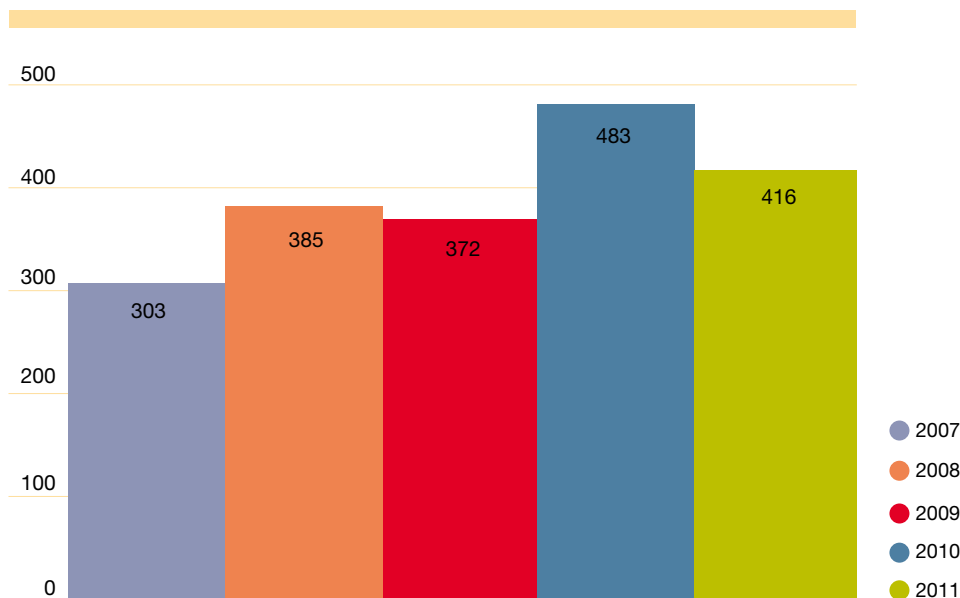
**Cursos organitzats per l'ACC 2007-2011****Assistents cursos any 2007-2011**



## Formació

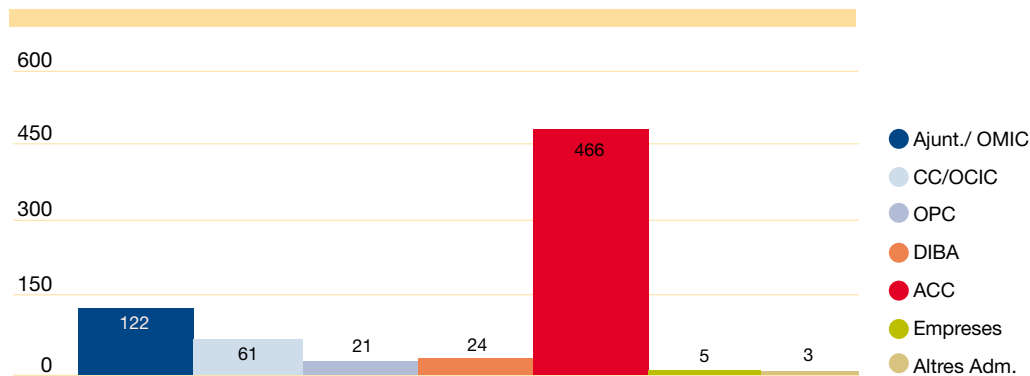
## Suma d'hores lectives

## Hores lectives 2007-2011



## Persones inscrites segons el tipus d'entitat d'origen:

## Persones inscrites per tipus d'entitat. Any 2011



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

L'Agència Catalana del Consum fa diverses activitats formatives:

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

Seguint amb el criteri de descentralització que es va iniciar l'any 2008 en relació amb 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 per a les persones consumidores

El Servei d'Informació i Formació organitza 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 organitzades l'any 2011 adreçades a persones consumidores:

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinatari	Assit.
28/01/11	Vocalia dones Vista Alegre	Local social Vista Alegre	Mataró	Xerrada sobre consum	Persones consumidores	20
10/03/11	CC Baix Ebre - ADICAE	CC Baix Ebre	Tortosa	Xerrada sobre les hipoteques: clàusules terra	Persones consumidores	15
15/03/11	CC Alt Empordà	Casal d'avis Jardí del Pedró	L'Escala	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	14
15/03/11	CC Alt Camp	Consell de la Gent Gran. Casa de Cultura	Vilabella	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Gent gran	19
16/03/11	CC Alt Camp	Consell de la Gent Gran. Casa de Cultura	Vila-rodona	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Gent gran	52
16/03/11	OMIC el Prat	Equipament Cívic Delta del Llobregat	El Prat de Llobregat	Contractes, tarifes... tot sobre la llum i el gas	Gent gran	42
17/03/11	OMIC el Prat	Casal d'avis Caixa Penedès	El Prat de Llobregat	Comprem a les excursions? Els nostres drets	Gent gran	92
17/03/11	CC Terra Alta	Casal Municipal	La Pobla de Massaluca	Els drets de les persones consumidores i usuàries	Persones consumidores	11
28/03/11	CC la Garrotxa	Casal de gent gran de la Canya	Canya	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	50
29/03/11	CC Alt Empordà	Casal de gent gran de Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	54
30/03/11	CC Alt Empordà	Càritas de Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Persones consumidores	22
05/04/11	CC Anoia	Ajuntament	Vallbona d'Anoia	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Persones consumidores	18

## Formació

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinatari	Assit.
05/04/11	UPC Terrassa	Escola d'Òptica de Terrassa	Terrassa	Drets i deures com a persones consumidores i com a professionals	Estudiants	40
06/04/11	CC Alt Camp	Casa de l'Avi	Vallmoll	Com reduir la factura de la llum	Gent gran	16
06/04/11	CC Alt Empordà	Càritas de Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Persones consumidores	25
07/04/11	CC Anoia	Cal Ponet	Capellades	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Persones consumidores	25
13/04/11	CC Alt Urgell	Telecentre de l'Alt Urgell	Seu d'Urgell	34a xerrada econòmico-tecnològica. Habitatge, què cal saber-ne	Persones consumidores	11
26/04/11	CC Alt Camp	Casa Caritat	Valls	Comerç just	Alumnes mòdul d'animació sociocultural	15
09/05/11	Ajuntament de Valls	Casa Caritat	Valls	Comerç just	General	18
11/05/11	Unió de botiguers Alcover	Ajuntament d'Alcover	Alcover	Arbitratge de consum	Botiguers d'Alcover	22
11/05/11	CC Pallars Sobirà	Sala de Plens del CC	Tremp	Les claus per tenir èxit a Internet i l'ús de les xarxes socials	Persones consumidores	23
13/05/11	CC Baix Empordà	Llar de jubilats el Recer	Torroella de Montgrí	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Gent gran	15
13/05/11	CC Solsonès	Fira de Sant Isidre	Solsona	Sessió informativa a les persones consumidores	Persones consumidores	30
14/05/11	CC Solsonès	Fira de Sant Isidre	Solsona	Sessió informativa a les persones consumidores	Persones consumidores	30
17/05/11	CC Alt Empordà	Casal de gent gran de Sant Climent Sescebes	Sant Climent Sescebes	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Gent gran	25
18/05/11	CC Alt Camp	CC Alt Camp	Valls	Promoció consum responsable	Socis Fet a l'Alt Camp	24
19/05/11	CC Baix Empordà	Club Catalunya Caixa	Palamós	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Gent gran	16
26/05/11	CC Terra Alta	Ajuntament de Corbera d'Ebre	Corbera d'Ebre	Els drets de les persones consumidores i usuàries	Persones consumidores	5
02/06/11	Federació de Municipis de Catalunya	Federació de Municipis de Catalunya	Barcelona	Curs sobre el Codi de Consum i la disciplina de mercat de competència	Organismes de consum	30
02/06/11	SAM - Diputació de Tarragona	CC Alt Camp	Valls	Nou Codi de Consum	Persones consumidores	32
02/06/11	Servei d'Acollida de l'Alt Camp	CC Alt Camp	Valls	Telefonia mòbil i publicitat	Joves	7
06/06/11	Univ. Pompeu Fabra	UPF - Psicologia del Consum	Barcelona	La protecció dels ciutadans com a persones consumidores	Estudiants	70
07/06/11	CC Baix Empordà	Associació gent gran. L'esplai. Obra Social la Caixa	Palafugell	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Gent gran	27

## Formació

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinatari	Assit.
09/06/11	CC Montsià	Amposta	Amposta	Els joves com a persones consumidores responsables	Consumidors-estudiants	13
15/06/11	SIAD Alt Camp. CC Alt Camp	Casal el Milà	El Milà	Estalvi energètic	Dones	8
15/06/11	CC Priorat	Casal dels jubilats de Marçà	Marçà	Recomanacions de consum	Jubilats i persones consumidores	13
16/06/11	CC Baix Empordà	Biblioteca Pública Mercè Rodoreda	Platja d'Aro	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	10
20/06/11	Oficina de Consum Garrotxa	Centre cívic Castellfollit	Castellfollit	Aspectes quotidians de consum	Gent gran	30
22/06/11	CC Priorat	Casal dels jubilats de Poboleda	Poboleda	Recomanacions de consum	Jubilats i persones consumidores	10
28/06/11	CC Pallars Jussà	Museu Comarcal de Tremp	Tremp	Som persones consumidores, coneguem els nostres drets	Persones consumidores	12
20/07/11	CC Montsià- Xarxa Montsià Jove	CC Montsià	Amposta	Xerrada: Anem de viatge?	Joves	6
02/08/11	CC Alt Camp	Plaça de l'Oli	Valls	Productes de l'Alt Camp	Persones consumidores	58
03/08/11	CC Alt Camp	Plaça de l'Oli	Valls	Productes de l'Alt Camp	Persones consumidores	54
06/11/11	Escola Elisava	Escola Elisava	Barcelona	<i>Packaging</i>	Alumnes postgrau	10
22/11/11	CC Alta Ribagorça	CC Alta Ribagorça	Pont de Suert	Drets i deures com a persones consumidores i usuàries	Persones consumidores	13
30/11/11	CC Pallars Jussà	Aj. Pobra de Segur	Pobra de Segur	Som persones consumidores, coneguem els nostres drets	Persones consumidores	24
15/12/11	CC Alt Camp	CC Alt Camp	Alcover	Consells per a la compra responsable per Nadal i foment dels establiments d'Alcover	Persones consumidores	15
				<b>Total sessions</b>	<b>Assistents</b>	<b>1191</b>

### 7.3.2. Formació per al sector empresarial

La formació adreçada als agents econòmics té l'objectiu d'informar sobre els requisits de la seva activitat relacionats amb els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per 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 variarà depenent del sector al qual s'adrecen.

## Formació

*(dades facilitades pels organismes col·laboradors)*

Data	Entitat col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
20/01/11	CC Alt Empordà	Figueres	El nou Codi de Consum de Catalunya	Advocats	15
21/01/11	CC Alt Urgell	La Seu d'Urgell	El Codi de Consum. Novetats i obligacions	Empresaris	15
03/02/11	Col·legi d'Advocats de Mataró	Mataró	El nou Codi de Consum de Catalunya	Advocats	40
21/02/11	Gremi de Comerciants d'electrodomèstics	Sabadell	El nou Codi de Consum de Catalunya	Representats botigues Confort i Caldelsa	35
17/03/11	CC Baix Empordà	Platja d'Aro	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	27
21/03/11	CC la Selva	Arbúcies	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants	18
24/03/11	Col·legi d'Advocats de Sabadell	Sabadell	El Codi de Consum de Catalunya: un pas endavant	Advocats	45
28/03/11	CC la Selva	Vidreres	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants	30
13/04/11	CC Alta Ribagorça	El Pont de Suert	El nou Codi de Consum de Catalunya	Agents econòmics de la comarca	15
13/04/11	CC Alt Empordà	L'Escala	El nou Codi de Consum de Catalunya	Sector comercial i empresaris turístics	15
13/04/11	CC Alt Camp	Valls	Arbitratge de consum	Empresaris	19
27/04/11	Ajuntament de Vilafranca del Penedès	Vilafranca	Nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants	27
28/04/11	Castellar del Vallès	Castellar del Vallès	Nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants	20
03/05/11	Ajuntament de Lleida	Lleida	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos: mercat de Balafia	Paradistes	12
04/05/11	Ajuntament de Vilafranca del Penedès	Vilafranca	Nou Codi de Consum de Catalunya	Prestadors de serveis	22
05/05/11	Gómez Acebo & Pombo	Barcelona	Nou Codi de Consum de Catalunya	Empresaris i advocats	45
05/05/11	Ajuntament de Lleida	Lleida	Presentació del Nou Codi de Consum	Socis de FECOM	23
12/05/11	Diputació Girona	Palamós	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	20
17/05/11	Ajuntament de Lleida	Lleida	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos: mercat de Ronda Fleming	Paradistes	22
17/05/11	Confederació d'Organitzacions Empresarials de Lleida	Lleida	Nou Codi de Consum de Catalunya	Socis de COELL	15
17/05/11	CC Baix Camp, Cambra de Comerç de Reus i Unió de Botiguers de Cambrils	Cambrils	Codi de Consum de Catalunya	Botiguers i empresaris	20

## Formació

Data	Entitat col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
17/05/11	ACC Secció de Consum	Girona	Codi de Consum de Catalunya	Gremis i associacions empresaris	10
19/05/11	CC Baix Camp, Cambra de Comerç de Reus	Reus	Codi de Consum de Catalunya	Presidents d'unions de botiguers, representants d'empresaris i associacions empresarials	17
19/05/11	Diputació Girona	Roses	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	10
23/05/11	CC Garrotxa	La Garrotxa	Xerrada productes frescos: peix	Peixaters comarcals	13
25/05/11	CC Baix Empordà	Vall-llobrega	Com gestionar les queixes i reclamacions dels clients	Empresaris/àries. Unió d'Hosteleria i Turisme Costa brava	8
30/05/11	Diputació Girona	Girona	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	20
30/05/11	Diputació Girona	Sant Feliu de Guixols	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	8
31/05/11	Consell Comarcal del Baix Empordà	La Bisbal d'Empordà	Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	8
31/05/11	Diputació Girona	Salt	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	10
03/06/11	Col·legi d'advocats Girona	Girona	Codi de Consum de Catalunya	Empreses	19
03/06/11	Regidoria de Promoció Econòmica i Turisme de l'Aj. de Llinars	Llinars del Vallès	Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	32
06/06/11	Diputació Girona	Palafrugell	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	15
07/06/11	Diputació Girona	Olot	Xerrada etiquetatge sobre els productes frescos	Paradistes	20
17/06/11	Oficina de Promoció Econòmica	Salt	Xerrada sobre normativa de consum als establiments	Botiguers i empresaris	16
21/06/11	CC Priorat	Falset	Normativa en matèria de consum per als establiments d'allotjament rural	Establiments rurals	15
11/07/11	CC Berguedà	Berga	Sessió informativa sobre el Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	18
13/07/11	Gremi d'Instal·ladors	Girona	Codi de Consum de Catalunya	Instal·ladors	60
20/07/11	Ajuntament de Mataró	Mataró	Aspectes claus de gestió empresarial després de l'entrada en vigor del nou Codi de Consum de Catalunya	Sector empresarial i acadèmic	17
26/07/11	OMIC Palau-solità i Plegamans	Palau-solità i Plegamans	Xerrada sobre l'aplicació del Codi de Consum	Comerciants	32
26/10/11	Col·legi advocats de Tarragona	Tarragona	Fem un cafè... sobre les accions de protecció de les persones consumidores segons el Codi de Consum	Sector empresarial	10

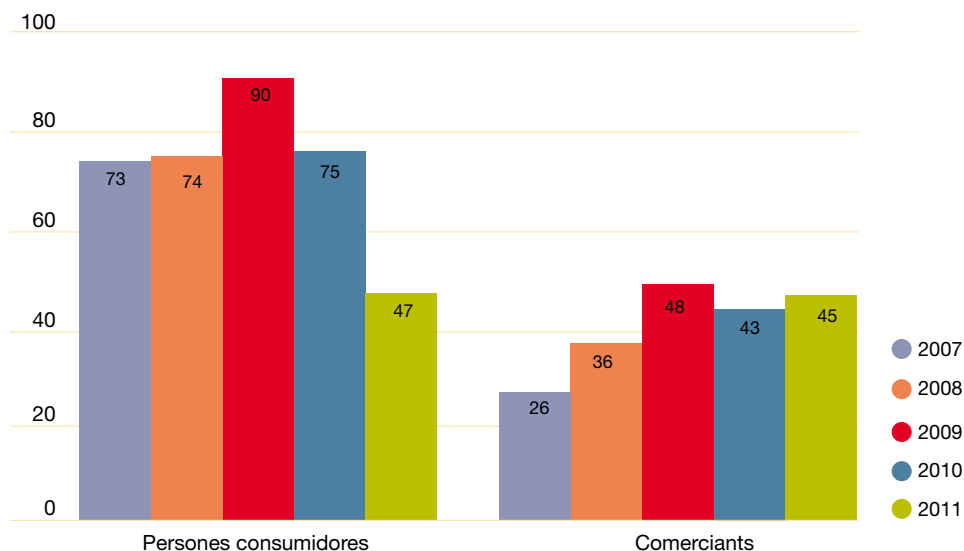
## Formació

Data	Entitat col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
26/10/11	CC Alt Empordà	Figueres	El nou Codi de Consum de Catalunya	Membres associació Alt Empordà	14
28/10/11	CC Pallars Jussà-Ajuntament Pobla de Segur	La Pobla de Segur	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants de la comarca	10
28/10/11	CC Pallars Jussà Museu Comarcal Tremp	Tremp	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants de la comarca	12
10/11/11	CC Alt Urgell i Foment Targarí	Tàrrega	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	14
30/11/11	Sol Mestre. Empreses màrqueting	Barcelona	El nou Codi de Consum de Catalunya	Comerciants i empreses	50
Totals sessions		46		Total assistents	958

Gràfic comparatiu amb el nombre de xerrades organitzades adreçades a cada col·lectiu entre els anys 2007 i 2011

## Sessions organitzades 2007-2011

(dades facilitades pels organismes col·laboradors)

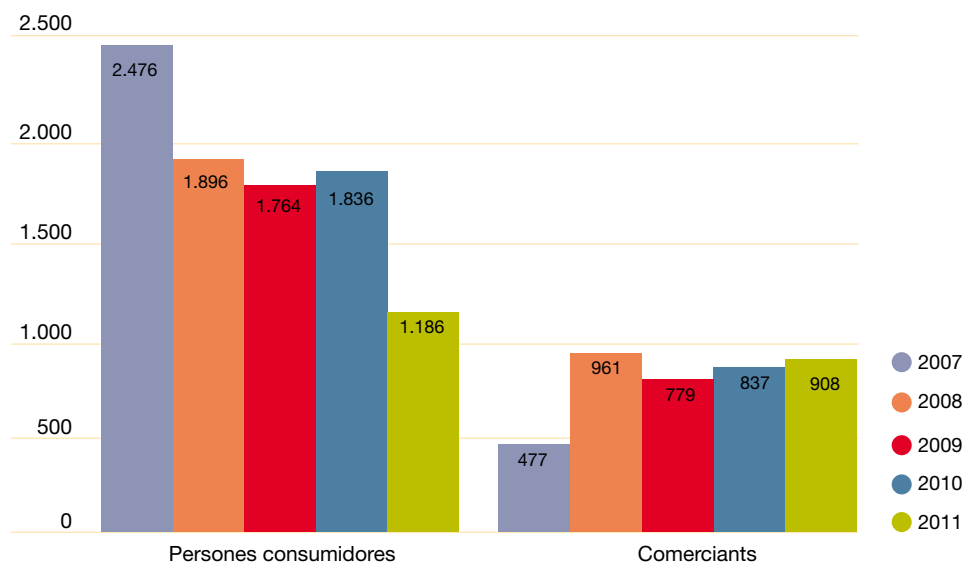


## Formació

Gràfic comparatiu del nombre de persones que han assistit a les xerrades entre els anys 2007 i 2011

**Assistents a les xerrades 2007-2011**

*(dades facilitades pels organismes col·laboradors)*





# 8

---

## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010- 2011)

8.1. Educació

8.2. Recerca

8.3. Innovació



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

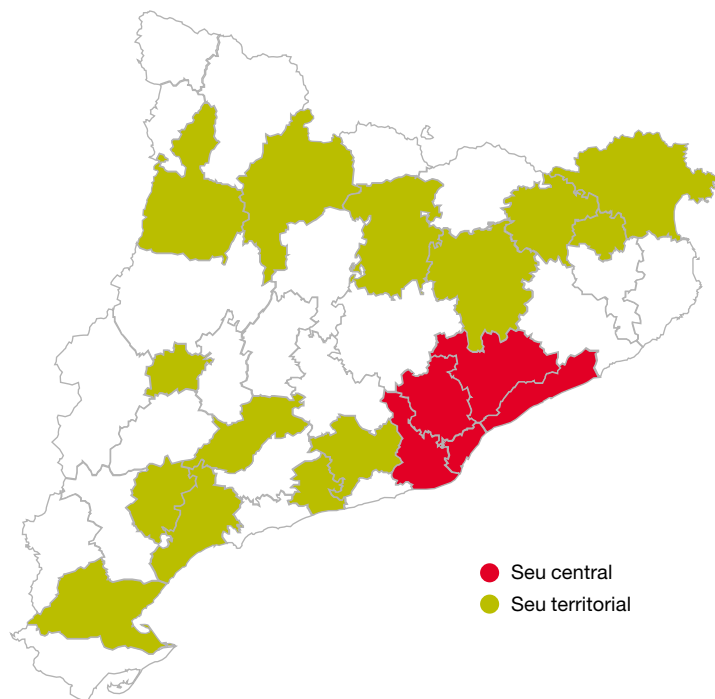
## 8.1. Educació

Des de l'entrada en vigor, el propassat mes de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, l'Agència Catalana del Consum compta amb un centre permanent d'educació en consum, les tasques del qual desenvolupa l'Escola del Consum de Catalunya (ECC). Hi ha una seu permanent a Barcelona i, des de l'inici del curs escolar 2005-2006, una seu territorial que, de manera itinerant, cobreix tot el territori català. 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·lel, la seu central i la seu territorial, que constitueixen un espai global i gratuït de formació relacionada amb el consum per a tot el territori català. La seu central continua ubicada a Barcelona i ofereix formació als centres de les comarques situades a un radi de 50 quilòmetres de Barcelona. Paral·lelament, la seu territorial es desplaça, fent 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'Escola 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.



Educació: L'Escola del Consum de Catalunya  
(Curs 2010-2011)

Durant el curs escolar 2010-2011 un equip d'educadors s'ha desplaçat per les comarques següents:

Comarca	Inici	Final
Baix Ebre	20/09/2010	22/10/2010
Priorat	25/10/2010	05/11/2010
Pla d'Urgell	08/11/2010	19/11/2010
Pallars Jussà	22/11/2010	03/12/2010
Alt Urgell	09/12/2010	21/12/2010
Alt Penedès	10/01/2011	21/01/2011
Baix Penedès	24/01/2011	04/02/2011
Baix Camp	07/02/2011	11/03/2011
Conca de Barberà	14/03/2011	25/03/2011
Berguedà	28/03/2011	08/04/2011
La Garrotxa	11/04/2011	30/04/2011
Alt Empordà	02/05/2011	13/05/2011
Pla de l'Estany	16/05/2011	27/05/2011
Osona	30/05/2011	17/06/2011

## 8.1.2. Destinataris del curs escolar 2010-2011

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 2010-2011

Pel que fa a l'**oferta educativa**, durant el curs 2010-2011 s'han ofert a educació primària: 6 tallers; a educació secundària: 9 tallers específics i 4 de globals; i per a educació especial: 1 taller global i 4 d'específics. Així, doncs, els tallers oferts són els següents:

### *Educació primària. Tallers globals*

- “Veig, veig... De quin color és?”
- “Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?”
- “Em faig gran?”
- “A què juguem?”
- “Què fem aquesta tarda?”
- “Em compres un somriure?”

### *Educació secundària, batxillerat i cicles formatius. Tallers globals*

- “Què em poso aquest matí?” La roba i els criteris de compra
- “Em sento bé?” Els estils de vida saludables
- “Qan i com qdm :p)?” L'ús de les noves tecnologies
- “És dissabte, què fem?” La gestió de l'oci i el seu pressupost

*Educació secundària, batxillerat i cicles formatius. Tallers específics*

- “Anem de compres?” La compra de roba i tecnologia (Botiga)
- “On tinc els meus diners?” Estalvi i despesa (Diners)
- “Ho puc trobar a la xarxa?” Comerç electrònic i navegació segura (Internet)
- “Com sé què compro?” L'etiquetatge dels productes alimentaris (Mercat)
- “Quines regles té el consum?” Drets i deures en el món del consum (Resolució de conflictes)
- “Em serveixen els serveis?” Contractació i ús (Serveis)
- “Missatges o missatgers?” La publicitat a la vida quotidiana (Publicitat)
- “L'aigua està sempre en equilibri?” Consum sostenible
- “La xocolata és dolça per a tothom?” Consum solidari

*Educació especial. Taller global*

- “Què em poso aquest matí?” La roba i els criteris a l'hora d'escollir-la

*Educació especial. Tallers específics*

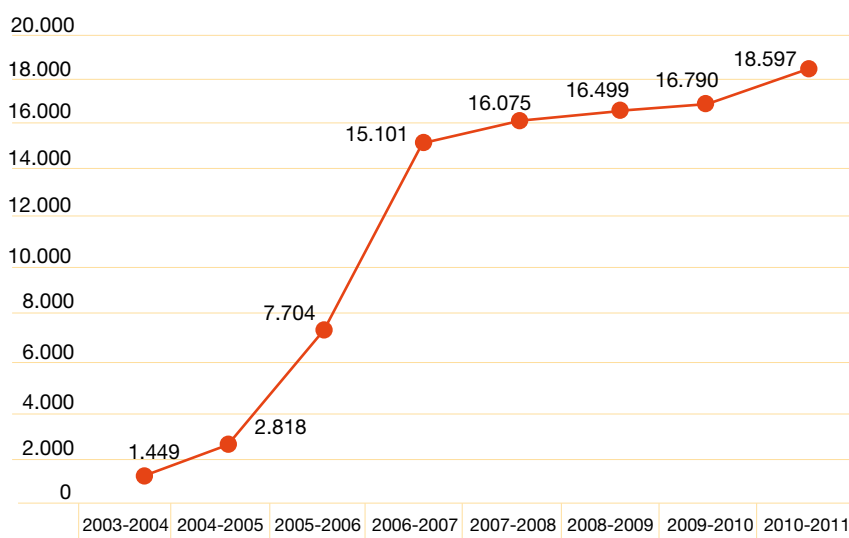
- “A casa, on es troba l'accident?” (Seguretat a la llar)
- “Com sé què compro?” El procés de compra dels aliments (Mercat)
- “Em serveixen els serveis?” Contractació i ús (Serveis)
- “Missatges o missatgers?” La publicitat i els suports publicitaris (Publicitat)

## 8.1.4. Participació

Dades totals d'alumnes

### Evolució del nombre d'alumnes a l'ECC

**Total 95.033**



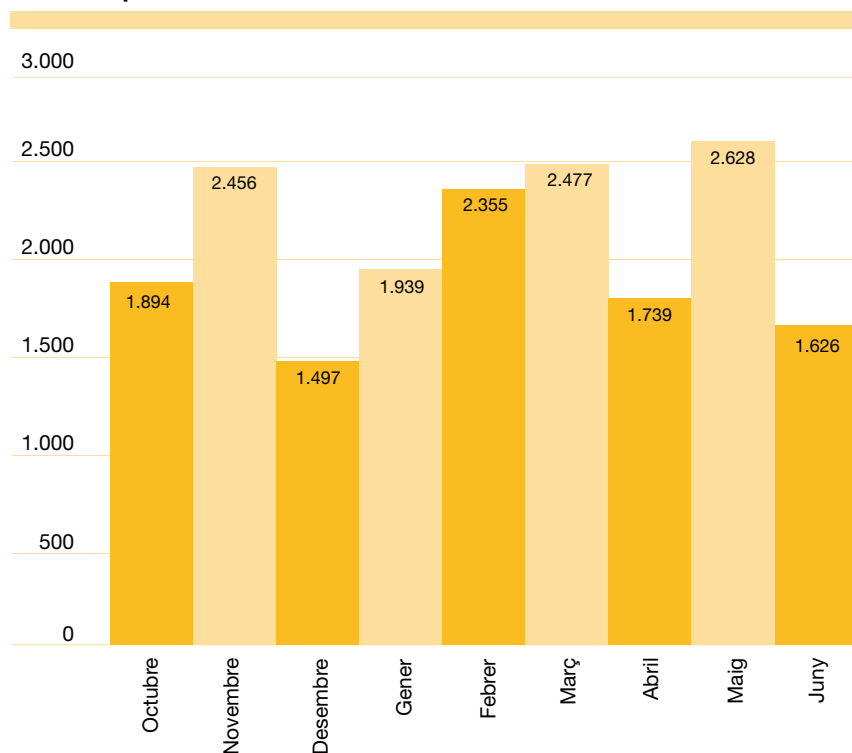
## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

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	10-11	Total
Alumnes Barcelona	1.449	2.818	3.762	11.180	9.472	10.318	10.771	12.036	61.806
Alumnes territori			3.942	3.921	6.603	6.181	6.019	6.561	33.227

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

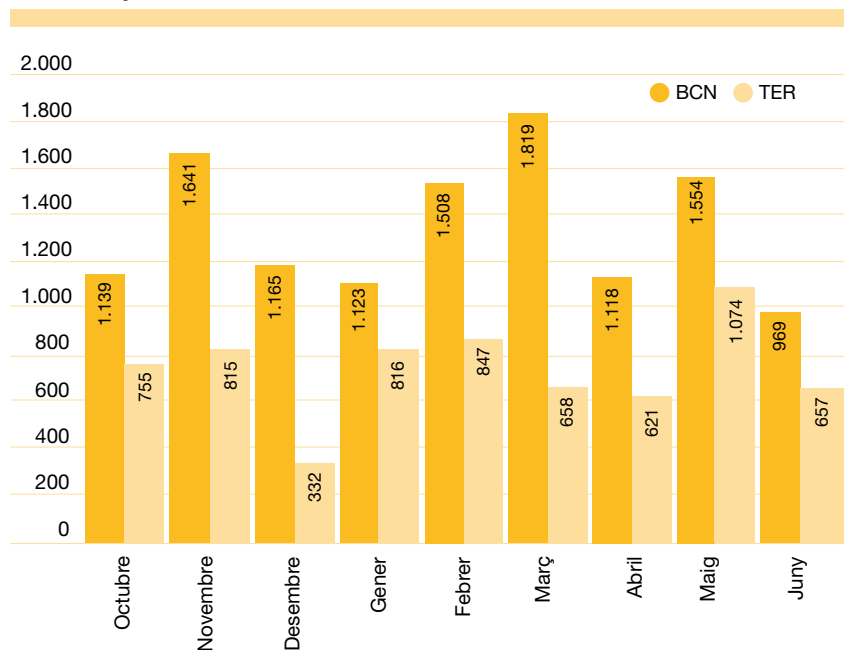
### Alumnes per mesos. Curs 2010-2011



## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

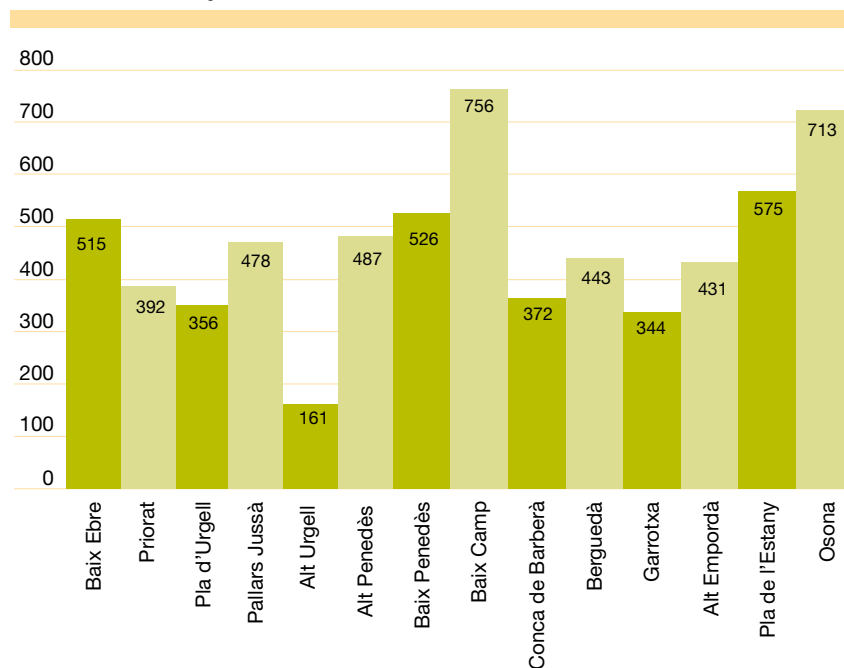
En el gràfic següent podem observar les mateixes dades distribuïdes per mesos i per seus:

### Alumnes per mesos i seus. Curs 2010-2011



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

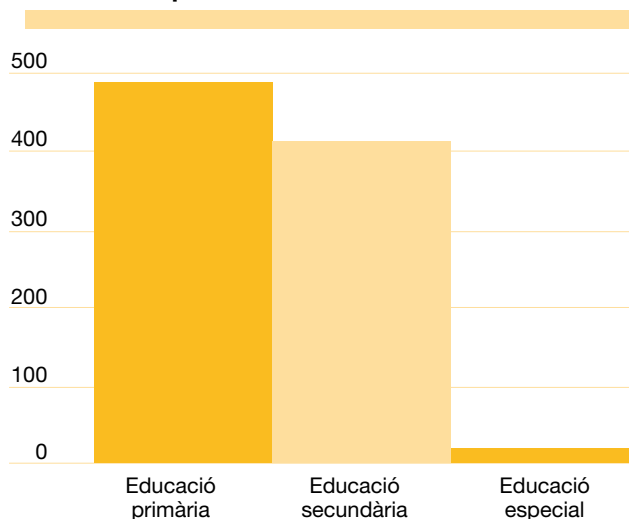
### Total d'alumnes per seus territorials. Curs 2010-2011



## 8.1.5. Tallers duts a terme durant el curs 2010-2011

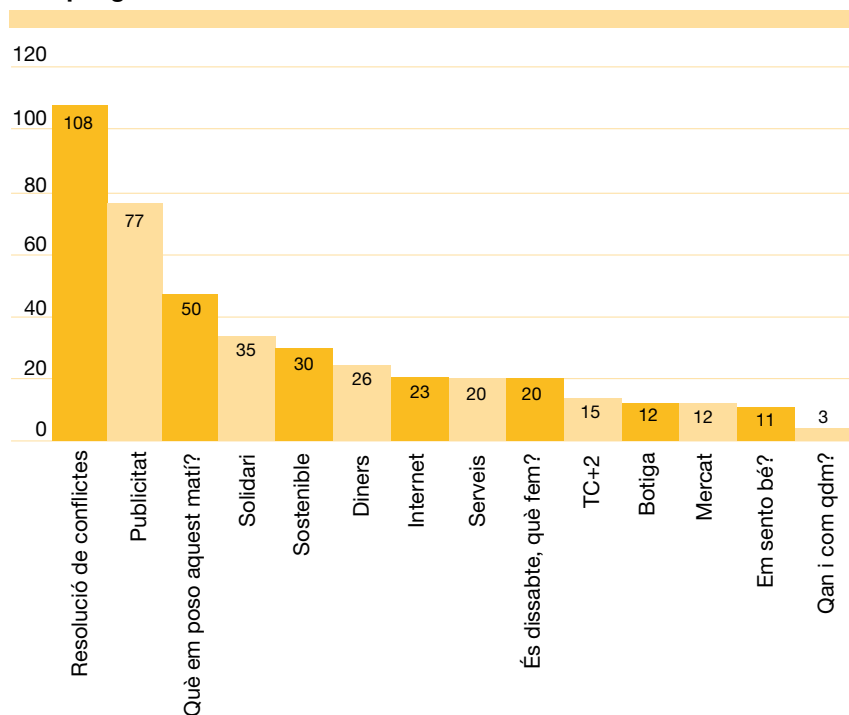
Pel que fa als tallers, les xifres són les següents:

### Total tallers per nivell educatiu. Curs 2010-2011



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 a l'alumnat que fa tallers específics i visiten per primera vegada l'ECC. I entre els tallers globals, el més demanat continua sent "Què em poso aquest matí?"

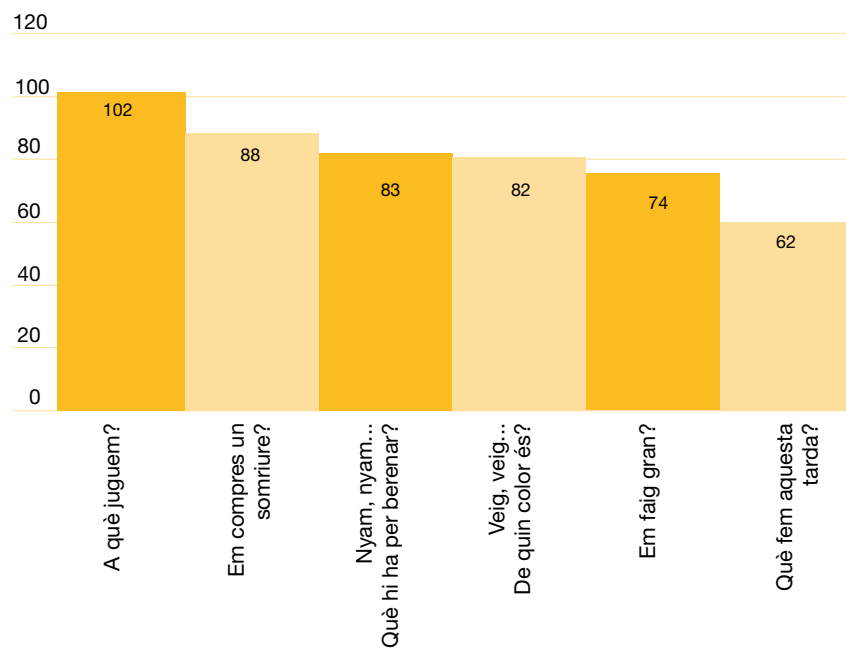
### Rànquing de tallers d'educació secundària. Curs 2010-2011



## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

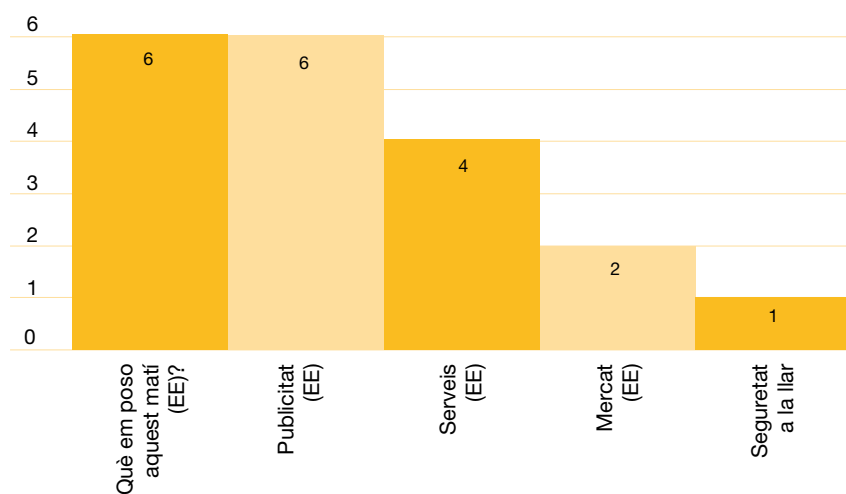
Segons els tallers triats, podem veure que a educació primària, majoritàriament, els mestres han triat el taller “A què juguem?” corresponent al cicle mitjà.

### Rànquing de tallers d'educació primària. Curs 2010-2011



En l'educació especial (EE), les preferències a l'hora de triar també han variat la tendència majoritària dels tallers específics davant del global, ja que el “Què em poso aquest matí (EE)?” s' iguala amb “Publicitat”:

### Rànquing de tallers d'educació especial. Curs 2010-2011





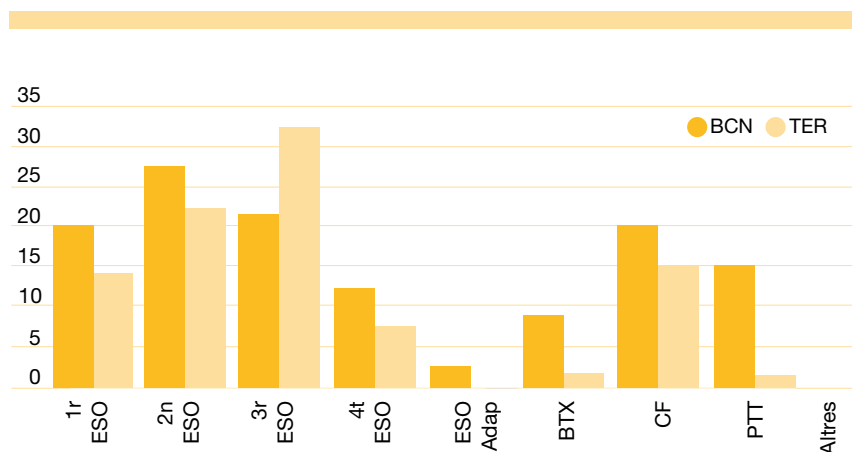
## 8.1.6. Valoracions del professorat sobre l'ECC del curs 2010-2011

En acabar cada sessió de tallers, els professors (tant els de secundària com els de primària) emplenen una petita enquesta en la qual expressen la seva opinió en relació amb les activitats que s'hi han fet. D'aquestes dades, i tenint en compte que treballem sobre un total de 198 enquestes de professors de secundària i 429 de mestres de primària, es poden extreure les conclusions següents.

Pel que fa a educació secundària:

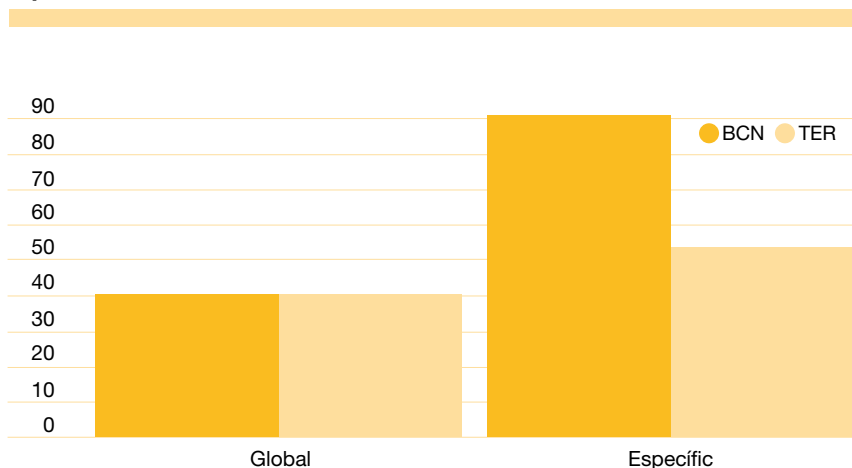
- A la seu central el curs majoritari és 2n d'ESO i a la seu territorial 3r d'ESO.

### Curs



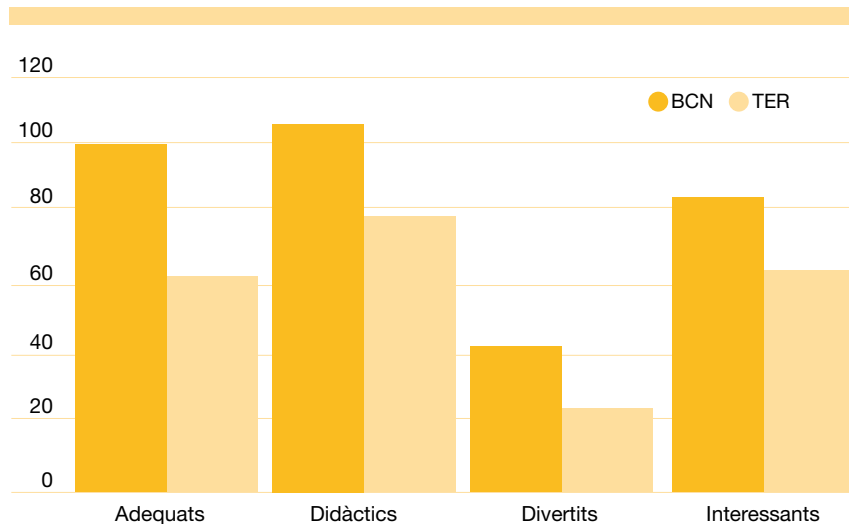
- Pel que fa a l'elecció de tallers específics o globals, tot i que sembla que la preferència d'específics és molt superior, cal tenir en compte que el nombre total s'ha de dividir entre 3, que és el nombre de tallers que es fan per sessió, en el cas de tallers específics.

### Tipus taller



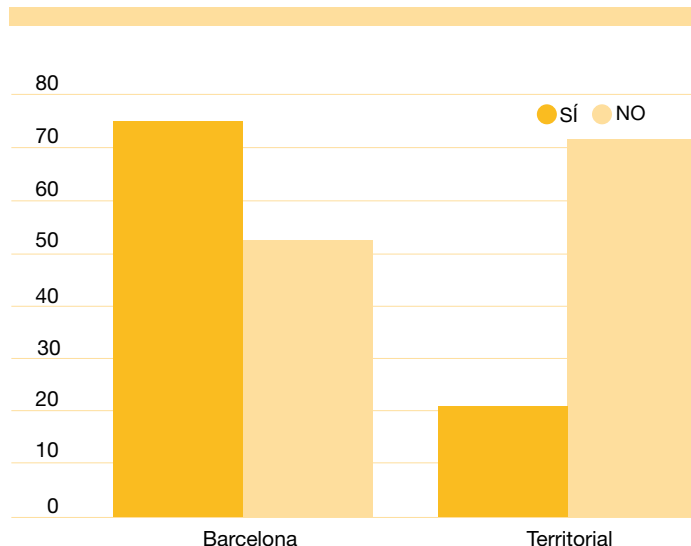
- El qualificatiu que més utilitza el professorat per valorar els tallers és “didàctic”, però també utilitza molt: divertits, interessants i adequats.

### Els continguts són...



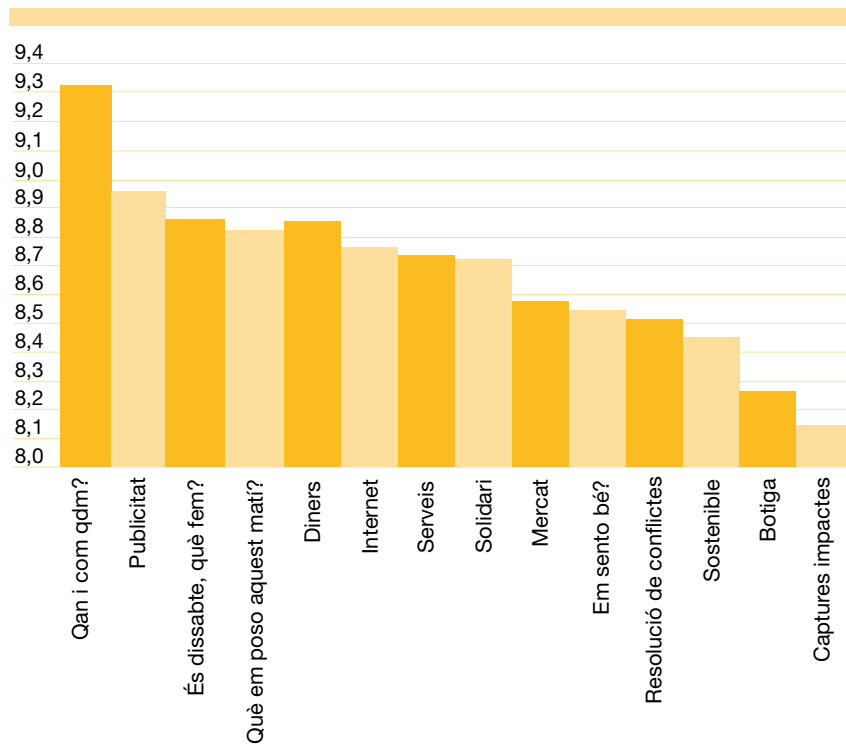
- Si ens fixem en si les escoles ja han vingut amb anterioritat a l'ECC, podem veure que a la seu central ja ho han fet prop del 60%, i a la seu territorial ho fan per primera vegada entorn del 70%.

### Heu vingut altres vegades a l'ECC



- En relació amb la valoració dels tallers, podem apreciar que aquest curs el millor valorat ha estat “Qan i com qdm?”, ja que ha assolit un 9,3, seguit de “Publicitat” i després “És dissabte, què fem?”.

**Tallers: puntuació (mitjana). Curs 2010-2011**

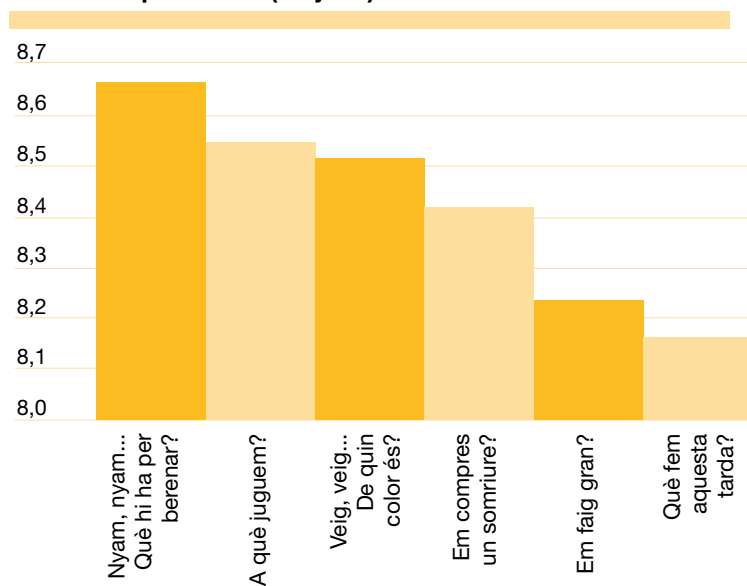


- La nota global que li han posat a l'ECC continua sent un 8,6, és a dir, un notable alt.

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 altra vegada, un 7,6.
- Si analitzem els tallers un a un, el que té una nota superior és "Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?", amb un 8,6.

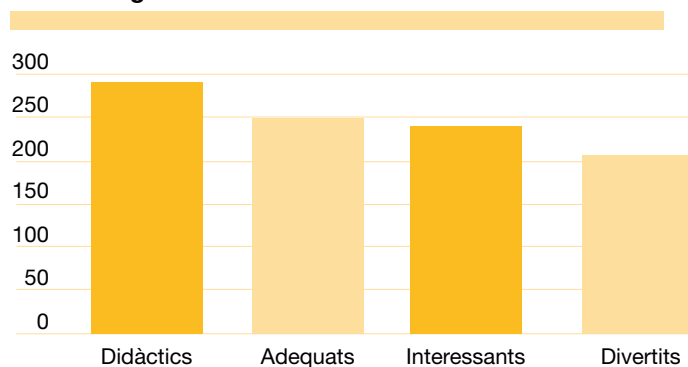
**Tallers EP: puntuació (mitjana). Curs 2010-2011**



## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

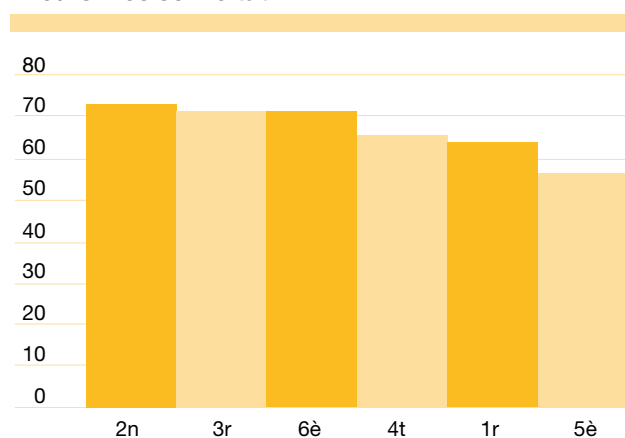
- Els continguts són considerats en primer lloc, didàctics, després adequats, interessants i divertits.

### Els continguts són...



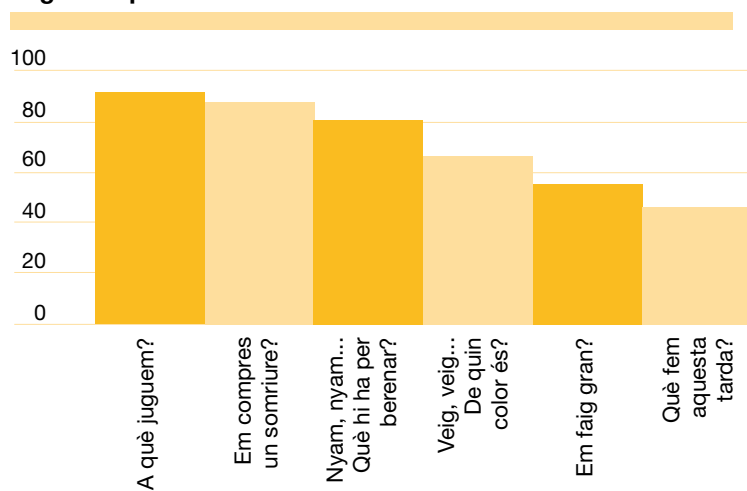
- El curs d'educació primària per al qual s'han demanat més tallers ha estat el 2n:

### El curs més sol·licitat



- I el taller que més vegades s'ha fet és "A què juguem?"

### Vegades que s'ha fet cada taller. Curs 2010-2011

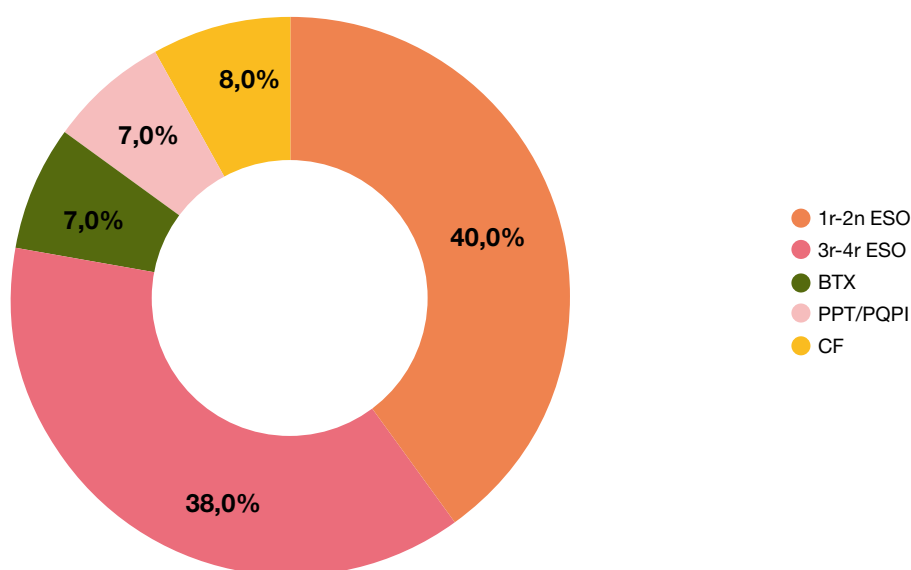


### 8.1.7. Avaluació de l'alumnat de secundària del curs escolar 2010-2011

També es realitza un qüestionari a un nombre representatiu d'alumnes de secundària, en aquest cas han estat de 1.104 alumnes.

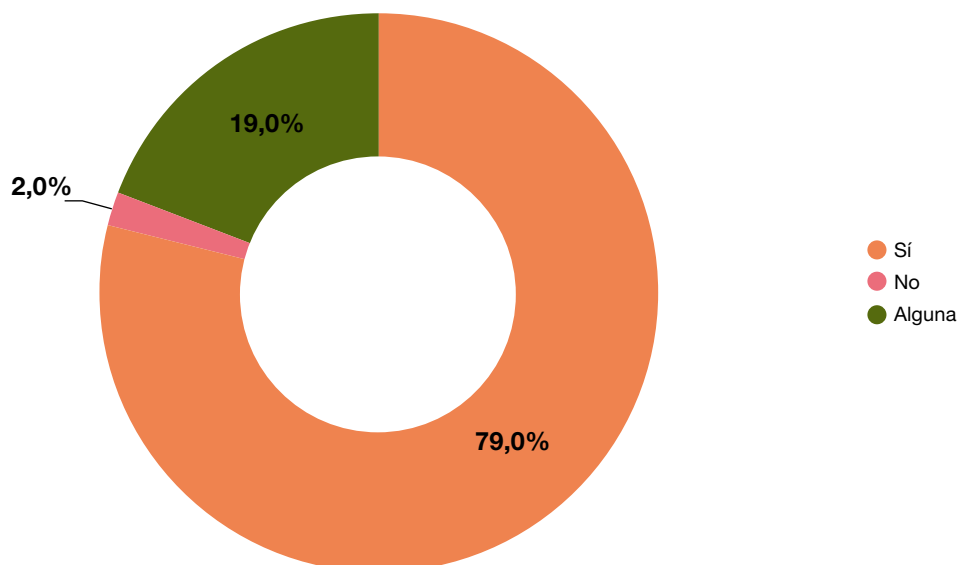
- Segons el curs, els alumnes es distribueixen de la manera següent:

#### Curs



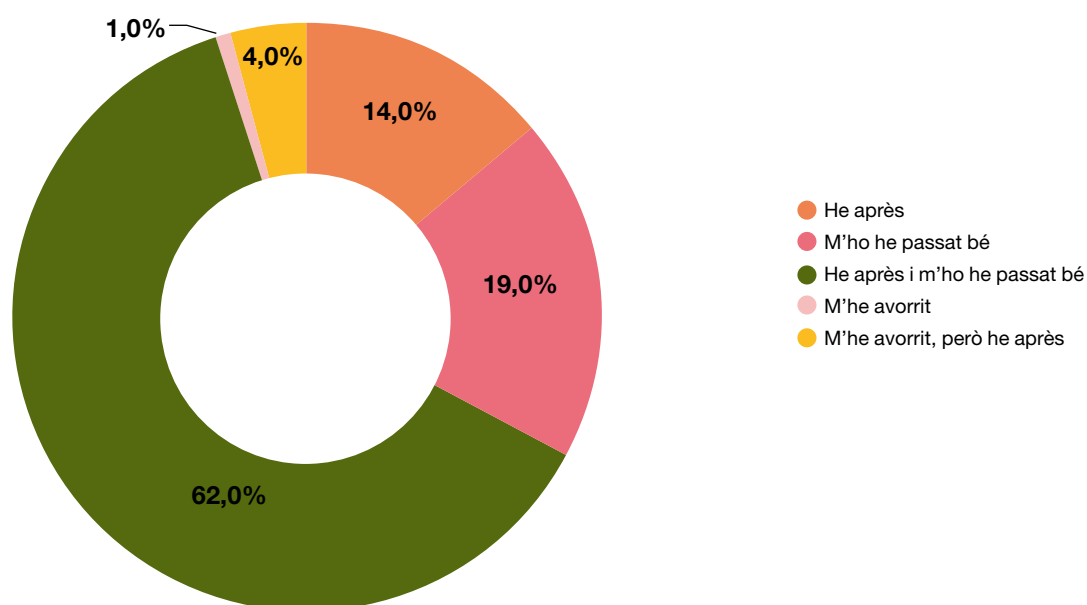
- Quan se'ls pregunta si han après coses noves, contesten majoritàriament que sí:

#### Has après coses noves?



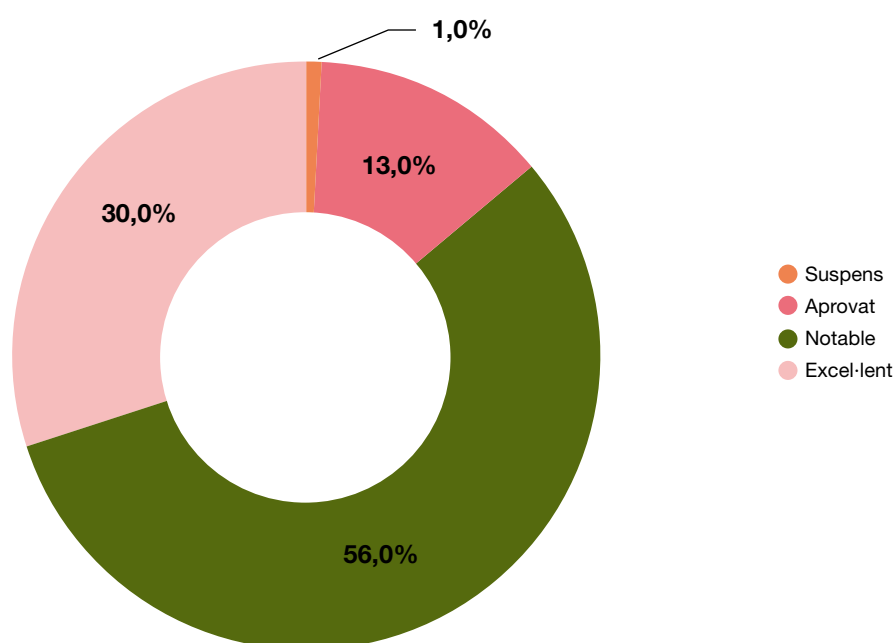
- Quan se'ls pregunta com s'ho han passat, dues terceres parts diuen que han après i que s'han divertit:

#### Què t'ha semblat la visita a l'ECC?



- Finalment, la nota majoritària amb que qualifiquen l'ECC és un notable, encara que una part important (un terç dels avaluadors) li posen un excel·lent:

#### Quina nota poses a l'ECC?



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

L'AMPA que estigui interessada en una xerrada d'educació en consum ha de presentar per mitjà 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, haurà 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 la qual intervenen també els infants. S'adreça 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. *Compra-m'ho!*

El repte d'aprendre a consumir: es reflexiona al voltant del fenomen del consum, i a partir del debat s'exploren vies per orientar l'educació en 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 en consum dels nostres fills. Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar a l'entorn de qüestions com: Sempre necessitem joguines per jugar? Hi ha jocs que s'avorreixen al cap d'uns dies i jocs que duren sempre? Quines competències desenvolupa en els meus fills un joc de construcció o una botigueta? Com sé que compro una joguina segura i adequada per als meus fills?

### c. *Històries o anuncis? Conviure amb els mitjans de comunicació i la publicitat.*

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

Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar entorn de qüestions com ara: 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?, o tot s'hi val a l'hora de fer publicitat?

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

El repte d'aprendre en família a conviure amb la publicitat.

Taller orientat 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'emetten 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'ECC ofereix un "taller en família". A partir de la publicitat, es presenta una dinàmica d'interacció entre pares, mares i fills en què s'exploren conjuntament eines per plantejar el consum crític, reflexiu i actiu en família.

### TOTAL DE XERRADES ORGANITZADES PER L'ECC. Curs 2010-2011

Relació de xerrades segons la data de realització, el col·lectiu sol·licitant, la seu de l'ECC encarregada de dur-la a terme i la temàtica tractada:

Data	Sol·licitant	Seu	Temàtica
21 d'octubre de 2010	CEIP La Mercè	Territorial	Jugar o consumir jocs?
23 de novembre de 2010	Escola Pia Santa Anna	Barcelona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
30 de novembre de 2010	Escola els Raiers	Territorial	Històries o anuncis?
30 de novembre de 2010	Escola el Bosc de la Pobardia	Territorial	Jugar o consumir jocs?
2 de desembre de 2010	Ajuntament Sant Esteve Sesrovires	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
9 de desembre de 2010	APA Col·legi Dr. Masmitjà	Territorial	Jugar o consumir jocs?
16 de desembre de 2010	Consell Escolar Municipal de BCN	Barcelona	Hom comprem? El repte d'aprendre a consumir
16 de desembre de 2010	Centre d'esplai Parroquial de Premià de Mar	Barcelona	Hom comprem? El repte d'aprendre a consumir
17 de desembre de 2010	CEIP Farigola de Vallcarca	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
20 de desembre de 2010	AMPA La Galereta	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
3 de febrer de 2011	CEIP Pau Casals	Viladecans	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
17 de febrer de 2011	Col·legi la Presentació	Reus	Jugar o consumir jocs?
22 de març de 2011	Escola Ferran Agulló	Molins de Rei	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
23 de març de 2011	AMPA Escola Cor de Roure	Santa Coloma de Queralt	Històries o anuncis?
24 de març de 2011	AMPA Escola Castell de Calafell	Calafell	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
28 de març de 2011	AMPA La Parellada	Santa Oliva	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
29 de març de 2011	AMPA CEIP Sant Salvador	Sant Jordi-Cercs	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
31 de març de 2011	Escola Sant Martí	Puig-reig	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
4 d'abril de 2011	AMPA Escola Sant Joan de Berga	Berga	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir



## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

Data	Sol·licitant	Seu	Temàtica
8 d'abril de 2011	Centre d'Esplai Parroquial de Premià de Mar	Premià de Mar	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
11 d'abril de 2011	AMPA Escola Joan Roura i Parella	Tortellà	Històries o anuncis, el repte d'aprendre en família a conviure amb la publicitat
14 d'abril de 2011	AMPA Escola Bàrkeno	Barcelona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
9 de maig de 2011	AMPA La Parellada	Santa Oliva	Jugar o consumir jocs?
10 de maig de 2011	AMPA Sol i Vent	Vilafant	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
10 de maig de 2011	Escola M. Àngels Anglada	Figueres	Jugar o consumir jocs?
10 de maig de 2011	IES Joan Fuster	Barcelona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
12 de maig de 2011	AMPA CEIP Cabanes	Cabanes	Històries o anuncis
17 de maig de 2011	AMPA EMB La Muntanya	Barcelona	Jugar o consumir jocs?
19 de maig de 2011	Educar en família	Banyoles	Ens familiaritzem amb la publicitat?
19 de maig de 2011	Educar en família	Banyoles	Ens familiaritzem amb la publicitat?

### 8.1.9. Seminaris sobre educació del consum

D'entre els serveis diversos que ofereix l'ECC, tenim els seminaris a professors i altres col·lectius relacionats amb l'educació en consum. Durant el curs 2010-2011 se'n van organitzar els següents:

Data de celebració	Nom de l'esdeveniment	Lloc	Forma de participació
8 de juliol de 2010	Seminari d'Educació en Finances	Institut d'Estudis Financers, Barcelona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Josep Bonil: presentació de la jornada i del model didàctic de l'ECC</li> <li>• Oriol Pi, Toni Tubau i Salvador Vicià: Realització dels tallers "És dissabte, què fem?" i "On tinc els meus diners?" per a batxillerat</li> </ul>
10 de desembre de 2010	Seminari d'Educació del Consum per a Professorat d'Educació Infantil. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum.</li> <li>• Presentació i realització dels tallers "Nyam, nyam... Què hi ha per a berenar?" i "Veig veig... de quin color és"</li> </ul>

## Educació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2010-2011)

Data de celebració	Nom de l'esdeveniment	Lloc	Forma de participació
21 de desembre de 2010	Seminari d'Educació del Consum per a Professorat d'Educació Primària. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum.</li> <li>• Presentació i realització del taller: "Em sento bé?".</li> </ul>
31 de març de 2011	Seminari d'Educació del Consum per a Professorat d'Educació Infantil. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum.</li> <li>• Presentació i realització dels tallers: "És dissabte, què fem?" i "Nyam, nyam... Què què hi ha per berenar?".</li> </ul>
4 d'abril de 2011	Seminari d'Educació del Consum per a Professorat d'Educació Especial. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de l'ECC i de la proposta educativa per a l'alumnat amb Necessitats Educatives Especials (NEE).</li> <li>• Presentació i realització dels tallers per a NEE: "Què em poso aquest mati?", "Com sé què compro?" i "A casa, on es troba l'accident?".</li> </ul>
11 d'abril de 2011	Seminari d'Educació del Consum per a Professorat d'Educació Primària. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Escola del Consum de Catalunya (ECC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació en consum.</li> <li>• Presentació i realització del taller: "És dissabte, què fem?" i "Em compres un somriure?".</li> </ul>

### 8.1.10. Participació a 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 amb 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 Congrés Internacional sobre Investigació en Didàctica de les Ciències	Edifici del Congrés del CosmoCaixa a Barcelona	<p>Josep Bonil, Genina Calafell, Maia Querol, Marta Fonolleda i Neus Banqué</p> <p>Tipus de participació de l'Escola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <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." Realitzada per Maia Querol</li> <li>• <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)." Realitzada per Genina Calafell i Josep Bonil</li> <li>• <b>Taula rodona:</b> "Innovació educativa a través de projectes curriculars." Hi participa Josep Bonil</li> </ul>
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	<p><b>Comunicació:</b> "Pensar en emocions per educar el consum." Realitzada per Neus Banqué</p>

Data de celebració	Nom esdeveniment	Lloc	Persones i forma de participació
9 d'octubre de 2009	"Educación para el consumo: primera línea de defensa", a càrrec de la comissària Sra. Kuneva	Seu de la Representació de la Comissió Europea a 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	<b>Ponència:</b> "La sociologia del consum: la societat de consum actual i la seva evolució". Realitzada per Josep Bonil
27 de novembre de 2009	VII Jornada dels Ensenyaments Econòmics, Administratius i Comercials: Reflexions econòmiques i educatives a l'entorn de la crisi econòmica	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	<b>Taller:</b> "On tinc els meus diners?" Realitzat per Maia Querol
18 i 21 de març de 2010	Jornada Unesco	París	Participació d'en Josep Bonil
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	Josep Bonil, Ruth Gòmez, Neus Banquè, Salvador Viciàna: assistència i participació a les jornades
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, Segòvia)	Josep Bonil, Marta Fonolleda Tipus de participació de l'Escola: <b>Participació grups de treball</b> <b>Comunicació oral:</b> "La educación del consumo, una vía para orientar la educación para la sostenibilidad en un contexto de posmodernidad"
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 2010-2011

#### • Articles de difusió

Títol: *Els joves i els diners: Estudi sobre la gestió dels recursos econòmics dels joves*

Autors/ores: Peregrina, J.; Viciàna, S.

Revista/libro: *Prisma*

Títol: *Els joves i els diners: Estudi sobre la gestió dels recursos econòmics dels joves*

Autors/ores: Peregrina, J.; Viciàna, S.

Revista/libro: *Educat. Revista de Psicopedagogia número 7, març i abril 2011*

Any: 2011

Edició digital: <http://www.educcat.cat>

Títol: *La xocolata és dolça per a tothom? Una experiència per treballar el consum solidari a l'aula* (Pòster)

Autors/ores: Banquè, N.; Bonil, J.; Calafell, G.

Revista/libro: *Fòrum d'Educació Ambiental 2000+10*

Any: 2011

• **Publicacions docents**

Títol: *Em compres un somriure? Un proposta per a treballar l'educació del consum a l'aula*

Autors/ores: Banqué, N.; Calafell, G.; Querol, M.

Revista/libro: *Perspectiva escolar*

Títol: *Em sento bé?*

Autors/es: Bonil, J.; Calafell, G.

Revista/libro: *Educació i sostenibilitat*

Any: octubre 2010

• **Publicacions científiques**

Títol: *Buscando oportunidades para la educación del consumo en un contexto social cambiante*

Autors/ores: Bonil, J.; Calafell, G.; Fonolleda, M.; Querol, M.

Revista/libro: *Enseigner et éduquer à la consommation sous la direction d'Adolfo Agundez Rodriguez et de France Jutras aux PUL*, Universitat de Laval (Quebec, Canadà)

Títol: *Em compres un somriure? Una proposta per treballar l'educació del consum a l'aula*

Autors/ores: Banqué, N.; Calafell, G.; Querol, M.

Revista/libro: *Perspectiva escolar*

Any: 2011

## 8.1.12. Concurs escolar sobre consum responsable

Durant el curs 2010-2011 es va convocar la V Edició del Concurs Escolar sobre Consum Responsable: "I tu de què vas? A mí 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 dels joves catalans.



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

Aquest concurs es desenvolupa en **dues fases**: 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 participaran 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 **1.110 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb més de 222 professors**, han participat en la 5a edició del concurs escolar sobre consum responsable "Consumópolis 6".
- Els guardons s'han repartit a escoles de tot el territori català: Premià de Mar, Sant Celoni, Palafrugell, Lleida, Maçanet de la Selva, Hostalric, Mataró i Premià de Dalt.

**Els guanyadors de Catalunya van ser:**

• **Cicle Superior d'Educació Primària**

Primer	Mare Déu Montserrat	Mònaco	Premià de Dalt
Segon	Josep Barceló i Matas	Compostadors	Palafrugell
Tercer	Cor de Maria	Xuxes	Sant Celoni

• **Primer Cicle d'ESO**

Primer	Les Heures	SRN	Lleida
Segon	Les Heures	Los Yeyes	Lleida
Tercer	Maçanet de la Selva	Maçanet 3	Maçanet de la Selva

• **Segon Cicle d'ESO**

Primer	Vescomtat de Cabrera	Urà	Hostalric
Segon	5 minuts	IES Miquel Biada	Mataró
Tercer	Betlem	Els Cinc	Premià de Mar

## 8.2. Recerca

La investigació es proposa dotar la institució d'un bagatge teòric que fonamenti la resta d'àmbits. Actualment es duen a terme dues línies d'investigació paral·leles: les investigacions acadèmiques i les descriptives. Les primeres, aprofundeixen en el marc teòric i conceptual del paradigma de la complexitat. Es concreten en el diàleg disciplinari com a 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 volen 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 2010-2011, s'ha elaborat l'estudi **Els joves i la presència de la publicitat en la seva vida quotidiana** a partir de les dades recollides durant el curs 2010-2011 entre els estudiants de secundària que van fer tallers a l'ECC.

Els objectius de l'esmentat estudi són:

- Elaborar propostes de tallers d'educació del consum en el marc de l'Escola del Consum de Catalunya.
- Dissenyar les polítiques informatives i educatives de consum de l'Agència Catalana del Consum.

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

- Conèixer **quins suports publicitaris identifiquen** els joves de Catalunya en la seva vida quotidiana.
- Identificar les **marques que els joves de Catalunya coneixen** a l'hora de realitzar actes de consum.
- Conèixer quina relació estableixen els joves de Catalunya entre els **suports publicitaris i les marques** que coneixen.
- Conèixer quina relació estableixen els joves de Catalunya entre els **productes/serveis i les marques** que coneixen.
- Establir una **comparativa** entre l'estudi *Les marques i els joves* (curs 2005-2006) i aquesta recerca.

Aquest estudi analitza les respostes dels joves de secundària sobre els serveis i el lleure. Tant la recollida com l'anàlisi de dades s'han dut a terme en el context de l'Escola del Consum de Catalunya, amb la finalitat final 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 Assessorament en el treball de recerca*.

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

- Reunió amb l'ICE de la UAB, encarregat i coordinador del Projecte Argó.
- Coordinació del Projecte Argó: preparació de tasques que ha de desen-

volupar l'alumnat, seguiment de la tasca feta, organització del calendari, avaluació diària, assessorament del treball de recerca, i assistència a reunions.

- Organització i seguiment del suport en les tasques de l'àmbit de la docència.

Durant el curs 2010-2011, del **Programa Argó per a batxillerat, curs 2010-2011**, han participat a través de l'Escola del Consum de Catalunya un total de 8 alumnes. Aquests es reparteixen en dues modalitats: *Estada a l'empresa* (7 alumnes) i *l'Assessorament en el treball de recerca* (1 alumne).

### 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 de les activitats, i el significat i la funcionalitat dels tallers en la vida quotidiana de l'alumnat.

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

També 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 Obligatoria, 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 següents tallers pel que fa a material didàctic i material fungible derivats de les propostes d'adaptació, ajusta-

ment 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 Obligatoria.

#### **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 a 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 la seva adaptació a la diversitat de l'alumnat i dels centres d'Educació Especial per oferir la possibilitat de fer-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

9.1. Mediació

9.2. Arbitratge



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

El Servei de Mediació i Arbitratge té com a funcions el tractament en primera instància de les reclamacions dels consumidors d'entorn a terme actuacions de mediació, com a procediment previ a l'arbitratge. Així mateix, assumeix les funcions de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, organisme administratiu adscrit a l'Agència Catalana del Consum que 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 de 1993, i ha rebut des d'aleshores un total de 117.830 reclamacions, de les quals se n'han solucionat 29.182 per mediació i s'han emès un total de 20.342 laudes (sentències arbitrals). 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, no localització de les parts, les que encara estan en tràmit, etc.).

La tramitació d'aquestes reclamacions es fa per mitjà de dos procediments de resolució de conflictes.

### **Mediació**

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

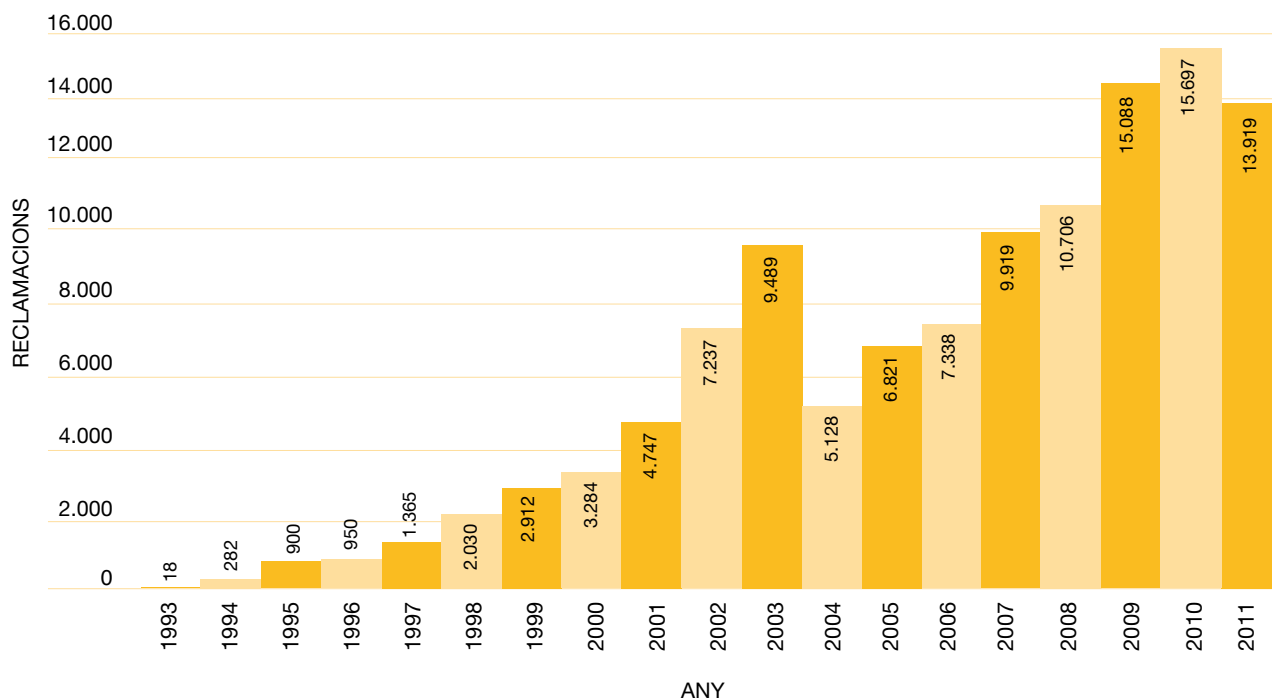
La característica principal d'aquest procediment és que la solució no ve imposada per cap tribunal, ja que la troben les mateixes parts implicades amb l'ajuda d'un expert en tècniques de tractament de conflictes, que els ajuda a apropar les postures fins a trobar la més adient per als seus interessos. 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, en no posar-se d'acord en la solució més adequada i, tot i les actuacions de mediació dutes a terme, decideixen posar en mans d'un òrgan arbitral la seva controvèrsia, i es comprometen a complir la resolució que aquest dicti. La resolució que emet aquest òrgan arbitral s'anomena laude, té valor de cosa jutjada, és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, se'n pot demanar l'execució judicial.

Segons la Llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya, són infraccions administratives en matèria de consum "incomplir l'acord a què s'hagi arribat amb la persona consumidora en el procés de mediació o incomplir el laude arbitral en el termini fixat, llevat d'acord de les parts".

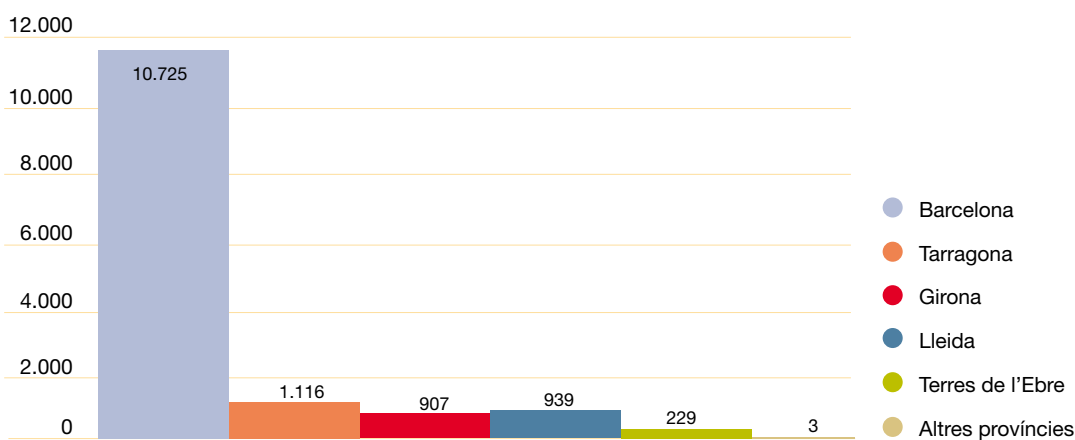
## Reclamacions presentades



Durant l'any 2011 s'han presentat un total de 13.919 reclamacions.

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

### Reclamacions presentades l'any 2011 segons el domicili dels consumidors



## Mediació i arbitratge

Un 68% de les reclamacions s'han presentat directament pels consumidors a l'Agència Catalana del Consum, un 31% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació als consumidors i un 1% han estat cursades per associacions de consumidors.

Els sectors amb més reclamacions són la telefonia mòbil, amb un 22,80% de les reclamacions rebudes, el transport aeri de passatgers, amb el 13,61%, la telefonia fixa, 9,24%, Internet, amb 8,17%, i l'energia elèctrica amb el 5,27%.

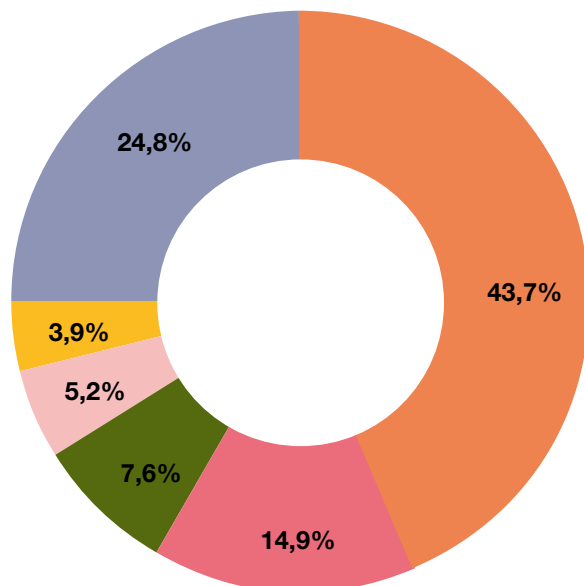
### Reclamacions rebudes el 2011 per sectors

SECTOR	TOTAL	%
Telefonia mòbil	3.173	22,80
Transport aeri de passatgers	1.895	13,61
Telefonia fixa	1.286	9,24
Internet	1.137	8,17
Llum	733	5,27
Sms	484	3,48
Serveis comercials diversos	395	2,84
Electrodomèstics (compra)	265	1,90
Tèxtil	243	1,74
Agències de viatges	243	1,74
Gas	230	1,65
Vehicles compra	227	1,63
Hostaleria	223	1,60
Venda per Internet	215	1,54
Serveis financers	211	1,53
Mobles	211	1,53
Aparells electrònics (compra)	208	1,49
Assegurances	203	1,46
Ensenyament	187	1,34
Tallers de reparació de vehicles	180	1,29
Espectacles	173	1,24
Informàtica (compra)	152	1,09
Habitatge (compra)	151	1,08
Lloguer de vehicles	131	0,94
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	96	0,68
Aigua	88	0,63
Habitatges (reparacions)	84	0,60
Restaurants	73	0,52
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	70	0,50
Transport marítim	64	0,47
Gasolineres	64	0,47
Transport ferroviari	63	0,45
Pàrquings	63	0,45
Tintories	53	0,38
Transport de mercaderies	49	0,35
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	49	0,35
Serveis de correus	49	0,35
Instal·lacions de gas i revisions de gas	44	0,33
Bars	44	0,33
Animals (compra)	10	0,07
Altres	400	2,87
<b>TOTAL</b>	<b>13.919</b>	<b>100</b>

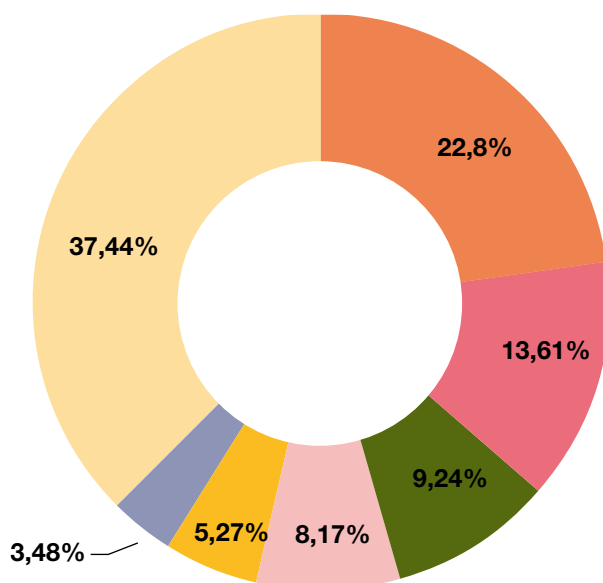
## Reclamacions per sectors

13.919 (2010: 15.697)

↓ 11,33%



- Telefonia i Internet
- Transport
- Energia
- Aparells d'ús domèstic
- Vehicles
- Altres



- Telefonia mòbil
- Transport aeri de passatgers
- Telefonia fixa
- Internet
- Llum
- Sms
- Altres

## 9.1. Mediació

Durant l'any 2011 s'han resolt 3.641 casos gràcies a la mediació. Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de la telefonia mòbil, telefonia fixa, Internet i energia elèctrica.

Respecte a l'any 2010, l'any 2011 s'ha incrementat el nombre de mediacions resoltes favorablement en un 4% (3,61% exactament).

En general, els percentatges de resolució favorable han augmentat respecte de l'any 2010 en la telefonia mòbil passant d'un 20,52% a un

## Mediació i arbitratge

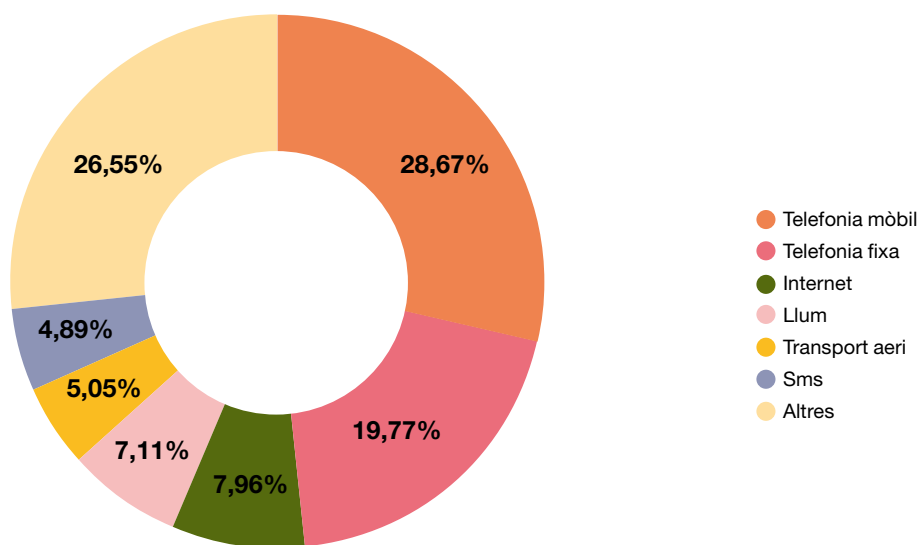
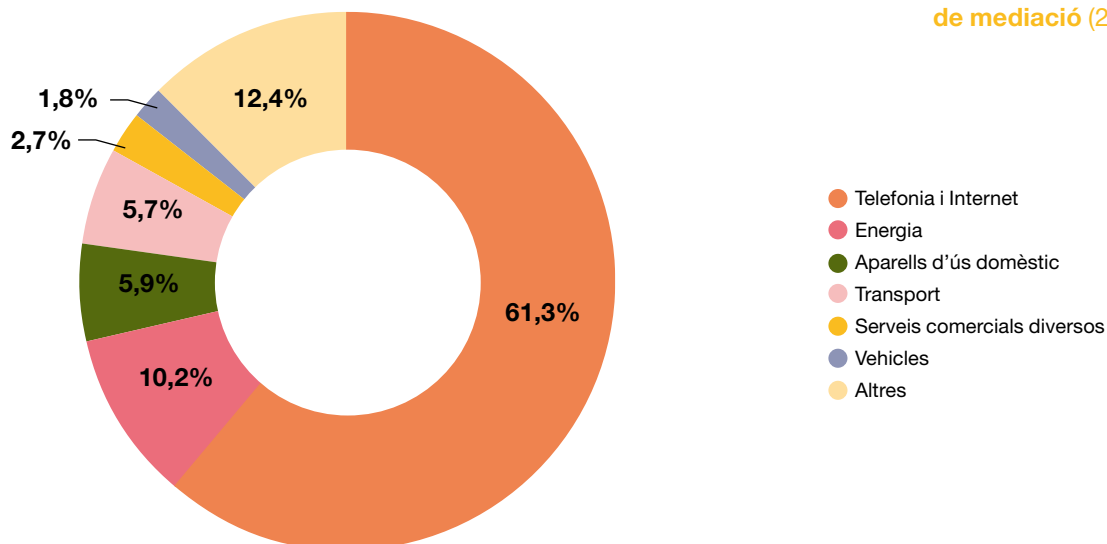
28,67%, en la casuística dels missatges sms, en què el percentatge de resolució ha estat del 4,89% quan havia estat del 3,50% l'any 2010, mentre que tant Internet com la telefonia fixa han mantingut nivells similars. Aquest increment percentual del nombre de mediacions en el conjunt de les telecomunicacions és fruit de diverses reunions mantingudes amb responsables de les principals empreses de telecomunicacions en què s'han consensuat protocols de tramitació per tal d'agilitzar i optimitzar la gestió de les reclamacions.

### Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents

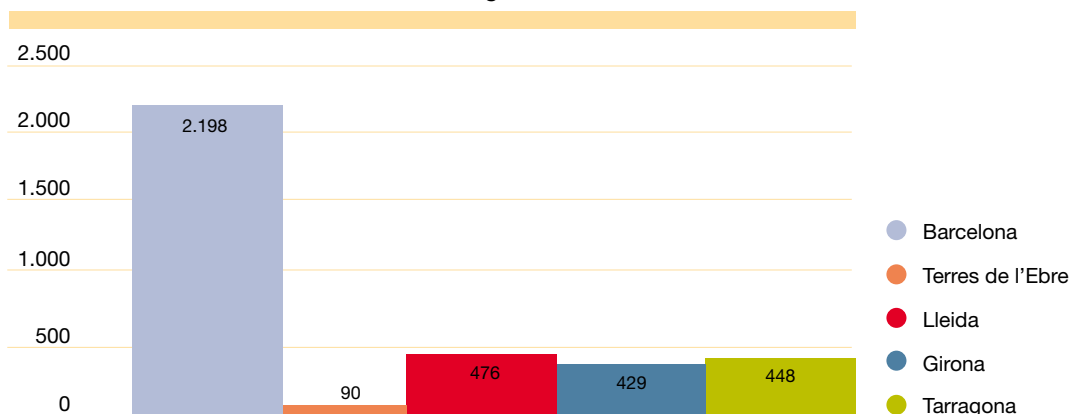
SECTOR	TOTAL	%
Telefonia mòbil	1.044	28,67
Telefonia fixa	720	19,77
Internet	290	7,96
Llum	259	7,11
Transport aeri de passatgers	184	5,05
Sms	178	4,89
Serveis comercials diversos	97	2,66
Aparells electrònics (compra)	84	2,31
Gas	82	2,25
Venda per Internet	64	1,76
Agències de viatges	56	1,54
Electrodomèstics (compra)	56	1,54
Informàtica (compra)	41	1,13
Mobles	39	1,07
Serveis financers	39	1,07
Vehicles (compra)	39	1,07
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	34	0,93
Espectacles	28	0,77
Assegurances	27	0,74
Ensenyament	27	0,74
Tallers de reparació de vehicles	26	0,71
Habitatge (compra)	18	0,49
Aigua	16	0,44
Instal·lacions de gas i revisions de gas	16	0,44
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	15	0,41
Habitatges (reparacions)	14	0,38
Transport (mercaderies)	10	0,27
Hostaleria	8	0,22
Pàrquings	7	0,19
Tèxtil	7	0,19
Transport ferroviari	7	0,19
Transport marítim	6	0,16
Gasolineres	5	0,14
Restaurants	5	0,14
Tintoreries	5	0,14
Serveis de correus	4	0,11
Animals (compra)	2	0,05
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	2	0,05
Altres	80	2,20
<b>TOTAL</b>	<b>3.641</b>	<b>100</b>

## Casos resolts per acord de mediació per sectors

**3.641 casos resolts per acord de mediació (2010: 3.514)**  
 ↑ 3,61%



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

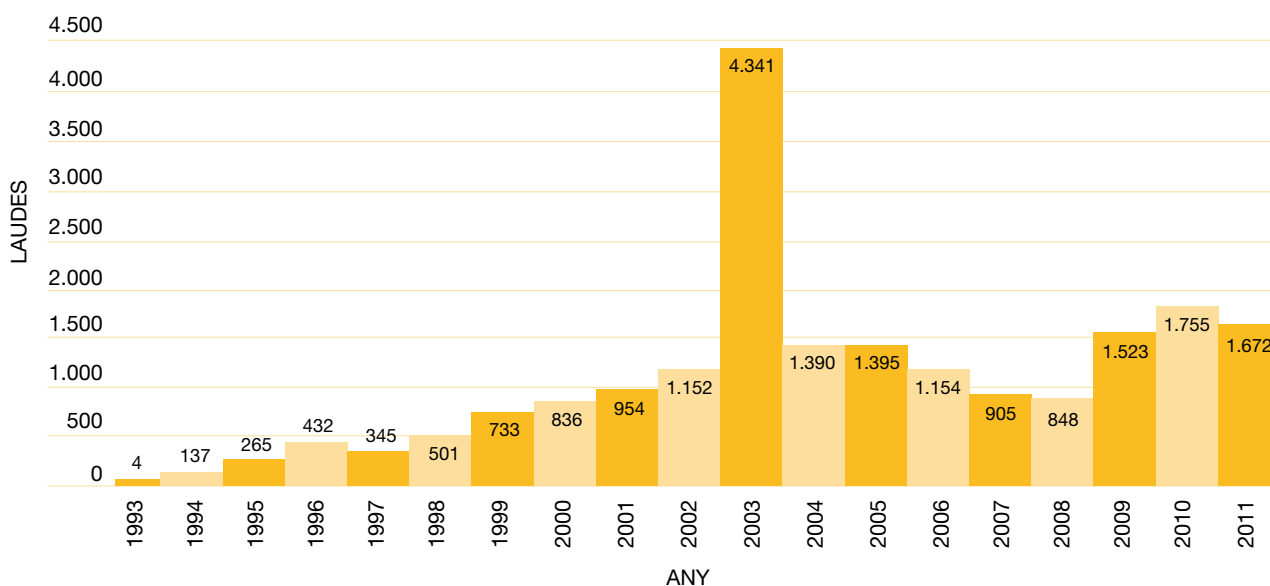


## 9.2. Arbitratge

### Laudes

El nombre de laudes emesos aquest any per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya ha estat de 1.672.

### Laudes dictats



Aquests laudes tenen la distribució territorial següent:

LLOCS AUDIÈNCIA	LAUDES
Barcelona	930
Lleida	149
Girona	127
Tarragona	108
Reus	73
Tortosa	72
Sant Cugat del Vallès	45
Bisbal d'Empordà	39
Mataró	27
Santa Coloma de Farners	26
Vilafranca del Penedès	21
Santa Coloma de Gramenet	15
Banyoles	12
Figueres	10
Berga	6
Igualada	6
Manresa	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.672</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, apropant el col·legi arbitral a través dels consells comarcals amb conveni de delegació de competències que disposen d'aquests equips. Concretament, al 2011 s'han celebrat un total de 51 vistes per videoconferència als serveis territorials de Lleida, Girona, Tarragona, Terres de l'Ebre, als consells comarcals de l'Alt Urgell, Baix Empordà, Baix Camp, Bages, Berguedà, Maresme, la Selva, Alt Penedès i l'Anoia, i als ajuntaments de Sant Cugat del Vallès i Santa Coloma de Gramenet. També s'ha col·laborat amb altres juntes arbitrals, concretament amb la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, que va fer possible fer vistes amb les ciutats de València i Benidorm.

Cal destacar que per primera vegada es van fer vistes arbitrals per videoconferència entre un servei territorial, el de Lleida, i un consell comarcal de la seva demarcació, el de l'Alt Urgell, amb la ciutat de la Seu d'Urgell.

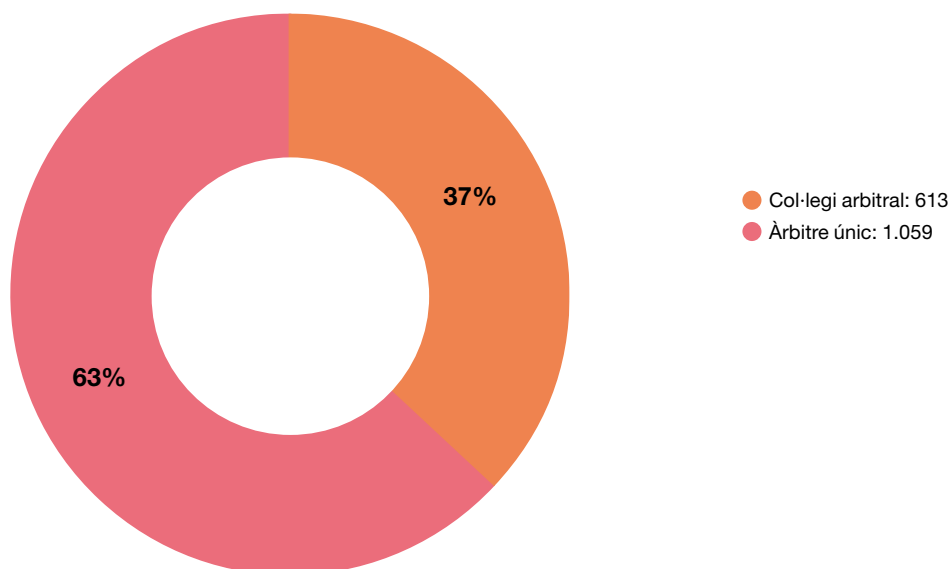
L'aplicació del sistema de videoconferència en la celebració de vistes arbitrals permet la comunicació a temps real entre les parts i els membres de l'òrgan arbitral situats en localitats diferents. La tecnologia contribueix a una millor implantació de l'arbitratge en la resolució de conflictes en matèria de consum, facilitant, 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 mencionar així mateix la progressiva implantació de la tramitació electrònica dels expedients amb les principals empreses més reclamades, la qual cosa comporta també un estalvi de costos i temps, i permet agilitzar la seva resolució.

#### **Tipus de laude l'any 2011**

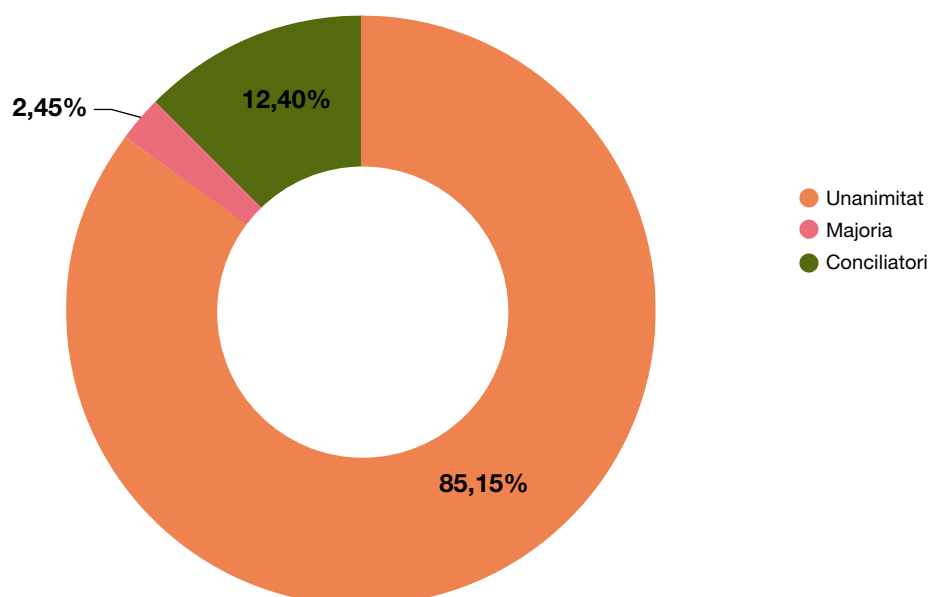
Pel que fa al tipus de laudes, dels 1.672 dictats, 613 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral, mentre que 1.052 ho han estat davant òrgan unipersonal, volum que representa el 63% del total de laudes emesos (l'any 2010 havia estat del 53%).



Dels celebrats amb col·legi arbitral, 522 han estat dictats per unanimitat dels tres àrbitres que integren l'òrgan arbitral, 15 per majoria i del total de les dues modalitats, 76 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant del col·legi arbitral, acord que s'ha fet constar en un laude.

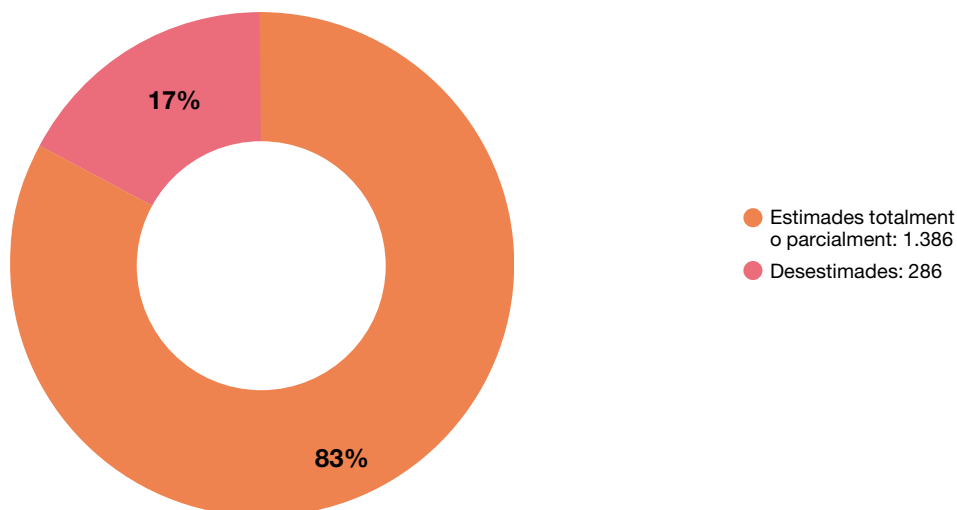
Aquestes xifres mostren que el 85% del total dels laudes emesos han estat dictats per acord unànime dels tres àrbitres.

**TOTAL: 1.672**



## Mediació i arbitratge

Del total dels 1.672 laudes dictats, 1.386 han estimat totalment o parcialment la petició del consumidor, i 286 l'han desestimada.



Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertany al sector de la telefonia mòbil, telefonia fixa i Internet, destaquen un important nombre de reclamacions en la casuística de sms.

Destaca també un increment del nombre de laudes en el sector de l'energia elèctrica, que han passat de 4,10% l'any 2010, al 5,38% l'any 2011. Aquest augment ha seguit la línia de l'any anterior, tot i haver-ne disminuït el percentatge de reclamacions en relació amb el total. Els resultats dels laudes d'aquest sector han tingut majoritàriament estimacions parcials, tot i que hi ha un percentatge força important de favorables a l'empresa, un 37% enfront de la mitjana general del 17%.

### Laudes emesos l'any 2011 distribuïts per sectors

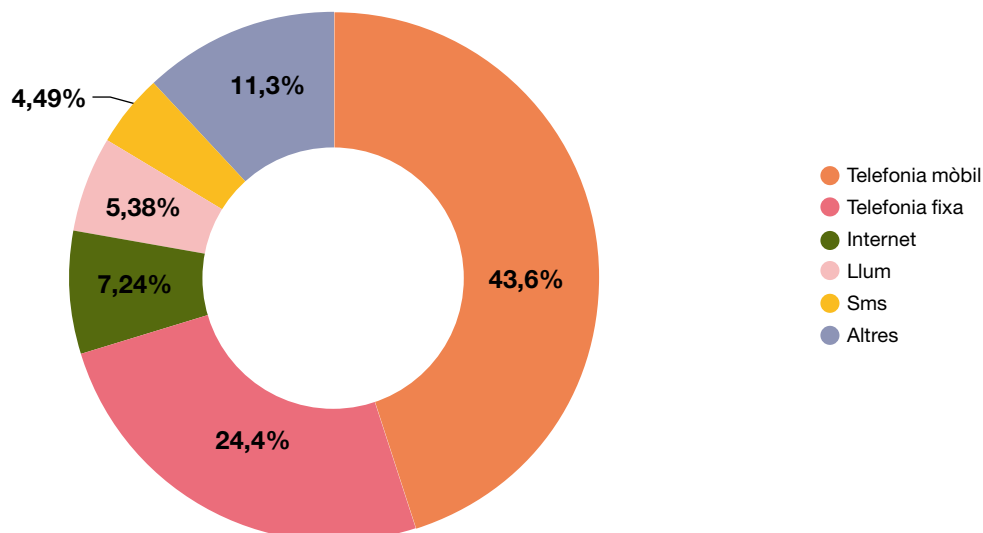
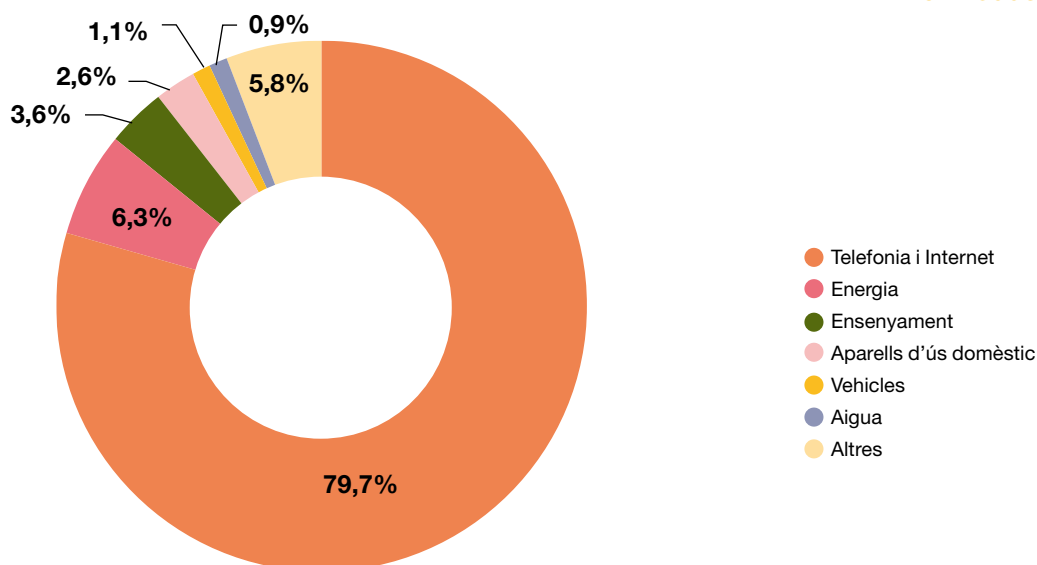
SECTOR	TOTAL	%
Telefonia mòbil	729	43,60
Telefonia fixa	408	24,40
Internet	121	7,24
Llum	90	5,38
Sms	75	4,49
Ensenyament	60	3,59
Aparells electrònics (compra)	29	1,73
Aigua	15	0,90
Tintoreries	14	0,84
Serveis correus	13	0,78
Tallers reparació vehicles	13	0,78
Transport ferroviari	13	0,78
Mobles	10	0,60
Serveis comercials diversos	9	0,54
Instal·lacions de gas i revisions de gas	8	0,48
Altres	7	0,42
Agències de viatges	6	0,36
Informàtica (compra)	6	0,36

## Mediació i arbitratge

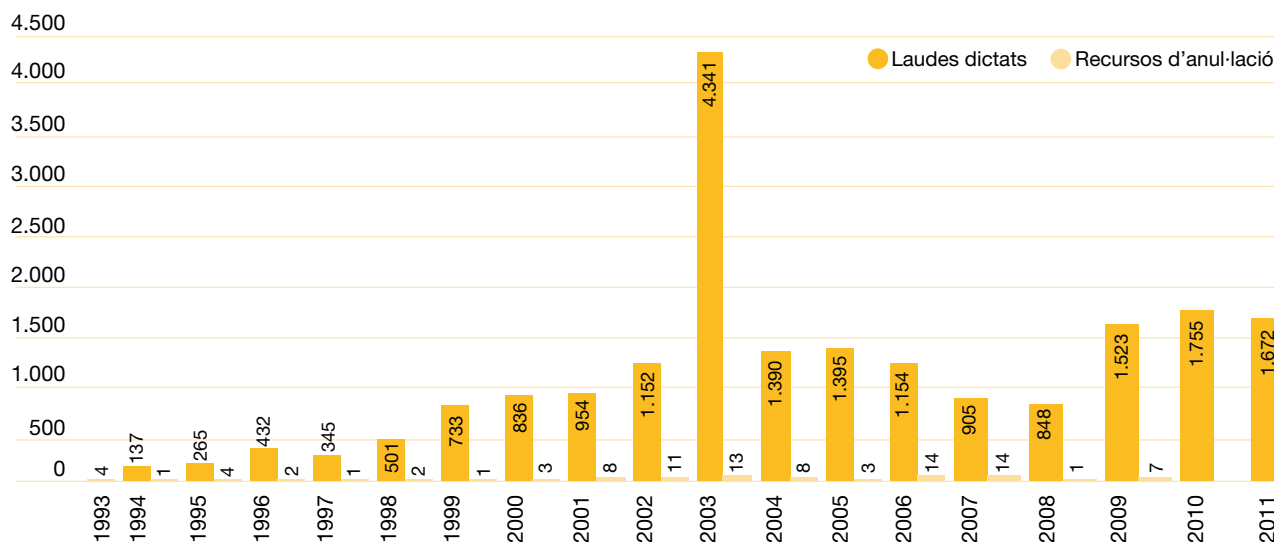
SECTOR	TOTAL	%
Venda per Internet	6	0,36
Habitatge (compra)	5	0,30
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	5	0,30
Vehicles (compra)	5	0,30
Gas	4	0,24
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	4	0,24
Tèxtil	4	0,24
Electrodomèstics (compra)	3	0,18
Habitatges (reparacions)	2	0,12
Pàrquings	2	0,12
Transport de mercaderies	2	0,12
Animals (compra)	1	0,06
Gasolineres	1	0,06
Hostaleria	1	0,06
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	1	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>1.672</b>	<b>100</b>

## Laudes per sectors

1.672 laudes (2010: 1.755)  
 ↓ 4,73%



## Impugnació de laudes



### Adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Al llarg de l'any 2011, un total 447 empreses i professionals s'han adherit al Sistema Arbitral de Consum a través de la JACC. Representen un total de 471 establiments comercials adherits. Així, el 31 de desembre del 2011 el total d'empreses i professionals adherits era de 6.047.

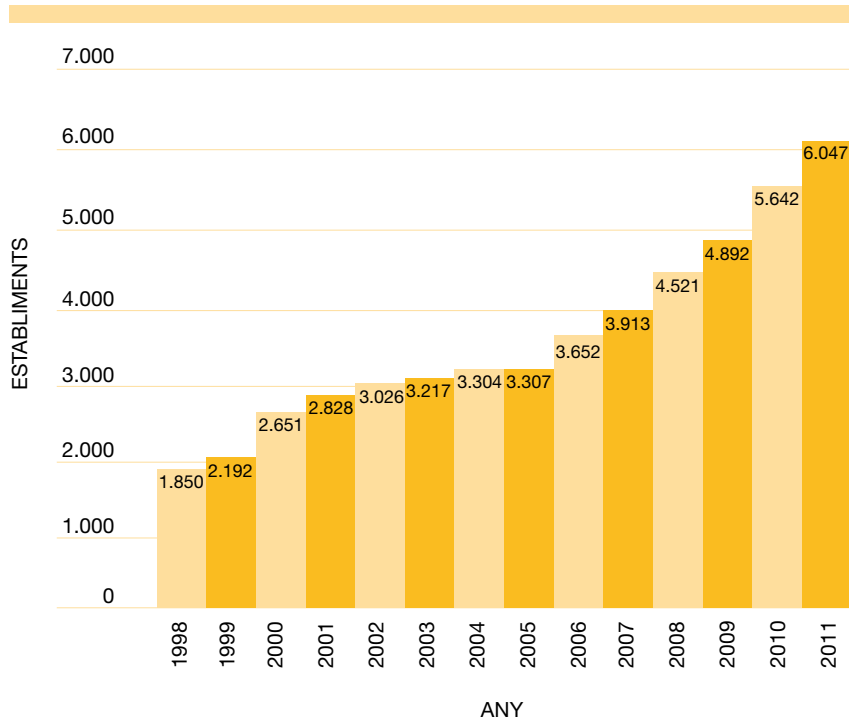
Com a adhesions al Sistema Arbitral de Consum destacables l'any 2011, cal mencionar les següents:

- **Sorea, Soc. Regional de Abastecimiento de Aguas, SA**, amb 75 establiments a Catalunya.
- **Creu Roja Espanyola a Catalunya**, amb els seus 153 centres oberts a tot Catalunya.
- **El Teatre Nacional de Catalunya**.

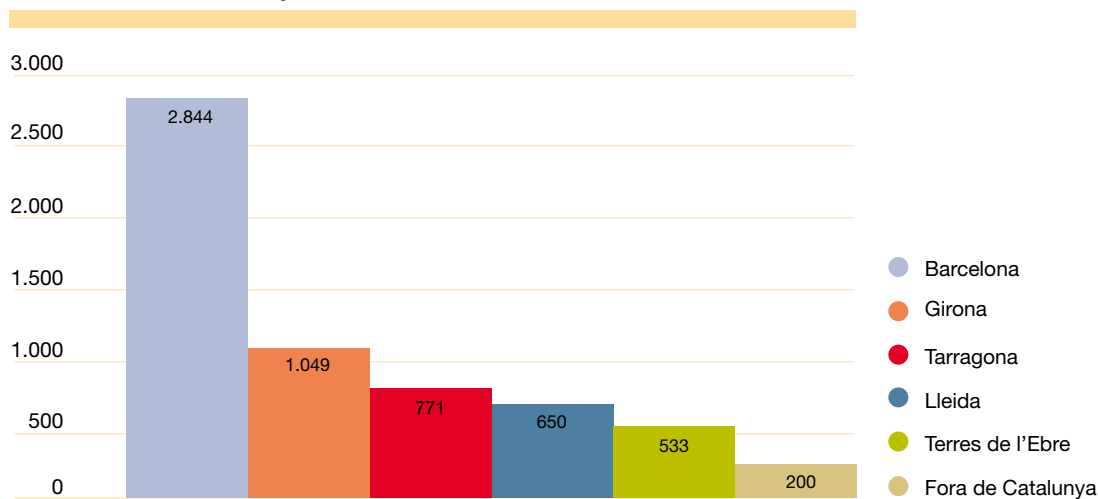
Segons el que preveu l'article 133.4 del Codi de Consum de Catalunya, les empreses públiques sotmeses al dret privat i les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió, han de sotmetre les seves controvèrsies amb les persones consumidores a l'arbitratge de consum, la qual cosa ha afavorit l'adhesió d'empreses tant públiques com privades, especialment pel que fa a empreses de subministrament d'aigües i de transport.

### Establiments adherits a la JACC

↑ 7,18%



### Establiments adherits per demarcació territorial



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

Durant l'any 2011 s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses al Sistema Arbitral de Consum mitjançant mesures complementàries com:

- Reunions amb responsables de grans empreses per aconseguir l'adhesió o millorar la relació mútua.
- Tramesa de cartes a empreses de sectors determinats proposant-los l'adhesió.

## Mediació i arbitratge

- Reunions amb directors generals de diferents departaments de la Generalitat per tal de fomentar l'arbitratge.
- Participació en programes de ràdio i TV per difondre 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.

<b>ANY 2011</b>	<b>TOTAL</b>
Arxius	<b>2.849</b>
Trasllat organismes sancionadors	<b>338</b>
Resultats per mediació	<b>3.641</b>
Laudes dictats	<b>1.672</b>
<b>Total d'establiments adherits a la JACC</b>	<b>6.047</b>

# 10

---

## Inspecció i control de mercat

- 10.1. Campanyes d'inspecció
- 10.2. Denúncies administratives
- 10.3. Ordres de servei
- 10.4. Actuacions d'inspecció



## 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 i, d'aquesta manera, s'atorga protecció a les persones consumidores i usuàries i es vetlla perquè es compleixin els requisits normatius aplicables a les empreses que ofereixen productes i serveis al mercat.

Arran de la realització d'aquestes campanyes d'inspecció, es poden obtenir diferents resultats: conèixer l'estat d'un sector, comprovar el grau de compliment de la normativa aplicable a un producte o a un servei, informar els agents econòmics que intervenen en el mercat sobre l'aplicació o entrada en vigor d'un nou marc legal o corregir aquelles conductes comercials que vulnerin els drets de les persones consumidores.

Atès que el Consum és una matèria transversal, les campanyes d'inspecció abasten diferents sectors d'activitat econòmica relacionats amb productes i serveis posats a disposició de les persones consumidores, com ara: el control de productes alimentaris, els productes industrials no alimentaris i la prestació de tot tipus de serveis.

En funció de l'àmbit d'actuació o de l'organisme que planifica i controla les actuacions, les campanyes d'inspecció poden ser: comunitàries, estatals, o autonòmiques.

Totes les campanyes d'inspecció es basen en tres eixos bàsics d'actuació:

- Control dels requisits generals de l'activitat comercial de l'establiment on es fa l'acte de consum: disponibilitat de fulls oficials de reclamació/denúncia, informació de l'horari comercial, informació dels preus o tarifes, retolació i cartells d'informació, drets lingüístics, etc.
- Control de la informació precontractual, la publicitat, les invitacions a comprar i els contractes d'adhesió amb condicions generals de la contractació, entre d'altres. L'objectiu del control consisteix a evitar la publicitat que resulti enganyosa, les pràctiques comercials deslleials o la inclusió de clàusules abusives en els contractes d'adhesió, entre d'altres conductes il·lícites.
- Defensa dels drets de les persones consumidores, verificant especialment que els productes i serveis siguin segurs, de tal manera que no presentin riscos no admissibles per a les persones consumidores.

A la vista dels resultats obtinguts pel control del mercat i de la investigació de les denúncies presentades al llarg de l'any, s'obté una visió aproximada de la realitat del mercat i d'aquelles accions que caldrà emprendre en el futur per tal de millorar o equilibrar la relació entre les persones consumidores i els agents econòmics.

## 10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

Al llarg de l'any 2011, la Inspecció de Consum de l'Agència Catalana del Consum va dur a terme tot un seguit de campanyes que inclouen els sectors d'activitat econòmica que es detallen a continuació.

### **A) Etiquetatge de productes alimentaris amb declaracions nutricionals o propietats saludables.**

#### *Descripció i objectius de la campanya*

La campanya va consistir en la comprovació de les condicions de comercialització i venda al consumidor final dels productes alimentaris amb declaracions sobre propietats nutricionals o saludables.

Les propietats nutricionals fan referència a paràmetres com ara l'energia, els greixos, els àcids grassos omega-3, els àcids grassos insaturats, els sucres, el sodi, la fibra, les proteïnes, les vitamines, minerals i altres nutrients, els productes "light" o "naturals".

És freqüent que l'etiquetatge de determinats productes alimentaris presents en el mercat facin cada cop més alguna referència al caràcter alt o baix d'alguns dels paràmetres anteriors (baix en valor energètic, baix en greixos, font de fibra, etc). En aquests casos, la composició real del producte alimentari ha de complir els requisits normatius pel que fa a la presència o l'absència d'aquests elements, i especialment pel que fa a la seva quantificació.

Les declaracions sobre propietats saludables són aquelles que afirmen, suggereixen, o donen a entendre que hi ha una relació directa entre l'aliment o un dels seus ingredients i la salut. Han de trobar-se incloses en el llistat comunitari de declaracions permeses elaborat per l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària.

La informació nutricional en els productes alimentaris és voluntària, excepte quan l'etiqueta inclou un missatge sobre propietats nutritives o saludables de l'aliment concret.

### **B) Etiquetatge, contingut i presentació de begudes energètiques.**

#### *Descripció i objectius de la campanya*

La campanya va consistir a controlar l'etiquetatge, contingut i la publicitat de les begudes energètiques, amb la finalitat de garantir un alt nivell de protecció de les persones consumidores.

En el mercat podem trobar les anomenades "begudes energètiques" o *energy drinks*. Si en aquestes begudes no hi consta una informació correcta poden arribar a resultar inadequades per a la nostra salut.

Aquests tipus de begudes contenen suplementes, com ara hidrats de carboni o proteïnes que en un moment determinat poden resultar perjudicials si el cos ingereix una sobredosi.

A més a més, aquestes begudes requereixen que qui les pren tingui un nivell d'activitat física acceptable i una bona alimentació. Una beguda energètica, per ella mateixa, mai no substitueix els elements de la dieta, ni pot potenciar especialment el rendiment de la persona consumidora.

Distingim la beguda energitzant, l'objectiu de la qual és eliminar la fatiga i l'esgotament, de la beguda isotònica, la qual té com a finalitat hidratar el cos. Les dues són objecte de la campanya de control.

### **C) Campanya de control de l'etiquetatge, presentació i qualitat dels llegums secs i envasats.**

#### *Descripció i objectius de la campanya*

La campanya va consistir en la comprovació de les condicions de comercialització i venda al consumidor final de llegums secs que es comercialitzen en l'àmbit territorial de Catalunya.

Els llegums secs són les llavors de les lleguminoses que, com per exemple, els cigrons, les mongetes, les faves, els pèsols o les llenties, es poden conservar d'una estació a l'altra. Es consumeixen en gran quantitat, a causa del seu gran poder nutritiu, el baix preu i la facilitat de conservació. Els fruits madurs es deixen assecat a la planta, i, un cop secs, se'n separen les llavors i es fan assecat al sol. Això és així a diferència dels llegums verds, que s'han de consumir frescos i que, generalment, es mengen amb beina i tot, com ara les mongetes tendres, les faves tendres i alguna classe de pèsols tendres.

L'objectiu de la campanya es va basar en el control dels requisits de l'etiquetatge i la qualitat dels productes definits com a "llegums secs": cigrons, mongetes i llenties principalment, faves i pèsols, en presentació envasada destinada al consumidor final.

El control de mercat es va dur a terme mitjançant el control de l'etiquetatge, d'acord amb les normatives genèriques i la norma específica que regula la qualitat del producte. La comprovació de la qualitat del producte es va fer amb la corresponent presa de mostres reglamentària i els assaigs en laboratori acreditat.

## 10.1.3. Campanyes de control de productes no alimentaris

### **A) Campanya d'inspecció d'armilles d'alta visibilitat – Equips de Protecció Individual**

#### *Descripció i objectius de la campanya*

La campanya d'inspecció va consistir en la comprovació de les condicions de comercialització i venda al consumidor final d'un sector concret d'equips de protecció individual: les armilles d'alta visibilitat d'utilització obligatòria en vehicles automòbils.

Els EPI o equips de protecció individual estan formats per dispositius o mitjans que pugui portar una persona amb l'objectiu de protegir-la contra

un risc per a la seva salut. Aquesta protecció es pot donar tant a les persones consumidores que actuen en un àmbit aliè al professional o empresarial, com també als treballadors que porten a terme activitats de risc, com ara, per exemple, en la construcció. L'objectiu de la campanya es va centrar en el primer col·lectiu, en el de les persones consumidores que són usuàries d'un vehicle automòbil en el qual cal disposar preceptivament d'almenys una armilla d'alta visibilitat.

A tall d'exemple, tenen la consideració d'EPI: unes ulleres de sol, una careta per a la soldadura elèctrica, uns guants protectors per al bricolatge i la jardineria, unes botes o un casc de seguretat per a la construcció i, també, les armilles d'alta visibilitat. Les armilles d'alta visibilitat tenen l'objectiu de donar una major visibilitat a aquells conductors que han de baixar del seu automòbil i circular a peu al voltant del vehicle en cas d'accident o avaria, tant de dia com de nit.

El Reglament General de Circulació considera l'armilla d'alta visibilitat com a dotació obligatòria del vehicle. En aquest sentit, tots els vehicles amb motor del tipus turisme, així com vehicles mixtes i els automòbils destinats al transport de mercaderies, aquests dos últims de massa màxima autoritzada no superior a 3.500 kg, excepte els vehicles de tres rodes i quadricicles, han de dur, com a dotació obligatòria, una armilla reflectant d'alta visibilitat, certificada segons el Reial Decret 1407/1992, conforme a la norma UNE-EN 471, mínim classe 2.

### 10.1.4. Campanyes de control de serveis

#### A) Campanya de control dels serveis de depilació amb làser i IPL

##### *Descripció i objectius de la campanya*

Els darrers anys s'està produint un augment de la demanda dels serveis de depilació amb tècniques basades en la manipulació de la llum, mitjançant les quals s'eradica de manera permanent el creixement del pèl, tant per a dones com per a homes. En el mercat hi ha diversos centres que presten aquests serveis adreçats a ambdós sexes.

En el mercat trobem tant centres dedicats exclusivament a aquests tractaments com d'altres que els ofereixen juntament amb altres serveis: perruqueries, centres d'estètica, etc.

El terme genèric emprat és el de fotodepilació, que defineix la depilació que es fa mitjançant la utilització de la llum. Aquest terme engloba dues tècniques: depilació làser i depilació mitjançant l'anomenada Llum Polsada Intensa (IPL).

La campanya va consistir a comprovar els requisits de les relacions de consum aplicables als establiments comercials. També es va dur a terme la comprovació de les invitacions a comprar a l'abast de les persones consumidores. A part d'això, també es va comprovar l'etiquetatge de la classe de làser utilitzat, tenint en compte la Norma UNE-EN 60825-1 sobre seguretat dels productes làser.

## **B) Campanya de rebaixes d'hivern**

### *Descripció i objectius de la campanya*

El període de rebaixes d'hivern del 2011 està comprès entre el 7 de gener i el 6 de març, ambdós inclosos. Tenint en compte aquestes dates, es va programar aquesta campanya amb l'objectiu d'inspeccionar i controlar la informació dels preus en la venda d'articles a preu rebaixat en establiments comercials oberts al públic. També es va comprovar la veracitat, eficàcia i suficiència de la informació al consumidor en la venda a preus rebaixats. I finalment, també es va comprovar el compliment de la normativa aplicable als requisits de les relacions de consum als establiments comercials (condicions tècniques de venda) i el compliment dels requisits lingüístics en l'activitat comercial.

Els productes rebaixats han de mostrar de manera clara la reducció publicitant el preu normal o habitual del bé o servei i el preu reduït. Aquesta informació es pot substituir publicitant el preu normal o habitual juntament amb el percentatge de reducció del preu en cada bé o servei.

## **C) Campanya de control dels requisits generals dels establiments.**

### *Descripció i objectius de la campanya*

Aquesta campanya de caràcter bàsic i genèric es va programar per tal de controlar el compliment de l'obligació dels establiments de complir els requisits tècnics d'informació a les persones consumidores.

Aquests requisits inclouen la indicació dels preus dels productes i serveis posats a disposició de les persones consumidores, el lliurament dels comprovants de compra, la informació sobre l'horari comercial i la tinença de fulls oficials de reclamació/denúncia.

El control es va dur a terme en dues fases: una visita de caràcter informatiu i de requeriment per tal d'esmenar els incompliments comprovats, i una segona visita de comprovació definitiva un cop passats 30 dies.

## **D) Campanya de control de les entitats financeres**

### *Descripció i objectius de la campanya*

Els darrers anys s'han adoptat nombroses directives comunitàries que afecten les entitats financeres, l'objectiu de les quals és la creació d'un mercat únic de serveis financers i garantir el seu funcionament, així com contribuir a la protecció dels consumidors.

En aquest sentit, és important la Circular 6/2010, de 28 de setembre, sobre publicitat dels serveis i productes bancaris en relació directa amb la Llei 29/2009, de 30 de desembre, que modifica el règim legal de la competència deslleial i de la publicitat per a la millora de la protecció de consumidors i usuaris.

La campanya de control va consistir a comprovar les invitacions a comprar i la publicitat dels productes i serveis de les entitats financeres. Es va comprovar la informació i documentació precontractual, contractes d'adhesió i condicions generals de la contractació. I, finalment, també es van com-

provar els requisits de les relacions de consum aplicables als establiments comercials, incloent-hi els requisits lingüístics.

La campanya es va plantejar de tal manera que les entitats financeres poguessin esmenar els presumptes incompliments constatats per la Inspecció en la primera visita o actuació, tant en la documentació com en la publicitat, i també en els requisits generals de l'activitat.

Es van investigar tant les entitats financeres que presten serveis als consumidors en un establiment físic com les entitats financeres que operen a través d'Internet.

Pel que fa als productes, es va analitzar diferent tipologia de productes, com ara hipoteques, comptes corrents, dipòsits, targetes bancàries o productes *swaps*.

### 10.1.5. Control programat de productes

#### **Descripció i objectius de la campanya**

La campanya de control programat de productes es porta a terme de manera sistemàtica cada any. La campanya comprèn la programació anual de la presa de mostres i l'anàlisi en laboratoris acreditats dels productes alimentaris i no alimentaris disposats per a la seva comercialització en l'àmbit territorial de Catalunya. Es tracta d'analitzar paràmetres de composició i l'adequació a la normativa que els regula, així com la informació i l'etiquetatge preceptiu. També es verifica la seguretat dels productes industrials posats a disposició de les persones consumidores i de col·lectius especialment protegits. Entre els paràmetres per a la selecció de la presa de mostres, la Inspecció de consum prioritza aquells en què s'observi algun tipus d'incompliment a l'etiquetatge, aquells que hagin estat denunciats per algun consumidor, els que es trobin en oferta, o bé, especialment, aquells que presentin indicis evidents d'inseguretat.

Els sectors que són objecte de control programat varien al llarg de cada any de tal manera que es garanteixi un control sistemàtic, homogeni i transversal del mercat.

- Els grups de productes alimentaris que van ser objecte de control programat al llarg de 2011 són:
  - Olis, llet, productes de la pesca, conserves de productes carnis, embotits i productes crus curats, articles d'hostaleria i restauració, farines i derivats, cereals, confiteria, brous i sopes, conserves i semi-conserves vegetals, condiments i salses, torrons, aperitius i fruites seques, begudes alcohòliques, begudes no alcohòliques i refrescants, aigües envasades, suc, additius per a ús alimentari, edulcorants naturals i derivats, organismes modificats genèticament (transgènics).

- Els grups de productes industrials que van ser objecte de control programat al llarg de 2011 són:
  - **Petit electrodomèstic:** torradores, graelles i sandvitxeres, raspalls de dents, massatge facial, assecadors, modeladors de cabell, bullidors elèctrics, piles.
  - **Electrodomèstic mitjà:** aspiradors domèstics, tallagespes.
  - **Material elèctric d'ús domèstic i lluminàries:** clavilles, bases, adaptadors, carregadors, allargadors, allargadors enrotllables, portalàmpades, cable elèctric, lluminàries fixes, lluminàries portàtils, garlandes, lluminària ornamental.
  - **Productes químics:** productes de neteja, xampú i gel de bany.
  - **Materials en contacte amb aliments:** materials no polimèrics ceràmics i metàl·lics, material polimèric en contacte amb aliments.
  - **Tèxtils:** roba de confecció d'adults, llençols i coixineres, roba infantil amb cordons.
  - **Equips de protecció individual tèxtil:** armilles d'alta visibilitat.
  - **Joguines:** Joguines funcionals, joguines elèctriques, joguines aquàtiques, joguines per a menors de 36 mesos, patins i patinets de rodes, material escolar.
  - **Puericultura:** xumets, tetines i biberons, fermalls per a xumets, plats i coberts infantils, trones, gronxadors, hamaques.
  - **Calçat i marroquineria:** calçat esportiu infantil.

## 10.1.6. Actuacions inspectores per campanya

### 10.1.6.1. Resum d'actuacions per demarcació

CAMPANYES 2011	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Condicions tècniques de venda (2010)	160	1	5	4	8	178
Venda per Internet de productes (2010)	31	1	10	10		52
Autoescoles (2010)	35	6				41
Rebaixes d'hivern	54	73	56	49	26	258
Programat no alimentaris	90	76	52	25	33	276
Programat productes alimentaris	212	81	72	51	46	462
Requisits generals establiments	142	290	184	63	106	785
Serveis financers	60	7	15	5		87
Begudes energètiques	10					10
Serveis de depilació làser		50				50
Etiquetatge llegums secs envasats	17					17
Altres campanyes (anys anteriors)	95	40	6	16	5	162
<b>TOTAL</b>	<b>906</b>	<b>625</b>	<b>400</b>	<b>223</b>	<b>224</b>	<b>2378</b>

**Nota explicativa:** les campanyes on consta (2010) corresponen a actuacions d'inspecció derivades de campanyes programades l'any 2010 l'execució de les quals va finalitzar el 2011.

**10.1.6.2. Resum de decisions adoptades**

CAMPANYES 2011	PENDENT DECISIÓ	ARXIU	COMUNICACIÓ/ TRASLLAT	EXPEDIENT SANCIONADOR	TOTAL
Condicions tècniques de venda (2010)	8	158	0	12	178
Venda per Internet de productes (2010)	19	33	0	0	52
Autoescoles (2010)	2	5	0	34	41
Rebaixes d'hivern	17	238	0	3	258
Programat no alimentaris	51	180	36	9	276
Programat productes alimentaris	22	386	9	45	462
Requisits generals establiments	103	670	0	12	785
Serveis financers	85	2	0	0	87
Begudes energètiques	0	10	0	0	10
Serveis de depilació làser	34	16	0	0	50
Etiquetatge llegums secs envasats	0	17	0	0	17
Altres campanyes (anys anteriors)	33	107	5	17	162
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>1.822</b>	<b>50</b>	<b>132</b>	<b>2.378</b>

**10.2. Denúncies administratives**

Els ciutadans, les empreses i les associacions empresarials o les organitzacions de consumidors presenten denúncies administratives sobre presumptes infraccions administratives en matèria de consum i disciplina de mercat. Per mitjà de la denúncia administrativa es comuniquen a l'Administració competent en matèria de protecció de les persones consumidores uns fets, circumstàncies o esdeveniments que presumptament vulnereu la normativa de consum. Si de la denúncia deriven indicis d'infracció administrativa, s'han d'iniciar d'ofici els procediments administratius adequats per corregir les irregularitats. La Inspecció de consum comprovarà el compliment de la normativa aplicable al sector d'activitat econòmica en qüestió per protegir l'interès general de les persones consumidores.

Les actuacions inspectores derivades d'una denúncia poden donar lloc a la incoació d'un procediment administratiu de caràcter sancionador que pot comportar 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 denunciant no obté cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

L'any 2011 s'han tramitat a tot Catalunya **6.436** denúncies, les quals han estat presentades per diversos conductes: directament a qualsevol de les seus de l'ACC, a les oficines d'informació al consumidor dels consells comarcals que han subscrit un conveni de col·laboració amb l'Agència o bé procedents d'altres administracions públiques (ajuntaments o altres comunitats autònomes).

La distribució és la següent:



### 10.2.1. Nombre total de denúncies

DEMARCACIÓ	NOMBRE DE DENÚNCIES	%
Barcelona	5.417	84,2%
Girona	296	4,6%
Tarragona	435	6,8%
Lleida	256	4,0%
Terres de l'ebre	32	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.436</b>	<b>100,0%</b>

### 10.2.2. Classificació de les denúncies per tipus de producte/servei

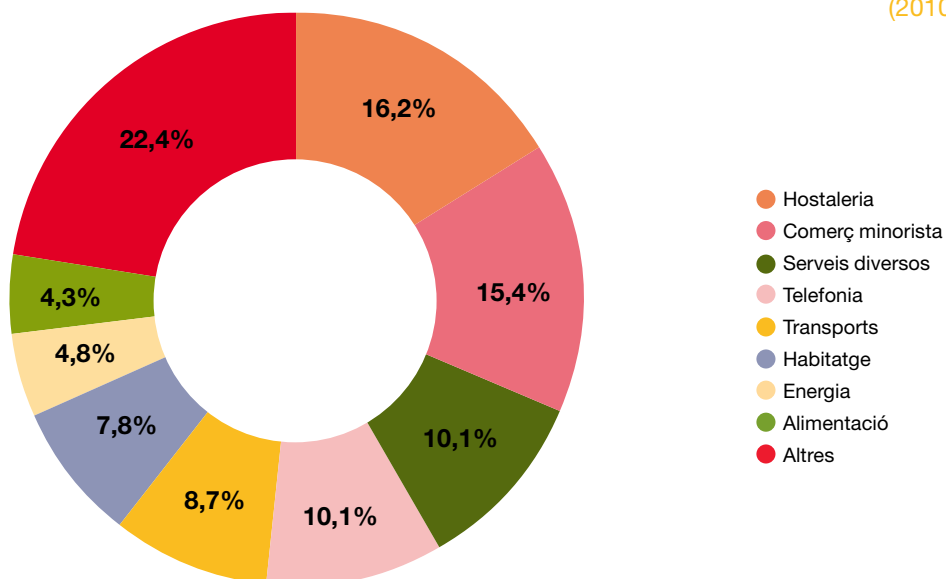
PRODUCTE/SERVEI	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL	%
Alimentació	760	19	21	19	3	<b>822</b>	13%
Productes	722	22	50	145	12	<b>951</b>	15%
Serveis	3.091	214	118	219	13	<b>3.655</b>	57%
Subministraments i telecomunicacions	844	41	67	52	4	<b>1.008</b>	16%
<b>TOTAL</b>	<b>5.417</b>	<b>296</b>	<b>256</b>	<b>435</b>	<b>32</b>	<b>6.436</b>	<b>100%</b>

### 10.2.3. Classificació per sector

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL GENERAL	%
Agències de viatges	61	4	6	3		<b>74</b>	1,1%
Alimentació	250	16	8	5	0	<b>279</b>	4,3%
Assegurances	42		1	7		<b>50</b>	0,8%
Comerç minorista	866	50	29	45	3	<b>993</b>	15,4%
Correus	1		1	2		<b>4</b>	0,1%
Electrodomèstics, sat	156	12	13	57	2	<b>240</b>	3,7%
Energia, llum, gas	261	23	18	9	1	<b>312</b>	4,8%
Ensenyament, idiomes	74	2	1	1		<b>78</b>	1,2%
Grans superfícies	56	1	6	21		<b>84</b>	1,3%
Habitatge, immobiliària	111	28	4	9		<b>152</b>	2,4%
Hostaleria	947	49	14	30	5	<b>1.045</b>	16,2%
Informàtica	57	1	3	5	1	<b>67</b>	1,0%
Loteries	4			2		<b>6</b>	0,1%
Mobles	56	2	3	8	1	<b>70</b>	1,1%
Productors i majoristes	225	2	11	10	4	<b>252</b>	3,9%
Publicitat	15		2	2		<b>19</b>	0,3%
Rehabilitació habitatges	302	9	15	22	1	<b>349</b>	5,4%
Serveis diversos	510	47	29	62	5	<b>653</b>	10,1%
Serveis financers	68	2	2	20	0	<b>92</b>	1,4%
Telefonia	549	22	48	30	2	<b>651</b>	10,1%
Tèxtil, calçat	119	9	5	24	0	<b>157</b>	2,4%
Transports	499	7	19	37	1	<b>563</b>	8,7%
Venda domiciliària	3	1		1		<b>5</b>	0,1%
Venda i rep. automòbils	185	9	18	23	6	<b>241</b>	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>5.417</b>	<b>296</b>	<b>256</b>	<b>435</b>	<b>32</b>	<b>6.436</b>	<b>100,0%</b>

## Denúncies

Denúncies: 6.436  
(2010: 4.562) ↑ 41,08%



### 10.2.4. 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:

INFRACCIÓ	%
Vulneració dels drets lingüístics	33,4%
Pràctiques comercials deslleials	25,2%
Condicions de venda i en matèria de serveis	18,5%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	15,0%
Altres infraccions	4,8%
Clàusules contractuals	1,9%
Seguretat de productes	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

Al llarg del 2011 s'han tramés a d'altres organismes un total de 791 denúncies.

ORGANISME AL QUAL ES TRAMET	NOMBRE DE DENÚNCIES	%
Altres organismes de Catalunya	642	81,2%
Organismes de fora de Catalunya	149	18,8%
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>	<b>100,0%</b>

### 10.2.5. Comunicacions

Les comunicacions són els instruments de cooperació institucional en el desenvolupament de la política de Consum que reforcen la col·laboració entre les administracions públiques. Les administracions de consum traslladen les sol·licituds de les persones consumidores o bé les actuacions inspectores en favor de l'organisme que resulta competent per raó de la matèria o del territori.

#### Comunicacions rebudes

Actuacions	491
------------	-----

#### Comunicacions trameses

Actuacions	26
------------	----

## 10.3. Ordres de servei

Les ordres de servei de la inspecció de consum són un instrument que garanteix la uniformitat en l'actuació administrativa en funció dels paràmetres prèviament establerts per part de l'òrgan que les dicta. Mitjançant l'ordre de servei, la inspecció disposa d'unes instruccions precises amb l'objectiu de portar a terme actuacions inspectores homogènies en funció dels criteris prèviament establerts. Aquesta circumstància facilita el seguiment de les inspeccions a tot el territori i permet obtenir dades globals i homogènies per adoptar, si escau, les mesures correctores més oportunes en un sector d'activitat econòmica concret.

Durant l'any 2011, a Catalunya s'han fet 137 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:

DEMARCACIÓ	NRE.	PERCENTATGE
Barcelona	127	92,7%
Girona	3	2,2%
Lleida	3	2,2%
Tarragona	4	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100,0%</b>

### 10.3.1. Xarxa d'alerta

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

S'han gestionat un total de **2.854** alertes, la procedència de les quals és la següent:

**CE** – Comunitàries

**CCAA** – Comunitats autònomes

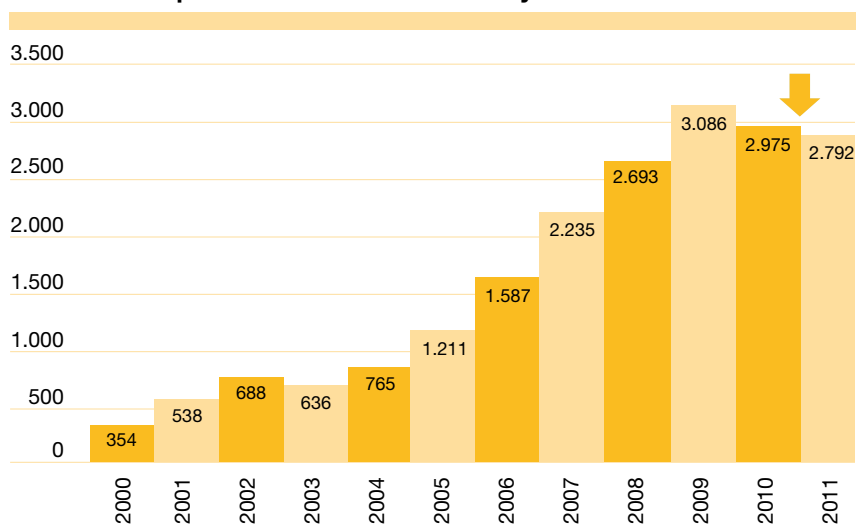
**ACC** – Agència Catalana del Consum (alertes pròpies), dins d'aquestes també s'inclouen:

- **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
- **Notificacions voluntàries**

### 10.3.2. Distribució de l'origen de les alertes

ORGANISMES	NOMBRE D'ALERTES
UE	1.818
CCAA	802
ACC	172
Notificacions voluntàries	62
<b>TOTAL</b>	<b>2.854</b>

#### Evolució dels productes alertats a Catalunya



### 10.3.3. Classificació per tipus de producte alertat

<b>PRODUCTE/SERVEI</b>	<b>%</b>
Jocs i joguines, articles de broma	20,36%
Petit electrodomèstic	20,33%
Tèxtil, calçat i material esportiu	13,60%
Puericultura	8,35%
Làmpades i aparells d'il·luminació	8,05%
Accessoris i recanvis de vehicles	6,99%
Maquinària i material elèctric	4,91%
Articles de coberteria, eines i ferreteria	4,68%
Decoració interior i objectes d'adorn	4,67%
Perfums i preparats de bellesa i higiene, cosmètics	4,26%
Altres	3,81%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

El total d'alertes que han afectat empreses domiciliades a Catalunya ha estat de 489.

### 10.3.4. Actuacions de retirada del mercat - Destrucció de mercaderia

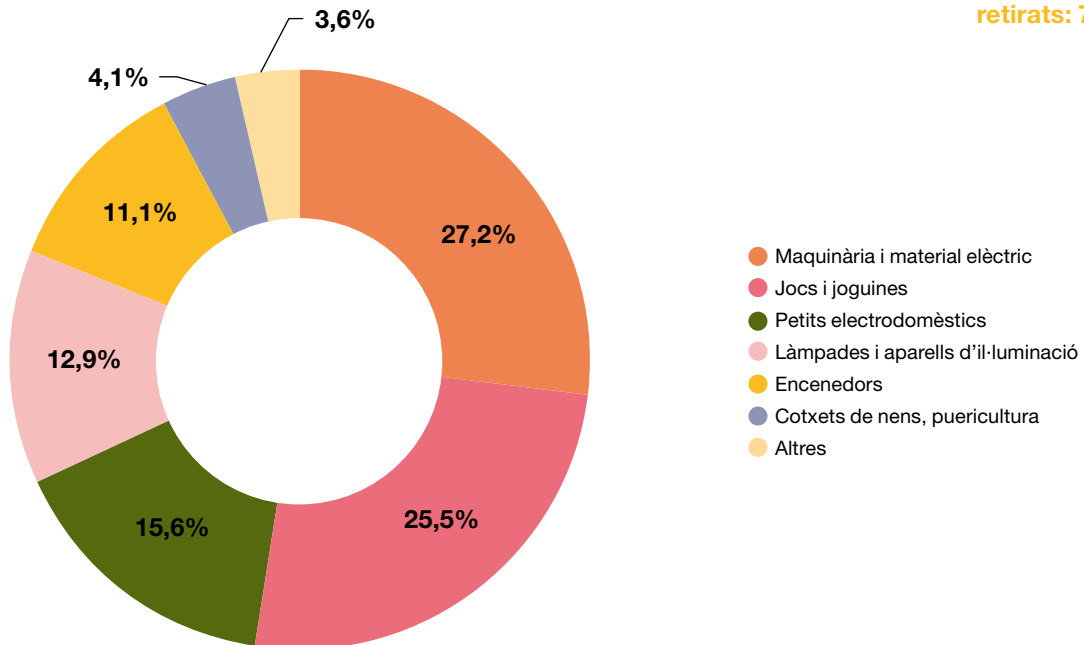
**Inclou tota l'ACC (Xarxa d'alerta i altres).**

#### Retirada del mercat

<b>PRODUCTES RETIRATS</b>	
Maquinària i material elèctric, cables	19.350
Jocs i joguines, articles de broma	18.108
Petit electrodomèstic n.c.o.p.	11.087
Làmpades i aparells d'il·luminació	9.185
Encenedors	7.920
Cotxets de nens, puericultura	2.900
Punters làsers i altres instruments òptics	1.728
Ulleres, lents i les seves parts	300
Materials i articles polimèrics d'altres per alimentació	153
Articles de marroquineria i viatge	112
Perfums i preparats de bellesa i higiene, cosmètics	107
Altres	160
<b>TOTAL</b>	<b>71.110</b>

## Productes retirats del mercat

Total productes retirats: 71.110



Pel que fa a productes retirats del mercat, cal ressaltar:

- Garlandes: 8.714 unitats. L'incompliment detectat més habitual és el cable amb una secció o gruix insuficient. Risc de sobreescalfament, incendi i xoc elèctric.
- Encenedors: 7.932 unitats. En alguns casos es tracta d'encenedors de fantasia; n'hi ha que no disposen del mecanisme de seguretat per a nens. Finalment, hi ha encenedors amb problemes de construcció i que tenen fuites de gas, o bé aquest gas surt amb massa pressió. Risc de cremades.
- Regletes de connexió: 6.019 unitats. L'incompliment més habitual és que el plàstic no és tèrmic. Risc de xoc elèctric.
- Adaptador elèctric: 5.020 unitats. N'hi ha que estan construïts amb un material plàstic que no ofereix prou resistència al calor, i no disposen d'obturadors. Risc de xoc elèctric i d'incendi.
- Màscara disfressa: 4.514 unitats. L'incompliment més habitual són els defectes en la composició i la manca de ventilació adequada. Risc d'inflamabilitat i asfíxia.
- Allargador elèctric: 3.728 unitats. L'incompliment més habitual és l'existència del cable excessivament amb una secció o gruix insuficient i la manca d'obturadors. Risc de xoc elèctric i d'incendi.

### 10.3.5 Destrucció de mercaderia

Jocs i joguines, articles de broma	21.760
Encenedors	17.996
Maquinària i material elèctric, cables	10.631
Articles tèxtils i calçat	4.692
Punters làser i altres instruments òptics	4.128
Làmpades i aparells d'il·luminació	2.515
Cotxets de nens, puericultura	659
Perfums i preparats de bellesa i higiene, cosmètics	581
Articles per a festivals, carnestoltes i altres diversions	180
Paraigües, bastons	158
Ulleres, lents i les seves parts	150
Altres	181
<b>TOTAL</b>	<b>63.631</b>

Pel que fa a productes destruïts, cal ressaltar:

Encenedors	17.996 unitats
Adaptadors elèctrics	6.725 unitats
Màscara disfressa	5.679 unitats
Guants	4.680 unitats
Punters làser	4.128 unitats

Els incompliments més habituals són:

- Guants: el risc es troba en la presència de substàncies no permeses en la seva composició. Risc de toxicitat.
- Punters làsers: el risc recau en la potència superior a la permesa i pel fet de tenir, en determinats casos, aparença de joguina. Risc de lesions oculars.

Pel que fa a la resta de productes s'ha descrit l'incompliment i el risc a l'apartat d'unitats retirades.

## 10.4. Actuacions d'inspecció

La inspecció de consum ha realitzat 23.690 actuacions al llarg del 2011 que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

### 10.4.1. Classificació per motiu d'actuació

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Xarxa d'alerta	6.599	1.903	2.359	1.309	748	<b>12.918</b>
Denúncia	4.153	334	203	353	25	<b>5.068</b>
Campanya	906	625	400	223	224	<b>2.378</b>
Altres	2.237	586	94	312	97	<b>3.326</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.895</b>	<b>3.448</b>	<b>3.056</b>	<b>2.197</b>	<b>1.094</b>	<b>23.690</b>

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

PRODUCTE/SERVEIS	ACTA	INFORME	TOTAL
Alimentació	1.261	445	<b>1.706</b>
Productes industrials	3.278	12.981	<b>16.259</b>
Serveis	2.396	2.274	<b>4.670</b>
Subministraments i telecomunicacions	397	658	<b>1.055</b>
<b>Total</b>	<b>7.332</b>	<b>16.358</b>	<b>23.690</b>

### 10.4.3. Classificació per organisme

Les actuacions d'inspecció les poden fer personal inspector de qualsevol de les seus de l'ACC o dels consells comarcals (CC) que han signat un conveni amb l'ACC.

DEMARCACIÓ	ACTA	%	INFORME	%	TOTAL
Barcelona	4.827	65,8%	9.068	55,4%	<b>13.895</b>
Girona	862	11,8%	2.586	15,8%	<b>3.448</b>
Lleida	655	8,9%	2.401	14,7%	<b>3.056</b>
Tarragona	647	8,8%	1.550	9,5%	<b>2.197</b>
Terres de l'ebre	341	4,7%	753	4,6%	<b>1.094</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.332</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.358</b>	<b>100,0%</b>	<b>23.690</b>

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

Del total d'actuacions inspectores fetes l'any 2011, n'hi ha un total de 1.773 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 manera següent:

PRODUCTE/SERVEIS	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Alimentació	142	21	9	7	4	<b>183</b>
Productes industrials	371	16	11	28	15	<b>441</b>
Serveis	585	83	16	36	10	<b>730</b>
Subministraments i telecomunicacions	384	19	10	6		<b>419</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1482</b>	<b>139</b>	<b>46</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>1.773</b>



### 10.4.5. Classificació per tipus de decisió

De les actuacions fetes per inspecció de consum durant el 2011, les decisions adoptades han estat:

TIPUS DE DECISIÓ	TOTAL	%
Acord d'inici d'expedient sancionador	1.773	7%
Arxiu	14.357	61%
Comunicació/ trasllat	291	1%
Pendent	7.269	31%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23.690</b>	<b>100%</b>

# 11

---

## Sancions

- 11.1. Introducció
- 11.2. Expedients tramitats
- 11.3. Nombre d'expedients incoats per sector agrupat
- 11.4. Expedients incoats per campanyes
- 11.5. Plecs de càrrecs
- 11.6. Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2011
- 11.7. Expedients resolts per tipus de resolució
- 11.8. Expedients resolts amb sanció per sector
- 11.9. Tipologia de les infraccions sancionades
- 11.10. Quantia de les sancions
- 11.11. Recursos
- 11.12. Expedients sancionadors rellevants per la quantia de la sanció



## 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 2011, s'han incoat un total de 1.198 expedients sancionadors en matèries pròpies d'inspecció de disciplina de mercat i consum.

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

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Alimentació	195	21	4	18	12	250
Productes industrials	165	33	14	43	18	273
Serveis	363	76	12	61	10	522
Subministraments i telecomunicacions	129	15	4	5		153
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	<b>145</b>	<b>34</b>	<b>127</b>	<b>40</b>	<b>1.198</b>

## 11.3. Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Altres	11		1		2	14
Agències de viatges	5	2	1	2		10
Mobles	10	1		3		14
Alimentació	49	10	3	2	5	69
Assegurances	3					3
Serveis financers	21	4	1	5		31
Telefonia	129	9	3	5		146
Tèxtil, calçat	26	1		6	4	37
Serveis diversos	60	5	2	4		71
Transports	47	3	2	7		59
Venda i rep. automòbils	59	12	4	19	1	95
Habitatge, immobiliària	14	11		7		32
Comerç minorista	211	35	10	36	11	303
Productors i majoristes	67	10	4	10	7	98
Rehabilitació habitatges	39	13		9	4	65
Electrodomèstics, sat	27	12	1	3		43
Energia, llum, gas	6	6		2		14
Ensenyament, idiomes	43	1		1		45
Grans superfícies	12	2				14
Hostaleria	4	6		5	6	21
Informàtica	9	1	2	1		13
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	<b>145</b>	<b>34</b>	<b>127</b>	<b>40</b>	<b>1.198</b>

## 11.4. Expedients incoats per campanyes

CAMPANYES	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Altres campanyes - anys anteriors	3			1	2	6
Etiquetatge aliments	56			15		71
Campanya de control de joguines				1	7	8
Serveis turístics				12		12
Programat alimentaris 2009	5				1	6
Programat no alimentaris 2009	3		2	8	2	15
Autoescoles	33					33
Venda per Internet de productes		7				7
Condicions tècniques de venda	7	22	1	2	11	43
Rebaixes d'estiu 2010	1				1	2
Programat alimentaris 2010	7	3	1		2	13
Programat no alimentaris 2010	11	2	2	1	1	17
Control de CO <sub>2</sub>	1	18		33		52
Requisits generals establiments					2	2
Rebaixes d'hivern 2011	1			1		2
Programat productes alimentaris 2011	26	5	3	4	2	40
Programat no alimentaris 2011		2			1	3
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>78</b>	<b>32</b>	<b>332</b>

## 11.5. Plecs de càrrecs

PLECS 2011	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>83</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>761</b>

## 11.6. Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2011

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>144</b>	<b>29</b>	<b>91</b>	<b>17</b>	<b>1.195</b>

## 11.7. Expedients resolts per tipus de resolució

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Arxiu altres motius				1		1
Caducitat	3					3
Sanció	891	142	35	98	22	1.188
Sobreseïment	51	7	12	6		76
<b>Total</b>	<b>945</b>	<b>149</b>	<b>47</b>	<b>105</b>	<b>22</b>	<b>1.268</b>

## 11.8. Expedients resolts amb secció per sectors

SECTOR	NOMBRE D' EXPEDIENTS SANCIONADORS	IMPORT QUANTIA	% QUANTIA PER SECTOR
Agències de viatges	29	195.000	5,3%
Alimentació	43	85.450	2,3%
Assegurances	1	1.500	0,0%
Comerç minorista	328	500.715	13,6%
Correus	1	450	0,0%
Electrodomèstics, sat	33	72.500	2,0%
Energia, llum, gas	9	43.751	1,2%
Ensenyament, idiomes	6	28.850	0,8%
Grans superfícies	14	43.200	1,2%
Habitatge, immobiliària	27	71.400	1,9%
Hostaleria	29	92.300	2,5%
Informàtica	15	28.700	0,8%
Loteries	1	1.800	0,0%
Mobles	14	50.100	1,4%
Productors i majoristes	115	517.605	14,1%
Publicitat	2	8.500	0,2%
Rehabilitació habitatges	56	171.750	4,7%
Serveis diversos	74	107.350	2,9%
Serveis financers	26	212.201	5,8%
Telefonia	120	478.250	13,0%
Tèxtil, calçat	48	84.450	2,3%
Transports	77	590.650	16,0%
Venda domiciliària	1	1.000	0,0%
Venda i rep. automòbils	107	269.400	7,3%
Altres	12	25.850	0,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.188</b>	<b>3.682.722</b>	<b>100,0%</b>

## 11.9. Tipologia de les infraccions sancionades

### Tipologia d'infraccions sancionades

MOTIU DE SANCIÓ (INFRACCIÓ)	TOTAL	QUANTIA	% QUANTIA
Clàusules i pràctiques abusives	218	928.176 €	25,2%
Infraccions en publicitat	88	447.175 €	12,2%
Documentació, condicions de venda o prestació servei	486	432.355 €	11,8%
Seguretat de productes	80	343.100 €	9,3%
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	198	256.615 €	7,0 %
Infraccions control i col·laboració inspecció	148	248.201 €	6,7%
Incompliments en l'activitat mercantil	144	222.200 €	6,0%
Per alteració, adulteració, frau o engany	35	197.150 €	5,4%
En matèria de transaccions comercials i de preus	92	183.850 €	5,0%
Vulneració drets lingüístics	226	176.100 €	4,8 %
Prestacions de serveis	60	153.050 €	4,2 %
Incompliments en transaccions comercials	39	90.850 €	2,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.814</b>	<b>3.678.822 €</b>	<b>100%</b>

MOTIU DE SANCIO (INFRACCIÓ)	NOMBRE D'INFRACCIONS	IMPORT	% QUANTIA
Clàusules i pràctiques abusives	218	928.176	25,2%
Infraccions en publicitat	88	447.175	12,2%
Documentació sobre les condicions de venda o prestació de servei	486	432.355	11,8%
Seguretat de productes	80	343.100	9,3%
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	198	256.615	7,0%
Infraccions control i col·laboració inspecció	148	248.201	6,7%
Incompliments en l'activitat mercantil	144	222.200	6,0%
Per alteració, adulteració, frau o engany	35	197.150	5,4%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	92	183.850	5,0%
Vulneració drets lingüístics	226	176.100	4,8%
Prestacions de serveis	60	153.050	4,2%
Incompliments en transaccions comercials	39	90.850	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.814</b>	<b>3.678.822</b>	

## 11.10. Quantia de les sancions

IMPORT SANCIONS	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>3.070.525</b>	<b>396.152</b>	<b>22.000</b>	<b>139.045</b>	<b>51.100</b>	<b>3.678.822</b>

## 11.11. Recursos

INTERPOSICIÓ DE RECURSOS 2011	ALÇADA	REVISIÓ	CONTENCIÓS	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>22</b>	<b>72</b>	<b>611</b>

RESOLUCIÓ RECURSOS 2011	ALÇADA	%	REVISIÓ	%	CONTENCIÓS	%	TOTAL	%
Desestimat	482	53%	0	0%	23	48%	<b>505</b>	52%
Desistit	0	0%	0	0%	9	19%	<b>9</b>	1%
Estimat	344	38%	0	0%	3	6%	<b>347</b>	35%
Estimat parcialment	44	5%	1	6%	8	17%	<b>53</b>	5%
Inadmissible	44	5%	15	94%	5	10%	<b>64</b>	7%
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>978</b>	<b>100%</b>

**Nota:** l'elevat nombre de recursos estimats així com l'increment de recursos resolts ha estat conseqüència de la resolució dels recursos d'alçada pendents des de l'any 2007 arran de la sentència del TSJC 8/2006 del 10 d'octubre del 2006 que declarà la caducitat dels expedients sancionadors en un termini de 6 mesos i la inaplicabilitat de l'article 28.3 de la Llei 1/1990.

## 11.12. Expedients sancionadors rellevants per la quantia de la sanció

EMPRESA EXPEDIENTADA	SECTOR	IMPORT SANCIO
Ryanair	Transports	88.500
Renfe-operadora	Transports	88.000
Telefonica de España	Telefonia	58.500
Telefonica Móviles España	Telefonia	31.800
Vueling Airlines	Transports	30.000

# 12

---

## Normativa

12.1. Normes pròpies

12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

12.3. Consultes i informes

Des del començament de l'any 2011 fins avui (21/02/2012) s'ha estat treballant en l'elaboració i la tramitació dels projectes normatius o en l'elaboració dels informes jurídics que tot seguit s'indiquen:

## 12.1. Normes pròpies

En tramitació:

- Desenvolupament del Codi de Consum:
  - Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum entre persones consumidores i empresaris o empresàries.
  - Projecte de decret pel qual s'estableixen els òrgans competents per incoar, instruir i resoldre els procediments sancionadors en matèria de defensa de les persones consumidores i es regula el procediment per dur a terme la indemnització per danys i perjudicis que estableix l'article 333-7 de la Llei 22/2010 del 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya.
  - Projecte de decret pel qual es regula l'organització i funcionament del registre de serveis públics de consum de Catalunya.
  - Projecte de decret sobre el registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya i la condició d'organització més representativa.
  - Projecte de decret per regular el procediment de mediació en matèria de consum.
  - Projecte de decret pel qual es regula el procediment per practicar la presa de mostres reglamentària i l'autoritat competent per acordar les immobilitzacions cautelars i altres actuacions inspectores.
- Altres:
  - Projecte per a la incorporació de noves taxes pròpies de l'Agència Catalana del Consum mitjançant la seva incorporació a la Llei d'acompanyament dels pressupostos.
  - Projecte de modificació de diversos preceptes de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya mitjançant el projecte de llei òmnibus.
  - Ordre per la qual es determinen els preus públics en matèria de formació de l'Agència Catalana del Consum.
- Codis de conducta:
  - Codi de conducta dels establiments de neteja tèxtil de Catalunya.
  - Codi de conducta en relació amb els crèdits al consum oferts als establiments comercials i atorgats per entitats de crèdit a les persones consumidores.
  - Codi de conducta dels tallers de reparació de vehicles de Catalunya.
  - Document de compromís per a la garantia dels drets lingüístics de les persones consumidores.



## 12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

### 1. Estat espanyol

- Projecte de Reial decret pel qual es modifica el Reial decret 1245/2008, de 18 de juliol, pel qual es modifica la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris, aprovada pel reial decret 1334/1999, de 31 de juliol.
- Observacions a la proposició no de llei estatal relativa a l'estatut dels consumidors i usuaris.
- Projecte de Reial decret sobre la seguretat de les joguines.
- Esmenes projecte de llei de crèdit al consum.
- Reial decret pel qual es modifica el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum.
- Projecte de llei de mesures fiscals i financeres.
- Proposició no de llei sobre les connexions involuntàries a Internet per part dels usuaris de telefonia mòbil.
- Projecte de llei de serveis funeraris.
- Reial decret pel qual es regula la indicació del consum d'energia i d'altres recursos per part dels productes relacionats amb l'energia, mitjançant l'etiquetatge i una informació normalitzada.
- Avantprojecte de llei sobre contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic.
- Projecte de llei de contractes de distribució.

### 2. Catalunya

- Projecte d'ordre sobre tramitació, concessió i justificació de subvencions i ajuts.

### 3. Unió Europea

- Qüestionari sobre l'aplicació de la directiva 98/27/ce, relativa a les accions de cessació en matèria de protecció dels interessos dels consumidors.
- Directiva del parlament europeu i del consell sobre els contractes de crèdit per a béns immobles.

## 12.3. Consultes i informes

Durant l'any 2011, s'ha donat resposta a **664 consultes jurídiques en matèria de consum formulades per empreses**.

També s'han dut a terme 15 comunicacions a les consultes que remet l'Institut Nacional del Consum (INC), de conformitat amb el procediment previst en la Vuitena Conferència Sectorial de Consum.

Concretament, es tracta dels assumptes següents:

- Informe sobre la legalitat de la clàusula d'un contracte de targeta regal, en virtut de la qual, transcorregut un any sense canviar-la per un producte del comerç, no es retornen al consumidor beneficiari els diners que hi havia abonat.
- Informe sobre el caràcter abusiu de determinades pràctiques desenvolupades per la companyia aèria Ryanair respecte dels procediments d'embarcament dels passatgers.
- Informe sobre la possible qualificació com a clàusules abusives, determinades clàusules utilitzades en l'activitat comercial de lloguer de vehicles.
- Informe sobre si en l'elaboració d'una crema de vegetals s'han d'indicar en l'etiquetatge els ingredients emprats en l'elaboració del brou.
- Informe sobre l'etiquetatge de les "pizzes refrigerades" i la seva llista d'ingredients.
- Informe sobre la venda d'arròs a doll.
- Informe sobre si a un producte denominat "rovells i tiges d'espàrrecs" se li ha d'aplicar l'ordre de 21 de novembre de 1984 per la qual s'aprova la norma de qualitat de les conserves vegetals.
- Informe sobre aliments que duen entre els seus ingredients begudes alcohòliques amb graduació superior a 1,2%.
- Informe sobre toleràncies en el grau alcohòlic i la informació en l'etiquetatge de les begudes.
- Informe sobre l'etiquetatge del productes de brioixeria.
- Informe en relació amb l'obligatorietat de la tinença a disposició de les persones usuàries, per part de les empreses prestadores de serveis, d'una tarifa de preus i si aquestes tarifes han d'estar visibles al públic.
- Informe sobre la possible qualificació com a abusives de determinades clàusules d'un contracte de targeta de prepagament utilitzades per una empresa de telefonia.
- Informe sobre la possible qualificació com a abusiva d'una clàusula d'un contracte d'una empresa de lloguer de vehicles.
- Informe sobre la possible modificació del Reial decret 179/2003 de 14 de febrer, pel qual s'aprova la norma de qualitat del iogurt.
- Informe sobre la legalitat del cobrament a les persones consumidores, per part de les operadores telefòniques, de quantitats en concepte de despeses de gestió, fiança, dipòsits o altres conceptes semblants, en cas de desistiment per part de la persona consumidora de la seva sol·licitud de portabilitat.

Servei de Normativa i Procediment  
Agència Catalana del Consum  
Barcelona, 21 de febrer de 2012

# 13

---

## Foment en matèria de consum

13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

13.2. Delegació de competències a consells comarcals

## 13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

L'Agència Catalana del Consum té, entre d'altres funcions, les 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 2011, es van establir unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Resolució EMO/1733/2011, d'1 de juliol, per la qual es fa pública la convocatòria i s'aproven les bases per a l'atorgament de subvencions, en règim de concurrència competitiva, destinades a les organitzacions de persones consumidores i usuàries de Catalunya per a l'exercici 2011).

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

1. Atenció a les persones consumidores (subvenció màxima del 35%).
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 i processos de fusió d'entitats adreçades a la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 70%).

S'han concedit subvencions a un total de 16 entitats per un import total de 299.966,10 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total de 1.084.690,56 €.

ASSOCIACIÓ	PRESSUPOST TOTAL ACCEPTAT	SUBVENCIO CONCEDIDA
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	177.500,00 €	44.700,00 €
ADCUC - Associació en Defensa del Consumidor i l'Usuari de Cornellà	1.450,00 €	580,00 €
Associació d'impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	100.400,00 €	32.888,00 €
AICUC - Associació Intercomarcal de Consumidors de Catalunya	2.334,15 €	466,83 €
Consell Alimentari de la Mediterrània	66.500,00 €	13.300,00 €
Consum Català	49.023,00 €	13.309,60 €
CRIC - Centre de Recerca i Informació en Consum	12.500,00 €	5.000,00 €
CUS, Salut, Consum i Alimentació	183.493,00 €	56.060,90 €
FACUA Catalunya	4.422,00 €	1.304,40 €
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	44.800,00 €	6.720,00 €
Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya	36.293,75 €	8.349,55 €
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	95.126,89 €	28.538,07 €
SEDECU - Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	22.000,00 €	4.400,00 €
Teleespectadors Associats de Catalunya	8.000,00 €	4.000,00 €
Unió de Consumidors de Catalunya	190.737,99 €	57.821,30 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	90.109,78 €	22.527,45 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.084.690,56 €</b>	<b>299.996,10 €</b>

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

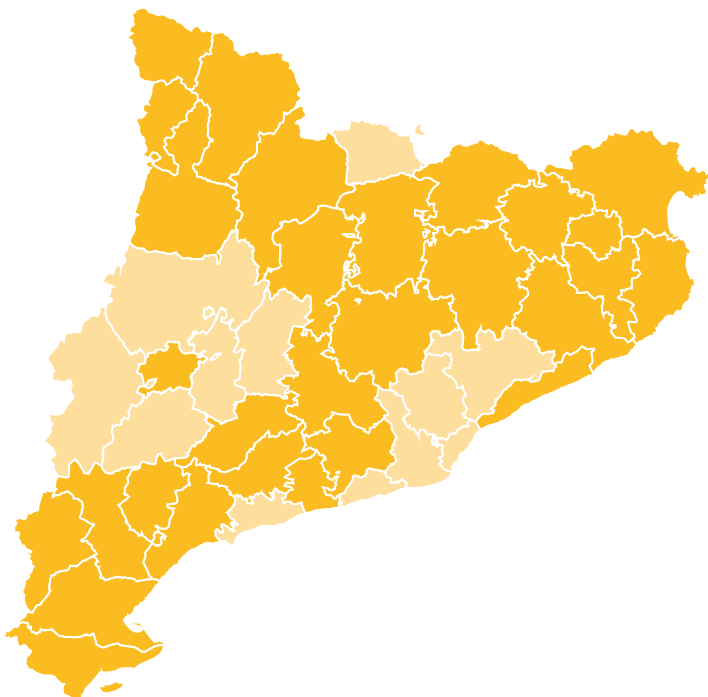
LÍNIA D'AJUT	NOMBRE D'ACTUACIONS	PRESSUPOST D'ACTUACIONS	SUBVENCIÓ CONCEDIDA
Atenció a les persones consumidores	13	961.897,56 €	248.026,90 €
Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries	17	87.039,00 €	37.637,60 €
Foment de la resolució de conflictes i endegament d'accions judicials	7	35.754,00 €	14.301,60 €
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>1.084.690,56 €</b>	<b>299.966,10 €</b>

## 13.2. 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 1.337.667,02 €.

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 de competències a consells comarcals



Barcelona	Tarragona
Alt Penedès	Alt Camp
Anoia	Baix Penedès
Bages	Baix Camp
Berguedà	Conca de Barberà
Maresme	Priorat
Osona	Terres de l'Ebre
Girona	Baix Ebre
Alt Empordà	Montsià
Baix Empordà	Ribera d'Ebre
Gironès	Terra Alta
La Garrotxa	
La Selva	
Pla de l'Estany	
Ripollès	
Lleida	
Alt Urgell	
Alta Ribagorça	
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.

#### **Desenvolupament de l'Índex de l'Agència Catalana del Consum**

Es tracta de crear una estratègia per a l'agregació d'indicadors, i d'aquesta manera obtenir una única dada sintètica que acabi convertint-se en un indicador bàsic de gestió per a l'Agència, i que també sigui un referent per a totes les persones interessades en aspectes del consum.

#### **Sistema d'indicadors i plataforma de consulta del projecte d'integració de dades**

S'ha continuat amb el projecte iniciat l'any 2010 que ha de permetre 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 sistema d'indicadors harmonitzat amb els objectius i les metodologies que s'estan desenvolupant a la UE, així com la plataforma informàtica que en sintetitzi la presentació i la consulta, permetent la desagregació segons els diferents àmbits temàtics.

#### **Enquesta de satisfacció**

S'ha fet una enquesta interna sobre la satisfacció dels nostres clients, quant a les consultes jurídiques que fan.

# 15

---

## Comunicació i difusió

- 15.1. Presència als mitjans de comunicació
- 15.2. Presència en certàmens firals
- 15.3. Altres actuacions de difusió
- 15.4. Pactes per al celíac i el diabètic
- 15.5. Comunicats de premsa
- 15.6. Impactes
- 15.7. Publicacions
- 15.8. Centre de documentació, Intranet i xarxes socials



## 15.1. Presència als mitjans de comunicació

### 15.1.1. Introducció

L'ACC ha estat present l'any 2011 als mitjans de comunicació que a continuació s'esmenten i se n'ha fet difusió a la premsa, revistes tècniques i a la ràdio amb motiu de diferents esdeveniments.

### 15.1.2. Premsa diària i revistes tècniques

S'han publicat informacions en aquests suports:

*La Vanguardia, El Periódico, Ara, Presència (Avui, El Punt i El 9 nou).*

S'ha publicat una entrevista a la revista *Catalunya Econòmica*.

S'ha fet un encartament d'un fullet sobre la gent gran a la revista *Fatec*.

### 15.1.3. Espais de ràdio contractats

RAC 1:

- Espais temàtics de consum al programa "Tot és possible" i falques promocionals de l'espai.
- Emissió de falques amb informació general de consum.

## 15.2. Presència en certàmens firals

L'Agència Catalana del Consum participa activament a les fires de Catalunya per fer arribar informació directa al ciutadà que la sol·liciti, bé distribuint la col·lecció d'opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i/o usuàries, bé fent promoció de l'organisme.

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

- TORTOSA EXPO-EBRE, del 28 d'abril a l'1 de maig  
Visitants de l'estand: 2.000
- GIRONA FIRA DE MOSTRES, del 28 d'octubre a l'1 de novembre  
Visitants de l'estand: 3.000
- LLEIDA FIRA DE SANT MIQUEL, del 29 de setembre al 2 d'octubre  
Visitants de l'estand: 2.500
- FIRAGRAN L'HOSPITALET DE LLOBREGAT, del 26 al 29 de maig  
Visitants de l'estand: 3.500

A les fires s'ha repartit material divulgatiu en matèria de consum, com els fullets editats per l'ACC.

L'ACC també ha estat present als esdeveniments següents:



- **Festa “Posa’t la gorra” el 17 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 compta amb 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 al voltant dels infants afectats de càncer i les seves famílies.
- **Exposició “Consum IN. La nostra força”**  
L’ACC explica com consumir de manera 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 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, cal també ser conscient dels deures.

Durant el 2011 ha estat una exposició itinerant per diferents seus del territori català:

- Barcelona: Centre Comercial Barcelona Glòries, de l’1 al 23 de juliol.
- Badalona: Centre Comercial Màgic Badalona, de l’1 al 23 de setembre.
- Sant Cugat del Vallès: Sant Cugat Centre Comercial, del 17 d’octubre al 5 novembre.
- L’Hospitalet de Llobregat: Centre Comercial Gran Via 2, del 8 al 26 de novembre.
- Salou: Sala de l’Ajuntament, del 5 al 23 de desembre.

Aquest any s’ha repartit un quadríptic explicatiu sobre l’exposició i s’ha fet una visita guiada.

- **La Festa dels Súpers**  
L’ACC participa a la Festa dels Súpers amb un espai, i compta amb diverses activitats i tallers al llarg de tota la jornada dels dos dies de la celebració. Els 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 22 i 23 d’octubre.
- **Festival de la Infància**  
Del 27 de desembre al 4 de gener, l’ACC ha estat present al Festival de la Infància de Barcelona. Amb el títol “Consumir a ritme de família” i dins de la línia educativa que du a terme l’Escola Consum de Catalunya de foment del consum responsable i reflexiu, es vol fer una aproximació a un dia de lleure viscut en família, cadascuna al seu ritme, una imatge poètica del consum que integra la diversitat alhora de consumir. L’estand ha disposat de dos espais: espai per a nens i nenes de 6 a 12 anys i espai de ludoteca per a nens i nenes de 2 a 5 anys.



## 15.3. Altres actuacions de difusió

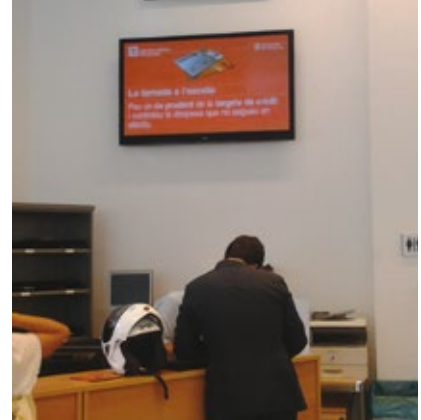
### Canal IP Consum TV

Durant el 2011, l’ACC ha ampliat la difusió del canal IP Consum TV, un canal intern de televisió via IP/FTP (per Internet). Aquest servei d’informa-

ció 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.

Aquest any, el canal s'ha emès a través dels monitors ubicats als següents espais públics:

- Recepció Agència Catalana del Consum
- Consell Comarcal Osona
- OMIC de Barcelona
- Consell Comarcal Baix Camp
- OMIC de l'Hospitalet de Llobregat
- Oficina Atenció Ciutadana Generalitat Girona
- Ajuntament Sant Cugat del Vallès
- Centre Comercial Pedralbes Centre Barcelona
- Boulevard Rosa Barcelona
- Centre Comercial Gran Via 2 l'Hospitalet de Llobregat
- Centre Comercial Glòries
- Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
- Centres de fitness Dir
- CAP Salut (Departament de Salut)
- Centres d'Atenció Primària
- Ajuntament de Barberà del Vallès
- OMIC de Lloret de Mar
- OMIC de Palau-solità i Plegamans



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. Els continguts han estat molt variats i sobre diferents temes de consum, principalment, recomanacions bàsiques per a les persones consumidores.

### Càpsules de consum

S'han produït 20 càpsules o programes de vídeo d'una durada de tres minuts cadascuna sobre diferents temes de consum. La producció de les càpsules inclou l'elaboració del guió, el rodatge, l'edició i la postproducció del material.

Alguns dels temes més rellevants que es tracten a les càpsules són les rebaixes, la contractació electrònica, les garanties, la telefonia fixa i Internet, les recomanacions abans de viatjar, entre d'altres.

### Programa interactiu per al web ACC

S'ha creat un programa per al web de l'ACC sobre les factures. Sota el nom "Les factures clares" el programa fa una interpretació dels conceptes bàsics de les factures de la llum, el gas i l'aigua. D'aquesta manera, se'n vol facilitar la lectura per part dels consumidors i usuaris.



## 15.4. Pactes per al celíac i el diabètic

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 alimen-

taris 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.

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 2011, han signat el pacte les empreses següents:

- Cansaladeria Guitart
- Fruites i Verdures Pep
- Innoducky, S. L. (Mas Parés)
- Forn Boix
- Brunni, C. B.
- Catalana Brasileira Comercial, S. L.
- Catereasy, S. L.

I ha signat una addenda:

- Mas d'en Nogués S.C.P.
- Galetes Camprodon, S.A.
- Felnuti, S.L.
- Càrniques Valldan, S.A.
- Costa Concentrados Levantinos, S.A.

A més, el 20 de maig es va fer a la seu de l'ACC a Barcelona un acte de trobada de les empreses signatàries del "Pacte de col·laboració per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris d'utilitat per a persones celíaqües i diabètiques".

## 15.5. Comunicats de premsa

L'ACC va convocar diverses rodes de premsa durant el 2011, tant a Barcelona, com a les diferents seus territorials (Tortosa, Tarragona, Lleida i Girona).

Els temes objecte de convocatòria que més interès van despertar en els mitjans van ser: les novetats del Codi de Consum de Catalunya, la itinerància de l'Escola del Consum de Catalunya pel territori i la segona edició de l'exposició "Consum IN. La nostra força".

En total, s'han redactat 35 notes de premsa sobre diverses qüestions en temes de consum.

## 15.6. 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 342.354.129 impactes durant l'any 2011.

## 15.7. Publicacions

En paper:

- Fullet sobre el Codi del Consum (quadríptic)
- Fullet "Qui és qui" de l'Exposició Consum IN (quadríptic)

En edició electrònica:

- Estudi *Els joves i les nTIC d'accés a l'entorn virtual*: Estudis sobre els hàbits de consum dels joves de Catalunya
- Estudi *Els joves i el consum de serveis en el temps lliure*: Estudis sobre els hàbits de consum dels joves de Catalunya

S'ha reeditat el fullet informatiu:

- Fullet informatiu sobre l'exposició "Consum In" (quadríptic)

A més, s'ha publicat la memòria anual 2010 de l'Agència Catalana del Consum, amb una versió reduïda (resum) en paper i la versió sencera en suport digital (CD).



## 15.8. Centre de documentació, Intranet i xarxes socials

El Centre de Documentació és públic i especialitzat en consum i protecció de les persones consumidores, i pertany a la Xarxa de Biblioteques Especialitzades de la Generalitat de Catalunya (BEG).

Disposa d'una base de dades documental amb 9.711 registres i d'un repositori de notícies amb 16.600 registres.

Els servies que oferim són:

- Atenció de peticions d'informació tant presencials com per d'altres mitjans
- Consulta de documents a la sala de lectura
- Difusió selectiva de la informació per correu electrònic
- Préstec de documents
- Recull de notícies diari
- Catàleg consultable per Intranet i al web
- Accés a bases de dades externes relacionades amb consum
- Llistats de novetats

Al llarg de 2011, s'hi van incorporar un total de 2.080 registres (el 93% en suport electrònic), es van atendre 4.654 consultes i es van deixar 173 documents en préstec.

**Intranet**

Durant aquest any passat, s'han introduït fins a 195 notícies d'interès per al personal de l'Agència.

**Consum notícies**

Durant el 2011, s'han enviat 20 números del butlletí electrònic de notícies de consum. El 31 de desembre hi havia 2.100 subscriptors.

**Xarxes socials**

Durant la primera meitat de 2011 l'Agència va fer una anàlisi acurada de les xarxes socials, especialment de Twitter i Facebook per saber, d'una banda, què s'hi deia en temes de consum i protecció de les persones consumidores, i de l'altra, qui ho deia i de quina manera.

D'aquesta manera, el 28 de setembre comencem publicant a Twitter (@consumcat) les primeres notícies i avisos, i a partir del 19 de desembre obrim el compte de Twitter i comencem a respondre peticions d'informació. Vam acabar l'any amb 100 seguidors i 57 *piulades* enviades.

# 16

---

## Relacions i projectes d'àmbit internacional 2011

16.1. Gestió de reclamacions, queixes i consultes transfrontereres UE de consum el 2011

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

16.3. Activitats formatives i de difusió de consum europeu

Les principals línies de treball d'abast comunitari i internacional de l'Agència Catalana del Consum (ACC) durant l'any 2011 han estat el seguiment i la difusió de la política comunitària de consum, plans plurianuals, convocatòries públiques i/o consultes, i manteniment de les relacions de cooperació amb organismes i autoritats encarregades de la defensa de les persones consumidores dins i fora de la Unió Europea.

També s'han gestionat les consultes, queixes i reclamacions de persones consumidores de Catalunya envers professionals domiciliats en 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.

En l'àmbit institucional, l'Agència Catalana del Consum representa la resta de comunitats autònomes en diferents comitès de regulació i execució de reglamentació a 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.

S'han consolidat les relacions institucionals de l'ACC amb l'organisme competent de defensa de les persones consumidores i usuàries del Quebec (Canada), l'Office de Protection des Consommateurs, en el marc de col·laboració Generalitat-Quebec.

## 16.1. Gestió de reclamacions, queixes i consultes transfrontereres UE de consum el 2011

Durant l'any 2011 s'han atès **1.488** casos, **61** dels quals corresponen a **consultes** i **1.427** a **reclamacions i queixes** concretes. Aquesta xifra representa una reducció d'un 37% de casos respecte al 2010. El principal motiu del descens de les reclamacions i consultes, tradicionalment vinculades en la seva major part al sector del transport aeri i a les estades en allotjaments turístics, és el mateix descens dels viatges, causat principalment pel context econòmic global de crisi. A nivell logístic, la recollida i enregistrament de les dades de les consultes i reclamacions rebudes a l'Agència Catalana del Consum en un aplicatiu informàtic nou, implementant definitivament els llistats de motius i sectors recomanats per la Comissió Europea el 2010,<sup>1</sup> ha provocat una mínima dilació en la gestió dels casos entrants.

1. RECOMANACIÓ DE LA COMISSIÓ de 12 de maig de 2010 sobre l'ús d'una metodologia harmonitzada per a la classificació i notificació de les reclamacions i consultes dels consumidors. (2010/304/UE)



**Reclamacions secció de consum europeu 2011**

SECTOR	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Transport aeri	95	121	97	94	94	106	92	95	67	34	24	48	<b>967</b>
Serveis		4		2		2	3			2	1	1	<b>15</b>
Hostaleria/Restauració	5	4	4	4	6	4	5	6		1	3	3	<b>45</b>
Serveis turístics i agències viatges	1	1	4	1	5	5	2	9	14	2	3	3	<b>50</b>
Automòbil (compra/lloguer/reparació)		4	3	3	3	1	1	12	8	3	2	5	<b>45</b>
Venda per Internet (producte/servei)	3	5	5	4	4	8	2	3		1			<b>35</b>
Transport (terrestre/marítim)	3	3	4	1	1	3		4	6	24		1	<b>50</b>
Equipament per a la llar	4				1								<b>5</b>
Altres	1	5	1	1	3	1	2	7	2	1	8	6	<b>38</b>
Serveis d'esbarjo (museus/parcs d'atraccions)	2				3		1	3	1			2	<b>12</b>
Telecomunicacions	3	3	3	1	7	7	3	3	2	4		4	<b>40</b>
Habitatge (compra/lloguer)		1					1						<b>2</b>
Serveis financers	1	1			2	2	2				2		<b>10</b>
Contractació a distància publicitat	19	15	13	6	13	11					5	31	<b>113</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>167</b>	<b>134</b>	<b>117</b>	<b>142</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>104</b>	<b>1.427</b>

**Consultes secció de consum europeu 2011**

SECTOR	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Transport aeri	5	5	2	3	2	1	2	3	3				<b>26</b>
Venda per Internet (producte/servei)		1			1								<b>2</b>
Serveis					1		1	1					<b>4</b>
Serveis turístics i agències de viatge						1		1		2			<b>4</b>
Altres	2		1					1					<b>4</b>
Automòbil (compra/lloguer/reparació)		1			2			1	3				<b>7</b>
Hostaleria/Restauració						1	1			1			<b>3</b>
Serveis d'esbarjo (museus/parcs d'atraccions)								1					<b>1</b>
Telecomunicacions							1	1	1				<b>3</b>
Transport (terrestre/marítim)		1				1							<b>2</b>
Serveis financers						1			1				<b>2</b>
Equipament per a la llar		1											<b>1</b>
Temps compartit													
Habitatge (compra/lloguer)													
Contractació a distància publicitat					2							1	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>61</b>

**Tipologia de les reclamacions més freqüents***Per sector***1. Transport aeri**

El sector del transport aeri és el sector que més reclamacions i consultes dels consumidors, com a passatgers, ha generat: 967 reclamacions, que equivalen al **68%** del total (el 2010 va ser del 71%) i 26 consultes (el 4%). Dins d'aquest sector es poden distingir, com a grans motius de les reclamacions, les *tarifes o recàrrecs* aplicats per les companyies aèries en la venda de bitllets, i respecte dels vols contractats, el *retard*, la *cancel·lació*, la *denegació d'embarcament* (normalment per motius de disconformitat amb la documentació aportada pel passatger) i les *incidències amb l'equipatge*

facturat. Pel que fa a la qüestió de la documentació identificativa dels passatgers, val a dir que no hi ha uns criteris unitaris per a totes les companyies aèries, ateses les seves condicions generals difoses, i generalment són les companyies de baix cost les més restrictives respecte a les seves condicions d'admissió de la documentació aportada pels viatgers.

L'**equipatge**, tant facturat com de mà, també és motiu de reclamació. En el primer cas, la causa sol ser la dilació de les companyies aèries a respondre, i quan ho fan sovint és amb un oferiment de compensació poc satisfactori per a la persona consumidora; i 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 amb 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 dèbit 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.

## **2. Contractació a distància i publicitat**

El segon sector objecte de més reclamacions, a prou distància, però, del sector de transport aeri, es refereix a la contractació –no conscientment sol·licitada de publicitat o a la inserció de les dades de petites empreses, professionals, associacions, etc.– en guies de negocis. Els destinataris, de tota la Unió Europea, reben per correu postal, d'una empresa ubicada a Catalunya, un formulari de confirmació de les seves dades, aparentment gratuït, però que inclou una comanda de subscripció anual en ser signat i retornat. Aquest fet ha provocat moltes reclamacions d'arreu de la UE. Tot i que estrictament no es pot considerar una relació de consum, l'Agència Catalana del Consum assessora els reclamants.

## **3. Serveis turístics i agències de viatges**

El tercer lloc de les reclamacions i queixes l'ocupen els serveis turístics i les agències de viatges. 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.

## **4. Transport terrestre, ferroviari i marítim**

Consisteix en reclamacions contra empreses de transport d'arreu de la UE, principalment per interrupcions del trajecte i no compensació al viatger o per incidències esdevingudes que perjudiquen el passatger, arran de la mateixa prestació del servei de transport. Però també es contemplen casos de promocions d'oferta de combinacions o itineraris de determinats tipus de transport, bàsicament connectats amb visites turístiques, que després no són complets en tots els seus termes i generen una reclamació de la persona consumidora, en aquest cas turista.

## 5. Hostaleria i restauració

Els sectors de l'hostaleria i la restauració, amb un 3% (45) 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 es presenten per consumidors europeus dins d'una estada de turisme a Catalunya i és freqüent que la queixa o reclamació tingui 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 es produeixen per qüestions relacionades principalment amb els preus cobrats i per informació incorrecta en les cartes i llistes de preus.

## 6. Telecomunicacions

Amb el 2,80% de les reclamacions (40), sota el sector de telecomunicacions es recull un ampli ventall de disconformitats o reclamacions dels usuaris, bàsicament dels serveis de telefonia i Internet, consistents en facturacions no acceptades, dificultats per contactar amb l'operador, etc. Cal tenir en compte que en un context contractual transfronterer, per al consumidor resident ocasionalment al país de l'operador no és tan accessible el servei d'atenció al client, situació que dins un mercat interior com el de la Unió Europea cal millorar.

### *Per ubicació geogràfica internacional*

#### 1. Per origen geogràfic dels reclamants

Seguint el criteri de domicili de la persona consumidora que presenta la reclamació transfronterera de consum, el 77% de les persones consumidoras que han efectuat reclamacions i queixes resideixen a Catalunya, seguint amb la tendència de l'any 2011, en què també predominava aquest criteri territorial. La resta de consumidors provenen, en ordre decreixent, del Regne Unit, França, Marroc, Itàlia, Països Baixos, Argentina, Canadà, Brasil, Alemanya, Portugal, Colòmbia, Grècia, Estats Units, Turquia i Andorra. El predomini del Regne Unit s'explica en constituir el país on s'ha fet més campanya de captació de clients per part de l'empresa de publicitat o inserció de les dades de petites empreses, professionals, associacions, etc. Conseqüentment, aquesta campanya ha generat un major nombre de protestes o reclamacions al respecte.

#### 2. Per origen geogràfic dels qui reclamen

Des del punt de vista del domicili social de l'empresa objecte de la reclamació i queixa, aquest s'ubica a Irlanda en el 44% dels casos, fet atribuïble al domicili social de la companyia aèria objecte del major nombre de reclamacions de passatgers rebudes en l'Agència Catalana del Consum els darrers anys. El segon lloc és ocupat per empreses amb domicili a Catalunya (38%, és a dir, 539 reclamacions). La resta de països seus d'empreses més reclamades el 2011 són, en aquest ordre, Regne Unit, França, Països Baixos, Marroc, Alemanya, Itàlia i República Txeca. La correspondència sol coincidir amb la ubicació territorial del domicili de les

companyies aèries que són objecte de més reclamacions, i a continuació, del d'empreses de serveis de mediació turística i de venda de productes que operen mitjançant Internet.

#### Empreses objecte de més reclamacions transfrontereres el 2011

1) <b>Ryanair</b> (transport aeri)	663 reclamacions	(47%)
2) <b>European City Guide</b> (contractació a distància de publicitat)	108 reclamacions	(8%)
3) <b>Easyjet</b> (transport aeri)	75 reclamacions	(5%)
4) <b>Royal Air Maroc</b> (transport aeri)	32 reclamacions	(3%)
5) <b>Jet for you</b> (transport aeri)	26 reclamacions	(2%)
6) <b>Air France</b> (transport aeri)	16 reclamacions	(1,12%)
7) <b>Lufthansa</b> (transport aeri)	15 reclamacions	(1,05%)
8) <b>Artiq Mobile</b> (missatges premiums SMS)	15 reclamacions	(1,05%)
9) <b>Grimaldi Lines</b> (transport marítim)	14 reclamacions	(0,29%)
10) <b>Vueling</b> (transport aeri)	14 reclamacions	(0,29%)

#### Casos arxivats el 2011

El 2011 es van arxivar un total de **1.080** mediacions, de les quals:

271	Desistiment (voluntari /no documentació)
228	Arxiu Negatiu (resposta negativa / no resposta)
132	Arxiu per Acord Positiu (total / parcial)
57	Inadmissió (falten dades de contacte/no fonamentada)
14	Reclamacions duplicades
8	Inhibició (manca de competència material/territorial)
370	Altres causes/Sense especificar el motiu

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

### *Jornada sobre drets i obligacions de ciutadans de la UE (no espanyols) a Espanya (28/4/2011)*

Aprofitant la presidència hongaresa de la UE, el Cònsol General de la República d'Hongria a Barcelona va convocar, a la seu de la representació de les institucions de la UE a Barcelona, una jornada de treball sobre drets i obligacions de ciutadans no espanyols de la UE un cop són al nostre país, on es van abordar aspectes de ciutadania, residència, ocupació, seguretat social, cobertura sanitària, accés a la justícia i drets de les persones consumidores. La representant de l'ACC va fer un resum dels principals drets de consum a Catalunya, la vigència del Codi de Consum i la implementació de la política de consumidors de la Unió Europea, esmentant les formes de contactar amb l'ACC i amb la resta d'organismes de consum de Catalunya i amb la xarxa de centres europeus dels consumidors.



### *Campanya d'inspecció conjunta ACC / Autoritats de consum del sud de França*

#### *Actuacions conjuntes ACC - Govern francès*

Accions de comprovació de les condicions de comercialització i informació als consumidors, en establiments de Catalunya i del sud de França, realitzades conjuntament per agents de la Inspecció de Consum d'ambdós governs. Enguany s'han treballat els àmbits següents:

- **Campanya estival** - 20 juliol 2011

L'objectiu era comprovar el grau de compliment de les condicions d'etiquetatge i seguretat d'articles aquàtics.

Prèviament a les actuacions inspectores, es va fer una reunió a la seu de la DGCCRF a Perpinyà per comparar normatives, procediments i protocols d'actuació.

Es varen visitar 8 establiments de Barcarès (3), Santa Maria del Mar (3) i Torrelles (2). Tipus d'establiments: 2 supermercats i 6 petits comerços.

En cada establiment es van comprovar 5 articles (joguines per ser usades prop de l'aigua, joguines aquàtiques, equips de protecció individual de classes A, B i C i objectes de lleure aquàtics no destinats a la població infantil.

- **Actuacions sectorials:**

- Etiquetatge tèxtil

Octubre 2011

Població on s'han fet les actuacions: Perpinyà i Rivesaltes. Nombre d'establiments inspeccionats: 12

Població on s'han fet les actuacions: Salt (Espai Gironès). Nombre d'establiments inspeccionats: 12

- Lloguer de vehicles

Octubre 2011

Població on s'han fet les actuacions: Perpinyà i Rivesaltes (aeroport).

Nombre d'establiments inspeccionats: 9

Població on s'han fet les actuacions: Vilobí d'Onyar (aeroport de Girona). Nombre d'establiments inspeccionats: 6

### *Participació de l'Agència Catalana del Consum en el Comitè de Protecció dels Consumidors – Consumer Protection Cooperation Committee (Regulation (EC) No 2006/2004)*

Un representant de l'Agència Catalana del Consum assisteix regularment, des de 2008, en qualitat de representant dels interessos de les comunitats autònomes, de conformitat amb l'Acord CARUE amb el Govern espanyol, a les reunions d'autoritats de consum del Comitè de Protecció dels Consumidors (CPC).

- Febrer 2011- Brussel·les: Assistència a la Reunió del Comitè de Protecció dels Consumidors, xarxa que registra un descens global dels casos transfronterers tractats per les autoritats de consum dels estats membres, reducció que pot estar causada per com l'entorn global econòmic afecta el mercat interior i la disminució de les compres transfrontereres.
- Juny 2011- Brussel·les: presentació de l'estudi sobre comerç electrònic, de la base de dades sobre pràctiques comercials deslleials, l'acció

d'escombrat o Sweep day 2011 sobre crèdit al consum i la relació entre la xarxa CPC d'autoritats de consum dels estats membres i la xarxa de centres europeus del consumidor o ECC net.

- Desembre 2011- Brussel·les: preparació de les activitats 2012 de la xarxa CPC, pla d'acció, possibles temes a abordar en els escombrats o Sweep day, seminaris de treball, activitats comunes i intercanvis d'experts.

*Participació de l'Agència Catalana del Consum en l'Associació NEPIM (Network for the promotion of sustainable consumption in European regions)*

L'Agència Catalana del Consum participa, com a membre del Comitè de Direcció i de l'Assemblea General, en l'associació de promoció del consum sostenible a les regions europees.

- Febrer 2011: assistència a l'Assemblea General de NEPIM, aprovació del balanç 2010, informe auditor, propostes de treball per a 2011, seguiment de les activitats de pressió, comunicació i intercanvi de bones pràctiques, projectes de col·laboració amb finançament comunitari, participació en Consultes Públiques de la Comissió Europea, etc.
- Octubre 2011: assistència al Comitè de Direcció de NEPIM, ratificació dels càrrecs de responsables de l'Associació, seguiment de les activitats de pressió i dels projectes presentats, prioritats de treball 2011, revisió de les respostes de NEPIM a la Consulta pública sobre residus de bosses de plàstic per a consum.
- Novembre 2011: visita dels responsables de NEPIM a l'Agència Catalana del Consum. Explicació, per part dels representants de NEPIM, dels darrers projectes i accions rellevants de la xarxa durant 2011, Sustainable Lifestyles, etc. Visita a l'Escola del Consum de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum, exemple de bona pràctica en consum reflexiu i sostenible, per part de la resta de socis de NEPIM.

*Col·laboració de l'Agència Catalana del Consum amb la Superintendència d'Indústria i Comerç de la República de Colòmbia (SIC)*

- Participació del director de l'ACC en el Seminari sobre reparació de danys per productes defectuosos a la ciutat de Bogotà, Colòmbia: Red de Consumo Seguro y Salud para las Américas (RCSS), 15-16 novembre 2011. Acte organitzat per la Superintendència d'Indústria i Comerç (SIC) de Colòmbia, conjuntament amb el Departament de Desenvolupament Social i Ocupació de l'Organització dels Estats Americans (OEA), que és l'encarregat de coordinar la RCSS en aliança amb l'Organització Panamericana de la Salut (OPS).
- Participació del Director de l'ACC en la sisena reunió del Grup Tècnic Assessor de la Red Consumo y Salud, el dia 17 de novembre, per explicar i difondre la tasca l'ACC pel que fa a la seguretat dels productes i la reparació de danys causats per productes insegurs a partir de la nova llei del Codi de Consum de Catalunya.

### 16.3. Activitats formatives i de difusió de consum europeu:

- Octubre 2011: Ponència sobre l'ordenament jurídic a la UE i litigis, dins del curs anual d'Assistents Tècnics en Consum organitzat per l'Agència Catalana del Consum a Barcelona.
- Col·laboracions de la secció de consum europeu amb el grup d'advocats joves del Col·legi d'Advocats de Barcelona (veure fotografia):
  - 17 de juny de 2011. Presentació de la ponència sobre “Problems & solutions with consumers in e-commerce” durant el Congrés Internacional de l'Advocacia Jove de l'European Young Bar Association, Grup d'Advocats Joves (GAJ) del Col·legi d'Advocats de Barcelona.
  - 6 de juliol de 2011. Presentació de la ponència “El Procés europeu d'escassa quantia”, al Col·legi d'Advocats de Barcelona, conferència organitzada pel Grup d'Advocats Joves (GAJ) del Col·legi d'Advocats de Barcelona.
  - Article de la SCE “Els drets dels passatgers”, col·laboració amb el núm. 18 d'octubre de 2011, del butlletí del Grup d'Advocats Joves, Col·legi d'Advocats de Barcelona.



17

---

Consell de  
les Persones  
Consumidores  
de Catalunya



agència catalana  
del consum



Generalitat  
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 davant de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions i organismes. Està 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 1 cop el 2011, el 2 de juny.

La Comissió Permanent, de la qual formen part les sis organitzacions de consumidors més representatives, va mantenir 5 reunions ordinàries y 1 d'extraordinària.

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.

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

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

# 18

---

## Coordinació amb altres organismes i entitats

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 de les persones consumidores i usuàries, cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i amb les associacions i entitats de defensa de les persones consumidores i usuàries, i coordinar-se amb les juntes i òrgans arbitral d'àmbit municipal.

A més a més de les actuacions dutes a terme per mitjà 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 2011, s'han fet 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 tractar temes diversos. En el conjunt de Catalunya, s'han fet un total de 24 reunions amb oficines comarcals d'informació a les persones consumidores i 11 amb oficines municipals de les diferents demarcacions territorials.

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

#### **Juntes arbitral de consum**

Hi ha hagut reunions periòdiques amb les juntes arbitral de consum per tractar temes diversos que afecten directament el desenvolupament de l'arbitratge de consum a Catalunya en un marc consolidat de coordinació entre les juntes arbitral del territori català.

S'han fet 5 reunions ordinàries els mesos de gener, març, maig, juliol i novembre. En aquestes reunions, a més 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. A les reunions participen, a més 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.

# 19

---

## L'Agència Catalana del Consum mes a mes

## Gener

- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la per segona vegada a l'Alt Penedès.
- En vigor per a les grans empreses les noves obligacions que estableix el Codi de consum de Catalunya.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la per tercera vegada al Baix Penedès amb el 100% dels tallers reservats.

## Febrer

- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la per tercera vegada al Baix Camp.
- L'Agència Catalana del Consum confirma que les mostres analitzades de polseres de goma no comporten riscos per a les persones consumidores.

## Març

- El Sr. Alfons Conesa i Badiella és nomenat director de l'Agència Catalana del Consum, Decret 288/2011, d'1 de març.
- L'ACC celebra el Dia Mundial dels Drets de la Persona Consumidora.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a la Conca del Barberà.
- L'Agència Catalana del Consum i l'empresa Costa Concentrados Levantinos, S.A., han signat una tercera addenda del pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes.
- L'ACC ha signat dos nous pactes per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris. Els pactes s'ha signat amb l'empresa Catereasy, S.L. i l'empresa Catalana Brasileira Comercial, S.L.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Berguedà amb el 100% dels tallers reservats.

## Abril

- La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) posa en marxa les vistes arbitral a la comarca del Maresme. En aquesta primera sessió, es van resoldre a través de l'arbitratge reclamacions de cinc persones consumidores contra dues empreses del sector de la telefonia.
- L'Escola del Consum de Catalunya (ECC) s'instal·la a la Garrotxa.
- L'Agència Catalana del Consum ha signat un nou pacte per al celíac i el diabètic amb l'empresa Bruni, C.B. per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris.
- L'Agència Catalana del Consum adverteix dels riscos per a la seguretat i la salut dels xiulets que es comercialitzen, principalment, per venda ambulants.
- L'Agència Catalana del Consum sanciona Telefonica de España, S.A. i France Telecom España, S.A. per vulnerar els drets de les persones consumidores.
- Ambdues companyies telefòniques reben diverses sancions per un valor de 55.000 € i 35.500 € respectivament, i, com a sanció accessòria, la seva publicitat.

## Maig

- La Generalitat i Mas d'en Nogués SCP han signat una addenda del pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a l'Alt Empordà.
- L'ACC premia els millors equips de la fase autonòmica del concurs Consumópolis 6, concurs escolar sobre consum responsable "Tu pots triar: saps quant costa allò que consumeixes?"
- Serinyà acull la seu itinerant de l'Escola del Consum de Catalunya al Pla de l'Estany Les activitats proporcionen als estudiants eines perquè puguin construir el seu model de consum des d'una perspectiva activa, reflexiva i autònoma.
- L'ACC presenta a les entitats empresarials de Girona les novetats del nou Codi de consum de Catalunya i la seva adaptació a les pimes.
- L'Agència Catalana del Consum sanciona KLM Royal Dutch Airlines per vulnerar els drets de les persones consumidores. La companyia aèria ha rebut una sanció econòmica per un import de 4.000 €, i, com a sanció accessòria, la seva publicitat.
- L'ACC presenta a FiraGran un interactiu que explica de manera clara i entenedora com llegir una factura i entendre'n els conceptes més importants.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Osona.

## Juny

- L'empresa d'Iberdrola s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un símbol de qualitat.
- L'Agència Catalana del Consum ha signat un nou pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris amb el Forn Boix.
- L'ACC i les autoritats de consum franceses faran campanyes conjuntes de control d'articles de platja. Les actuacions es duran a terme durant el mes de juliol als municipis del Baix Empordà i de la regió de Llenguadoc-Rosselló.
- S'inaugura l'Exposició itinerant "Consum In - La nostra força" al centre comercial Les Glòries de Barcelona.
- La Generalitat i Felnuti S.L. han signat una addenda del pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes.

## Juliol

- L'ACC ha signat un nou pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris amb l'empresa Mas Parés.
- L'ACC participa en el seminari de llançament del projecte Creamed. Aquest projecte s'emmarca en un context d'estructuració de l'Euroregió Pirineus Mediterrània.
- El 23 de juliol van entrar en vigor, per a totes les empreses que presten serveis o venen productes a Catalunya, les noves obligacions que estableix el Codi de consum.

## Agost

- L'Agència Catalana del Consum signa un conveni amb l'Ajuntament de Terrassa per ampliar el nombre d'arbitratges que se celebren a la ciutat. Aquesta acció possibilita la celebració de vistes arbitral de consum en aquesta localitat amb empreses que fins ara només les celebraven a la seu de Barcelona.

## Setembre

- L'Agència Catalana del Consum explica com consumir de manera crítica i responsable, en clau de drets i deures, a l'exposició "ConsumIN - La nostra força", que s'ha inaugurat a Badalona.
- L'ACC sanciona Microsoft per vulnerar els drets dels consumidors.
- L'import de la sanció ascendeix a 15.000 €, més l'accessòria de publicitat.
- Adhesió de la Creu Roja al Sistema Arbitral de Consum.
- L'ACC participa amb un estand a la Fira de Sant Miquel.

## Octubre

- El Govern promou la modificació del Codi de Consum per augmentar les garanties de les persones consumidores de crèdits o préstecs hipotecaris.
- Girona acull la seu itinerant de l'Escola del Consum de Catalunya. Les activitats proporcionen als estudiants eines perquè puguin construir el seu model de consum des d'una perspectiva activa, reflexiva i autònoma.
- Una delegació del Departament d'Indústria i Comerç de l'Administració de Shanghai visita l'ACC.
- Convocada la setena edició del concurs escolar "Consumópolis".
- L'ACC presenta a Sant Cugat del Vallès l'exposició "ConsumIN - La nostra força".
- L'ACC va participar amb un estand a la Festa dels Súpers els dies 22 i 23 d'octubre.
- Fruites i Verdures Pep s'adhereix al "Pacte per al celíac i el diabètic" per millorar la informació de l'etiquetatge dels productes alimentaris.

## Novembre

- L'Agència Catalana del Consum posa en marxa la tramitació electrònica integral d'expedients.
- Visita de l'ACC a la delegació de la Generalitat a Brussel·les.
- L'ACC presenta a l'Hospitalet de Llobregat l'exposició "ConsumIN - La nostra força".
- El director de l'ACC, Alfons Conesa, participa a Colòmbia en el Seminari de la Red Consumo Seguro y Salud para las Américas, sobre Reparació de Danys per Productes Defectuosos, amb l'objectiu de fomentar el diàleg i intercanvi d'experiències sobre noves perspectives per a la promoció de la protecció de la seguretat i la salut de les persones consumidores.

- El director de l'ACC participa en la recepció del comissari europeu de Polítiques de Salut i Consum, Sr. John Dalli, que ha organitzat l'Hble. conseller de Salut de la Generalitat de Catalunya. L'objectiu de la reunió ha estat explicar les principals prioritats i línies d'actuació de la Generalitat de Catalunya en matèria de salut i consum.
- La Generalitat i Galetes Camprodon S.A. han signat una addenda del pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes.

## Desembre

- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Berga.
- Exposició itinerant "ConsumIN - La nostra força", a Salou.
- L'ACC participa amb l'estand "Consumir a ritme de família" al Festival de la Infància.
- Cansaladeria Guitart s'adhereix al "Pacte per al celíac i el diabètic" per millorar la informació de l'etiquetatge dels productes alimentaris.
- L'Agència Catalana del Consum participa a la festa "Posa't la gorra" en solidaritat amb els nens i nenes amb càncer.
- Modificació del Codi de consum de Catalunya. Mitjançant la Llei 9/2011, del 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica, es modifiquen determinats preceptes.



# 20

---

## L'Agència Catalana del Consum al territori

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 Terres de l'Ebre



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

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

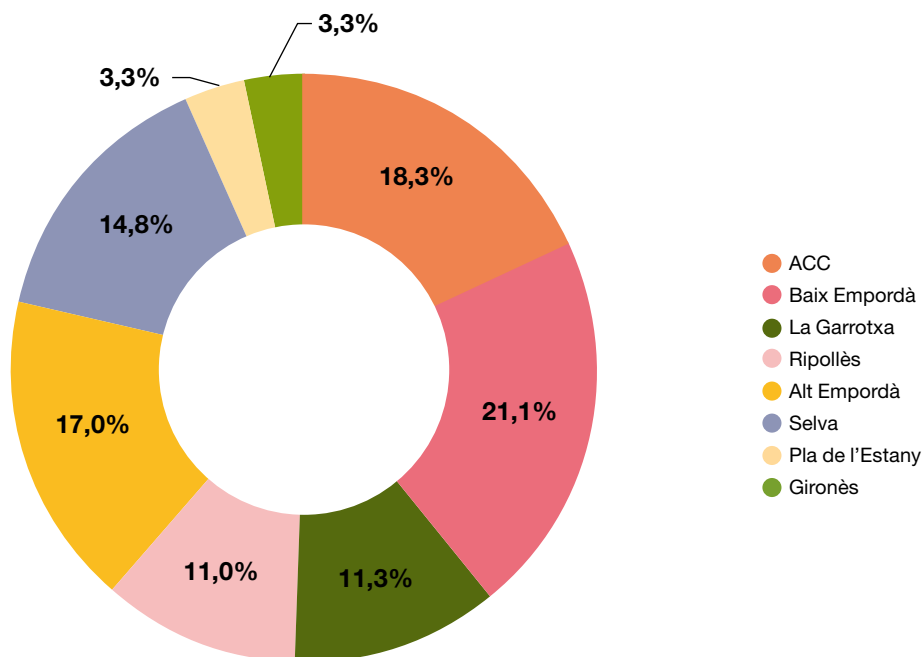
- 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona
- 20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida
- 20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona
- 20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre

## 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona

### Telefonia i Internet encapçalen les consultes de consum a Girona

A Girona, la xifra de consultes és de 8.785, amb una disminució del 9,5% en relació amb el 2010 (9.709 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet, amb 13.898 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 4.505 consultes, la segona.

#### Consultes



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

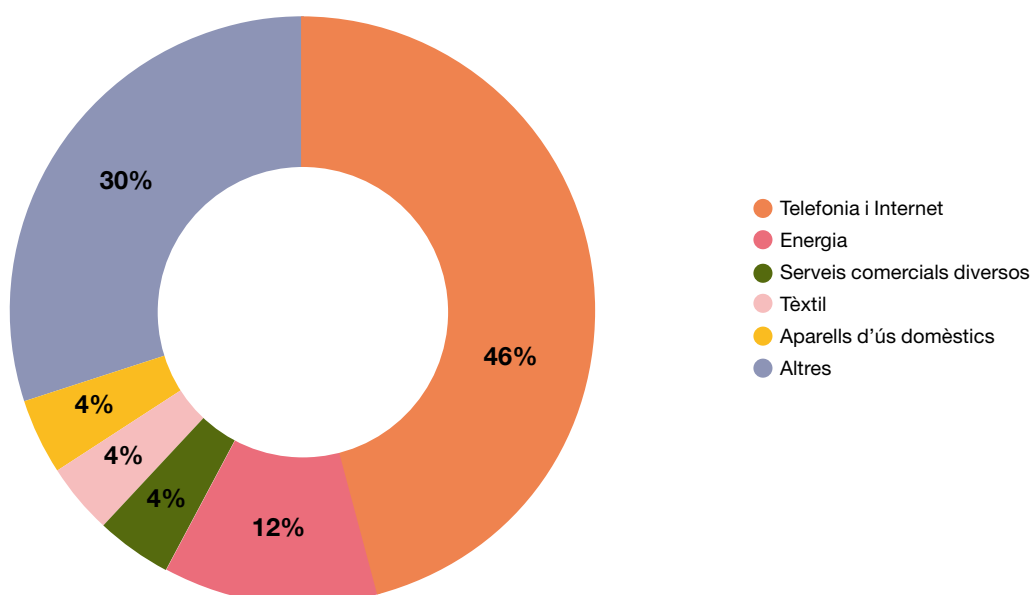
A Girona, amb 1.864 reclamacions (ACC i consells comarcals), telefonia i Internet estan en primera posició (46%). Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviaments de SMS Prèmium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat 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 sobre les quals hi ha desacord.

En segona posició, destaquen les reclamacions d'energia, amb 466 reclamacions (el 12%).

En tercer lloc, destaquen les reclamacions per serveis comercials diversos (4%) i tèxtil (4%).

### Reclamacions

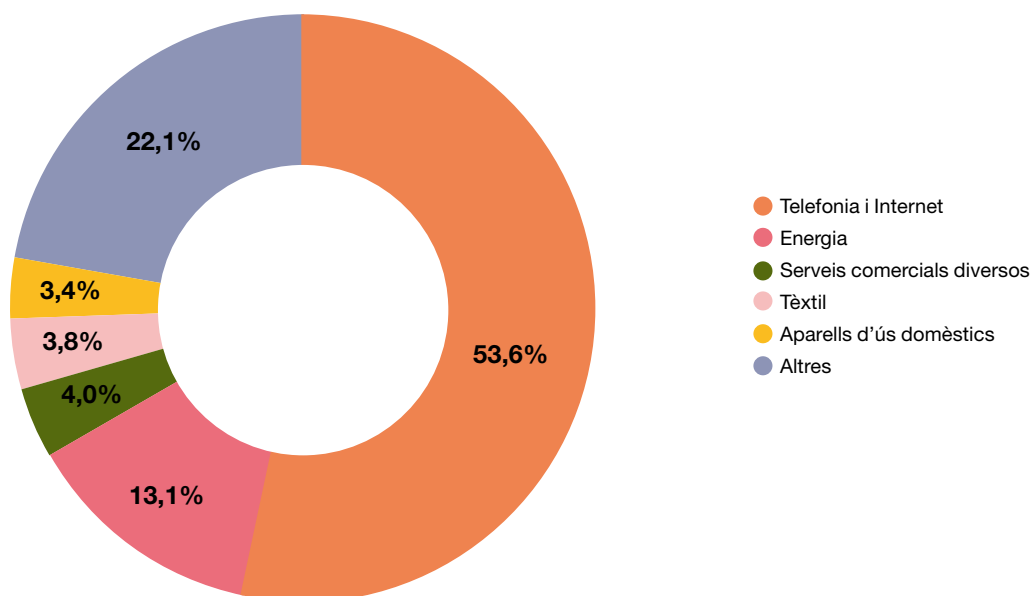


### L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 2,04 % a Girona

L'any 2011 es va produir un nou increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). El 31 de desembre de 2011, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.047, mentre que a Girona era de 1.049. Aquesta xifra representa el 17,35% 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 responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

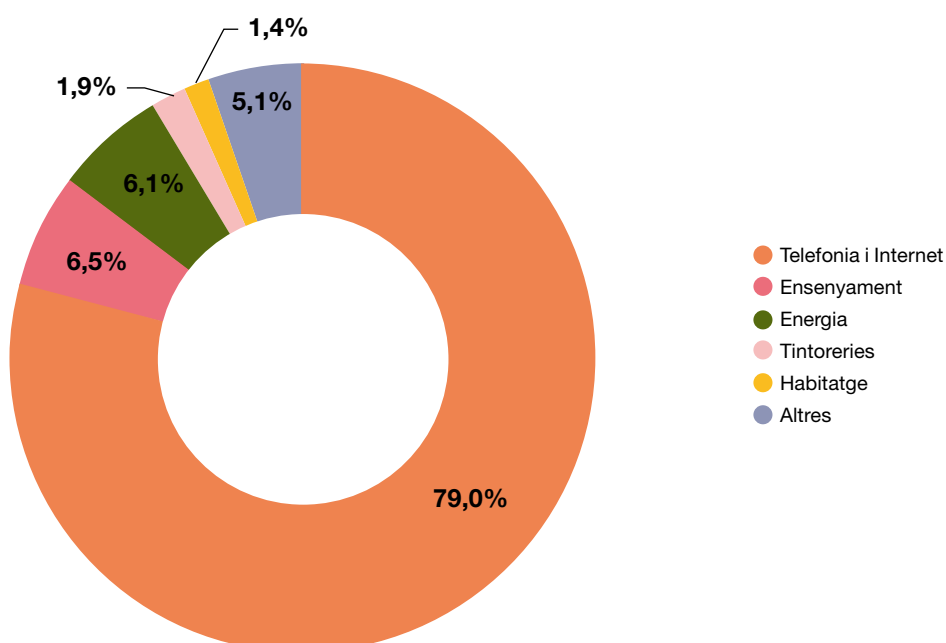
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 50,42% dels casos van ser resolts per mediació, concretament 2.029, dada que representa una disminució del 52,08% respecte a l'any 2010. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (53,6%). Pel que fa a l'arbitratge de consum a Girona, es van dictar 214 laudes, el 79% dels quals van ser conflictes sobre telefonia i Internet. També van haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'ensenyament (6,5%), energia (6,1%) i tintorereries (1,9%).

## Mediacions



El mateix any 2011 es van dictar a Catalunya 1.672 laudes, 613 d'aquests s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral, i 1.059 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 (127), Baix Empordà (39), Selva (26), Alt Empordà (10) i Pla de l'Estany (12).

## Laudes Girona



Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a Girona ha estat del 56%.

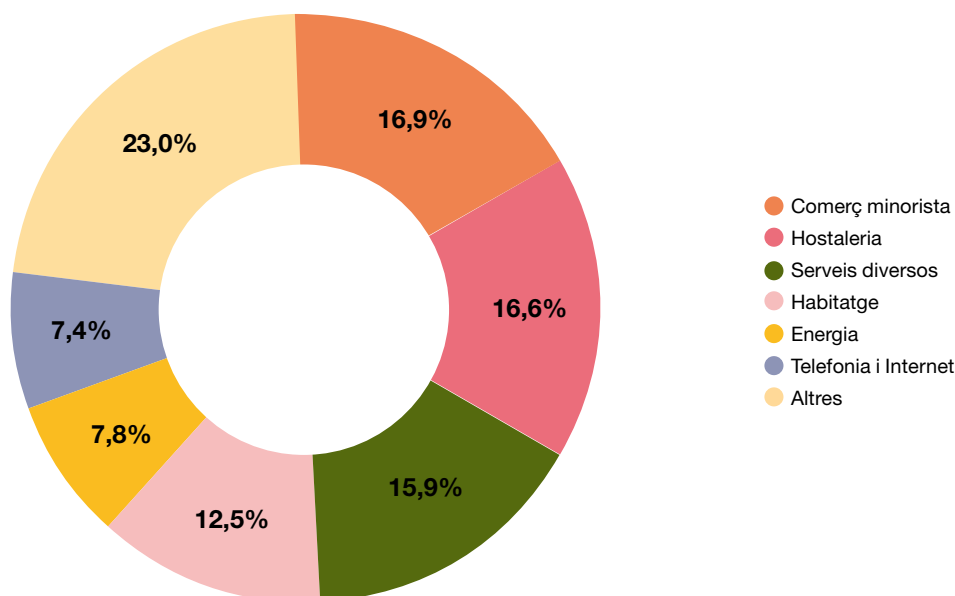
### Girona concentra el 14,55% de les actuacions inspectores a Catalunya

En relació amb 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 altres, amb 3.448 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 14,55% del total a Catalunya el 2011 (23.690).

Les denúncies (296 el 2011) van ser sobretot a empreses de comerç minorista (16,9%), hostaleria (16,6%) i a serveis diversos (15,9%).

A Catalunya els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i matèria de serveis, en les transaccions comercials i en les clàusules contractuals entre altres incompliments.

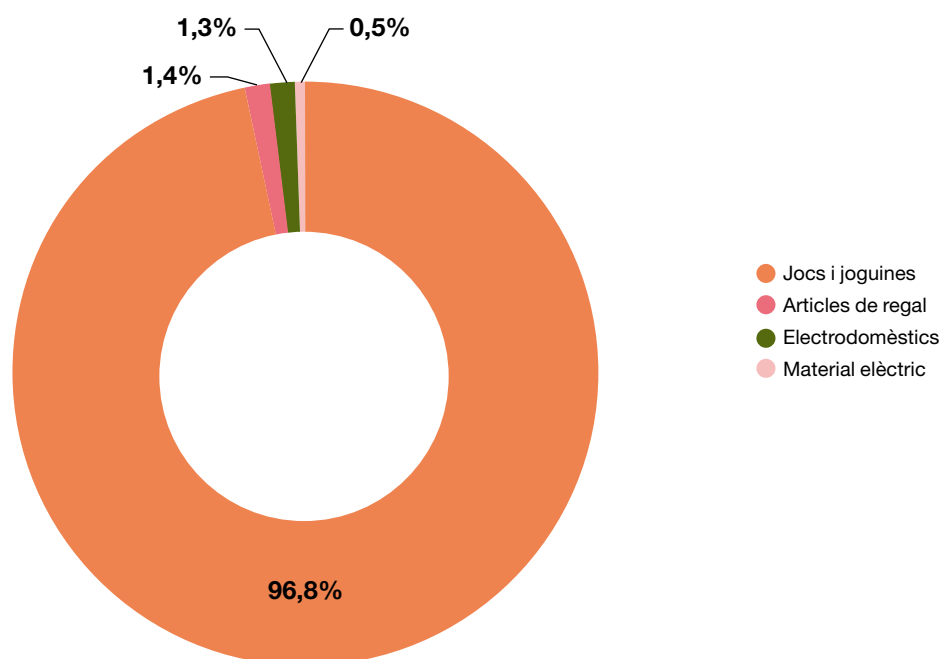
### Denúncies



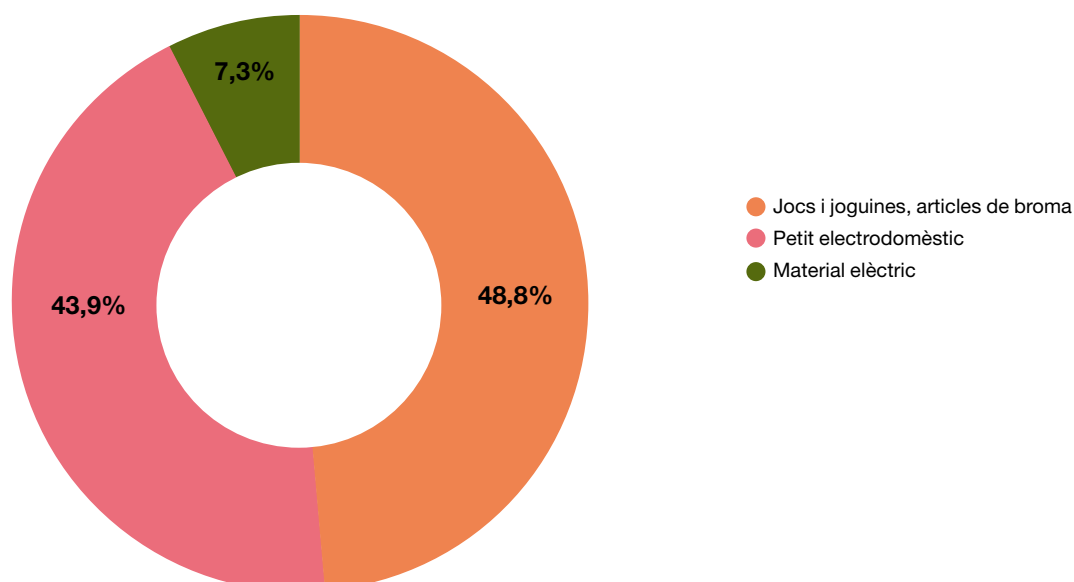
### Retirada i destrucció de productes

A Girona es van retirar 834 productes, el 96,8% joguines i puericultura, l'1,4% articles de regal i l'1,3% electrodomèstics. Així mateix, van ser destruïts 41 productes, dels quals un 48,78% van ser jocs, joguines i articles de broma, i un 43,90% petit electrodomèstic.

### Productes retirats



### Productes destruïts



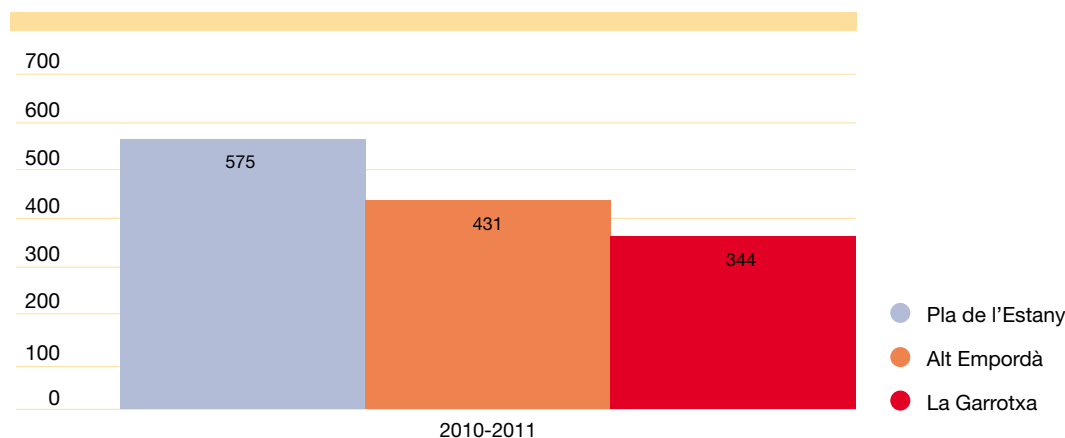
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona van derivar en la incoació de 145 expedients sancionadors (un 15,20% menys que el 2010) i la imposició de 142 sancions, per import de 396.152 €, un 26,26% més que l'any anterior.

### L'Escola de Consum de Catalunya a Girona

Durant el curs escolar 2010-2011, 1.350 alumnes van participar als tallers de l'Escola itinerant que, afegint els dels cursos precedent, eleven a 7.952 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, al Baix Empordà i a l'Alt Empordà el curs 2006-2007; al Gironès i a la Selva el curs 2007-2008; a l'Alt Empordà, a la Garrotxa i al Pla de l'Estany el curs 2008-2009; al Gironès, al Baix Empordà i al Ripollès el curs 2009-2010; i a la Garrotxa, a l'Alt Empordà i al Pla de l'Estany el curs 2010-2011.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 11 sessions formatives sobre els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum per a la gent gran i la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 274 assistents.

#### Alumnes Escola

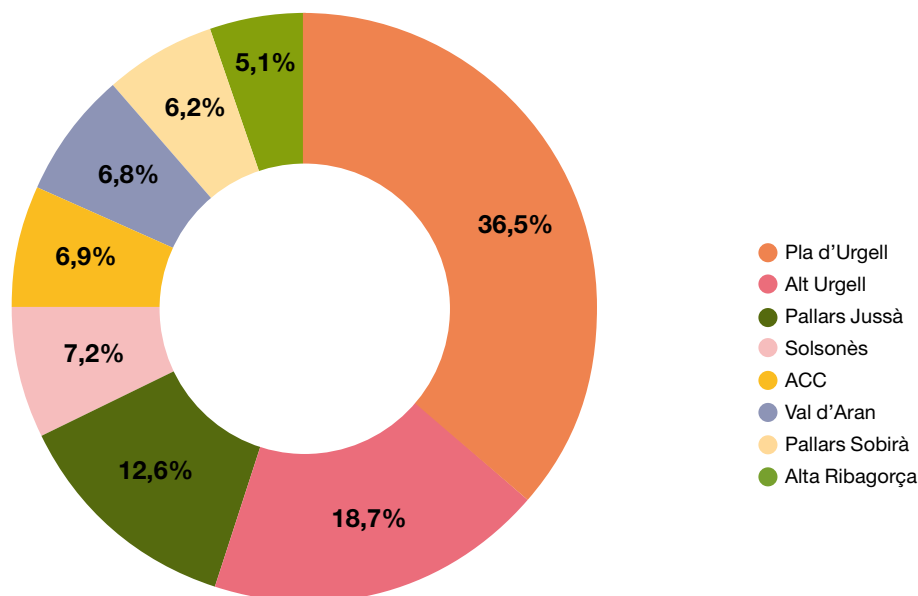


## 20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida

### Les consultes augmenten un 20,80% respecte al 2010

Les consultes ateses a Lleida han estat 4.489. A Catalunya, telefonia i Internet, amb 13.898 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 4.505 consultes, la segona.

## Consultes



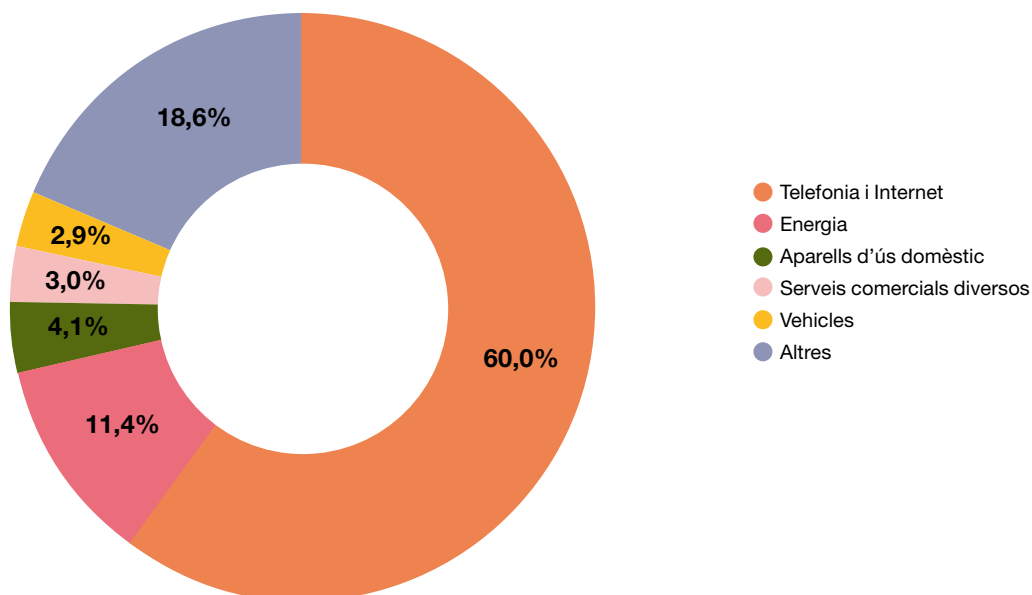
### Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició

A Lleida, amb 2.131 reclamacions (ACC i consells comarcals), que representen una disminució del 4,53% en relació amb l'any anterior, també la telefonia està en primera posició, però encara concentra més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 60% davant el 43,7% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i amb els 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'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en què hi ha desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions d'energia (11,4%) i aparells d'ús domèstic (4,1%).



## Reclamacions

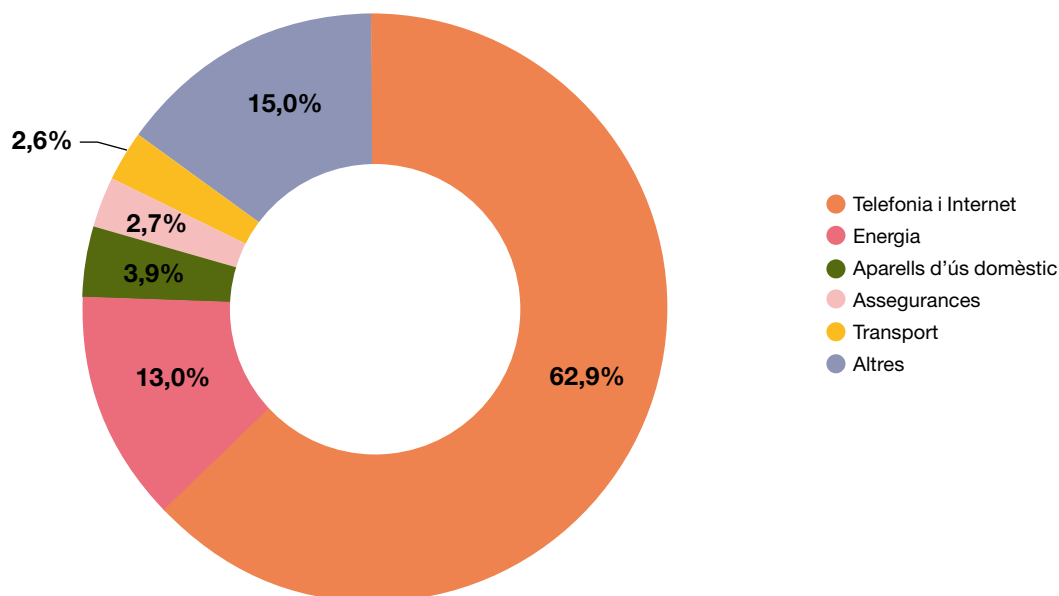


### L'adhesió a l'arbitratge augmenta considerablement a Lleida

L'any 2011, a Lleida van augmentar les adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) un 25,73%. El 31 de desembre de 2011, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.047, mentre que a Lleida era de 650. Aquesta xifra representa el 10,75% del total d'establiments adherits a la JACC. Cal remarcar que Lleida concentra menys del 6% dels establiments comercials de tot Catalunya.

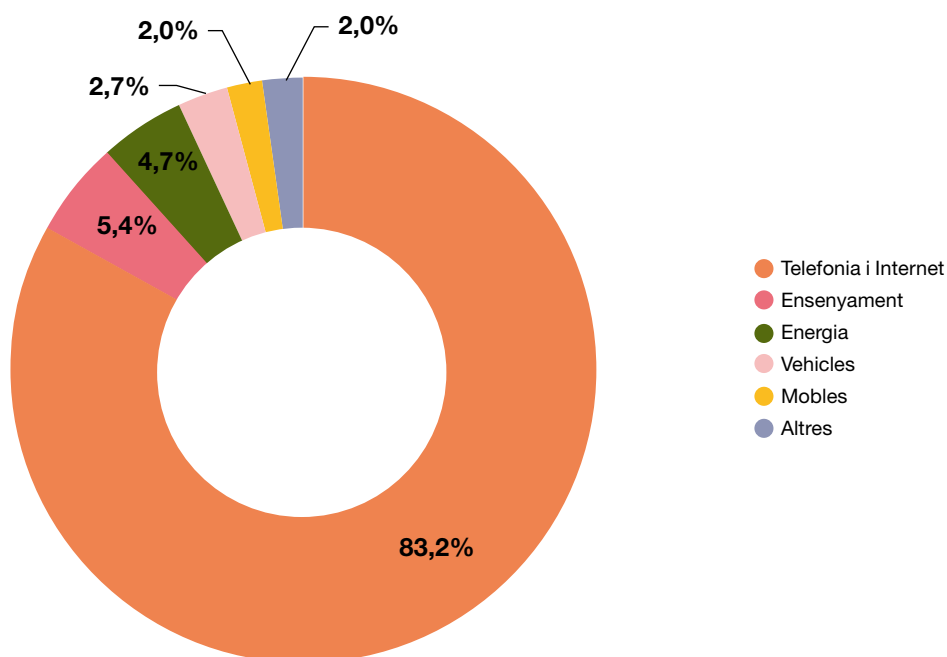
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 61,15% dels casos van ser resolts per mediació, concretament 1.303. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (62,9%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 149 laudes, el 83,2% dels quals van ser conflictes sobre telefonia i Internet. També va haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, ensenyament (5,4%) i energia (4,7%).

### Mediacions



El mateix any 2011 es van dictar a Catalunya 1.672 laudes, d'aquests, 613 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 1.059 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 68%.

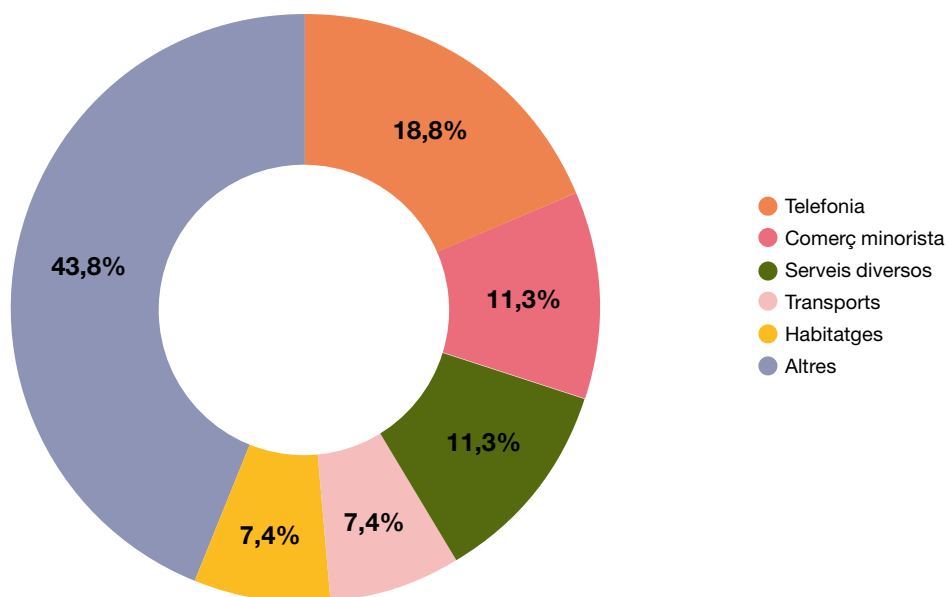
### Lleida concentra el 12,90% de les actuacions inspectores a Catalunya

En relació amb 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 altres, amb 3.056 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 12,90% del total a Catalunya el 2011 (23.690).

Les denúncies (256 el 2011) van ser sobretot al sector de telefonia (18,8%); comerç minorista (11,3%) i a serveis diversos (11,3%).

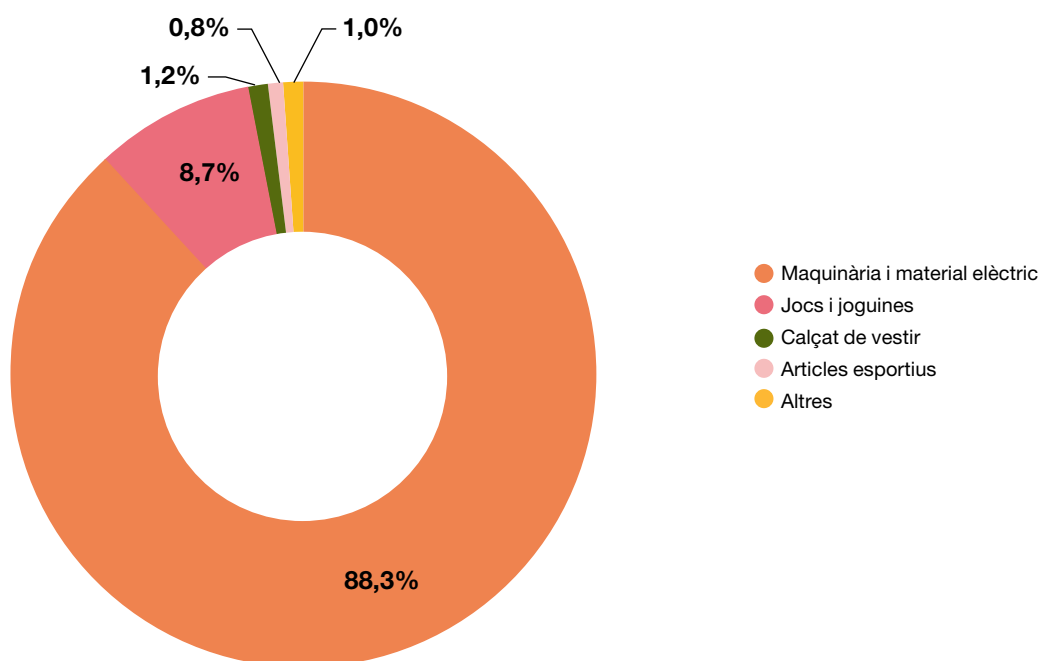
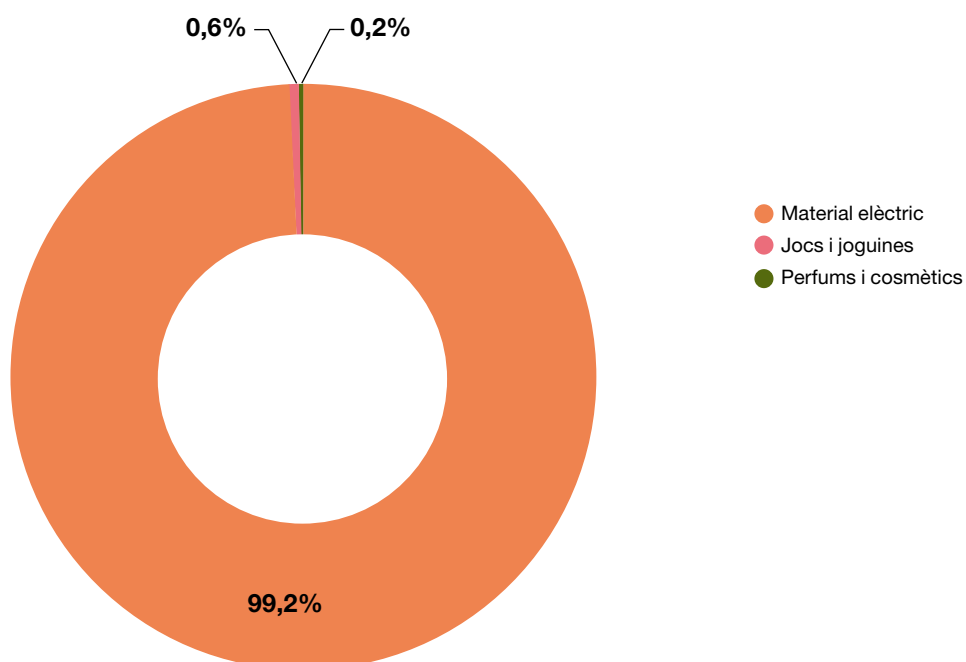
A Catalunya, els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i matèria de serveis, en les transaccions comercials i en les clàusules contractuals entre altres incompliments.

### Denúncies



### Augment espectacular de la retirada i destrucció de productes

Durant el 2011, a Lleida es van retirar 886 productes, amb un augment del 1.329,03% respecte als 62 productes retirats el 2010. El 88,3% va ser maquinària i material elèctric i el 8,7%, jocs i joguines. Es van destruir 882 productes, dels quals el 99,21% també era maquinària i material elèctric, i un 0,57%, jocs i joguines.

**Productes retirats****Productes destruïts**

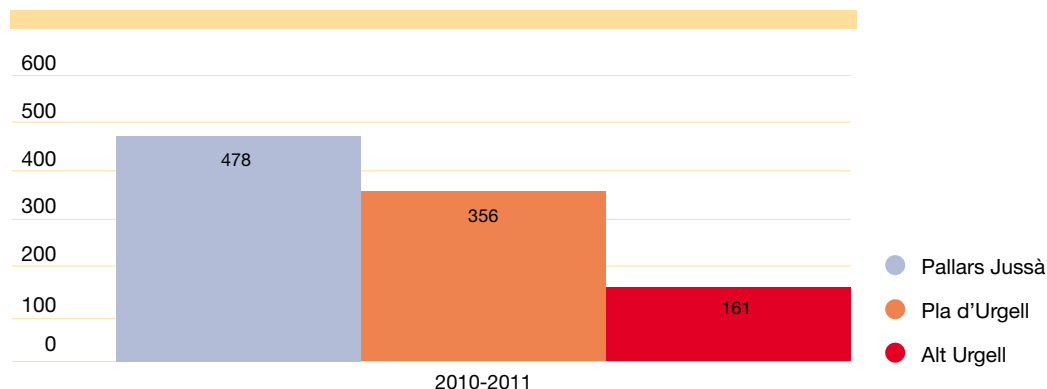
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Lleida van derivar en l'incoació de 34 expedients sancionadors i en la imposició de 35 sancions, per un import de 22.000 €.

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

Durant el curs escolar 2010-2011, 995 alumnes van participar als tallers de l'Escola itinerant (1.384 el curs escolar anterior), xifra que, afegint-hi els dels cursos precedents, eleven a 5.211 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, al Pallars Jussà i a la Vall d'Aran el curs 2006-2007; al Pallars Sobirà i al Segrià el curs 2007-2008; a l'Alt Urgell i al Pla d'Urgell el 2008-2009; al Solsonès i al Segrià el curs 2009-2010, i al Pla d'Urgell, al Pallars Jussà i a l'Alt Urgell el curs 2010-2011.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 6 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 132 assistents.

#### Alumnes Escola

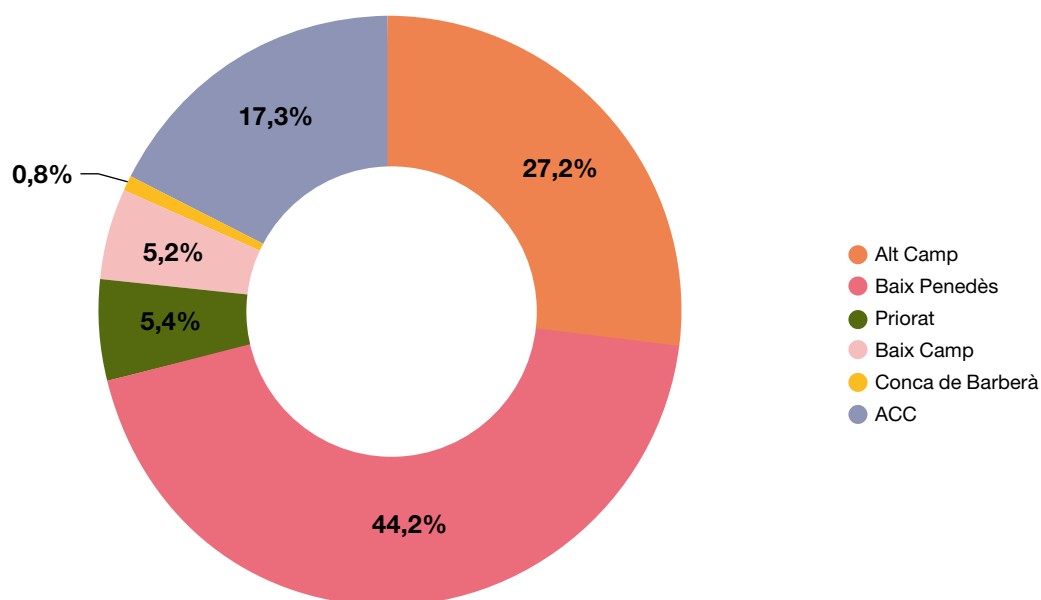


## 20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona

### Telefonia i Internet és el sector amb més consultes

Al Camp de Tarragona, la xifra de consultes és 8.101, amb una disminució del 21,52% en relació amb el 2010. A Catalunya, telefonia i Internet, amb 13.898 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 4.505 consultes, la segona.

## Consultes

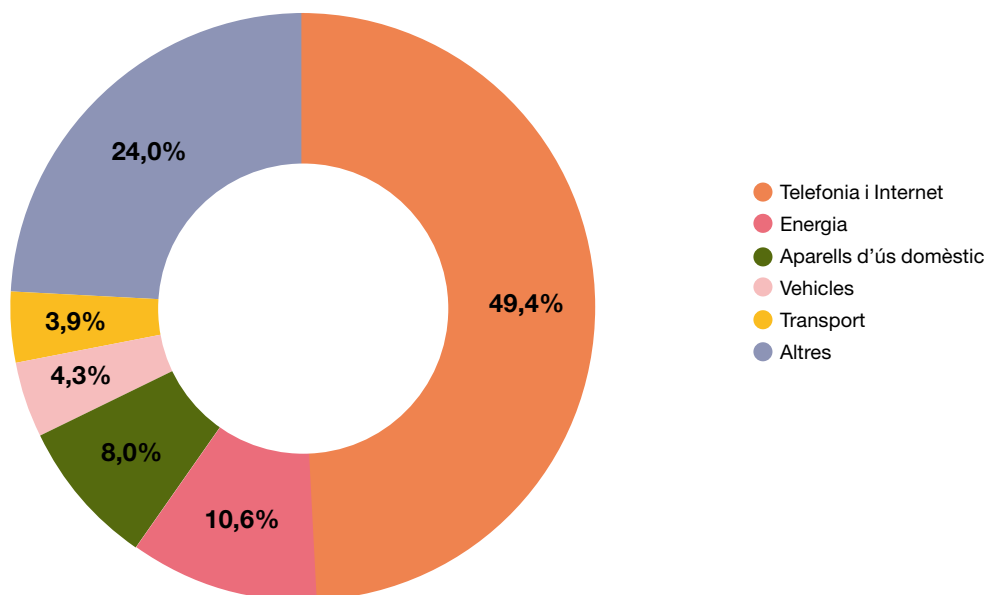


### Telefonia i Internet són els sectors que més reclamacions generen a Tarragona

Al Camp de Tarragona, amb 2.817 reclamacions, telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb el 49,45% de les reclamacions. Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de 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 què hi ha desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per aparells d'energia (10,6%) i aparells d'ús domèstic (8%).

## Reclamacions

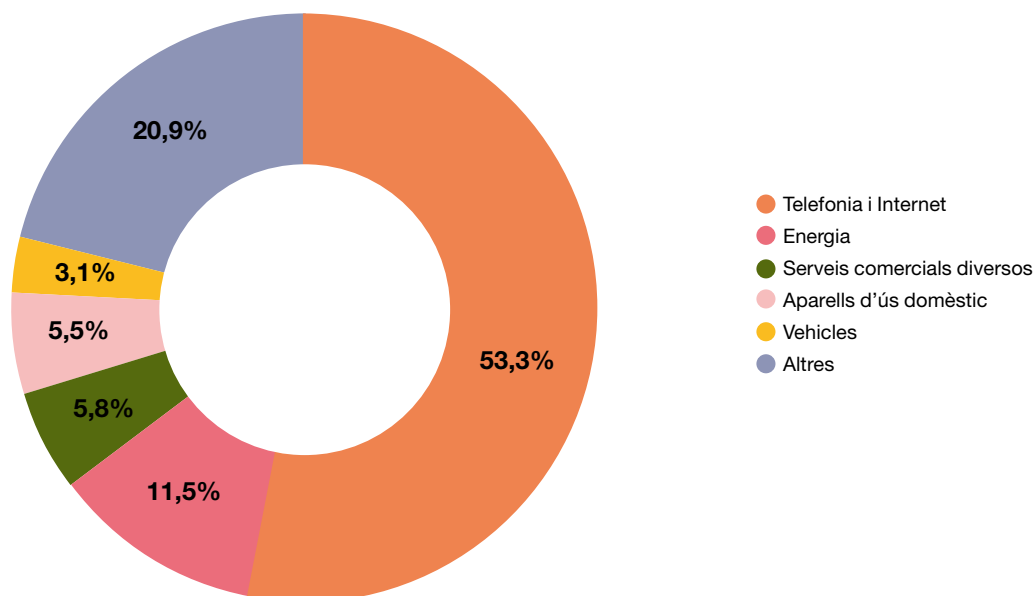


### S'incrementa l'adhesió a l'arbitratge de consum

L'any 2011 es va produir un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 12,72% a Tarragona i un 7,18% a Catalunya. El 31 de desembre de 2011, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.047, mentre que a Tarragona era de 771. Aquesta xifra representa el 12,75% 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 responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

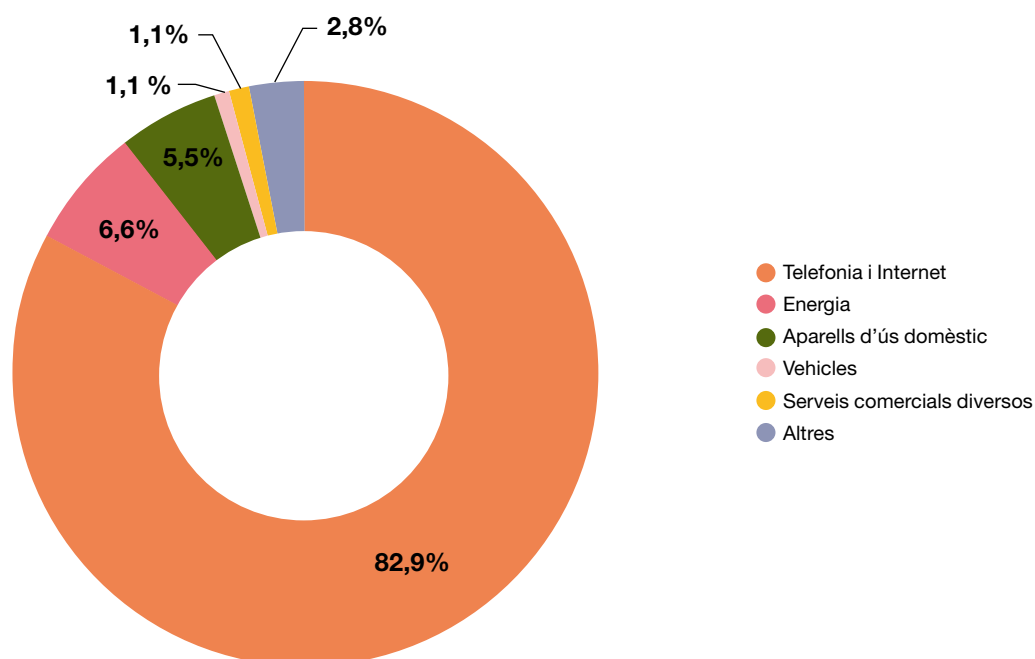
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 49,63% dels casos es van resoldre per mediació, concretament 1.398. La majoria de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (53,3%) i energia (11,5%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 181 laudes, dels quals el 82,9% van ser conflictes sobre telefonia i Internet, i el 6,6% d'energia.

## Mediacions



El mateix any 2011 es van dictar a Catalunya 1.672 laudes, d'aquests, 613 s'han celebrat mitjançant col·legi arbitral i 1.059 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 arbitrials tant a Tarragona (108) com al Baix Camp (73).

## Laudes





Enguany, el percentatge global de resolució de reclamacions de l'ACC a Tarragona ha estat del 56%.

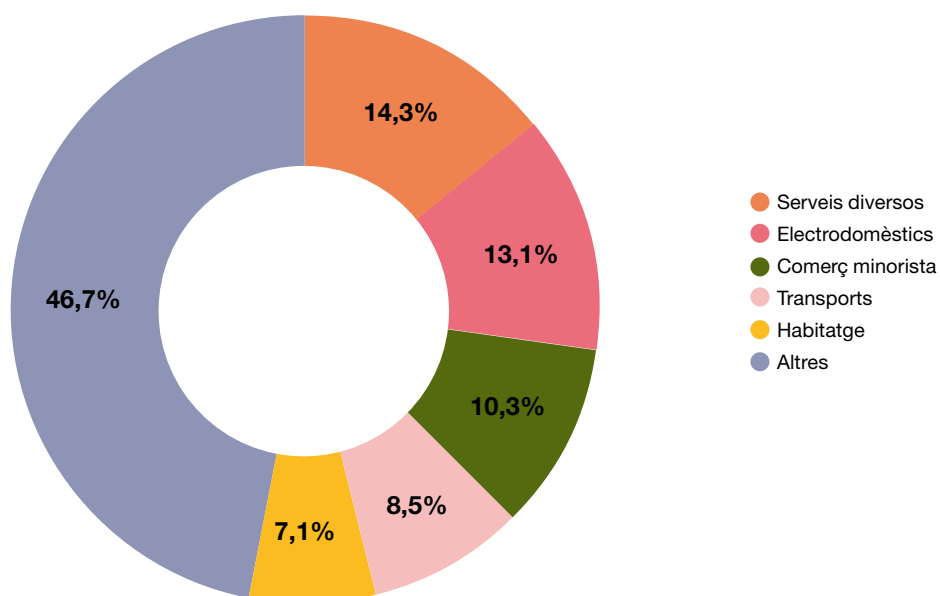
### Actuacions inspectores al Camp de Tarragona

En relació amb 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 2.197 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa el 9,27% del total a Catalunya el 2011 (23.690).

A Tarragona, les denúncies (435 el 2011) van ser, sobretot, en serveis diversos (14,3%), seguit dels electrodomèstics (13,1%) i comerç minorista (10,3%).

A Catalunya els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i matèria de serveis, en les transaccions comercials i en les clàusules contractuals, entre altres incompliments.

### Denúncies



### Retirada i destrucció de productes

A la demarcació de Tarragona es van retirar 5.658 productes, tots del sector jocs i puericultura. Així mateix, es van destruir 982 productes, material elèctric en la seva totalitat.

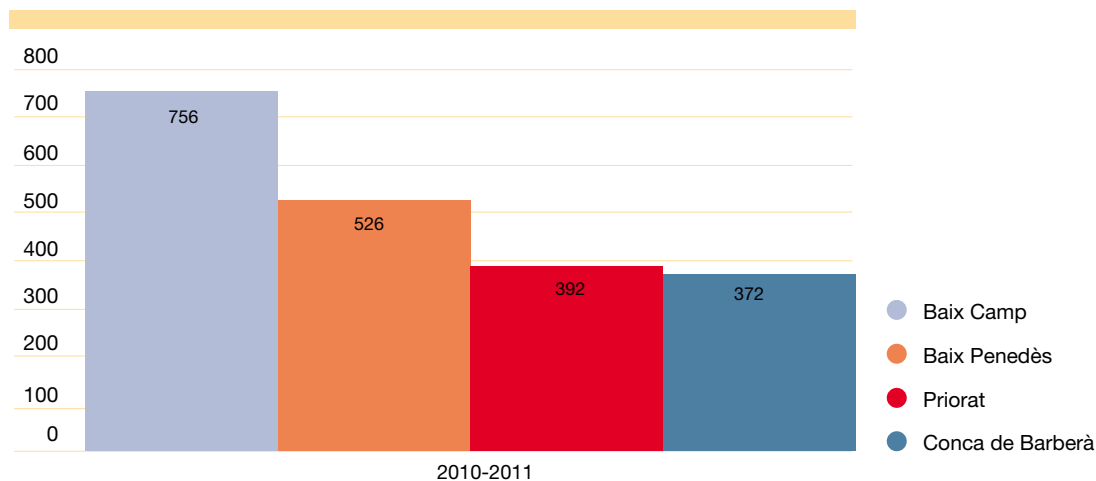
Les actuacions d'inspecció i control del mercat al Camp de Tarragona van donar lloc a l'incòcació de 127 expedients sancionadors i a la imposició de 98 sancions, per import de 139.045 €.

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

Durant el curs escolar 2010-2011, 2.046 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant que, si hi sumen els cursos precedents, eleven a 6.679 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, al Baix Penedès i a la Conca de Barberà el curs 2006-2007; a l'Alt Camp, al Baix Camp i al Tarragonès el curs 2007-2008; al Baix Camp, al Baix Penedès i a la Conca de Barberà el curs 2008-2009; a l'Alt Camp i al Tarragonès el curs 2009-2010, i al Baix Camp, al Baix Penedès, a la Conca de Barberà i al Priorat el curs 2010-2011.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat es van fer 15 sessions formatives sobre els aspectes quotidians del consum, sobre els fraus més freqüents de consum per a la gent gran, sobre la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 369 assistents.

#### Alumnes Escola



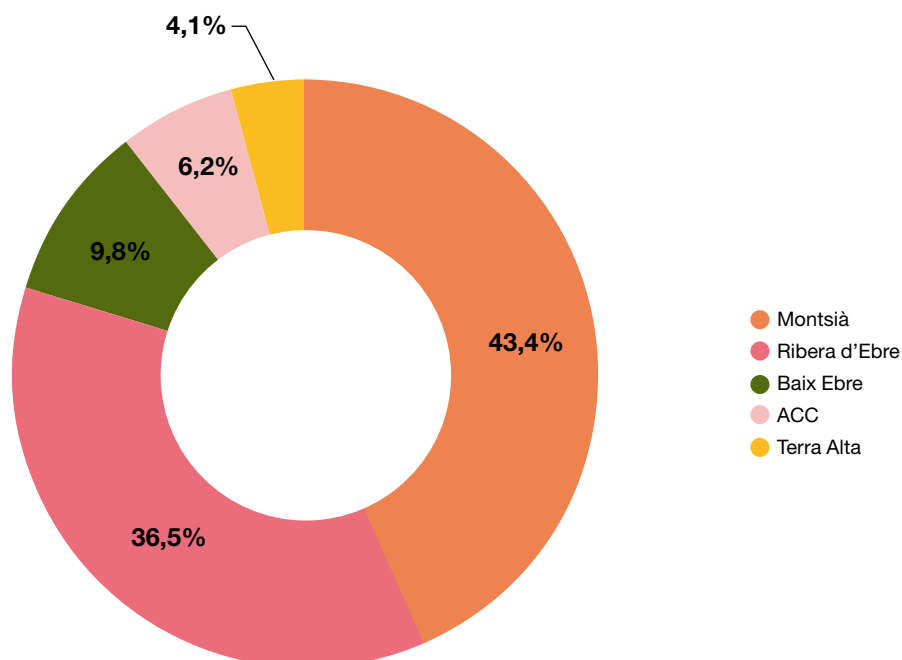
## 20.4. Actuacions a la demarcació de Terres de l'Ebre

Tots els consells comarcals de les Terres de l'Ebre tenen delegades competències en matèria de consum i reben un finançament de l'ACC. El 2011, l'aportació de la Generalitat de Catalunya va ser de 147.734,43 €.

Aquest finançament es destina a la tramitació de reclamacions i mediacions, als tribunals arbitral, a la realització d'actuacions inspectores i al 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, la xifra de consultes és de 3.257, amb una disminució del 9,83% en relació amb el 2010 (3.612 consultes). A Catalunya, telefonia i Internet, amb 13.898 consultes, ocupen la primera posició, i energia, amb 4.505 consultes, la segona.

## Consultes

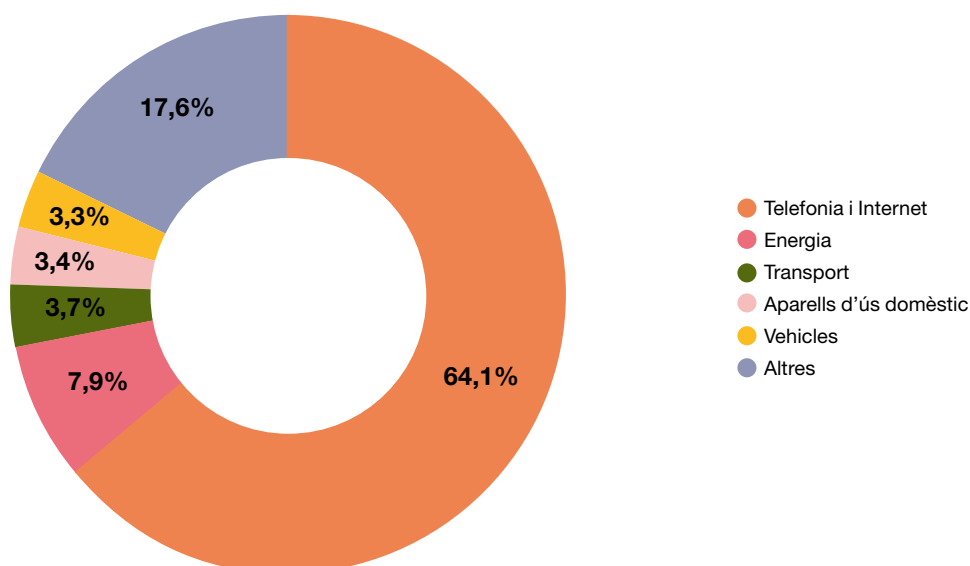


### Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició

A les Terres de l'Ebre, amb 1.423 reclamacions, telefonia i Internet estan en primera posició, amb el 64,1% de les reclamacions. Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de 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 què hi ha desacord.

En segon lloc, destaquen les reclamacions per energia (7,9%), transport (3,7%) i aparells d'ús domèstic (3,4%).

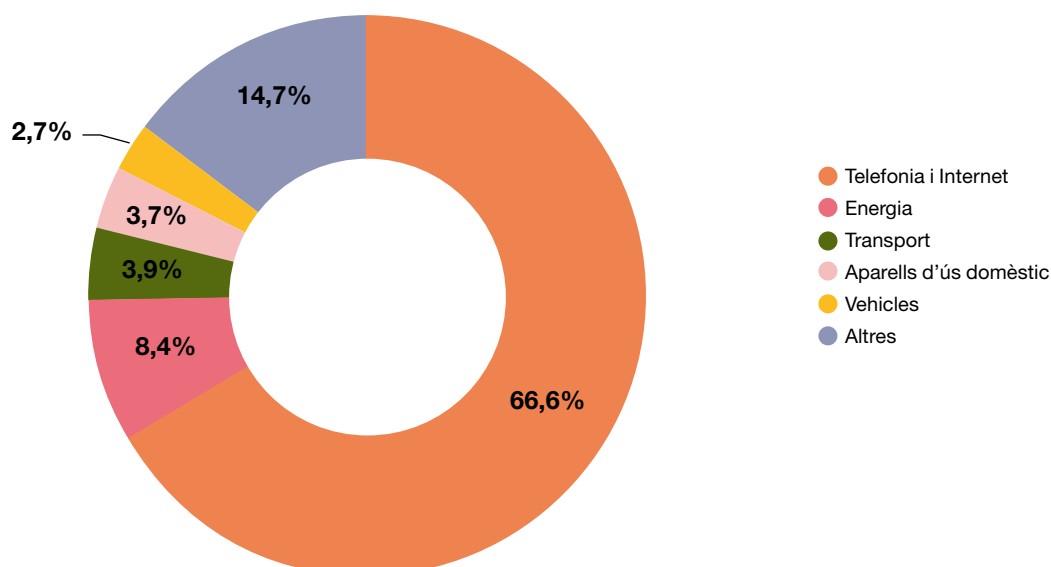
## Reclamacions



### L'adhesió a l'arbitratge de consum creix a les Terres de l'Ebre

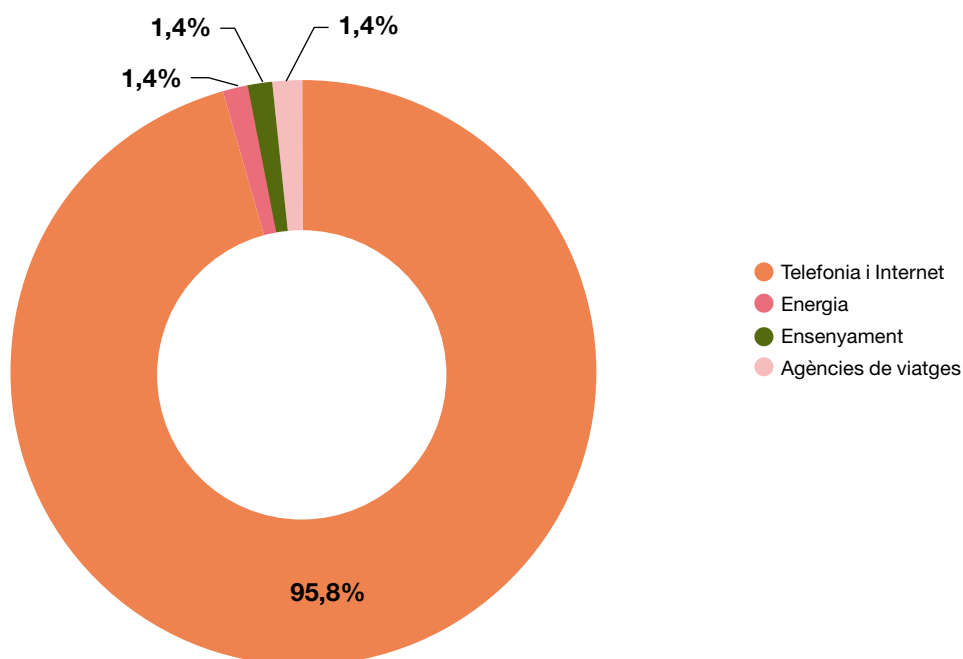
L'any 2011 es va produir un increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 3,09% a les Terres de l'Ebre i un 7,18% a Catalunya. El 31 de desembre de 2011, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.047, mentre que a les Terres de l'Ebre era de 533. 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 responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

## Mediacions



Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 64,58% dels casos van ser resolts per mediació, concretament 919, xifra que representa una disminució del 22,05% respecte a l'any 2010. Pel que fa l'arbitratge de consum a les Terres de l'Ebre, es van dictar 72 laudes, dels quals el 95,8% van ser conflictes sobre telefonia i Internet, i l'1,4%, d'energia.

### Laudes

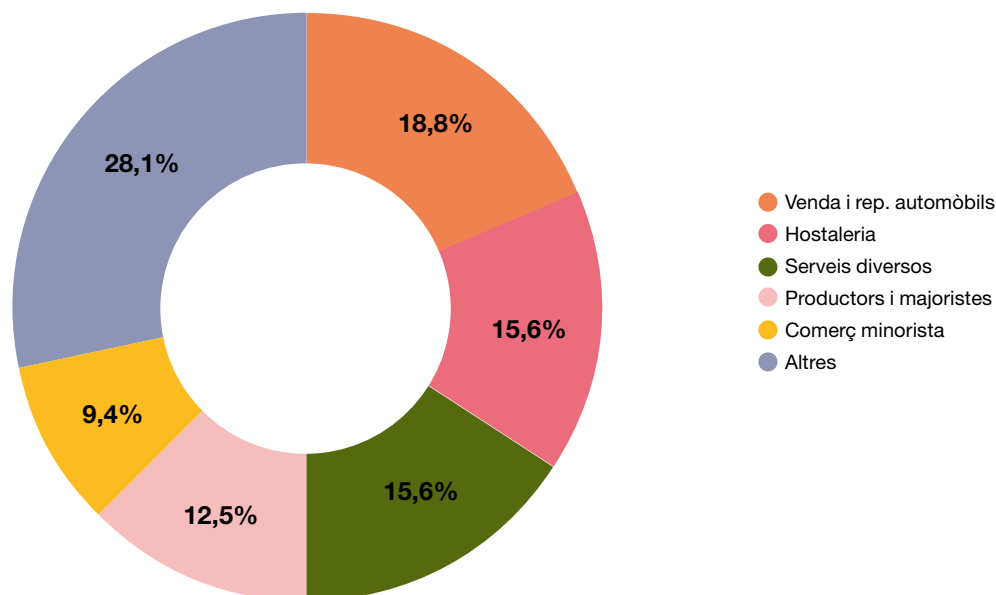


### Les denúncies a les Terres de l'Ebre

En relació amb 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 1.094 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa una disminució del 53,07%.

A les Terres de l'Ebre, les denúncies (32 el 2011) van ser sobretot en venda i reparació d'automòbils (19%), seguit d'hostaleria (16%) i serveis diversos (16%).

A Catalunya, els motius de les denúncies són molt variats, però destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i matèria de serveis, en les transaccions comercials i en les clàusules contractuals, entre altres incompliments.

**Denúncies**

Les actuacions d'inspecció i control del mercat a les Terres de l'Ebre van comportar la incoació de 40 expedients sancionadors i la imposició de 22 sancions, per import de 51.100 €.

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

Durant el curs escolar 2010-2011, 515 alumnes van participar als tallers de l'Escola itinerant (973 el curs escolar anterior), nombre que, si hi afegim els dels cursos precedents, eleven a 5.385 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, Amposta, el curs 2007-2008; a Montsià i Ribera d'Ebre el curs 2009-2010 i, al Baix Ebre el curs 2010-2011.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 4 sessions formatives impartides a 34 assistents.

---

# Adreces

## Adreces

---

### Agència Catalana del Consum (Barcelona)

Tel.: 93 551 66 66  
Fax: 93 551 66 93  
[www.consum.cat](http://www.consum.cat)  
[consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat)

C. Pamplona, 113  
08018 Barcelona

C. Tànger, 98  
08018 Barcelona

### Secció de Consum a Girona

Pl. Pompeu Fabra, 1  
17002 Girona  
Tel.: 872 975 000  
Fax: 872 975 424

### Secció de Consum a Tarragona

C. Pompeu Fabra, 1  
43004 Tarragona  
Tel.: 977 251 717  
Fax: 977 920 133

### Secció de Consum a Lleida

Av. del Segre, núm 7  
25007 Lleida  
Tel.: 973 728 000  
Fax: 973 727 778

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

C. de la Rosa, 9  
43500 Tortosa  
Tel.: 977 448 101  
Fax: 977 441 943

**012**  
**gencat.cat**

Cost de la trucada: segons operadora.