



agència catalana
del consum

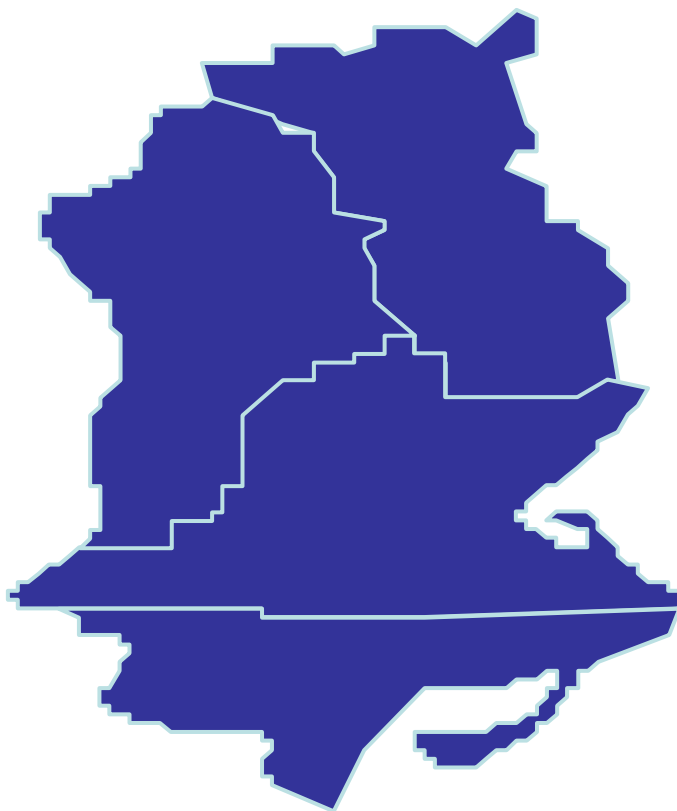


Generalitat
de Catalunya

Balanç d'actuacions 2009 de l'Agència Catalana del Consum a la demarcació de Terres de l'Ebre

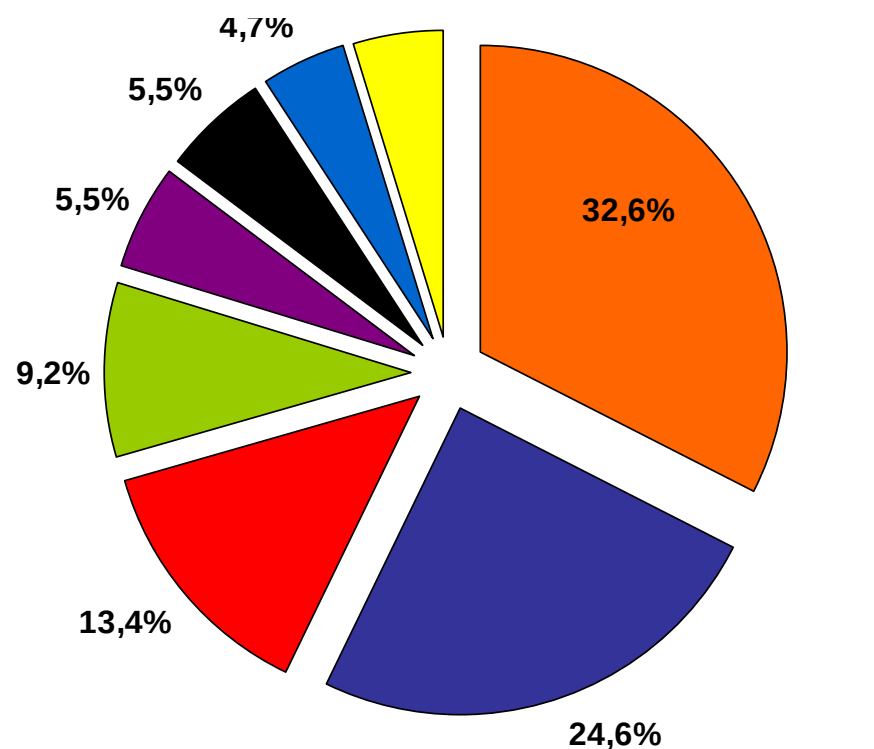
Dimecres, 21 d'abril de 2010

- Tots els Consells Comarcals de Terres de l'Ebre tenen competències delegades en matèria de consum

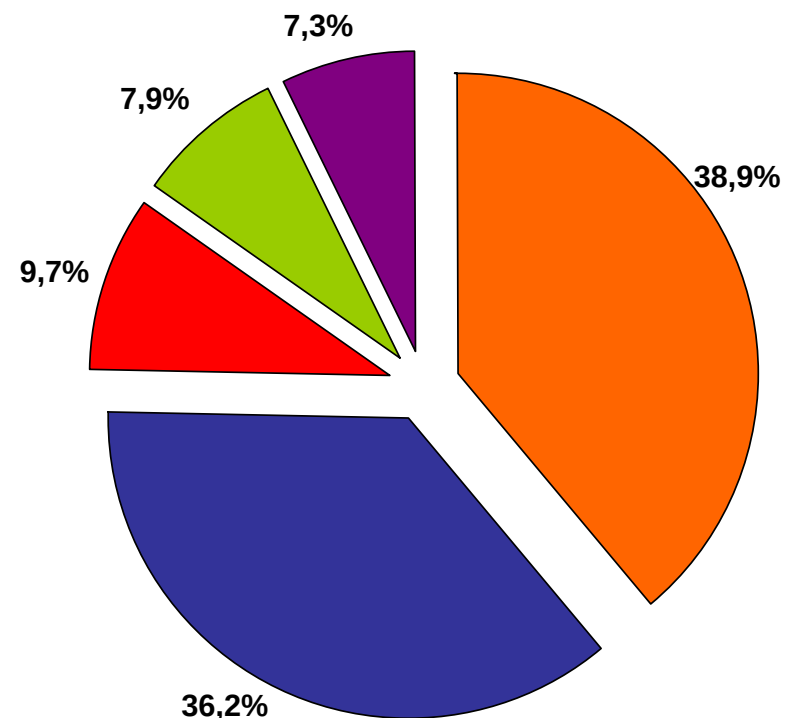


Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 88.850

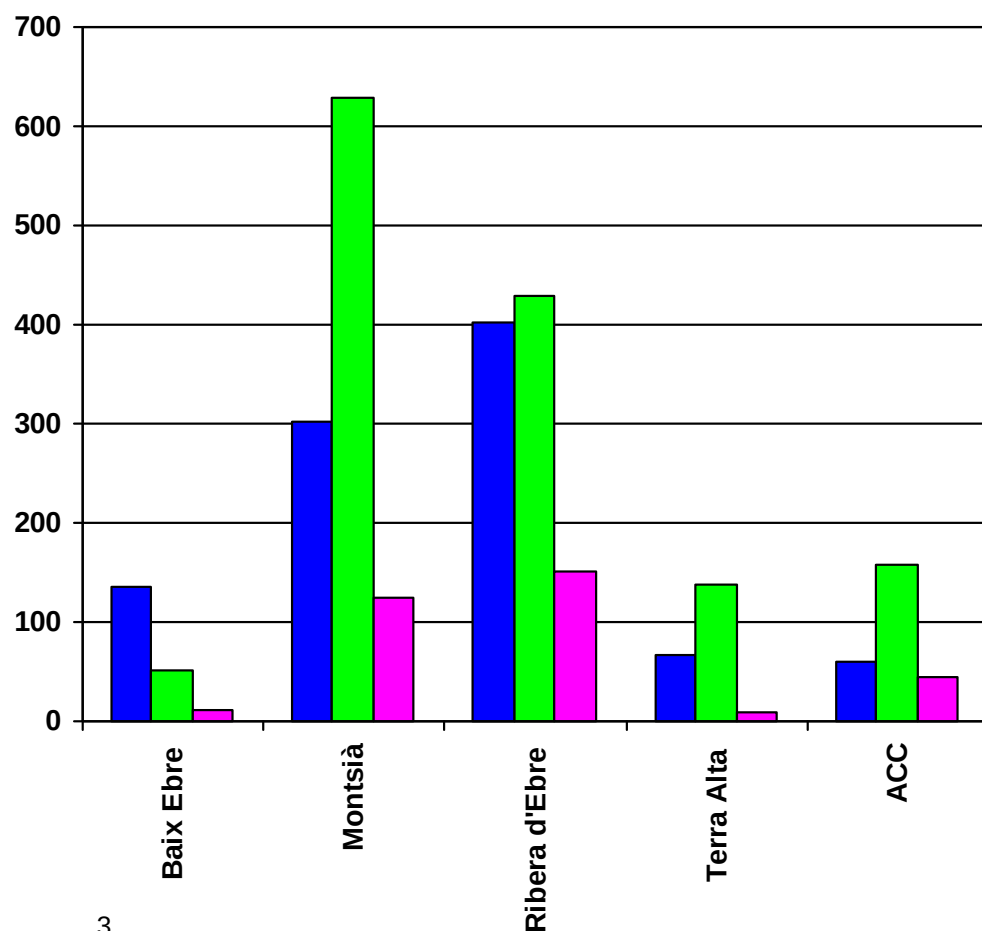


Consultes ateses a Terres de l'Ebre: 2.712



Informació. Consultes

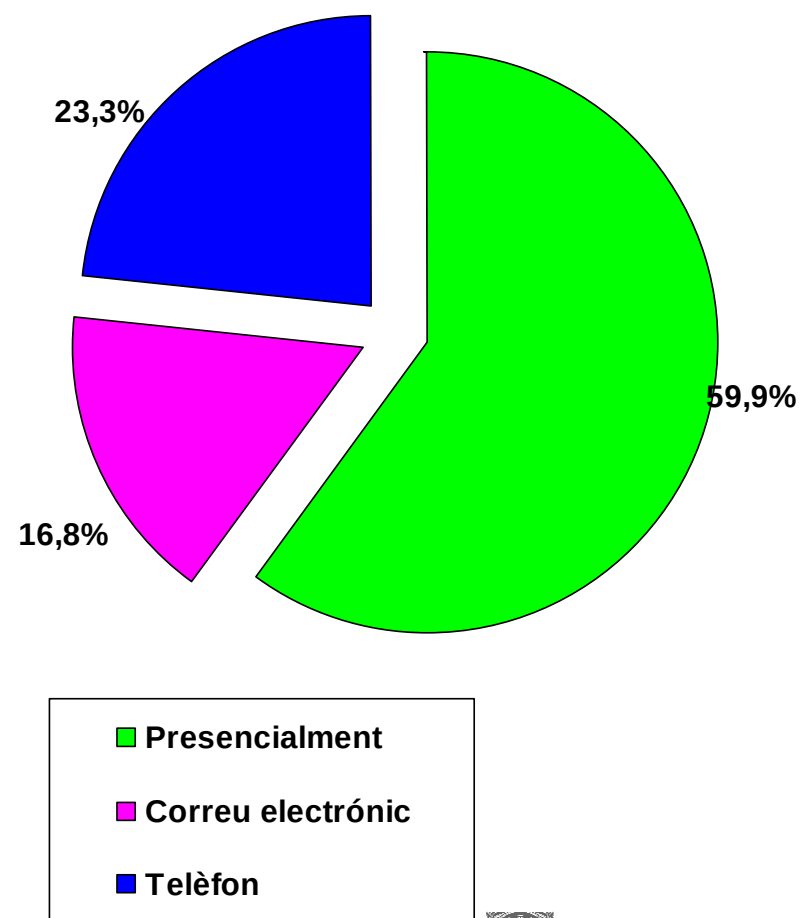
Consultes ateses a Terres de l'Ebre al 2009: 2.712



3

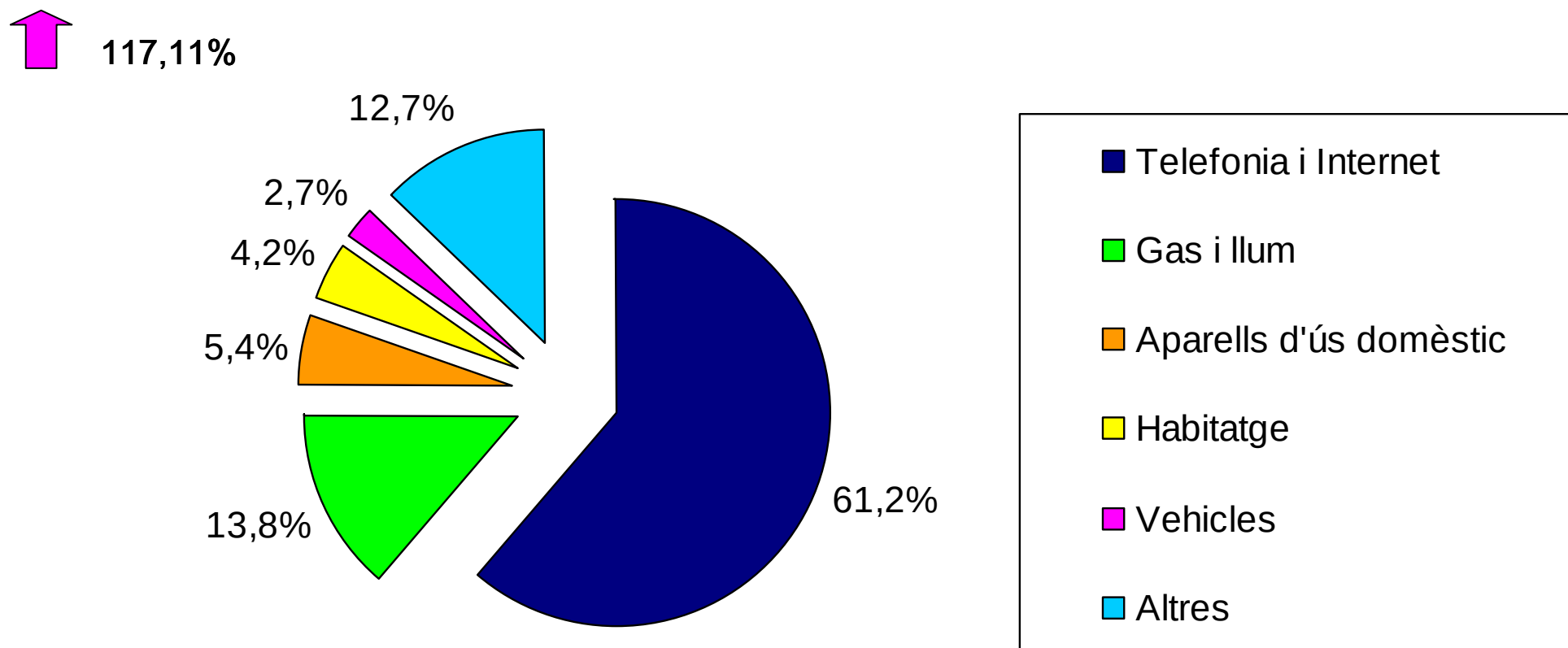
■ Telèfon ■ Presencialment ■ Correu electrònic

Consultes ateses a l'ACC a Terres de l'Ebre al 2009: 262



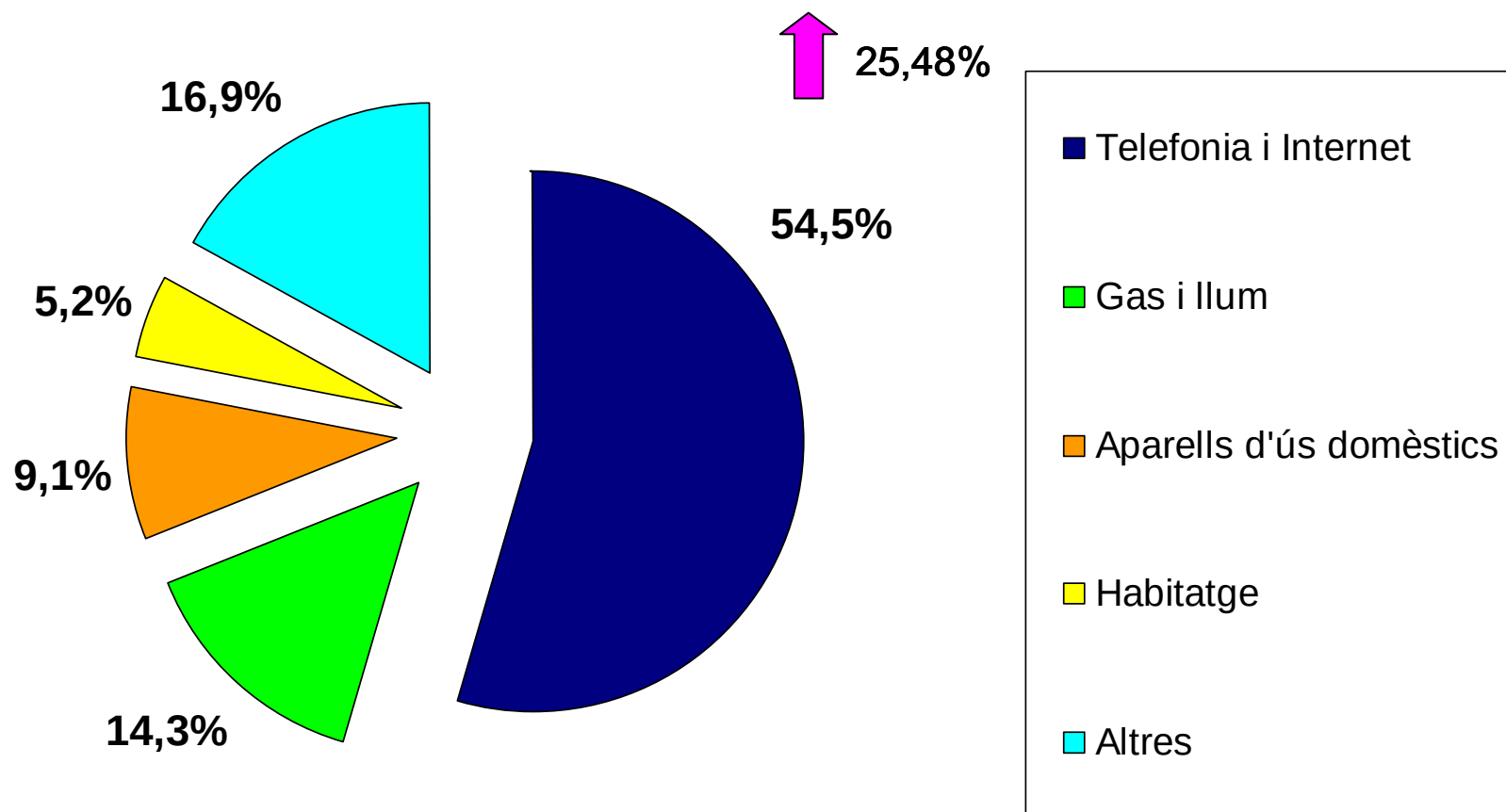
Reclamacions per sectors 2009

Total reclamacions a la demarcació de Terres de l'Ebre: 2.449 (2008: 1.128)



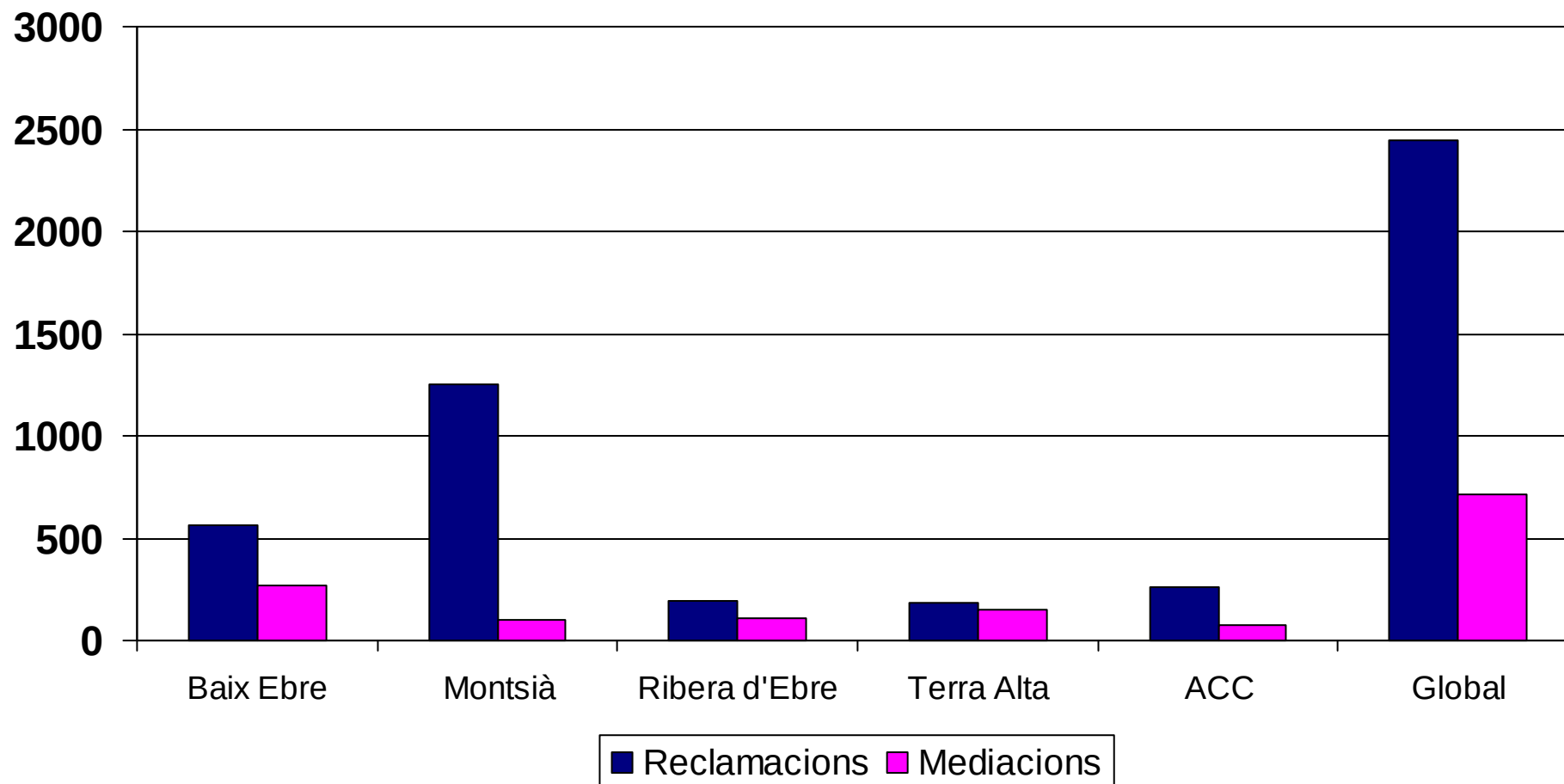
Casos resolts per acord de mediació per sectors

714 casos resolts per acord de mediació (2008: 569)



Gestió de reclamacions 2009 (amb consells comarcals)

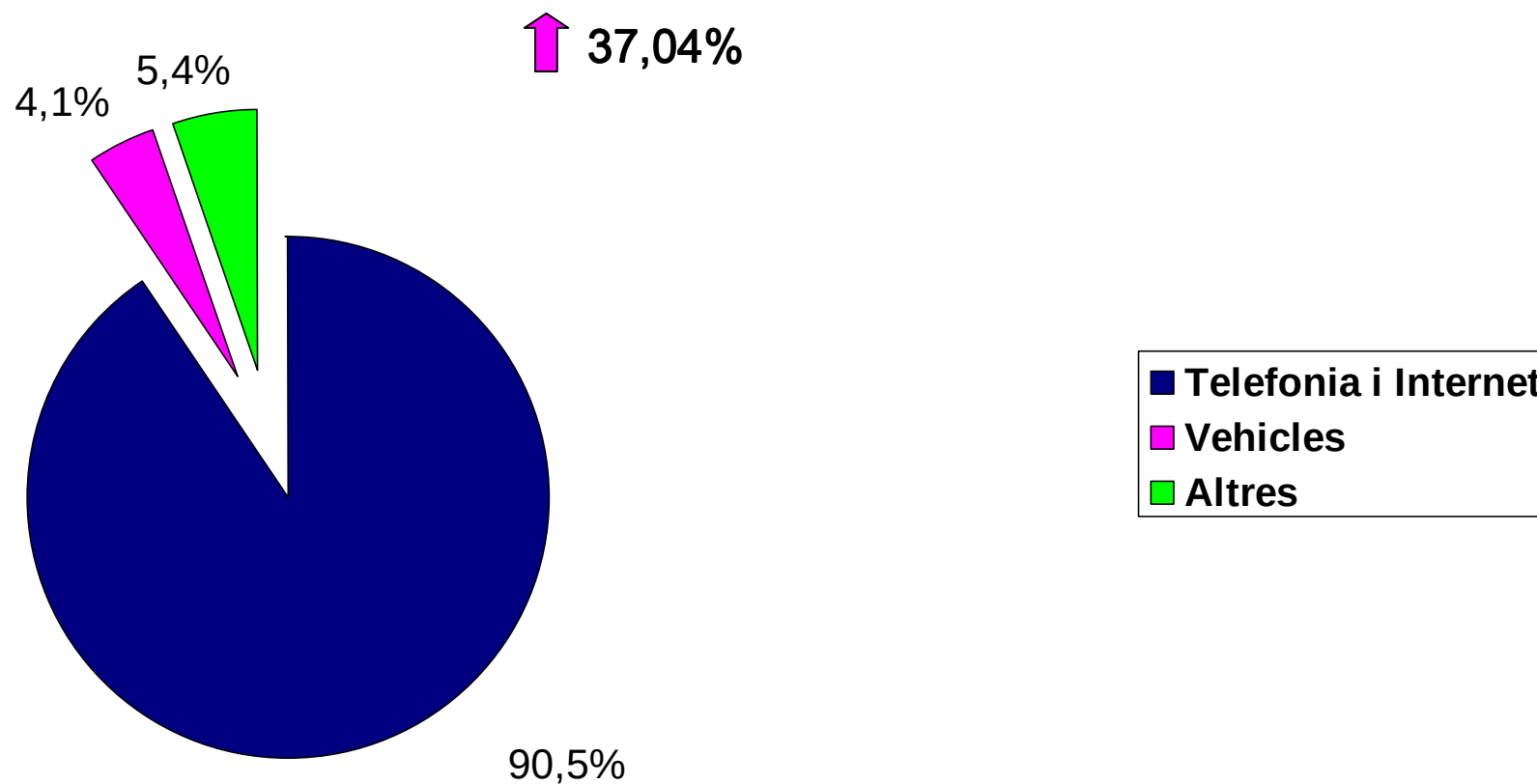
Terres de l'Ebre



Total : 2.449 reclamacions i 714 casos resolts per mediació

Laudes per sectors

74 laudes (2008: 54)

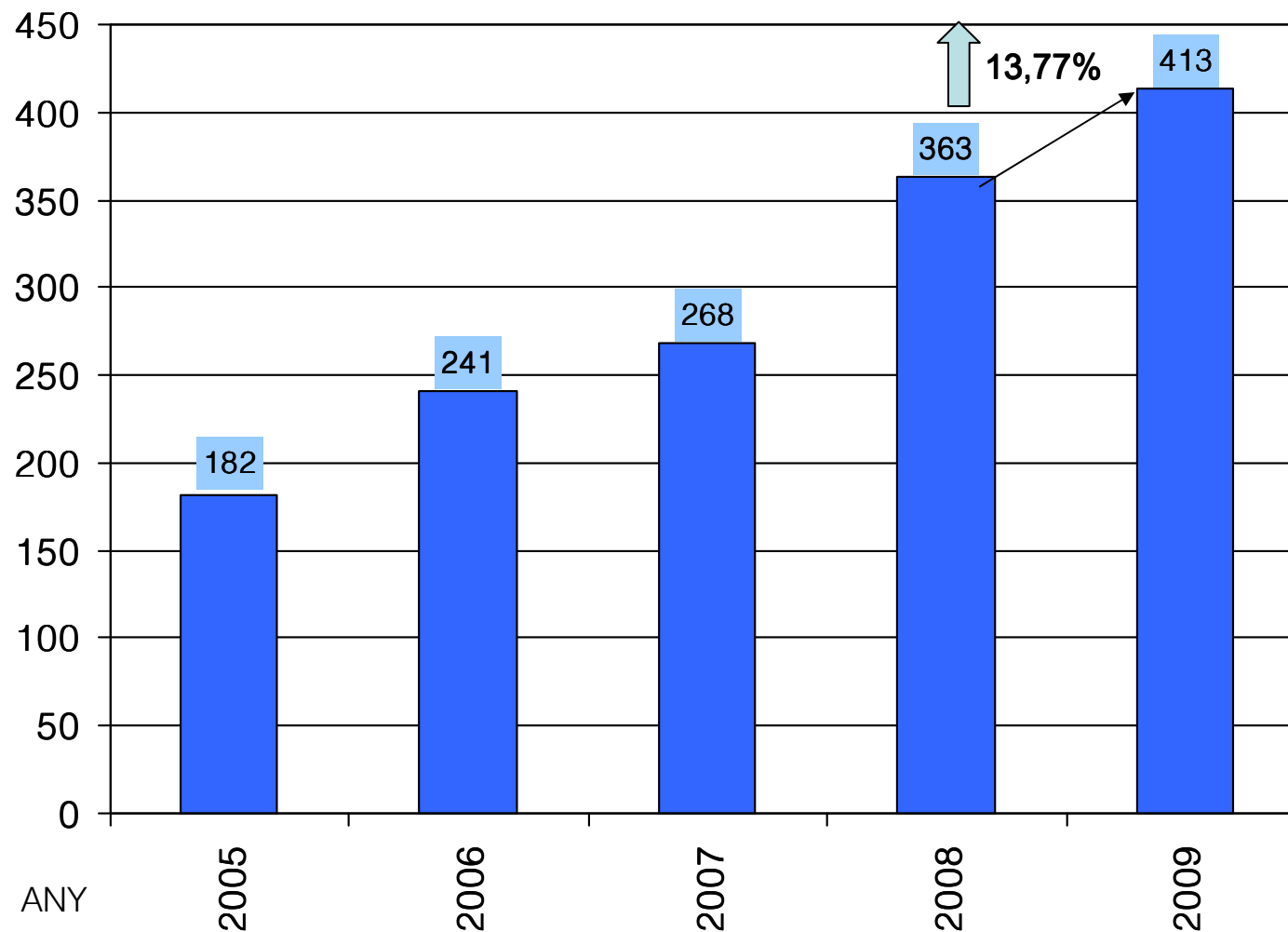


Establiments adherits a la JACC



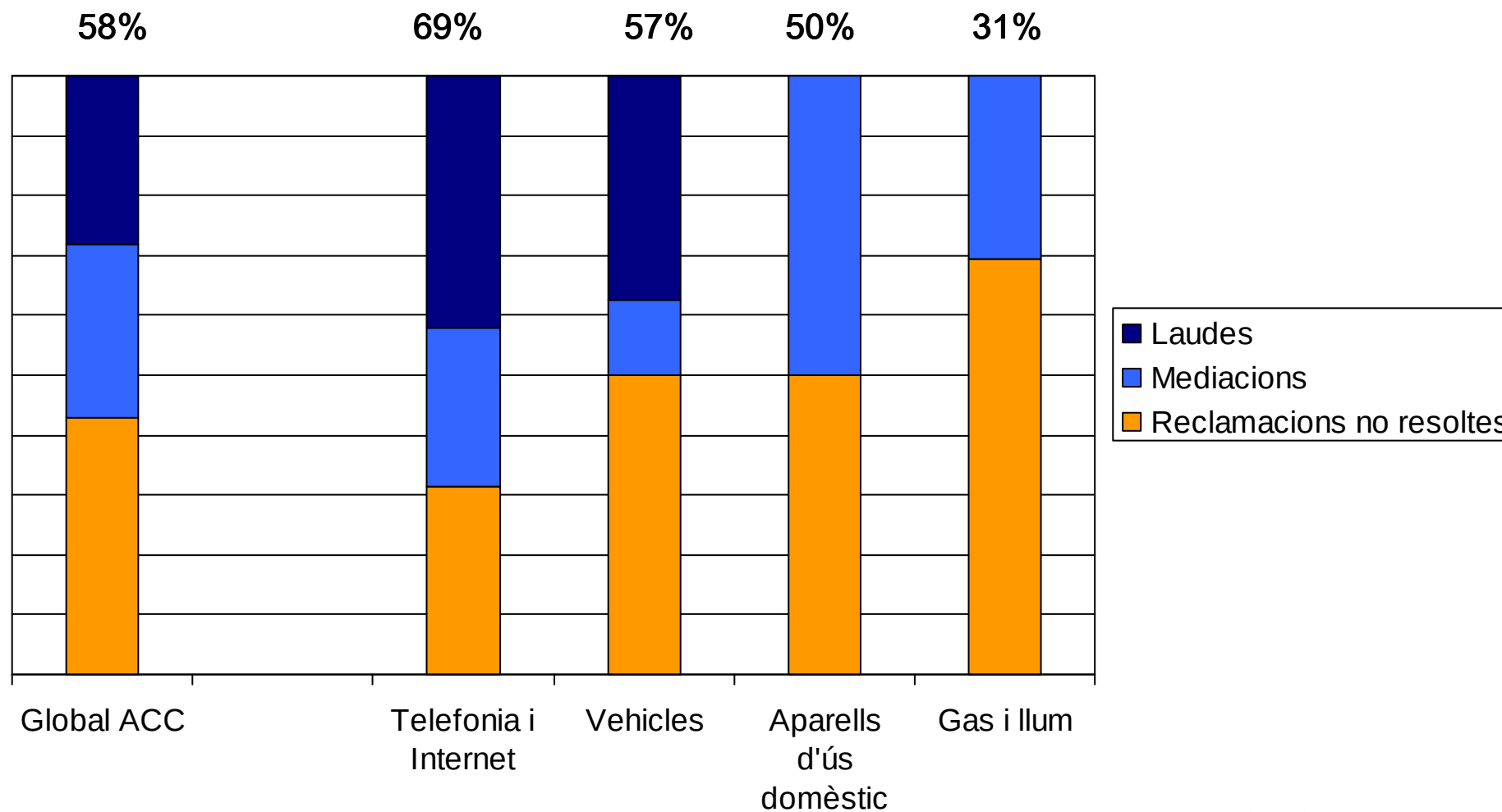
agència catalana
del consum

ESTABLIMENTS



Generalitat
de Catalunya

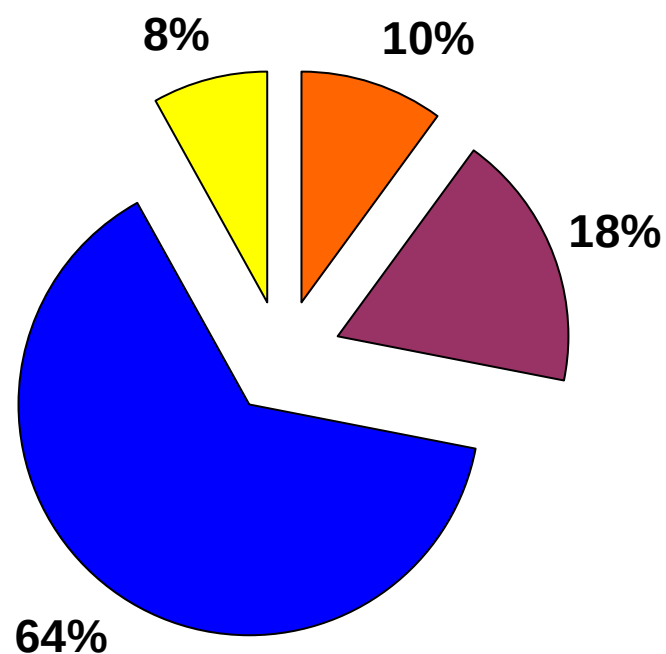
Resolució per sectors (ACC Terres de l'Ebre)



Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	% de resolució
TELEFONICA	89	22	29	57
ORANGE	48	15	22	77
ENDESA	28	7	4	39
VODAFONE	14	5	8	93%
En relació al total	69%	64%	85%	

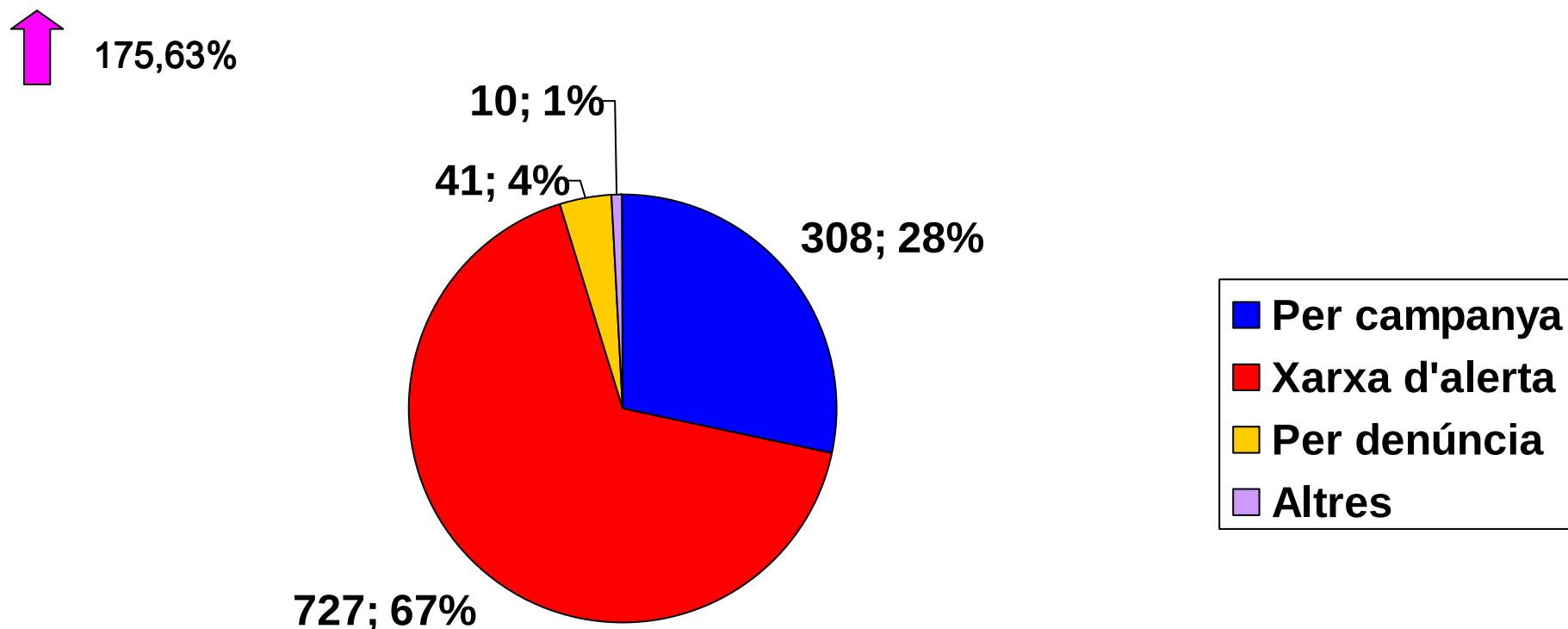
Denúncies a Terres de l'Ebre: 50



-  Alimentació
-  Productes industrials
-  Serveis
-  Subministraments i telecomunicacions

Actuacions inspectores 2009

Total: 1.086 actuacions inspectores (5,87% del total Catalunya)



Actuacions inspectores per campanya (2009)



agència catalana
del consum

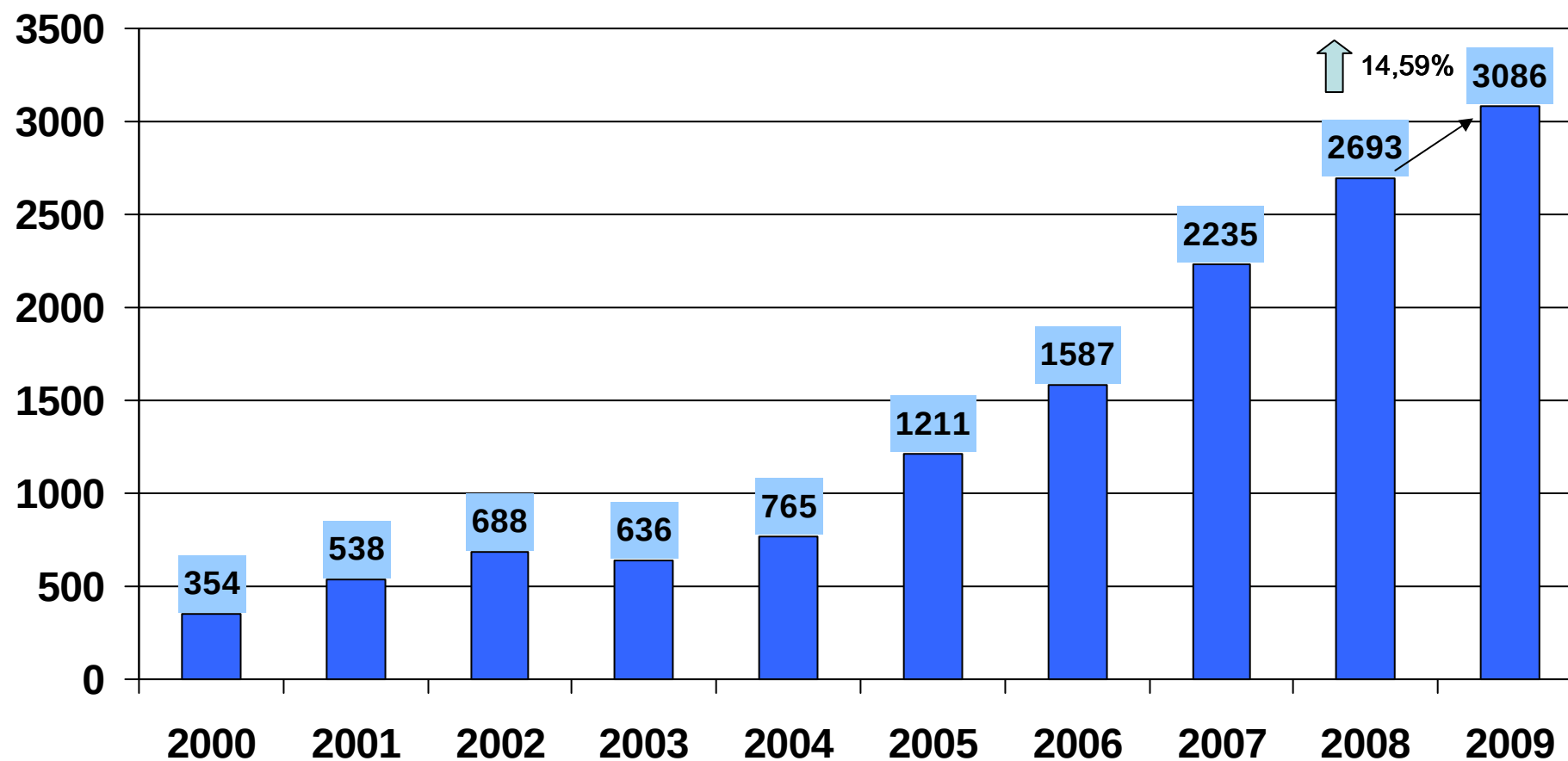
Campanya	Nombre d'actuacions
Etiquetatge dels aliments	85
Control de prodctes No Alimentaris	78
Control de ProductesAlimentaris	59
Lluminàries	57
Joguines	29
TOTAL	308



Evolució dels productes alertats a Catalunya

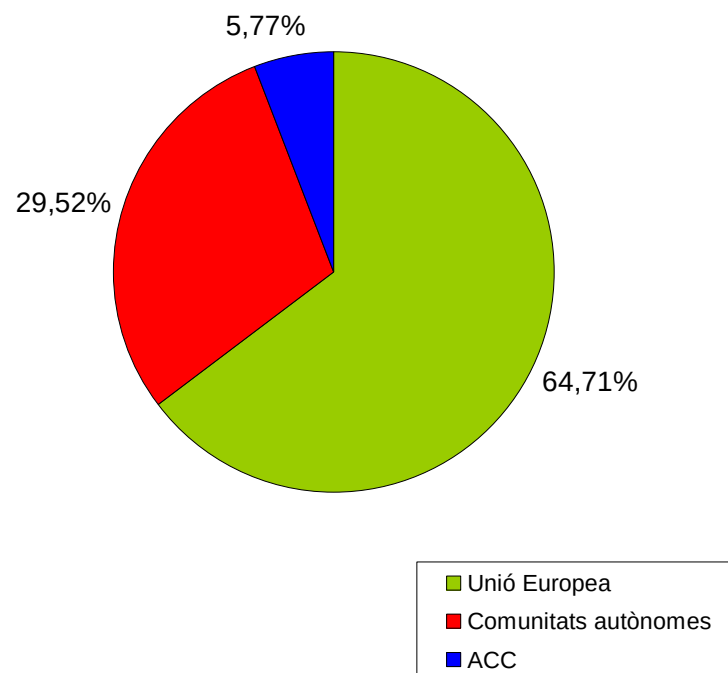


agència catalana
del consum

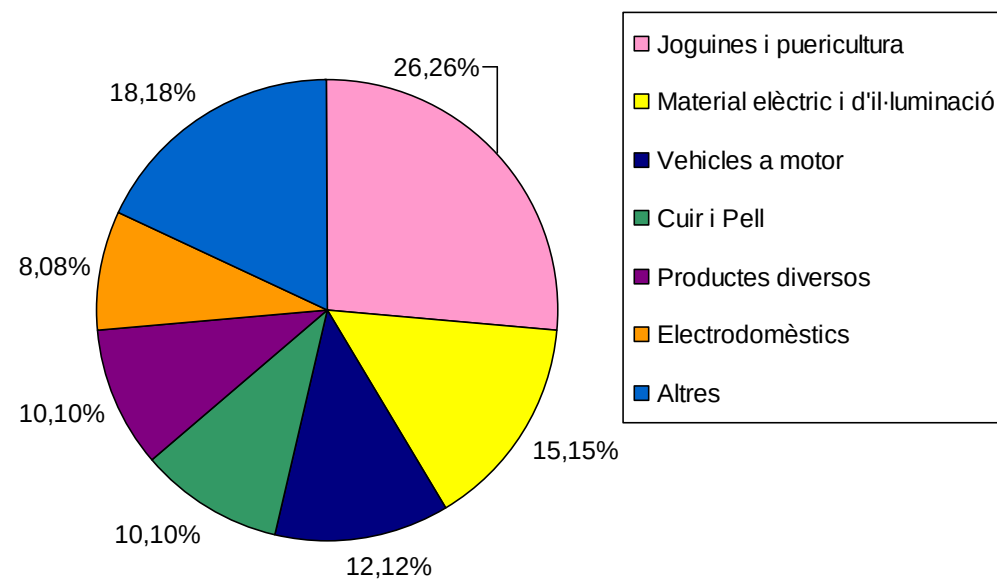


Alertes. Origen i Tipus de producte

Per origen 2009 (Total 3.086)



Per tipus de producte



Imports de sancions imposades

■ Terres de l'Ebre :

Any	2008	2009
Total d'expedients sancionadors incoats	4	14
Total expedients resolts amb sanció	4	9
Import de les sancions imposades	8.950 €	10.150 €

■ Catalunya:

Any	2008	2009
Total d'expedients sancionadors incoats	986	1.148
Total expedients resolts amb sanció	766	938
Import total de les sancions imposades	2.284.150 €	2.379.589 €

Tipologia d'infraccions sancionades (global Catalunya)

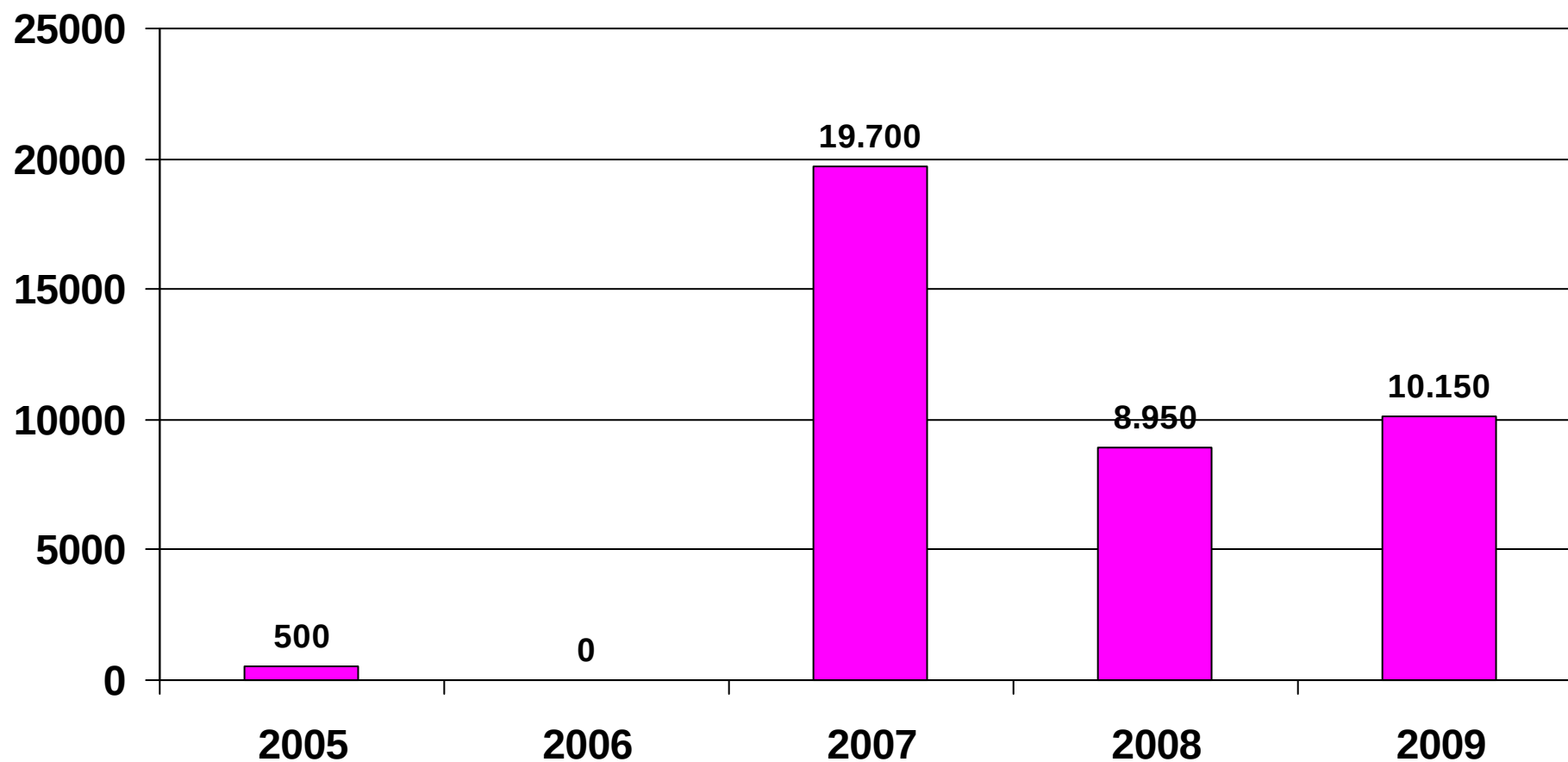


agència catalana
del consum

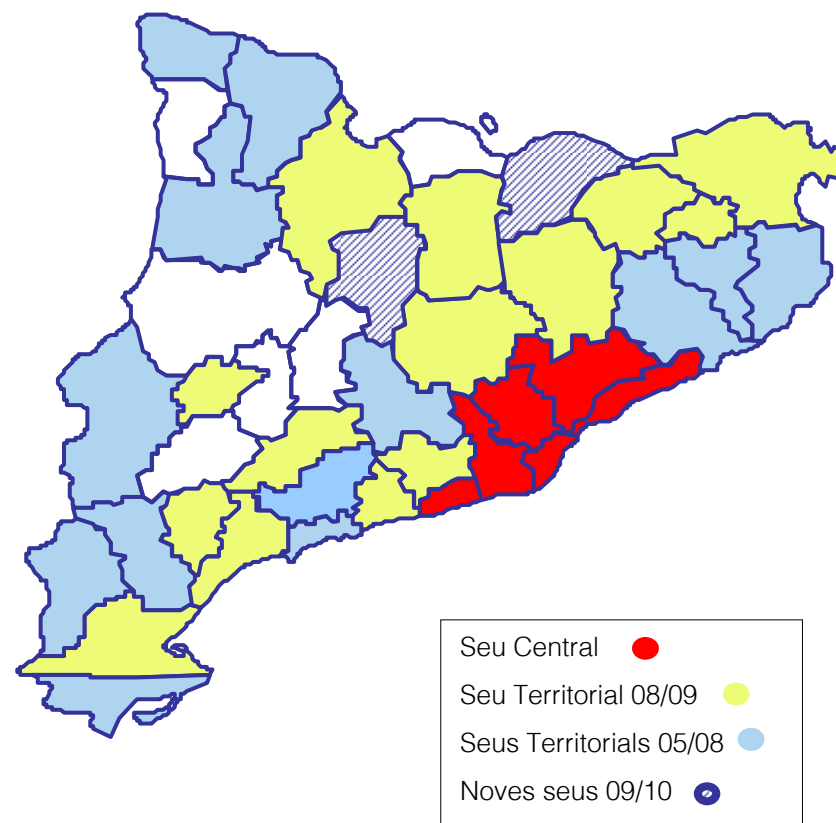
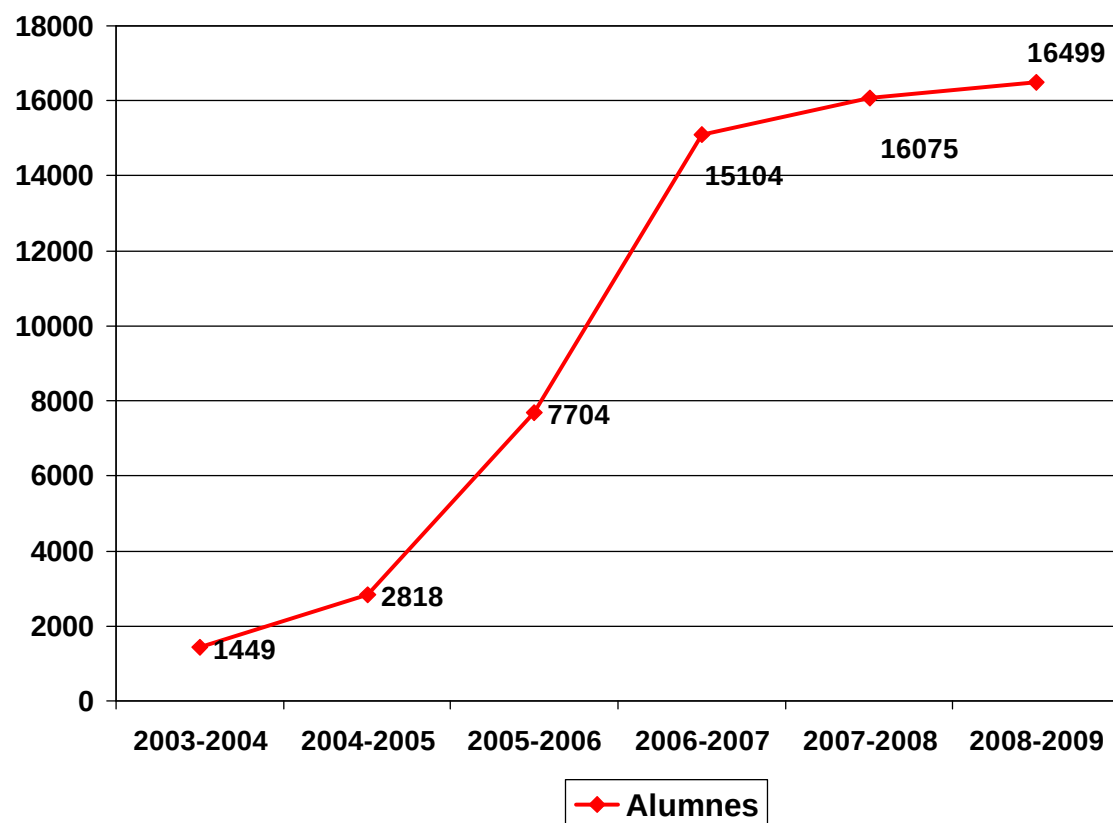
Motiu de sanció (infracció)	Quantia	% Quantia
•Clàusules contractuals	449.339 €	18,88%
•Incompliment documentació, informació, llibres	395.300 €	16,61%
•Seguretat de productes	301.250 €	12,66%
•Incompliment en la prestació de serveis, transaccions comercials o activitat mercantil	226.900 €	9,54%
•Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	209.900 €	8,82%
•Infraccions en matèria de preus	187.000 €	7,86%
•Alteració, adulteració i frau en productes	182.950 €	7,69%
•Infraccions en publicitat	182.000 €	7,65%
•Vulneració dels drets lingüístics	148.100 €	6,22%
•Infraccions control i col·laboració inspecció	96.850 €	4,07%
Total	2.379.589 €	100%



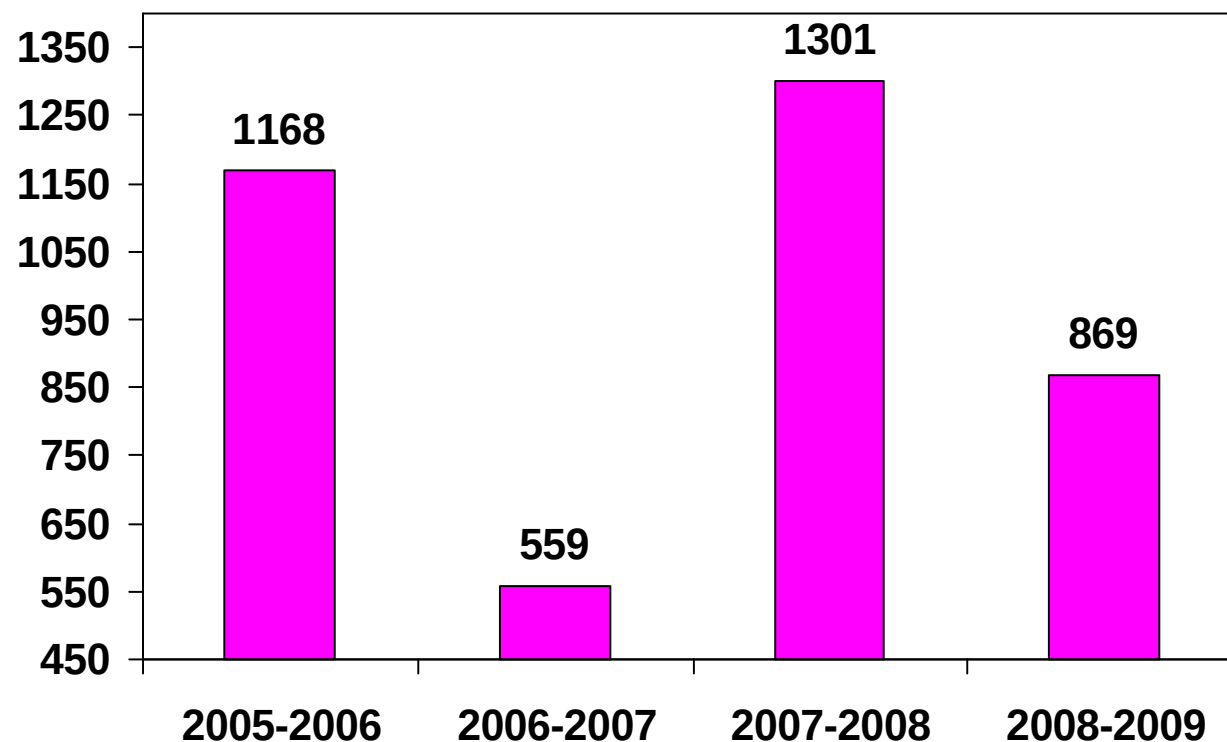
Evolució de les sancions imposades



Educació. Escola del Consum



Nombre d'alumnes a la seu territorial de l'ECC de la demarcació de Terres de l'Ebre



Curs 2005-2006:
Tortosa

Curs 2006-2007:
Tortosa

Curs 2007-2008:
Móra d'Ebre, Gandesa i Amposta

Curs 2008-2009:
Tortosa

Curs 2009-2010: Montsià i
Ribera d'Ebre

Actuacions de difusió destacades

- Butlletí Consum Notícies
- Exposició "Amb tu segur"



- Campanya de viatges
- Presència en fires





agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya

www.consum.cat