



AGRUPACIÓ	: Empresa i Treball
PROGRAMA PRESSUPOSTARI: 461. Ordenació, control i informació sobre el consum	

Pla de Govern: 1. Prosperitat compartida basada en el coneixement, qualitat de vida i l'accés a l'habitatge
Pla Departamental: 9. Defensar i protegir els drets dels ciutadans en matèria de consum i dels col·lectius més vulnerables

Diagnòstic de la situació Necessitat a la qual fa front el programa: La política de consum esdevé estratègica i necessària per a la societat: tant per a les persones consumidores com per als agents econòmics. En primer lloc, es basa en la necessitat de garantir els drets de les persones consumidores, amb especial atenció als col·lectius en situació de vulnerabilitat, mitjançant la divulgació, la formació i l'atenció directa, per tenir una ciutadania formada, crítica i autosuficient en les seves relacions de consum. En segon lloc, cal atendre les reclamacions i denúncies de la ciutadania en l'àmbit del consum, i fomentar la mediació i l'arbitratge com a mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes entre les persones consumidores i el sector empresarial. D'altra banda, la propera Agenda Europea del Consumidor 2025-2030 preveu posar èmfasi en l'especial atenció al consumidor vulnerable, especialment pel que fa a l'evolució de les pràctiques comercials en els mercats digitals que afecten tots els sectors del consum, des dels límits a la publicitat i informació precontractual fins a la comercialització de productes segurs, també a través d'internet. Finalment, el mercat ha de gaudir de relacions de consum equilibrades, per tant cal dur a terme el control del compliment de la normativa vigent en matèria de consum, sobretot pel que fa als temes que més afecten actualment la ciutadania, com ara l'accés a l'habitatge i el respecte als seus drets lingüístics. Població objectiu: Segons IDESCAT 2025, a Catalunya hi ha 2.105.987 persones majors de 60 anys i 1.982.711 entre 20 i 39 anys. Són els grups que menys utilitzen els serveis de l'ACC. Cal informar-los sobre els seus drets amb accions de difusió, assessorament i recursos accessibles. També és prioritari educar els 786.410 infants en edat escolar (dades 2024) en drets i deures de consum, ja que són consumidors i possibles futurs empresaris. Segons dades IDESCAT de 2024, Catalunya compta amb 611.342 empreses amb establiments al seu territori, 602.706 empreses amb seu social a Catalunya i 704.547 establiments. Aquestes xifres, sumades a les empreses que operen a Catalunya, però que no hi tenen ni establiment ni seu social, mostren la importància de signar-hi convenis de col·laboració. 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 pels 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 promoure una millora qualitativa en les relacions de consum, així com impulsar substancialment l'adhesió de noves empreses a l'arbitratge de consum, i promoure les modificacions legals necessàries perquè esdevinguin de participació obligatòria per a les empreses de serveis bàsics. 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 els deures de les empreses mitjançant accions de difusió i comunicació • Garantir la protecció dels col·lectius més vulnerables, fent efectiu el compliment de la normativa en matèria de consum en l'àmbit de l'habitatge, així com el dels seus subministraments bàsics per combatre la pobresa energètica. • Garantir els drets lingüístics dels consumidors previstos al Codi de consum de Catalunya, especialment, el dret a rebre la informació i la documentació en català, en coordinació amb l'administració local. Marc regulador del programa: Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'ACC; Decret 15/2023, de 31 de gener, de reestructuració de l'ACC; Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya; Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris; Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge; Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, del Reglament del Sistema Arbitral de Consum; Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores; Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora del consum; Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum. 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). Fer de la política de protecció dels consumidors de Catalunya un model referent europeu i internacional, capaç de respondre als reptes digitals, econòmics i mediambientals de les relacions de consum.
--



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 des de la seva entrada en vigor (OE9.1)
 1. Aprovació per part del Govern del projecte de llei i trasllat al Parlament per a la seva tramitació.
- 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 (OE9.2)
 1. Garantir les places que l'Escola del Consum de Catalunya ofereix als centres escolars amb criteris de territorialitat i presència en els diferents nivells d'ensenyament.
 2. Incrementar en un 15% el nombre d'actuacions relacionades amb la difusió i formació en dret del consum i dels mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes (jornades, sessions, xerrades, etc.)
 3. Oferir al sector empresarial l'elaboració d'estudis sobre les garanties de compliment dels drets dels consumidors.
 4. Incrementar en 150 hores les activitats d'informació i formació per fomentar el consum responsable i sostenible.
- Promoure la mediació i l'arbitratge de consum com a sistemes alternatius, ràpids i gratuïts de resolució de conflictes (OE9.3)
 1. Establir convenis amb almenys 5 entitats empresarials i/o professionals per demanar la seva col·laboració en promoure l'adhesió a l'arbitratge de consum.
 2. Incrementar en un 15% el nombre d'actuacions de divulgació adreçades a empreses arreu del territori.
 3. Assolir uns 9.000 establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya el 2026.
- Garantir el dret als serveis bàsics i els drets lingüístics (OE9.4)
 1. Dur a terme un mínim de 120 actuacions per vetllar pel compliment de les obligacions en relació amb el dret a rebre la informació en català.
 2. Fer un mínim de 100 actuacions inspectores de control en matèria d'aigua, gas i electricitat, telecomunicacions, serveis financers i transport aeri.
 3. Fer el seguiment d'un mínim de 120 webs en matèria de control del comerç en línia.
 4. Dur a terme un mínim de 300 actuacions en relació amb el compliment dels requisits bàsics dels establiments comercials.
 5. Realitzar 500 actuacions en relació amb les condicions contractuals del lloguer.
 6. Cobrir els 19 llocs de treball a l'ACC aprovats per Acord de Govern GOV/218/2025, de 9 de setembre del 2025 per desenvolupar tasques de control de mercat.

Indicadors del programa	Unitat	Obj.	2023 Real	2024 Real	2025 Previst	2026 Previst
1. Nombre d'acords de col·laboració en matèria de consum signats amb entitats empresarials	Nombre	OE9.3	0,00	2,00	2,00	5,00
2. Hores de formació	Hores	OE9.2	636,00	792,50	650,00	800,00
3. Nombre de reclamacions presentades per les persones consumidores a l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE9.4	23.785,00	23.057,00	25.700,00	18.500,00
4. Nombre d'establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)	Nombre	OE9.3	8.832,00	9.167,00	9.200,00	9.300,00
5. Nombre de denúncies presentades per les persones consumidores als Serveis Públics de Consum	Nombre	OE9.4	4.295,00	3.735,00	3.700,00	3.700,00
6. Nombre d'actuacions d'inspecció dutes a terme per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE9.4	7.863,00	6.730,00	7.000,00	4.000,00
7. Nombre d'expedients sancionadors incoats per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE9.4	2.282,00	1.292,00	1.500,00	800,00
8. Nombre de consultes ateses per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE9.1	39.647,00	38.920,00	40.000,00	34.000,00
9. Nombre de resolucions realitzades per mecanismes extrajudicials en matèria de consum	Nombre	OE9.3	8.772,00	7.456,00	6.500,00	9.000,00
10. Quantia de les resolucions sancionadores en matèria de consum	MEUR	OE9.4	10,52	9,36	18,00	7,00

Despeses per capítols del programa (EUR)	Import consolidat
1 Remuneracions del personal	9.222.000,00
2 Despeses corrents de béns i serveis	1.756.754,55
3 Despeses financeres	20.000,00
4 Transferències corrents	1.338.083,07
6 Inversions reals	21.075,62
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	3.100,00
9 Variació de passius financers	0,00
Total despeses	12.361.013,24
Llocs de treball pressupostats del programa	180



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

Objectius estratègics i operatius del programa

Tots els objectius del programa

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2023 Real	2024 Real	2025 Previst	2026 Previst

Principals béns/serveis i actuacions destacades

1. Transferència de 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	10.055.813,24
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
Total despeses	10.055.813,24

Llocs de treball pressupostats del gestor	0
--	---



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

Objectius estratègics i operatius del programa
Tots els objectius del programa

Indicadors del gestor	Unitat	Obj.	2023 Real	2024 Real	2025 Previst	2026 Previst
1. Nombre d'expedients sancionadors resolts per l'Agència Catalana del Consum	Nombre	OE9.4	1.026,00	740,00	1.000,00	700,00
2. Cost unitari dels laudes en matèria de consum	EUR	OE9.3	161,84	211,00	240,00	230,00
3. Nombre d'alumnes inscrits als tallers de l'Escola de Consum	Nombre	OE9.2	17.979,00	19.809,00	20.600,00	18.000,00

Principals béns/serveis i actuacions destacades

- Atendre les consultes i les reclamacions de les persones consumidores
- Difondre els drets de les persones consumidores per diferents canals amb atenció especial al col·lectiu de la gent gran.
- Dur a terme les mediacions i els arbitratges per tal de resoldre els conflictes en les relacions de consum.
- Vetllar per tal que no es produeixin talls indeguts de subministraments bàsics a persones vulnerables.
- Gestionar les reclamacions per denegació o menys valoració del bo social.
- Promoure l'educació mitjançant els tallers de l'Escola de Consum a Catalunya.
- Promoure l'arbitratge per mitjà de xerrades i sessions a les empreses, les organitzacions empresarials i les entitats públiques.
- Promoure la informació a les empreses per donar compliment a la normativa en matèria de consum.
- Elaborar codis de conducta de empreses i professionals per millorar el compliment de la normativa i la confiança dels consumidors.
- Vetllar per la seguretat dels productes i perquè incorporin la informació exigible, veraç, i fer difusió dels productes alertats
- Fer el seguiment i el control de les denúncies.
- Vetllar pel compliment de la normativa sobre el dret a l'habitatge en favor dels drets de les persones consumidores.
- Actualitzar el Codi de consum de Catalunya: avançar en la promoció dels drets dels consumidors i la disciplina de mercat.
- Dur a terme campanyes de control prioritant les adreçades als serveis bàsics.
- Promoure el consum responsable i sostenible.

Despeses per capítols del gestor (EUR)	Import sense consolidar
1 Remuneracions del personal	9.222.000,00
2 Despeses corrents de béns i serveis	1.756.754,55
3 Despeses financeres	20.000,00
4 Transferències corrents	1.338.083,07
6 Inversions reals	21.075,62
7 Transferències de capital	0,00
8 Variació d'actius financers	3.100,00
9 Variació de passius financers	0,00
Total despeses	12.361.013,24

Llocs de treball pressupostats del gestor	180
--	------------