



<b>AGRUPACIO</b>	<b>: Empresa i Treball</b>
<b>PROGRAMA PRESSUPOSTARI: 461. Ordenació, control i informació sobre el consum</b>	

<b>Pla de Govern:</b> 3.Per un país basat en una economia del coneixement, digital i emprenedora
<b>Pla Departamental:</b> 11.Defensar i protegir els drets dels ciutadans en matèria de consum i dels col·lectius més vulnerables

<p><b>Diagnòstic de la situació</b></p> <p><b>Necessitat a la qual fa front el programa:</b></p> <p>La política de consum esdevé estratègica, necessària i útil per a la societat, tant per a les persones consumidores com per als agents econòmics: el correcte funcionament del mercat requereix una actitud proactiva que acompanyi a tots els actors i els ajudi a que les transaccions de béns i drets respectin els drets i deures de tothom en matèria de consum, i en que la sanció sigui l'últim recurs, encara que inevitable en determinats supòsits. Conscients que tota política de consum ha de ser el resultat d'un treball conjunt, des del Departament d'Empresa i Treball reforçarem els contactes amb tots els agents que actuen en el món del consum: organitzacions de persones consumidores, associacions empresarials i de comerciants, totes les administracions i organismes implicats. D'acord amb la Nova Agenda Europea del Consumidor, la política de consum posa èmfasi a l'especial atenció al consumidor vulnerable i col·lectius amb necessitats especials. En aquest sentit, es posa especial èmfasi en relació amb el dret a l'habitatge, la pobresa energètica i el subministraments (energia, aigua), telecomunicacions, transport i de serveis financers, a l'increment de la contractació electrònica post-Covid i a l'actualització del Codi de Consum de Catalunya, per adaptar-la als nous hàbits de consum i als canvis socioeconòmics que s'han produït en els darrers 11 anys.</p> <p><b>Població objectiu:</b></p> <p>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 2020 la població de 10 anys i més era de 6.993.515 persones (Padró, Idescat), i hi havia 629.876 empreses amb seu social a Catalunya (Idescat) i 723.362 establiments (Idescat). 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.</p> <p><b>Descripció detallada de la necessitat:</b></p> <p>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.</p> <p>La política de consum es basa en la necessitat de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-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.</li><li>-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.</li><li>-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.</li><li>-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.</li><li>- Garantir la protecció dels col·lectius més vulnerables, fent efectiu el compliment de la normativa de contenció del preu dels lloguers d'habitatge i del lloguer social obligatori a persones en risc d'exclusió residencial per part de grans tenidors, així com el dels seus subministraments bàsics per combatre la pobresa energètica.</li><li>- Garantir els drets lingüístics dels consumidors previstos al Codi de Consum de Catalunya, especialment, amb relació al dret a rebre la informació (etiquetatge) en català</li></ul> <p><b>Marc regulador del programa:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Missió</b></p> <p>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).</p>
---



**Objectius estratègics i operatius del programa**

- Revisar i actualitzar la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya, per adaptar-la als nous hàbits de consum i als canvis socioeconòmics que s'han produït en els darrers 11 anys (OE11.1)
  1. Disposar de la proposta de text definitiva per a l'aprovació per part del Govern.
- Promoure una nova cultura de consum al conjunt de la ciutadania i a la resta d'agents implicats en les relacions de consum, mitjançant l'impuls i consolidació de l'Escola del Consum de Catalunya (OE11.2)
  1. Fer almenys 30 accions informatives i de comunicació específicament adreçades a la ciutadania i a altres col·lectius d'especial protecció.
  2. 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.
  3. Oferir un mínim de 14.000 places a l'alumnat per assistir a les activitats educatives organitzades per l'Agència Catalana del Consum.
- Dur a terme accions de foment de l'arbitratge de consum com a sistema alternatiu, ràpid i gratuït de resolució de conflictes de consum que garanteix de manera efectiva els drets dels ciutadans en matèria de consum (OE11.3)
  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 uns 9.000 establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya el 2022.
- Dur a terme actuacions d'informació, atenció i control de mercat per garantir el dret als serveis bàsics, especialment, en els col·lectius més vulnerables i d'especial protecció (OE11.4)
  1. Fer un mínim de 200 actuacions inspectores de control en matèria d'aigua, gas i electricitat, telecomunicacions, serveis financers i transport aeri.
  2. Fer el seguiment d'un mínim de 125 webs en matèria de control del comerç en línia.
  3. 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.
  4. Dur a terme un mínim de 100 actuacions en relació amb el compliment de la normativa de contenció de rendes de lloguer d'habitatges i d'oferiment de lloguer social, abans de procedir a un desnonament.
- Garantir els drets lingüístics dels consumidors previstos al Codi de Consum de Catalunya, especialment, amb relació al dret a rebre la informació (etiquetatge) en català (OE11.5)
  1. Dur a terme un mínim de 50 actuacions per vetllar pel compliment de les obligacions en relació amb el dret a rebre la informació en català.

Indicadors del programa	Unitat	Obj.	2019 Real	2020 Real	2021 Previst	2022 Previst
1. Hores de formació	Hores	OE11.2	630,00	255,00		630,00
2. Reclamacions presentades per les persones consumidores als Serveis Públics de Consum	Nombre	OE11.3	17.149,00	28.574,00		23.000,00
3. Establiments adherits a la JACC: Junta Arbitral de Consum de Catalunya	Nombre	OE11.3	8.814,00	8.708,00		8.867,00
4. Denúncies presentades per les persones consumidores als Serveis Públics de Consum	Nombre	OE11.4	1.769,00	2.111,00		2.450,00
5. Actuacions d'inspecció dutes a terme per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE11.4	7.357,00	5.436,00		9.450,00
6. Expedients sancionadors incoats per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE11.4	513,00	539,00		500,00
7. Consultes ateses per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE11.4	40.350,00	43.081,00		41.000,00
8. Resolucions realitzades per mecanismes extrajudicials en matèria de consum	Nombre	OE11.3	7.156,00	8.209,00		7.500,00
9. Quantia de les resolucions sancionadores en matèria de consum	MEUR	OE11.3	6,48	3,77		4,00
10. Acords de col·laboració en matèria de consum signats amb entitats empresarials	Nombre	OE11.3				3,00

Despeses per capítols del programa (EUR)	Import consolidat
1 Remuneracions del personal	7.085.911,27
2 Despeses corrents de béns i serveis	2.262.749,83
3 Despeses financeres	20.000,00
4 Transferències corrents	4.776.923,42
6 Inversions reals	1.505.000,00
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>15.653.684,52</b>

<b>Llocs de treball pressupostats del programa</b>	163
--	-----



**PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2022 (PROJECTE)**  
MEMÒRIES DE PROGRAMES

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

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

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2019 Real	2020 Real	2021 Previst	2022 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	12.750.484,52
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>12.750.484,52</b>
<b>Llocs de treball pressupostats del gestor</b>	<b>0</b>



**PRESSUPOSTOS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL 2022 (PROJECTE)**  
MEMÒRIES DE PROGRAMES

<b>AGRUPACIÓ</b>	: Empresa i Treball
<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

<b>Objectius estratègics i operatius del programa</b> Tots els objectius del programa
--

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2019 Real	2020 Real	2021 Previst	2022 Previst
1. Nombre d'alumnes inscrits als tallers de l'Escola de Consum	Nombre	OE11.2	28.864,00	19.201,00		14.000,00
2. Nombre d'expedients sancionadors resolts per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE11.4	492,00	405,00		400,00
3. Nombre de productes controlats per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE11.4	3.088,00	2.944,00		4.100,00
4. Cost unitari dels laudes en matèria de consum	EUR	OE11.3	59,23	128,73		90,00

<b>Principals béns/serveis i actuacions destacades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Atendre les consultes i les reclamacions de les persones consumidores.</li> <li>Realitzar la difusió dels drets de les persones consumidores per diferents canals.</li> <li>Dur a terme les mediacions i els arbitratges per tal de resoldre els conflictes en les relacions de consum.</li> <li>Vetllar per tal que no es produeixin talls indeguts de subministraments bàsics a persones vulnerables.</li> <li>Gestionar les reclamacions per denegació o menys valoració del bo social.</li> <li>Promoure l'educació mitjançant els tallers de l'Escola de Consum a Catalunya i el concurs escolar Consumopolis.</li> <li>Promoure l'arbitratge per mitjà de xerrades i sessions a les empreses, les organitzacions empresarials i les entitats públiques.</li> <li>Promoure la informació a les empreses per donar compliment a la normativa en matèria de consum.</li> <li>Elaborar codis de conducta de les empreses per millorar el compliment de la normativa i la confiança de les persones consumidores.</li> <li>Vetllar per la seguretat dels productes i perquè els productes incorporin la informació exigible i que aquest sigui veraç.</li> <li>Fer el seguiment i el control de les denúncies.</li> <li>Vetllar pel compliment de la normativa sobre el dret a l'habitatge: oferir lloguer social obligatori i limitar el preu de lloguer.</li> <li>Actualitzar el Codi de consum de Catalunya: avançar en la promoció dels drets dels consumidors i la disciplina de mercat.</li> <li>Dur a terme campanyes de control prioritant les adreçades als serveis bàsics.</li> <li>Promoure el consum responsable i sostenible.</li> </ol>

Despeses per capítols del gestor (EUR)	Import sense consolidar
1 Remuneracions del personal	7.085.911,27
2 Despeses corrents de béns i serveis	2.262.749,83
3 Despeses financeres	20.000,00
4 Transferències corrents	1.188.010,00
6 Inversions reals	1.505.000,00
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>12.064.771,10</b>

<b>Llocs de treball pressupostats del gestor</b>	163
--	-----