Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Protocolo de colaboración entre la Fiscalía Provincial de Barcelona y la Agencia Catalana del Consumo

Entidades que intervienen

Por una parte, el Fiscal Superior de Cataluña, el Excmo. Sr. D. Francisco Bañeres Santos, nombrado mediante el Real Decreto 379/2023, de 23 de mayo, por delegación y en nombre y representación de la fiscal general del Estado, Excma. Sra. Dª. Teresa Peramato Martín, nombrada mediante el Real Decreto 1140/2025, de 9 de diciembre (BOE número 296, de 10 de diciembre de 2025), mediante el Decreto de fecha 20 de enero de 2026, con firma electrónica de 5 de febrero de 2026, de delegación expresa para la firma del Protocolo, dictado por la Fiscal General del Estado, y en el ejercicio de la representación del Ministerio Fiscal en todo el territorio español y de la jefatura superior que le otorga el artículo 22 de la Ley 50/1981, del 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal.

Por la otra, la Agencia Catalana del Consumo, representada por su director, el señor Isidor García i Sanchez, de acuerdo con el nombramiento efectuado mediante el Decreto 416/2024, de 29 de octubre (DOGC número 9279, de 30.10.2024), y en virtud de las funciones asignadas por el artículo 9 de la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia (DOGC número 4291, de 30.12.2004).

El Ministerio Fiscal y la Agencia Catalana del Consumo (en adelante, ACC), adscrita al Departamento de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, son consideradas las partes en este Protocolo, con la representación con la que actúan; se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para formalizarlo, y, a este efecto,

Protocol de col·laboració entre la Fiscalia Provincial de Barcelona i l'Agència Catalana del Consum

Entitats que hi intervenen

D'una banda, el fiscal superior de Catalunya, l'Excm. Sr. Francisco Bañeres Santos, nomenat mitjançant el Reial decret 379/2023, de 23 de maig, per delegació i en nom i representació de la fiscal general de l'Estat, l'Excma. Sra. Teresa Peramato Martín, nomenada mitjançant el Reial decret 1140/2025, de 9 de desembre (BOE núm. 296, de 10 de desembre de 2025), mitjançant Decret de 20 de gener de 2026 amb signatura electrònica de 5 de febrer de 2026, de delegació expressa per a la signatura del protocol dictat per la fiscal general de l'Estat, i en l'exercici de la representació del Ministeri Fiscal en tot el territori espanyol i de la prefectura superior que li atorga l'article 22 de la Llei 50/1981, de 30 de desembre, per la qual es regula l'Estatut orgànic del Ministeri Fiscal.

D'altra banda, l'Agència Catalana del Consum, representada pel seu director, el senyor Isidor García i Sanchez, d'acord amb el nomenament efectuat mitjançant el Decret 416/2024, de 29 d'octubre (DOGC número 9279, de 30.10.2024), 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 Catalana del Consum (DOGC número 4291, de 30.12.2004).

El Ministeri Fiscal i l'Agència Catalana del Consum (d'ara endavant, ACC), adscrita al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, són considerades les parts en aquest Protocol, amb la representació amb la qual actuen; es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar-lo, i, a aquest efecte,

Document signat digitalment per:
Isidor Garcia Sanchez (12/06/2026 08:15 CEST)

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Exponen

I. Que el Ministerio Fiscal tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los derechos de la ciudadanía y del interés público tutelado por la Ley, de oficio o a petición de las personas interesadas, así como velar por la independencia de los tribunales y procurar ante estos la satisfacción del interés social, a cuyo fin el Fiscal general del Estado ejerce la prefectura superior del Ministerio Fiscal y su representación en todo el territorio español.

II. Que, particularmente, el Ministerio Fiscal tiene una amplia legitimación en la protección de personas consumidoras y usuarias de acuerdo con los artículos 11 y 15 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de enjuiciamiento civil. Según estos preceptos, el Ministerio Fiscal debe estar legitimado para ejercer cualquier acción en defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Por otra parte, en los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, o bien por los grupos de personas afectadas, deberá llamarse al proceso a las que tengan la condición de perjudicadas por el hecho de haber sido consumidoras del producto o usuarias del servicio que haya dado origen al proceso, para hacer valer su derecho o interés individual. Este llamamiento debe realizarlo el letrado de la Administración de Justicia mediante la publicación de la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en los que se haya manifestado la lesión de los derechos o intereses. El Ministerio Fiscal es parte en estos procesos cuando el interés social lo justifique. El tribunal que conozca alguno de estos procesos deberá comunicar la iniciación al Ministerio Fiscal para que valore la posibilidad de la personación.

Exposen

I. Que el Ministeri Fiscal té per missió promoure l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets de la ciutadania i de l'interès públic tutelat per la Llei, d'ofici o a petició de les persones interessades, així com vetllar per la independència dels tribunals i procurar davant d'aquests la satisfacció de l'interès social, amb aquesta finalitat el Fiscal General de l'Estat exerceix la prefectura superior del Ministeri Fiscal i la seva representació a tot el territori espanyol.

II. Que, particularment, el Ministeri Fiscal té una amplíssima legitimació en la protecció de persones consumidores i usuàries d'acord amb els articles 11 i 15 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil. Segons aquests preceptes, el Ministeri Fiscal ha d'estar legitimat per exercir qualsevol acció en defensa dels interessos de les persones consumidores i usuàries. D'altra banda, en els processos promoguts per associacions o entitats constituïdes per protegir els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, o bé pels grups de persones afectades, s'ha de cridar al procés les que tinguin la condició de perjudicades pel fet d'haver estat consumidores del producte o usuàries del servei que hagi donat origen al procés, perquè facin valer el seu dret o interès individual. Aquesta crida l'ha de fer el lletrat de l'Administració de justícia mitjançant la publicació de l'admissió de la demanda en mitjans de comunicació amb difusió en l'àmbit territorial en què s'hagi manifestat la lesió dels drets o interessos. El Ministeri Fiscal és part en aquests processos quan l'interès social ho justifiqui. El tribunal que conegui algun d'aquests processos comunicarà la iniciació al Ministeri Fiscal perquè valori la possibilitat de la personació.

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

III. Que la Agencia Catalana del Consumo es el organismo autónomo administrativo de la Generalitat de Catalunya que tiene asignadas todas las competencias que en materia de consumo corresponden a la Generalitat en virtud de la Constitución española y el Estatuto de autonomía. En este marco, de acuerdo con lo establecido en los artículos 28, 49 y 123 del Estatuto de autonomía de Cataluña, la ACC desarrolla los objetivos, las competencias y las funciones previstos en los artículos 2 y 3 de la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia Catalana del Consumo. Entre las funciones asignadas, la ACC tiene la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y el establecimiento e impulso de procedimientos eficaces para protegerlos.

III. Que l'Agència Catalana del Consum és l'organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya que té assignades totes les competències que en matèria de consum corresponen a la Generalitat en virtut de la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia. En aquest marc, d'acord amb el que estableixen els articles 28, 49 i 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, l'ACC desenvolupa els objectius, les competències i les funcions que preveuen els articles 2 i 3 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum. Entre les funcions assignades, l'ACC té la protecció i la promoció dels drets de les persones consumidores i l'establiment i l'impuls de procediments eficaços per protegir-los.

IV. Que este Protocolo permite canalizar la colaboración entre las diferentes entidades firmantes con el objetivo de alcanzar un fin común y, por lo tanto, permite establecer una vía adecuada para extender la colaboración social de los agentes implicados en la protección de las personas consumidoras en Cataluña.

IV. Que aquest Protocol permet canalitzar la col·laboració entre les diferents entitats signants per assolir un fi comú i, per tant, permet establir una via adequada per estendre la col·laboració social dels agents implicats en la protecció de les persones consumidores a Catalunya.

V. Que los protocolos son un instrumento de colaboración interadministrativa que están regulados por la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña (artículos 108.2, 109, 110.2 y 110.3).

De acuerdo con el artículo 175 del Estatuto de autonomía de Cataluña, la Generalitat y el Estado, en el ámbito de las respectivas competencias, pueden suscribir los medios de colaboración que consideren adecuados para cumplir los objetivos de interés común. En este sentido, según lo establecido en el artículo 26.k) de la Ley 13/2008, de 5 de noviembre, de la presidencia de la Generalitat y del Gobierno, deberá autorizarse mediante Acuerdo de Gobierno, con carácter previo, la suscripción de los protocolos de colaboración de los organismos públicos

V. Que els protocols són un instrument de col·laboració interadministrativa que regula la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (articles 108.2, 109, 110.2 i 110.3).

D'acord amb l'article 175 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Generalitat i l'Estat, en l'àmbit de les competències respectives, poden subscriure els mitjans de col·laboració que considerin adequats per acomplir els objectius d'interès comú. En aquest sentit, segons el que estableix l'article 26.k) de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, cal autoritzar mitjançant Acord de Govern, amb caràcter previ, la subscripció dels protocols de col·laboració dels organismes públics de l'Administració de la Generalitat i l'Estat.

de la Administración de la Generalitat y el Estado.

Según la Ley 26/2010, las Administraciones públicas de Cataluña pueden suscribir acuerdos con otras Administraciones públicas y con los organismos y entidades públicas dependientes o vinculados a estas, en el ámbito de las respectivas competencias y para la consecución de finalidades de interés común.

El 24 de marzo de 2026 se autorizó, por Acuerdo de Gobierno la suscripción del Protocolo de colaboración entre la Fiscalía Provincial de Barcelona y la Agencia Catalana del Consumo para garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias. Se adjunta a este Protocolo la propuesta de acuerdo de Gobierno.

VI. Que la Nueva Agenda Europea del Consumidor de la Comisión Europea, presentada el 19 de noviembre de 2025, para el periodo 2025-2030, tiene como objetivos hacer frente a los nuevos retos en materia de derechos y oportunidades de capacitación de las personas consumidoras, planteados por las transiciones ecológica y digital; proteger más eficazmente a las personas consumidoras en las nuevas realidades económicas, y abordar la creciente importancia de la cooperación internacional y su aplicación efectiva para los derechos de las personas consumidoras en la era de la mundialización. Además, el Marco Estratégico de Consumo, aprobado el 1 de enero de 2022 por la Conferencia Sectorial de Consumo para el periodo 2022-2025, marca la relevancia de la transversalidad que ocupan las políticas de consumo para defender derechos en ámbitos muy diversos de las vidas de las personas y, como no podía ser de otra manera, confluye con el desarrollo de la Nueva Agenda Europea del Consumidor.

VII. Que la protección de las personas consumidoras constituye un interés público común para las partes, y se

Segons la Llei 26/2010, les administracions públiques de Catalunya poden subscriure acords amb altres administracions públiques i amb els organismes i entitats públiques dependents o vinculats a aquestes, en l'àmbit de les competències respectives i per a la consecució de finalitats d'interès comú.

El 24 de març de 2026 es va autoritzar, per Acord del Govern la subscripció del Protocol de col·laboració entre la Fiscalia Provincial de Barcelona i l'Agència Catalana del Consum per garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries. S'adjunta a aquest Protocol la proposta d'acord de Govern.

VI. Que la Nova Agenda Europea del Consumidor de la Comissió Europea, presentada el 19 de novembre de 2025, per al període 2025-2030, té com a objectius fer front als nous reptes en matèria de drets i oportunitats de capacitació de les persones consumidores, plantejats per les transicions ecològica i digital; protegir més eficaçment les persones consumidores en les noves realitats econòmiques, i abordar la importància creixent de la cooperació internacional i la seva aplicació efectiva per als drets de les persones consumidores en l'era de la mundialització. A més, el Marc Estratègic de Consum, aprovat l'1 de gener de 2022, per la Conferència Sectorial de Consum per al període 2022-2025, marca la rellevància de la transversalitat que ocupen les polítiques de consum per defensar drets en àmbits molt diversos de les vides de les persones i, com no podia ser d'una altra manera, conflueix amb el desenvolupament de la Nova Agenda Europea del Consumidor.

VII. Que la protecció de les persones consumidores constitueix un interès públic comú per a les parts i s'encomana

encomienda normativamente tanto a la Agencia Catalana del Consumo como a la Fiscalía Provincial de Barcelona.

VIII. Que, en este contexto, la Agencia Catalana del Consumo propone a la Fiscalía Provincial de Barcelona el establecimiento de un sistema de colaboración regular y estable en el ámbito de la defensa de los derechos legítimos de las personas consumidoras. Este mecanismo de colaboración se lleva a cabo de acuerdo con lo previsto en la Circular 2/2010, sobre la intervención del Ministerio Fiscal en el ámbito civil para la protección de los consumidores y usuarios, de 19 de noviembre de 2010; la Instrucción 4/2016, de 22 de diciembre de 2016, sobre las funciones del fiscal delegado de la especialidad civil y de protección jurídica de las personas con discapacidad de las comunidades autónomas, y la Circular 2/2018, sobre nuevas directrices en materia de protección jurídica de los derechos de los consumidores y usuarios, de 1 de junio de 2018.

En consecuencia, las partes acuerdan formalizar este Protocolo de colaboración de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. Objeto

Este Protocolo tiene por objeto la colaboración entre las partes para la realización de todas las actuaciones que contribuyan a incrementar la eficacia de las medidas de protección de los derechos legítimos de las personas consumidoras. La implementación de este marco colaborativo, a través de actividades comunes dirigidas a promover la garantía de los derechos de las personas consumidoras de Cataluña, se efectuará mediante los instrumentos jurídicos oportunos.

SEGUNDA. Propuestas de colaboración

normativament tant a l'Agència Catalana del Consum com a la Fiscalia Provincial de Barcelona.

VIII. Que, en aquest context, l'Agència Catalana del Consum proposa a la Fiscalia Provincial de Barcelona establir un sistema de col·laboració regular i estable en l'àmbit de la defensa dels drets legítims de les persones consumidores. Aquest mecanisme de col·laboració es porta a terme d'acord amb el que preveuen la Circular 2/2010 sobre la intervenció del Ministeri Fiscal en l'àmbit civil per a la protecció dels consumidors i usuaris, de 19 de novembre de 2010; la Instrucció 4/2016, de 22 de desembre de 2016, sobre les funcions del fiscal delegat de l'especialitat civil i de protecció jurídica de les persones amb discapacitat de les comunitats autònomes, i la Circular 2/2018, sobre noves directrius en matèria de protecció jurídica dels drets dels consumidors i usuaris, d'1 de juny de 2018.

En conseqüència, les parts acorden formalitzar aquest Protocol de col·laboració d'acord amb les següents

CLÀUSULES

PRIMERA. Objecte

Aquest Protocol té per objecte la col·laboració entre les parts per a dur a terme totes les actuacions que contribueixin a incrementar l'eficàcia de les mesures de protecció dels drets legítims de les persones consumidores. La implementació d'aquest marc col·laboratiu, a través d'activitats comunes adreçades a promoure la garantia dels drets de les persones consumidores de Catalunya, s'efectuarà mitjançant els instruments jurídics corresponents.

SEGONA. Propostes de col·laboració

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

El objetivo de este Protocolo es prevenir y combatir la vulneración de los derechos legítimos de las personas consumidoras en Cataluña a través de las actuaciones determinadas por la Comisión de Seguimiento del Protocolo previstas en la cláusula quinta y, en particular, a través de las siguientes acciones:

1. Las partes podrán establecer una comunicación fluida que permita alcanzar canales ágiles, como el correo electrónico u otros medios electrónicos para la recepción de información, con el fin de prevenir y combatir actuaciones fraudulentas o lesivas al interés general de las personas consumidoras. Corresponde a cada parte valorar, de manera autónoma y con plena libertad de criterio, la información recibida y las pautas de actuación.

2. Con respecto a las comunicaciones indicadas en el punto anterior, cada una de las partes deberá designar a los respectivos representantes institucionales y facilitar el canal de contacto más adecuado.
Dirección electrónica de la ACC:
consum@gencat.cat
Dirección electrónica de la Fiscalía:
fp.consumidors.usuaris.bcn@xij.gencat.cat

3. Las partes podrán colaborar en la realización de acciones formativas relacionadas con la protección de las personas consumidoras, ya sea mediante jornadas, seminarios, congresos, publicaciones, boletines o cualquier otro instrumento apto para esta finalidad. Dentro de este marco, las partes podrán diseñar planes de formación específicos con el fin de prevenir y combatir actuaciones fraudulentas o lesivas al interés general de las personas consumidoras, en particular, destinados a la formación jurídica de personal técnico de consumo, vinculado a las Administraciones públicas, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y el personal de la Fiscalía.

L'objectiu d'aquest Protocol és prevenir i combatre la vulneració dels drets legítims de les persones consumidores a Catalunya a través de les actuacions que determini la Comissió de Seguiment del Protocol que preveu la clàusula cinquena i, en particular, a través de les accions següents:

1. Les parts poden establir una comunicació fluïda que permeti assolir canals àgils, com el correu electrònic o altres mitjans electrònics per a la recepció d'informació, a fi de prevenir i combatre actuacions fraudulentes o lesives a l'interès general de les persones consumidores. Correspon a cada part valorar, de manera autònoma i amb plena llibertat de criteri, la informació rebuda i les pautes d'actuació.

2. Pel que fa a les comunicacions que s'indiquen en el punt anterior, cadascuna de les parts ha de designar els representants institucionals respectius i facilitar el canal de contacte més adient.
Adreça electrònica de l'ACC:
consum@gencat.cat
Adreça electrònica de la Fiscalia:
fp.consumidors.usuaris.bcn@xij.gencat.cat

3. Les parts poden col·laborar en la realització d'accions formatives relacionades amb la protecció de les persones consumidores, bé a través de jornades, seminaris, congressos, publicacions o butlletins, bé mitjançant qualsevol altre instrument apte per a aquesta finalitat. Dins d'aquest marc, les parts poden dissenyar plans de formació específics a fi de prevenir i combatre actuacions fraudulentes o lesives a l'interès general de les persones consumidores, en particular, destinats a la formació jurídica de personal tècnic de consum, vinculat a les administracions públiques, les associacions de persones consumidores i usuàries i el personal de la Fiscalia.

4. Las partes podrán intercambiar información sobre las denuncias, reclamaciones, demandas u otras actuaciones de inspección y control llevadas a cabo de oficio en las que, en el marco de las relaciones de consumo en Cataluña, se observe alguna conducta comercial fraudulenta de las empresas o comerciantes que pueda ser lesiva para el interés general de las personas consumidoras.

En especial, el intercambio de información y el deber de colaboración se considerará necesario en los siguientes casos:
- En caso de prácticas comerciales del mercado que puedan atentar contra la seguridad y la salud, así como las conductas que vulneren los intereses económicos legítimos de las personas consumidoras o bien puedan limitar el derecho a la información.
- En caso de conductas comerciales que afecten a colectivos especialmente protegidos. Los colectivos especialmente protegidos son aquellos que, por la concurrencia de determinadas características, son especialmente vulnerables con respecto a las relaciones de consumo. En particular, son colectivos especialmente protegidos: los niños y los adolescentes, las personas mayores, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especial.
- En caso de prestación de servicios de carácter básico. Los servicios básicos son aquellos de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. Se incluyen los suministros, los transportes, los medios audiovisuales de radiodifusión y de televisión, los de comunicaciones, los asistenciales y sanitarios, y los financieros y de seguros.

5. Las partes podrán poner en común las actuaciones que efectúen en el ejercicio de sus competencias, sin perjuicio de las que puedan tener naturaleza reservada.

4. Les parts poden intercanviar informació sobre les denúncies, reclamacions, demandes o altres actuacions d'inspecció i control que es duguin a terme d'ofici en les quals, en el marc de les relacions de consum a Catalunya, s'observi alguna conducta comercial fraudulenta de les empreses o comerciants que pugui ser lesiva per a l'interès general de les persones consumidores.

En especial, l'intercanvi d'informació i el deure de col·laboració es considerarà necessari en els casos següents:
- En cas de pràctiques comercials del mercat que puguin atemptar contra la seguretat i la salut, així com les conductes que vulnerin els interessos econòmics legítims de les persones consumidores o bé puguin limitar el dret a la informació.
- En cas de conductes comercials que afectin col·lectius especialment protegits. Els col·lectius especialment protegits són aquells que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especial.
- En cas de prestació de serveis de caràcter bàsic. Els serveis bàsics són aquells de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen els subministraments, els transports, els mitjans audiovisuals de radiodifusió i de televisió, els de comunicacions, els assistencials i sanitaris, i els financers i d'assegurances.

5. Les parts poden posar en comú les actuacions que efectuïn en l'exercici de les seves competències, sens perjudici de les que puguin tenir una naturalesa reservada.

6. Las partes podrán colaborar en la interposición de acciones colectivas dirigidas a proteger los intereses generales de las personas consumidoras.

TERCERA. Principios aplicables a la colaboración

1. La colaboración prevista en este Protocolo será voluntaria y de carácter no vinculante para las partes.
2. La información suministrada y los datos intercambiados entre las partes en el marco de esta colaboración tendrán carácter reservado y confidencial.
3. La aplicación de este Protocolo no impide el ejercicio de las facultades legalmente encomendadas a cada una de las partes para el desarrollo de las acciones necesarias para una mayor defensa de los intereses generales de las personas consumidoras.

CUARTA. Financiación

La suscripción del presente Protocolo de colaboración no comporta ninguna contraprestación económica ni supone incremento del gasto público para las partes firmantes.

QUINTA. Comisión de Seguimiento del Protocolo

Las partes constituyen una comisión de seguimiento del Protocolo, integrada por cuatro miembros, dos en representación de cada una de las partes. La Comisión de Seguimiento del Protocolo deberá efectuar un seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de los objetivos y de los compromisos adquiridos, valorar las actuaciones llevadas a cabo y realizar propuestas sobre las responsabilidades derivadas de la gestión del Protocolo, proponer nuevos ámbitos de actuación y resolver las controversias que puedan surgir en la interpretación y el cumplimiento de este Protocolo.
Las partes deberán designar a sus respectivos miembros a la Comisión de Seguimiento y su nombramiento deberá

6. Les parts poden col·laborar en la interposició d'accions col·lectives adreçades a protegir els interessos generals de les persones consumidores.

TERCERA. Principis aplicables a la col·laboració

1. La col·laboració que preveu aquest Protocol és voluntària i de caràcter no vinculant per a les parts.
2. La informació subministrada i les dades intercanviades entre les parts en el marc d'aquesta col·laboració tenen caràcter reservat i confidencial.
3. L'aplicació d'aquest Protocol no impedeix l'exercici de les facultats legalment encomanades a cadascuna de les parts per al desenvolupament de les accions necessàries per a una millor defensa dels interessos generals de les persones consumidores.

QUARTA. Finançament

La subscripció d'aquest Protocol de col·laboració no comporta cap contraprestació econòmica ni suposa cap increment de la despesa pública per a les parts signants.

CINQUENA. Comissió de Seguiment del Protocol

Les parts constitueixen una comissió de seguiment del Protocol, integrada per quatre membres, dos en representació de cadascuna de les parts. La Comissió de Seguiment del Protocol ha d'efectuar un seguiment efectiu del grau de compliment dels objectius i dels compromisos adquirits, valorar les actuacions portades a terme i fer propostes sobre les responsabilitats derivades de la gestió del Protocol, proposar nous àmbits d'actuació i resoldre les controvèrsies que puguin sorgir en la interpretació i el compliment d'aquest Protocol.
Les parts han de designar els seus membres respectius a la Comissió de Seguiment i el seu nomenament s'ha de comunicar a l'altra part de manera

comunicarse a la otra parte de manera inmediata, el cual deberá tener lugar antes de la primera reunión de esta Comisión.
Los miembros de la Comisión de Seguimiento del Protocolo serán:
- Por parte de la Fiscalía Provincial de Barcelona: la persona titular del cargo fiscal jefe, que ejercerá la presidencia, y la persona titular del cargo de fiscal encargado/da de la protección de los derechos del consumidor.
- Por parte de la Agencia Catalana del Consumo: la persona titular de la Subdirección General de Atención y Formación en Consumo, que ejercerá la secretaría, y la persona titular de la Subdirección General de Disciplina de Mercado.

immediata, el qual ha de tenir lloc abans de la primera reunió d'aquesta Comissió.
Els membres de la Comissió de Seguiment del Protocol són:
- Per part de la Fiscalia Provincial de Barcelona: la persona titular del càrrec fiscal en cap, que exercirà la presidència, i la persona titular del càrrec de fiscal encarregat/da de la protecció dels drets del consumidor.
- Per part de l'Agència Catalana del Consum: la persona titular de la Subdirecció General d'Atenció i Formació en Consum, que exercirà la secretaria, i la persona titular de la Subdirecció General de Disciplina de Mercat.

Los miembros de la Comisión pueden ser renovados por las personas responsables de las partes actuantes y asumen la obligación de comunicarlo a la otra parte mediante el canal de comunicación designado por cada parte a efecto de notificaciones, en un plazo de 10 días.
El canal de comunicación será el que se ha indicado como medio de contacto en la cláusula segunda.
Los miembros de la Comisión pueden asistir mediante suplentes cuando los temas a debatir no requieran su asistencia o presencia personal. Esta circunstancia deberá comunicarse a la otra parte, con la antelación suficiente y, en todo caso, cinco días antes de la reunión.
Para el cumplimiento de sus fines, esta Comisión de Seguimiento se reunirá, al menos, dos veces al año, sin perjuicio de que pueda reunirse de manera extraordinaria siempre que sea necesario o a petición de cualquiera de las partes.
La Comisión de Seguimiento será convocada por la persona titular del cargo de fiscal jefe que ejerce la Presidencia, o bien a petición expresa de la Agencia Catalana del Consumo, mediante la convocatoria correspondiente, que debe incluir el orden del día. Las reuniones de la Comisión serán, de mutuo acuerdo, presenciales, a distancia —con los medios electrónicos correspondientes— o mixtas.

Els membres de la Comissió poden ser renovats per les persones responsables de les parts actuants i assumeixen l'obligació de comunicar-ho a l'altra part mitjançant el canal de comunicació designat per cada part a l'efecte de notificacions, en un termini de10 dies.
El canal de comunicació és el que s'ha indicat com a mitjà de contacte a la clàusula segona.
Els membres de la Comissió hi poden assistir mitjançant suplents quan els temes que s'hagin de debatre no requereixin la seva assistència o presència personal. Aquesta circumstància s'ha de comunicar a l'altra part, amb l'antelació suficient i, en tot cas, cinc dies abans de la reunió.
Per al compliment dels seus fins, aquesta Comissió de Seguiment es reunirà, almenys, dues vegades l'any, sens perjudici que es pugui reunir de manera extraordinària sempre que sigui necessari o a petició de qualsevol de les parts. La Comissió de Seguiment la convoca la persona titular del càrrec de fiscal en cap que exerceix la Presidència, o bé a petició expressa de l'Agència Catalana del Consum, mitjançant la convocatòria corresponent, que ha d'incloure l'ordre del dia. Les reunions de la Comissió seran, de mutu acord, presencials, a distància -- amb els mitjans electrònics corresponents- - o mixtes.

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Las personas representantes de las partes se responsabilizan de progresar en la consecución de los objetivos definidos en este Protocolo y, al final de cada sesión, la persona titular de la Subdirección General de Atención y Formación en Consumo de la Agencia Catalana del Consumo deberá levantar acta de los acuerdos que se adoptan en cada reunión, la cual deberá elevarse inmediatamente después de su elaboración a las partes respectivas para su aprobación. El acta deberá aprobarse en la misma reunión o en la siguiente.
La Comisión de Seguimiento, además de las funciones específicas previstas en otros apartados de este Protocolo, tiene las siguientes atribuciones:
- Elaborar un plan anual de actuaciones para desarrollar el contenido de la colaboración establecido en el Protocolo.
- Crear los grupos de trabajo que sean necesarios para el buen funcionamiento y el cumplimiento del Protocolo.
- Elaborar un informe anual de las actuaciones efectuadas.
- Resolver las controversias derivadas del desarrollo, la aplicación y la interpretación de este Protocolo y de los documentos que deriven de este.
- Proponer e impulsar procedimientos e instrumentos bilaterales que permitan un desarrollo eficiente de actuaciones conjuntas sobre las áreas de interés común.
- Resolver la forma de terminación de actuaciones impulsadas y las consecuencias que puedan derivarse en caso de resolución anticipada del Protocolo.
- Establecer las responsabilidades de seguimiento y control de las actuaciones que se acuerde desarrollar.
- Cualquier función asignada por las partes en el seno de la misma Comisión.
La Comisión se rige por lo previsto en este Protocolo, por las normas internas que pueda adoptar y, en su defecto o complementariamente, por lo previsto, sobre régimen jurídico de los órganos colegiados, en el capítulo II del título I de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

Les persones representants de les parts es responsabilitzen de progressar en la consecució dels objectius que defineix aquest Protocol i, al final de cada sessió, la persona titular de la Subdirecció General d'Atenció i Formació en Consum de l'Agència Catalana del Consum ha d'aixecar acta dels acords que s'adopten en cada reunió, la qual s'ha d'elevar immediatament després d'elaborar-la a les parts respectives perquè l'aprovin. L'acta s'ha d'aprovar en la mateixa reunió o en la següent.
La Comissió de Seguiment, a més a més de les funcions específiques que preveuen altres apartats d'aquest Protocol, té les atribucions següents:
- Elaborar un pla anual d'actuacions per desenvolupar el contingut de la col·laboració que estableix el Protocol.
- Crear els grups de treball que siguin necessaris per al bon funcionament i el compliment del Protocol.
- Elaborar un informe anual de les actuacions efectuades.
- Resoldre les controvèrsies que derivin del desenvolupament, l'aplicació i la interpretació d'aquest Protocol i dels documents que en derivin.
- Proposar i impulsar procediments i instruments bilaterals que permetin un desenvolupament eficient d'actuacions conjuntes sobre les àrees d'interès comú.
- Resoldre la forma de terminació d'actuacions impulsades i les conseqüències que en puguin derivar en cas de resolució anticipada del Protocol.
- Establir les responsabilitats de seguiment i control de les actuacions que s'acordi desenvolupar.
- Qualsevol funció assignada per les parts en el si de la mateixa Comissió.
La Comissió es regeix pel que preveu aquest Protocol, per les normes internes que pugui adoptar i, si no n'hi ha o complementàriament, pel que preveu, sobre règim jurídic dels òrgans col·legiats, el capítol II del títol I de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

SEXTA. Vigencia

Este Protocolo entrará en vigor a partir del momento de la firma de ambas partes y tendrá una vigencia de 4 años. Finalizado este plazo, el Protocolo podrá prorrogarse por acuerdo expreso de las partes mediante una adenda.
Durante su vigencia, el Protocolo podrá ser objeto de modificación por acuerdo de todas las partes, cuando sea necesario para la mejor realización de su objeto o la adaptación a las modificaciones legales que afecten a su contenido. La modificación requerirá un acuerdo unánime y por escrito de las partes, que se formalizará en forma de adenda.

SÉPTIMA. Extinción

1. El Protocolo se extingue por la finalización del plazo de vigencia y por incurrir en causa de resolución.
2. Son causas de resolución las siguientes:
a) La denuncia expresa de una de las partes, realizada con una antelación mínima de un mes.
b) El acuerdo unánime y por escrito de las partes sin sujeción a plazo.
c) La imposibilidad sobrevenida legal o material de cumplir el objeto de este Protocolo.
d) Un fallo judicial que así lo indique.
e) Cualquier otra causa prevista en este Protocolo o en las leyes vigentes.

OCTAVA. Datos de carácter personal

Las partes firmantes se comprometen a tratar con confidencialidad toda la documentación e información entregada por las otras partes en cumplimiento de lo dispuesto en este Protocolo, así como cualquier información en lo referente a detalles técnicos y organizativos recibidos durante su colaboración, y a utilizar esta información únicamente para las finalidades recogidas en este Protocolo.
En relación con los datos personales a los que tendrán acceso con motivo de las actuaciones derivadas de la ejecución de

SISENA. Vigència

Aquest Protocol entrarà en vigor a partir del moment de la signatura d'ambdues parts i tindrà una vigència de 4 anys. Vençut aquest termini, el Protocol es podrà prorrogar per acord exprés de les parts mitjançant una addenda.
Durant la seva vigència, el Protocol podrà ser objecte de modificació per acord de totes les parts quan sigui necessari per a la millor realització del seu objecte o l'adaptació a les modificacions legals que n'afectin el contingut. La modificació requerirà un acord unànime i per escrit de les parts, que es formalitzarà en forma d'addenda.

SETENA. Extinció

1. El Protocol s'extingeix pel venciment 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, efectuada amb una antelació mínima d'un mes.
b) L'acord unànime i per escrit de les parts sense subjecció a termini.
c) La impossibilitat sobrevinguda legal o material de complir l'objecte d'aquest Protocol.
d) Una decisió judicial que així ho indiqui.
e) Qualsevol altra causa que prevegin aquest Protocol o les lleis vigents.

VUITENA. Dades de caràcter personal

Les parts signants es comprometen a tractar amb confidencialitat tota la documentació i informació lliurada per les altres parts en compliment del que disposa aquest Protocol, així com qualsevol informació referent a detalls tècnics i organitzatius que es rebin durant la seva col·laboració, i a utilitzar aquesta informació únicament per a les finalitats que es recullen en aquest Protocol.
En relació amb les dades personals a les quals tindran accés amb motiu de les actuacions que derivin de l'execució

este Protocolo, las partes firmantes garantizan que su tratamiento se efectuará de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. En concreto, garantizan que los tratamientos de datos personales se llevarán a cabo respetando los principios del tratamiento previstos en la normativa antes mencionada y la adopción de las medidas técnicas y organizativas adecuadas para minimizar los riesgos que estas operaciones de tratamiento puedan comportar para los derechos y libertades de las personas.

Por otra parte, las personas representantes de las entidades quedan informadas de que sus datos personales serán tratados con la finalidad de facilitar la gestión, el desarrollo, la ejecución y el control del desarrollo de este Protocolo; que estos datos se conservarán de manera permanente, y que podrán comunicarse a terceros en caso de que sea necesario para dar cumplimiento a obligaciones legales, como las obligaciones de publicidad activa recogidas en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La Agencia Catalana del Consumo y el Ministerio Fiscal, mediante la Fiscalía Provincial de Barcelona, actuarán como responsables del tratamiento de los datos, sin perjuicio de las obligaciones que corresponda ejecutar por medio de sus órganos.

Los datos personales recogidos y tratados para la formalización de este Protocolo son los estrictamente necesarios, de manera que la negativa a facilitarlos comportaría la imposibilidad de su suscripción. Las personas firmantes pueden solicitar el acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento de sus datos personales dirigiéndose por escrito a las direcciones electrónicas que constan a continuación.

d'aquest Protocol, les parts signants garanteixen que el seu tractament s'efectuarà de conformitat amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en particular amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. En concret, garanteixen que els tractaments de dades personals es duran a terme respectant els principis del tractament que preveu la normativa esmentada abans i l'adopció de les mesures tècniques i organitzatives adequades per minimitzar els riscos que aquestes operacions de tractament puguin comportar per als drets i les llibertats de les persones.

D'altra banda, les persones representants de les entitats queden informades que les seves dades personals es tractaran amb la finalitat de facilitar la gestió, el desenvolupament, l'execució i el control del desplegament d'aquest Protocol; que aquestes dades es conserven de manera permanent, i que es poden comunicar a tercers en cas que sigui necessari per donar compliment a obligacions legals, com ara les obligacions de publicitat activa que recull la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Agència Catalana del Consum i el Ministeri Fiscal, mitjançant la Fiscalia Provincial de Barcelona, actuen com a responsables del tractament de les dades, sens perjudici de les obligacions que correspongui executar per mitjà dels seus òrgans.

Les dades personals que es recullen i es tracten per formalitzar aquest Protocol són les estrictament necessàries, de manera que la negativa a facilitar-les comportaria la impossibilitat de la seva subscripció.

Les persones signants poden sol·licitar l'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació del tractament de les seves dades personals adreçant-se per escrit a les adreces electròniques que consten a continuació. En cas de manca de resposta o desestimació de la seva sol·licitud,

En caso de falta de respuesta o desestimación de su solicitud, pueden presentar una reclamación sin perjuicio de dirigirse previamente al delegado de protección de datos que corresponda, ante la Agencia Española de Protección de Datos, en el caso del Ministerio Fiscal, o ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el caso de la Agencia Catalana de Consumo.
Las personas titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos previstos en la legislación aplicable en la dirección electrónica correspondiente a sus respectivas sedes en cada momento:
Agencia Catalana del Consumo: lopd.acc@gencat.cat
Ministerio Fiscal: por medio del formulario que consta en la dirección web: https://www.fiscal.es/ejercicio-de-los-derechos, correspondiente a la Fiscalía Provincial de Barcelona.
Los datos de carácter personal no se cederán ni se comunicarán a terceros, a menos que se cedan a encargados de tratamiento legitimados o cuando se cedan a otros órganos o Administraciones públicas de acuerdo con lo previsto legalmente. La cláusula de confidencialidad pactada continuará vigente incluso después de la extinción de este Protocolo.

NOVENA. Resolución de controversias

La Comisión de Coordinación y Seguimiento a la que hace referencia la cláusula quinta del Protocolo deberá resolver en primer término las discrepancias que surjan respecto de la interpretación, la aplicación, el cumplimiento, la extinción, la resolución y los efectos del Protocolo.
Si no es posible resolver las discrepancias, el conocimiento de los eventuales litigios corresponde a los órganos competentes de la jurisdicción contenciosa-administrativa de Barcelona, de acuerdo con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa-administrativa.
Las partes expresan el compromiso de llevar a buen término todas y cada una de

poden presentar una reclamació sens perjudici d'adreçar-se prèviament al delegat de protecció de dades que correspongui, davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, en el cas del Ministeri Fiscal, o davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el cas de l'Agència Catalana de Consum.
Les persones titulars de les dades personals poden exercir els drets que preveu la legislació aplicable a l'adreça electrònica corresponent a les seves seus respectives en cada moment:
Agència Catalana del Consum: lopd.acc@gencat.cat
Ministeri Fiscal: per mitjà del formulari que consta a l'adreça web: https://www.fiscal.es/ejercicio-de-los-derechos, que correspon a la Fiscalia Provincial de Barcelona.
Les dades de caràcter personal no se cediran ni es comunicaran a tercers, llevat que se cedeixin a encarregats de tractament legitimats o quan se cedeixin a altres òrgans o administracions públiques d'acord amb el que es preveu legalment.
La clàusula de confidencialitat pactada continuarà vigent fins i tot després de l'extinció d'aquest Protocol.

NOVENA. Resolució de controvèrsies

La Comissió de Coordinació i Seguiment a què fa referència la clàusula cinquena del Protocol ha de resoldre en primer terme les discrepàncies que sorgeixin respecte de la interpretació, l'aplicació, el compliment, l'extinció, la resolució i els efectes del Protocol.
Si no és possible resoldre les discrepàncies, el coneixement dels litigis eventuals correspon als òrgans competents de la jurisdicció contenciosa administrativa de Barcelona, d'acord amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.
Les parts expressen el compromís de dur a bon terme totes i cadascuna de les actuacions que siguin necessàries per

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

las actuaciones que sean necesarias para cumplir este Protocolo de manera satisfactoria para ambas partes.

DÉCIMA. Obligaciones de transparencia, publicidad y difusión

La Fiscalía informa a la ACC de que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, a la que está sometida, los datos relativos a este Protocolo (fecha, partes, objeto, derechos y principales obligaciones y vigencia) se publicarán en la web www.fiscal.es, para lo que la Fiscalía se da por informada, así como el texto del Protocolo se publicará en el BOE, de acuerdo con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
La ACC informa a la Fiscalía que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, a la que está sometida, y el artículo 110.3 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, los datos relativos a este Protocolo (fecha, partes, objeto, derechos y obligaciones principales y vigencia), se publicarán en la página web de la Agencia Catalana del Consumo (consumo.gencat.cat), de lo cual la entidad se da por informada. Asimismo, el texto del Protocolo se publicará en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 52/2005, de 5 de abril, de creación y regulación del Registro de convenios de colaboración y cooperación.
De acuerdo con el artículo 177 del Estatuto de autonomía de Cataluña, los convenios suscritos entre el Gobierno de la Generalitat y el Gobierno del Estado deberán publicarse en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya en el plazo de un mes a contar del día en que se firman. El mismo precepto indica que la fecha de publicación de los convenios en el Boletín Oficial del Estado determina su eficacia con respecto a terceros.

acomplir aquest Protocol de manera satisfactòria per a ambdues parts.

DESENA. Obligacions de transparència, publicitat i difusió

La Fiscalia informa l'ACC que, en compliment del que estableix la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, a la qual està sotmesa, les dades relatives a aquest Protocol (data, parts, objecte, drets i obligacions principals i vigència) es publicaran al web www.fiscal.es, per a la qual cosa la Fiscalia es dona per informada, així com el text del Protocol es publicarà al BOE, d'acord amb la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
L'ACC informa la Fiscalia que, en compliment del que estableixen l'article 8 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, a la qual està sotmesa, i l'article 110.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, les dades relatives a aquest Protocol (data, parts, objecte, drets i obligacions principals i vigència), es publicaran a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum (consum.gencat.cat), de la qual cosa l'entitat es dona per informada. Així mateix, el text del Protocol es publicarà al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el que preveu el Decret 52/2005, de 5 d'abril, de creació i regulació del Registre de convenis de col·laboració i cooperació.
D'acord amb l'article 177 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els convenis subscrits entre el Govern de la Generalitat i el Govern de l'Estat s'han de publicar en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya en el termini d'un mes a comptar del dia en què se signen. El mateix precepte indica que la data de publicació dels convenis al Boletín Oficial del Estado en determina l'eficàcia pel que fa a tercers.

Ministerio Fiscal

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Las partes se comprometen a destacar la colaboración resultante de este Protocolo en cualquier actividad que lleven a cabo para la difusión de las actividades previstas en el Protocolo. Con esta finalidad, las partes se comprometen a destacar, tanto en la documentación como en los elementos de comunicación, su presencia institucional, a través de logotipos o de otros elementos visuales, que deben seguir los criterios de identidad, institucional o corporativa de cada una.

Y, como prueba de conformidad, las partes implicadas firman este documento a un solo efecto, en la fecha que se indica en la firma electrónica.

Por la Fiscalía
Excmo. Sr. Francisco Bañeres Santos
Fiscal Superior de Catalunya

Francisco Bañeres Santos
Data: 2026.06.12 12:51:40 +02'00'

Por la ACC
Isidor García i Sanchez
Director de la Agencia Catalana del Consumo

Les parts es comprometen a destacar la col·laboració que resulti d'aquest Protocol en qualsevol activitat que portin a terme per a la difusió de les activitats que preveu el Protocol. Amb aquesta finalitat, les parts es comprometen a destacar, tant en la documentació com en els elements de comunicació, la seva presència institucional, a través de logotips o d'altres elements visuals, els quals han de seguir els criteris d'identitat institucional o corporativa de cadascuna.

I, com a prova de conformitat, les parts implicades signen aquest document a un sol efecte, en la data que s'indica en la signatura electrònica.

Per la Fiscalia
Excm. Sr. Francisco Bañeres Santos
Fiscal Superior de Catalunya

Francisco Bañeres Santos
Data: 2026.06.12 12:52:15 +02'00'

Per l'ACC
Isidor García i Sanchez
Director de l'Agència Catalana del Consum