



16 d'abril del 2008

Memòria del 2007

L'Agència Catalana del Consum retira del mercat 369.443 productes insegurs, la majoria destinats als infants

- Els principals fets amb impacte sobre l'actuació de l'Agència durant l'any passat van ser el cessament de l'activitat d'Air Madrid, l'apagada elèctrica del 23 de juliol a Barcelona, així com diverses alertes de productes.
- Els productes retirats s'eleva a 369.443, un 89% més que l'any 2006, majoritàriament joguines, articles de puericultura i material elèctric.
- L'ACC va rebre 5.044 denúncies, un 24% més que el 2006, i va realitzar 13.191 actuacions inspectores.
- Durant el 2007 es van imposar 733 sancions per import global de 2.929.200 euros, un 9,5% més que l'any.
- Les consultes a la pàgina www.consum.cat es doblen i superen els 15 milions d'accessos.

L'any 2007 ha estat marcat per diversos conflictes de consum amb impacte sobre l'actuació de l'Agència Catalana del Consum (ACC), com va ser el cessament de l'activitat d'Air Madrid, l'apagada elèctrica del 23 de juliol a Barcelona, així com diverses alertes de productes com el cas de la retirada voluntària d'algunes de les joguines de la marca Mattel. L'exercici s'ha destacat també per la potenciació dels mecanismes d'informació i atenció al consumidor, per la millora dels mecanismes de resolució de conflictes (mediació i arbitratge de consum) i per les sancions derivades de campanyes d'inspecció a sectors emergents o que mai havien estat inspeccionats.

Pel que fa Air Madrid, tot i que la suspensió d'activitats de la companyia aèria es va produir el desembre de 2006, el gruix de les reclamacions i actuacions de l'ACC ha tingut lloc durant el primer semestre de 2007. Així, pràcticament el 30% de les reclamacions rebudes l'any passat corresponen al cas Air Madrid. Quan a l'apagada del 23 de juliol, l'ACC va desenvolupar una activitat molt intensiva pel que fa a la informació als afectats, la mediació amb l'empresa per l'establiment dels procediments de reclamació i les compensacions tant als particulars com a les empreses afectades. Unes 80.000 reclamacions van ser ateses i resoltes directament per Fecsa-Endesa, l'ACC en va rebre directament 610, de les quals un 86% han estat ja resoltes. Igualment, l'ACC va intervenir



16 d'abril del 2008

en el control i la immobilització de la retirada de joguines alertada per l'empresa Mattel i de Giochi Preziosi, entre d'altres.

Per reforçar la mediació i l'arbitratge, s'han adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) 261 establiments nous, amb el que a 31 de desembre, el número d'establiments adherits a Catalunya era de 3.913. A més, hi ha dues noves comarques – el Baix Camp i l'Osona- en les que s'ha implantat les vistes arbitrals a través de videoconferència.

En relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme dues campanyes pioneres a l'estat espanyol: la relativa a companyies aèries i la d'empreses de reagrupament de crèdits, amb sancions per incompliments greus en matèria de publicitat enganyosa i clàusules abusives en tots dos casos a la pràctica totalitat de les empreses inspeccionades.

13.191 actuacions inspectores: 369.443 productes retirats

A més d'aquestes dues campanyes, durant el 2007 s'han realitzat controls i anàlisis de productes a 1342 mostres, tant d'aliments com de productes industrials. En el cas dels aliments, els controls afecten l'etiquetatge i els aliments funcionals, mentre que els productes no alimentaris controlats han estat, bàsicament, productes tèxtils, articles i joguines aquàtiques i garlandes nadalenques. També el sector serveis ha estat objecte d'atenció, amb campanyes de control a establiments que presten serveis de bronzejat artificial, de compra d'habitatges, a la informació que es facilita sobre la TDT, als establiments multipreu i, com es fa a cada temporada, durant les rebaixes d'hivern i d'estiu. En total han estat 13.191 actuacions inspectores.

Aquestes actuacions inspectores han derivat en l'incoació de 1.016 expedients sancionadors i la imposició de 733 sancions per import de 2.929.200 euros. Els sectors amb major volum de sancions han estat el transport aeri amb 736.700 euros; la telefonia, amb 617.800 euros i les empreses de reagrupament de crèdits, amb 519.500 euros.

Les xifres de productes retirats van créixer un 89% en relació a l'any anterior. Així, l'ACC va retirar l'any passat 369.443 front els 195.597 del 2006. Cal ressaltar que el 53,6% són productes destinats als infants (115.923 joguines i 82.012 articles de puericultura).

Increment del 40% de la Xarxa d'alertes

El nombre d'alertes de productes perillosos que es gestionen anualment té un creixement exponencial. Des de l'any 2000 s'ha incrementat un 530%, arribant a les 2.235 alertes el 2007. Aquesta xifra representa un increment del 40% en relació a l'exercici 2006.



16 d'abril del 2008

Aquestes actuacions s'emmarquen en la política de protecció i d'informació dels consumidors de la UE en relació a la Directiva sobre seguretat general dels productes, que preveu un programa d'actuacions sobre els productes potencialment perillosos i que permet evitar riscos per a la seguretat.

Gestió de reclamacions i denúncies

L'Agència va veure incrementat el nombre de reclamacions rebudes el 2007, arribant a les 9.919, front les 7.338 del 2006. L'increment està molt relacionat amb el cas Air Madrid i amb l'apagada del 23 de juny.

Les reclamacions rebudes pel cas Air Madrid van ser 3.085, i pel que fa a les reclamacions a Fecsa-Endesa per l'apagada de l'estiu a Barcelona, 80.000 van ser gestionades directament per la companyia i 610 van ser rebudes per l'ACC. Actualment ja s'han resolt aproximadament el 92% de les reclamacions dels particulars.

Cal destacar que el 32,5% del total de reclamacions van ser presentades a través del web, que a partir del juny va incorporar la reclamació/denúncia en línia.

L'any 2007 s'han tramitat a tot Catalunya 5.044 denúncies les quals han entrat per diversos conductes: directament a l'ACC, als Serveis Territorials o bé a les Oficines dels Consells Comarcals que depenen de l'Agència o bé procedents d'altres organismes (de Catalunya o d'altres Comunitats Autònomes).

Els ciutadans, les Empreses i Associacions empresarials o les Organitzacions de consumidors presenten denúncies davant dels Serveis d'Inspecció sobre presumptes infraccions observades en el funcionament del mercat. Arran d'una denúncia s'inicia un expedient. Intervé la inspecció per comprovar si els fets denunciats són certs i si ha comès alguna infracció. L'expedient pot acabar amb la imposició d'una sanció administrativa al fabricant o al venedor del producte o al prestador del servei que ha comès la infracció. La sanció té sempre una raó de ser exemplar. En cap cas el denunciant no rep cap rescabament directe per la sanció derivada de la seva denúncia.

Implantació de la Reclamació/denúncia a través del web

El 23 d'abril es va posar en marxa el nou web www.consum.cat que va permetre, entre altres millores, facilitar la implantació de la reclamació/denúncia en línia. El web ha estat una de les apostes fortes el 2007 per millorar la informació i l'atenció a les persones consumidores, amb nous continguts com la creació d'un nou espai sobre l'economia familiar que facilita eines pràctiques per a la gestió com els programes "Controla els teus préstecs" i "Consumir a ritme de família"



16 d'abril del 2008

El nombre d'accessos anuals es va situar el 2007 en 15.942.484 (6.055.415 el 2006), amb un promig d'accessos per dia de 43.678. A partir de juny, la pàgina per la presentació on line de reclamacions i denúncies es converteix en la més visitada, alhora que un 32,5% de les reclamacions i denúncies presentades ho ha estat a través del web.