

memòria 2006



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya



memòria 2006



L'any 2006 ha estat un any clau per a l'Agència Catalana del Consum (ACC). Constituïda l'any anterior, representa el compromís del Govern amb els drets dels consumidors i tanca aquest exercici amb molta feina feta i objectius assolits. Les pàgines d'aquesta memòria reflecteixen amb fets i dades el treball de tot un any, que ha estat especialment difícil, i evidencien la voluntat i la capacitat de resposta davant les necessitats que es plantegen en un entorn cada vegada més canviant.

L'Agència Catalana del Consum és encara una institució jove, però les xifres demostren que té empenta i capacitat de respondre davant els reptes que planteja el món del consum. És voluntat del Govern convertir l'Agència Catalana del Consum en la institució de referència que garanteixi als ciutadans i ciutadanes del nostre país, des de la qualitat i la proximitat, els drets com a consumidors de béns i usuaris de serveis.

Un dels nostres grans objectius és actuar de forma consensuada amb tots els agents implicats en el món del consum. Volem aprofitar al màxim les sinergies que ja existeixen amb les organitzacions de consumidors així com amb els empresaris i els sindicats, tots ells representats al Consell de Direcció de l'Agència. Volem situar l'Agència al centre de la defensa del consumidor i potenciar, a més a més de la tasca correctora i sancionadora que ja té encomanada, les actuacions de caràcter més preventiu transformant-la en un element de cohesió entre el món de l'empresa i el del consumidor.

Per millorar l'eficiència i la transparència dels mercats, és important disposar d'un òrgan potent de defensa dels consumidors així com d'instruments que garanteixin la lliure competència. La voluntat del Govern és implicar tota la societat, tant els ciutadans com les empreses, en les actuacions dirigides a garantir els drets dels consumidors, perquè una bona política de consum és una característica bàsica en una societat avançada.

Miquel Salazar i Canalda  
Secretari de Política Financera, Competència i Consum

És una satisfacció per a mi poder presentar la memòria de l'Agència Catalana del Consum per a l'any 2006. Aquest ha estat un exercici difícil perquè, juntament amb la tasca habitual, ha calgut fer front a diversos conflictes de consum que han afectat gran nombre de consumidors i usuaris. L'Agència, però, ha demostrat tenir capacitat d'adaptació i resposta davant de situacions imprevistes, i ha sabut mantenir alhora l'empenta per endegar noves actuacions.

Tot plegat ens permet afrontar amb energia els propers exercicis i continuar treballant per tal de garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis. En aquest sentit, els nostres esforços aniran destinats a:

Millorar el marc legislatiu i normatiu per garantir el respecte dels drets de les persones consumidores amb l'elaboració d'una nova Llei de Consum.

Treballar per a la millora de la informació, la formació i l'educació de les persones consumidores i usuàries i els agents que operen al mercat, aprofitant les facilitats que ofereixen les noves tecnologies i potenciant la implantació territorial de l'Escola de Consum de Catalunya.

Fomentar la resolució de conflictes mitjançant la mediació i l'arbitratge, promovent l'apropament d'aquests mecanismes als ciutadans i ciutadanes. Treballarem, alhora, per incrementar el nombre d'adhesions d'empreses a les Juntes Arbitrals de Consum.

Aconseguir un mercat disciplinat on els operadors actuïn complint les normatives que els són d'aplicació i ho farem reforçant la capacitat d'inspecció de consum, dotant-la dels recursos necessaris.

Potenciar el model de consum responsable com a element de competitivitat i qualitat de vida per mitjà del foment de les pràctiques de consum responsable i les polítiques de responsabilitat social empresarial.

Aquests són, doncs, els nostres reptes per als propers anys.

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



# Índex

1. Balanç de l'exercici 2006
2. Estructura orgànica
3. Consell de Direcció
4. Pressupostos
5. L'Agència Catalana del Consum en xifres
6. Informació
7. Formació
8. Educació: L'Escola del Consum de Catalunya
9. Mediació i arbitratge
10. Inspecció i control del mercat
11. Sancions
12. Normativa
13. Foment en matèria de consum
14. Estudis i enquestes d'opinió
15. Comunicació i difusió
16. Relacions i projectes d'àmbit europeu
17. Coordinació amb altres organismes i entitats
18. L'Agència Catalana del Consum mes a mes (actuacions més destacades)

**Agencia Catalana del Consumo. Memoria 2006.**

**The Catalan Agency of Consumer Affairs 2006 Annual Report**

1

## Balanç de l'exercici 2006

L'any 2006 ha estat marcat per diversos conflictes de consum que han afectat un gran nombre de consumidors i d'usuaris. El tancament de la cadena de comerços de venda de mobles Xavier Pujol del mes de febrer, el cas del frau en oli d'oliva que s'anunciava com a tal sense ser-ho al mes d'abril, la suspensió de pagaments de les empreses Forum Filatélico i Afinsa al mes de maig, i greus conflictes aeris com el dels esdeveniments de l'aeroport d'El Prat de Barcelona els dies 28 i 29 de juliol i el cessament de les activitats de la companyia aèria Air Madrid al mes de desembre han afectat molt l'actuació de l'Agència Catalana del Consum. Tots aquest fets han generat un increment del volum de persones consumidores ateses tant per via telefònica, com telemàtica i presencial, i també hi ha hagut un increment en el nombre de reclamacions gestionades.

A més a més de l'atenció necessària a les persones consumidores, com a actuacions endegades durant aquest any cal remarcar :

La implantació durant el curs escolar 2006-2007 dels tallers de consum per als escolars d'Educació Primària, la consolidació del desplegament territorial de l'Escola del Consum a través de la seu itinerant i l'inici de la tasca de l'Escola com a centre d'estudis sobre els hàbits de consum dels joves catalans.

La promoció de l'adhesió de les empreses a l'arbitratge de consum a través d'una campanya específica de foment "Senyal de compromís, Senyal de Confiança" i la consolidació de l'ús de la videoconferència. Un total de 220 noves empreses i professionals, que representen 361 establiments, s'han adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

I, pel que fa al control i disciplina de mercat, l'actuació exhaustiva sobre els serveis de telefonia i la nova campanya específica, pionera a l'Estat, sobre el compliment dels drets dels usuaris del transport aeri.

Durant aquest any l'Agència ha atès més de 55.000 consultes a través del telèfon 012 i ha gestionat 7.338 reclamacions de les quals un 60% han pogut resoldre's a través de la mediació o l'arbitratge. L'activitat inspectora també ha crescut significativament amb un total de 18.310 actuacions inspectores (davant les 16.858 del 2005). S'ha fet el control sistemàtic de 876 productes (435 d'alimentació i 441 industrials) i s'ha fet un control rigorós de la seguretat de productes que es troben al mercat: s'han gestionat 1.587 alertes i s'ha dut a terme la destrucció de 176.238 articles i la retirada del mercat de 195.597 unitats.

D'altra banda l'any 2006 ha estat també un any en què l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha anat consolidant la seva estructura com a veritable Organisme Autònom. L'estructura aprovada al mes de novembre del 2005 va acabar de perfilar-se amb l'aprovació de la Relació de Llocs de Treball al mes de febrer de 2006. Els canvis en l'estructura del Govern van fer que al mes de maig de 2006 l'ACC s'adscrigués al Departament de Treball i Indústria i alhora passessin a dependre directament a l'Agència les seccions de consum de Girona, Lleida i Tarragona i l'àrea de consum de Terres de l'Ebre. Finalment, amb la nova configuració del Govern del mes de desembre de 2006 l'Agència va a passar a l'àmbit competencial del Departament d'Economia i Finances.



# Internet sense límits

- > on vulguis: portàtil, PC o Mac
- > quan vulguis: tarifa plana 24 h.
- > tot el que vulguis: sense límit de navegació

només **49** €/mes



2

# L'Agència Catalana del Consum. Estructura orgànica

## 2.1. Estructura orgànica

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

L'Agència Catalana del Consum treballa:

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

Durant l'any 2006 l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha anat consolidant la seva estructura com a veritable organisme autònom. L'estructura aprovada al mes de novembre del 2005 va acabar de perfilar-se amb l'aprovació de la Relació de Llocs de Treball al mes de febrer del 2006. Els canvis en l'estructura del Govern van fer que al mes de maig del 2006 l'ACC s'adscrigués al Departament de Treball i Indústria i alhora passaren a dependre directament a l'Agència les seccions de consum de Girona, Lleida i Tarragona i l'àrea de consum de Terres de l'Ebre. Finalment, amb la nova configuració del Govern del mes de desembre del 2006 l'Agència va passar a dependre del Departament d'Economia i Finances.

CONSELL DE DIRECCIÓ

President: HC d'Economia i Finances

Vicepresident: Secretari General d'Economia i Finances

Director de l'Agència Catalana del Consum

Subdirecció General  
d'Atenció  
al Consumidor

Subdirecció General  
de Disciplina  
de Mercat

Servei  
d'Estudis  
i Comunicació

Servei  
d'Administració

Seccions de  
Consum  
a Girona  
a Lleida  
a Tarragona  
a Tortosa

Servei  
d'Informació  
i Formació

Servei  
de Mediació  
i Arbitratge

Servei  
d'Inspecció  
i Control del Mercat

Servei  
de Normativa  
i Procediment

Secció  
de Difusió  
i Promoció

Secció  
de Consum  
Europeu

Secció  
d'Informació

Secció  
Formació  
i Educació

Secció  
de Mediació

Secció  
d'Arbitratge

Secció  
d'Inspecció  
de Productes

Secció  
d'Inspecció  
de Serveis

Secció de  
Programació  
i Coordinació

## 2.2. Personal

La dotació de personal de l'Agència Catalana del Consum el dia 1 de gener del 2006 estava constituïda pel personal que formava part de l'antic Institut Català del Consum amb un total de 59 places.

Durant l'exercici 2006, l'Agència Catalana del Consum ha anat incorporant les dotacions de personal corresponent a l'antiga Subdirecció General de Consum i de les Seccions de Consum dels Serveis Territorials de Girona, Lleida i Tarragona i n'ha resultat el dia 31 de desembre del 2006 una plantilla de 175 llocs de treball.

Classificació Personal	Grup	Denominació	Dotacions
Alts Càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat Superior	60
	B	Tècnic Mig	24
	C	Administratiu	44
	D	Auxiliar Administratiu	35
	E	Subaltern	7
Laborals Fixos	C	Administratiu	4
<b>Total</b>			<b>175</b>

3

# Consell de Direcció

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

## El president

- Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller de Comerç, Turisme i Consum (fins a l'11/05/2006)
- Sr. Jordi Valls i Riera, conseller de Treball i Indústria (del 13/05/06 fins al 28/11/2006)
- Sr. Antoni Castells, conseller d'Economia i Finances (des del 28/11/2006)

## El vicepresident

- Sr. Alfons Garcia i Martínez, secretari general de Comerç Turisme i Consum. Fins a l'11/05/2006)
- Sr. Ciriaco Hidalgo Salgado secretari general de Treball i Indústria (13/05/2006 fins al 30/11/2006)
- Sr. Martí Carnicer i Vidal secretari general d'Economia i Finances (des del 30/11/2006)

## El director

- Sr. Enric Aloy i Bosch, director de l'Agència Catalana del Consum fins al 3/10/2006
- Sr. Ciraco Hidalgo, director de l'Agència Catalana del Consum del 4/10/2006 fins al 31/12/2006

### 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, fins al 3/07/2006. Sra. Clara Díez Oneca subdirectora general d'Ordenació i Planificació, de la Direcció General de Comerç, del Departament d'Economia i Finances, a partir del 3/07/2006.
- Sr. Josep M. Navarro i Massip, subdirector general de Turisme, del Departament d'Economia i Finances.
- Sra. Montserrat Sagalés i Torra, subdirectora general d'Atenció al Consumidor, de l'Agència Catalana del Consum.
- Sra. Elvira Riera i Gil, subdirectora general de Política Lingüística, del Departament de Presidència.
- Sr. Isidor Garcia 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. A partir del 29/6/2006, Sr. Carles Bailo i Mompert subdirector general de la Inspecció de Serveis, del Departament d'Educació i Universitats.
- 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, fins al 23/05/2006. Sra. Montserrat Gil de Bernabe Sala directora general de Producció, Innovació i Indústries Agroalimentàries, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca des del 23/05/2006.
- 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 fins al 11/07/2006. Sr. Joan Milà i Ciurana, cap del Gabinet del Conseller del Departament d'Economia i Finances, a partir del 12/07/2006.
- 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 fins al 23/10/2006. Sr. Robert Figueras Gimbernat, del Consell de Cambres de Catalunya, des del 23/10/2006
- 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 reconegut prestigi en l'àmbit de la defensa dels consumidors i els usuaris:**

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

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

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



INCEL BARRIS

Agència Catalana del Consum

*Consell de Direcció*

12 de Juliol 2006



4

# Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum per a l'exercici 2006, aprovat per la Llei 20/2005, de 29 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2006 incorpora les despeses de funcionament i d'inversió de la totalitat de l'Agència Catalana del Consum a excepció de la part de capítol I corresponent al personal de l'antiga Subdirecció General de Consum i de les seccions de consum dels serveis territorials, aprovat dins el pressupost del Departament de Comerç, Turisme i Consum.

L'import aprovat va ser de 8.414.029,47 €. La major part dels ingressos es nodreixen de les transferències provinents del Departament de Comerç, Turisme i Consum a través dels capítols IV (transferències corrents) i VII (transferències de capital) que representen un total de 8.410.939,47 €, un 99,96% del total.

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

Resum general per capítols i articles del pressupost d'ingressos		
Art.	Denominació	
31	Prestació de serveis	10,00
38	Reintegraments	10,00
39	Altres ingressos	20,00
	Capítol 3. Taxes i altres ingressos	40,00
40	Del sector públic estatal	10,00
41.	De l'administració de la generalitat de catalunya	7.840.129,47
48	De famílies i institucions sense fi de lucre	10,00
49	De l'exterior	20,00
	Capítol 4. Transferències corrents	7.840.169,47
52	Interessos de dipòsit	10,00
	Capítol 5. Ingressos patrimonials	10,00
	Total operacions corrents	7.840.239,47
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	570.810,00
	Capítol 7. Transferències De Capital	570.810,00

	<b>Total Operacions Capital</b>	<b>570.810,00</b>
81	Reintegrant De Préstecs Concedits	3.000,00
	<b>Capítol 8. Actius Financers</b>	<b>3.000,00</b>
	<b>Total Operacions Financeres</b>	<b>3.000,00</b>
	<b>Resum</b>	
	<b>Total Operacions Corrents</b>	<b>7.840.239,47</b>
	<b>Total Operacions Capital</b>	<b>570.810,00</b>
	<b>Total Operacions Financeres</b>	<b>3.000,00</b>
	<b>Total General</b>	<b>8.414.029,47</b>

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses		
Art.	Denominació	
10	Alts càrrecs	81.574,85
12	Funcionaris	1.417.042,04
13	Personal laboral	81.185,44
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	37.909,15
16	Assegurances i prestacions socials	432.338,51
	Capítol 1. Remuneracions del personal	2.050.049,99
20	Lloguers i cànon	648.535,00
21	Conservació i reparació	84.313,00
22	Material, subministraments i altres	2.491.253,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	332.560,00
24	Despeses de publicacions	265.360,00
	Capítol 2. Despeses de béns corrents i de serveis	3.822.021,00
34	Altres despeses financeres	10,00
	Capítol 3 despeses financeres	10,00
41	A l'administració de la generalitat	10,00
43	A entitats autònomes de la Generalitat	375.908,48

46	A ens i corporacions locals	1.250.000,00
48	A famílies i institucions sense fi de lucre	502.200,00
49	A l'exterior	10,00
	Capítol 4. Transferències corrents	2.128.128,48
	<b>Total operacions corrents</b>	<b>8.000.209,47</b>
61	Inversions en edificis i altres construccions	10,00
64	Inversions en mobiliari i estris	46.390,00
65	Inversions en equips de procés de dades	74.420,00
68	Inversions en immobilitzat immaterial	200.000,00
	Capítol 6. Inversions reals	320.820,00
76	A ens i corporacions locals	30.000
78	A famílies i institucions sense fi de lucre	60.000
	Capítol 7. Transferències de capital	90.000
	<b>Total operacions capital</b>	<b>410.820,00</b>
83	Concessió préstecs i bestretes fora del sector públic	3.000,00
	Capítol 8. Actius financers	3.000,00
	<b>Total operacions financeres</b>	<b>3.000,00</b>
	<b>Resum</b>	
	<b>Total operacions corrents</b>	<b>8.000.209,47</b>
	<b>Total operacions capital</b>	<b>410.820,00</b>
	<b>Total operacions financeres</b>	<b>3.000,00</b>
	<b>Total general</b>	<b>8.414.029,47</b>

Respecte al global del pressupost inicial de l'Agència Catalana del Consum el pressupost definitiu va ser incrementar en un 48,78% (4.104.093,33 €), per la qual cosa va resultar un pressupost total gestionat de 12.518.122,80 €.

5



# L'Agència Catalana del Consum en xifres

## Comarcalització:

Consells comarcals amb competències delegades: 19 i el Consell General d'Aran que té les competències traspassades.

Import total de finançament de competències delegades: 713.209,67 €

## Informació

Consultes ateses a través del telèfon d'atenció al consumidor 012: 102.588

- 47.550 sobre adreces i competències d'organismes públics.
- 55.038 consultes específiques sobre temes de consum.

Consultes ateses directament a l'ACC: 10.078

- Correu electrònic: 3.091

Visites ateses: 3.899

Nombre d'accessos al web [www.consum.cat](http://www.consum.cat): 6.055.415

Opuscles editats:

- Nombre: 16
- Exemplars distribuïts: 500.000

## Centre Europeu del Consumidor

Nombre de consultes ateses: 732

Reclamacions transfrontereres gestionades: 635

## Formació

Cursos i seminaris:

- Nombre: 13
- Total d'hores lectives: 381
- Total d'assistents: 420

Sessions informatives per als consumidors:

- Nombre: 42
- Total d'assistents: 1.331

Sessions informatives per a comerciants i empresaris:

- Nombre: 24
- Total d'assistents: 548

## Educació. Escola del Consum

Seminaris, aules i xerrades sobre educació al consum: 20

Tallers d'educació al consum: 10

Nombre d'alumnes curs 2005-2006: 7.704

Seus de l'Escola del Consum curs 2005-2006: 6 (seu central a Barcelona i seus itinerants a Tortosa, Tarragona, Lleida, Girona i Manresa)

## Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

Nombre total de reclamacions gestionades (JACC): 7.338

Resoltes per mediació: 3.186

Nombre de laudes: 1.154

Nombre d'establiments adherits a la JACC: 3.652

Noves adhesions: 361

## Inspecció i Control de mercat

Nombre de denúncies rebudes: 4.061

Nombre total d'actuacions inspectores: 18.310

Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:

- Productes alimentaris: 435
- Productes industrials: 441
- Productes alertats: 1.587

Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:

- Destruïts: 176.238
- Retirats del mercat: 195.597

### Expedients sancionadors

Expedients sancionadors incoats: 1. 072

Expedients sancionadors resolts amb sanció: 954

Import total de les sancions imposades: 2.674.751 €

Recursos: 389

### Foment

Subvencions a associacions de consumidors:

- Nombre d'entitats beneficiàries: 14
- Import de subvenció atorgada: 504.954,67 €
- Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.404.942,19 €

Subvencions a oficines comarcals d'informació als consumidors:

- Consells comarcals beneficiaris: 28
- Import de subvenció atorgada: 304.995,40 €
- Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.126.999,56 €

### Estudis i enquestes

Nombre d'estudis: 5

Nombre d'enquestes: 2

### Comunicació i difusió

Nombre d'impactes: 28.052.731

Rodes de premsa: 16

Notes de premsa: 23

Insercions: 29

Falques de ràdio: 12 (amb 135 emissions)

6

# Informació

Aquest any 2006 ha estat marcat per greus conflictes de consum que han afectat un gran nombre de consumidors i usuaris:

**Tancament de la cadena de comerços de venda de mobles Xavier Pujol (febrer):**

Després de moltes gestions es va aconseguir que l'empresa acceptés sotmetre a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya les reclamacions presentades per les persones consumidores.

**Publicitat enganyosa en vendes especials en excursions on anunciaven com a reclam el regal d'oli d'oliva quan en realitat no ho era (abril):**

En aquest cas es va informar els consumidors sobre les actuacions a realitzar i es van dur a terme actuacions conjuntes amb el Departament de Salut.

**Suspensió de pagaments de les empreses Fórum Filatélico i Afinsa, que comercialitzaven segells (maig):**

Es va recomanar a les persones que havien contractat amb aquestes empreses que recollissin tota la documentació de què disposaven –com ara contractes, rebuts, publicitat i qualsevol altre document d'interès– en relació amb aquestes empreses, que en conservessin els originals i que s'adrecessin a una de les associacions de consumidors més representatives de Catalunya per facilitar les seves dades i rebre assessorament sobre les actuacions a dur a terme en els procediments penals oberts.

**Tancament de l'aeroport del Prat de Barcelona el 28 de juliol (juliol):**

Des de l'Agència Catalana del Consum es van atendre els afectats i se'ls va informar i assessorar de l'opció de cessió dels seus drets a AENA en el cas de vols cancel·lats.

En el cas que els afectats volguessin continuar les actuacions a través de l'Agència Catalana del Consum o en aquells supòsits diferents a la cancel·lació, es van dur a terme actuacions de mediació.

### Tancament de la companyia aèria Air Madrid (desembre):

El nombre de reclamacions presentades ha estat molt elevat, més de 2.500. S'han mantingut contactes amb la Direcció General de Aviación Civil, així com amb AIR MADRID per tal de cercar solucions per als afectats. Aquests fets han ocasionat un gran augment del volum de consumidors atesos per via telefònica, telemàtica i presencial, així com del nombre de consultes i reclamacions presentades a la Secció d'Informació.

També cal remarcar que per tal d'oferir un millor servei d'atenció directa a les persones consumidores aquest any s'han redistribuït i millorat els espais d'atenció al públic situats a l'avinguda Diagonal 403, 1r de Barcelona.

## 6.1. Atenció telefònica

### 6.1.1 Telèfon d'atenció ciutadana (012)

Aquest telèfon ofereix un servei de consulta al consumidor, al qual informa dels seus drets i deures. El telèfon disposa de persones especialitzades en temes de consum.

#### Consultes al 012 agrupades per sectors, període: 1 de gener - 31 de desembre de 2006

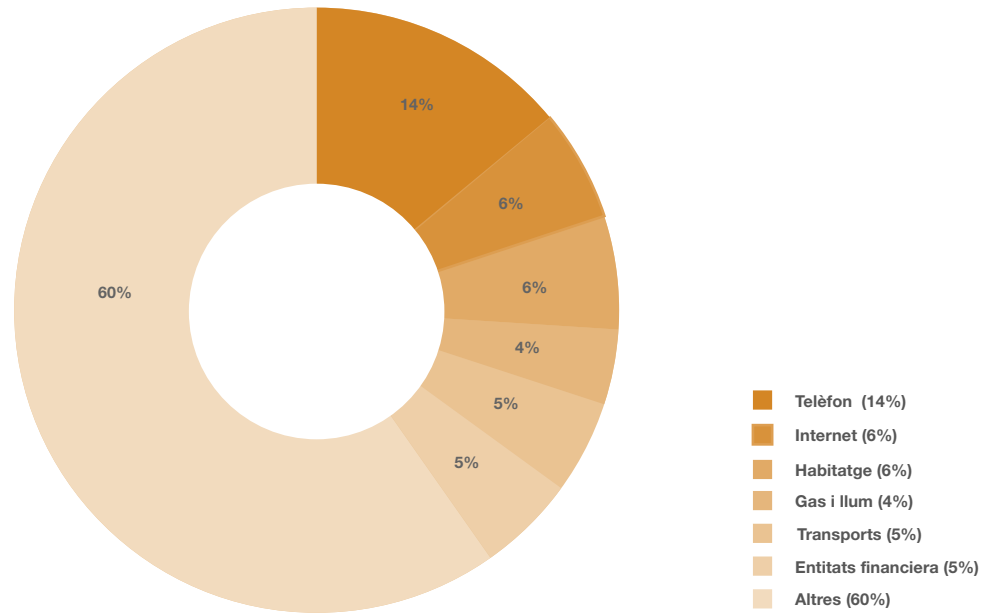
Total trucades 2006: 55.038, (Total 2005: 29.633)

Sector Serveis (41.759 trucades, 75,87% del total)	trucades	sector
Altres sectors serveis	9.193	22,01%
Telèfon	7.927	18,98%
Internet	3.256	7,80%
Transports	2.997	7,18%
Entitats financeres	2.546	6,10%
Turisme	1.930	4,62%
Administració pública	1.903	4,56%
Vehicles (reparacions)	1.899	4,55%
Habitatge (reforma i reparació)	1.449	3,47%
Asegurances	1.294	3,10%
Gas	1.216	2,91%
Llum	1.146	2,74%

Aparells d'ús domèstic (reparacions)	920	2,20%
Altres reparacions	792	1,90%
Aigua	751	1,80%
Televisió de pagament	305	0,73%
Tintoreries	292	0,70%
Ensenyament	279	0,67%
Sanitat	245	0,59%
Pàrquings públics	200	0,48%
Vendes especials	156	0,37%
Estètica	150	0,36%
Gasolineres	152	0,36%
Associacions de consumidors	144	0,34%
Fotografia	115	0,28%
Professionals liberals	92	0,22%
Jocs i espectacles	84	0,20%
Publicitat	71	0,17%
Correus	61	0,15%
Rebaixes	61	0,15%
Drets lingüístics	29	0,07%
Grues	28	0,07%
Competència municipal	15	0,04%
Enquestes de preus	12	0,03%
Impostos	14	0,03%
Trànsit	12	0,03%
Euro	9	0,02%
Treball	9	0,02%
Medi ambient	5	0,01%
<b>Sector Productes</b>	<b>Nre. trucades</b>	<b>% sector</b>

<b>(10.704 trucades, 19,45% del total)</b>		
Aparells d'ús domèstic (compra)	1.884	17,60%
Habitatge (compra i lloguer)	1.821	17,01%
Altres sectors no alimentació	1.549	14,47%
Vehicles (compra)	1.231	11,50%
Equipament de la llar	1.215	11,35%
Confecció i calçat	1.054	9,85%
Informàtica	828	7,74%
Establiments comercials no alimentació	582	5,44%
Articles infantils	185	1,73%
Joieria i rellotgeria	143	1,34%
Farmàcia i òptica	114	1,07%
Venda animals	98	0,92%
<b>Sector Alimentació</b>		<b>% sector</b>
<b>(2.575 trucades, 4,68% del total)</b>		
Olis i greixos	1.572	61,05%
Altres sectors alimentació	249	9,67%
Establiments comercials d'alimentació	175	6,80%
Llet i làctics	158	6,14%
Additius	152	5,90%
Begudes	120	4,66%
Pa i derivats	53	2,06%
Carn	32	1,24%
Conserves i congelats	30	1,17%
Etiquetatge i preus	19	0,74%
Peix	15	0,58%





#### Consultes al 012 agrupades per comarca, període: 1 de gener - 31 de desembre de 2006

Comarca	Percentatge
Barcelonès	50,34%
Baix Llobregat	9,82%
Vallès Occidental	8,40%
Vallès Oriental	5,80%
Maresme	5,77%
Gironès	3,45%

Tarragonès	3,43%
Segrià	2,15%
Selva	1,67%
Osona	1,51%
Garraf	1,29%
Baix Penedès	1,26%
Baix Empordà	1,10%
Noguera	0,48%
Montsià	0,44%
Garrotxa	0,43%
Berguedà	0,32%
Pla de l'Estany	0,26%
Ripollès	0,21%
Segarra	0,21%
Urgell	0,21%
Cerdanya	0,20%
Pallars Jussà	0,20%
Pla d'Urgell	0,19%
Ribera d'Ebre	0,17%
Conca de Barberà	0,16%
Priorat	0,12%
Terra Alta	0,12%
Solsonès	0,10%
Garrigues	0,09%
Pallars Sobirà	0,08%
Val d'Aran	0,01%

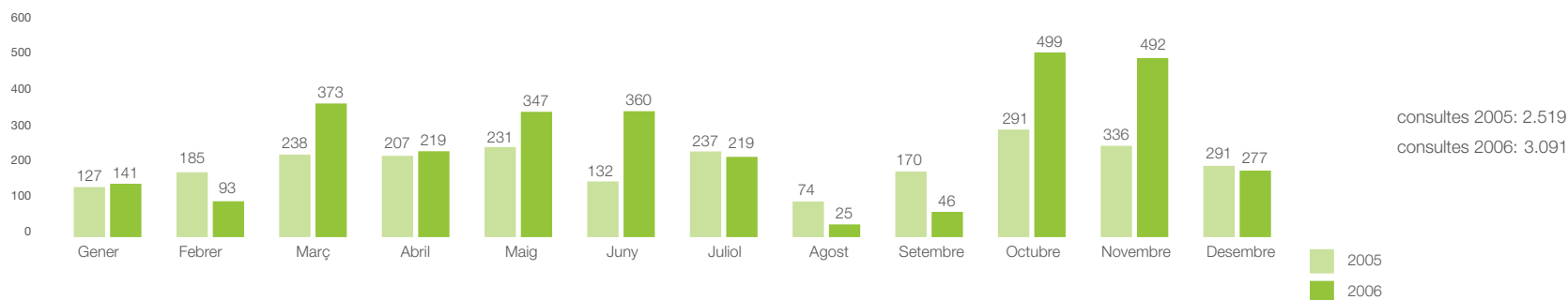
### 6.1.2 Atenció telefònica i per correu electrònic a l'ACC

En el cas que en el 012 no puguin atendre la consulta telefònica, aquesta es pot transferir directament a l'ACC on hi ha especialistes en consum que donen la resposta adient al consumidor sobre la seva consulta i indicaran als ciutadans el lloc on han d'adreçar-se en cas de voler presentar una queixa, una reclamació o una denúncia. Així mateix, en el cas de les consultes de consumidors que no poden ser ateses al telèfon 012 i que 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 del 012 i també les que per motius diversos arriben directament a la seva centraleta. 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 als anys anteriors.

	Consultes/mes												Total/any
	gen.	febr.	març	abr.	maig	juny	jul.	ag.	set.	oct.	nov.	des.	
Telèfon avisos 012	225	228	464	627	210	364	390	377	171	255	254	361	3.926
Telèfon ACC	320	386	648	223	571	247	140	122	328	393	104	209	3.691
Correus electrònics	141	93	373	219	347	360	219	25	46	499	492	277	3.091
<b>Total/mes</b>	<b>686</b>	<b>707</b>	<b>1.485</b>	<b>1.069</b>	<b>1.128</b>	<b>971</b>	<b>749</b>	<b>524</b>	<b>545</b>	<b>1.147</b>	<b>850</b>	<b>847</b>	<b>10.708</b>

#### Comparatiu de consultes rebudes per correu electrònic els anys 2005-2006



## 6.2. Atenció directa al públic

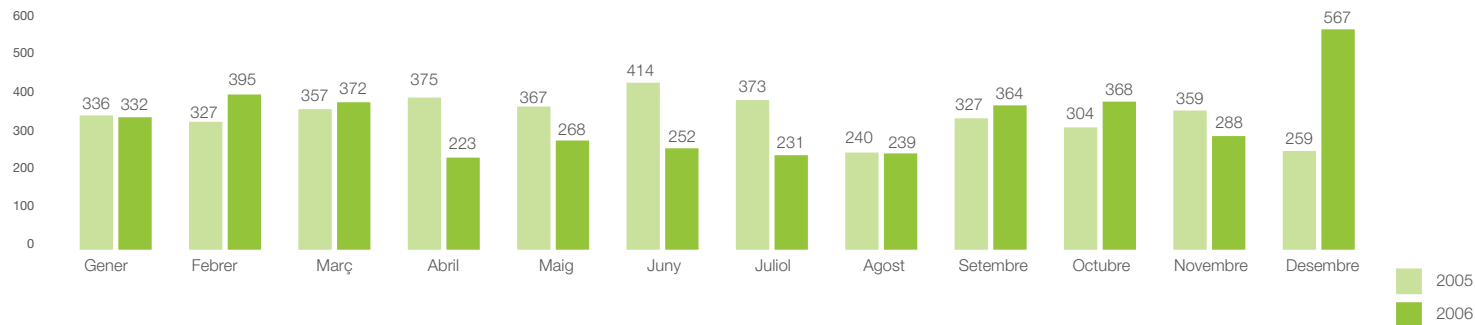
### 6.2.1 Visites personals

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

Per rebre aquesta atenció personalitzada, prèviament el consumidor ha de concertar dia i hora a través del telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat (012) o trucant a la mateixa ACC. En aquesta visita personal a més d'informar es comprova que el consumidor porti tota la documentació necessària per tal que la seva queixa, denúncia o reclamació sigui tramitada de forma eficient per l'organisme competent.

Cal destacar que amb motiu dels conflictes de consum que hem esmentat el nombre de visites van augmentar molt, d'una manera especial durant el mes de desembre, pel cas del tancament de la companyia Air Madrid.

#### Nombre de visites ateses a la Secció d'Informació de l'ACC (Barcelona)



Visites												
gen.	febr.	març	abr.	maig	juny	jul.	ag.	set.	oct.	nov.	des.	Total/any
332	395	372	223	268	252	231	239	364	368	288	567	3.899

### 6.2.2 Lliurament de fulls oficials de reclamació/denúncia

Des del mes de maig de 2006 la Secció d'Informació amb la col·laboració dels serveis territorials de l'ACC a Tarragona, Lleida, Girona i Terres de l'Ebre han estat els organismes encarregats de lliurar als establiments comercials o organismes públics (OMIC, OGE...) que ho sol·licitin (via web de l'ACC, per escrit, en persona...) els fulls oficials de reclamació/denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició dels consumidors.

Cal destacar que en aquest primer any s'han rebut 612 sol·licituds de fulls per part dels establiments comercials, als quals se n'han repartit un total de 31.192 exemplars.

### 6.3. Informació al consumidor a través del web de l'ACC

El web de l'ACC ([www.consum.cat](http://www.consum.cat)) manté informació actualitzada sobre els drets i deures de les persones consumidores.

Cal destacar l'actualització constant de:

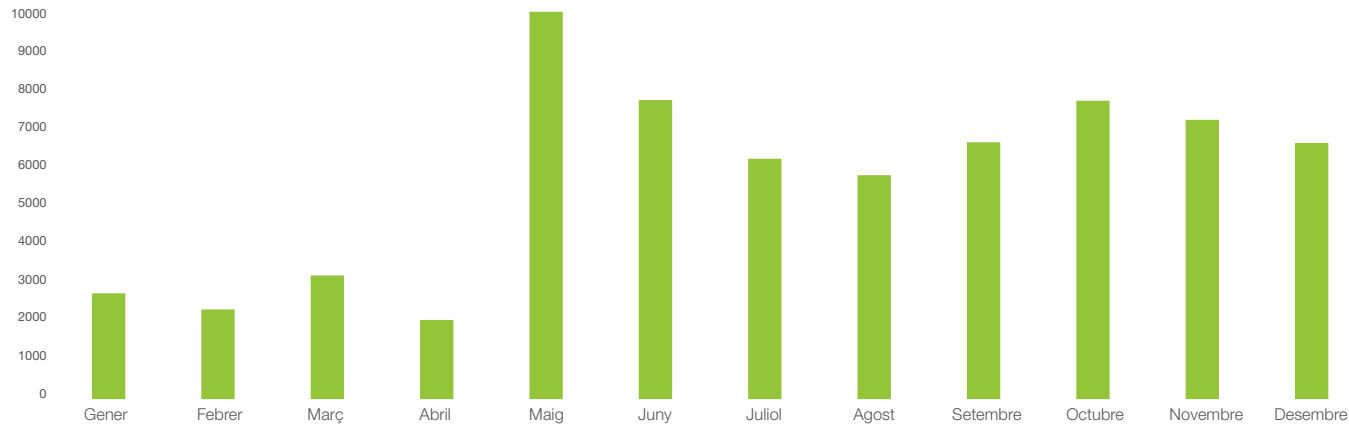
- L'apartat de temes de consum
- Destacats
- Les alertes i les diferents campanyes

#### Estadístiques del web [consum.cat](http://www.consum.cat) any 2006

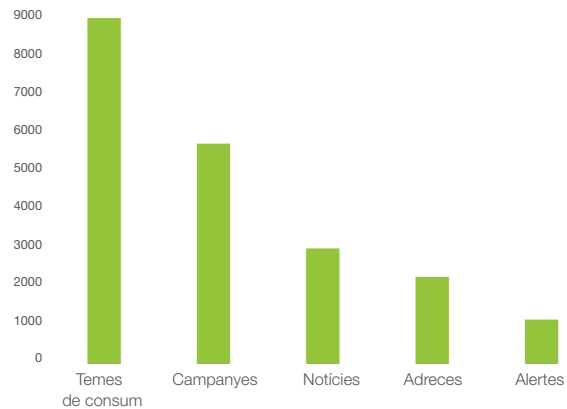
Accessos per dia de la setmana	
Dia de la setmana	% d'accessos
Diumenge	5,27%
Dilluns	19,07%
Dimarts	19,02%
Dimecres	17,68%
Dijous	15,25%
Divendres	5,32%
Dissabte	5,32%

- Total d'accessos 6.055.415
- Mitjana d'accessos per dia 16.590

### Visualització de pàgines a través del temps



### Estat de pàgines més visitades



#### Pàgines més visitades

Pàgines	Visites
Temes de consum	83.050
Campanyes	59.879
Notícies	31.514
Adreces	25.489
Alertes	12.695

## Arxius més descarregats



Arxius més descarregats		
Nom	Descàrregues	%
Full reclamació/denúncia	38.267	14,93%
El comerç just i la gran distribució a Catalunya	12.724	4,96%
Cartell de fulls de reclamació per als establiments	12.098	4,72%
Llei 29/1994 d'habitatge	8.169	3,18%
Nota de premsa Fórum Filatélico Afinsa	6.812	12,65%

## Visitants per accesos



## 6.4 Intranet

El 29 de novembre va entrar en funcionament la nova intranet de l'Agència Catalana del Consum, com a eina de comunicació bàsica entre els treballadors i els col·laboradors. A més a més de facilitar-ne l'accés s'hi han introduït diverses millores com ara un apartat de notícies, un cercador de telèfons i de correus electrònics del personal, accessos directes a diversos aplicatius informàtics de gestió de l'ACC (GEC, Resba, S@rcat, ...), butlletins (Consum notícies), informació sobre informàtica, accés al PIV (Pla d'Identificació Visual) amb les plantilles bàsiques dels documents, etc.

## 6.5 Centre de Documentació

### Recopilació i difusió de temes de consum i protecció dels consumidors

La recerca diària de bibliografia, bases de dades, i el buidat de la premsa i les revistes especialitzades permet recopilar, indexar, catalogar, digitalitzar i implementar la base de dades documental.

La difusió de la informació es fa a través del butlletí electrònic Consum notícies, adreçat al personal de l'Agència Catalana del Consum, al del Departament d'Economia que treballa en temes de consum, així com també a les associacions de consumidors més representatives de Catalunya, als organismes amb conveni, a les oficines municipals i comarcals d'Informació al Consumidor. S'envia a 250 destinataris.

### Tractament de la documentació i bases de dades

Al llarg del 2006 s'han incorporat 1.952 documents a la base de dades – 989 en suport electrònic i 100 amb el sumari digitalitzat – i ara ja compta amb 8.273 registres.

### Consultes rebudes

El Centre de Documentació ha rebut 338 peticions d'informació, que han generat la recerca a més de 3.000 documents. A més a més de la utilització de la base de dades que es troba disponible a través de la intranet.





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

Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€  
Tarifació per segons. IVA INCLÒS

7

# Formació

## 7.1 Formació a professionals del món del consum

L'ACC realitza diversos tipus d'activitats formatives als professionals de les Oficines Públiques d'Informació als Consumidors i d'Associacions de Consumidors de Catalunya.

### Cursos de l'ACC per a professionals del consum 2006

Dates	Curs	Cost	Hores	Ajunt. OMICS	CC OCICS	AACC	DIBA	ACC	Empres.	Altres admin.	Total assistents
Octubre 2006 a maig 2007	17è ATC Curs d'assistents tècnics en consum	300	178	8	12	10		0	0	0	38
1, 2 i 3 de març	Curs sobre els serveis de la societat de la informació	Gratuït	20	8	6	0	2	17	0	1	34
5, 6 i 7 d'abril i 15 maig	Curs sobre la mediació de consum	Gratuït	24	7	5	2	0	6	0	0	20
20, 27 d'abril, 4, 11 i 18 de maig	Curs sobre la inspecció de consum a les entitats locals (EAPC)	140	25	13	5		2				20
26, 27 i 28 d'abril	Curs sobre el transport aeri i la protecció dels usuaris	Gratuït	20	12	3	0	1	20	0	4	40
17 de maig	Aula sobre garanties	Gratuït	4	10	4	6	3	19	0	2	44
1 de juny	Aula sobre la delimitació de la responsabilitat davant dels usuaris en el comerç electrònic	Gratuït	4	7	6	6	2	10	0	0	31

13, 14, 15 i 16 de juny	Curs sobre consum responsable	Gratuït	20	7	1	0	2	10	0	3	23
21, 22 i 23 de juny	Curs sobre inspecció d'activitats comercials (DIBA)	Gratuït	18	23				4			27
Setembre a desembre	Curs de formació als paradistes de mercats municipals	Gratuït	2	80							80
18, 19 i 20 d'octubre	Curs sobre etiquetatge dels aliments	Gratuït	20	4	7	0	1	28	0	3	43
16, 17, 22 i 23 de novembre	Curs de formador de formadors	Gratuït	20	2	1	7	0	0	0	0	10
2, 9, 16, 23 i 30 de novembre	Curs d'inspecció de consum per a entitats locals (EAPC)	140	26	6	2		2				10
<b>Total hores lectives</b>			<b>381</b>								
<b>Total assistents</b>				<b>187</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>420</b>

### 17è Curs d'assistents tècnics en consum

- Destinatari: Totes les persones amb llicenciatura o diplomatura que duen a terme tasques d'informació i orientació als consumidors i als usuaris en organismes públics de consum i associacions de consumidors.
- Objectius: Contribuir a la formació i el reciclatge de persones que realitzen funcions d'informació i orientació als consumidors i als usuaris. Analitzar els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum. Adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i els serveis oferts als consumidors i als usuaris. Conèixer els drets i els deures dels consumidors i dels usuaris per tal que puguin ser reflexius i responsables en les diferents activitats de consum. Conèixer les vies que tenen els consumidors i els usuaris per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats. Es va realitzar el segon i tercer bloc de la 16a edició el curs des de gener a maig i el primer bloc del 17è curs d'octubre a desembre del 2006. En aquesta edició s'han ampliat les hores lectives i actualitzat els continguts respecte de l'anterior.
- Data: Des del 3 d'octubre de 2006 fins al final de maig del 2007.

- Durada: El curs consta de 29 mòduls diferents amb un total de 176 hores lectives.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

### **Curs sobre els serveis de la societat de la informació**

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
- Objectius: Aprofundir en el coneixement de la normativa bàsica i els requisits tècnics dels serveis de la societat de la informació, i d'una manera especial pel que fa als serveis d'accés a Internet i de la Televisió Digital Terrestre, així com analitzar les vies de resolució de conflictes i la disciplina de mercat que es realitza.
- Data: 1, 2 i 3 de març de 2006.
- Durada: 20 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de l'Instituto Nacional del Consumo.

### **Curs sobre la mediació de consum**

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques i d'associacions de consumidors de Catalunya que duen a terme tasques de mediació dels conflictes entre consumidors i empresaris.
- Objectius: Desenvolupar en els participants les habilitats en l'aplicació de les tècniques de mediació, de manera que trobin els millors acords possibles en les mediacions que realitzin. Aportar una estructura de desenvolupament que suposi per al participant el suport metodològic necessari per mitjançar amb un elevat grau d'autoconfiança. Analitzar els factors que influeixen en el resultat de les mediacions en els conflictes de consum per establir els mecanismes de control per tal de manejar-los adequadament.
- Data: 5, 6 i 7 d'abril i 15 de maig del 2006.
- Durada: 24 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

### **Curs sobre la inspecció de consum a les entitats locals**

- Destinataris: Personal tècnic amb responsabilitat en àrees de consum als ens locals.
- Objectiu: Conèixer de manera teòrica i pràctica el funcionament, les competències i les actuacions en matèria d'inspecció de consum i disciplina del mercat en l'àmbit de l'Administració local.
- Data: 1<sup>a</sup> edició: 20, 27 d'abril, 4, 11 i 18 de maig.
- Data: 2<sup>a</sup> edició: 2, 9, 16, 23 i 30 de novembre del 2006.
- Durada: 25 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

### Curs sobre el transport aeri i la protecció dels usuaris

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
- Objectius: Analitzar la normativa de protecció dels drets dels usuaris del transport aeri i les vies de resolució de conflictes.
- Data: 26, 27 i 28 d'abril de 2006.
- Durada: 20 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consumo.

### Aula sobre garanties: cap als tres anys de la Llei

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques de consum de Catalunya i d'associacions de consumidors de Catalunya.
- Objectius: Estudiar l'aplicació pràctica de la Llei de Garanties, 23/2003 quan anem cap al seu tercer any de vigència. Analitzar la pràctica, la jurisprudència i els laudes arbitrals. Clarificar i fixar conceptes.
- Data: 17 de maig de 2006.
- Durada: 4 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

### Aula sobre la delimitació de la responsabilitat davant dels usuaris en el comerç electrònic

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques de consum de Catalunya i d'associacions de consumidors de Catalunya.
- Objectius: Estudiar els subjectes responsables en el comerç electrònic. Analitzar la relació de consum en les subhastes virtuals. Examinar la casuística de les reclamacions en la compra de bitllets electrònics i en la compra d'entrades per a espectacles.
- Data: 1 de juny de 2006.
- Durada: 4 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

### Curs sobre el Consum responsable

- Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
- Objectius: Dotar als assistents de coneixements sobre els diferents aspectes del consum responsable: consum reflexiu, crític, solidari i sostenible amb el nostre entorn.

- Data: 13, 14, 15 i 16 de juny del 2006.
- Durada: 20 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consumo.

### **Curs sobre inspecció d'activitats comercials**

- Destinatari: Personal dels ajuntaments que realitzen tasques d'inspecció de les activitats comercials.
- Objectius: Formar de manera teòrica i pràctica el personal dels ajuntaments que realitzen tasques d'inspecció dels establiments comercials.
- Data: 21, 22 i 23 de juny del 2006.
- Durada: 18 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

### **Curs sobre l'etiquetatge dels aliments**

- Destinatari: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.
- Objectius: Conèixer i analitzar la normativa sobre l'etiquetatge de productes alimentaris i la seva realitat actual.
- Data: 18, 19 i 20 d'octubre del 2006.
- Durada: 20 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum amb la col·laboració de l'Institut Nacional del Consumo.

### **Curs de formador de formadors**

- Destinatari: Personal de les associacions de consumidors catalanes.
- Objectius: Conèixer i entrenar l'estil comunicatiu adequat per a cada actuació formativa. Adquirir i ser capaços d'aplicar amb èxit recursos per fer atractiva la formació i influir en el públic destinatari. Adquirir recursos comunicatius complementaris.
- Data: 16, 17, 22 i 23 de novembre del 2006.
- Durada: 26 hores.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

### **Curs de formació a paradistes dels mercats municipals "Xarxa de Mercats"**

- Destinatari: Paradistes dels mercats municipals de la demarcació territorial de Barcelona.
- Objectius: Formar de manera teòrica i pràctica el personal de les parades dels mercats municipals pertanyents

a la Xarxa de Mercats Municipals.

- Data: 16, 17, 22 i 23 de novembre del 2006.
- Durada: 4 cursos de 2 hores lectives cadascun.
- Organització: Agència Catalana del Consum.

## 7.2 Formació als consumidors i als comerciants

L'Agència Catalana del Consum realitza diverses activitats formatives destinades tant als consumidors en els seus diferents vessants (consumidors, associacions de veïns, gent gran, associacions de mestresses de casa, diferents col·lectius), com als comerciants, per tal de formar-los tant en els aspectes generals del consum i de la resolució de conflictes com en les diferents novetats legislatives que van sorgint.

### 7.2.1 Formació als consumidors

L'ACC realitza xerrades o sessions informatives mitjançant el Servei d'Informació i Formació, de curta durada (d'1 a 2 hores) adreçades a diferents col·lectius de consumidors i usuaris.

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

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

Aquestes sessions formatives les sol·liciten tant administracions locals o institucionals, que col·laboren en la seva organització, com casals de gent gran, associacions o col·lectius privats.

Durant l'any 2006 s'han realitzat les xerrades següents:



## Sessions informatives de l'ACC per a consumidors 2006

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
07/02/2006	CC de la Conca de Barberà	Centre de la dona de Sarrià	Aspectes quotidians del consum	Associacions dones	30
02/03/2006	CC del Baix Penedès	CC del Baix Penedès	Llei de garanties, fulls de reclamació/denúncia, la JACC i l'arbitratge		40
14/03/2006	Benestar i Família	Balsareny	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	20
20/03/2006	Benestar i Família	Hospitalet	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	30
21/03/2006	Benestar i Família	Badalona	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	30
21/03/2006	CC del Montsià	CC del Montsià	Què és una OCIC? (2 sessions)	Consumidors/es	30
27/03/2006	CC de la Garrotxa	CC de la Garrotxa	L'etiquetatge del peix	Consumidors/es	15
30/03/2006	Benestar i Família	Cardona	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	30
03/04/2006	Benestar i Família	Terrassa	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	25
06/04/2006	CC de la Garrotxa	CC de la Garrotxa	Eduquem per a un món millor, fem un consum responsable	Ampa	80
20/04/2006	Benestar i Família	Rubí	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	25
20/04/2006	CC del Baix Ebre	CC del Baix Ebre	Drets com a consumidors a l'hora de fer una reclamació	Consumidors/es	35
08/05/2006	Benestar i Família	Sant Joan Despí	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	30
09/05/2006	CC del Pallars Jussà	CC del Pallars Jussà	TDT, garanties, vendes fora l'establiment mercantil, etc.	Gent gran	45

10/05/2006	OMIC Sant Vicenç dels Horts	Sant Vicenç dels Horts	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	5
23/05/2006	CC del Pallars Jussà	Institut de la Pobla de Segur	Consum responsable, drets del consumidor, garanties i altres temes	Gent jove	40
23/05/2006	CC del Pallars Jussà	Col·legi Maria Immaculada de Trepmp	Consum responsable, drets del consumidor, garanties i altres temes	Gent jove	20
30/05/2006	Benestar i Família	Sant Joan de Vilatorrada	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	40
31/05/2006	Benestar i Família	Manresa	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	30
17/06/2006	Benestar i Família	Firagran	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	10
20/06/2006	CC de l'Alt Urgell	CC de l'Alt Urgell	Implantació de la TDT	Consumidors/ es	20
21/06/2006	CC Alt Urgell	Sala d'Actes del Consell Comarcal de l'Alt Urgell	Informació a tenir en compte en la implantació de la TDT	Consumidors/ es	40
21/06/2006	CC del Baix Ebre	CC del Baix Ebre	Drets com a consumidors a l'hora de fer una reclamació	Consumidors/ es	100
07/07/2006	CC de la Conca de Barberà	Casal d'avis, ajuntament de Vallcarca	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	15
20/09/2006	CC del Berguedà	La Pobla de Lillet	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	40
27/09/2006	CC del Berguedà	Bagà	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	35
28/09/2006	ABACUS	Seu cooperativa de consumidors ABACUS	Política lingüística	Consumidors/ es	20
06/10/2006	CC Vall d'Aran	Seu Consell Comarcal Vall d'Aran	TDT	Consumidors/ es	20
10/10/2006	CC del Berguedà	Guardiola de Berguedà	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	18

19/10/2006	CC del Berguedà	Cercs	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	33
20/10/2006	CC de la Terra Alta	CC de la Terra Alta	Els drets dels consumidors	Consumidors/es	16
21/10/2006	Fira de Manresa	Palau firal de Manresa	L'etiquetatge dels transgènics	Consumidors/es	30
23/10/2006	CC del Berguedà	Vilada	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	19
30/10/2006	CC del Berguedà	Borredà	Sessió informativa. Activitat	Gent gran	45
09/11/2006	CC de l'Anoia	CC de l'Anoia	Vendes a domicili	Consumidors/es	20
16/11/2006	CC de l'Anoia	CC de l'Anoia	Serveis telefònics	Consumidors/es	20
20/11/2006	CC del Baix Ebre	CC del Baix Ebre	Sessió informativa de consum en general	Consumidors/es	35
22/11/2006	OMIC Sant Vicenç dels Horts	Molí dels Frares Sant Vicenç dels Horts	Vendes en excursions	Gent gran	80
28/11/2006	OMIC Blanes	Ajuntament de Blanes	Aspectes quotidians del consum	Gent gran	20
28/11/2006	CC de la Garrotxa	CC de la Garrotxa	Jugar o consumir jocs	Ampa	60
05/12/2006	Universitat Òptica i Optometria	Escola d'Òptica i Optometria	Consum i professionals	Estudiants universitaris	15
09/12/2006	CC del Montsià	CC del Montsià	Els drets de les persones consumidors. Com són i com fer-los valer	Consumidors/es	20
<b>Totals</b>	<b>Sessions: 42</b>			<b>Assistents:</b>	<b>1.331</b>

## 7.2.2 Formació als comerciants

Aquesta formació té l'objectiu d'informar els empresaris, comerciants i prestadors de serveis sobre els requisits de la seva activitat relacionats amb els drets i els deures de les persones consumidores i usuàries per tal d'evitar i prevenir les irregularitats detectades en el mercat.

En aquest àmbit ens poden sol·licitar, entre d'altres, les xerrades següents:

- Els requisits dels establiments comercials.
- La llei de garanties.
- El foment de l'arbitratge de consum.

El contingut d'aquestes xerrades pot variar segons el sector al qual es dirigeixen.

Sessions informatives de l'ACC per a comerciants 2006					
Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinataris	Assistents
28/02/2006	CC de la Terra Alta	CC de la Terra Alta	La llei de garanties i l'arbitratge, dues bones eines per a defensar els drets dels consumidors		10
02/03/2006	CC del Baix Penedès	El Vendrell	Llei de garanties, foment de l'arbitratge	Comerciants	15
02/03/2006	CC del Baix Penedès	CC del Baix Penedès	Llei de garanties, fulls de reclamació/denúncia, la mediació, la JACC i l'arbitratge		40
27/03/2006	CC de la Garrotxa	Olot	Etiquetatge i comercialització de peix a la menuda	Comerciants	15
30/03/2006	Serveis Territorials ACC Girona	Platja d'Aro	Consum per a policia local i mossos	Policia local i mossos	20
03/04/2006	OMIC Lloret	Lloret de Mar	Llei de garanties, foment de l'arbitratge	Comerciants	25
04/04/2006	Serveis Territorials ACC Girona	Girona	Consum per a policia local i mossos	Policia local i mossos	20
05/05/2006	CC del Baix Ebre	CC del Baix Ebre	IV jornades tècniques: família, comerç i màrqueting		19

15/05/2006	CC de la Terra Alta	CC de la Terra Alta	La llei de garanties i l'arbitratge, dues bones eines per a defensar els drets dels consumidors		12
31/05/2006	Serveis Territorials ACC Girona	Olot	Consum per a policia local i mossos	Policia local i mossos	20
06/06/2006	Turisme Pineda de Mar	Pineda de Mar	Foment de l'arbitratge	Empresaris sector turístic	25
15/06/2006	Gremi fabricants tèxtil	Sabadell	Etiquetatge tèxtil	Fabricants sector tèxtil	60
21/06/2006	Serveis Territorials ACC Girona	Figueres	Consum per a policia local i mossos	Policia local i mossos	20
27/06/2006	CC Pallars Jussà	Tremp	Foment de l'arbitratge	Comerciants	16
29/06/2006	CC Pallars Jussà	La Pobla	Foment de l'arbitratge	Comerciants	12
04/07/2006	OMIC Vilafranca del Penedès	Vilafranca	Requisits establiments comercials	Comerciants	15
06/07/2006	CC Urgell	Tàrraga	Requisits establiments comercials	Comerciants	25
18/07/2006	OMIC Vilafranca del Penedès	Vilafranca	Requisits establiments comercials	Comerciants	15
19/07/2006	Associació comarcal d'Empresaris del Berguedà + CC Berguedà + Unió de botiguers i comerciants de Berga	Berga	Foment de l'arbitratge	Comerciants	30
16/10/2006	CC del Baix Ebre	CC del Baix Ebre	Sessió informativa de foment de l'arbitratge		30
17/10/2006	CG d'Aran	CG d'Aran	Jornada tècnica sobre els requisits generals dels establiments comercials		40
23/11/2006	CC del Pallars Jussà	CC del Pallars Jussà	Condicions de venda per a comerciants		22

23/11/2006	CC Pallars Jussà	Museu Comarcal de Ciències Naturals de Tremp	Condicions de venda per a comerciants	Comerciants	20
30/11/2006	CC del Pallars Jussà	CC del Pallars Jussà	Condicions de venda per a comerciants		22
<b>Totals</b>	<b>Xerrades: 24</b>			<b>Assistents:</b>	<b>548</b>



88



# Educació: L'Escola del Consum de Catalunya

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

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

La realització dels tallers de consum es duu a terme de la mà d'un equip educatiu, amb coneixements amplis de didàctica i consum. Aquest grup d'educadors està guiat per tècnics de l'Agència Catalana del Consum i és personal de la Universitat Autònoma de Barcelona, fruit d'un contracte de prestació de serveis.

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

Des del curs 2005-06, l'Escola del Consum de Catalunya ha esdevingut, a més a més, un centre d'estudis i ha començat la seva tasca amb l'elaboració de dos estudis. Aquests estudis tenen com a objectiu principal conèixer els hàbits de consum dels joves catalans, alhora que ens permeten identificar els temes que més els interessin o aquells en què cal incidir quan fem l'educació del consum amb el disseny dels tallers corresponents.

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

D'aquesta manera, l'ECC es consolida en dues línies de funcionament paral·lel, la seu central i la seu territorial, que constitueixen un espai global i gratuït de formació relacionada amb el consum per a tot el territori català. La seu central continuarà ubicada a Barcelona i oferirà formació als centres de les comarques situades en un radi de 50 quilòmetres de Barcelona. Paral·lelament, la seu territorial es desplaça, per tal d'oferir formació a la resta de Catalunya. Tot i que és una activitat iniciada el curs 2006-2007, cal destacar-ne la posada en marxa de l'educació del consum per als escolars d'educació primària. En aquest àmbit són els educadors de l'ECC els qui es desplacen als centres escolars per impartir els tallers. En aquest cas s'han dissenyat tres tallers, un per cicle:

- Cicle inicial: Veig, veig... de quin color és?
- Cicle mitjà: Em faig gran?
- Cicle superior: Què fem aquesta tarda?

Com es pot veure pel títol dels tallers, la filosofia de l'Escola és la mateixa: el plantejament d'interrogants que ajudin a la reflexió per arribar a un consum crític, actiu i responsable.

La seu territorial cobreix tot el territori català en un horitzó temporal de dos cursos, tot fent estades de durada variable (en funció de la seva població escolar) a diferents localitats del territori. D'aquesta manera, l'ECC s'acosta als centres docents i així segueix 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'ha ubicat a les ciutats, capitals de demarcació, de Tortosa, Tarragona, Lleida, Manresa i Girona, en estades de 5-7 setmanes. El segon any es cobrirà la resta del territori català mitjançant estades més curtes a les seus dels Consells Comarcals amb conveni amb l'Agència Catalana del Consum.

## 8.1 Destinataris

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

- Educació secundària
- Batxillerat i cicles formatius
- Formació inicial de magisteri
- Educació especial
- Educació en el temps del lleure

I, des del curs 2006-07:

- Educació primària

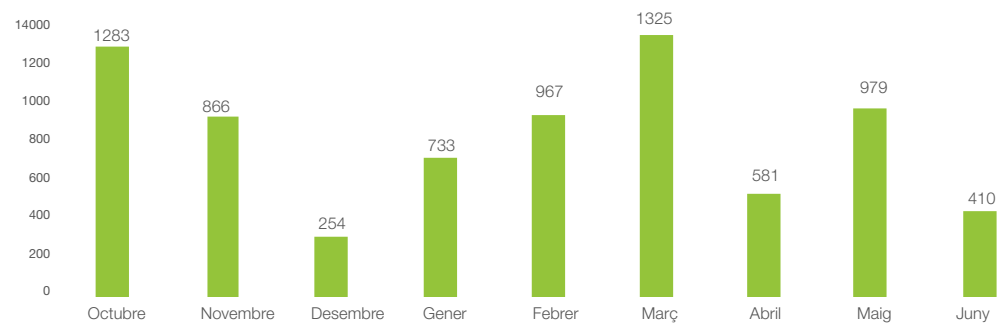
## 8.2 Participació

En resum, les xifres del nombre d'alumnes que han realitzat els tallers oferts per l'Escola del Consum de Catalunya, desglossats per les dues escoles que van funcionar durant el curs escolar 2005-06 són les següents:

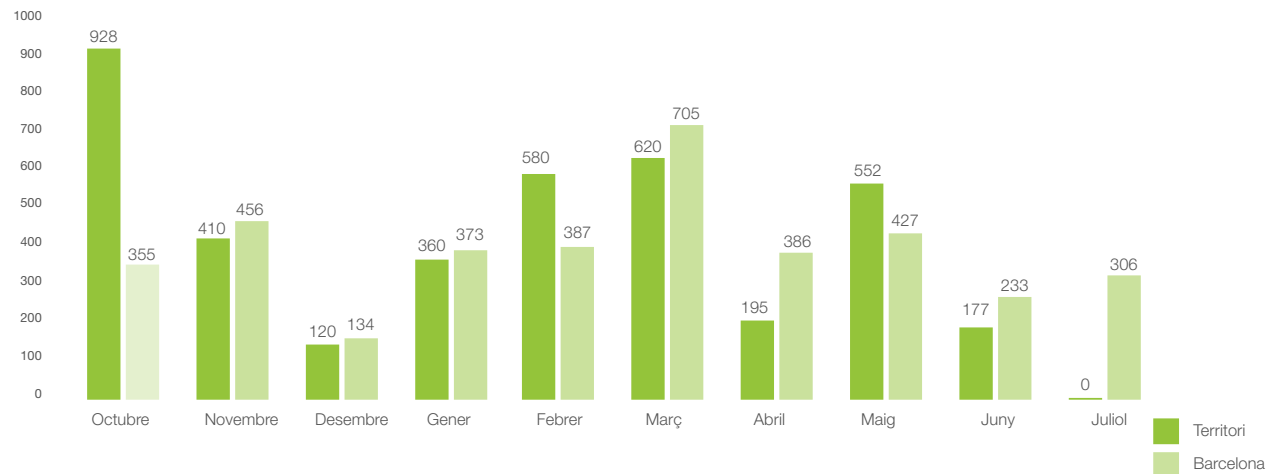
<b>Total territori</b>	<b>3.942</b>
<b>Total BCN</b>	<b>3.762</b>
<b>Total ECC</b>	<b>7.704</b>

Podem veure que la demanda ha estat repartida a parts iguals entre ambdues seus, la qual cosa recolza l'encert de la idea d'apropar l'Escola del Consum de Catalunya arreu del territori català, ja que l'acceptació ha estat plenament satisfactòria.

Tot seguit representem en dos gràfics el nombre d'alumnes que han assistit a l'Escola del Consum de Catalunya: el primer desglossat per mesos i el segon, també per mesos, però dividit per les dues seus.

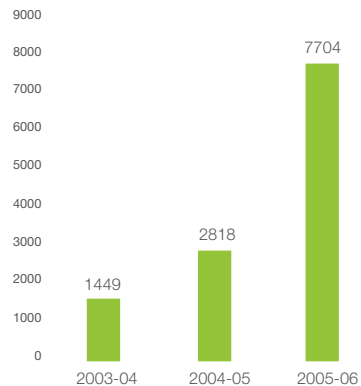


## Comparació nombre alumnes territori i Barcelona curs 2005-06



## Nombre d'alumnes curs 2005-06

Si analitzem l'evolució quant a la participació d'alumnes cal destacar que durant el curs 2005-06 hem multiplicat per 5 el nombre d'alumnes que visiten l'Escola del Consum de Catalunya. De 1.449 durant el curs 2003-04, als 2.818 del curs 2004-05, fins a arribar als 7.704 alumnes del curs 2005-06.



## 8.3 Oferta educativa

Pel que fa a l'oferta educativa, aquest curs s'ha incrementat amb dos tallers específics i dos de globals, de manera que, s'ofereixen nou tallers específics i tres de globals per a l'educació ordinària. D'aquests cursos, n'hem portat al territori tres d'específics i un de global. Pel que fa a l'educació especial s'han adaptat quatre tallers específics, dos dels quals es porten al territori (per al curs 2006-07 se n'ha fet l'adaptació d'un de global que també s'oferirà al territori).

### Tallers específics

Dins de l'oferta educativa trobem nou tallers específics, en els quals es tracten diferents temes monogràfics relacionats amb el consum. En una visita es realitzen un total de tres tallers específics; dels quals el professorat n'escull dos ja que el taller de Resolució de conflictes és obligatori per als grups que ens visiten per primera vegada:

- Botiga
- Internet (Cibercafé)
- Resolució de conflictes
- Publicitat
- Consum solidari
- Diners
- Mercat
- Serveis
- Consum sostenible

En una visita es realitza un taller global on, a partir d'un tema quotidià, es tracten diferents temàtiques relacionades amb el consum d'una forma global i que incideixen, sobretot, en continguts actitudinals:

- Què em poso aquest matí?
- Em sento bé?
- qan i com qdm :p)?

### Tallers específics per a educació especial

L'educació especial és un àmbit que mereix una atenció específica dins de l'oferta educativa de l'Escola i es duu a terme per personal especialitzat en la matèria sempre atent a les característiques individuals que presenta aquest col·lectiu. Durant el curs 2005-06 les adaptacions disponibles són:

- Seguretat a la llar
- El mercat
- Els serveis
- La publicitat

REDUIR  
RECICLAR  
UTILITZAR

*Desviar tan l'aigua.*



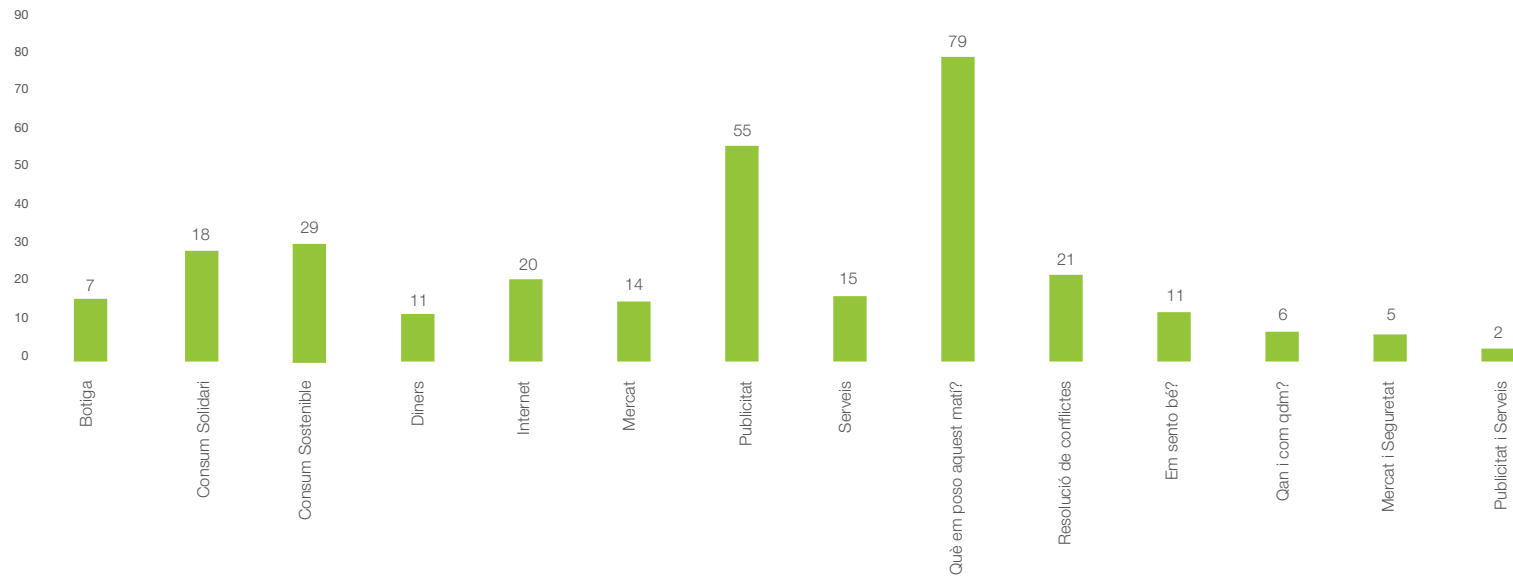
Quins beneficis  
té el consum de  
proximitat ?



Els dóna un coneixement més  
directe de l'origen i la procedència  
dels productes.

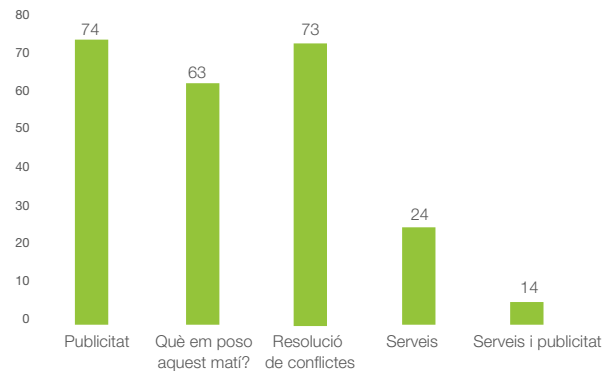
proximitat

## Nombre de tallers realitzats a la seu de Barcelona. Curs 2005-06





### Nombre de tallers realitzats al territori. Curs 2005-06



## 8.4 Avaluacions

### 8.4.1 Avaluació dels professors

En acabar cada sessió de tallers, els professors acompanyants dels alumnes omplen una petita enquesta en la qual donen la seva opinió en relació amb les activitats que s'hi han realitzat. D'aquestes dades, i si es té en compte que treballem sobre un total de 245 enquestes, se'n poden extreure les conclusions següents:

1. El 98% del professorat programaria la visita a l'Escola amb vista al curs vinent.
2. Un 36% ho farien perquè els ha semblat interessant; el 25% n'han destacat el contingut didàctic, el 34% han valorat positivament el fet que els alumnes s'ho passessin bé i el 30% restant valoren, entre d'altres, l'adequació dels continguts al programa d'estudis.
3. Del 88% de professors que han vist complertes les seves expectatives, un 54% ho ha estat plenament i un 34% bastant. El 12% restant no ha contestat la pregunta.
4. El 92% dels professors creuen que els tallers tenen una durada adequada, un 3% creu que són massa llargs i un 3% que són massa curts. La resta no es manifesta.

5. Pel que fa als continguts, un 96% del professorat considera que els alumnes hi han après. El 4% restant correspon a les enquestes que no han estat contestades en aquesta pregunta.

6. Finalment, la nota amb la qual la majoria dels professors els han qualificat ha estat el 9 amb un 38%, seguida del 8 amb un 32%. Segueix el 10 amb un 17% i el 7 amb un 6%. La resta, no sap o no contesta.

### 8.4.2 Avaluació dels alumnes

En relació amb la valoració que fan els alumnes de l'Escola del Consum de Catalunya cal destacar que un 55% han qualificat amb un notable la seva visita a les nostres instal·lacions, seguits del 32% que li ha donat un excel·lent. Un 12% l'han aprovada, i un 1% l'han suspesa.

Un 72% del alumnes han sortit dient que hi han après coses noves que els serviran en el dia a dia; el 26% considera que només hi ha après alguna cosa i el 2% diu que no hi ha après res.

A la pregunta "Recomanaries als teus amics que vinguessin a l'Escola del Consum?" el 59% ho farien perquè hi han après; el 37%, perquè s'ho han passat bé i la resta, un 4%, no ho recomanarien.

Al 76% dels alumnes els agradaria fer més tallers a l'Escola del Consum de Catalunya; al 22% els és igual, i la resta ha contestat que no els agradaria.

El perfil mitjà de l'alumne que assisteix a l'Escola del Consum es reparteix al 50% entre nois i noies. El 85% són alumnes de l'ESO, dels quals la meitat són del primer cicle i l'altra meitat del segon.

Pel que fa als altres ensenyaments, al batxillerat pertany el 3%; als cicles formatius, el 8%; i als plans de transició al treball, el 4%.

## 8.5 Concurs escolar sobre "El Consum Responsable"

Durant el curs escolar 2005-06, per primera vegada, va ser endegat pel Ministeri de Sanitat i Consum, per mitjà de l'Institut Nacional de Consum, i juntament amb els organismes de consum de diferents comunitats autònomes, el 1r concurs escolar sobre El Consum Responsable.

L'Escola del Consum de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum ha dut a terme les tasques de fomentar i

gestionar la participació dels joves catalans.

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

Aquest concurs es va desenvolupar en dues fases: una, d'àmbit català, i, una altra, d'àmbit estatal i tenia tres nivells de participació:

- Escolars de 3r cicle d'ensenyament primari.
- Escolars de 1r cicle d'ensenyament secundari obligatori.
- Escolars de 2n cicle d'ensenyament secundari obligatori.

La fase estatal del concurs l'organitza el Ministeri de Sanitat i Consum per mitjà de l'Institut Nacional del Consum. I hi van participar els guanyadors d'àmbit autonòmic de cadascuna de les categories d'edat.

Prop de 400 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb uns 75 professors, es van inscriure per participar en la primera edició d'aquest concurs escolar.

Els guanyadors de Catalunya van ser:

Cicle superior d'educació primària:

1r premi	Grup: NAPOLITANA Treball: CONSUMOPOLITANA Escola: CEIP M. ÀNGELS ANGLADA Localitat: FIGUERES
2n premi	Grup: KIDS-94 Treball: CONSU-KIDS Escola: CEIP M. ÀNGELS ANGLADA Localitat: FIGUERES
3r premi	Grup: POKEMON Treball: DOMINÓ Escola: CEIP M. ÀNGELS ANGLADA Localitat: FIGUERES

1r Cicle d'educació secundària:

1r premi      Grup: MADAGASCAR  
Treball: LA RODA DEL CONSUM  
Escola: JOSEP TOUS  
Localitat: BARCELONA

2n premi      Grup: LOS DE SEGUNDO  
Treball: TRIVIAL SÍMBOLS  
Escola: ESCOLA LES HEURES  
Localitat: LLEIDA

3r premi      Grup: SEGUNDO BIS 2  
Treball: CONSUMONOPOLY  
Escola: ESCOLA LES HEURES  
Localitat: LLEIDA

2n Cicle d'educació secundària:

1r premi      Grup: 4 ARREPLEGATS  
Treball: FENT GUARDIOLA  
Escola: ESCOLA ASSÍS  
Localitat: PREMIÀ DE MAR

2n premi      Grup: RABASSA'S MEN  
Treball: CONSUMIM?  
Escola: ESCOLA ASSÍS  
Localitat: PREMIÀ DE MAR

3r premi: el Jurat decideix deixar-lo desert per manca de participants.

Cal remarcar que l'equip NAPOLITANA de Figueres en representació de Catalunya va ser el guanyador de la fase estatal de la seva categoria.

## 8.6 Serveis educatius

### 8.6.1 Xerrades sobre educació del consum

Pel que fa a les xerrades que s'ofereixen a institucions que ho demanen, fonamentalment a les Associacions de Mares i Pares d'Alumnes (AMPAS), sobre l'educació del consum dels fills, des d'aquest curs tenim tres possibilitats, ja que alguns centres havien manifestat el seu interès a seguir organitzant aquestes trobades o bé han demanat que tractéssim el tema de les joguines o de la publicitat.

Actualment, les xerrades que s'ofereixen a les AMPAS són:

- Compra-m'ho!  
El repte d'aprendre a consumir
- Jugar o consumir jocs?  
El consum de jocs i joguines
- Històries o anuncis?  
Conviure amb els mitjans de comunicació i la publicitat

La distribució de sol·licituds de xerrades ha quedat de la manera següent:

Sol·licitant	Població	Data	Tema
Ajuntament	Mataró	01/12/2005	Joguines
Escola Francesc Burniol	Argentona	15/12/2005	Joguines
Ajuntament	Mollerussa	21/12/2005	General
Escola Santa Anna	Lleida	15/02/2006	General
Escola Imma. Vedruna	Barcelona	23/02/2006	General
Escola Imma. Concepció	Barcelona	01/03/2006	General
Ajuntament De Cambrils	Cambrils	15/03/2006	General
Escola Decroly	Barcelona	16/03/2006	General
Zer Mestral	Camarles	22/03/2006	General
Ajuntament	Mataró	28/03/2006	Publicitat

Ajuntament	Mataró	30/03/2006	Publicitat
Col·legi Josep Tous	Barcelona	01/04/2006	General
Zer Mestral	Camarles	06/04/2006	Publicitat
Col·legi Maria Rosa Molas	Reus	04/05/2006	General
Consell Comarcal Segarra	Cervera	09/05/2006	General
Escola Europa	Sant Cugat	11/05/2006	Publicitat
Ceip Pla De L'ametller	Banyoles	16/05/2006	General
Ceip Llacuna	Barcelona	24/05/2006	General
Zer Montsià, les Les Planes	Santa Bàrbara	24/05/2006	Publicitat
Dr. Masmitjà	Girona	07/06/2006	General

## 8.6.2 Participació a fires

### Saló de la Infància de Barcelona

- Data: Del 27 de desembre de 2005 al 4 de gener de 2006
- Lloc: Recinte firal de Barcelona, Montjuïc

Per als assistents a l'esdeveniment esmentat es van dissenyar diversos tallers sota el lema "Consumir a Catalunya". L'eix central era el consum de proximitat tractat a través d'un trencaclosques amb encaixos dels productes de denominació d'origen de Catalunya. A l'altra banda, els productes que vénen d'arreu del món amb la representació sobre un mapamundi de 50 m2. I com a tercera pota una altra manera de consumir "el comerç just", tot pintant unes vinyetes que representen els principis més importants del que significa la solidaritat. Tot això atenent l'edat dels visitants que oscil·lava entre els 6 i els 12 anys.

### Celebració del Dia Mundial del Consumidor a Badalona

- Data: 15 de març de 2006
- Lloc: Plaça de la Vila de Badalona

### Celebració del Dia Mundial del Consumidor a Terrassa

- Data: 15 de març de 2006
- Lloc: Plaça Vella de Terrassa

### **Expodidàctica (Barcelona)**

- Data: Del 23 al 25 de març de 2006
- Lloc: Fira de Barcelona - Recinte Montjuïc 1

### **Participació a cursos, jornades i congressos**

S'ha participat en els cursos, jornades i congressos següents:

#### **II Jornades d'Innovació Universitària. Transdisciplinarietat en Formació i Investigació.**

30 i 31 de gener de 2006, Facultat de Pedagogia, Recinte Mundet de la UB (Barcelona).

#### **2º Encuentro Estatal de centros de formación del consumidor.**

7 i 8 de març de 2006 a Oviedo.

#### **V Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental:**

Ministerios de Medio Ambiente y de Educación de Brasil, PNUMA, UNESCO. Del 5 al 8 d'abril de 2006 a Join ville, Santa Catarina, Brasil.

#### **Comenius II Minutes of meeting in Barcelona: Competence based curriculum development for ESD, CSCT project.**

Del 25 al 29 d'abril de 2006, ICE de la UAB (St. Pau).

#### **Curs d'educació per al consum sostenible per a professorat universitari.**

6, 7, 8 i 9 de juny de 2006, Universitat d'Aveiro, Portugal.

#### **Jornades de formació i innovació per al professorat de Catalunya.**

Organització Àrea d'Innovació Educativa del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. 27 i 28 de juny del 2006, UPC – Campus Nord (Pl. Eusebi Güell, 6 – Auditori), Barcelona.

### **8.6.3 Altres activitats educatives**

En col.laboració amb diferents Consell Comarcals, l'ACC ha realitzat els següents activitats educatives dirigides a escolars catalans:

## Consell Comarcal del Baix Camp

Data	Nom xerrada/sessió	Núm. assistents
19/01/06	Joc resolució de conflictes	30
19/01/06	Joc resolució de conflictes	30
19/01/06	Joc resolució de conflictes	30
19/01/06	Joc resolució de conflictes	30
20/01/06	Joc resolució de conflictes	8
02/02/06	Joc resolució de conflictes	30
02/02/06	Joc resolució de conflictes	30
02/02/06	Joc resolució de conflictes	30
09/02/06	Joc resolució de conflictes	30
09/02/06	Joc resolució de conflictes	30
09/02/06	Joc resolució de conflictes	30
09/02/06	Joc resolució de conflictes	25
09/02/06	Joc resolució de conflictes	25
13/02/06	Joc resolució de conflictes	25
20/02/06	Joc resolució de conflictes	25
31/05/06	Trencaclosques denominació d'origen i làmina del comerç just	25
31/05/06	Trencaclosques denominació d'origen i làmina del comerç just	25
<b>Total</b>		<b>458</b>

## Consell Comarcal del Berguedà

Data	Nom xerrada/sessió	Núm. assistents
27/04/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Berga) 3er. i 4t.	19
27/04/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Berga) 5è. i 6è.	20
08/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Saldes) Tots nivells	6



23/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Montmajor) Tots nivells	13
24/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Avià) 5è.	25
29/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Berga) 5è.	22
29/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Bagà) 3er.	20
30/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Berga) 6è.	27
30/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Bagà) 4t.	13
31/05/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Avià) 6è.	25
01/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (La Pobla de Lillet) 3er. i 4t.	8
02/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (La Pobla de Lillet) 5è. i 6è.	19
06/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Puig-reig) 5e.	24
07/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Puig-reig) 4t.	23
08/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Puig-reig) 3er.	19
09/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Puig-reig) 6è.	26
12/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Gironella) 3er.	20
13/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Gironella) 4t.	22
19/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Gironella) 6è.	24
20/06/06	L'etiqueta continua informant – jocs i joguines (Gironella) 5è.	26
<b>Total</b>		<b>401</b>

## 8.7 Activitats de difusió

### 8.7.1 Revista “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 membres, 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 sisè i setè números de la revista de la Xarxa d'Educació del Consumidor de difusió semestral.

També assisteix a les reunions organitzades per tractar temes d'educació del consum i optimitzar esforços en l'elaboració de material didàctic i educatiu d'educació per al consum.

En la revista esmentada s'han publicat els articles següents:

- “El consum sostenible: un repte per a l'Escola del Consum de Catalunya i per a la ciutadania” (núm. .6)
- “Desplegament territorial de l'Escola del Consum de Catalunya” (núm. 6)
- “Fer-se preguntes per aprendre a consumir” (núm. 7)
- “Em sento bé?” (núm. 7)

## 8.7.2 Premsa

### Secundèria

Secundèria és una publicació de periodicitat mensual adreçada als joves estudiants, on es difonen articles diferents sobre temes d'interès d'aquest col·lectiu. En aquest diari, durant el curs 2005-06, hem publicat els articles següents:

- “L'ECC presenta nou taller (Qan i com qdm?)” (octubre 2005)
- “Participa i guanya un ordinador” (novembre 2005)
- “Consum solidari per a un món millor” (desembre 2005)
- “L'Escola del Consum també va al Saló de la Infància” (Nadal 2005-06)
- “Sigues sostenible: consumeix amb el cap” (febrer 2006)
- “Em sento bé?” (març 2006)
- “Drets i deures del consumidor. Coneix-los!” (abril 2006)
- “El consum durant l'estiu” (estiu 2006)

## 8.8. Activitats de recerca

La filosofia de l'Escola del Consum de Catalunya a l'hora de desenvolupar les seves activitats pivota sobre tres eixos fonamentals: docència, innovació i recerca. És aquest tercer el que dóna sentit al Centre d'Estudis de l'Educació del

Consum. L'objectiu és doble; per una banda, conèixer els hàbits i les característiques com a grup dels joves catalans, i per l'altra, obtenir dades que ens permetin dissenyar els tallers de manera que substanciïn les necessitats educatives detectades durant la investigació.

L'inici d'aquesta trajectòria s'ha fet amb dos estudis, pendents d'imminent publicació, sobre:

- Criteris que tenen en compte els joves de Catalunya en relació a la compra de roba i complements
- Marques publicitàries més conegudes pels joves de Catalunya

### **Criteris que tenen en compte els joves de Catalunya en relació a la compra de roba i complements**

Pel que fa als criteris s'han fet preguntes com:

- Quines són les categories que es mostren més rellevants entre els joves a l'hora d'adquirir productes de vestir?
- Quina presència té pels joves de Catalunya cadascun dels àmbits en que s'han agrupat les categories a l'hora de consumir productes de vestir?
- Com influencien les dimensions de raó i emoció als joves de Catalunya a l'hora d'adquirir productes de vestir?

Les conseqüències més destacades han estat:

- Els productes de vestir com un reflex de la seva dimensió emocional.
- Les seves opcions personals com a primer referent a l'hora d'adquirir productes de vestir.
- Els criteris referents a les categories de preu, talla i gustos com els primers aspectes a considerar en la compra tot i que la gran diversitat de criteris que tenen en compte els joves a l'hora de comprar fa que aquests elements per si mateixos no siguin determinants.

En quant a la didàctica es detecta que cal:

- Afavorir que l'alumnat aprengui a establir xarxes de relacions entre diversitat de criteris per a construir el seu model de consum.
- La perspectiva reflexiva es constitueix una eina fonamental per treballar l'educació del consum.
- Necessitat de considerar la dimensió emocional en les activitats que es proposen als joves.
- Importància de donar a conèixer el marc legal que regula el consum en el marc de la reflexió personal i sense treure rellevància a la dimensió emocional.

### Marques publicitàries més conegudes pels joves de Catalunya

Sobre les marques els joves han respost, entre d'altres, a preguntes com:

- Quines són les marques més significatives per als joves de Catalunya?
- Quines són les categories més significatives per als joves de Catalunya?
- Quins àmbits són més significatius per als joves de Catalunya?

De les quals, les conclusions són:

- Mostra un major coneixement de les marques esportives.
- Mostra un gran coneixement de les marques que fan referència a la roba i als complements.
- Per als nois el segon àmbit significatiu és la tecnologia. Per a les noies el segon àmbit significatiu és l'alimentació i la beguda.
- Tot i que no es deriva de l'estudi, cal remarcar que l'experiència de la interacció entre l'equip educatiu i els joves que constitueix la mostra ens fa afirmar que els joves catalans reben la publicitat per diversitat de suports i ells mateixos són un suport publicitari

Les idees que recollim relacionats amb la didàctica són:

- A l'hora de treballar les marques publicitàries i la publicitat amb els joves, les marques esportives i les que fan referència a la roba bàsica i als complements són molt adequades.
- La tecnologia no és la temàtica més significativa per treballar les marques publicitàries entre els joves
- Cal plantejar la presència de les marques publicitàries des de la globalitat de la vida quotidiana i no des de la publicitat explícita.
- El treball sobre la publicitat i les marques ha de considerar diversitat de missatges i suports publicitaris.

escola  
del consum  
agència catalana del consum



escola  
del consum

Agència Catalana del Consum



9

# Mediació i arbitratge

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

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya va començar la seva activitat a finals de 1993, i ha rebut un total de 51.225 reclamacions de les quals s'han solucionat 12.702 per mediació i s'han emès un total de 13.639 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, algunes estan en tràmit, etc.)

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

## Mediació:

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

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

## Arbitratge:

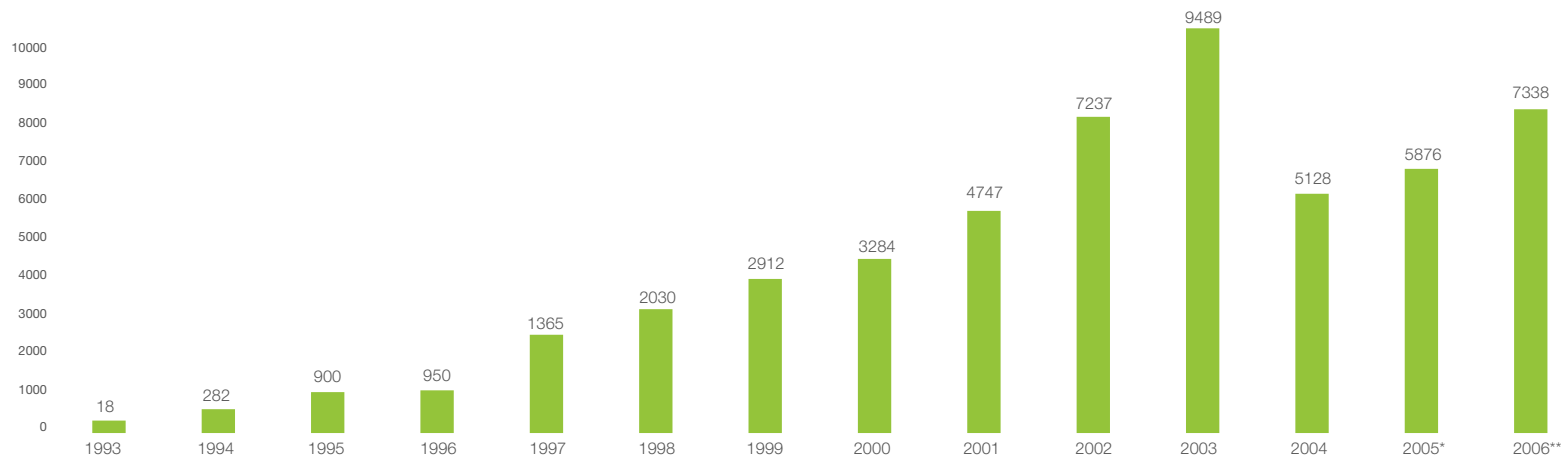
És un procediment extrajudicial de solució de reclamacions en l'àmbit de consum, que es caracteritza per ser voluntari, àgil i gratuït. El procediment neix quan les parts enfrontades, en no posar-se d'acord en la solució més adequada, tot i les actuacions de mediació dutes a terme, decideixen posar en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

### Reclamacions presentades:

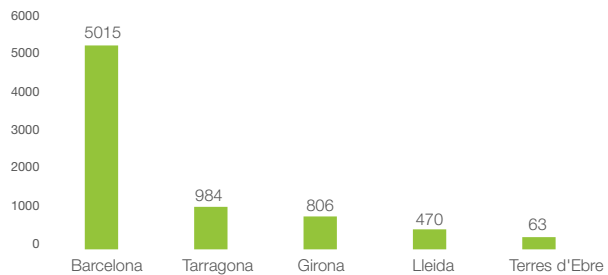
Durant l'any 2006 s'han presentat un total de 7.338 reclamacions, que si s'hi afegeixen les que hi havia en tràmit de l'exercici anterior, comporta que es va treballar sobre un total de 9.431 expedients. En relació a les reclamacions rebudes l'any 2005 s'observa que hi ha hagut un increment d'un 24,88%.

### Reclamacions presentades a la JACC



\*L'any 2003 va haver-hi el cas del tancament de les acadèmies OPENING

### Reclamacions presentades l'any 2006 pel domicili dels consumidors

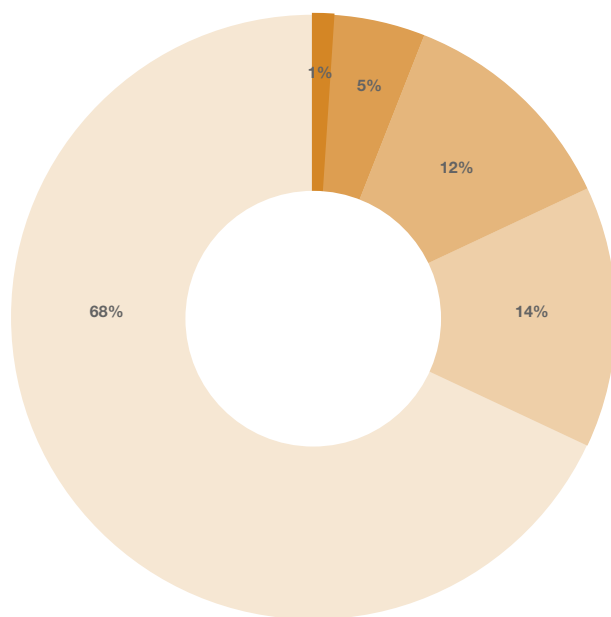




La tramitació de les reclamacions el 2006 s'ha distribuït de la manera següent:

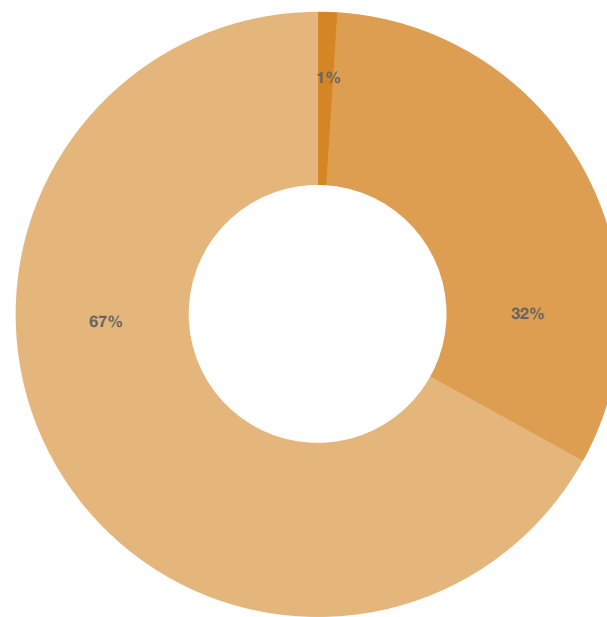
Un 66,84% de les reclamacions s'han presentat directament pels consumidors a l'Agència Catalana del Consum, un 32,30% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació als consumidors i un 0,86% s'han dirigit des d'associacions de consumidors

#### Reclamacions presentades pels consumidors a través de l'Agència Catalana del Consum i els seus serveis territorials



■	BARCELONA 3.358 (68,46%)
■	TARRAGONA 683 (13,92%)
■	GIRONA 565 (11,52%)
■	LLEIDA 250 (5,10%)
■	TERRES DE L'EBRE 49 (1%)

#### Procedència de les reclamacions



■	Assoc. Consumidors 63 (0,86%)
■	OMICS I OCICS 2.370 (32,30%)
■	Consumidor 4.905 (66,84%)

Durant aquest any i de la mateixa manera que l'any anterior, el sector que engloba més reclamacions és el de les telecomunicacions, tant en el seu vessant de telefonia fixa i mòbil, amb un 19,95%, seguit del sector mobles, on cal anotar la incidència del cas del tancament d'una coneguda cadena d'establiments de venda de mobles, Internet, vehicles i telecomunicacions. S'ha de comentar com a nota destacada el sector del transport amb un 22,70% que inclou les reclamacions ocasionades pels incidents succeïts pels esdeveniments de l'aeroport del Prat dels dies 28 i 29 de juliol.

### Rebudes el 2006 per sectors

Sector	Total	Percentatge
Telèfon (operadors de telefonia)	1.464	19,95
<b>Reclamacions transport (cas Prat 28 J)</b>	<b>1.185</b>	<b>16,15</b>
Transport (públic i privat)	481	6,55
<b>Mobles</b>	<b>469</b>	<b>6,39</b>
Internet (proveïdors)	454	6,19
<b>Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grues</b>	<b>290</b>	<b>3,95</b>
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis...)	283	3,86
<b>Agències de viatges</b>	<b>224</b>	<b>3,05</b>
Habitatges (reformes, reparacions i decoració)	192	2,62
<b>Electrodomèstics (compra)</b>	<b>186</b>	<b>2,53</b>
Vehicles (compra-lloguer)	179	2,44
<b>Habitatge (compra)</b>	<b>152</b>	<b>2,07</b>
Gas (distribució de gas: butà, propà...)	141	1,92
<b>Entitats financeres i canvi de moneda</b>	<b>134</b>	<b>1,83</b>
Electrodomèstics (reparacions)	134	1,83
<b>Energia elèctrica (llum)</b>	<b>110</b>	<b>1,50</b>
Tintoreries	103	1,40
<b>Informàtica (compra)</b>	<b>95</b>	<b>1,29</b>
Instal·ladors (gas, llum, aigua...)	88	1,20
<b>Vendes especials (comerç electrònic, domicili...)</b>	<b>74</b>	<b>1,01</b>

Instal·lacions de climatització (aire i calefacció)	71	0,97
<b>Assegurances</b>	<b>69</b>	<b>0,94</b>
Altres	760	10,36
<b>Total</b>	<b>7338</b>	<b>100</b>

## 9.1 Mediació

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya ha rebut un total de 7.338 reclamacions de les quals s'han resolt a través de la mediació 3.186 casos (de les reclamacions rebudes l'any 2006 més les que quedaven pendents del 2005) que suposa un total del 43,41%. L'any 2005 es van resoldre per mediació 1.823 reclamacions, és a dir, un 26,72% .

Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de telèfon (operadors de telefonia mòbil i fixa), seguida del sectors transports, internet (proveïdors), telecomunicacions (antenes, aparells, serveis, etc) mobles, gas (tot i que han disminuït el nombre de reclamacions) i serveis financers.

Pel que fa al sector transports inclou les reclamacions sorgides com a conseqüència dels fets excepcionals ocorreguts els dies 28 i 29 de juliol de 2006 a l'aeroport del Prat. Les gestions realitzades per part de la Junta Arbitral han estat encaminades sobretot a informar i facilitar la cessió de drets a AENA oferta pel Ministeri de Foment en la resolució publicada en el BOE en data 6 de setembre de 2006, a tots aquells passatgers afectats que haguessin presentat reclamació.

Pel que fa al sector de serveis financers, es van portar a terme un gran nombre de mediacions realitzades de forma presencial amb una entitat financera com a conseqüència del tancament d'una cadena de botigues de venda de mobles.

Quan els sectors d'Internet, telefonia, subministraments de llum i gas), cal destacar que si bé el percentatge de reclamacions solucionades ha augmentat respecte altres anys, cal observar que el nombre real de reclamacions rebudes ha estat molt inferior, i això es degut d'una banda, a que ha millorat el Servei d'atenció al client des de les pròpies empreses i d'una altra, després d'haver mantingut diverses reunions amb responsables d'algunes grans empreses, s'ha aconseguit una major comunicació amb els diferents organismes de consum que tramiten reclamacions. Tot això ha permès tractar les reclamacions d'una manera més personalitzada i així poder arribar a un acord satisfactori per ambdues parts.

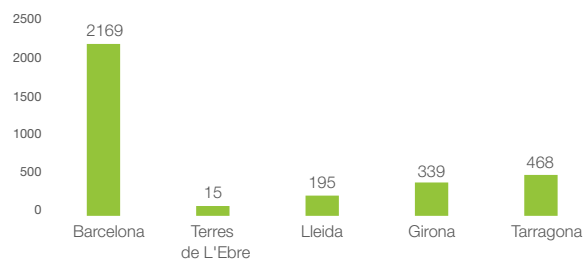
Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

Sector	Total	%
Activitats cinematogràfiques i de vídeo	2	0,06
Activitats postals i correus	1	0,03
Agències de viatges	39	1,22
Aigua	8	0,25
Animals domèstics	2	0,06
Aparcaments	8	0,25
Arts gràfiques, impremta i reprografia	4	0,13
Ascensors	1	0,03
Assegurances	24	0,75
Calçat, articles de marroquineria i viatge	17	0,53
Càmping	2	0,06
Cases de pagès, turisme rural...	5	0,16
Comerç al detall de mat. de cons., pintures i v..	3	0,09
Comerç al detall de materials de bricolatge	9	0,28
Comerç al detall especial (filatèlia, subhastes...)	1	0,03
Electrodomèstics (compra)	73	2,29
Electrodomèstics (reparacions)	61	1,91
Energia elèctrica (llum)	62	1,95
Ensenyament (universitats, acadèmies, cursos...)	12	0,38
Entitats financeres i canvi de moneda	73	2,29
Equipament de la llar	5	0,16
Espectacles	3	0,09
Esports (instal·lacions esportives i gimnasos)	2	0,06
Esports (material esportiu)	7	0,22
Establiments comercials, quioscos, supermercats...	13	0,41
Fabricació de maquinària i materials elèctrics	1	0,03

Gas (distribució de gas: butà, propà...)	79	2,48
Gasolineres	5	0,16
Habitatge (compra)	21	0,66
Habitatge (lloguer)	1	0,03
Habitatges (reformes, reparacions i decoració)	24	0,75
Hotels, balnearis...	3	0,09
Informàtica (compra)	30	0,94
Informàtica (reparacions)	17	0,53
Instal·lacions de climatització (aire i calefacció)	17	0,53
Instal·lacions de fusteria i matèries plàstiques	3	0,09
Instal·ladors (gas, llum, aigua...)	16	0,50
Internet (proveïdors)	511	16,04
Joguines, articles de broma i pirotècnia	2	0,06
Joies i rellotges	8	0,25
Llibres	4	0,13
Mobles	80	2,51
Nàutica	1	0,03
Òptiques, articles mèdics i ortopèdics, audiòfons	6	0,19
Perruqueries i bellesa	3	0,09
Prof.liberals (inf. lloguer pisos, advocats, etc.)	4	0,13
Publicitat	2	0,06
Sanitat (pública i privada)	2	0,06
Serrallers	2	0,06
Serveis de neteja	1	0,03
Serveis de seguretat	3	0,09
Serveis de televisió (contractació i prestació...)	13	0,41
Serveis fotogràfics	10	0,31
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis...)	98	3,08

Telèfon (operadors de telefonia)	895	28,09
Tèxtil, confecció i pell	16	0,50
Tintorereries	13	0,41
Transport (cas prat 28 j)	646	20,28
Transport (públic i privat)	92	2,89
Vehicles (compra-lloguer)	45	1,41
Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grues	54	1,69
Vendes especials (comerç electrònic, domicili...)	21	0,66
<b>Total:</b>	<b>3.186</b>	<b>100,00</b>

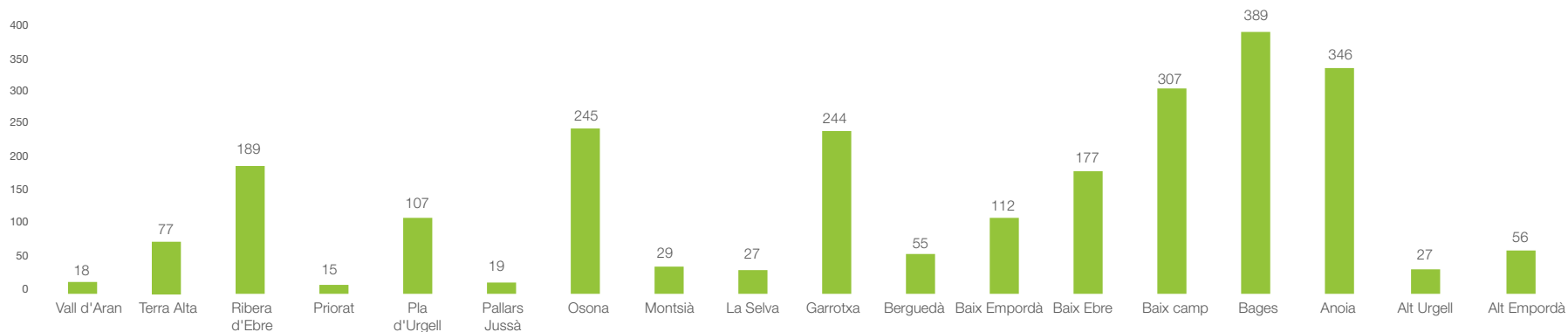
Segons el lloc on s'han tramitat són:



A més de les mediacions dutes a terme directament per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, s'han fet 2.439 mediacions a través dels consells comarcals en els quals l'ACC té delegades o transferides competències en consum. Això suposa que durant el 2006 es van resoldre per mediació un total de 5.625 reclamacions.

La distribució d'aquestes mediacions per comarques és la següent

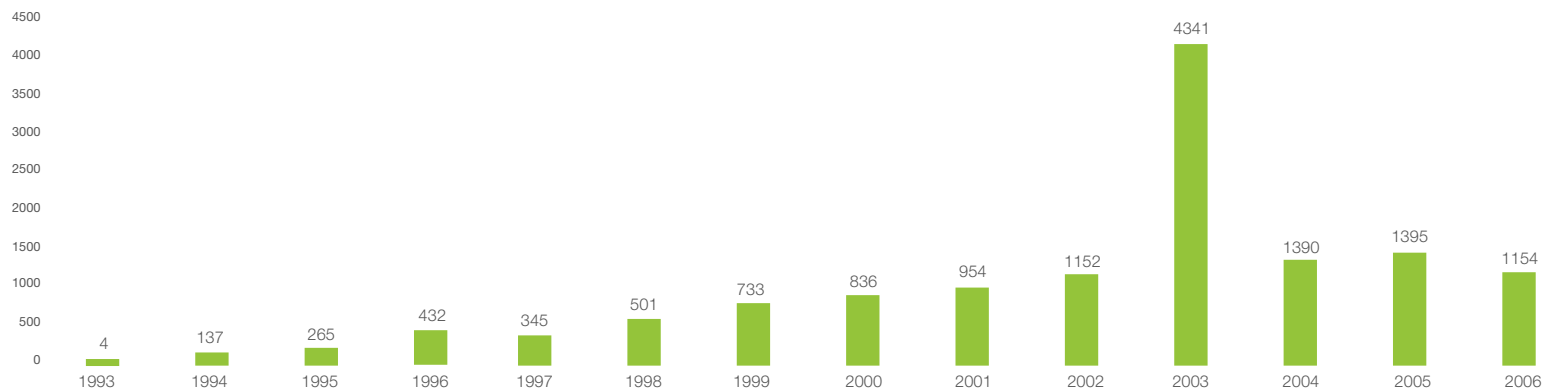
### Mediacions als consells comarcals amb conveni



### Laudes

El nombre de laudes emesos aquest any per la JACC ha estat de 1.154, respecte dels 1.395 dictats l'any 2005. Aquest descens es justifica amb el major nombre de reclamacions solucionades a través de la mediació.

### Laudes Dictats

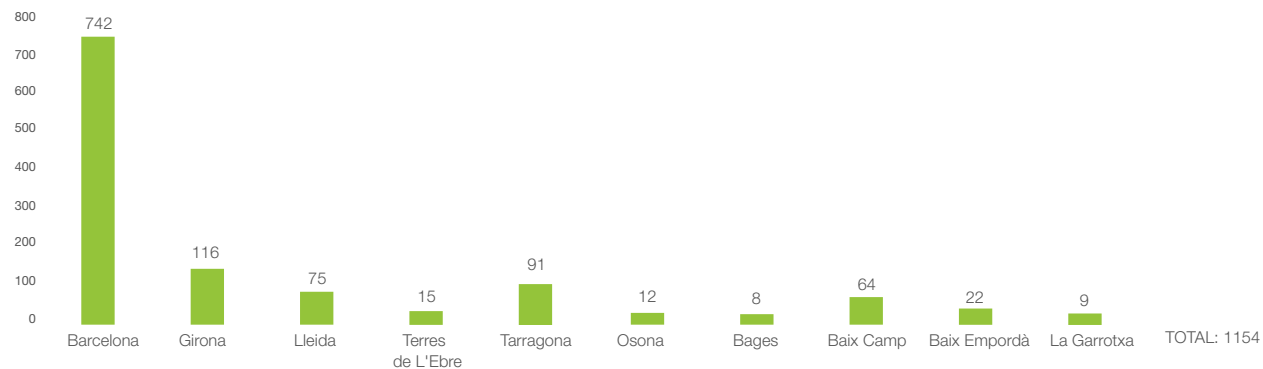


Cal destacar en la celebració de vistes arbitral la utilització de la videoconferència, la qual s'ha implantat a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa i a diferents consells comarcals amb conveni de delegació de competències. Concretament, al Berguedà, Baix Empordà, Baix Camp, Osona i Bages.

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

Així, els laudes s'han dictat pels diferents col·legis arbitral que s'han convocat a les diverses seus de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

#### Laudes 2006 segons el lloc on s'han dictat



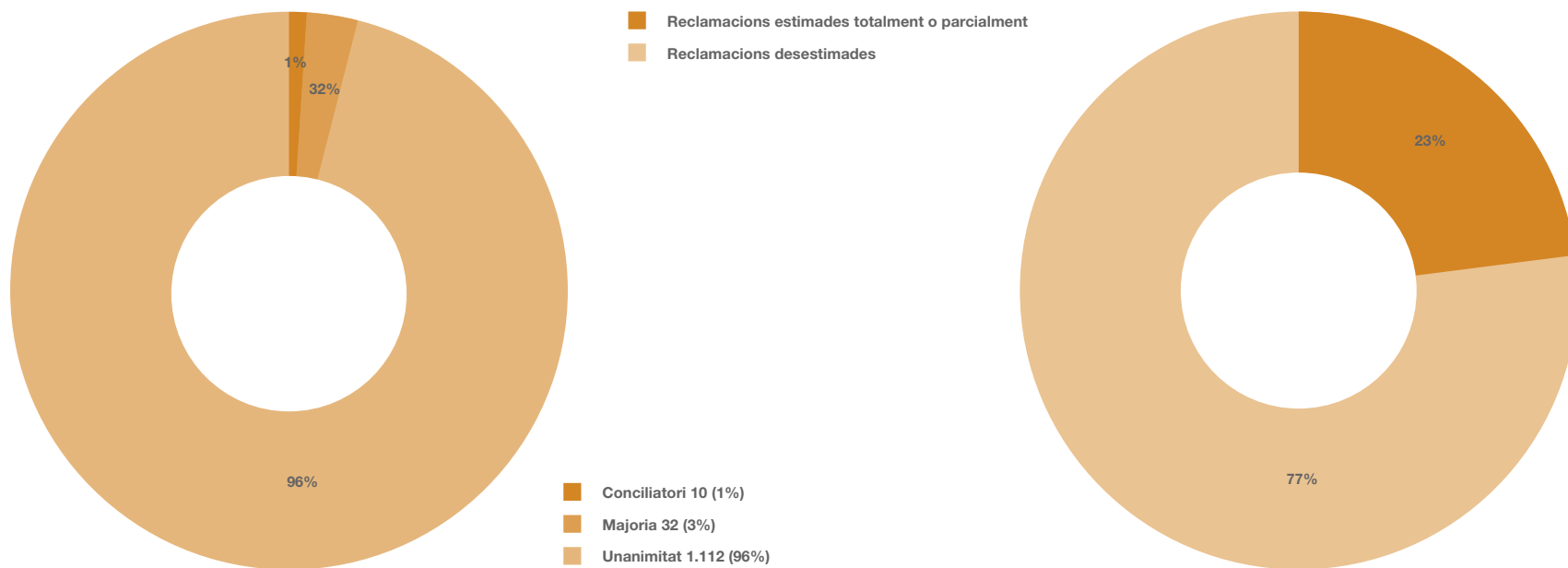




Pel que fa al tipus de laudes 1.112 s'han dictat per unanimitat dels tres àrbitres que integren el tribunal arbitral, 32 per majoria dels vots emesos pels àrbitres, i 10 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant del tribunal el qual s'ha fet constar en un laude.

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 arbitral. Tanmateix, respecte de l'any 2005 destaca el descens dels laudes emesos per majoria en un 44% i un increment del 145% dels laudes conciliatoris emesos, és a dir, d'aquells laudes dels quals es pren una decisió per acord d'ambdues parts després de la intervenció del col·legi arbitral.

### Tipus de laude any 2006



Del total de laudes dictats, 888 han estat estimats totalment a favor del consumidor o parcialment, és a dir, s'ha donat la raó part al consumidor i part a l'empresa i 266 han estat desestimats.

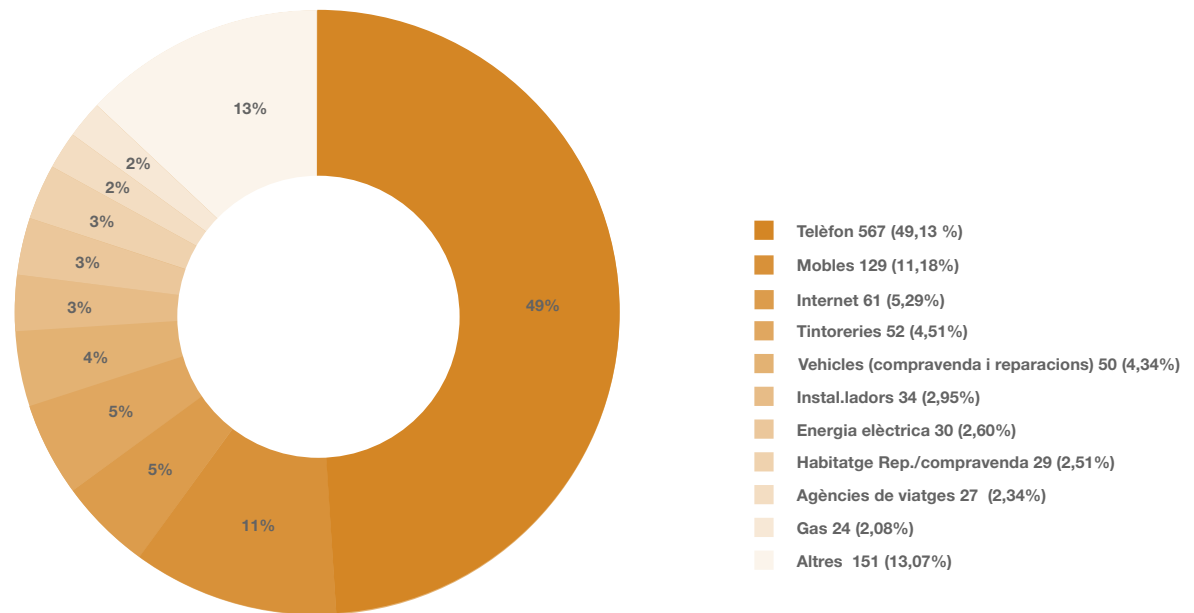
Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de telefonia (49,13%), mobles (11,18%), Internet (5,29%) i tintorereries (4,51%), com a més importants. També en aquest aspecte hem de destacar un fet conjuntural com va ser el tancament d'una coneguda cadena de botigues de mobles que ha fet que els laudes del sector de mobles arribin a l'11,18%.

#### Laudes emesos l'any 2006 distribuïts per sectors

Sector	TOTAL	%
Agències de viatges	27	2,34
Agències matrimoniales	3	0,26
Aigua	15	1,30
Aparcaments	1	0,09
Ascensors	1	0,09
Assegurances	7	0,61
Calçat, articles de marroquineria i viatge	1	0,09
Caravanes	4	0,35
Cases de pagès, turisme rural...	2	0,17
Comerç al detall de mat. De cons., Pintures i v...	1	0,09
Comerç al detall de materials de bricolatge	4	0,35
Electrodomèstics (compra)	11	0,95
Electrodomèstics (reparacions)	7	0,61
Energia elèctrica (llum)	30	2,60
Ensenyament (universitats, acadèmies, cursos...)	5	0,43
Equipament de la llar	1	0,09
Fabricació de maquinària i materials elèctrics	1	0,09
Gas (distribució de gas: butà, propà...)	24	2,08
Gasolineres	2	0,17
Habitatge (compra)	12	1,04
Habitatges (reformes, reparacions i decoració)	17	1,47
Hotels, balnearis...	2	0,17

Informàtica (compra)	10	0,87
Informàtica (reparacions)	3	0,26
Instal·lacions de climatització (aire i calefacció)	5	0,43
Instal·lacions de fusteria i matèries plàstiques	3	0,26
Instal·ladors (gas, llum, aigua)	34	2,95
Internet (proveïdors)	61	5,29
Joies i rellotges	1	0,09
Llibres	1	0,09
Mobles	129	11,18
Música (instruments musicals)	1	0,09
Nàutica	2	0,17
Òptiques, articles mèdics i ortopèdics, audiòfons	3	0,26
Prof. Liberals (inf. Lloguer pisos, advocats, etc.)	1	0,09
Publicitat	1	0,09
Serrallers	2	0,17
Serveis de televisió (contractació i prestació...)	4	0,35
Serveis fotogràfics	2	0,17
Telecomunicacions (aparells, antenes, serveis...)	20	1,73
Telèfon (operadors de telefonia)	567	49,13
Tèxtil, confecció i pell	5	0,43
Tintorereries	52	4,51
Transport (públic i privat)	4	0,35
Vehicles (compra-lloguer)	13	1,13
Vehicles (reparacions), túnels de rentatge i grues	37	3,21
Vendes especials (comerç electrònic, domicili...)	15	1,30
<b>Total:</b>	<b>1.154</b>	<b>100,00</b>

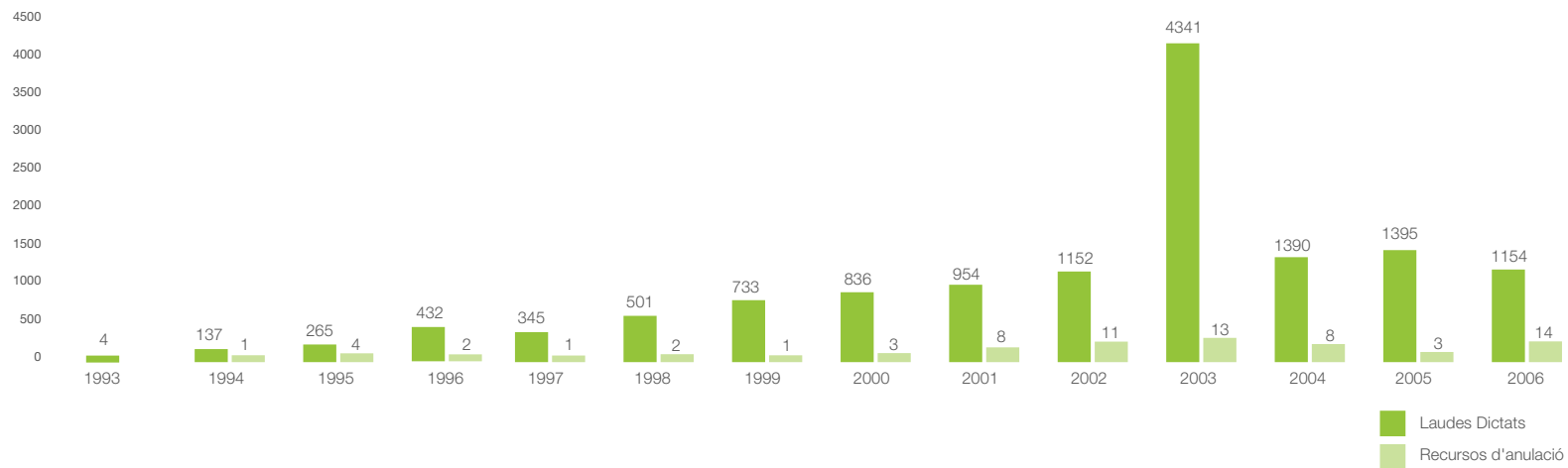
## Laudes de l'any 2006 per sectors



## Impugnació de laudes

Només el 0,50% dels laudes emesos des de la creació de la Junta l'any 1993 han estat objecte de recurs davant l'Audiència Provincial.

Així, des de l'any 1993 el total de recursos d'anul·lació presentats ha estat de 71 sobre 13.639 laudes dictats, dels quals 39 han estat confirmatoris del laude, 21 han anul·lat el laude i encara en resten 11 pendents de resolució. La mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes és el reflex del fet 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 als compromisos d'adhesió.

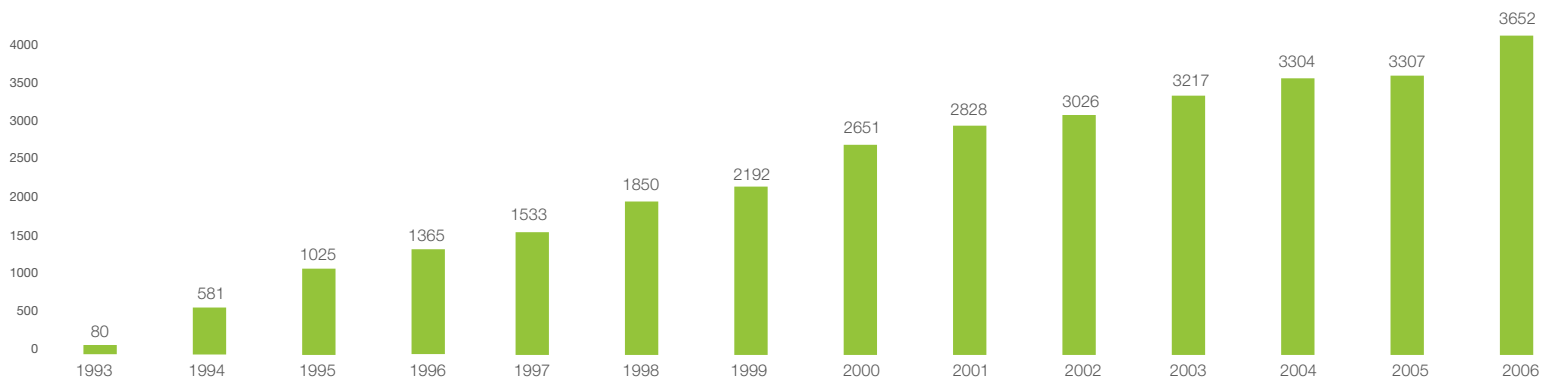


### Adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

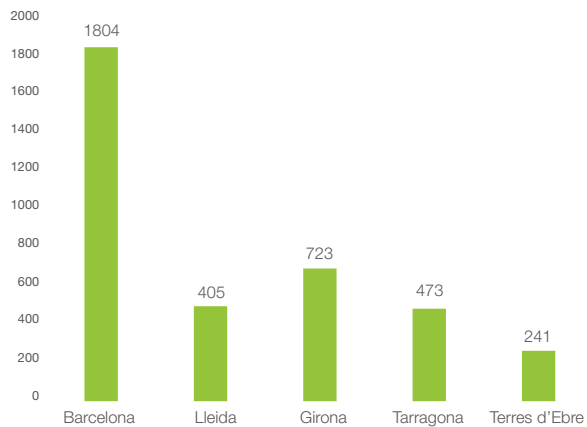
Durant l'any 2006 un total 220 empreses i professionals s'han adherit a la nostra Junta, els quals representen un total de 361 establiments comercials adherits. Així, el dia 31 de desembre de 2006 el total d'establiments adherits era de 3.652 (el qual representa un increment net de 345 establiments).

Cal destacar l'adhesió d'una gran empresa de subministrament d'electricitat i gas.

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



### Establiments adherits per demarcació territorial



### **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 2006 s'ha dut a terme una campanya específica de foment de l'arbitratge a través de diferents elements:

- Campanya “senyal de compromís, senyal de confiança”. Adreçada tant a les persones consumidores com a les empreses. Aquesta campanya ha inclòs:
  - Anuncis en premsa generalitzada
  - Anuncis en premsa específica
  - Falques a la ràdio
  - Fullet específic

S'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses a la JACC a través de mesures complementàries com ara:

- Tramesa de cartes i seguiment telefònic
- Reunions amb responsables de grans empreses
- Presència a fires per tal de fer foment entre els expositors
- Participació en programes de ràdio per donar difusió de la mediació i l'arbitratge de consum
- Realització de xerrades a organismes diversos
- Participació en cursos i ponències



Senyal de compromís,  
senyal de confiança




Establiment  
adherit



Arbitratge  
de consum

Junta Arbitral de Consum de Catalunya  
Agència catalana del consum

 agència catalana  
del consum

 012 Cost de la trucada:  
0,64€ / 3 minuts o fracció

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Comerç,  
Turisme i Consum

10

# Inspecció i control del mercat

## 10.1 Campanyes d'inspecció

L'Agència Catalana del Consum duu a terme cada any una programació de campanyes d'inspecció i control de mercat per tal de supervisar l'adequació normativa d'aquells sectors que es consideren prioritaris i, d'aquesta manera, donar protecció als consumidors i usuaris 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 campanyes poden ser, segons l'àmbit d'actuació: comunitàries, estatals, nacionals o per demarcació territorial.

Totes les campanyes d'inspecció estan basades en tres eixos bàsics d'actuació:

Control de les dades genèriques de l'establiment on es realitza l'acte de consum: horari comercial, retolació general, cartells d'informació, marcatge de preus, etc.

Control del fet que la informació i la publicitat dels productes i serveis no sigui enganyosa.

Control dels drets de l'usuari: que els contractes que signen les persones consumidores amb les empreses no continguin clàusules abusives, que els productes siguin segurs, control dels drets lingüístics...

Un cop tenim els resultats de cada campanya podem obtenir una informació que ens permet parlar de dades per al futur i, alhora, estudiar quines actuacions es poden fer amb vista a assolir un nivell d'acompliment efectiu: fer una normativa nova, canvi en la vigent, més informació a les empreses i als usuaris, increment de les inspeccions...

### 10.1.1 Campanyes de control 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 ha d'estar proporcionada al consumidor, com a garantia primordial en la protecció dels seus drets.

Actuacions realitzades: 134

Resultat: El sector continua amb els incompliments habituals d'informació i aplicació de la normativa de normalització

#### Control d'etiquetatge d'aliments

Àmbit d'actuació: Lleida

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

Actuacions realitzades: 38

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

### 10.1.2 Campanyes de control de productes no alimentaris

#### Informació i seguretat dels productes no alimentaris

Sota aquest títol genèric s'han englobat diferents campanyes i totes amb l'objectiu de comprovar l'adequació dels productes no alimentaris a la normativa vigent en matèria d'informació al consumidor i documentació preceptiva.

#### Control d'armes

Àmbit d'actuació: Barcelona, Girona i Tarragona

Objectiu: L'objectiu de la campanya consisteix a dur a terme visites d'inspecció en establiments situats en municipis

de la costa que comercialitzin armes en les diferents presentacions possibles sense l'autorització preceptiva per a la seva venda.

Les actuacions inspectores s'han centrat en les armes següents i les seves imitacions:

- Armes de joguina
- Armes de foc d'imitació
- Armes de col·leccionisme o ornamentals
- Armes blanques
- Altres tipus d'armes prohibides

Actuacions realitzades: 38

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

### Control d'articles i joguines aquàtiques

Àmbit d'actuació: Catalunya

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

Actuacions realitzades: 173

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

### Control tèxtil

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 la composició i acabat.

Total d'actuacions: 17

Resultat: S'han detectat deficiències en etiquetatge, identificació del producte, país d'origen, composició,

idioma oficial... S'han retirat del mercat i destruït un total de 3.354 unitats de producte que no compleixen la normativa vigent

### 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 norma reguladora pròpia. La procedència és la Xina en el 100%. Un aspecte que cal comprovar és el de les dades del responsable de la posada al 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, així com 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: 151

Resultats: S'han retirat del mercat un total de 37.386 unitats que no compleixen la normativa vigent. S'han fet 3 notificacions al SIRI (Sistema d'Intercanvi Ràpid d'Informació) per tal d'incloure-les a la xarxa d'alerta de productes perillosos

Previ a la fase de comercialització s'han fet requeriments a les empreses importadores per tal que les tornin a etiquetar correctament

### Garantia productes telefonia mòbil

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 condueixi el consumidor a confusions o a una reducció dels seus drets. També ens permetrà de dur a terme una fase informativa en el sector minorista i conèixer com funciona l'aplicació de la llei. Aquesta campanya s'ha fet 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: 61

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 bastants deficiències. Confusió de la garantia comercial amb la legal

### 10.1.3 Campanyes de control 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.

Hi ha un total de 2.085 establiments que presten serveis de bronzejat artificial registrats a l'aplicatiu RESBA.

Al llarg de l'any 2006 els nostres serveis han donat d'alta un total de 384 establiments a l'aplicatiu RESBA a través del portal de la Generalitat [www.cat365.net](http://www.cat365.net).

Quant a les actuacions dutes a terme per la Inspecció de l'ACC, cal dir que són motivades per denúncies rebudes o de seguiment d'aquells establiments que no passen la revisió anual obligatòria de les màquines de bronzejat i condicions de l'establiment. També es fan per aflorar tots aquells establiments que no han comunicat l'activitat o que no han corregit defectes greus d'acord amb la informació donada per les EIC.

Actuacions realitzades: 49

Quant a les actuacions dutes a terme per mitjà de les entitats col·laboradores de l'Administració:

- Establiments inspeccionats: 1331
- Bancs solars inspeccionats: 2555
- Defectes trobats: 404

Resultat: S'ha notat una millora en l'acompliment de la normativa i una baixada relativa dels defectes trobats. Continua havent-hi un gran nombre d'establiments que no passen la revisió anual.

#### 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 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 següents:

Actuacions realitzades: 127

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

### Béns tangibles

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: El motiu de la campanya és que el sector de les inversions en béns tangibles ha patit una important sacsejada a causa dels afers Fórum Filatélico i Afinsa. Aquestes empreses, igual que moltes altres del sector d'inversions en béns tangibles, fan oferta dels seus productes com una inversió rendible, fàcilment liquidable i sense cap risc.

Així doncs, a l'establiment comercial s'han inspeccionat els requisits de l'activitat o específics de la comercialització de béns tangibles per compte d'altri:

- Els requisits d'informació precontractual que l'empresa ha de subministrar o tenir a disposició dels clients.
- Els requisits mínims dels contractes d'aquests serveis.
- Les exigències relatives al control extern al qual s'han de sotmetre aquestes empreses.

Actuacions realitzades: 10

Resultat: No s'ha detectat cap infracció en les actuacions dutes a terme en el transcurs de la campanya. En el cas CAFIPROSA s'ha comunicat a la fiscalia per indicis de delictes.

### Companyies aèries

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: El control i la inspecció del compliment per part de les companyies aèries dels requisits aplicables a l'activitat de transport aeri, tot supervisant-ne tant els requisits generals de l'àmbit de consum com els requisits sectorials o específics, en tot allò que afecta els drets dels usuaris dels serveis de transport aeri.

Actuacions realitzades: 123 (60 informes i 63 actes)

Resultat: S'han obert 29 expedients sancionadors



### **Aeroport del Prat de Llobregat**

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Inspeccionar les empreses responsables dels incidents ocorreguts el 28 de juliol de 2006 per motiu de la vaga de treballadors d'Iberia i la cancel·lació de vols corresponent.

Actuacions realitzades: 19

### **Reagrupament de crèdits**

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Inspeccionar les empreses dedicades al reagrupament de crèdits.

Actuacions realitzades: 15

Resultat: S'està realitzant un estudi sobre la matèria

### **Servei d'Internet ADSL**

Àmbit d'actuació: Barcelona

Objectiu: Aquesta campanya ha estat motivada per les reclamacions per raó de la incidència consistent en la manca d'autenticació per accedir a Internet ADSL del dia 15 d'agost de 2006 per part de diverses companyies.

Actuacions realitzades: 12

Resultat: S'han arxivat les actuacions ja que es va solucionar el problema

### **Condicions de tècniques de venda**

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

#### **Rebaixes d'hivern i d'estiu**

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectius: Comprovar el compliment del DL 1/1993 i de la Llei 7/1996, de venda en rebaixes.

Actuacions rebaixes d'hivern 2006: 158

Actuacions rebaixes d'estiu 2006: 175

Total actuacions de rebaixes: 233

### Establiments Multipreu

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: Observar el compliment de la diferent normativa que pot afectar aquests establiments. Aquesta campanya s'ha dut a terme a les diferents delegacions territorials així com als consells comarcals.

Total actuacions: 190

Resultat: S'han detectat molts productes insegurs que estan en xarxa d'alerta i s'ha procedit a la seva immobilització. S'han retirat del mercat un total de 3.240 unitats que no compleixen la normativa vigent.

### 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 pel client dels fulls de reclamació/denúncia, horari i la no vulneració dels drets lingüístics.

Total d'actuacions: 73

Resultat: S'ha detectat un alt incompliment en relació amb els cartells i altres tipus d'informació en català.

## 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 seva comercialització a l'abast dels consumidors. Es tracta d'analitzar paràmetres de composició i adequació a la normativa que els regula així com la informació i l'etiquetatge preceptiu. També l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar la veracitat de l'anunci.

Entre els paràmetres per a la selecció de la presa de mostres la inspecció prioritza aquells en els quals, per endavant, s'observi algun tipus d'incompliment en l'etiquetatge o siguin productes denunciats, en oferta o marques noves de consum més habituals, així com l'estudi i la investigació de la publicitat de productes i serveis per comprovar

la veracitat de l'anunci.

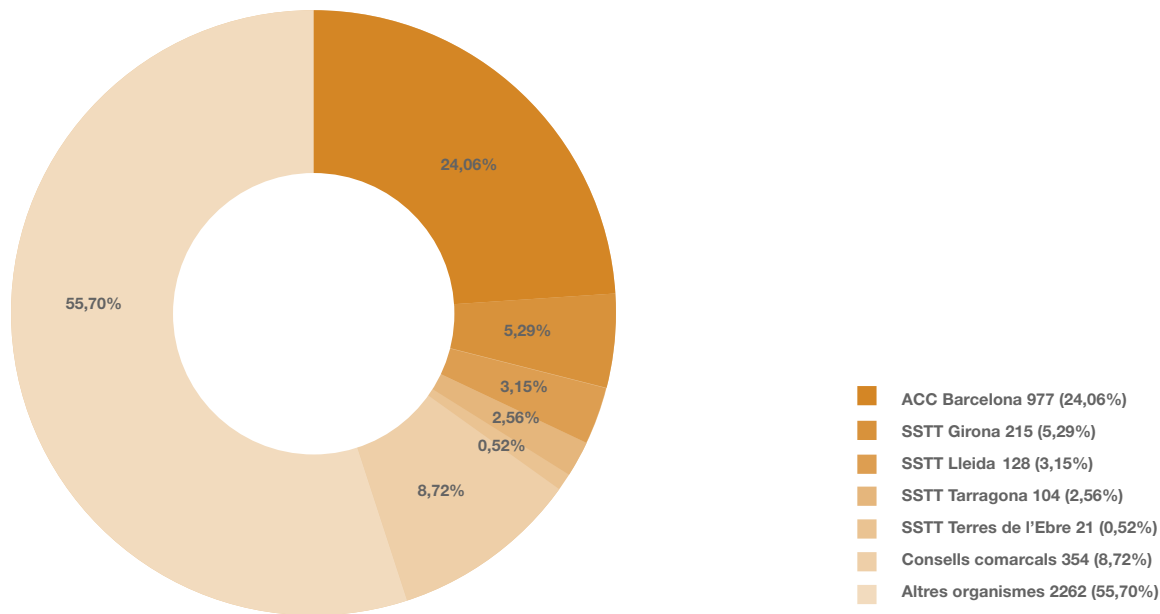
- Nombre de preses de mostres "Sistemàtic de productes alimentaris": 435 (430 programades)
- Nombre de preses de mostres "Sistemàtic de productes no alimentaris": 441 (460 programades)

### 10.1.5 Resum d'actuacions inspectores per campanya

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya
Fruïtes informació obligatòria i facultativa	17	48	23	46		134
Control etiquetatge aliments			38			38
Armes	38					38
Articles i joguines aquàtiques	65	28	4	51	25	173
Control de tèxtil	11		3	3		17
Garlandes	110	4	20	10	7	151
Garantia productes telefonia mòbil	39	10	7		5	61
Campanya habitatge	19	3	66	24	15	127
Companyies aèries	123					123
Centres de bronzejat artificial	36	1		10	2	49
Condicions tècniques de venda		56	17			73
Rebaixes d'hivern		30	61	35	32	158
Botigues multipreu	13	81	25		71	190
Rebaixes d'estiu	19	38	54	28	36	175
Béns tangibles	10					10
Reagrupament de crèdits	15					15
Servei Internet ADSL	12					12
Aeroport del Prat	19					19
Sistemàtic alimentaris	60	90	98	83	104	435
Sistemàtic no alimentaris	74	116	83	77	91	441
<b>Total</b>	<b>680</b>	<b>505</b>	<b>499</b>	<b>367</b>	<b>388</b>	<b>2439</b>

### 10.1.6 Denúncies

Els ciutadans, les empreses i les 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. Intervé la inspecció per comprovar si els fets denunciats són certs i si ha comès cap 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.



L'any 2006 s'han tramitat a tot Catalunya 4.061 denúncies les quals han entrat per diversos conductes: directament a l'ACC, als serveis territorials o bé a les oficines dels consells comarcals que depenen de l'Agència o bé procedents d'altres organismes (ajuntaments o d'altres comunitats autònomes). La distribució és la següent:



Quiron

CE



1000-1000-000

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

Producte/servei	Total	Percentatge
Alimentació	232	5,71%
Productes tèxtils	117	2,88%
Productes químics i de neteja	78	1,92%
Electrodomèstics	100	2,46%
Ferreteria i bricolatge	22	0,54%
Material elèctric	149	3,67%
Vehicles a motor	65	1,60%
Joguines i puericultura	202	4,97%
Serveis de manteniment	79	1,95%
Treballs de construcció i reparacions de la llar	133	3,28%
Tallers de reparació de vehicles	277	6,82%
Serveis d'assistència tècnica	37	0,91%
Hostaleria	215	5,29%
Transports	193	4,75%
Viatges	160	3,94%
Serveis financers i assegurances	112	2,76%
Habitatge	190	4,68%
Ensenyament no reglat	47	1,16%
Serveis sanitaris	21	0,52%
Espectacles	90	2,22%
Tintorereries, perruqueries, bronzejat, gimnasos	90	2,22%
Serveis comercials diversos	910	22,41%
Aigua, gas, llum	84	2,07%
Telecomunicacions i correus	458	11,28%
<b>Total</b>	<b>4061</b>	<b>100,00%</b>

## 10.2. 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 en favor de l'organisme competent on està situada la indústria o l'establiment distribuïdor del producte o servei investigat.

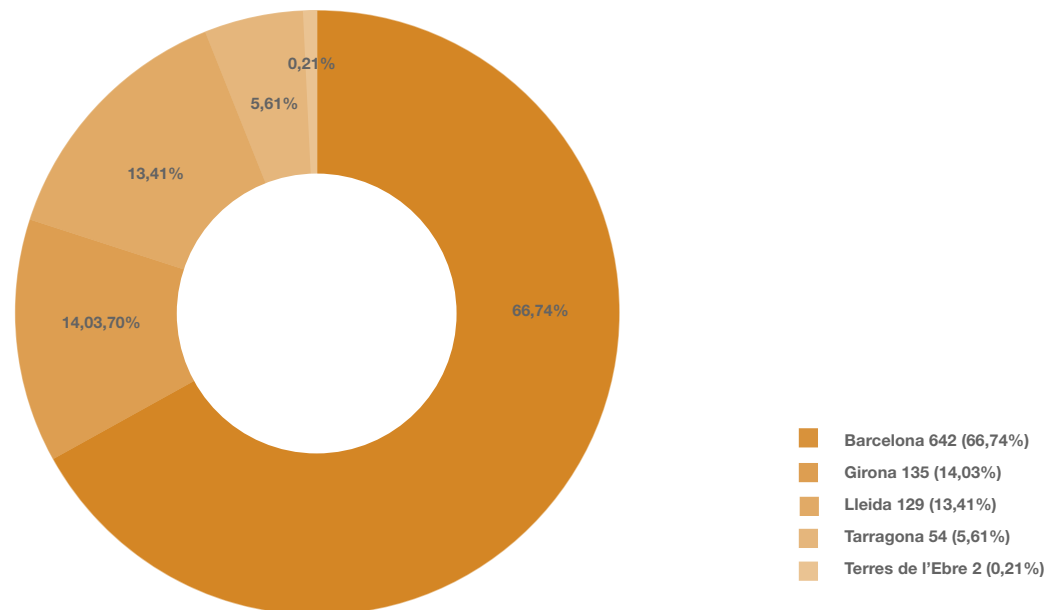
S'han rebut un total de 971 inhibicions/comunicacions.

Les inhibicions/comunicacions emeses des de l'Agència Catalana del Consum a altres comunitats autònomes han estat 235.

## 10.3. 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 2006 a Catalunya s'han fet 962 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:



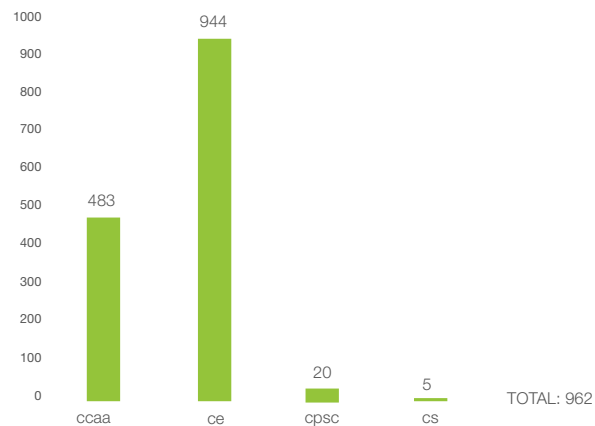
## Xarxa d'alerta

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació dels consumidors de la UE en relació amb la directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions 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 1.587 productes alertats, que ens han arribat de diverses procedències, que distingirem de la manera següent:

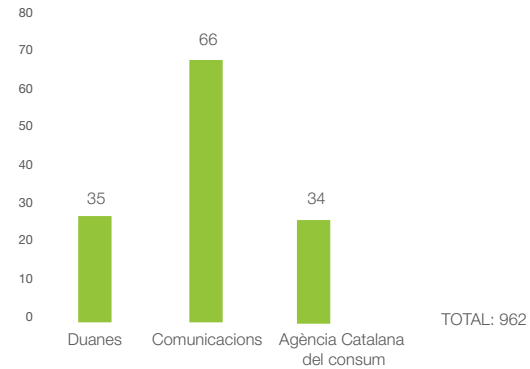
CE – Comunitàries, CCAA - Comunitats autònomes, ACC – Agència Catalana del Consum (alertes pròpies), CPSC – Web US Comissió de seguretat de productes destinats als consumidors, CS – Clàusules de salvaguarda del Ministerio de Indústria, Turismo y Comercio, DU – Duana de Barcelona (terrestre, marítima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

### 10.3.1 Alertes procedents de l'instituto nacional consumo

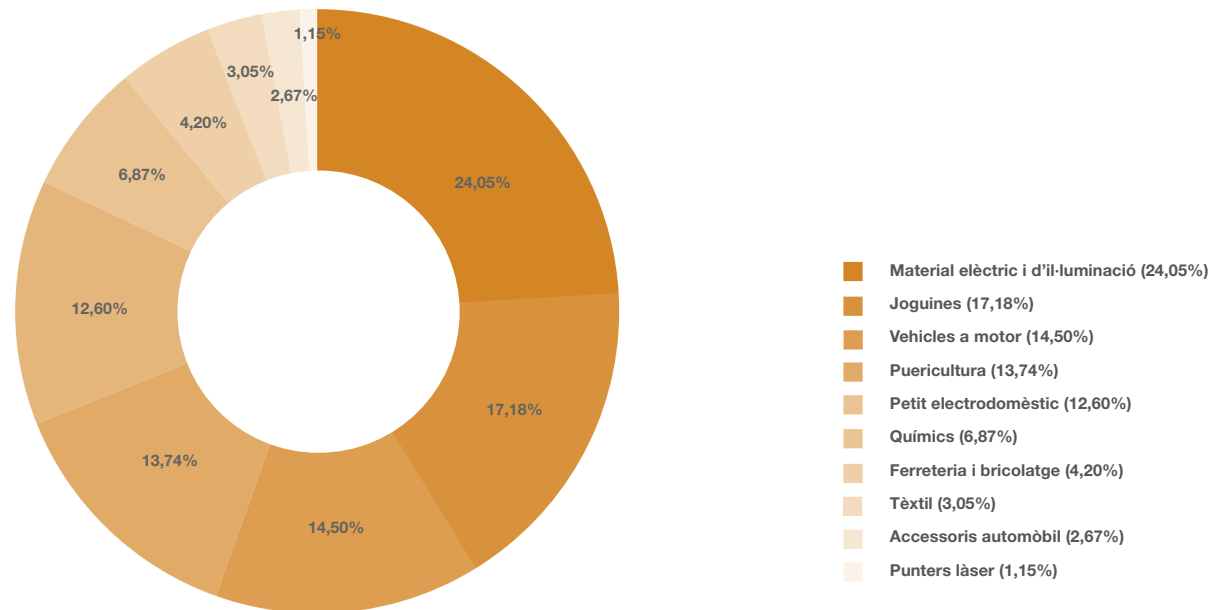




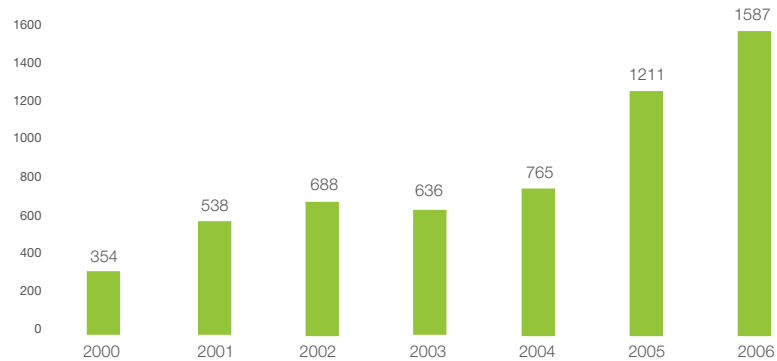
### 10.3.2 Alertes pròpies



### 10.3.3. Classificació per tipus de producte alertat



### 10.3.4 Comparativa amb d'altres anys



## 10.4. Actuacions d'inspecció

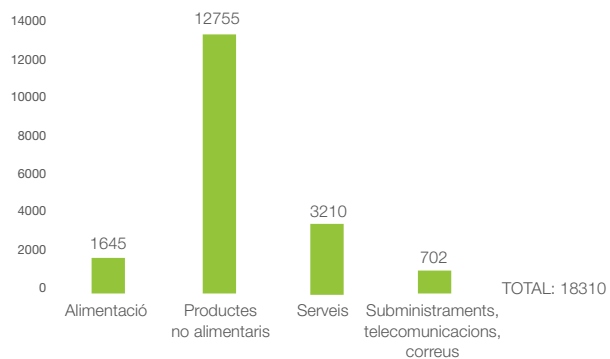
La inspecció ha dut a terme 18.310 actuacions al llarg del 2006 que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

### 10.4.1 Classificació per motiu d'actuació

Motiu d'actuació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya	Percentatge
Campanya	680	505	499	367	388	2439	13,32%
Denúncia	3317	310	131	210	12	3980	21,74%
Comunicació	1539	319	86	122	4	2070	11,31%
D'ofici/ O.S.	642	135	129	54	2	962	5,25%
Xarxa d'alerta	3472	1042	1167	3051	127	8859	48,38%
<b>Total</b>	<b>9650</b>	<b>2311</b>	<b>2012</b>	<b>3804</b>	<b>533</b>	<b>18310</b>	<b>100,00%</b>

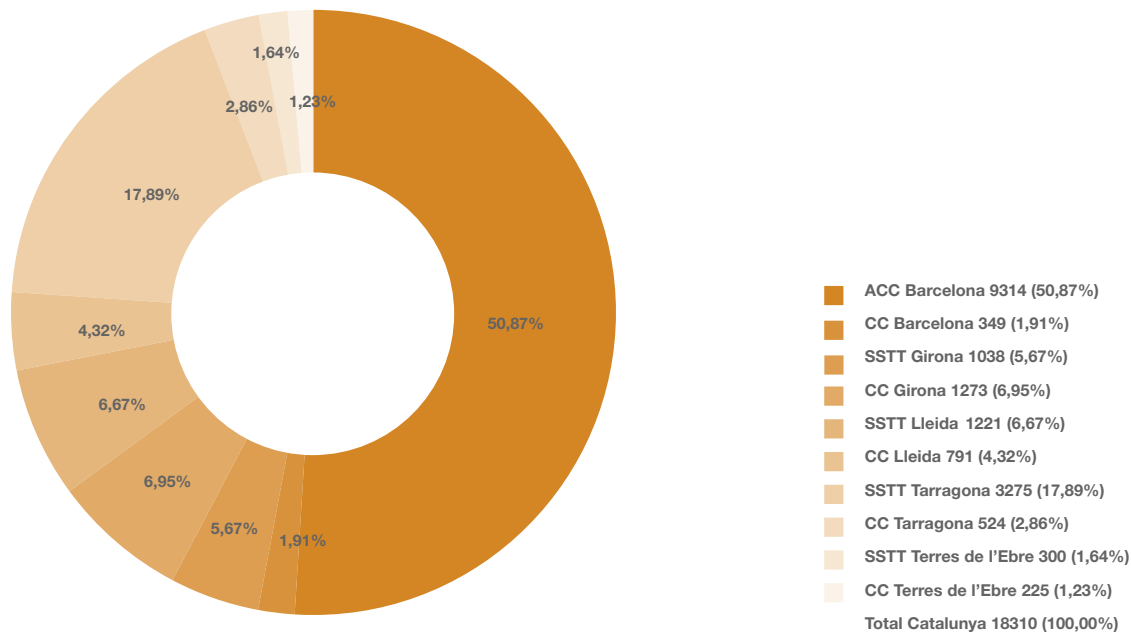
## 10.4.2 Classificació per tipus de producte/servei

Tipus de producte/ servei	Acta	Informe	Total Catalunya	Percentatge
Alimentació	1272	371	1643	8,97%
Productes no alimentaris	3495	9260	12755	69,66%
Serveis	2031	1161	3210	17,53%
Subministraments, telecomunicacions, correus	257	445	702	3,83%
<b>Total</b>	<b>7073</b>	<b>11237</b>	<b>18310</b>	<b>100,00%</b>



### 10.4.3 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.



#### 10.4.4 Actuacions de 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	Retirada del mercat
Alimentació	0	3242
Tèxtil	2882	472
Químics	4654	2020
Ferreteria i bricolatge	21094	3062
Petit electrodomèstic	486	5125
Material elèctric i d'il·luminació	50326	85199
Làzers	10	1818
Vehicles a motor	25	11687
Joguines	12454	18530
Puericultura	11901	40448
Accessoris automòbil	72406	23994
<b>Total</b>	<b>176238</b>	<b>195597</b>

Pel que fa a productes retirats, cal ressaltar: 37.386 garlandes nadalenques, 23.994 armlles d'alta visibilitat, 40.448 xumets i cadenes, 31.683 adaptadors elèctrics. També destaquen les 11.687 minimotos retirades i 18.530 joguines de diversos tipus. Les unitats de productes alimentaris corresponen a oli d'oliva amb frau en la seva composició: 3.242 unitats retirades.

### 10.4.5 Actuacions amb la decisió d'iniciar un procediment sancionador

Del total d'actuacions inspectores fetes l'any 2006, n'hi ha un total de 2.185 a les quals s'ha decidit iniciar expedients sancionadors i que les podem classificar per tipus de producte o servei de la manera següent:

Demarcació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya	Percentatge
Alimentació	109	6	6	25	2	148	6,77%
Productes no alimentaris	445	54	48	33		580	26,54%
Serveis	1038	65	35	39	2	1179	53,96%
Subministraments, telecomunicacions, correus	262	14	2			278	12,72%
<b>Total Catalunya</b>	<b>1854</b>	<b>139</b>	<b>91</b>	<b>97</b>	<b>4</b>	<b>2185</b>	<b>100,00%</b>

### 10.4.6 Classificació per tipus de decisió

Al llarg de l'any 2006 s'han pres les decisions següents envers les actuacions dutes a terme per la inspecció (només les actuacions amb decisió presa i cal tenir en compte que algunes són del final de 2005).

Tipus de decisió	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya	Percentatge
Requeriment A/T	47	4	1			52	0,55%
Arxiu	3597	931	1112	506	27	6173	65,82%
Comunicació/ trasllat	264	230	94	32	27	647	6,90%
Expedient sancionador	2107	169	112	115	4	2507	26,73%
<b>Total</b>	<b>6015</b>	<b>1334</b>	<b>1319</b>	<b>653</b>	<b>58</b>	<b>9379</b>	<b>100,00%</b>

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



11



# Sancions

En cas d'incompliments de la normativa en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, mitjançant un procediment específic s'imposen sancions econòmiques o de destrucció de mercaderies perilloses o fraudulentes, amb la finalitat de protegir els interessos generals de la ciutadania i evitar la reiteració de les males pràctiques en el futur.

## 11.1 Expedients tramitats

Durant l'any 2006 s'han incoat un total de 1.072 expedients sancionadors en matèries pròpies d'inspecció de disciplina de mercat i consum.

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

Tipus de producte/ servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Alimentació	84	13	8	11	0	116
Productes industrials	293	43	33	18	0	387
Serveis	388	48	24	26	0	486
Subministraments, telecomunicacions, correus	70	10	2	1	0	83
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>67</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>1072</b>

Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Agències de viatges	5	1				6
Mobles	21	2	2	3		28
Alimentació	18	5	3	1		27
Publicitat	1					1
Assegurances	3	1				4
Serveis Financers	19	4				23
Telefonia	62	5	4	1		72
Tèxtil, Calçat	87	6	10	3		106
Serveis Diversos	33	7	4	2		46
Transports	72	3	1	3		79
Venda Domiciliària	5	1				6
Venda i Rep. Automòbils	84	13	4	4		105
Habitatge, Immobiliària	21	1	9	9		40
Comerç Minorista	189	42	14	19		264
Diversos	79	8	2	2		91
Correus		1				1
Reparació D'habitatges	73	7	6	6		92
Electrodomèstics, Sats	27	5	3	1		36
Energia, Llum, Gas	7					7
Ensenyament, Idiomes	4					4
Grans Superfícies	8	1	3	2		14
Hostaleria		1				1
Informàtica	17		2			19
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>67</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>1072</b>

## Expedients incoats per campanyes

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	T. Ebre	Total Catalunya
Botigues Multipreu 2005	27	1		1		29
Manteniment d'ascensors 2005			1			1
Informació obligatòria i facultativa aliments 2005		2		4		6
Crèdits al consum 2005	3					3
Condicions tècniques de venda 2005	22	17	1			40
Control de Tèxtil i calçat 2005	36					36
Garlandes 2005	2					2
Puericultura: cadiretes 2005	1					1
Control vendes internet 2005	5					5
Sistemàtic alimentaris 2005	3					3
Sistemàtic no alimentaris 2005	11	4	4	2		21
Fruites informació obligatòria i facultativa 2006	10	1		4		15
Articles i joguines aquàtiques 2006	7	2				9
Campanya habitatge 2006	4		7	7		18
Companyies aèries 2006	29					29
Centres de bronzejat artificial 2006	2					2
Condicions tècniques de venda 2006			1			1
Rebaixes d'hivern 2006			7			7
Botigues multipreu 2006			1			1
Rebaixes d'estiu 2006	9					9
Sistemàtic alimentaris 2006	1	3	2			6
Sistemàtic no alimentaris 2006	1		1			2
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>246</b>

## 11.2 Plecs de càrrecs:

Any plec	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2006	633	26	49	49	0	757

## 11.3 Oferiments d'anàlisi contradictòria

Any oferiment	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2006	56	0	5	0	0	61

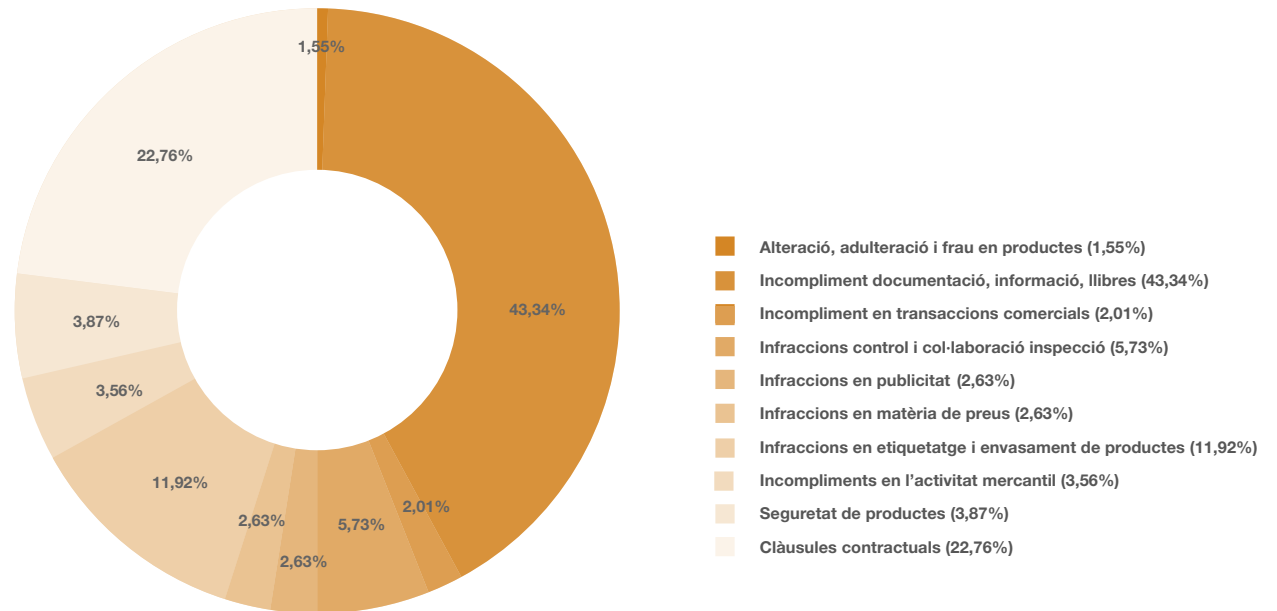
## 11.4 Propostes de resolució fetes al llarg de l'any 2006

Any proposta	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2006	951	50	57	48	0	1106

## 11.5 Expedients resolts per tipus de resolució

Tipus de resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Acumulació	1	0	1	0	0	2
Arxiu	27	0	7	0	0	34
Inhibició	2	0	0	0	0	2
Sanció	792	86	30	46	0	954
Sobreseïment	128	10	24	4	0	166
<b>Total</b>	<b>950</b>	<b>96</b>	<b>62</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>1159</b>

## 11.6 Tipologia de les infraccions sancionades



## 11.7 Quantia de les sancions

Any Resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	T. Ebre	Total
2006	2.504.851 €	105.050 €	26.500 €	38.350 €	0,00 €	2.674.751 €

## 11.8 Recursos administratius:

Al llarg de l'any 2006 han estat interposats 363 recursos d'alçada: 144 desestimats, 2 estimats i 9 estimats parcialment

- Han estat interposats 8 recursos de reposició.
- Han estat interposats 18 recursos contenciosos-administratius.

12

# Normativa

Durant l'any 2006 s'ha participat en l'elaboració, la tramitació, o l'informe dels projectes normatius següents:

## 12.1 Normes pròpies publicades

S'ha redactat i publicat les normes següents:

Decret 349/2006, de 5 de setembre pel qual es regulen les activitats de les empreses prestadores de serveis i representació de les persones consumidores i usuàries davant l'administració pública en la tramitació i l'execució de procediments sancionadors.

Ordre TRI/487/2006, de 18 d'octubre, per a garantir la informació i la protecció dels drets dels consumidors i usuaris en el procés d'implantació de la televisió digital terrestre.

## 12.2 Normes pròpies en tramitació

Projecte d'ordre de de 2006, per la qual s'estableix el procediment d'atorgament i retirada del distintiu públic de confiança en línia, així com l'exercici de les funcions adreçades a vetllar pel manteniment dels requisits que en justifiquen l'atorgament.

Projecte de decret pel qual es crea el Consell de l'Automoció de Catalunya i els seus consells sectorials.

Codi de Consum.

## 12.3 Informes sobre normes d'altres organismes:

### Unió Europea

Observacions al projecte de directiva sobre crèdits als consumidors.

## Estat Espanyol

Observacions a la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris.

“Observaciones al Proyecto de Orden por la que se regula el procedimiento de reclamación por controversias entre los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas y los operadores, la atención al cliente por los operadores y el distintivo de buenas prácticas en la atención al usuario”, de 13 de juny de 2006.

Observacions al Projecte de Llei núm. 121/000097 “comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores”, 6 d'octubre del 2006.

## Catalunya

Observacions a l'Avantprojecte de Llei de fundacions del sector públic de Catalunya i de l'exercici de les funcions del protectorat sobre fundacions. Data: 14 de març de 2006.

Observacions a l'Avantprojecte de Llei del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Data: 16 de març de 2006.

Observacions al Projecte de decret pel qual es regula el règim econòmic dels drets d'alta a aplicar per les empreses distribuïdores de gas natural per canalització. Data: 20 de març de 2006.

Observacions a l'Avantprojecte de Llei pel qual es crea l'Organisme Autònom, Centre Estudis d'Opinió. Data: 27 de març 2006.

Observacions al Projecte de decret de creació de la Comissió Interdepartamental per a la millora i la coordinació dels registres i dels censos d'entitats de Catalunya. Data: 27 de març de 2006.

Observacions al Projecte de decret pel qual es regulen les condicions per a l'exercici de determinades teràpies naturals. Data: 29 de març de 2006.

Observacions a l'Avantprojecte de Llei d'obra pública. Data: 29 de març de 2006.

Observacions al Projecte de decret pel qual s'estableixen les condicions per a la venda d'habitatges qualificats de protecció oficial de promoció pública. Data: 26 d'abril 2006.

Observacions a l'Avantprojecte de Llei d'ordenació sostenible de la pesca continental i protecció dels ecosistemes aquàtics continentals de Catalunya. Data: 26 d'abril de 2006.

Observacions al Projecte de decret de regulació dels estudis d'avaluació de la mobilitat generada.



Observacions al Projecte de decret sobre adjudicació d'habitatges promoguts per la Generalitat de Catalunya, de 20 de setembre de 2006.

Comentaris a l'Avantprojecte de llei de mesures sanitàries per a la protecció de la salut i la prevenció del consum de begudes alcohòliques per menors, de 10 d'octubre de 2006.

Observacions al Projecte de decret sobre adjudicació d'habitatges promoguts per la Generalitat de Catalunya i qualificats de promoció pública, en segones i posteriors transmissions, de l'octubre de 2006.

Observacions al Projecte de decret pel qual es dicten normes específiques en matèria de seguretat i qualitat agroalimentària per als petits establiments agroalimentaris en un entorn rural, de l'octubre de 2006.

També s'ha donat resposta a dinou consultes i s'han redactat disset informes sobre qüestions diverses relacionades amb la normativa i les competències de consum.

## 12.4 Grups de treball

S'ha participat en els grups de treball següents:

### Unió Europea:

Grup de treball del Consell de Ministres sobre protecció dels consumidors (gener-juny 2006).

Elaboració i redacció de la proposta de directiva sobre crèdit al consum.

Elaboració del Pla Estratègic de Protecció als Consumidors 2006-2010.

### De normativa al "Instituto Nacional del Consumo":

Elaboració i redacció de la Llei de millores de la protecció dels consumidors i usuaris.

Elaboració del Reial decret legislatiu de refosa en un text únic de la normativa de consum.

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 la protecció dels consumidors i dels usuaris.

Durant l'any 2005 es van establir unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Resolució CTC/128/2005, de 4 de juliol, DOGC núm. 4425) que s'han adaptat a l'exercici 2006 (Resolució CTC/867/2006, de 24 de març, DOGC. núm. 4608).

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

Atenció al consumidor (subvenció màxima del 30%).

Atenció al consumidor en noves oficines d'atenció al públic (subvenció màxima del 50%).

Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores (subvenció màxima del 40%).

Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores en àmbits prioritaris (subvenció màxima del 50%).

Foment de la resolució de conflictes mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum (subvenció màxima del 50%).

Potenciació del teixit associatiu d'entitats adreçades a la protecció i la defensa dels consumidors i dels usuaris (subvenció màxima del 50%).

Adaptació de les organitzacions i de les associacions de consumidors i usuaris a les noves tecnologies (subvenció màxima del 50%).

Endegament d'accions judicials per a la defensa dels interessos generals i col·lectius dels consumidors i usuaris (subvenció màxima del 60%).

Potenciació dels processos de fusió de diverses organitzacions i associacions de consumidors i usuaris (subvenció màxima del 70%).

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 14 entitats per un import total de 514.919,36 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total de 1.404.942,19 €.

Associació	Pressupost total acceptat	subvenció concedida
Sociedad Cooperativa Catalana Limitada - ABACUS	25.000,00 €	12500,00 €
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	160.364,00 €	35885,60 €
Associació d'impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	29.450,00 €	12295,00 €
Consell Alimentari de la Mediterrània	69.350,00 €	26515,00 €
Consum Català - Associació Catalana de Consumidors	100.800,00 €	35760,00 €
Consum Rebel - Associació de Joves Consumidors	19.000,00 €	8050,00 €
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	193.840,00 €	67853,00 €
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	36.000,00 €	12000,00 €
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	318548,34 €	142248,00 €
Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran	109800,00 €	21445,00 €
Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	30000,00 €	9000,00 €
Teleespectadors Associats de Catalunya	10000,00 €	5000,00 €
Unió de Consumidors de Catalunya	201167,85 €	86727,86 €
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	101622,00 €	39639,00 €
<b>Total</b>	<b>1404942,19 €</b>	<b>514919,36 €</b>

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	518.839,31 €	141.983,05 €
Atenció al consumidor en noves oficines d'atenció al públic	26.400,00 €	7.920,00 €
Actuacions d'informació i formació	206.276,41 €	76.610,20 €
Actuacions d'informació i formació en àmbits prioritaris	333.504,84 €	138.452,42 €
Foment de la resolució de conflictes, mediació i arbitratge de consum	140.620,82 €	70.311,00 €
Potenciació del teixit associatiu	32.234,16 €	16.117,50 €
Adaptació a les noves tecnologies	112.596,65 €	47.798,50 €
Accions judicials	14.540,00 €	5.762,00 €
<b>Total</b>	<b>1.385.012,19 €</b>	<b>504.954,67 €</b>

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

S'han establert les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa dels consumidors i usuaris, amb un import de 305.000 € (Resolució CTC/1391/2006, de 2 de maig. DOGC núm. 4632).

En el marc d'aquesta línia d'ajut, s'han concedit subvencions a 27 consells comarcals per un import total de 304.995,40 € sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de 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.
- Despeses de funcionament general de les oficines d'informació als consumidors i als usuaris.

Consell Comarcal	Pressupost acceptat	Subvenció concedida
Alt Camp	9.090,72 €	3.181,75 €
Alt Penedès	33.371,65 €	9.696,47 €
Alt Urgell	48.563,71 €	9.712,74 €
Alta Ribagorça	23.647,18 €	6.870,92 €
Anoia	45.454,42 €	13.207,24 €
Bages	42.196,61 €	12.260,65 €
Baix Camp	101.296,99 €	29.432,85 €
Baix Ebre	30.460,67 €	6.092,13 €
Baix Empordà	23.861,69 €	8.351,59 €
Baix Penedès	25.300,00 €	5.060,00 €
Barcelonès	14.400,00 €	2.880,00 €
Berguedà	22.046,92 €	6.405,95 €
Cerdanya	37.492,00 €	10.893,68 €
Conca de Barberà	34.500,00 €	10.024,32 €
Garraf	138.609,50 €	27.721,90 €
Garrigues	30.700,00 €	8.920,19 €
Garrigues	63.354,76 €	22.174,17 €
Osona	33.218,00 €	9.651,82 €
Pallars Jussà	9.100,00 €	3.185,00 €
Pallars Sobirà	39.511,00 €	11.480,32 €
Pla de l'Estany	37.652,78 €	13.178,47 €
Pla d'Urgell	54.444,91 €	15.819,51 €
Priorat	26.664,40 €	5.332,88 €
Ripollès	45.528,67 €	13.228,81 €

Segarra	25.845,00 €	7.509,52 €
Segrià	67.964,27 €	13.592,85 €
Solsonès	15.220,11 €	5.327,04 €
Urgell	47.503,56 €	13.802,63 €
<b>Total</b>	<b>1.126.999,52 €</b>	<b>304.995,40 €</b>

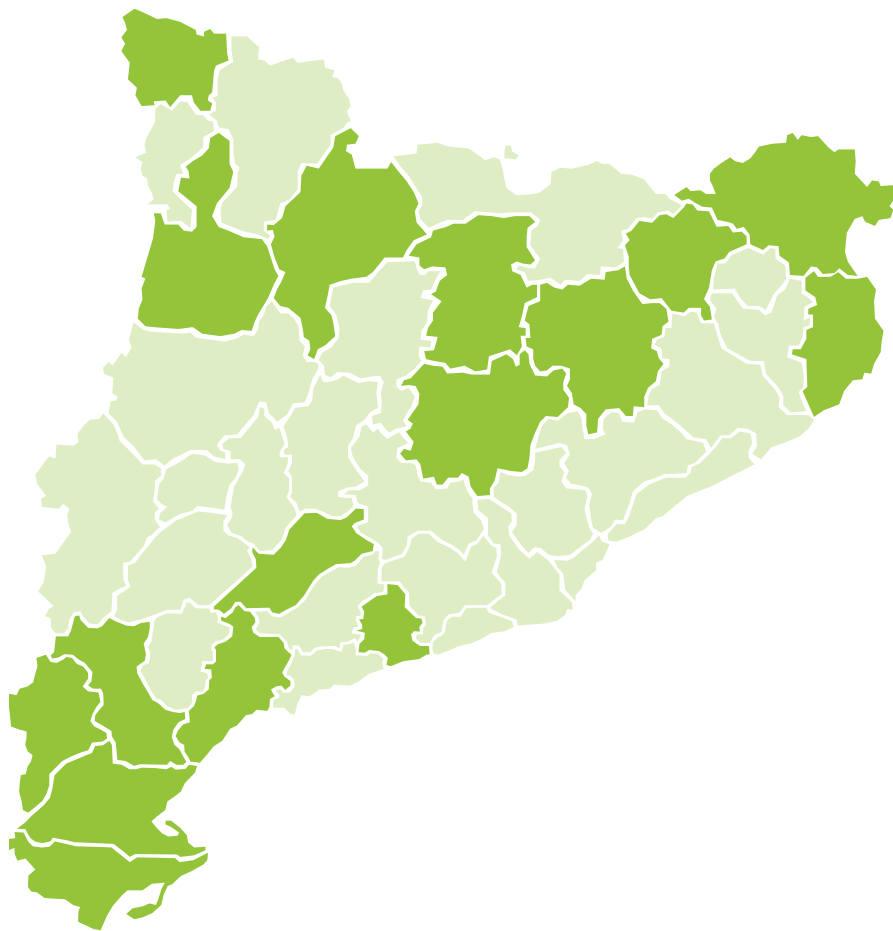
### 13.3 Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 19 consells comarcals per un import total de finançament de 713.209,67 €.

La comarcalització de consum comporta la delegació de competències i l'assignació de les funcions d'informació, formació i educació a les persones consumidores, la tramitació de reclamacions i mediacions, la realització de visites arbitrals, la realització d'actuacions inspectores i el desplegament de campanyes d'inspecció i control i l'atenció a alertes de productes.

## Delegació de competències a consells comarcals

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



### Barcelona

- Anoia
- Bages
- Berguedà
- Osona

### Girona

- Alt Empordà
- Baix Empordà
- La Garrotxa
- La Selva

### Lleida

- Alt Urgell
- Pallars Jussà
- Pla d'Urgell
- Vall d'Aran

### Tarragona

- Baix Penedès
- Baix Camp
- Conca de Barberà
- Priorat

### Terres de l'Ebre

- Baix Ebre
- Montsià
- Ribera d'Ebre
- Terra Alta





14

# Estudis i enquestes d'opinió

## 14.1 Estudis:

S'han dut a terme els estudis següents:

Estudi sobre el reagrupament de crèdits – novembre

L'Agència Catalana del Consum, davant la proliferació d'ofertes comercials on s'anuncien serveis de reagrupament de crèdits a través d'intermediaris financers, ha realitzat un estudi de l'oferta que dirigeix aquest sector als consumidors catalans.

Màrqueting lingüístic i consum – desembre

Aquest estudi amb col·laboració amb la facultat de Comunicació Blanquerna ofereix un conjunt de reflexions de diversos especialistes a partir d'un punt de vista innovador dels fenòmens relacionats amb la promoció explícita i conscient d'una llengua com un objecte de mercat.

Una mirada des del màrqueting a les llengües, els parlants i els productes lingüístics per trobar solucions concretes que puguin aportar un volgut augment d'índex de resposta.

Coneixement dels drets de consum entre les persones novingudes a Catalunya – desembre

En aquest treball, la realitat social d'interès es refereix a les incidències i els problemes que afecten les persones novingudes en l'exercici del consum, i l'aplicabilitat de l'estudi, al fet que ha de servir de fonament per a la planificació de processos d'informació i sensibilització diversos en matèria de consum, adreçats als diferents col·lectius estrangers instal·lats al nostre territori.

A més a més, en el marc de la Recerca de l'Escola del Consum de Catalunya:

- Criteris que tenen en compte els joves de Catalunya en relació amb la compra de roba i complements.
- Marques publicitàries més conegudes pels joves de Catalunya.

## 14.2 Enquestes:

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

Hàbits de consum de la gent gran – maig

L'objectiu principal de l'estudi és determinar quins són els hàbits de consum de la gent gran entre la població catalana, aquest estudi s'ha fet a partir de tres eixos diferents. L'autonomia personal; analitzar, d'una banda, la independència econòmica i, d'altra banda, la independència personal a l'hora de realitzar les tasques quotidianes. La mobilitat; estudiar com la gent gran es desplaça. Hàbits de compra; determinar quins productes generen més despeses, a quins establiments acostumen a anar, si ho poden fer sols o no, si presten atenció a les observacions dels productes i, finalment, quines activitats d'oci acostumen a fer.

Els drets dels catalans com a consumidors – desembre

Investigació sobre el coneixement, l'ús i la valoració de les persones consumidores de Catalunya vers els seus drets com a consumidors i els organismes responsables de la seva garantia i comparar els resultats d'enguany amb els obtinguts l'any 2004.

## 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 la setmana i se centra en 300 productes de diferents sectors d'alimentació. La informació sobre la selecció de 37 dels preus, corresponent 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 als 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 ([www.consum.cat](http://www.consum.cat)) es poden consultar les dades de preus alimentaris setmanals.

Conjuncce  
Paris

1.19

Clementina  
Extra

1.29



15

# Comunicació i difusió

## 15.1 Segona festa del consum responsable

Amb motiu de la celebració del Dia Mundial del Consumidor l'Agència Catalana del Consum 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 "Tens molt, molt a prop" es va convocar la Segona Festa del Consum Responsable el dia 12 de març a l'avinguda de la Catedral de Barcelona des de les 10 h del matí fins a les 14 h de la tarda.

Per participar en la festa es va convidar a les organitzacions de consumidors catalanes que treballen en la defensa dels drets dels ciutadans i de les ciutadanes del nostre país.

Es van dur a terme un seguit d'activitats musicals i teatrals amb la presència destacada de grups i personatges mediàtics, així com tallers educatius orientats cap al públic jove en un millor coneixement dels drets i deures dels consumidors.

## 15.2 Segona jornada del consum responsable: la responsabilitat social corporativa

Aquesta jornada va tenir lloc el 18 d'octubre al World Trade Center de Barcelona i es va organitzar amb l'objectiu de debatre l'entorn de la responsabilitat social corporativa de les empreses. L'Agència Catalana del Consum treballa amb la voluntat d'assolir que les empreses siguin cada vegada més conscients envers els valors socials i que és imprescindible aquest esforç per contribuir a una societat més justa, equilibrada, solidària i sostenible.

## 15.3 Presència als mitjans de comunicació

L'Agència Catalana del Consum ha estat present l'any 2006 en els mitjans de comunicació que a continuació s'esmenten, alhora que ha dut a terme una difusió a la premsa escrita, ràdio i televisió a través d'anuncis amb motiu de diferents esdeveniments.

### 15.3.1 Premsa diària i revistes tècniques

Reportatges sobre consum:

- 9 insercions a secundària
- 4 Insercions a hiperbòlic
- 12 Insercions a freqüència

Anuncis a:

Revistes tècniques:

Anunci genèric de consum:

- 1 Inserció a més manresa
- 1 Inserció a entre mayores
- 2 Insercions a tardor

Anunci de la jornada del 18 d'octubre

- 1 Inserció a més manresa
- 1 Inserció a catalunya econòmica

Anunci del consumópolis

- 1 Inserció a escola catalana
- 1 Inserció a guix
- 1 Perspectiva escolar

Premsa generalista:

Anunci de la jacc

- 1 Inserció a togas (suplement de la vanguardia)

Anunci de la jornada del 18 d'octubre

- 1 Inserció a l'avui
- 1 Inserció a el periódico de catalunya

Premsa especialitzada:

Anunci de la jornada 18 d'octubre

- 1 Inserció al dossier econòmic de catalunya
- 1 Inserció a expansión



### 15.3.2 Espais de ràdio contractats des de l'ACC durant l'any 2006

#### **Rac 1:**

23 Espais de 30 minuts al programa tot és possible.

#### **Onda cero:**

43 Espais al programa àrea de consum.

#### **SER Catalunya Central:**

36 Espais de 20 minuts.

#### **Catalunya Ràdio:**

84 Falques de 20 segons sobre consum, la de la jacc i les 13 genèriques de consum:

- Foment de l'arbitratge entre els comerciants (1)
- Foment de l'arbitratge entre els consumidors (1)
- Foment del consum reflexiu i crític (2)
- Foment del consum sostenible (3)
- Foment del consum solidari (1)
- Informació al consumidor abans de canviar de companyia (1)
- Informació al consumidor abans de trucar a telèfons de prefix 803, 806, 807 (1)
- Informació al consumidor abans de la compra d'un habitatge (1)
- Informació al consumidor abans de contractar un servei a domicili (1)
- Informació al consumidor abans de contractar un viatge (1)

### 15.3.3 Televisió

#### **Televisió del Bages, Osona i Berguedà:**

36 espais de 20 minuts.

#### **BTV**

40 emissions de 8 espais de 3 minuts per donar informació al consumidor.

## 15.4. Campanyes de comunicació

S'ha dut a terme les campanyes següents:

- Campanya de la Festa del Consum: amb 7 insercions en premsa i 8 falques de ràdio
- Campanya de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya: "Senyal de compromís, senyal de confiança", amb 4 insercions a la premsa diària, 7 insercions a revistes tècniques i 28 emissions de falques de ràdio
- Campanya de Nadal: amb 31 insercions a la premsa diària i 457 emissions de les falques de ràdio

## 15.5 Presència en certàmens firals

L'Agència Catalana del Consum participa activament a les fires de Catalunya per donar informació directa al ciutadà que la sol·liciti, sigui mitjançant la distribució de la col·lecció d'opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i/o usuàries, sigui mitjançant la promoció de l'organisme amb el repartiment de mar-xandatge.

L'Agència Catalana del Consum ha col·laborat al Saló de Turisme de Catalunya del 4 al 7 de maig.

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

- Fira Expojove – Girona del 25 al 29 de gener  
Amb un total de 7.000 participants
- Fira Expodidàctica – Barcelona del 23 al 25 de març  
Amb un total de 10.000 participants
- Fira Mercat del Ram – Vic del 7 al 9 d'abril  
Amb un total de 8.000 participants
- Fira Expoebre – Tortosa del 28 d'abril a l'1 de maig  
Amb un total de 52.000 participants
- Fira Expobages – Manresa del 19 al 21 de maig  
Amb un total de 35.000 participants
- Fira de Cambrils – Cambrils del 2 al 4 de juny  
Amb un total de 30.000 participants
- FiraGran – Barcelona del 14 al 18 de juny  
Amb un total de 220.000 participants



2a festa del consum responsable  
Tens molt, molt a prop

Agència Catalana del Consum

2a festa del consum responsable  
Tens molt, molt a prop

Agència Catalana del Consum

2a festa del consum responsable  
Tens molt, molt a prop

- Fira Agrària de Sant Miquel – Lleida del 27 a l'1 d'octubre  
Amb un total de 181.000 participants
- Fira Expovallès – Terrassa del 20 al 22 d'octubre  
Amb un total de 10.000 participants
- Fira de Mostres – Girona del 28 d'octubre a l'1 de novembre  
Amb un total de 170.000 participants
- Firaestany – Fira de Sant Martíria – Banyoles del 17 al 19 de novembre  
Amb un total de 10.000 participants
- Festival de la Infància – Barcelona del 27 de desembre al 4 de gener 2007  
Amb un total de 230.000 participants

S'han repartit els fullets editats per l'ACC i diversos materials de difusió com ara

- Imants
- Bolígrafs
- Llapis
- Maquinetes i colors
- Bosses
- Punts de llibre
- Punts de mòbil
- Pots de llapis
- Globus
- Caramels



## 15.6 Notes i rodes de premsa

S'ha fet 16 rodes de premsa i s'han redactat 23 notes de premsa sobre diverses qüestions:

### Rodes de premsa

Les rodes de premsa han estat:

- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la avui a Lleida (24 de gener)
- L'Agència Catalana del Consum ha imposat multes per infraccions a la normativa de consum a Girona (27 de gener)
- Visita del director a l'estand de l'Escola del Consum a la fira Expojove (27 de gener)
- L'Agència Catalana del Consum ha imposat multes per incompliment de la normativa de consum (27 de febrer)
- La Festa del Consum Responsable "Tens molt, molt a prop" (12 de març)
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la avui a Manresa (14 de març)
- Iniciatives en matèria legislativa coincidint amb el dia mundial del consumidor (15 de març)
- Inspeccions per motius lingüístics (27 de març)
- El director de l'ACC presentarà un informe per introduir els productes de comerç just i solidari al sector de la gran distribució a Catalunya (9 de maig)
- L'Agència Catalana del Consum retira del mercat per insegurs tres models de cadiretes infantils (20 d'abril)
- L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la avui a les comarques gironines (28 d'abril)
- Decret per endurir el control de les empreses de recursos de multes (19 de setembre)
- L'Escola del Consum de Catalunya ha obert a Vilamallà la seu itinerant del nou curs (26 de setembre)
- Presentació de la guia de videojocs més adequats (8 de novembre)
- Entra en vigor un nou sistema per indicar l'adequació dels televisors a la TDT (14 de novembre)
- La Generalitat endega una campanya per tal de prevenir el sobreendeutament familiar (22 de novembre)

### Comunicats de premsa

- Campanya comercial de rebaixes d'hivern (3 de gener)
- L'Agència Catalana del Consum retira del mercat un termòmetre de bany que es comercialitzava com a article de puericultura pel potencial risc per als nens (26 de gener)
- L'Agència Catalana del Consum fa una crida als clients afectats pel tancament de la botiga de mobles perquè

- El Departament de Comerç, Turisme i Consum requerirà a la UE que s'incrementin els controls fronterers per evitar l'entrada de productes insegurs (13 de febrer)
- L'Agència Catalana del Consum retira del mercat un calefactor que s'inflama i un peix de goma perillós per als nens (23 de febrer)
- L'Agència Catalana del Consum destrueix més 2.300 nines de drap pel seu risc d'asfíxia en els nens de menys de 3 anys (22 de febrer)
- El govern aprova delegar competències de consum als consells comarcals de l'Anoia, Pla d'Urgell, Priorat i la Selva (28 de febrer)
- L'Agència Catalana del Consum aconsegueix que l'empresa Xavier Pujol s'adhereixi a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (3 de març)
- El Consell de les persones consumidores de Catalunya informa que no hi ha cap motiu per deixar de comprar pollastre o altres aus pel perill de contreure grip aviària (9 de març)
- L'Agència Catalana del Consum immobilitza més d'un miler de productes presumiblement insegurs de dues botigues multiproducte de Torelló (15 de març)
- La Generalitat i Ikea signen un conveni per reforçar la presència del català a tots els seus centres comercials de Catalunya (30 de març)
- Reclamacions presentades al Centre Europeu del Consumidor (13 d'abril)
- L'Agència Catalana del Consum informa que no hi ha cap indicati de risc per la salut dels consumidors en els olis fraudulents confiscats (12 d'abril)
- Organismes de consum debaten sobre el Consum de Proximitat i el Turisme Sostenible (5 de maig)
- L'Agència Catalana del Consum informa sobre la presumpta estafa de Fórum Filatélico i Afinsa (10 de maig)
- Campanya comercial rebaixes d'estiu (30 de juny)
- Treball, Indústria i Consum obre un expedient informatiu a Aena (31 de juliol)
- Comunicat del Consell de les persones consumidores arran dels fets produïts a l'aeroport del Prat (1 d'agost)
- El Govern reforça serveis pels fets ocorreguts el passat 28 de juliol a l'aeroport (3 d'agost)
- La Generalitat rep prop de 3.700 consultes relacionades amb els esdeveniments del Prat (17 d'agost)
- L'Agència Catalana del Consum aconsella responsabilitat i mesura en les compres amb motiu de la tornada a l'escola (6 de setembre)
- L'Agència Catalana del Consum obre un expedient informatiu a l'empresa Renfe per incidents reiterats (14 de novembre)
- Comunicat de l'ACC en què s'informa que s'han obert expedients administratius a diverses companyies aèries (1 de desembre)

## 15.7 Impactes

L'Agència Catalana del 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 ha suposat un total de 28.052.731 impactes durant l'any 2006.

## 15.8 Publicacions

S'han editat o reeditat els fullets informatius següents:

- Informació per a comprar un habitatge
- Les Associacions de Consumidors de Catalunya
- Si tens la factura, tens la garantia
- Recomanacions abans d'iniciar un viatge
- Canviar de companyia de subministraments
- Escola del Consum de Catalunya
- Diferencia't: consumeix amb criteri
- Mediació i arbitratge de consum
- Senyal de compromís, senyal de confiança
- Consells pràctics d'ús dels serveis de tarifació addicional
- El comerç just
- Consum responsable: el consum de proximitat
- Centre Europeu del Consumidor de Barcelona
- La gent gran com a persones consumidores
- Els videojocs, fem-ne un ús responsable i reflexiu
- Reagrupament de crèdits

També s'ha editat en col·laboració amb altres entitats:

“Qui posa les regles del joc?” Guia per a l'elecció i l'ús dels videojocs. Col·laboració amb l'Institut d'Educació de Barcelona de l'Ajuntament de Barcelona





16

# Relacions i projectes d'àmbit europeu

## 16.1 Centre europeu del consumidor barcelona

Des del Centre Europeu de Barcelona s'ha treballat en un total de 1.367 casos (635 reclamacions i 732 consultes) transfronterers.

### 16.1.1 Reclamacions

El sector que ha experimentat major increment de reclamacions ha estat el transport aeri, doblant pràcticament el nombre de reclamacions registrades enguany.

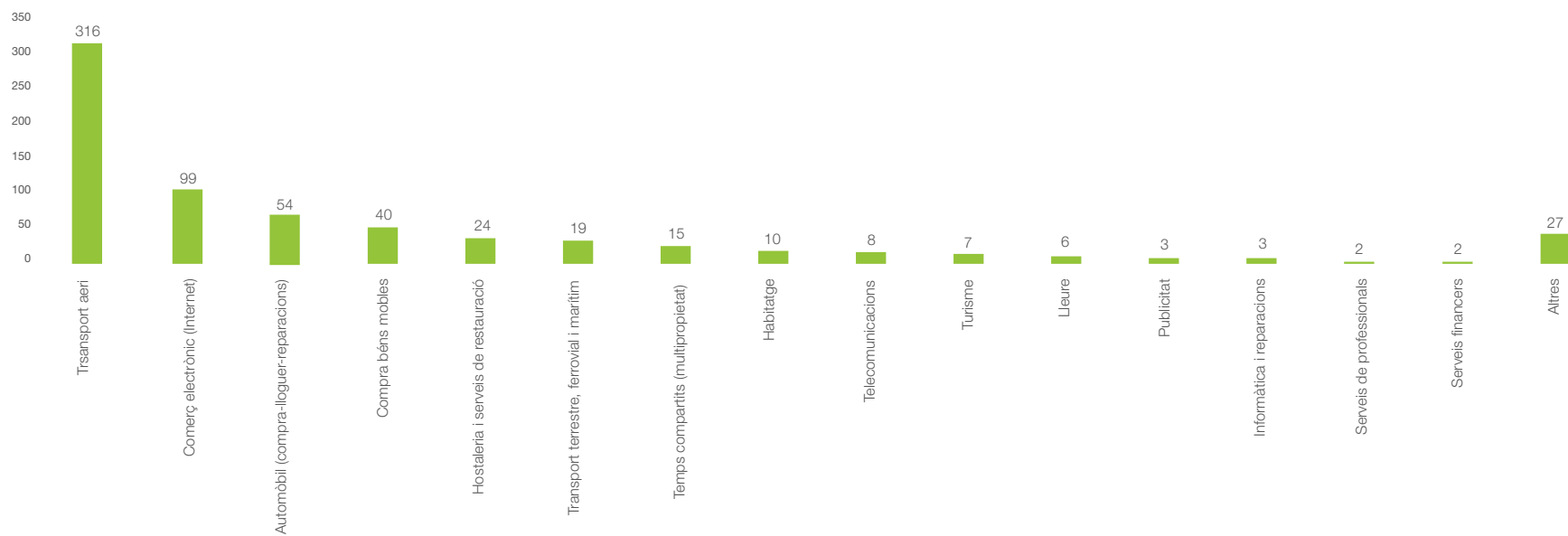
Els motius són variats, des de cancel·lacions de vols, retards, incidències amb l'equipatge facturat i deficient informació als passatgers. Però cal esmentar que els fets esdevinguts el 28 de juliol en l'aeroport del Prat, quan treballadors de la companyia IBERIA van ocupar les pistes com acció de protesta, incidències que van provocar alteracions notables sobre els vols programats i ateses les dates properes a vacances d'estiu.

Un altre sector objecte de força reclamacions ha estat el comerç electrònic, relacionat especialment amb operacions quasi-fraudulentes de transaccions electròniques o de serveis no sol·licitats pels consumidors o contractacions amb condicions obscures o objecte d'anul·labilitat per part dels consumidors, i en casos en que normalment contactar amb l'empresa prestadora de serveis és molt difícil o impossible, bé sigui per tractar-se en un altre país o bé per no mostrar dades susceptibles d'identificació oficial ni per avenir-se a cap mediació dels nostres serveis ni dels de la resta de Centres Europeus del Consumidor.

Pel que fa al tercer sector objecte de reclamacions en nombre d'importància ens referirem a la compravenda d'automòbil, concretament als problemes trobats pels consumidors i usuaris a l'hora de perfeccionar el seu contracte d'adquisició de vehicles d'ocasió importats d'altres països UE, doncs sovint la bona fe del comprador s'ha vist vulnerada per la falsa oferta i el cobrament de diners per serveis no prestats, casos límitrofs amb estafes objectes d'altres àmbits del dret penal aliens al consum. També persisteixen situacions de problemes derivats dels contractes de lloguer d'automòbil en altres països diferents d'aquells on resideix el consumidor, deguts principalment al càrrec abonat en el compte d'aquest per l'aparent causa de danys soferts pel vehicle quan aquest ha estat lliurat,

extrems de difícils prova en contra per al consumidor. La tasca del C.E.C. en aquests casos és extremadament persistent pel que fa en la persuasió a l'empresa de lloguer que demostrï que realment el dany s'ha degut a l'acció del consumidor.

Classificació dels sectors objecte de les reclamacions:



**Gestions de les reclamacions:**

**Litigis tancats:** 373

- Favorables per al consumidor: 173
- Arxivats (\*) o desfavorables al consumidor: 200

**Litigis pendents de resolució:** 262

(\*) 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 manca de reconeixement per part de l'empresa de l'actuació negligent i, per tant, la negació d'acceptar l'inici de cap procés mediador.

**Procedència de les reclamacions**

Estat de la UE o tercers estats de residència del consumidor:

<b>Alemanya</b>		16
<b>Àustria</b>		2
<b>Bèlgica</b>		8
<b>Dinamarca</b>		-
<b>Eslovàquia</b>		1
<b>Eslovènia</b>		-
<b>Espanya</b>		407
	<b>Catalunya (73%)</b>	294
	<b>Resta (27%)</b>	113

Estònia	1
Finlàndia	3
França	34
Grècia	2
Hongria	-
Irlanda	12
Itàlia	61
Letònia	-
Lituània	-
Luxemburg	1
Malta	-
Noruega	1
Països Baixos	3
Polònia	1
Portugal	12
Regne Unit	40
Txèquia	1
Suècia	-
Andorra	4
Altres	25

Estat del domicili de l'empresa reclamada o professional:

Alemanya	52
Àustria	1
Bèlgica	4
Dinamarca	-
Eslovàquia	3
Eslovènia	1

Espanya	177
Estònia	1
Finlàndia	1
França	38
Grècia	-
Hongria	-
Irlanda	172
Itàlia	28
Letònia	-
Lituània	-
Luxemburg	1
Malta	-
Noruega	2
Països Baixos	12
Polònia	4
Portugal	10
Regne Unit	71
Txèquia	6
Suècia	1
Andorra	5
Altres	30

### 16.1.2 Consultes

Classificació de les 732 consultes en funció de l'origen:

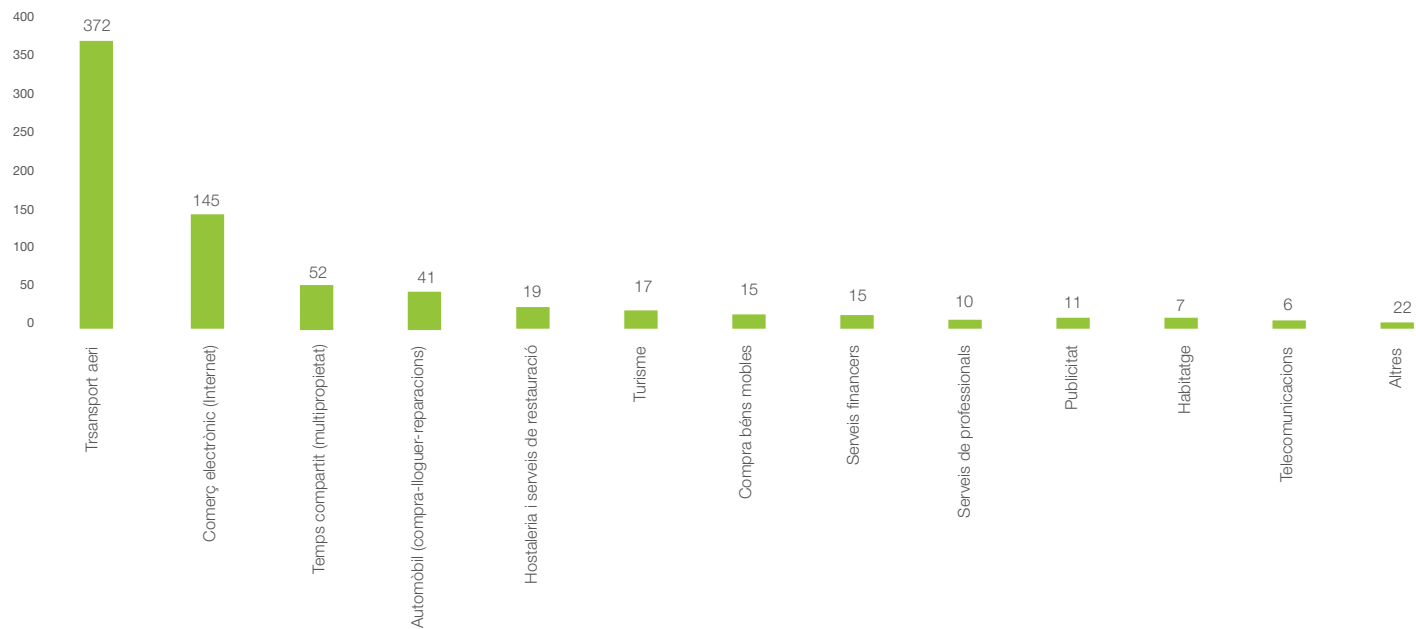
Particulars	437
Organismes consum de comunitats autònomes	103
Organismes de turisme de comunitats autònomes	23

Administració local	36
Altres centres europeus del consumidor	55
Oficines municipals d'informació al consumidor	34
Associacions de consumidors	12
Altres	32

Classificació de les 732 consultes segons mitjà de recepció:

Correu	281
Correu electrònic	289
Telèfon	123
Fax	24
Visita	15

Classificació de les 732 consultes segons sectors:





IBERIA

ITINERARIO BILLETE ELECTRONICO  
075-2325532123

17MAR7 78492960  
IBERIA CU  
PUENTE AEREO 5  
BARCELONA ES  
OPERADO POR

EQP VALIDEZ  
20K /01MAR  
20K /01MAR

TKT, CCV1/+V1, XXXX5011/0909/542038/EU  
R55.08/+SFCA, /EURO.00/

DT) FECHA SAL YD TARIFA  
OPEN 7MAR 1205 YD  
ICTED EUR 141.00  
R 0.00  
R 55.08

IB 204170  
MAD 17 MAR

TO IB480  
**OVD**  
OVIEDO



aéreo / pont aeri

17MAR07

IB0945

CLASE C

B05

FRANQUICIA 30k

17MAR 0945

STATUS OK

NO VALIDO DESPUES 17MAR

TKT DOCUMENTO NUMERO DOCUMENTO NUMERO  
075 2325532123 4



TURISTA

50 CONTROL

Nº B PESO 3

0920

PUERTA PORTA 16

B

ASIENTO SEAT 04A

## 16.2 Participació de l'Agència Catalana del Consum en activitat de la Unió Europea

S'ha participat en els projectes d'àmbit europeu següents:

Programa INTERREG III-A (FEDER). Cooperació transfronterera Espanya-França zona est: Col·laboració de l'ACC amb la Maison Catalane de la Consommation (MCC), amb seu a Perpinyà, des de l'any 2002 fins al final d'aquest any 2006, en els projectes següents:

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 i francesa: sistema d'enquestes sobre el preu d'uns 100 productes bàsics per als consumidors i de serveis de restauració, allotjaments turístics i serveis vinculats, en la zona transfronterera catalana, Costa Brava i Pirineus i costa sud-est francesa. Els resultats mostren uns preus més econòmics pel que fa a la major part de productes i serveis a Catalunya que els practicats a la zona francesa.

CODI 234 Desenvolupament de la Comissió Transfronterera del Reglament dels Litigis del Consum. Se segueix col·laborant en la tramesa de consultes i reclamacions entre les associacions de consumidors més representatives de Catalunya i les associacions dels Pirineus i sud-est francès.

INTERREG III C zona oest. Xarxa per a la promoció del mercat interior a les regions europees, mitjançant temes de consum-NEPIM.

Projecte de durada gener 2005-desembre 2007, amb un pressupost total INTERREG III C de 704.477,11 €, consistent en una xarxa d'onze regions de cooperació entre onze socis, organismes regionals relacionats amb el consum, provinents de set estats membres de la UE, un dels quals és l'Agència Catalana del Consum.

Objectius: accions comunes i projectes duts a terme gràcies a intercanvis regulars o transferència d'experiències en diferents àmbits: assessorament/informació al consumidor, assistència i defensa dels consumidors, podrà reflectir solucions apropiades per als problemes comuns.

Altres:

S'han elaborat i tramès documents de resposta a dues consultes públiques de la Comissió Europea: la Directiva de venda a distància el Futur del Mercat Únic.

S'han realitzat el 2006 dues reunions de treball o jornades, una a Barcelona el 4 i 5 de maig, sobre turisme sostenible i consum de proximitat, l'altra a Kirkel (Alemanya) l'11 i 12 de desembre sobre energies renovables i la seva aplicació a les llars dels consumidors, així com les formes de difondre l'ús de les energies renovables als ciutadans.

Cal destacar el web sobre el projecte: [www.nepim.org](http://www.nepim.org), tant en la seva part pública com en la seva intranet per als socis del projecte, eina transparent d'interrelació, seguiment de les bones pràctiques i de les jornades o conferències, i difusió d'activitats.

Col·laboració en el projecte de preus de medicaments. Medikamentenpreiserhebung:

Enquesta de comparació de preus de determinats medicaments i medicaments genèrics, coordinada pel Centre de Consum, Konsumenteninformation de Linz (Àustria), conjuntament amb altres organismes de consum participants de França, Alemanya, Bèlgica, Itàlia, Àustria, Suïssa i Països

17

# Coordinació amb altres organismes i entitats

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

En aquest marc es duen a terme actuacions sistemàtiques de coordinació amb diferents organismes:

## Oficines públiques d'informació al consumidor

Durant l'any 2006 s'ha fet diverses reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials amb les oficines públiques d'informació al consumidor d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i Diputació de Barcelona per al tractament de temes diversos. Aquestes reunions són un instrument útil per a intercanvi d'informació, coordinació de criteris i tractament de problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació al consumidor. S'ha tractat entre d'altres els diferents conflictes de consum sorgits durant l'any, propostes concretes per al foment de l'arbitratge de consum, les novetats en matèria de normativa, la gestió de reclamacions en matèria de telecomunicacions, la gestió de les reclamacions transfrontereres i la coordinació general en la tramitació i en la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors i usuaris.

## Juntes arbitral de consum

S'han dut a terme reunions periòdiques amb les Juntes arbitral de consum per al tractament de temes diversos que afecten directament 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

S'ha posat en funcionament el Consell de Persones Consumidores de Catalunya i la seva Comissió Permanent. S'han fet un total de 7 reunions (una reunió del Ple i 6 de la Comissió Permanent) en les que s'ha tractat assumptes de tanta importància com la grip aviària, la crisi de Forum Filatelico i Afinsa, els esdeveniments del Prat i s'han fet 4 comunicats de premsa. També s'ha elaborat el Reglament de Règim intern del Consell.

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

18

# L'Agència Catalana del Consum mes a mes

## Gener

L'Agència Catalana del Consum participa amb un estand de l'Escola del Consum de Catalunya a Expo Jove Saló de formació, ocupació, salut i treball, que se celebra del 25 al 28 de gener a Girona.

El director de l'Agència Catalana del consum (ACC), Enric Aloy, acompanyat del director dels Serveis Territorials a Lleida del Departament de Comerç, Turisme i Consum, Vidal Vidal i del director dels Serveis Territorials a Lleida del Departament d'Educació, Carles Vega, inaugura la nova ubicació de l'Escola del Consum de Catalunya (ECC) a Lleida on està del 24 de gener i fins el 10 de març per impartir els tallers formatius a les escoles de secundària i educació especial de la zona.

## Febrer

El conseller Josep Hugué, juntament amb el director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Enric Aloy, presenta els resultats de les anàlisis de les mostres de les meses de 500.000 peces de roba i confecció immobilitzades per l'ACC l'octubre passat. L'estudi constata que les peces analitzades estan totes mal etiquetades, un 16% són insalubres i un 42% no compleixen els requisits mínims de qualitat.

L'ACC fa una crida als clients afectats pel tancament de la botiga de mobles Xavier Pujol perquè denunciïn davant l'Agència .

## Març

L'Agència Catalana del Consum (ACC) fa públic el comunicat redactat pel Consell de les Persones Consumidores de Catalunya que es va reunir el 8 de març i on es va consensuar un text per respondre a l'alarma aixecada arran les informacions aparegudes sobre el contagi de la grip aviària:

"D'acord amb les informacions epidemiològiques de que es disposa, la influència aviària no pot ser transmesa per via alimentària i, per tant, no hi ha motius per deixar de comprar pollastre o altres aus."

L'Agència Catalana del Consum (ACC) celebra, el dia 13 de març la 2a edició de la Festa del Consum Responsable. Es presenta sota el lema "Tens molt, molt a prop" apostant pel consum de proximitat. La celebració compta amb la presència del conseller de Comerç, Turisme i Consum, Josep Huguet, el director de l'ACC, Enric Aloy, i representants de les diferents associacions de consumidors amb representació a Catalunya.

El director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Enric Aloy, anuncia, coincidint amb el Dia Internacional dels Drets dels Consumidors, que s'ha elaborat un decret per endurir el control de les empreses que es dediquen a recórrer multes.

### **Abril**

L'ACC retira del mercat per insegurs tres models de cadiretes infantils d'automòbil.

L'ACC es la primera institució d'arreu de l'Estat que realitza un control de mercat dels sistemes de retenció infantil (SRI) que es comercialitzen a Catalunya. Dels models de cadiretes infantils analitzats, tres presenten incompliments molt greus en matèria de seguretat perquè no garanteixen la total protecció del nen o perquè l'infant es pot afilixar el cinturó de subjecció amb extrema facilitat.

L'Agència Catalana del Consum (ACC) informa en relació amb l'operació OLEIC duta a terme pels Mossos d'Esquadra que no hi ha indicis de risc per a la salut dels consumidors en els olis fraudulents confiscats. Es tracta d'un frau econòmic. El director de l'ACC, Enric Aloy, recomana als consumidors que hagin adquirit alguna d'aquestes marques d'oli que procedeixen a retornar-lo als seus proveïdors.

### **Maig**

L'ACC s'adscriu al Departament de Treball i Indústria.

L'Agència Catalana del Consum fa un comunicat de premsa per informar les persones consumidores sobre la informació actual de que es disposa sobre la presumpta estafa de Fòrum Filatelico i Afinsa.

Jornades de treball de la xarxa Nepim . Organismes de consum d'onze regions europees es reuneixen durant dos dies a Barcelona per debatre sobre el Consum de Proximitat i el Turisme Sostenible. L'Agència Catalana del Consum (ACC) acull les jornades de treball de la xarxa paneuropea NEPIM, on representats d'entitats, administracions i associacions de set Estats de la UE -Alemanya, França, Itàlia, Àustria, Bèlgica, República Txeca i l'Estat espanyol- intercanvien experiències en matèria de consum de proximitat.



L'Agència Catalana del Consum (ACC) i la Facultat de Comunicació Blanquerna (FCCB) presenten un estudi-informe titulat: "El comerç just i la gran distribució a Catalunya: recomanacions per a la impulsió de productes de comerç just i solidari al sector de la gran distribució a Catalunya". L'ACC va encarregar a la FCCB aquest estudi per poder establir línies d'actuació per impulsar la venda de productes de comerç just i solidari a les grans superfícies i altres sectors de la distribució, ampliant l'àmbit de distribució d'aquest tipus de productes més enllà de les botigues especialitzades en comerç just.

### Juny

L'Agència Catalana del Consum (ACC) participa amb un estand al Saló de la Gent Gran de Catalunya, que se celebra del 14 al 18 de juny al Moll de la Barceloneta - Port Vell de Barcelona.

### Juliol

L'ACC dona recomanacions per a l'ús del telèfon mòbil quan es va a l'estranger. La "itinerància internacional" o roaming és la possibilitat que els usuaris de telèfons mòbils els utilitzin a l'estranger efectuant i rebent trucades amb el mateix número que usen en el seu país. Per això els operadors de xarxes de telefonia mòbil han de celebrar acords d'itinerància amb els operadors d'altres països.

### Agost

Es difon el Comunicat del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya arran dels fets produïts a l'Aeroport del Prat els dies 28, 29, 30 i 31 de juliol amb recomanacions concretes per als afectats i la forma de canalitzar les seves reclamacions.

### Setembre

Del 27 de setembre a l'1 d'octubre l'Agència Catalana del Consum participa amb un estand a la fira de Sant Miquel (Lleida).

El Govern aprova un decret per endurir el control de les empreses que es dediquen a recórrer multes. Es vol acabar amb les practiques il·legals per part d'empreses que ofereixen assistència en la tramitació i execució de procediments sancionadors, especialment les que es dediquen a interposar recursos contra multes de transit.

## Octubre

Es publica al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya l'Ordre TRI/487/2006, de 18 d'octubre, per garantir la informació i la protecció dels drets dels consumidors i usuaris en el procés d'implantació de la televisió digital terrestre (TDT). Aquesta Ordre desenvolupa els drets de les persones consumidores i usuàries davant el procés d'implantació de la televisió digital terrestre, desplegant el Decret 290/1995 de 28 de setembre, pel qual es regulen determinades activitats de prestació de serveis a domicili, així com el deure d'informació dels subjectes previstos en l'article següent i l'exigència d'acompanyar la corresponent documentació dels bens comercialitzats en establiments oberts al públic.

El dia 18 d'octubre es duu a terme la 2a Jornada de Consum Responsable centrada en la responsabilitat social corporativa.

El Govern nomena el senyor Ciriaco Hidalgo Salgado director de l'Agència Catalana del Consum en substitució del senyor Enric Aloy Bosch.

## Novembre

L'Agència Catalana del Consum, a través de l'Escola del Consum de Catalunya, ha elaborat un estudi de recerca sobre els criteris que fan servir els joves catalans entre 12 i 18 anys a l'hora de comprar la roba. L'estudi s'ha realitzat a partir de les respostes de 700 alumnes de Barcelona, Lleida, Girona i Manresa que han participat al taller "Que em poso aquest mati". El preu, els gustos i la talla són els tres principals criteris dels joves quan compren roba.

L'Agència Catalana del Consum i l'Ajuntament de Barcelona han editen la guia "Qui posa les regles del joc", destinada a orientar les famílies i els educadors a l'hora d'escollir i usar correctament els videojocs.

## Desembre

L'Agència Catalana del Consum s'adscriu al Departament d'Economia i Finances.

El Govern nomena el senyor Miquel Salazar i Canalda com a secretari de Política Financera, Competència i Consum del Departament d'Economia i Finances.

L'Agència Catalana del Consum (ACC) confirma que s'han obert expedients administratius a diverses companyies aèries per infraccions en la normativa vigent en matèria de consum. Aquestes companyies operen des d'aeroports catalans i, per tant, estan subjectes a la supervisió de l'ACC en tot el que fa referència a la defensa dels drets de les persones consumidores.



**agència catalana  
del consum**



Generalitat de Catalunya

# Adreces

Agència Catalana del Consum (Barcelona)  
Av. Diagonal, 405 bis  
08008 - BARCELONA  
Telf.: 935 516 666  
Fax: 935 516 585

Av. Diagonal, 403, 1r.  
08008 - BARCELONA  
Telf.: 935 516 666  
Fax: 935 516 693

Gran Via de Carles III, 105, lletres B-I  
08028 - BARCELONA  
Telf.: 935 516 666  
Fax: 935 516 517

Agència Catalana del Consum (Girona)  
Migdia, 50-52  
17003 - GIRONA  
Telf.: 972 940 100  
Fax: 972 940 160

Agència Catalana del Consum (Lleida)  
Av. Segre, 7  
25007 - LLEIDA  
Telf.: 973 728 000  
Fax: 973 727 778

Agència Catalana del Consum (Tarragona)  
Pompeu Fabra, 1  
43004 - TARRAGONA  
Telf.: 977 251 717  
Fax: 977 251 725

Agència Catalana del Consum (Terres de l'Ebre)  
Llotja, 4  
43500 - TORTOSA  
Telf.: 977 448 490  
Fax: 977 448 496



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

Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€  
Tarifació per segons. IVA INCLÓS