



AGRUPACIÓ : **Empresa i Ocupació**

PROGRAMA PRESSUPOSTARI: **461. Ordenació, control i informació sobre el consum**

Pla de Govern: 1. Recuperació econòmica i creació d'ocupació

Pla Departamental: 13. Millorar la qualitat del teixit empresarial, per tal de garantir l'excel·lència en l'atenció al client i els drets de les persones consumidores i promoure la qualitat dels productes i serveis del mercat

Diagnòstic de la situació

Necessitat a la qual fa front el programa:

La globalització econòmica afegeix complexitat i dinamisme a les relacions de consum i requereix que el Govern estigui amatent a allò que passa al mercat. L'administració ha d'adaptar les actuacions que duu a terme a aquesta realitat: nous productes, nous serveis, noves formes de vendre i contractar, noves formes de publicitat, noves formes de pagament, etc... Cal tenir present que en l'actual crisi econòmica s'incrementen els riscos per part dels consumidors atès que poden aparèixer males pràctiques i conflictes derivats de les dificultats de les empreses (tancaments, manca de compliment de serveis, manca de lliurament de productes, etc...). Així, també, les dificultats econòmiques de les famílies fan que les persones consumidores siguin més vulnerables. Aquest fet, fa que l'administració hagi de promoure el coneixement dels drets de les persones consumidores. Per altra banda, l'administració ha de vetllar per tal d'evitar d'incompliment de les normatives en matèria de consum per part de les empreses, atès que aquest fet, entre altres qüestions, provoca un avantatge competitiu respecte aquelles empreses que si que compleixen la normativa vigent, és per això que cal continuar duent a terme les actuacions per garantir la disciplina del mercat. Finalment, cal fer esment a què el gran volum de les reclamacions realitzades per les persones consumidores estan relacionades amb els serveis bàsics (transport, serveis financers, telecomunicacions). Tot i això, cal remarcar que un cop superat el gran volum de reclamacions presentades en relació a la problemàtica de les participacions preferents i del deute subordinat es preveu retronar als nivells dels darrers anys.

Població objectiu:

Es considera la població objectiu per una banda el nombre de persones consumidores, i per altra banda l'àmbit empresarial (establiments i empreses). Aquests són els dos col·lectius als quals van adreçades les polítiques públiques en consum. Població de Catalunya a partir de 10 anys: 6.657.934. Nombre d'empreses amb seu social a Catalunya: 592.192. Nombre d'establiments a Catalunya 662.406. Nota: Dades de l'any 2012 (IDESCAT). Cal tenir present que moltes empreses no posen a disposició dels consumidors finals els béns i serveis, sinó que ho fan a altres empreses.

Descripció detallada de la necessitat:

La política de consum esdevé més estratègica i més necessària i útil per a la societat que mai (tant per a les persones consumidores com per als agents econòmics). Per dur-la a terme és essencial el treball conjunt amb tots els agents que actuen en el món del consum, la col·laboració i la sinergia amb les organitzacions de persones consumidores, les organitzacions empresarials, les administracions locals i la comunitat educativa.

La política de consum es basa en la necessitat de:

- Protegir la part més dèbil de les relacions de consum per tal de garantir l'equilibri de posicions jurídiques i aconseguir l'harmonia en les relacions de consum. Més específicament, cal vetllar pel drets de les persones consumidores i usuàries de les empreses dels serveis bàsics com són les empreses de subministraments d'energia, aigua i telecomunicacions, les empreses de transport i serveis financers.
- Garantir als agents econòmics (comerciants i prestadors de serveis) la competència en igualtat de condicions en el mercat, evitant la competència deslleial. Per això és necessari un marc normatiu clar i un control per garantir-ne el compliment. - Atendre el gran volum de peticions ciutadanes, promovent els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes, que esdevenen més àgils i ràpids com són la mediació i l'arbitratge.
- Donar a conèixer els drets de les persones consumidores i fomentar els valors del consum responsable i la responsabilitat social empresarial com a clau per a la sostenibilitat

Marc regulador del programa:

Llei 9/2004 de 24 de desembre de creació de l'Agència Catalana del Consum. Llei 22/2010, de 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya. Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum. Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge. 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. Decret 206/1990 de 30 juliol sobre la inspecció, disciplina de mercat i consum. Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.

Missió

Garantir els drets de les persones consumidores mitjançant la divulgació, la formació i l'atenció a les persones consumidores, de manera que esdevinguin autosuficients en les seves relacions amb el consum.

Vetllar pel control del compliment de la normativa vigent en matèria de consum, per tal de garantir la disciplina de mercat .

Atendre les sol·licituds de les persones consumidores en relació als conflictes plantejats en les relacions de consum per mitjà dels mecanismes extrajudicials (arbitratge i mediació).



PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2014 (PROJECTE)
MEMÒRIES DE PROGRAMES

Objectius estratègics i operatius del programa

- Millorar la garantia dels drets de les persones consumidores amb el compromís de defensar especialment els col·lectius més febles i dependents (OE13.1)
 1. Dur a terme 5.000 resolucions pels mecanismes extrajudicials.
- Aconseguir que les persones consumidores siguin cada vegada més autosuficients en les seves relacions de consum i tinguin un coneixement ampli dels seus drets i deures a través d'ofrir una formació adaptada al mercat (OE13.2)
 1. Dur a terme una campanya de racionalització i harmonització del consum familiar, promovent el consum responsable, sostenible i de proximitat.
 2. Promoure la informació i la formació en consum amb l'objectiu d'atendre a 18.000 alumnes a l'Escola de consum
- Aconseguir que els productes i serveis disponibles al mercat català tinguin garantida la seguretat, de manera que no presentin riscos per a les persones consumidores ni per als interessos econòmics (OE13.3)
 1. Intensificar el control de mercat en la detecció, immobilització, retirada i destrucció dels productes que posin en risc la seguretat i/o la salut dels consumidors, de manera que cal realitzar 19.000 actuacions inspectores durant l'any 2014.
- Millorar els procediments de l'Agència Catalana del Consum per aconseguir que sigui una institució de referència en matèria de consum (OE13.4)
 1. Finalitzar la implementació de l'administració electrònica per mitjà del Sistema d'informació del Consum (SIC) a l'ACC al llarg del l'any 2014 i iniciar el procés a l'administració local.

Indicadors del programa	Unitat	Obj.	2011 Real	2012 Real	2013 Previst	2014 Previst	2016 Compromís
1. Hores de formació	Hores	OE13.2	416,00	768,00	237,00	237,00	
2. Reclamacions	Nombre	OE13.1	13.919,00	18.304,00	45.000,00	20.000,00	
3. Establiments adherits a la JACC	Nombre	OE13.1	6.047,00	6.478,00	7.000,00	7.600,00	
4. Denúncies	Nombre	OE13.3	6.436,00	4.451,00	4.000,00	4.000,00	
5. Actuacions d'inspecció i control	Nombre	OE13.3	23.690,00	14.972,00	14.000,00	19.000,00	
6. Expedients sancionadors incoats	Nombre	OE13.3	1.198,00	552,00	900,00	750,00	
7. Consultes ateses per l'ACC	Nombre	OE13.2	9.231,00		35.000,00	20.000,00	
8. Resolucions realitzades per mecanismes extrajudicials	Nombre	OE13.2	5.313,00		4.500,00	5.000,00	
9. Quantia de les resolucions sancionadores	MEUR	OE13.3				5,00	

Despeses per capítols del programa (EUR)	Import consolidat
1 Remuneracions del personal	5.887.885,54
2 Despeses corrents de béns i serveis	1.356.335,86
3 Despeses financeres	10,00
4 Transferències corrents	30.750,00
6 Inversions reals	0,00
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	3.100,00
9 Variació de passius financers	0,00
Total despeses	7.278.081,40

Llocs de treball pressupostats del programa	177
--	------------



PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2014 (PROJECTE)
MEMÒRIES DE PROGRAMES

AGRUPACIÓ	: Empresa i Ocupació
PROGRAMA PRESSUPOSTARI:	461. Ordenació, control i informació sobre el consum
GESTOR DE PROGRAMA	: 6170. Agència Catalana del Consum Subsector: EAA

Objectius estratègics i operatius del programa
Tots els objectius del programa

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2011 Real	2012 Real	2013 Previst	2014 Previst
1. Nombre d'alumnes inscrits als tallers de l'Escola de Consum	Nombre	OE13.2	18.597,00	21.181,00	20.000,00	18.000,00
2. Nombre d'expedients sancionadors resolts	Nombre	OE13.3	1.188,00	768,00	500,00	750,00
3. Nombre de productes controlats de les campanyes de control programat	Nombre	OE13.3	738,00	700,00	786,00	750,00
4. Nombre de procediments descrits	Nombre	OE13.4	33,00	50,00	70,00	50,00
5. Cost unitari dels laudes	EUR	OE13.2			253,00	170,00

Principals béns/serveis i actuacions destacades

1. Atenció a les consultes i reclamacions de les persones consumidores.
2. Realització per diferents canals la difusió dels drets de les persones consumidores.
3. Dur a terme les mediacions i arbitratges per tal de resoldre els conflictes en les relacions de consum.
4. Promoure l'educació: Tallers de l'Escola de Consum a Catalunya, el concurs escolar Consumopolis.
5. Promoure l'arbitratge per mitjà de xerrades, sessions a les empreses, a les organitzacions empresarials i a les entitats públiques.
6. Promoure la informació a les empreses per donar compliment a les normatives en matèria de consum.
7. Informar sobre els protocols de les campanyes d'inspecció, sobre la normativa específica i sobre els temes de seguretat.
8. Elaborar codis de conducta de les empreses per millorar el compliment de la normativa i la confiança dels consumidors.
9. Promoure la seguretat de productes per mitjà de la difusió de productes alertats. Fer seguiment i control de denúncies.
10. Desplegar el Codi de Consum, per Decrets, per avançar en la promoció dels drets dels consumidors i la disciplina de mercat
11. Donar una especial atenció, per mitjà de campanyes específiques de control, als serveis bàsics.
12. Realitzar campanyes d'inspecció per millorar la seguretat dels productes disposats al mercat.
13. Promoure el consum responsable.

Despeses per capítols del gestor (EUR)	Import sense consolidar
1 Remuneracions del personal	5.887.885,54
2 Despeses corrents de béns i serveis	2.224.104,46
3 Despeses financeres	10,00
4 Transferències corrents	30.750,00
6 Inversions reals	0,00
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	3.100,00
9 Variació de passius financers	0,00
Total despeses	8.145.850,00

Llocs de treball pressupostats del gestor	177
--	------------