



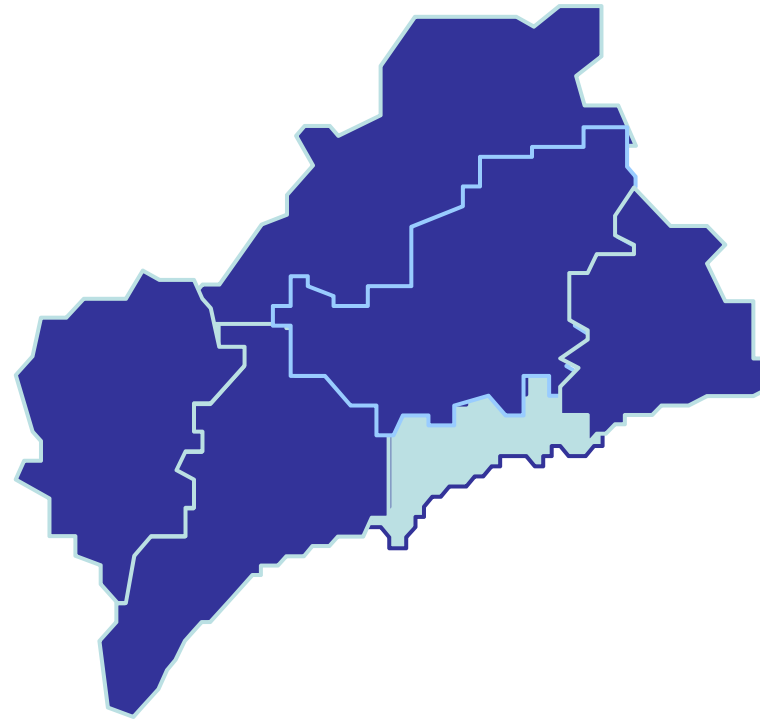
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

*Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
a la demarcació de Tarragona al 2012*

Tarragona, 27 de maig de 2013

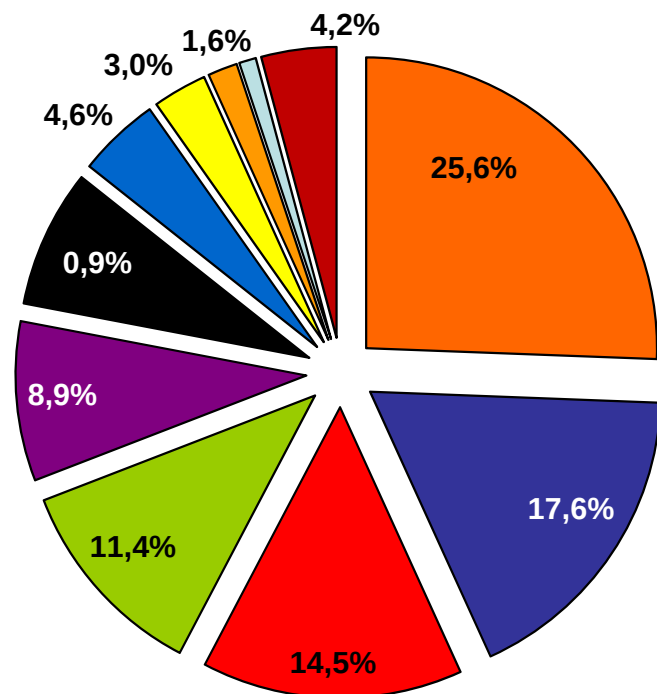
- **Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:**

- Alt Camp
- Baix Camp
- Baix Penedès
- Conca de Barberà
- Priorat



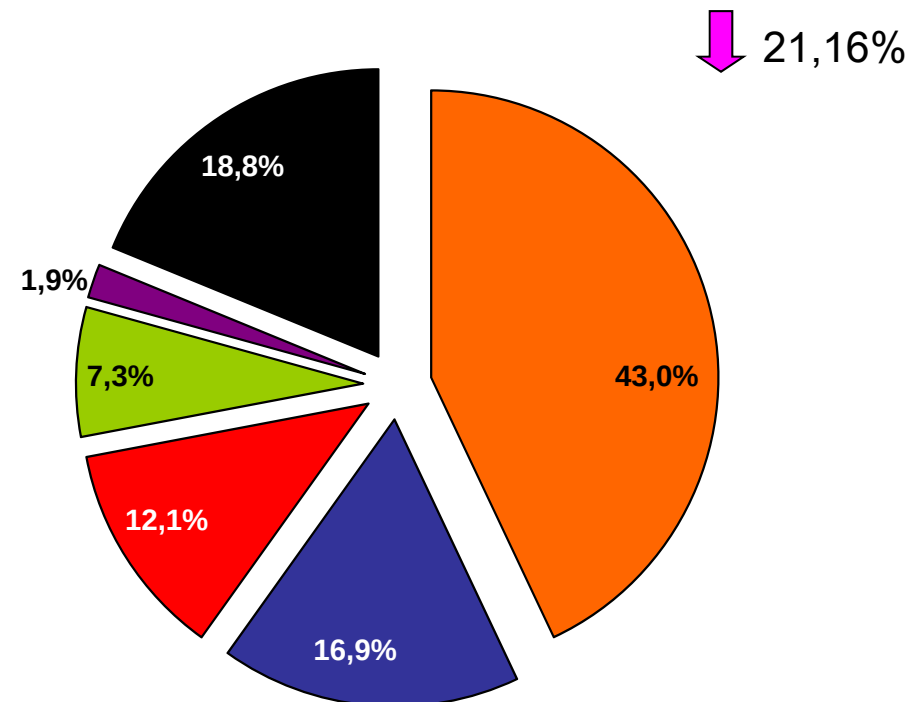
Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 43.290



- Serveis postals i comunicacions electròniques
- Serveis financers
- Béns de consum/Productes
- Energia i aigua
- Serveis de transport
- Serveis generals de consum
- Serveis d'oci
- Articles de vestir i calçat
- Salut
- Educació
- Altres

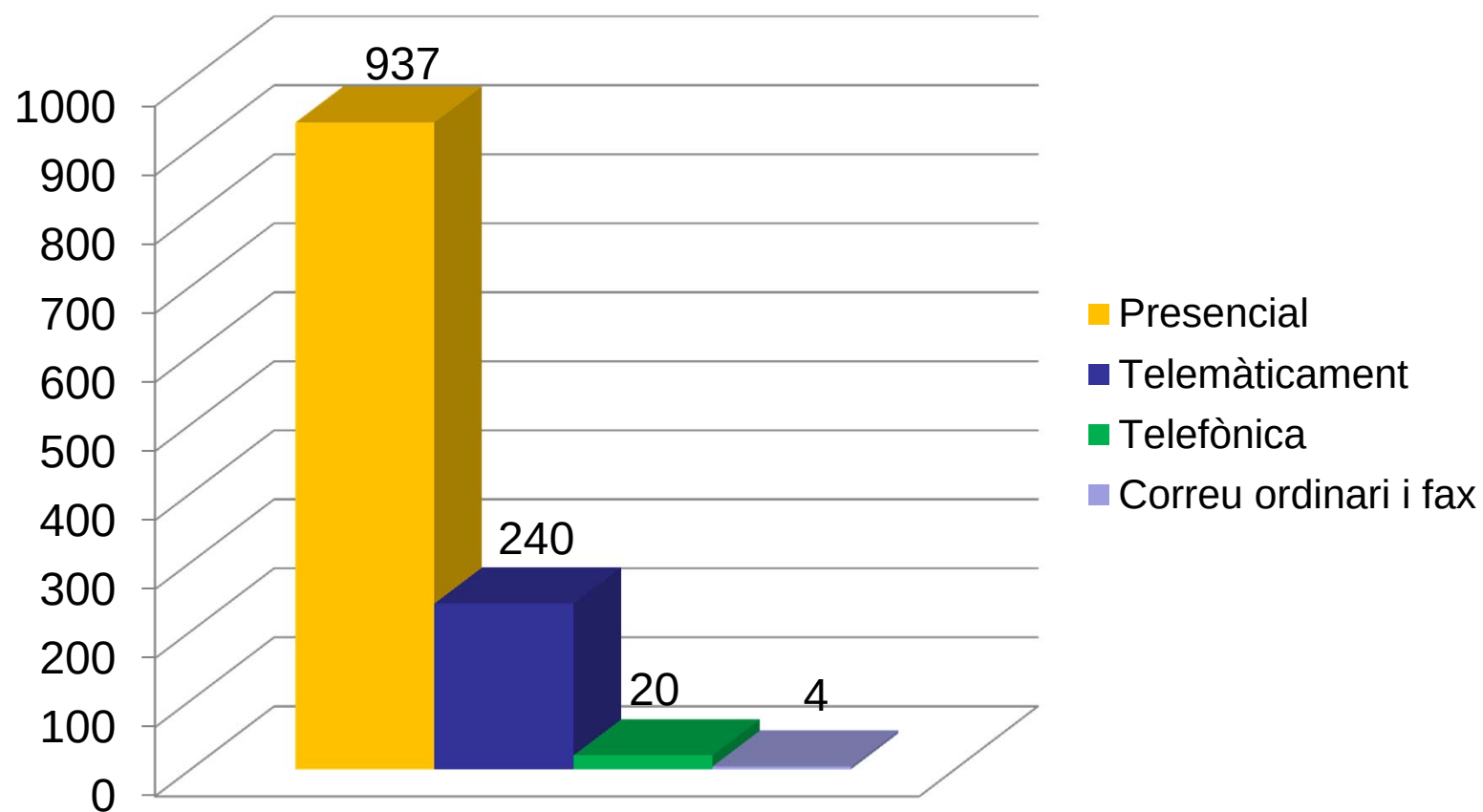
Consultes ateses a Tarragona: 6.387



- Alt Camp
- Baix Camp
- Baix Penedès
- Conca de Barberà
- Priorat
- ACC

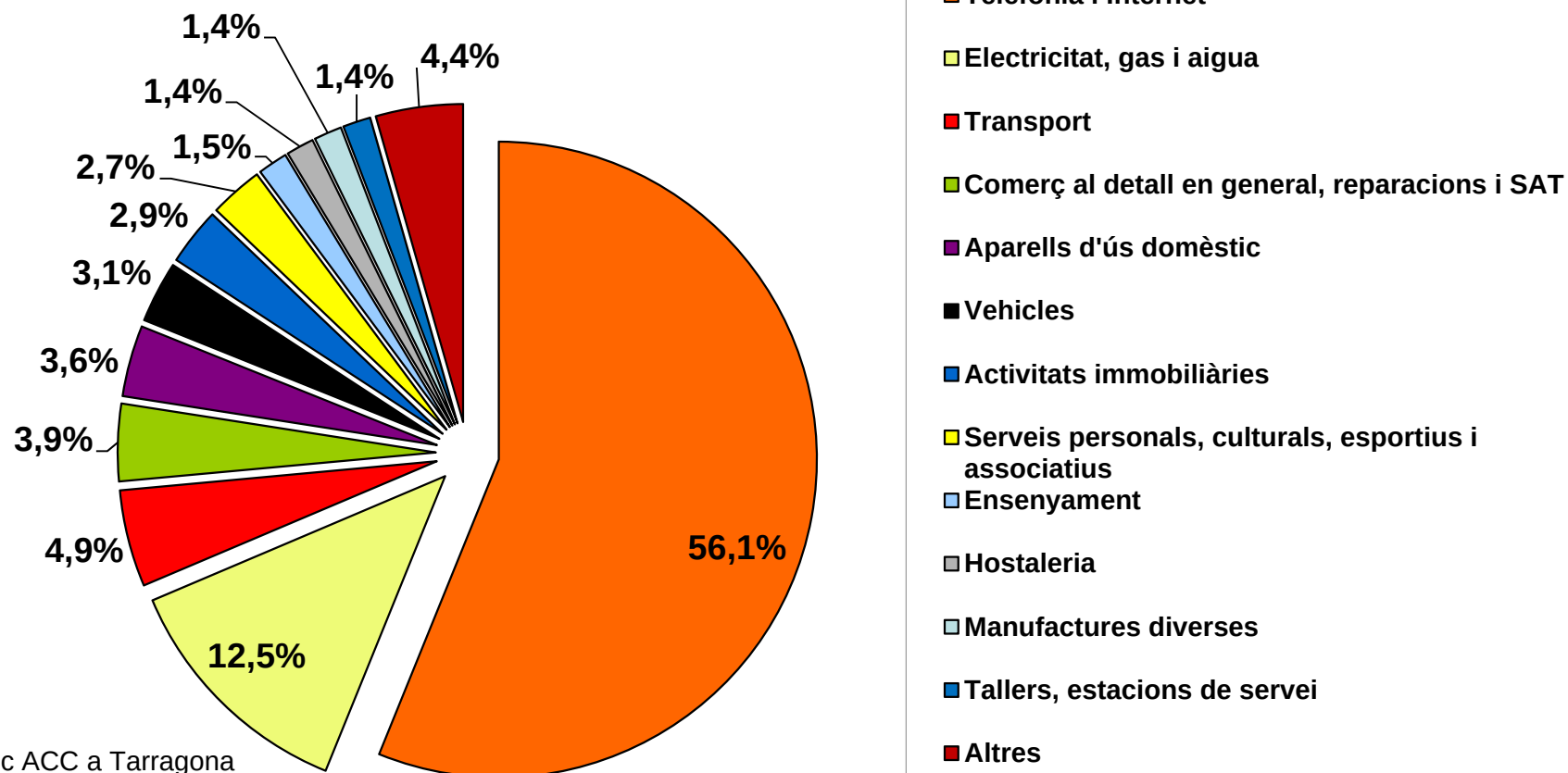
Consultes ateses a l'ACC a Tarragona al 2012: **1.201** (2011: 1.401)

↓ 14,28%



Reclamacions per sectors

Total reclamacions a la demarcació de Tarragona: 2.370 (Any 2011: 2.817)  15,87%

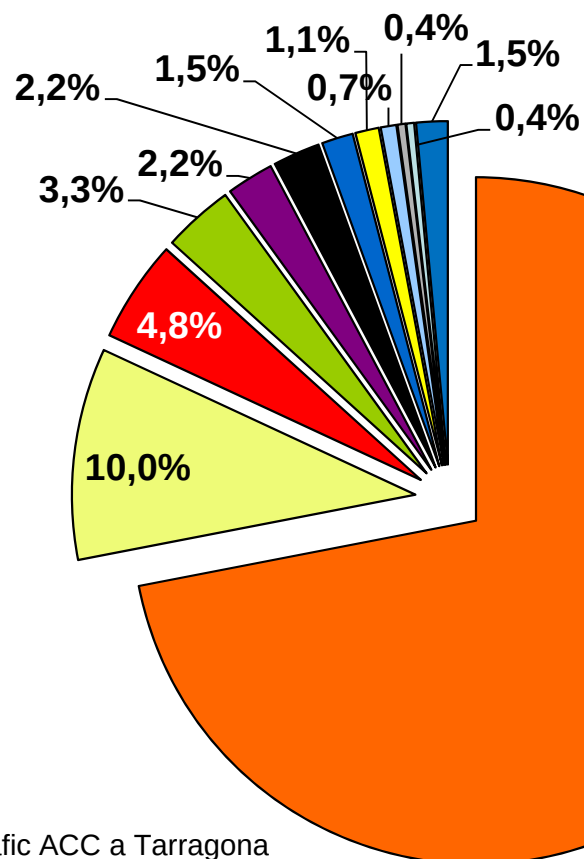


Gràfic ACC a Tarragona

Casos resolts per acord de mediació per sectors

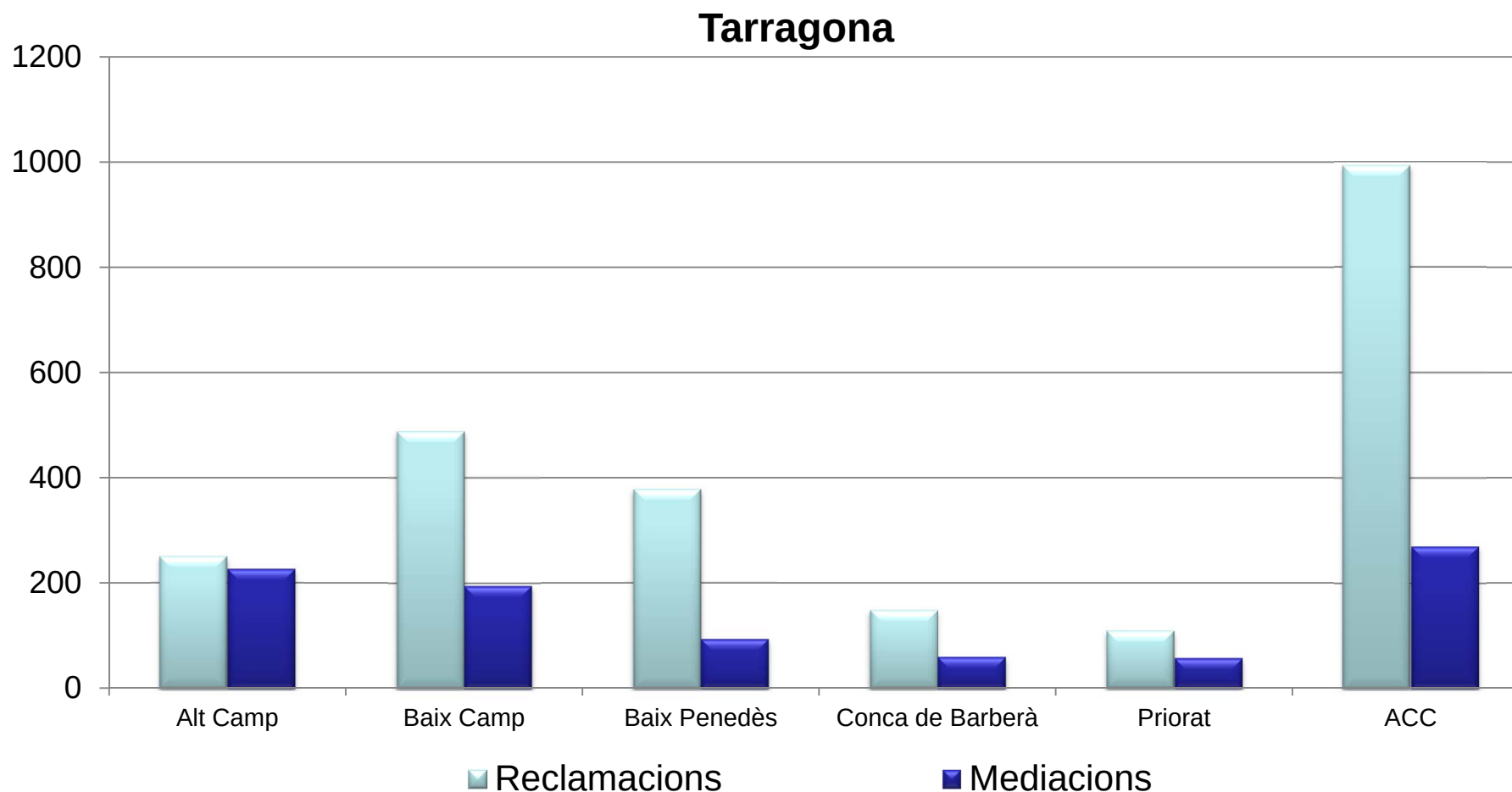
908 casos resolts per acord de mediació (2011: 1.398)

 35,05%



Gràfic ACC a Tarragona

- Telefonia i Internet
- Electricitat, gas i aigua
- Administració pública
- Comerç al detall en general, reparacions i SAT
- Material elèctric, electrònic i òptic
- Transport
- Automoció, tallers
- Serveis personals, culturals, esportius i associatius
- Activitats financeres
- Activitats immobiliàries
- Tèxtil i confecció
- Altres

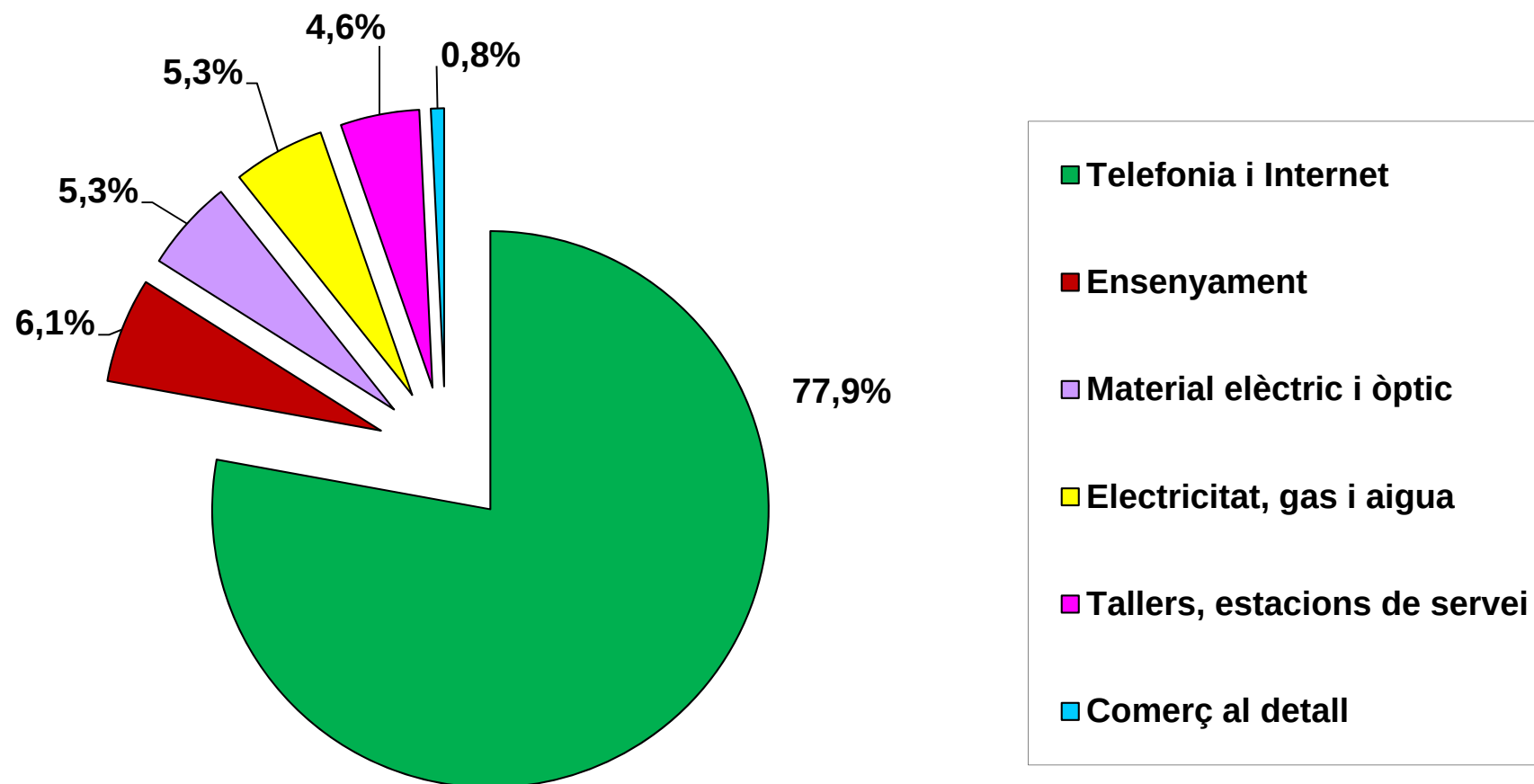


Total: 3.370 reclamacions , 908 mediacions

Laudes per sectors

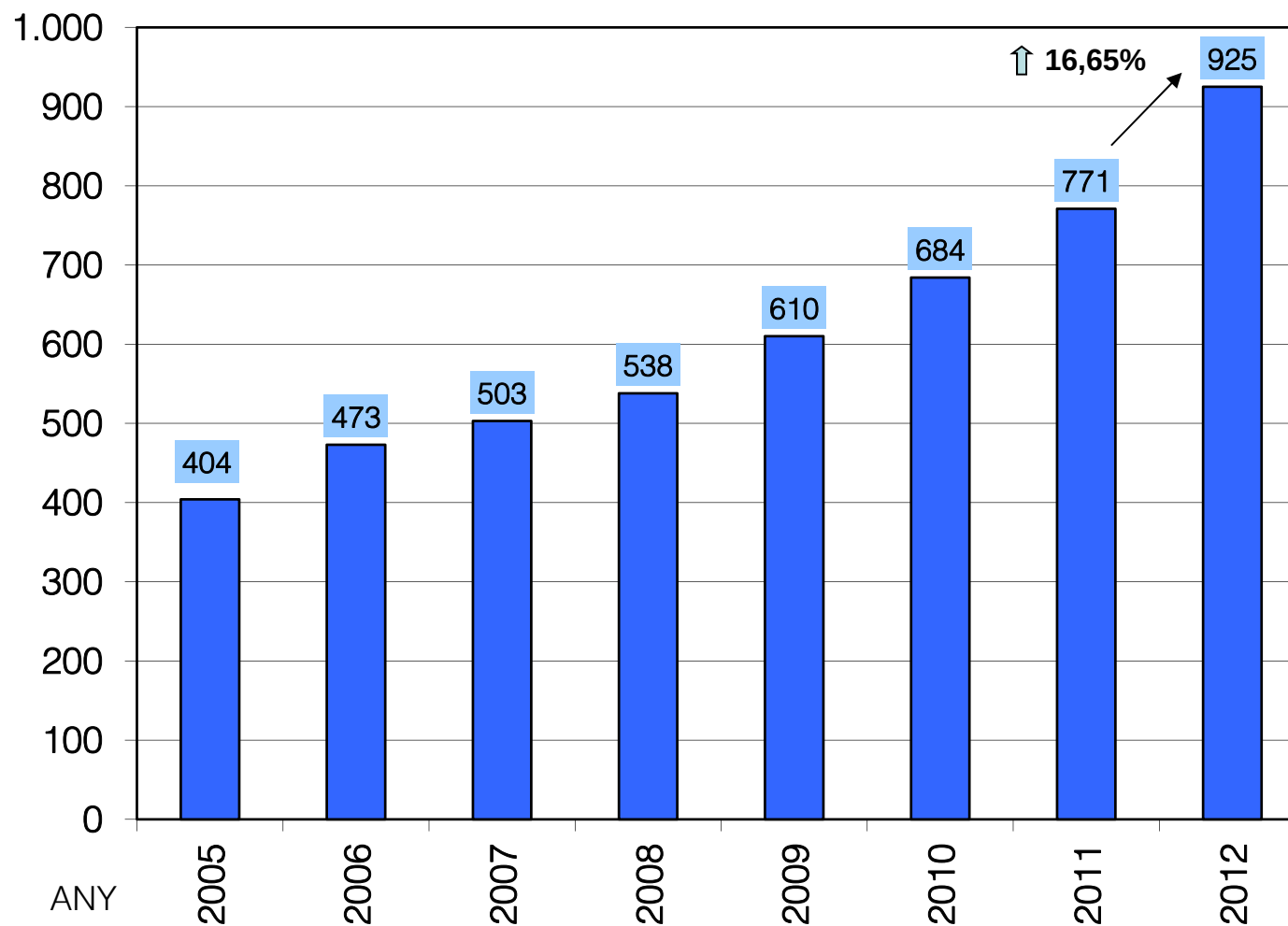
131 laudes (2011: 181)

↓ 27,62%



Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



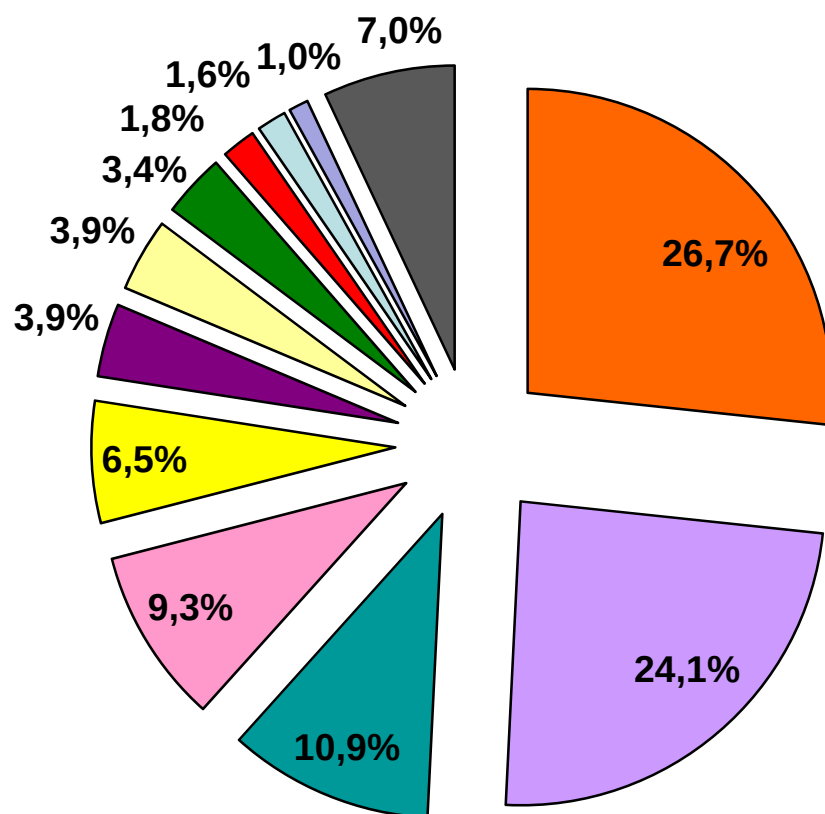
Companyies amb més reclamacions (Catalunya)

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Spanair	3.574	0	0	0%
Catalunya Caixa	2.812	0	32	1%
Vodafone	1.694	741	440	70%
Telefónica	1.209	513	396	75%
France Telecom / Orange	1,090	501	332	76%
Endesa	591	169	74	41%
Vueling	264	11	0	4%
Ryanair	791	0	0	0%
Bankia	219	2	0	1%
Gas Natural	246	26	0	11%

Denúncies

Denúncies: 386 (2011: 435)

↓ **11,26%**

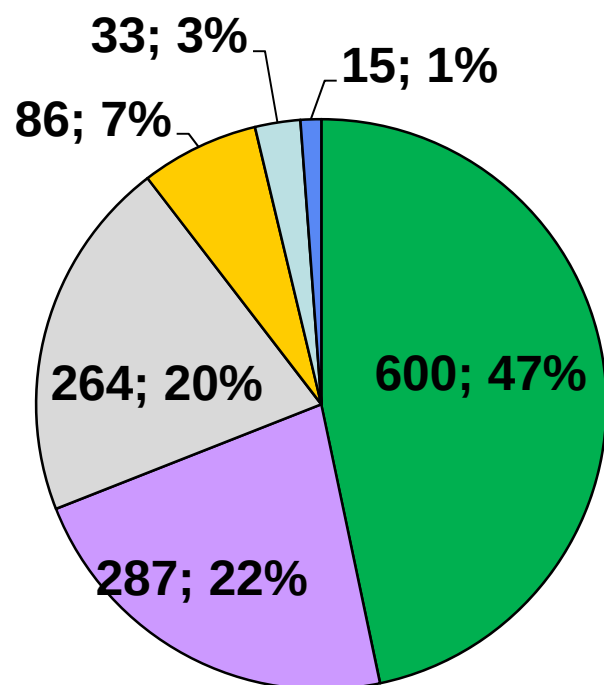


- Béns de consum/productes
- Restauració
- Serveis immobiliaris
- Serveis financers
- Telecomunicacions
- Transport
- Articles de vestir i calçat
- Aliments
- Subministraments
- Farmàcies i clíniques privades
- Ensenyament no reglat
- Altres

Actuacions inspectores

Total: 1.285 actuacions inspectores (6,60% del total Catalunya)

↓ 41,51%

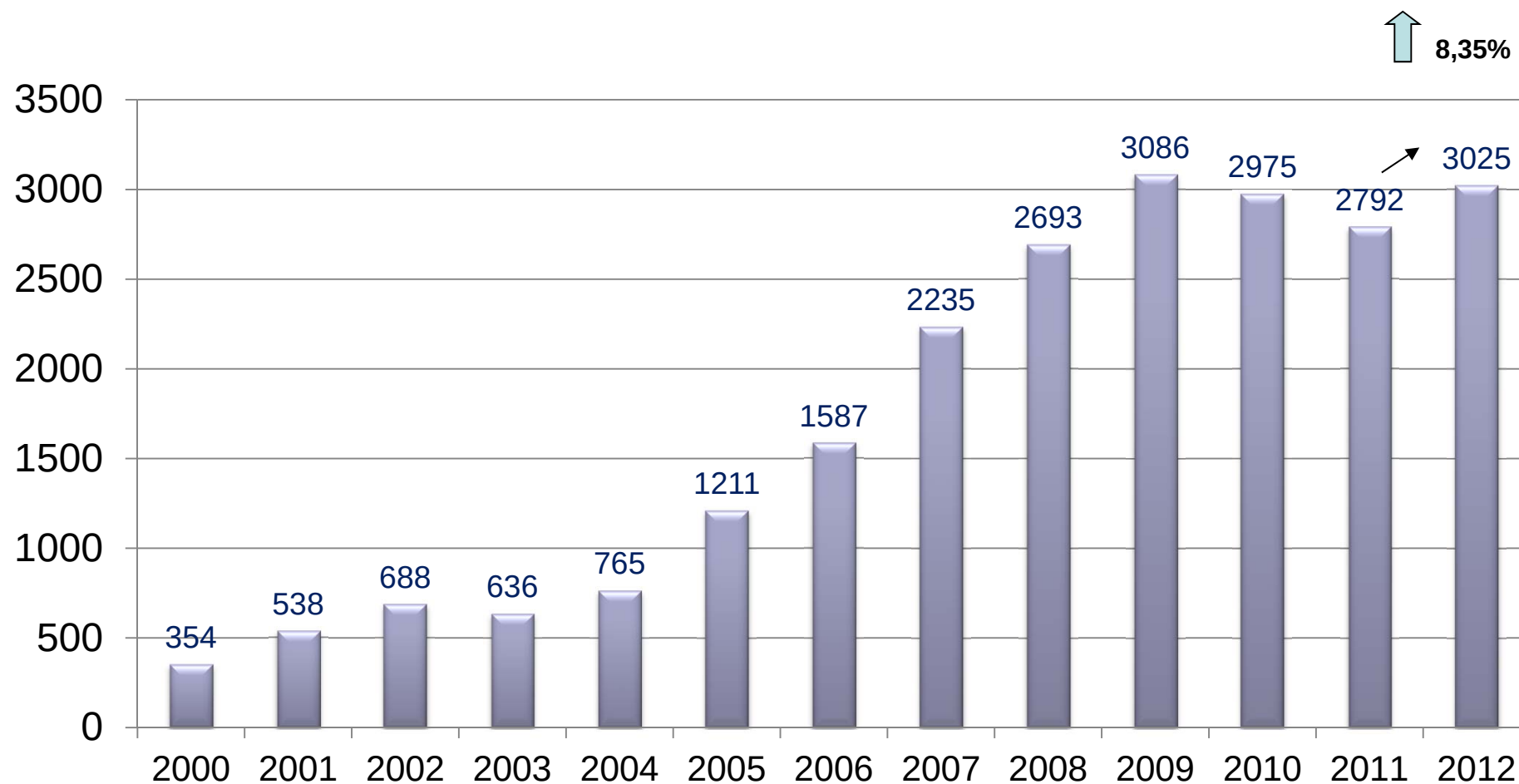


- Per Xarxa d'alerta
- Per denúncia
- Per campanya
- Per iniciativa pròpia
- Per comunicació
- Per ordre de servei

Actuacions inspectores per campanya

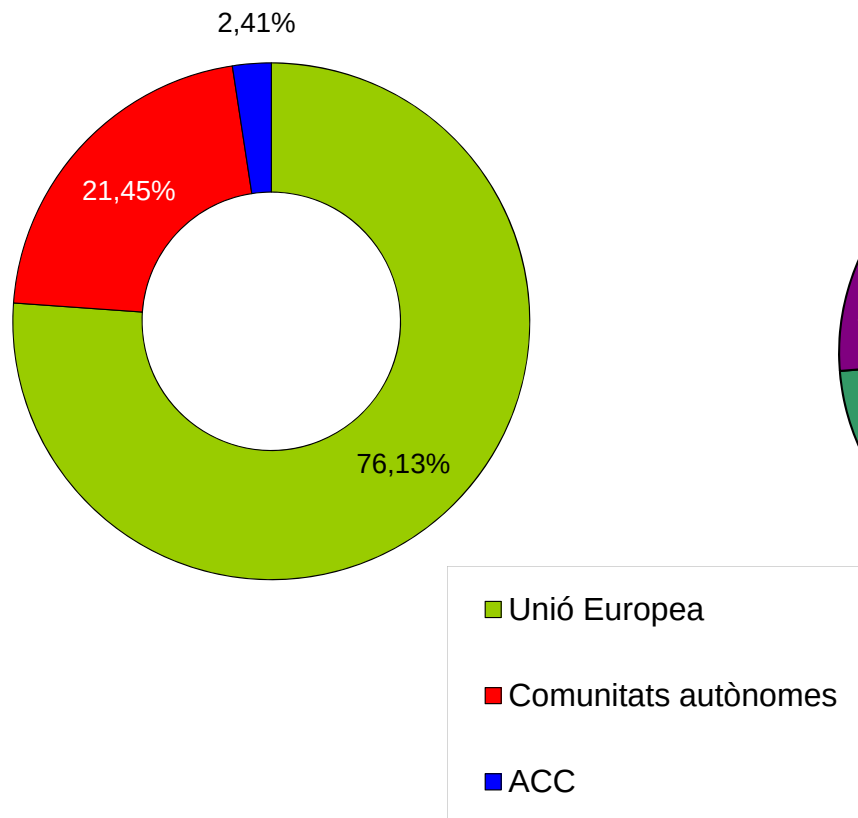
Campanya	Nombre d'actuacions
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES	
Etiquetatge energètic: refrigeradors, rentadores i rentavaixelles	38
Control sistemàtic de productes alimentaris	32
Control sistemàtic de productes no alimentaris	30
Joguines destinades a menors de 36 mesos	22
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	
Requisits generals de les relacions de consum als establiment	81
Altres campanyes (anys anteriors)	61
Total	264

Evolució dels productes alertats a Catalunya

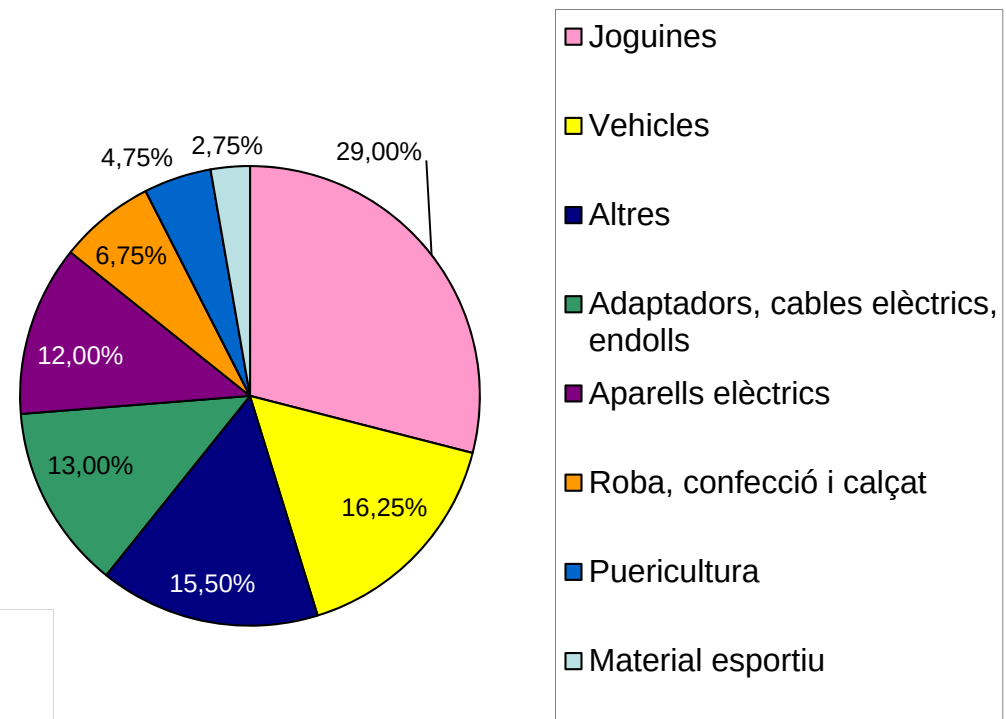


Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

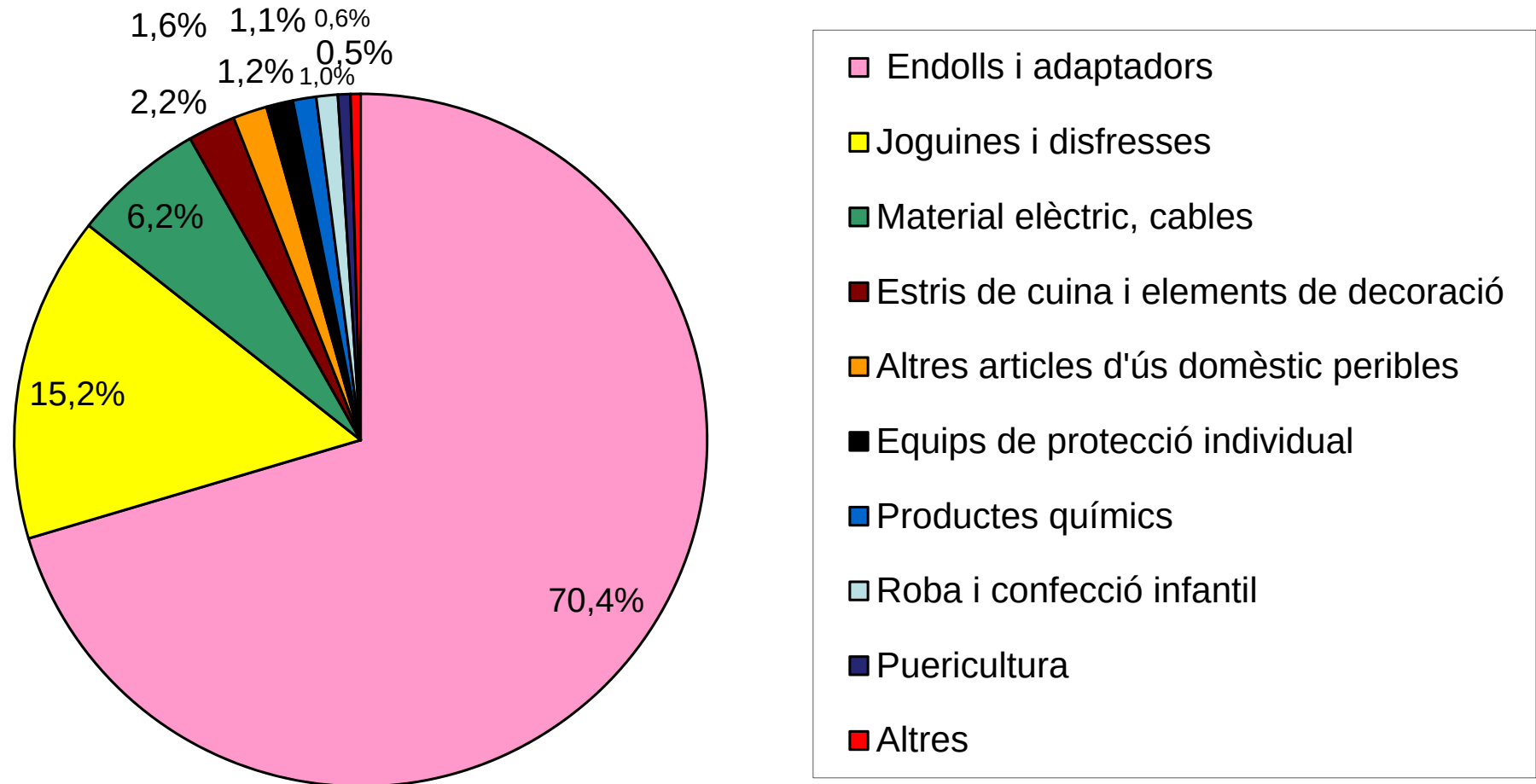
Per origen 2012 (Total 3.025)



Per tipus de producte



Productes retirats del mercat a Catalunya



Total productes retirats: 97.873

Imports de sancions imposades

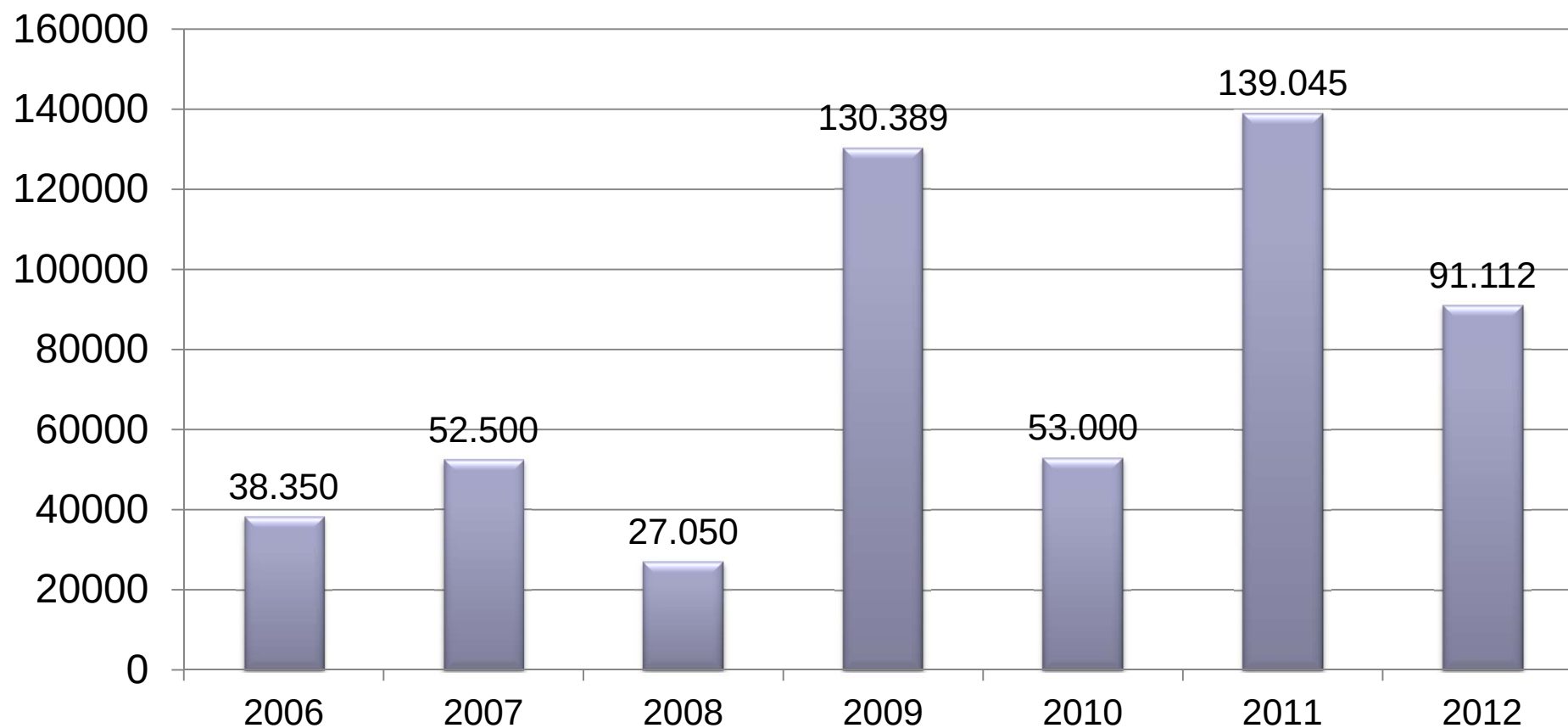
■ Tarragona:

	2011	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	127	33
Total expedients resolts amb sanció	98	41
Import de les sancions imposades	139.045 €	91.112 €

■ Catalunya:

	2011	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	1.198	552
Total expedients resolts amb sanció	1.188	768
Import de les sancions imposades	3.678.822 €	5.059.237 €

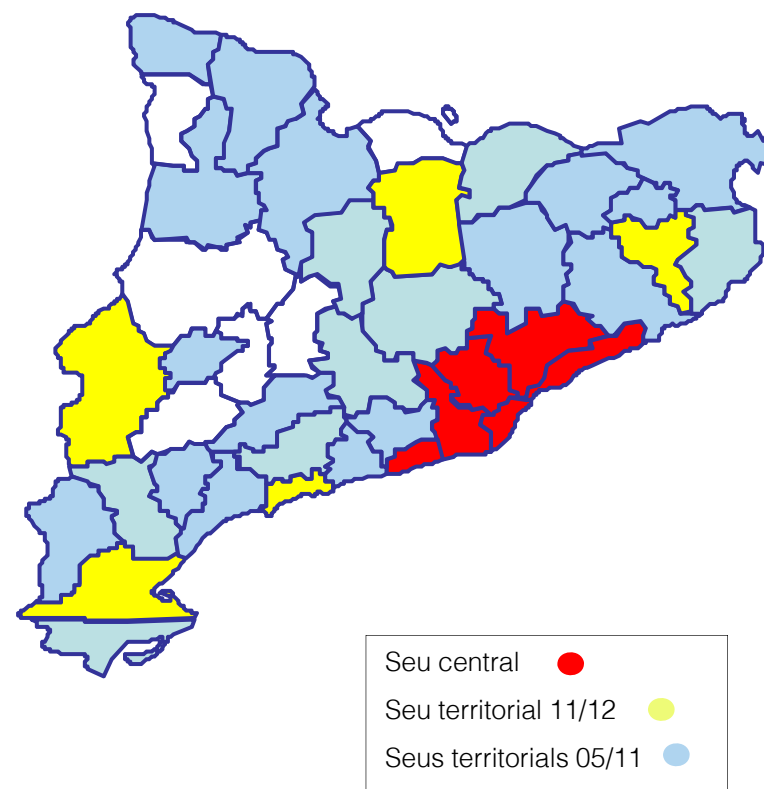
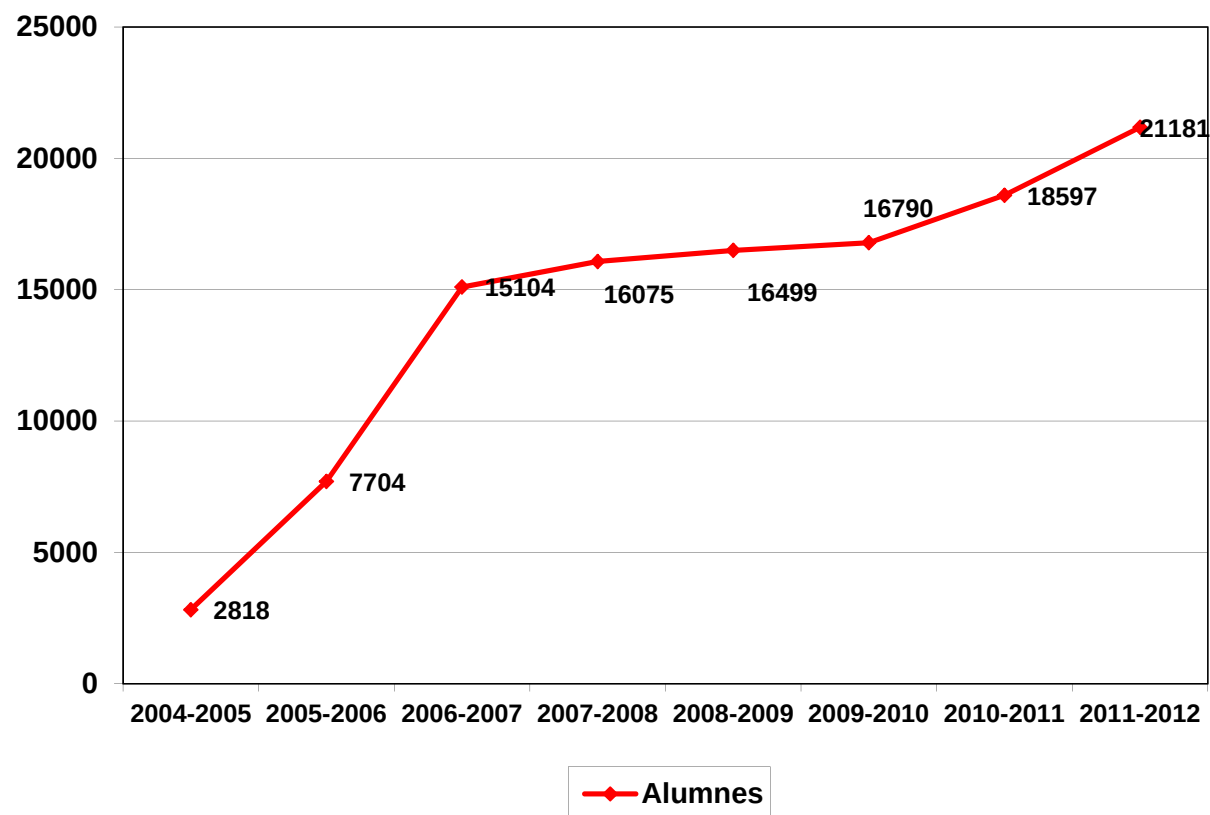
Evolució de les sancions imposades



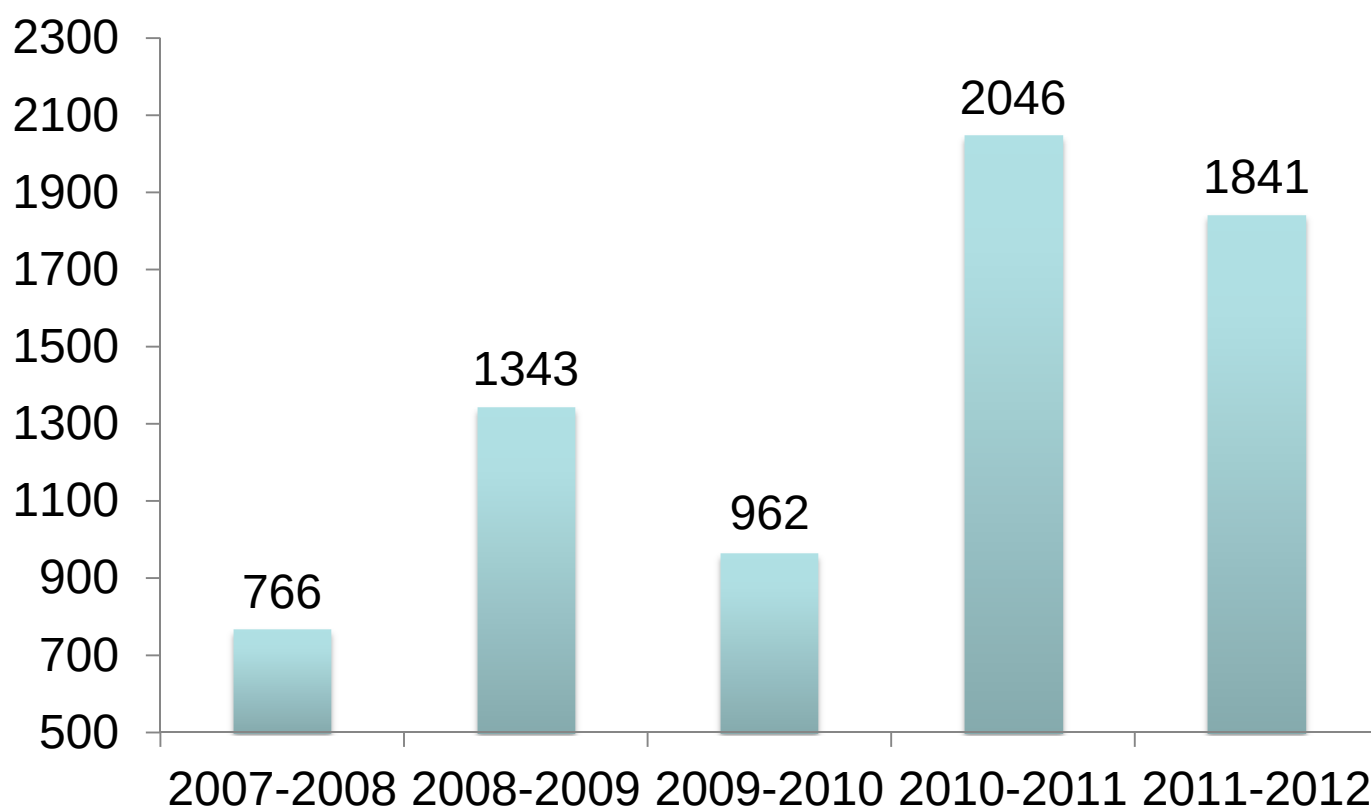
Tipologia d'infraccions sancionades (Catalunya)

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	%
Clàusules i pràctiques abusives	198	1.304.905 €	26%
Publicitat enganyosa: inducció a engany	93	899.152 €	18%
Negativa o resistència a subministrar dades	108	724.211 €	14%
Incompliments en l'activitat mercantil i transaccions mercantils	324	551.602 €	11%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	42	346.658 €	7%
Incompliments en les condicions de venda i en la prestació de serveis	73	316.507 €	6%
Incompliment normativa en matèria de preus	89	258.050 €	5%
Negativa injustificada a satisfer demandes consumidor	34	216.601 €	4%
Productes o serveis que incompleixen origen, qualitat, composició, quantitat, pes o mida	34	183.051 €	4%
Incomplir les disposicions de l'etiquetatge	75	155.750 €	3%
Vulneració dels drets lingüístics	101	102.750 €	2%
Total	1,171	5,059,237 €	100%

Educació. Escola del Consum



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



- Curs 2007-2008:
 - Alt Camp
 - Baix Camp
 - Tarragonès
- Curs 2008-2009:
 - Baix Camp
 - Baix Penedès
 - Conca de Barberà
- Curs 2009-2010:
 - Tarragonès
 - Alt Camp
- Curs 2010-2011:
 - Baix Camp
 - Baix Penedès
 - Conca de Barberà
 - Priorat
- Curs 2010-2011:
 - Alt Camp
 - Baix Camp
 - Baix Penedès
 - Tarragonès

Sessions informatives per a persones consumidores:

- **2012: 3 sessions i 349 assistents**
- **2011: 15 sessions i 369 assistents**

Sessions informatives a comerciants:

- **2012: 5 sessions i 48 assistents**
- **2011: 5 sessions i 62 assistents**



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Agència Catalana del Consum
Carrer de Pompeu Fabra, 1
Tarragona

www.consum.cat