

SECCIÓ :	11	ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I CONSUM
CENTRE GESTOR :	05	D.G. DE COMERÇ, ARTESANIA I CONSUM
PROGRAMA:	443.10	PROTECCIÓ PERSONES CONSUMIDORES I QUALITAT DE BÉNS I SERVICIS

PROBLEMÀTICA SOBRE LA QUAL S'ACTUA

- 1.- Necessitat de garantir un elevat nivell de protecció i promoció dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries davant de la complexitat i dinamisme de les relacions de consum i la diversificació i especialització dels productes i servicis presents en el mercat.
- 2.- Conveniència de potenciar el diàleg, la pluralitat en la participació i l'acord amb visió de llarg termini entre els representants de les persones consumidores i usuàries i dels sectors econòmics en el marc de la protecció efectiva de la persona consumidora i aconseguir el desenvolupament de vies de resolució extrajudicial de conflictes.
- 3.- Adequació de l'actuació de les Administracions Públiques als principis de coordinació i col·laboració en les seues relacions i de proximitat, simplificació, modernització, incorporació de noves tecnologies, eficàcia i eficiència en la seua gestió.
- 4.- Necessitat de preservar els drets lingüístics en les relacions comercials.

OBJECTIU BÀSIC

- 1.1.- Vetlar per la salut i seguretat de les persones consumidores, així com pel respecte dels seus interessos econòmics i socials i per la igualtat en la protecció dels seus drets
- 1.2.- Fomentar el consum responsable i ètic des de la joventut, facilitant la informació, formació i educació per a aconseguir un consum responsable, enfortint l'autonomia i capacitat de decisió de les persones consumidores i conscienciant-les, al mateix temps, de les seues responsabilitats en les eleccions i hàbits de consum que han de basar-se no sols en criteris estrictament econòmics, sinó també en criteris de racionalitat, sostenibilitat i responsabilitat social.
- 1.3.- Donar suport a l'associacionisme en matèria de consum, potenciant la seua eficàcia i capacitat de representació.
- 2.1.- Impulsar la resolució dels conflictes entre les persones consumidores i les empreses a través de la mediació i l'arbitratge de consum.
- 3.1.- Crear xarxes i eines d'assessorament a les persones consumidores que permeten disposar en temps real d'informació i descentralitzen els servicis que presten de forma eficaç.
- 3.2.- Impuls i suport a les OMIC.

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

- 1.1.1.- La prevenció, vigilància i control del compliment de la normativa en matèria de consum així com l'aplicació de les mesures correctores i sancionadores a les conductes contràries a dita normativa.
- 1.1.2.- Impuls de l'actuació inspectora i potenciació de les accions de programació i coordinació interadministrativa en la realització de campanyes de control de mercat.
- 1.1.3.- Control sistemàtic sobre seguretat dels productes posats a disposició de les persones consumidores, per mitjà de l'actuació de la inspecció, la Xarxa d'Alertes i la presa de mostres.
- 1.1.4.- Desenvolupament de procediments i processos per a l'atenció eficaç de les denúncies i reclamacions acollides.
- 1.1.5.- Coordinació de les accions que possibiliten la distribució i accés dels fulls de reclamacions
- 1.2.1.- Planificació i gestió de programes d'informació que faciliten l'adequat exercici dels drets que les persones consumidores tenen reconeguts i que potencien el consum responsable
- 1.2.2.- Elaboració de materials informatius en temes específics de consum.
- 1.2.3.- Organització d'activitats commemoratives del dia mundial dels drets de les persones consumidores i usuàries.
- 1.2.4.- Desenvolupament de programes de formació destinats a col·lectius necessitats d'especial protecció i a personal de les associacions de persones consumidores, empresarials i professionals i d'entitats públiques.
- 1.2.5.- Impuls d'accions educatives de sensibilització sobre consum responsable i intel·ligent. Planificació i execució del programa d'educació en matèria de consum.
- 1.2.6.- Realització i suport de materials educatius de consum.
- 1.2.7.- Foment del consum sostenible i dels centres de formació permanents en consum.
- 1.3.1.- Impuls, assistència tècnica i econòmic al moviment associatiu de persones consumidores i usuàries.
- 1.3.2.- Foment de les accions de cooperació interassociativa.
- 2.1.1.- Elaboració, manteniment i difusió del cens públic d'empreses i professionals adherits al sistema arbitral de consum
- 2.1.2.- Desenvolupament de l'arbitratge de consum per mitjans electrònics (videoconferència).
- 3.1.1.- Revisió i foment de la cobertura territorial dels servicis municipals d'informació a les persones consumidores amb la creació i acreditació d'OMIC, la coordinació, millora i modernització dels seus recursos i procediments, així com per mitjà de la celebració de convenis de col·laboració.
- 3.1.2.- Planificació i foment d'accions que responguen a les noves realitats socioeconòmiques i tecnològiques i que possibiliten l'accés als servicis oferits per noves tecnologies a les persones usuàries amb limitacions.
- 3.2.1.- Impulsar el funcionament i dotació de les OMICS, estenent-les als municipis de més de 10.000 habitants.