



Memòria de l'Agència Catalana del Consum 2012



Memòria de l'**Agència** **Catalana** **del Consum** 2012

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

Primera edició, desembre 2013
ISSN 2014-3249

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 només 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).

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

L'any 2012 s'ha caracteritzat per unes situacions i casuístiques especials, que, si bé globalment es reflecteixen en les dades d'activitat, a través d'aquestes dades ens arriben d'una manera que resulta una mica freda si no l'acompanyem d'una reflexió sobre la importància de la seva repercussió ciutadana i l'impacte social i administratiu, que ha esdevingut un repte per a l'Agència Catalana del Consum.

Al començament d'any, el dia 27 de gener, ens vam trobar amb la suspensió d'activitat de Spanair i la posterior presentació del concurs de creditors. Això significava haver de resoldre en 24 hores el problema d'aproximadament 35.000 viatgers que van volar en els tres dies següents; quasi 500.000 viatgers que tenien bitllet no van poder volar. En comunicar-se la fallida, des del primer moment l'Agència Catalana del Consum, conjuntament amb altres direccions generals implicades de l'EMO i també amb altres departaments del Govern de la Generalitat, va posar en marxa els seus recursos per resoldre el problema de manera immediata i, posteriorment, per atendre les reclamacions i consultes, i assessorar sobre la via que s'havia de seguir per recuperar els diners pagats a tots aquells que teníem bitllet i ja no van volar.

El mes de març, l'ACC va obrir expedients informatius a totes les entitats financeres que operaven a Catalunya en què els demanava informació de les participacions preferents: s'albirava un greu problema que afectava a centenars de milers de persones. Aquesta decisió va provocar una forta oposició de la CNMV, per una qüestió de competències. És clar que les competències de la comercialització dels productes financers són de la CNMV, que es qui ha de protegir l'inversor, tal com diu la Llei de mercat de valors, però en aquesta comercialització hi va haver una vulneració dels drets dels consumidors per part de les entitats financeres, i aquí sí que som competents l'ACC. Iniciàvem així un camí que es preveia llarg.

El mes de maig, els ajustos pressupostaris en tots els departaments obligaven a reduir encara més les despeses. L'ACC va continuar reestructurant la seva organització i va accelerar el trasllat de l'Escola de Consum de Catalunya, que va deixar el carrer Tànger per instal·lar-se a la seu de l'ACC al carrer Pamplona: ens aprimem i ajustem les necessitats a les instal·lacions que tenim, i estalviem costos.

Durant el mes de juliol, les negociacions amb Catalunya Caixa donen resultats, i la via arbitral per resoldre casos de participacions preferents queda oberta, no amb l'adhesió a l'arbitratge de consum, però sí analitzant cas per cas i amb acceptacions individuals a l'arbitratge. No obstant això, faltava obtenir l'autorització de Brussel·les i del FROB.

El setembre comencem a treballar per iniciar una prova d'arbitratge amb Catalunya Caixa durant el mes de novembre. Analitzem els criteris pels quals s'han d'establir les casuístiques que representen una vulneració dels drets dels consumidors, i les prioritats, com també el procediment a seguir i la redacció del conveni arbitral.

El novembre la prova queda sobrepassada en rebre els beneplàcits del FROB i de Brussel·les. Llavors iniciem l'organització de recursos per posar en marxa els equips que hauran de gestionar els expedients, prèvia signatura del conveni arbitral per part del reclamant i de Catalunya Caixa. Les primeres previsions són, per a la primera fase, entre 11.000 i 12.000.



Simultàniament s'inicien negociacions amb Bankia per seguir el mateix procés. El 22 de desembre arribem a un acord amb Bankia per començar arbitratges a la fi del mes de gener de 2013. Aquest acord va quedar posteriorment superat per les mesures de solució per als afectats adoptades pel Govern d'Espanya.

Un any 2012 que, com el *Dragon Khan*, ha tingut moltes giragonses i molta tensió, però el resultat del qual compensa les angoixes, atès que hem pogut anar solucionant, si no tots, una part important dels problemes.

Índex

7	1. Balanç de l'exercici 2012
10	2. Agència Catalana del Consum 2012. Estructura orgànica
14	3. Consell de Direcció
17	4. Pressupost
20	5. L'Agència Catalana del Consum en xifres
23	6. Informació
31	7. Formació
48	8. Educació del Consumidor: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2011-2012)
68	9. Mediació i arbitratge
81	10. Inspecció i control de mercat
99	11. Sancions
103	12. Normativa
107	13. Foment en matèria de consum
111	14. Estudis i enquestes d'opinió
113	15. Comunicació i difusió
120	16. Relacions i projectes d'àmbit europeu 2012
129	17. Consell de les Persones Consumidores de Catalunya
131	18. Coordinació amb altres organismes i entitats
133	19. L'Agència Catalana del Consum mes a mes
138	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 les Terres de l'Ebre
159	Adreces

1. Balanç 2012

L'Agència Catalana del Consum (ACC) té com a objectiu principal 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.

En relació amb els principals indicadors de l'activitat de l'ACC durant el 2012, cal esmentar, en primer lloc, que es van rebre un total de 18.305 reclamacions, xifra que suposa un 31,5% més que l'any anterior. Per sectors, el transport relleva la telefonia com a sector amb més reclamacions, amb un 29,9% del total. En segon lloc, telefonia i Internet, amb el 26,5% de les reclamacions, seguit de les activitats financeres, amb el 20%, i dels subministraments (llum, aigua, gas), amb el 6,9% del total de reclamacions.

Respecte al 2011, el sector del transport ha incrementat notablement el nombre de reclamacions, que han passat de 2.071 el 2011 a 5.465 el 2012. També han augmentat significativament les reclamacions a entitats financeres, que han pujat de 211 reclamacions el 2011 a 3.658 el 2012. De fet, les dues primeres empreses amb més reclamacions són d'aquests dos sectors: Spanair (pel tancament d'aquesta companyia aèria) i Catalunya Caixa (pel tema de les participacions preferents).

Tot i que les companyies de telefonia i Internet continuen aglutinant una part important de les reclamacions, també són les empreses que han registrat un percentatge més elevat de resolució el 2012: Vodafone ha resolt el 70% de les reclamacions (741 reclamacions resoltes per mediació i 440 per arbitratge); Telefónica, el 75% (513 reclamacions resoltes per mediació i 396 per laude); i France Telecom / Orange, el 76% de les reclamacions presentades (501 per mediació i 332 per laude arbitral).

Pel que fa als mecanismes de resolució de conflictes, l'ACC va resoldre per mediació un total de 2.349 casos, un 35,48% menys que l'any anterior. La major part dels acords de mediació, el 71,9%, han estat en el sector de la telefonia i Internet, seguit del sector de subministraments, que representen el 10% de les mediacions realitzades. Respecte als arbitratges de consum, l'ACC va dictar durant el 2012 un total de 1.430 laudes, un 14,47% menys que l'any anterior. La xifra d'establiments adherits al sistema arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) va situar-se el 2012 en 6.478, un 7,13% més que el 2011.

Amb relació al control i la disciplina de mercat, l'any passat es van registrar un total de 3.025 productes alertats a Catalunya, xifra que suposa un increment del 8,35% respecte al 2011. Per tipus de productes, el 29% de les alertes van ser per joguines i el 16,25% per vehicles, seguit d'adaptadors, cables elèctrics i endolls, amb el 13%, i d'aparells elèctrics, amb el 12%. La roba, confecció i tèxtil representa el 6,75% dels productes alertats; els articles de puericultura, el 4,75%; i el material esportiu, el 2,75%.

Així mateix, l'ACC va retirar el 2012 un total de 97.873 productes del mercat: la major part, el 70,4%, van ser endolls i adaptadors; el 15,2%, joguines i disfresses; el 6,2%, material elèctric, i el 2,2%, estris de cuina i elements de decoració.

Les actuacions inspectores i de control de mercat de l'ACC han derivat durant el 2012 en un total de 768 expedients resolts amb sanció, que han motivat la imposició de multes per un import global de 5 milions d'euros. Tot i que s'ha reduït el nombre d'expedients sancionadors respecte al 2011, ha crescut l'import de les multes.

Les infraccions que han motivat majors quanties en multes han estat les clàusules abusives dels contractes (26% del total), seguit de les infraccions en publicitat enganyosa (18%), de les infraccions per la negativa o resistència a subministrar dades (14%), dels incompliments de l'activitat mercantil i de transaccions mercantils (11%) i dels incompliments de les disposicions sobre seguretat de béns i serveis (7%).

Durant el curs 2011-2012, un total de 21.181 alumnes han passat pels tallers programats per l'Escola del Consum de Catalunya (ECC). La seu central, ubicada a Barcelona —i amb un radi d'actuació a les comarques del Barcelonès, Vallès Oriental i Occidental, Baix Llobregat, Garraf i Maresme—, ha rebut la visita de 13.556 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, Garrotxa, Alt Empordà, Pla de l'Estany i Osona), han passat 7.625 estudiants.

El web de l'ACC, www.consum.cat, durant l'any 2012 ha rebut 500.257 visites, i la pàgina més visitada continua sent, com en els darrers anys, la de "reclamació/denúncia" (55.008 visites). D'altra banda, l'any 2012 l'ACC va estrenar nous canals de difusió a través de les xarxes socials, amb l'obertura del seu propi espai a Twitter i Facebook.

Pel que fa a les actuacions de difusió, l'ACC ha portat les exposicions "ConsumIN. La nostra força" i "Consum, punt de trobada" a diverses poblacions del territori català. També ha continuat ampliant l'abast del canal IP, amb una audiència potencial que l'any 2012 se situa ja en els 300 milions. Igualment, l'ACC continua publicant amb regularitat el butlletí *Consum Notícies*, a més de realitzar campanyes d'informació i participar en diferents fires sectorials.

2

L'Agència Catalana del Consum 2012. Estructura orgànica

2.1. Estructura orgànica

2.2. Personal



2.1. Estructura orgànica

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

L'Agència Catalana del Consum treballa:

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

ESTRUCTURA ORGÀNICA											
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 i Roset	Servei d'Inspecció i Control del Mercat Sebastià Vallès i Batlle
		Secció d'Inspecció de Serveis Francesc Ruiz i Toribio Secció d'Inspecció de Productes Montserrat Vidal i Luis Secció de Programació i Control Jordi Travé i Montseny
	Subdirecció General d'Atenció al Consumidor Albert Melià Roset	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
	Servei d'Estudis i Comunicació Josep Lluç Arias i Arias	Secció de Difusió i Promoció Maria Jesús Sarrà i Boix
	Servei d'Administració Rafael Alonso i Portero	Secció de Consum Europeu Rosa Gimeno Simón
	Seccions de Consum al Territori	Secció de Consum a Girona Joan Surós i Peracaula Secció de Consum a Tarragona Montserrat Güell i Anglès Secció de Consum a Lleida 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 2012 estava constituïda per 189 llocs de treball.

CLASSIFICACIÓ PERSONAL	GRUP	DENOMINACIÓ	DOTACIONS
Alts càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat superior	73
	B	Tècnic mitjà	24
	C	Administratiu	50
	D	Auxiliar administratiu	32
	E	Subaltern	6
Laborals fixos	C	Administratiu	3
TOTAL			189

3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció de l'ACC va ser creat el 26 d'octubre de 2005 mitjançant la Llei 9/2004, de 24 de desembre de 2004, de creació de l'Agència Catalana del Consum, i modificada la seva composició per la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica.

El Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum es va reunir el 6 de novembre de 2012.

La seva composició i estructura està formada actualment per vint membres, que han estat:

a) El president:

Hble. Sr. Francesc Xavier Mena i López

b) El vicepresident:

Sr. Enric Colet Petit

c) El director:

Sr. Alfons Conesa i Badiella

d) Vuit vocals en representació de la Generalitat, designats a proposta dels departaments que tinguin assumides les competències en les matèries següents:

- **Economia:**
Sr. Salvador Estapé i Triay, director general d'Afers Econòmics
- **Producció agroalimentària:**
Sr. Domènec Vila i Navarra, director general d'Alimentació, Qualitat i Indústries Agroalimentàries
- **Salut pública:**
Sr. Antoni Mateu i Serra, director general de l'Agència de Salut Pública
- **Transports:**
Sr. Josep Maria Fortuna, subdirector general d'Ordenació i Inspecció
- **Habitatge:**
Sra. Immaculada Ribas Algueró, cap dels Serveis Jurídics de l'Agència
- **Comerç i turisme:**
Sr. Josep Maria Recasens Soriano, director general de Comerç
- **Energia i seguretat industrial:**
Sr. Josep Canós i Ciurana, director general d'Energia i Mines
- **Política lingüística:**
Sra. Yvonne Griley, directora general de Política Lingüística

e) Dos vocals en representació de les organitzacions de consumidors i usuaris més representatives, proposats pel Consell de Persones Consumidores de Catalunya:

- Sra. Matilde Torralba Navio, presidenta de l'Associació de Consumidors de la Província de Barcelona (ACPB)
- Sr. Jordi Tarruella Mellado, vicepresident i tresorer de l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya (AICEC-ADICAE)

f) Dos vocals en representació de l'Administració local, proposats per les seves organitzacions representatives:

- Sra. Noèlia Ramírez i Calatrava, Associació Catalana de Municipis
- Sr. Joan Miguel Rodríguez, Federació de Municipis de Catalunya

g) Dos vocals en representació de les organitzacions empresarials més representatives, proposats per aquestes organitzacions:

- Sr. Alejandro Goñi i Ferrer, president de PIMEC Comerç
- Sra. Maria Mora Radó, Foment del Treball Nacional

h) Un vocal de lliure designació del president o presidenta de l'Agència Catalana del Consum entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit de la defensa dels consumidors i els usuaris:

Sra. Mariló Gramunt Fombuena, presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

i) Un vocal en representació de les organitzacions professionals agràries més representatives en l'àmbit de Catalunya, proposat per aquestes organitzacions:

Sr. Josep M. Coll i Rovira, Unió de Pagesos

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

Sr. Albert Melià Roset, subdirector general de Disciplina de Mercat

4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum per a l'exercici 2012, aprovat per la Llei 1/2012, de 22 de febrer, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2012, incorpora les despeses de funcionament de l'Agència Catalana del Consum.

L'import aprovat va ser de 10.254.200,00 euros. La major part dels ingressos es nodreixen de les transferències provinents del Departament d'Empresa i Ocupació a través del capítol IV (transferències corrents), que representen un total de 10.250.000,00 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
	CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS	60
40	Del sector públic estatal	10
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	10.019.970,00
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10
49	De l'exterior	20
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	10.020.070,00
52	Interessos de dipòsit	1.000,00
	CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS	1.000,00
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	10.021.010,00
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	230.030,00
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	230.030,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	230.030,00
81	Reintegrament de préstecs concedits	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	10.021.010,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	230.030,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	10.254.200,00

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses

Art.	DENOMINACIÓ	
10	Alts càrrecs	80.589,54
12	Funcionaris	5.440.455,67
13	Personal laboral	65.541,96
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	23.709,43
16	Assegurances i prestacions socials	1.590.924,28
	CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DEL PERSONAL	7.201.220,88
20	Lloguers i cànon	450.000,00
21	Conservació i reparació	41.331,00
22	Material, subministraments i altres	2.095.898,12
23	Indemnitzacions per raó del servei	220.000,00
24	Despeses de publicacions	5.000,00
	CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I DE SERVEIS	2.812.229,12
34	Altres despeses financeres	10,00
	CAPÍTOL 3. DESPESES FINANCERES	10,00
41	A l'Administració de la Generalitat	10,00
48	A famílies i institucions sense fi de lucre	7.580,00
49	A l'exterior	10,00
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	7.610,00
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	10.021.070,00
83	Concessió préstecs i bestretes fora del sector públic	3.100,00
64	Inversions en mobiliari i estris	10,00
65	Inversions en equips de processament de dades i telecomunicacions	30.000,00
68	Inversions en immobilitzat immaterial	200.000,00
	CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS	230.010,00
76	A ens i corporacions locals	10,00
78	A famílies i institucions sense fi de lucre i altres ens corporatius	10,00
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	20,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	230.030,00
83	Concessió de préstecs i bestretes fora del sector públic	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	10.021.070,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	230.030,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	10.254.200,00

Respecte al global del pressupost inicial de l'Agència Catalana del Consum el pressupost definitiu va ser incrementar en un 32,27%, 3.308.911,57 euros, per la qual cosa va resultar un **pressupost total gestionat de 13.563.111,57 euros**.

5. L'Agència Catalana del Consum en xifres

Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 29 i el Conselh General d'Aran, que les té transferides
- Import total de finançament de competències delegades: 940.681,22 €

Informació

- Total de consultes ateses: 43.290
- Consultes ateses a través del telèfon d'atenció al consumidor 012: 28.502
- Consultes ateses directament a l'ACC: 14.788
 - Correu electrònic o formulari web: 5.110
 - Visites ateses: 8.216
 - Telefòniques: 1.462
- Visites al web www.consum.cat : 500.257

Consum a Europa

- Nombre de consultes ateses: 130
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 1.208

Formació

- Cursos i seminaris:
 - Nombre: 48
 - Total d'hores lectives: 768
 - Total d'assistents: 688
- Sessions informatives per als consumidors:
 - Nombre: 30
 - Total d'assistents: 1.210
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
 - Nombre: 36
 - Total d'assistents: 671

Educació. Escola del Consum (Curs 2011-2012)

- Tallers d'educació al Consum:
 - Tipus oferts: 25
 - Nombre realitzat: 1.120
- Nombre d'alumnes Curs 2011-2012: 21.181
- Seus de l'Escola del Consum Curs 2011-2012: 6 (seu central a Barcelona i 5 seus itinerants)

Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Nombre total de reclamacions rebudes: 18.304
- Resoltes per mediació: 2.349
- Nombre de laudes: 1.430
- Nombre d'establiments adherits a la JACC: 6.478

Inspecció i control de mercat

- Nombre de denúncies rebudes: 4.451
- Nombre total d'actuacions inspectores: 19.455
- Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
 - Productes alimentaris: 289
 - Productes industrials: 167
 - Productes alertats: 3.025
- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:
 - Destruïts: 58.148
 - Retirats del mercat: 97.873

Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 552
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 768
- Import total de les sancions imposades: 5.059.237 €
- Recursos: 576

Foment

- Subvencions a associacions de consumidors:
 - Nombre d'entitats beneficiàries: 13
 - Import de subvenció atorgada: 169.143,42 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 759.771,01 €

Comunicació i difusió

- Nombre d'impactes: 724.809.370
- Notes de premsa: 33
- Fires a les quals s'ha assistit: 8
- Exposició "ConsumIN": ha visitat 5 localitats diferents

6

Informació

- 6.1. Actuacions més destacades de l'any
- 6.2. Consultes de les persones consumidores
- 6.3. Lliurament de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia
- 6.4. Informació a la persona consumidora a través del web www.consum.cat



6.1. Actuacions més destacades de l'any

Informació a les persones
consumidores

En aquest any 2012 cal destacar, com a més remarcables, les actuacions següents dutes a terme en relació amb la informació al consumidor:

- **Recomanacions sobre diferents temes de consum**, entre els quals destaquen els de compres en rebaixes, les persones grans, compres en carnestoltes, revisions de gas, viatjar, etc.
- **Avisos per a les persones afectades per diferents conflictes de consum**, com ara:
 - Avís als afectats per una avaria a la xarxa mòbil i connexió a Internet a Girona (13/1/2012)
 - Avís als passatgers afectats per l'accident del creuer *Costa Concordia* (16/1/2012)
 - Avís als afectats d'Air Madrid (20/1/2012)
 - Avís als afectats per una avaria de gas al Poblenou (Barcelona 13/2/2012)
 - Avís als passatgers afectats pel cas Spanair (24/2/2012)
Davant la decisió presa per la companyia aèria Spanair, l'Agència Catalana del Consum facilita les recomanacions als passatgers afectats (24/2/2012)
 - Avís als passatgers afectats pel concurs de la companyia aèria hongaresa Målev (27/2/2012)
 - Avís als passatgers afectats pel cessament d'operacions de la companyia aèria AEROSUR (4/6/2012)
 - Avís als afectats per una avaria a la xarxa fixa i connexió a Internet a determinats municipis de Catalunya (Sant Pere de Vilamajor, Palau-solità i Plegamans, Bigues i Riells...) (28/6/2012)
 - Avís als usuaris de telefonia mòbil i Internet que viatgen a l'estranger (*roaming* o serveis de telefonia en itinerància) (29/6/2012)
 - Avís davant la modificació de les taxes aeroportuàries per part del Govern de l'Estat (6/7/2012)
 - Avís als afectats pel tancament provisional de les autoescoles Roquetes&Temple (25/7/2012)
 - Avís als passatgers afectats per les cancel·lacions o els grans retards dels vols per una vaga (25/7/2012)
 - Avís als clients de Travelalia, S.L. - Viajeling.com (9/8/2012)
Informació per als afectats pel tancament de l'agència de viatges
 - Avís als passatgers afectats per les cancel·lacions o els grans retards dels vols per una vaga (25/7/2012)
 - Avís als passatgers afectats per la suspensió del servei de la companyia aèria Wind Jet
Què heu de fer si heu estat afectats per aquesta suspensió de l'activitat (14/8/2012)
 - Informació a les persones usuàries sobre les participacions preferents (PPR) (26/07/2012)
 - Informació sobre la retirada d'11 productes cosmètics per part de Mercadona (15/8/2012)

- Informació sobre la retirada del mercat del lot 12018 del producte URGO Verrugas Persistentes (17/8/2012)
- Avís a les persones usuàries d'Internet que reben correus electrònics fraudulents *phishing* (pesca de contrasenyes) (30/8/2012)
- Avís sobre la pujada de l'IVA (31/8/2012)
- Avís als clients de Catalunya Caixa que hagin contractat participacions preferents i deute subordinat perpetu (10/10/2012)
- Avís a les persones usuàries del gas butà i del gas natural (31/10/2012)

Cal destacar **dos fets remarcables** de l'any 2012 que han tingut un gran ressò, tant en les persones consumidores com pel que fa al nombre total de consultes i reclamacions rebudes per l'ACC.

1r. Al mes de febrer, la companyia aèria **SPANAIR** va cancel·lar tots els seus vols, cosa que va deixar en terra un gran nombre de persones que havien comprat i pagat els seus bitllets i no van poder fer ús d'aquest servei contractat.

Des de l'ACC i des del 012 es va donar prioritat a aquest tema, recollint les reclamacions dels afectats i atenent les seves consultes per informar-los de quins eren els seus drets com a usuaris i les passes que havien de seguir per reclamar-los un cop la companyia es va declarar en concurs de creditors.

Consultes ateses (1.195)

Reclamacions rebudes (3.804)

2n. L'octubre de 2012, l'ACC va arribar a un acord amb **Catalunya Caixa** per tramitar per la via arbitral un gruix important de les reclamacions de les persones que havien adquirit a aquesta entitat **participacions preferents** i deute subordinat amb data de venciment i que no podien recuperar les quantitats invertides.

Com a conseqüència d'aquest acord, el nombre de consultes i reclamacions rebudes per aquest tema van augmentar el 2012 i, previsiblement, també l'any 2013.

Consultes ateses (3.243)

Reclamacions rebudes (2.993)

6.2. Consultes de les persones consumidores

L'atenció a les persones consumidores des de l'ACC es fa atenent les consultes que arriben sobre temes diversos de consum a l'ACC per diverses vies.

6.2.1. Com es presenta la consulta?

Pel que fa a la forma de presentació de les consultes, cal destacar l'augment progressiu, any rere any, de la via telemàtica com a via de presentació més àgil i senzilla per una part de la població.

Informació

	2011	2012
Presencial	4.552	8.216
Telefònica	56.220	29.945
Telemàtica	3.807	5.110
Correu i fax	11	19
Total	64.590	43.290

Atenció telefònica

Es fa a través del Telèfon d'Atenció Ciutadana (012). Aquest telèfon ofereix un servei de consulta a les persones consumidores i els informa dels seus drets i deures. El telèfon és atès per persones especialitzades en temes de consum.

En cas que els operadors especialitzats en consum del 012 no puguin atendre la consulta telefònica, la trucada es pot transferir directament a l'ACC, des d'on es dona al consumidor la resposta adient sobre la seva consulta.

Del total de consultes telefòniques ateses sobre temes de consum a l'ACC, **28.502** s'han atès des del 012 i la resta han estat ateses des de l'ACC o des dels consells comarcals amb què l'ACC té un conveni de col·laboració.

Atenció presencial

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

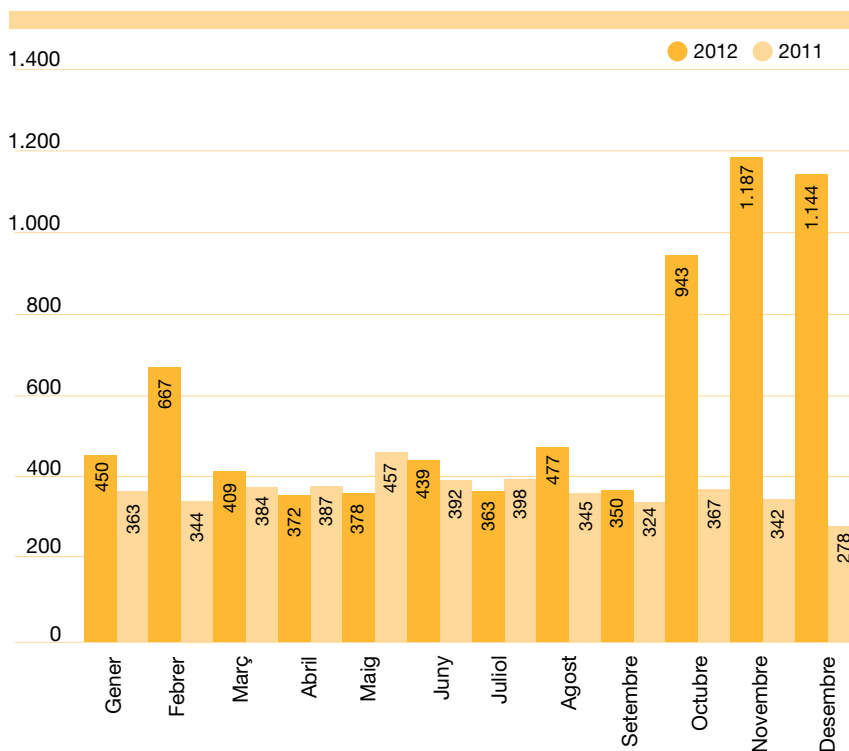
En aquesta visita personal, també es comprova que el consumidor porti tota la documentació necessària per tal que la seva queixa, denúncia o reclamació pugui ser tramitada per l'organisme competent.

El nombre de visites ateses el 2012

	Barcelona	Girona	Tarragona	Lleida	Terres de l'Ebre	Total
Gener	198	84	86	69	13	450
Febrer	317	47	171	122	10	667
Març	180	78	105	46		409
Abril	108	76	115	73		372
Maig	84	95	101	97	1	378
Juny	202	60	85	91	1	439
Juliol	194	71	64	34		363
Agost	224	52	101	85	15	477
Setembre	132	45	72	75	26	350
Octubre	689	77	96	64	17	943
Novembre	908	87	68	113	11	1.187
Desembre	849	60	111	101	23	1.144
Total	4.085	832	1.175	970	117	7.179

Nombre de visites ateses a les dependències de l'ACC

2012: 7.179
2011: 4.481



Cal destacar que el mes de febrer van augmentar el nombre de visites a causa del tancament de la companyia aèria Spanair, i també els mesos d'octubre, novembre i desembre va haver-hi un augment significatiu de les consultes presencials a causa del cas de les reclamacions de participacions preferents contra Catalunya Caixa, ja que, atès els imports reclamats i el perfil de les persones afectades, aquestes varen preferir fer la consulta i presentar la seva reclamació de manera presencial a les oficines de l'ACC.

6.2.2. De què tracta la consulta?

D'una banda, cal destacar que la major part de les consultes són sobre temes que toquen els serveis relacionats amb els subministraments (telefonía fixa i mòbil, accés a Internet, llum, aigua, etc.), els transports (en especial, el transport aeri) i els béns i serveis de consum en general (ordinadors, electrodomèstics, vehicles, roba, reparacions a la llar o de vehicles, etc.).

D'altra banda, cal destacar l'augment de les consultes sobre serveis financers a causa del conflicte que va sorgir durant l'any 2012 relacionat amb les participacions preferents i que va afectar un gran nombre de ciutadans.

	Total
Serveis postals i comunicacions electròniques	11.083
Serveis financers	7.619
Béns de consum / Productes	6.277
Energia i aigua	4.948
Serveis de transport	3.838
Serveis generals de consum	3.323
Serveis d'oci	1.974
Articles de vestir i calçat	1.305
Altres	1.137
Salut	712
Educació	406
Articles d'oci	185
Aliments: altres	141
Aliments: fruites i hortalisses	108
Aparells elèctrics per a la cura personal	68
Articles per al manteniment i la millora de la llar	46
Aliments: pa i cereals	43
Begudes no alcohòliques	26
Aliments: carn fresca o congelada	25
Joies, plata, rellotges de paret, rellotges de polsera i accessoris	17
Articles per a la cura de nadons i nens	4
Begudes alcohòliques	3
Total general	43.290

6.2.3. Documentació gestionada

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

Queixes rebudes

Una queixa és una petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum i que, malgrat no ésser constitutius d'infracció administrativa, una vegada esmenats, poden servir per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen en el mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

Les queixes que arriben a l'ACC (458 l'any 2012) es traslladen a l'empresa per tal que les tingui en compte per millorar els serveis que ofereix als seus clients.

Organismes que han tramitat les queixes

Organisme	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
ACC Barcelona	51	43	35	44	25	12	32	12	21	31	16	17	342
ACC Tarragona	5	3	3	9	1	1		1	5	3	17	1	49
ACC Lleida	1		2	1	4	2	1	5	1	3	2	2	24
ACC Girona	1	2	1	1	4	1	1	2	2		1		16
CC Baix Empordà										1		4	5
ACC Terres de l'Ebre							1		1		3		5
CC Anoia										1	1	2	4
CC Alt Empordà											2	2	4
CC Maresme												2	2
CC Alt Urgell										1			1
CC Ripollès											1		1
CC Bages										1			1
CC Alta Ribagorça												1	1
CC Solsonès											1		1
CC Garrotxa												1	1
CC Ribera d'Ebre										1			1
Total	58	48	42	55	34	16	34	20	29	42	42	38	458

6.3. Lliurament de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia

L'ACC és l'organisme encarregat de lliurar als establiments comercials o organismes públics que ho sol·licitin el fulls oficials de reclamació/denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició del consumidors.

Cal destacar que aquest any s'han rebut un total de **3.564** sol·licituds d'exemplars de fulls per part dels establiments comercials, als quals s'han repartit un total de **156.254** exemplars.

Barcelona	Consells comarcals	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre
Peticions					
2.541	541	109	120	182	71
Exemplars					
127.804	10.182	9.863	1.980	5.375	1.320

	2011	2012
Peticions	3.657	3.564
Exemplars	215.006	156.254

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

El web de l'ACC, www.consum.cat, durant l'any 2012 ha rebut 500.257 visites.

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

Durant el mes de gener, l'ACC va estrenar nous canals de difusió a través de les xarxes socials, amb l'obertura del seu propi espai a Twitter i Facebook. Des de consum.cat es pot accedir de manera directa a aquests canals d'informació i arribar a un nombre més elevat d'usuaris, complementant l'accessibilitat de la informació i la seva difusió.

Per contribuir més a defensar els drets de les persones grans, un dels col·lectius més febles i dependents, s'han publicat recomanacions generals adreçades a aquest col·lectiu, que està especialment protegit pel Codi de consum de Catalunya.

Pel que fa a l'afectació dels consumidors que han contractat participacions preferents, s'ha publicat, per una banda, «Informació a les persones usuàries sobre les "participacions preferents" (PPR)», accessible des de l'apartat d'avisos d'aquest web, i disponible des del mes de juliol. Per una altra banda, a partir del mes d'octubre, des del mateix apartat d'avisos, s'ha incorporat informació orientada a la conciliació de casos específics que han afectat clients de Catalunya Caixa. A més a més, s'ha incorporat a l'Espai de Consumidors/es el fullet digital «Recomanacions a les persones usuàries sobre les participacions preferents», amb informació sobre què són i les mesures preventives que l'ACC aconsella prendre abans de la seva contractació.

El mes de juliol es va crear una nova pàgina que conté els convenis que cal publicar d'acord amb la **Instrucció de 6 de març de 2012** de la Secretaria General del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.

A l'Espai d'Empreses s'han incorporat les campanyes d'inspecció corresponents a l'exercici 2012.

Durant el transcurs de l'any, a través de consum.cat s'han donat a conèixer a la ciutadania les diverses actuacions de difusió de l'ACC (les exposicions itinerants «Punt de Trobada», «ConsumIN - La nostra força» i «ConsumIN - Joves», programes de ràdio, activitats de formació, jornades i xerrades, assistència a fires, super3, Saló de la Infància, «Posa't la gorra»...). També s'han donat a conèixer les notícies, avisos i alertes del moment.

7

Formació

- 7.1. Formació en matèria de consum al personal propi i extern
- 7.2. Formació al personal adscrit a l'Agència Catalana del Consum
- 7.3. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

7.1. Formació en matèria de consum al personal propi i extern

a) La Secció de Formació i Educació de l'Agència Catalana del Consum (ACC) té, entre d'altres, les funcions de dissenyar, organitzar, implementar i avaluar les activitats formatives en matèria de consum adreçades a tot el col·lectiu professional d'aquest àmbit de totes les administracions públiques i de les associacions de consumidors catalanes.

b) També du a terme la coordinació de les xerrades en matèria de consum adreçades als diferents col·lectius de persones consumidores i de professionals i titulars d'establiments comercials.

7.2. Formació al personal adscrit a l'Agència Catalana del Consum

La Secció de Formació i Educació és l'encarregada de dissenyar, desenvolupar i gestionar tota la formació del personal adscrit a l'ACC.

La formació bàsica és la que es recolza en l'interès de les persones i de l'organització a fer formació en matèries relacionades amb l'Administració i els serveis públics.

La formació d'actualització i aprofundiment és la necessària per a la millora en la prestació dels serveis.

La formació estratègica és la necessària per desenvolupar nous projectes o la formació proposada des de la direcció o altres serveis de l'agència.

Aquesta secció també actua com a interlocutora i coordinadora amb el Departament d'Empresa i Ocupació (DEMO) i l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) per tal d'ajustar l'oferta pròpia i la proposada pel Departament o l'Escola adreçada al personal, amb l'objectiu que aquets personal pugui accedir al màxim ventall de les activitats formatives que organitzen.

7.3. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

Des d'aquesta secció també es porta a terme la gestió de les xerrades en matèria de consum adreçades als diferents col·lectius de persones consumidores i de professionals i titulars d'establiments comercials. Es coordinen, entre d'altres, els aspectes relacionats amb els ponents, la difusió i els assistents.

Formació

Quadre d'activitats formatives en matèria de consum adreçades al personal propi i extern, i formació al personal adscrit a l'Agència Catalana del Consum

Dates	Curs	Cost	Hores	Aj./ OMIC	CC/ OCIC	AC	DIBA	ACC	Em- presa	Altres adm.	Total assistents
Total gener	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total febrer	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
05/03/2012	Taller presencial de llengua anglesa. Nivell bàsic (UGT)	gratuït	50					10			10
06/03/2012	Taller presencial de llengua anglesa. Nivell avançat (UGT)	gratuït	50					4			4
30/03/2012	Actualització sobre normativa de consum (DIBA)	gratuït	3	16	4	4	5	11			40
Total març	3		103	16	4	4	5	25	0	0	54
12/04/2012	Actualització sobre normativa de consum - Tarragona	gratuït	3	5	9			12			26
26/04/2012	Actualització sobre normativa de consum - Girona	gratuït	3	4	8			9			21
Total abril	2		6	9	17	0	0	21	0	0	47
03/05/2012	Actualització sobre normativa de consum - Lleida	gratuït	3	3	11			15			29
07/05/2012	Formació SIC. Mòdul inspecció	gratuït	4					11			11
08/05/2012	Formació SIC. Mòdul inspecció	gratuït	4					10			10
09/05/2012	Formació SIC. Mòdul inspecció	gratuït	4					11			11
21-29/05/2012	Curs virtual d'anglès (7 ed.)	gratuït	100					10			10
21-29/05/2012	Curs virtual d'ofimàtica (6 ed.)	gratuït	129					9			9
Total maig	17		244	3	11	0	0	66	0	0	80
22/06/2012	Actualització sobre normativa de consum (DIBA)	gratuït	3	25	8	3	4	7			47
Total juny	1		3	25	8	3	4	7	0	0	47
03-07/07/2012	Curs sobre serveis de comunicacions electròniques (INC)	gratuït	10	12	9		3	11			35
10/07/2012	Curs de digitalització de documents administratius	gratuït	5					15			15
11/07/2012	Curs de digitalització de documents administratius	gratuït	5					12			12
Total juliol	3		10	12	9		3	27			62
13-14/09/2012	Curs formació SIC. Mòdul consells comarcals (2 ed.)	gratuït	10		36						36
20-21/09/2012	Curs sobre accés de les persones consumidores a la via judicial	gratuït	8					13			13
Total setembre	3		18		36			13			49

Formació

Dates	Curs	Cost	Hores	Aj./ OMIC	CC/ OCIC	AC	DIBA	ACC	Em- presa	Altres adm.	Total assistents
02/10/2012	Curs sobre criteris per classificar les sol·licituds de consum	gratuït	4					23			23
05/10/2012	Aula d'actualització sobre normativa de consum (DIBA)	gratuït	3	17	2	3	5	6			36
8/10 al 14/11/2012	Cursos virtuals d'ofimàtica (5 ed.)	gratuït	118					13			
15/10- 23/11/2012	Cursos virtuals d'anglès (7 edicions)	gratuït	175					12			12
15-16/10/2012	Curs formació SIC: Mòdul procediment (2 ed.)	gratuït	8					28			28
23-24/10/2012	Curs sobre protecció dels consumidors davant els nous productes, serveis i modalitats de venda (INC)	gratuït	10	20	3		4	26		1	54
31/10- 15/11/2012	Curs de protocol	gratuït	15				2	27		3	32
Total octubre	13		333	37	5	3	11	135	0	4	185
08/11/2012	Sessió formativa sobre introducció de dades a empreses SIC	gratuït	2					38			38
28/11/2012	XIII Jornada tècnica sobre sistema arbitral (DIBA)	gratuït	4								36
06/11/2012- 15/01/2013	Curs reciclatge i aprofundiment	gratuït	3	4	8			9			21
Total novembre	3		41	10	2	1	2	40	2	2	95
14/12/2012	Aula d'actualització sobre normativa de consum (DIBA)	gratuït	3	22	3	4	1	7			37
18/12/2012	Curs d'higiene postural	gratuït	3					23			23
21/12/2012	Curs formació SIC. mòdul OMIC	gratuït	4	9							9
Total desembre	3		10	31	3	4	1	30	0	0	69
Total cursos	48										
Total hores lectives			768								
Totals assistents				143	95	15	26	364	2	6	688

7.1.1. Descripció de les activitats formatives en matèria de consum efectuades per personal propi i extern

23è Curs d'assistents tècnics en consum

Destinataris: totes les persones amb llicenciatura o diplomatura, que han obtingut el títol d'assistents tècnics en consum abans de l'any 2009 i que duen a terme tasques d'informació i orientació a les persones consumidores i usuàries en organismes públics de consum i en organitzacions de persones consumidores.

Objectius:

- Poder analitzar i comprendre els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.
- Conèixer les novetats legislatives sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts a les persones consumidores i usuàries assolint el reciclatge necessari per dur a terme les seves funcions.
- Aprofundir el funcionament dels mecanismes de defensa de les persones consumidores.

Dates: del 6 de novembre de 2012 fins al 4 de juny de 2013, els dimarts de 10 a 15 h.

Durada: 105 hores repartides entre teoria i pràctica en tres mòduls de 35 h cadascun, incloent-hi 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 al territori.

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: 12 d'abril a Tarragona.
26 d'abril a Girona.
3 de maig a Lleida.

Durada: 12 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre actualització normativa en matèria de consum

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: 30 de març, 22 de juny, 5 d'octubre i 14 de desembre de 2012.

Durada: 12 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

Curs sobre l'accés dels consumidors a la via judicial

Destinataris: professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les organitzacions de persones consumidores.

Objectius: conèixer com accedir a les diferents vies i procediments en la via judicial que tenen les persones consumidores i usuàries per defensar els seus drets.

Dates: 20 i 21 de setembre de 2012.

Durada: 10 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum i Diputació de Barcelona.

XIII Jornada tècnica sobre el sistema arbitral de consum

Destinataris: membres de les juntes arbitral de Catalunya i personal dels serveis públics de consum i d'associacions de consumidors.

Objectius: debatre les principals novetats del projecte de Reial decret que regula el sistema arbitral de consum.

Dates: 28 de novembre de 2012.

Durada: 4 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

Curs sobre serveis de comunicacions electròniques (serveis de telefonia i accés a Internet)

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: 3 i 5 de juliol de 2012.

Durada: 10 hores.

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

Curs sobre la protecció del consumidor davant els nous productes, serveis i modalitats de venda

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

Objectius: capacitar els assistents per 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: 23 i 24 d'octubre de 2012.

Durada: 10 hores.

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

7.2.1. Descripció de les activitats de formació bàsica i d'actualització i aprofundiment adreçades al personal adscrit a l'Agència Catalana

Curs sobre digitalització dels documents administratius: criteris a seguir per a l'optimització de la digitalització

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer els requisits de la imatge electrònica. Saber fer el procés de digitalització de documents. Conèixer com es conserven i es disposen els documents digitalitzats.

1a sessió: 10/07/2012.

2a sessió: 11/07/2012.

Durada: 5 hores cada sessió.

Organització: Agència Catalana del Consum i Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Curs virtual d'anglès

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer una o diverses competències concretes de la llengua anglesa: redacció de textos, atenció telefònica, atenció a la ciutadania, conducció de reunions i presentacions professionals.

Durada: 25 hores. Entorn virtual de formació.

Organització: Agència Catalana del Consum i Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Curs virtual d'ofimàtica

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer alguna competència digital d'acord amb els nivells C4, C6, C7 i C8 del model d'acreditació de coneixements i competències en tecnologies de la informació i la comunicació de la Generalitat de Catalunya (ACTIC).

Durada: 25 hores. Entorn virtual de formació.

Organització: Agència Catalana del Consum i Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Taller presencial de llengua anglesa, nivell bàsic

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer com presentar-se a noves persones en la llengua anglesa; explicar i demanar dades personals; parlar de costums i hàbits, de les diferents professions i tasques a la feina, dels membres de la família, de les característiques de les persones, de la rutina diària (amb adverbis de freqüència); i aprendre frases i vocabulari per fer ús de la llengua en situacions quotidiana.

Dates: curs presencial. Del 6 de març al 12 de juny de 2012.

Durada: 50 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum i UGT.

Taller presencial de llengua anglesa, nivell avançat

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer com presentar en la llengua anglesa l'organització on es treballa i explicar-hi la tasca i responsabilitat a una persona d'un altre país. Fer una presentació i parlar de tendències. Participar en reunions i discussions. Parlar per telèfon en les situacions més habituals de treball. Negociar i arribar a un acord. Aprendre nou lèxic per utilitzar en correu electrònic i millorar el nivell d'anglès escrit.

Dates: curs presencial. Del 5 de març al 13 de juny de 2012.

Durada: 50 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum i UGT.

Cursos de formació SIC

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: conèixer com s'informen els tràmits de la instrucció. Introducció de dades d'empreses. Conèixer l'inici i tramitació d'expedients: SOL, QUE, DEN, REC, en el programa SIC adreçat a consells comarcals i ajuntaments.

Mòdul Inspecció:

Dates: 7, 8 i 9 de maig de 2012.

Durada: 12 hores.

Mòdul Procediment:

Dates: 15 i 16 d'octubre de 2012.

Durada: 8 hores.

Mòdul consells comarcals:

Dates: 13, 14, 17 i 18 de setembre de 2012.

Durada: 10 hores.

Mòdul introducció de dades de les empreses:

Data: 8 de novembre de 2012.

Durada: 2 hores.

Mòdul OMICS:

Dates: 21 de desembre de 2012.

Durada: 4 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre criteris de classificació de les sol·licituds de consum

Destinataris: personal administratiu de l'Agència Catalana del consum.

Objectius: l'objectiu d'aquesta formació es dotar el personal auxiliar/administratiu que entra els expedients al SIC en la fase inicial d'informació de coneixements sobre competències territorials i materials i documentació necessària per tal que puguin arxivar o traslladar molts expedients directament a les unitats competents. La idea és que el personal tècnic de cada unitat d'informació no hagi de comprovar tot el que arriba a l'ACC, sinó només els casos complicats o dubtosos per al personal administratiu.

Data: 2 d'octubre de 2012.

Durada: 4 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre protocol

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del consum i del Departament d'Empresa i Ocupació que redacti.

Objectius: conèixer els conceptes claus de protocol aplicables en l'àmbit de l'Administració. Aprendre a comunicar-se adequadament, tant a nivell intern com extern en situacions de reserva i de complexitat en el desenvolupament de les tasques. Saber aplicar correctament les pautes per resoldre situacions simples de protocol.

Dates: 31 d'octubre, 5 i 15 de novembre de 2012.

Durada: 12 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre higiene postural

Destinataris: personal de l'Agència Catalana del consum que utilitzen el SIC i personal del Departament d'Empresa i Ocupació i de l'Agència Catalana del consum amb problemes osteomusculars i/o que tinguin interès per aquest tema.

Objectius: aprendre d'una forma lògica les postures que cal adoptar per realitzar esforços i moviments quotidians, de forma que la càrrega per a la nostre columna, articulacions i músculs sigui la menor possible. Com mantenir cert grau d'activitat física i hàbits de vida saludables en la vida diària.

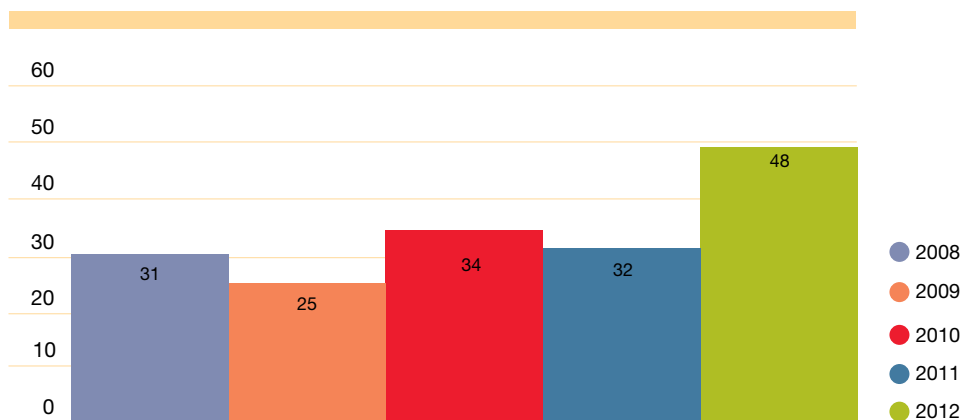
Data: 18 de desembre de 2011.

Durada: 3,5 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum i l'Àrea de Prevenció de Riscos Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació.

Quadres comparatius del nombre, hores lectives i assistents dels cursos organitzats entre els anys 2008 i 2012:

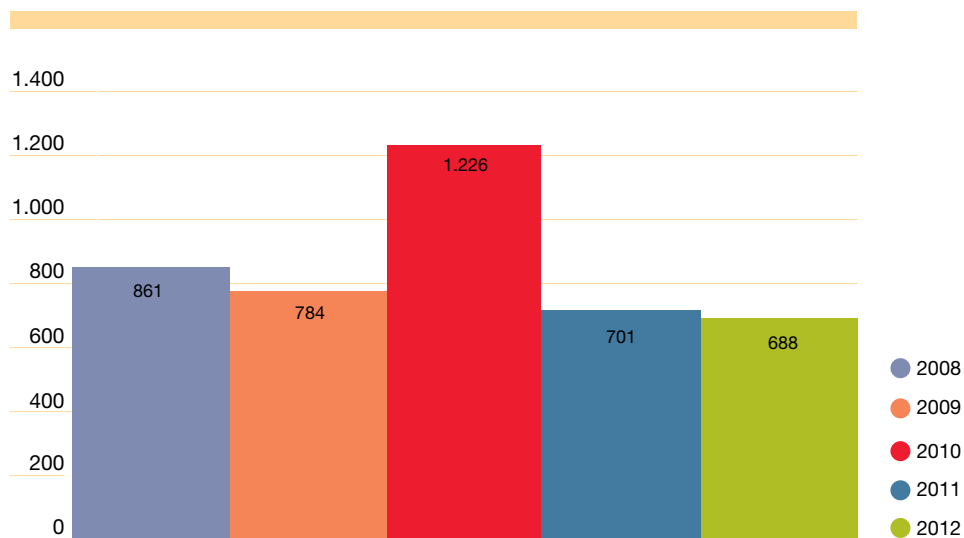
Nombre de cursos

Cursos organitzats per l'ACC. 2008-2012

Formació

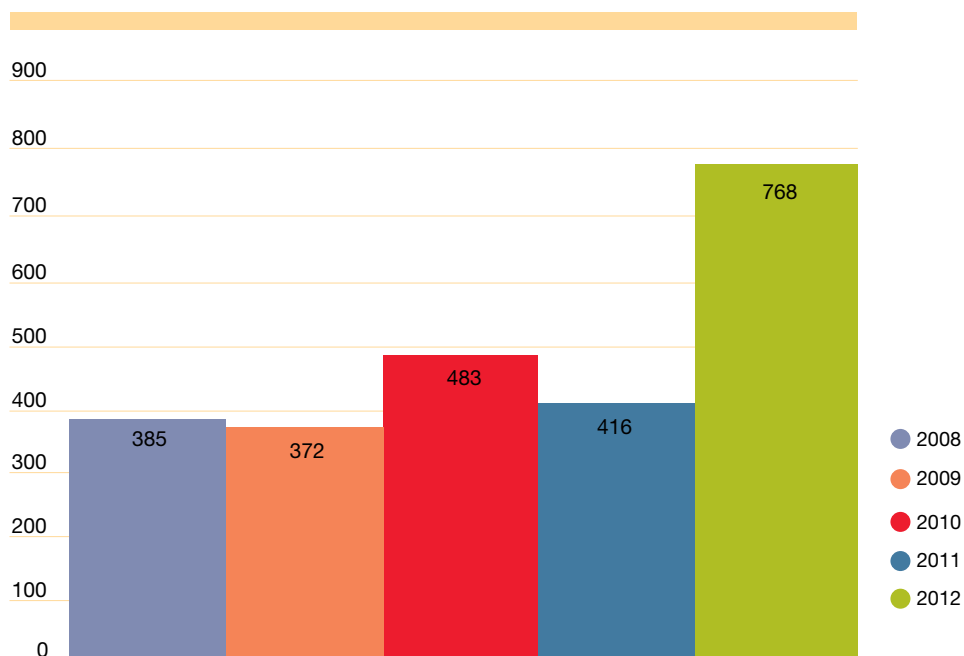
Nombre d'assistents

Assistents cursos. 2008-2012



Nombre d'hores lectives

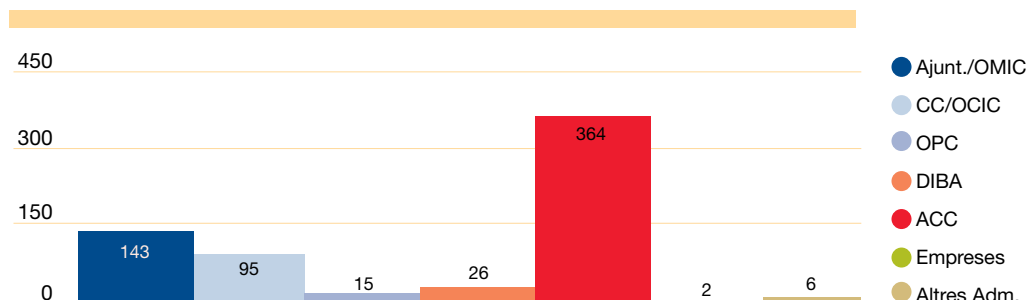
Hores lectives. 2008-2012



Formació

Persones inscrites, segons el tipus d'entitat d'origen

Persones inscrites per tipus d'entitat. Any 2012



7.4. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

L'Agència Catalana del Consum realitza diverses activitats formatives:

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

Seguint amb el criteri de descentralització que es va iniciar l'any 2008 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.

Quadre de les xerrades realitzades l'any 2012 dirigides a persones consumidores

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Ponent	Hores	Destinatari	Assistents
29/02/12	Casal de gent gran de la Barceloneta	Biblioteca La Fraternitat	Barcelona	Xerrada sobre la gent gran com a persones consumidores	Mercè Casas	1,5	Gent gran	9
05/03/12	CC de l'Alt Empordà	Càritas Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Xavier Nieto	1,5	Dones immigrants	30
06/03/12	CC de l'Alt Camp	Casa de cultura	Valls	Xerrada sobre les participacions preferents	Lourdes Quintero	1	Usuaris	200
07/03/12	CC de l'Alt Empordà	Càritas Figueres	Figueres	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Francesca Falcó	1	Immigrants	25
13/03/12	CC de l'Alt Empordà	Llar del Jubilat	Castelló d'Empúries	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Francesca Falcó	1	Gent gran	18

Formació

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Ponent	Hores	Destinataris	Assistents
30/03/12	Plataforma d'afectats per les participacions preferents a Girona	Centre cívic Tueda	Sant Feliu de Guíxols	Drets dels usuaris de bancs i caixes	Xavier Nieto	1,5	Consumidors de bancs i caixes	31
12/04/12	CC de la Terra Alta	Centre Polivalent	El Pinell del Brai	Els drets dels consumidors i usuaris	Josep Ramon Clua i Urgel	1	Associació dones, casal d'avis	0
13/04/12	Plataforma d'afectats per les participacions preferents a Girona	Centre cívic Creu de la Mà	Figueres	Xerrada informativa sobre les participacions preferents	Xavier Nieto	2	Usuaris de serveis financers	60
17/04/12	Plataforma d'afectats per les participacions preferents a Girona	Casa de cultura de Girona	Girona	Xerrada informativa sobre les participacions preferents	Xavier Nieto	2	Usuaris de serveis financers	32
18/04/12	CC de l'Alt Empordà	Casal Llersenc de la gent gran	Llers	Aspectes quotidians de consum: drets i deures	Francesca Falcó	1	Gent gran	20
24/04/12	Plataforma d'afectats per les participacions preferents a Girona	CC del Ripollès	Ripoll	Xerrada informativa sobre les participacions preferents	Xavier Nieto	2	Usuaris de serveis financers	12
27/04/12	OCIC del Priorat	Pl. de la Quartera, 1	Falset	Participacions preferents	ADICAE	2,5	Gent gran	63
02/05/12	CC del Pallars Jussà	Centre de formació d'adults, Conca de Tremp, 5	Tremp	Consells bàsics de consum: Garanties, telefonia, comerç electrònic	Elena Caballero	1	Alumnes del centre	12
03/05/12	Plataforma d'afectats per les participacions preferents a Girona	Casa de la cultura de Lloret de Mar	Lloret de Mar	Xerrada informativa sobre les participacions preferents	Xavier Nieto	2	Usuaris de serveis financers	58
12/06/12	CC del Baix Empordà	Centre cívic Ca la Rafaela	Castell d'Aro	La gent gran com a persones consumidores i usuàries	Neus Aijon	1	Gent gran	42
13/06/02	OCIC Maresme i OMIC Montgat	Casal d'avis	Mongat	Telefonia mòbil: tarifes i reclamacions	Olga Safont	1,3	Persones grans	30
20/09/12	Ajuntament i OMIC de Mollet del Vallès i DIBA	Centre cultural la Marineta	Mollet del Vallès	Els productes financers d'alt risc i la inversió dels estalvis	Jordi Torruella	1	Públic general i afectats	90

Formació

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Ponent	Hores	Destinataris	Assistents	
15/10/12	Unió de Consumidors de Catalunya i DIBA	Rambla Santa Mónica, 10	Barcelona	Jornada de Consum: Una mirada a l'essencial de les telecomunicacions	Alfons Conesa	2	Públic en general	15	
16/10/12	CC de l'Anoia	Museu de la Pell d'Igualada	Igualada	Participacions preferents: si en teniu, què podeu fer?	Tècnic d'ADICAE	1	Persones afectades	204	
19/10/12	Ajuntament de Girona	Centre cívic Sant Narcís	Girona	Xerrada sobre les participacions preferents	Xavier Nieto	2	Persones afectades	55	
24/10/12	Ajuntament de Tona	Sala de plens de l'Ajuntament	Tona	Consum responsable i sostenible	Alfons Conesa / Rosario Arcas	1	Consumidors	0	
07/11/12	OCIC de l'Alt Camp	Sala d'actes CC Alt Camp. C. Mossèn Martí, 3	Valls	Xerrada informativa per donar a conèixer l'acord amb CaixaBank	Àlex Dauden ADICAE	1	Afectats per les participacions preferents de CaixaBank	86	
12/11/12	Associació Alba	Can Aleix (associació)	Tàrraga	Gestió econòmica, personal i domèstica.	Mercè Querol	2 Matí	Treballadors de l'Associació Alba	13	
14/11/12	Associació Alba	Can Aleix (associació)	Tàrraga	Gestió econòmica, personal i domèstica.	Mercè Querol	2 tarda	Treballadors de l'Associació Alba	10	
28/11/12	Consell Comarcal del Gironès	Plaça Renaixença	Sarrià de Ter	Drets i deures dels consumidors: casos habituals.	Gloria Espinar	1	Consumidors	25	
29/11/12	CAP Balsareny	Llar d'infants de Balsareny	Balsareny	Xerrada sobre joguines segures	Rosario Arcas	2	Pares i mares d'infants de 0 a 12 anys	6	
29/11/12	Ajuntament de Rubí	Edifici Rubí+D Rambleta Joan Miró, s/n	Rubí	El qui, què i com del consum	Albert Melià	1,3	Consumidors	40	
29/11/12	Ajuntament de Tàrraga	Ajuntament de Tàrraga	Tàrraga	Xerrada sobre consum	Mercè Querol	2 h	Persones grans	16	
14/12/12	Consorci de Normalització Lingüística	D. G. Joventut. Calàbria, 147	Barcelona	Exposició del Codi de consum	Josep Martí	2h	Directors i personal tècnic del CPNL	8	
						Hores	33,3	Assistents	1.210
								Total sessions	30

Quadre de les xerrades realitzades l'any 2012 dirigides als agents econòmics

* Dades facilitades pels organismes col·laboradors.

Data	Entitat col·laboradora	Localitat	Lloc	Tema	Ponent	Hores	Destinatari	Assistents
29/02/12	PIMEC	Sant Cugat del Vallès	Sant Cugat del Vallès	Xerrada sobre el Codi de consum	Alfons Conesa	1	Comerciants	Anul·lada
29/02/12	CC de l'Alt Empordà Asso- ciació Alt Empordà Turisme	Figueres	CC de l'Alt Empordà	Principals novetats del nou Codi de consum de Catalunya. Sistema arbitral de consum	Francesca Falcó	1	Membres de l'Associació Alt Empordà Turisme i empresaris del sector turístic	12
01/03/12	CC del Solsonès	Solsona	CC del Solsonès	La normativa de consum en establiments de restauració	Tate Angrill	2	Bars i restaurants	15
01/03/12	CC del Solsonès	Solsona	CC del Solsonès	Foment de l'arbitratge	Tate Angrill	2	Bars i restaurants	15
05/03/12	CC del Solsonès	Solsona	CC del Solsonès	La normativa de consum en establiments de restauració	Tate Angrill	2	Bars i restaurants	15
05/03/12	CC del Solsonès	Solsona	CC del Solsonès	Foment de l'arbitratge	Tate Angrill	2	Bars i restaurants	15
19/03/12	CC del Pla de l'Estany	Banyoles	Museu Darder. Banyoles	Xerrada sobre el Codi de consum	Joan Surós	1	Comerciants i botiguers	25
20/03/12	PIMEC	Sant Cugat del Vallès	Sant Cugat del Vallès	Xerrada sobre el Codi de consum	Alfons Conesa	1	Comerciants	25
28/03/12	CC de l'Alt Urgell	La Seu d'Urgell	Telecentre de l'Alt Urgell	Reclamació/denúncia de Consum. La Junta Arbitral de Consum. Els arbitratges. La normativa bàsica de consum	Silvia Parramon	1	Empreses de nova creació. (Matí)	7
28/03/12	CC de l'Alt Urgell	La Seu d'Urgell	Telecentre de l'Alt Urgell	Reclamació/denúncia de Consum. La Junta Arbitral de Consum. Els arbitratges. La normativa bàsica de consum	Silvia Parramon	1	Empreses de nova creació. (Tarda)	3
02/04/12	CC del Pla de l'Estany	Banyoles	Museu Darder. Banyoles	Xerrada sobre el Codi de consum	Albert Melià	1	Perruqueries i estètica	13
16/04/12	CC del Gironès	C. Bòbiles, 9	Celrà	Novetats del Codi de consum: inspecció	Xavier Nieto	1,5	Comerciants	9
17/04/12	CC de la Garrotxa	MPC d'Olot	Olot	El Codi de consum i els establiments comercials	Joan Surós	1	Comerciants	15
18/04/12	CC del Solsonès	Solsona	Sala gòtica del CC del Solsonès	Xerrada sobre el nou Codi de consum	Mercè Querol		Col·lectius empresarials	12

Formació

Data	Entitat col·laboradora	Localitat	Lloc	Tema	Ponent	Hores	Destinatari	Assistents
25/04/12	CC de l'Alt Empordà i ACC	L'Escala	Sala d'exposicions de l'Ajuntament de l'Escala	Principals novetats del nou Codi de consum de Catalunya. Sistema arbitral de consum	Francesca Falcó	1	UBET. Restauració	12
30/04/12	CC Pla de l'Estany		Museu Darder. Banyoles	Xerrada sobre el Codi de consum	Anul·lada	0	Gestories	0
05/05/12	CC del Pallars Jussà	Tremp	48a Fira de Primavera	Informació de consum	Elena Caballero	4	Empreses	35
06/05/12	CC del Pallars Jussà	Tremp	48a Fira de Primavera	Informació de consum	Elena Caballero	4	Empreses	44
06/06/12	CC de l'Alt Empordà i ACC	Figueres	CC de l'Alt Empordà	Principals obligacions en matèria de protecció de dades	Eulàlia Marquez	1	Associació d'empreses i establiments turístics	20
16/06/12	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	4a Fira Promofarma	Informació bàsica de consum	Elena Caballero	4	Visitants de la fira i empreses participants	47
17/06/12	CC del Pallars Jussà	La Pobla de Segur	4a Fira Promofarma	Informació bàsica de consum	Elena Caballero	4	Visitants de la fira i empreses participants	52
21/06/12	Ajuntament de Rubí	Auditori, edifici I+D	Rubí	Xerrada sobre el Codi de consum	Albert Melià	1	Empreses de serveis	18
08/10/12	CC del Baix Ebre	El Perelló	Escoles velles	El Codi de consum de Catalunya: requisits generals	Raquel Ripollés	1	Comerciants del Perelló	15
16/10/12	Gremi de Comerç d'electrodomèstics	Sabadell	Gran hotel Verdi	Codi de consum: conceptes bàsics	Alfons Conesa	1	Comerciants d'electrodomèstics	17
06/11/12	Unió de Pagesos de Catalunya	Barcelona	Casa de cultura	Obligacions que preveu el Codi de consum en la venda de productes agroalimentaris	Jordi Travé	2,5	Personal tècnic i quadre sindicals de la Unió de Pagesos	30
09/11/12	CC de l'Alt Empordà - Col·legi i Associació d'Agents Immobiliaris. Girona	Empuriabrava. Castelló d'Empúries	Centre cívic. Empuriabrava	El Codi de consum i la prestació de serveis immobiliaris	Joan Suròs	2,5	Agents immobiliaris del municipi	20
22/11/12	PIMEC-ACC	Casa de cultura les Bernardes (Salt)	Salt	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Xavier Nieto	1,5	Comerciants	35
22/11/12	CC de la Segarra	Cervera	CC de la Segarra	Com s'han de gestionar les queixes i reclamacions dels clients. Sistema arbitral de consum	Mercè Querol	anul·lada	Empreses i comerciants	12

Formació

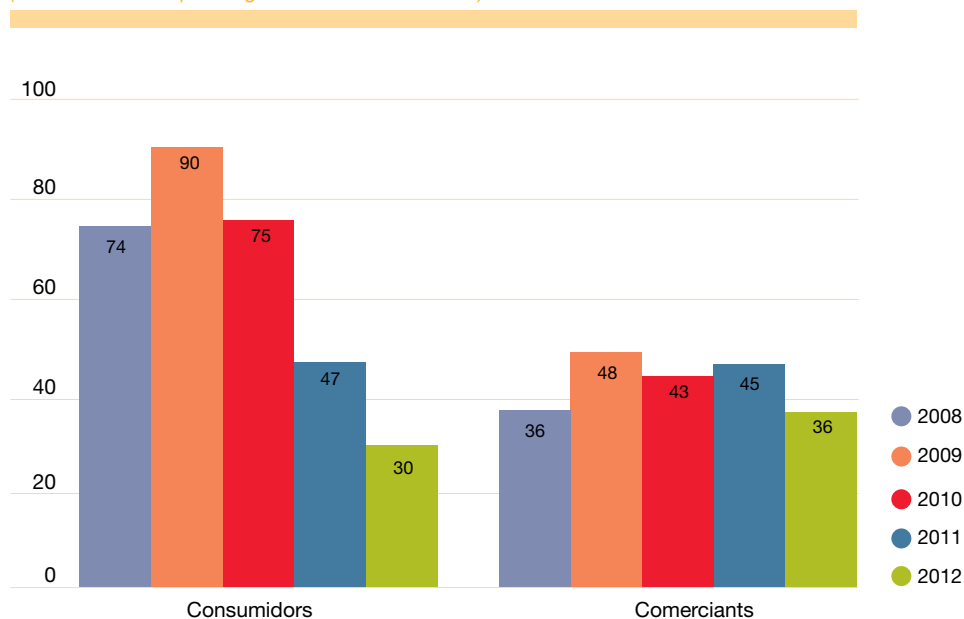
Data	Entitat col·laboradora	Localitat	Lloc	Tema	Ponent	Hores	Destinatari	Assistents	
10/12/12	Associació deth Comerç de Vielha e Mijaran i Lleida PIMEC Comerç	Vielha	Conselh Generau d'Aran	Conèixer l'actualitat normativa en matèria de consum	Mercè Querol	1	Comerciants	18	
13/12/12	Ajuntament de Verges	Verges	Sala de plens de l'Ajuntament de Verges	Jornades de Comerç i Consum. Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Xavier Nieto	1, 5	Comerciants	12	
13/12/12	PIMEC Comerç	L'Atmella de Mar	Patronat de Turisme	Jornades de Comerç i Consum. Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Judith Pujol	2	Comerciants de l'Atmetlla de Mar	12	
18/12/12	PIMEC Comerç	Barcelona	Sala del gremi de tintorers i Bugaders	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Quim Bernat	1	Tintorers	25	
18/12/12	PIMEC Comerç i Unió de Botiguers i Comerciants de Montmeló	Montmeló	Centre de formació i recursos G2M	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Albert Melià	1	Botiguers i comerciants de Montmeló	15	
20/12/12	PIMEC Comerç i ACC	Tarragona	Associació de Comerciants de la Zona Alta Tarragona	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Badain Solans	1	Botiguers i comerciants part Alta Tarragona	14	
20/12/12	PIMEC Comerç i CC del Priorat	Falset	Associació de Comerciants de Falset	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Sra. Silvia Argilès	1	Botiguers i comerciants	12	
27/12/12	PIMEC-UBIC Montblanc	Montblanc	UBIC de Montblanc	Drets i deures dels consumidors i els comerciants en el comerç català	Laura Contijoc	1	Botiguers i comerciants	10	
						Hores	49	Assistents	671
								Totals Sessions	36

En aquest quadre, hi ha marcats en color taronja les xerrades específiques del Codi de consum destinades a empreses, per donar a conèixer les seves obligacions, en l'àmbit del consum, amb les novetats i canvis més rellevants arran de l'aprovació del Codi de consum de Catalunya.

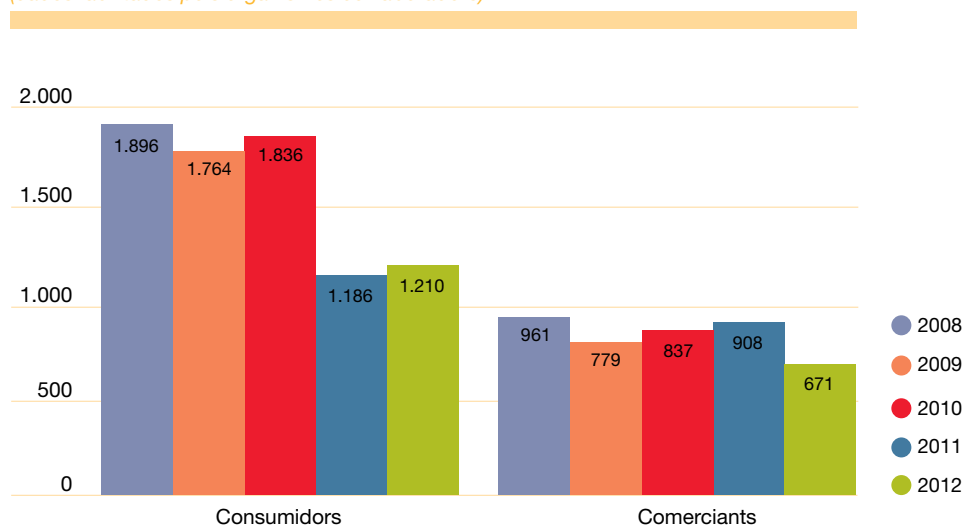
Formació

Gràfics comparatius:

1. Nombre de xerrades organitzades adreçades a cada col·lectiu.

Sessions organitzades. 2008-2012*(dades facilitades pels organismes col·laboradors)*

2. Nombre de persones que han assistit a les xerrades.

Assistents a les xerrades. 2008-2012*(dades facilitades pels organismes col·laboradors)*

8

Educació del Consumidor: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2011 - 2012)

8.1. Educació

8.2. Recerca

8.3. Innovació



8.1. Educació

Educació del consumidor

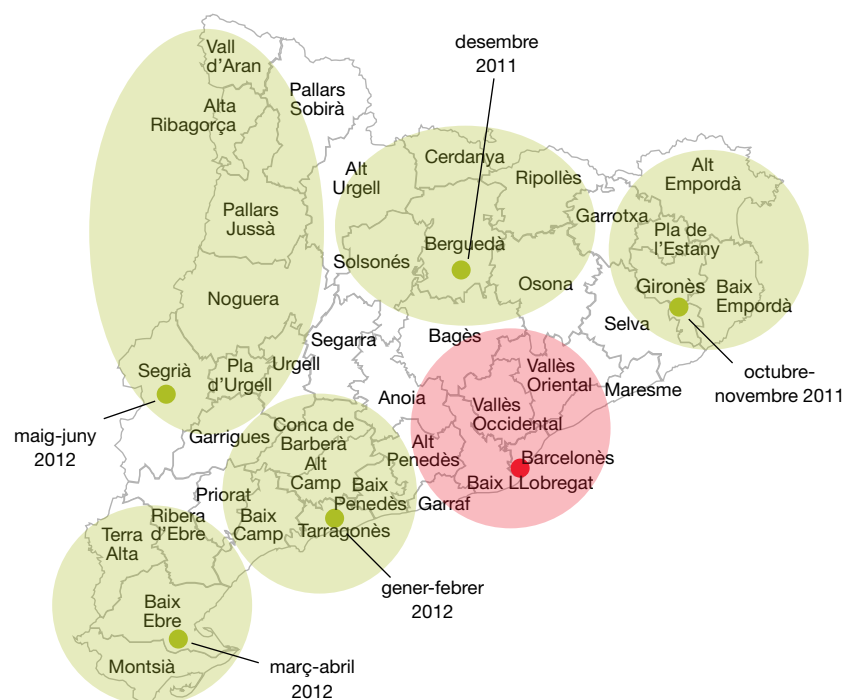
Des de l'entrada en vigor del Codi de consum de Catalunya, l'Agència Catalana del Consum disposa d'un centre permanent d'educació en consum, les tasques del qual desenvolupa l'Escola del Consum de Catalunya (ECC). Hi ha una seu permanent a Barcelona i, des de l'inici del curs escolar 2005-2006, una seu 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 en un radi de 50 quilòmetres de Barcelona. Paral·lelament, la seu territorial es desplaça i fa tallers a la resta de Catalunya.

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

Desplaçaments de la seu territorial de l'ECC. Curs 2011-2012



Durant el curs escolar 2011-2012, un equip d'educadors s'ha desplaçat per les comarques següents:

**Escola del Consum de Catalunya. Seu Territorial.
Curs escolar 2011-2012**

Ordre	Localitat	Estada
1	Gironès	Octubre-novembre
	Alt Empordà	
	Baix Empordà	
	Garrotxa	
2	Selva	Desembre
	Berguedà	
	Solsonès	
3	Tarragonès	Gener-febrer
	Baix Penedès	
	Alt Camp	
4	Baix Camp	Març-abril
	Baix Ebre	
	Terra Alta	
5	Ribera d'Ebre	Maig-juny
	Segrià	
	Urgell	
	Noguera	
	Alt Urgell	

8.1.2. Destinataris del curs escolar 2011-2012

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 2011-2012

Pel que fa a l'**oferta educativa**, durant el curs 2011-2012 s'han ofert 6 tallers per a educació primària; 9 tallers específics i 4 globals per a educació secundària; i 1 taller global i 4 específics per a educació especial. Així, doncs, els tallers oferts són els següents:

Educació primària. Tallers globals

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

Educació secundària, batxillerat i cicles formatius. Tallers globals

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

Educació secundària, batxillerat i cicles formatius. Tallers específics

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

Educació especial. Taller global

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

Educació especial. Tallers específics

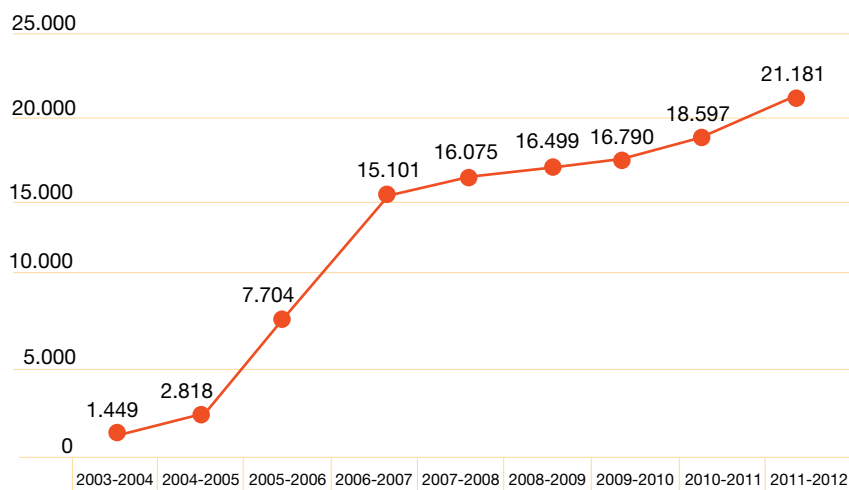
- “A casa, on es troba l'accident?” (Seguretat a la llar)
- “Com sé què compro?” El procés de compra dels aliments (Mercat)
- “Em serveixen els serveis?” Contractació i ús (Serveis)
- “Missatges o missatgers?” La publicitat i els suports publicitaris (Publicitat)

8.1.4. Participació

Dades totals d'alumnes

Evolució del nombre d'alumnes a l'ECC

Total 116.181

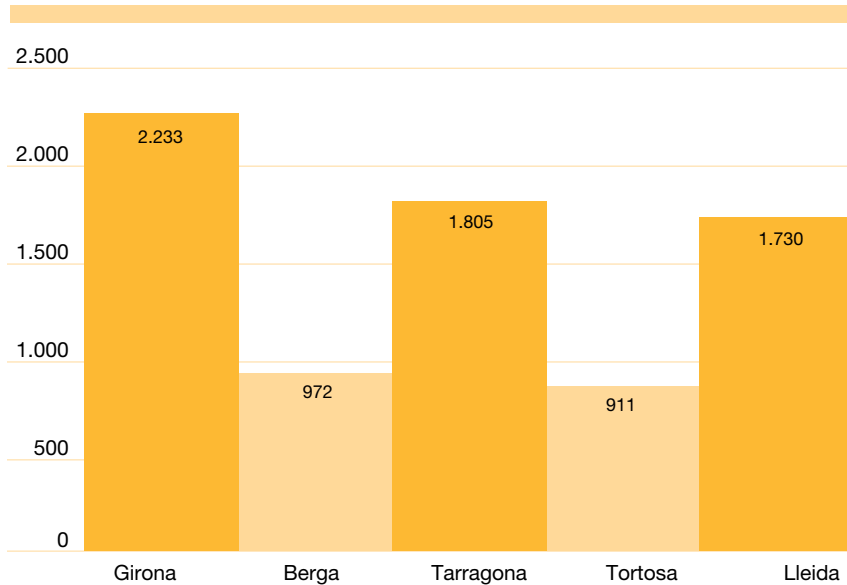


Les dades anteriors desglossades per seu central i seu territorial, queden de la manera següent:

Curs	03-04	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12
Alumnes Barcelona	1.449	2.818	3.762	11.180	9.472	10.318	10.771	12.036	13.556
Alumnes territori			3.942	3.921	6.603	6.181	6.019	6.538	7.625
Total alumnes ECC	1.449	2.818	7.704	15.101	16.075	16.499	16.790	18.574	21.181

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:

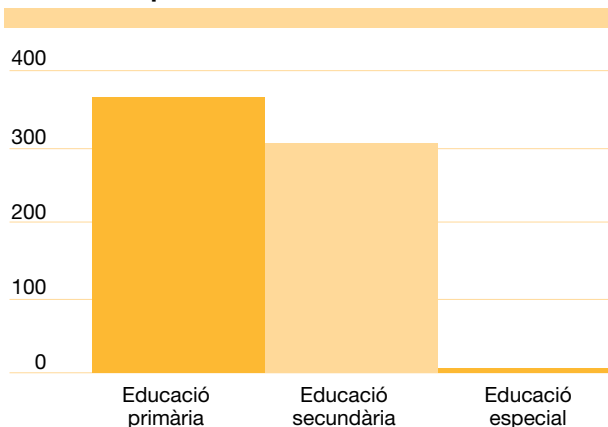
Total d'alumnes per seus. Curs 2011-2012



8.1.5. Tallers realitzats durant el curs 2011-2012

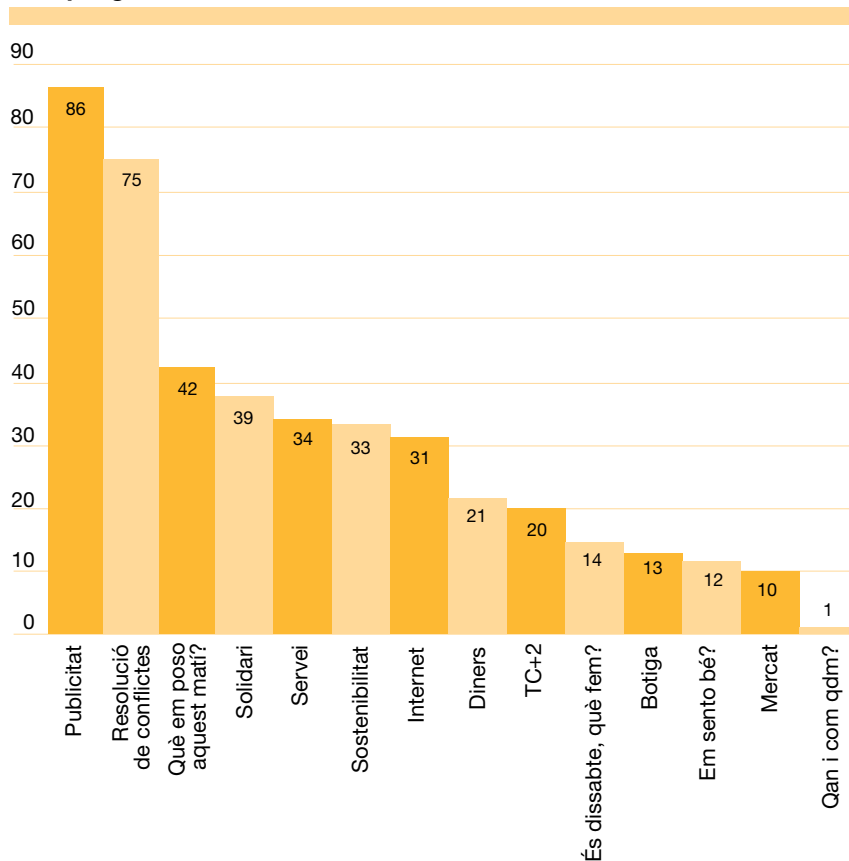
Pel que fa als tallers, les xifres són les següents:

Total tallers per nivell educatiu. Curs 2011-2012



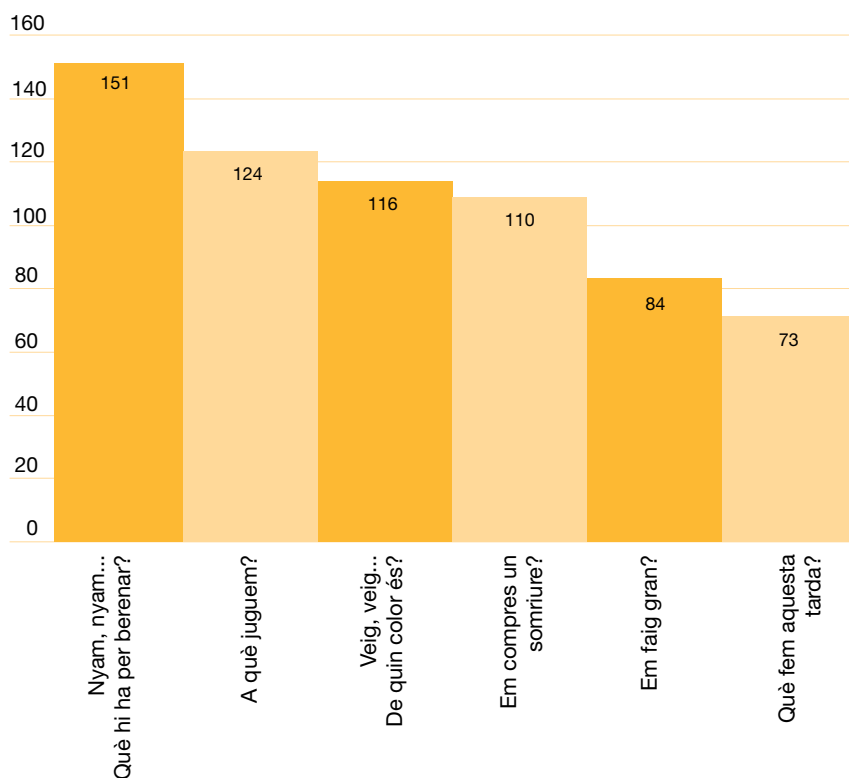
Pel que fa a l'educació secundària, el taller més demanat continua sent el de publicitat. I entre els tallers globals, el taller més demanat continua sent «Què em poso aquest matí?».

Rànquing de tallers d'educació secundària. Curs 2011-2012



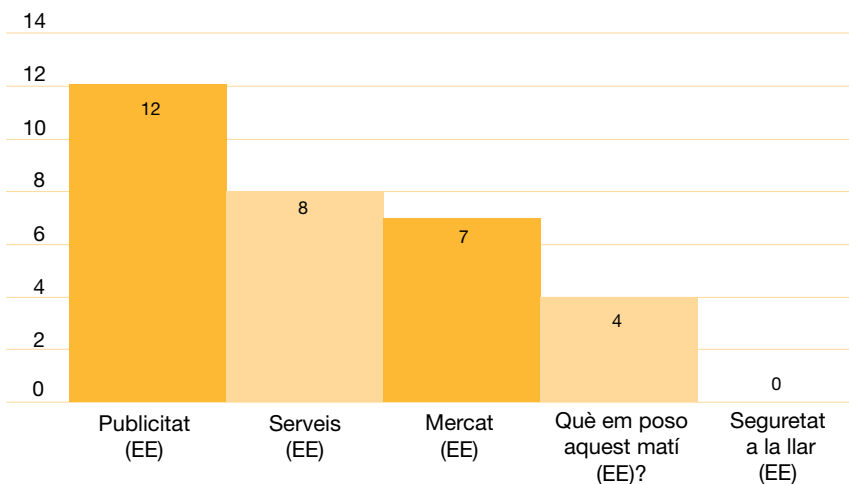
Segons els tallers triats, podem veure que a educació primària, majoritàriament els mestres han triat el taller «Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?», corresponent al cicle inicial, és a dir, per a infants d'entre 6 i 7 anys.

Rànquing de tallers d'educació primària. Curs 2011-2012



A l'educació especial, les preferències han invertit totalment la tendència, ja que s'han demanat de manera majoritària tallers específics, per davant del global, i el taller «Què em poso aquest matí? (EE)» ha passat del primer lloc al darrer, deixant pas al de la publicitat:

Rànquing de tallers d'educació especial. Curs 2011-2012



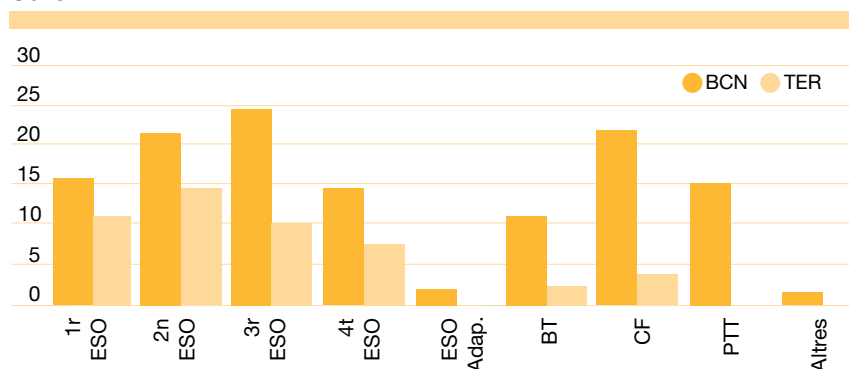
8.1.6. Valoracions del professorat sobre l'ECC del curs 2011-2012

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

Pel que fa a **educació secundària**:

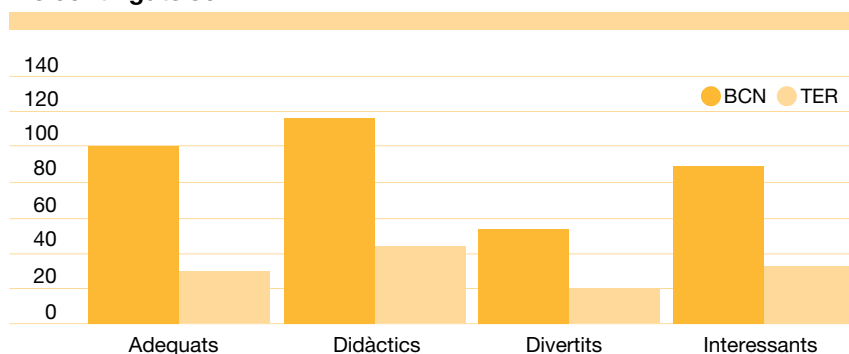
- A la seu central, el curs majoritari és 3r d'ESO i a la seu territorial és 4t d'ESO.

Curs



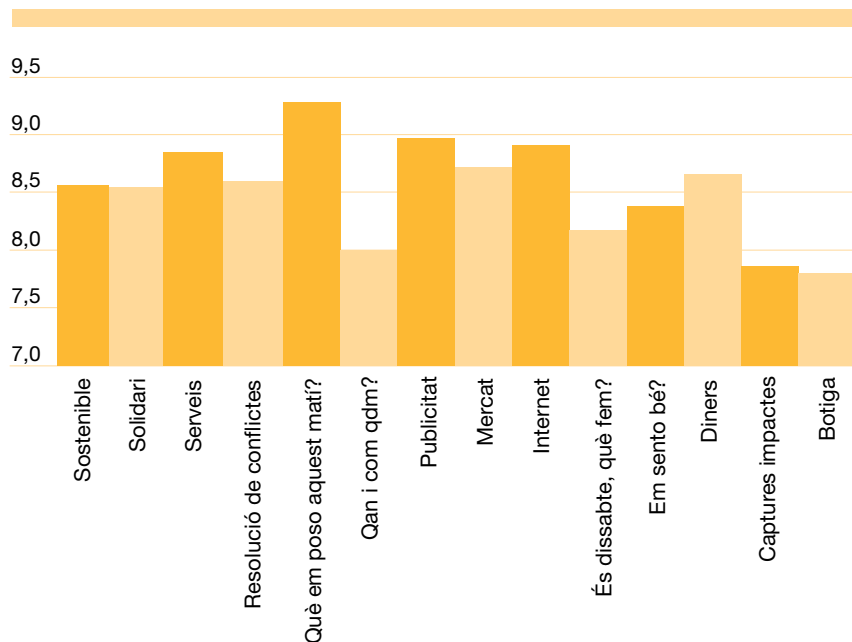
- El qualificatiu que més utilitza el professorat per valorar els tallers és el de *didàctic*, però també utilitza molt els de: *divertit*, *interessant* i *adequat*.

Els continguts són...



- Amb relació a 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 del de publicitat i després Internet.

Nota tallers de secundària. Curs 2011-2012

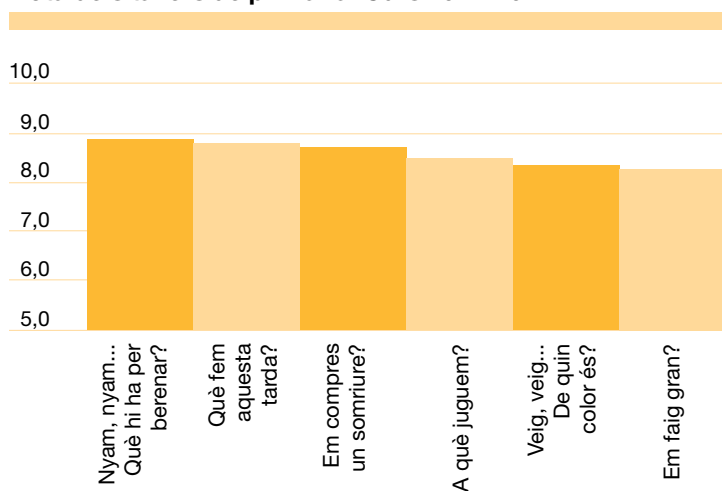


- El taller que més s'ha fet és el de publicitat, seguit del de resolució de conflictes, tot i que ja ha deixat de ser obligatori.
- La nota global que li han posat a l'ECC ha estat un 8,8, dues dècimes més que el curs anterior.

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

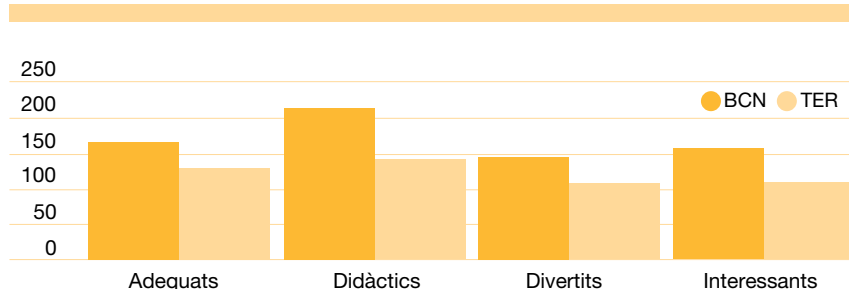
- La nota que li han posat a l'ECC ha estat un 8,6, la qual cosa significa un punt més que l'any anterior.
- Si analitzem els tallers d'un en un, el que té la nota més alta és «Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?», amb un 8,8, i el que té la més baixa és «Em faig gran?», amb un 8,3; és a dir, tots es mantenen en valors entre el 8 i el 9.

Nota dels tallers de primària. Curs 2011-2012



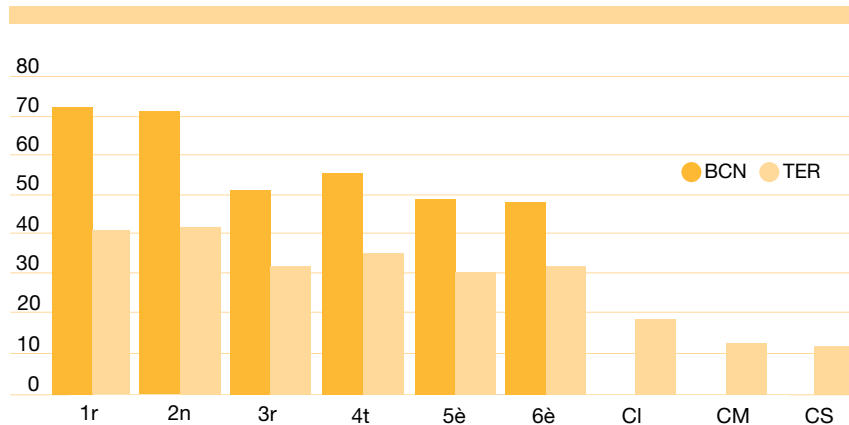
- Els continguts són considerats, en primer lloc, *didàctics*, després *adequats*, *interessants* i *divertits*.

Els continguts són...



- El curs d'educació primària per al qual s'han demanat més tallers ha estat el 2n, amb una sessió més que el 1r curs:

Curs



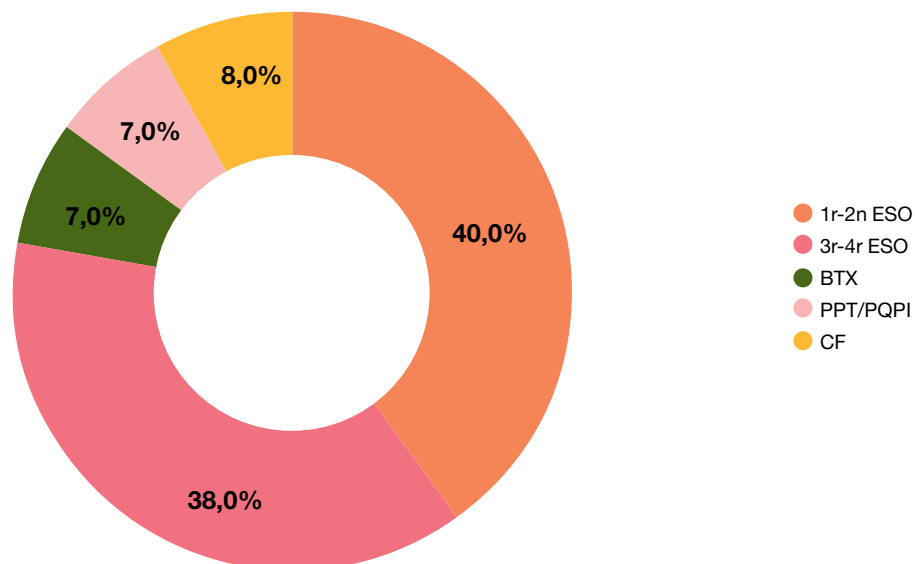
- I el taller que més vegades s'ha fet és «Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?».

8.1.7. Avaluació dels alumnes de secundària del curs escolar 2011-2012

També es dona un qüestionari a un nombre representatiu dels alumnes de secundària, en aquest cas ha estat de 1.104 alumnes.

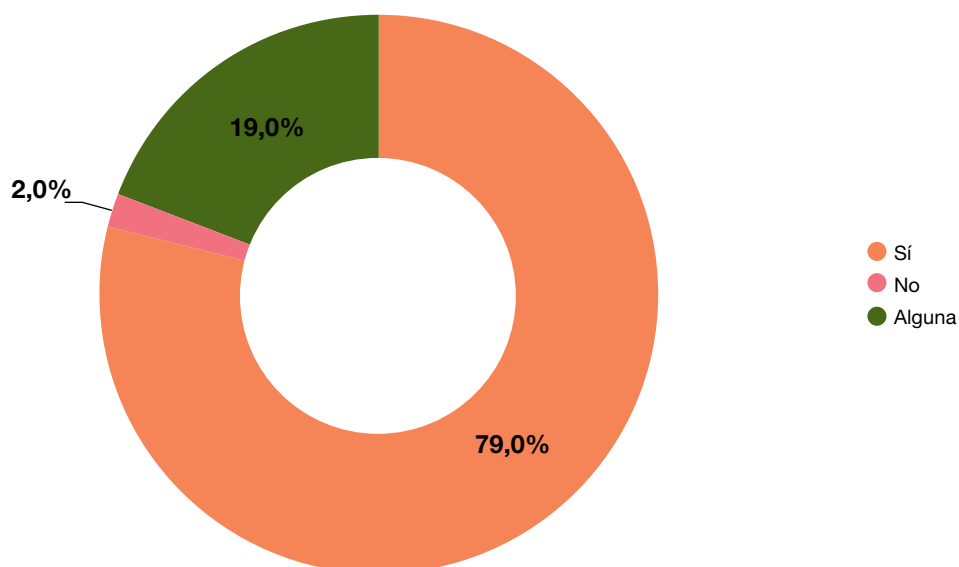
- Segons el curs, els alumnes es distribueixen de la manera següent:

Curs



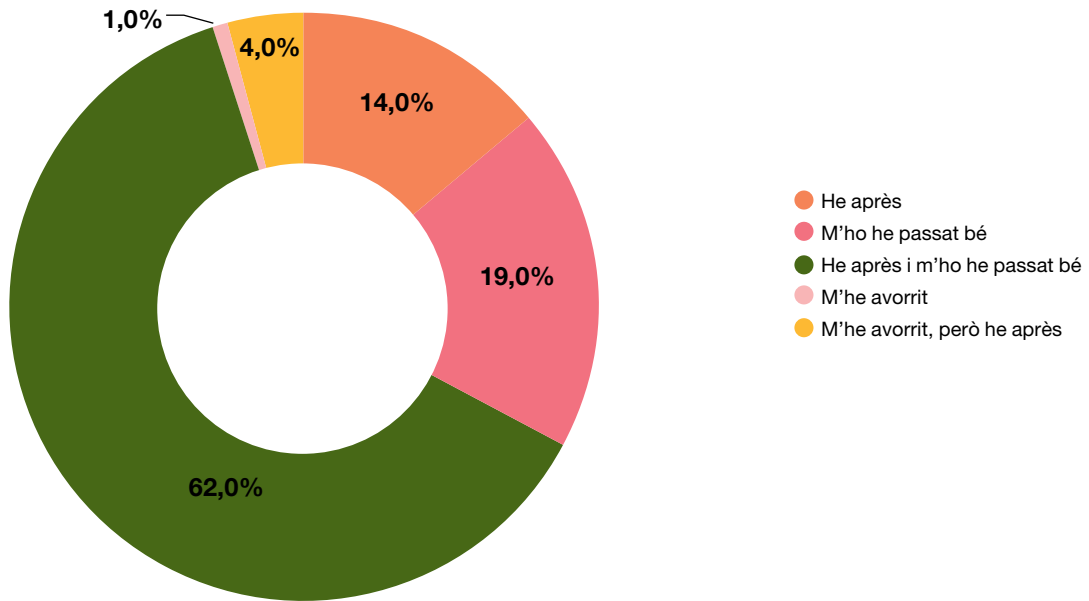
- Quan se'ls pregunta si han après coses noves en la visita a l'ECC, contesten majoritàriament que sí:

Has après coses noves?



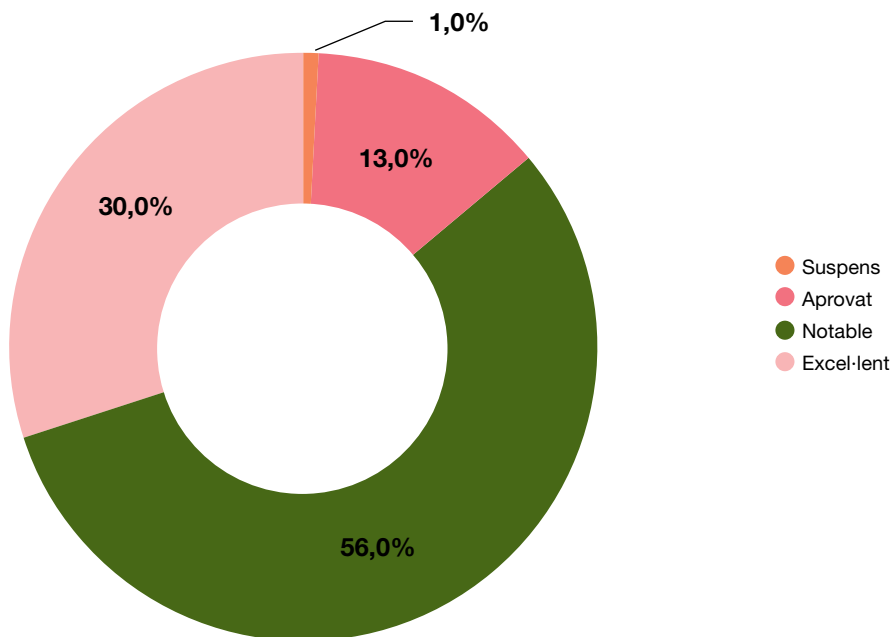
- Quan se'ls pregunta què els ha semblat i com s'ho han passat, dues terceres parts diuen que han après i que s'han divertit:

Què t'ha semblat la visita a l'ECC?



- Finalment, la nota majoritària amb què 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 AMPA o d'altres col·lectius

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

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

Aquest curs s'ha posat en marxa un nou tipus de xerrada en què intervenen també els infants. Està adreçada a pares i mares amb fills de 5 a 7 anys. El seu títol és «Ens familiaritzem amb la publicitat?». Els temes de la xerrada que es poden triar són:

a. Compra-m'ho!

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

b. Jugar o consumir jocs?

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

Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar entorn de qüestions com ara: Sempre necessitem joguines per jugar? Hi ha jocs que s'avorreixen al cap d'uns dies i jocs que duren sempre? Quines competències desenvolupa en els meus fills un joc de construcció o una botigueta? Com sé que compro una joguina segura i adequada als meus fills?

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

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

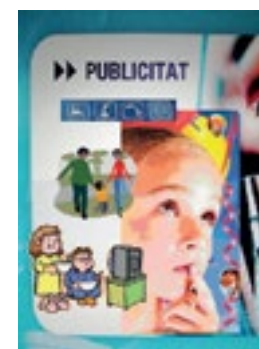
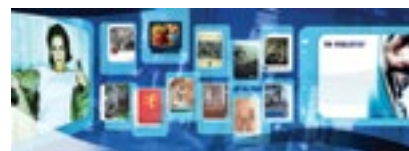
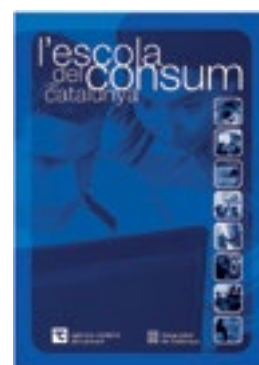
Les xerrades construeixen un espai de diàleg i una oportunitat per reflexionar entorn de qüestions com ara: podem anar de l'escola a casa sense veure cap anunci publicitari?, passen els mateixos anuncis a les 5 de la tarda que a les 9 de la nit?, una, dues o tres hores de televisió al dia?, o tot s'hi val a l'hora de fer publicitat?

d. Ens familiaritzem amb la publicitat?

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

Taller dirigit a famílies amb la participació dels infants que cursin entre P4 i 2n de primària.

Podem anar de l'escola a casa sense veure cap anunci publicitari? S'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 la qual s'exploren conjuntament eines per plantejar el consum crític, reflexiu i actiu en família.

TOTAL DE XERRADES REALITZADES PER L'ECC. CURS 2011-2012

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

Data	Sol·licitant	Seu	Temàtica
4 d'octubre de 2011	CEIP Mare de Déu del Mont	Territorial - Girona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
24 de novembre de 2011	IES Guissona	Central - Guissona	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
24 de novembre de 2011	CEIP Montserrat Solà	Central - Mataró	Jugar o consumir Jocs?
24 de novembre de 2011	CEIP Ruiz Giménez	Territorial - Palamós	Jugar o consumir Jocs?
28 de novembre de 2011	Escola Sta. Teresa de Jesús	Central - Terrassa	Històries o anuncis? El repte d'aprendre a conviure amb la publicitat en família
30 de novembre de 2011	Llar d'infants la Mainada	Central - Badia del Vallès	Jugar o consumir Jocs?
1 de desembre de 2011	EBM Torre de la Miranda	Central - Cornellà de Llobregat	Jugar o consumir Jocs?
2 de desembre de 2011	Escola Castell de Calafell	Central - Calafell	Jugar o consumir Jocs?
5 de desembre de 2011	Universitat Autònoma de Barcelona	Central - Cerdanyola del Vallès	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
19 de desembre de 2011	AMPA Jacint Verdaguer	Central - Castelldefels	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
11 de gener de 2012	EBM la Galera	Territorial - Cambrils	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
16 de febrer de 2012	AMPA Joanot Alisanda	Central - Sabadell	Ens familiaritzem amb la publicitat?
24 de febrer de 2012	CEIP Frederic Mistral	Central - l'Hospitalet del Llobregat	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
22 de febrer de 2012	La Salle	Territorial - Palamós	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
18 d'abril de 2012	AMPA Lluís Viñas	Territorial - Móra d'Ebre	Jugar o consumir Jocs?
18 d'abril de 2012	EBM Esquitx	Central - Barcelona	Jugar o consumir Jocs?

Servei d'Informació i Formació: L'Escola del Consum de Catalunya (Curs 2011-2012)

26 d'abril de 2012	Col·legi Santa Anna	Central - Palamós -	Jugar o consumir Jocs?
Data	Sol·licitant	Seu	Temàtica
5 de maig de 2012	Fundació Pere Tarrés	Central - Tiana	Què em poso aquest matí?
5 de maig de 2012	Fundació Pere Tarrés	Central - Tiana	Missatges o missatgers?
7 de maig de 2012	Col·legi Madrenc	Central - Vilablareix	Jugar o consumir Jocs?
8 de maig de 2012	Escola la Sínia	Central - Sant Antoni de Calonge	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir
16 de maig de 2012	CEIP El Rodonell	Central - Corçà	Jugar o consumir Jocs?
22 de maig de 2012	CEIP El Roure	Central - Barcelona	Jugar o consumir Jocs?
29 de maig de 2012	CEIP Alred Potrony	Territorial - Tèrmens	Jugar o consumir Jocs?
30 de maig de 2012	CEIP Els Raiers	Territorial - la Pobla de Segur	Ho comprem? El repte d'aprendre a consumir

8.1.9. Seminaris sobre educació del consum

Entre els serveis diversos que ofereix l'ECC, tenim els seminaris per a professors i altres col·lectius relacionats amb l'educació del consum. Durant el curs 2011-2012, se'n van fer els següents:

Data de celebració	Nom esdeveniment	Lloc	Forma de participació
16 de desembre de 2011	L'educació del consum al currículum escolar. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	<ul style="list-style-type: none"> Presentació de l'ECC i comunicació del model didàctic de l'educació del consum. Presentació i realització del taller: «Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?»

8.1.10. Participació en jornades i congressos

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

Data de celebració	Nom esdeveniment	Lloc	Persones i forma de participació
2 de maig de 2012	Working Conference. Collaboration of schools and Communities for Sustainable Development - Kardinal König-Haus, Viena (Àustria)	König-Haus, Viena (Àustria)	Realització d'un pòster: «Let's familiarize with publicity! The experience of learning in community» (ha estat presentat a la Jornada per la Mariona Espinet, companya del Departament de Didàctica de les Matemàtiques i les Ciències Experimentals de la UAB)

8.1.11. Activitats de difusió de l'Escola del consum de Catalunya, durant el curs escolar 2011-2012

- Realització de la roda de premsa als mitjans de comunicació de presentació dels resultats de l'estudi *El joves i la presència de publicitat en la seva vida quotidiana* (2010-2011).
- Realització de dues gravacions de sessions formatives per al projecte Aula Taronja, que inclouen:
 - Gravació dels tallers «Què fem aquesta tarda?» i «Em compres un somriure?» a la localitat de Sant Hipòlit de Voltregà.
 - Gravació del taller «Què em poso aquest matí?» a la localitat de Santa Margarida de Montbui.
 - Quatre entrevistes als educadors assistents.
- Realització d'una gravació del taller «Què em poso aquest matí?» per a TV3.
- Entrevista de la Maia Querol amb la Samantha Valls, de TV3.
- Presència a les Jornades Matxembrada, organitzades pel MCCEC - Fundació Pere Tarrés, oferint activitats formatives d'educació del consum.

8.1.12. Concurs escolar sobre consum responsable

Durant el curs 2011-2012, es va convocar la VII edició del concurs escolar sobre consum responsable: «La publicitat: compres o et compren?», 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.

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

Segona part: elaboració d'un cartell publicitari relacionat amb aspectes diversos del consum responsable.

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

Els nivells educatius 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

- Han participat 1.045 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb 209 professors, en la 7a edició del concurs escolar sobre consum responsable Consumópolis 7.
- Els guardons s'han repartit en escoles de tot el territori català: Premià de Mar, Sant Celoni, Vilafranca del Penedès, Tona, Sant Sadurní d'Anoia, Mataró, Premià de Dalt i Tarragona.

Relació de guanyadors de Consumópolis 7 (2011-2012):

• Educació Primària

3r	Atlantic	CEIP Mare de Déu de Montserrat - Premià de Mar
2n	Happyes	Col·legi Cor de Maria - Sant Celoni
1r	Mississipi	CEIP Mare de Déu de Montserrat - Premià de Mar

• Educació Secundària 1r Cicle

3r	Consum 4	Col·legi El Carme - Sant Elies - Vilafranca del Penedès
2n	EVT2A	Escola Vedruna - Tona
1r	Ecojacint	Institut-Escola Jacint Verdaguer - Sant Sadurní d'Anoia

• Educació Secundària 2n Cicle

3r	Wanl	Institut Miquel Biada - Mataró
2n	Alfa	Escoles Betlem - Premià de Dalt
1r	Power Rangers	Institut Tarragona - Tarragona

8.2. Recerca

La investigació pretén dotar la institució d'un bagatge teòric que fonamenti la resta d'àmbits. Actualment, es porten a terme dues línies d'investigació paral·leles: les investigacions acadèmiques i les descriptives. Les primeres, aprofundeixen 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 pretenen aprofundir 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 2011-2012, s'ha elaborat l'estudi sobre *Els joves i el coneixement dels drets i deures de les persones consumidores*, a partir de les dades recollides durant el curs 2010-2011 entre els estudiants de secundària que van realitzar tallers a l'ECC.

Els objectius d'aquest 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.

Aquest estudi analitza les respostes dels joves de secundària respecte als drets i deures de les persones consumidores. Tant la recollida com l'anàlisi de dades s'ha portat a terme en el context de l'Escola del Consum de Catalunya, amb la finalitat 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 *l'assessorament en el treball de recerca*.

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

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

Durant el curs 2011-2012, han participat a l'Escola del Consum de Catalunya 4 alumnes del Programa Argó per a Batxillerat (modalitat: assessorament en el treball de recerca).

8.3. Innovació

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

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

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

I també la **realització de propostes d'adaptació i millora didàctica en el disseny dels tallers següents**:

Reformulació de la proposta didàctica quant a continguts, seqüència didàctica d'activitats i dinàmica d'aula dels tallers següents:

Educació secundària

- Reformulació didàctica i de continguts del taller «Quines són les regles del consum?» per incorporar-hi el nou Codi de consum i els resultats de la recerca *El coneixement dels drets i deures de les persones consumidores*.
- Reformulació didàctica i de continguts del taller «Ho puc trobar a la xarxa?» per incorporar-hi el nou Codi de consum i els resultats de la recerca *Els joves i les nTics*.
- Reformulació de la seqüència didàctica del taller «La xocolata és dolça per a tothom?» per adaptar-lo a la nova oferta educativa: taller en format debat + 1 taller específic.
- Reformulació la seqüència didàctica del taller «L'aigua sempre està en equilibri?» per adaptar-lo a la nova oferta educativa: taller en format debat + 1 taller específic.
- Plantejament inicial d'una proposta educativa virtual.

Educació primària

- Reformulació didàctica del taller «Em faig gran?» per adequar-lo al nou contingut de la guia docent a posteriori del taller.

Realització de propostes d'adaptació i millora didàctica en el disseny dels tallers següents:

Educació secundària

- Adaptació de la presentació de l'ECC a l'alumnat per incorporar-hi la recerca del curs actual (*Críteris que tenen en compte els joves de Catalunya en la compra de productes de vestir i establiments de preferència*) (en procés).
- Adaptació de les dinàmiques i materials del taller «Missatges o missatgers?» per tal d'augmentar-ne la durada a una hora i fer-lo compatible amb la nova oferta de sessions per a alumnat d'educació secundària, batxillerat i cicles formatius (taller en format debat + 1 taller específic).

9

Mediació i arbitratge

9.1. Mediació

9.2. Arbitratge



El Servei de Mediació i Arbitratge té com a funcions el tractament en primera instància de les reclamacions dels consumidors i dur 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 (JACC), 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 a la fi de 1993, i, des d'aleshores, ha rebut un total de 136.134 reclamacions, 31.531 de les quals se n'han solucionat per mediació i d'un total de 21.772 s'han emès 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, parts il·localitzables, algunes estan en tràmit, etc.). Així, doncs, un 40% de les reclamacions han tingut un resultat satisfactori per a les parts.

Cal tenir present que al llarg del 2012 es va implementar un nou sistema de gestió d'expedients. Aquest fet ha provocat certes modificacions que donen lloc que no es puguin comparar els resultats obtinguts amb els de l'any anterior.

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

Mediació

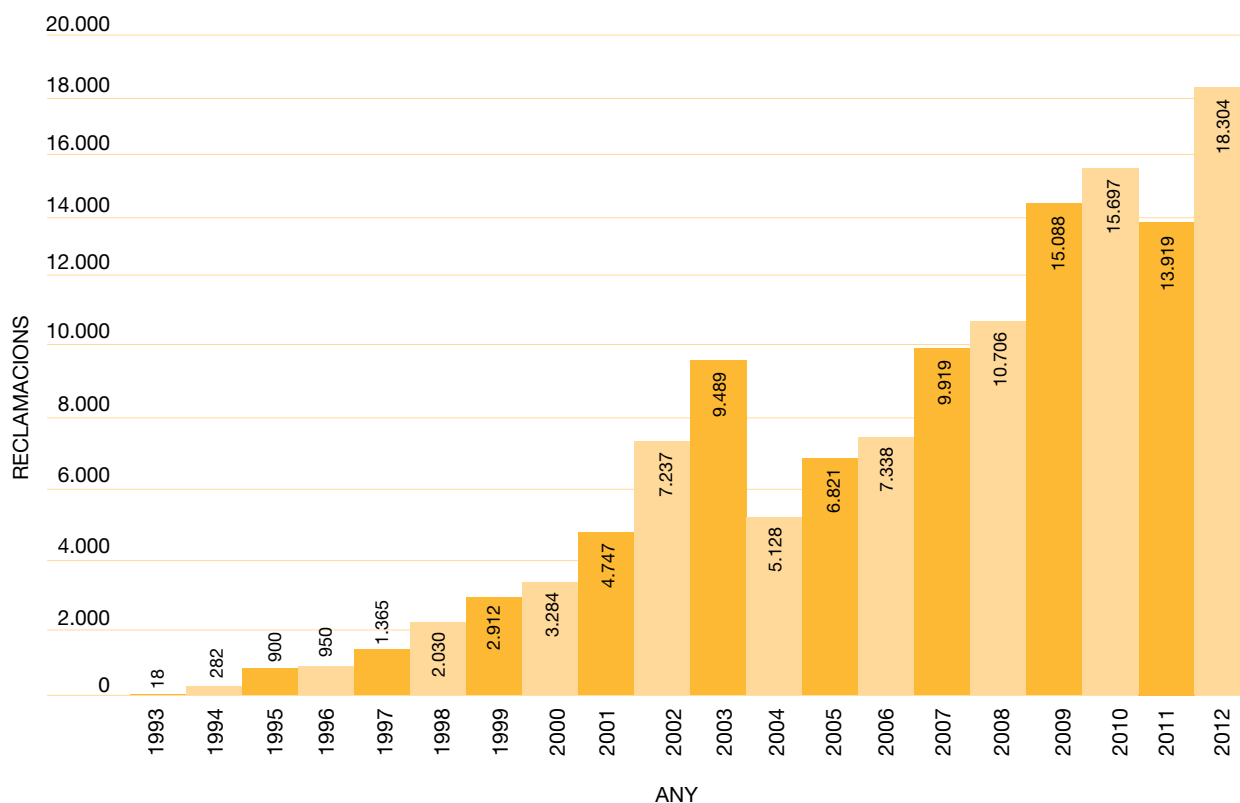
És un procediment ràpid, voluntari, senzill i gratuït a través del qual es poden solucionar les controvèrsies entre les empreses i els seus clients.

La característica principal d'aquest procediment és que la solució no ve imposada per cap tribunal, ja que la troben les mateixes parts implicades amb l'ajuda d'un expert en tècniques de tractament de conflictes que els 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 d'un contracte.

Arbitratge

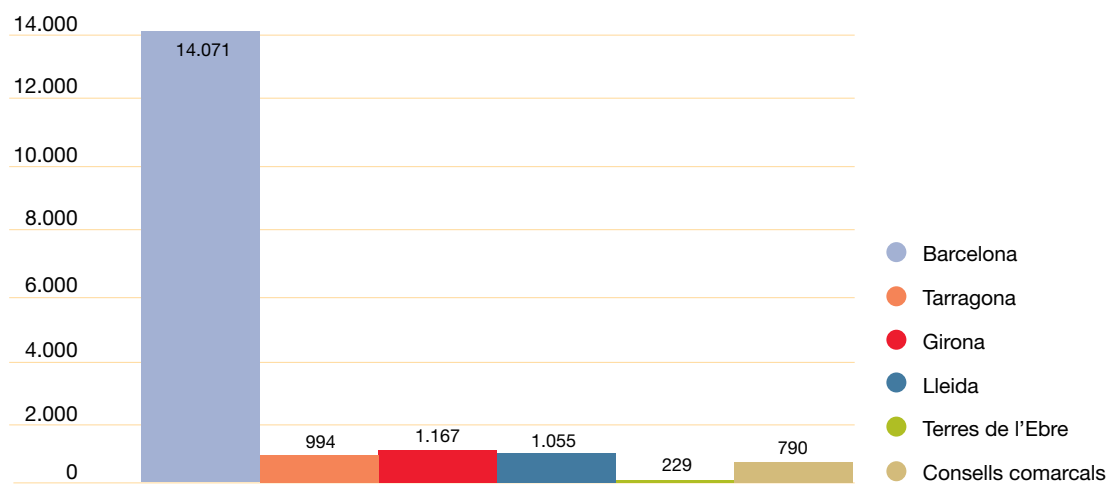
És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit de consum que es caracteritza per ser voluntari, àgil i gratuït. El procediment neix quan les parts enfrontades, que no es posen d'acord en la solució més adequada, tot i les actuacions de mediació dutes a terme, decideixen posar en mans d'un òrgan arbitral la seva controvèrsia i es comprometen a complir la resolució que 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, en cas d'incompliment.

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 2012 s'han presentat un total de 18.304 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 2012, segons el domicili dels consumidors

Mediació i arbitratge

Un 83% de les reclamacions s'han presentat directament pels consumidors a l'Agència Catalana del Consum, un 16% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació als consumidors i un 1% s'han dirigit des d'associacions de consumidors.

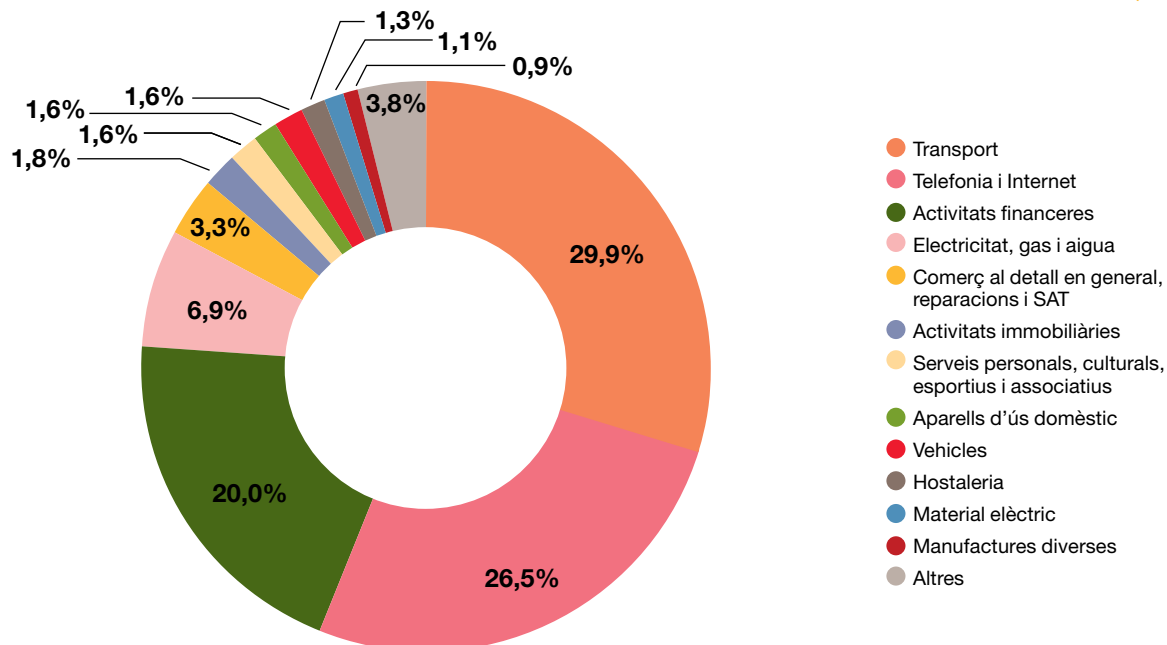
Els sectors més reclamats són el transport (públic i privat), amb un 29,86%, les telecomunicacions, en especial la telefonia mòbil, amb un 19,45%, i el sector relacionat amb les activitats financeres i assegurances, amb el 19,38%, molt afectat per la problemàtica de les preferents.

Reclamacions rebudes el 2012, per sectors

SECTOR	TOTAL	%
Transport públic i privat	5.465	29,86
Telefonia mòbil	3.561	19,45
Activitats financeres i assegurances	3.658	19,38
Subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua)	1.257	6,87
Telefonia fixa	1.184	6,47
Comerç al detall en general, reparacions i SAT	597	3,26
Activitats immobiliàries, serveis empresarials	324	1,77
Serveis personals, culturals, esportius, associatius	293	1,60
Electrodomèstics, eines, metall, coberteria	287	1,57
Vehicles de motor, material de transport	286	1,56
Hostaleria	229	1,25
Indústria del material elèctric, electrònic i òptic	200	1,09
Manufactures diverses	171	0,93
Ensenyament	155	0,85
Alimentació, begudes i tabac	12	0,66
Construcció	115	0,63
Tèxtil i confecció	110	0,60
Activitats sanitàries, veterinàries i servei social	89	0,49
Automoció, tallers, estacions de servei	65	0,36
Internet	62	0,34
Cuir i calçat	49	0,27
SMS	43	0,23
Paper, arts gràfiques, reproducció d'enregistraments	29	0,16
Agricultura, ramaderia i pesca	25	0,14
Administració pública i seguretat social	19	0,10
Indústria química	14	0,08
Indústria del vidre, ceràmica, pedra, ciment i formigó	5	0,03
TOTAL	18.304	100

Reclamacions per sectors

18.304 (2011: 13.919)



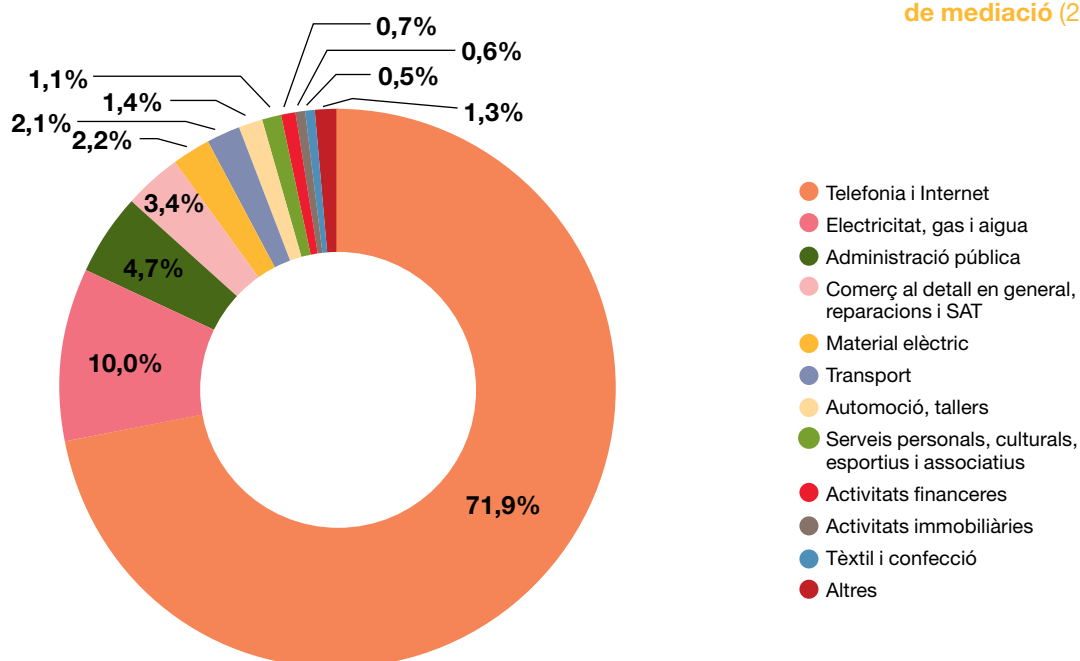
9.1. Mediació

Durant l'any 2012 s'han resolt 2.349 casos a través de la mediació. Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de les telecomunicacions, amb un 31,63% per a la telefonia mòbil i un 26,18% per a la telefonia fixa, i els subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua) amb un 10,05%.

Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

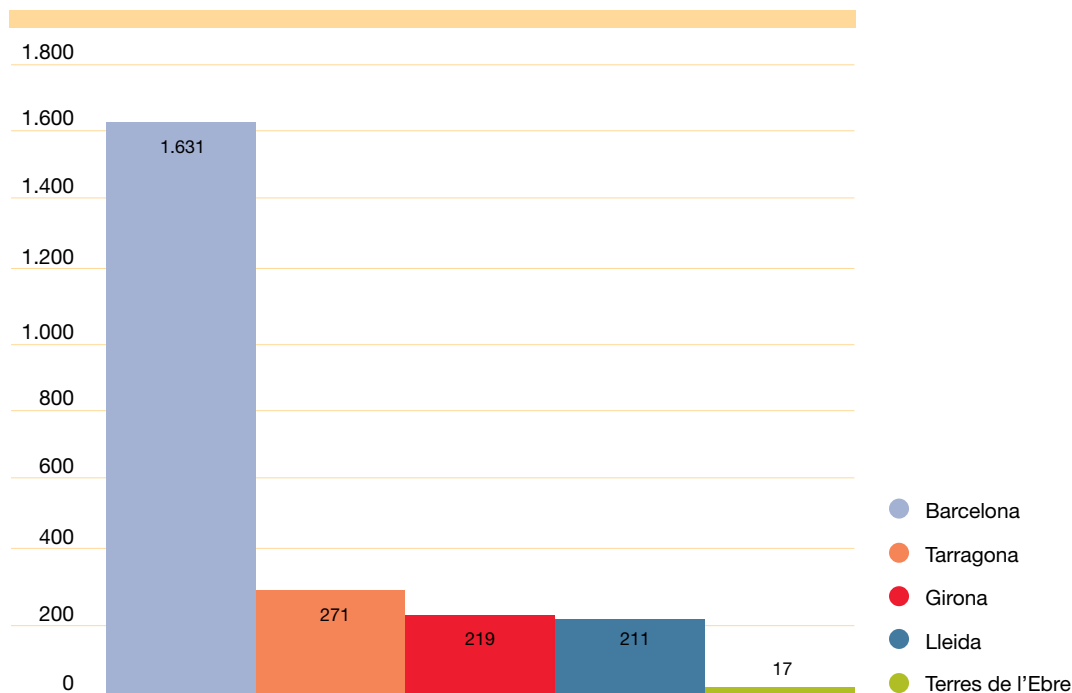
SECTOR	RECLAMACIONS	%
Telefonia mòbil	743	31,63
Telefonia fixa	615	26,18
Subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua)	236	10,05
Internet	207	8,81
SMS	125	5,32
Administració pública i seguretat social	110	4,68
Comerç al detall en general, reparacions i SAT	80	3,41
Indústria del material elèctric, electrònic i òptic	51	2,17
Transport públic i privat	49	2,09
Automoció, tallers, estacions de servei	34	1,45
Serveis personals, culturals, esportius, associatius	27	1,15
Activitats financeres i assegurances	17	0,72
Activitats immobiliàries, serveis empresarials	13	0,55
Tèxtil i confecció	12	0,51
Electrodomèstics, eines, metall, coberteria	10	0,43
Construcció	9	0,38
Ensenyament	7	0,30
Hostaleria	4	0,17
TOTAL	2.349	100

Casos resolts per acord de mediació per sectors



Mediació i arbitratge

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

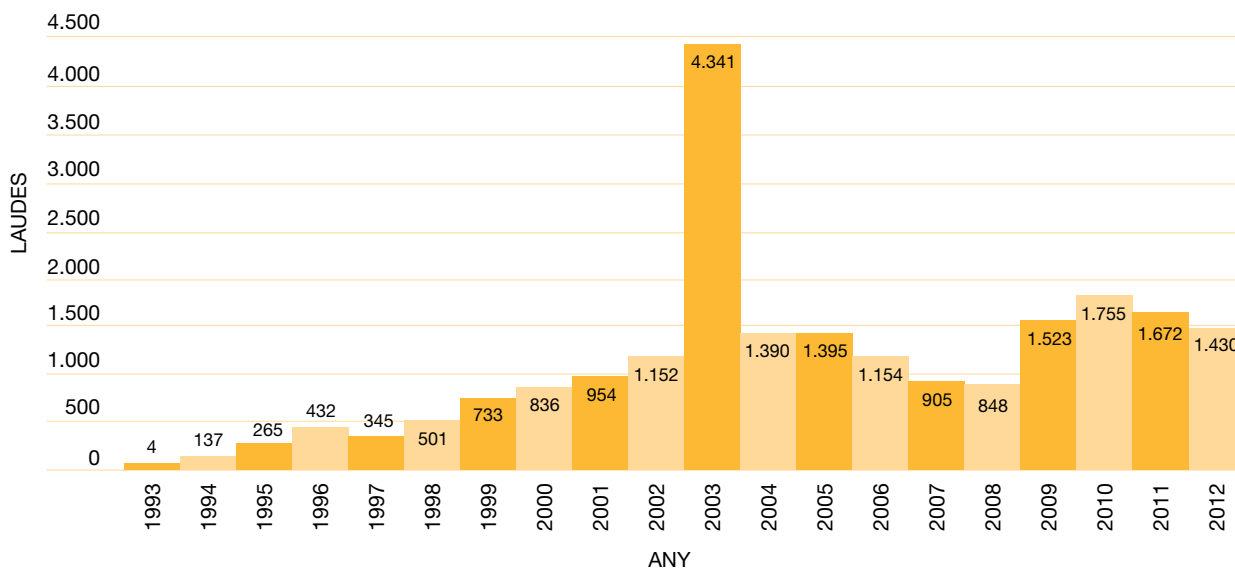


9.2. Arbitratge

Laudes

El nombre de laudes emesos aquest any per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya ha estat de 1.430.

Laudes dictats



Mediació i arbitratge

Aquests laudes han estat dictats a les seus següents:

LLOCS AUDIÈNCIA	LAUDES
Barcelona	741
Lleida	127
Girona	103
Tarragona	83
Mataró	65
Reus	48
Tortosa	48
La Bisbal d'Empordà	36
L'Hospitalet de Llobregat	29
Sant Cugat del Vallès	26
Terrassa	20
Santa Coloma de Gramenet	17
Vilafranca del Penedès	16
Vic	14
Banyoles	14
Manresa	14
Berga	10
Santa Coloma de Farners	7
Igualada	6
Figueres	6
TOTAL	1.430

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 una seu en concret, i és el col·legi arbitral qui s'apropa a través dels consells comarcals amb conveni de delegació de competències que disposen d'aquests equips. Concretament, el 2012 s'han celebrat un total de 87 vistes per videoconferència als serveis territorials de Lleida, Girona, Tarragona i Terres de l'Ebre, als consells comarcals de l'Alt Penedès, l'Alt Urgell, l'Anoia, el Bages, el Baix Camp, el Baix Empordà, el Berguedà, el Maresme, Osona i el Solsonès, i a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. També s'ha col·laborat amb la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, que va possibilitar fer vistes amb la ciutat de Benidorm, i amb la Comunitat de Madrid.

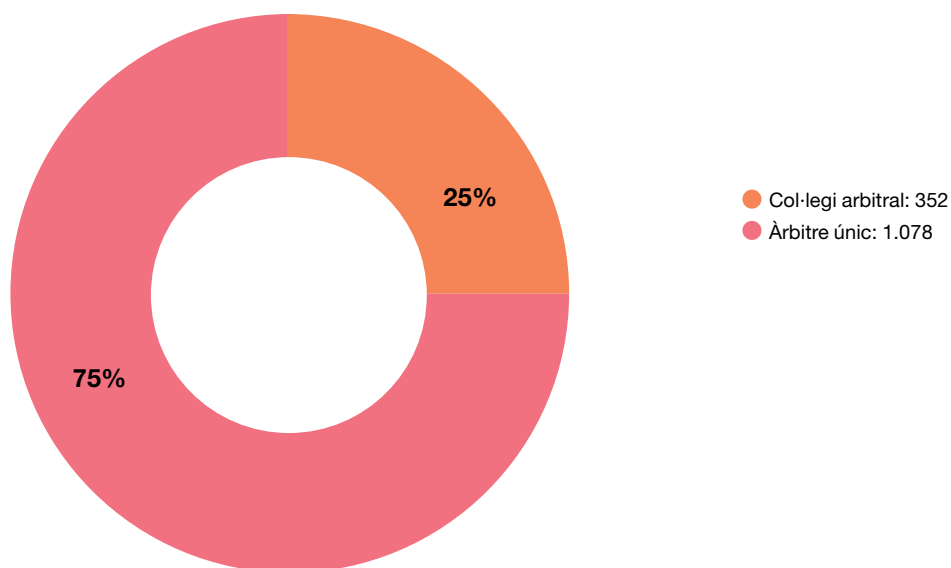
L'aplicació del sistema de videoconferència en la celebració de vistes arbitrals permet la comunicació a temps real entre les parts i els membres de l'òrgan arbitral situats a localitats diferents. La tecnologia contribueix a una millor implantació de l'arbitratge en la resolució de conflictes en matèria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

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

Cal mencionar, així mateix, la progressiva implantació de la tramitació electrònica dels expedients amb les principals empreses més reclamades, la qual cosa suposa també un estalvi de costos i temps, i permet agilitzar-ne la resolució.

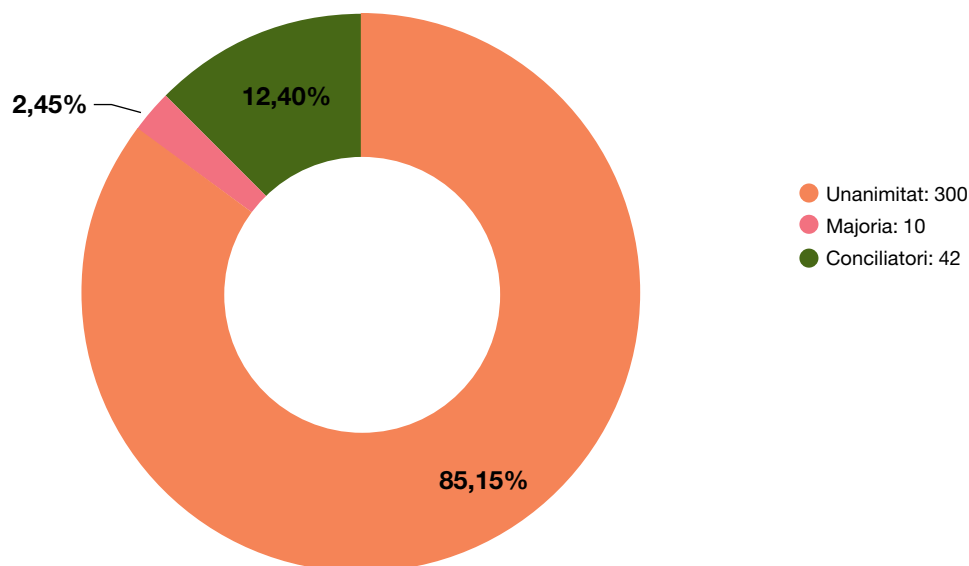
Tipus de laude any 2012

Pel que fa al tipus de laude, dels 1.430 que s'han dictat, 352 s'han celebrat mitjançant òrgan arbitral col·legiat, mentre que 1.078 ho han estat davant òrgan arbitral unipersonal, volum que representa el 75% del total de laudes emesos (l'any 2011 va ser del 63%).



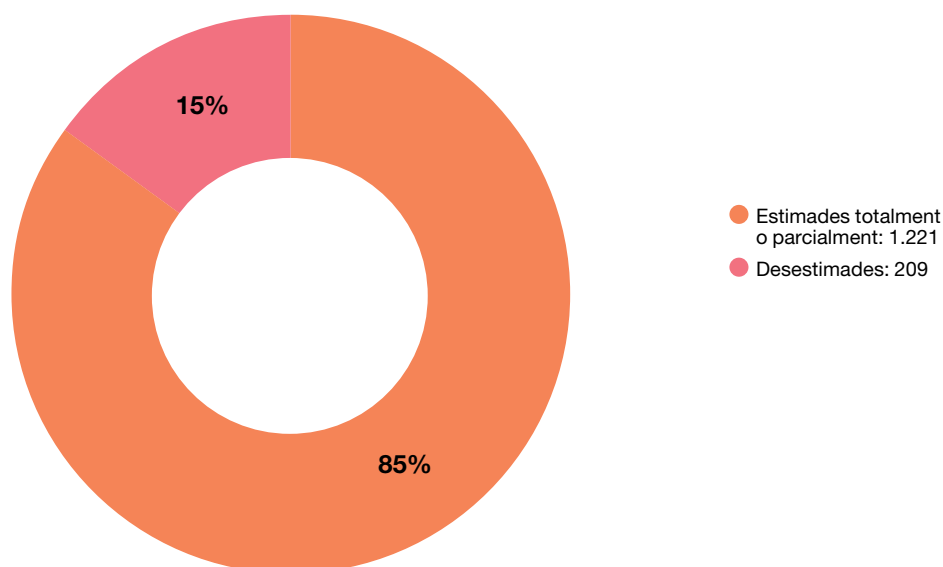
Dels celebrats amb col·legi arbitral, 300 han estat dictats per unanimitat dels tres àrbitres que l'integren, 10 per majoria i, en el total de les dues modalitats, 42 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant l'òrgan arbitral i s'ha fet constar en un laude.

Així, cal remarcar que el 85% del total dels laudes emesos han estat dictats per acord unànime dels tres àrbitres.



Mediació i arbitratge

Finalment, del total dels 1.430 laudes dictats, 1.221 han estimat totalment o parcialment la petició del consumidor i 209 l'han desestimada.



Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de les telecomunicacions, en concret a la telefonia mòbil i fixa, amb un 42,73% i un 24,54%, respectivament, seguit dels subministraments bàsics (llum, gas i aigua), amb un 7,13%.

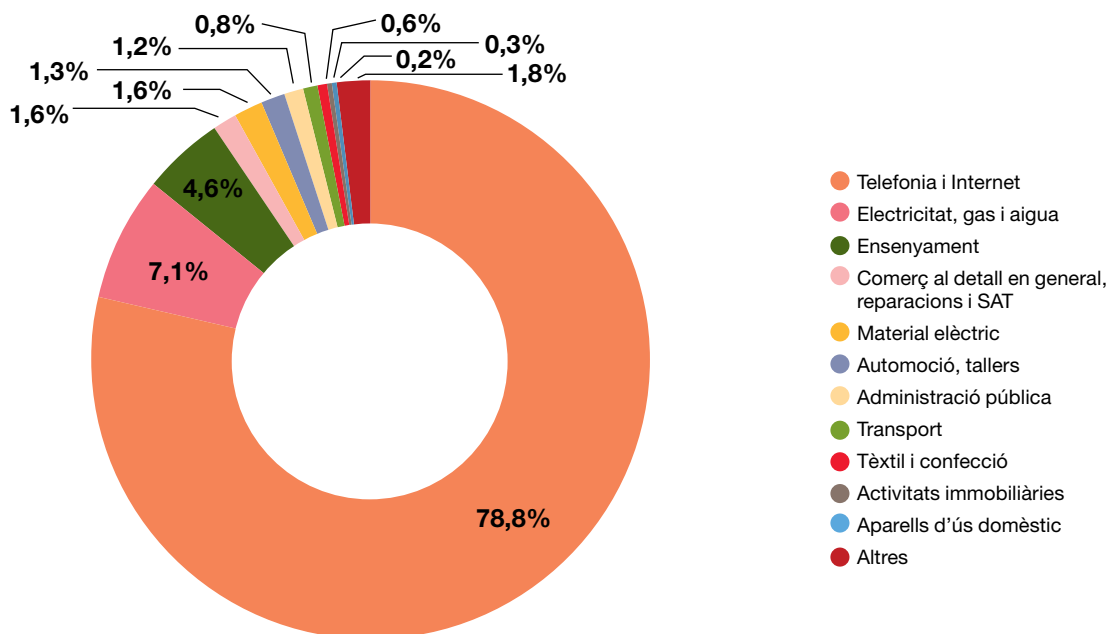
Laudes emesos l'any 2012 distribuïts per sectors

SECTOR	TOTAL	%
Telefonia mòbil	611	42,73
Telefonia fixa	351	24,54
Subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua)	102	7,13
Internet	95	6,64
SMS	70	4,89
Ensenyament	66	4,62
Comerç al detall en general, reparacions i SAT	23	1,61
Indústria del material elèctric, electrònic i òptic	23	1,61
Altres	22	1,54
Automoció, tallers, estacions de servei	18	1,26
Administració pública i seguretat social	17	1,19
Transport públic i privat	12	0,84
Tèxtil i confecció	8	0,56
Activitats immobiliàries, serveis empresarials	5	0,35
Electrodomèstics, eines, metall, coberteria	3	0,21
Construcció	2	0,14
Activitats financeres i assegurances	1	0,07
Hostaleria	1	0,07
TOTAL	1.430	100

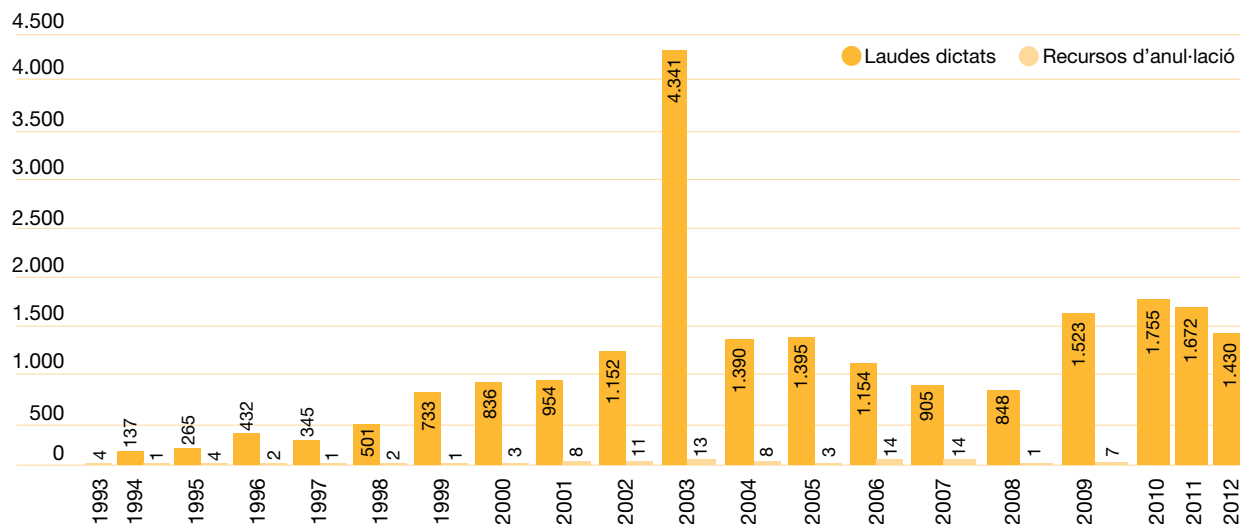
Mediació i arbitratge

Laudes per sectors

1.430 laudes (2011: 1.672)



Impugnació de laudes



Adhesions a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

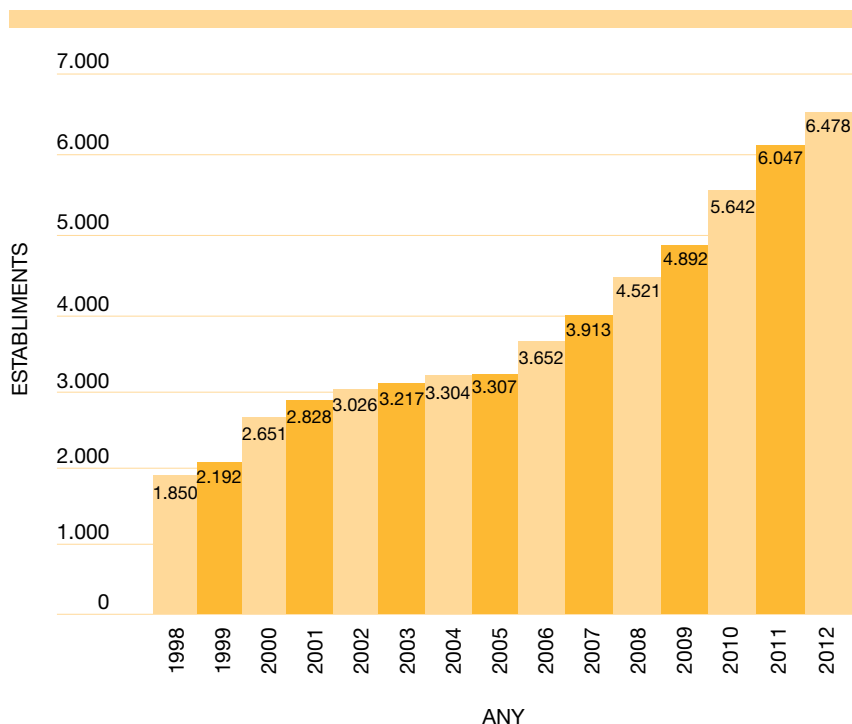
Al llarg de l'any 2012, un total de 431 establiments s'han adherit al Sistema Arbitral de Consum a través de la JACC. Així, el 31 de desembre del 2012, el total d'empreses i professionals adherits era de 6.478.

Com a adhesions destacables al Sistema Arbitral de Consum, l'any 2012 cal esmentar les adhesions traslladades des del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Tarragona, que van incorporar al Sistema Arbitral de Consum 185 despatxos de farmàcia de la demarcació.

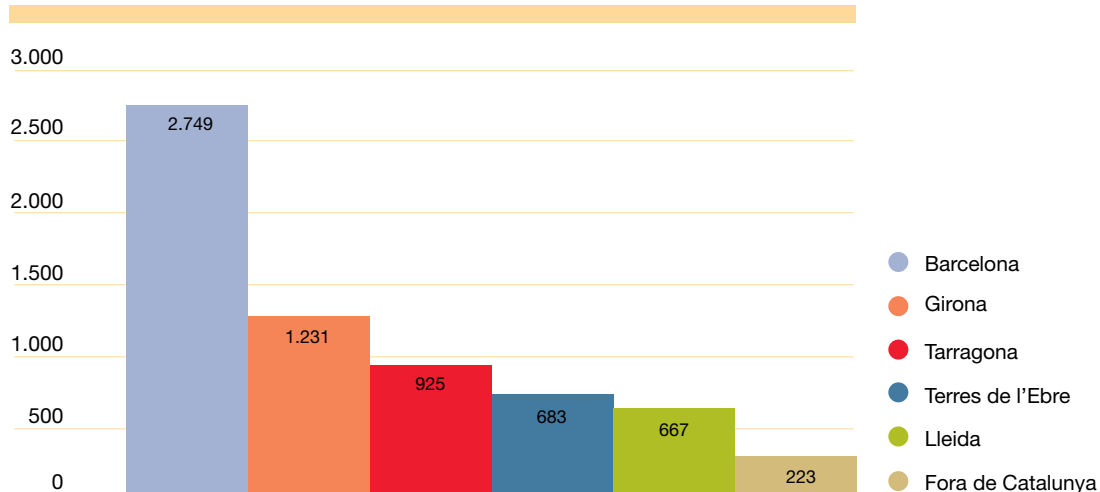
Mediació i arbitratge

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 dels sectors del subministrament d'aigües i del transport.

Establiments adherits a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya



Establiments adherits per demarcació territorial



Activitats de foment del Sistema Arbitral de Consum realitzades

Durant l'any 2012, s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses al Sistema Arbitral de Consum a través de mesures complementàries com ara:

- Reunions amb responsables de grans empreses per aconseguir-ne l'adhesió o millorar la relació mútua, entre les quals trobem Iberdrola, France Telecom España, SA, Vodafone España, SA.
- Reunions amb directors generals de diferents departaments de la Generalitat per tal de fomentar l'arbitratge.
- Participació en programes de ràdio per donar difusió de la mediació i l'arbitratge de consum.
- Participació en cursos i ponències.

ANY 2012	TOTAL
Altres	298
Arxivament	2.638
Laudes	1.430
Mediació resolta	2.349
Trasllat a organisme sancionador	145
	6.860
Total establiments adherits a la JACC	6.478

10

Inspecció i control de mercat

- 10.1. Campanyes d'inspecció
- 10.2. Denúncies administratives
- 10.3. Ordres de servei
- 10.4. Xarxa d'alertes
- 10.5. 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. D'aquesta manera, s'atorga protecció a les persones consumidores i usuàries i es vetlla per tal que 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, com ara: 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 l'entrada en vigor d'un nou marc normatiu, 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 estan basades en tres eixos bàsics d'actuació:

- Control dels requisits generals de l'activitat comercial en les relacions de consum a l'establiment on es realitza l'acte de consum: disponibilitat de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia, informació de l'horari comercial adoptat, informació dels preus complets o tarifes aplicables, retolació i cartells d'informació al consumidor, 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 altres aspectes. L'objectiu del control consisteix a evitar la publicitat que resulti enganyosa, les pràctiques comercials qualificades com a deslleials o la inclusió de clàusules que resultin abusives en els contractes d'adhesió que signen les persones consumidores, entre altres conductes il·lícites. Aquesta activitat inspectora es porta a terme tant en la contractació presencial com en aquella que es fa a través de comerç electrònic.
- Defensa dels drets de les persones consumidores, verificant especialment que els productes i serveis siguin segurs, de manera que no presentin riscos no admissibles per a les persones consumidores.

En 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.

Al llarg de l'any 2012, la Inspecció de Consum de l'Agència Catalana del Consum va portar a terme tot un seguit de campanyes que abasten els sectors d'activitat econòmica que es detallen a continuació.

10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

Campanya de control dels aliments destinats a la població celíaca

L'objectiu de la **campanya** consisteix a comprovar el grau de compliment de la normativa aplicable a la comercialització de **productes alimentaris destinats a la població celíaca**. Aquest col·lectiu és intolerant al gluten i, per això, atesa l'afectació a la **salut** que pot comportar la ingesta d'aliments que continguin aquesta substància, és molt **vulnerable**. S'ha comprovat el compliment de la normativa relativa a l'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i, en especial, les indicacions relatives al gluten que té la consideració d'al·lergen. Igualment, s'han agafat mostres de productes per tal d'analitzar-ne, en laboratoris acreditats, la composició real pel que fa a la presència de gluten en relació amb allò de què informa el seu etiquetatge.

10.1.3. Campanyes de control de productes no alimentaris

Campanya de control de les joguines destinades a nens menors de 36 mesos

L'objectiu de la **campanya** consisteix a comprovar el grau de compliment de la normativa aplicable a la comercialització de **joguines destinades a nens menors de 3 anys**. Aquest col·lectiu és molt **vulnerable**, atesa la seva curta edat, l'escassa familiarització amb l'entorn i la poca percepció del perill en tot allò que l'envolta. Per aquest motiu, la normativa reguladora de la seguretat de les joguines és molt estricta pel que fa als **requisits de disseny i construcció** d'aquestes joguines, i també pel que fa a la **informació** que ha de constar a l'etiquetatge per tal que els pares o tutors puguin escollir i manipular la joguina amb total seguretat, i fer-ne el control d'un ús adequat en funció de l'edat de l'infant. En aquest sentit, té la consideració de **joguina** qualsevol producte dissenyat o previst, exclusivament o no, per ser utilitzat amb finalitat de joc per nens de menys de 14 anys. En aquesta campanya s'ha comprovat la informació de l'etiquetatge, en especial les advertències d'ús i precaució, i també s'han agafat mostres que han estat analitzades en laboratoris acreditats per determinar-ne l'adequació a les normes de seguretat. En el cas de joguines insegures, s'han llançat les alertes corresponents a l'efecte que es retirin del mercat aquells articles que presenten un risc inadmissible per als infants.

Campanya de control de l'etiquetatge energètic en aparells electrodomèstics: refrigeradors, rentadores i rentavaixelles

L'objecte de la **campanya** és comprovar si els **aparells electrodomèstics** objecte de control i posats en circulació en el mercat per a la venda a les persones consumidores **disposen del nou etiquetatge d'eficiència energètica i la informació normalitzada** adreçada a l'usuari final d'acord amb el **Reial decret 1390/2011** i els diferents **reglaments comunitaris delegats**.

Qualsevol electrodomèstic de les categories objecte de control, com també la seva publicitat, ha d'informar les persones consumidores del consum energètic. Cal que l'aparell se subministri amb una **etiqueta impresa** el format i contingut informatiu de la qual ha d'ajustar-se a allò que indica cadascun dels reglaments delegats que regulen els electrodomèstics motiu de la campanya. També cal que en el punt de venda es tingui a disposició del comprador una **fitxa del producte** d'acord amb la seva etiqueta. Finalment, també ha d'haver-hi, disponible en llengua oficial, una **fitxa tècnica** suficient que serveixi per avaluar l'exactitud de la informació que figura en l'etiqueta i en la fitxa esmentades, que permeti al consumidor fer l'elecció òptima possible des del punt de vista d'estalvi energètic.

Campanya de control del material elèctric

L'objectiu de la **campanya** consisteix a comprovar el grau de compliment de la normativa aplicable a la comercialització de **material elèctric de diferents categories**. S'han comprovat tant els aspectes d'etiquetatge i marcatge com també els elements de seguretat i les prohibicions de comercialització de determinat material que es troba fora de normativa.

Els grups de productes objecte de presa de mostres reglamentària han estat: allargadors, llums nocturnes, enrotllacables, carregadors per a telèfon mòbil i adaptadors elèctrics de viatge. Aquests productes s'han portat a analitzar a laboratoris acreditats, els quals n'han determinat el grau de seguretat pel que fa a la protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores. En el cas que els resultats analítics hagin determinat un risc inadmissible per a la seguretat dels usuaris, s'han donat les alertes corresponents, s'han adoptat les mesures cautelars oportunes i s'ha portat a terme la retirada immediata del mercat.

10.1.4. Campanyes de control de serveis

Campanya de control del registre d'empreses que realitzen activitats de contractació de préstecs hipotecaris i intermediació de crèdits

A causa principalment de la crisi econòmica, la dificultat d'accedir als préstecs bancaris o la necessitat de fer-ho a determinats productes o serveis han assolit certa importància els crèdits i préstecs hipotecaris concedits per empreses que no són entitats de crèdit, com també els serveis d'intermediació del crèdit.

Per aquest motiu, en aquesta campanya d'inspecció s'han controlat **les empreses que realitzen activitats de contractació de préstecs hipo-**

tecaris i intermediació de crèdits i la seva inscripció en el registre administratiu corresponent. La **Llei 2/2009**, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb els consumidors de préstecs hipotecaris i de serveis d'intermediació per a la celebració de contractes de préstec o crèdit, regula, doncs, els serveis prestats per aquest tipus d'empreses, amb l'objectiu de salvaguardar els interessos econòmics i els drets dels consumidors i usuaris. És un requisit imprescindible que aquestes empreses estiguin registrades en un **registre públic** abans de portar a terme aquest tipus de serveis, segons el que estableix el **Reial decret 106/2011**, de 28 de gener, pel qual es crea i es regula el Registre estatal d'empreses que preveu la llei 2/2009.

Campanya de control dels contractes de crèdit al consum

En el marc de les campanyes programades per l'Agència Catalana del Consum per a l'any 2012 pel que fa al sector financer, s'ha portat a terme la campanya de **control dels contractes de crèdit al consum** i de les empreses que porten a terme aquest servei.

La crisi econòmica que pateixen les famílies catalanes es veu agreujada per factors com ara la inestabilitat laboral i la dificultat en l'obtenció de préstecs bancaris, juntament, d'altra banda, amb la necessitat d'accedir a determinats productes o serveis, com ara, substituir el vehicle, fer reformes a la llar, comprar un electrodomèstic, contractar un curs de formació no reglada, contractar un tractament odontològic, etc. Per cobrir aquestes necessitats de consum de caràcter més o menys essencial, les famílies poden accedir al denominat **crèdit al consum**, que els permet accedir a imports de diners no gaire elevats d'una manera més àgil que aquella que està regulada per als préstecs hipotecaris per a l'accés a l'habitatge i que en permeten la devolució en quotes establertes periòdicament.

La campanya de **control dels contractes de crèdit al consum** i de les empreses que porten a terme aquest servei **té per objecte comprovar el compliment de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum**. En especial, s'han comprovat les ofertes o invitacions a contractar, la informació precontractual, els contractes amb condicions generals de la contractació, etc. L'objectiu és evitar la informació enganyosa, ineficaç o insuficient, les pràctiques comercials deslleials que puguin induir a error a les persones consumidores i les condicions generals de contractació amb clàusules lesives o abusives.

Campanya de control dels serveis financers

En els darrers anys, la Unió Europea ha aprovat diverses directives que afecten les entitats financeres amb l'objectiu de crear un mercat únic de serveis financers i garantir el seu funcionament, com també contribuir a la protecció de les persones consumidores. Per tal d'assolir aquesta protecció, s'ha d'aconseguir, entre altres coses, la millora de la transparència del sector, afectat aquests darrers temps per la comercialització de productes financers tòxics i d'alt risc, com ara les participacions preferents.

Aquest objectiu, la transparència, la manca de la qual s'ha predicat d'aquestes entitats i els seus serveis, fa que els requisits d'informació entenedora, suficient i veraç cap a l'usuari siguin del tot indispensables en un mercat ordenat i equilibrat.

En aquesta campanya s'ha procedit a la comprovació de la veracitat, eficàcia i suficiència de les invitacions a comprar i la publicitat dels productes i serveis de les entitats financeres, i també de l'absència de pràctiques comercials que resultin deslleials per tenir la consideració d'enganyoses. També s'ha portat a terme la comprovació de la informació i la documentació precontractual: control del contingut dels contractes i l'absència de clàusules abusives en els contractes d'adhesió amb condicions generals de contractació; el control dels requisits de les relacions de consum aplicables als establiments comercials, informació i documentació, incloent-hi els requisits lingüístics i el control del servei d'atenció a les queixes i reclamacions derivades d'incidències contractuals en les condicions que estableix el Codi de consum de Catalunya.

Campanya de control dels serveis de telecomunicacions

El sector de les telecomunicacions és el que genera un nombre més elevat de queixes i reclamacions dels usuaris derivades de tot tipus d'incidències contractuals, en bona part, a causa del gran nombre de companyies que operen en el mercat, l'ampli ventall de serveis prestats i l'alt volum de clients que els contracten. En aquest sentit, la liberalització del sector ha donat lloc a pràctiques il·legals com ara la inclusió de clàusules abusives en els contractes, la publicitat o informació precontractual enganyosa que origina pràctiques comercials deslleials, les altes no consentides, la dificultat del procés de baixa contractual, etc. Igualment, en determinats casos, el servei no es presta en les condicions de qualitat anunciades i contractades pels consumidors.

Tot això fa que la clientela de les companyies operadores de telecomunicacions es vegi abocada a presentar queixes i reclamacions als serveis d'atenció al client. De vegades, les reclamacions i denúncies administratives dels consumidors, a banda d'exposar la qüestió de fons, posen de manifest un presumpte incompliment del deure d'atendre adequadament les incidències contractuals informades a través dels telèfons d'atenció al client, per mitjà de correu electrònic o de manera presencial a les oficines.

A més, hi ha establiments comercials oberts al públic que porten a terme funcions d'intermediació entre la companyia operadora i el client, com ara els establiments de marca. També hi ha els anomenats proveïdors de serveis, com per exemple els prestadors de serveis de tarifació addicional. En tots els casos, la responsabilitat administrativa pot recaure en empreses diferenciades en funció del grau de participació en la prestació del servei.

En aquesta campanya s'ha comprovat la veracitat, l'eficàcia i la suficiència de les invitacions a comprar i la publicitat dels productes i serveis, i també l'absència de pràctiques comercials deslleials. S'ha controlat la informació i la documentació precontractual: contingut dels contractes i absència de clàusules abusives en els contractes d'adhesió amb condicions generals de contractació. S'ha verificat el procediment de contractació dels serveis a través de mitjans electrònics (Internet): informació precontractual, invitacions a comprar, informació dels preus, condicions generals de contractació, etc. Finalment, s'han comprovat els serveis d'atenció a les queixes i reclamacions derivades d'incidències contractuals d'acord amb les condicions que estableix el Codi de consum de Catalunya.

Campanya de control dels serveis de transport aeri

El sector del transport aeri és un dels sectors d'activitat econòmica que genera més reclamacions, queixes i denúncies en l'àmbit de consum. L'aparició de companyies de baix cost, l'increment del nombre de vols o la contractació per Internet, entre d'altres, són factors que han facilitat l'augment de les incidències contractuals entre els consumidors i les companyies de transport aeri.

Al llarg dels darrers anys s'han incrementat les reclamacions i denúncies per aspectes repetitius, com ara el cobrament de despeses pel pagament amb targeta de crèdit, el cobrament de la facturació de les maletes, el cobrament per l'emissió de la targeta d'embarcament no impresa pel consumidor, les modificacions unilaterals de les condicions de prestació del servei (per exemple, la data o l'horari del vol), la manca de correspondència entre allò que contracta el client i el servei finalment prestat, la manca d'aplicació de les polítiques de compensació en cas de mala prestació del servei, etc.

A banda d'aquests fets, els consumidors continuen reclamant per aspectes directament relacionats amb la mala prestació del servei, com ara els retards i cancel·lacions de vols, les denegacions d'embarcament (*overbooking*), els danys i les pèrdues de l'equipatge, etc.

La campanya de control d'aquest sector ha procedit a la comprovació de la veracitat, eficàcia i suficiència de les **invitacions** a comprar i la publicitat dels productes i serveis de les companyies aèries, i també de l'absència de pràctiques comercials deslleials. S'ha comprovat la informació i la documentació **precontractual**: contingut dels **contractes** i absència de clàusules abusives en els contractes d'adhesió amb condicions generals de contractació; la comprovació dels requisits de les **relacions de consum** aplicables als establiments comercials, informació i documentació, incloent-hi els requisits lingüístics. S'ha portat a terme el control del procediment de **contractació a través de mitjans electrònics** (Internet): informació precontractual, invitacions a comprar, informació dels preus, accés a les condicions generals de contractació, etc. Concretament, s'ha comprovat la disponibilitat real de vols oferts a baix preu. A l'últim, com que es tracta d'un servei de caràcter bàsic, s'ha verificat el **servei d'atenció** a les queixes i reclamacions derivades d'incidències contractuals segons allò que preveu el Codi de consum de Catalunya.

Campanya de control dels serveis de subministraments bàsics

El sector dels **serveis de subministraments bàsics** engloba els serveis públics de subministrament al consumidor final d'**electricitat, gas i aigua**. Els sectors bàsics donen peu a queixes, reclamacions i tot tipus d'incidències contractuals, en bona part, a causa del gran nombre de companyies que operen en el mercat, l'ampli ventall de serveis prestats en determinats sectors i el volum de clients que els contracten. La liberalització del sector energètic i el fet que les companyies puguin comercialitzar gas i electricitat en una mateixa contractació i en una sola factura ha donat lloc a pràctiques il·legals com ara la inclusió de clàusules abusives en els contractes, la publicitat o informació precontractual enganyosa que origina pràctiques comercials deslleials. Especialment s'han controlat les altes en serveis no

consentides o el traspàs dels clients al mercat lliure sense la seva autorització escrita.

La **liberalització del sector energètic** ha provocat que la clientela de les companyies de serveis de subministraments bàsics s'hagi vist forçada a presentar queixes, reclamacions o denúncies als serveis d'atenció al client de les companyies. Freqüentment, les reclamacions i denúncies administratives posen de manifest un presumpte incompliment del deure d'atendre adequadament les incidències contractuals informades a través dels telèfons d'atenció al client, que han de ser de caràcter gratuït, per mitjà de correu electrònic o de manera presencial a les oficines.

A més, hi ha establiments que tenen la consideració de punts d'atenció a l'usuari que també presten serveis al consumidor final.

En aquesta campanya s'ha fet la comprovació de la veracitat, eficàcia i suficiència de les invitacions a comprar i la publicitat dels productes i serveis de les companyies subministradores de serveis bàsics, i també de l'absència de pràctiques comercials deslleials enganyoses o agressives en el procés de contractació. S'ha portat a terme la comprovació de la informació i la documentació precontractual i del contingut dels contractes amb absència de clàusules abusives. S'ha comprovat el compliment dels requisits de les relacions de consum aplicables als establiments comercials, la informació i documentació, incloent-hi els requisits lingüístics; control del procediment de contractació a través de mitjans electrònics (Internet): informació precontractual, invitacions a comprar, informació dels preus, condicions generals de contractació, etc. S'han controlat els procediments de captació de la clientela que empren tècniques agressives basades en trucades o visites d'agents comercials als domicilis dels consumidors. A l'últim, s'ha comprovat el funcionament adequat del servei d'atenció a les queixes i reclamacions derivades d'incidències contractuals en les condicions que estableix el Codi de consum de Catalunya.

Campanya de control dels requisits generals de les relacions de consum als establiments

La campanya de control de mercat dels **requisits generals de les relacions de consum als establiments** es considera de caràcter **bàsic** pel que fa als requisits que són objecte de comprovació, i **transversal** pel que fa a la tipologia d'establiments visitats. La campanya s'ha programat per tal de controlar el compliment dels requisits normatius aplicables a les relacions de consum, tenint especialment en compte les novetats introduïdes per la **Llei 22/2010**, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

L'objectiu de la campanya consisteix a comprovar el compliment dels requisits de les relacions de consum aplicables a **qualsevol establiment comercial** dedicat a la venda de productes o a la prestació de serveis, com també als **establiments de restauració**, a l'efecte de prevenir i, si escau, corregir qualsevol vulneració dels drets de les persones consumidores. Especialment, l'objectiu de la campanya comporta la comprovació de la informació dels preus dels productes i dels serveis per evitar que aquesta informació indueixi a error o engany els destinataris, el lliurament dels comprovants acreditatius de les transaccions comercials, la informa-

ció sobre l'horari comercial, la disponibilitat de fulls oficials de reclamació/denúncia i la informació disponible en català en les invitacions a comprar i documentació comercial, com també als cartells o rètols de caràcter fix.

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 reglamentària 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 adequació a la normativa que els regula, i també la informació i l'etiquetatge preceptius. També es verifica la seguretat dels productes industrials posats a disposició dels consumidors 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 en l'etiquetatge, aquells que hagin estat denunciats per algun consumidor, els que es trobin en oferta o, especialment, aquells que presenten indicis evidents d'inseguretat.

Els sectors que són objecte de control programat varien al llarg de cada any de 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 2012 són:
 - Oli d'oliva verge extra, oli d'oliva verge, oli d'oliva; llet semidesnatada, llet sencera; aigües minerals naturals; tonyina blanca; pernil curat salat, pernil dolç, pernil de gall dindi; pastes alimentàries amb verdures de colors; arròs integral; galetes "sense sucre", "baixes en sucre", galetes "sense greix" o "baixes en greix"; olives verdes amb pinyol; bolets en conserva; torrons: de xocolata, de coco, de fruita; aperitius: patates fregides *light*; fruites seques: avellanes, ametlles, nous; vi de taula en bric; begudes no alcohòliques: cervesa sense alcohol; begudes refrescants: suc de fruita amb llet; suc i nèctars; colorants, edulcorants, gasificants; organismes modificats genèticament: productes de blat de moro, productes de soja, arròs.

El nombre total d'articles de productes alimentaris de control programat al llarg de 2012 va ser de 350.

- Els grups de productes industrials que van ser objecte de control programat al llarg de 2012 són:
 - Juguines magnètiques; nines; disfresses (peruques i barbes); patinets i patinets surf; dianes i ventoses; projectils; set cosmètic maquillatge; trones per col·locar dintre de la cadira, trones per adaptar a la taula; vaixelles infantils: plats i coberts; depiladores per arrencar pèl, planxes de cabell, assecadors, allisadors de cabell, arriassadors de cabell; ventiladors; raspalls de dents elèctrics; cafeteres no elèctriques;

guants per a jardineria i bricolatge; ajuts a la flotació, braçalets; peces de vestir: pijames, bruses, camises a basars i botigues de tot a 1 euro; peces de vestir per a nadons (menors de 36 mesos) amb peces petites: caputxes, cordons, tancaments; pintures, vernissos; material en contacte amb aliments: polimèrics (plàstics) —paper film, motlles de silicona— i no polimèrics —termos, paper alumini.

El nombre total de productes industrials de control programat al llarg de 2012 va ser de 350 articles.

10.1.6. Actuacions inspectores per campanya

10.1.6.1. Resum d'actuacions per demarcació

ACTUACIONS INSPECTORES	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Campanyes de control de productes						
Control sistemàtic de productes alimentaris	108	54	67	32	28	289
Control sistemàtic de productes no alimentaris	61	37	28	30	11	167
Etiquetatge energètic: refrigeradors, rentadores i rentavaixelles	8	24	13	38	24	107
Material elèctric	33	3	10	/	5	51
Aliments destinats a la població celíaca	50	/	/	/	/	50
Joguines destinades a menors de 36 mesos	43	16	20	22	6	107
Campanyes de control de serveis						
Requisits generals de les relacions de consum als establiments	673	189	54	81	10	1.007
Altres campanyes (anys anteriors)	103	59	60	61	12	295
TOTAL	1.079	382	252	264	96	2.073

10.1.6.2. Resum de decisions adoptades

DECISIÓ	PENDENT DE DECISIÓ	ARXIVAMENT	TRASLLAT A ALTRES ADMINISTRACIONS	PROPOSTA D'INCOACIÓ D'EXPEDIENT SANCIONADOR	TOTAL
Etiquetatge energètic: refrigeradors, rentadores i rentavaixelles	37	39	0	31	107
Material elèctric	37	14	0	0	51
Aliments destinats a la població celíaca	0	50	0	0	50
Requisits generals de les relacions de consum als establiments	45	914	0	48	1.007
Control sistemàtic de productes alimentaris	33	242	4	10	289
Control sistemàtic de productes no alimentaris	74	91	2	0	167
Joguines destinades a menors de 36 mesos	22	82	1	2	107
Altres campanyes (anys anteriors)	0	286	0	9	295
TOTAL	255	1.711	7	100	2.073

10.1.7. Actuacions inspectores en serveis bàsics

Serveis de telecomunicacions electròniques (telefonía fixa i mòbil, Internet, serveis integrats)	451
Companyies de transport aeri	281
Serveis de subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua)	231
Serveis financers	182
TOTAL	1.145

Nota: els sectors corresponents a serveis bàsics són objecte de control permanent plurianual per part de la Inspecció de Consum de l'Agència Catalana del Consum

10.2. Denúncies administratives

Els ciutadans, les empreses i les associacions empresarials o les organitzacions de persones consumidores 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 vulneren 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 comprova 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 2012 s'han tramitat a tot Catalunya **4.451** denúncies, les quals han estat presentades a diferents unitats administratives: 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 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	3.609	81,08
Girona	189	4,25
Tarragona	386	8,67
Lleida	242	5,44
Terres de l'Ebre	25	0,56
TOTAL	4.451	100,00

10.2.2. Classificació per sector

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Restauració	1.088	42	37	93	5	1.265
Serveis immobiliaris	544	37	49	42	2	674
Béns de consum/productes	447	50	39	103	7	646
Telecomunicacions	385	13	27	25	1	451
Transport	243	6	17	15	0	281
Aliments	206	4	10	13	1	234
Subministraments	186	7	31	7	0	231
Serveis financers	131	3	10	36	2	182
Articles de vestir i calçat	70	4	3	15	2	94
Ensenyament no reglat	58	1	2	4	1	66
Farmàcies i clíniques privades	43	3	8	6	1	61
Articles per al manteniment de la llar	45	3	0	1	0	49
Articles d'oci (material esportiu, instruments musicals)	16	6	1	1	0	24
Aparells elèctrics per a la cura personal	6	1	3	1	0	11
Altres	141	9	5	24	3	182
TOTAL	3.609	189	242	386	25	4.451

10.2.3. 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:

MOTIU DE LA DENÚNCIA	NRE.	%
Vulneració dels drets lingüístics	1.690	32,8
Lliurament de béns i prestació de serveis (qualitat, retard, reparacions, servei al client)	1.182	22,9
Altres qüestions diverses	557	10,8
Pràctiques comercials deslleials: condicions contractuals enganyoses	466	9,0
Facturació, tiquet incorrecte	291	5,6
Contracte i venda	229	4,4
Preus i tarifes	226	4,4
Garanties comercials no satisfetes	218	4,2
Clàusules contractuals abusives	117	2,3
Seguretat dels productes	107	2,1
Manca d'informació	51	1,0
Embalatge, etiquetatge i instruccions: inclou tant béns com serveis	24	0,5
TOTAL	5.158	100

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 2012 a Catalunya la Inspecció ha elaborat un total de 12 ordres de servei que han donat lloc a un total de 739 actuacions inspectores.

10.4. Xarxa d'alerta

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació dels consumidors de la UE respecte a la Directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions en relació amb els productes potencialment perillosos i que permet evitar riscos per a la seguretat.

La procedència de les alertes és la següent:

CE – Comunitàries.

CA – Comunitats autònomes.

INC – Institut Nacional del Consum.

ACC – Agència Catalana del Consum. Són les alertes que genera l'Agència Catalana del Consum una vegada té indicis d'inseguretat d'un determinat producte.

Principalment, l'origen d'aquestes **alertes pròpies** són actuacions inspectores d'ofici, campanyes de control programat i notificacions voluntàries de productors. També poden tenir origen en actuacions del SOIVRE (Servei oficial d'inspecció, vigilància i regulació de les exportacions), denúncies, comunicacions d'altres administracions, clàusules de salvaguarda del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, i alertes publicades pels EUA a la web de la CPSC. Les alertes pròpies de l'Agència Catalana del Consum acaben publicades com a CA si es prova la inseguretat del producte i la seva comercialització.

10.4.1. Distribució de l'origen de les alertes

Durant l'any 2012 s'han comunicat a la xarxa un total de **3.025 alertes**:

- CE: 2.303
- CA: 649 (74 comunicades per l'ACC)
- INC: 73
- **TOTAL: 3.025**

Del total d'aquestes 3.025 alertes, l'ACC n'ha investigat **400**, perquè tenien empresa responsable o distribuïdors ubicats a Catalunya.

Del total d>alertes investigades, 65 han estat notificacions voluntàries de productors.

10.4.2. Classificació per tipus de producte alertat

CLASSIFICACIÓ PRODUCTE / SERVEI	NRE.	%
Joguines	116	29
Vehicles	65	16
Adaptadors, cables elèctrics, endolls	52	13
Aparells elèctrics	48	12
Roba, confecció i calçat	27	7
Puericultura	19	5
Material esportiu	11	3
Altres	62	16
TOTAL	400	100

10.4.3. Actuacions de retirada del mercat - destrucció de mercaderia

Retirada del mercat:

RETIRADA DE PRODUCTE	BARCELONA	TARRAGONA	GIRONA	LLEIDA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Endolls i adaptadors	68.812	104	-	-	-	68.916
Joguines i disfresses	14.529	364	8	-	-	14.901
Cables i altre material elèctric	6.039	-	-	-	-	6.039
Estris de cuina i elements de decoració	2.170	-	-	-	-	2.170
Articles d'ús domèstic peribles, com ara llumins, espelmes i pegats adhesius antimosquits	1.560	-	-	-	-	1.560
Equips de protecció individual	1.212	-	-	-	-	1.212
Productes químics	1.065	-	-	-	-	1.065
Roba i confecció infantil	982	-	-	-	-	982
Puericultura	572	-	-	-	-	572
Petit electrodomèstic	252	2	-	-	-	254
Làser i aparells d'il·luminació	132	-	-	-	-	132
Altres	67	-	3	-	-	70
TOTAL	97.392	470	11	-	-	97.873

Retirada de productes

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

- Barret Pare Noel amb llums (joguines i disfresses): 8.360 unitats retirades.
Incompliment: aquest barret portava les bateries en un forat del mateix barret, en un lloc fàcilment accessible i sense cap tipus de protecció. A més, es produïa un sobreescalfament. Va ocasionar un accident amb resultat de cremades en un nen.
- Armilles reflectants (EPI): 1.212 unitats.
Incompliment: el material fluorescent no garanteix de manera adequada la visibilitat de l'usuari, amb el consegüent risc d'accident.
- Fruita de decoració (estris de cuina i elements de decoració): 802 unitats retirades.
Incompliment: peça petita amb aparença d'aliment que podria crear una confusió als nens, amb risc d'asfíxia.

Dins del grup de **material elèctric** destaquem:

- Regletes de connexió: l'incompliment més habitual és degut al fet que el plàstic no és tèrmic. Risc de xoc elèctric.
- Adaptadors elèctrics: molts no disposen d'obturadors i el material plàstic és poc resistent a la calor. Risc de xoc elèctric i d'incendi.
- Allargadors elèctrics: l'incompliment més habitual és el poc gruix del cable i la manca d'obturadors. Risc de xoc elèctric i d'incendi.

10.4.4. Destrucció de mercaderia

DESTRUCCIÓ DE MERCADERIA	BARCELONA	TARRAGONA	LLEIDA	GIRONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Material elèctric, cables	21.078	60	-	-	-	21.138
Joguines i disfresses	10.038	358	14	26	-	10.436
Encenedors	6.975	-	-	-	-	6.975
Equips de protecció individual	6.807	-	144	28	-	6.979
Roba i confecció infantil	3.064	-	-	-	-	3.064
Endolls i adaptadors	2.778	-	-	-	-	2.778
Petit electrodomèstic	2.450	-	-	1	-	2.451
Estris de cuina i elements de decoració	1.664	28	305	-	-	1.997
Telefonia mòbil	451	-	-	-	-	451
Làser i aparells d'il·luminació	266	-	-	-	-	266
Altres	1.562	-	4	47	-	1.613
TOTAL	57.133	446	467	102	-	58.148

Pel que fa a productes destruïts ressaltem:

- Barret Pare Noel amb llums: 8.360 unitats destruïdes.
- Encenedors: 6.975 unitats destruïdes.
Incompliment: en alguns casos es tracta d'encenedors de fantasia, altres no disposen del mecanisme de seguretat per a nens. Finalment, hi ha encenedors amb problemes de construcció i que presenten fuites de gas o bé surt amb massa pressió. Risc de cremades i incendi.

10.5. Actuacions d'inspecció

La Inspecció de Consum ha realitzat **14.972** actuacions al llarg del 2012, que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

10.5.1. Classificació per motiu d'actuació

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	CONSELLS COMARCALS	TOTAL
Alerta	2.835	980	938	600	2	386	5.741
Denúncia administrativa	4.136	397	169	287	12	-	5.001
Campanya	1.079	382	252	264	96	-	2.073
Iniciativa pròpia	609	219	116	86	2	2	1.034
Comunicació d'una altra Administració	705	98	19	33	28	-	883
Ordre de servei interna	173	24	20	15	8	-	240
TOTAL	9.537	2.100	1.514	1.285	148	388	14.972

Nota: el 31 de desembre de 2012 consten realitzades 4.483 actuacions corresponents a recerca de productes alertats en xarxa d'alerta que, per raons tècniques, no es van poder introduir a l'aplicació informàtica. Aquesta xifra s'ha de sumar al total de 14.972 actuacions.

10.5.2. Classificació per sector

SECTOR AGRUPAT	
Comerç minorista	2.845
Manufactures diverses (joguines, material esportiu, minoristes multipreu, articles de la llar)	2.193
Productors i majoristes	1.388
Tèxtil i confecció, calçat	1.562
Serveis diversos (ensenyament, idiomes)	887
Venda i reparació d'automòbils	682
Telecomunicacions	674
Electrodomèstics, eines, metall, coberteria	664
Hostaleria	599
Alimentació, begudes	557
Rehabilitació d'habitatges	452
Transports	403
Indústria del material elèctric, electrònic i òptic	307
Activitats immobiliàries, serveis empresarials	304
Subministraments	271
Serveis financers	242
Vehicles de motor	191
Serveis personals, culturals, esportius, associatius	152
Altres	599
TOTAL	14.972

10.5.3. Classificació per organisme

Les actuacions d'inspecció poden ser realitzades per personal inspector de qualsevol de les seus territorials de l'ACC o dels consells comarcals (CC) que han signat un conveni amb l'ACC de delegació de competències en matèria d'inspecció i control de mercat.

Les actuacions inspectores comporten l'extensió d'actes d'inspecció als establiments comercials i empreses, i, en determinats casos, s'emeten informes complementaris d'aquelles.

DEMARCACIÓ	ACTA	%	INFORME	%	TOTAL
Barcelona	4.085	71,13	5.590	60,57	9.675
Girona	594	10,34	1.637	17,74	2.231
Lleida	502	8,74	1.052	11,40	1.554
Tarragona	450	7,84	864	9,36	1.314
Terres de l'Ebre	112	1,95	86	0,93	198
TOTAL	5.743	100	9.229	100	14.972

10.5.4. Actuacions amb proposta d'incoació de procediment sancionador

Del total d'actuacions inspectores fetes l'any 2012, hi ha un total de **1.288** que han donat lloc a la proposta d'incoació d'un expedient administratiu sancionador i que es poden classificar per tipus de producte o servei de la manera següent:

SECTOR	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Telecomunicacions	250	19	-	4	1	275
Serveis diversos	110	27	6	8	6	157
Comerç minorista	112	21	9	38	4	184
Transports	134	2	5	0	0	142
Electrodomèstics	71	18	-	15	-	104
Subministraments	71	6	6	1	-	84
Alimentació i begudes	61	9	-	-	1	71
Serveis financers	57	3	7	1	2	70
Manufactures diverses	43	12	4	6	-	65
Venda i reparació d'automòbils	48	10	4	1	-	63
Productors i majoristes	43	5	2	3	-	53
Hostaleria	28	9	-	-	-	37
TOTAL	1.012	141	43	78	14	1.288

10.5.5. Classificació per tipus de decisió adoptada

De les actuacions inspectores portades a terme per la Inspecció de Consum durant el 2012, les decisions adoptades han estat:

DECISIÓ	TOTAL	%
Pas a procediment	1.288	9
Arxivament	11.222	75
Comunicació/ trasllat	102	1
Pendent	2.360	16
TOTAL GENERAL	14.972	100

11

Sancions

- 11.1. Introducció
- 11.2. Expedients tramitats
- 11.3. Nombre d'expedients incoats per sector agrupat
- 11.4. Plecs de càrrecs
- 11.5. Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2012
- 11.6. Expedients resolts per tipus de resolució
- 11.7. Expedients resolts amb sanció per sector
- 11.8. Tipologia de les infraccions sancionades
- 11.9. Quantia de les sancions
- 11.10. Recursos



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 fraudulentas, 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 2012, s'han incoat un total de 552 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	55	14	5	8		82
Productes industrials	64	20	11	11		106
Serveis	162	57	10	10	1	240
Subministraments i telecomunicacions	93	18	8	4	1	124
TOTAL	374	109	34	33	2	552

11.3. Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Altres	9	1				10
Agències de viatges	5	0	2	1		8
Mobles	6	3	1	1		11
Alimentació	20	9		1		30
Assegurances	4	0			1	5
Serveis financers	15	3				18
Telefonia	78	14	5	2	1	100
Tèxtil, calçat	13	6	1			20
Serveis diversos	20	4		2		26
Transports	28	5	5			38
Venda domiciliària	1	0				1
Venda i reparació d'automòbils	25	3	2	3		33
Habitatge, immobiliària	8	2	1			11
Comerç minorista	64	20	6	11		101
Productors i majoristes	21	6	1	2		30
Loteries				1		1
Rehabilitació d'habitatges	12	9	5	4		30
Electrodomèstics, SAT	11	8	2	2		23
Energia, llum, gas	10	2	1	2		15
Ensenyament, idiomes	3	1	1			5
Grans superfícies	5	1	1			7
Hostaleria	7	10				17
Informàtica	9	2		1		12
TOTAL	374	109	34	33	2	552

11.4. Plecs de càrrecs

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
TOTAL	188	69	23	4	2	286

11.5. Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2012

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
TOTAL	400	96	21	37	7	561

11.6. Expedients resolts per tipus de resolució

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
Arxivament, caducitat i trasllat	2			1		3
Sanció	606	95	17	41	9	768
Sobreseïment	29	11	8	8		56
TOTAL	637	106	25	50	9	827

11.7. Expedients resolts amb sanció per sector

SECTOR	NOMBRE D' EXPEDIENTS SANCIONADORS	IMPORT QUANTIA (€)	PERCENTATGE QUANTIA PER SECTOR	IMPORT MITJÀ DE L'EXPEDIENT
Altres	8	32.700	0,6	4.088
Agències de viatges	6	16.900	0,3	2.817
Alimentació	21	162.400	3,2	7.733
Assegurances	2	5.250	0,1	2.625
Comerç minorista	151	730.753	14,4	4.839
Electrodomèstics, SAT	32	155.309	3,1	4.853
Energia, llum, gas	9	99.001	2,0	11.000
Ensenyament, idiomes	40	133.351	2,6	3.334
Grans superfícies	9	49.450	1,0	5.494
Habitatge, immobiliària	19	71.650	1,4	3.771
Hostaleria	11	23.050	0,5	2.095
Informàtica	14	55.600	1,1	3.971
Loteries	1	23.000	0,5	23.000
Mobles	14	52.350	1,0	3.739
Productors i majoristes	75	524.900	10,4	6.999
Rehabilitació d'habitatges	57	337.200	6,7	5.916
Serveis diversos	34	162.711	3,2	4.786
Serveis financers	20	183.800	3,6	9.190
Telefonia	120	1.250.011	24,7	10.417
Tèxtil, calçat	24	63.300	1,3	2.638
Transports	44	689.950	13,6	15.681
Venda domiciliària	2	26.000	0,5	13.000
Venda i reparació d'automòbils	55	210.601	4,2	3.829
TOTAL	768	5.059.237	100,0	6.588

11.8. Tipologia de les infraccions sancionades

MOTIU DE LA SANCIÓ (INFRACCIÓ)	NOMBRE	IMPORT	PERCENTATGE
1. Clàusules i pràctiques abusives	198	1.304.905	26
2. Publicitat enganyosa: inducció a engany	93	899.152	18
3. Negativa o resistència a subministrar dades	108	724.211	14
4. Incompliments en l'activitat mercantil i transaccions mercantils	324	551.602	11
5. Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	42	346.658	7
6. Incompliments en les condicions de venda i en la prestació de serveis	73	316.507	6
7. Incompliment de normativa en matèria de preus	89	258.050	5
8. Negativa injustificada a satisfer demandes del consumidor	34	216.601	4
9. Productes o serveis que incompleixen origen, qualitat, composició, quantitat, pes o mida	34	183.051	4
10. Incompliment de les disposicions de l'etiquetatge	75	155.750	3
11. Vulneració dels drets lingüístics	101	102.750	2
TOTAL	1.171	5.059.237	100

11.9. Quantia de les sancions

IMPORT SANCIONS	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	TOTAL
TOTAL	4.550.308	367.967	17.000	91.112	32.850	5.059.237

11.10. Recursos

INTERPOSICIÓ DE RECURSOS 2012	ALÇADA	REVISIÓ	CONTENCIÓS	TOTAL
TOTAL	384	19	173	576

RESOLUCIÓ DE RECURSOS 2012	ALÇADA	%	REVISIÓ	%	CONTENCIÓS	%	TOTAL	%
Desestimat	521	76	2	9	24	50	547	72
Desistit		0		0	7	15	7	1
Estimat	19	3	1	4	3	6	23	3
Estimat parcialment	89	13	4	17	9	19	102	13
Inadmissible	59	9	16	70	5	10	80	11
TOTAL	688	100	23	100	48	100	759	100

12

Normativa

12.1. Normes pròpies

12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

12.3. Consultes i informes



Durant l'any 2012, s'ha estat treballant en l'elaboració i la tramitació dels projectes normatius o en l'elaboració dels informes jurídics que s'indiquen tot seguit:

12.1. Normes pròpies

Publicades:

- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

En els darrers tràmits:

- Projecte de decret sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.

En tramitació:

- Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Projecte de decret sobre el registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya i la condició d'organització més representativa.
- 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 de llei de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en les relacions de consum en l'àmbit de crèdits i préstecs hipotecaris i la substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum.
- Taxa per a la gestió i tramitació de reclamacions – Inclosa en l'Avantprojecte de llei de mesures fiscals i financeres per al 2013 (addició d'un nou capítol II al títol VII bis del Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2008, de 25 de juny).

Codis de conducta en tramitació:

- Proposta de Codi de conducta de comerciants i tallers de reparació de bicicletes de Catalunya.
- Conveni amb el Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya per a la tramitació de queixes, denúncies i reclamacions.
- Proposta de Codi de conducta de prestadors de serveis a domicili de Catalunya.
- Proposta de Codi de conducta d'autoescoles de Catalunya.
- Proposta de Codi de conducta en les relacions de consum no sedentàries (marxants).

12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

1. Estat espanyol

- Projecte d'ordre per la qual es modifiquen, per a la seva adaptació al progrés tècnic respecte a la fibra bicomponent polipropilè/poliàmida, els annexos I i II del Reial decret 928/1987, de 5 de juny, relatiu a l'etiquetatge de composició dels productes tèxtils.
- Projecte de Reial decret pel qual es refonen els organismes autònoms Instituto Nacional de Consumo i Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en l'organisme autònom Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- Avantprojecte de llei pel qual es modifica el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre (incorporació de la Directiva 2011/83/UE sobre drets dels consumidors).
- Projecte de Reial decret pel qual es desenvolupa el sistema nacional de vigilància del mercat dels productes.
- Projecte d'ordre que modifica diversos aspectes del Reial decret de seguretat general de les joguines.
- Projecte de Reial decret pel qual s'instrumenten mecanismes per millorar la protecció dels usuaris del transport aeri.
- Avantprojecte de llei de mesures per millorar el funcionament de la cadena alimentària.

2. Catalunya

- Projecte de decret d'establiments d'allotjament turístic i habitatges d'ús turístic.
- Projecte d'ordre per la qual se suprimeix el distintiu d'Agent TDT.
- Projecte de decret de venda de proximitat de productes agroalimentaris.
- Avantprojecte de la llei d'accessibilitat.
- Proposta de resolució per la qual es fa pública la convocatòria i s'aproven les bases dels premis de la fase catalana del concurs escolar 2012-2013 "Entrena't bé per al consum responsable" (Consumópolis 8).
- Proposta de resolució de convocatòria de subvencions a les organitzacions de persones consumidores.
- Renovació del Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum.

3. Unió Europea

- Proposta de directiva del Parlament Europeu i el Consell sobre la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.
- Proposta de reglament sobre el Programa de consumidors 2014-2020.
- Proposta de reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum.

12.3. Consultes i informes

Durant l'any 2012, s'ha donat resposta escrita mitjançant informe jurídic a **481 consultes** formulades per les empreses.

També s'han dut a terme **20 comunicacions** a les consultes que remet l'Institut Nacional del Consum (INC), de conformitat amb el procediment que preveu la vuitena Conferència Sectorial de Consum.

Concretament, es tracta dels assumptes següents:

- Data de caducitat a les caixes o elements de transport de peix fresc (venda a granel).
- Canvi d'operador amb conservació de número. Baixa dels serveis de l'operador anterior.
- Possible abús d'una clàusula en un contracte d'una empresa de lloguer de vehicles en relació amb el retard en el lliurament del vehicle.
- Pràctica d'una empresa de telefonia consistent en el cobrament d'una determinada quantitat en el pagament "per finestra" de les factures dels consumidors.
- Possible clàusula abusiva en els contractes que es varen subscriure en matèria de participacions preferents.
- Legalitat del bloqueig de terminals en els contractes telefònics postpagament, lligats a quotes, consums mínims i compromisos de permanència.
- Indicació del budell (tripa) en l'etiquetatge dels embotits.
- Determinades pràctiques comercials i clàusules incloses a les condicions generals de contractació de les pàgines web de les empreses dedicades al *cuponing* (cupons de descompte).
- Preparat a base de vinagre i polpa de mango. Etiquetatge: denominació de venda i llista d'ingredients.
- Increment de l'IVA. Informació als catàlegs ja editats.
- Esment "Enriquit amb" en els productes alimentaris.
- Interpretació sobre la necessitat d'incloure l'anió nitrat com a component característic de l'aigua mineral natural.
- Competència de les autoritats de consum per actuar en el sector bancari en relació amb la negativa d'algunes sucursals d'atendre els consumidors per caixa i remetre'ls als caixers automàtics o a dies i hores fixades per l'entitat bancària.
- Interpretació del nou termini per realitzar la portabilitat que estableix el Reial decret llei 13/2012, que modifica la Llei general de telecomunicacions i el dret de desistiment en la contractació telefònica.
- Publicitat dels automòbils: dades de consum combustible i d'emissions de CO₂.
- Estudi de les normes d'origen de l'etiquetatge dels aliments.
- Preus per unitat de mesura: coliflors i detergents.
- Temps de dipòsit dels vehicles als tallers de reparació.
- Responsabilitat dels centres de tractament de vehicles en relació amb les peces de recanvi.
- Cobrament per subministrament d'aire a les estacions de servei.

13

Foment en matèria de consum

13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

13.2. Delegació de competències a consells comarcals

13.3. Subvencions directes

13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

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

Durant l'any 2012, es van establir unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Resolució EMO/2126/2012, de 8 d'octubre, 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 2012).

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

1. Atenció a les persones consumidores.
2. Actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats adreçades a la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

S'han concedit subvencions a un total de 13 entitats per un import total de 169.143,42 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total de 759.771,01 €.

ASSOCIACIÓ	PRESSUPOST TOTAL ACCEPTAT (€)	SUBVENCIÓ CONCEDIDA (€)
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	125.942,51	20.300,00
Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	59.999,02	19.600,00
AICUC - Associació Intercomarcal de Consumidors de Catalunya	2.328,00	2.328,00
Consell Alimentari de la Mediterrània	42.326,49	8.125,00
Consum Català	19.400,00	11.250,00
CUS, Salut, Consum i Alimentació	180.013,00	37.205,00
FACUA Catalunya	12.340,41	5.350,00
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	38.000,00	4.800,00
Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya	74.922,05	25.635,42
Telespectadors Associats de Catalunya	32.508,11	7.500,00
Unió de Consumidors de Catalunya	131.863,08	17.150,00
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	34.668,34	7.700,00
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Lleida	5.460,00	2.200,00
TOTAL	759.771,01	169.143,42

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

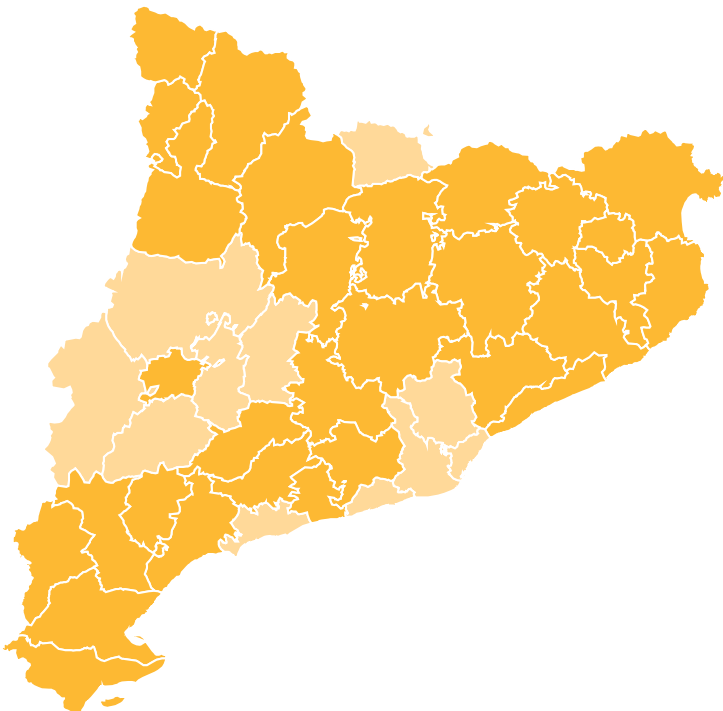
LÍNIA D'AJUT	NOMBRE D'ACTUACIONS	PRESSUPOST D'ACTUACIONS (€)	SUBVENCIÓ CONCEDIDA (€)
Atenció a les persones consumidores	13	717.385,59	144.503,00
Actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats adreçades a la protecció de les persones consumidores	8	42.385,42	24.640,42
TOTAL	21	759.771,01	169.143,42

13.2. Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 29 consells comarcals per un import total de finançament de 940.681,22 €.

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	Vall d'Aran
Alt Penedès	Tarragona
Anoia	Alt Camp
Bages	Baix Penedès
Berguedà	Baix Camp
Maresme	Conca de Barberà
Osona	Priorat
Vallès Oriental	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	

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

13.3. Subvencions directes

Durant l'any 2012 l'Agència Catalana del Consum va concedir les següents subvencions directes:

ENTITAT	ACTUACIÓ	PRESSUPOST (€)	SUBVENCIÓ CONCEDIDA (€)
Consell Comarcal del Segrià	Activitats d'informació i defensa de les persones consumidores	32.093,82	15.000,00
Fundació Privada Fútbol Club Barcelona	Foment del consum responsable entre nens i joves dins del marc del projecte FutbolNet	304.500,00	230.000,00

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.

Projecte d'anàlisi sobre els hàbits i comportament de consum en l'estalvi familiar de productes captius i les bones pràctiques de companyies subministradores d'energia i altres subministraments bàsics

Es comença amb una primera fase de recerca de dades pel que fa al comportament dels consumidors. Es tracta d'aprofundir el coneixement dels hàbits canviants de consum pel que fa a l'estalvi en el consum de serveis bàsics i com afecta a l'execució del pressupost familiar, i establir si aquest estalvi en els productes captius es podria aplicar a l'increment del consum en el comerç de proximitat. Se'n recullen dades i es fan entrevistes a persones de diferents àmbits territorials.

Una segona fase recopila els programes, experiències i bones pràctiques que realitzen companyies subministradores d'energia i altres subministraments bàsics (llum, aigua, gas, telecomunicacions, transports i carburants) en concepte d'estalvi energètic i consum responsable i sostenible en benefici dels seus clients i dels consumidors en general i que també pugui repercutir en el comerç de proximitat.

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

S'ha continuat amb el projecte que desenvolupa 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, com també la plataforma informàtica que en sintetitzi la presentació i la consulta, permetent la desagregació segons els diferents àmbits temàtics.

Comunicació i difusió

- 15.1. Presència als mitjans de comunicació
- 15.2. Presència en certàmens firals
- 15.3. Altres actuacions de difusió
- 15.4. Pacte per a les persones celiaques
- 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'any 2012, l'ACC ha estat present en els mitjans de comunicació i ha fet difusió a revistes tècniques, ràdio i televisió amb motiu de diferents esdeveniments.

15.1.2. Revistes tècniques

Revista *Tardor*: Inserció d'un anunci sobre la gent gran com a persones consumidores.

15.1.3. Espais de ràdio

RAC 1:

- Espais temàtics de consum en el programa *Tot és possible*.

Ràdio Estel:

- Espais temàtics de consum en el programa *Plusvàlua del primer cafè*.

Ràdio Vic:

- Espais temàtics de consum.

15.1.4. Espais de televisió

Canal Taronja:

- Programa *Aula Taronja*, que presenta un grup d'alumnes de diferents escoles i inclou els continguts dels tallers sobre educació del consum impartits per l'equip educatiu de l'ACC.
- Programa *Anem per feina*, que s'adreça al món de l'economia en general i de l'empresa en particular. Participació del director de l'ACC per tractar temes de consum relacionats amb el món de l'empresa.

15.2. Presència en certàmens firals

L'Agència Catalana del Consum participa activament en les fires de Catalunya per donar informació directe al ciutadà que la sol·liciti, tant distribuint opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i/o usuàries com fent promoció de l'organisme.

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

- MOLLERUSSA: FIRA DE SANT JOSEP, del 17 al 19 de març.
Visitants de l'estand: 4.000.
- VIC: MERCAT DEL RAM, del 30 de març a l'1 d'abril.
Visitants de l'estand: 2.500
- TORTOSA: EXPO-EBRE, del 28 d'abril a l'1 de maig.
Visitants de l'estand: 3.500.
- L'HOSPITALET DE LLOBREGAT: FIRAGRAN, del 10 al 13 de maig.
Visitants de l'estand: 5.000.
- LLEIDA: FIRA DE SANT MIQUEL, del 27 al 30 de setembre.
Visitants de l'estand: 4.000.
- GIRONA: FIRA DE MOSTRES, del 27 d'octubre a l'1 de novembre.
Visitants de l'estand: 4.000.
- BANYOLES: FIRA DE SANT MARTIRIÀ, del 16 al 18 de novembre.
Visitants de l'estand: 2.500.
- AMPOSTA: FIRA DE MOSTRES, del 5 al 9 de desembre.
Visitants de l'estand: 3.500.



L'ACC també ha estat present en els esdeveniments següents:

- **Festa "Posa't la gorra", el 15 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 ofereix nombroses activitats lúdiques i tallers formatius i està adreçada principalment als infants i nois de 3 a 17 anys. La festa vol donar a conèixer la problemàtica entorn dels infants afectats de càncer i les seves famílies.



- **Projecte "Festivals FutbolNet"**

El projecte "Festivals FutbolNet" pretén educar en valor i posar en marxa experiències de desenvolupament humà en barris de ciutats catalanes identificats com a prioritaris per a intervenció social i comunitària. Aquest projecte vol formar en valors a infants i joves a través de l'esport, i concretament, del futbol. Un dels valors que treballa és la responsabilitat envers un mateix i envers els altres, i, específicament, el consum responsable com a mesura de conscienciació individual i col·lectiva.

"Festivals FutbolNet" s'ha desenvolupat durant l'any 2012 en vint municipis catalans. És un projecte de la Fundació FC Barcelona en col·laboració amb el Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, l'Obra Social de La Caixa, l'Agència Catalana de Consum i Llet Nostra, com també dels ajuntaments dels municipis participants.

- **Exposició "Consum - Punt de trobada"**

El 12 de juliol l'ACC inaugura a Barcelona l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada". Amb aquesta exposició, l'Agència Catalana del Consum vol donar a conèixer als visitants quins són els seus drets i deures com a persones consumidores explicant quina és l'estructura del consum a Catalunya, un model que actua en favor de la protecció de les persones i que, amb la introducció del Codi de consum de Catalunya, ha reforçat els seus objectius.

L'exposició ha estat itinerant per diferents seus del territori català i també a l'estranger:

- Brussel·les: Espai Catalunya Europa, del 30 de maig al 15 de juny.
- Barcelona: L'Illa Diagonal, del 10 al 22 de juliol.
- Barcelona: jardins de Gràcia, del 15 al 24 de setembre.
- Lleida: avinguda Blondel, del 2 al 15 d'octubre.
- Blanes: plaça dels Dies Feiners, del 17 al 30 d'octubre.
- Sitges: Racó de la Fragata, del 31 d'octubre al 15 de novembre.
- Tarragona: rambla Nova (tocant al Balcó del Mediterrani), del 16 de novembre al 2 de desembre.
- Girona: plaça de la Constitució, del 3 al 23 de desembre.

• Exposició “ConsumIN - La nostra força”

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

Durant tot el 2012, ha estat una exposició itinerant per diferents seus del territori català i se n'ha repartit un quadríptic informatiu:

- Barcelona: Centre Comercial Las Arenas, del 16 al 31 de gener.
- Lloret: Casa de la Cultura, del 6 al 25 de febrer.
- Cornellà: Centre Comercial Splau, del 5 al 24 de març.
- Tortosa: Museu de les Terres de l'Ebre, del 17 abril al 5 de maig.
- Terrassa: Museu de la Ciència i la Tècnica de Catalunya, del 15 de maig al 3 de juny.
- Valls: Institut d'Estudis Vallencs, del 9 al 28 d'octubre.
- La Seu d'Urgell: Centre Empresarial i Tecnològic de l'Alt Pirineu, del 5 al 23 de novembre.
- Barcelona: Espai Provença, del 26 novembre al 21 desembre.

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

• La Festa dels Súpers

L'ACC participa en la Festa dels Súpers amb un espai i realitza 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. L'estand es va ubicar a l'Anella Olímpica del Parc de Montjuïc durant els dies 20 i 21 d'octubre.

• Festival de la Infància

Del 27 de desembre al 4 de gener, l'ACC ha estat present en el Festival de la Infància de Barcelona amb el lema “Consumim a Catalunya”. L'objectiu és fomentar la importància del consum responsable i solidari entre els més joves amb tallers on poden aprendre a identificar la procedència dels productes que es comercialitzen a Catalunya i també la seva ubicació geogràfica.

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

El canal IP Consum TV és un servei d'informació audiovisual que té com a objectiu principal la difusió dels drets i deures dels consumidors en espais públics de gran afluència de persones, preferiblement a zones comercials, zones d'espera i d'atenció ciutadana, infraestructures de transport, centres de salut, etc. Els destinataris són, per tant, totes les persones consumidores i usuàries de Catalunya.

La programació del canal IP Consum TV és mensual: cada més s'actualitzen els continguts i es tracta un tema diferent en funció de l'època de l'any. Durant el 2012, s'han tractat temes de consum com ara les rebaixes, la seguretat dels productes per a Carnestoltes, el comerç electrònic, el transport aeri, els viatges, els articles de platja, la tornada a l'escola i a les activitats, com s'ha de reclamar, les joguines i el Nadal, i el consum responsable.

La previsió de l'ACC és continuar incrementant l'audiència potencial que **el 2012 ha estat de 109 milions a 300 milions.**

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

- Seu de l'Agència Catalana del Consum.
- TMB Transports Metropolitans de Barcelona (canal MouTV).
- Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.
- Canal Salut del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya.
- Oficina Atenció al Ciutadà de la Generalitat a Girona.
- Aeroport de Barcelona Terminal 1 – Punt d'informació Turisme de Catalunya i Turisme de Barcelona.
- 5 ajuntaments arreu de Catalunya.
- 3 centres comercials.
- Centres de fitness DIR.

Vídeos de consum

Durant l'any 2012, s'han produït diferents programes de vídeo sobre temes de consum. La producció d'aquests programes inclou l'elaboració d'un guió, el rodatge, l'edició i la postproducció del material.



15.4. Pacte per a les persones celíaques

El 18 de maig, l'Agència Catalana del Consum presenta un nou Pacte del celíac, per millorar la informació i l'etiquetatge dels productes alimentaris.

Amb el nou pacte s'implanta la utilització d'un nou distintiu a través del qual les empreses podran diferenciar-se de la resta d'operadors del mercat augmentant la qualitat i la quantitat d'informació que dirigeixen a les persones consumidores. El nou distintiu en l'etiquetatge dels productes i la utilització de cartells d'informació general als comerços minoristes permetran a les persones celíaques un accés molt més fàcil i segur a aquests productes en el punt de venda.



15.5. Comunicats de premsa

L'ACC va convocar diverses rodes de premsa durant el 2012 tant a Barcelona com a les diferents seus territorials (Tortosa, Tarragona, Lleida i Girona).

Les convocatòries que més interès van despertar en els mitjans van ser: la Junta Arbitral de Consum de Catalunya dicta els primers laudes sobre participacions preferents i deute subordinat perpetu de Catalunya Caixa; l'ACC presenta un nou Pacte del celíac per millorar la informació i l'etiquetatge dels productes; la itinerància de l'Escola del Consum de Catalunya pel territori; la inauguració de l'exposició "Consum - Punt de trobada"; i la tercera edició de l'exposició "Consum IN. La nostra força".

En total, es van redactar 33 notes de premsa.

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, les revistes tècniques i els suports digitals ha representat 724.809.370 impactes durant l'any 2012.

15.7. Publicacions

En paper:

- Fullet "Participacions preferents".
- Fullet per l'Exposició "Consum - Punt de trobada" (quadríptic).

En edició electrònica:

- Estudi *Els joves i la presència de la publicitat en la seva vida quotidiana*, de la col·lecció "Estudis sobre els hàbits de consum dels joves de Catalunya".

S'han reeditat els fullets inmatius:

- "Si tens la factura tens la garantia".
- "Ara com a consumidor estàs més protegit".
- "Consum responsable, consum de proximitat".
- "Senyal de compromís, senyal de confiança".
- "La gent gran".
- "Codi de consum".

A més, s'ha publicat en paper la memòria anual 2011 de l'ACC i la versió en PDF s'ha penjat al web www.consum.cat.



15.8. Centre de documentació, Intranet i xarxes socials

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

Entre els mesos de juny i setembre de 2012, amb motiu del canvi d'ubicació de l'Escola de Consum, el Centre de Documentació es va traslladar a una zona de la primera planta de l'edifici del carrer Pamplona de Barcelona. Aquest canvi feia impossible mantenir junt el fons que fins en aquell moment estava en una única sala a la planta baixa (organitzat per matèries) i es va optar per habilitar zones properes a les unitats que podien tenir més necessitat d'accedir als documents.

Es van crear set espais amb documents repartits per tot l'edifici:

- Informació bàsica i general i obres de referència.
- Dades estadístiques, estudis i manuals de comportament del consumidor.
- Dret del consum i normativa.
- Mediació i arbitratge.
- Educació.
- Dret del consum comunitari.
- Qualitat.

Al mateix temps que es feia la divisió del fons, es van actualitzar aquelles matèries que es necessiten més i se'n van retirar els documents obsolets.

Al llarg de 2012, es van incorporar un total de 100 registres (el 80% en suport electrònic), es van atendre 1.625 consultes i es van deixar 73 documents en préstec.

Intranet

Durant aquest any passat, s'han introduït fins a 232 notícies d'interès per al personal de l'Agència.

Consum Notícies

Durant el 2012 s'han enviat 25 números del butlletí electrònic de notícies de consum. El 31 de desembre hi havia 2.906 subscriptors.

Xarxes socials

Al llarg del 2012, hem incrementat la presència a les xarxes socials pel tal de donar més visibilitat i difondre millor les notícies, els avisos i les recomanacions de l'Agència Catalana del Consum.

Durant aquest període, la presència a les Xarxes Socials ha estat la següent:

FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE
867 "m'agrada"	1.159 seguidors	5.772 visualitzacions
956 publicacions	1.790 piulades	36 vídeos publicats

16

Relacions i projectes d'àmbit europeu 2012

- 16.1. Gestió de reclamacions, queixes i consultes transfrontereres de consum UE en 2012
- 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 a nivell comunitari i internacional de l'Agència Catalana del Consum (ACC) durant l'any 2012 han estat el seguiment i difusió de la política comunitària de consum (especialment les observacions proposades en el projecte de Programa de consumidors de la UE 2014-2020); de jurisprudència del Tribunal Superior de Justícia de la Unió Europea rellevant per a la protecció dels consumidors; de convocatòries públiques i/o consultes sobre sectors socials i econòmics, objecte de preocupació i/o regulació per les institucions comunitàries; de manteniment de les relacions de cooperació amb organismes i autoritats encarregats 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 a altres Estats membres de la UE, com les d'aquelles persones consumidores de la UE que tenen un problema de consum amb un professional domiciliat a Catalunya.

A nivell institucional, l'Agència Catalana del Consum representa la resta de comunitats autònomes en diferents comitès de regulació i execució de reglamentació en la Comissió Europea —com ara 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 (Canadà), l'Office de Protection du Consommateur, en el marc de col·laboració Generalitat-Quebec.

16.1. Gestió de reclamacions, queixes i consultes transfrontereres de consum UE en 2012

Durant l'any 2012, s'han atès **1.369** casos (**1.488 el 2011**), **131** dels quals corresponen a **consultes (61 el 2011)**, **1.208 a reclamacions (1.427 el 2011)** i **30** a queixes. Aquesta xifra suposa una reducció global d'un 8% de casos respecte al 2011. 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, continua essent el mateix descens dels viatges causat sobretot pel context econòmic global de crisi. A nivell logístic, la recollida i enregistrament de les dades de les consultes i reclamacions rebudes en l'Agència Catalana del Consum, en una aplicació informàtica nova, implementant definitivament els llistats de motius i sectors recomanats per la Comissió Europea en 2010,¹ ha provocat una dilació mínima 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).

Tipologia de les reclamacions més freqüents

Per sector

1. Transport aeri

El sector del transport aeri és el que més reclamacions i consultes dels consumidors ha generat, en aquest cas com a passatgers: 842 reclamacions, que equivalen al 70% del total de reclamacions (el 2011 va ser del 68%), i 14 consultes, equivalents al 49% de les consultes rebudes (el 2011, el 4%). Això inclou, principalment, reclamacions contra companyies aèries, en classificació de motius per ordre decreixent, corresponent a retards dels vols contractats, cancel·lacions o anul·lacions de vol, denegacions d'embarcament, càrrec aplicat en la facturació d'equipatge, desacords vinculats a la documentació d'identificació dels passatgers, incidències amb equipatge, pèrdua del vol, càrrecs suplementaris cobrats per emissió del bitllet electrònic i conflictes vinculats amb la denegació d'embarcament per voluntat de l'operador aeri.

2. Agències de publicitat

S'han registrat 78 reclamacions contra empreses de publicitat que envien un formulari per inserir les dades del destinatari en una guia, catàleg o anuari de negocis en què, aparentment, s'ofereix la comprovació gratuïta de l'actualització de les dades existents, però que implica un contracte oneros de subscripció anual.

Els destinataris, de tota la Unió Europea, reben per correu postal un formulari de confirmació de les seves dades de diferents empreses ubicades en diferents països de la UE, però que utilitzen el mateix sistema o mètode. Aparentment, és gratuït, però inclou una comanda de subscripció anual en ser signat i retornat. Aquest fet ha provocat moltes reclamacions arreu de la UE, incloent-hi una Resolució del Parlament Europeu respecte al tema. Tot i que estrictament no es pot considerar una relació de consum, l'Agència Catalana del Consum assessora els reclamants.

3. Hostaleria i restauració

S'han tramitat 60 reclamacions contra hotels, hostals, pensions, apartaments turístics, albergs juvenils, bars i restaurants, granges, càmpings, per diferències relatives a la categoria dels allotjaments en funció de la contractació realitzada, els sistemes de reserves, etc.

4. Venda a distància

Inclou les 53 reclamacions per vendes a distància pròpiament dites (per Internet, etc.), com, per exemple, les vendes fora d'establiment mercantil i en excursions.

5. Transport terrestre, ferroviari i marítim

S'han tramitat 48 reclamacions contra companyies d'autocars, autobusos, metro, tramvies, taxi, trens, vaixells, ferris i creuers. També s'inclouen reclamacions vinculades a contractes de lloguer d'automòbils per cobrament de càrrecs suplementaris que els consumidors no han acceptat o no han realitzat.

*Per ubicació geogràfica internacional***1. Per origen geogràfic dels reclamants**

- El 83% de les persones consumidores que reclamen són residents a Catalunya (el 2011, els consumidors de Catalunya eren el 77%).
- De la resta, el 5% provenen de l'Estat espanyol, el 3% de França, el 3% del Regne Unit, el 2% de fora de la Unió Europea, i la resta provenen d'Alemanya, Bèlgica, Portugal i Itàlia.

2. Per origen geogràfic dels reclamats

Des del punt de vista del domicili social de l'empresa objecte de la reclamació:

- El 12% tenen el domicili social a Catalunya (el 2011 eren el 38%).
- El 88% el tenien fora de Catalunya: Espanya (12%), Irlanda (58%), França (6%), Regne Unit (5%), Països Baixos (2%), Alemanya (2%), altres de la Unió Europea (1%) i de fora de la Unió Europea (2%).

Classificació per motius de les reclamacions transfrontereres 2012**MOTIUS DE LES RECLAMACIONS DE CONSUM EUROPEU**

No conformitat del producte/servei amb la comanda o contracte (a)	755
No lliurament de producte/servei (b)	351
Càrrecs suplementaris (c)	253
Producte/servei defectuós	61
Altres (d)	27
TOTAL*	1.447

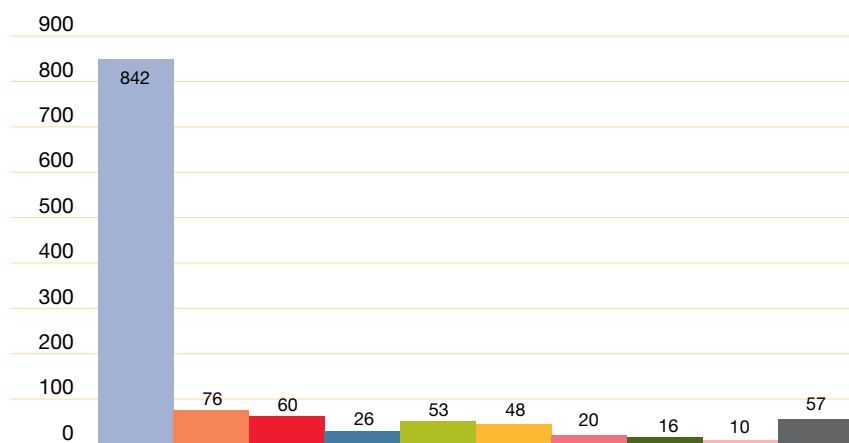
* Un mateix registre de reclamació pot disposar de diversos motius atribuïts.

(a) **No conformitat del producte/servei amb la comanda o contracte:** retard en el vol, documentació d'identificació de passatgers, facturació de béns/serveis no sol·licitats, no adequació del producte a la finalitat.

(b) **No lliurament de producte/servei:** cancel·lació i pèrdua de vol, denegació d'embarcament, altres casos de no lliurament del producte o no prestació del servei.

(c) **Càrrecs suplementaris:** càrrec per facturar equipatge de passatger aeri, càrrec per emissió de bitllet electrònic, càrrec per pagament del bitllet amb targeta de crèdit, altres relacionats amb preu, tarifes i facturació.

(d) **Altres:** pràctiques comercials agressives, deslleials i fraudulent, informació als consumidors, vulneració drets lingüístics, etc.

Reclamacions transfrontereres

1.208 reclamacions gestionades
(2011: 1.427)

- Aviò, aeronàutica
- Agències publicitat
- Hosteleria/Restauració
- Lleure, joc i espectacles
- Venda a distància
- Transport terrestre, ferroviari i marítim
- Agències viatges / Touroperadors
- Serveis financers
- Habitatge
- Altres

Empreses que han estat objecte de més reclamacions transfrontereres el 2012

1) Ryanair (transport aeri)	604 reclamacions
2) European City Guide (contractació a distància de publicitat)	78 reclamacions
3) Easyjet (transport aeri)	27 reclamacions
4) Jet for you (transport aeri)	26 reclamacions
5) Air France (transport aeri)	16 reclamacions
6) Lufthansa (transport aeri)	15 reclamacions
7) Artiq Mobile (missatges premium SMS)	7 reclamacions
8) Grimaldi Lines (transport marítim)	14 reclamacions
9) Alitalia (transport aeri)	16 reclamacions
10) Delta Airlines (transport aeri)	12 reclamacions

Casos arxivats el 2012

El 2012 es van arxivar un total de **1.065** reclamacions, de les quals:

- 234 Desistiment** (voluntari; no se n'aporta la documentació que permeti endegar o continuar el procés de resolució de la reclamació).
- 405 Arxiu negatiu** (resposta negativa o no-resposta).
- 132 Arxiu per acord positiu.**
- 166 Inadmissió** (la Secció de Consum Europeu no inicia la mediació per solucionar la reclamació; manca de relació causal entre els fets o manca de documentació acreditativa, supòsits que no suposen cap vulneració dels drets dels consumidors, conflictes que revesteixen indicis de frau o penals, trasllat de la reclamació a altres organismes competents, situació concursal o de fallida de l'empresa reclamada, etc.).
- 2 Reclamacions duplicades**
- 126 Inhibició** (en són els principals motius la falta de competència per manca de relació de consum, per falta de la condició de consumidor de la part que reclama, falta de vincle segons domicili del consumidor, per la matèria objecte de la reclamació, seu de l'empresa).

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

A) Relacions de l'ACC amb organismes de països de l'entorn UE

XARXA DE CENTRES EUROPEUS DEL CONSUMIDOR (ECC net)

La Secció de Consum Europeu de l'ACC continua col·laborant amb alguns dels centres europeus del consumidor, bàsicament mitjançant consultes i intercanvis d'informació i/o de casos o reclamacions transfrontereres.

GOVERN FRANCÈS - Ministeri d'Economia i Finances (www.dgccrf.bercy.gouv.fr)

Iniciada a la fi dels anys noranta, s'ha consolidat el grau de col·laboració de l'ACC amb la Direcció Regional d'Empreses, Competència, Consum, Treball i Ocupació (DIRECCTE) del Llenguadoc-Rosselló, a Montpeller, i els

responsables de Consum de la Direcció de Protecció de Poblacions (DPP) dels Pirineus Orientals, a Perpinyà. Des de l'any 2007, se solen realitzar tres accions anuals conjuntes d'inspecció de consum per part d'agents de les institucions franceses i catalanes en establiments d'ambdós costats de la frontera, sobre diferents sectors de serveis i venda de productes a les persones consumidores.

S'han intercanviat 11 dossiers o reclamacions transfrontereres, de consumidors de França i de Catalunya contra empreses d'ambdós costats de la frontera, per a la seva gestió i resolució.

Pel que fa a les accions anuals conjuntes dels organismes francesos i catalans d'inspecció de consum, enguany han estat:

- **Abril de 2012:**

Visita a l'ACC dels responsables de defensa dels consumidors de la DIRECCTE del Llenguadoc-Rosselló i de la Direcció Departamental de Població dels Pirineus Orientals.

- **Juliol de 2012:**

Actuacions d'inspecció sobre lloguer d'habitatges d'ús turístic a la costa, a Roses i a Canet Plage. Supervisió d'activitats de venda en rebaixes, a Figueres, Cabestany i Perpinyà.

- **Novembre de 2012:**

Actuacions de comprovació de l'etiquetatge energètic d'electrodomèstics (rentadores) i verificació sobre les pràctiques dels prestadors de serveis de reparació de vehicles, a la Garrotxa, Perpinyà, Rivesaltes i Claira.

- **Desembre de 2012:**

Inspecció en el sector de lloguers d'allotjaments turístics de temporada d'hivern. Visita d'agències immobiliàries al Ripollès i a la Catalunya-Nord.

Control de comprovacions d'establiments de venda d'equips de seguretat per a la pràctica de l'esquí, a la Garrotxa i a la Catalunya-Nord.

XARXA NEPIM (Network for the promotion of sustainable consumption in European regions) de promoció de consum sostenible en les regions europees (www.nepim.org)

La xarxa NEPIM, presidida pel director de l'ACC, va néixer com un grup d'organismes que treballen en consum, per a la promoció del mercat interior en regions europees mitjançant temes de consum. Cofinançada per INTERREG III C, la xarxa NEPIM "Xarxa per a la promoció del consum sostenible en les regions europees", va estar creada oficialment el maig de 2009 en forma d'associació, regida per l'ordenament jurídic de Bèlgica. Els objectius de l'associació eren integrar un gran nombre d'organitzacions, institucions i autoritats regionals amb competències relatives a consum, per tal de promoure el consum sostenible a les regions europees. Durant l'any 2012, cal destacar l'acció duta a terme des de l'ACC per tal d'aconseguir que «les regions» de la UE puguin optar als projectes que la Direcció General de Salut i Consumidors de la Comissió Europea proposarà, si s'escau, amb l'aprovació del Programa de consumidors UE 2014-2020 (Proposta de Reglament del Parlament Europeu i del Consell, COM [2011]). Per això, des de l'ACC s'està duent a terme un intens treball prop del Comitè de les Regions, dels parlamentaris europeus, a través de la xarxa NEPIM i del seu president, amb moltes possibilitats d'èxit.

EUROSAFE (the European Association for Injury Prevention and Safety Promotion) (www.eurosafe.eu.com)

La pertinència com a socis de l'ACC a EUROSAFE, associació ubicada a Amsterdam, amb presència mundial, també es remunta als anys noranta. Els objectius de l'associació són la millora de la seguretat dels ciutadans a Europa en la seva vida i activitats quotidianes, a la carretera, a la feina, a la comunitat i en el temps lliure. EUROSAFE és una xarxa que integra organismes i agències públiques, empreses, societat civil i grups d'interès. En el seu Pla de treball 2008-2013, d'acord amb la Recomanació (CE) sobre prevenció d'accidents i promoció de la seguretat, figuren com a temes prioritaris a tractar, entre d'altres: la seguretat infantil, els riscos dels adolescents i els de la gent gran, la prevenció d'accidents causats per productes i serveis. L'ACC ha establert contactes amb organismes del sector de la salut a Catalunya, per tal d'analitzar la viabilitat de donar suport a la sol·licitud formal presentada per EUROSAFE a la Comissió Europea d'integrar una base de dades sobre accidents i lesions dins l'eix prioritari de la seguretat de productes de consum, en el paquet legislatiu que s'ha de consolidar el 2013 sobre la regulació de la seguretat dels productes de consum i la disciplina i control del mercat. Durant l'any 2013, s'ha d'estudiar la possibilitat d'avançar en la recerca sobre els productes de consum causants de lesions per accidents domèstics.

B) Relacions de l'ACC amb organismes de països de fora de la UE

COL-LABORACIÓ ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM (ACC) I EL MINISTERI DE COMERÇ DEL GOVERN D'ANDORRA

Ateses les línies generals de col·laboració establertes en el Conveni de col·laboració de 2009 d'ambdós governs en els diversos àmbits prioritaris (susceptibles d'ampliació), un dels quals és salut, consum i protecció civil, l'Agència Catalana del Consum col·labora amb el Ministeri de Comerç del Govern d'Andorra en els àmbits següents:

- Foment del tractament de consultes i reclamacions de consumidors de Catalunya amb empreses d'Andorra i de consumidors d'Andorra amb professionals/empreses de Catalunya.
- Foment i difusió del sistema arbitral de consum a Catalunya i a Andorra tant pel que fa als empresaris com a les persones consumidores i a les institucions.
- Realització d'accions conjuntes d'inspecció i control de mercat transfronterer: per concretar.
- Formació de tècnics de consum en matèria d'inspecció i procediment sancionador.
- Assessorament de l'ACC al Ministeri de Comerç d'Andorra en campanyes i actuacions de difusió. En són exemples, les campanyes d'assessorament als ciutadans i ciutadanes d'Andorra en l'estalvi del consum energètic domèstic, i de recomanacions en la compra de joguines i videojocs.
- Investigació dels casos problemàtics d'itinerància de telefonia mòbil —*roaming*— en les zones frontereres de Catalunya i Andorra en què s'han provocat increments de facturació en les persones consumidores de Catalunya: implicació del Govern andorrà i diàleg amb els operadors de telefonia mòbil per solucionar-ho.
- Recepció d'exposicions interactives i d'altres en temes de consum de l'ACC en territori d'Andorra.

L'Agència Catalana del Consum va celebrar una reunió de treball, el dia 22 de febrer de 2012, en el marc de col·laboració amb el Govern andorrà per a l'atenció recíproca de reclamacions de la ciutadania. L'objectiu d'aquesta col·laboració és que des de l'ACC es puguin tramitar les reclamacions dels catalans als comerços d'Andorra i que, des d'Andorra, es puguin atendre reclamacions d'andorrans a comerços catalans. A més, s'estudien accions conjuntes.

La delegació ha estat encapçalada per Xavier Granyó, cap d'Unitat de Comerç i Consum, i per Albert Hinojosa, director del Departament d'Economia, pel que fa a la informació als consumidors, l'educació, el control de productes insegurs... Aquests temes seran objecte d'un conveni particular per a la protecció dels consumidors.

COL·LABORACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM AMB LA SUPERINTENDÈNCIA D'INDÚSTRIA I COMERÇ DE LA REPÚBLICA DE COLÒMBIA (SIC)

L'Acord de col·laboració en matèria de protecció de les persones consumidores entre l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya i la Superintendència d'Indústria i Comerç de la República de Colòmbia s'ha adaptat al canvi de nomenaments en tots dos organismes signants. Aquest país està duent a terme una important tasca en l'àmbit de la protecció dels consumidors i també pel que fa a la seguretat dels productes.

El 27 de novembre de 2012, el Govern de la Generalitat va aprovar l'Acord de Govern pel qual s'autoritza la subscripció de l'acord de col·laboració entre l'ACC i la Superintendència d'Indústria i Comerç de la República de Colòmbia, en matèria de protecció de les persones consumidores.

COL·LABORACIÓ DE L'ACC AMB L'OFFICE PROTECTION DU CONSOMMATEUR DEL QUEBEC, AL CANADÀ

A la tardor de 2012, l'ACC va assistir al VIIè Comitè Mixt Catalunya-Quebec, que va significar, entre altres coses, l'escenificació de la cooperació entre ambdós governs, com també la presentació del balanç de la feina feta en el bienni 2010-2012 i la presentació de les prioritats dels dos propers anys. El Comitè també ha valorat molt positivament les relacions entre ambdues administracions i els intercanvis i trobades tant d'alt nivell polític com ministerial i tècnic, i, a tall d'exemple, es va destacar la visita del president i el secretari general de l'Oficina de Protecció dels Consumidors de Quebec a l'Agència Catalana del Consum, el maig de 2012, en una segona missió d'estudi per establir mecanismes de col·laboració amb els responsables de l'Agència del Consum de Catalunya.



Fotografia. 25 d'octubre de 2012: el Comitè Mixt de cooperació Quebec-Catalunya es reuneix a Barcelona.

16.3. Activitats formatives i de difusió de consum europeu

30 de maig de 2012

Amb motiu de la cimera Brussels European Consumer Summit, el Govern de la Generalitat va presentar l'exposició "Consumption - Meeting point" ("Consum - Punt de trobada"), per tal de difondre l'aplicació del cabal comunitari normatiu en protecció de les persones consumidores a Catalunya.

Participació en consultes de les institucions comunitàries i d'altres

Transport aeri

El març de 2012, l'Agència Catalana del Consum va participar en la Public Consultation on the Possible Revision of Regulation (EC) No 261/2004, on air passenger rights "*Public consultation on a possible revision of Regulation (EC) 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding, cancellation and long delay of flights, and complementary measures to amend Regulation (EC) 889/2002*", Consulta de la Comissió Europea sobre la proposta de reglament del Parlament Europeu i el Consell, de modificació del Reglament (CE) núm. 261/2004 pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols. Atès que l'ACC té gran experiència en el tractament de les reclamacions dels passatgers aeris, sembla oportú fer arribar a les institucions comunitàries les observacions més rellevants sobre la proposta normativa esmentada.

Sobreendeutament dels consumidors

L'agost de 2012, la consultora alemanya Civic Consulting, per encàrrec de la Comissió Europea, sotmet a consideració de l'ACC un qüestionari sobre diversos aspectes del sobreendeutament en les llars dels consumidors. Es tracta d'una visió comparada dels diferents ordenaments de la UE sobre un tema tan actual i important com és el sobreendeutament dels consumidors, actualització de la situació, naturalesa, causa, efectes i iniciatives per fer-hi front.

Assistència al CPC (Comitè de Protecció dels Consumidors), Reglament (CE) 2006/2004

Assistència a les reunions de 7 de març i de 22 de maig de 2012. Entre els temes abordats figuren el fet de potenciar la visibilitat de la xarxa d'autoritats competents que vetllen pel compliment de la normativa comunitària de protecció dels drets de les persones consumidores, mitjançant la *newsletter* i altres mesures, problemes plantejats en la implementació i execució de la Directiva de crèdit al consum, nivell d'aplicació en els Estats membres de la Directiva de 1998 relativa a la indicació dels preus oferts als consumidors.

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

El ple del Consell, del qual formen part totes les organitzacions de persones consumidores de Catalunya, es va reunir el 7 de juny.

La Comissió Permanent, de la qual formen part les sis organitzacions de consumidors més representatives, va mantenir quatre reunions ordinàries, el 12 de març, el 21 de maig, el 19 de setembre i el 19 de novembre.

També s'ha mantingut una col·laboració permanent entre l'ACC i les organitzacions de consumidors més representatives en el marc de reunions mensuals de coordinació tècnica. Representants del Consell han estat presents en diferents comissions i grups de treball on es debaten temes d'interès per a 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 dels consumidors i usuaris, cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i amb les associacions i entitats de defensa dels consumidors i usuaris, i coordinar-se amb les juntes i òrgans arbitrals d'àmbit municipal. En aquest sentit, cal remarcar l'enfortiment de la relació entre l'ACC i la Diputació de Barcelona, ja que aquest 2012, a més de les actuacions conjuntes que ja es venien fent, es va ampliar la col·laboració per primer cop a temes de control de mercat.

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

Oficines públiques d'informació al consumidor

Durant l'any 2012 s'han fet diverses reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials amb les oficines públiques d'informació al consumidor d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i Diputació de Barcelona per al tractament de temes diversos. En el conjunt de Catalunya, s'han fet un total de 16 reunions amb oficines comarcals d'informació al Consumidor i amb oficines municipals de les diferents demarcacions territorials.

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

Juntes arbitrals de consum

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

S'han fet tres reunions ordinàries els mesos de gener, abril i novembre. En aquestes reunions, a més de tractar sobre la casuística concreta de les reclamacions sotmeses a arbitratge i les actuacions de foment, es va analitzar les novetats introduïdes pel Codi de consum pel que fa a la mediació i l'arbitratge. A les reunions hi 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.

Gener

- La UE investiga els llocs web en relació amb el crèdit al consum.
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Tarragonès.
- L'ACC obre nous canals per difondre la informació a través de les xarxes socials Twitter i Facebook.
- La Generalitat ha signat un nou Pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris amb l'empresa Girofibra.
- Visita de la Universitat Federal de São Carlos a l'Escola del Consum de Catalunya.

Febrer

- L'ACC presenta a la sala d'exposicions de la Casa de la Cultura de Lloret de Mar l'exposició "ConsumIN - La nostra força".
- Se sotmet a informació pública l'Avantprojecte de llei de modificació del Codi de consum de Catalunya.
- Bosch i Casals Embotits Artesans s'adhereix al Pacte per al celíac i el diabètic, amb l'objectiu de millorar la informació de l'etiquetatge dels seus productes alimentaris.
- Visita d'una delegació del Govern d'Andorra a l'ACC, en el marc de col·laboració recíproca de reclamacions de la ciutadania.

Març

- Inauguració de l'exposició itinerant "ConsumIN - La nostra força" al Prat de Llobregat, en què s'explica com s'ha de consumir de manera crítica i responsable, en clau de drets i deures.
- L'ACC commemora el 50è aniversari del Dia Mundial del Consumidor.
- Se sotmet a informació pública el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum entre persones consumidores i empresàries.
- Tortosa acull la seu itinerant de l'Escola del Consum de Catalunya (ECC).
- Mirador de les Caves, S.A. s'adhereix al Pacte per al celíac i el diabètic per millorar la informació de l'etiquetatge dels productes alimentaris.
- El director de l'ACC nomenat president de la Xarxa NEPIM - Xarxa per a la promoció del consum sostenible a les Regions d'Europa.

Abril

- L'empresa Ecoriera S.L.U. s'adhereix al Pacte per al celíac i el diabètic, amb l'objectiu de millorar la informació de l'etiquetatge dels productes alimentaris.
- L'ACC confia a la Universitat Autònoma de Barcelona el programa pedagògic de l'Escola del Consum de Catalunya. La seva participació garanteix que el model educatiu de l'ECC respongui als perfils de consumidors que mostra la població escolar catalana.

Maig

- La Generalitat i Catalana Brasileira Comercial S.L. han signat una addenda del Pacte per al celíac i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes.
- L'Agència Catalana del Consum explica com s'ha de consumir de manera crítica i responsable a l'exposició itinerant "ConsumIN - La nostra força" a Terrassa.
- El Síndic de Greuges, l'Agència Catalana del Consum i l'Autoritat Catalana de la Competència uneixen esforços per garantir els drets dels consumidors.
- L'ACC lidera la reunió número 100 del Grup de Treball de Normativa. L'objectiu d'aquesta reunió és estudiar la transposició a la normativa estatal de la darrera directiva europea dels drets dels consumidors.
- L'ACC presenta un nou Pacte per al celíac per millorar la informació i l'etiquetatge dels productes, coincidint amb el Dia Internacional de la Celiàquia del 19 de maig.
- L'Agència Catalana del Consum fa el lliurament dels premis de la VII edició del concurs escolar sobre consum responsable "La publicitat: compres o et compren?".
- El director de l'ACC presenta l'estudi *Els joves i la presència de la publicitat en la seva vida quotidiana*: el 59% dels adolescents catalans identifica la publicitat amb els mitjans convencionals i relaciona les marques amb roba i complements.
- L'Agència Catalana del Consum presenta a Brussel·les una exposició "Consum - Punt de trobada / Consumer Rights - Meeting Point" per reforçar el paper de les regions europees en la defensa dels drets dels consumidors.

Juny

- L'ACC premia els millors treballs dels professionals en consum del 22è Curs d'Assistents Tècnics en Consum de Catalunya. Els premis s'atorguen a les categories de creació, investigació i innovació.
- L'ACC acull els membres de l'Assemblea General de la xarxa NEPIM - Regions d'Europa per un consum sostenible i responsable.
- Se sotmet a informació pública el Projecte de decret sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament i de rescabament de danys i perjudicis.
- 184 farmàcies de la demarcació de Tarragona s'adhereixen al Sistema Arbitral de Consum.
- El Govern aprova la modificació del Codi de consum per augmentar la protecció de les persones consumidores en la contractació de crèdits o préstecs hipotecaris.
- La Fundació FC Barcelona i l'ACC signen un acord de col·laboració per al foment del consum responsable entre els joves en el marc del projecte "FutbolNet".

Juliol

- L'ACC inaugura l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada". La mostra dona a conèixer l'estructura del consum a Catalunya i els drets i deures de les persones consumidores.

Setembre

- El Síndic de Greuges, l'Autoritat Catalana de la Competència i l'Agència Catalana del Consum aposten pel treball conjunt entre empreses i Administració per millorar l'atenció al client.
- L'ACC participa amb un estand a la Fira de Sant Miquel de Lleida.

Octubre

- Lleida acull l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada" amb l'objectiu de donar a conèixer els drets i deures dels consumidors.
- Convocada la 8a edició del concurs escolar Consumópolis.
- Valls acull l'exposició de l'ACC "ConsumIN - La nostra força", que explica com s'ha de consumir de manera crítica i responsable i facilita als visitants recomanacions pràctiques abans de comprar un producte o de contractar un servei.
- L'ACC participa a la 16a Festa dels Súpers.
- L'ACC presenta a Blanes l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada".
- 7è Comitè Mixt Catalunya-Quebec, a la seu del Palau Centelles de Barcelona.
- L'ACC participa a la 51a Fira de Mostres de Girona.

Novembre

- L'ACC explica com s'ha de consumir de manera crítica i responsable, en clau de drets i deures, amb la mostra "ConsumIN - La nostra força" presentada al Centre Cultural les Monges, de la Seu d'Urgell.
- L'Escola del Consum de Catalunya (ECC) imparteix tallers d'educació en consum a Berga. Les activitats proporcionen als estudiants eines suficients per construir el seu model de consum des d'una perspectiva activa, reflexiva i autònoma.
- L'ACC signa un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Sant Boi perquè la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) iniciï les vistes arbitral al municipi.
- El director de l'ACC visita l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada" a Sitges. La mostra dona a conèixer l'estructura del consum a Catalunya i els drets i deures de les persones consumidores.
- L'Agència Catalana del Consum participa a la Fira de Sant Martíà - Firestany de Banyoles.
- L'Agència Catalana del Consum presenta l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada" a Tarragona.
- La Junta Arbitral de Consum de Catalunya dicta els primers laudes sobre participacions preferents i deute subordinat perpetu de Catalunya Caixa.

- L'ACC inaugura l'exposició itinerant "ConsumIN - La nostra força" a l'Espai Provença de Ferrocarrils de la Generalitat. L'objectiu és la divulgació dels drets i deures de les persones consumidores entorn del consum responsable.
- L'Agència Catalana del Consum participa amb un estand a la Fira de Mostres d'Amposta amb l'exposició itinerant "Consum - Punt de trobada".

Desembre

- Signatura del conveni de col·laboració entre l'Agència Catalana del Consum i l'organització empresarial PIMEC, en matèria de formació en consum per reforçar el coneixement de la normativa catalana en matèria de consum entre els empresaris i les empresàries del comerç.
- Girona acull l'exposició itinerant de l'Agència Catalana del Consum "Consum - Punt de trobada".
- La Taula de Diàleg per a la prevenció dels trastorns del comportament alimentari presenta el seu full de ruta per al 2013.
- L'Agència Catalana del Consum participa a la festa "Posa't la gorra!" en solidaritat amb els infants amb càncer, el 15 de desembre, al Zoo de Barcelona.
- L'ACC fomenta el consum responsable al Festival de la Infància de la Fira de Barcelona amb l'estand "Consumim a Catalunya".

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 les Terres de l'Ebre



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

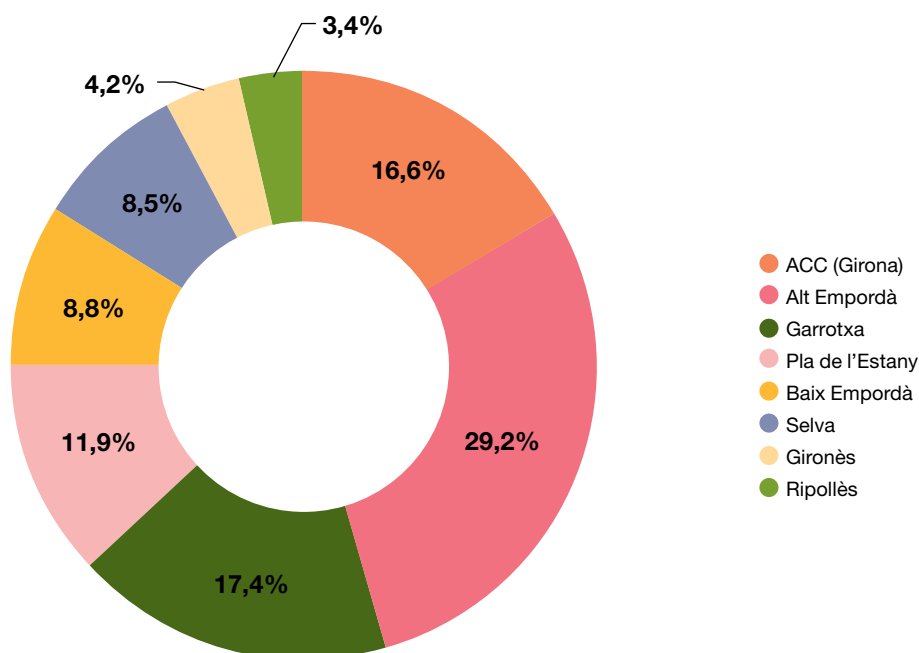
- 20.1. Actuacions a la demarcació de Girona.
- 20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida.
- 20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona.
- 20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre.

20.1. Actuacions a la demarcació de Girona

Telefonia i Internet encapçalen les consultes de consum a Girona

A Girona, la xifra de consultes ha estat de 9.528, amb un increment del 8,46% amb relació al 2011 (8.785 consultes). A Catalunya, els serveis postals i comunicacions electròniques, amb 11.083 consultes, ocupen la primera posició, i els serveis financers, amb 7.619 consultes, la segona.

Consultes



Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició

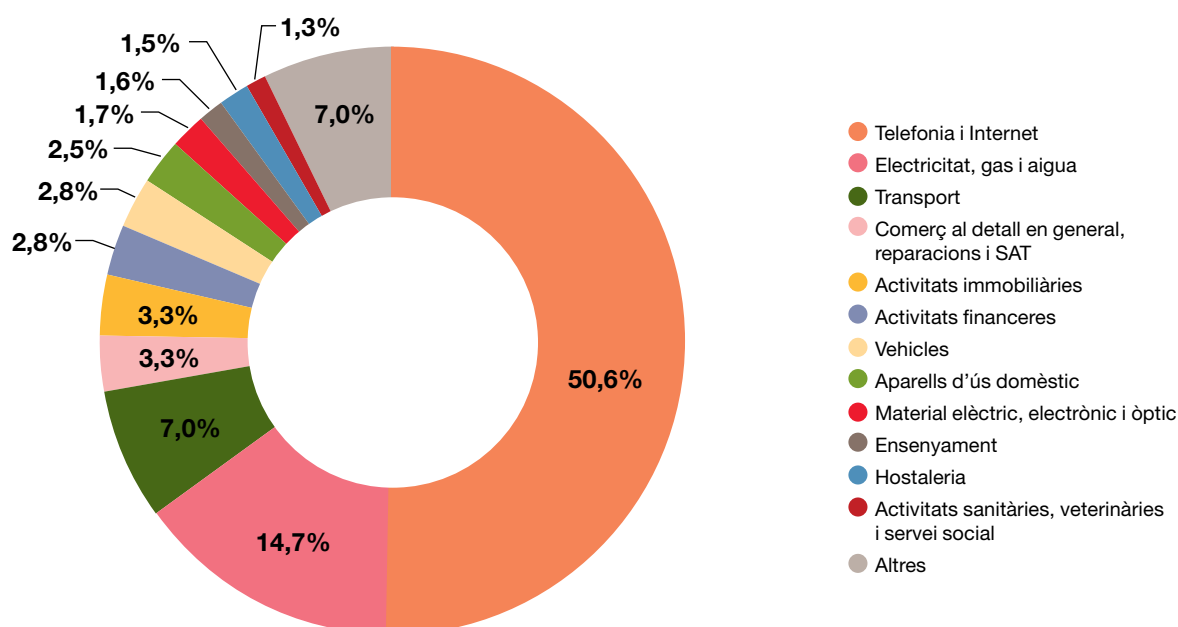
A Girona, el total de les reclamacions és de 3.546 (ACC i consells comarcals). Si parlem de les reclamacions rebudes a l'ACC a Girona, telefonia i Internet, amb 590 reclamacions, estan en primera posició (50,6%). En són els motius principals: problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de SMS Prèmium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també hi han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es

poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

En segona posició, destaquen les reclamacions d'electricitat, gas i aigua, amb 171 reclamacions (14,7%).

A continuació, destaquen les reclamacions per transport (7%) i comerç al detall en general, reparacions i SAT (3,3%).

Reclamacions

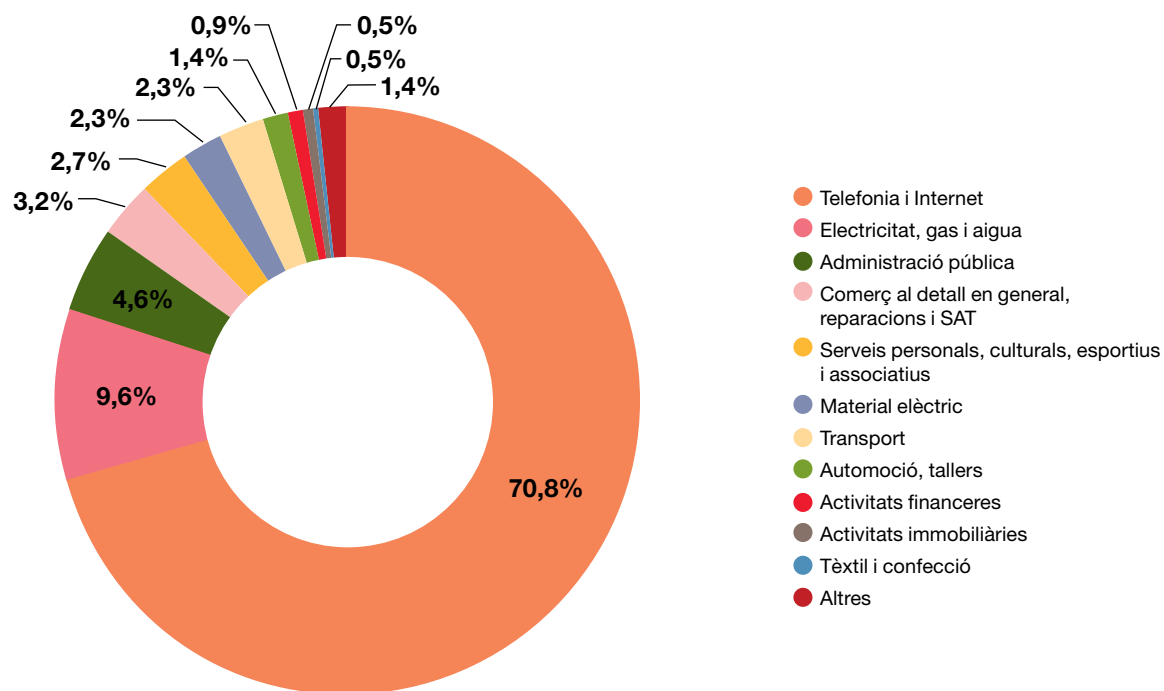


L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 17,35% a Girona

L'any 2012 s'ha produït un nou increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). El 31 de desembre de 2012, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.478, mentre que a Girona era de 1.231. Aquesta xifra representa el 19% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Girona concentra l'11,03% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses gironines estan responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

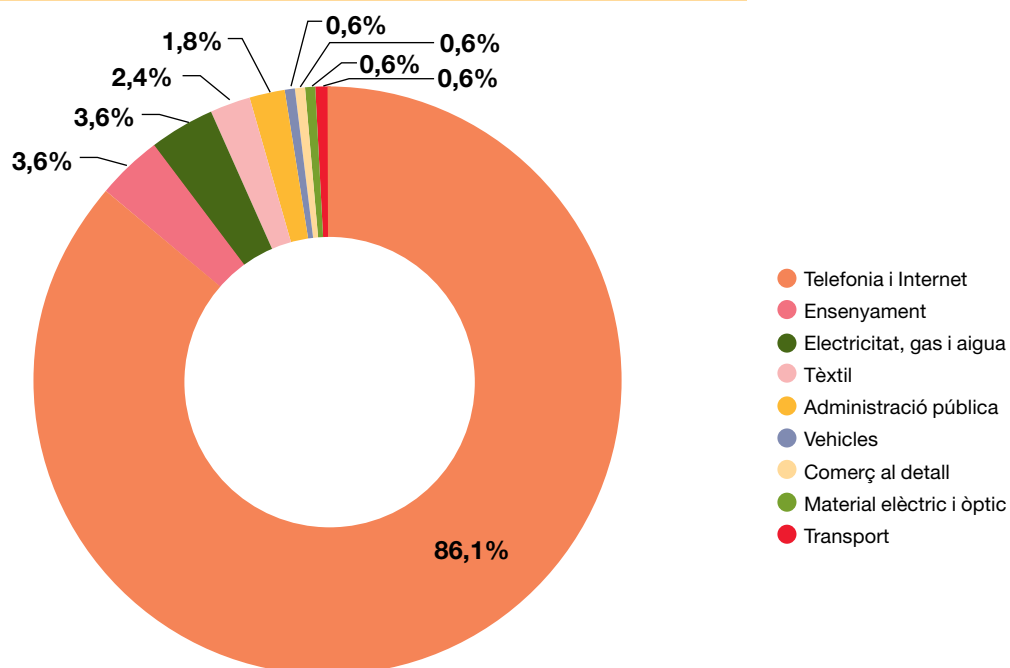
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 51,20% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 1.713, la qual cosa representa una disminució del 16,07% respecte a l'any 2011. La major part de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (70'8%). Pel que fa a l'arbitratge de consum a Girona, es van dictar 166 laudes, el 86% dels quals varen ser conflictes sobre telefonia i Internet. També va haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'ensenyament (3,6%), electricitat, gas i aigua (3,6%) i tèxtil (2,4%).

Mediacions



El mateix any 2012 es van dictar a Catalunya 1.430 laudes, 352 dels quals es van celebrar mitjançant col·legi arbitral i 1.078 davant un òrgan unipersonal. Se celebren vistes arbitral a Girona (103), al Baix Empordà (36), a la Selva (7), a l'Alt Empordà (6) i al Pla de l'Estany (14).

Laudes Girona



Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a l'ACC a Girona ha estat del 33%.

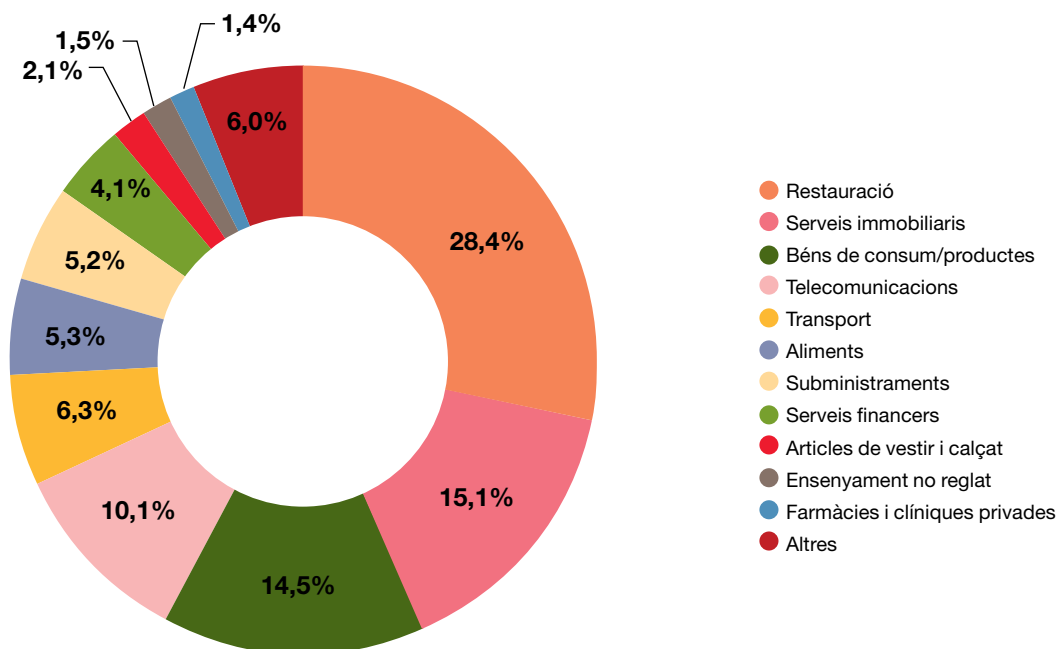
Girona concentra el 10,79% de les actuacions inspectores a Catalunya

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge energètic, control de productes alimentaris i no alimentaris, joguines i material elèctric, entre d'altres, amb 2.100 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 10,79% del total a Catalunya el 2012 (19.455).

Les denúncies (189) van ser sobretot per béns de consum/productes (26,5%), restauració (22,2%) i serveis immobiliaris (19,6%).

A Catalunya els motius de les denúncies són molt variats, però en destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i en 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 11 productes, el 73% dels quals eren joguines. Així mateix, varen ser destruïts 102 productes, un 27,45% dels quals eren equips de protecció individual i un 25,49% jocs, joguines i articles de broma.

Sancions

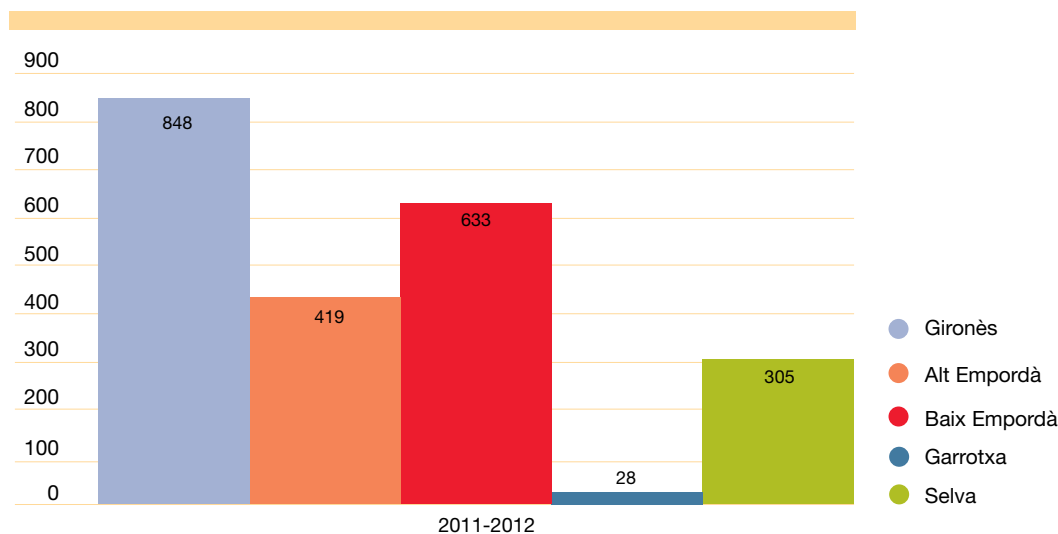
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona van derivar en la incoació de 109 expedients sancionadors (un 24,83% menys que el 2011) i la imposició de 95 sancions, per import de 367.967 €, un 7,11% menys que l'any anterior.

L'Escola de Consum de Catalunya a Girona

Durant el curs escolar 2011-2012, 2.233 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant, els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 10.185 els escolars de Girona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Girona el curs 2005-2006; a la Garrotxa, el Baix Empordà i l'Alt Empordà, el curs 2006-2007; al Gironès i la Selva, el curs 2007-2008; a l'Alt Empordà, la Garrotxa i el Pla de l'Estany, el curs 2008-2009; al Gironès, el Baix Empordà i el Ripollès, el curs 2009-2010; a la Garrotxa, l'Alt Empordà i el Pla de l'Estany, el curs 2010-2011; i al Gironès, l'Alt Empordà, el Baix Empordà, la Garrotxa i la Selva, el curs 2011-2012.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 23 sessions formatives sobre els requisits dels establiments comercials, el Codi de consum, els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum i la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 581 assistents.

Alumnes de l'Escola

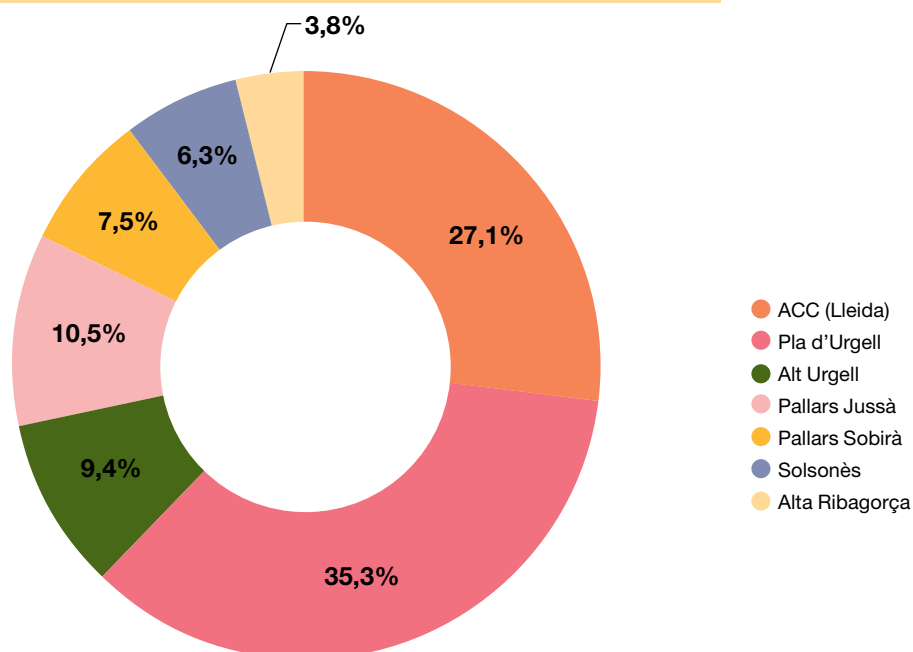


20.2. Actuacions a la demarcació de Lleida

Les consultes augmenten un 22,70% respecte a l'any 2011

Les consultes ateses a Lleida han estat 5.508, amb un increment del 22,70% amb relació al 2011 (4.489 consultes). A Catalunya, els serveis postals i comunicacions electròniques, amb 11.083 consultes, ocupen la primera posició, i els serveis financers, amb 7.619 consultes, la segona.

Consultes



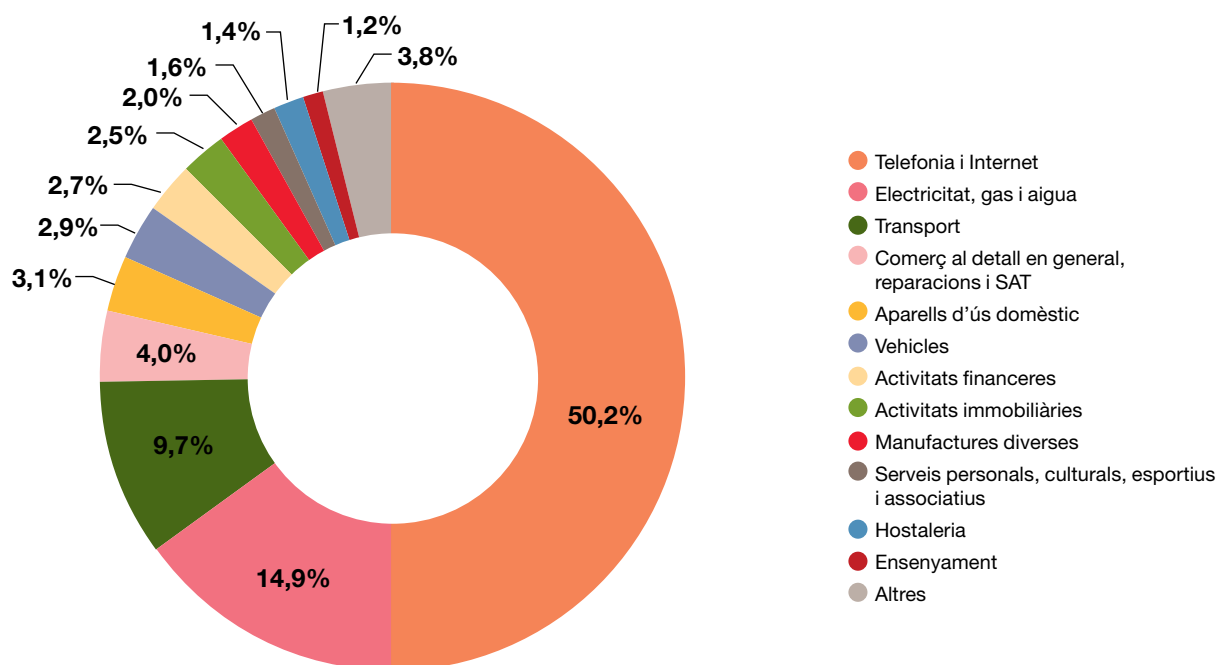
Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició

A Lleida, el total de les reclamacions és de 2.463 (ACC i consells comarcals). Si parlem de les reclamacions rebudes a l'ACC a Lleida, telefonia i Internet, amb 530 reclamacions, estan en primera posició (50,2%). En són els motius principals: 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 hi han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

En segona posició, destaquen les reclamacions d'electricitat, gas i aigua, amb 157 reclamacions (14,9%).

A continuació, destaquen les reclamacions per transport (9,7%) i comerç al detall en general, reparacions i SAT (4%).

Reclamacions

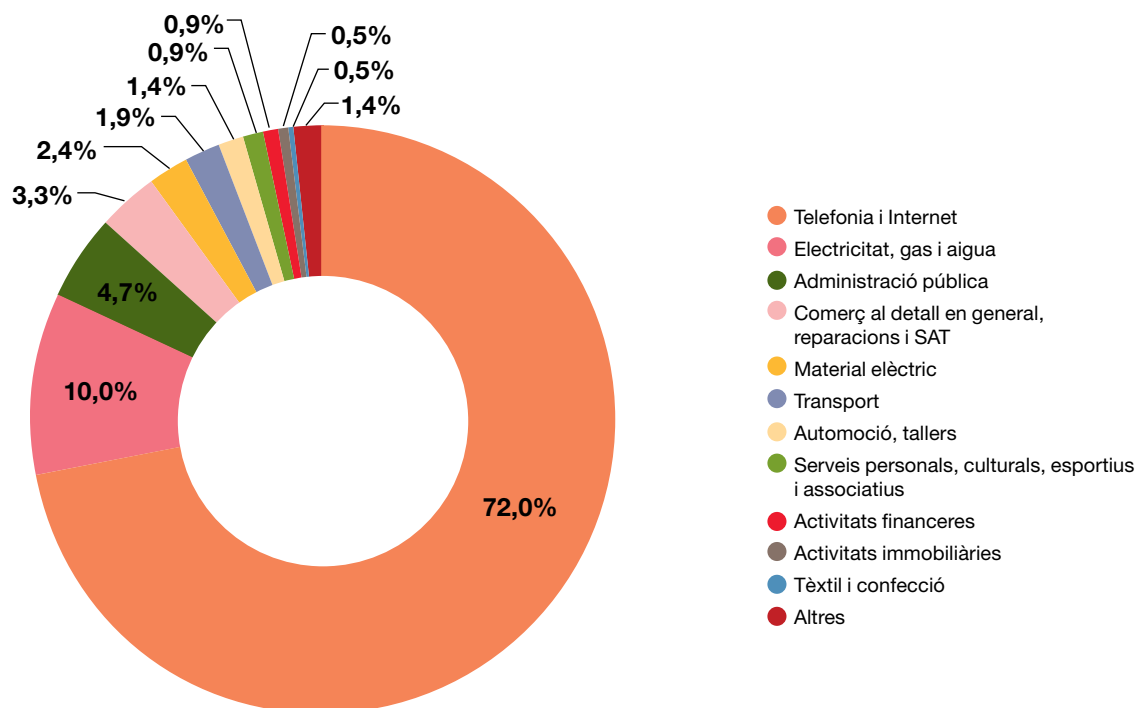


L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 2,62% a Lleida

L'any 2012, a Lleida les d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) han augmentat un 2,62%. El 31 de desembre de 2012, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.478, mentre que a Lleida era de 667. Aquesta xifra representa el 10,30% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Lleida concentra menys del 6% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses de Lleida estan responant adequadament a l'adhesió a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

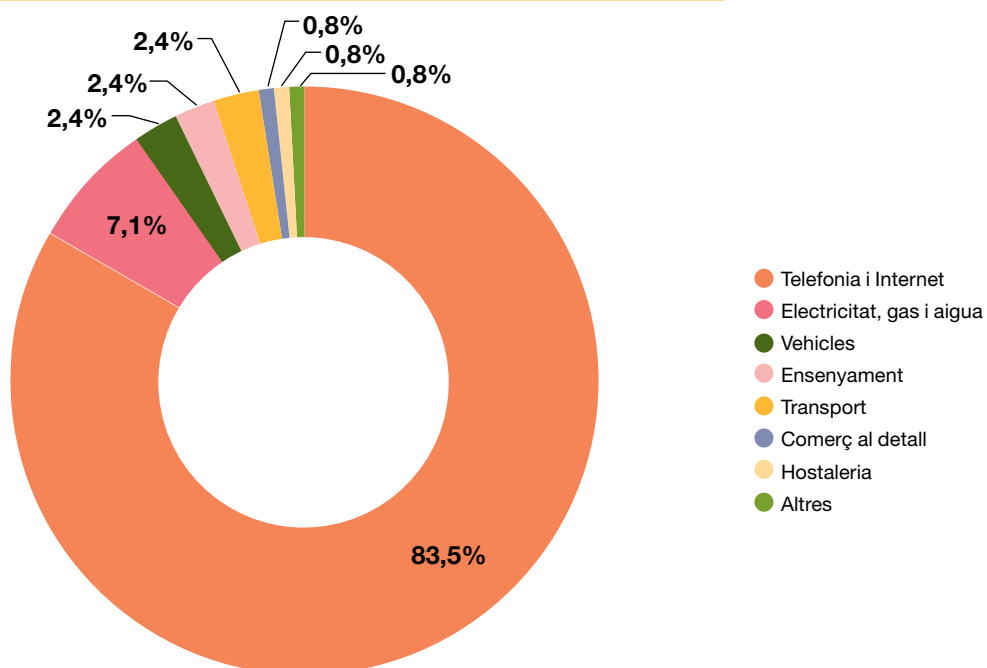
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 45,23% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament 1.114. La major part de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (72%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 127 laudes, el 83,5% dels quals van ser conflictes sobre telefonia i Internet. També va haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, electricitat, gas i aigua (7,1%) i vehicles (2,4%).

Mediacions



El mateix any 2012 es van dictar a Catalunya 1.430 laudes, 352 dels quals es van celebrar mitjançant col·legi arbitral i 1.078 davant un òrgan unipersonal.

Laudes Lleida



Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a l'ACC a Lleida ha estat del 32,04%.

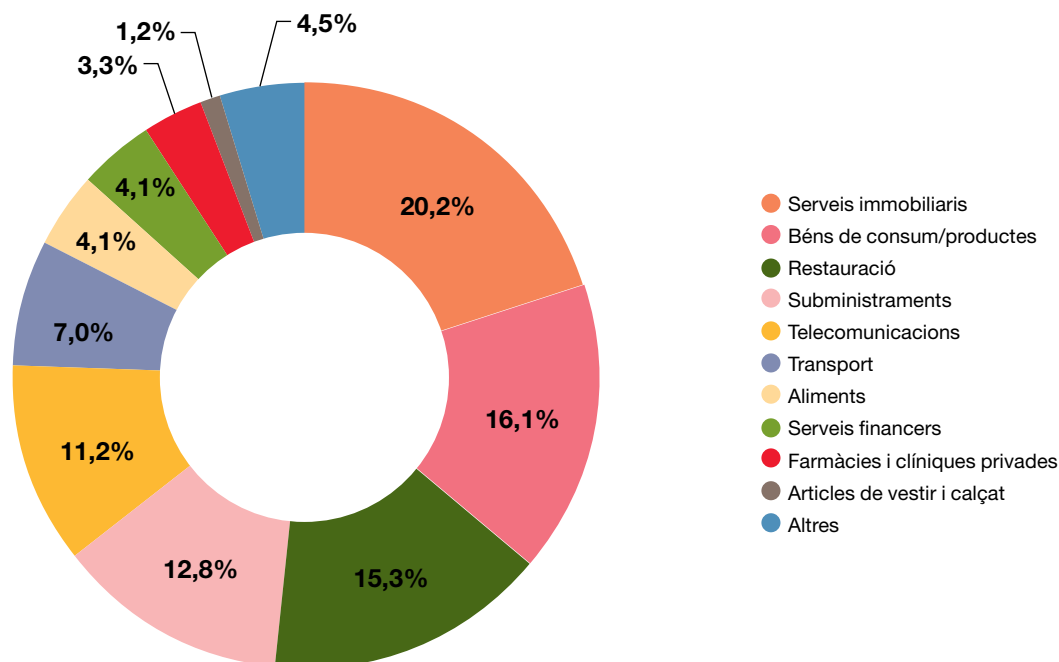
Lleida concentra el 7,78% de les actuacions inspectores a Catalunya

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge energètic, control de productes alimentaris i no alimentaris, joguines i material elèctric, entre d'altres, amb 1.514 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 7,78% del total a Catalunya el 2012 (19.455).

Les denúncies (242) van ser sobre tot per serveis immobiliaris (20,2%), béns de consum/productes (16,1%) i restauració (15,3%).

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

Denúncies



Destrucció de productes

Durant el 2012 a Lleida es van destruir 467 productes, el 65,31% dels quals eren d'estrís de cuina i elements de decoració i el 30,84% d'equips de protecció individual.

Sancions

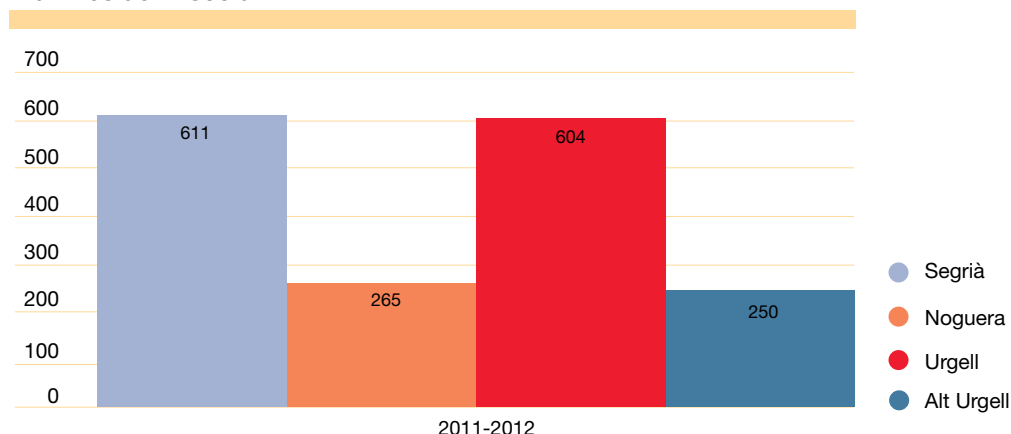
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Lleida van derivar en la incoació de 34 expedients sancionadors i la imposició de 17 sancions, per import de 17.000 €.

L'Escola de Consum de Catalunya a Lleida

Durant el curs escolar 2011-2012, 1.730 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (995 el curs escolar anterior), els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 6.941 els escolars de Lleida que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Lleida el curs 2005-2006; al Pla d'Urgell, el Pallars Jussà i la Vall d'Aran, el curs 2006-2007; al Pallars Sobirà i el Segrià, el curs 2007-2008; l'Alt Urgell i el Pla d'Urgell, el 2008-2009; el Solsonès i el Segrià, el curs 2009-2010, el Pla d'Urgell, el Pallars Jussà i l'Alt Urgell, el curs 2010-2011; i el Segrià, la Noguera, l'Urgell i l'Alt Urgell, el curs 2011-2012.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 17 sessions formatives sobre els requisits dels establiments comercials, el Codi de consum, els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum i la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 341 assistents.

Alumnes de l'Escola

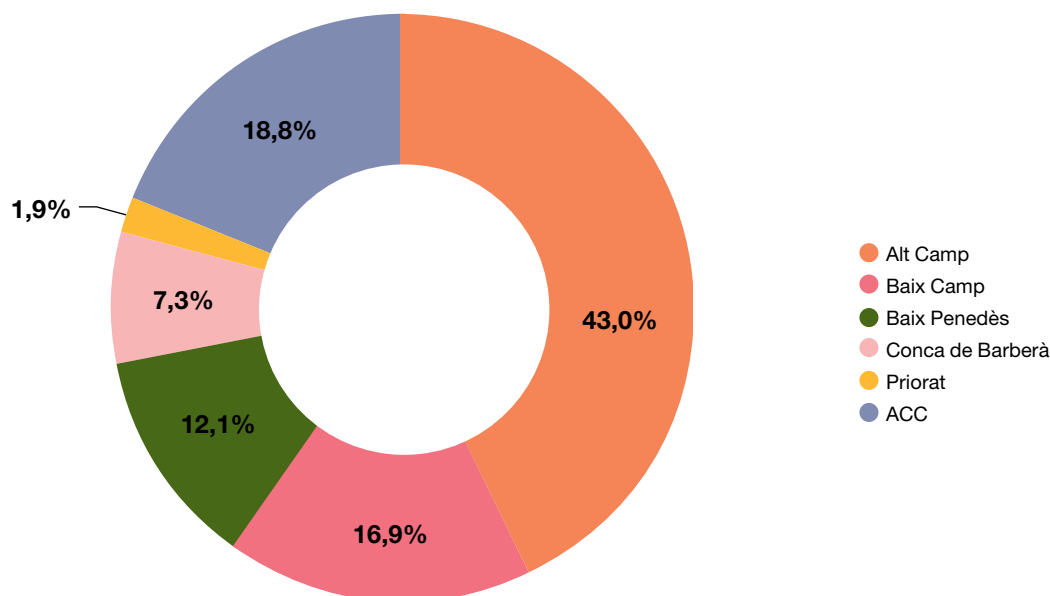


20.3. Actuacions a la demarcació de Tarragona

Telefonia i Internet són el sector amb més consultes

Al Camp de Tarragona, la xifra de consultes ha estat de 6.387, amb una disminució del 21,16% amb relació al 2011. A Catalunya, els serveis postals i comunicacions electròniques, amb 11.083 consultes, ocupen la primera posició, i els serveis financers, amb 7.619 consultes, la segona.

Consultes



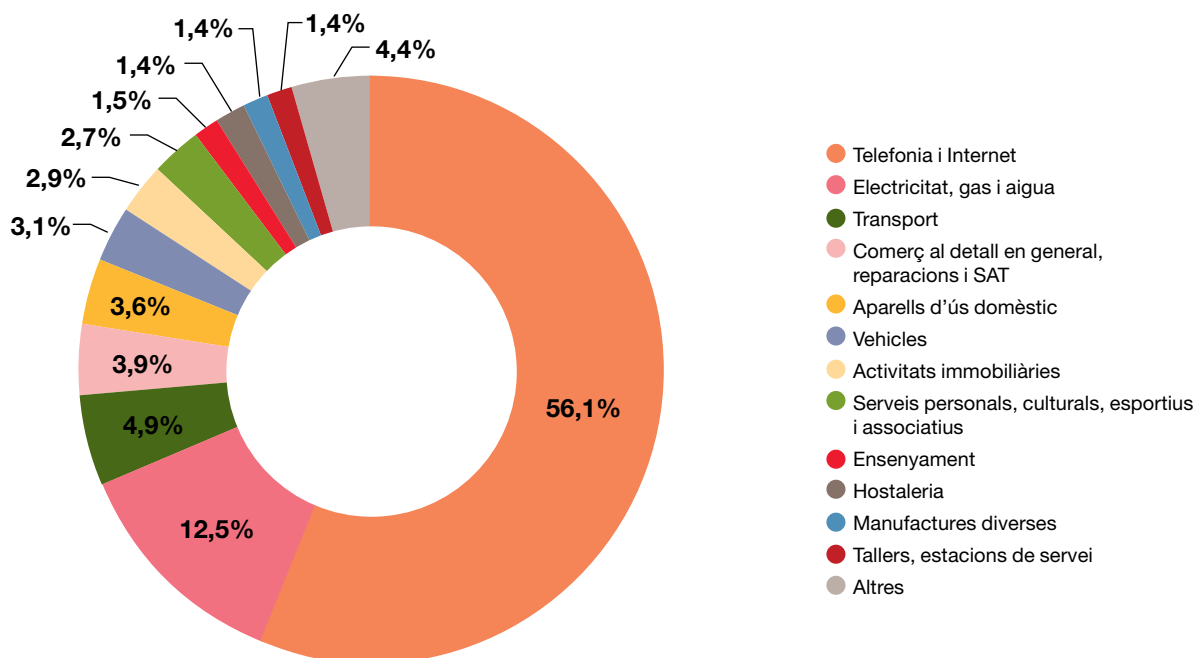
Telefonia i Internet són el sector que més reclamacions generen a Tarragona

Al Camp de Tarragona, el total de les reclamacions és de 2.370 (ACC i consells comarcals). Si parlem de les reclamacions rebudes a l'ACC a Tarragona, telefonia i Internet, amb 558 reclamacions, estan en primera posició (56,1%). En són els motius principals: 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 hi han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

En segona posició, destaquen les reclamacions d'electricitat, gas i aigua, amb 124 reclamacions (12,5%).

A continuació, destaquen les reclamacions per transport (7%) i comerç al detall en general, reparacions i SAT (4,9%).

Reclamacions

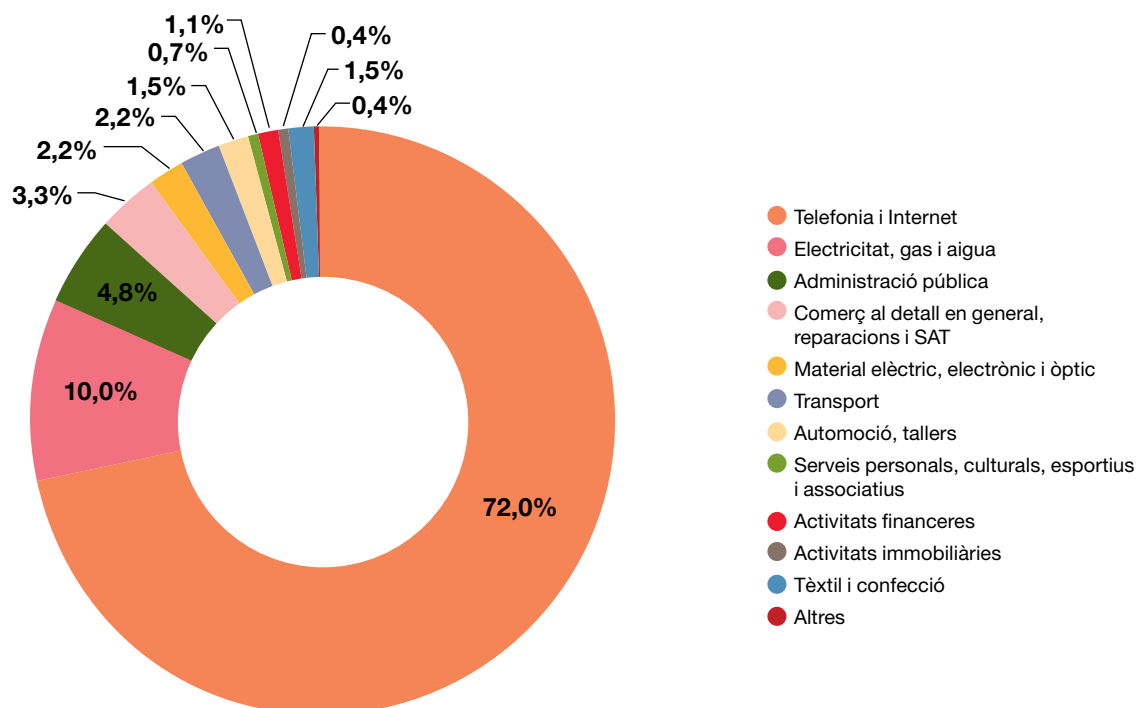


S'incrementa l'adhesió a l'arbitratge de consum

L'any 2012 s'ha produït un dels increments més importants d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 16,65% a Tarragona i un 7,13% a Catalunya. El 31 de desembre de 2012, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.478 mentre que a Tarragona era de 925. Aquesta xifra representa el 14,28% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Tarragona concentra el 6,91% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses tarragonines estan responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

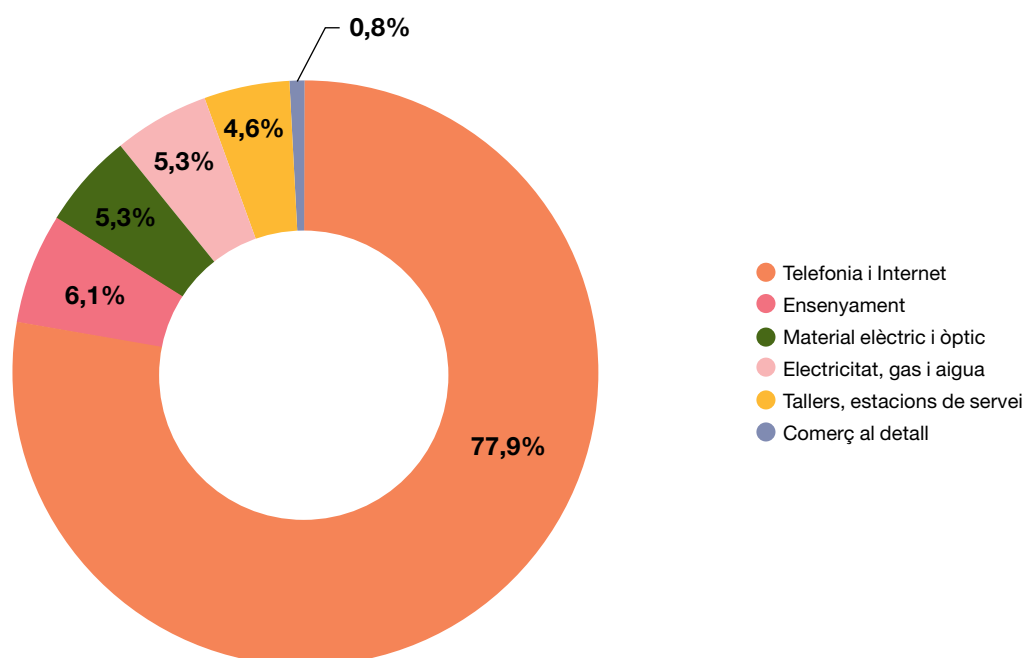
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 38,31% dels casos van ser resolts per mediació, concretament 908. La major part de mediacions es van produir en reclamacions sobre telefonia i Internet (72%), i electricitat, gas i aigua (10%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, es van dictar 131 laudes, el 77,9% dels quals van ser conflictes sobre telefonia i Internet i el 6,1% d'ensenyament.

Mediacions



El mateix any 2012 es van dictar a Catalunya 1.430 laudes, 352 dels quals es van celebrar mitjançant col·legi arbitral i 1.078 davant un òrgan unipersonal. Se celebren vistes arbitral a Tarragona (83) i al Baix Camp (48).

Laudes



Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions a l'ACC a Tarragona ha estat del 40,44%.

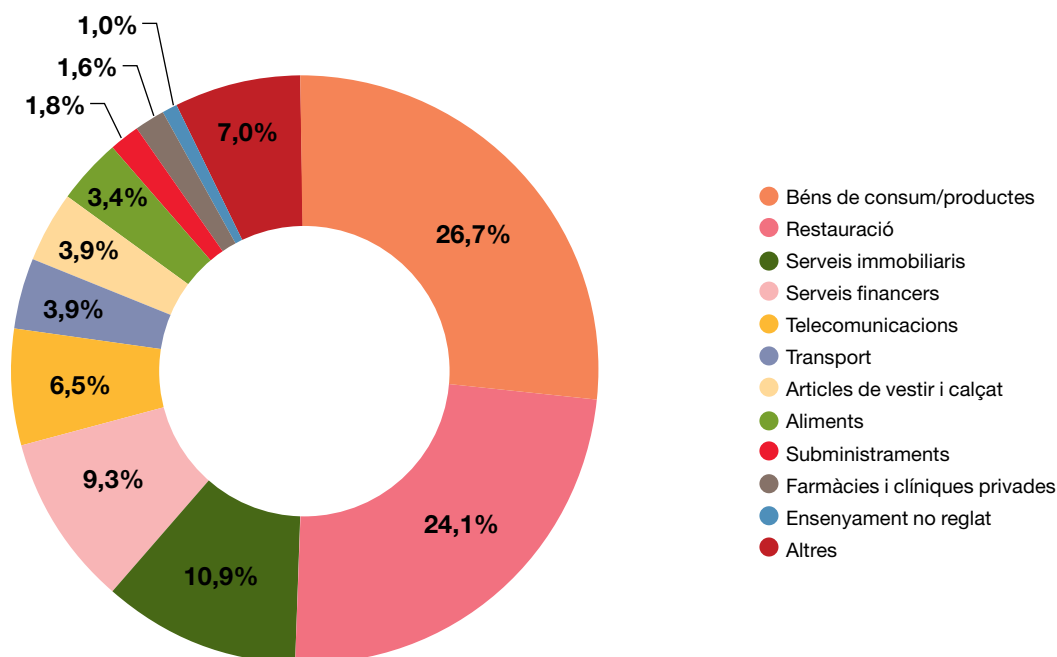
Actuacions inspectores al Camp de Tarragona

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge energètic, control de productes alimentaris i no alimentaris, joguines i material elèctric, entre d'altres, amb 1.285 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 6,60% del total a Catalunya el 2012 (19.455).

A Tarragona les denúncies (386) van ser sobretot per béns de consum/productes (26,7%), restauració (24,1%) i serveis immobiliaris (10,9%).

A Catalunya els motius de les denúncies són molt variats, però en destaquen: la vulneració dels drets lingüístics, les pràctiques comercials deslleials, condicions de venda i en 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 470 productes, la major part del sector joguines. Així mateix, van ser destruïts 446 productes, principalment del mateix sector.

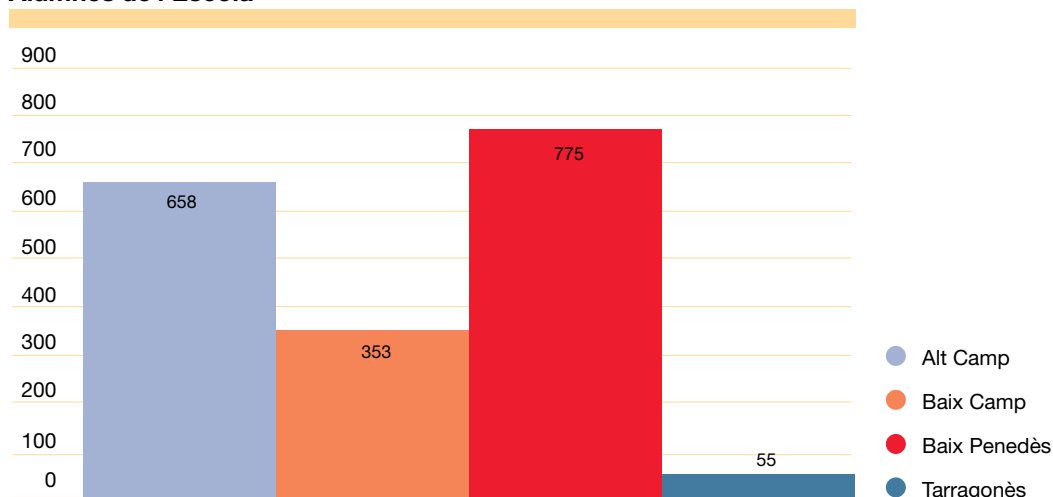
Les actuacions d'inspecció i control del mercat al Camp de Tarragona van derivar en la incoació de 33 expedients sancionadors i la imposició de 41 sancions, per import de 91.112 €.

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

Durant el curs escolar 2011-2012, 1.841 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant, els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 8.520 els escolars del Camp de Tarragona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Tarragona el curs 2005-2006; al Baix Camp, el Baix Penedès i la Conca de Barberà, el curs 2006-2007; a l'Alt Camp, el Baix Camp i el Tarragonès, el curs 2007-2008; al Baix Camp, el Baix Penedès i la Conca de Barberà, el curs 2008-2009; a l'Alt Camp i el Tarragonès, el curs 2009-2010; al Baix Camp, el Baix Penedès, la Conca de Barberà i el Priorat, el curs 2010-2011; i a l'Alt Camp, el Baix Camp, el Baix Penedès i el Tarragonès, el 2011-2012.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 8 sessions formatives sobre els requisits dels establiments comercials, el Codi de consum, els aspectes quotidians del consum, els fraus més freqüents de consum i la seguretat a la llar per a la gent gran, etc., impartides a 397 assistents.

Alumnes de l'Escola



20.4. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre 2011-2012

Tots els consells comarcals de les Terres de l'Ebre tenen delegades competències en matèria de consum i reben un finançament de l'ACC.

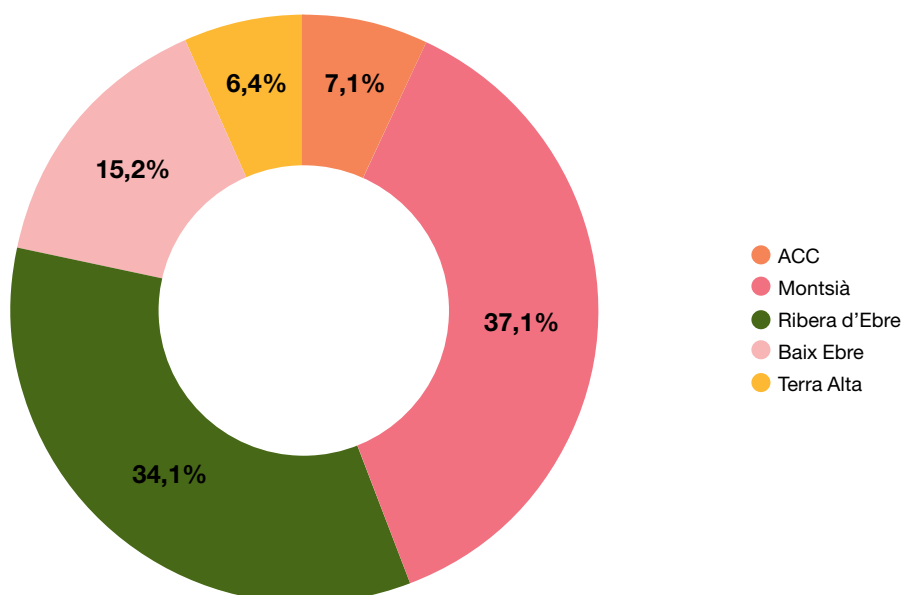
El 2012, l'aportació de la Generalitat de Catalunya va ser de 114.888,38 €.

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

A les Terres de l'Ebre, el nombre de consultes ha estat de 2.700, amb una disminució del 17,10% amb relació al 2011 (3.257 consultes). A Catalunya,

els serveis postals i comunicacions electròniques, amb 11.083 consultes, ocupen la primera posició, i els serveis financers, amb 7.619 consultes, la segona.

Consultes

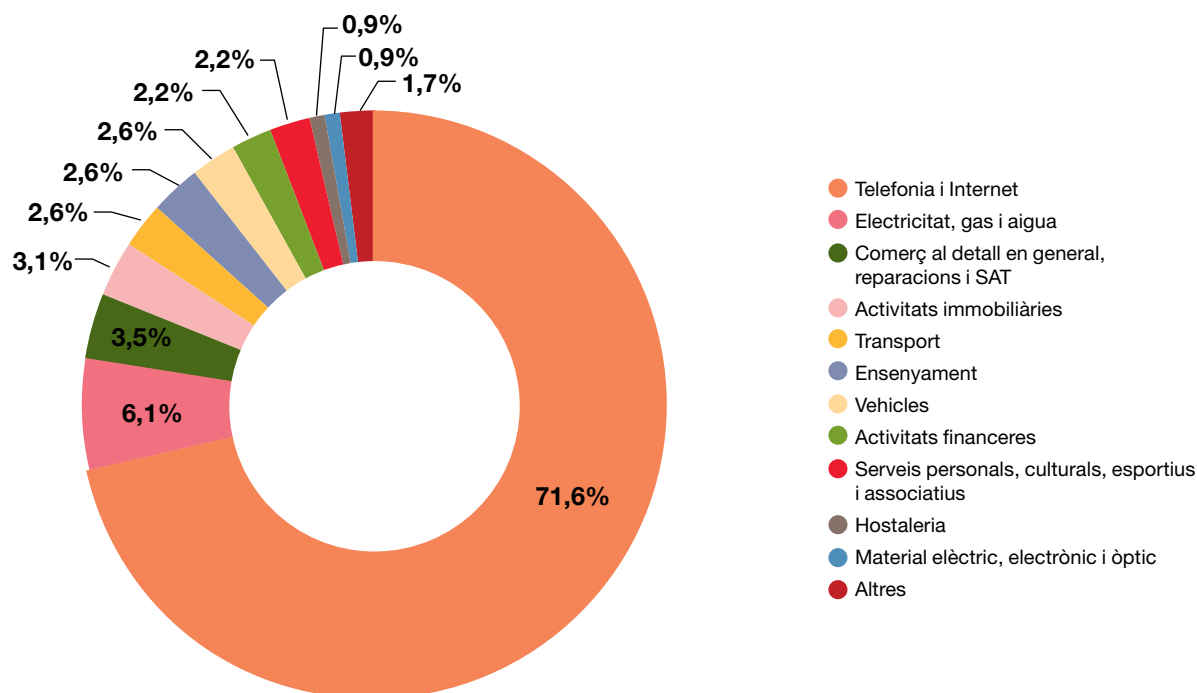


Les reclamacions de telefonia i Internet ocupen la primera posició

A les Terres de l'Ebre, el total de les reclamacions és de 1.301 (ACC i consells comarcals). Si parlem de les reclamacions rebudes a l'ACC a les Terres de l'Ebre, telefonia i Internet, amb 164 reclamacions, estan en primera posició, amb el 74,6% de les reclamacions. En són els motius principals: 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 hi han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

En segona posició, destaquen les reclamacions d'electricitat, gas i aigua, amb 14 reclamacions (6,1%) i, en tercer lloc, comerç al detall en general, reparacions i SAT (3,5%).

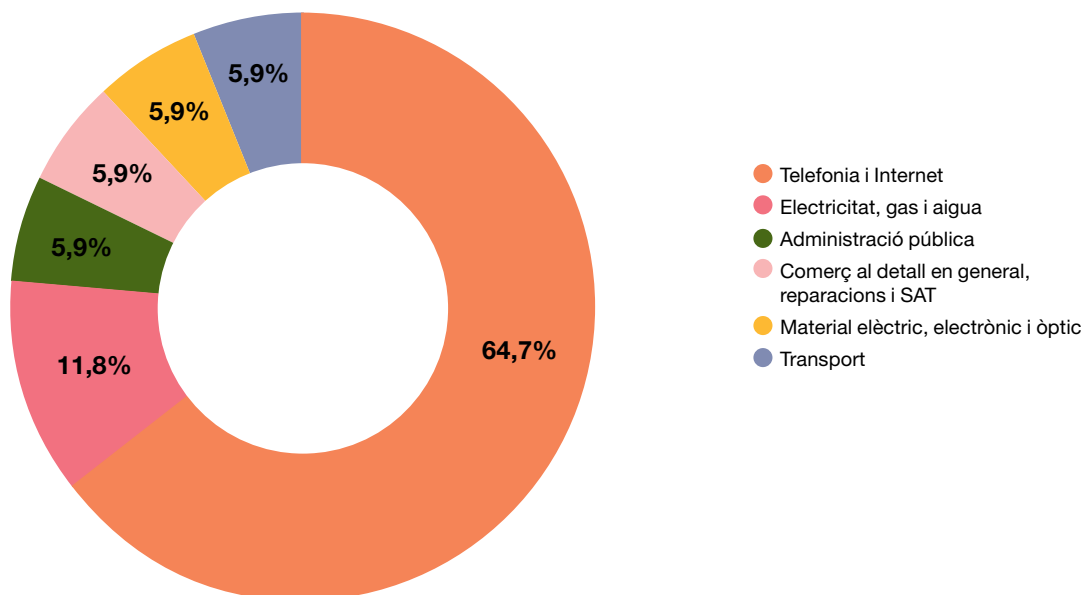
Reclamacions



L'adhesió a l'arbitratge de consum creix espectacularment a Terres de l'Ebre

L'any 2012 s'ha produït un nou increment d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). El 31 de desembre de 2012, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 6.478, mentre que a les Terres de l'Ebre era de 683, amb un increment del 28,14% respecte a l'any 2011. Aquesta xifra representa el 10,54% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que les Terres de l'Ebre concentren un 2,37% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses de les Terres de l'Ebre estan responenent adequadament a l'adhesió a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.

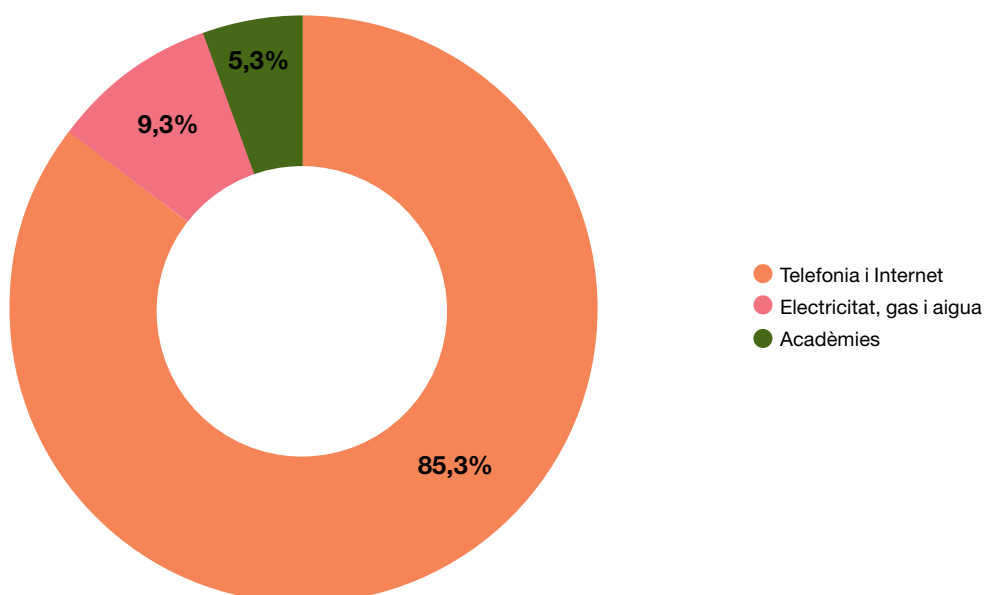
Mediacions



Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 54,04% dels casos van ser resolts per mediació, concretament 703, la qual cosa representa una disminució del 23,50% respecte a l'any 2011. Pel que fa l'arbitratge de consum a les Terres de l'Ebre, es van dictar 75 laudes, el 85,3% dels quals van ser conflictes sobre telefonia i Internet, i el 9,3%, d'electricitat, gas i aigua.

El mateix any 2012 es van dictar a Catalunya 1.430 laudes, 352 dels quals es van celebrar mitjançant col·legi arbitral i 1.078 davant un òrgan unipersonal.

Laudes



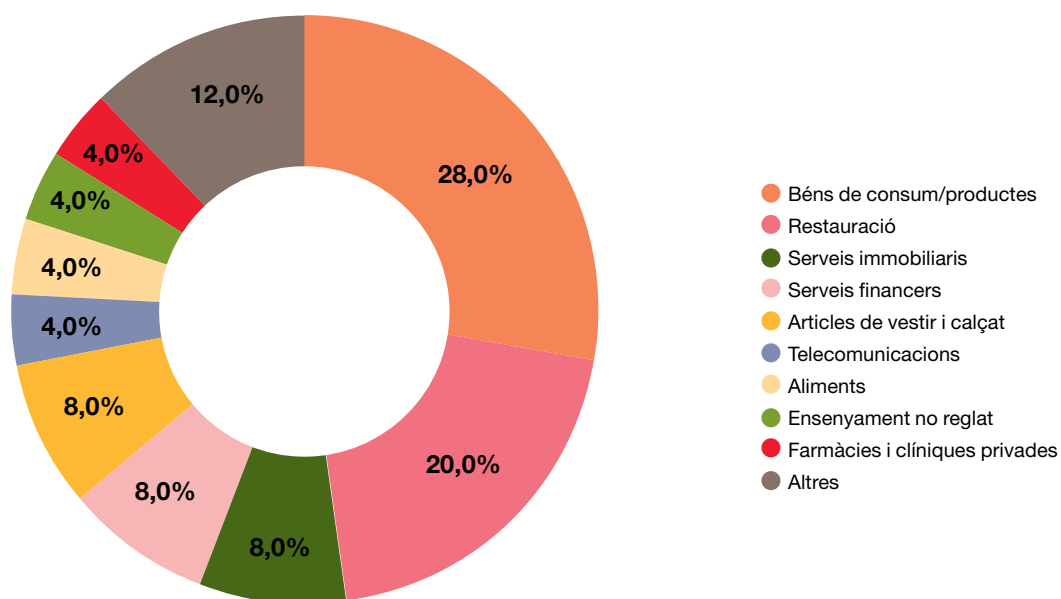
Les denúncies a les Terres de l'Ebre

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: etiquetatge energètic, control de productes alimentaris i no alimentaris, joguines i material elèctric, entre d'altres, amb 148 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa el 0,76% del total a Catalunya el 2012 (19.455).

A les Terres de l'Ebre les denúncies (25) van ser sobretot per béns de consum/productes (28%), restauració (20%) i serveis immobiliaris (8%).

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

Denúncies



Sancions

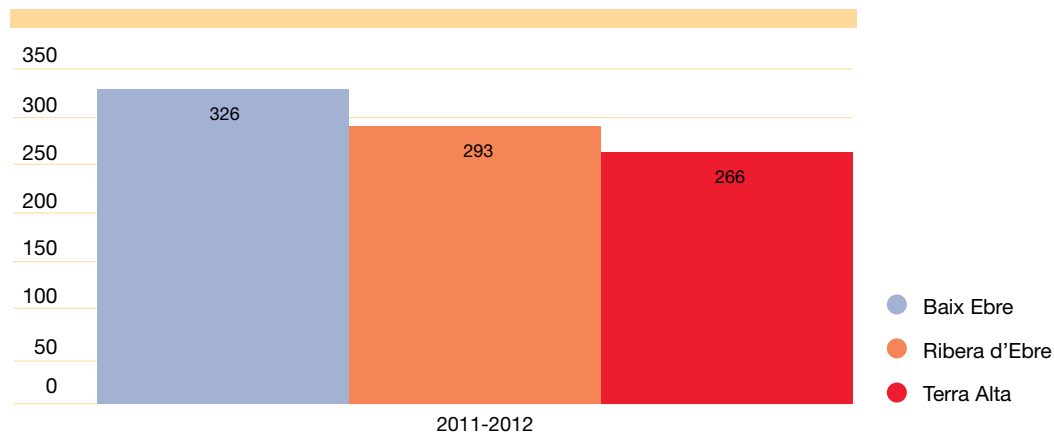
Les actuacions d'inspecció i control del mercat a les Terres de l'Ebre van derivar en la incoació de 2 expedients sancionadors i la imposició de 9 sancions, per import de 32.850 €.

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

Durant el curs escolar 2011-2012, 875 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (515 el curs escolar anterior), els quals, afegits als dels cursos precedents, eleven a 6.260 els escolars de les Terres de l'Ebre que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Tortosa els cursos 2005-2006, 2006-2007 i 2008-2009; a Móra d'Ebre, Gandesa i Amposta, el curs 2007-2008; al Montsià i la Ribera d'Ebre, el curs 2009-2010; al Baix Ebre, el curs 2010-2011; i al Baix Ebre, la Ribera d'Ebre i la Terra alta, el curs 2011-2012.

Pel que fa a les xerrades per a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 2 sessions formatives impartides a 15 assistents.

Alumnes de l'Escola



Adreces

Agència Catalana del Consum (Barcelona)

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

C. Pamplona, 113
08018 Barcelona

012
gencat.cat
Cost de la trucada: segons operadora.

Secció de Consum a Girona

Plaça 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, 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: 977 449 575