

SECCIÓN :	11	ECONOMÍA, INDUSTRIA, TURISMO Y EMPLEO
SERVICIO :	04	SECRETARÍA AUTONÓMICA DE TURISMO Y COMERCIO
CENTRO GESTOR :	03	D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO
PROGRAMA:	443.10	PROTECCIÓN CONSUMIDORES Y CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

PROBLEMÁTICA SOBRE LA QUE SE ACTÚA

- 1.- Mejorar la protección y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios ante la complejidad y dinamismo de las relaciones de consumo y la diversificación y especialización de los productos y servicios presentes en el mercado.
- 2.- Adecuación de la actuación de las Administraciones Públicas a los principios de coordinación y colaboración en sus relaciones y de proximidad, simplificación, modernización, incorporación de nuevas tecnologías, eficacia y eficiencia en su gestión.

OBJETIVO BÁSICO

- 1.1.- Velar por la salud y seguridad de los consumidores, así como por el respeto de sus intereses económicos y sociales y por la igualdad en la protección de sus derechos.
- 1.2.- Facilitar la información, formación y educación para conseguir un consumo responsable, fortaleciendo la autonomía y capacidad de decisión del consumidor y concienciándole, al mismo tiempo, de sus responsabilidades en las elecciones y hábitos de consumo que deben basarse no sólo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.
- 1.3.- Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, potenciando su eficacia y capacidad de representación.
- 2.1.- Impulsar la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios a través de la mediación y el arbitraje de consumo.
- 2.2.- Crear redes y herramientas de asesoramiento al consumidor que permitan disponer en tiempo real de información y descentralicen los servicios al consumidor de forma eficaz.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO E INDICADORES

- 1.1.1.- La prevención, vigilancia y control del cumplimiento de la normativa en materia de consumo a través del impulso de la actuación inspectora en la realización de campañas de control de mercado.
- 1.1.2.- Aplicación de medidas correctoras y sancionadoras a las conductas contrarias a la normativa de consumo.
- 1.1.3.- Control sistemático sobre seguridad de los productos puestos a disposición de los consumidores, mediante la actuación de la inspección, la Red de Alertas y la toma de muestras.
- 1.1.4.- Gestión de la atención eficaz de las denuncias y reclamaciones recibidas.
- 1.1.5.- Coordinación de las acciones que posibiliten la distribución y acceso de las hojas de reclamaciones.
- 1.2.1.- Planificación y gestión de programas de información que faciliten el adecuado ejercicio de los derechos que los consumidores tienen reconocidos y que potencien el consumo responsable.
- 1.2.2.- Elaboración y difusión de materiales informativos en temas específicos de consumo.
- 1.2.3.- Organización de actividades conmemorativas del día mundial de los derechos de los consumidores y usuarios.
- 1.2.4.- Desarrollo de programas de formación destinados a colectivos necesitados de especial protección y a personal de las asociaciones de consumidores, de empresarios y profesionales y de entidades públicas.
- 1.2.5.- Planificación y ejecución del programa de educación del consumidor en la escuela.
- 1.2.6.- Difusión de propuestas educativas en materia de consumo a través de la red.
- 1.2.7.- Fomento de los Centros de formación permanentes en consumo.
- 1.3.1.- Impulso, apoyo técnico y económico al movimiento asociativo de consumidores y usuarios.
- 1.3.2.- Desarrollo reglamentario del Estatuto de Consumidores y Usuarios.
- 1.3.3.- Fomento y potenciación de la mediación y el arbitraje de consumo, especializando, racionalizando y fomentando su adecuada utilización.
- 1.3.4.- Impulso y extensión del arbitraje de consumo turístico "in situ".
- 2.1.1.- Mantenimiento y difusión del censo público de empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo.
- 2.2.1.- Revisión y fomento de la cobertura territorial de los servicios municipales de información al consumidor con la creación y acreditación de OMIC, la coordinación, mejora y modernización de sus recursos y procedimientos, así como mediante la celebración de convenios de colaboración con este fin.
- 2.2.2.- Desarrollo y coordinación del arbitraje virtual de consumo.