



**AGRUPACIÓ** : Empresa i Coneixement

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

**Pla de Govern:** 2. Una economia pròspera, responsable i sostenible. Per un nou model productiu i una fiscalitat justa

**Pla Departamental:** 10. Vetllar pels drets de les persones consumidores, per la qualitat dels béns i els serveis oferts per les empreses en el mercat i promoure l'excel·lència en l'atenció al client

#### **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 atent a allò que passa al mercat. L'Administració ha d'adaptar les actuacions que duu a terme a aquesta realitat: nous productes, serveis, noves formes de vendre, de contractar, de publicitat, de pagament.

L'increment de la digitalització i el creixement sostingut del comerç electrònic sota l'impuls de la globalització, augmenten els riscos per a les persones consumidores en funció de la procedència dels productes i de la localització de les empreses. Com a conseqüència, la informació i el control sobre béns i serveis que s'ofereixen al mercat cada cop és més complexa i requereix major capacitat de persones i mitjans per afrontar el nou entorn i major coordinació amb altres organismes.

En el marc de la disciplina de mercat, l'administració ha de vetllar per tal d'evitar l'incompliment de les normatives en matèria de consum per part de les empreses, per tal d'evitar frau i garantir la seguretat dels productes i serveis. Finalment, cal fer esment a que el gran volum de les reclamacions realitzades per les persones consumidores estan relacionades amb els serveis bàsics (transport, serveis financers, telecomunicacions) i, per tant, seran aquests sectors els principal àmbits d'actuació de l'Agència Catalana del Consum.

##### **Població objectiu:**

Els col·lectius als quals van adreçades les polítiques de consum es poden diferenciar en dos grans àmbits. Per una banda, les persones consumidores i, per l'altra, l'àmbit empresarial (establiments i empreses).

El 2018 la població de 10 anys i més era de 6.832.820 persones (Padró, IDESCAT), hi havia 618.366 empreses amb seu social a Catalunya (IDECAT) i 697.166 establiments (IDECAT). Cal tenir present que aquestes dades es veuen modificades pel nombre d'empeses que operen a Catalunya però que no hi tenen la seu social, i per altra banda hi ha moltes empreses que 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 estratègica, necessària i útil per a la societat: 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, com són 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 de serveis bàsics, com són les empreses de subministraments (energia, aigua), telecomunicacions, transport i de serveis financers.
- Informar i formar els agents econòmics (comerciants i prestadors de serveis) per tal que promoure una millora qualitativa en les relacions de consum, així com impulsar substancialment l'adhesió de noves empreses a l'arbitratge de consum. Es tracta, en definitiva, d'incrementar la transparència, la seguretat i la confiança de manera que les persones consumidores puguin identificar les empreses que els ofereixen millors expectatives.
- 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; 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; Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum i Decret 121/2013 que regula els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

##### **Missió**

Garantir els drets de les persones consumidores mitjançant la divulgació, la formació i l'atenció directa, 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, i atendre les sol·licituds de les persones consumidores sobre els conflictes plantejats en les relacions de consum per mitjà dels mecanismes extrajudicials (arbitratge i mediació).



# **PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2020 (PROJECTE)** **MEMÒRIES DE PROGRAMES**

## **Objectius estratègics i operatius del programa**

- Promoure la cooperació de les organitzacions empresarials per informar i formar els agents econòmics sobre els drets de les persones consumidores i promoure'n l'adhesió a l'arbitratge de consum (OE10.1)
  1. Establir contactes amb almenys 3 entitats empresarials per tal de demanar la seva col·laboració en promoure l'adhesió a l'arbitratge de consum.
  2. Desenvolupar un mínim de 20 sessions de divulgació adreçades a empreses arreu del territori.
  3. Assolir els 9.000 establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya el 2020.
- Fomentar un millor criteri i una major exigència per part de les persones consumidores mitjançant la informació i la formació, amb especial atenció als consumidors del futur, a partir de l'escola (OE10.2)
  1. Participar en un mínim de 10 programes radiofònics, mitjans de comunicació digitals i mitjans de proximitat.
  2. Fer almenys 30 accions informatives específicament adreçades a les persones grans i a altres col·lectius d'especial protecció.
  3. Dur a terme un mínim de 35 accions formatives adreçades a les persones que gestionen els serveis públics de consum, així com empreses en suport de gremis, associacions i cambres de comerç.
  4. Oferir un mínim de 25.000 places a l'alumnat per assistir a les activitats educatives organitzades per l'Agència Catalana del Consum.
- Vetllar per l'observança de les normes que garanteixen l'especial protecció del col·lectiu de persones consumidores més vulnerables i en risc d'exclusió residencial (OE10.3)
  1. Elaboració i difusió d'una guia informativa de suport per a les famílies cuidadores de persones afectades per trastorns de la conducta alimentària.
  2. Fer 3 controls al llarg de l'any a les 7 empreses subministradores d'energia elèctrica per comprovar el compliment de la Llei 24/2015 sobre talls de subministrament.
- Consolidar el control dels productes i serveis del mercat per garantir la salut, la seguretat i els interessos econòmics de les persones consumidores, en coordinació amb les administracions locals (OE10.4)
  1. Fer un mínim de 200 actuacions inspectores de control en matèria d'aigua, gas i electricitat, telefonia, internet, serveis financers i transport aeri.
  2. Fer el seguiment d'un mínim de 100 webs en matèria de control del comerç en línia.
- Millorar els procediments de l'Agència Catalana del Consum i dels serveis públics de consum per tal d'aconseguir una major eficiència en l'atenció de reclamacions i en el control del mercat (OE10.5)
  1. Signar 2 convenis d'encàrrec de gestió per incrementar el nombre de comarques amb oficina comarcal d'informació al consumidor (OCIC).
  2. Millorar les aplicacions informàtiques d'integració amb eines corporatives (Aresta, Eacat, Gidecat), de procediments d'arbitratge i sancionador i d'inici del projecte d'explotació de dades..

| Indicadors del programa                                                                            | Unitat | Obj.   | 2017<br>Real | 2018<br>Real | 2019<br>Previst | 2020<br>Previst |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|--|--|
| 1. Hores de formació                                                                               | Hores  | OE10.2 | 625,00       | 694,00       | 625,00          | 495,00          |  |  |
| 2. Reclamacions presentades per les persones consumidores als Serveis Públics de Consum            | Nombre | OE10.3 | 13.009,00    | 16.012,00    | 13.000,00       | 13.500,00       |  |  |
| 3. Establiments adherits a la JACC: Junta Arbitral de Consum de Catalunya                          | Nombre | OE10.1 | 8.486,00     | 8.678,00     | 8.800,00        | 8.800,00        |  |  |
| 4. Denúncies presentades per les persones consumidores als Serveis Públics de Consum               | Nombre | OE10.4 | 2.743,00     | 1.840,00     | 1.925,00        | 2.000,00        |  |  |
| 5. Actuacions d'inspecció dutes a terme per l'Agència Catalana del Consum                          | Nombre | OE10.4 | 8.473,00     | 9.882,00     | 8.600,00        | 8.600,00        |  |  |
| 6. Expedients sancionadors incoats per l'Agència Catalana del Consum                               | Nombre | OE10.4 | 493,00       | 448,00       | 500,00          | 500,00          |  |  |
| 7. Consultes ateses per l'Agència Catalana del Consum                                              | Nombre | OE10.2 | 46.198,00    | 37.991,00    | 48.508,00       | 49.000,00       |  |  |
| 8. Resolucions realitzades per mecanismes extrajudicials en matèria de consum                      | Nombre | OE10.3 | 7.251,00     | 7.068,00     | 7.300,00        | 8.000,00        |  |  |
| 9. Quantia de les resolucions sancionadores en matèria de consum                                   | MEUR   | OE10.4 | 5,25         | 2,60         | 4,00            | 5,00            |  |  |
| 10. Acords de col·laboració en matèria de consum amb entitats empresarials                         | Nombre | OE10.1 | 8.486,00     | 8.204,00     | 9.000,00        | 8.000,00        |  |  |
| 11. Nombre de procediments amb tramitació electrònica implantats a l'Agència Catalana del Consum   | Nombre | OE10.5 | 37,00        |              | 39,00           | 10,00           |  |  |
| 12. Nombre de consells comarcals que disposen d'OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) | Nombre | OE10.5 | 32,00        | 32,00        | 35,00           | 35,00           |  |  |

| Despeses per capítols del programa (EUR) | Import consolidat    |
|------------------------------------------|----------------------|
| 1 Remuneracions del personal             | 7.065.000,00         |
| 2 Despeses corrents de béns i serveis    | 2.313.933,74         |
| 3 Despeses financeres                    | 20.000,00            |
| 4 Transferències corrents                | 1.185.710,00         |
| 6 Inversions reals                       | 5.000,00             |
| 7 Transferències de capital              | 0,00                 |
| 8 Variació d'actius financers            | 3.100,00             |
| 9 Variació de passius financers          | 0,00                 |
| <b>Total despeses</b>                    | <b>10.592.743,74</b> |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| <b>Llocs de treball pressupostats del programa</b> | <b>167</b> |
|----------------------------------------------------|------------|



**PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2020 (PROJECTE)**  
**MEMÒRIES DE PROGRAMES**

|                                |                                                             |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>AGRUPACIÓ</b>               | <b>: Empresa i Coneixement</b>                              |
| <b>PROGRAMA PRESSUPOSTARI:</b> | <b>461. Ordenació, control i informació sobre el consum</b> |
| <b>GESTOR DE PROGRAMA</b>      | <b>: IU15. Secretaria Empresa i Competitivitat</b>          |
|                                | <b>Subsector: GC</b>                                        |

**Objectius estratègics i operatius del programa**

Tots els objectius del programa

| Indicadors del gestor | Unitat | Obj. | 2017<br>Real | 2018<br>Real | 2019<br>Previst | 2020<br>Previst |  |
|-----------------------|--------|------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|--|
|                       |        |      |              |              |                 |                 |  |

**Principals béns/serveis i actuacions destacades**

1. Transferir recursos a l'Agència Catalana del Consum.

| Despeses per capítols del gestor (EUR)           | Import sense consolidar |
|--------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 Remuneracions del personal                     | 0,00                    |
| 2 Despeses corrents de béns i serveis            | 0,00                    |
| 3 Despeses financeres                            | 0,00                    |
| 4 Transferències corrents                        | 8.188.553,74            |
| 6 Inversions reals                               | 0,00                    |
| 7 Transferències de capital                      | 0,00                    |
| 8 Variació d'actius financers                    | 0,00                    |
| 9 Variació de passius financers                  | 0,00                    |
| <b>Total despeses</b>                            | <b>8.188.553,74</b>     |
| <b>Llocs de treball pressupostats del gestor</b> | <b>0</b>                |



**PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2020 (PROJECTE)**  
MEMÒRIES DE PROGRAMES

|                                |                                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>AGRUPACIÓ</b>               | : Empresa i Coneixement                              |
| <b>PROGRAMA PRESSUPOSTARI:</b> | 461. Ordenació, control i informació sobre el consum |
| <b>GESTOR DE PROGRAMA</b>      | : 6170. Agència Catalana del Consum                  |
|                                | <b>Subsector:</b> EAA i CatSalut                     |

**Objectius estratègics i operatius del programa**  
Tots els objectius del programa

| Indicadors del gestor                                                         | Unitat | Obj.   | 2017<br>Real | 2018<br>Real | 2019<br>Previst | 2020<br>Previst |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 1. Nombre d'alumnes inscrits als tallers de l'Escola de Consum                | Nombre | OE10.2 | 23.792,00    | 22.578,00    | 25.000,00       | 28.000,00       |
| 2. Nombre d'expedients sancionadors resolts per l'Agència Catalana del Consum | Nombre | OE10.4 | 317,00       | 396,00       | 400,00          | 450,00          |
| 3. Nombre de productes controlats per l'Agència Catalana del Consum           | Nombre | OE10.4 | 2.912,00     | 3.004,00     | 4.025,00        | 4.226,00        |
| 4. Cost unitari dels laudes en matèria de consum                              | EUR    | OE10.2 | 94,00        | 94,00        | 125,00          | 125,00          |
| 5. Establiments adherits a l'arbitratge de consum                             | Nombre | OE10.1 | 8.486,00     | 8.678,00     | 8.800,00        | 8.900,00        |

**Principals béns/serveis i actuacions destacades**

1. Atendre les consultes i les reclamacions de les persones consumidores.
2. Realitzar la difusió dels drets de les persones consumidores per diferents canals.
3. Dur a terme les mediacions i els arbitratges per tal de resoldre els conflictes en les relacions de consum.
4. Vetllar perquè no es produeixin talls indeguts de subministraments bàsics a persones vulnerables.
5. Gestionar les reclamacions per denegació o menysvaloració del bo social.
6. Promoure l'educació mitjançant els tallers de l'Escola de Consum a Catalunya i el concurs escolar Consumopolis.
7. Promoure l'arbitratge per mitjà de xerrades i sessions a les empreses, les organitzacions empresarials i les entitats públiques.
8. Promoure la informació a les empreses per donar compliment a la normativa en matèria de consum.
9. Elaborar codis de conducta de les empreses per millorar el compliment de la normativa i la confiança de les persones consumidores.
10. Promoure la seguretat dels productes per mitjà de la difusió dels productes alertats.
11. Fer el seguiment i el control de les denúncies.
12. Actualitzar el Codi de consum de Catalunya: avançar en la promoció dels drets dels consumidors i la disciplina de mercat.
13. Donar una atenció especial per mitjà de campanyes específiques de control dels serveis bàsics.
14. Realitzar campanyes d'inspecció per millorar la seguretat dels productes disposats al mercat.
15. Promoure el consum responsable i sostenible.

| Despeses per capítols del gestor (EUR) | Import sense consolidar |
|----------------------------------------|-------------------------|
| 1 Remuneracions del personal           | 7.065.000,00            |
| 2 Despeses corrents de béns i serveis  | 2.313.933,74            |
| 3 Despeses financeres                  | 20.000,00               |
| 4 Transferències corrents              | 1.185.710,00            |
| 6 Inversions reals                     | 5.000,00                |
| 7 Transferències de capital            | 0,00                    |
| 8 Variació d'actius financers          | 3.100,00                |
| 9 Variació de passius financers        | 0,00                    |
| <b>Total despeses</b>                  | <b>10.592.743,74</b>    |

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| <b>Llocs de treball pressupostats del gestor</b> | 167 |
|--------------------------------------------------|-----|