

Presentació del secretari de Política Financera, Competència i Consum

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha experimentat un creixement notable en la major part de variables que conformen la seva activitat durant l'any 2008. A diferència d'exercicis anteriors, no hi ha hagut cap gran conflicte de consum i, tot i això, sobretot a partir del segon semestre de l'any, la crisi econòmica ha impactat de manera notable sobre l'actuació de l'Agència i s'ha posat de manifest amb l'increment del nombre de consultes, reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores.

Els ciutadans i ciutadanes de Catalunya mostren una sensibilitat més elevada en l'exercici de la defensa dels seus drets i també més exigència envers les empreses. En aquest context, l'Agència esdevé, cada vegada més, un referent i un element clau per a la garantia de la competitivitat de l'economia catalana.

Miquel Salazar i Canalda

Secretari de Política Financera, Competència i Consum

Presentació del director de l'Agència Catalana del Consum

La memòria de l'exercici 2008 de l'Agència Catalana del Consum (ACC) que recollim a continuació és el resultat del treball rigorós que s'ha dut a terme per garantir els drets de les persones consumidores i usuàries.

Observem que en el context de crisi econòmica, que s'ha fet evident durant aquest exercici, les persones consumidores catalanes augmenten significativament les consultes, així com les denúncies i les reclamacions. L'Agència ha hagut de respondre, doncs, aquest augment de demanda i la resposta de l'ACC ha estat a l'alçada. Vull destacar especialment les campanyes específiques d'informació a les persones consumidores "Si tens factura, tens la garantia", "En telefonia fixa o mòbil, connecta amb els teus drets", "El preu complet", sobre el dret de conèixer els preus complets dels productes i serveis, i la campanya de foment de l'arbitratge de consum: "Senyal de compromís, senyal de confiança". També es va posar en marxa l'exposició sobre seguretat de productes "Amb tu, segur".

Pel que fa al control i disciplina del mercat, a més a més de les sancions imposades a les empreses dedicades a reagrupament de crèdits, destaca la campanya d'inspecció en telefonia i Internet i les actuacions de retirada de productes insegurs.

El 2008 ha estat també un any de treball conjunt amb els actors que conformen el món del consum. S'ha signat un acord amb les principals organitzacions empresarials per treballar conjuntament en polítiques de consum i en la millora de la transparència dels mercats, i, d'altra banda, el Consell de les Persones Consumidores de Catalunya ha esdevingut un espai de trobada i col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores.

Aquest exercici ha estat també important des del punt de vista de definició d'un nou marc normatiu del consum. Es va sotmetre a informació pública el text de l'Avantprojecte de llei del Codi de consum de Catalunya i s'ha dut a terme el treball d'anàlisi d'al·legacions i recerca del consens que la norma requereix. Esperem, doncs, que Catalunya pugui disposar ben aviat d'aquest Codi que ens ha de permetre com a país avançar en la garantia dels drets de les persones consumidores.

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

1. Balanç de l'exercici 2008

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha experimentat un notable creixement de pràcticament la totalitat de les variables que conformen la seva activitat l'any 2008. No destaca cap gran conflicte de consum, a diferència del que va passar el 2007, amb casos com el cessament de l'activitat d'Air Madrid o l'apagada elèctrica del 23 de juliol a Barcelona. No obstant això, i sobretot a partir del segon semestre de l'any, la crisi econòmica ha impactat de manera notable sobre l'actuació de l'ACC i es posa de manifest amb l'increment del nombre de consultes, reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores.

Les xifres i el contacte directe amb els afectats mostren una sensibilitat més grans de les persones consumidores catalanes a exercir la defensa dels seus drets, nivells més elevats d'exigència cap a les empreses i més consultes sobre serveis financers, així com sobre reparacions i garanties dels productes. Per la seva banda, l'ACC s'ha preparat per afrontar el canvi de conjuntura econòmica amb un pla de crisi per anticipar-se i estar en millors condicions d'atendre les necessitats de les persones consumidores. Alhora, ha programat diverses campanyes molt relacionades amb la situació econòmica.

Pel que fa a les consultes totals, se n'han atès 88.136, la majoria sobre serveis de telefonia i Internet, així com sobre transport. D'aquesta manera, telefonia i Internet han recuperat la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007, i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'han incrementat un 11%. Destaca també la confecció i el calçat (amb un increment d'un 71%), tot i que només representen el 4,6% del total.

Les reclamacions de telefonia i Internet recuperen la primera posició

El conjunt de les reclamacions s'ha incrementat un 8% i ha superat, per primera vegada, les 10.000, amb 10.706 reclamacions (el 2007 van ser 9.919). Si les comparem amb les del 2007, sense comptar els efectes del cessament d'activitat d'Air Madrid i l'apagada de Barcelona, l'increment és del 72%. Un 26% de les reclamacions s'han presentat a través del formulari del web www.consum.cat.

La telefonia ha concentrat el 29,8% de les reclamacions, amb un augment del 74% respecte a l'any anterior i una xifra de 3.188 reclamacions. Aquest sector ha crescut tant en nombre relatiu com en nombre absolut amb relació al 2007 (en què es van presentar 1.835 reclamacions, que representaven un 18,5% del total). Els motius principals són problemes de portabilitat, manca de contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la solució d'avaries, facturació incorrecta, deficiències en la prestació del servei, altes i facturació de serveis diferents als sol·licitats, contractació de serveis que no s'ajusten als publicitats per l'operadora, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, inclusió en llistats de morosos per factures en desacord i també problemes amb els telèfons 905 i els SMS Premium en concursos de televisió.

El segon sector, amb el 16,7%, és el transport, amb 1.783 reclamacions, un 90% de les quals corresponen a transport aeri. Amb relació al 2007, i sense tenir en compte Air Madrid, han augmentat el 168%. Els principals problemes són els retards, les cancel·lacions de vols, els problemes amb l'equipatge i el cobrament d'imports indeguts.

L'adhesió a l'arbitratge de consum ha crescut un 15,54%

L'any 2008 s'han adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) un 15,54% d'establiments nous amb relació a l'any anterior, molts d'aquests instal·ladors que han obtin-

gut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2008, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.521.

L'any 2008 s'han dictat 867 laudes, el 98% dels quals per unanimitat dels tres àrbitres. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors de gas i llum, tintorereries, telefonia i Internet. En la celebració de vistes arbitrals cal destacar la utilització de la videoconferència, la qual està implantada a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, i a diferents consells comarcals amb conveni de delegació de competències.

Les denúncies s'han incrementat un 25%

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: control de productes, marcatge de preus, implantació de la TDT, rebaixes i aparcaments, entre d'altres, amb 3.317 actuacions inspectores. Si hi afegim les actuacions com a conseqüència de les denúncies (2.484), per la xarxa d'alertes (5.964) i d'altres tipus (3.778), el nombre total d'actuacions inspectores arriba a les 15.543, un 17,83% més que el 2007. Les denúncies rebudes de les persones consumidores han representat un augment del 25% amb relació a l'any anterior. Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen: les clàusules contractuals abusives, l'alteració, l'adulteració i el frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre d'altres.

Retirada i destrucció de productes

Durant el 2008 s'han fet controls i anàlisis en més 1.300 productes, tant d'aliments com industrials. Pel que fa a les xifres de productes retirats (446.005), ha crescut el 20,72% amb relació a l'any anterior, mentre que l'ACC ha destruït 434.478 productes, un 287% més que el 2007.

Cal destacar que el 57,2% eren productes destinats als infants (joguines i articles de puericultura) i el 35,4%, cosmètics.

Les actuacions d'inspecció i control del mercat han derivat en la incoació de 986 expedients sancionadors i la imposició de 766 sancions, per un import de 2.284.150 €. Els sectors amb més volum de sancions han estat el de l'habitatge i el de serveis financers.

2. Estructura orgànica

2.1. Estructura orgànica

L'Agència Catalana del Consum (ACC) 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 de les persones consumidores i usuàries.

L'ACC 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 persones consumidores, tots estiguem més protegits.

Estructura orgànica

ESTRUCTURA ORGÀNICA

Director

Jordi Anguera i Camós

Subdirecció General d'Atenció al Consumidor

Montserrat Sagalés i Torra

Servei de Mediació i Arbitratge

Isabel Garriga i Braut

Secció de Mediació

Irene Puig i Campreciós

Secció d'Arbitratge

Raquel Carrasco i Sánchez

Servei d'Informació i Formació

Julià Guimerà i Gargallo

Secció d'Informació

Cristina Galera i Pérez

Secció de Formació i Educació

Rosario Arcas i Martí

Subdirecció General de Disciplina de Mercat

Albert Melià i Roset

Servei d'Inspecció i Control del Mercat

Sebastià Vallès i Batlle

Secció d'Inspecció de Serveis

Francesc Ruiz i Toribio

Secció d'Inspecció de Productes

Montserrat Vidal i Luis

Secció de Programació i Control

Pere Roca i Roca

Servei d'Estudis i Comunicació

Josep Lluc Arias i Arias

Secció de Difusió i Promoció

Maria Jesús Sarrà i Boix

Secció de Consum Europeu

Servei d'Administració

Rafael Alonso i Portero

Seccions de Consum al Territori

Secció de Consum a Girona

Joan Surós i Peracaula

Secció de Consum a Tarragona

Montserrat Güell i Anglès

Secció de Consum a Lleida

Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

2.2. Personal

La dotació de personal de l'ACC a 1 de gener de 2008 era constituïda per 196 llocs de treball.

Classificació personal	Grup	Denominació	Dotacions
Alts càrrecs			1
Funcionaris	A	Titulat/ada superior	71
	B	Tècnic/a mitjà	31
	C	Administratiu/iva	48
	D	Auxiliar administratiu	35
	E	Subaltern/a	6
Laborals fixos	C	Administratiu/iva	4
TOTAL			196

3. Consell de Direcció

El Consell de Direcció de l'Agència Catalana del Consum (ACC) és format pels 34 membres següents:

a) El president

Antoni Castells, conseller d'Economia i Finances

b) El vicepresident

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

c) El director

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

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

- Josep Lluís Garcia, cap de l'Assessoria Jurídica del Departament d'Economia i Finances
- Joan Milà i Ciurana, del Departament d'Economia i Finances
- Josep M. Jové i Lladó, director de Polítiques Sectorials del Departament de la Vicepresidència
- Francesc Povedano i Hinojosa, assessor especial en matèria de consum del Departament d'Economia i Finances
- José Pascual Ortuño Muñoz, director general de Dret i Entitats Jurídiques del Departament de Justícia
- Isabel Darder Giménez-Zadaba-Lisson, directora general d'Atenció a la Comunitat Educativa
- Enric Aloy i Bosch, secretari general del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Clara Díez i Oneca, subdirectora general d'Ordenació i Planificació de la Direcció General de Comerç del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
- Salvador Samitier i Martí, cap del Servei de Qualificació Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge
- Eduard Mata i Albert, director de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària del Departament de Salut
- Xavier Llebaria i Samper, director gerent de l'Agència de Protecció de la Salut del Departament de Salut
- Joan Gené i Albesa, director general d'Alimentació, Qualitat i Indústries Agroalimentàries
- Elisabet Cardoner Martí, subdirectora general de Qualitat Agroalimentària del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Jaume de Montserrat i Nonó, subdirector general de Seguretat i Salut Laboral del Departament de Treball

e) Quatre vocals en representació de les organitzacions de persones consumidores i usuàries més representatives:

- Àngel Tarrés i Castellsaguer, president de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)
- José Miguel Sanz Martínez, secretari general de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
- Albert Llop i Díaz, president de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat (CUS, Salut, Consum i Alimentació)
- Noemí Mascaraque i Achon, presidenta de la Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província (UNAE)

f) Quatre vocals en representació de l'Administració local:

- Joaquim Felip i Gavolà, Associació Catalana de Municipis
- Jordi Subirana i Ortells, Associació Catalana de Municipis
- Glòria Matas i Montmany, Federació de Municipis de Catalunya
- Antoni Padilla i Reche, Federació de Municipis de Catalunya

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

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

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

- Robert Figueras i Gimbernat
- Antoni Bastús i Novau

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

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

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

- Josep M. Coll i Rovira, de la Unió de Pagesos

k) Un vocal de lliure designació del president/a entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit de la defensa de les persones consumidores i usuàries:

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

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

- Albert Orts i Nomen, responsable adjunt a direcció de l'Agència Catalana del Consum

4. Pressupost

El pressupost de l'Agència Catalana del Consum (ACC) per a l'exercici 2008, aprovat per la Llei 16/2007, de 21 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2008 incorpora les despeses de funcionament i d'inversió de la totalitat de l'ACC.

L'import aprovat és de 14.653.326,73 €. La major part dels ingressos es nodreixen de les transferències provinents del Departament d'Economia i Finances a través dels capítols IV (transferències corrents) i VII (transferències de capital), que representen 14.640.146,73 €, un 99,91% del total.

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

Resum general per capítols i articles del pressupost d'ingressos		
Art.	Denominació	
31	Prestació de serveis	10
38	Reintegraments	10
39	Altres ingressos	20
	CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS	40
40	Del sector públic estatal	10
41	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	13.775.301,56
48	De famílies i institucions sense finalitat de lucre	10
49	De l'exterior	20
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	13.775.341,56
52	Interessos de dipòsit	10.000,00
	CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS	10.000,00
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	13.785.381,56
71	De l'Administració de la Generalitat de Catalunya	864.845,17
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
81	Reintegrament de préstecs concedits	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	13.785.381,56
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	14.653.326,73

Resum general per capítols i articles del pressupost de despeses		
Art.	Denominació	
10	Alts càrrecs	87.790,41
12	Funcionaris	5.487.056,80
13	Personal laboral	86.919,88
15	Incentius rendiment i activitats extraordinàries	96.076,90
16	Assegurances i prestacions socials	1.515.578,09
	CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DEL PERSONAL	7.273.422,08
20	Lloguers i cànon	563.189,63
21	Conservació i reparació	113.026,07
22	Material, subministraments i altres	2.875.538,61
23	Indemnitzacions per raó del servei	492.381,25
24	Despeses de publicacions	215.360,00

	CAP. 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I DE SERVEIS	4.259.495,56
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	386.433,92
46	A ens i corporacions locals	1.290.000,00
48	A famílies i institucions sense finalitat de lucre	576.000,00
49	A l'exterior	10,00
	CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	2.252.453,92
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	13.785.381,56
61	Inversions en edificis i altres construccions	10,00
64	Inversions en mobiliari i estris	60.376,95
65	Inversions en equips de processament de dades	96.858,22
68	Inversions en actiu immobilitzat immaterial	654.000,00
	CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS	811.245,17
76	A ens i corporacions locals	33.000,00
78	A famílies i institucions sense finalitat de lucre	20.600,00
	CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	53.600,00
	TOTAL OPERACIONS CAPITAL	864.845,17
83	Concessió, préstecs i bestretes fora del sector públic	3.100,00
	CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS	3.100,00
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	RESUM	
	TOTAL OPERACIONS CORRENTS	13.785.381,56
	TOTAL OPERACIONS DE CAPITAL	864.845,17
	TOTAL OPERACIONS FINANCERES	3.100,00
	TOTAL GENERAL	14.653.326,73

Respecte a l'import global del pressupost inicial de l'ACC, el pressupost definitiu s'ha incrementat un 13,16%, 1.927.955,57 €, per la qual cosa ha resultat un pressupost total gestionat de 16.581.282,30 €.

5. L'Agència Catalana del Consum en xifres

Comarcalització

- Consells comarcals amb competències delegades: 21, i el Conselh Generau d'Aran, que les té transferides
- Import total de finançament de competències delegades: 1.070.106 €

Informació

- Consultes totals ateses: 88.136
- Consultes ateses a través del telèfon d'atenció ciutadana 012: 76.519
 - 18.314 consultes sobre adreces i competències d'organismes públics
 - 58.205 consultes específiques sobre temes de consum
- Consultes ateses directament a l'ACC: 11.617
 - Correu electrònic: 4.005
- Visites ateses: 4.661
- Nombre d'accessos al web www.consum.cat: 26.156.186
- Nombre d'opuscles editats: 3

Consum a Europa

- Nombre de consultes ateses: 354
- Reclamacions transfrontereres gestionades: 972

Formació

- Cursos i seminaris:
 - Nombre: 31
 - Total d'hores lectives: 385
 - Total d'assistents: 861
- Sessions informatives per a les persones consumidores:
 - Nombre: 74
 - Total d'assistents: 1.896
- Sessions informatives per a comerciants i empresaris:
 - Nombre: 36
 - Total d'assistents: 961

Educació. Escola del Consum (curs 2007-2008)

- Tallers d'educació al consum:
 - Tipus oferts: 25
 - Nombre realitzat: 848
- Nombre d'alumnes del curs 2007-2008: 16.075
- Seus de l'Escola del Consum del curs 2007-2008: 10 (seu central a Barcelona i 9 seus itinerants)

Resolució de conflictes: mediació i arbitratge

- Nombre total de reclamacions rebudes: 10.706
- Resoltes per mediació: 2.342
- Nombre de laudes: 867
- Nombre d'establiments adherits a la JACC: 4.521

Inspecció i control de mercat

- Nombre de denúncies rebudes: 6.311
- Nombre total d'actuacions inspectores: 15.543
- Nombre de mostres analitzades en el marc del control sistemàtic de productes:
 - Productes alimentaris: 498
 - Productes industrials: 225
- Productes alertats: 2.693
- Immobilització, retirada del mercat o destrucció de mercaderia:
 - Destruïts: 434.378
 - Retirats del mercat: 446.005

Expedients sancionadors

- Expedients sancionadors incoats: 986
- Expedients sancionadors resolts amb sanció: 766
- Import total de les sancions imposades: 2.284.150 €
- Recursos: 285

Foment

- Subvencions a associacions de persones consumidores:
 - Nombre d'entitats beneficiàries: 17
 - Import de subvenció atorgada: 516.738,25 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 1.353.063,09 €
- Subvencions a oficines comarcals d'informació a les persones consumidores:
 - Consells comarcals beneficiaris: 11
 - Import de subvenció atorgada: 208.988,07 €
 - Import de les despeses corresponents a actuacions subvencionades: 608.611,14 €

Estudis i enquestes

- Nombre d'estudis: 1
- Nombre d'enquestes: 4

Comunicació i difusió

- Nombre d'impactes: 264.224.444
- Notes de premsa: 54
- Fires a les quals s'ha assistit: 10

6. Informació

6.1. Actuacions més destacades

Aquest any 2008 cal destacar, com a més remarcables, les següents actuacions dutes a terme amb relació a la informació a les persones consumidores:

- Recomanacions i avisos sobre diferents temes de consum: comprar en rebaixes i compres amb motiu del Carnestoltes; abans de viatjar; gas i mercat lliure; SMS Premium i l'ús de telèfons amb prefix 905; transport aeri; riscos de les joguines magnètiques; compres amb motiu de la tornada a l'escola; canvis i devolucions en el comerç; llum i mercat lliure; reclamacions de deutes; passatgers afectats per la cancel·lació de vols, etc.
- Recomanacions per als afectats per diferents conflictes de consum: Air Madrid, Fórum Filatélico i Afinsa; tancament d'Órbita Professional; tancament de diversos concessionaris de vehicles, i persones afectades per la declaració de fallida de Sterling Airlines, entre d'altres.

6.2. Atenció a les persones consumidores

6.2.1. Telèfon d'atenció ciutadana (012)

Aquest telèfon ofereix un servei de consulta a les persones consumidores d'informació dels seus drets i deures. El telèfon és atès per persones especialitzades en temes de consum.

El nombre total de consultes ateses sobre temes de consum ha estat de **76.519**.

D'aquestes, **18.314** són trucades de petició d'informació sobre adreces i competències d'organismes públics i entitats relacionades amb el món del consum. La resta, **58.205**, corresponen a consultes d'informació sobre els temes següents:

Consultes al 012 agrupades per sectors		
Període: 1 de gener - 31 de desembre de 2008		
Total trucades el 2008: 58.205		
Sector serveis (39.590 trucades; 68,01% del total)	Nombre de trucades	% sector
Telèfon	11.017	27,83%
Turisme	2.992	7,56%
Internet	2.661	6,72%
Transports	2.475	6,25%
Aparells d'ús domèstic (reparacions)	2.312	5,84%
Entitats financeres	2.069	5,23%
Assegurances	1.932	4,88%
Vehicles (reparacions)	1.837	4,64%
Llum	1.778	4,49%
Habitatge (reforma i reparació)	1.753	4,43%
Gas	1.464	3,70%
Ensenyament	787	1,99%
Telecomunicacions	746	1,88%
Aigua	733	1,85%
Vendes especials	727	1,84%
Sanitat	665	1,68%
Estètica	515	1,30%
Administració pública	441	1,11%

Jocs i espectacles	382	0,96%
Tintoreries	316	0,80%
Professionals liberals	304	0,77%
Benzineres	280	0,71%
Televisió de pagament	273	0,69%
Pàrquings públics	255	0,64%
Publicitat	220	0,56%
Fotografia	190	0,48%
Rebaixes	107	0,27%
Drets lingüístics	100	0,25%
Correus	85	0,21%
Altres reparacions	34	0,09%
Trànsit	23	0,06%
Grues	22	0,06%
Associacions de persones consumidores	19	0,05%
Competència municipal	17	0,04%
Treball	17	0,04%
Impostos	14	0,04%
Altres sector serveis	14	0,04%
Medi ambient	7	0,02%
Enquestes de preus	6	0,02%
Euro	1	0,00%
Sector productes	Nre. de trucades	% sector
17.554 trucades; 30,16% del total)		
Compra d'aparells d'ús domèstic	3.695	21,05%
Confecció i calçat	2.651	15,10%
Habitatge (compra i lloguer)	2.556	14,56%
Compra de vehicles	2.441	13,91%
Equipament de la llar	1.745	9,94%
Establiments comercials no-alimentació	1.641	9,35%
Informàtica	1.006	5,73%
Farmàcia i òptica	367	2,09%
Altres sectors no-alimentació	305	1,74%
Joieria i rellotgeria	298	1,70%
Articles infantils	296	1,69%
Jocs i joguines	181	1,03%
Llibres i audiovisuals	166	0,95%
Venda d'animals	160	0,91%
Productes químics i de neteja	46	0,26%
Sector alimentació	Nre. de trucades	% sector
1.061 trucades; 1,83% del total)		
Establiments comercials d'alimentació	421	39,68%
Pa i derivats	135	12,72%
Begudes	106	9,99%
Carn	78	7,35%
Conserves i congelats	77	7,26%
Llet i lactis	73	6,88%
Etiquetatge i preus	50	4,71%
Peix	42	3,96%
Olis i greixos	40	3,77%
Additius	34	3,20%
Altres sector de l'alimentació	5	0,47%

Consultes al 012 agrupades per comarca	
Període: 1 de gener - 31 de desembre de 2008	
Percentatges	
Comarca	Percentatge
Barcelonès	52,77%
Vallès Occidental	6,76%
Baix Llobregat	6,33%
Tarragonès	4,76%
Maresme	4,49%
Vallès Oriental	3,80%
Gironès	3,68%
Segrià	2,32%
Bages	1,63%
Baix Camp	1,27%
Garraf	1,26%
Osona	1,17%
Selva	1,16%
Baix Empordà	1,03%
Alt Empordà	1,01%
Anoia	0,93%
Baix Penedès	0,81%
Alt Penedès	0,79%
Baix Ebre	0,45%
Noguera	0,36%
Alt Camp	0,36%
Berguedà	0,35%
Garrotxa	0,30%
Montsià	0,28%
Urgell	0,22%
Conca de Barberà	0,17%
Pla de l'Estany	0,17%
Pla d'Urgell	0,16%
Segarra	0,16%
Pallars Jussà	0,14%
Ripollès	0,14%
Ribera d'Ebre	0,11%
Garrigues	0,10%
Cerdanya	0,10%
Priorat	0,10%
Alt Urgell	0,08%
Solsonès	0,08%
Terra Alta	0,05%
Val d'Aran	0,04%
Pallars Sobirà	0,04%
Alta Ribagorça	0,03%

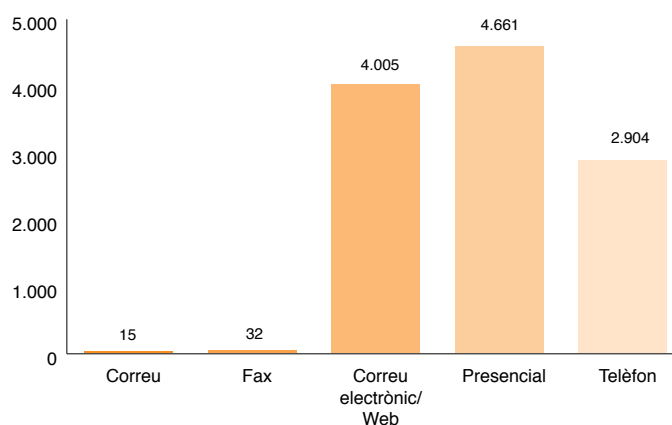
Derivació / final trucada			
	Final 012	Avís ACC	Total trucades
Gener	6.021	182	6.203
Febrer	3.797	103	3.900
Març	3.997	119	4.116
Abril	4.778	190	4.968
Maig	4.407	139	4.546
Juny	3.787	239	4.026
Juliol	4.937	153	5.090
Agost	4.162	154	4.316
Setembre	4.048	139	4.187
Octubre	5.161	175	5.336
Novembre	5.496	142	5.638
Desembre	5.765	114	5.879
Total	56.356	1.849	58.205
%	96,82%	3,18%	100,00%

6.2.2. Atenció telefònica i telemàtica

En el cas que els operadors especialitzats en consum del 012 no puguin atendre la consulta telefònica, es pot transferir directament a l'ACC, on es donarà la resposta adient a la persona consumidora sobre la seva consulta i se li indicarà el lloc on ha d'adreçar-se en cas de voler presentar una queixa, una reclamació o una denúncia. Així mateix, en el cas de les consultes de persones consumidores que no poden ser ateses al telèfon 012 i no poden ser transferides a l'ACC, es prenen les dades de la persona consumidora i es passa un avís a l'ACC per correu electrònic perquè truquin a la persona consumidora i li facilitin la informació adequada.

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

Consultes ateses a l'ACC	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	TOTAL
Per correu ordinari	12	0	0	3	0	15
Per fax	30	0	0	1	1	32
Per correu electrònic o formulari web	3.546	47	100	280	32	4.005
Presencialment	2.418	940	383	841	79	4.661
Per telèfon	2.165	49	79	560	51	2.904
Total	8.171	1.036	562	1.685	163	11.617



6.2.3. Visites personals ateses

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

Per rebre aquesta atenció personalitzada, prèviament la persona consumidora 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 també es comprova que la persona consumidora porti tota la documentació necessària per tal que la seva queixa, denúncia o reclamació pugui ser tramitada per l'organisme competent.

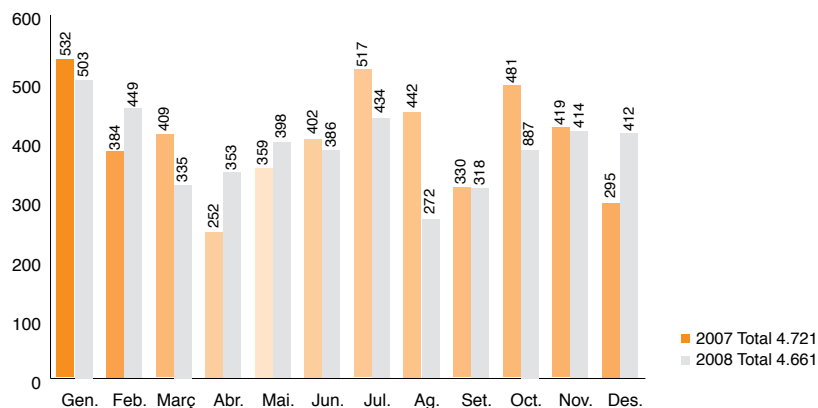
NOMBRE DE VISITES ATESES A LES OFICINES DE L'ACC						
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	256	83	30	128	6	503
Febrer	192	64	46	143	4	449
Març	161	55	36	81	2	335
Abril	167	70	35	80	1	353
Maig	165	66	34	126	7	398
Juny	187	65	33	94	7	386
Juliol	229	76	25	95	9	434
Agost	198	66	6	1	1	272
Setembre	209	76	24	-	9	318
Octubre	236	89	47	-	15	387
Novembre	241	65	45	55	8	414
Desembre	177	66	69	90	10	412
Total	2.418	841	383	940	79	4.661

Nombre de visites ateses a les dependències de l'ACC

2007: 4.721

2008: 4.661

NOMBRE DE VISITES ATESES A LES DEPENDÈNCIES DE L'ACC



6.2.4. Documentació gestionada

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

Queixes rebudes

Les queixes que arriben a l'ACC per escrit es traslladen a l'empresa perquè les tingui en compte per millorar els serveis que ofereix als seus clients. Al 2008 s'han gestionat 1.269 queixes.

Queixes l'any 2007: 878

Queixes l'any 2008: 1.269

QUEIXES						
	Barcelona Secció d'Informació	Tarragona	Lleida	Girona	Terres de l'Ebre	Total
Gener	74	12	3	4	1	94
Febrer	48	10	1	3	3	65
Març	71			6	1	78
Abril	106	3	3	3	1	116
Maig	88	3	4	14	1	110
Juny	74		4			78
Juliol	72		3	4		79
Agost	102	1	1	2		106
Setembre	135		3	8	2	148
Octubre	156		2	6		164
Novembre	93	7	5	3		108
Desembre	115		3	5		123
Total	1.134	36	32	58	9	1.269

6.3. Lliurament de fulls oficials de reclamació/denúncia

La Secció d'Informació de l'ACC a Barcelona i els serveis territorials de l'ACC a Tarragona, Lleida, Girona i Terres de l'Ebre són els organismes encarregats de lliurar als establiments comercials o organismes públics que ho sol·licitin, ja sigui personalment o a través del web de l'ACC, els fulls oficials de reclamació/denúncia que segons la normativa vigent han de tenir a disposició de les persones consumidores.

Cal destacar que aquest any s'han rebut 1.844 sol·licituds d'exemplars (1.475 l'any 2007) per part dels establiments comercials, als quals s'han repartit 141.721 exemplars.

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

El web de l'ACC, www.consum.cat, està estructurat per donar resposta als tres col·lectius principals de l'Agència: les persones consumidores, els organismes de consum i les empreses.

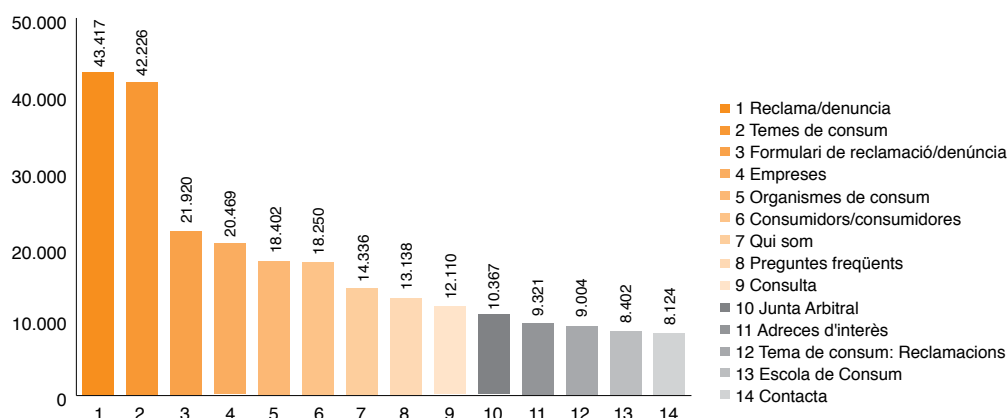
Una de les pàgines més utilitzades durant el 2008 ha estat el formulari de reclamació/denúncia en línia, que permet a qualsevol persona consumidora presentar una reclamació/denúncia des de casa seva. Aquesta gestió genera un número de registre d'entrada, que dona a aquest formulari telemàtic la mateixa validesa que qualsevol document registrat de manera presencial a qualsevol oficina de l'Administració.

El web també incorpora una part d'accés restringit per als organismes de consum, que ha esdevingut un espai molt viu de coordinació d'actuacions entre tots els organismes de consum de Catalunya.

Estadístiques del web www.consum.cat l'any 2008

Total d'accessos	26.156.186
Mitjana d'accessos per dia	71.464

PÀGINES MÉS VISITADES



Pàgines més visitades

Pàgines	Visites
Reclama/denúncia	43.417
Temes de consum	42.226
Formulari de reclamació/denúncia	21.920
Empreses	20.469
Organismes de consum	18.402
Consumidors/consumidores	18.250
Qui som	14.336
Preguntes freqüents	13.138
Consulta	12.110
Junta Arbitral	10.367
Adreces d'interès	9.321
Tema de consum: Reclamacions	9.004
Escola de Consum	8.402
Contacta	8.124

6.5. Centre de Documentació

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

El Centre de Documentació ofereix els serveis següents:

- Atenció de peticions d'informació tant de manera presencial com a través de correu electrònic o telefònicament
- Consulta de documents a la sala
- Difusió selectiva de la informació per correu electrònic a totes les persones que ho sol·liciten
- Préstec de documents

- Recull de notícies diari a través de la intranet
- Catàleg consultable a la intranet i al web
- Accés a bases de dades externes relacionades amb el consum.

Tractament de la documentació i base de dades

Al llarg del 2008 el Centre de Documentació ha rebut 514 documents nous i 46 col·leccions de publicacions periòdiques.

S'han incorporat 416 registres a la base de dades (el 72% en suport electrònic) i, actualment, el catàleg del Centre de Documentació de l'Agència disposa de 8.530 registres.

Consultes rebudes

El Centre de Documentació ha resolt 1.659 peticions d'informació directes, que han generat la recerca de més de 2.622 documents i 88 préstecs, a més a més de la utilització de la base de dades que es troba disponible a través de la intranet i del web i de l'accés als documents que es troben en suport electrònic i que suposen el 61% del fons.

Documents consultats per tipologia	
Articles	1.798
Monografies	793
Altres	31
Total	2.622

Documents consultats per matèria	
Comportament i psicologia de les persones consumidores	1.485
Dret del consum	423
Consum crític i medi ambient	325
Màrqueting i publicitat	174
Estudis comparatius i informació sobre productes	112
Altres	103
Total	2.622

7. Formació

7.1. Formació a professionals del món del consum

L'Agència Catalana del Consum (ACC) organitza diversos tipus d'activitats formatives per als professionals de les oficines públiques d'informació a les persones consumidores i d'associacions de persones consumidores de Catalunya.

Cursos organitzats per l'ACC dirigits als professionals del consum. Any 2008

Dates	Cost	Hores	Ajunt./ OMIC ¹	CC/ OCIC ²	AACC	DIBA ⁴	ACC	Empres.	Altres admin.	Total assistents
Aula de consum sobre el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre										
24 de gener. Barcelona	Gratuït	3	13	6	5	0	17			41
30 de gener. Barcelona	Gratuït	3	11	1	4	0	34		1	51
6 de febrer. Girona	Gratuït	3	7	8	0	0	9	0	0	24
27 de febrer. Lleida	Gratuït	3	0	9	1	0	15	0	0	25
Curs sobre vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge de consum										
20, 21 i 22 de febrer	Gratuït	20	6	7	0	4	3	0	2	22
Taller informatiu sobre l'Ordre ECT/68/2008 de 19 de febrer										
6 de març	Gratuït	2,3	0	0	12	0	1	0	1	14
Aula sobre la nova Llei del dret a l'habitatge										
27 de març. Barcelona	Gratuït	4	13	4	6	2	16	0	11	52
2 d'abril. Girona	Gratuït	4	9	6	0	0	6	0	2	23
16 d'abril. Lleida	Gratuït	4	3	7	1	0	12	1	3	27
24 d'abril. Tarragona	Gratuït	4	7	10	1	0	9	0	0	27
Aula sobre la liberalització del mercat energètic i els drets dels usuaris										
9 de maig	Gratuït	4	23	11	7	1	22	0	3	67
Curs sobre formació de formadors a associacions de persones consumidores										
7, 8, 14 i 15 de maig	Gratuït	20	0	0	10	0	0	0	0	10
Curs sobre la protecció del turista com a persona consumidora										
21, 22 i 23 de maig	Gratuït	20	9	5	0	3	6	0	10	33
Curs sobre treball en equip										
28 de maig. 1a edició	Gratuït	8	0	0	0	0	12	0	0	12
11 de juny. 2a edició	Gratuït	8	0	0	0	0	14	0	0	14
Aula sobre la seguretat dels encenedors										
13 de juny	Gratuït	4,45	0	10	0	0	15	0	0	25
Curs sobre els transports i els drets de les persones consumidores										
17, 18, 19 i 20 de juny	Gratuït	20	11	6	0	4	10	0	5	36
Curs d'introducció a la gestió del consum										
26 i 27 de juny	Gratuït	8,30	0	0	0	0	10	0	0	10
Aula sobre el nou Reial decret 231/2008 regulador del sistema arbitral de consum										
30 de juny	Gratuït	4,15	10	11	12	0	8	0	2	43
19è Curs d'assistents tècnics en consum (*)										
30 de setembre 2008	300 □	174	15	10	6	1	8	0	0	40

Curs sobre les condicions generals de la contractació: clàusules i pràctiques abusives										
29, 30 i 31 d'octubre	Gratuït	20	9	5	0	2	21	0	0	37
Aula de consum sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora										
20 de novembre	Gratuït	4,15	23	7	9	1	11	0	0	31
Jornada sobre la TDT i les persones consumidores										
3 de desembre	Gratuït	3,3	16	8	8	2	12	0	3	49
Curs sobre inspecció de consum (1a i 2a edició, primera part)										
11, 12, 17 i 18 de desembre		21,3		5			41			46
EPOCA: Sessió informativa										
11 de desembre. Girona	Gratuït	2					5			5
12 de desembre. DEiF(**)	Gratuït	2					20			20
15 de desembre. Barcelona	Gratuït	2					2			2
16 de desembre. Barcelona	Gratuït	2					5			5
17 de desembre. Tarragona	Gratuït	2					7			7
18 de desembre. Lleida	Gratuït	2					10			10
19 de desembre. Barcelona	Gratuït	2					33			33
Cursos realitzats		31								
Total hores lectives		385 hores i 15 minuts								
Totals assistents			185	136	82	20	394	1	43	861

1. Ajuntament/Oficines municipals d'informació al consumidor.
2. Consells comarcals/Oficines comarcals d'informació al consumidor.
3. Associacions de consumidors.
4. Diputació de Barcelona.

* Comprèn el segon i tercer bloc de la 18a edició del curs d'ATC des del mes de gener de 2008 i fins al dia 3 de juny de 2008.

** DEiF: Departament d'Economia i Finances

Aula de Consum sobre el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries

Destinatari: Professionals de les administracions públiques de consum de Catalunya i d'associacions de persones consumidores de Catalunya.

Objectius: Analitzar el contingut del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries i estudiar les modificacions i novetats que comporta aquest nou text amb relació a l'anterior LGDCU, el règim de les garanties, la venda fora de l'establiment mercantil, l'ordenació del comerç minorista, la responsabilitat civil per productes defectuosos i la normativa sobre viatges combinats.

Sessions: 4 sessions diferents, a Barcelona, Girona i Lleida.

Dates: 24 de gener i 30 de gener. Barcelona. 6 de febrer. Girona. 24 de febrer. Lleida.

Durada: 3 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

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

Destinatari: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum

Objectius: Dotar els assistents de les eines i habilitats necessàries per intervenir com a mediadors en els conflictes entre persones consumidores i empresaris i analitzar el procediment arbitral de consum.

Dates: 20, 21 i 22 de febrer de 2008.

Durada: 20 hores.

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

Aules sobre la nova Llei del dret a l'habitatge

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores.

Objectius: Dotar els assistents dels coneixements bàsics sobre les novetats introduïdes a la nova Llei del dret a l'habitatge.

Sessions: 4 sessions diferents, a Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.

Dates: 27 de març. Barcelona. 2 d'abril. Girona. 16 d'abril. Lleida. 24 d'abril. Tarragona.

Durada: 4 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Aula sobre la liberalització del mercat energètic i els drets dels usuaris

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidores.

Objectius: Dotar els assistents dels coneixements bàsics sobre les novetats que comportarà la liberalització del mercat energètic.

Data: 9 de maig de 2008.

Durada: 4 hores.

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

Curs sobre formació de formadors a associacions de persones consumidores

Destinataris: Professionals de les associacions de persones consumidores

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: veu persuasiva, gest i moviment escènic adequats, llenguatge i actitud assertius (saber dir "no ho sé" i "això no toca").

Dates: 7, 8, 14 i 15 de maig de 2008.

Durada: 20 hores.

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

Curs sobre la protecció del turista com a persona consumidora

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

Objectius: Analitzar els diferents tipus de productes i serveis turístics i conèixer la legislació bàsica dels drets de les persones consumidores com a usuàries d'aquests, així com les vies de reclamació i de resolució de conflictes de què disposen i la disciplina del mercat de les administracions públiques en aquest àmbit.

Dates: 21, 22 i 23 de maig de 2008.

Durada: 20 hores.

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

Curs sobre treball en equip

Destinataris: Personal directiu i caps de servei i secció de l'Agència Catalana del Consum.

Objectius:

- Comprendre les característiques d'un equip i les seves fases d'evolució.
- Definir junts el moment de l'equip que integren totes les persones que treballen a l'Agència i prendre consciència dels reptes i de les oportunitats que ofereix aquest moment.
- Adquirir actituds i habilitats que cohesionin l'equip i estiguin alineades amb els fonaments del treball en equip.

- Prendre consciència de la importància de la comunicació en la integració d'un equip i la gestió dels conflictes interns.
- Exercir el rol de cap en l'equip de manera més estratègica.
- Entrenar recursos per donar i rebre retroacció (feedback) crítica i, en general, per compartir la informació amb l'equip.
- Prendre consciència de la dimensió de personatge públic i del caràcter modelador de la tasca del comandament pel que fa a valors, actituds i conductes.

Sessions: Dues.

Dates: 28 de maig i 11 de juny de 2008.

Durada: 8 hores.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Aula de consum sobre la nova normativa de seguretat dels encenedors i la inspecció de consum

Destinatari: Professionals de les administracions públiques de Catalunya que realitzen tasques relacionades amb la inspecció de consum.

Objectius: Dotar els assistents de coneixements bàsics i pràctics sobre les normes de seguretat dels encenedors per dur a terme les tasques d'inspecció.

Data: 13 de juny de 2008.

Durada: 4 hores i 45 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre els transports i els drets de les persones consumidores

Destinatari: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

Objectius: Analitzar els diferents tipus de transports i conèixer la legislació bàsica dels drets de les persones consumidores com a usuàries d'aquests, així com les vies de reclamació i de resolució de conflictes de què disposen i la disciplina del mercat de les administracions públiques en aquest àmbit.

Data: 17, 18, 19 i 20 de juny de 2008.

Durada: 20 hores.

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

Curs d'introducció a la gestió del consum

Destinatari: Obligatori per al personal que s'hagi incorporat recentment a l'Agència Catalana del Consum.

Objectius:

- Donar una formació bàsica sobre la gestió del consum al personal de nova incorporació a l'Agència Catalana del Consum.
- Incrementar el coneixement de totes les àrees que comporten la gestió del consum a l'ACC per millorar l'efectivitat de la tasca.
- Fomentar el treball en equip i la interrelació entre els diferents òrgans que intervenen en la gestió del consum.

Dates: 26 i 27 de juny de 2008.

Durada: 8 hores i 30 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

19è Curs d'assistents tècnics en consum 2008/2009 (ATC)

Destinatari: Totes les persones amb llicenciatura o diplomatura que duen a terme tasques d'informació i orientació als consumidors i usuaris en organismes públics de consum i associacions de persones consumidores. Altres professionals, segons la seva experiència o el lloc de treball que ocupen. En aquest cas, caldrà presentar el currículum.

Data: A partir del 30 de setembre de 2008 fins al final de maig de 2009, els dimarts de 10 a 14 h i de 15 a 17 h.

Mòduls: 28 mòduls. S'han actualitzat els continguts respecte del curs anterior.

Durada: 174 hores lectives, 162 de les quals són lectives i 12 estan dedicades a la realització de classes pràctiques.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Objectius:

- Contribuir a la formació i reciclatge dels assistents.
- Analitzar els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.
- Adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts.
- Conèixer els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per tal que puguin ser reflexius i responsables en les diferents activitats de consum.
- Conèixer les vies que tenen per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

Aula de consum sobre el nou Reial decret 231/2008, regulador del sistema arbitral de consum

Destinataris: Personal que actui com a president/a, secretari/ària o àrbitre en les juntes arbitral de consum a Catalunya.

Objectius: Dotar els assistents dels coneixements sobre les novetats que introdueix el nou Reial decret que regula l'arbitratge de consum.

Dates: 30 de juny de 2008

Durada: 4 hores i 15 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre les condicions generals de la contractació: clàusules i pràctiques abusives

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

Objectius: Analitzar la normativa sobre condicions generals de la contractació i sobre clàusules abusives, la seva incidència en la contractació dels diferents béns i serveis per part de les persones consumidores i el seu control administratiu i judicial.

Dates: 29, 30 i 31 de juny de 2008.

Durada: 20 hores.

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

Aula sobre la jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora

Destinataris: Professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum i de les associacions de persones consumidors de Catalunya.

Objectius: Dotar els assistents dels coneixements necessaris per poder assessorar la persona consumidora sobre l'accés a la resolució judicial de conflictes.

Dates: 20 de novembre.

Durada: 4 hores i 15 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Jornada sobre la TDT i les persones consumidores

Destinataris: Personal d'atenció al públic d'organitzacions de persones consumidores i professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

Objectius: Analitzar la situació del pla d'implantació de la TDT a Catalunya i reforçar el coneixement sobre els tipus d'aparells disponibles al mercat i les instal·lacions, per tal de poder-ne valorar la idoneïtat i millorar l'assessorament que es dona des de les oficines de consum.

Dates: 3 de desembre.

Durada: 3 hores i 30 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Curs sobre inspecció de consum (1a i 2a edició, primera part)

Destinatari: Inspectors de consum de l'ACC i coordinadors comarcals que realitzin tasques d'inspecció de consum.

Objectius: Millorar els coneixements i les habilitats dels professionals que duen a terme tasques d'inspecció.

Dates: 11, 12, 17 i 18 de desembre de 2008.

Durada: 21 hores i 30 minuts.

Organització: Agència Catalana del Consum.

EPOCA: Sessió informativa. Set edicions

Destinatari: Personal de l'ACC.

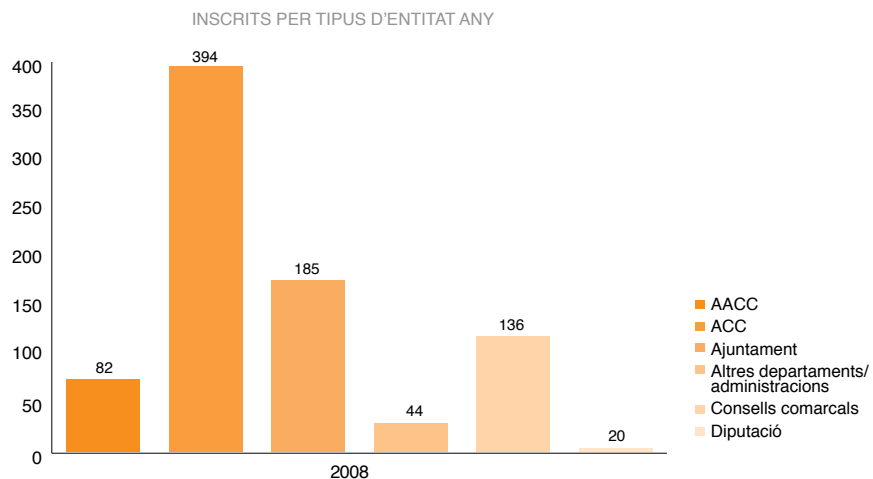
Objectius: Donar a conèixer les prestacions actuals del portal i el seu funcionament amb relació a totes les gestions de personal relacionades amb les sol·licituds de permisos i llicències, vacances, canvi d'opció horària, incidències horàries, absències i altres sol·licituds de gestió de personal.

Dates: Les set edicions repartides entre les diferents seus de l'ACC, els dies 11, 12, 15, 16, 17, 18 i 19 de desembre.

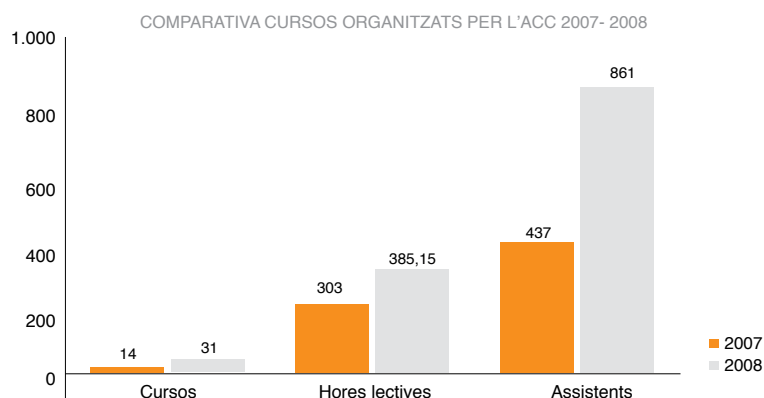
Durada: 2 hores/edició.

Organització: Agència Catalana del Consum.

Gràfic representatiu de les dades de l'any 2008 sobre el nombre d'inscrits als cursos organitzats per l'ACC, segons el tipus d'entitat



Quadre comparatiu del nombre de cursos organitzats entre l'any 2007 i 2008, la suma de les hores lectives i el nombre total d'assistents



7.2. Formació a les persones consumidores i al sector empresarial

L'ACC du a terme diverses activitats formatives destinades tant a les persones consumidores en les diferents vessants (persones consumidores, 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 a les persones consumidores

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

L'ACC ofereix, entre altres, les xerrades següents:

- Els aspectes quotidians del consum
- Els fraus més freqüents de consum 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 2008 s'han fet les xerrades següents:

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Població	Tema	Destinataris	Assis.
16/01/08	CC de la Noguera	Consell Comarcal	Balaguer	Els drets de les persones consumidores	Gent gran	35
18/02/08	CRBS	CRBS	Barcelona	Consum responsable	Persones consumidores	15
03/03/08	CC del Baix Empordà	Centre Municipal Educació	Palafrugell	Què he de fer per reclamar?	Persones consumidores	13
06/03/08	OMIC de Palau-Solit i Plegamans	Masia de Can Cortès	Palau-Solit i Plegamans	Gestió de l'economia a la llar	Persones consumidores	16
12/03/08	Aj. de Terrassa	Ajuntament	Terrassa	Les etiquetes com a font d'informació	Gent gran	80
13/03/08	Aj. de Terrassa	Ajuntament	Terrassa	Consumidor informat, consumidor intel·ligent	Dones	80
13/03/08	CC del Baix Camp	Casal Municipal de la Gent Gran	Cambrils	Consum en general	Persones consumidores	15
13/03/08	CC del Baix Camp	IES Cambrils	Cambrils	Joc dels serveis	Alumnes d'educació secundària	25
26/03/08	CC de la Terra Alta	C/ Baronessa Purroi, 10	Gandesa	Els drets de les persones consumidores	Formació ocupacional	15
27/03/08	CC de la Terra Alta	Telecentre de la Terra Alta	Gandesa	Xerrades d'economia domèstica	Aux. de treball a domicili	8
31/03/08	CC del Berguedà	Llar d'avis Dr. Faustí Llav.	Puig-reig	Consum en general	Gent gran	10
01/04/08	CC del Baix Camp	Llar de jubilats	Riudoms	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	75
02/04/08	CC de la Segarra	Sala Comissions CC	Cervera	Reclamacions més habituals en consum	Persones consumidores	12
03/04/08	CC de la Terra Alta	Telecentre Terra Alta	Gandesa	Xerrades d'economia domèstica	Aux. de treball a domicili	8
06/04/08	CC Alt Empordà	CEIP Llers	Llers	L'alimentació en l'etapa escolar	Persones consumidores	23
08/04/08	CC del Baix Camp	Casa de Cultura	Mont-roig del Camp	Consum en general	Persones consumidores	30

09/04/08	Aj. de Gandesa	Ca la Vila Vella	Gandesa	Els drets de les persones consumidores	Taller d'ocupació aux. a domicili	10
10/04/08	CC del Baix Camp	Centre Cultural	Vinyols i els Arcs	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	40
14/04/08	CC del Baix Empordà	Centre Municipal Educació	Palafrugell	Què he de fer per reclamar?	Persones consumidores	22
14/04/08	CC del Baix Camp	Associació de Dones	Borges del Camp	Consum en general	Persones consumidores	40
16/04/08	CC del Baix Camp	Ajuntament	Maspujols	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	35
17/04/08	CC del Bages (OCIC)	Associació de Veïns del Barri Escodines	Manresa	Prevenió en matèria de consum	Persones consumidores	21
21/04/08	CC del Baix Camp	Auditori Municipal	Vandellòs	Consum en general	Persones consumidores	20
25/04/08	Ajuntament de Torrebesses		Torrebesses	Els drets de les persones consumidores	Persones consumidores	28
28/04/08	CC del Baix Camp	Casa de Cultura	Alforja	Consum en general	Persones consumidores	40
28/04/08	CC del Baix Camp	Societat Recreativa la Unió	Aleixar	Consum en general	Persones consumidores	23
29/04/08	CC del Baix Camp	Auditori Municipal	Vandellòs	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	15
29/04/08	CC Ribera d'Ebre-Aj. de Flix	Sala Exp. Ca Don Ventura	Flix	Humor sostenible: família sostenible, família responsable	Persones consumidores	19
30/04/08	CC del Berguedà	Casa de Cultura	Gironella	Consells de consum en general	Gent gran	10
05/05/08	CC del Baix Camp	Casa de Cultura	Alforja	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	40
07/05/08	CC del Baix Camp	Societat Recreativa la Unió	Aleixar	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	25
08/05/08	CC de la Garrotxa	Ajuntament Santa Pau	Santa Pau	Aspectes quotidians del consum: drets i deures	Persones consumidores	15
08/05/08	CC del Baix Camp	Casa de Cultura	Montbrí del Camp	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	20
13/05/08	CC del Baix Camp	Centre de les Basses	Cambrils	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	20
13/05/08	CC Ribera d'Ebre-Aj. de Flix	Sala Exp. Ca Don Ventura	Flix	El comerç just: xerrada i degustació de productes	Persones consumidores	25
13/05/08	CC del Baix Camp	Llar d'avis	Mont-roig del Camp	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	38
20/05/08	CC del Ripollès	Fundació MAP	Ripoll	Venda a distància, crèdit ràpid i conceptes bàsics de plans de pensions i contracte d'assegurances	Fundació MAP	15
20/05/08	CC del Baix Camp	Local de la Unió de Dones	Castellvell del Camp	Consum en general	Persones consumidores	15
20/05/08	CC Ribera d'Ebre-Aj. de Flix	Sala de Plens de l'Ajuntament	Flix	Un grup de consum, una altra manera de consumir	Persones consumidores	14
21/05/08	CC del Baix Camp	Centre Cívic el Carrilet	Reus	Consum en general	Persones consumidores	50
21/05/08	OCIC del Baix Ebre	Casal d'Avis	Tivenys	La gent gran com a persones consumidores	Gent gran	36
22/05/08	OMIC de Sant Vicenç dels Horts	Molí dels Frares	Sant Vicenç dels Horts	Els serveis de telecomunicacions (telèfon fix, mòbil, Internet)	Gent gran	40
27/05/08	CC Anoia (OCIC) + AMPA Divina Pastora	Escola Divina Pastora	Igualada	El consum responsable	Persones consumidores	20
28/05/08	Centre de la dona de Sarra	Centre de la Dona	Sarra	Els fraus més freqüents en consum	Associació de dones	15

03/06/08	CC del Baix Camp	Local de la Unió de Dones	Castellvell del Camp	L'etiquetatge com a font d'informació	Persones consumidores	15
03/06/08	CC de la Ribera d'Ebre- Aj. de Rasquera	CEIP les Eres	Rasquera	Taller de cuina amb productes de comerç just	Cicle mitjà i superior	27
04/06/08	CC del Baix Camp	Societat Recreativa la Unió	Aleixar	Què sabem dels medicaments? (a càrrec de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat - CUS)	Persones consumidores	30
13/06/08	CC de Pallars Jussà	Molí de l'Oli	Pobla de Segur	Família sostenible, família responsable	Persones consumidores	20
16/06/08	CC del Baix Camp	Local social	Almóster	Consum en general	Persones consumidores	20
18/06/08	CC del Baix Camp		Riudecols	Sanitat en cap (CUS)	Persones consumidores	40
16/07/08	CC del Baix Camp	Ajuntament	Maspujols	Què sabem dels medicaments? (CUS)	Persones consumidores	36
18/07/08	CC del Priorat	Casal dels Guiamets	Els Guiamets	Consum en general	Persones consumidores	15
26/09/08	CC del Baix Ebre	Casal Municipal	Aldover	La gent gran com a persones consumidores	Persones consumidores	38
21/10/08	CC de l'Alt Empordà	Sala de la Comunitat Islàmica	Empuriabrava	Aspectes quotidians del consum: drets i deures	Persones consumidores	35
06/11/08	CC del Baix Ebre	Llar de jubilats Camarles	Camarles	La gent gran com a persones consumidores	Persones consumidores	14
12/11/08	CC d'Osona	Centre Cívic Seva	Seva	Estafes	Gent gran	33
12/11/08	CC Ripollès	Fundació MAP	Ripoll	Contractes fàcils, contractes segurs	Membres de la Fundació	40
18/11/08	CC de l'Alt Empordà	Sala de la Comunitat Islàmica	Empuriabrava	Aspectes quotidians del consum: drets i deures. Segona part	Persones consumidores	20
21/11/08	CC del Montsià	Casal d'Amposta	Amposta	Compres i contractació per Internet	Persones consumidores	30
25/11/08	CC del Baix Ebre	CEIP Sant Jordi	Aldover	Foment del consum responsable	Estudiants de cicle mitjà i superior de primària	38
25/11/08	CC de l'Alt Penedès	Sala de Plens del CC	Vilafranca del Penedès	Drets i deures de les persones consumidores (11.30)	Gent gran	15
25/11/08	CC de l'Alt Penedès	Sala de Plens del CC	Vilafranca del Penedès	Drets i deures de les persones consumidores (19.00)	Immigrants	4
25/11/08	CC del Baix Ebre	CEIP Sant Roc	Paùls	Foment del consum responsable	Estudiants de cicle mitjà i superior de primària	15
25/11/08	CC de la Terra Alta	Ajuntament de Gandesa	Gandesa	La hipoteca inversa	Aux. de treball a domicili	8
27/11/08	CC del Montsià	IES Montsià (12.30)	Amposta	Els joves com a consumidors responsables	Estudiants de batxillerat	10
27/11/08	CC del Montsià	IES Montsià (13.30)	Amposta	Els joves com a consumidors responsables	Estudiants de batxillerat	40
28/11/08	CC del Baix Ebre	CEIP Sant Jordi	Aldover	Foment del consum responsable	Estudiants de cicle mitjà i superior de primària	26
01/12/08	CC del Baix Ebre	CEIP Riumar	Deltebre	Foment del consum responsable	5è de primària	24
01/12/08	CC del Montsià	Centre Cultural (19.00)	Santa Bàrbara	Els drets de les persones consumidores	Mestresses de casa	15
03/12/08	CC del Baix Ebre	CEIP Llorenç Vallespi i Vidiella	Benifallet	Foment del consum responsable	Estudiants de cicle mitjà i superior de primària	31
17/12/08	CC del Montsià	El Casal	Amposta	Els joves com a persones consumidores: criteris de consum i consum responsable	Joves del municipi	5
18/12/08	CC del Montsià	Casal d'entitats (15.00)	La Sènia	Els drets de les persones consumidores	Mestresses de casa	12
19/12/08	CC del Baix Ebre	CEIP Alfara de Carles	Alfara de Carles	Foment del consum responsable	Estudiants de cicle mitjà i superior de primària	65

19/12/08	CC de l'Alt Urgell	Telecentre Alt Urgell	Seu d'Urgell	Inspecció de productes i serveis	Persones consumidores	4
Totals sessions			74	Total assistents		1.896

7.2.2. Formació al sector empresarial

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 deures de les persones consumidores i usuàries per tal d'evitar i prevenir les irregularitats detectades al 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

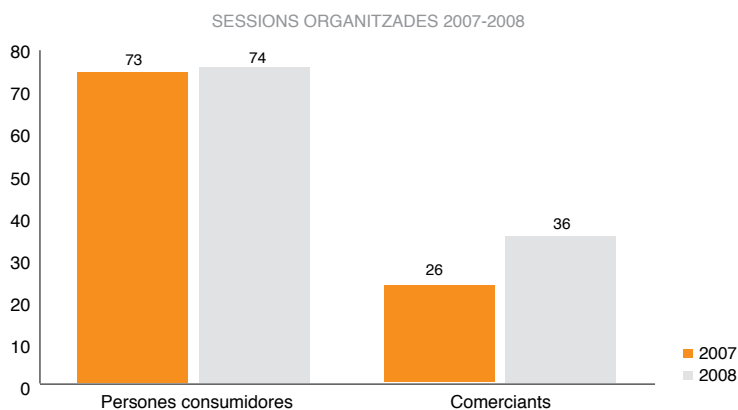
El contingut d'aquestes xerrades pot variar segons el sector al qual s'adrecen.

Durant l'any 2008 s'han fet les xerrades següents:

Data	Administració col·laboradora	Lloc	Tema	Destinatari	Assistents
15/01/08	Escola Elisava (UPF)	Barcelona	Etiquetatge general de productes (alimentació)	Estudiants de postgrau d'embalatge	20
23/01/08	Escola Elisava (UPF)	Barcelona	Etiquetatge general de productes (productes industrials I)	Estudiants de postgrau d'embalatge	20
24/01/08	Policia Local de Lleida	Lleida	Actuacions en matèria de consum	Policia local	30
25/01/08	Seu d'Urgell	Seu d'Urgell	Promoció de la Junta i condicions comercials	Comerciants	30
29/01/08	Ajuntament de les Planes d'Hostoles	Les Planes d'Hostoles	Condicions tècniques de venda	Comerciants	10
30/01/08	Escola Elisava (UPF)	Barcelona	Etiquetatge general de productes (productes industrials II)	Estudiants de postgrau d'embalatge	20
18/02/08	UB / Grup de recerca en dret i noves tecnologies	Barcelona	Jornada interdisciplinària d'estudi sobre dret del consum: 1. Inspecció i disciplina de mercat 2. Resolució de conflictes	Estudiants i llicenciats en dret	120
27/02/08	CC del Baix Ebre	Tortosa	Arbitratge de consum 2008	Estudiants de turisme	9
04/03/08	CC de la Ribera d'Ebre	Flix	Requisits establiments comercials i condicions tècniques de venda	Gremis, assoc. de comerciants, etc.	9
17/04/08	CC de l'Alt Empordà	Roses	Garanties en la venda de béns de consum	Sector comercial	27
22/05/08	CC del Baix Camp	Reus	Normativa sobre productes segurs i alertes- Curs sobre invest. admin. en inspec. locals	Policia municipal i nacional	63
28/05/08	CC del Pallars Jussà i ACC	Isona	Requisits generals establiments comercials, mediació, arbitratge i adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Comerciants	22
29/05/08	CC del Baix Empordà	Platja d'Aro	Requisits generals establiments comercials, mediació, arbitratge i adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Comerciants	12
10/06/08	CC del Bages	Manresa	Etiquetatge alimentari i altres obligacions dels comerciants	Paradistes de mercats	23
18/06/08	Oficina de Consum de la Garrotxa	Olot	Normativa de tallers de reparació d'automòbils	Responsables de tallers	37
18/06/08	CC de la Segarra, OCIC, ACC, Departament d'Acció Social	Cervera	Comerç i consum	Comerciants	20
18/06/08	CC del Baix Penedès	Cunit	Mediació, arbitratge i consum	Comerciants	12

30/06/08	CC de l'Alt Empordà	Figueres	Inf. bàsica drets i deures comercials, mediació i arbitratge de consum	Comerciants	15
09/10/08	Conselh Generau d'Aran	Bossòst	Jornada tècnica sobre els requisits generals establiments comercials	Comerciants	10
09/10/08	Conselh Generau d'Aran	Bossòst	Jornada tècnica sobre els requisits generals establiments comercials	Comerciants	20
14/10/08	Ajuntament de Molins de Rei	Molins de Rei	Requisits generals que han de complir els establiments	Comerciants	38
16/10/08	Ajuntament de Molins de Rei	Molins de Rei	Recomanacions generals als establiments sobre tracte amb clients	Comerciants	22
20/10/08	OCIC Baix Ebre i OMIC Deltebre	Deltebre	Foment de l'arbitratge	Comerciants	14
21/10/08	Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	Cerdanyola	Etiquetatge dels productes i pràctiques responsables de consum	Paradistes de mercats	50
28/10/08	Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	Cerdanyola	Etiquetatge dels productes i pràctiques responsables de consum	Paradistes de mercats	50
10/11/08	Ajuntament de Caldes de Montbui	Caldes de Montbui	Adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Comerciants	20
14/11/08	CC del Pallars Jussà i ACC	Tremp	L'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Comerciants	10
19/11/08	CC d'Osona	Seva	Estafes a comerços i consum en general	Comerciants	6
20/11/08	CC de la Garrotxa	Olot	Comerciants i persones consumidores: obligats a entendre'ns	Comerciants	39
20/11/08	CC de la Segarra i Aj. de Guissona	Guissona	Punts importants Nou Reial decret que afecta comerciants i empresaris	Comerciants	35
27/11/08	CUS	Lleida	Taller sobre aplicació de la normativa, etiquetatge i marcatge de preus parafarmàcia	Farmacèutics	70
04/12/08	CC del Montsià	Sant Carles de la Ràpita	L'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Comerciants	12
09/12/08	CC de la Terra Alta	Batea	Règim de garanties dels productes i arbitratge de consum	Associació de Comerciants	5
11/12/08	CC del Baix Empordà	Torroella de Montgrí	Com gestionar una queixa?	Comerciants	11
17/12/08	CC de la Ribera d'Ebre	Móra d'Ebre	Règim de garanties dels productes i arbitratge de consum	Unió de Comerciants	15
Totals sessions		36			961

A continuació es mostra un gràfic amb el resum del nombre de xerrades que s'han organitzat durant l'any 2007 i 2008, dirigides a les persones consumidores i als comerciants, i el nombre de persones que hi han assistit, segons dades dels organismes col·laboradors.



Educació. L'Escola del Consum de Catalunya

8.1. L'Escola del Consum de Catalunya

L'Escola del Consum de Catalunya (d'ara endavant l'Escola) és un espai destinat a la formació permanent dels joves de Catalunya. La funció principal és oferir 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 la du a terme un equip educatiu amb amplis coneixements de didàctica i consum a través d'un contracte de serveis amb la Universitat Autònoma de Barcelona.

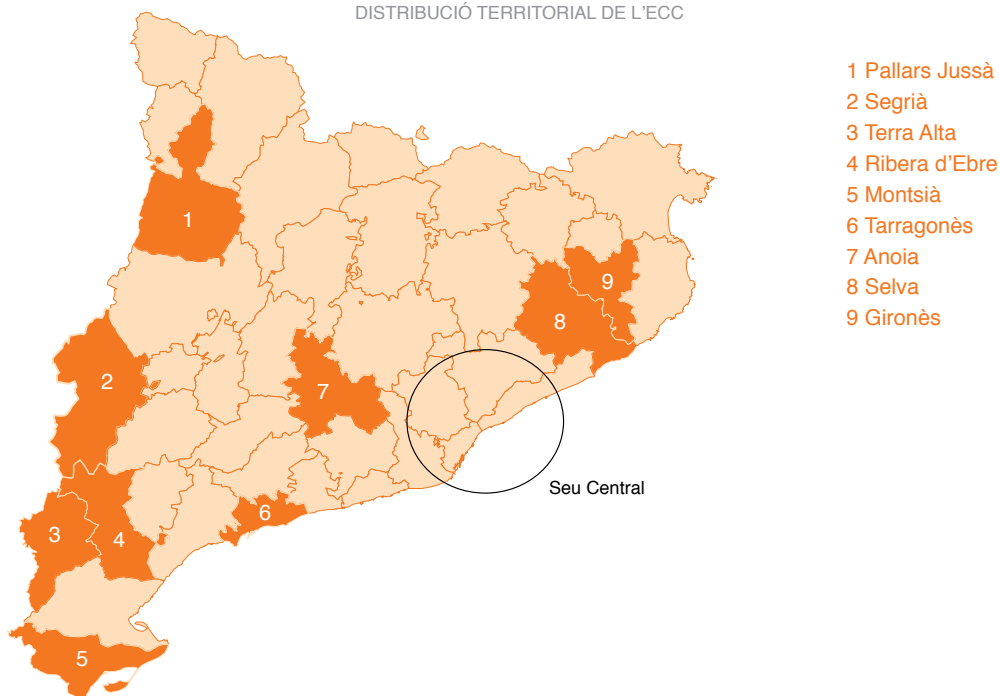
D'altra banda, l'Escola també vol donar eines als professors perquè puguin seguir desenvolupant l'educació en consum com a eix transversal a les seves escoles.

L'Escola té la seu permanent a Barcelona, a les dependències de l'Agència Catalana del Consum (ACC) i també disposa d'una seu territorial itinerant. Es tracta d'una iniciativa que aposta per l'equitat territorial i que ha creat un mecanisme que permet a l'alumnat d'arreu de Catalunya rebre formació en temes de consum.

Durant el curs escolar 2007-2008 un equip d'educadors ha dut a terme els serveis de l'Escola a:

Població	Comarca	Dates
Lleida	Segrià	01/10/07-16/11/07
Sort	Pallars Sobirà	19/11/07-30/11/07
Igualada	Anoia	03/12/07-14/12/07
Igualada	Anoia	08/01/08-18/01/08
Girona	Gironès	21/01/08-29/02/08
Santa Coloma de Farners	Selva	03/03/08-14/03/08
Tarragona	Tarragonès	25/03/08-30/04/08
Móra d'Ebre	Ribera d'Ebre	05/05/08-16/05/08
Gandesa	Terra Alta	19/05/08-30/05/08
Ampostà	Montsià	02/06/08-12/06/08

DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE L'ECC



Durant el curs 2007-2008, cal destacar l'ampliació de l'oferta de tallers de l'educació del consum per als escolars d'educació primària. S'han dissenyat tres nous tallers, un per cicle:



Cicle inicial: “Nyam, nyam... Què hi ha per berenar? El berenar, l'alimentació i el consum”. Què hi ha avui per berenar? Puc berenar sempre pa amb xocolata? Un tros de pastís és un bon berenar? Nyam, nyam,... a quin ritme es mou el meu berenar?

El taller proposa reflexionar sobre el moment de comprar el berenar, els criteris de tria i els processos i les actituds pròpies de l'acció de comprar.

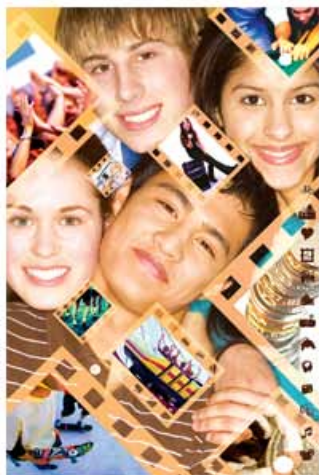
Cicle mitjà: “A què juguem? Reflexionar sobre l'ús de la joguina a partir dels regals”. Necessito joguines per jugar? Una capsa de cartró pot ser un objecte de joc? A quants jocs puc jugar amb una pilota? Com utilitzo la joguina?

El taller reflexiona sobre la diversitat d'oferta de joguines i el seu valor social. Dóna eines a l'alumnat per entendre que jugar implica prendre decisions sobre l'adquisició i l'ús de les joguines.

Cicle superior: “Em compres un somriure? Els productes i les emocions”. Podem consumir un quilogram de felicitat? I un paquet de records? Puc comprar un somriure? Què es pot consumir i què no?

El taller pretén analitzar què es pot comprar segons els criteris legals que defineixen la persona com a consumidora amb uns drets i uns deures concrets. També es tracta la compra de productes associada al consum d'emocions i valors socials.

Educació secundària



També per a educació secundària s'ha elaborat un nou taller global:

“És dissabte, què fem? La gestió de l'oci i el seu pressupost”

A l'hora de planificar una tarda cal prendre decisions com: amb qui es vol passar l'estona, quina activitat es vol fer, de quant de temps es disposa, quants diners es destinen a l'activitat...

Aquest taller tracta de la presa de decisions en la gestió de l'oci centrant-se en el consum de serveis (discoteques, cinemes, salons recreatius, etc.).

Com es pot apreciar en el títol dels tallers, la filosofia de l'Escola continua sent el plantejament d'interrogants que ajudin a la reflexió per arribar a un consum crític, actiu i responsable.

8.2. Oferta educativa

Els destinataris de l'Escola són els alumnes de:

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

Durant el curs 2007-2008 es fa ver l'oferta educativa següent:

• Educació primària: tallers globals

1. Veig, veig... de quin color és?
2. Nyam, nyam... Què hi ha per berenar?
3. Em faig gran?
4. A què juguem?
5. Què fem aquesta tarda?
6. Em compres un somriure?

• Educació secundària, batxillerat i cicles formatius: tallers globals

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

• Educació secundària, batxillerat i cicles formatius. Tallers específics:

- a. Anem de compres? La compra de roba i tecnologia (botiga)
- b. On tinc els meus diners? Estalvi i despesa (diners)
- c. Ho puc trobar a la xarxa? Comerç electrònic i navegació segura (Internet)
- d. Com sé què compro? L'etiquetatge dels productes alimentaris (mercat)
- e. Quines regles té el consum? Drets i deures en el món del consum (resolució de conflictes)
- f. Em serveixen els serveis? Contractació i ús (serveis)
- g. Missatges o missatgers? La publicitat a la vida quotidiana (publicitat)
- h. L'aigua està sempre en equilibri? Consum sostenible
- i. La xocolata és dolça per a tothom? Consum solidari

• Educació especial. Taller global

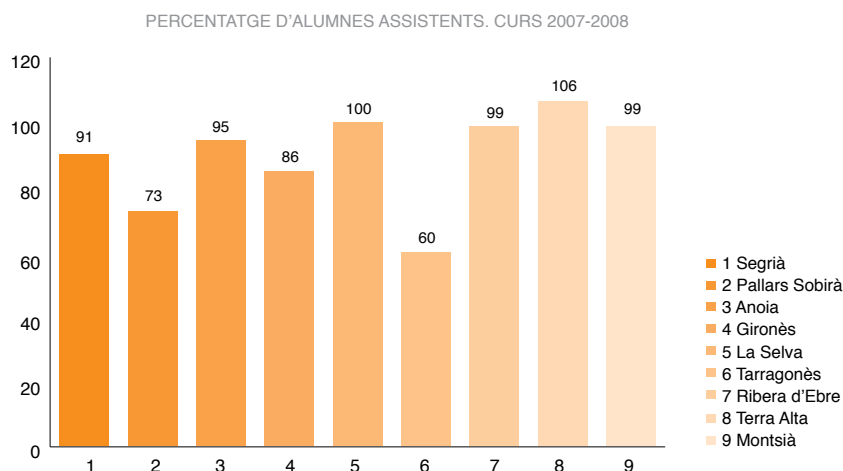
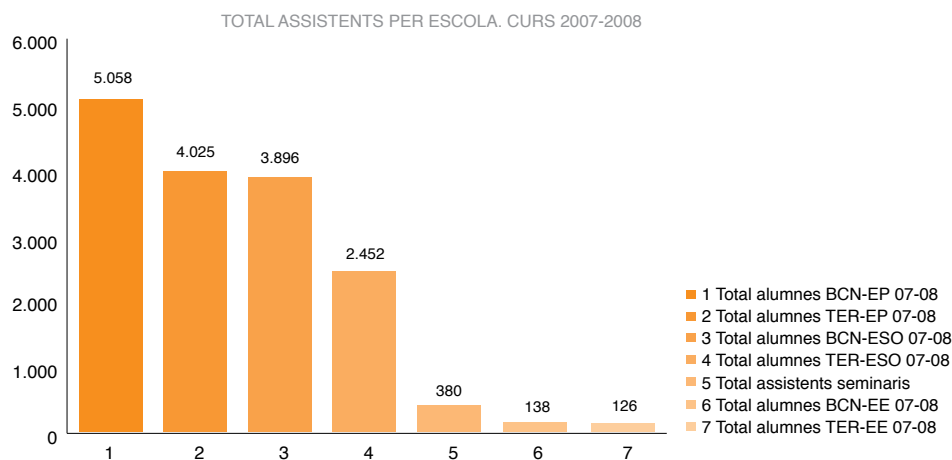
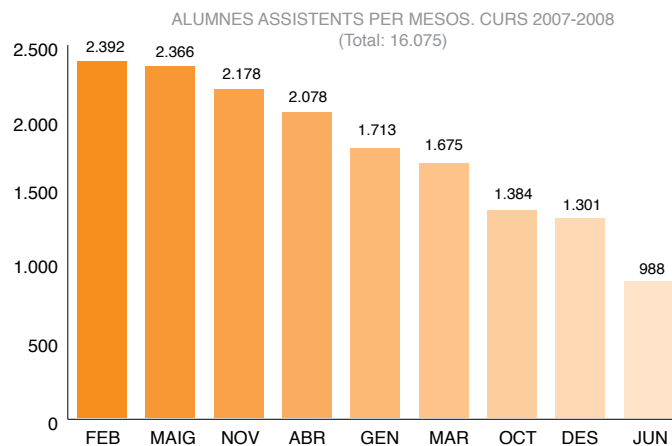
1. Què em poso aquest matí? La roba i els criteris a l'hora d'escollir-la

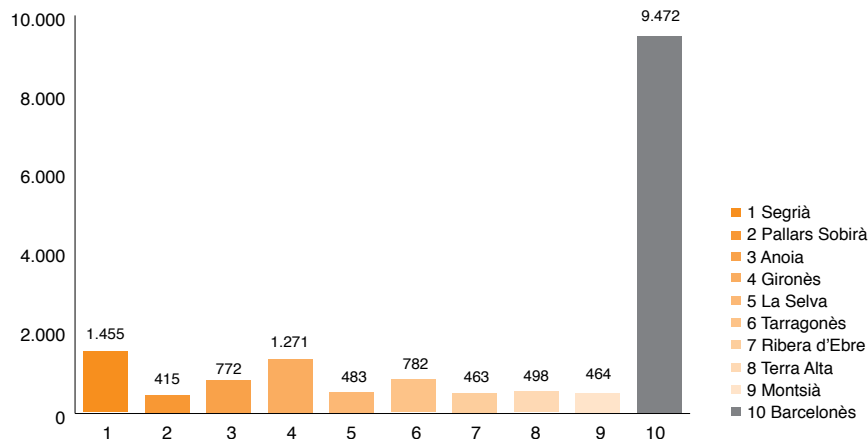
• Educació especial: tallers específics

1. A casa, on es troba l'accident? (seguretat a la llar)
2. Com sé què compro? El procés de compra dels aliments (mercat)
3. Em serveixen els serveis? Contractació i ús (serveis)
4. Missatges o missatgers? La publicitat i els suports publicitaris (publicitat)

8.3. Participació

Durant el curs 2007-2008, 16.075 alumnes han participat en els tallers oferts per l'Escola:



ALUMNES QUE HAN FET ELS TALLERS. CURS 2007-2008
(Total 16.075)


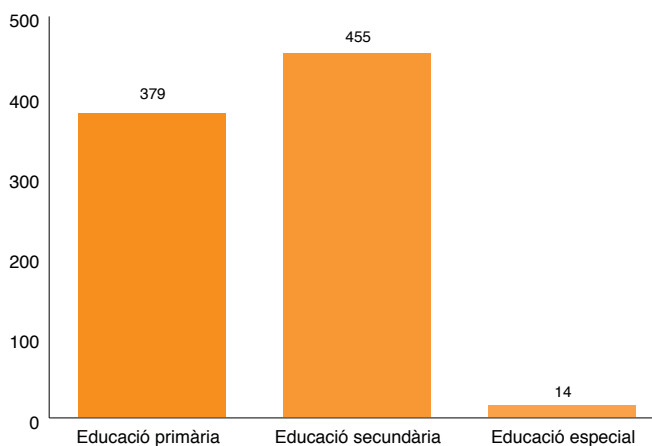
En resum les xifres són les següents:

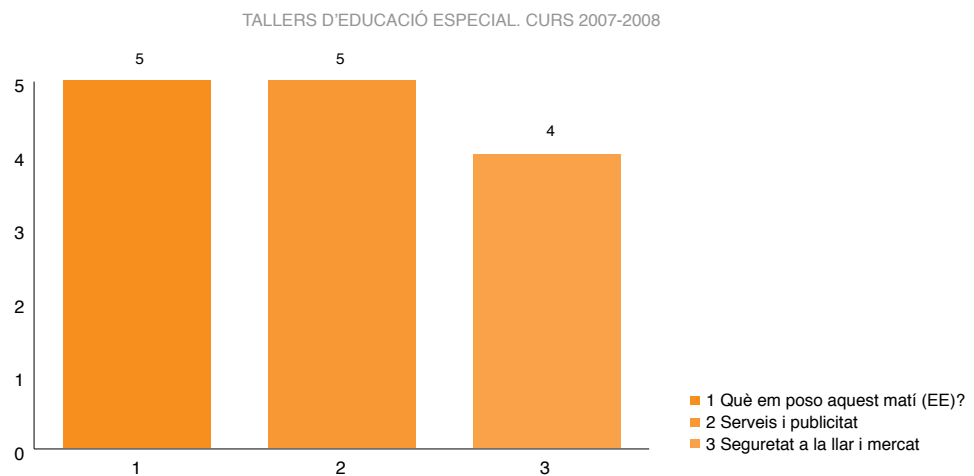
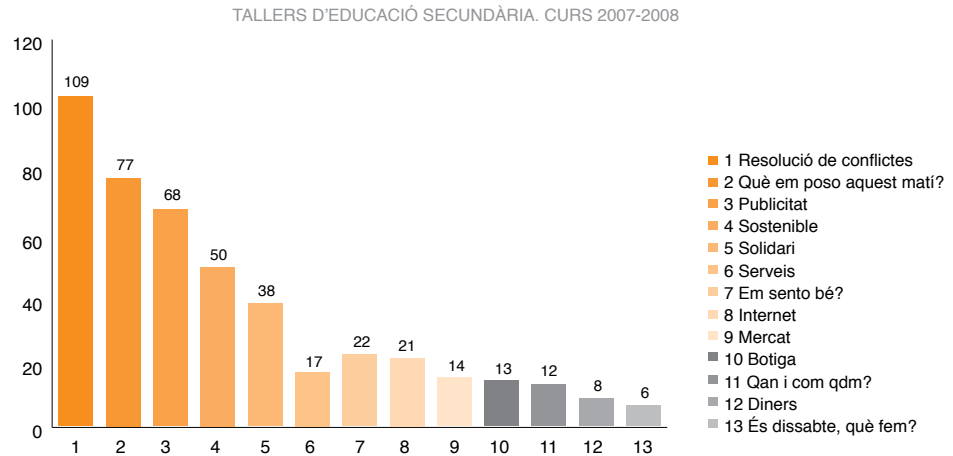
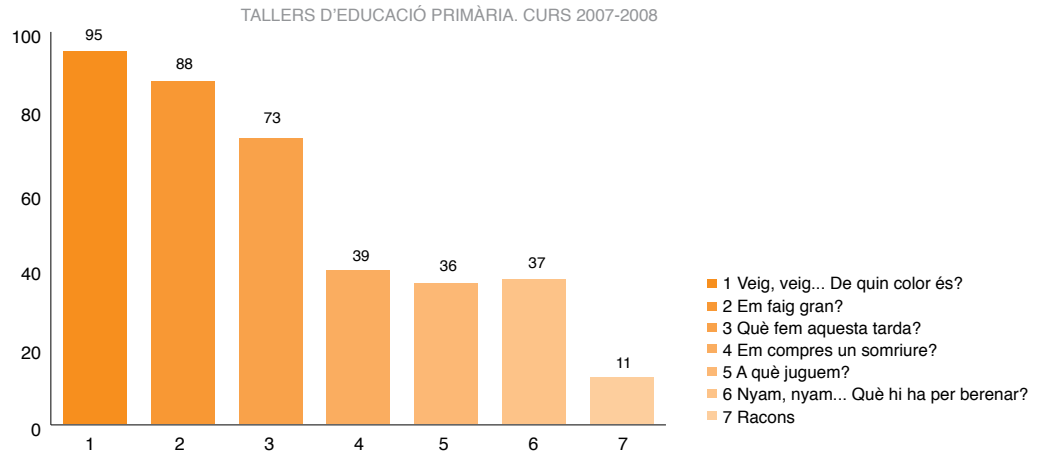
2007 - 2008

MES	ESO Barcelona	Eduació especial Barcelona	ESO territori	Eduació especial territori	Eduació primària territori	Eduació primària Barcelona	Seminaris Barcelona	Total
Setembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	484	0	425	0	475	0	0	1.384
Novembre	547	0	307	5	658	661	0	2.178
Desembre	330	0	24	0	367	500	80	1.301
Gener	345	32	344	0	382	610	0	1.713
Febrer	437	14	502	0	424	915	100	2.392
Març	407	45	286	0	342	565	30	1.675
Abril	513	30	243	96	298	898	0	2.078
Maig	429	17	321	0	640	909	50	2.366
Juny	404	0	0	25	439	0	0	868
Juliol	0	0	0	0	0	0	120	120
Total	3.896	138	2.452	126	4.025	5.058	380	16.075

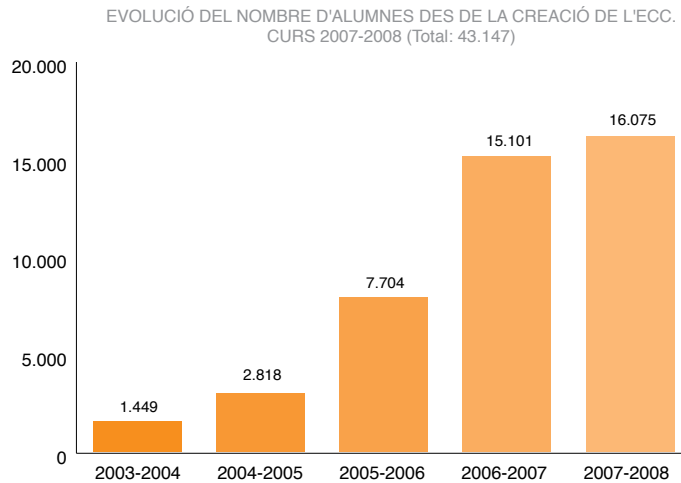
Pel que fa als tallers escollits, les xifres són les següents:

NOMBRE DE TALLERS PER NIVELL EDUCATIU. CURS 2007-2008





Evolució del nombre d'alumnes que han assistit a l'Escola del Consum de Catalunya



Segons es pot apreciar en aquest gràfic, el nombre total d'alumnes catalans que han assistit a l'Escola des de la seva creació (43.147), ha anat creixent geomètricament, és a dir, cada curs s'han anat doblant les dades.

8.4. Xerrades d'educació en consum per a associacions de mares i pares d'alumnes (AMPA)

Les xerrades ofertes a les AMPA han estat les següents:



a. Compra-m'ho!

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

b. Jugar o consumir jocs?

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

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

c. Històries o anuncis?

Conviure amb els mitjans de comunicació i la publicitat.

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

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

Durant el curs escolar 2007-2008 s'han fet 16 xerrades a les AMPA en 13 municipis diferents:

Sol·licitant	Població	Data	Tema
AMPA CEIP FREDERIC GODÀS	Lleida	06/11/07	Compra-m'ho
AMPA CEIP JOC DE LA BOLA	Lleida	14/11/07	Compra-m'ho
AMPA IES SANTIAGO SOBREQUÈS	Girona	30/01/07	Compra-m'ho
AMPA CEIP OCTAVIO PAZ	Barcelona	25/02/08	Compra-m'ho
AMPA COL·LEGI DR. SOBREQUÈS	Bescanó	28/02/08	Històries o anuncis?
AMPA CEIP RIUDELLOTS	Riudellots de la Selva	04/03/08	Compra-m'ho
AMPA CEIP EL BRUC	Riells i Viabrea	11/03/08	Històries o anuncis?
AMPA IES ZONA EDUCATIVA D'ANGLÈS-GIRONA	Anglès	12/03/08	Compra-m'ho
AMPA IES FRANCISCO DE GOYA	Barcelona	17/04/08	Compra-m'ho
AMPA CEIP LES ERES	Rasquera	06/05/08	Compra-m'ho
AMPA CEIP SANT JORDI	Maçanet de la Selva	08/05/08	Històries o anuncis?
AMPA LA PALMERA	Barcelona	22/05/08	Compra-m'ho
AMPA CEIP SANT BLAI	Bot	22/05/08	Compra-m'ho
AMPA CEIP JOAN BAPTISTA SERRA	Alcanar	02/06/08	Històries o anuncis?
AMPA CEIP RAMON I CAJAL	Ulldecona	10/06/08	Compra-m'ho
AMPA LLEBETX	Vilanova i la Geltrú	11/06/08	Jugar o consumir jocs?

8.5. Participació en el Saló de la Infància de Barcelona

L'Escola ha participat, una vegada més, en el Saló de la Infància, que ha tingut lloc al recinte firal de Montjuïc de Barcelona del dia 27 de desembre de 2007 al dia 4 de gener de 2008, amb el taller "Consumir a ritme de família".

Aquesta activitat consisteix en la simulació de les consideracions que les famílies han de prendre quan tenen un dia d'oci i han de decidir que faran, i com aquesta decisió es pot veure condicionada pels diners i per l'atzar, a banda del desig de fer aquesta o aquella altra activitat, tot això atenent l'edat dels visitants, que oscil·lava entre els 6 i els 10 anys, els quals a més a més han d'anar acompanyats dels adults com a unitat familiar.

Aquest espai s'ha complementat amb una ludoteca pensada per al més petits de la família, entre 3 i 5 anys, amb trencaclosques, llibres, etc.

Les dades de què disposem de l'estand del Saló de la Infància són les següents:

Visitants del Saló que han passat per l'estand de l'Escola: 5.000 (aprox.)

Assistents als tallers de l'estand de l'Escola:

Nens i nenes	2.900 (aprox.)
Ludoteca	600 (aprox.)
Pares/mares i altres familiars	entre 1.500 i 2.000.



8.6. Difusió

Participació en trobades i seminaris

Paral·lelament, i per donar a conèixer l'Escola, s'ha participat en 13 trobades i seminaris amb el món educatiu i del consum, tant d'àmbit estatal com europeu.

Xarxa d'Educació del Consumidor

L'ACC a través de l'Escola, juntament amb altres comunitats autònomes, ha col·laborat el número 10 de la revista de la Xarxa d'Educació del Consumidor.



8.7. Recerca

L'Escola també és un centre d'estudis de l'educació del consum. L'objectiu és doble; d'una banda, conèixer els hàbits i les característiques com a grup dels joves catalans i, de l'altra, obtenir dades que ens permetin dissenyar els tallers de manera que substanciïn les necessitats educatives detectades durant la investigació.

L'any 2008 s'han presentat les conclusions de l'estudi "Els joves i els diners. Estudi de la gestió dels recursos econòmics dels joves de Catalunya". Es tracta d'un estudi descriptiu sobre la gestió dels recursos econòmics per part dels joves de Catalunya, que pren com a eixos fonamentals la disponibilitat de diners que tenen els joves i com se'ls gasten.

8.8. Concurs escolar sobre consum responsable

Durant el curs 2007-2008, s'ha convocat la 3a edició del concurs escolar "Consum responsable: Un dia en la vida de...", organitzat pel Ministeri de Sanitat i Consum, per mitjà de l'Institut Nacional de Consum, juntament amb els organismes de consum de diferents comunitats autònomes, en el nostre cas l'Agència Catalana del Consum, que és l'òrgan encarregat de fomentar i gestionar la participació dels joves catalans.



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

Prop de 650 estudiants catalans d'educació primària i secundària, juntament amb uns 130 professors, s'han inscrit per participar en la 2a edició d'aquest concurs escolar. D'aquests, aproximadament un 20% han superat satisfactòriament les escenes del joc en línia Consumópolis, fet que els ha possibilitat la participació en la fase autonòmica, és a dir, en l'elaboració de la revista.

La característica més important respecte a la distribució territorial dels premis atorgats que cal destacar és que els equips guanyadors es troben repartits per tot el territori català: Premià de Mar, Hostalric, Barcelona, Figueres, Mataró i Torelló.

Els guanyadors del primer premi a Catalunya han estat:

A. Categoria: Cicle superior d'educació primària: Grup: BOYS AND GIRLS, de l'Escola M. Àngels Anglada de Figueres.

B. Categoria: 1r cicle d'educació secundària obligatòria: Grup: LÍMIT 14 DIESi, de l'IES Miquel Biada de Mataró. Aquest equip també ha estat el guanyador del concurs estatal en aquesta categoria.

C. Categoria: 2n cicle d'educació secundària obligatòria: Grup A & M's, de l'Escola Josep Tous de Barcelona

El director de l'ACC, Jordi Anguera, juntament amb els equips guanyadors:



8.9. Altres activitats educatives

Durant l'any 2008 s'han dut a terme altres activitats educatives en els centres escolars, fruit dels convenis que té signats l'ACC amb diferents consells comarcals:

Consell comarcal	Lloc	Data	Activitat
Alt Empordà	CEIP LLERS	09/04/08	Xerrada "L'alimentació en l'etapa escolar"
Baix Camp	IES RAMON BERENGUER	13/03/08	Joc dels "Serveis"
Baix Ebre	CEIP LES ERES	03/06/08	Conferència-taller "Cuina amb productes de comerç just"
Montsià	IES MONTSIÀ	17/03/08	Xerrada "Els drets de les persones com a consumidors i usuaris"
Montsià	IES MONTSIÀ	18/03/08	Xerrada "L'acte de consum al nostre dia a dia"
Garrotxa	AULA DE FAMÍLIA	24/04/08	Xerrada "No sé jugar"
Berguedà	CEIP SANT SALVADOR	07/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP SANTA EULÀLIA	08/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP SANTA MARIA D'AVIÀ	14/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP GÀLCERAN DE PINOS	16/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	ANUNCIATA GIRONELLA	17/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	ANUNCIATA PUIG-REIG	22/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP ALFRED MATA	24/04/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP GIRONELLA	03/06/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"
Berguedà	CEIP PEDRAFORÇA	06/06/08	Taller "LES TRES R (reduir, reutilitzar i reciclar)"

9. Mediació i arbitratge

9.1. Introducció

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC), organisme administratiu adscrit a l'Agència Catalana del Consum (ACC), 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 JACC va començar la seva activitat al final del 1993, i ha rebut des d'aleshores 73.126 reclamacions, 19.003 de les quals s'han solucionat per mediació, i s'han emès un total de 15.392 laudes (sentències arbitrials). 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 fa 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 és 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 posicions fins a trobar la més adient per als seus interessos. Les parts queden obligades per l'acord que han pres i per un contracte.

Arbitratge

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

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

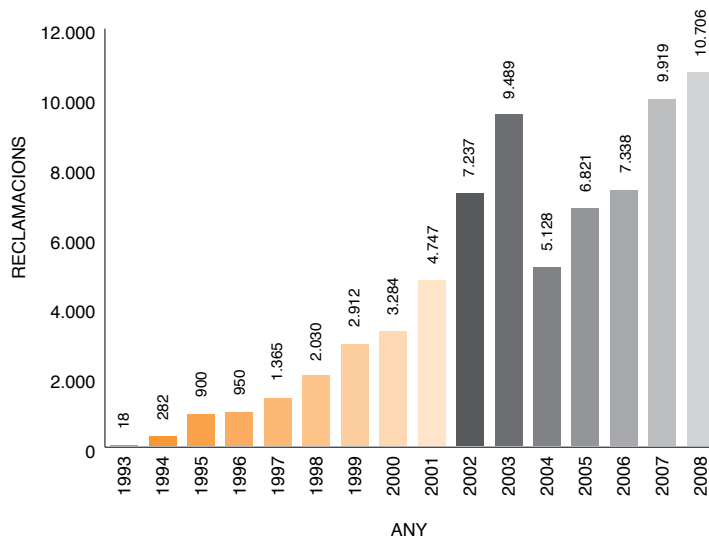
Destaca l'any 2008 un important canvi normatiu en la regulació de l'arbitratge de consum. Així, amb data 25 de febrer de 2008 s'ha publicat el Reial decret 213/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, el qual deroga l'anterior Reial decret 636/1993.

Aquest Reial decret adequa el nou marc normatiu a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, i introdueix canvis importants en el procediment arbitral. Entre altres novetats, introdueix la possibilitat de l'òrgan arbitral unipersonal, determina el paper de la mediació dins del procediment arbitral i regula l'arbitratge electrònic i l'arbitratge de consum col·lectiu.

Reclamacions presentades

Durant l'any 2008 s'han presentat 10.706 reclamacions, la qual cosa representa un increment del 7,93% amb relació a l'any 2007, en què se'n van presentar 9.919.

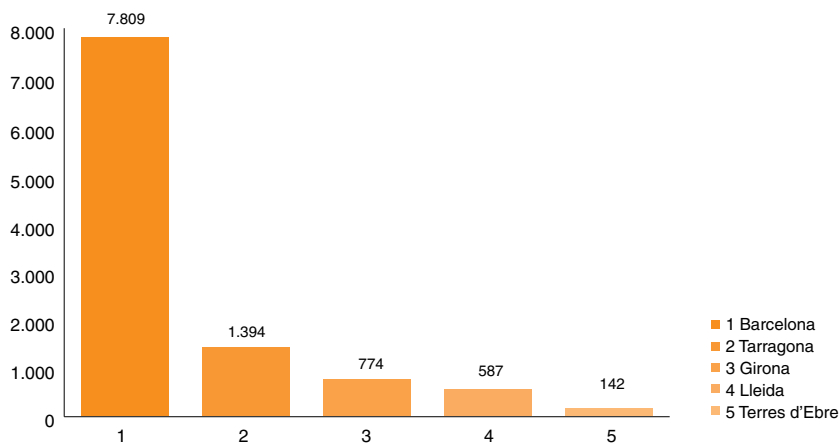
RECLAMACIONS PRESENTADES



Un 64% de les reclamacions les han presentades directament les persones consumidores a l'ACC, un 33% procedeixen d'oficines comarcals o municipals d'informació a les persones consumidores, i un 3% s'han dirigit des d'associacions de persones consumidores.

Les reclamacions presentades per les persones consumidores a l'ACC es distribueixen territorialment de la manera següent:

RECLAMACIONS PRESENTADES L'ANY 2008 PEL DOMICILI DE LES PERSONES CONSUMIDORES



Demarcació territorial	Nombre de reclamacions
Barcelona	7.809
Tarragona	1.394
Girona	774
Lleida	587
Terres de l'Ebre	142
Total Catalunya	10.706

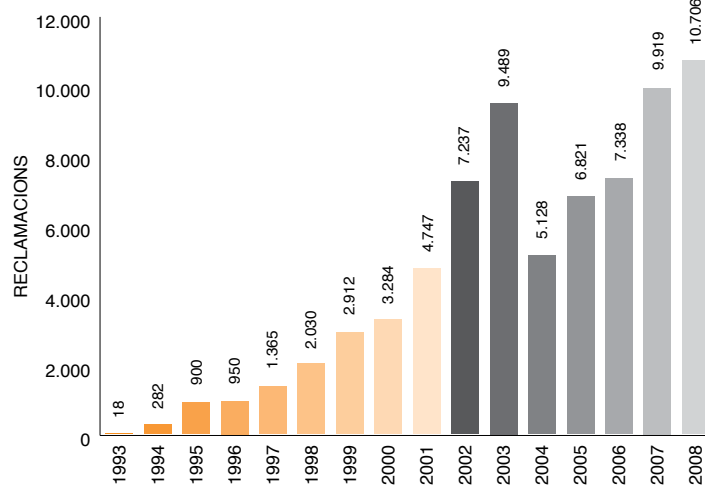
Amb relació a les reclamacions rebudes l'any 2008, s'ha de fer constar que durant aquest any no hi ha hagut cap fet puntual que faci incrementar el nombre de reclamacions, com va passar el 2007, però tot i així hi ha hagut un augment d'un 7,93%.

Reclamacions rebudes el 2008 per sectors

Sector	Total	%
Transport aeri de passatgers	1.612	15,06
Telefonia mòbil	1.469	13,72
Telefonia fixa	1.101	10,28
Internet	581	5,43
Serveis comercials diversos	453	4,23
Altres	421	3,93
Electrodomèstics (compra)	358	3,34
Agències de viatges	350	3,27
Vehicles de compra	345	3,22
Llum	258	2,41
Informàtica de compra	254	2,37
Habitatge de compra	240	2,24
Aparells electrònics (compra)	236	2,20
Mobles	216	2,02
Tallers de reparació de vehicles	211	1,97
Tèxtil	204	1,91
Hoteleria	194	1,81
Habitatges (reparacions)	191	1,78
Serveis financers	180	1,68
Espectacles	153	1,43
Gas	151	1,41
Venda per Internet	132	1,23
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	127	1,19
Assegurances	116	1,08
Ensenyament	115	1,07
Transport ferroviari	103	0,96
Lloguer de vehicles	103	0,96
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	95	0,89
Instal·lacions de gas i revisions de gas	92	0,86
Tintoreria	89	0,83
Restaurants	83	0,78
Gasolineres	73	0,68
Perruqueries, tractaments de bellesa, bronzejat	71	0,66
Aigua	69	0,64
Pàrquings	65	0,61
Bars	49	0,46
SMS	37	0,35
Transport de mercaderies	35	0,33
Transport marítim	33	0,31
Serveis de correus	22	0,21
Animals (compra)	19	0,18
Total:	10.706	100,00

Telefonia i Internet concentren el 29,8% de les reclamacions. El segon sector en nombre de reclamacions és el transport aeri, que té un increment espectacular amb relació als anys anteriors.

RECLAMACIONS PRESENTADES A LA JACC



9.2. Mediació

Durant l'any 2008 s'han resolt 2.342 casos a través de la mediació. Els sectors en els quals s'han resolt més reclamacions per mediació han estat els de telefonia (operadors de telefonia mòbil i fixa), transport aeri i energia elèctrica, seguida d'Internet (proveïdors), electrodomèstics (compra i reparació), informàtica, mobles, serveis financers i venda per Internet.

S'ha de fer constar la petita baixada respecte de l'any 2007 (2.603) dels acords assolits mitjançant la mediació. D'una banda, hi ha una baixada d'un 7,48% dels acords per mediació en el sector d'operadors de telefonia (fixa i mòbil). Aquest fet és degut principalment a dues causes, entre d'altres:

- Augment de les reclamacions a causa de trucades a números 905, que difícilment es pot resoldre mitjançant una mediació i, en tractar-se principalment d'empreses adherides, s'acaben resolent mitjançant un arbitratge de consum.
- Cada cop més les persones consumidores inclouen en la seva petició una indemnització per danys i perjudicis. Normalment el fet que ha originat la reclamació queda resolt mitjançant la mediació, però, en quedar pendent la indemnització sol·licitada i en tractar-se d'empreses adherides, acaba passant a arbitratge.

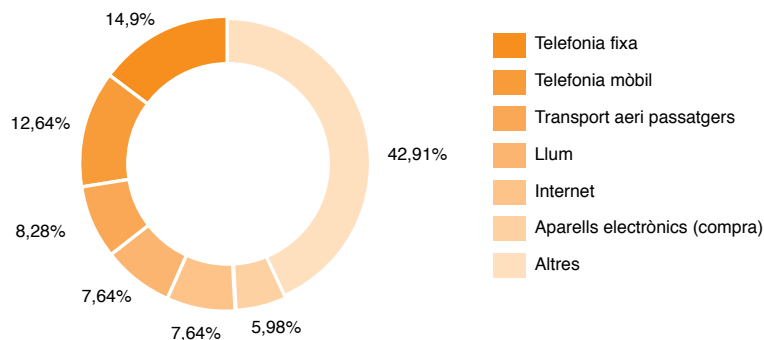
En la resta de sectors, també s'han incrementat les peticions per indemnització de danys i perjudicis, fet que provoca que en molts casos la reclamació principal quedi resolta, però com que la indemnització no és atesa, el reclamant no queda conforme. Per tant, en cas que l'empresa estigui adherida, continua el procediment arbitral i, si no ho està, s'ha d'arxivar la reclamació.

També cal destacar el lleuger increment assolit en els acords per mediació en el sector del transport aeri i en el dels serveis financers pel que fa a reclamacions per serveis no sol·licitats.

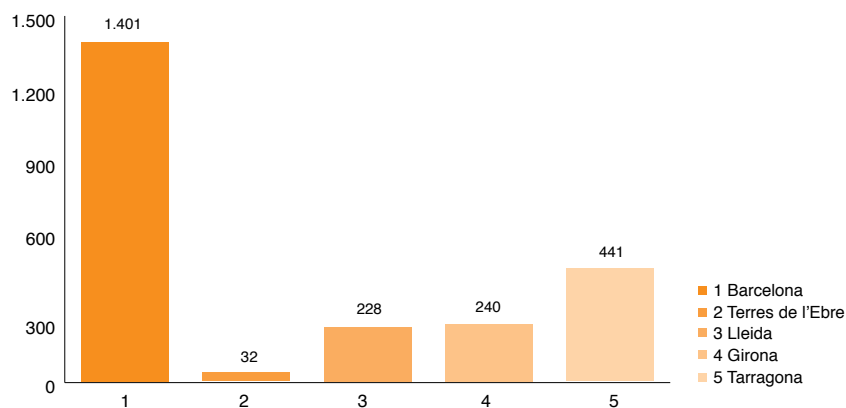
Les reclamacions resoltes per mediació corresponen als sectors següents:

Sector	Total	%
Telefonia fixa	349	14,90
Telefonia mòbil	296	12,64
Transport aeri de passatgers	194	8,28
Internet	179	7,64
Llum	179	7,64
Aparells electrònics (compra)	140	5,98
Electrodomèstics (compra)	123	5,25
Serveis comercials diversos	118	5,04
Informàtica (compra)	75	3,20

Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	68	2,90
Altres	66	2,82
Serveis financers	62	2,65
Mobles	52	2,22
Gas	46	1,96
Agències de viatges	45	1,92
Tallers de reparació de vehicles	36	1,54
Vehicles (compra)	33	1,41
Assegurances	28	1,20
Habitatge (reparacions)	25	1,07
Habitatge (compra)	22	0,94
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	22	0,94
Transport de mercaderies	21	0,90
Transport ferroviari	18	0,77
SMS	17	0,73
Hoteleria	15	0,64
Instal·lacions de gas i revisions de gas	15	0,64
Tèxtil	15	0,64
Gasolineres	14	0,60
Aigua	13	0,56
Espectacles	13	0,56
Venda per Internet	10	0,43
Ensenyament	8	0,34
Tintories	7	0,30
Pàrquings	6	0,26
Restaurants	6	0,26
Transport marítim	3	0,13
Animals (compra)	2	0,09
Serveis de correus	1	0,04
Total:	2.342	100,00

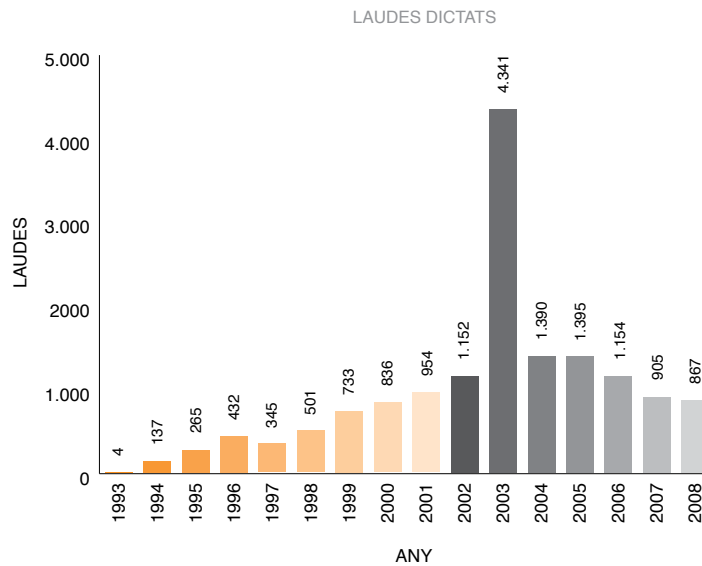


Segons la unitat on s'han tramitat les reclamacions, els casos resolts per mediació es distribueixen de la manera següent:



9.3. Arbitratge

Laudes



Aquest any, la JACC ha emès 867 laudes, que tenen la següent distribució territorial:

Àmbit territorial	Nombre de laudes
Barcelona	510
Girona	87
Tarragona	79
Baix Camp	66
Terres de l'Ebre	49
Lleida	41
Baix Empordà	22
Bages	4
Garrotxa	6
Alt Empordà	3
Total:	867

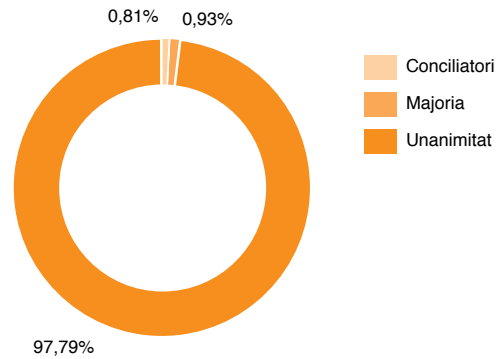
En les vistes arbitrals, se segueix utilitzant el sistema de videoconferència per tal d'evitar que la persona consumidora o l'empresa s'hagin de desplaçar a un servei territorial en concret, i s'apropa el col·legi arbitral a través dels consells comarcals amb conveni de delegació de competències que disposen d'aquests equips. Concretament, el 2008 s'han celebrat vistes per videoconferència amb el Baix Empordà, el Baix Camp, Osona, el Bages i el Berguedà.

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

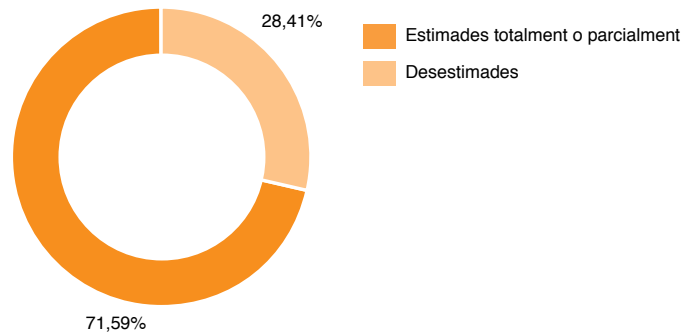
Tipus de Laude l'any 2008

Pel que fa al tipus de laudes, 848 s'han dictat per unanimitat dels tres àrbitres que integren l'òrgan arbitral, 12, per majoria dels vots emesos pels àrbitres, i 7 han estat conciliatoris, és a dir, que les parts han arribat a un acord davant de l'òrgan arbitral, el qual s'ha fet constar en un laude.

Per tant, cal tenir en compte que el 98% del total dels laudes emesos per la JACC han estat dictats per acord unànim dels tres àrbitres que formen els òrgans arbitral.



Del total de laudes dictats, 676 han estimat de manera total o parcial la petició de la persona consumidora i 229, l'han desestimada

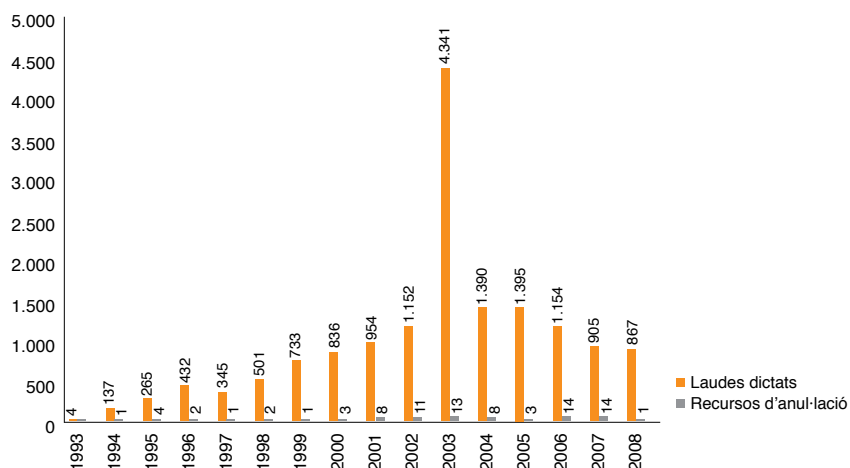
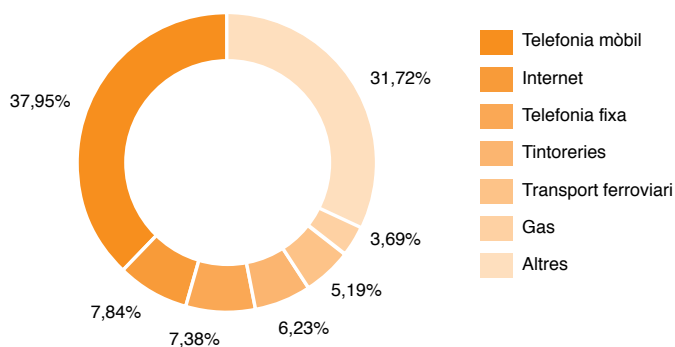


Pel que fa als sectors empresarials, cal remarcar que el nombre més important de laudes que s'han dictat pertanyen al sector de la telefonia, principalment mòbil i, en segon terme, fixa. Segueixen els laudes dictats amb relació al sector tèxtil, Internet i tintorereries.

LAUDES EMESOS L'ANY 2008 DISTRIBUÏTS PER SECTORS

Sector	Total
Telefonia mòbil	329
Internet	68
Telefonia fixa	64
Tintorereries	54
Transport ferroviari	45
Gas	32
Instal·lacions de gas i revisions de gas	29
SMS	24
Tallers de reparació de vehicles	21
Mobles	20
Aparells electrònics (compria)	18
Venda per Internet	18
Informàtica (compria)	17
Altres	14

Ensenyament	13
Habitatge (compra)	13
Serveis comercials diversos	13
Electrodomèstics (compra)	11
Habitatge (reparacions)	11
Aigua	10
Vehicles (compra)	9
Llum	8
Agències de viatges	7
Serveis tècnics de reparació d'electrodomèstics	4
Gasolineres	3
Tèxtil	3
Serveis d'instal·lació, reparació i manteniment de calderes de calefacció	2
Transport aeri de passatgers	2
Animals (compra)	1
Assegurances	1
Pàrquings	1
Restaurants	1
Serveis financers	1
Total	867



Impugnació de laudes

Només el 0,56% dels laudes emesos des de la creació de la JACC l'any 1993 han estat objecte d'acció d'anul·lació davant de les audiències provincials.

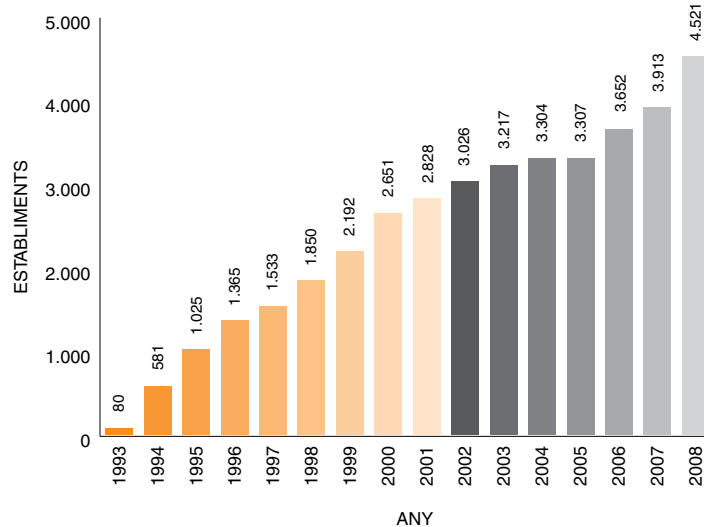
Així, des de l'any 1993, els recursos d'anul·lació presentats han estat 76, sobre 15.392 laudes dictats, 39 dels quals han estat confirmatoris del laude, 21 han anul·lat el laude i encara en resten 16 pendents de resolució. Aquesta mínima incidència en la interposició de recursos contra els laudes és el reflex que la JACC ha aplicat el procediment arbitral amb un gran rigor i amb un respecte total a les ofertes públiques d'adhesió.

Adhesions a través de la JACC

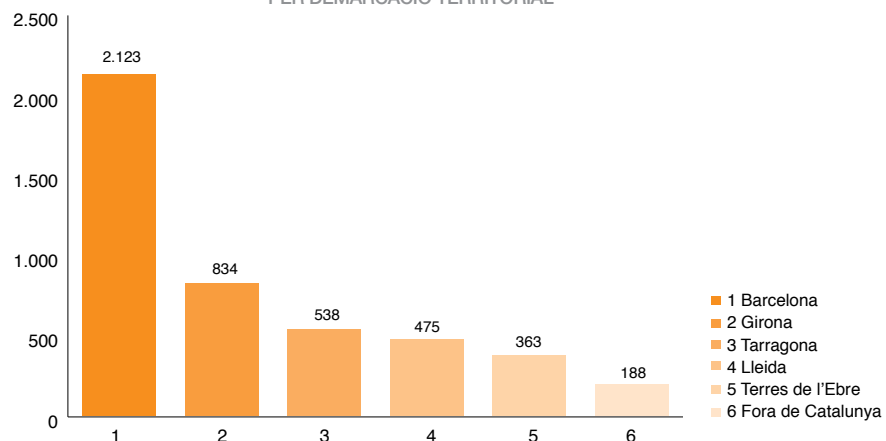
Al llarg de l'any 2008, 491 empreses i professionals s'han adherit al sistema arbitral de consum a través de la JACC, que representen 608 establiments comercials adherits. Així a 31 de desembre de 2008 el total d'empreses i professionals adherits era de 4.521 (amb un increment net de 508 establiments).

Al 2008 s'ha produït l'adhesió a la JACC de dues importants empreses que presten serveis de telecomunicacions, arran de l'absorció d'aquestes per part d'altres empreses adherides prèviament.

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



ESTABLIMENTS ADHERITS PER DEMARCACIÓ TERRITORIAL



Activitats de foment del sistema arbitral de consum realitzades

Durant l'any 2008, s'ha reforçat el foment de l'adhesió d'empreses al sistema arbitral de consum a través de mesures complementàries, com ara:

- Reunions amb responsables de grans empreses
- Participació en programes de ràdio per donar difusió de la mediació i l'arbitratge de consum
- Realització de xerrades a comerciants i organismes diversos
- Participació en cursos i ponències
- Creació de la figura d'agent TDT, codi de conducta en l'àmbit de les telecomunicacions que suposa l'adhesió al sistema arbitral de consum.

10. Inspecció i control del mercat

10.1. Campanyes d'inspecció

10.1.1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum (ACC) porta a terme cada any una programació de campanyes d'inspecció i control de mercat per supervisar l'adequació normativa dels sectors que es consideren prioritaris i, d'aquesta manera, donar protecció a les persones consumidores i usuàries i alhora vetllar perquè les empreses que ofereixen productes i serveis compleixin els requisits normatius.

Arran 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 de les persones consumidores, com ara control de productes alimentaris, de productes industrials i de serveis. I al mateix temps aquestes poden ser, segons l'àmbit d'actuació, comunitàries, estatals, nacionals o per demarcació territorial.

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

- Control de les dades genèriques de l'establiment on es fa l'acte de consum: horari comercial, retolació general, cartells d'informació, marcatge dels preus, etc.
- Control de la informació i publicitat dels productes i serveis no sigui enganyosa.
- Control dels drets dels usuaris. Comprovació dels contractes que signen les persones consumidores amb les empreses perquè no continguin clàusules abusives, perquè els productes siguin segurs, per controlar els drets lingüístics, etc.

A la vista dels resultats obtinguts pel control del mercat i de la investigació de les denúncies presentades al llarg de l'any, tenim una visió bastant aproximada de la realitat del mercat i de les accions que caldrà emprendre en el futur per millorar la relació de les persones consumidores i les empreses.

10.1.2. Campanyes de control de productes alimentaris

Control d'aliments

Declaració de propietats saludables

Àmbit d'actuació: Estatal.

Objectiu: Aquesta campanya està dissenyada per comprovar les condicions específiques pròpies de les declaracions de propietats saludables, i considera aspectes essencials de l'etiquetatge i/o presentació i publicitat comuns a tot tipus de declaracions de propietats saludables.

- Actuacions realitzades: 26
- Resultats: 8 actuacions comunicades a altres comunitats autònomes per incompliments en matèria d'etiquetatge i composició
- No s'ha enviat cap actuació a procediment sancionador.

Begudes energètiques

Àmbit d'actuació: Estatal.

Objectiu: Control del contingut de les anomenades begudes energètiques: ens centrarem en les barreges embotellades o enllaunades que continguin cafeïna, quinina (en ambdós casos seria aplicable la Directiva 2002/67/CE, de juliol de 2002, relativa a l'etiquetatge de productes alimentaris que contenen quinina i productes alimentaris que contenen cafeïna, traslladada a l'ordenació jurídica

espanyola mitjançant el Reial decret 906/2003, d'11 de juliol), teïna o altres extractes de plantes (guaranà, ginseng, nou de cola, etc.) i altres substàncies amb propietats estimulants. De manera excepcional, inclourem també les begudes que incorporin taurina (un aminoàcid), a causa de les altes concentracions que sovint es troben en aquestes begudes, que, unit a la falta d'estudis toxicològics sobre els seus efectes a llarg termini, podria ser causa de conseqüències adverses en les persones consumidores. Control dels preus al punt de venda.

- Actuacions realitzades: 3 preses de mostres
- Resultats: no s'ha detectat cap incompliment i s'han arxivat les actuacions.

10.1.3. Campanyes de control de productes no alimentaris

Seguretat de productes

Joguines elèctriques

Àmbit d'actuació: Estatal.

Objectiu: Comprovar la seguretat i l'etiquetatge de qualsevol tipus de joguina elèctrica amb piles o transformador, especialment les destinades a nens petits (menors de 36 mesos) o que porten piles botó.

- Actuacions realitzades: 28, de les quals 5 són de presa de mostres
- Models de joguines controlades: 30 models
- Resultats: dues actuacions comunicades a altres comunitats autònomes.
- Les mostres han sortit correctes.

Encenedors

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Objectiu: Aconseguir que sol es trobin al mercat encenedors que compleixin la Decisió de la Comissió de 11 de maig de 2006, o sigui, que tinguin els mecanismes de seguretat que protegeixin els infants i es prohibeixin la comercialització dels encenedors de fantasia.

- Actuacions realitzades: 523
- Models d'encenedors controlats: 513, 285 dels quals són encenedors de fantasia i 192 no tenen dipòsit de seguretat
- Resultats: 260 actuacions a expedient sancionador.
- S'han fet 13 notificacions al SIRI (Sistema d'Intercanvi Ràpid d'Informació) per tal d'incloure-les a la xarxa d'alerta de productes perillosos.

Garlandes nadalenques

Àmbit d'actuació: Estatal.

Objectiu: Campanya de comprovació dels requisits de seguretat, etiquetatge i presentació de les garlandes lluminoses. En col·laboració amb la Duana de Barcelona, es comproven les importacions que entren per aquesta duana.

- Actuacions realitzades: 25
- Resultats: s'han retirat del mercat 8.944 unitats que no compleixen la normativa vigent.
- S'ha fet una notificació al SIRI per tal d'incloure-les a la xarxa d'alerta de productes perillosos.
- Prèviament a la fase de comercialització, s'han fet requeriments a les empreses importadores per tal que les reetiquetin correctament.

10.1.4. Campanyes de control de serveis

Habitatge

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Objectiu: L'objectiu prioritari és la defensa i protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, 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'ha dut a terme a les diferents delegacions territorials amb el nombre d'actuacions següent:

- Actuacions realitzades: 79
- Resultat: es continua detectant infraccions en matèria d'informació a la persona usuària, fulls de reclamació, informació i contractes en català i manca d'aval i garanties.
- S'han enviat 11 actuacions a procediment per tal d'incoar un expedient sancionador.

Aparcaments

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Objectiu: Comprovar que es compleix la normativa quant a indicar, per qualsevol mitjà que en possibiliti el coneixement abans de contractar i de manera fàcilment perceptible, els preus, els horaris i les normes d'ús i funcionament de l'aparcament, incloent-hi si és pràctica habitual de l'aparcament requerir a l'usuari l'entrega de les claus del vehicle.

- Actuacions realitzades: 117
- Resultats: s'han enviat 32 actuacions a procediment per tal d'incoar un expedient sancionador.

Implantació de la televisió digital terrestre (TDT)

Àmbit d'actuació: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.

Objectiu: L'objectiu de la campanya consisteix a portar a terme visites d'inspecció en establiments de venda d'electrodomèstics per comprovar la informació i l'etiquetatge dels aparells (televisors i descodificadors) amb relació a la TDT d'implantació recent i que està destinada a substituir la televisió convencional. Aquest any s'ha fet la segona fase de la campanya.

- Actuacions realitzades: 523
- Resultats: s'han enviat 117 actuacions a procediment per tal d'incoar un expedient sancionador.

Telecomunicacions

Àmbit d'actuació: Estatal.

Objectiu: Comprovar el grau de compliment de tota la legislació vigent en matèria de consum en els serveis de telecomunicacions de telefonia fixa, telefonia mòbil i Internet, en especial respecte a les formes de contractació, contingut dels contractes i publicitat dels serveis esmentats.

- Actuacions realitzades: 74
- Resultats: s'han enviat 20 actuacions referents a operadores a procediment per incoar un expedient sancionador.

Transport marítim

Àmbit d'actuació: Catalunya

Objectiu: La campanya té com a objectiu el control i la inspecció del compliment per part de les companyies dels requisits aplicables a la seva activitat, i supervisar tant els requisits generals de l'àmbit de consum com els requisits sectorials o específics, en tot allò que afecta els drets dels usuaris d'aquest servei.

- Actuacions realitzades: 18
- Resultats: totes les actuacions s'han enviat a procediment per incoar un expedient sancionador.

Lloguer de vehicles

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Objectiu: Comprovar com les empreses dedicades a l'activitat de prestació del servei de lloguer de vehicles duen a terme aquesta activitat, especialment pel que fa a la informació a les persones consumidores, els contractes i les seves clàusules i l'idioma, i les condicions generals dels establiments on es presta el servei pel que fa a la retolació, horaris i tinença de fulls de reclamació/denúncia.

- Actuacions realitzades: 38
- Resultats: s'han detectat diverses infraccions quant a clàusules contractuals, drets lingüístics, informació a la persona usuària i informació sobre preus.
- S'han enviat 21 actuacions a procediment per incoar un expedient sancionador.

Condicions 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 a la persona consumidora i documentació preceptiva.

a) Rebaixes d'hivern

Àmbit d'actuació: Catalunya.

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

- Actuacions: 292
- Resultat: s'han enviat sis actuacions a procediment per incoar un expedient sancionador.

b) Marcatge de preus

Àmbit d'actuació: Catalunya.

Objectiu: L'objectiu és comprovar el compliment de la informació dels preus dels productes i dels serveis d'acord amb els requisits establerts per la norma.

A la vegada es pretén detectar errades en els preus entre documents d'oferta i els que consten en les prestatgeries de l'establiment o respecte del preu de caixa, segons els sistemes de lectura dels codis de barres.

- Actuacions: 848
- Resultat: s'han enviat 171 actuacions a procediment per incoar un expedient sancionador.

10.1.5. Control programat de productes

Comprèn la programació anual de la presa de mostres i l'anàlisi dels productes alimentaris i no alimentaris disposats per a la comercialització a l'abast de les persones consumidores. 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 seleccionar la presa de mostres la inspecció prioritza aquells que prèviament s'observi algun tipus d'incompliment a 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.

- Actuacions del "Programat de productes alimentaris": 498, de les quals 476 mostres i 22 informes
- Actuacions del "Programat de productes no alimentaris": 225, de les quals 220 mostres i 5 informes
- Resultats: les decisions preses segons els resultats dels butlletins analítics són:

Decisió / campanya	Programat productes alimentaris	Programat productes no alimentaris
Pendent de rebre l'anàlisi	3	9
Arxivament per manca d'infracció	415	186
Comunicació a altres organismes	34	28
Expedient sancionador	46	2
Total	498	225

10.1.6. Actuacions inspectores per campanya

Resum d'actuacions per demarcació

DEMARCACIÓ	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
PRODUCTES ALIMENTARIS						
Declaració de propietats saludables	26	0	0	0	0	26
Begudes energètiques	3	0	0	0	0	3
PRODUCTES NO ALIMENTARIS						
Joguines elèctriques	3	14	11	0	0	28
Encenedors	485	22	4	6	6	523
Garlandes nadalenques	6	0	17	2	0	25
SERVEIS						
Habitatge	35	27	17	0	0	79
Aparcaments	74	31	11	0	1	117
Implantació de la TDT	423	20	58	22	0	523
Telecomunicacions	74	0	0	0	0	74
Rebaixes d'hivern	75	45	76	59	37	292
Marcatge de preus	422	152	143	57	74	848
Transport marítim	18	0	0	0	0	18

Lloguer de vehicles	19	7	9	3	0	38
CONTROL PROGRAMAT						
Programat alimentaris	138	105	100	65	90	498
Programat no alimentaris	32	50	73	40	30	225
Total	1.833	473	519	254	238	3.317

Resum de decisions preses

DECISIÓ	Pendent de rebre anàlisi	Arxiu			Total
			Comunicació/trasllat	Expedient sancionador	
PRODUCTES ALIMENTARIS					
Declaració de propietats saludables		18	8	0	26
Begudes energètiques		3	0	0	3
PRODUCTES NO ALIMENTARIS					
Joguines elèctriques		25	3	0	28
Encenedors		263	0	260	523
Garlandes nadalenques		22	1	2	25
SERVEIS					
Habitatge		68	0	11	79
Aparcaments		85	0	32	117
Implantació de la TDT		406	0	117	523
Telecomunicacions		54	0	20	74
Rebaixes d'hivern		286	0	6	292
Marcatge de preus		677	0	171	848
Transport marítim		0	0	18	18
Lloguer de vehicles		17	0	21	38
CONTROL PROGRAMAT					
Programat alimentaris	3	415	34	46	498
Programat no alimentaris	9	186	28	2	225
Total	12	2.525	74	706	3.317

10.2. Denúncies

Els ciutadans, les empreses i les associacions empresarials o les organitzacions de persones consumidores 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 s'ha comès alguna infracció. L'expedient pot acabar amb la imposició d'una sanció administrativa al fabricant, al venedor del producte o al prestador del servei que ha comès la infracció. La sanció té sempre una raó exemplar. En cap cas el denunciant no rep cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

L'any 2008 s'han tramitat a tot Catalunya 6.311 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'ACC o bé procedents d'altres organismes (ajuntaments o altres comunitats autònomes). La distribució és la següent:

Organisme de recepció	Nombre de denúncies	Percentatge
ACC Barcelona	5412	86%
ST Girona	355	6%
ST Lleida	268	4%
ST Tarragona	180	3%
ST Terres de l'Ebre	96	2%
Total	6.311	100%

10.2.1. Denúncies per tipus de producte/servei:

Tipus de producte/servei	Total	Percentatge
Productes alimentaris	457	7%
Productes no alimentaris	1.094	18%
Serveis	3.991	63%
Subministraments i telecomunicacions	769	12%
Total	6.311	100%

10.2.2. Traslats a altres organismes

S'han traslladat a altres organismes 615 denúncies:

Organisme al qual es trameta	Nre. de denúncies	Percentatge
Altres organismes de Catalunya	431	70%
Altres organismes fora de Catalunya	184	30%
Total	615	100%

10.3. 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 inhibeixen actuacions inspectores en favor de l'organisme competent on està situada la indústria o l'establiment distribuïdor del producte o servei investigat.

Comunicacions rebudes	
Actuacions	763
Comunicacions trameses	
Actuacions	308

10.4. Ordres de servei

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

Durant l'any 2008 a Catalunya s'han fet 591 actuacions, distribuïdes territorialment de la manera següent:

Demarcació	Total Catalunya	Percentatge
Barcelona	138	23%
Girona	177	30%
Lleida	97	17%
Tarragona	154	26%
Terres de l'Ebre	25	4%

10.5. Xarxa d'Alerta

10.5.1. Introducció

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

S'han gestionat 2.693 productes alertats, que ens han arribat de diverses procedències:

CE: Comunitàries

CA: Comunitats autònomes

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

- **CPSC:** Web de la Comissió de Seguretat per a Productes de Consum, dels Estats Units
- **CS:** Clàusules de salvaguarda del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç
- **DU:** Duana de Barcelona (terrestre, marítima i aèria)
- **COM:** Comunicacions d'altres organismes relacionades amb la seguretat dels productes.

10.5.2. Distribució de l'origen de les alertes

Organismes	Nombre d'alertes
UE	1.866
CA	610
ACC	217
TOTAL	2.693

L'increment del nombre de productes alertats respecte de l'any anterior és del 20%.

10.5.3. Classificació per tipus de producte alertat

Tipus de producte	Percentatge
Joguines	17,66%
Material elèctric i d'il·luminació	17,43%
Vehicles de motor	16,06%
Puericultura	15,37%

Productes diversos	14,45%
Productes químics	8,47%
Petit electrodomèstic	7,34%
Tèxtil, cuir i pell	1,38%
Ferreteria i bricolatge	0,92%
Accessoris d'automòbil	0,92%
TOTAL	100,00%

10.5.4. Estat de les alertes a Catalunya

El nombre d'alertes que afecten empreses domiciliades a Catalunya és de 468.

El nombre d'alertes llançades per Catalunya a la xarxa estatal és de 112,30 de les quals corresponen a notificacions voluntàries d'empreses catalanes.

10.5.4. 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 de mercaderia	Retirada del mercat
Conserves		273
Aliments diversos		7.291
Electrodomèstics	3.713	10.314
Material elèctric i d'il·luminació	12.109	17.505
Ferreteria i bricolatge	27	78
Punters làser	770	889
Joguines	173.985	189.415
Puericultura	74.322	20.619
Vehicles de motor	8	682
Tèxtil, cuir i pell	156	44.219
Cosmètics	153.659	14.743
Químics	12.641	719
Prod. ind. diversos	2.988	139.258
Total	434.378	446.005

Pel que fa a productes retirats, cal ressaltar:

Joguines:

- Diversos tipus de joguines: 108.000 unitats
- Trencaclosques de fusta: 24.480 unitats
- Jocs d'arts i manualitats: 11.994 unitats
- Io-io: 8.640 unitats
- Perruques: 4.601 unitats.

Puericultura:

- Cotxet de nen: 5.380 unitats
- Cadireta de passeig: 5.039 unitats
- Conjunt de pinça i xumet: 3.896 unitats.

Material elèctric:

- Garlandes nadalenques: 8.944 unitats
- Portalàmpades: 1.259 unitats.

Productes químics:

- Plaguicida d'ús ambiental: 145 unitats
- Biogel: 108 unitats.

Cosmètics:

- Ambientadors: 3.215 unitats
- Pasta de dents: 1.802 unitats.

10.6. Actuacions d'inspecció
10.6.1. Introducció

La inspecció ha fet 15.543 actuacions al llarg del 2008, que es poden classificar d'acord amb aquests criteris:

10.6.2. Classificació per motiu d'actuació

Motiu d'actuació	Barcelona	Girona	Lleida	Tarra-gona	Terres de l'Ebre	Total Catalunya	Percentatge
Campanya	1.833	473	519	254	238	3.317	21%
Denúncia	3.042	333	191	194	18	3.778	24%
Comunicació	1.395	341	11	145	1	1.893	12%
D'ofici / OS.	138	177	97	154	25	591	4%
Xarxa d'alerta	2.071	1.896	1.836	49	112	5.964	38%
Total	8.479	3.220	2.654	796	394	15.543	100%

10.6.3. Classificació per tipus de producte/servei

Tipus de producte/servei	Acta	Informe	Total Catalunya	Percentatge
Productes alimentaris	975	418	1.393	9%
Productes no alimentaris	3.989	6.425	10.414	67%
Serveis	1.942	1.315	3.257	21%
Subministraments i telecomunicacions	241	238	479	3%
Total	7.147	8.396	15.543	100%

10.6.4. Classificació per organisme

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

Demarcació	Total	Percentatge
Barcelona	8.479	55%
Girona	3.220	21%
Lleida	2.654	17%
Tarragona	796	5%
Terres de l'Ebre	394	3%
Total Catalunya	15.543	100%

10.6.5. Actuacions amb proposta de decisió d'iniciar procediment sancionador

De totes les actuacions inspectores fetes l'any 2008, n'hi ha 2.541 per a les quals s'ha decidit proposar expedients sancionadors i que podem classificar per tipus de producte o servei de la manera següent:

Tipus producte/servei	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total	Percentatge
Alimentació	114	9	7	9	11	150	6%
Productes no alimentaris	988	46	25	36	6	1.101	43%
Serveis	968	106	22	36	6	1.138	45%
Subministraments i telecomunicacions	120	11	12	7	2	152	6%
Total	2.190	172	66	88	25	2.541	100%

10.6.6. Classificació per tipus de decisió

Al llarg de l'any 2008 s'han proposat les decisions següents amb relació a les actuacions dutes a terme per la inspecció:

Tipus de decisió	Percentatge
Arxiu	74%
Comunicació/trasllat	3%
Expedient sancionador	23%
Total	100%

11. Sancions

11.1. Introducció

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

11.2. Expedients tramitats

Durant l'any 2008 s'han incoat 986 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	72	8	4	1	1	86
Productes industrials	223	40	12	34	0	309
Serveis	371	103	10	23	2	509
Subministraments i telecomunicacions	60	11	5	5	1	82
Total	726	162	31	63	4	986

Nombre d'expedients incoats per sector agrupat

Sector agrupat	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Agències de viatges	5			2		7
Mobles	16	3	1	2		22
Alimentació	33		1		1	35
Publicitat	1					1
Assegurances	1					1
Serveis financers	18	1	1	1		21
Telefonia	51	9	4	5	1	70
Tèxtil, calçat	27	3	7	6		43
Serveis diversos	42	20	4	6	1	73
Transports	61	7		1		69
Venda domiciliària	2	1	1			4
Venda i rep. d'automòbils	55	16	1	7		79
Habitatge, serveis immobiliaris	30	8				38
Comerç minorista	119	33	6	8	1	167
Productors i majoristes	113	16		10		139
Loteries	1					1
Rehabilitació d'habitatges	60	34	3	3		100
Electrodomèstics, SAT	52	7	1	4		64
Energia, llum, gas	3	2				5
Ensenyament, idiomes	10			3		13
Grans superfícies	13	1		3		17
Hoteleria	5					5
Informàtica	9	1	1	1		12
Total	727	162	31	63	4	986

Expedients incoats per campanyes

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Botigues multipreu 2006				4		4
Reagrupament de crèdits 2006	2					2
Control de tèxtil 2007		1	3			4
Garlandes 2007	6	1				7
Campanya habitatge 2007	28	18				46
Implantació TDT 2007	24	2		1		27
Centres de bronzejat artificial 2007	1	10				11
Programat alimentaris 2007	3	1	1		1	6
Programat no alimentaris 2007	5	5	1	7		18
Cotxets de nen 2007	8	1				9
Encenedors 2008	28					28
Aparcaments 2008	26					26
Telecomunicacions 2008	1					1
Rebaixes d'hivern 2008	4	1				5
Marcatge de preus 2008	5			5		10
Programat alimentaris 2008	15					15
Total	156	40	5	17	1	219

11.3. Plecs de càrrecs

Any del plec	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2008	655	34	67	32	9	797

11.4. Oferiments d'anàlisi contradictòria

Any oferiment	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2008	57	8	2	9	1	77

11.5. Propostes de resolució

Any proposta	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2008	720	141	33	38	4	936

11.6. Expedients resolts per tipus de resolució

Tipus de Resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
Arxiu	19		11			30
Sanció	584	128	31	19	4	766
Sobreseïment	23	6	43	5	1	78
Total	626	134	85	24	5	874

11.7. Tipologia de les infraccions sancionades

Infraccions sancionades	Total	Percentatge
N1 Alteració, adulteració i frau en productes	23	1,96%
N2 Incompliment en documentació, informació, llibres	384	32,71%
N3 Incompliment en transaccions comercials	26	2,21%
N4 Infraccions en control i col·laboració inspecció	57	4,86%
N5 Infraccions en publicitat	84	7,16%
N6 Infraccions en matèria de preus	38	3,24%
N7 Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	73	6,22%
N8 Incompliments en l'activitat mercantil	75	6,39%
N9 Seguretat de productes	33	2,81%
NA Prestació de serveis	50	4,26%
NB Clàusules contractuals	331	28,19%
Total	1.174	100,00%

11.8. Quantia de les sancions

Any resolució	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
2008	2.033.450€	191.050€	23.650€	27.050€	8.950€	2.284.150€

11.9. Recursos administratius

Al llarg de l'any 2008 s'han interposat 285 recursos d'alçada: 188 desestimats, 5 estimats totalment, 15 estimats parcialment i 24 no admesos. N'hi ha 53 pendents de resolució.

S'han interposat 9 recursos de reposició.

S'han interposat 53 recursos contenciosos administratius.

12. Normativa

12.1. Normes pròpies

Tramitades i aprovades

- Modificació del Decret 242/2005, de 8 de novembre, de desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana del Consum.

Normes pròpies en tramitació

- Avantprojecte de llei del Codi de consum de Catalunya. Fase d'informació institucional i d'informació pública. Observacions formulades pels diversos departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i al·legacions i observacions d'altres organismes i entitats representatives d'interessos socials, econòmics i culturals d'arreu del país. Resum de les al·legacions i observacions formulades i resposta jurídica i tècnica. Preparació de la memòria de la norma i tota la documentació que exigeix la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Projecte de decret pel qual es modifiquen diversos articles del Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.
- Projecte de decret de modificació del Decret 348/2001, de 4 de desembre, pel qual es regulen els centres de bronzejat artificial.

12.2. Informes sobre normes d'altres organismes

Unió Europea

- Proposta de Directiva de seguretat de les joguines.
- Modificació de la Directiva del servei universal. Telecomunicacions.
- Directiva sobre la mediació en assumptes civils i mercantils.
- Directiva de contractes de crèdit de consum.
- Reglament sobre la Llei aplicable a les obligacions contractuals.
- Reglament sobre normes comunes per a l'explotació de serveis aeris en la comunitat.
- Proposta de Directiva del Parlament Europeu i del Consell sobre drets de les persones consumidores.
- Reglament de disseny ecològic i consum d'energia elèctrica. Modalitats en espera (*stand by*) i no actiu dels equips elèctrics i electrònics domèstics i d'oficina.

Estat espanyol

- Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació.
- Normativa en matèria de signatura electrònica i accés electrònic als serveis públics.
- Projecte d'ordre per la qual s'aprova la nova etiqueta informativa sobre el consum de combustible i les emissions de CO2 dels turismes nous que es posin a la venda o s'ofereixin en arrendament financer al territori espanyol.

- Projecte de reial decret pel qual s'estableixen les normes relatives a les quantitats nominals per a productes envasats i al control del seu contingut efectiu.
- Avantprojecte de llei de serveis de pagament.
- Observacions a l'esborrany del Reial decret pel qual s'aprova la Carta dels Drets de l'Usuari de Telecomunicacions.
- Avantprojecte de llei de competència deslleial.
- Projecte de reial decret pel qual es modifica el Reial decret 894/2005, de 22 de juliol, pel qual es regula el Consell de Consumidors i Usuaris.
- Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueix el codi telefònic 905 a la prestació de serveis de tarificació addicional.
- Observacions al Codi de conducta de l'Associació per a la Promoció de les Tecnologies de la Informació i del Comerç Electrònic (APTICE).
- Projecte de llei general de navegació marítima.

Catalunya

- Llei 17/2007, de 21 de desembre, de mesures fiscals i financeres.
- Nota amb relació a l'Avantprojecte de llei de seguretat industrial.
- Novetats de la Llei del dret a l'habitatge.
- Avantprojecte de llei pel qual es regula el règim jurídic del sector públic de la Generalitat de Catalunya i de les seves entitats participades.
- Novetats que afecten l'Avantprojecte de llei pel qual es regula el règim jurídic del sector públic de la Generalitat de Catalunya i de les seves entitats participades.
- Avantprojecte de llei de prevenció de residus.
- Avantprojecte de llei del Síndic de Greuges.
- Avantprojecte de llei de mediació familiar i comunitària de Catalunya.
- Projecte de decret dels laboratoris agroalimentaris de Catalunya.
- Projecte de decret pel qual es regulen les ludoteques.
- Projecte de decret per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Avantprojecte de llei de pesca i acció marítima.
- Avantprojecte de llei que regula l'accés a l'entorn de les persones amb discapacitat usuàries de gossos d'assistència.
- Proposta d'acord de Govern pel qual s'aprova l'elaboració d'un llibre blanc sobre la mediació i els sistemes extrajudicials de gestió i resolució de conflictes a Catalunya.

- Proposta d'acord de Govern relativa a la creació d'un grup de treball de coordinació interdepartamental per a la lluita contra l'assetjament immobiliari.
- Avantprojecte de llei d'aeroports i heliports de Catalunya.
- Projecte de decret sobre la venda i el consum de productes del tabac.
- Proposta de modificació de l'article 48 del Text refós de comerç interior (sancions) mitjançant la Llei d'acompanyament als pressupostos.
- Reglament del servei d'atenció a les persones consumidores de l'Ajuntament de Sentmenat.
- Projecte de decret pel qual es crea el registre d'homologació d'agents immobiliaris, i es despleguen les modalitats de les garanties i les assegurances sobre l'activitat dels agents.
- Modificació del Decret d'elaboradors de formatge artesà.
- Projecte de decret pel qual es regula el registre de sol·licituds d'habitatges amb protecció oficial a Catalunya i dels procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

12.3. Consultes i informes

S'ha donat resposta a 250 consultes jurídiques en matèria de consum, entre les quals hi ha diversos informes jurídics que han sol·licitat diversos òrgans interns de l'Agència Catalana del Consum. També s'han redactat sis informes jurídics sobre qüestions diverses relacionades amb la normativa i les competències en matèria de consum, sol·licitats tant per entitats externes com internes.

En darrer lloc, també cal destacar que s'han fet 20 comunicacions amb observacions a les consultes trameses per l'Institut Nacional del Consum.

13. Foment en matèria de consum

13.1. Ajuts a organitzacions de persones consumidores i usuàries

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

Durant l'any 2008 s'han establert unes noves bases per a la concessió de les subvencions destinades a aquestes organitzacions (Ordre ECF/68/2008, de 19 de febrer, per la qual es fa pública la convocatòria per a l'atorgament de subvencions, en règim de concurrència competitiva, destinades a les organitzacions de persones consumidores i usuàries de Catalunya, i d'aprovació de les bases reguladores).

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

1. Atenció a les persones consumidores (subvenció màxima del 50%).
2. Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 50% i del 70% en cas d'actuacions prioritàries).
3. Foment de la resolució de conflictes i endegament d'accions judicials per a la defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 60%).
4. Potenciació del teixit associatiu, així com actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats adreçades a la protecció i la defensa de les persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 70%).
5. Adaptació de la infraestructura i implantació de noves tecnologies a les organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries (subvenció màxima del 50%).

S'han concedit subvencions a 17 entitats, per un import total de 516.738,25 € per a actuacions, amb un pressupost de despeses total d'1.353.063,09 €.

Associació	Pressupost total acceptat	Subvenció concedida
ABACUS, SCCL	24.000,00€	12.000,00€
Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	149.500,00€	55.250,00€
ADCUC - Associació en Defensa del Consumidor i l'Usuari de Cornellà	17.798,30€	4.422,50€
Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya	40.600,00€	18.620,00€
Consell Alimentari de la Mediterrània	74.736,78€	24.468,39€
Consum Català	53.000,00€	19.120,00€
Consum Rebel - Associació de Joves Consumidors	12.843,75€	6.421,88€
Consum Social Català	47.400,00€	17.760,00€
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	183.010,00€	63.246,50€
Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	45.215,00€	12.861,50€
Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	307.667,76€	127.642,99€
PROGRAN - Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran	5.225,00€	2.032,50€
SEDECU - Servei de Defensa del Consumidor i Usuari de Sabadell	25.800,00€	7.740,00€
Teleespectadors Associats de Catalunya	10.000,00€	5.000,00€
Unió de Consumidors de Catalunya	253.621,68€	97.970,84€
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona	94.386,72€	38.803,72€
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Lleida	11.258,10€	3.377,43€
Total	1.353.063,09€	516.738,25€

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

Línia d'ajut	Nombre d'actuacions	Pressupost d'actuacions	Subvenció concedida
Atenció a les persones consumidores	15	1.036.926,70€	360.852,55€
Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores i usuàries	30	196.480,53€	98.240,27€
Foment de la resolució de conflictes i endegament d'accions judicials	5	45.000,00€	22.500,00€
Potenciació del teixit associatiu, així com actuacions conjuntes i processos de fusió d'entitats	5	41.175,00€	18.405,00€
Adaptació de la infraestructura i implantació de noves tecnologies	11	33.480,86€	16.740,43€
Total	66	1.353.063,09€	516.738,25€

13.2. Subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries

S'han establert les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries, amb un import màxim de 225.000 € (Ordre ECF/377/2008, de 14 de juliol, per la qual s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió de subvencions als consells comarcals en matèria d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries).

En el marc d'aquesta línia d'ajut, s'han concedit subvencions a 11 consells comarcals per un import total de 208.988,07 € sobre diverses línies d'actuacions, amb un pressupost total de despeses de 608.611,14 €.

Aquestes línies són:

- Actuacions de col·laboració amb organitzacions de persones consumidores.
- Activitats d'informació, orientació i assistència tècnica a les persones consumidores i usuàries.
- Gestió de mediacions.
- Altres actuacions d'interès amb relació a la protecció i la defensa de les persones consumidores i usuàries.
- Despeses de funcionament general de les oficines d'informació a les persones consumidores i usuàries.

Consell Comarcal	Pressupost acceptat	Subvenció concedida
Alt Camp	21.550,00€	10.775,00€
Alt Penedès	71.903,41€	28.761,36€
Alta Ribagorça	27.914,17€	13.957,00€
Barcelonès	12.631,48€	3.157,87€
Garraf	40.153,82€	20.076,91€
Garrotxa	200.965,64€	32.154,50€
Ripollès	54.554,83€	27.277,42€
Segarra	34.210,00€	17.105,00€
Segrià	38.909,42€	19.454,71€
Solsonès	66.563,89€	16.640,97€
Urgell	39.254,48€	19.627,24€
Total	608.611,14€	208.988,07€

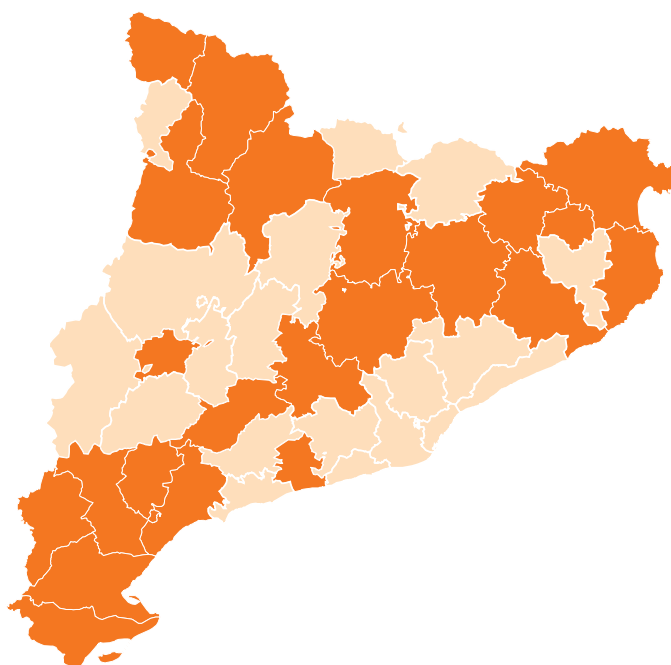
13.3. Delegació de competències a consells comarcals

S'han signat convenis de delegació de competències en matèria de consum amb 21 consells comarcals per un import total de finançament d'1.070.106,17 €.

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

Cal remarcar que la Vall d'Aran té les competències transferides des de l'any 2005.

DELEGACIÓ COMPETÈNCIES A CONSELLS COMARCALS



- Barcelona
- Anoia
- Bages
- Berguedà
- Osona
- Girona
- Alt Empordà
- Baix Empordà
- La Garrotxa
- La Selva
- Pla de l'Estany
- Lleida
- Alt Urgell
- Pallars Jussà
- Pallars Sobirà
- 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

Des de l'Agència Catalana del Consum (ACC) es duen a terme estudis i enquestes per analitzar el coneixement dels drets i els hàbits de consum dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya i també per a l'anàlisi de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis que presta l'ACC.

Participació en l'estudi Òmnibus (Omcats)

S'ha participat en l'estudi Òmnibus (OmCat). Una de les particularitats d'aquest estudi és que permet incloure diferents enquestes i consultes de diverses empreses i/o entitats. Per tant, es tracta d'un qüestionari que s'estructura en diferents blocs, a partir dels quals s'extreu informació diferenciada segons els temes que es tracten.

L'OmCat està pensat per obtenir informació del conjunt de la població catalana sobre aspectes relacionats amb:

- Hàbits de la ciutadania.
- Coneixement i notorietat de productes, serveis, marques, etc.
- Detecció i quantificació de preocupacions, interessos, actituds i opinions de la ciutadania amb relació a productes, temes d'actualitat, etc.
- Record i avaluació de campanyes de comunicació.
- Obtenció de quotes de mercat.
- Altres.

Participació en el baròmetre de l'habitatge

En aquest informe es donen a conèixer els resultats obtinguts en les entrevistes realitzades als agents col·laboradors del Baròmetre del Clima de Confiança del Sector de l'Habitatge, com a part de la fase pilot del Baròmetre.

Joves i diners

Sota el títol *Els joves i els diners*, s'ha dut a terme a través de l'Escola del Consum de Catalunya un estudi descriptiu sobre la gestió dels recursos econòmics per part dels joves estudiants no universitaris de Catalunya. Aquest estudi pren com a eixos fonamentals la disponibilitat de diners i la manera com els gasten els joves entre 12 i 25 anys que estudien educació secundària obligatòria o postobligatòria (batxillerat, cicles formatius i plans de transició al treball) a Catalunya.

Enquesta sobre els drets dels catalans i les catalanes com a persones consumidores. Estudi evolutiu de percepció, coneixement i opinió

A través d'una enquesta, que es duu a terme bianualment, s'ha analitzat el coneixement, l'ús i la valoració dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya vers els seus drets com a persones consumidores i els organismes responsables de la seva garantia. També s'ha fet l'anàlisi comparativa dels resultats d'enguany amb els obtinguts els anys 2004 i 2006.

Estudis de satisfacció de les persones usuàries de l'ACC

L'Agència Catalana del Consum analitza de manera periòdica la satisfacció de les seves persones usuàries. Les anàlisis fetes durant l'any 2008 són les següents:

Satisfacció de les empreses

Estudi sobre el coneixement del nivell de satisfacció de les empreses que han estat subjectes a algun tipus de reclamació per part de persones consumidores i que hagi estat vehiculada a través de l'ACC.

Satisfacció de les persones consumidores

Estudi sobre el coneixement del nivell de satisfacció de les persones usuàries que han fet alguna reclamació, denúncia, queixa, etc., davant l'ACC i que no hagi estat gestionada per la JACC. Al final del 2007 s'havia fet aquest mateix estudi dels que havien presentat alguna reclamació que va ser gestionada per la JACC.

15. Comunicació i difusió

15.1. Quarta Festa del Consum Responsable

Amb motiu de la celebració del dia Mundial del Consumidor, l'Agència Catalana del Consum (ACC) ha fet un acte lúdic obert a la participació ciutadana per divulgar els drets i deures de les persones consumidores i sensibilitzar-les en el consum responsable.

Sota el lema "Coneix els teus drets", s'ha convocat la 4a Festa del Consum Responsable el dia 6 d'abril al Moll de la Barceloneta, des de les 10.30 h fins a les 14.30 h.

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

S'han dut 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 perquè coneguin millor els drets i deures com a persones consumidores.



15.2. Jornada sobre el transport aeri. Nous reptes en la protecció dels usuaris.



El 13 de novembre, l'ACC ha organitzat a Barcelona una jornada tècnica sobre el transport aeri a la Unió Europea (UE), un sector que els darrers anys ha experimentat un increment espectacular del nombre de vols i companyies operadores, però també del nombre de consultes, queixes i reclamacions de les persones usuàries.

Durant la Jornada s'han abordat qüestions com ara la iniciativa comunitària de cel únic europeu i les millores que implicarà per als passatgers aeris. S'ha debatut sobre la gestió dels aeroports de Catalunya, de l'Estat i de la UE, i de com es concreta el dret a conèixer les condicions vin-

culades als vols i a disposar d'interlocutors davant les companyies aèries i altres agents participants en la prestació d'aquest servei. Pel que fa a les reclamacions, s'ha analitzat el darrer informe de la Xarxa de Centres Europeus del Consumidor (CEC) sobre les reclamacions més habituals que presenten els passatgers davant els prestadors de serveis de transport aeri a la UE.

S'ha comptat amb la presència d'un ampli ventall de conferenciants i s'han expressat diferents punts de vista, que han permès d'incrementar el coneixement d'aquest àmbit, així com un debat enriquidor al voltant de temes fonamentals com ara la situació dels aeroports europeus i les seves aptituds per fer front als reptes de futur, la transparència dels preus i les tarifes dels serveis aeris envers les persones consumidores, els canals i les vies d'atenció als passatgers i la resolució dels conflictes amb els operadors aeris.

15.3. Presència en els mitjans de comunicació

15.3.1. Introducció

L'ACC ha estat present l'any 2008 als mitjans de comunicació que a continuació s'esmenten, i s'ha fet difusió a la premsa escrita, la ràdio i la televisió a través d'anuncis amb motiu de diferents esdeveniments.

15.3.2. Premsa diària i revistes tècniques

S'han publicat diferents anuncis, amb 26 insercions, dels temes següents:

- Genèric de consum
- Concurs escolar Consumopolis
- Jornada sobre el transport aeri. Nous reptes en la protecció dels usuaris
- Exposició "Amb tu segur" sobre la seguretat dels productes



15.3.3. Espais de ràdio contractats

S'han contractat 53 falques publicitàries per donar a conèixer l'exposició "Amb tu segur". S'han fet 40 espais en el programa *Àrea de consum*, d'Onda Cero, en què intervenen les associacions de persones consumidores més representatives, i 20 espais *Tot és possible* a RAC 1, programes informatius en l'àmbit del consum.

15.3.4. Televisió

Emissió de programes divulgatius de consum en televisions locals: *El cor del consum*

- Producció i realització de l'espai *El cor del consum*.
- Emissió d'*El cor del consum*, xarxa TDI.
- Cada espai s'ha emès al llarg d'un mes per a les televisions de la xarxa següents: Pirineus TV (Pallars Jussà), Cat 4 (Tarragonès), ETV Llobregat TV (Baix Penedès), Mola TV (Vallès Occidental), TV Costa Brava (Baix Empordà), TV Ripollès (Ripollès), Canal Taronja (Bages i Osona) i Canal Berguedà.
- S'han emès set espais de 5 minuts de durada, de maig a desembre de 2008 amb un total de 630 passis.
- Els temes tractats han estat: telefonia fixa, telefonia mòbil, el preu complet, l'arbitratge de consum, l'habitatge, la seguretat de les joguines i garanties.

15.4. Campanyes de comunicació

S'han dut a terme les campanyes següents:

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



Campanya per donar a conèixer la Festa del Consum als ciutadans i ciutadanes amb motiu del Dia Mundial del Consumidor, sota el lema “Consumir a ritme de família”, s’han inserit uns anuncis a diferents mitjans de comunicació i s’han emès unes falques de ràdio.

- **Campanya de garanties**

Campanya que s’ha dut a terme a l’abril per a la informació i la sensibilització dels ciutadans i de les ciutadanes per animar-los a exercir els seus drets i deures vinculats a la garantia dels productes.



- **Campanya de telefonia**



Campanya que s'ha dut a terme al maig sobre els drets i els deures de les persones consumidores en l'ús de la telefonia fixa i mòbil.

- **Campanya d'arbitratge**

Campanya que s'ha dut a terme a l'octubre per donar a conèixer el distintiu a les persones consumidores i el missatge per a les empreses per donar a conèixer els avantatges sobre l'adhesió.



- **Campanya de preu complet**

Campanya que s'ha dut a terme al setembre per donar a conèixer a les persones consumidores la manera en què s'han d'indicar els preus.

15.5. Presència en certàmens firals

L'ACC participa activament en les fires de Catalunya per donar informació directa al ciutadà i la ciutadana que la sol·liciti, bé distribuïnt la col·lecció d'opuscles informatius sobre la defensa dels drets de les persones consumidores i/o usuàries, bé fent promoció de l'organisme mitjançant el repartiment de marxandatge.

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

• Mollerussa, 14-16 de març	Visitants: 160.000
• Balaguer, 25-27 d'abril	Visitants: 60.000
• Granollers, 1-4 maig	Visitants: 75.000
• Solsona, 16-18 de maig	Visitants: 30.000
• Cambrils, 30 de maig - 1 de juny	Visitants: 30.000
• Igualada, 25-28 de setembre	Visitants: 23.000
• Olot, 17-19 d'octubre	Visitants: 46.000
• Móra la Nova, 23-26 d'octubre	Visitants: 60.000
• Banyoles, 14-16 de novembre	Visitants: 30.000

També ha participat en els esdeveniments següents:

- **Barcelona (Firagran), 7-11 de maig**

L'ACC participa amb un estand de 75 m² a Firagran, que pretén millorar la qualitat de vida de la gent gran a través dels eixos següents: assessorament, informació i reivindicació de drets. Entre els temes estrella que s'escullen per l'interès que desperten en la gent gran, aquest any s'ha presentat l'estudi "Consum i la gent gran", elaborat per experts en la matèria i amb la col·laboració de l'ACC.

Visitants: 220.000



• Festa dels Súpers, 25 i 26 d'octubre

La Festa del Club Súper 3 és l'esdeveniment central i anual de caràcter lúdic, festiu i participatiu que aglutina milers de ciutadans i ciutadanes d'arreu de Catalunya. L'ACC hi participa amb l'objectiu de donar a conèixer aquest organisme que vetlla per la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries. L'any 2008, sota el lema "Coneix els teus drets", l'ACC ha participat amb diferents tallers per fomentar entre els més joves els consum ètic, responsable i sostenible.

Visitants: 380.000

• Exposició de productes (disciplina de mercat)



L'ACC és l'organisme encarregat d'informar i alertar les persones consumidores sobre la seguretat dels productes que es venen als establiments catalans. Per això s'ha organitzat l'exposició sobre la seguretat dels productes "Amb tu, segur", que ha tingut lloc als Jardins del Palau Robert de Barcelona del 25 de novembre de 2008 fins al 18 de gener de 2009.

S'ha fet visites guiades i tallers per donar una visió global de què representa la vigilància i el control del mercat. En total hi han passat prop de 6.000 persones, i 12 escoles, amb 280 alumnes. S'ha repartit diferent marxandatge, els uns dedicats especialment a l'exposició, i altres de genèrics de l'ACC: 5.000 fullets d'explicació sobre la seguretat dels productes, 6.000 llibretes amb el logo de l'exposició, 5.000 lupes, fullets de control del mercat, fullets de l'ACC, llapis i bolígrafs.

- “Posa’t la gorra”, 20 de desembre, al Zoo de Barcelona



L'ACC col·labora amb l'associació AFANOC amb la festa “Posa't la gorra”, que ofereix activitats lúdiques. Aquesta festa vol donar a conèixer la problemàtica al voltant dels infants afectats de càncer i de les seves famílies.

15.6. Altres actes de difusió

Quinzè aniversari de la Junta Arbitral del Consum de Catalunya (JACC):

El dia 26 de juny ha tingut lloc l'acte commemoratiu del 15è aniversari de JACC, que s'ha celebrat al Palau de Pedralbes i ha servit per reconèixer l'esperit dels pioners de la mediació i l'arbitratge a Catalunya, així com les empreses adherides al sistema arbitral.



Signatura de pactes de col·laboració amb diverses empreses (Pacte per al celíac i diabètic)

Frigorífics Esteve Riera, SL
Nagual Alimentación, SL
Paño fruits, SL
Carnes Olesa, SL
Luís Oliveras, SA

Pablo Garrigós Ibáñez, SL
Costa Concentrados Levantinos, SL
Xoco-ter, SL
Embotits Puigmal Tubau, SL

Signatura d'una addenda del pacte de col·laboració amb diverses empreses (Pacte per al celíac i diabètic)

Embotits la Gleva, SL
Embotits Estamariu, SL

15.7. Comunicats de premsa

L'ACC ha convocat 12 rodes de premsa durant l'any 2008: vuit a Barcelona, una a Tortosa, una a Tarragona, una a Lleida i una a Girona. A més s'han fet les presentacions i/o trameses de dossiers de premsa a les nou poblacions on s'ha instal·lat l'Escola de Consum de Catalunya durant el curs escolar 2007-2008.

Per primera vegada s'han presentat en roda de premsa les dades de la memòria d'activitat 2008 de cada Demarcació a les capitals corresponents i amb una afluència important de mitjans locals i comarcals.

A Barcelona, els temes objecte de convocatòria que més interès han despertat en els mitjans han estat: la presentació de la campanya d'inspecció a empreses de reagrupament de crèdits (31 de gener), la presentació de la memòria 2007 (16 d'abril) i la roda de premsa sobre seguretat dels productes (5 de desembre). També ha aconseguit un ampli ressò la presentació dels estudis d'hàbits de consum de la gent gran (6 de maig) i de l'estudi "Joves i diners" (12 de novembre).

S'han redactat 54 notes de premsa sobre diverses qüestions.

15.8. Impactes

L'ACC manté una relació constant amb els diversos mitjans de comunicació per tal de mantenir informats els ciutadans i les ciutadanes. Aquesta participació en la televisió, la ràdio i la premsa escrita ha representat 264.224.444 impactes durant l'any 2008.

15.9. Publicacions

S'han editat els fullets informatius següents:

- Com a persona consumidora i usuària, pots reclamar
- Telefonia fixa
- Telefonia mòbil

S'han reeditat els fullets informatius següents:

- Si tens factura, tens la garantia
- El control del mercat
- Recomanacions abans d'iniciar un viatge
- El comerç just
- Consum responsable
- Agència Catalana del Consum
- Mediació i arbitratge
- Senyal de compromís, senyal de confiança



Altres:

Programa de la Festa del Consum

Programa de la Jornada sobre transport aeri

També s'han editat materials en col·laboració amb altres entitats: Guia de videojocs i diversos fulls amb l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària.

16. Relacions i projectes d'àmbit europeu

16.1. Gestió de consultes i reclamacions

L'Agència Catalana del Consum (ACC) fa la gestió de les consultes i les reclamacions de persones consumidores de Catalunya envers professionals domiciliats en altres estats membres de la UE, així com de les persones consumidores de la UE que tenen un problema de consum amb un professional domiciliat a Catalunya.

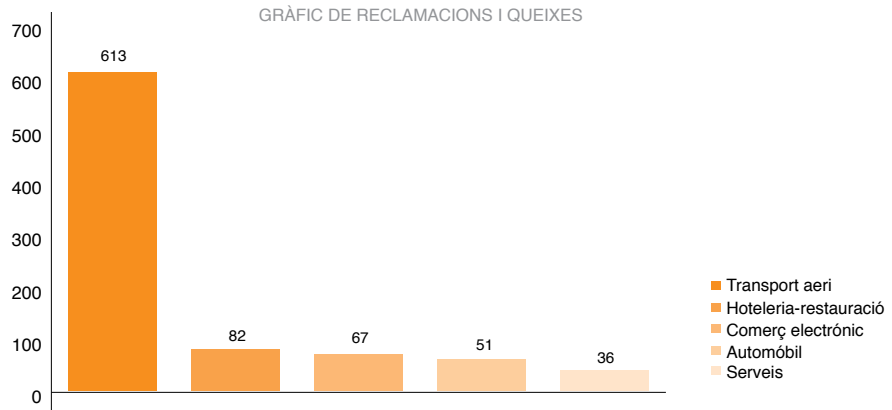
Durant l'any 2008 s'han atès **1.326 casos**, **354** dels quals corresponen a **consultes** i **972**, a **reclamacions i queixes concretes**. Aquesta xifra representa un increment global respecte de l'any 2007 d'un 19%.

CONSULTES PER SECTOR

Sector	Total
Transport aeri	188
Comerç electrònic (Internet)	27
Altres	25
Serveis	23
Transports	18
Automòbil	17
Hoteleria - restauració	15
Electrodomèstics	13
Turisme	9
Temps compartit	8
Serveis financers	7
Agències de viatge	3
Habitatge	1
Total	354

RECLAMACIONS I QUEIXES PER SECTOR

Sector	Total
Transport aeri	613
Hoteleria - restauració	82
Comerç electrònic (Internet)	67
Automòbil	51
Serveis	36
Transports	35
Turisme	23
Electrodomèstics	21
Altres	19
Agències de viatge	13
Habitatge	10
Serveis financers	1
Mobles	1
Total	972



El 85% de les **persones consumidores** que han presentat aquestes reclamacions resideixen a Catalunya, i del 15% restant la major part prové principalment, i en aquest ordre, del Regne Unit, França, Itàlia i Portugal. Es consolida d'aquesta manera la percepció que els ciutadans i les ciutadanes de Catalunya tenen sobre la possibilitat d'accedir a un organisme que gestioni les seves reclamacions, fins i tot en casos de contractació amb empreses estrangeres, ja que se situa plenament en el context del mercat interior de la UE.

Pel que fa al **domicili social dels professionals o dels empresaris i empresàries** objecte de reclamació, el 49% és a Catalunya, mentre que del 51% restant el major nombre de reclamacions s'han presentat contra establiments situats a Irlanda, el Regne Unit, França, Itàlia i Alemanya. Aquesta classificació respon a la seu de les principals companyies aèries de baix cost.

El **transport aeri (63%)**, els **serveis vinculats a hoteleria i restauració (8,5%)** i el **comerç electrònic (6,89%)** encapçalen les estadístiques de les consultes, les reclamacions i les queixes de la Secció de Consum Europeu.

Transport aeri

És, amb molta diferència, el sector objecte de la major part de les reclamacions, queixes i consultes, fet que està relacionat amb els perjudicis soferts pels passatgers en les circumstàncies següents:

- Canvi de condicions del vol contractat (cancel·lació, retard, incompliment del Reglament (CE) 261/2004, d'11 de febrer, etc.).
- Incidències amb l'equipatge (pèrdua, deteriorament i retard en el lliurament).
- Denegació d'embarcament per causes diferents de la sobrerreserva (*overbooking*).
- S'incrementen les queixes dels viatgers pel tracte rebut pel personal de serveis de terra (*handling*) de les companyies aèries, així com per la desinformació al passatge de les causes majoritàriament tècniques que motiven els retards i les anul·lacions en els vols afectats.
- Com a nou el 2008, pel que fa a la tipologia de les reclamacions de transport aeri, destaquem:
 - Les motivades pel cobrament de suplementos tarifaris vinculats a la facturació de l'equipatge i al pagament de la reserva de bitllet mitjançant targeta de crèdit o dèbit.
 - Al final de l'any també es constata el descontentament creixent dels usuaris dels aeroports des d'on operen aquestes companyies, per la manca de personal i d'atenció, que provoca sovint la pèrdua de vols per als quals els passatgers s'havien presentat amb la deguda antelació.
 - La Secció de Consum Europeu ha assessorat les persones consumidores afectades per les fallides de tres companyies aèries (Alpi Eagles, Sterling Airlines i Alitalia), tot informant-les dels procediments concursals endegats en els països respectius

d'aquestes companyies i de les gestions necessàries per ser tinguts en compte entre la massa creditora d'aquestes empreses.

Serveis d'hoteleria i restauració

Reclamacions relatives al descontentament de les persones consumidores respecte a la qualitat, les característiques i les condicions dels allotjaments turístics i de restauració, informació subministrada en les ofertes i en els webs de reserva d'allotjament, etc.

Comerç electrònic

Reclamacions situades en un context generalitzat d'augment del nombre d'usuaris d'Internet, increment de la contractació electrònica (reserva d'entrades, contractació de viatges, cursos, compra de béns duradors, etc.). Els conflictes s'originen amb relació als aspectes comuns d'aquestes transaccions comercials: lliuraments dels productes en les condicions i els terminis pactats, la conformitat d'aquests, la seguretat de les compres, etc.

16.2. Participació de l'ACC en la Unió Europea

16.2.1. Interacció amb altres organismes

- **Participació en el Comitè de la xarxa Consumer Protection Cooperation (CPC) de la Comissió Europea**

L'ACC assisteix regularment, d'acord amb la Conferència sectorial per a Afers relacionats amb les Comunitats Europees (CARCE), en representació de totes les comunitats autònomes espanyoles, a les reunions de la xarxa CPC, Comitè d'execució del Reglament (CE) 2006/2004 de cooperació entre les autoritats nacionals encarregades de l'aplicació de la legislació de protecció de les persones consumidores. Enguany les activitats d'aquest Comitè han estat la impulsió de rastreigs (sweeps) efectuats pels estats membres sobre activitats empresarials, com ara telefonia mòbil i venda de bitllets aeris per Internet, per detectar incompliments de la normativa de protecció de les persones consumidores i requerir als professionals que corregeixin les pràctiques il·lícites a aquest respecte. A banda de la tramesa i la gestió de casos transfronterers de consum entre els estats membres, també s'han endegat accions informatives comunes amb relació als clubs de vacances i el comerç electrònic, entre d'altres.

- **Col·laboració amb el Departament de Consum del Govern francès**

L'ACC ha seguit col·laborant amb la Direcció General de Competència, Consum i Repressió de Fraus (DGCCRF) del Ministeri d'Economia del Govern francès.

La darrera setmana de gener de 2008 s'ha desenvolupat una acció d'inspecció o campanya de control conjunta entre l'ACC i la DGCCRF sobre les condicions de venda, lloguer i reparacions de material destinat a la pràctica de l'esquí. Els inspectors han visitat les botigues de diverses estacions d'esquí (Font Romeu, a França, i La Molina, a Catalunya) i han fet controls del compliment de la normativa de defensa de les persones consumidores i també dels productes habituals per a la pràctica segura de l'esquí, com ara cascs i ulleres de sol, així com el material bàsic: botes, fixacions, esquís i pals.

D'altra banda, ambdós organismes segueixen col·laborant en la confrontació i la interpretació de la normativa comunitària d'interès per a les persones consumidores, especialment quan d'aquesta tasca es deriva una aplicació o resolució concreta de casos transfronterers de consum.



- Col·laboració amb el Ministeri britànic responsable de política de consum i protecció de les persones consumidores, a partir de la participació de l'ACC en un estudi comparatiu encarregat pel Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform (DBERR).

L'ACC ha participat en l'estudi Benchmarking the performance of the UK framework supporting consumer empowerment through comparison against relevant international comparator countries, publicat l'agost de 2008, sobre règims de protecció de les persones consumidores arreu del món, i hi ha aportat les dades rellevants del seu sistema regulador.

- Contactes amb altres organismes de consum de la UE

A l'abril de 2008, representants del Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (CRIOC) de Bèlgica, han visitat la seu de l'ACC, i s'han interessat particularment pel sistema de protecció de les persones consumidores i el d'educació en consum desenvolupat pel nostre organisme.

- Col·laboració en l'Estudi "Misleading Directory Companies' in the context of current and future market legislation aimed at the protection of consumers and SMEs",

elaborat per la consultora alemanya Civil Consulting per encàrrec de la Direcció General de Polítiques Internes de la Unió del Parlament Europeu.

- Col·laboració amb l'Associació de Consumidors i Usuaris d'Andorra (ACU)

Durant el mes de març i desembre de 2008, s'han tingut trobades de treball amb els representants de l'ACU, per cercar accions conjuntes ACU-ACC de desenvolupament de polítiques de consum, en el marc de l'Acord general de col·laboració entre el Govern de la Generalitat de Catalunya i el Govern d'Andorra.

- Participació en la xarxa NEPIM

Un cop finalitzat el projecte INTERREG III C-Sud-Oest: Projecte NEPIM, els seus membres s'han reunit a Barcelona el 8 de maig de 2008 per cercar instruments legals i efectius que els permetin continuar treballant per a la promoció del consum sostenible en les regions europees. Amb aquesta finalitat, s'han aprovat els Estatuts i la Constitució de la nova xarxa NEPIM, amb els objectius següents a mitjà termini: la xarxa s'hauria de constituir-se oficialment el maig de 2009. Durant el període maig-juny 2009, l'Assemblea General constitutiva NEPIM hauria de ser considerada en el Comitè de les Regions. La inauguració oficial en el Parlament Europeu hauria de fer-se a l'octubre de 2009 (amb la implicació dels nous membres del Parlament i del Comitè del Mercat Intern (IMCO), representants de la Comissió Europea. Val a dir que els membres existents, que representen 11 regions europees de 7 estats membres, han acceptat també dues noves regions italianes, Úmbria i Trento.

16.2.2. Projectes europeus

- Estudi d'impacte sobre l'arribada del tren d'alta velocitat a França. Per invitació de la Cambra de Comerç de Perpinyà, i en partenariat amb altres organismes, l'ACC ha estudiat la viabilitat de participar en un projecte INTERREG sobre l'estudi d'impacte previ i posterior a l'arribada del tren d'alta velocitat a França. En previsió de l'endarreriment dels enllaços ferroviaris, l'ACC ha estimat més oportú posposar la seva participació en un projecte d'aquest caire.

- Presentació de la proposta per participar en el projecte núm. 2006/018-183-04-01-09 PHARE / Transition Facility Twinning Light project Fiche.

En resposta a la invitació del Ministeri d'Economia de la República de Lituània i finançat amb els fons europeus IPA i ENPI (antics PHARE i CARDS), l'ACC ha presentat una proposta de col·laboració amb les autoritats competents en defensa de les persones consumidores de Lituània, per tal de millorar les seves habilitats a l'hora d'avaluar els riscos de productes no alimentaris.

17. El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya

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

El Ple del Consell, del qual formen part totes les organitzacions de persones consumidores de Catalunya, s'ha reunit dues vegades, el 26 de juny i el 15 de desembre de 2008. Ha aprovat el dictamen a l'Avantprojecte de Codi de consum de Catalunya i també ha tractat afers de tanta importància com la implantació de la TDT i les propostes d'actuació en el context de crisi.

La Comissió Permanent, de la qual formen part les sis organitzacions de consumidors més representatives, ha fet vuit reunions: quatre en sessió ordinària i quatre en sessions extraordinàries. A través de sessions extraordinàries de treball ha analitzat amb detall el contingut de l'Avantprojecte del Codi de consum i ha preparat la proposta de dictamen per presentar al Ple. També ha tractat, entre d'altres, la liberalització del mercat energètic i el seu impacte en les persones consumidores, la implantació de la TDT, els problemes del transport aeri i les subvencions destinades a les associacions de persones consumidores.

El Consell ha emès un comunicat de premsa amb relació a la sequera: "El Consell de Persones Consumidores de Catalunya se suma a la petició general d'estalvi d'aigua davant la situació de sequera extrema."

També s'ha mantingut una col·laboració permanent entre l'ACC i les organitzacions de persones consumidores més representatives en el marc de reunions mensuals de coordinació tècnica.



CONSELL
DE LES PERSONES
CONSUMIDORES DE
CATALUNYA

18. Coordinació amb altres organismes i entitats

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

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

Oficines públiques d'informació a la persona consumidora

Durant l'any 2008 s'ha fet diverses reunions periòdiques a les diferents demarcacions territorials a les oficines públiques d'informació a la persona consumidora d'àmbit municipal (OMIC), comarcal (OCIC) i Diputació de Barcelona per al tractament de temes diversos. En el conjunt de Catalunya, s'han fet 23 reunions amb oficines comarcals d'informació a la persona consumidora i 12 amb oficines municipals de les diferents demarcacions territorials.

Aquestes reunions són un instrument útil per intercanviar informació, coordinar criteris i tractar problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació a la persona consumidora. 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 les reclamacions transfrontereres i la coordinació general en la tramitació i en la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores i usuàries.

Juntes arbitral de consum

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

S'han fet quatre reunions ordinàries els mesos de febrer, abril, setembre i desembre. En aquestes reunions, a més de tractar sobre la casuística concreta de les reclamacions sotmeses a arbitratge i les actuacions de foment, s'ha analitzat amb detall la proposta i el text aprovat del nou Reial decret que regula l'arbitratge de consum i els seus efectes en la gestió de l'arbitratge. A les reunions hi participen, a més de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC), les juntes municipals de Vilafranca del Penedès, Lleida, Terrassa, Barcelona, Badalona, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró i Sabadell.

També cal destacar l'acte de celebració dels 15 anys de la JACC el 26 de juny de 2008, en el qual s'ha fet un reconeixement públic a tots els qui han contribuït de manera més clara al foment de l'arbitratge de consum com a mecanisme de resolució de conflictes.

Acord de l'ACC amb el sector empresarial per treballar conjuntament en polítiques de consum i en la millora de la transparència dels mercats

El febrer del 2008 el conseller Castells i les principals organitzacions empresarials de Catalunya han acordat per primera vegada treballar conjuntament en polítiques de consum i en la millora de la transparència dels mercats. El conveni ha estat signat pel Consell de Cambres de Catalunya, Foment del Treball, Pimec i Pimec-Comerç, i ha tingut l'adhesió de sis entitats més: la Confederació de Comerç de Catalunya, l'ABC, la CECOT, Comertia, FEPIME i la Confederació Espanyola de Tallers de Reparació d'Automòbils.

A partir de la signatura s'ha creat la Comissió d'Entitats Empresariales, que treballarà per donar una qualitat empresarial basada en el respecte pels drets de les persones consumidores. Aquesta Comissió també vol constituir un marc de referència a partir del qual s'intercanviïn permanentment coneixements i idees i es promogui la col·laboració entre les organitzacions empresarials i l'ACC.

Els eixos bàsics de treball de la Comissió són:

1. Millorar la informació i la formació a les empreses en matèria de consum
2. Fomentar l'arbitratge de consum com a mecanisme de resolució de conflictes entre empreses i persones consumidores
3. Impulsar l'economia de proximitat i la responsabilitat social corporativa
4. Millorar la disciplina del mercat
5. Promoure la normalització lingüística del català.

19. L'Agència Catalana del Consum mes a mes

Gener

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Salt (Gironès).

L'Agència Catalana del Consum (ACC) inicia una campanya d'inspecció sobre material d'esquí en col·laboració amb inspectors de consum francesos.

La Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) fa per primera vegada vistes arbitrals a l'Alt Empordà.

Febrer

El Consell de Persones Consumidores de Catalunya se suma a la petició general d'estalvi d'aigua davant la situació de sequera extrema

L'ACC sanciona 46 empreses dedicades al reagrupament de crèdits.

El conseller Castells i les principals organitzacions empresarials de Catalunya acorden per primera vegada treballar conjuntament en polítiques de consum.

El conseller d'Economia i Finances lliura al Consell de Direcció de l'ACC el nou Codi de consum de Catalunya.

Març

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Vidreres (la Selva).

L'ACC delega competències en matèria de resolució de conflictes de consum, tasques d'inspecció i campanyes de control al Consell Comarcal del Pallars Sobirà i al Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

Abril

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Tarragona.

L'ACC organitza la 4a Festa del Consum Responsable sota el lema "Coneix els teus drets", amb el coneixement dels drets per part de les persones consumidores com a eix central.

L'ACC posa en marxa la campanya "Si tens la factura, tens la garantia". La campanya s'adreça a la ciutadania i l'anima a exercir els drets i deures com a persones consumidores amb relació a la garantia dels productes.

L'ACC premia escolars de Figueres, Mataró i Barcelona en la 3a edició del Concurs escolar 2007-2008 sobre consum responsable (Consumópolis3).

Maig

L'ACC posa a informació pública l'Avantprojecte de llei del Codi de consum de Catalunya.

Les conclusions de l'estudi AVIIS faciliten a l'ACC les claus per anticipar-se als nous hàbits de consum de la gent gran.

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a Móra d'Ebre.

Es posa en marxa a Barcelona la xarxa de regions NEPIM per promoure el consum responsable a Europa. L'ACC acull els màxims dirigents de les polítiques de consum de diferents regions europees que impulsen la xarxa.

Gandesa és, des del dia 19 fins al 30 de maig, la seu itinerant de l'Escola del Consum de Catalunya.

L'ACC programa una àmplia campanya d'inspecció als operadors de telefonia i serveis d'Internet. Es posa en marxa la campanya informativa "En telefonia fixa o mòbil, connecta amb els teus drets".

Juny

El director de l'ACC, Jordi Anguera, ha ofert una sessió informativa al Col·legi de Periodistes per abordar els canvis associats al món del consum i presentar el nou Codi de consum de Catalunya que s'està tramitant.

Es commemoren els 15 anys de la JACC al Palau de Pedralbes, per reconèixer l'esperit dels pioners de la mediació i l'arbitratge a Catalunya, i les empreses adherides al sistema arbitral.

Juliol

L'ACC informa que un 98,5% de les reclamacions presentades per l'apagada del 23 de juliol ja s'han resolt i que les indemnitzacions efectuades superen els 19 milions d'euros.

Informació pública del Projecte de decret de modificació de diversos articles del Decret 70/2003, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia.

Es donen recomanacions específiques per als usuaris sobre els SMS Premium i l'ús de telèfons amb prefix 905 .

L'ACC manifesta que considera abusiu el cobrament de suplementos per l'ús de targetes de crèdit i per la facturació de l'equipatge en el transport aeri.

Agost

L'ACC retira del mercat 126.289 encenedors que incompleixen els requisits de seguretat. El 80,7% dels models controlats incompleixen normes de seguretat i el 31% no porten el mecanisme de resistència d'encesa per a nens.

L'ACC adverteix dels riscos de les joguines magnètiques. Des del 21 de juliol de 2008 està prohibida la introducció o comercialització de joguines magnètiques que no incorporin frases d'avertència sobre els riscos per a la salut i la seguretat.

Setembre

"Preu complet", nova campanya informativa de l'ACC.

Les persones consumidores tenen dret a conèixer el preu complet dels productes i serveis, que ha d'incloure els impostos i els costos obligatoris.

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Baix Ebre.

Octubre

La Secretaria per a la Immigració i l'ACC apropen la normativa sobre comerç i estrangeria al col·lectiu pakistanès de Barcelona.

Nova campanya de foment de l'arbitratge de l'ACC.

Clickair es converteix en la primera companyia aèria que sotmet una reclamació d'un passatger a la JACC.

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Baix Camp.

Comunicat de premsa de l'ACC amb relació als canvis i les devolucions en el comerç.

Novembre

Els joves gasten una quantitat mitjana de 130 € mensuals, provinents bàsicament d'ingressos puntuals. El director de l'ACC presenta l'estudi sobre els recursos econòmics dels joves.

L'ACC organitza una jornada sobre transport aeri: "Jornada sobre el transport aeri. Nous reptes en la protecció dels usuaris".

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la al Priorat.

S'inaugura l'exposició "Amb tu, segur", sobre la seguretat dels productes, al Palau Robert.

Desembre

L'ACC ha destruït o retirat del mercat més de 850.000 productes insegurs l'any 2008. El 90% de les unitats destruïdes el 2008 corresponen a joguines, articles de puericultura i cosmètics.

L'ACC delega competències en matèria de resolució de conflictes de consum, tasques d'inspecció i campanyes de control als consells comarcals de l'Alt Camp, l'Alt Penedès, el Ripollès i el Solsonès.

L'Escola del Consum de Catalunya s'instal·la a l'Alt Penedès.

L'ACC participa en la festa "Posa't la gorra", en solidaritat amb els nens i les nenes amb càncer.

El Consell de les Persones Consumidores de Catalunya analitza les propostes d'actuació de l'ACC en un context de crisi.

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

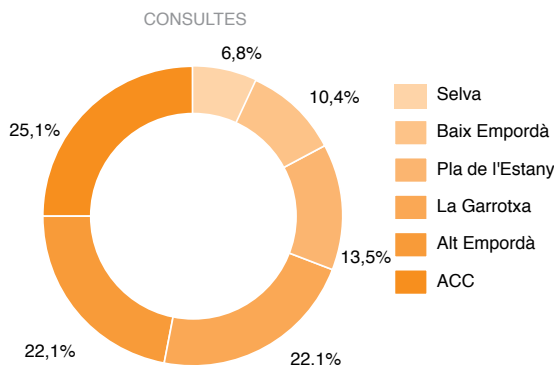
20.1. Introducció

Presentem les actuacions de l'ACC a les demarcacions de Girona, Lleida, Tarragona i les Terres de l'Ebre. Les actuacions de Barcelona estan incloses a la part general de la memòria.

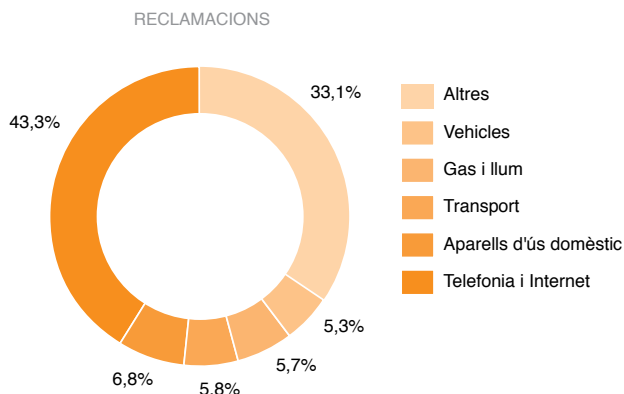
20.2. Actuacions a la demarcació de Girona

Les consultes de consum a Girona augmenten un 51% com a conseqüència de la crisi

A Girona, la xifra de consultes ha estat de 6.715, amb un increment del 51% amb relació al 2007 (4.446 consultes). Telefonía i Internet recuperen la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'han incrementat un 11%.



Les reclamacions de telefonía i Internet recuperen la primera posició

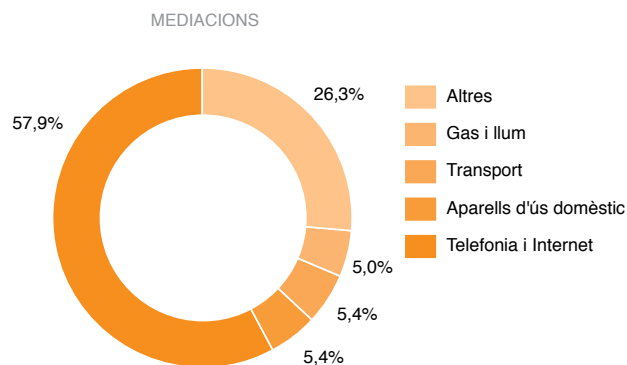


A Girona, amb 2.582 reclamacions (Agència Catalana del Consum i consells comarcals), també la telefonía i Internet està en primera posició, però encara concentra més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 43,3%, envers el 29,8% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca de contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la solució d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

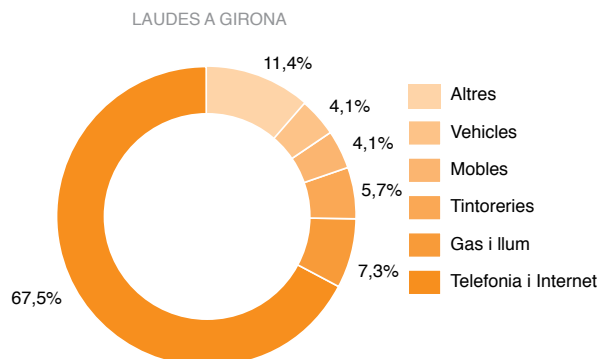
L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 8,73 % a Girona

L'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 8,73% a Girona i un 15,54% a Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2008, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.521, mentre que a Girona era de 834. Aquesta xifra representa el 18,44% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Girona concentra un 11,03% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses gironines estan responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers les persones consumidores.

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 48,60% dels casos han estat resolts per mediació, concretament, 1.255, fet que representa un augment del 41 % respecte a l'any 2007. Pel que fa l'arbitratge de consum a Girona, s'han dictat 123 laudes, el 67,5% dels quals eren conflictes sobre telefonia i Internet. També hi ha hagut laudes d'altres sectors i, en menor proporció, de gas i llum (7,3%), tintorereries (5,7%), mobles i vehicles (un 4,8%, respectivament).



L'any 2008 s'han dictat a Catalunya 867 laudes, el 98% dels quals per unanimitat dels tres àrbitres. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors de gas i llum, tintorereries, telefonia i Internet. Com a novetat l'any 2008 s'han començat a fer vistes arbitrals a Figueres, que s'afegeixen a les ja habituals de Girona, la Bisbal d'Empordà i Olot.



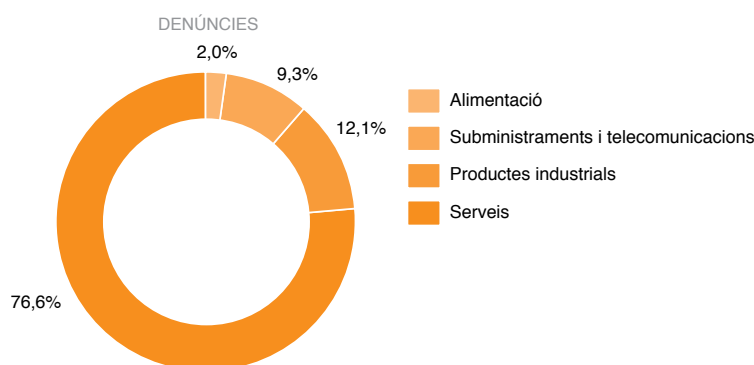
Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions de l'ACC ha estat del 53%, 11 punts per sobre de l'any anterior.

Girona concentra el 20,72% de les actuacions inspectores a Catalunya

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: control de productes, marcatge de preus, implantació de la TDT, rebaixes i aparca-

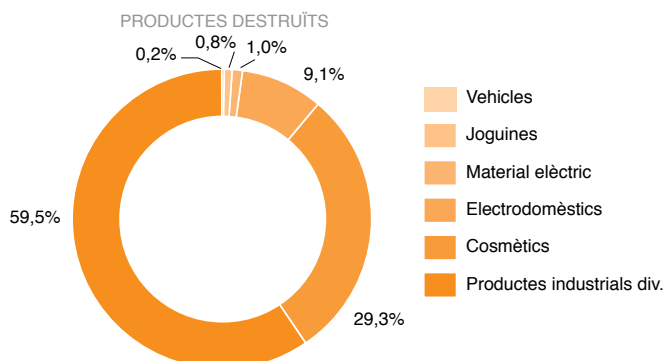
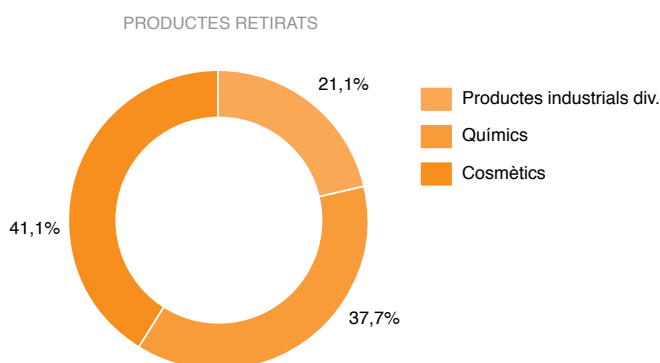
ments, entre d'altres, amb 3.220 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa un increment del 23% i del 20,72% del total a Catalunya el 2008 (15.543).

Les denúncies (355 el 2008) han estat sobretot a empreses de serveis (76,6%), per productes industrials (12,1%) i per subministraments i telecomunicacions (9,3%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen: les clàusules contractuals abusives, l'alteració, l'adulteració i el frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.



Retirada i destrucció de productes

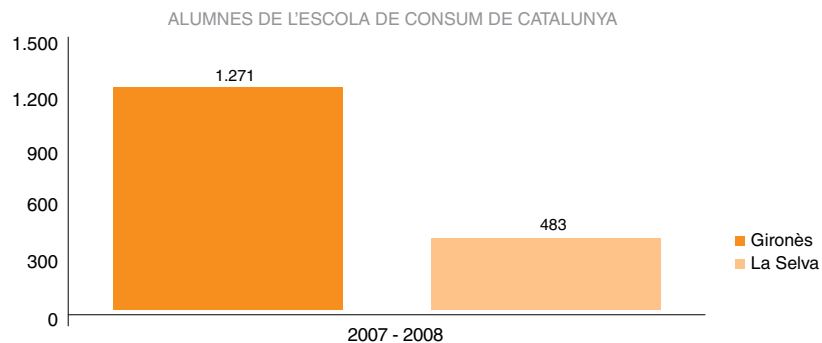
A Girona s'han retirat 1.201 productes, el 41,1%, cosmètics, el 37,7%, productes químics, i el 21,1%, productes industrials diversos. Així mateix, s'han destruït 3.224 productes, un 59,5% dels que eren també productes industrials diversos, un 29,3%, cosmètics, i un 9,1%, electrodomèstics.



Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona han derivat en la incoació de 162 expedients sancionadors (un 21% més que el 2007) i la imposició de 128 sancions, per import de 191.050 €, un 48% més que l'any anterior.

L'Escola de Consum de Catalunya a Girona

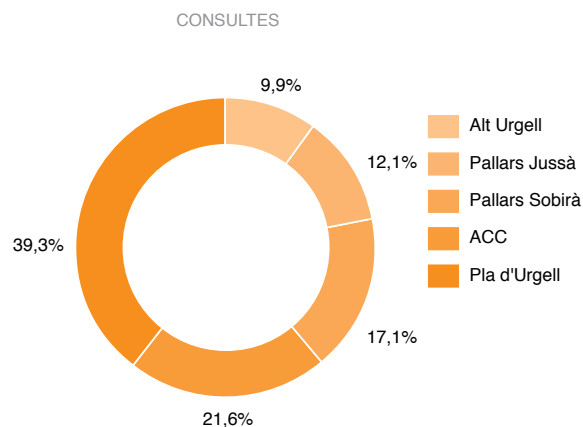
Durant el curs escolar 2007-2008, 1.754 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant (643 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 3.126 els escolars de Girona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Girona el curs 2005-2006, i s'han fet a la Garrotxa, al Baix Empordà i a l'Alt Empordà el curs 2007-2008, i al Gironès i a la Selva el curs 2007-2008.



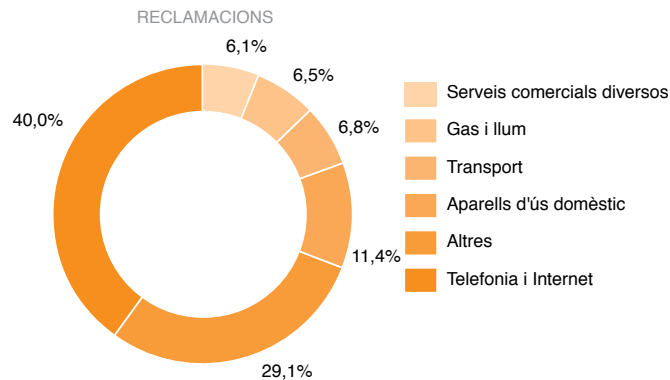
20.3. Actuacions a la demarcació de Lleida

Augment significatiu de les consultes

A Lleida s'han atès 2.607 consultes ateses, amb un fort increment (50,8 %) respecte al 2007 (1.729 consultes). Telefonía i Internet han recuperat la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'han incrementat un 11%. Destaca també la confecció i el calçat (amb un increment d'un 71%), tot i que només representen el 4,6% del total.



Les reclamacions de telefonia i Internet recuperen la primera posició

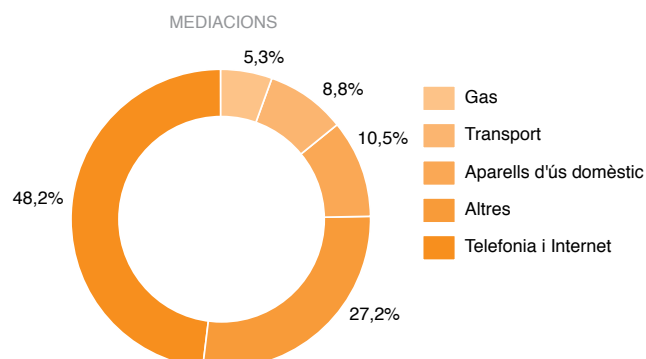


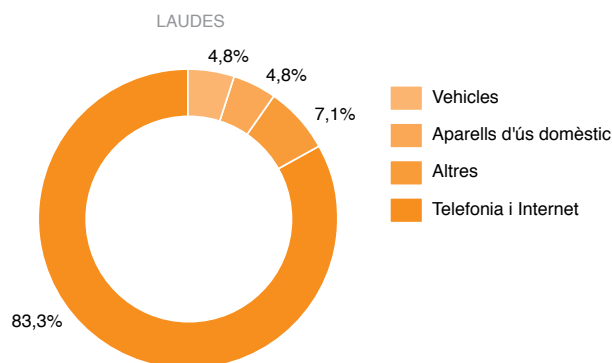
A Lleida, amb 1.311 reclamacions (ACC i consells comarcals), que representen un increment del 24,86% amb relació a l'any anterior, també la telefonia ocupa la primera posició, però encara concentra més reclamacions que el conjunt de Catalunya (el 40%, davant del 29,8% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i els números de telèfon amb prefix 905 i els SMS Premium en concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'averies, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

L'adhesió a l'arbitratge de consum ha crescut un 11,2% a Lleida

L'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC): un 11,2% a Lleida i un 15,54% al conjunt de Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2008, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.521, mentre que a Lleida era de 475. Cal remarcar que Lleida concentra menys del 6% dels establiments comercials de tot Catalunya.

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 60,95% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 799, fet que representa un augment del 39,44% amb relació a l'any passat. La majoria de mediacions s'han produït en reclamacions sobre telefonia i Internet (48,2%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, s'han dictat 42 laudes, el 83,3% dels quals han estat conflictes sobre telefonia i Internet. També hi ha hagut laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'aparells d'ús domèstic i de vehicles (un 4,8%, respectivament).

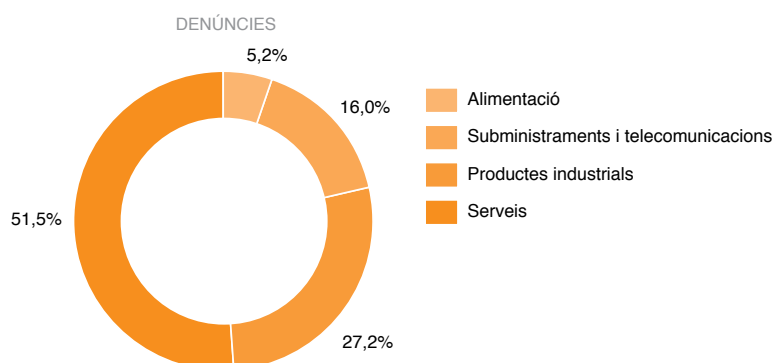




Lleida concentra el 17,07% de les actuacions inspectores a Catalunya

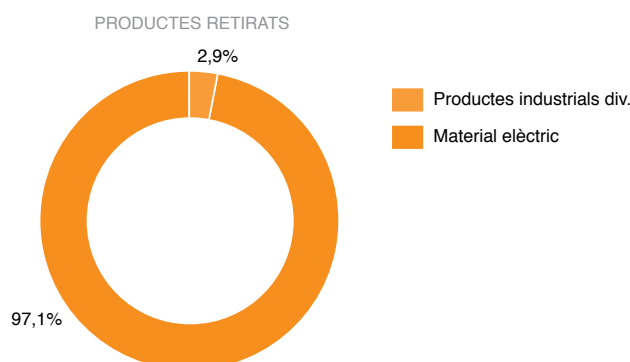
Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: control de productes, marcatge de preus, implantació de la TDT, rebaixes i aparcaments, entre d'altres, amb 15.543 actuacions inspectores, 2.654 de les quals han tingut lloc a Lleida (un 17,07% del total, quan la població de Lleida és el 5,69% de tota la població catalana). A més d'aquestes campanyes, que han tingut lloc a altres territoris de Catalunya, Lleida ha programat altres actuacions, com la de garlandes nadalenques, habitatge i joguines elèctriques.

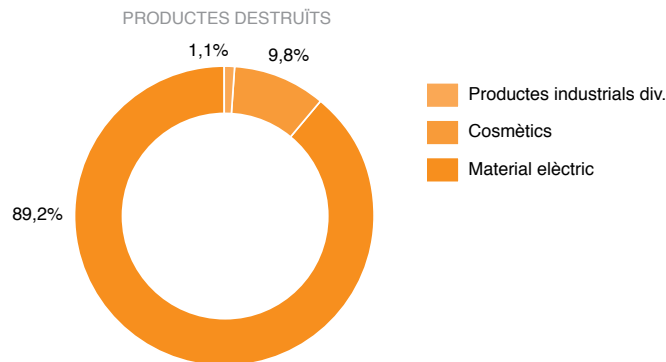
Les denúncies (268 el 2008) han estat sobretot a empreses de serveis (51,5%); productes industrials (27,2%) i subministraments i telecomunicacions (16%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen les clàusules contractuals abusives, l'alteració, l'adulteració i frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.



Retirada i destrucció de productes

Durant el 2008 a Lleida s'han retirat 751 productes, el 97,1% de material elèctric, i s'han destruït 1.238 productes, el 89,2% del qual eren material elèctric i un 9,8%, cosmètics.



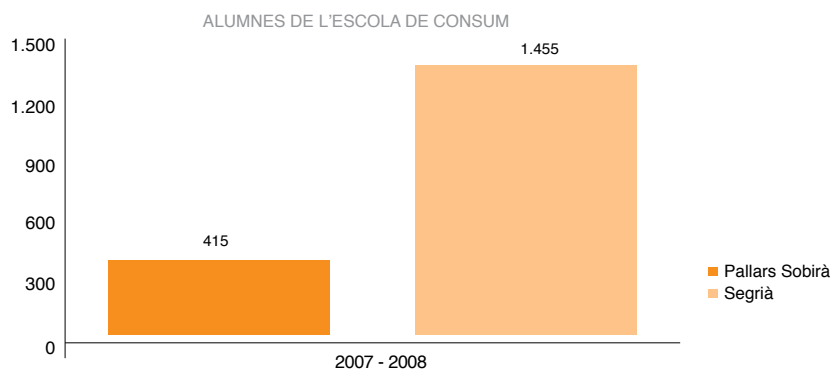


Les actuacions d'inspecció i control del mercat han derivat en la incoació de 986 expedients sancionadors (31 a Lleida) i la imposició de 766 sancions (74 a Lleida), per un import de 2.284.150 € (23.650 € a Lleida). Els sectors amb més volum de sancions han estat el d'habitatge i el de serveis financers.

L'Escola de Consum de Catalunya a Lleida

Durant el curs escolar 2007-2008, 1.870 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant (933 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 1.870 els escolars de Lleida que han rebut formació en consum. Els tallers s'han fet a la ciutat de Lleida el curs 2005-2006; al Pla d'Urgell, el Pallars Jussà i la Vall d'Aran el curs 2007-2008 i al Pla d'Urgell, el Pallars Sobirà i el Segrià el curs 2007-2008.

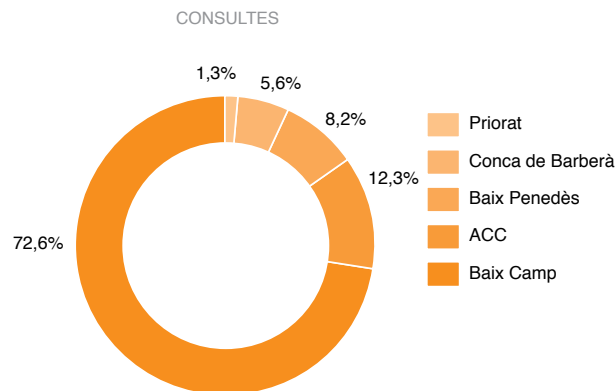
Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de persones consumidores, durant l'any passat s'han fet 14 sessions formatives sobre drets de les persones consumidores, l'etiquetatge, els aliments funcionals, el consum responsable, etc., impartides a 350 assistents.



20.4. Actuacions a la demarcació de Tarragona

Increment de les consultes

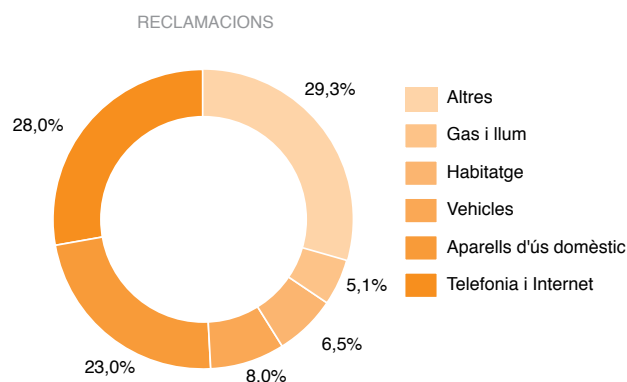
Al Camp de Tarragona, la xifra de consultes ha estat de 8.396, amb un increment del 19,4% amb relació al 2007. Telefonía i Internet recuperen la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'han incrementat un 11%.



Les reclamacions de telefonia i Internet recuperen la primera posició

Al Camp de Tarragona, amb 3.242 reclamacions, les persones consumidores han reclamat molt més que l'any passat, amb un increment del 21%. La telefonia i Internet estan en primera posició, amb el 28% de les reclamacions. Els motius principals són problemes amb l'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons amb prefix 905 i enviament de SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

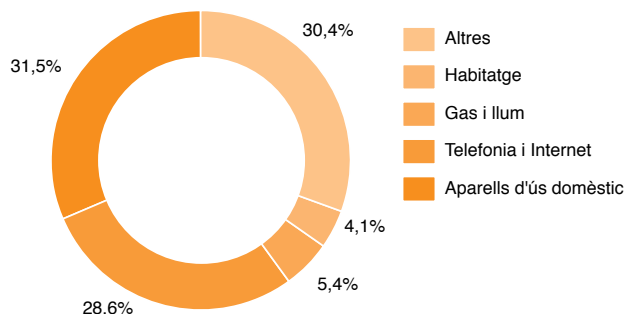
En segon lloc, destaquen les reclamacions per aparells d'ús domèstic (23%), vehicles (8%) i habitatge (6,5%).



Increment de l'adhesió a l'arbitratge de consum

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 40,66% dels casos s'han resolt per mediació, concretament 1.315, que representa un augment del 30% amb relació a l'any passat. La majoria de mediacions s'han produït en reclamacions sobre aparells d'ús domèstic (31,5%) i telefonia i Internet (28,6%). Pel que fa a l'arbitratge de consum, s'han dictat 145 laudes, el 64,8% dels quals han estat conflictes de telefonia i Internet, el 13,1%, de transport, i el 6,9%, de tintorereries.

MEDIACIONS

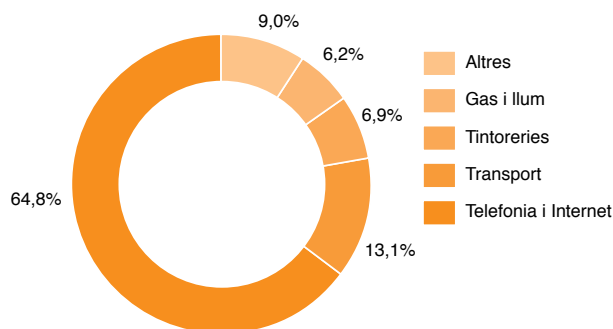


A Catalunya, a l'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). El nombre d'establiments adherits a Tarragona ha estat de 538.

Des de l'any 2005 s'ha produït un increment del 33,16% del nombre d'establiments adherits. Els establiments adherits a Tarragona són l'11,90% del total dels adherits a la JACC, mentre que els establiments de Tarragona són un 6,91% del total de Catalunya. Se celebren vistes arbitrals tant a Tarragona com al Baix Camp.

Enguany, el percentatge global de resolució de reclamacions de l'ACC a Tarragona ha estat del 45%, un punt i mig per sobre de l'obtingut l'any anterior.

LAUDES

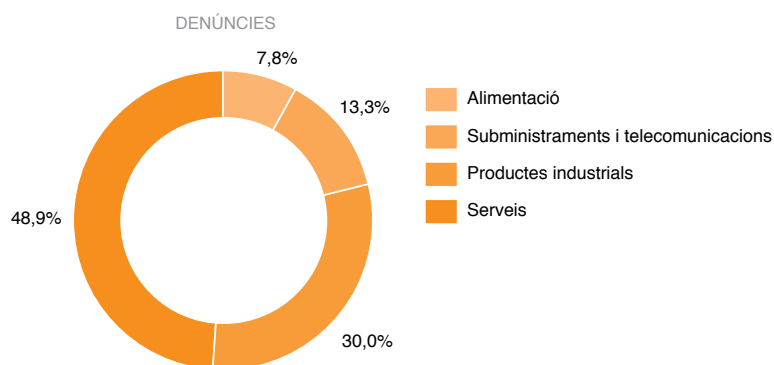


Actuacions inspectores al Camp de Tarragona

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes, com la de control de productes, tant industrials com alimentaris, i la de marcatge de preus. El total d'actuacions inspectores a Tarragona ha estat de 796.

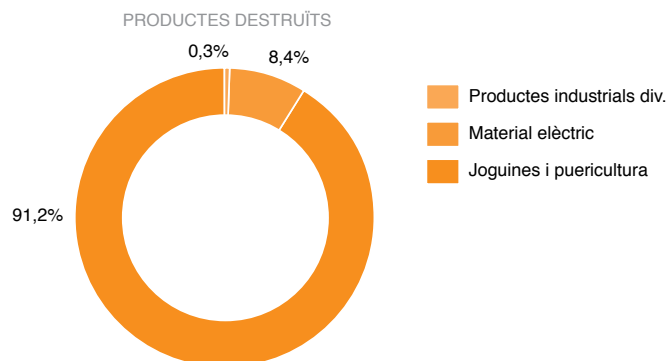
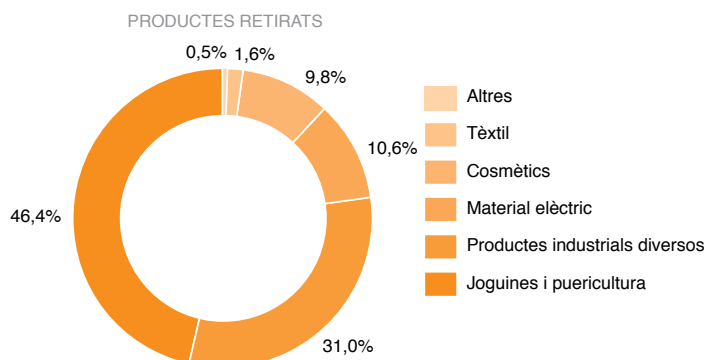
El nombre d'alertes que es gestionen anualment té un creixement exponencial. Des de l'any 2000 s'ha incrementat un 531%. Amb relació a l'exercici 2007, s'han incrementat un 20,49% els productes alertats.

Les denúncies (180 el 2008) han estat sobretot a empreses de serveis (48,9%); productes industrials (30%) i subministraments i telecomunicacions (13,3%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen les clàusules contractuals abusives, l'alteració, l'adulteració i el frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.



Retirada i destrucció de productes

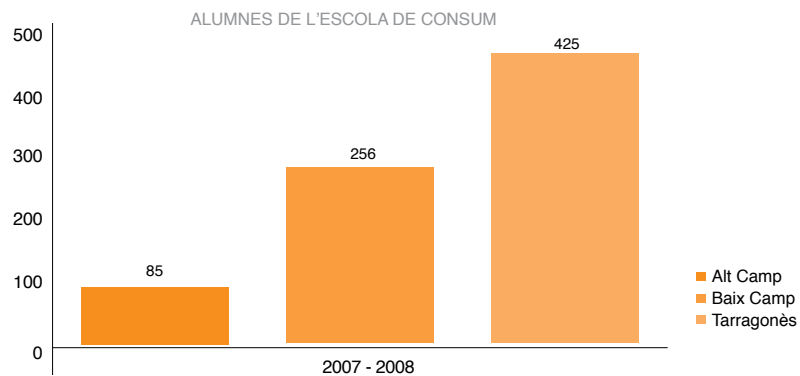
A la demarcació de Tarragona s'han retirat 7.314 productes, el 46,4%, joguines i articles de puericultura, i el 31%, productes industrials diversos. Així mateix, s'han destruït 1.770 productes, un 91,2% dels quals eren també joguines i articles de puericultura.



Les actuacions d'inspecció i control del mercat al Camp de Tarragona han derivat en la incoació de 63 expedients sancionadors i la imposició de 19 sancions, per un import de 27.050 €.

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

Durant el curs escolar 2007-2008, 766 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant, que, afegint-hi els dels dos cursos precedents, eleven a 2.328 els escolars del Camp de Tarragona que han rebut formació en consum. Els tallers s'han fet a la ciutat de Tarragona el curs 2005-2006; al Baix Camp, al Baix Penedès i a la Conca de Barberà el curs 2007-2008, i a l'Alt Camp, al Baix Camp i al Tarragonès el curs 2007-2008.

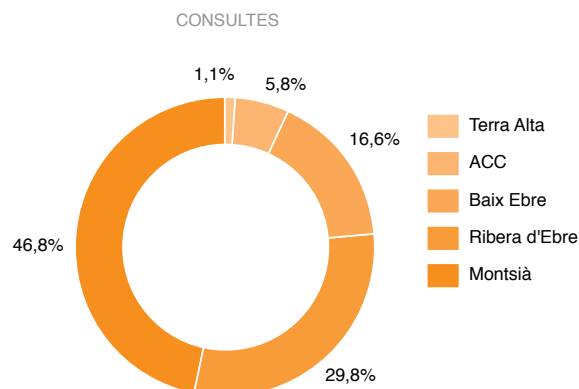


20.5. Actuacions a la demarcació de les Terres de l'Ebre

Tots els consells comarcals de les Terres de l'Ebre tenen delegades competències en matèria de consum i reben un finançament de l'Agència Catalana del Consum (ACC) que ha anat en augment els últims anys. Així, el 2008, l'aportació de la Generalitat de Catalunya ha estat de 162.006 €, entre el 2006 i el 2009, el pressupost destinat s'ha incrementat un 13,30%.

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

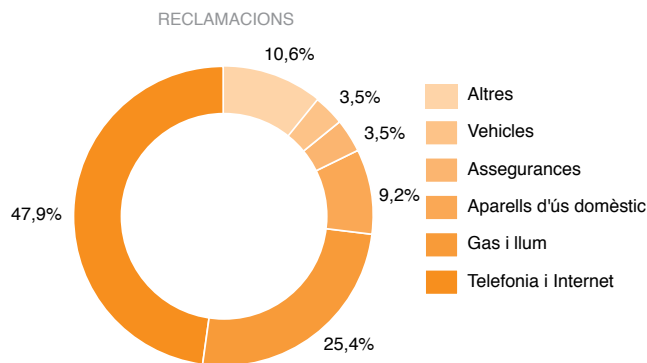
A les Terres de l'Ebre, la xifra de consultes ha estat de 2.779, amb un increment del 42% amb relació al 2007. Telefonia i Internet han recuperat la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'han incrementat un 11%.



Les reclamacions a les Terres de l'Ebre s'incrementen un 35,9%

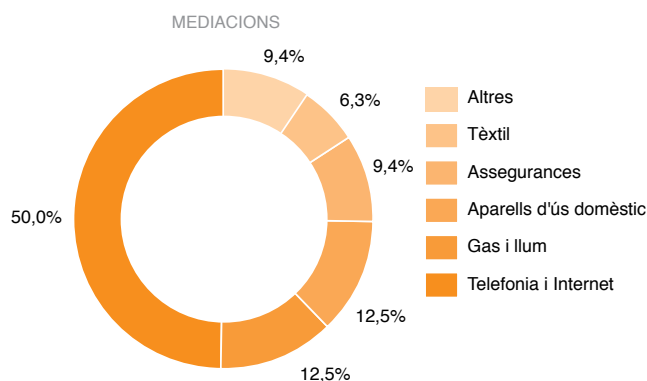
L'augment de reclamacions a les Terres de l'Ebre arriba al 35,9%, amb 1.128 reclamacions. La telefonia i Internet ocupen la primera posició, amb un 51,5% de les reclamacions, seguida de la llum i el gas, amb un 19,7%, i els aparells domèstics, amb un 9,8%.

Els motius principals de les reclamacions de telefonia són problemes amb l'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons amb prefix 905 i enviament de SMS Premium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la manca de contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la reparació d'avaries, facturació incorrecta, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

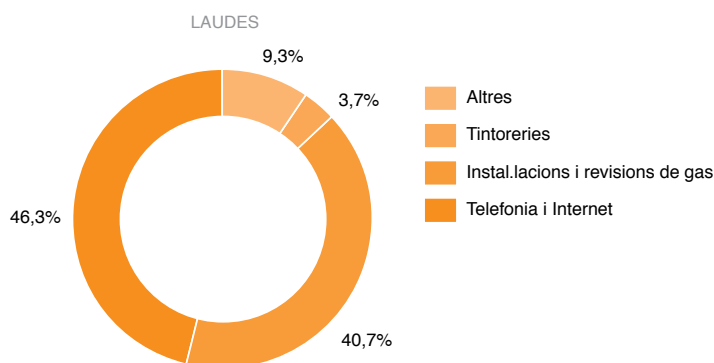


L'adhesió a l'arbitratge de consum ha crescut un 35,4% a les Terres de l'Ebre

L'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 35,4% a Terres de l'Ebre i un 15,54% a Catalunya. Molts dels establiments nous són instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2008, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.521, mentre que a les Terres de l'Ebre era de 363. Aquesta xifra representa el 12,45% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que les Terres de l'Ebre concentra un 2,37% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses de la demarcació estan responenent adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers les persones consumidores.



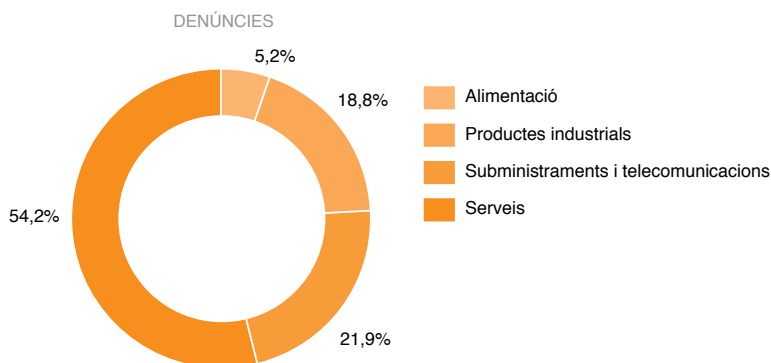
Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 53,56% dels casos han estat resolts per mediació o per arbitratge. Concretament, per mediació se n'han resolt 569, que representa un augment del 55,04% respecte a l'any 2007. Pel que fa l'arbitratge de consum a les Terres de l'Ebre, s'han dictat 54 laudes, el 46,3% dels quals han estat conflictes sobre telefonia i Internet, i el 40,7%, instal·lacions i revisions de gas.



Les denúncies a les Terres de l'Ebre han pujat un 159%

Amb relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC ha dut a terme diverses campanyes: control de productes, marcatge de preus, implantació de la TDT, rebaixes i aparcaments, entre d'altres, amb 394 actuacions inspectores. Aquesta xifra representa un increment del 7,94%.

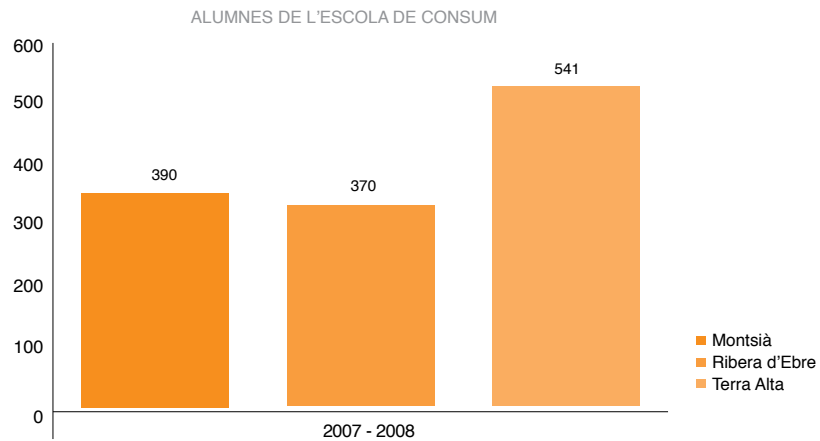
Les denúncies (96 el 2008) han estat sobretot a empreses de serveis (54,2%), subministraments i telecomunicacions (21,9%), i productes industrials (18,8%). Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen les clàusules contractuals abusives, l'alteració, l'adulteració i el frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.



Les actuacions d'inspecció i control del mercat a les Terres de l'Ebre han derivat en la incoació de quatre expedients sancionadors i la imposició de quatre sancions, per un import de 8.950 €.

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

Durant el curs escolar 2007-2008, 1.301 alumnes han participat en els tallers de l'Escola itinerant (559 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 3.028 els escolars de les Terres de l'Ebre que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Tortosa els cursos 2005-2006 i 2007-2008, i a Móra d'Ebre, Gandesa i Amposta el curs 2007-2008.



Adreces

Agència Catalana del Consum (Barcelona)

Tel. 93 551 66 66
Fax: 93 551 65 17
www.consum.cat
consum@gencat.cat

C. Pamplona, 113
08018 BARCELONA

C. Tànger, 98
08018 BARCELONA

Secció de Consum a Girona

C. Migdia, 50-52
17003 Girona
Tel. 972 94 01 00
Fax 972 94 01 60

Secció de Consum a Tarragona

C. Pompeu Fabra, 1
43001 Tarragona
Tel. 977 25 17 17
Fax 977 25 17 25

Secció de Consum a Lleida

Av. del Segre, 7
25007 Lleida
Tel. 973 72 80 00
Fax 973 72 77 78

Àrea de Consum a les Terres de l'Ebre

C. Llotja, 4, 2D
43500 Tortosa
Tel. 977 44 84 90
Fax 977 44 84 96