



Subsector ent. autònomes administratives
Departament d'Economia i Finances
Servei/Entitat: Agència Catalana del Consum (6170)
Programa: Ordenació, control i informació sobre el consum (461)

Unitat responsable

Agència Catalana del Consum

Diagnòstic de la situació

Els productes i serveis que es posen a l'abast dels consumidors incorporen constantment en la seva producció nous avenços científics i tecnològics i això fa que cada dia més siguin més diversos i complexos. Els consumidors, per tant, han d'enfrontar-se a més realitats per les quals no han estat educats prèviament.

La globalització accentua encara més aquesta situació. D'una banda els oferents de productes i serveis estan inspirats per la cultura productiva i comercial dels països d'origen que en moltes ocasions pot ser molt diferent a la nostra. D'altra banda associat al fenomen de la globalització existeix el de la immigració. Les persones immigrades poden tenir un coneixement molt divers dels seus drets com a persones consumidores en el nostre mercat, doncs en algunes ocasions provenen de països on el nivell de protecció és molt diferent al de Catalunya.

L'Administració ha de suplir aquestes mancances i disfuncions tant des del punt de vista educatiu i formatiu, augmentant les accions informatives i formatives arreu del territori; com des del punt de vista del control efectiu del mercat amb una major presència d'inspectors que li permeti avançar-se als possibles problemes.

La nostra és una societat fonamentada en un augment constant i progressiu de la fabricació de nous productes i serveis i la innovació dels que ja existien, de tal manera que cada cop és més difícil posicionar-los en el mercat provocant que la competència entre els productors sigui ferotge.

Aquest fet, si bé és bo per les persones consumidores en tant que posa al seu abast una major varietat de productes i serveis en unes condicions millors, pot comportar la utilització de pràctiques il·lícites per ocupar espais dels competidors. L'Administració ha de vetllar per tal que tothom acompleixi amb la normativa que els és d'aplicació per tal d'aconseguir un mercat el més disciplinat possible on la lluita pel mercat no es vegi distorsionada per pràctiques il·lícites.

Cada cop els consumidors són més conscients en els seus actes de compra i, mercès a aquesta gran oferta de productes i serveis que es posen al seu abast, pot realitzar les seves adquisicions afegint-hi criteris ideològics, és a dir, realitzant un consum responsable. Les empreses (que en són conscients d'aquest fet) cada cop van afegint en els seus processos de producció, productes variables que donen satisfacció a aquesta nova categoria de demandes. L'Administració cal que potenciï aquest camp científic de relació entre l'oferta i la demanda la qual cosa comportarà un avenç cap a la consecució d'un món més sostenible des del punt de vista social i ecològic.

En les relacions entre els consumidors i els oferents de productes i serveis és produeixen, malauradament, molt sovint conflictes. Cada cop més, les parts prefereixen explorar solucions que els evitin haver d'enfrontar llarg i costosos processos judicials. La mediació i arbitratge són instruments que ajuden a les parts en conflicte (ciutadans i empreses) a arribar a una solució. Ens cal una Junta Arbitral àgil i moderna que doni resposta a les expectatives i que treballi amb la celeritat que li cal i amb descentralització a tot el territori (apropar l'arbitratge a ciutadans i empreses).

Missió

Garantir els drets i la seguretat de tota persona com a consumidor, potenciar el model de consum responsable com a element de competitivitat i qualitat de vida i aconseguir un mercat disciplinat on els operadors actuïn complint les normatives que els són d'aplicació.

Objectius estratègics i operatius

1. Millorar la informació, la formació i l'educació de les persones consumidores i usuàries i els agents que operen al mercat utilitzant les noves tecnologies.
 - 1.1 Incrementar el nivell i qualitat del servei en l'atenció al consumidor.
 - 1.2 Posa en funcionament el nou web
 - 1.3 Incrementar el coneixement de les dinàmiques de consum
 - 1.4 Incrementar la formació en matèria de consum i les actuacions d'educació als joves en els hàbits de consum responsable.
2. Millorar els mecanismes de resolució de conflictes
 - 2.1 Incrementar el nombre d'empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
 - 2.2 Incrementar la resolució de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge i apropar als ciutadans als mecanismes de resolució de conflictes
3. Millorar l'actuació inspectora tant en el marc de la disciplina de mercat com en la preservació dels drets de les persones
 - 3.1 Incrementar el nombre d'actuacions de control en el marc de campanyes sistemàtiques
 - 3.2 Reforçar la capacitat d'inspecció de consum a Catalunya dotant-la dels recursos necessaris
4. Millorar el marc legislatiu i normatiu per garantir el respecte dels drets de les persones consumidores.
 - 4.1 Redactar una nova llei de Consum
 - 4.2 Promoure les normatives necessàries per a la garantia dels drets de les persones consumidores.
5. Fomentar les pràctiques de consum responsable i les polítiques de responsabilitat social empresarial
 - 5.1 Avançar en l'elaboració d'un llibre verd sobre la responsabilitat en termes de consum



Subsector ent. autònomes administratives
Departament d'Economia i Finances
Servei/Entitat: Agència Catalana del Consum (6170)
Programa: Ordenació, control i informació sobre el consum (461)

Serveis / productes / activitats

1. Vetllar per la seguretat i la informació en els productes i serveis i establir campanyes de prevenció dirigides especialment a evitar el frau, la publicitat enganyosa i la utilització de clàusules abusives. Exercir les competències en matèria d'inspecció
2. Elaborar les propostes de disposicions relacionades amb totes aquelles matèries que puguin afectar les persones consumidores i usuàries
3. Impulsar la protecció legal efectiva de les persones consumidores i usuàries, endegant les accions judicials que siguin oportunes.
4. Orientar, informar i assessorar les persones consumidores i usuàries sobre llurs drets i la manera d'exercir-los
5. Estudi i avaluació de les dinàmiques de consum per tal d'establir mecanismes que permetin una millor elecció de les persones consumidores i usuàries
6. Promoure la formació de les persones consumidores i usuàries, amb especial atenció als col·lectius especialment protegits, així com els agents econòmics que posen en el mercat els productes i serveis.
7. Fomentar les pràctiques d'un consum responsable.
8. Fomentar el consum de productes ecològics i el coneixement dels productes de comerç just i solidari
9. Promoure l'educació dels joves en els hàbits de consum responsable
10. Potenciar la mediació i l'arbitratge com a eines per a la resolució de conflictes en matèria de consum, organitzant el funcionament de la Junta Arbitral de Catalunya i coordinant-se amb les juntes i òrgans arbitral de caràcter municipal que existeixin.
11. Fomentar i cooperar el desenvolupament de les associacions de consumidors i d'altres entitats que realitzen actuacions relacionades amb la defensa i assessorament de les persones consumidores i usuàries
12. Establir acords i convenis de col·laboració amb els agents econòmics
13. Relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per tal d'avançar en la millora dels drets i la protecció de les persones consumidores i usuàries
14. Cooperar amb les adm. locals que exerceixen competències en matèria de consum, potenciar el desplegament de les oficines locals de consum, assessorar i subscriure-hi convenis de col·laboració per tal de compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials.
15. Crear un nou espai web per aconseguir una millor difusió dels temes de consum entre la ciutadania i els oferidors de productes i serveis.

Indicadors Nom	Tipus	Unitat	2007	2008	Objectiu	
			Previst	Previst	Previst	Any
1. Consultes ateses	Output	Nombre		55.000		
2. Hores de Formació	Output	Nombre		310		
3. Alumnes en tallers d'educació	Output	Nombre		12.000		
4. Reclamacions	Qualitat	Nombre		6.000		
5. Mediacions	Output	Nombre		3.000		
6. Empreses adherides a la JACC	Input	Nombre		3.500		
7. Laudes	Output	Nombre		1.000		
8. Denúncies	Output	Nombre		4.200		
9. Actuacions d'inspecció i control	Output	Nombre		15.000		
10. Expedients sancionadors	Output	Nombre		950		

Impacte sobre polítiques transversals
Medi ambient, Competitivitat

Resum de despeses del programa (EUR)

Capítol	2008
1 Remuneracions del personal	7.273.422,08
2 Despeses corrents de béns i serveis	4.259.495,56
3 Despeses financeres	10,00
4 Transferències corrents	1.982.418,99
5 Fons de Contingència	0,00
6 Inversions reals	811.245,17
7 Transferències de capital	53.600,00
8 Variació d'actius financers	3.100,00
9 Variació de passius financers	0,00
Total despeses	14.383.291,80
Nombre de llocs de treball pressupostats	196



Subsector ent. autònomes administratives
Departament d'Economia i Finances
Servei/Entitat: Agència Catalana del Consum (6170)
Programa: Recerca (571)

Unitat responsable

Agència Catalana del Consum

Diagnòstic de la situació

Transferències corrents a l'Agència Catalana de la Seguretat Alimentària (programa de recerca)

Missió

Transferències corrents a l'Agència Catalana de la Seguretat Alimentària (programa de recerca)

Objectius estratègics i operatius

1. Transferències corrents
 - 1.1 Per tal de finançar programes de recerca per part de l'Agència Catalana de la Seguretat Alimentària



Subsector ent. autònomes administratives
Departament d'Economia i Finances
Servei/Entitat: Agència Catalana del Consum (6170)
Programa: Recerca (571)

Serveis / productes / activitats

1. Transferències corrents a l'Agència Catalana de la Seguretat Alimentària

Indicadors Nom	Tipus	Unitat	2007	2008	Objectiu	
			Previst	Previst	Previst	Any
1. Recursos transferits a l'Agència Catalana de la Seguretat Alimentària	Input	EUR		270.034,93		
Impacte sobre polítiques transversals						

Resum de despeses del programa (EUR)	
Capítol	2008
1 Remuneracions del personal	0,00
2 Despeses corrents de béns i serveis	0,00
3 Despeses financeres	0,00
4 Transferències corrents	270.034,93
5 Fons de Contingència	0,00
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	270.034,93
Nombre de llocs de treball pressupostats	0