

# Diagnosi del Pla de drets humans de Catalunya

## **Dret a un consum responsable i respectuós amb els drets humans**

Síndic de Greuges

### Índex

1. Formulació del dret (abast, contingut i límits) .....	2
1.1. Reconeixement jurídic internacional del dret (instruments on està regulat) i anàlisi de dret comparat .....	2
1.1.1. Nacions Unides .....	2
1.1.2. Unió Europea .....	3
1.2. Reconeixement jurídic intern del dret .....	4
2. Identificació de les entitats i col·lectius o moviments socials que han treballat sobre aquest dret a Catalunya .....	8
3. Estat actual del reconeixement i de la implementació d'aquest dret a Catalunya .....	9
3.1. Elements de compliment efectiu del dret a Catalunya (legislació, polítiques públiques, etc.) .....	9
3.2. Mancances detectades/graus d'incompliment (amb indicadors) .....	11
4. Mesures proposades per tal d'assolir l'efectivitat del dret .....	13
4.1. Mesures administratives .....	13
4.2. Mesures operatives .....	13
5. Recomanacions per tal de fer un seguiment sobre l'acompliment de les mesures ..... proposades	14

## **1. Formulació del dret (abast, contingut i límits)**

### **1.1. Reconeixement jurídic internacional del dret (instruments on està regulat) i anàlisi de dret comparat.**

#### **1.1.1. Nacions Unides**

Es pot considerar que la FAO (1945) o la OMS (1945), creades al sí de les Nacions Unides, són el primer pas per a la protecció dels drets dels consumidors i la seva connexió amb els drets humans. Protegir la salut de milions de persones, evitar la propagació de les malalties epidèmiques, fomentar la investigació sanitària, garantir el nivell alimentari de moltes poblacions o fomentar la conservació de recursos forestals eren alguns dels objectius de les citades organitzacions que, certament, estan connectats al concepte de consum responsable, entès com a consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, que té en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica, lingüística, etc.

Tanmateix, no ha estat fins el segle XXI que les Nacions Unides han impulsat una nova i ambiciosa agenda per satisfer millor les necessitats de les persones i els requisits de transformació econòmica, al mateix temps que protegeixi el medi ambient, asseguri la pau i materialitzi els drets humans. Sense dubte, els Objectius de Desenvolupament del Mil·leni o els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) impulsats per les Nacions Unides se situen en aquest objectiu.

De fet, la producció i el consum responsable són els protagonistes de l'ODS núm. 12:

“Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

El consumo y la producción sostenible consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales. Todo ello se traduce en una mejor calidad de vida para todos y, además, ayuda a lograr planes generales de desarrollo, que rebajen costos económicos, ambientales y sociales, que aumenten la competitividad y que reduzcan la pobreza.

El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos. Se trata de crear ganancias netas de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida. En ese proceso participan distintos agentes, entre ellos empresas, comerciantes, consumidores, políticos, investigadores, científicos, medios de comunicación y organismos de cooperación para el desarrollo.

También es necesario adoptar un enfoque sistémico y lograr la cooperación entre los participantes de la cadena de suministro, desde el productor hasta el consumidor final. Consiste en sensibilizar a los consumidores mediante la educación sobre los modos de vida sostenibles, facilitándoles información adecuada a través del etiquetaje y las normas de uso.”

Una altra eina a nivell mundial és el Pacte Mundial de Nacions Unides (*UN Global Compact*; [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)), una iniciativa internacional que promou implementar 10 principis universalment acceptats per promoure el desenvolupament sostenible a les àrees de drets humans i empresa, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció en les activitats i l'estratègia de negoci de les empreses.

Actualment hi ha més 12.500 entitats adherides en més de 160 països, essent la major iniciativa de responsabilitat social empresarial al món. Per a les empreses que ho componen, el Pacte Mundial és un marc pràctic per desenvolupar, implantar i divulgar polítiques i pràctiques de sostenibilitat empresarial, oferint una gamma de recursos i eines de gestió per ajudar-los a implementar models de negoci i desenvolupament sostenible.

### **1.1.2. Unió Europea**

La Unió Europea, d'una manera ferma i decidida, ha anat promovent, endegant i impulsant actuacions de protecció de les persones consumidores i, de fet, les ha convertides en un dels seus objectius estratègics amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de la ciutadania europea. Tot i que els Tractats constitutius de les Comunitats Europees, signats a Roma el 25 de març de 1957, no varen preveure expressament aquesta política, en la Cimera de París del 1972 apareix, per primera vegada, una voluntat conjunta que les accions de protecció de les persones consumidores esdevinguin un dels eixos de l'actuació comunitària. Uns anys més tard, a l'abril del 1975, la Comissió Europea presentà el primer programa d'acció relatiu a la protecció dels consumidors, que recollia cinc categories de drets que esdevindran el fonament de la normativa comunitària en aquesta matèria: el dret a la protecció de la salut i la seguretat, el dret a la protecció dels interessos econòmics, el dret a la indemnització dels danys, el dret a la informació i a l'educació, i el dret a la representació.

Va ser en aquest programa on es va recollir i es va fer constar l'aspecte transversal de la política de protecció de les persones consumidores, alhora que es va assenyalar que els objectius esmentats s'havien d'integrar a les diverses accions específiques de la Comunitat, com ara la política econòmica, la política agrícola comuna i les polítiques de medi ambient, transports i energia, les quals afecten les persones consumidores.

Es constata, doncs, com amb el pas del temps i l'evolució social, la protecció dels interessos dels consumidors va ampliant el seu camp i abasta a àmbits que fa uns anys eren impensables.

Tanmateix, no va ser fins a l'Acta única europea (1986) quan es va incorporar el concepte de consumidor i es van posar els fonaments d'un reconeixement jurídic de la política de protecció de les persones consumidores.

Posteriorment, mitjançant el Tractat de la Unió Europea o Tractat de Maastricht, del 1992, s'eleva la protecció dels consumidors al rang d'autèntica política comunitària.

El Tractat d'Amsterdam és l'hereu de tota la política comunitària duta a terme des del 1972 i recull que, per a garantir els interessos dels consumidors i assegurar-los un alt nivell de protecció, la Comunitat ha de promoure la protecció de llur salut, seguretat i interessos

econòmics, i també de llur dret a la informació, a l'educació i a organitzar-se per a vetllar per llurs interessos.

Fins i tot, un instrument normatiu tan important com la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, del 1999, que s'ha integrat al Tractat de Lisboa, del 2007, estableix expressament que les polítiques de la Unió han de garantir un alt nivell de protecció dels consumidors.

Així doncs, el procés d'integració europea ha donat al dret del consum una nova dimensió, l'ha fet esdevenir una part important i destacada de les polítiques comunitàries i li ha donat un impuls que transcendeix a totes les relacions econòmiques. En definitiva, la normativa comunitària ha comportat un impuls notable en aquest àmbit, cosa que ha incidit, incideix i incidirà en aspectes i matèries d'una rellevància especial per a la ciutadania europea.

## **1.2. Reconeixement jurídic intern del dret**

Amb l'aprovació de la Constitució de 1978, la protecció dels consumidors i usuaris es converteix al principi bàsic que obliga a l'Estat assegurar als ciutadans els seus drets i llibertats en aquest àmbit. Així, en el seu article 51 s'ordena als poders públics que:

- Garanteixin la defensa dels consumidors i usuaris.
- Protegeixin la seva seguretat, salut i interessos econòmics.
- Promoguin la informació i l'educació de consumidors i usuaris.
- Fomentin les organitzacions de consumidors i usuaris i les sentin en el que pugui afectar a aquests.

Aquesta disposició constitucional està desenvolupada, actualment, en el Reial decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

La protecció dels drets dels consumidors i usuaris està recolzada fonamentalment per aquest Reial decret i per la legislació de protecció del consumidor de les comunitats autònomes en funció de les seves respectives competències (exclusives, en el cas de Catalunya). De totes formes, l'ordenament jurídic inclou altres normes estatals de caràcter sectorial que regulen productes o serveis concrets.

En tot cas, els drets bàsics dels consumidors són els següents:

- a) La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, enfront de la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis i l'educació i divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi.

- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, especialment davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

## Constitució Espanyola

### Artículo 51

“1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.”

## Estatut d'autonomia de Catalunya

Els drets de les persones que gaudeixen de la condició de consumidors i usuàries estan protegits, d'acord amb el que disposen els articles 28 i 49 de l'Estatut d'autonomia.

### “Article 28 Drets dels consumidors i usuaris

1. Les persones, en llur condició de consumidors i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a la protecció de llur salut i seguretat. També tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant conductes abusives, negligents o fraudulent.

2. Els consumidors i usuaris tenen dret a ésser informats i a participar, directament o per mitjà de llurs representants, pel que fa a les administracions públiques de Catalunya, en els termes que estableixen les lleis.”

### “Article 49 Protecció dels consumidors i usuaris

1. Els poders públics han de garantir la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris.

2. Els poders públics han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum, n'han de promoure el coneixement i la utilització i han de donar suport a les organitzacions de consumidors i usuaris.”

Aquests preceptes han estat desenvolupats pel legislador català, essencialment en el Codi de consum de Catalunya, que és la peça normativa angular per a la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores a Catalunya. Per tant, aquest codi esdevé la base idònia a partir de la qual s'han de perfeccionar/evolucionar/millorar els drets actualment

reconeguts i, especialment, tot allò relatiu al dret de les persones a un consum responsable i respectuós amb els drets humans. A continuació, es destaquen els preceptes que el vigent Codi de consum de Catalunya ofereix per a fonamentar aquest nou dret.

Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

“Article 126-4 Identificació

1. La informació ha d'incloure la identitat dels béns i els serveis i la identificació del proveïdor o proveïdora, a fi que sigui possible fer una elecció racional entre béns i serveis competitius.
2. S'ha d'informar, si escau, sobre els processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis per a comprovar-ne l'adequació als principis de consum responsable.”

Article 126-15 Campanyes informatives i activitats de difusió

L'Administració de la Generalitat ha de dur a terme i fomentar campanyes informatives i activitats de difusió amb l'objectiu que les persones consumidores coneguin llurs drets. Aquestes campanyes i activitats s'han d'acomplir a través dels mitjans més adequats en cada cas. Especialment, s'ha d'impulsar i fomentar la difusió de:

- a) La informació i la prevenció en l'ús dels béns i serveis del mercat, si poden comportar un risc per a la salut i la seguretat de les persones.
- b) La informació sobre l'ús de nous béns i serveis que apareguin en el mercat i que puguin afectar els interessos econòmics de les persones consumidores.
- c) Les noves normatives que s'aprovin que afectin els drets i deures de les persones consumidores.
- d) Les polítiques informatives, formatives i educatives que fomentin el consum responsable, reflexiu, solidari i sostenible dels béns i serveis, i també en el marc del cooperativisme de consum.

Article 126-17 Educació en consum

1. La persona consumidora té dret a l'educació en matèria de consum, que té els objectius següents:
  - a) Contribuir a la formació integral de la persona, atenent el desenvolupament de la consciència individual i col·lectiva dels infants i els joves en els hàbits del consum responsable, crític i actiu, cercant la informació, la reflexió, la solidaritat i la sostenibilitat en el consum de béns i serveis.
  - b) El desenvolupament de la capacitat d'exercir una elecció lliure, racional, crítica i saludable dels béns i serveis oferts, i també de fer-ne un ús correcte i responsable.
  - c) El coneixement dels seus drets i deures, i de la manera d'exercir els drets amb responsabilitat.”

“Article 111-2 Definicions

- l) Consum responsable: consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.

#### Article 112-4 Principi de consum responsable

Les relacions de consum s'han d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'accessibilitat, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.”

#### Article 211-9 Invitacions a comprar

1. Les persones consumidores tenen dret a escollir lliurement entre les diverses invitacions a comprar.

#### Article 311-2 Codi de conducta

1. L'Administració de consum ha de fomentar l'adopció de codis de conducta com a instrument d'autoregulació i coregulació per a millorar la defensa de les persones consumidores i la disciplina del mercat i ha de promoure que aquests codis s'adeqüin als principis del consum responsable.

2. Els codis poden ésser elaborats per representants de les organitzacions de persones consumidores, empresarials i professionals més representatives dels sectors afectats i l'Administració de consum.

3. L'Administració de consum pot crear i atorgar, si escau, distintius de qualitat i determinar per reglament els compromisos i les obligacions que han d'assumir les entitats que s'hi adhereixin i el règim d'atorgament, retirada i publicitat d'aquests distintius. Aquests distintius de qualitat es poden vincular, si escau, amb l'adopció d'un codi de conducta.

#### Article 333-2 Graduació de les sancions

7. Les sancions s'han d'imposar en el grau màxim si en la comissió de les infraccions concorre alguna de les circumstàncies següents:

d) Que vulnerin els principis del consum responsable.”

També la legislació de l'Estat ofereix diversos elements que justifiquen que permeten defensar la vigència del dret de les persones a un consum responsable i respectuós amb els drets humans.

Real decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

*“Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.*

*Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:*

*a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*

*b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.*

[...]

d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

*Artículo 13. Otras obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.*

*Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:*

[...]

b) *El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.*

*Artículo 67. Normas de derecho internacional privado.*

1. *La ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), así como por las demás disposiciones del Derecho de la Unión Europea que les sean de aplicación. Cuando no se haya podido determinar el contenido de la ley extranjera, se aplicará subsidiariamente la ley material española.*

2. *Las normas de protección frente a las cláusulas abusivas contenidas en los artículos 82 a 91, ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.*

## **2. Identificació de les entitats i col·lectius o moviments socials que han treballat sobre aquest dret a Catalunya**

Associacions:

- Setem Catalunya <http://www.setem.org/site/cat/catalunya>
- Col·lectiu RETS <https://collectiurets.wordpress.com/>
- Coopera Euskadi <http://coopera.eus/>
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas: <https://www.pactomundial.org/>

Campanyes:

- Campanya Roba Neta <http://robaneta.org>
- Clean Clothes Campaign <https://cleanclothes.org>

Iniciatives legislatives populars:

- Iniciativa legislativa popular de la Proposició de Llei de l'etiquetatge i traçabilitat dels béns de consum, presentada el 26 d'abril de 2018 (BOPC 79, de 18 de maig de 2018: <https://www.parlament.cat/document/bopc/254600.pdf#page=4>)



Altres iniciatives d'interès:

- EU Ecolabel: L'Etiqueta ecològica de la Unió Europea és el sistema d'etiquetatge ecològic voluntari, creat per la Unió Europea l'any 1992, per promoure la comercialització de productes i serveis que siguin més respectuosos amb el medi ambient. El logotip de l'Ecolabel de la UE es pot utilitzar tant en productes com en serveis, així com en el seu material promocional, exclusivament durant el període de validesa de la llicència concedida per l'etiqueta ecològica de la UE.
- Codi PEGI: Aquest codi (*Pan European Game Information*) s'aplica als jocs electrònics (videojocs, jocs on line, etc). El sistema PEGI es basa en un codi de conducta: un conjunt de regles a les quals es compromet contractualment qualsevol editor que utilitza el sistema PEGI. El Codi tracta l'etiquetatge de l'edat, la promoció i la comercialització i reflecteix el compromís de la indústria dels videojocs de proporcionar informació al públic de forma responsable. El codi PEGI es visualitza per mitjà de 5 etiquetes que van del color verd (fins a 3 anys d'edat) fins el vermell (per a majors de 18 anys).
- Fairtrade és un segell de comerç just impulsat per una organització internacional que engloba a 25 associacions Fairtrade de diversos països. L'objectiu de Fairtrade és el suport a les persones que en el comerç internacional estan jugant amb desavantatge, en concret a petits productors i productores, així com treballadors i treballadores en països en vies de desenvolupament. A més la xarxa global de Fairtrade persegueix un objectiu clar de desenvolupament: reduir la pobresa en el Sud global a través d'un comerç més responsable.

### **3. Estat actual del reconeixement i de la implementació d'aquest dret a Catalunya**

#### **3.1. Elements de compliment efectiu del dret a Catalunya**

Com s'ha exposat, la legislació de consum a Catalunya inclou el concepte de consum responsable, tot i que la seva definició no cita expressament els drets humans. Tampoc recull de forma expressa el dret de les persones a un consum responsable i respectuós amb els drets humans.

Tanmateix, la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, fa referència al consum responsable en els termes següents:

Article 111-2 Definicions

l) Consum responsable: consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.

Article 112-4 Principi de consum responsable

Les relacions de consum s'han d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el

comerç just, l'accessibilitat, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.

Més enllà d'aquesta llei, i com a exemples de polítiques públiques relacionades amb el consum responsable es poden citar:

#### Agència Catalana del Consum

La pàgina web de l'Agència disposa, en la seva portada, d'un enllaç al "consum responsable" dins l'apartat titulat "Què cal saber sobre consum". La pàgina web inclou una definició de consum responsable i les seves característiques com a consum racional, solidari, sostenible, de proximitat i compromès amb l'equitat de gènere.

Entre els anys 2005 i 2010 l'Agència va organitzar la "Festa del consum responsable", una trobada que cada any, sota un lema específic, tenia com a objectiu difondre els drets dels consumidors i donar-los a conèixer, de forma lúdica i educativa.

D'altra banda, des de 2010 l'Agència portat la seva tasca arreu del territori amb l'exposició "Consum In. La nostra força" i la mostra interactiva "Consum, Punt de trobada".

Un altre dels eixos d'actuació de l'Agència ha estat el foment de l'educació en el consum responsable i sostenible en tots els trams d'edat. En 10 anys, més de 150.000 estudiants de primària, secundària i educació especial han passat per l'Escola de Consum de Catalunya (<http://consum.gencat.cat/ca/lagencia/escola-del-consum-de-catalunya/>).

#### Diputació de Barcelona

La Diputació de Barcelona disposa d'una oferta d'activitats realitzades amb recursos tècnics del Servei de Suport a les Polítiques de Consum i adreçades als ens locals de la província de Barcelona adherits a la Xarxa Local de Consum i, de forma especial, als mitjans i petits municipis.

L'oferta inclou activitats incloses en cinc grans blocs:

1. Activitats educatives en consum responsable
2. Activitats informatives per a empresaris i empresàries
3. Activitats d'assessorament per col·lectius municipals
4. Activitats en mitjans de comunicació
5. Cessió material expositiu

En aquest enllaç es pot consultar la relació d'activitats de sensibilització en matèria de consum responsable (2018)

<https://www.diba.cat/documents/167269/145427105/Relacio+activitats+sensibilitzacio+2018.pdf>

#### Ajuntament de Barcelona

El 13 de febrer de 2017 l'Ajuntament de Barcelona va presentar la seva Estratègia d'impuls del consum responsable 2016-2019. El document, que recull més de vuitanta mesures,

tracta de reflectir l'aposta municipal per un nou model i pràctiques de consum que, a diferència del model de consum tradicional, té en compte les repercussions col·lectives i integrals, indirectes i en el mitjà i llarg termini del consum que quotidianament fan les persones.

L'Estratègia implica la creació d'un nou espai de formació i assessorament en consum responsable a les oficines de l'OMIC i, a la vegada, preveu el desplegament de mesures contra el malbaratament alimentari i la promoció de productes ecològics i de proximitat, des de la perspectiva que el consum responsable, lluny de ser una amenaça per l'ocupació, el PIB, etc, en realitat és una oportunitat per l'empresa local, especialment la petita i la mitjana.

En aquest enllaç es pot consultar l'Estratègia: <http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2017/02/Economia-170214-Estrat%C3%A8gia-consum-responsable.pdf>

### **3.2. Mancances detectades/graus d'incompliment**

No hi ha dades o estadístiques sobre incompliments del principi de consum responsable o sobre vulneracions de drets humans en el consum, ja que les dades anuals que ofereix l'Agència Catalana del Consum en el seu balanç anual d'activitats no assoleixen aquest detall.

Enllaç al Balanç 2017:

[http://consum.gencat.cat/web/.content/80\\_Actualitat/Noticies/2018/Marc/Balanc-actuacions-2017.pdf](http://consum.gencat.cat/web/.content/80_Actualitat/Noticies/2018/Marc/Balanc-actuacions-2017.pdf)

Tanmateix, el balanç 2017 de l'Agència recull que es va fer un total de 8.473 actuacions inspectores (al 2016 van ser 6.801) motivades per diferents causes: per una campanya, per una denúncia, per una comunicació, per una alerta, per la recerca de productes insegurs o per iniciativa pròpia.

Dins de les campanyes realitzades per l'Agència s'inclouen les relatives al control sistemàtic de productes no alimentaris, al control de les joguines o a la informació facilitada al consumidor sobre els productes alimentaris.

No hi ha, doncs, una campanya específicament adreçada al foment del consum responsable o al control del compliment de les obligacions de les empreses privades envers els drets humans, tot i que el 60,25% dels productes alertats procedeixen de l'Àsia i són majoritàriament joguines (27,83%) i roba i calçat (10,74%).

Tampoc es fa menció a cap campanya de control de la informació sobre els processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis per a comprovar-ne l'adequació als principis de consum responsable, d'acord amb l'article 126-4 del Codi de consum de Catalunya.

Pel que fa a les actuacions sancionadores, el balanç de l'Agència detalla la tipologia de les infraccions sancionades, el nombre, el seu volum en euros i el percentatge sobre el total.

Així, les sancions per “clàusules i pràctiques abusives” són les més nombroses (140), representen una quantia de 2.150.465 d'euros i un 40,93% del total.

La resta d'actuacions sancionadores se centren en

- Pràctiques comercials deslleials
- Alteració, adulteració, frau o engany
- Negativa o resistència a subministrar dades
- En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei
- En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus
- Vulneració dels drets lingüístics
- Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors
- Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis

S'observa, doncs, que no hi ha una categoria d'actuació sancionadora centrada en el control del compliment de les obligacions de les empreses privades envers els drets humans. Cal tenir present, però, que aquesta mancança té a veure amb els requisits legals que s'exigeixen per a que l'administració (en aquest cas, l'Agència Catalana del Consum) pugui sancionar i que específicament requereixen la tipificació legal prèvia de la conducta infractora. Actualment, l'ordenament jurídic vigent en el consum no tipifica infraccions per incompliments de les empreses en matèria de drets humans, tot i que sí determina que les sancions que correspongui s'han d'imposar en el grau màxim si en la comissió de les infraccions es vulneren els principis del consum responsable.

En aquest sentit, el balanç de l'Agència no precisa si alguna de les infraccions detectades ha comportat la imposició de la sanció en el seu grau màxim per haver-se vulnerat els principis del consum responsable. Seria interessant poder disposar d'informació sobre aquest extrem.

D'altra banda, l'Escola de Consum de Catalunya ha donat formació a 23.792 persones en el curs 2016-2017, tot i que el balanç del 2017 no detalla quines activitats relacionades amb el consum responsable s'han fet.

Així mateix, el mateix balanç 2017 detalla que l'Agència ha realitzat 35 activitats que suposen 625 hores lectives i a les que han assistit 878. Tanmateix, i com succeeix en relació a l'Escola de Consum de Catalunya, no es concreta el nombre, tipus i assistents de les possibles activitats relacionades amb el consum responsable i les obligacions de les empreses privades envers el drets humans.

A nivell municipal, i centrant-se en el cas de Barcelona per la seva rellevància, cal remarcar que la memòria dels Serveis Municipals de Consum de l'any 2017 tampoc inclou referències al consum responsable o els drets humans en el seu recull de dades.

Enllaç a la Memòria 2017:

[http://ajuntament.barcelona.cat/omic/sites/default/files/arxiu/fulleto\\_serveis\\_municipals\\_consum.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/omic/sites/default/files/arxiu/fulleto_serveis_municipals_consum.pdf)

Les úniques mencions al consum responsable tenen a veure amb:

- a) La informació sobre l'obertura el 2018 d'un espai de Consum Responsable (ronda de Sant Pau 43-45 baixos) com a punt referent de la ciutat especialitzat en consum, que incorpora la promoció del consum responsable amb nous serveis en l'atenció al consumidor, sota el nou paradigma de considerar el consum com a part proactiva del model socioeconòmic.
- b) La tercera edició de la Fira de Consum Responsable i d'Economia Social i Solidària va rebre un total de 49.000 visites.
- c) L'elaboració d'una Estratègia d'Impuls del Consum Responsable (EIRC) <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/sites/default/files/arxiu/eicr.pdf>

Pel que fa a aquesta Estratègia, cal fer esment s'articula al voltant d'un concepte de "consum responsable" que no inclou de forma expressa els drets humans. Així, segons l'EIRC "el consum responsable és una proposta que ens interpel·la, com a persones i com a societat, a adoptar hàbits de consum i estils de vida que contribueixin a millorar tant la nostra qualitat de vida com el medi ambient, la justícia social i la democràcia, i a avançar, així, cap a una economia i una societat més justes i sostenibles."

Tanmateix, és positiva aquesta aposta per l'impuls del consum responsable pel seu potencial exemplificador i inspirador de millors pràctiques, per la seva capacitat de promoure accions d'educació, sensibilització i implicació, i de possibilitar transformacions d'abast més ampli a través de canvis normatius.

#### **4. Mesures proposades per tal d'assolir l'efectivitat del dret**

##### **4.1. Mesures administratives**

- Modificar el Codi de consum de Catalunya per tal que la definició legal de consum responsable incorpori expressament el respecte als drets humans.
- Modificar el Codi de consum de Catalunya per tal d'incloure expressament el dret de les persones a un consum responsable i respectuós amb els drets humans.
- Modificar el Codi de consum de Catalunya per tal de tipificar en el règim d'infraccions i sancions la comercialització de béns i serveis que puguin comportar una vulneració dels drets humans en tot els seus processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis.
- Aprovar per part del Govern de la Generalitat de Catalunya un pla o estratègia per al foment del consum responsable a Catalunya.

- Fer de l'Agència Catalana de Consum i dels serveis comarcals i municipals de consum un autèntic pol de formació i educació en consum responsable i drets humans, d'acord amb el pla o estratègia esmentada en el punt anterior.

#### **4.2. Mesures operatives**

Amb caràcter general, les mesures següents pretenen integrar els drets humans i el consum responsable en les polítiques i procediments de les empreses:

- Revisió per part de les empreses o sectors de les seves polítiques en relació als drets humans i/o consum responsable en tots els seus processos i operacions.
- Realització d'avaluacions d'impacte de drets humans i/o consum responsable en tots els seus processos i operacions per part d'empreses o sectors.
- Aprovació de codis de conducta sobre el consum responsable o sobre el respecte als drets humans per part d'empreses o sectors.
- Implementació d'un sistema de traçabilitat sobre el consum responsable o sobre el respecte dels drets humans per part d'empreses o sectors.
- Implementació d'una etiqueta sobre el consum responsable o sobre el respecte dels drets humans per part d'empreses o sectors.
- Control de la informació sobre els processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis per a comprovar-ne l'adequació als principis de consum responsable, d'acord amb l'article 126-4 del Codi de consum de Catalunya.
- Escola de Consum de Catalunya: formació específica en consum responsable, consum i drets humans i obligacions de les empreses.
- Espais, campanyes o accions divulgatives del consum responsable en mitjans de comunicació públics i privats

#### **5. Recomanacions per tal de fer un seguiment sobre l'acompliment de les mesures proposades**

Les mesures administratives proposades al punt 4.1 s'han d'implementar en un termini d'un o dos anys i, per tant, cal fer seguiment de les actuacions de l'administració de la Generalitat de Catalunya i del Parlament de Catalunya dirigides a la seva aprovació normativa.

Pel que fa a les mesures operatives proposades al punt 4.2, cal fer el seguiment amb caràcter periòdic i sistemàtic.

Més enllà del seguiment quantitatiu, també caldrà fer una avaluació qualitativa, de forma que es valori l'abast, efectivitat i possible marge de millora de cadascuna de les mesures exposades.

Igualment, aquesta avaluació qualitativa haurà de fer-se per empreses o sectors tot tenint en compte les característiques o singularitats de cadascun.

També cal que l'Agència Catalana del Consum dugui a terme campanyes periòdiques de control de la informació sobre els processos de producció, comercialització i adquisició dels béns i serveis per a comprovar-ne l'adequació als principis de consum responsable, d'acord amb l'article 126-4 del Codi de consum de Catalunya.

Document de treball