



agència catalana
del consum



Generalitat de Catalunya
Departament de Comerç,
Turisme i Consum

MEMÒRIA 2005





Josep Huguet i Biosca
President de l'Agència Catalana del Consum
Conseller de Comerç, Turisme i Consum

Aquesta és la primera memòria de l'Agència Catalana del Consum, el reflex de la tasca feta en el seu primer any de vida, i només per això té un valor especial.

La política de consum té un marcat caràcter transversal i alhora és una política que ens és molt propera. Tots nosaltres som consumidors i cada dia fem molts actes de consum.

La nostra feina té sentit si fem que els ciutadans i ciutadanes coneguin els seus drets com a consumidors i els exerceixin de manera conscient i responsable, si facilitem els mecanismes per resoldre els conflictes entre consumidors i empreses i contribuïm perquè no ens sentim indefensos en els nostres actes de consum. La ciutadania ens demana cada vegada un paper més proactiu per actuar en la prevenció dels conflictes, per avançar-nos als problemes.

La nostra funció va, però, més enllà. Vetllem pel respecte de les regles del mercat. Això vol dir que la nostra tasca contribueix, i molt, a fer que els agents econòmics (comerciants, empresaris prestadors de serveis) coneguin més a fons les normes de funcionament del mercat que els hi són aplicables i les respectin. El control del mercat és una mesura evidentment preventiva que evita conflictes de consum que elimina les males pràctiques, però, alhora és una potent mesura de lluita contra la competència deslleial mentre vetlla per la seguretat dels productes o la garantia dels contractes.

Des de l'Agència Catalana del Consum treballem per garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis, i ho fem a través de la potenciació del model de consum responsable com a element de competitivitat i qualitat de vida...

El que es recull en aquesta memòria, a través de dades i resultats concrets, evidència que la creació de l'Agència Catalana del Consum ha estat un clar impuls de la política de defensa i protecció dels interessos de tots els ciutadans i ciutadanes en la seva condició de persones consumidores.

Hem treballat i continuarem treballant per garantir que, com a consumidors, tots estiguem més protegits.

Índex

1. Balanç del primer any de funcionament de l'Agència Catalana del Consum.....	6
2. Estructura orgànica.....	10
3. Consell de Direcció.....	13
4. Pressupost.....	16
5. L'Agència Catalana del Consum en xifres.....	20
6. Informació.....	25
7. Formació.....	35
8. Educació del consumidor.....	42
9. Mediació i arbitratge.....	53
10. Control i inspecció del mercat.....	68
11. Sancions.....	82
12. Normativa.....	84
13. Foment en matèria de consum.....	88
14. Estudis i enquestes d'opinió.....	94
15. Comunicació i difusió.....	100
16. Relacions i projectes d'àmbit europeu.....	110
17. Coordinació amb altres organismes i entitats.....	122
18. L'Agència Catalana del Consum mes a mes (actuacions més destacades).....	124

1

BALANÇ DEL PRIMER ANY DE FUNCIONAMENT DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

1 ■ Balanç del primer any de funcionament de l'Agència Catalana del Consum

Aquest primer any de funcionament de l'Agència Catalana del Consum ha estat ric en actuacions i també en resultats.

Des del mes de gener, quan tot just ens estrenàvem com a agència hem reforçat totes les línies d'actuació: informació al consumidor, formació i educació, mediació i arbitratge, control i inspecció del mercat, foment, comunicació i difusió, relacions i projectes d'àmbit europeu i coordinació amb altres organismes i entitats.

En primer lloc, ens ha calgut, però, treballar internament, per establir l'estructura orgànica necessària i dotar-nos dels recursos per a fer-la operativa. Hem completat el procés de definició de l'estructura orgànica de l'Agència, n'hem constituït el Consell de Direcció i també hem incrementat la dotació de personal amb vint llocs de treball d'inspecció i disciplina de mercat.

També hem reforçat l'actuació al territori a través de la consolidació del model de comarcalització de la gestió del consum : s'han traspassat les competències al Conselh Generau d'Aran i s'han signat convenis de col·laboració amb quinze consells comarcals.

Hem constatat una incidència cada vegada més elevada de les consultes i reclamacions dels sectors de telefonia i Internet. Aquests dos sectors, juntament amb el subministrament i l'habitatge, acaparen gairebé el 60% de les consultes que es van atendre durant el 2005 al servei 012 d'atenció al consumidor. Pel que fa a les reclamacions, durant el 2005, 6.821 les presentades pel servei de telèfon suposen el 28,57% del total, i les dels serveis d'Internet, el 14,24% del total.

Una de les nostres prioritats ha estat reforçar la gestió de les reclamacions a través dels mecanismes de resolució de conflictes: potenciant al màxim les mediacions a través d'aquest mecanisme hem resolt 2.385 casos i millorant els sistemes d'accés de les persones consumidores i les empreses a l'arbitratge. Hem incrementat els punts del territori on es fan vistes arbitrals i hem posat en marxa de la realització d'arbitratges per videoconferència. S'han dictat un total de 1.395 laudes des de col·legis arbitrals constituïts a onze punts diferents del territori .

A través del Centre Europeu del Consumidor de Barcelona hem gestionat 444 consultes i 357 litigis de consum transfronterers, la majoria tenen a veure amb assumptes de viatges transport aeri i allotjament: temps compartit compra i lloguer d'automòbils.

En el camp de l'educació, hem posat en marxa l'Escola Itinerant del Consum, que va començar al mes d'octubre a Tortosa amb l'objectiu d'apropar el servei als centres docents i facilitar l'accés dels estudiants d'educació secundària i d'educació especial de diferents punts de Catalunya a la formació sobre temes de consum.

D'altra banda, hem dut a terme gairebé 17.000 actuacions inspectores i, hem immobilitzat 835.000 articles que no complien la normativa de consum. Per primera vegada hem fet campanyes específiques de control en sectors, com el de les entitats financeres i les asseguradores.

Del resultat total d'actuacions inspectores, s'han incoat 1.223 expedients sancionadors i s'han imposat 731 sancions per un import total de 2,25 milions d'euros.

Hem reforçat també el treball dins de la societat civil amb la creació del Consell de Persones Consumidores de Catalunya i també s'han incrementat significativament les subvencions per a actuacions que duen a terme les organitzacions de persones consumidores.

Un treball doncs, intens, que ha suposat un impuls en la protecció i garantia dels drets de les persones consumidores, i que és només un punt de partida que, de ben segur, tindrà continuïtat i més força en els propers anys.



Enric Aloy i Bosch
Director de l'Agència Catalana del Consum

2.

ESTRUCTURA ORGÀNICA

2 ■ Estructura orgànica

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

L'Agència Catalana del Consum treballa

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

CONSELL DE DIRECCIÓ

President: HC de Comerç, Turisme i Consum

Vicepresident: Secretari General de Comerç, Turisme i Consum

Director de l'Agència Catalana del Consum

Subdirecció
d'Atenció
al Consumidor

Subdirecció
de Disciplina
de Mercat

Servei
d'Estudis
i Comunicació

Servei
d'Administració

Serveis
Territorials
de Comerç,
Turisme
i Consum
a Girona
a Lleida
a Tarragona
a Tortosa

Servei
d'Informació
i Educació

Servei
de Mediació
i Arbitratge

Servei
d'Inspecció
i Control del Mercat

Servei
de Normativa
i Procediment

Secció
de Difusió
i Promoció

Secció
de Consum
Europeu

Secció
d'Informació

Secció
Formació
i Educació

Secció
de Mediació

Secció
d'Arbitratge

Secció
d'Inspecció
de Productes

Secció
d'Inspecció
de Serveis

Secció de
Programació
i Coordinació

3.

CONSELL DE DIRECCIÓ

3 ■ Consell de Direcció

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

El president

Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller de Comerç, Turisme i Consum.

El vicepresident

Sr. Alfons García i Márquez, secretari general de Comerç, Turisme i Consum.

El director

Sr. Enric Aloy i Bosch, director de l'Agència Catalana del Consum.

Catorze vocals en representació dels departaments de la Generalitat

Sr. Josep M. Recasens i Soriano, subdirector general de Comerç, del Departament de Comerç, Turisme i Consum.

Sr. Josep M. Navarro i Massip, subdirector general de Turisme, del Departament de Comerç, Turisme i Consum.

Sra. Montserrat Sagalés i Torra, subdirectora general d'Atenció al Consumidor, del Departament de Comerç, Turisme i Consum.

Sra. Elvira Riera i Gil, subdirectora general de Política Lingüística, del Departament de Presidència.

Sr. Isidor García i Sánchez, cap del Gabinet del Conseller, del Departament de Justícia.

Sr. Francesc Vidal i Pla, subdirector general d'Inspecció de Serveis, del Departament d'Educació.

Sr. Jordi Macarró i Canal, director de l'Àrea d'Informació i Participació de l'Agència Catalana de Residus, del Departament de Medi Ambient i Habitatge.

Sr. Salvador Samitier i Martí, cap del Servei de Qualificació Ambiental, del Departament de Medi Ambient i Habitatge.

Sr. Eduard Mata i Samper, director de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària, del Departament de Salut.

Sr. Xavier Llebaria i Rodríguez, responsable per al desenvolupament de l'Agència i Protecció de la Salut, del Departament de Salut.

Sr. Salvador Puig i Rodríguez, director general de Producció, Innovació i Indústries Agroalimentàries, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.

Sra. Esther Peña de las Heras, subdirectora general de Qualitat Agroalimentària del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.

Sr. Carles Rivera i Molins, cap del Gabinet del Conseller, del Departament d'Economia i Finances.

Sr. Santiago Esteban i Benito, director general d'Economia Cooperativa, Social i d'Autoocupació, del Departament de Treball i Indústria.

Quatre vocals en representació de les organitzacions de consumidors i usuaris més representatives

Sr. Àngel Tarrés i Castellsaguer, president de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC).

Sr. José Miguel Sanz Martínez, secretari general de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC).

Sr. Albert Llop i Díaz, president de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS).

Sra. M. Concepció Molina i Fornaguera, presidenta de la Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província (UNAE).

Quatre vocals en representació de l'Administració local

Sr. Xavier Magriñà i Mier, Associació Catalana de Municipis.

Sr. Gaspar Lombardo Grifol, Associació Catalana de Municipis.

Sra. Montserrat Bergés i Saura, Federació de Municipis de Catalunya.

Sr. Antoni Padilla i Reche, Federació de Municipis de Catalunya.

Dos vocals en representació de les organitzacions empresarials més representatives:

Sra. Mercè Pizarro Santos, Foment del Treball Nacional.

Sr. Josep M. Morey i Arenas, Petita i Mitjana Empresa (PIMEC-SEFES).

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

Sr. Antoni Hostench i Figueras, del Consell General de Cambres de Catalunya.

Sr. Antoni Bastús i Novau, del Consell General de Cambres de Catalunya.

Dos vocals en representació de les organitzacions sindicals més representatives

Sra. Eva Granados Galiano, Unió General dels Treballadors (UGT).

Sr. Helios Incertis Huerta, Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CCOO).

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

Sr. Joan Josep Nogués i Benaiges, Unió de Pagesos.

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

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

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

Sra. Mercè Casas i Piqué, tècnica superior de l'Agència Catalana del Consum.



4.

PRESSUPOST

El pressupost total de l'Agència Catalana del Consum va ser

Art.	DENOMINACIÓ	TOTAL ACC
20	Lloguers i cànons	408.285,00
21	Conservació i reparació	36.200,00
22	Material, subministraments i altres	2.333.193,91
23	Indemnitzacions per raó del servei	253.700,00
	CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I DE SERVEIS	1.221.350,00
40	A l'Estat/ a la Generalitat	6,00
44	A empreses públiques i altres ens públics	78.048,00
46	A corporacions locals	550.000,00
48	A famílies i institucions sense ànim de lucre	600.012,00
49	A l'exterior	6,00
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	1.228.072,00
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	5.572.449,79
61	Inversions en edificis i altres construccions	12,00
64	Inversions en mobiliari i estris	29.990,00
65	Inversions en equips de procés de dades	288.625,00
	CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS	318.627,00
76	A corporacions locals	15.000,00
78	A famílies i institucions sense ànim de lucre	10,00
	CAPÍTOL 7. TRANSF. CAPITAL	15.010,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	333.637,00
83	Concessió de préstecs i bestretes fora del sector públic	3.000,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.000,00

TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.000,00
RESUM	
TOTAL OPERACIONS CORRENTS	5.572.449,79
TOTAL OPERACIONS CAPITAL	318.627,00
TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.000,00
TOTAL GENERAL	5.909.086,79

El pressupost definitiu de despeses va donar com a resultat un import de **6.143.020,79 euros**, que representa un increment del **127,14%** respecte de l'inicialment aprovat per la Llei 11/2004.

(NOTA: En aquest pressupost de despeses de l'any 2005 no estan inclosos ni la part del capítol I de personal corresponent a l'antiga Subdirecció General de Consum, ni la corresponent a despesa de dietes, que durant l'any 2005 es va mantenir integrada al pressupost de la Secretaria General.)





**L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM
EN XIFRES**

Dades generals

Pressupost total 6.143.020,79 €

(No inclou ni personal ni dietes corresponents al personal de l'antiga Subdirecció General de Consum)

· Capítol II:	3.080.395,82 €
· Capítol IV:	1.452.457,00 €
· Capítol VI:	250.627,00 €
· Capítol VII:	28.020,00 €

Nombre de persones

· ACC:	114
· SSTT:	44

Consells comarcals amb competències delegades 15 i el Conselh Generau d'Aran amb traspàs.

Import total de finançament de competències delegades 561.480,59 €

Informació

Consultes ateses a través del telèfon d'atenció al consumidor 012 29.633

Consultes ateses directament a l'ACC 9.407

· Telèfon:	6.820
· Correu electrònic:	2.519
· Altres:	68

Visites ateses 4.048 (documents tramitats: 6.971)

Nombre d'accessos al web www.consumcat.net 3.480.046

Opuscles editats

· Nombre:	13
· Exemplars distribuïts:	500.000

Centre Europeu del Consumidor

Nombre de consultes ateses 444

Reclamacions transfrontereres gestionades 357

Nombre d'accessos al web www.cecbarcelona.org 782.175

Nombre de projectes 8

Formació**Cursos i seminaris**Nombre: **15**Total d'hores lectives: **368**Total d'assistents: **481****Sessions informatives per als consumidors**Nombre: **42**Total d'assistents: **1.881****Sessions informatives per a comerciants i empresaris**Nombre: **14**Total d'assistents: **302****Educació. Escola del Consum****Seminaris, aules i xerrades sobre educació al consum 8****Tallers d'educació al Consum 10****Nombre d'alumnes Curs 2004-2005 2.818****Seus de l'Escola del Consum 3** (seu central a Barcelona i seus itinerants a Tortosa i Tarragona)**Resolució de conflictes: mediació i arbitratge****De 6.821 reclamacions (en fulls de reclamació i sol·licituds d'arbitratge)****s'han resolt a través de la mediació un total de 2.395 casos (és a dir el 35%)****1823** a través de la JACC**520** a través de la Secció d'Informació de l'Agència**Junta Arbitral de Consum****Nombre total de reclamacions gestionades (JACC) 5.876****Reclamacions resoltes per mediació 1.823****Nombre de laudes 1.395****Nombre d'establiments adherits a la JACC 3.307****Seus de col·legis arbitral 11****Punts amb arbitratges per videoconferència 4** (Barcelona, Tortosa, Berga i La Bisbal)**Inspecció i control de mercat****Nombre de denúncies rebudes 5.634****Nombre de campanyes d'inspecció 17****Nombre total d'actuacions inspectores 16.858****Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes**Productes alimentaris: **408**Productes industrials: **253**Productes alertats: **1.211****Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia**Productes immobilitzats cautelament: **835.874**Destruïts: **119.882**Retirats del mercat: **33.835****Expedients sancionadors****Expedients sancionadors incoats 1.177****Expedients sancionadors resolts 731****Import total de les sancions imposades 2.255.760 €****Recursos 263****Foment****Subvencions a associacions de consumidors:**Nombre d'entitats beneficiàries: **16**Import de subvenció atorgada: **498.849,82 €**Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: **1.682.140,50 €****Subvencions a oficines comarcals d'informació als consumidors**Consells comarcals beneficiaris: **25**Import de subvenció atorgada: **304.996,91 €**Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: **945.638,90 €**

Estudis i enquestes

Nombre d'estudis 4

Nombre d'enquestes 3

Comunicació i difusió

Nombre d'impactes 55.418.293

Rodes de premsa 24

Notes de premsa 45

Falques de ràdio 12 (amb 135 emissions)

Fires a les quals s'ha assistit 9

Coordinació amb altres organismes i entitats

Nombre de reunions amb associacions de consumidors 10

Nombre de reunions amb OMIC i OCIC 3

Nombre de reunions amb juntes arbitral locals 5

6



INFORMACIÓ

6.1 Atenció telefònica

6.1.1 Telèfon d'Atenció Ciutadana (012)

Aquest telèfon ofereix un servei de consulta al consumidor i l'informa dels seus drets i deures. A través d'aquest telèfon l'atenen de persones especialitzades en temes de consum.

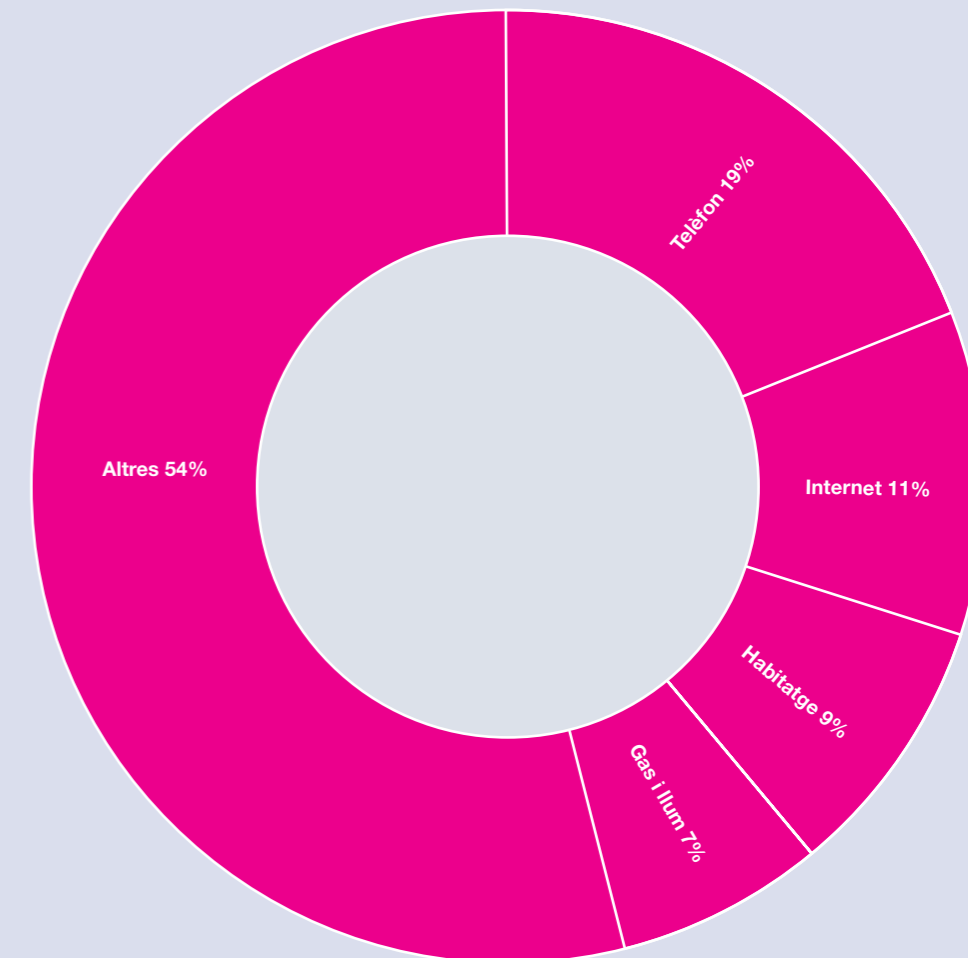
Consultes al 012 agrupades per sectors
Període de l'1 de gener a 31 de desembre de 2005
Total trucades: 29633

Sector serveis (22537 trucades, 76% del total)	Núm. trucades	% sector serveis
Telèfon	6.826	26.73%
Internet	3.713	14.54%
Altres sectors de serveis	2.457	9.62%
Gas	1.181	4.62%
Llum	1.179	4.62%
Turisme	1.168	4.58%
Vehicles (reparacions)	1.135	4.44%
Habitatge (reforma i reparació)	1.041	4.08%
Assegurances	981	3.84%
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	911	3.57%
Entitats financeres	884	3.46%
Transports	541	2.12%
Administració pública	427	1.67%

Altres reparacions	367	1.44%
Aigua	344	1.35%
Ensenyament	320	1.25%
Associacions de consumidors	294	1.15%
Televisió de pagament	220	0.86%
Professionals lliberals	184	0.72%
Sanitat	166	0.65%
Competència municipal	151	0.59%
Tintorereries	135	0.53%
Publicitat	122	0.48%
Vendes especials	121	0.47%
Fotografia	118	0.46%
Pàrquings públics	90	0.35%
Gasolineres	89	0.35%
Estètica	67	0.26%
Rebaixes	65	0.25%
Jocs i espectacles	61	0.24%
Correus	48	0.19%
Justícia	35	0.14%
Trànsit	29	0.11%
Drets lingüístics	23	0.09%
Grues	19	0.07%
Impostos	11	0.04%
Medi ambient	6	0.02%
Treball	5	0.02%
Enquestes de preus	2	0.01%
Euro	1	0.00%

Sector productes (8037 trucades, 24% del total)	Núm. trucades	% sector productes
Productes d'alimentació (321)		
Establiments comercials d'alimentació	86	26.79%
Altres sectors alimentació	80	24.92%
Carn	48	14.95%
Pa i derivats	25	7.79%
Begudes	21	6.54%
Conserves i congelats	20	6.23%
Llet i làctics	20	6.23%
Etiquetatge i preus	8	2.49%
Additius	5	1.56%
Peix	5	1.56%
Olis i greixos	3	0.93%
Productes no alimentació (7716)		
Habitatge (compra i lloguer)	1.949	25.26%
Aparells d'ús domèstic (compra)	1.056	13.69%
Vehicles (compra)	1.015	13.15%
Equipament de la llar	917	11.88%
Confecció i calçat	871	11.29%
Altres sectors no alimentació	621	8.05%
Informàtica	558	7.23%
Establiments comercials no alimentació	374	4.85%
Joieria i rellotgeria	115	1.49%
Articles infantils	106	1.37%
Farmàcia i òptica	71	0.92%
Venda d'animals	63	0.82%

Gràfic Atenció Ciudadana (012)



Consultes al 012 agrupades per comarques

Període de l'1 de gener a 31 de desembre de 2005

Comarca	Núm. trucades	Comarca	Núm. trucades
Barcelonès	19.356	Urgell	25
Baix Llobregat	1.153	Pla de l'Estany	23
Vallès Occidental	954	Conca de Barberà	22
Maresme	673	Noguera	21
Vallès Oriental	660	Ribera d'Ebre	20
Gironès	652	Cerdanya	19
Tarragonès	649	Pla de l'Urgell	17
Segrià	350	Ripollès	15
Bages	339	Priorat	11
Osona	206	Alt Urgell	10
Garraf	191	Solsonès	9
Anoia	183	Garrigues	8
Selva	173	Pallars Lluçà	8
Baix Camp	130	Terra Alta	7
Alt Empordà	115	Vall d'Aran	7
Baix Penedès	114	Pallars Sobirà	6
Baix Empordà	111	Alta Ribagorça	1
Alt Penedès	100		
Alt Camp	66	Total	26.619
Berguedà	64		
Baix Ebre	51		
Garrotxa	38		
Montsià	34		
Segarra	28		

6.1.2 Atenció telefònica a l'ACC

En el cas que en el 012 no puguin atendre la consulta telefònica, es transfereix directament a l'ACC, on hi ha especialistes en consum que donen la resposta adient al consumidor sobre la seva consulta i indiquen als ciutadans el lloc on s'han d'adreçar en cas de voler presentar una queixa, una reclamació o una denúncia. De la mateixa manera, en el cas de les consultes de consumidors que no poden ser ateses en el telèfon 012 i no poden ser transferides a l'ACC, es prenen les dades del consumidor i es passa un avís a l'ACC per correu electrònic, per tal que es truqui al consumidor i se li faciliti la informació adequada.

L'ACC, a través del personal del telèfon del consumidor, atén les trucades telefòniques transferides del 012, i les que per motius diversos arriben directament a la seva centralita. Aquest personal també contesta cadascun dels correus electrònics que arriben per fer consultes sobre temes de consum, el nombre dels quals ha augmentat considerablement respecte dels rebuts en anys anteriors.

Consultes telefòniques de consumidors 2005

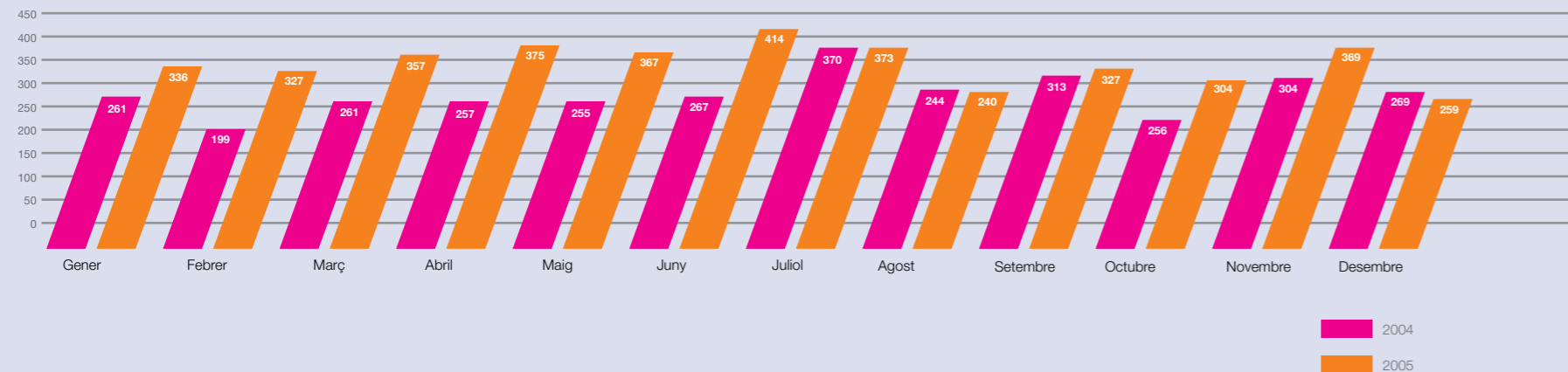
Tipus consulta	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Jul.	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Avisos 012	270	295	352	428	336	238	202	448	415	224	205	135	3.548
Trucades transferides del 012	3	1	8	28	19	8							67
Trucades ACC	324	283	215	291	278	287	435	274	85	204	281	259	3.216
Consultes per correu electrònic	127	185	238	207	231	132	237	74	170	291	336	291	2.519
Derivacions	2	5	6	2							15		
Sense dades	16	31	4	2							53		
Total	724	764	831	990	874	669	874	796	660	719	822	685	9.407

6.2 Atenció de visites

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

En aquesta visita personal es comprova que la persona consumidora porta tota la documentació necessària per tal que la seva queixa, reclamació o denúncia pugui ser tramitada de manera eficient.

Nombre de visites ateses a la Unitat d'Informació de l'ACC



Nombre de visites ateses en la Unitat d'Informació de l'ACC

Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Jul.	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
336	327	357	375	367	414	373	240	327	304	369	259	4.048

6.3 Informació al consumidor a través del web d l'ACC

El web de l'ACC (www.consumcat.net) conté informació actualitzada sobre els drets i els deures de les persones consumidores.

Cal destacar l'actualització constant de

- L'apartat de temes de consum.
- Destacats.
- Les alertes i diferents campanyes.

Estadístiques del web <http://www.consumcat.net> any 2005

Total d'accessos 3.480.046

Promig d'accessos per dia 9.534

Accessos per dia de la setmana

Dia de la setmana	% d'accessos
Diumenge	5,51%
Dilluns	18,04%
Dimarts	22,91%
Dimecres	17,28%
Dijous	16,59%
Divendres	14,48%
Dissabte	5,17%

Pàgines més visitades

Pàgines	Visites
Temes de consum	66413
Campanyes	36022
Notícies	22366
Adreces	9286
Alertes	7252

Arxius més baixats

Arxius	Baixades	%
Fulls reclamació/denúncia	16729	10,39
Cartell reclamació/denúncia	8982	5,57
Llei 29/1994 d'arrendaments urbans	4271	2,65
Comunicat de premsa per a la campanya		
"Etiquetatge d'aliments per a celíacs i diabètics"	4033	2,5
Llei 24/1991. Llei de l'habitatge	2593	1,61
Anunci Festa del Consum	2004	1,24

7



FORMACIÓ

7.1 Formació a professionals del món del consum

L'ACC realitza diversos tipus d'activitats formatives als professionals del consum d'oficines públiques de consum i d'associacions de consumidors. S'ha fet un total de 368 hores lectives amb 481 assistents.

Dates	Curs	Cost	Hores	Total assistents
D'octubre 2004 a maig 2005	15è ATC Curs d'assistents tècnics en consum	300 €	174	41
D'octubre 2005 a maig 2006	16è ATC Curs d'assistents tècnics en consum	300 €	172	31
23 febrer 2005	La protecció de dades dels consumidors i usuaris	Gratuït	4	51
9,10 i 11 març 2005	Arbitratge de consum	Gratuït	20	20
30.març.2005	Els transgènics	Gratuït	4	34
04.maig 2005	Les garanties dels béns	Gratuït	4	55
25,26 i 27maig 2005	Les modalitats de venda. Publicitat, ofertes i promocions	Gratuït	20	37
2,3 i 9 juny 2005	Curs de formació d'inspectors d'establiments comercials	Gratuït	18	20
7,21 i 28 juny 2005	Curs bàsic sobre telefonia	Gratuït	15	30
6,7, 13 i 14 juliol 2005	Curs d'atenció i informació al consumidor	Gratuït	25	29
28,29 i 30 setembre 2005	L'habitatge	Gratuït	20	36
26,27 i 28 octubre 2005	El comerç electrònic	Gratuït	20	24
4.novembre 2005	Taller sobre subvencions	Gratuït	4	15
17,18,20,24 novembre 2005	Les associacions de consumidors	Gratuït	20	24
30 novembre,1 i 2 desembre 2005	La Seguretat dels productes.Xarxa d>alertes CURS	Gratuït	20	34
Total hores lectives			368	
Totals assistents				481

15è i 16è Curs d'assistents tècnics en consum

Destinataris professionals del món del consum d'oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor i d'associacions de consumidors catalanes.

Objectius formar en les diferents branques del món del consum els alumnes del curs.

Es va dur a terme el segon i tercer bloc de la 15è edició del curs de gener a maig, i el primer bloc del 16è, curs d'octubre a desembre de 2005.

La 16a edició va començar el dia 4 d'octubre de 2005 i finalitzarà el maig del 2006 amb un total de 28 mòduls diferents i 172 hores lectives.

En aquesta edició, s'han ampliat les hores lectives respecte de l'anterior i amb la voluntat que sigui un curs el més complet i actual possible s'han afegit els mòduls o assignatures següents:

- Els drets lingüístics dels consumidors (mòdul d'ordenament jurídic en matèria de consum).
- Eines documentals i de comunicació en la informació als consumidors (mòdul d'eines i organismes públics d'informació al consumidor).
- La protecció de dades i els consumidors.
- El consum sostenible i solidari.

7.2 Formació als consumidors i comerciants

S'han fet un total de 42 sessions informatives adreçades a les persones consumidores amb un total de 1.801 assistents.

Sessions informatives per a consumidors el 2005

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
18/01/2005	CC Baix Camp	Riudoms	Aspectes quotidians del consum	Mestresses de casa	100
25/02/2005	CC Baix Ebre	Jesús	L'oli	Consumidors	50
07/03/2005	Aj. Vilanova i La Geltrú	C. Cívic Can Pahisa	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	15
15/03/2005	CC Baix Camp	Mont-roig	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	35
18/03/2005	Aj. Vilanova i La Geltrú	C. Cívic Can Pahisa	Et preocupa el que consumeixen els teus fills?	Pares i mares	30
06/04/2005	CC Baix Camp	Maspujols	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	25
07/04/2005	CC Baix Camp	Reus	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	80
09/04/2005	Aj. Maçanet	Maçanet	Consumisme, ens cal tant?	Consumidors	50
12/04/2005	CC Baix Camp	Selva del Camp	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	35
17/04/2005	CC Baix Camp	Almóster	Aspectes quotidians del consum	Dones	35
04/05/2005	CC Pallars Jussà	Pobla de Segur	Consum per a joves	Joves	50
04/05/2005	CC Pallars Jussà	Pobla de Segur	Ensenya als teus fills a consumir amb criteri	Pares i mares	30
04/05/2005	Agència Catalana del Consum	IES Ramon Casas i Carbó Palau de Plegamans	Consum per a joves	Joves	80
09/05/2005	Aj. Castelldefels	Centre Frederic Mompou Castelldefels	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	100
09/05/2005	Aj. Castelldefels	Centre Frederic Mompou Castelldefels	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	65
10/05/2005	Aj. Castelldefels	Centre Frederic Mompou Castelldefels	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	50
10/05/2005	Aj. Castelldefels	Centre Frederic Mompou Castelldefels	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	60
12/05/2005	CC Pallars Jussà	IES Tremp	Consum per a joves	Joves	50
12/05/2005	CC Pallars Jussà	Museu Comarcal Tremp	Ensenya als teus fills a consumir amb criteri	Pares i mares	30
18/05/2005	CC Baix Camp	Mont-roig	Consum per a joves	Joves	20
26/05/2005	CC Conca de Barberà	Auditori Carulla L'Espluga de Francolí	Aspectes quotidians del consum	Dones	20
07/06/2005	Agència Catalana del Consum	Casal de les Escodines Manresa	Seguretat a la llar	Gent gran	25

Sessions informatives per a consumidors 2005

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
14/06/2005	Agència Catalana del Consum	Casal de les Escodines Manresa	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	25
27/06/2005	CC Baix Camp	Joves de l'Alforja	El consum, l'estètica i la moda, com ens afecten	Joves	20
28/06/2005	CC Baix Camp	Joves de l'Alforja	El consum, l'estètica i la moda, com ens afecten	Joves	21
20/07/2005	CC Baix Camp	Almóster	Consum per a joves	Joves	20
25/08/2005	CC Baix Camp	Argentera	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	50
21/09/2005	CC Bages	Barri Vic-Remei Manresa	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	15
17/10/2005	CC Bages	Associació de Veïns Passeig	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	15
28/10/2005	CC Baix Camp, Aj. Reus, CCO O, UGT	CC Migjorn Reus	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	90
02/11/2005	CC Bages	Barri Cots Guix Associació Veïns	Aspectes quotidians del consum	Consumidors	25
10/11/2005	Universitat Terrassa	Centre Universitari de la Visió de Terrassa	Aspectes quotidians del consum. Requisits dels establiments	Joves	25
10/11/2005	CC Baix Camp	IES Antoni Ballester Mont-roig	Propaganda i serveis enganyosos	Joves	40
16/11/2005	CC Baix Camp	IES Gabriel Ferrerter Reus	El consum, l'estètica i la moda com ens afecten	Joves	20
17/11/2005	CC Baix Camp	IES Antoni Ballester Mont-roig	El consum, l'estètica i la moda com ens afecten	Joves	20
21/11/2005	Omic Castelldefels	Centre Frederic Mompou	Seguretat a la llar	Gent gran	70
21/11/2005	Omic Castelldefels	Centre Frederic Mompou	Seguretat a la llar	Gent gran	50
24/11/2005	CC Baix Camp	IES Antoni Ballester Mont Roig	El consum, l'estètica i la moda com ens afecten	Joves	20
29/11/2005	Omic Castelldefels	Centre Frederic Mompou	Seguretat a la llar	Gent gran	70
29/11/2005	Omic Castelldefels	Centre Frederic Mompou	Seguretat a la llar	Gent gran	50
01/12/2005	CC Baix Camp	IES Pare Manyanet Reus	Propaganda i serveis enganyosos	Joves	40
21/12/2005	CC Baix Camp	IES Bon Soleil Reus	El joc dels serveis	Joves	40
Totals				42 sessions	1.801 assistents

Sessions informatives per a comerciants el 2005

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
11/03/2005	Palamós	Palamós	Llei de garanties	Comerciants	20
11/04/2005	CC Conca de Barberà	Montblanc	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
12/04/2005	CC Conca de Barberà	Montblanc	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
13/04/2005	CC Conca de Barberà	Vimbodí	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
18/04/2005	CC Conca de Barberà	Sarral	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
19/04/2005	CC Conca de Barberà	Sarral	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
20/04/2005	CC Conca de Barberà	Santa Coloma	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
21/04/2005	CC Conca de Barberà	Solivella	Opuscle: "Omplim la Conca de vida"	Comerciants	20
29/04/2005	CC del Baix Ebre	Tortosa	Garanties comerciants	Comerciants	40
13/06/2005	Ajuntament Badalona	Badalona	Garanties comerciants	Comercials de l'empresa CONFORMAMA	15
22/06/2005	SSTT Girona	Institut Municipal de la Promoció Olot	Garanties comerciants	Comerciants electrodomèstics, telefonia, informàtica	22
06/10/2005	CC del Baix Camp	Reus	Foment de l'arbitratge	Comerciants	30
10/11/2005	Agència Catalana del Consum	Associació de Comerciants Xinesos	Requisits dels establiments comercials	Comerciants	20
15/12/2005	CC del Baix Camp	Reus	Foment de l'arbitratge	Comerciants del Gremi de la Construcció	15
Totals	14 xerrades				302 assistents

S'han fet un total de 14 xerrades informatives adreçades a comerciants amb un total de 302 assistents.



8



EDUCACIÓ DEL CONSUMIDOR

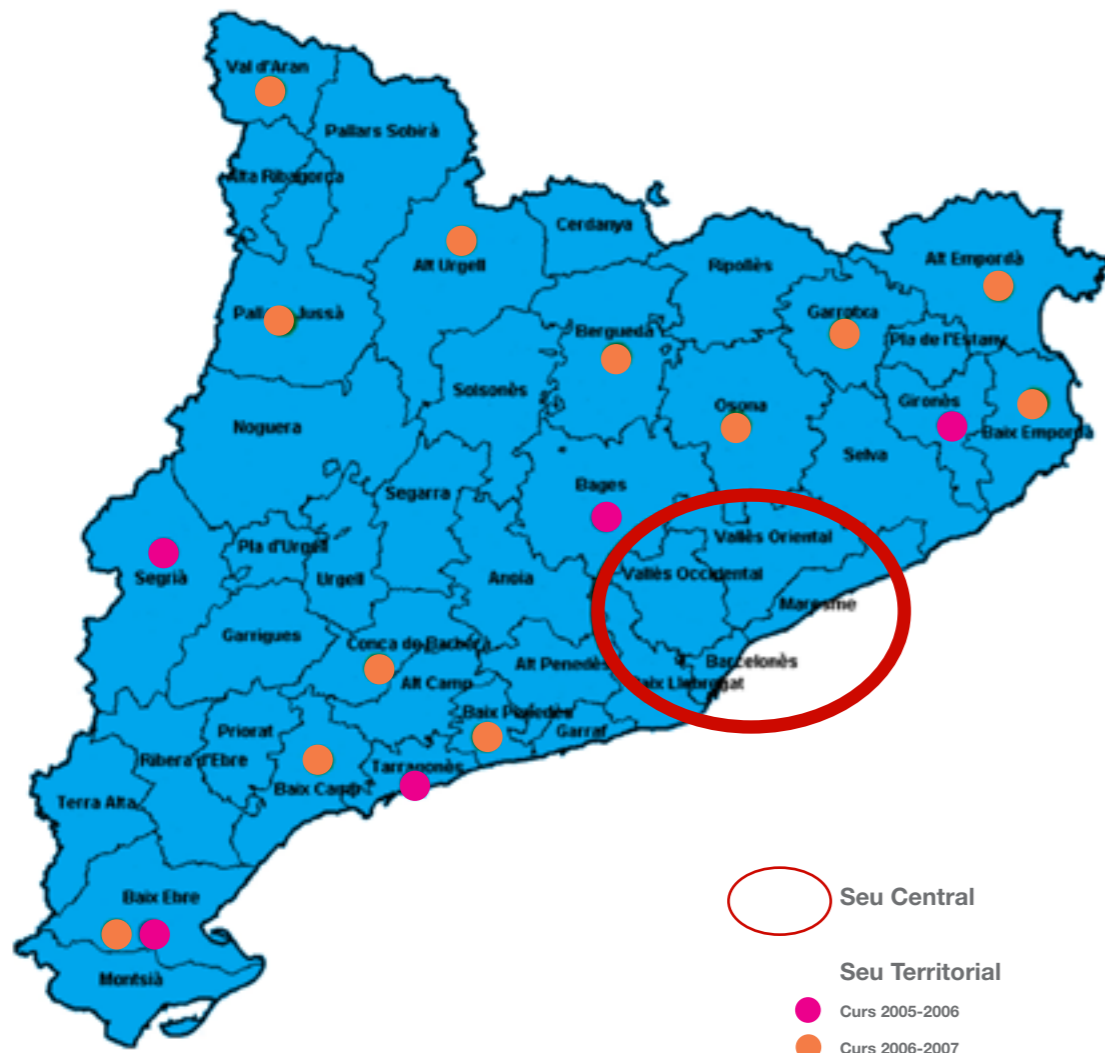
8.1 Escola del Consum de Catalunya

L'Escola del Consum de Catalunya és un espai destinat a la formació permanent dels joves de Catalunya.

Es duen a terme tallers de consum de la mà d'educadors i educadores, amb amplis coneixements de didàctica i consum a través d'un conveni de col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona. També es proporcionen eines als professors, perquè puguin seguir desenvolupant aquest eix transversal a les seves escoles.

L'Escola té la seva seu permanent a les dependències de l'Agència Catalana del Consum de Barcelona. Amb l'inici del curs escolar 2005-2006, l'Escola del Consum de Catalunya (ECC) ha posat en funcionament la seva seu territorial-itinerant.

Es preveu que la seva seu territorial cobreixi tot el territori català en un horitzó temporal de dos cursos, amb estades de durada variable 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. Durant el primer any, un equip d'educadors s'ubicarà a les ciutats, capitals de demarcació, de Tortosa, Tarragona, Lleida, Manresa i Girona, en estades de 5 a 7 setmanes.



8.2 Destinataris i tallers de l'Escola

8.2.1 Destinataris

Els destinataris de l'Escola del Consum han estat alumnes d'educació secundària, de batxillerat i de cicles formatius. També hi ha alguns dels tallers que estan adaptats als alumnes de centres d'educació especial.

8.2.2 Tallers

Tallers específics

Dins de l'oferta educativa, hi trobem de set TALLERS ESPECÍFICS en els quals es tracten diferents temes monogràfics relacionats amb el consum. En una visita es realitzen un total de 3 tallers específics, dos dels quals el professorat. El taller de Resolució de Conflictes és obligatori per als grups que ens visiten per primera vegada:

La Botiga

El taller pretén que l'alumnat aprengui a identificar i interpretar la informació que contenen les etiquetes de diferents productes i que sigui conscient de la seva utilitat en el moment d'escollir-los.

Els diners

L'objectiu és que l'alumnat conegui i identifiqui termes propis dels serveis bancaris i de les asseguradores, ja que en un futur pròxim seran usuaris d'aquests serveis i caldrà que els utilitzin d'una manera autònoma i conscient.

Internet (Cibercafé)

Aquest taller vol que l'alumnat aprengui a navegar de manera segura per Internet i a conèixer els avantatges i els riscos del comerç electrònic. Mitjançant una gimcana internàutica, els joves es familiaritzen amb Internet i aprenen quines són les precaucions que han de prendre i les eines que tenen al seu abast per fer un ús responsable i segur d'aquest mitjà.

El mercat

La finalitat del taller és que l'alumnat reconegui la informació que faciliten les etiquetes i la seva importància en el moment d'adquirir un producte en funció de les necessitats de cada persona.

La publicitat

L'activitat pretén que l'alumnat sigui conscient de la presència de la publicitat en la vida quotidiana, de les seves característiques i dels mecanismes que fa servir.

Resolució de conflictes

Es pretén que l'alumnat conegui quins són els seus drets i les seves responsabilitats i com pot actuar si es veu implicat en una situació conflictiva a l'hora d'adquirir un producte o utilitzar un servei.

Els serveis

Mitjançant un joc de preguntes i respostes, es pretén que l'alumnat sigui conscient dels seus drets i deures quan contracten un servei, com ho pot ser anar a la discoteca, reparar una motocicleta o baixar-se d'internet una melodia per al mòbil.

Tallers globals

En una visita es realitza un taller global en què, a partir d'un tema quotidià, es tracten diferents temàtiques relacionades amb el consum d'una forma global i incidint sobre tot en continguts actitudinals.

El primer taller d'aquestes característiques que s'ofereix és:

“Què em poso aquest matí?”

Es treballa el consum de manera global i quotidiana. Mitjançant una simulació de compra per catàleg, l'alumnat ha de decidir com vestir-se al matí per anar a l'institut. Amb aquest taller es pretén ampliar el ventall d'opcions a l'hora de prendre les decisions, de manera que es tinguin en compte els diferents límits que actuen en els actes de consum: socials, econòmics, ecològics, etc...

Tallers específics per a educació especial

Seguretat a la llar

Mitjançant plafons il·lustrats l'alumnat identifica i relaciona possibles riscos domèstics així com la seva prevenció.

El mercat

Una simulació de compra en un mercat permet situar els alumnes en una situació quotidiana i que s'hi identifiquin com a consumidors.

Els serveis

Amb una dinàmica lúdica i formativa, tot relacionant les necessitats amb els serveis, s'estimula a que els participants reflexionin sobre el consum de serveis.

La publicitat

Analitzant diferents anuncis televisius, l'alumnat identifica els mecanismes que fa servir la publicitat per tal d'informar i/o provocar el consum de productes determinats.

Nous tallers curs escolar 2005-2006

Durant el curs escolar 2005-2006 s'han posat en marxa els següents nous tallers:

Nous tallers globals

Qan i com qdm :p?

“Qan i com qdm :p ?” és una frase que no ens estranyaria si la llegíssim en un sms o en una conversa en un xat.

A més, indica la temàtica d'aquest taller global: la comunicació mitjançant les noves tecnologies (internet i mòbil).

El taller pretén identificar els diferents factors que poden determinar la comunicació i l'ús de les noves tecnologies: aspectes socials, ètics, de qualitat, econòmics, ecològics, relacionats amb la innovació i la influència sobre la salut.

Té com a eix estructurant l'atzar i el treball cooperatiu.

Em sento bé?

Entenent la salut des d'un punt de vista ampli, el taller se centra en l'estil de vida. Cada persona té el seu propi estil de vida, que serà més o menys saludable en funció de la manera de relacionar-se amb els altres, d'alimentar-se, de passar el temps lliure, etc. Per treballar-ho es realitzen activitats centrades en dos eixos: la relació amb un mateix (tenint en compte el benestar físic i el benestar psíquic) i la relació amb els altres (la influència de la pressió de grup i el paper de les institucions sanitàries).

Nous tallers específics

Consum sostenible

A partir d'un fenomen proper i quotidià com el consum i la gestió de l'aigua, es reflexiona sobre el seu ús i el seu valor. Mitjançant una dinàmica que integra jocs d'atzar es fa un recorregut des de l'origen de l'aigua fins al consum de l'aigua integrant factors econòmics, ambientals, socials i culturals.

Consum solidari

Es pren com a referència el recorregut del cacau i la seva transformació per analitzar els agents que intervenen en la seva producció i comercialització. A partir d'un joc virtual l'alumnat decideix com intervenir en el procés a partir de criteris d'equitat, justícia social i sostenibilitat.



8.3 Participació a l'Escola

8.3.1 Sol·licitud de tallers curs escolar 2004-2005

Durant el curs 2004-2005 es van demanar i realitzar un total de 192 tallers (30 globals i 162 específics)

Tallers específics

Resolució de conflictes	50
Publicitat	37
Mercat	26
Serveis	20
Diners	12
Botiga	11
Cibercafé	6

Total sol·licituds de tallers específics 162

Tallers Globals

Què em poso aquest matí? 30

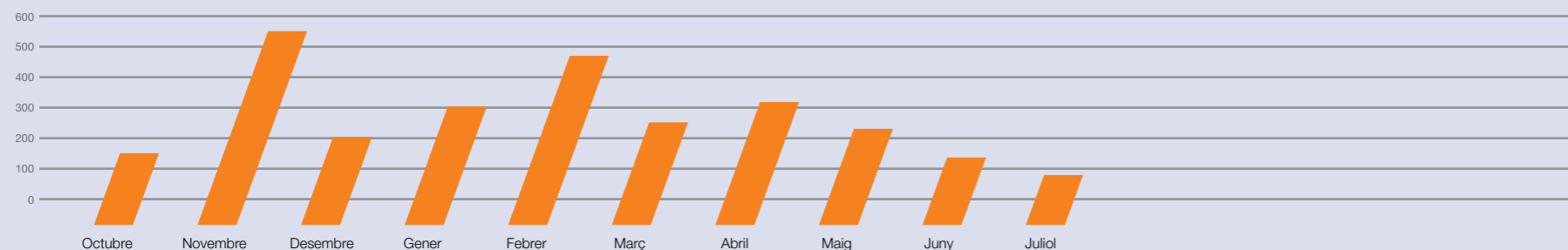
Total sol·licituds de tallers globals 30

Total sol·licituds de tallers 192

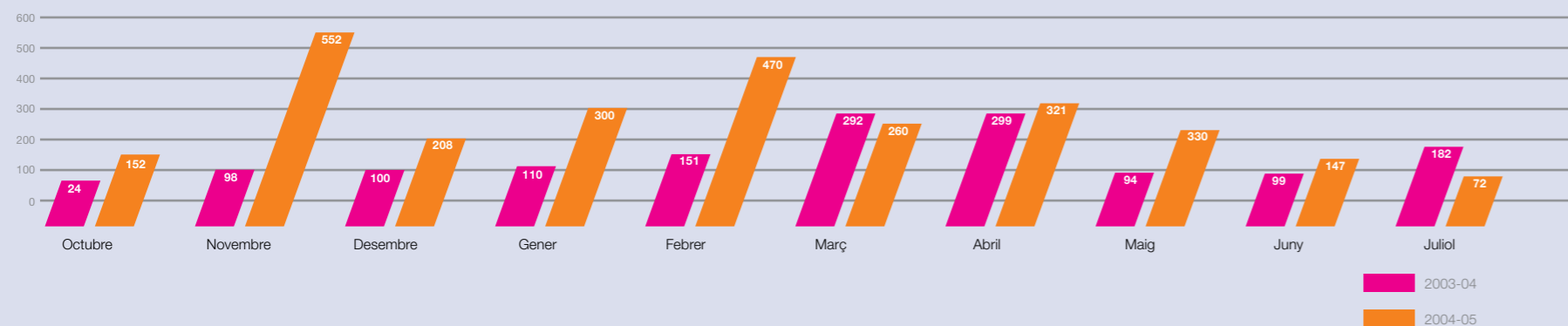
8.3.2 Alumnes

Quant a la participació d'alumnes cal destacar que hem passat de 1.449 al curs 2003-2004 a 2.818 durant el curs 2004-2005, és a dir, hi ha hagut un increment d'un 100%.

NÚMERO D'ALUMNES CURS ESCOLAR 2004-2005



COMPARATIVA CURS ESCOLAR 2003-2004 / 2004-2005



8.4 Activitats de difusió de l'Escola durant el curs escolar 2004-2005

S'han fet 5 seminaris, aules, tallers-col·loquis, xerrades i s'ha participat en fires, jornades i congressos

Publicacions de l'Escola

L'Escola del Consum de Catalunya amb la col·laboració de l'Editorial Mediterrània ha publicat, dins de la col·lecció de títol: Tu què faries?, un còmic de consum: "Què em poso aquest matí?"

Premsa

Secundària

Secundària és una publicació de periodicitat mensual adreçada als joves estudiants, en la qual es difonen articles diferents sobre temes d'interès d'aquest col·lectiu. En aquest diari, durant l'any 2005, hem publicat els articles següents:

"El nostre objectiu és assolir que el 100% dels ciutadans conegui quins són els seus drets com a consumidor" (febrer 2005)

"El cibercafè" (març 2005)

"Vées de compres amb les etiquetes" (abril 2005)

"Consumeix a ritme de hip-hop" (maig 2005)

"Ja tenim còmic" (juny 2005)

"Una nova aventura!" (juliol 2005)

Nihao

També a la revista Nihao es va publicar a l'abril del 2005 l'article "El reto de educar el consumo de la ciudadanía" a càrrec del Doctor Josep Bonil Coordinador de l'Equip Pedagògic de l'Escola del Consum de Catalunya.

8.5 Xarxa d'educació del consumidor

La Xarxa d'Educació del Consumidor és un projecte estable (amb vocació de continuïtat en el temps) que persegueix de forma prioritària unir esforços, compartir experiències i recursos, elaborar materials didàctics conjuntament i fer que circuli la informació, adequadament, entre les comunitats autònomes membre i des de les comunitats als centres escolars i als grups de professorat que participin en la Xarxa.

L'Agència Catalana del Consum, a través de l'Escola del Consum de Catalunya forma part d'aquesta Xarxa juntament amb d'altres Comunitats Autònomes i amb el suport de la Comissió Europea.

Aquest any ha col·laborat en l'edició del quart i cinquè números de la revista de la Xarxa d'Educació del Consumidor (difusió semestral) i 4 dels seus aticles han estat de l'Escola del Consum de Catalunya.



MEDIACIÓ I ARBRITATGE

9 Mediació i arbitratge

L'Agència Catalana del Consum gestiona les reclamacions que plantegen els ciutadans arreu de Catalunya quan se senten perjudicats a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei. La tramitació d'aquestes reclamacions es duu a terme a través de dos procediments de resolució de conflictes.

Mediació

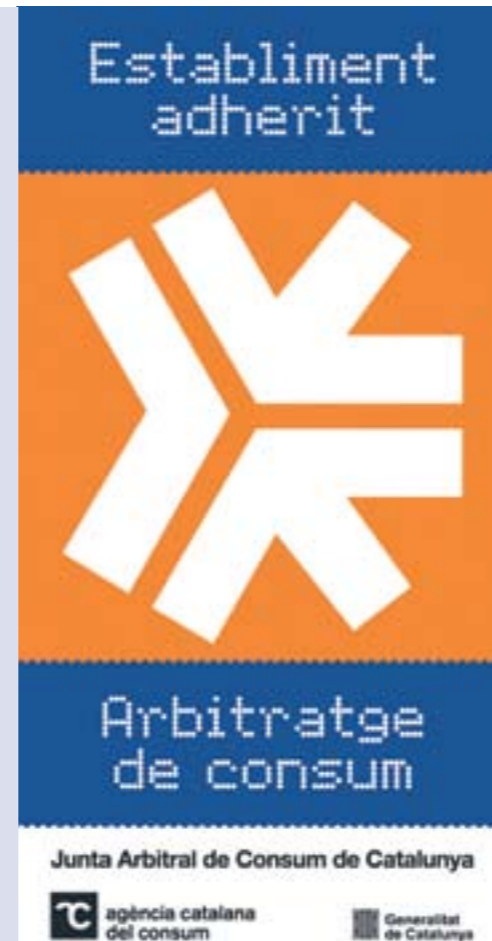
És un procediment àgil, voluntari, senzill i gratuït, a través del qual es poden solucionar les controvèrsies entre les empreses i els seus clients.

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 i per un contracte.

Arbitratge

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

La llei diu que allò que resolgui aquest tercer, el col·legi arbitral, té valor de "cosa jutjada", és a dir, té els mateixos efectes que una sentència judicial i, per tant, és executable davant la jurisdicció ordinària.



Junta Arbitral de Consum de Catalunya

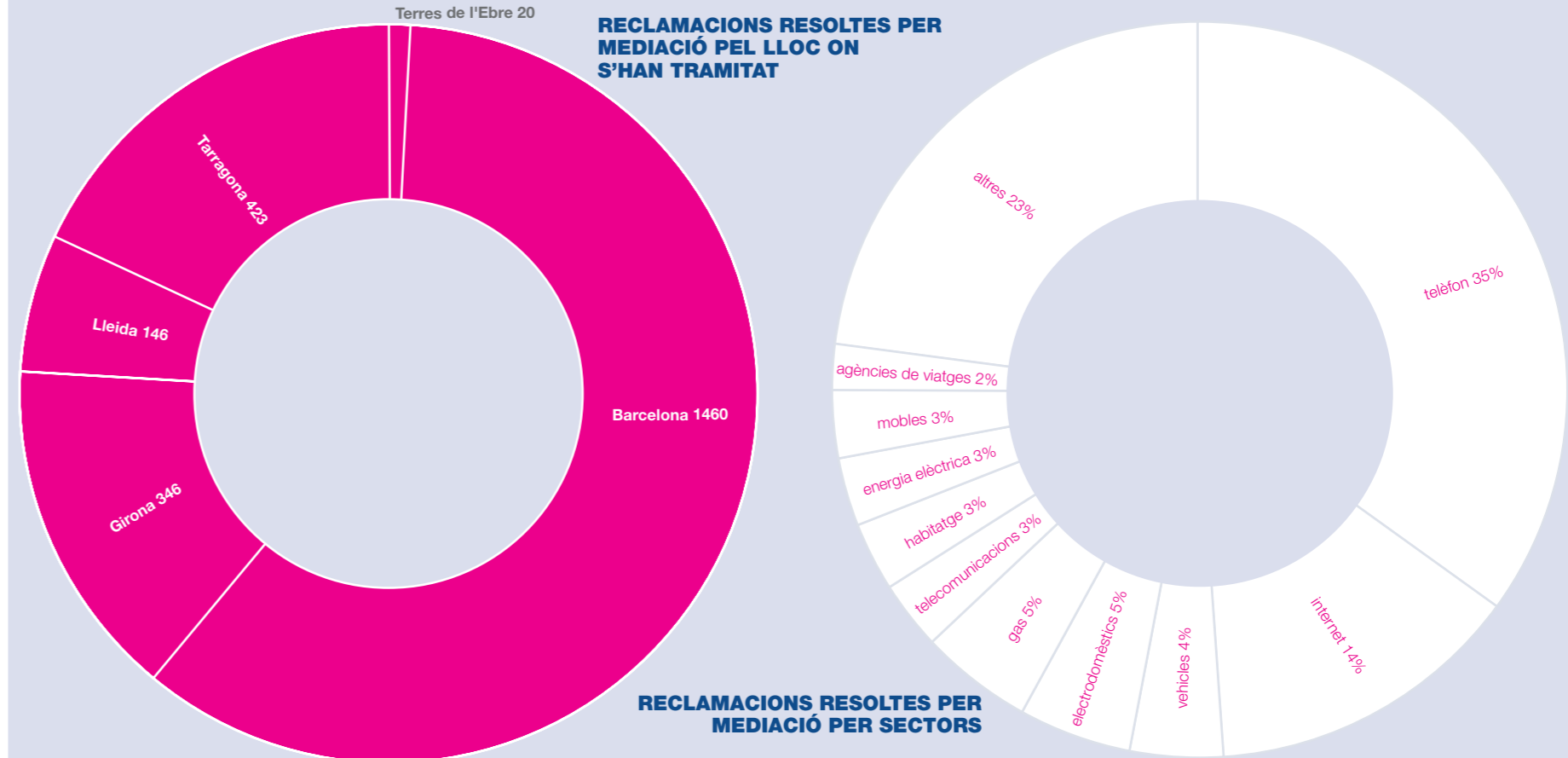


9.1 Mediació

L'Agència Catalana del Consum ha rebut un total de **6.821** reclamacions (en forma de fulls de reclamació i sol·licituds d'arbitratge).

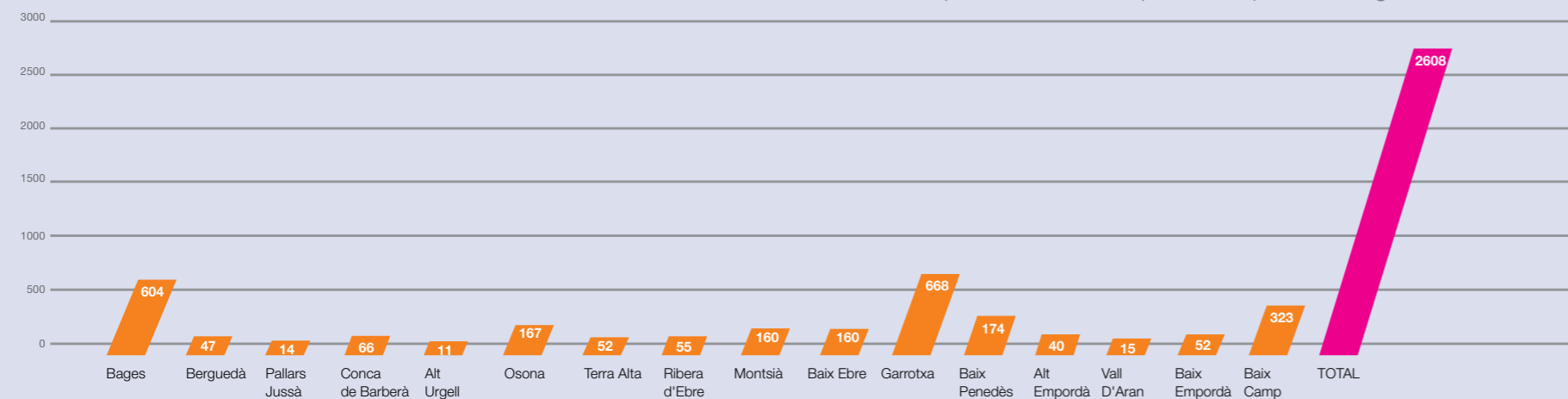
D'aquestes reclamacions s'han resolt a través de la mediació un total de **2.395 casos** (és a dir el 35%).

Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:



A més a més de les mediacions realitzades directament per l'Agència Catalana del Consum, s'han dut a terme 2.608 mediacions a través dels consells comarcals en els quals l'ACC té competències delegades. Això suposa que durant el 2005 es van resoldre per mediació un total de 5.003 reclamacions.

La distribució d'aquestes mediacions per comarques és la següent:



9.2 La Junta Arbitral de Consum de Catalunya

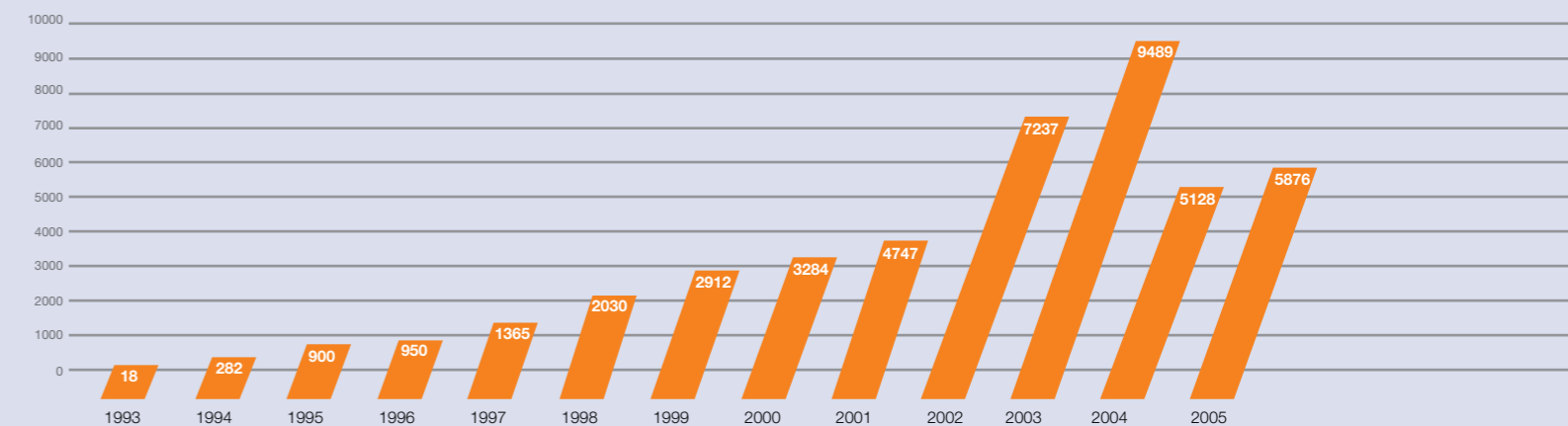
Les sol·licituds d'arbitratge es gestionen a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, organisme administratiu adscrit a l'Agència Catalana del Consum del Departament de Comerç, Turisme i Consum de la Generalitat de Catalunya.

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya va començar la seva activitat a finals de 1993, i ha rebut un total de 43.837 reclamacions, de les quals s'han solucionat 9.516 per mediació i s'han emès un total de 12.485 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, unes quantes estan en tràmit, etc.)

Sol·licituds de mediació i arbitratge presentades

S'han presentat un total de 5.876 sol·licituds d'arbitratge, que si hi afegim les que estaven en tràmit de l'exercici anterior, significa que es va treballar sobre un total de 7.784 expedients. En relació amb les reclamacions presentades l'any passat, s'observa que hi hagut un ascens del 15% de les reclamacions presentades, increment que es pot considerar constant des de la creació de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya l'any 1993, a excepció coneguda dels anys 2002 i 2003, en què es va produir un increment notable del nombre total de les reclamacions per la problemàtica sorgida en els centres d'ensenyament no reglat.

RECLAMACIONS PRESENTADES A LA JACC

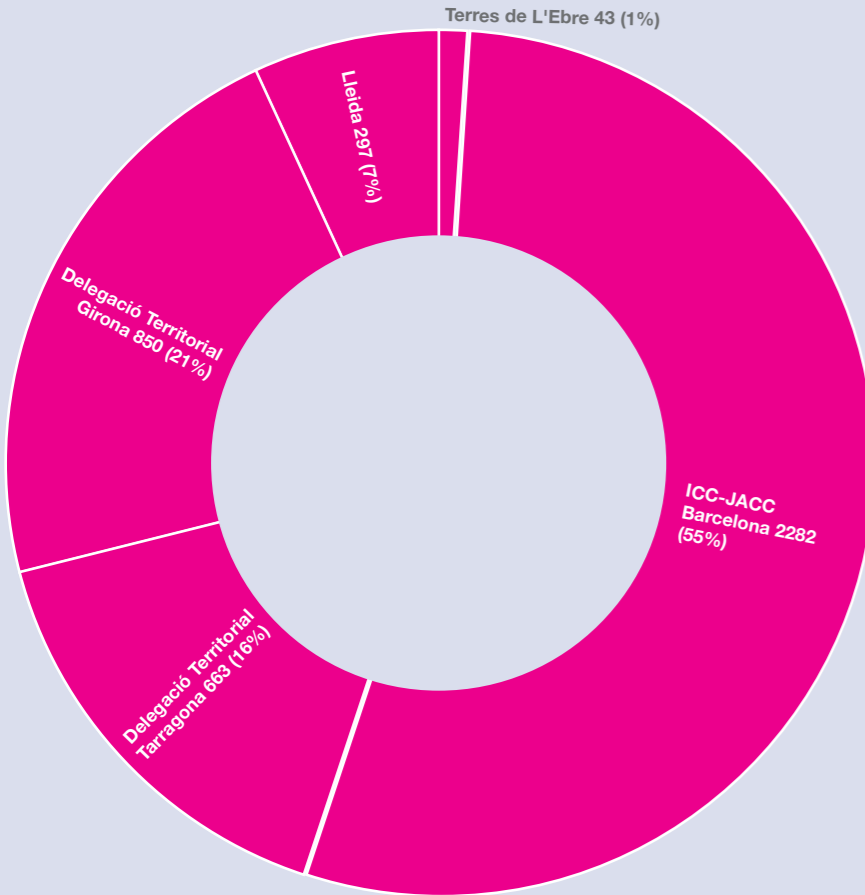


RECLAMACIONS PRESENTADES L'ANY 2005 PEL DOMICILI DELS CONSUMIDORS



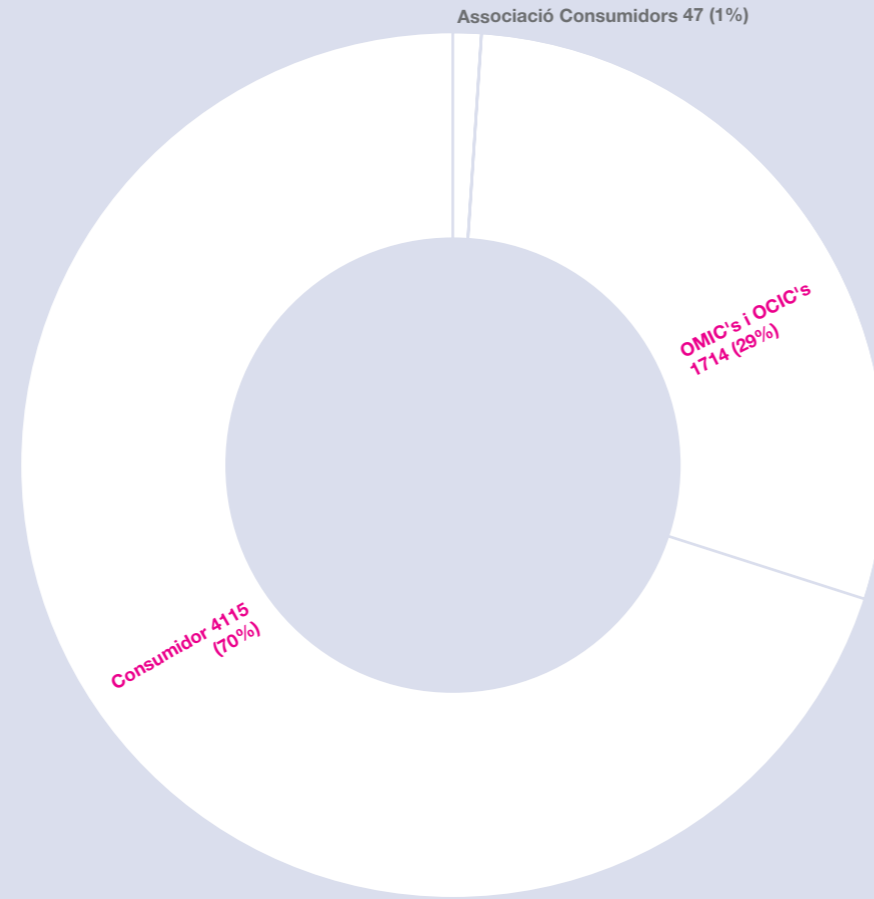
La tramitació de les reclamacions en el 2005 s'ha distribuït de la manera següent:

RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CONSUMIDORS A TRAVÉS DELS ORGANISMES DE CONSUM DE LA GENERALITAT

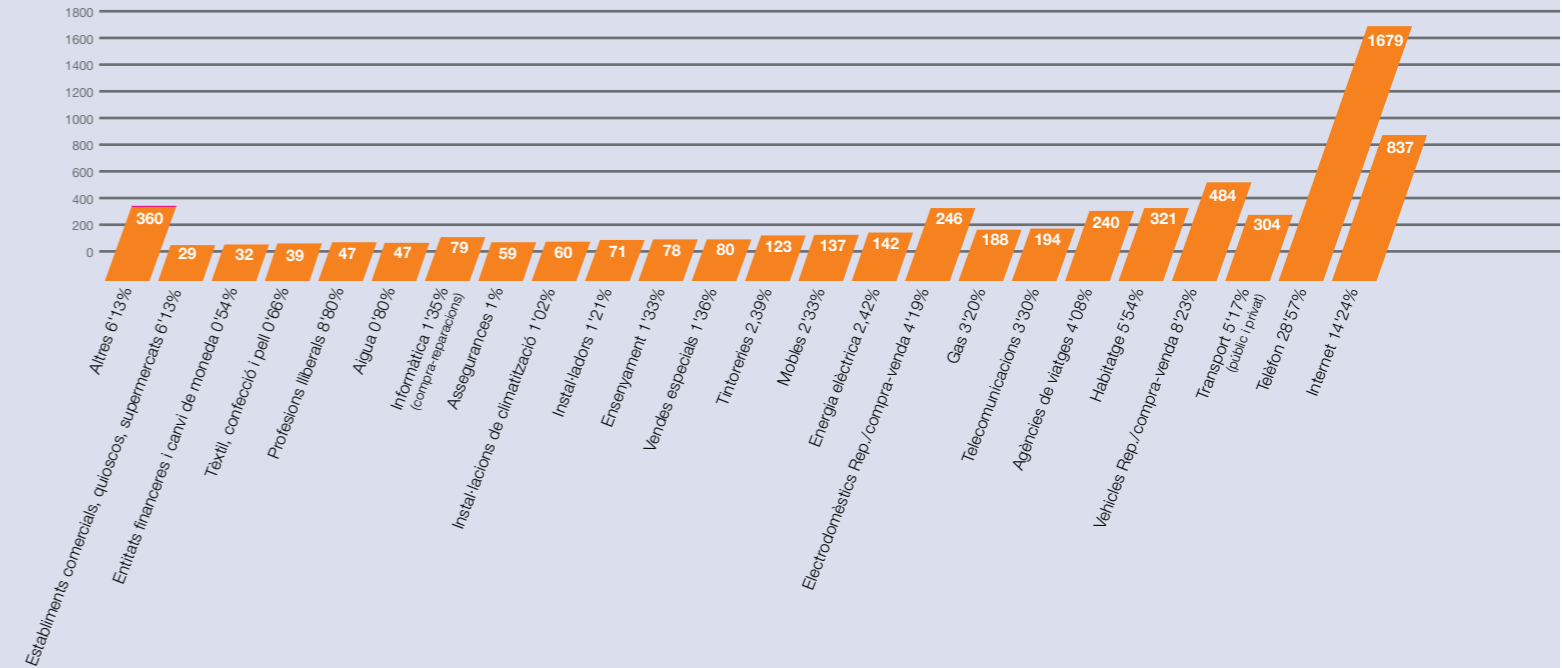


El 70% de les reclamacions s'han presentat directament pels consumidors a organismes de consum de la Generalitat, el 29% procedeixen d'Oficines comarcals o municipals d'informació als consumidors i l'1% s'han dirigit des d'associacions de consumidors.

PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS



RECLAMACIONS PRESENTADES A LA JACC L'ANY 2005 PER SECTORS



Durant aquest any i de la mateixa manera que l'any passat, el sector que aglutina més reclamacions és de les telecomunicacions, tant en la seva vessant de telefonia fixa i mòbil com amb les reclamacions derivades de l'accés a Internet, amb el 42,81% del total de les reclamacions. Per volum de reclamacions i a gran distància del sector de les telecomunicacions, trobem vehicles, habitatge, transport, electrodomèstics i agències de viatges.

Mediacions des de la JACC

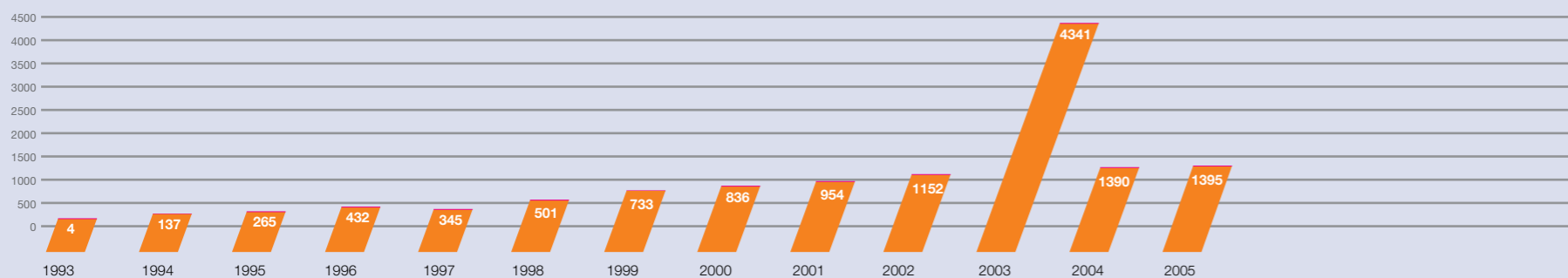
L'any 2005 s'han resolt a través de la mediació un total de 1.823 reclamacions, que suposa un increment del 26 % respecte de l'any 2004. Gràcies a aquestes mediacions s'ha pogut resoldre, per acord entre les parts, el 31% del total de les reclamacions presentades a la JACC.

Els sectors on la mediació ha obtingut resultats més positius són el de la telefonia fixa i mòbil, on s'ha resolt al 45% de les reclamacions per mediació, el del gas amb el 43%, d'Internet amb el 34% i el d'electrodomèstics i energia elèctrica amb el 33%.

Laudes

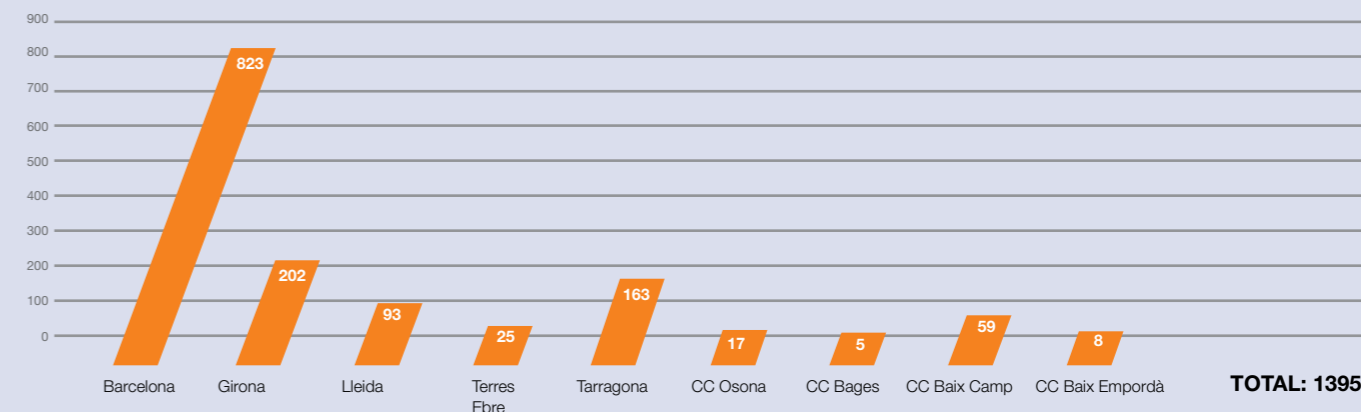
El nombre de laudes emesos aquest any per la JACC ha estat de 1.395, el fet que suposa un increment, tot i que petit, respecte dels dictats l'any 2004, i se segueix en la línia ascendent de laudes emesos per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya des de la seva creació.

LAUDES DICTATS



D'altra banda, en aquest àmbit cal destacar que el 27 d'octubre es va dur a terme a Berga la primera vista per videoconferència, per tal d'agilitzar la celebració de les vistes arbitrals en matèria de consum i la seva implantació futura a la resta de Catalunya. Posteriorment, s'han celebrat també vistes a través d'aquest sistema a Tortosa, i es preveu la implantació progressiva d'aquest sistema en altres poblacions.

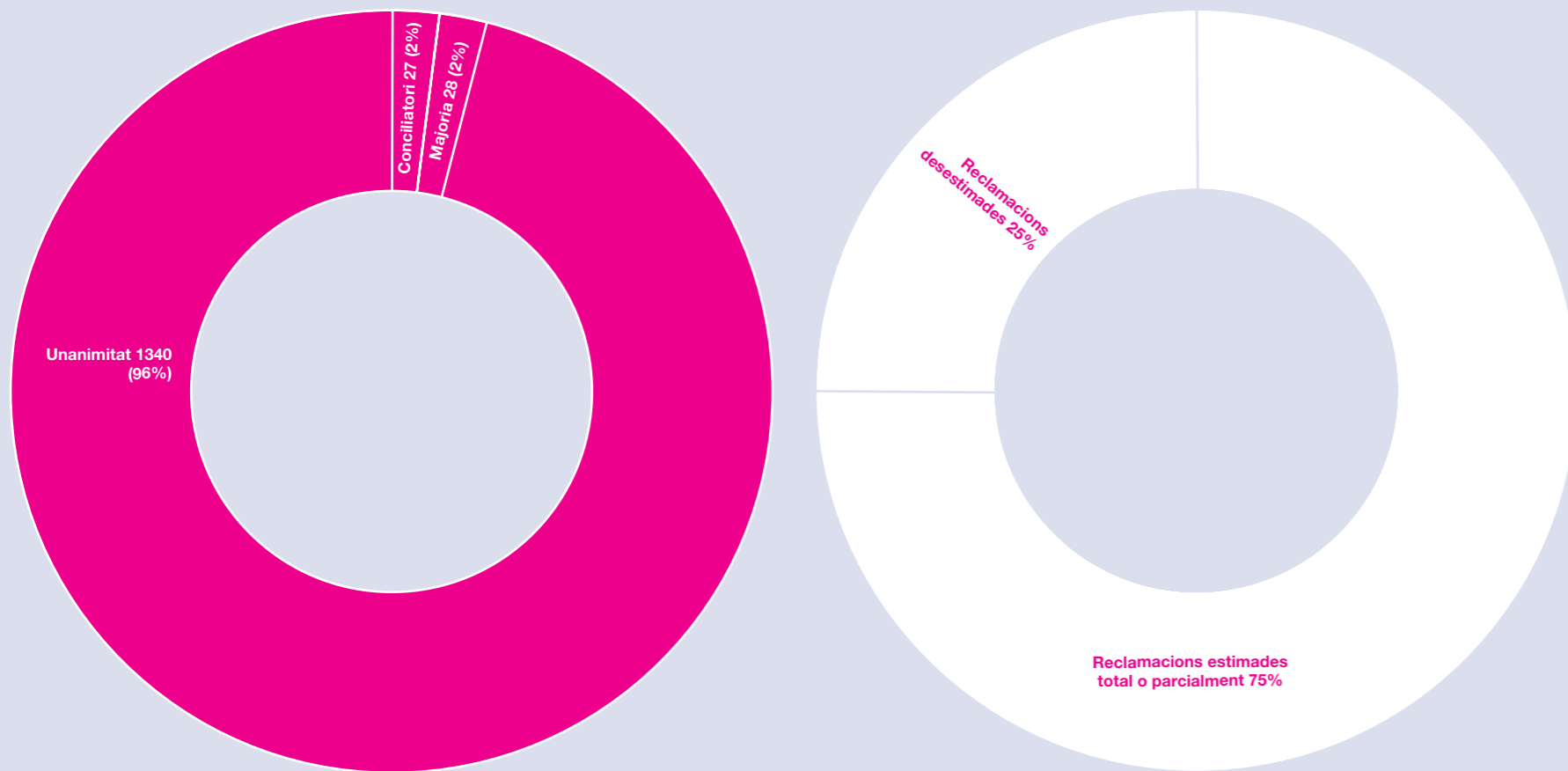
D'aquesta manera, els laudes s'han dictat pels diferents col·legis arbitrals que s'han convocat a les diverses seus de la Junta Arbitral de Consum ubicades a Barcelona (823), Girona (202), Tarragona (163), Lleida (93), Reus (59), Tortosa (25), Vic (17), La Bisbal d'Empordà (8) i Olot (5), fins a sumar un total de 1.395.



Pel que fa al tipus de laudes, 1.340 s'han dictat per unanimitat dels tres àrbitres que integren el tribunal arbitral, 28 per majoria del vots emesos pels àrbitres, i 27 han estat conciliatoris, és a dir, les parts han arribat a un acord davant del tribunal el qual s'ha fet constar en un laude.

Per tant, cal tenir en compte que el 96% del total dels laudes emesos per la JACC han estat dictats per acord unànime dels tres àrbitres que formen els diferents col·legis arbitrals. Tanmateix, respecte l'any 2004 destaca el descens dels laudes emesos per majoria en el 44% i un increment del 145 % dels laudes conciliatoris emesos, és a dir, d'aquells laudes en què es pren una decisió per acord d'ambdues parts després de la intervenció del Col·legi Arbitral

TIPUS DE LAUDE ANY 2005



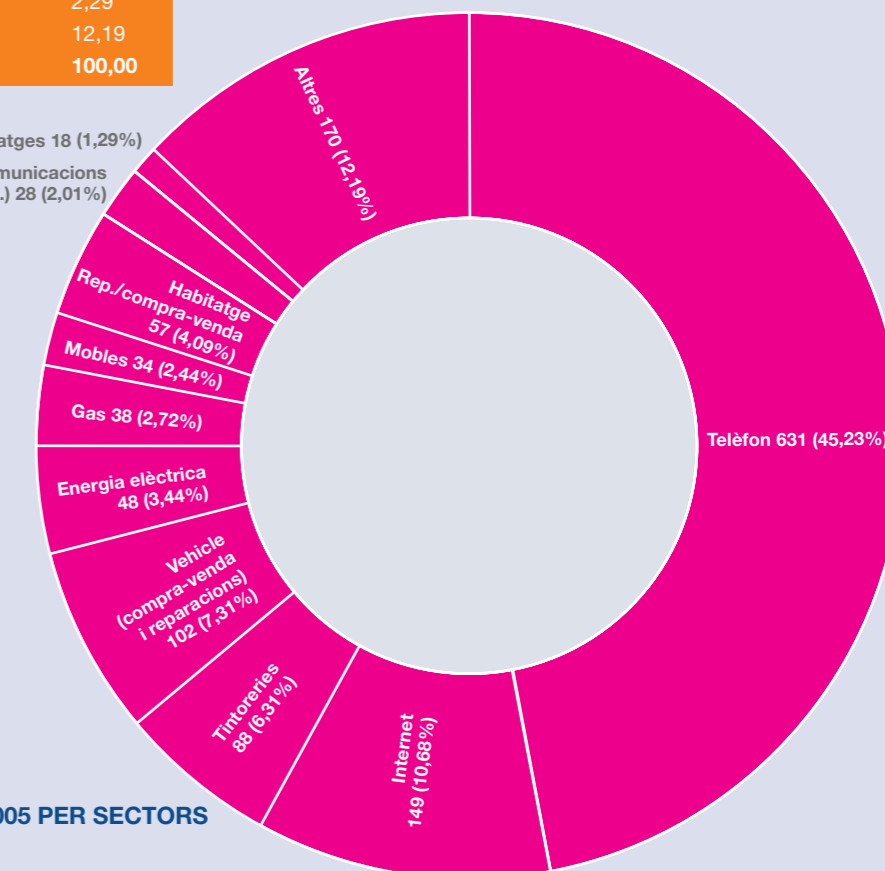
Del total de laudes dictats, 1.045 han estat estimats totalment a favor del consumidor o parcialment, és a dir, s'ha donat part de la raó al consumidor i part a l'empresa, i 350 han estat desestimats. En aquest àmbit, s'ha produït un increment del 4 % pel que fa a reclamacions desestimades, ja que, respecte del total, el percentatge de reclamacions desestimades es va situar l'any 2004 en el 29 %, mentre que durant l'any 2005 va ser del 33 %.

LAUDES EMESOS L'ANY 2005 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

SECTORS	TOTAL	%
TELÈFON (operadors de telefonia)	631	45,23
INTERNET (proveïdors)	149	10,68
TINTORERIES	88	6,31
VEHICLES (reparació), TÚNELS DE RENTADA I GRUES	102	7,31
ENERGIA ELÈCTRICA (llum)	48	3,44
GAS (distribució de gas: butà, propà...)	38	2,72
MOBLES	34	2,44
HABITATGE (reformes, reparació i decoració)	57	4,09
TELECOMUNICACIONS (aparells, antenes, serveis...)	28	2,01
AGÈNCIES DE VIATGES	18	1,29
ELECTRODOMÈSTICS (compra)	32	2,29
ALTRES	170	12,19
TOTAL	1.395	100,00

Agències de viatges 18 (1,29%)

Telecomunicacions (aparells, antenes...) 28 (2,01%)



Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de telefonia (45%), Internet (10,6%), vehicles de reparació i/o compra i venda (7%) i tintoreries (6,3%) com més importants, tot i que la diversificació de les reclamacions fa que dins un genèric altres s'arribi a incloure el 12% del total.

LAUDES DE L'ANY 2005 PER SECTORS

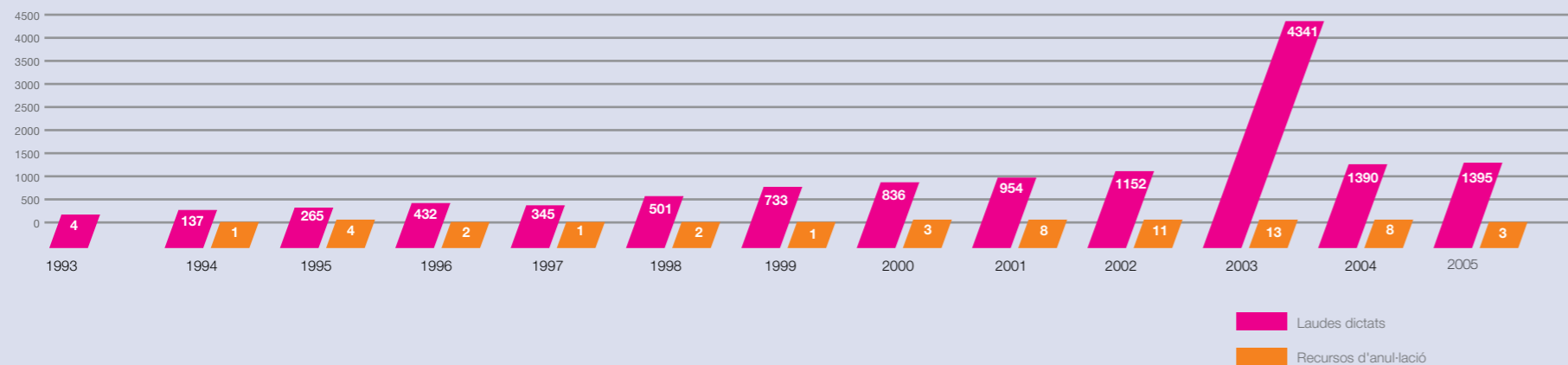
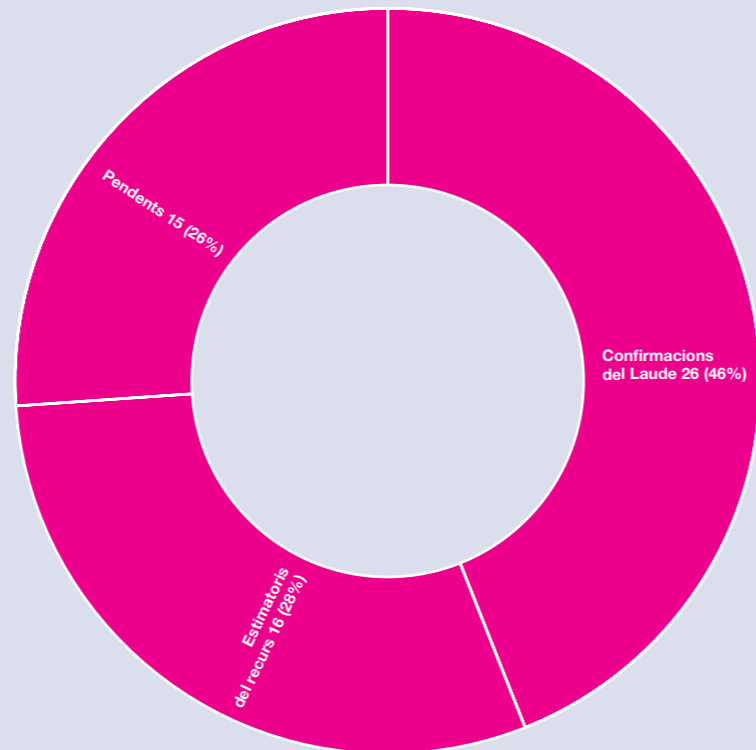
Impugnació de laudes

Cal recalcar que no arriben al 0,005 % els laudes que han estat objecte de recurs davant de l'Audiència Provincial corresponent des de la creació de la Junta. Des de l'any 1993 el total de recursos d'anul·lació presentats ha estat de 57 sobre 12.485 laudes dictats, dels quals 26 han estat confirmatoris del laude, 16 els han anul·lat, encara en resten 15 de pendents de resolució. La mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes comporta que, per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, el procediment arbitral s'ha aplicat amb gran rigor i amb el màxim respecte pel que fa als compromisos d'adhesió.

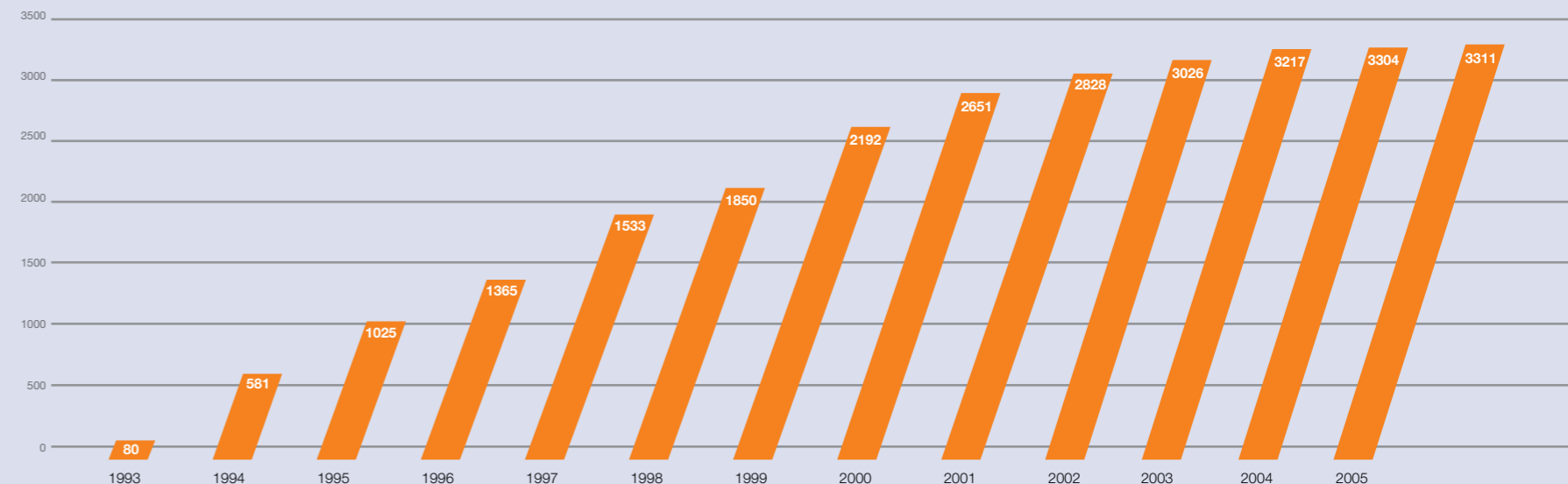
Convenis

S'ha subscrit un conveni de col·laboració amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge per tal de constituir col·legis arbitralis en matèria d'habitatge i realitza proves i informes tècnics a petició dels col·legis esmentats.

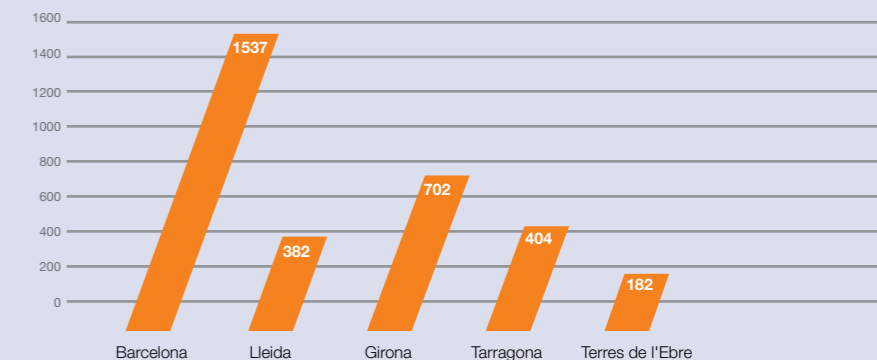
RECURSOS D'ANUL·LACIÓ PRESENTATS CONTRA LAUDES



ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA



ESTABLIMENTS ADHERITS PER LES DELEGACIONS TERRITORIALS



Adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Al llarg del propassat any 2005 un total de 123 empreses i professionals s'han adherit a la nostra Junta, els quals representen un total de 218 establiments comercials adherits, de manera que el nombre total d'empreses i professionals adherits és 3.311.

En aquest punt, cal destacar la tramesa de gairabé 800 cartes, duta terme durant els mesos de setembre a desembre del 2005, per la qual s'han adherit un total de 38 empreses, i amb la qual s'ha aconseguit incrementar el nombre d'adhesions produïdes durant aquests mesos en el 45% respecte del 2003, i el 26% respecte del 2004.

Activitats de difusió i foment del sistema arbitral de consum dutes a terme a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Durant l'any 2005 i arran de la creació de l'Agència Catalana del Consum, s'ha procedit a redissenyar el distintiu d'empresa adherida a la JACC.

En el mateix sentit, s'han elaborat nous tríptics explicatius de la mediació i l'arbitratge de consum com a mecanismes de resolució de conflictes, i s'han elaborat cartells per tal de donar-los la màxima difusió possible.

Enquesta de satisfacció dels usuaris de la JACC

S'ha dut a terme una enquesta de satisfacció dels usuaris de la JACC a partir de 501 enquestes a persones consumidores que van fer servir els serveis de la JACC en el darrer any. L'enquesta, que tindrà caràcter periòdic, és un element essencial per tal de millorar el funcionament de la JACC i dels mecanismes de resolució de conflictes.



10.1 Campanyes d'inspecció

L'Agència Catalana del Consum duu a terme cada any una programació de campanyes d'inspecció, per tal de donar protecció als consumidors i alhora vetllar per una disciplina de mercat.

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

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

10.1.1 Campanyes de productes alimentaris

Informació obligatòria i facultativa d'aliments: fruites i hortalisses

Àmbit d'actuació: estatal

Objectiu: aquesta campanya es duu a terme en diverses comunitats autònomes amb objectius comuns: comprovar el nivell de compliment de les obligacions recollides en la normativa vigent, és a dir el Reglament de normalització de fruites i verdures, sobre aspectes que es consideren essencials i bàsics en la informació que s'ha de proporcionar al consumidor, com a garantia primordial en la protecció dels seus drets.

Actuacions realitzades : 95

Resultat: el sector continua amb els incompliments d'informació i aplicació del reglament de normalització.

Traçabilitat d'organismes modificats genèticament (OGM)

Àmbit d'actuació: estatal

Objectiu: l'ACC ha estat pionera a programar una campanya sobre control i traçabilitat d'organismes genèticament modificats (OGM). Tenir un sistema de traçabilitat significa ser capaç de transmetre i guardar informació del producte en cada operació o lliurament que s'hi dugui a terme. L'objectiu de la campanya era seguir la traça d'aquells productes modificats genèticament o produïts a partir d'organismes modificats genèticament.

10.

INSPECCIÓ I CONTROL DEL MERCAT

Actuacions realitzades: 75 de presa de mostres que s'han inclòs dins de la campanya de control sistemàtic d'aliments 11N/05

Resultats: tots els resultats analítics han estat negatius. En cap producte s'ha detectat la presència d'ingredients modificats genèticament.

Control d'etiquetatge d'aliments

Àmbit d'actuació: Lleida

Objectiu: es pretén saber si l'etiquetatge obligatori dels aliments envasats és correcte i també el marcatge de preus al punt de venda

Actuacions realitzades: 35

Resultats: s'ha detectat un índex alt d'incompliments en matèria d'etiquetatge.

Agents de retenció de l'aigua

Àmbit d'actuació: Estatal

Objectiu: S'han dut a terme preses de mostres de carn d'aus refrigerades o congelades (pit de pollastre) per tal de comprovar que no continguin agents de retenció d'aigua, la qual cosa pot representar un frau en el pes del producte.

Actuacions realitzades: 6

10.1.2 Campanyes de productes no alimentaris

Garantia en la venda de béns de consum

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: es pretén conèixer el grau de compliment de la normativa vigent, especialment pel que fa als requisits que estableix la llei, per tal d'atorgar la garantia comercial i que no es confongui el consumidor o se li redueixin els seus drets. També ens permetrà dur a terme una fase informativa en el sector minorista i conèixer com està funcionant l'aplicació de la llei. Aquesta campanya s'ha dut a terme a tot Catalunya. Inspeccionats els establiments i els documents que acompanyen els productes (informàtics, línia blanca, línia marró, aire condicionat i vehicles automòbils nous i de segona mà), s'ha dut a terme una segona fase que ha consistit a comprovar que s'han esmenat les irregularitats detectades en un primer moment.

Actuacions realitzades: 143

Resultat: en general, el coneixement de la llei de garanties i la seva aplicació és escàs per part dels establiments minoristes. Pel que fa a les garanties comercials, s'han observat força deficiències. Confusió de la garantia comercial amb la legal.



Garlandes nadalenes

Àmbit d'actuació: estatal

Objectiu: aquesta campanya se centra a comprovar la seguretat de les garlandes, arbres de fibra òptica, llums de neó i similars. Aquestes lluminàries estan subjectes a la Directiva de baixa tensió i tenen una norma reguladora pròpia. La procedència és xinesa en el 100% d'aquests productes. Un aspecte que cal comprovar és el de les dades del responsable de la posada en el mercat. És molt habitual que no quedi identificada l'empresa o bé només parcialment, amb el NIF. Pel que fa a la seguretat, cal que s'indiqui si són per a exterior o interior, com també els advertiments d'ús i manteniment. Es programa la presa de mostres per tal de comprovar el compliment de les característiques tècniques (voltatge, símbol de classe 2 i 3, símbol de lluminària, freqüència Hz, símbol de corrent elèctric i requisits de seguretat).

Actuacions realitzades: 130 (5 registrades al GEC en la campanya i 125 d'ofici o per altres motius). 75 actuacions procedents de comunicacions de la Duana de Barcelona.

Resultats: de les 11 mostres reglamentàries preses s'han detectat 5 mostres amb incompliments de seguretat de greus, per la qual cosa s'han inclòs a la xarxa d'alerta de productes perillosos.

Prèviament a la fase de comercialització s'han fet requeriments a les empreses importadores per tal que reetiquetin correctament els seus productes.

10.1.3 Campanyes de serveis

Establiments que presten serveis de bronzejat artificial

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: inspeccions periòdiques dels establiments que ofereixen el servei de bronzejat artificial per mitjà de les entitats col·laboradores de l'Administració.

Núm.	total d'establiments donats d'alta al RESBA	1701
1. Núm.	total d'establiments inspeccionats	965
2. Núm.	total de bancs solars inspeccionats	1790
2.1. Núm.	total de defectes trobats	399

Puericultura: Sistemes de retenció infantil

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: la campanya té com a objectiu comprovar la seguretat de les cadiretes infantils per a cotxe i verificar que estiguin homologades i compleixin amb la normativa vigent, especialment pel que fa a la seva seguretat i etiquetatge.

Actuacions realitzades: s'han dut a terme 10 preses de mostres, les quals s'han tramés a un laboratori especia litzat en determinacions de seguretat dels accessoris per a vehicles automòbils. S'han fet 24 ac tuacions de control i 2 d'immobilització cautelar. El total d'actuacions és de 36.

Vendes per Internet: ofertes, publicitat i promocions

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: l'objectiu prioritari és la defensa i protecció dels drets dels consumidors i usuaris, en relació amb el dret a una informació veraç, de manera que no pugui enganyar o induir a engany sobre les característiques o condicions dels productes i serveis oferts per Internet. Es tracta de la continuació de la campanya iniciada el 2004.

La campanya consisteix en la inspecció de les pàgines web de 12 empreses de 6 sectors diferents: electrònica, roba, supermercats, botigues de regals, esports, productes o articles de gratificació sexual i material d'oficina. Un cop analitzades les pàgines web se adquireixen 12 productes i posteriorment es procedeix a la seva devolució, exer cint el dret a desistiment.

Actuacions realitzades: 12

Resultats

Crèdits al consum

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: l'objectiu és comprovar l'adequació i la veracitat de l'oferta de crèdits ràpids per part de les entitats finan ceres, així com la defensa i protecció dels drets dels consumidors i usuaris, en concret dels seus interessos econò mics davant del comportament i la actuació de les diferents empreses que es dediquen a la concessió de crèdits ràpids, també anomenats microcrèdits, i si realment aquesta activitat s'ajusta a la legalitat vigent i si es compleix realment allò que s'està oferint.

Per tant, entre els aspectes objecte de la inspecció, trobarem d'una banda, si realment el termini que anuncien les empreses (24h, 48h...) es compleix i a partir de quin moment es compleix, ja que aquest sol començar a comptar des del moment que s'accepta atorgar el crèdit i no des del moment en què es sol·licita.

I d'altra banda, sabrem quin és el tipus d'interès que realment s'acaba pagant i si el consumidor està ben informat

de les despeses que el crèdit li reportarà.

La Inspecció ha fet la recerca d'informació sobre aquests tipus de crèdits ràpids en: televisió, premsa escrita, Internet i en els mateixos establiments. S'ha posat especial èmfasi en la publicitat que s'efectua referent a aquests crèdits i en l'estudi dels contractes, tant pel que fa a la lletra petita del contacte, d'acord amb la TIC/385/2003, com el que fa a possibles clàusules abusives.

Actuacions realitzades: 14

Resultat: s'ha comprovat un índex alt d'irregularitats en els contractes de microcrèdits, com ara la mida de la lletra, la manca de contractes en català i la manca d'adreça a on es puguin enviar les reclamacions.

Compra d'habitatges

Àmbit d'actuació: Catalunya

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

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

Actuacions realitzades: 99

Resultat: es continuen detectant infraccions en matèria d'informació a l'usuari, fulls de reclamació, informa ció i contractes en català i manca d'aval i garanties.

Manteniment d'ascensors

Àmbit d'actuació: Lleida

Objectiu: es pretén conèixer el grau de compliment dels contractes de manteniment dels ascensors. Concretament, es visiten totes les empreses dedicades al manteniment d'ascensors i s'analitzen els contractes tipus per comprovar la inexistència de clàusules abusives.

Actuacions realitzades: 9

Condicions de tècniques de venda

Sota aquest títol genèric s'han englobat diferents campanyes, i totes elles amb l'objectiu de comprovar l'adequació del comerç a la normativa vigent en matèria d'informació al consumidor, documentació pre ceptiva i drets lingüístics.

Rebaixes d'hivern i d'estiu**Àmbit d'actuació:** Catalunya**Objectius:** comprovar el compliment del DI 1/1993 i de la Llei 7/1996, de venda en rebaixes.

Rebaixes d'hivern 2005. - Actuacions: 66

Rebaixes d'estiu 2005. - Actuacions: 96

Total de actuacions en Rebaixes: 162**Establiments multipreu****Àmbit d'actuació:** Catalunya**Objectiu:** observar el compliment de la normativa que pot afectar aquests establiments. Aquesta campanya s'ha dut

a terme als diferents serveis territorials, així com en els consells comarcals

Total d'actuacions: 693**Resultat:** s'han detectat molts productes insegurs que estan en xarxa d'alerta i s'ha procedit a la seva immobilització.**Condicions tècniques de venda****Àmbit d'actuació:** Catalunya**Objectiu:** aquesta campanya va dirigida a inspeccionar el compliment de la normativa que afecta els establiments i

les seves tècniques de venda, com ara la indicació de preus, la disposició per al client dels fulls de

reclamació-denúncia, horari i la no vulneració dels drets lingüístics.

Total d'actuacions: 193**Resultat:** s'ha detectat un incompliment alt en relació als cartells i altres tipus d'informació en català**Control tèxtil i calçat****Àmbit d'actuació:** Catalunya**Objectiu:** aquesta campanya va dirigida a controlar el compliment normatiu del gran volum de productes tèxtils que

es troben a Catalunya.

El control se centra en temes d'informació dels productes i etiquetatge.

Complementant les actuacions es programa la presa de mostres de roba i calçat per analitzar-ne la composició

i l'acabat.

Total d'actuacions: 69**Resultat:** s'han detectat deficiències en etiquetatge, seguretat de la roba infantil (peces petites) l'estudi també ha detectat que el 16% de les mostres no compleixen algun dels requisits referents a olors i acidesa**10.1.4 Control sistemàtic de productes**

Comprèn la programació anual de la presa de mostres i l'anàlisi dels productes alimentaris i no alimentaris disposats per a la comercialització a l'abast dels consumidors. Es tracta d'analitzar els paràmetres de composició i adequació segons a la normativa que els regula, així com la informació i l'etiquetatge preceptiu. També es duu a terme l'estudi i la recerca de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de l'anunci.

Entre els paràmetres per a la selecció de la presa de mostres, la inspecció prioritza aquelles en què d'entrada ja s'observi algun tipus d'incompliment a en l'etiquetatge o que siguin productes denunciats, en oferta, o marques noves de consum més habituals.

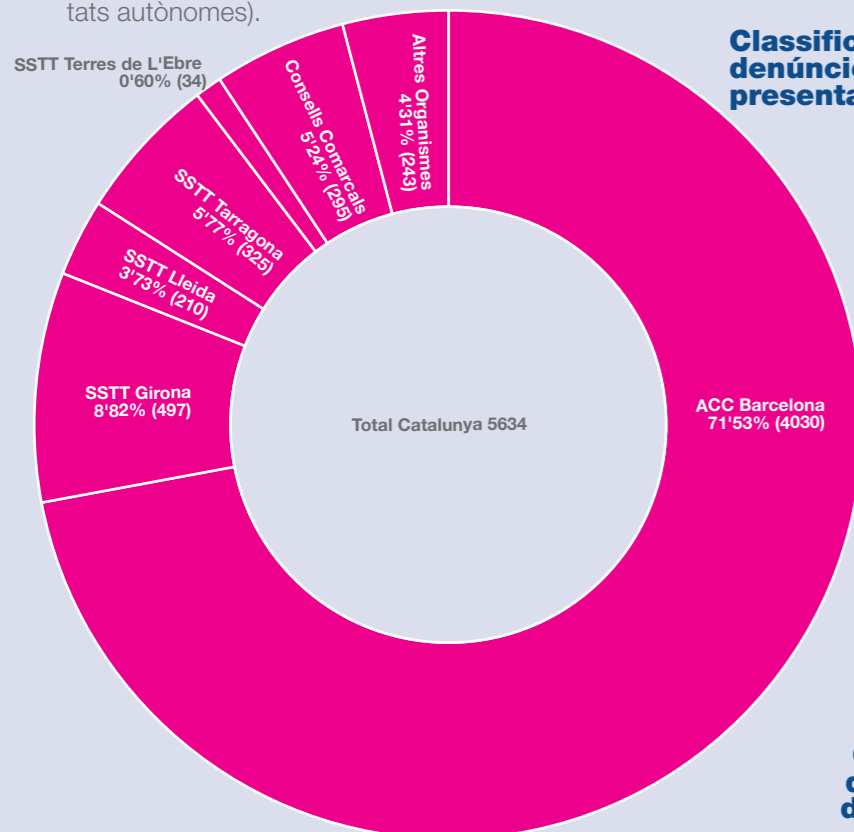
Preses de mostres sistemàtiques de productes alimentaris: **408**Preses de mostres sistemàtiques de productes industrials: **253**

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	T. de l'Ebre	Total Catalunya
Rebaixes d'hivern			38	1	27	66
Habitatge	28	7	13	25	26	99
Establiments multipreu	482	115	20	70	6	693
Control sistemàtic d'aliments	82	95	75	91	65	408
Informació oblig. i fac. aliments: fruites		3	67	19	6	95
Control etiquetat d'aliments			35			35
Crèdits al consum	14					14
Control de les garanties comercials	59	26	15	18	25	143
Rebaixes d'estiu			38	34	24	96
Manteniment d'ascensors			9			9
Control sistemàtic productes industrials	19	70	60	63	41	253
Condicions tècniques de venda	138	41	6	8		193
Campanya de control de tèxtil i calçat	69					69
Garlandes	130					5
Agents retenció aigua	6					6
Control de vendes a través d' Internet	12					12
Puericultura cadiretes	33					33
Total	1.072	357	376	329	220	2.229

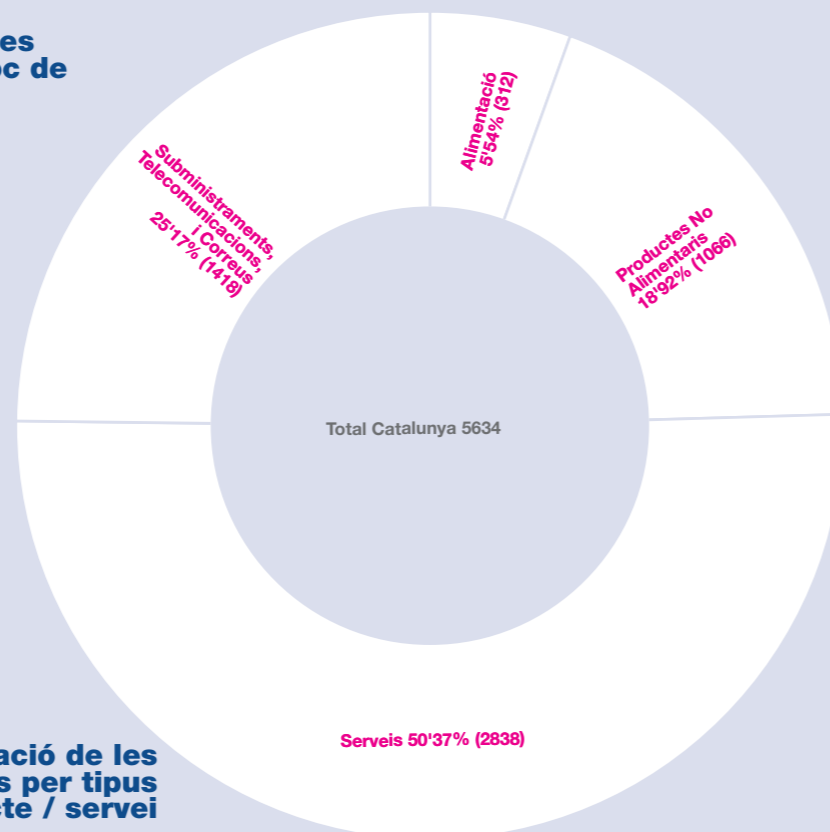
10.2 Denúncies

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

10.2.1 L'any 2005 s'han tramitat a tot Catalunya 5.634 denúncies que han entrat per diversos conductes: directament a l'ACC, as serveis territorials o bé a les oficines dels consells comarcals que depenen de l'Agència o bé procedents d'altres organismes (Ajuntaments o d'altres comunitats autònomes).



Classificació de les denúncies per tipus de producte / servei



10.3 Inhibicions / Comunicacions

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

S'han rebut un total de 875 inhibicions/comunicacions.

Les inhibicions/comunicacions emeses des de l'Agència Catalana del Consum a altres comunitats autònomes han estat 189

10.4 Ordres de servei

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

Durant l'any 2005, a Catalunya s'han fet 688 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent

Demarcació i any	Total Catalunya	Percentatge
BARCELONA	418	60,76%
GIRONA	149	21,66%
LLEIDA	108	15,70%
TARRAGONA	13	1,89%
TERRES DE L'EBRE	7	1,02%
Total	688	100,00%

10.5 Xarxa d'alerta

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i informació dels consumidors de la UE en relació amb la directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions en relació amb els productes potencialment perillosos i que permet evitar riscos per a la seguretat. El RD 1801/2003 sobre seguretat de productes és la transposició de la directiva comunitària. Aquestes són actuacions no programades.

S'han gestionat un total de 1.211 productes alertats, que ens han arribat de diverses procedències, que distingirem de la manera següent:

CE – comunitàries, **CCAA** - comunitats autònomes, **ACC** – Agència Catalana del Consum (alertes pròpies), **CPSC** – Web US Comissió de seguretat de productes destinats als consumidors, **CS** – Clàusules de salvaguarda del Ministeri d'Indústria, turisme y comercio, **DU** – Duana de Barcelona (terrestre, marítima i aèria), **COM** – Comunicacions d'AAOO relacionats amb la seguretat dels productes.

10.5.1 ALERTES PROCEDENTS DE L'INSTITUT NACIONAL DEL CONSUM

ORGANISMES	NOMBRE D'ALERTES	PERCENTATGE
CCAA	401	36,69%
CE	670	61,30%
CPSC	20	1,83%
CS	2	0,18%
TOTAL	1.093	100,00%

10.5.2 ALERTES PRÒPIES

ORGANISMES	NOMBRE D'ALERTES	PERCENTATGE
DUANES	84	70,59%
COMUNICACIONS	9	7,63%
AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM	25	21,69%
TOTAL	118	100,00%

10.6 Resum d'actuacions

La inspecció ha dut a terme 16.858 actuacions al llarg del 2005 que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

10.6.1 CLASSIFICACIÓ PER MOTIU D'ACTUACIÓ

Motiu d'actuació	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	T. EBRE	Total Catalunya	Percentatge
CAMPANYA	1154	443	355	314	212	2.266	13,44%
DENÚNCIA	2475	205	131	208	67	3.019	17,91%
COMUNICACIÓ	1000	115	40	64	1	1.219	7,23%
D'OFICI / O.S.	418	149	108	13	7	688	4,08%
XARXA D'ALERTA	6476	719	1.041	1.128	15	9.364	55,55%
Total	11.523	1.631	1.675	1.727	302	16.858	100,00%

10.6.2 CLASSIFICACIÓ PER TIPUS DE PRODUCTE / SERVEI

Tipus de producte / servei	ACTA	INFORME	Total Catalunya	Percentatge
ALIMENTACIÓ	1.008	219	1.227	7,28%
PRODUCTES NO ALIMENTARIS	2.895	9.793	12.688	75,26%
SERVEIS	1.492	772	2.264	13,43%
SUBMINISTRAMENTS, TELECOMUNICACIONS, CORREUS	375	304	679	4,03%
Total	5.770	11.088	16.858	100,00%

10.6.3 CLASSIFICACIÓ PER ORGANISME

Respecte a les actuacions realitzades, cal dir que poden ser fetes directament per l'ACC a Barcelona o pels serveis territorials (SSTT) o pels consells comarcals (CC) que tenen conveni amb l'ACC i que estan vinculats a cada demarcació.

Demarcació	Organisme	Actes	Informes	Total	Percentatge
BARCELONA	ACC Barcelona	3.398	7.915	11.313	67,11%
	C.C. Barcelona	173		173	1,03%
GIRONA	SSTT Girona	519	898	1.417	8,41%
	C.C. Girona	206		206	1,22%
LLEIDA	SSTT Lleida	488	1035	1.523	9,03%
	C.C. Lleida	146		146	0,87%
TARRAGONA	SSTT Tarragona	379	1201	1.580	9,37%
	C.C. Tarragona	185		185	1,10%
TERRES DE L'EBRE	SSTT Terres de l'Ebre	136	39	175	1,04%
	C.C. Terres de l'Ebre	140		140	0,83%
Total Catalunya		5.770	11.088	16.858	100,00%

10.6.4 ACTUACIONS D'IMMOBILITZACIÓ, RETIRADA DEL MERCAT O DESTRUCCIÓ DE MERCADERIA

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

Tipus de producte	DESTRUCCIÓ MERCADERIA	IMMOBILITZACIÓ CAUTELAR	RETIRADA DEL MERCAT
Alimentació	436	19.642	24
Tèxtil	51.716	523.703	
Químics	10.214	10.301	3.929
Ferreteria i bricolatge	2.321	4.084	
Petit electrodomèstic	488	10.228	
Material elèctric i d'il·luminació	23.205	171.165	2.365
Làzers		147	
Vehicles de motor	17	12.075	22
Joguines	27.438	90.655	3.439
Puericultura	4.301	13.391	24.080
Accessoris d'automòbil	182	125	
Total	119.882	835.874	33.835

Tipus Producte / Servei	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	T. EBRE	Total Catalunya	Percentatge
ALIMENTACIÓ	74	20	4	9	4	111	4,45%
PRODUCTES NO ALIMENTARIS	909	38	35	23	1	1.006	40,37%
SERVEIS	787	86	26	36	9	944	37,88%
SUBMINISTRAMENTS, TELECOMUNICACIONS, CORREUS	356	2	20	40	13	431	17,30%
Total	2.126	146	85	108	27	24.92	100,00%

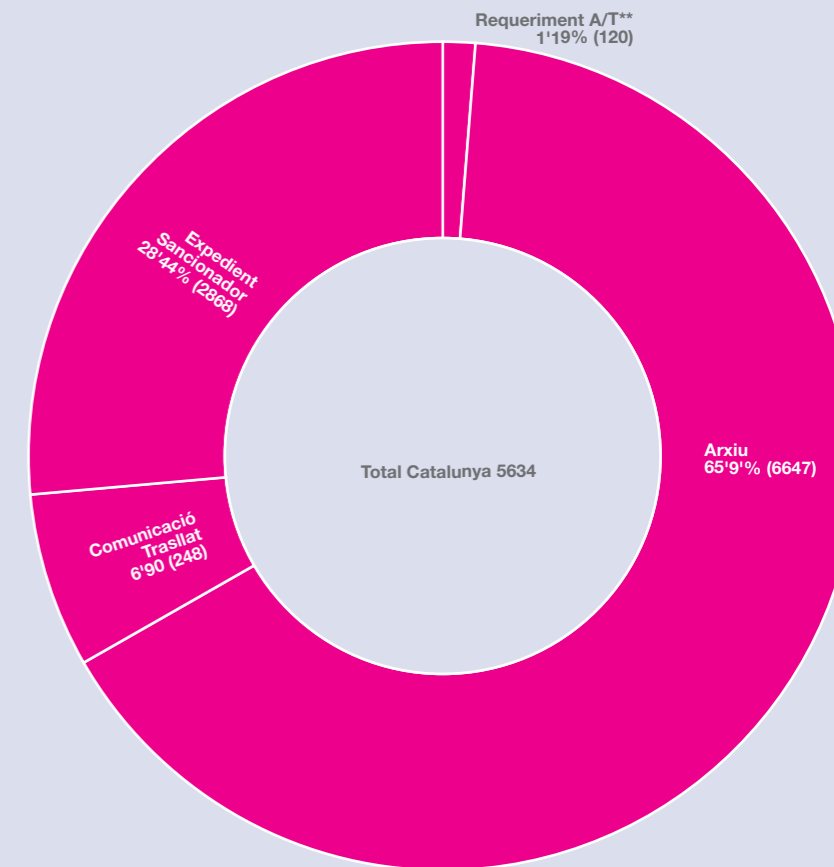
Pel que fa a productes immobilitzats, retirats i/o destruïts, cal destacar les 523.703 unitats de productes tèxtils immobilitzades; 48.364 unitats de làmpada giratòria portàtil de taula; 46.000 garlandes; 30.000 unitats de calçat; 25.000 adaptadors elèctrics; 10.000 unitats d'un ambientador amb fragància taronja; 1.860 unitats d'encenedors de broma que produeixen descàrregues elèctriques i 44.192 d'encenedors amb llums que es van desimmobilitzar per manca d'infracció. També destaquen les 12.075 mini motos immobilitzades. Com a producte alimentari destaquen 6.340 ampolles de vi amb defectes d'etiquetatge (percentatge volumètric d'alcohol), les 12.450 unitats d'embotits amb manca de responsable del producte a l'etiqueta. També 436 d'un preparat dietètic amb un ingredient no declarat a l'etiqueta. Finalment 112 botelles de Rom amb deficient identificació del responsable

10.6.5 ACTUACIONS AMB LA DECISIÓ D'INICIAR UN PROCEDIMENT SANCIONADOR

Del total d'actuacions inspectores realitzades a l'any 2005, n'hi ha un total de 2.492 que s'ha decidit iniciar expedients sancionadors i que les podem classificar per productes de la següent manera

CLASSIFICACIÓ PER TIPUS DE DECISIÓ

Al llarg de l'any 2005 s'han pres les següents decisions envers les actuacions dutes a terme per la inspecció (només les actuacions amb decisió presa i cal tenir en compte que algunes són de final de 2004)



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

11

Sancions

Durant l'any 2005 s'han incoat un total de 1.223 expedients sancionadors en matèries pròpies d'inspecció de disciplina de mercat i consum.

S'han resolt amb sanció 731 expedients amb un import total de sancions imposades de **2.255.760 euros**

Demarcació	Expedients incoats	Expedients resolts amb sanció	Import (€)
Barcelona	1.049	607	2.129.400
Girona	110	76	72.100
Lleida	16	9	8.670
Tarragona	47	38	44.990
Terres de l'Ebre	1	1	600
Total	1.223	731	2.255.760

Recursos administratius

Han estat interposats **263** recursos administratius contra les resolucions dictades per diversos òrgans de l'Agència Catalana de Consum.

S'han tramitat **45** resolucions de recurs d'alçada procedents dels serveis territorials del Departament d'acord amb la competència del director atribuïda per la Llei 9/2004.

Han estat interposats **8** recursos de reposició, i **1** extraordinari de revisió.

Han estat interposats i tramitats al Jutjat Contenciós Administratiu **41** recursos contenciosos administratius.

11

SANCIONS

12.

NORMATIVA

12. Normativa

Durant l'any 2005 s'ha participat en l'elaboració, la tramitació, o l'informe dels projectes normatius següents:

Projecte de modificació de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris. (Ministeri de Sanitat i Consum)

Decret d'atenció i protecció i dels infants i adolescents, en l'àmbit sancionador. (Departament de Benestar Social).

Avantprojecte de decret pel qual es regulen les activitats de les empreses prestadores de serveis i representació de les persones consumidores i usuàries en procediments administratius de trànsit. (DCTC).

Avantprojecte de decret pel qual es crea el consell de l'automoció de Catalunya i els seus consells sectorials. (DCTC).

Avantprojecte de llei del dret a l'Habitatge de Catalunya. (Departament de Medi Ambient i Habitatge)

Avantprojecte de llei reguladora del sistema d'acreditació de les entitats col·laboradores de l'Administració de la Generalitat (Departament de Treball i Indústria).

Proposta de modificació de la llei 9/2000, de 7 de juliol, de regulació de la publicitat dinàmica a Catalunya. (DCTC).

Projecte de decret pel qual es regula la coexistència entre la producció genèticament modificada i la convencional, l'ecològica i la integrada, i el seu sistema de vigilància i control. (DARP).

Observacions a proposta de desenvolupament de l'article 3.b de la Llei 10/2003, de 20 de maig, de mesures urgents de liberalització en el sector immobiliari i transports amb l'objectiu de regular l'activitat d'intermediació immobiliària. (Institut Nacional del Consum).

Observacions al projecte de RD pel qual es modifica l'annex V, de la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris, aprovada pel RD 1334/1999, de 31 de juliol. (INC).

Resolució del president de l'agència catalana del consum per la qual s'aproven les bases i s'obre la convocatòria per a la concessió de subvencions destinades a les organitzacions de consumidors i usuaris que duen a terme activitats d'informació i defensa dels consumidors i usuaris (codi ajut z02). (DCTC).

Resolució del president de l'Agència Catalana del Consum per la qual s'aproven les bases i s'obre la convocatòria per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa dels consumidors i usuaris. (DCTC).

Projecte de decret de tatuatge i pírcing. (Departament de Salut).

Avantprojecte de llei de seguretat industrial. (Departament de Treball i Indústria).

Projecte de RD sobre distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i comerç electrònic i es regulen els requisits i procediments per a la seva concessió. (INC).

Projecte de decret pel qual s'estableixen mesures addicionals de seguretat en el control de plagues i en la utilització i comercialització de plaguicides del àmbit ambiental i a la indústria alimentària.(Departament de Salut)

Projecte de decret de regulació de quanties mínimes de les assegurances de responsabilitat civil exigibles pels espectacles, les activitats recreatives i els espectacles públics sotmesos a la Llei 10/1990 sobre policia de l'espectacle, els activitats recreatives i els establiments públics. (Departament d'Interior)

D'altra banda, s'han iniciat els treballs per a l'elaboració d'una nova legislació en matèria de consum a Catalunya a través de la realització de l'estudi comparatiu de la legislació en matèria de protecció dels consumidors i usuaris" encarregat a la Universitat de Barcelona.



13.

FOMENT EN MATÈRIA DE CONSUM

13.1 Ajuts a organitzacions de consumidors i usuaris

L'Agència Catalana del Consum té, entre d'altres, les funcions de fomentar el desenvolupament de les associacions i les entitats per a la defensa i protecció dels consumidors i usuaris.

Durant l'any 2005 s'han establert unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Resolució CTC/128/2005, de 4 de juliol, DOGC. núm. 4.425).

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

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

S'han concedit subvencions a un total de 16 entitats per un import total de **498.849,82 euros** per actuacions amb un pressupost de despeses total de **1.682.140,50 euros**.

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

Línia d'ajut	Pressupost d'actuacions	Subvenció concedida
Atenció al consumidor	463.648,21€	140.127,16€
Atenció al consumidor en noves oficines d'atenció al públic	102.117,10€	51.058,55€
Actuacions d'informació i formació	446.479,17€	176.791,87€
Actuacions d'informació i formació en àmbits prioritaris	416.457,85€	179.381,65€
Foment de la resolució de conflictes, mediació i arbitratge de consum	109.269,20€	54.884,60€
Potenciació del teixit associatiu	54.073,82€	27.036,91€
Adaptació a les noves tecnologies	78.095,15€	39.797,58€
Accions judicials	12.000,00€	6.900,00€
TOTAL	1.682.140,50€	498.849,82€

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

S'han establert les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa dels consumidors i usuaris, amb un import de **305.000 euros** (Resolució CTC/2171/2005, de 6 de juliol. DOGC núm. 4428)

En el marc d'aquesta línia d'ajut s'han concedit subvencions a 25 consells comarcals per un import total de **304.996,91 euros** sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de **945.638,90 euros**

Aquestes línies són:

Actuacions de col.laboració amb organitzacions de consumidors.

Activitats d'informació, orientació i assistència tècnica als consumidors i als usuaris.

Gestió de mediacions.

Altres actuacions d'interès en relació amb la protecció i la defensa dels consumidors i els usuaris.

13.3 Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 15 consells comarcals per un import total de finançament de **561.480,59 euros**.

La comarcalització de consum preveu la delegació de competències i 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.

Alt Empordà
 Alt Urgell
 Anoia
 Bages
 Baix Ebre
 Baix Empordà
 Baix Penedès
 Baix Camp
 Berguedà
 Conca de Barberà
 La Garrotxa
 La Selva
 Montsià
 Osona
 Pallars Jussà
 Pla d'Urgell
 Priorat
 Ribera d'Ebre
 Terra Alta
 Vall d'Aran



Pel que fa a la Vall d'Aran es van transferir les competències (Decret 45/2006) per un import total de 45.900 euros.



14.

ESTUDIS I ENQUESTES D'OPINIÓ

14.1 Estudis

S'han dut a terme els estudis següents

Els catalans i l'etiquetatge de productes concrets – març

Una de les funcions de l'Agència Catalana del Consum és el control de l'etiquetatge dels productes a Catalunya. És per aquest motiu que s'ha dut a terme una investigació qualitativa sobre la percepció i comprensió dels consumidors de Catalunya dels nous etiquetatges en diferents marques de quatre grups de productes concrets: bombetes, piles, netejadors generals i insecticides.

El Consum responsable i l'endeutament de les famílies a Catalunya - octubre

Dos de cada tres famílies catalanes el 65% reconeix que no pot estalviar res dels ingressos i aquest mateix percentatge està actualment pagant un crèdit hipotecari. Segons l'estudi, el 62% de la població considera que és un moment inadequat per embarcar-se en compres importants i el 58% de les famílies té dificultats per arribar a final de mes.

Estudi comparatiu de la legislació en matèria de protecció dels consumidors i usuaris – novembre

Estudi de la legislació comparada sobre els consumidors en alguns estats de la Unió Europea, els Estats Units, Canadà i el Japó, així com també dels diferents sistemes alternatius de resolució de conflictes de consum.

Recomanacions per a la impulsó de productes de comerç just i solidari en el sector de la gran distribució a Catalunya – desembre

Aquest informe tècnic s'ha dut a terme amb la finalitat de desenvolupar un argumentari tècnic que té per objectiu impulsar la introducció de productes de comerç just i solidari en el sector de la gran distribució a Catalunya i, com a conseqüència, en el gran consum.

14.2 Enquestes

S'han fet enquestes telefòniques sobre una mostra representativa en l'àmbit de Catalunya sobre els temes següents

Comerç just i solidari – febrer

El comerç just i solidari és una forma alternativa de comerç que busca aconseguir unes relacions comercials més equitatives entre els països rics i els països pobres del planeta per aquest motiu l'Agència Catalana del Consum ha encarregat aquesta investigació sobre el coneixement, els hàbits de compra i l'acceptabilitat del comerç just i solidari entre la població catalana.

Els crèdits ràpids – setembre

L'1,2 % dels catalans ha demanat un crèdit ràpid, tot i que el 82% dels enquestats coneix aquesta opció financera a través dels mitjans de comunicació i, sobretot, mitjançant la televisió. L'enquesta conclou que una majoria dels enquestats el 75,2% considera necessari que la Generalitat informi i previngui dels riscos de sobreendeutament que poden generar aquests tipus de crèdits.

Les joguines i el consum responsable – novembre

La majoria dels nens catalans el 61% rep per Nadal més de cinc regals, principalment joguines, videojocs i llibres i d'aquest percentatge, el 13% en rep més de deu. Segons aquesta enquesta dos de cada tres catalans es fixa en l'etiquetatge, especialment en l'edat recomanada i en les condicions de seguretat i es guia pel valor educatiu i per les preferències del nen, sense tenir en compte el preu.

14.3 Informació sobre preus de mercats

Es fa el seguiment de les dades sobre els preus dels principals productes bàsics en els mercats de la ciutat de Barcelona i del seu entorn. La informació obtinguda permet detectar i estudiar les possibles variacions de preu que experimenten els articles de consum, i és utilitzada en l'elaboració d'estudis i informes econòmics bàsics que es trameten a ajuntaments, associacions de consumidors, departaments d'estadística, centres universitaris i mitjans de comunicació.

El personal especialitzat de l'ACC fa la recollida de preus un cop per setmana i se centra en 300 productes de diferents sectors d'alimentació. La informació sobre la selecció de 37 dels preus, corresponents als articles considerats més representatius de l'alimentació fresca, es transmet a diferents mitjans de comunicació amb una periodicitat idèntica. Sempre se sondegen els preus en els mateixos establiments, mercats, supermercats i centres comercials de manera que s'obté una mostra homogènia pel que fa a les fonts, i permet captar de forma àgil, fiable i senzilla el comportament dels preus dels articles de consum al llarg del temps.

En l'actualitat, a través de la pàgina web de l'ACC es poden consultar les dades de preus alimentaris setmanals.



15.

COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

15.1 Primera Festa del Consum Responsable

Amb motiu del naixement de l'Agència Catalana del Consum i de la celebració del Dia Mundial del Consumidor, es va fer un acte lúdic obert a la participació ciutadana per tal de divulgar els drets i deures de les persones consumidores i sensibilitzar-los en el consum responsable.

Sota el lema "Juga i aprèn els teus drets" es va convocar la Festa del Consum Responsable el dia 13 de març a l'avinguda de la Catedral de Barcelona, amb la participació de les organitzacions dels consumidors catalanes, i entitats socials i ONG que treballen pel consum responsable i solidari i la promoció de l'etiquetatge en català.

15.2 Primera Jornada de Consum Sostenible i Responsable a Catalunya

El 13 d'octubre al Palau de Congressos de Catalunya es va dur a terme la primera jornada de consum sostenible i responsable a Catalunya, amb l'objectiu de debatre entorn dels diferents models de consum actuals, per veure com aquest ens afecten de forma manera individual i col·lectiva.

15.3 Publicacions

S'han editat o reeditat els fulletons i opuscles següents:

- Agència Catalana del Consum, consumeix tranquil
- Vacances segures
- Canviar de companyia de subministraments
- Informació per comprar un habitatge
- Mediació i arbitratge de consum
- Tarifació addicional
- Crèdits ràpids
- Fullet de la carpeta de comerciants
- Les associacions de consumidors a Catalunya
- Si tens la factura, tens la garantia
- Recomanacions abans d'iniciar un viatge
- Diferencia't, consumeix amb criteri
- Vine a l'escola del consum
- Internet, un gran mercat persa?

15.4 Mitjans de comunicació

L'Agència Catalana del Consum ha estat present l'any 2005 en els mitjans de comunicació, fent una difusió en la premsa escrita, ràdio i televisió a través d'anuncis amb motiu de diferents esdeveniments i d'avisos als consumidors.

Rodes i notes de premsa

Des de l'Agència Catalana del Consum s'han fet 24 rodes de premsa i s'han redactat un total de 45 notes de premsa.

Les rodes de premsa han estat

- Expedients a constructores de pisos d'obra nova (4 de març)
- Garanties (15 de març)
- Campanya d'inspecció d'entitats financeres i asseguradores (17 de març)
- Consell de les persones consumidores de Catalunya (23 de març)
- Inspecció i sanció de la llei de política lingüística en matèria de consum (11 d'abril)
- Conveni de la direcció general de l'habitatge (14 d'abril)
- Centres de bronzejat (2 de maig)
- Campanya d'entitats financeres (20 de juny)
- Presentació de la guia de vacances segures (8 de juliol)
- Obertura d'expedient sancionador a asseguradores (12 de juliol)
- Punts d'informació al turista consumidor (18 de juliol)
- Avantprojecte de llei estatal de consum: millora de la protecció dels consumidors (9 de setembre)
- Conveni de la Diputació de formació d'inspectors municipals (13 de setembre)
- Inauguració de l'Escola del Consum Itinerant (3 d'octubre)
- Presentació de l'estudi sobre l'endeutament (5 d'octubre)
- Presentació del projecte d'assessorament del govern rus (17 d'octubre)
- Escola del Consum Itinerant a Tarragona (7 de novembre)
- Presentació de l'enquesta sobre crèdits ràpids (16 de novembre)
- Immobilització de peces de roba i sabates (22 de novembre)
- Campanya de Nadal (24 de novembre)
- Presentació de l'enquesta sobre les joguines (1 de desembre)
- Primera vista arbitral per videoconferència a Tortosa (15 de desembre)
- Balanç 2005 sobre retirada de productes (16 de desembre)
- Retirada de minimotos (19 de desembre)



Espais de Radio i Televisió

S'ha estat present a les ràdios a través de col·laboració en programes en què es tracten temes de consum i amb la difusió de falques informatives sobre temes de consum (12 falques diferents).

Pel que fa a la ràdio, s'ha col·laborat en programes de Catalunya Ràdio, Catalunya Cultura, Onda Cero, RAC1, i cadena SER. Pel que fa a la televisió, s'ha mantingut una col·laboració estable amb City TV.

Impactes

L'Agència Catalana del Consum, a través del Gabinet de Comunicació del Departament de Comerç, Turisme i Consum, manté una relació constant amb els diversos mitjans de comunicació per tal de mantenir informats els ciutadans. Aquesta participació a televisió, ràdios i mitjans de premsa escrita es materialitza en 55. 418. 293 impactes.

15.5 Presència en certàmens firals

L'Agència Catalana del Consum participa en fires per tal de donar la màxima difusió als valors del consum responsable i el coneixement dels organismes i serveis de consum per part dels ciutadans.

L'Agència Catalana del Consum ha col·laborat en el I Fòrum de la Traçabilitat del 16 al 18 de març de 2005 i en la de Preventia que va tenir lloc del 7 al 9 de juny.





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

Fira Expoebre, Tortosa del 28 d'abril a l'1 de maig de 2005
Amb un total de 18.100 visitants

Fira de l'Ascensió, Granollers, del 5 al 8 de maig de 2005
Amb un total de 75.000 visitants

Fira Expobages, Manresa del 20 al 22 de maig de 2005
Amb un total de 35.000 visitants

Fira de Setembre, Igualada del 22 al 25 de setembre
Amb un total de 20.000 visitants

Fira de Sant Lluç, Olot del 14 al 16 d'octubre
Amb un total de 39.000 visitants

Fira de Vilanova i la Geltrú del 10 al 13 de novembre
Amb un total de 100.000 visitants

Festa del Súpers, Anella olímpica el 12 i 13 de novembre de 2005
Amb un total de 180.000 visitants

Fira d'Amposta del 3 al 8 de desembre
Amb un total de 50.000 visitants

Festival de la infància, Barcelona del 27 de desembre al 4 de gener de 2006
Amb un total de 200.000 visitants

S'han repartit els fulletons editats per l'Agència i diversos materials de difusió com ara llapis, imants, punts de mòbil, punts de llibre, bosses i bolígrafs .

16.

RELACIONS I PROJECTES
D'ÀMBIT EUROPEU

16.1 El Centre Europeu del Consumidor

A l'Agència Catalana del Consum té la seva seu el Centre Europeu del Consumidor (CEC) de Barcelona, que és un dels membres de la Xarxa de Centres Europeus del Consumidor, creada i cofinançada per la Comissió Europea.

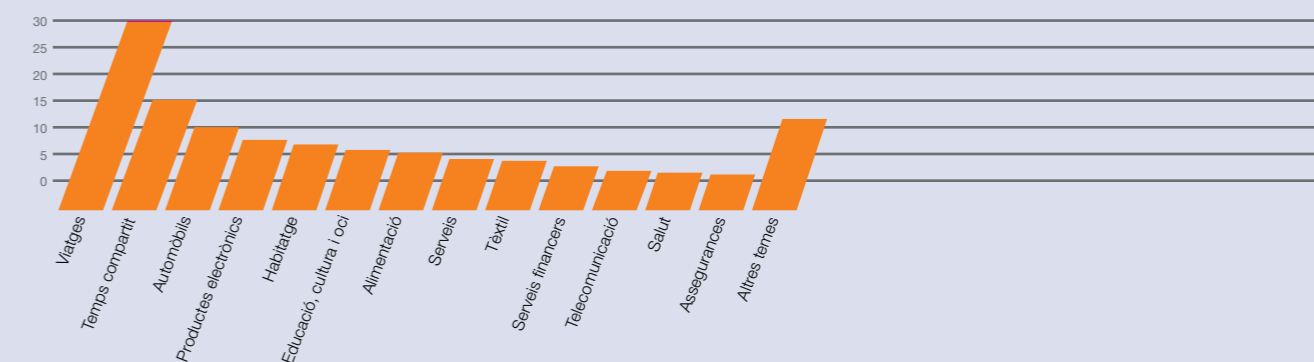
Assistència als Consumidors

Durant l'any 2005 el CEC de Barcelona ha gestionat 444 consultes i 357 litigis de consum transfronterer.

Distribució per sectors de les CONSULTES rebudes

SECTOR

Viatges (transport aeri + allotjament)	29,4 %
Temps compartit	14,2 %
Automòbils (compra + lloguer)	9,9 %
Productes electrònics	6,7 %
Habitatge	6,4 %
Educació, cultura i oci	5,3 %
Alimentació	4,1 %
Serveis	4,1 %
Tèxtil	3,4 %
Serveis financers	2,8 %
Telecomunicació	2,3 %
Salut	1,8 %
Assegurances	1,6 %
Altres temes	10,3 %



Durant l'any 2005 la majoria de sol·licituds d'informació i reclamacions han estat relacionades amb el turisme i els viatges. Les consultes i queixes, concretament feien referència, d'una banda, a el transport aeri i, d'una altra, a l'allotjament turístic.

Distribució per origen de les consultes rebudes

ORIGEN

· Particular	57,7%
· Empresa	10,8%

Organismes de consum de tot l'Estat

(OMICs i DG de Consum)	8,3%
· Institució educativa	0,2%
· Organisme públic	5,9%
· Mitjans comunicació	0%
· Un altre CEC	16,2%
· Clearing House (xarxa EJE)	0%
· Altres	0,9%

El volum més important de les consultes, més de la meitat, prové dels particulars. En segon lloc, hi trobem els altres Centres Europeus del Consumidor i, a continuació les empreses. Després hi trobem, els organismes de consum de tot l'Estat, és a dir, Direccions Generals de Consum de les Comunitats Autònomes i OMICs.

Distribució per mitjà de recepció de les consultes rebudes

MITJÀ

Telèfon	20,3%
Correu electrònic	55,9%
Correu	16,4%
Visita	1,3%
Fax	6,1%

El mitjà de recepció de les reclamacions més utilitzat és a través del correu electrònic. La pàgina web del Centre Europeu del Consumidor facilita una adreça de correu electrònic amb la qual es pot contactar aquest organisme. Es considera un mitjà molt útil i el seu ús sempre ha anat augmentant. També s'ha de tenir en compte que els missatges rebuts al CEC tenen un termini de resposta d'entre 2 i 3 dies.

El segon mitjà més utilitzat per contactar el CEC és el telèfon. En aquest sentit, hem de deixar constància que des de principis de l'any 2005, el CEC té la seva línia de telèfon pròpia i que l'horari d'atenció és de matí i de tarda.

El correu i el fax ocupen el tercer i el quart lloc respectivament, mentre que les visites es troben en l'últim lloc.

Distribució per tràmit de les consultes rebudes

TRÀMIT

Informació	55,9%
Consell	44,1%

La tramitació de les consultes requereixen, o bé un detarminat tipus d'informació sobre els diferents aspectes del consum transfronterer (legislació europea, legislació d'un altre país de la UE, informació prèvia a l'adquisició d'un producte o la contractació d'un servei), o bé proporcionar consell i assessorament al consumidor perquè pugui resoldre el seu problema (via prèvia a la reclamació).

Punts d'informació als aeroports

El mes de juliol es van inaugurar 4 punts d'informació específica adreçada als viatgers . Se'n van instal·lar dos a l'aeroport de Barcelona, un a Girona i 1 a l'Oficina d'Informació Turística del Palau Robert. En aquests punts es van registrar un total de 83.856 accessos.



Consumidor
Consumer
Consommateur



Centres Europeus
del Consumidor



Generalitat de Catalunya
Departament de Comerç,
Turisme i Consum



COMISSIÓ
EUROPEA



Informació turística
Tourist information
Información turística



Turisme2020



agència catalana del consum



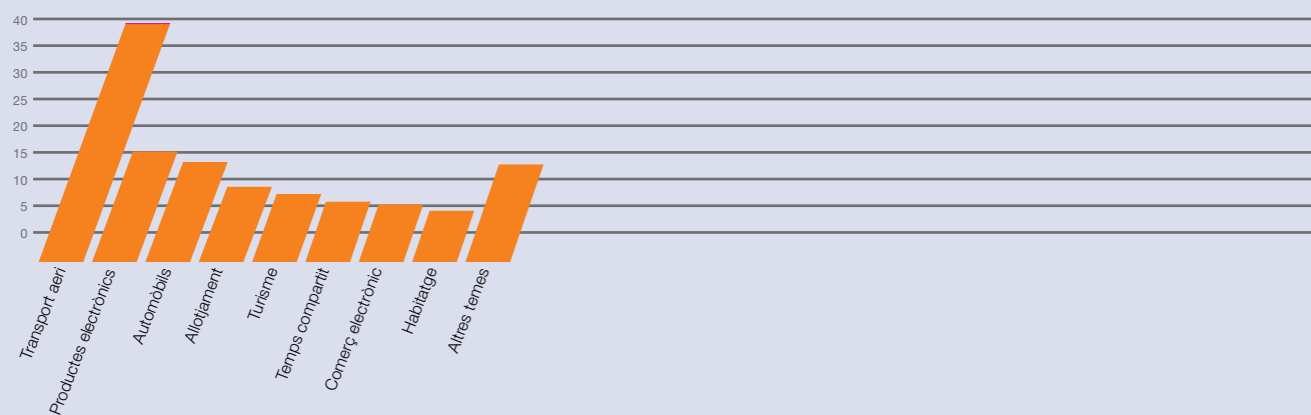
agencat



agència catalana del consum

LITIGIS TRANSFRONTERERS (reclamacions)**SECTOR**

Transport aeri	37,8%
Productes electrònics	13,4%
Automòbils (compra i lloguer)	12,1%
Allotjament	7,0%
Turisme (viatges combinats, agències de viatges)	5,6%
Temps compartit	5,3%
Comerç electrònic	3,4%
Habitatge	2,8%
Altres temes (assegurances, serveis financers, postals, etc)	12,3%



El sector que ha registrat un número més gran de litigis transfronterers és el de viatges, i dins d'aquest sector, amb un 37,8%, s'han incrementat les reclamacions relacionades amb la subcategoria de transport aeri. Aquest increment no està només relacionat amb la contínua expansió d'aquest mitjà de transport sinó també amb l'aprovació del Reglament CE 261/2004 (que va entrar en vigor el 17 de febrer de 2005).

En aquest any 2005, el Centre Europeu del Consumidor ha coordinat un informe sobre les reclamacions dels consumidors derivades de contractes amb empreses de lloguer de vehicle que recull tota la problemàtica d'aquest sector quan s'esdevé en situacions transfrontereres.

Estat dels litigis

Oberts: 235

Tancats: 122, dels quals n'han resultat - Arxivats: 79

- Positius: 43

Els fets que motiven l'arxiu d'una reclamació poden ser els següents

- La fonamentació de la reclamació es basa en fets que no es poden acreditar, ex. una conversa mantinguda per telèfon.
- La pretensió del consumidor és absolutament injustificada un cop s'han pogut contrastar els fets amb l'empresa reclamada.
- La manca de documentació que es requereix per poder iniciar la mediació.
- La falta de reconeixement per part de l'empresa de l'actuació negligent i, per tant, la negació d'acceptar l'inici de cap procés mediador.

En aquest últim cas, les reclamacions són derivades a la Xarxa de Resolució Alternativa de Conflictos Transfronterers (Xarxa EJE).

Distribució per països implicats (origen del consumidor o domicili de l'empresa)

PAÍS	Percentatge
Irlanda	24,3%
Regne Unit	16,3%
França	15,7%
Itàlia	13,3%
Alemanya	9,6%
Bèlgica	5,1%
Portugal	2,4%
Països Baixos	1,3%
Finlàndia	1,1%
Luxemburg	1,1%
Polònia	1,1%
Txèquia	1,1%
Dinamarca	0,8%
Eslovàquia	0,8%
Grècia	0,8%

En relació amb els països implicats, és important destacar que s'han incrementat el número de països implicats amb l'ampliació de la UE durant l'any 2004.

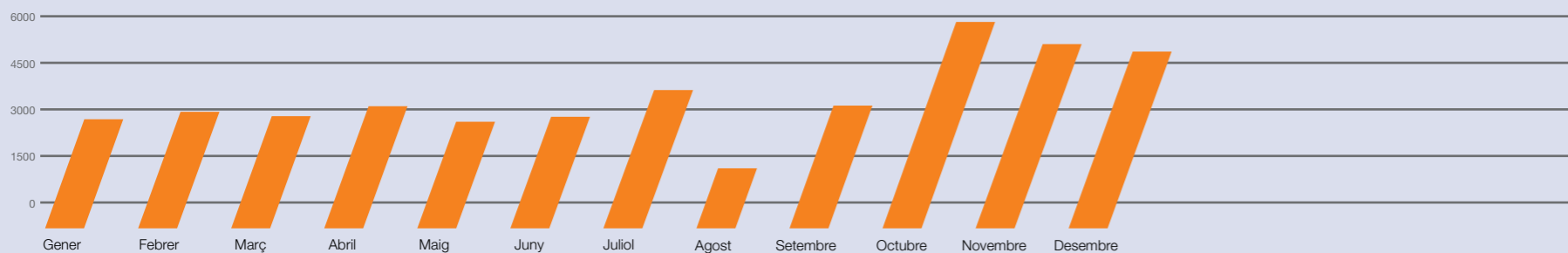
ESTADÍSTIQUES DE LA PÀGINA WEB CECBARCELONA.ORG ANY 2005

Total d'accessos	782.175
Promig d'accessos per dia	2.142

Accessos per dia de la setmana

Dia de la setmana	% d'accessos
Diumenge	10,4%
Dilluns	15,98%
Dimarts	16,52%
Dimecres	16,53%
Dijous	15,48%
Divendres	15,86%
Dissabte	10,21%

Visualització de pàgines a través del temps



16.2 Projectes de caràcter exterior

L'Agència Catalana del Consum participa o ha col·laborat en les següents activitats, programes i projectes de caire exterior:

Projecte NEPIM

INTERREG III C Zona oest

OPERACIÓ:

Network fort he promotion of the internal market in European regions through consumer topics- NEPIM. Xarxa per a la promoció del mercat interior a les regions europees, mitjançant temes de consum-NEPIM,

La xarxa permet dur a terme accions comunes i projectes realitzats gràcies a intercanvis regulars o a una transferències en diferents àmbits: assessorament / informació al consumidor, assistència i defensa dels consumidors.

Ha comptat amb la participació d'onze regions de 7 estats membres de la UE, i amb una durada de gener de 2005 fins a desembre 2007.

Programa INTERREG III-A

Cooperació transfronterera Espanya-França zona Est.

Col·laboració de l'Agència Catalana del Consum amb la Maison Catalane de la Consommation, amb seu a Perpinyà, en els següents projectes des de l'any 2002 fins a finals del 2006:

CODI 232 Formació d'especialistes en dret comunitari de consumidors mitjançant les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

CODI 233 Observatori transfronterer dels preus a la zona turística catalana: sistema d'enquestes que permet assegurar una transparència dels preus d'alguns productes i serveis turístics oferts als consumidors de la zona transfronterera catalana i dels Pirineus francesos.

CODI 234 Desenvolupament de la Comissió Transfronterera del Reglament dels Litigis del Consum. Seguiment del sistema de col·laboració en la mediació de conflictes de consum que afecten ciutadans i empreses de la Catalunya Nord-Sud, mitjançant les associacions de consumidors que integren la Maison Catalane de la Consommation i les associacions de consumidors de Catalunya més representatives.

Projecte TACIS

Durant l'any 2005 s'ha signat l'Acord de col·laboració per dur a terme el projecte "Paper i posició dels governs locals en matèria de protecció dels drets dels consumidors". Aquesta iniciativa s'emmarca en el context general d'acords entre la Unió Europea i Rússia de crear un espai econòmic comú, iniciat amb la cimera UE-Rússia celebrada a Sant Petersburg el maig de 2003 i a Roma el novembre del mateix any i continuada amb el full de ruta aprovat el 10 de maig de 2005 a Moscou en el qual es va acordar reforçar la cooperació amb vista a la creació d'un espai econòmic comú i, posteriorment, un mercat integrat i obert entre la UE i Rússia.

Col.laboració amb la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

L'Agència Catalana del Consum ha ampliat la col·laboració que des de feia anys venia mantenint amb l'Administració pública francesa competent en la defensa dels consumidors i disciplina del mercat. Bàsicament les relacions han ultrapassat el marc bilateral Generalitat-Direction Départemental de la Concurrence, de la Consommation et de la répression des fraudes dels Pirineus Orientals (Perpinyà), per formalitzar actuacions de cooperació també amb la Direction Régional de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, Departament de l'Hérault (Montpellier) i, fins i tot amb la pròpia Direcció General que jeràrquica i estructuralment encapçala aquesta organització a París, depenent del Ministeri d'Economia i Finances.

L'actuació més extesa en aquest sentit, al marge de la contínua col·laboració i intercanvi de consultes, reclamacions, assistència a jornades, actes divulgatius, etc., que afecten l'ACC i la DGCCRF, ha estat l'intercanvi de funcionaris de la Inspecció de Consum, en què 4 persones de cadascun dels dos organismes, varen romandre una setmana a l'altre organisme per tal de conèixer de prop les activitats d'inspecció, procediment, mediació, etc., dels dos sistemes de protecció del consumidor.

Col.laboració amb l'Institut National de la Consommation (INC)

L'ACC col·labora amb l'INC francès, organisme autònom industrial i comercial creat el 1966 sota la tutela del Ministeri d'Economia i Finances de França. Es tracta d'un centre d'assessorament i d'informació per als consumidors i llurs associacions, que realitza estudis comparatius i econòmics, tot comunicant-ne els resultats a les associacions de consumidors franceses i al públic en general. Per tant, produeix, analitza i difon la informació, els estudis i les investigacions, però també estableix accions de formació i educació

sobre qüestions de consum, a l'hora que participa en nombrosos projectes comunitaris organitzats per la Unió Europea, i en alguna ocasió ha coincidit en algun projecte amb l'Agència Catalana de Consum com a col·laboradora.

Col·laboració amb la comission de sécurité des consommateurs, de França (CSC)

La CSC francesa és un organisme tècnic consultiu, adscrit al Ministeri francès d'Economia i Finances, integrat per experts en l'àmbit de la seguretat dels consumidors i usuaris.

L'ACC ha col·laborat amb la CSC en dues campanyes de difusió de consells de seguretat: Recomanacions per a la pràctica segura dels esports d'hivern i Recomanacions de seguretat per a les vacances d'estiu. Aquesta darrera campanya, que s'ha concentrat en l'edició i difusió d'una fitxa que resumeix els principals consells de seguretat en el lleure en temporada d'estiu, s'ha realitzat durant les temporades d'estiu de 2004 i 2005.

Projecte EASY TO READ

L'Agència Catalana del Consum ha participat activament en el projecte Easy to Read, sobre la percepció dels consumidors relativa als etiquetats de productes no alimentaris. El projecte o estudi, subvencionat per la Direcció General de Salut i Consumidors de la Comissió Europea (DGSANCO), s'ha realitzat a Bèlgica, Alemanya, França i Catalunya. L'estudi s'ha estat difós pel portal de consum de la CRIOC cap de fila del projecte europeu, a principis de setembre de 2005.

Projecte ETTICHENTINFORM

Projecte basat en l'estudi comparatiu sobre etiquetatge de productes comuns no alimentaris en diferents Estats membre. L'Agència Catalana del Consum va aportar una recerca molt detallada sobre els resultats obtinguts dels qüestionaris emplenats pels escolars assistents a l'Escola de Consum de Catalunya i de l'anàlisi de la legislació nacional sobre etiquetatge de productes no alimentaris.

Consum és una matèria molt transversal en què intervenen molts actors. Entre les funcions que es van assignar a l'Agència a la seva Llei de creació, hi ha les de relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per avançar en la millora dels drets i la protecció dels consumidors i usuaris, cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i amb les associacions i entitats de defensa dels consumidors i usuaris i coordinar-se amb les juntes i òrgans arbitral d'àmbit municipal.

En aquest marc s'ha iniciat una sistemàtica de coordinació amb diferents organismes:

Oficines municipals i oficines comarcals d'informació al consumidor (OMIC i OCIC).

Pel maig es van iniciar reunions periòdiques per al tractament de temes diversos en l'àmbit de les diferents demarcacions territorials com un instrument positiu per a l'intercanvi d'informació, la coordinació de criteris i el tractament de problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació al consumidor. En aquestes reunions s'ha tractat, entre d'altres, la problemàtica relacionada amb els sector de les telecomunicacions i la liberalització del mercat energètic, la implantació de la televisió digital terrestre (TDT) i la coordinació en la tramitació i en la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors i usuaris.

Juntes arbitral locals

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

Organitzacions de consumidors i usuaris

La creació del Consell de Persones Consumidores de Catalunya i la constitució del seu Ple i la seva Comissió permanent han estat un pas endavant per a la garantia de la participació dels ciutadans en les polítiques de consum. Aquest òrgan de representació i consulta compta amb totes les organitzacions de consumidors i usuaris de Catalunya.

També s'ha mantingut una col·laboració permanent amb les organitzacions de consumidors més representatives en el marc de reunions mensuals de coordinació tècnica.

17.

COORDINACIÓ AMB ALTRES ORGANISMES I ENTITATS

18.

**L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM
MES A MES**

Gener

El 13 de gener de 2005 el conseller de Comerç, Turisme i Consum , Josep Huguet, presenta oficialment l'Agència Catalana del Consum davant de més de 350 representants de tots els sectors relacionats amb el consum.

L'Agència Catalana del Consum recorda als conductors el dret de reclamació per eventuais irregularitats o perjudicis davant de l'aturada de grues. L'Agència Catalana del Consum aconsella als usuaris contactar amb la companyia asseguradora en cas de servei defectuós o incompliment del servei d'assistència en carretera durant la vaga.

Febrer

L'Agència Catalana del Consum recorda que entra en vigor el nou reglament que amplia els drets dels passatgers de transport aeri. La normativa augmenta les compensacions i molèsties que els viatgers poden sofrir per denegacions d'embarcament (overbooking), cancel·lacions o grans retards dels vols.

S'incorporen al Pacte pel celiac i el diabètic onze noves empreses fabricants i distribuïdores d'alimentació.

El Departament de Comerç, Turisme i Consum localitza 302 establiments oberts durant la campanya d'inspeccions d'horaris comercials, d'acord amb el balanç de les inspeccions que es van fer de manera conjunta entre l'Agència Catalana del Consum i la Direcció General de comerç a 48 municipis, principalment autoserveis d'alimentació, basars, carnisseries i fruiteries.

Març

Es constitueix i presenta el Consell de Persones Consumidores de Catalunya que garanteix la participació dels ciutadans en les polítiques de consum. Aquest òrgan de representació i consulta comptarà amb totes

les organitzacions de consumidors i usuaris de Catalunya.

Se celebra per primera vegada la “Festa del Consum responsable” per donar a conèixer als ciutadans els seus drets com a consumidors i usuaris. Per primera vegada també es fa pública una declaració unitària del Departament de Comerç, Turisme i Consum, les associacions de consumidors i les ONG amb motiu del “Dia Internacional dels Drets dels Consumidors.”

Només l'1,2 % dels ciutadans sap que el tiquet o la factura són la garantia de compra i tan sols un de cada tres coneix la Llei de garanties. Segons una enquesta duta a terme per l'Agència Catalana del Consum, el 52,2% dels consumidors guarden les factures només uns mesos, tot i que la garantia dels productes és, per llei, de dos anys.

L'Agència Catalana del Consum obre expedient sancionador a totes les empreses de telefonia que originen reclamacions i denúncies dels consumidors. L'Agència Catalana del Consum ha decidit actuar d'ofici després de rebre més de 8.700 reclamacions dels consumidors sobre telefonia fixa, mòbil i Internet durant el 2004.

Abril

L'Agència Catalana del Consum i la Direcció General d'Habitatge sumen esforços per incrementar l'eficàcia de la resolució de les reclamacions dels ciutadans en matèria d'habitatge. El director de l'Agència Catalana del Consum i la directora general d'Habitatge han signat un protocol de col·laboració per reforçar la protecció dels consumidors a través d'arbitratges de consum especialitzats en matèria d'habitatge.

Es constata un augment dels centres de bronzejat artificial que compleixen la normativa. Segons dades d'abril de 2005, hi ha 1.568 centres de bronzejat artificial registrats, el 60 % més que l'any passat.

Maig

L'Agència Catalana del Consum recorda el dret a retornar els productes comprats en excursions. Davant de la proliferació d'aquests viatges organitzats i adreçats especialment a la tercera edat, l'Agència Catalana del Consum recorda que la compra no és obligatòria i que hi ha la possibilitat de revocar-la durant els set dies següents.

La meitat de les consultes i reclamacions al Centre Europeu del Consumidor són per overbooking, pèrdua d'equipatge, retards en vols i allotjament. El 52% de les reclamacions ateses el 2004 pel CEC de Barcelona van ser per problemes en el transport aeri, l'allotjament turístic i el lloguer de vehicles, mentre que en el primer trimestre del 2005 aquests sectors han acaparat el 61% de les consultes i reclamacions.

Juny

Els catalans consideren que els productes de comerç just són de qualitat i segurs, però només un de cada quatre en compra. El director de l'Agència Catalana del Consum, Enric Aloy, ha anunciat que la Generalitat s'adherirà la “contractació pública ètica” per garantir que les empreses que subministren a l'Administració compleixin les normes socials, ètiques i ecològiques.

Les clàusules abusives, la vulneració dels drets lingüístics i la manca de fulls oficials de reclamació són les principals infraccions de caixes i bancs d'estalvi. S'han dut a terme un total de 209 actuacions inspectores a 58 entitats financeres que operen a Catalunya.

L'Agència Catalana del Consum i el Consolat Xinès a Barcelona acorden col·laborar per acabar amb els productes insegurs. L'Agència Catalana del Consum farà xerrades informatives sobre la normativa comercial a l'empresariat xinès que opera a Catalunya.

Juliol

Els governs de Catalunya, França i Andorra presenten a Girona una guia de vacances segures amb consells per als turistes que visitin aquests tres països. Andorra s'afegeix enguany a aquesta iniciativa impulsada per l'Agència Catalana del Consum i la Comissió de Seguretat dels Consumidors de França en matèria de drets dels consumidors.

S'ha obert 53 expedients sancionadors a companyies d'assegurances per incompliment de la normativa de consum. El director de l'Agència Catalana del Consum, Enric Aloy, ha destacat que només el 8% de les asseguradores utilitzen lletra excessivament petita en els contractes.

El Centre Europeu de Consum de Catalunya obre el Punt d'Informació al Turista Consumidor per informar sobre consultes, queixes i reclamacions dels viatgers. Els terminals de consulta, que ofereixen informació general sobre consum i són per adreçar-se-hi per plantejar queixes i reclamacions, estaran instal·lats a l'Aeroport del Prat, a l'Aeroport de Girona i a l'Oficina de Turisme de Catalunya del Palau Robert de Barcelona.

Es destinen 805.000 euros a potenciar les activitats d'informació i formació als consumidor a consells comarcals i a les associacions de consumidors. Els ajuts de l'Agència Catalana del Consum tenen com a prioritat la dinamització del teixit associatiu d'entitats de consumidors, la creació de noves oficines d'atenció al públic i el foment d'actuacions conjuntes entre organitzacions.

L'Agència Catalana del Consum edita un tríptic informatiu per als consumidors amb recomanacions per contractar els serveis de gas i electricitat. Davant de l'allau de consultes des de la liberalització del sector de l'energia, l'Agència Catalana del Consum ha editat 50.000 fulletons que informen de com contractar de manera segura la llum i el gas, de les tarifes existents i de com es canvia de companyia.

Agost

El servei de telèfon, Internet i la compra o lloguer d'habitatge són les principals consultes dels consumidors al 012. En el primer semestre de 2005, les consultes per problemes en el servei de telèfon han estat el 18,10% del total de trucades ateses sobre consum pel Servei d'Atenció Ciutadana del 012, seguit d'Internet amb el l'11,8%, i de la compra o lloguer d'habitatge amb el 6,39%.

L'Agència Catalana del Consum immobilitza articles de broma com ara bolígrafs, encenedors i paquets de xiclet que emeten descàrregues elèctriques de 1.000 volts. L'Agència Catalana del Consum retira del mercat 2.213 encenedors, 1.415 bolígrafs i 338 paquets de xiclets a basars de Barcelona pel potencial risc per a la salut de les persones, especialment nens, malalts i gent gran.

Setembre

L'Agència Catalana del Consum forma inspectors municipals per reforçar el control de la inspecció de comerç i consum. La Diputació aportarà 60.000 euros al projecte i l'Agència Catalana del Consum s'encarregarà de la formació de les persones que desenvoluparan les funcions d'inspecció i instrucció a Granollers, Terrassa, Sabadell, Viladecans, Vilanova i la Geltrú i Vilafranca del Penedès.

Octubre

L'Agència Catalana del Consum posa en marxa a Tortosa l'Escola del Consum itinerant. Un total de 4.267 estudiants han passat en els darrers dos anys per l'Escola del Consum de Catalunya, i durant el curs 2005-06 arribarà també a Tarragona, Lleida, Manresa i Girona per oferir formació a tots els centres escolars de Catalunya.

Dues de cada tres famílies catalanes no poden estalviar res dels seus ingressos i actualment estant pagant una hipoteca. Segons un estudi encarregat per l'Agència Catalana del Consum, el 58% de les famílies catalanes té dificultats per arribar a final de mes i el 62% de la població opina que és un mal moment per fer compres importants.

El conseller de Comerç, Turisme i Consum, Josep Huguet, aposta pel consum de proximitat com a clau per recuperar productes agroalimentaris. El Conseller ha inaugurat la Primera jornada de consum responsable i sostenible a Catalunya, un fòrum on ha defensat que "la nostra cuina doni a conèixer els productes propis que utilitza que la fan única i de qualitat".

Catalunya impulsa una normativa que obligarà a les companyies de telecomunicacions a disposar d'oficines físiques d'atenció al consumidor. El director de l'Agència Catalana del Consum, Enric Aloy, ha presidit a Barcelona el grup de treball de normativa de l'Institut Nacional de Consum.

Novembre

El conseller de Comerç, Turisme i Consum, Josep Huguet, alerta que l'abús dels crèdits ràpids i del reagrupament de crèdits pot conduir a un sobreendeutament indesitjat. Segons un estudi de l'Agència Catalana del Consum, l'1,2% dels catalans ha demanat un crèdit ràpid tot i que el 82% dels enquestats coneix aquesta opció financera.

L'Agència Catalana del Consum exigirà uns requisits mínims d'informació i protecció dels consumidors davant de l'arribada de la televisió digital terrestre (TDT). L'Agència Catalana del Consum vetllarà perquè l'adaptació al nou sistema de recepció de televisió es pugui resoldre de la manera més satisfactòria possible.

L'Agència Catalana del Consum immobilitza 524.100 peces de roba i sabates d'importació d'establiments tèxtils i de confecció per incomplir la normativa de protecció dels consumidors. L'Agència Catalana del Consum ha inspeccionat quaranta comerços d'on dels quals ha retirat cautelament més de mig milió d'articles per errors en l'etiquetatge i per ser potencialment perillosos.

Desembre

La majoria de nens catalans reben més de cinc regals per Nadal, principalment joguines, videojocs i llibres, i el 13% en rep més de deu. Una enquesta de l'Agència Catalana del Consum exposa que dos de cada tres catalans es fixen en l'etiquetatge. Valoren especialment l'edat recomanada, les condicions de seguretat, el valor educatiu i les preferències del nen, sense tenir en compte el preu. L'informe diu que els infants utilitzen una joguina determinada entre un i tres anys i després, la gran majoria, la donen a familiars o a una ONG. Només el 7% es llencen a la brossa.

El conveni del Departament de Comerç, Turisme i Consum amb fabricants i distribuïdors posarà al mercat més de cinc-cents productes etiquetats per a celíacs i diabètics. El conseller de Comerç, Turisme i Consum, Josep Huguet, ha signat amb nou noves empreses el Pacte del celíac i el diabètic, que eleva ja a 27 els signants, entre empreses fabricants i distribuïdores alimentàries.

En virtut d'aquest pacte, les empreses es comprometen a incloure la informació nutricional i el distintiu de presència o absència de gluten a les etiquetes dels productes alimentaris. Aquesta informació és de gran utilitat per als més de 340.000 afectats per aquestes malalties a Catalunya.



La Junta Arbitral de Consum de Catalunya posa en marxa les vistes arbitral per videoconferència. Tortosa acull la primera vista arbitral de consum que se celebra utilitzant aquest sistema, i que és previst que arribi a tot Catalunya. El director de l'Agència Catalana del Consum, Enric Aloy, considera que la videoconferència facilitarà l'accés dels consumidors a l'arbitratge de consum i l'adhesió de les empreses al sistema arbitral.

L'Agència Catalana del Consum retira del mercat 836.963 productes per incomplir la normativa de consum, el 9,71% més que al 2004. El 60% dels articles intervinguts són peces de roba, el 20%, aparells elèctrics, i el 10%, joguines que han estat retirades del mercat o immobilitzades per motius d'etiquetatge o per ser potencialment insegures.

L'Agència Catalana del Consum ja ha retirat del mercat 9.587 minimotos a Catalunya. La dada es fa pública en el marc d'una acció conjunta entre Catalunya i França al municipi fronterer de Le Perthus per a la inspecció d'establiments de venda de minimotos. El director de l'Agència Catalana del Consum, Enric Aloy, i el seu homòleg de Llenguadoc-Rosselló, Xavier Gaziello, destaquen la bona col·laboració entre ambdues administracions i aposten per intensificar-la amb actuacions conjuntes com aquesta.

L'Agència Catalana del Consum ha dut a terme durant el 2005 campanyes d'inspecció a establiments multipreu i a comerços majoristes de tèxtil i minoristes de calçat i s'han aixecat 128 actes inspectores per alertes de consum.

L'Agència Catalana del Consum participa en el Festival de la Infància amb tallers i jocs a través de l'estand Consumim a Catalunya. L'estand de l'Agència Catalana del Consum acull diversos tallers didàctics per donar a conèixer als nens i nenes la procedència dels productes que es comercialitzen a Catalunya, i difondre la importància del comerç just.



agència catalana
del consum



Generalitat de Catalunya
Departament de Comerç,
Turisme i Consum