

ANUNCIS**DEPARTAMENT D'EMPRESA I TREBALL****AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM**

RESOLUCIÓ EMT/1656/2022, de 26 de maig, per la qual es dona publicitat a un protocol de col·laboració entre l'Agència Catalana del Consum i Pimec, micro, petita i mitjana empresa de Catalunya per a la cooperació i l'acompanyament en processos de millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores.

El 2 de maig de 2022 l'Agència Catalana del Consum i l'entitat patronal Pimec, micro, petita i mitjana empresa de Catalunya han subscrit un protocol de col·laboració per a la cooperació i l'acompanyament en processos de millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores el qual ha de ser objecte de la publicitat oportuna.

Vistos els articles 110.3 i 112.2 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (*DOGC número 5686*, de 5.8.2010), i

En la meua condició de director de l'Agència Catalana del Consum segons nomenament adoptat mitjançant el Decret 103/2021, d'1 de juny (*DOGC número 8423*, de 2.6.2021).

Resolc:

Donar publicitat al protocol de col·laboració subscrit entre l'Agència Catalana del Consum i Pimec, micro, petita i mitjana empresa de Catalunya per a la cooperació i l'acompanyament en processos de millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores que consta a l'annex d'aquesta Resolució.

Barcelona, 26 de maig de 2022

Francesc Sutrias i Grau

Director

Annex

Protocol de col·laboració entre l'Agència Catalana del Consum i la Pimec, micro, petita i mitjana empresa de Catalunya per a la cooperació i l'acompanyament en processos de millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores.

Reunits

D'una part, el senyor Francesc Sutrias i Grau, director de l'Agència Catalana del Consum, actuant en representació d'aquesta entitat pública d'acord amb el nomenament efectuat mitjançant el Decret 103/2021, d'1 de juny (*DOGC núm. 8423*, de 2.6.2021) i en virtut de les funcions assignades per l'article 9 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència (*DOGC núm. 4291*, de 30.12.2004).

D'altra part, el senyor Àlex Goñi i Febrer, president de la divisió sectorial de comerç de l'organització empresarial Pimec, micro, petita i mitjana empresa de Catalunya (en endavant Pimec), amb seu social al carrer Viladomat, 174 de Barcelona, que actua en nom i representació de l'organització en virtut del seu càrrec i d'un

CVE-DOGC-A-22151017-2022

acord del Comitè Executiu de l'organització, de 20 de desembre de 2021.

L'Agència Catalana del Consum (en endavant ACC) i Pimec són considerades les parts en aquesta addenda, i amb la representació amb la qual actuen, es reconeixen mútuament la capacitat suficient per a la seva formalització i

Manifesten

-1 Que la Generalitat de Catalunya disposa de competència exclusiva en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, de conformitat amb l'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i desenvolupa els objectius i les competències en matèria de consum mitjançant l'Agència Catalana del Consum d'acord amb el previst a la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència. L'ACC té, entre altres funcions, les de:

- a) Promoure la formació i la informació dels consumidors i també la dels agents econòmics que posen en el mercat els productes i els serveis.
- b) Concloure acords i convenis en matèria d'informació i assessorament amb les organitzacions empresarials i gremials més representatives de cada sector.
- c) Impulsar la disponibilitat de sistemes operatius de resolució voluntària de conflictes i reclamacions en matèria de consum i fomentar, conseqüentment, la mediació i l'arbitratge de consum (entre d'altres, articles 112-5, 126-15, 126-18 i 131-1 del Codi de consum de Catalunya aprovat mitjançant la Llei 22/2010, de 20 de juliol, i l'article 3 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència).

-2 Que Pimec és una entitat patronal que representa, defensa i impulsa el teixit empresarial de les micro, petites i mitjanes empreses (pimes) i els autònoms de Catalunya, i que mitjançant els gremis i les associacions adherides vetlla pels interessos empresarials que representa davant les administracions públiques i les altres organitzacions empresarials, socials i els de les persones consumidores i usuàries. A més a més, és una organització empresarial d'àmbit català que disposa de diferents divisions sectorials, entre les quals hi ha Pimec Comerç, la qual treballa per la millora contínua del sector del comerç a Catalunya, i defensa i representa el model de comerç urbà de proximitat integrat per petites i mitjanes empreses que vertebrava els pobles, les ciutats i els barris de Catalunya, la qual cosa suposa un factor de redistribució i permanència en el país de la renda generada per l'activitat comercial. Pimec Comerç té una gran representació territorial i sectorial de les pimes a Catalunya, cosa que li permet constituir-se com a interlocutor de caràcter transversal per a les diferents administracions públiques.

-3 Que el 29 de juliol de 2019, el Departament d'Empresa i Coneixement i Pimec van subscriure un conveni amb l'objectiu d'establir una col·laboració amb la finalitat de promoure iniciatives i línies d'actuació per reforçar la competitivitat de les pimes catalanes i la seva adaptació als escenaris de futur. Aquest conveni va ser objecte d'una addenda de 30 de juliol de 2019 que va fixar unes propostes de col·laboració per a l'any 2019, entre les quals figurava la clàusula onzena, relativa a consum, i que van habilitar l'Agència Catalana del Consum i Pimec Comerç per a l'estudi i la formalització d'un protocol de col·laboració per a la cooperació i acompanyament a les empreses en processos de millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores. En idèntic sentit, en data 1 de desembre de 2021, el departament i l'organització empresarial van formalitzar una nova addenda de promoció de propostes de col·laboració en la qual, al punt 13 de la seva clàusula única, es torna a incidir en la formalització d'un protocol en la matèria de consum esmentada.

-4 Que les parts, el 5 de novembre de 2019, van subscriure un protocol de col·laboració en línia amb allò exposat al "Manifesten" immediat anterior. Hi van deixar constància de:

- a) El seu interès a cooperar i desenvolupar de forma coordinada actuacions que afavoreixin la transparència en el mercat, l'exercici efectiu dels drets de les persones consumidores i la seva satisfacció pel que fa a les relacions de consum.
- b) El fet que comparteixen l'objectiu de consolidar la confiança dels ciutadans en el comerç de proximitat sobre la base de la professionalitat, el tracte personalitzat, el compromís de qualitat i la capacitat d'adaptació a les seves demandes com a consumidors que caracteritzen les empreses afiliades a les associacions i gremis adherits a Pimec Comerç.

CVE-DOGC-A-22151017-2022

c) El fet que consideren que les bones pràctiques empresarials i el respecte a les regles del mercat són un element clau per a la garantia dels drets de les persones consumidores i que la política de consum és necessària per a la competitivitat de l'economia i un indicador d'una societat avançada.

-5 Tanmateix, entre les propostes de col·laboració, les parts van assenyalar les de:

a) Promoure el coneixement dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes, considerats molt més àgils i senzills i menys onerosos tant per a les empreses com per als consumidors, ja que són eficients alternatives a la via judicial, i tenint en compte que als articles 131-2 i 133-5 del Codi de consum de Catalunya s'estableix que la resolució extrajudicial de conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum, i que el distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un distintiu de qualitat.

b) Promoure els compromisos i processos de millora voluntària lliurement assumits per les empreses mitjançant codis de conducta per a cada sector de l'activitat de proveïment de productes i serveis a la persona consumidora final, cosa que comporta un plus de prestacions respecte d'allò que és estrictament exigible a les empreses en virtut de la normativa general i sectorial en matèria de consum.

c) Promoure pràctiques de consum sostenible i responsable entre les pimes del sector del comerç i els serveis, i les persones consumidores i usuàries.

-6 El protocol subscrit entre les parts en matèria de consum va finalitzar la vigència el 31 de desembre de 2021, motiu pel qual, ja que subsistia l'interès en l'objecte que s'hi recollia, ara es fa necessària la formalització d'un de nou, sens perjudici de fer-hi algunes adaptacions en àmbits d'actuació i en matèria de protecció de dades.

-7 En matèria de formació, innovació i recerca en consum, es vol posar en valor l'Escola Catalana del Consum com a centre permanent de formació, que, entre d'altres, té la funció de fomentar espais de reflexió i de pensament adreçats a empreses, fabricants, distribuïdors, organitzacions de protecció dels drets i interessos dels consumidors, experts, grups d'interès i administracions públiques, amb l'objectiu d'anticipar línies d'actuació de futur en l'àmbit del consum, (article 88 de la Llei 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic).

-8 En matèria d'arbitratge en consum, es ressalta que als articles 15 i 20 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, es preveu en la composició dels òrgans arbitral col·legiats que un dels àrbitres acreditats sigui proposat per les organitzacions empresarials o professionals, tot i que la seva acreditació resta subjecta als criteris adoptats pel Consell General del sistema arbitral de consum.

D'acord amb el que s'ha dit, Pimec, mitjançant la divisió sectorial de Comerç, vol reforçar la imatge de transparència, de qualitat en el servei i de compromís social en les pràctiques empresarials de les pimes associades a les associacions i gremis adherits.

Per la seva part, l'ACC vol continuar amb el desenvolupament dels seus objectius estratègics, i, en concret, amb el de la cooperació i l'acompanyament a les empreses.

Per això, les parts formalitzen un protocol de col·laboració que, voluntàriament i lliurement, subjecten als següents

Pactes

Primer. Objecte

L'objecte del protocol és establir unes propostes i línies de col·laboració i cooperació entre les parts per tal que les empreses associades als gremis i associacions adherits a Pimec puguin excel·lir, en matèria de consum, en el seu nivell d'educació, formació i informació en matèria de drets de les persones consumidores, en l'atenció

CVE-DOGC-A-22151017-2022

als seus clients, en el foment de la mediació i l'arbitratge en consum i en el compromís social i l'impuls del consum segur, sostenible i responsable.

Segon. Propostes de col·laboració de Pimec

Pimec, mitjançant Pimec Comerç, a més de donar suport a les actuacions que com a conseqüència d'aquest protocol impulsi l'Agència Catalana de Consum, posa de manifest la seva voluntat de promoure les actuacions següents:

-1 Accions encaminades a acostar l'Agència Catalana del Consum al sector del comerç de proximitat català. Entre aquestes:

- a) Difondre entre el sector del comerç català els objectius, funcions i actuacions de l'Agència Catalana del Consum.
- b) Vetllar i cooperar perquè les empreses adherides al sistema arbitral de consum obtinguin i exhibeixin el distintiu acreditatiu oportú.
- c) Aprofundir en els aspectes més significatius de la normativa i legislació vigent en matèria de consum al comerç de proximitat.
- d) Evidenciar la voluntat reguladora positiva del Codi de consum i allò que aporta per a la millora del comerç a Catalunya.
- e) Establir i evidenciar els avantatges que suposa per al comerciant una bona entesa entre comerç i consum.

-2 Accions per posar en valor el sistema arbitral de consum de Catalunya com a mitjà idoni i alternatiu a la via judicial per a la resolució dels litigis en matèria de consum. Entre aquestes:

a) Impulsar sessions divulgatives, tant a nivell territorial com sectorial, per facilitar que l'ACC doni a conèixer la mediació i l'arbitratge de consum i els avantatges que comporta per a les empreses i per a les persones consumidores.

-3 Accions per impulsar els codis de bones pràctiques sectorials, com a distintiu de valor afegit per a les pimes que s'hi adhereixen. Entre aquestes:

- a) Promoure trobades amb els gremis i l'ACC per proposar l'elaboració de codis de bones pràctiques per als sectors respectius.
- b) Donar suport als gremis i associacions sectorials en el procés d'elaboració de codis de bones pràctiques i en les accions posteriors per promoure l'adhesió de les empreses agremiades i associades.

-4 Accions per impulsar campanyes per aprofundir en el coneixement de drets i deures del comerciant en matèria de consum. Entre aquestes:

a) Accions informatives i formatives, generals o sobre matèries específiques, adreçades a les empreses per facilitar el coneixement dels seus drets i deures en les relacions de consum.

-5 D'acord amb l'ACC i, en el seu cas, amb altres òrgans de la Generalitat competents, accions per definir i desenvolupar activitats de foment del consum responsable, especialment en matèries sensibles com són evitar el malbaratament alimentari o l'impacte ambiental de la mala gestió de residus.

-6 La proposta, en representació de Pimec i seguint les normes d'aplicació i els criteris establerts, d'àrbitres a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i per als diferents òrgans arbitral que es constitueixin arreu del territori.

Tercer. Propostes de col·laboració de l'ACC

L'Agència Catalana del Consum, amb l'assistència i el suport de Pimec i en exercici de les seves competències i funcions, es proposa actuar per impulsar les actuacions següents:

-1 Formació i informació en consum adreçada a les empreses. A efectes de formació, educació, informació, recerca i innovació es proposa actuar mitjançant l'Escola Catalana del Consum.

-2 Foment de la mediació i l'arbitratge de consum relacionades amb l'objecte d'aquest protocol arreu del territori català. A l'efecte, es proposa actuar amb la col·laboració de l'Escola Catalana del Consum i de la Junta

CVE-DOGC-A-22151017-2022

Arbitral del Consum de Catalunya, sens perjudici de poder instar la participació d'altres òrgans arbitral constituints a Catalunya.

-3 Constitució i participació en grups de treball i de suport tècnic per elaborar codis de bones pràctiques sectorials relacionades amb les persones consumidores i usuàries i per promoure'n l'adhesió.

Quart. Propostes d'actuacions conjuntes

-1 Les parts es proposen actuar, conjuntament i coordinadament, en els àmbits següents:

a) Convocar, assistir i participar a les reunions del Grup Tècnic de Treball, previst a la clàusula sisena, als efectes que s'hi preveuen i per compartir i avaluar coneixements i experiències en l'àmbit del consum.

b) Realitzar sessions pràctiques sobre els drets i els deures de les persones consumidores i usuàries i els comerciants.

c) Fer sessions de presentació de l'arbitratge i la mediació de consum i de foment de l'adhesió de noves empreses. Les parts es proposen que tant les empreses com les persones consumidores i usuàries apreïïn els sistemes alternatius al judicial de resolució de conflictes en consum i perquè s'obtingui i es faciliti la visualització del distintiu d'empresa adherida al sistema arbitral de consum com a valor afegit de qualitat i servei.

d) Impulsar reunions de treball amb gremis i associacions sectorials per promoure l'elaboració de codis de bones pràctiques i suport a les entitats adherides en les seves accions per promoure l'adhesió de les empreses.

e) Consensuar actuacions d'educació, formació i recerca en consum d'interès comú.

f) Informar i impulsar els drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries de Catalunya, amb atenció especial a la retolació d'establiments i centres comercials, a l'atenció verbal als clients i als impresos i documentació en les relacions de consum.

g) Promoure accions de divulgació de pràctiques de consum responsable i sostenible adreçades a les empreses i a les persones consumidores, d'acord amb un programa consensuat amb l'ACC.

Per desenvolupar les actuacions, les parts, d'acord amb la seva disponibilitat, faciliten el suport de la seva estructura arreu del territori de Catalunya.

-2 Les parts manifesten la seva voluntat d'establir una col·laboració i cooperació coordinada, eficaç, eficient i transparent.

Cinquè. Finançament

La subscripció d'aquest protocol no comporta cap nova despesa econòmica per a l'Agència Catalana del Consum.

Les propostes d'actuacions que siguin objecte de desenvolupament i que requereixin d'un finançament a càrrec de l'ACC s'han de formalitzar per escrit conforme amb les normes que siguin d'aplicació segons la naturalesa de l'activitat. L'instrument en què es concreti l'activitat ha de detallar la despesa i els compromisos adquirits per les parts i informar que la despesa, subjecta al control de l'òrgan d'intervenció, ha d'estar condicionada a la disponibilitat de crèdit adequat i suficient.

Sisè. Seguiment i control

Es constitueix un Grup Tècnic de Treball (en endavant també el Grup), per impulsar, interpretar i fer el control i seguiment d'aquest protocol. Estarà format per un màxim de dos representants de cada part i s'ha de reunir almenys un cop l'any i, en tot cas, sempre que una de les parts ho sol·liciti amb antelació suficient, la qual, llevat de supòsits excepcionals i urgents, ha de ser com a mínim d'un mes abans de la data de realització.

El Grup promou les accions que permetin avançar en els objectius del protocol i ajusta el seu funcionament a la pròpia normativa interna i, en el seu defecte, o bé complementant-la en tot allò que resulti compatible, al previst sobre el règim jurídic dels òrgans col·legiats a la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

El Grup també és competent per fer propostes de modificació del protocol i per valorar actuacions que s'acordi

CVE-DOGC-A-22151017-2022

portar a terme en el seu desenvolupament i sobre les quals s'hagi previst la seva competència. En aquests casos, ha de ser l'òrgan competent que determini la forma de terminació d'actuacions conjuntes en curs i, si és el cas, per concretar responsabilitats, en cas de resolució anticipada.

Setè. Vigència

-1 El protocol romandrà vigent des de la seva signatura per les parts fins el 31 de desembre de 2023. No obstant això, les parts, de comú acord i abans de la finalització del període inicial, podran estendre'n la vigència mitjançant una addenda a formalitzar per escrit.

-2 El protocol, mentre estigui vigent, pot ser modificat pel mutu acord de les parts a formalitzar per escrit mitjançant una addenda.

-3 El protocol és eficaç des de l'endemà de la seva signatura per ambdues parts.

Vuitè. Extinció

-1 El protocol s'extingeix per finalització del termini de vigència i per incórrer en causa de resolució.

-2 Són causes de resolució les següents:

a) La denúncia expressa d'una de les parts, realitzada amb una antelació mínima d'un mes.

b) L'acord unànimе i per escrit de les parts sense subjecció a termini.

c) La impossibilitat de desenvolupar l'objecte previst.

d) La dissolució o extinció d'alguna de les parts sense subrogació.

e) Una decisió judicial que així ho indiqui.

f) Qualsevol altra causa prevista a les lleis vigents.

Novè. Publicació i difusió

-1 D'acord amb l'article 110.3 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, l'Agència Catalana del Consum ha de tramitar la publicació del protocol en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i al web del Registre de convenis de col·laboració i cooperació de la Generalitat.

-2 L'Agència pot fer difusió del protocol i de les actuacions que se'n derivin.

-3 Pimec Comerç pot fer difusió d'aquest protocol i de les actuacions que se'n puguin derivar entre les empreses i organitzacions associades.

-4 A efectes de difusió, s'han d'observar les indicacions que s'adoptin en el marc del Grup Tècnic de Treball, les normes i instruccions internes i el previst en aquest protocol i en la legislació que sigui d'aplicació.

-5 La difusió ha de venir referida a l'objecte dels instruments formalitzats entre les parts i, en qualsevol cas, no es pot fer cap difusió de dades personals ni d'aquelles que puguin afectar la intimitat de persones físiques.

-6 Les parts han de fer constar el protocol i la col·laboració a la documentació que generin amb motiu d'actuacions que se'n derivin.

Desè. Protecció de dades

-1 Les parts reconeixen el caràcter confidencial dels assumptes dels quals tindran coneixement amb motiu de la present col·laboració i es comprometen a no fer-ne cap tipus de difusió sense l'autorització, expressa i per escrit, de l'altra part. La revelació d'informació confidencial, per part de qualsevol de les parts, podrà donar lloc a les responsabilitats corresponents.

-2 Les parts es comprometen a utilitzar tota la informació a la qual tinguin accés, especialment la que contingui dades de caràcter personal, únicament a l'empareda del marc establert en aquest protocol.

CVE-DOGC-A-22151017-2022

-3 Les parts certifiquen haver implementat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per complir amb el deure d'informació, garantir la seguretat i integritat de les dades de caràcter personal que seran objecte de tractament amb motiu de la col·laboració aquí convinguda, i evitar qualsevol alteració, pèrdua i/o accés no autoritzat a aquestes dades, de conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Així mateix, actuaran amb la cautela i la diligència que els és exigida en totes les comunicacions que es realitzin entre les parts per tal de donar la protecció exigida a les dades de caràcter personal que siguin objecte de tractament en aquestes comunicacions.

-4 Per a qualsevol qüestió relacionada amb el tractament de dades personals que pogués sorgir durant l'execució d'aquest conveni, les parts estableixen els canals de comunicació següents:

a) Per part de l'Agència Catalana del Consum: lopd.acc@gencat.cat

b) Per part de Pimec, micro, petita i mitjana empresa: mbarahona@pimec.org

Onzè. Resolució de controvèrsies

-1 Les controvèrsies suscitées entre les parts amb motiu del protocol s'han de resoldre de comú acord mitjançant el Grup Tècnic de Treball previst al pacte sisè o, en defecte de l'anterior, per la decisió conjunta dels representants de les parts signatàries.

-2 En el cas de sorgir controvèrsies litigioses a resoldre en instàncies judicials, les parts acorden sotmetre-les a la jurisdicció dels tribunals competents de la ciutat de Barcelona.

I en prova de conformitat i consentiment amb el contingut aquest protocol de col·laboració, ambdues parts el signen electrònicament a la data que consta en el segell electrònic respectiu.

Francesc Sutrias i Grau

Director de l'ACC

Àlex Goñi i Febrer

President de Pimec Comerç

(22.151.017)