

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.- Necesidad de garantizar un elevado nivel de 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.- Conveniencia de potenciar el diálogo y el acuerdo entre los representantes de personas consumidoras y usuarias y de los sectores económicos en el marco de la protección efectiva del consumidor.
- 3.- Conseguir el desarrollo de vías de resolución extrajudicial de conflictos.
- 4.- 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.- Favorecer la confianza, satisfacción y seguridad de las/os consumidoras/os.
- 3.1.- Impulsar la resolución de los conflictos entre las/os consumidoras/os y empresarias/os a través de la mediación y el arbitraje de consumo.
- 4.1.- 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 así como la aplicación de las medidas correctoras y sancionadoras a las conductas contrarias a dicha normativa.
- 1.1.2.- Impulso de la actuación inspectora y potenciación de las acciones de programación y coordinación interadministrativa en la realización de campañas de control de mercado.
- 1.1.3.- Control sistemático sobre seguridad de los productos puestos a disposición de las/os consumidoras/os, mediante la actuación de la inspección, la Red de Alertas y la toma de muestras.
- 1.1.4.- Desarrollo de procedimientos y procesos para 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 las/os consumidoras/os tienen reconocidos y que potencien el consumo responsable.
- 1.2.2.- Elaboración de materiales informativos en temas específicos de consumo.
- 1.2.3.- Organización de actividades conmemorativas del día mundial de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- 1.2.4.- Desarrollo de programas de formación destinados a colectivos necesitados de especial protección y a personal de las asociaciones de consumidoras/es, de empresarias/os y profesionales y de entidades públicas.
- 1.2.5.- Planificación y ejecución del programa de educación del consumidor en la escuela.
- 1.2.6.- Realización y apoyo de materiales educativos de consumo.
- 1.2.7.- Fomento de los centros de formación permanentes en consumo.
- 1.2.8.- Mejora de la profesionalización de los agentes de mercado en temas de consumo.
- 1.3.1.- Impulso, apoyo técnico y económico al movimiento asociativo de consumidoras/os y usuarios.
- 1.3.2.- Fomento de las acciones de cooperación interasociativa.
- 2.1.1.- Apoyo a la creación de puntos de encuentro y sistemas de diálogo y acuerdo entre consumidoras/es y empresarias/os.
- 2.1.2.- Fomento del desarrollo de símbolos de calidad y la elaboración de códigos de buenas prácticas en materia de consumo.
- 3.1.1.- Fomento y potenciación de la mediación y el arbitraje de consumo, especializando, racionalizando y fomentando su adecuada utilización.
- 3.1.2.- Apoyo técnico y coordinación de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat.
- 3.1.3.- Impulso y extensión del arbitraje de consumo turístico "in situ".
- 3.1.4.- Realización y fomento de acciones de formación y acreditación de árbitros de consumo.
- 3.1.5.- Elaboración, mantenimiento y difusión del censo público de empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo.
- 4.1.1.- Estudio e implantación de medidas de descentralización, modernización, incorporación de nuevas tecnologías y simplificación de los procedimientos y servicios de la administración de consumo.
- 4.1.2.- 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.

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2015

MEMORIA DE ACTUACIONES

F.P. 4

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

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO E INDICADORES

4.1.3.- Desarrollo y coordinación del arbitraje virtual de consumo.

4.1.4.- Planificación y fomento de acciones que respondan a las nuevas realidades socioeconómicas y tecnológicas y que posibiliten el acceso a los servicios ofrecidos por nuevas tecnologías a las usuarias/os con limitaciones.