

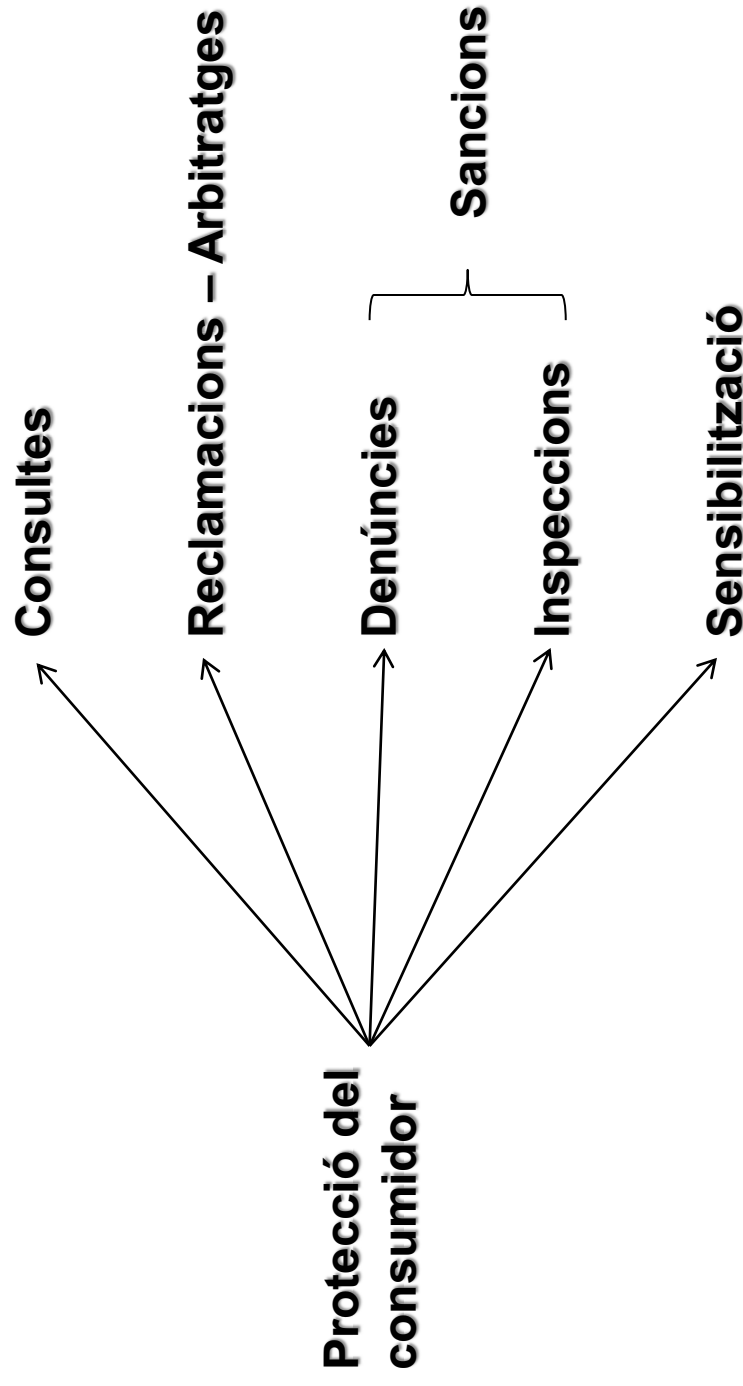


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum al 2013

Barcelona, 17 de març de 2014

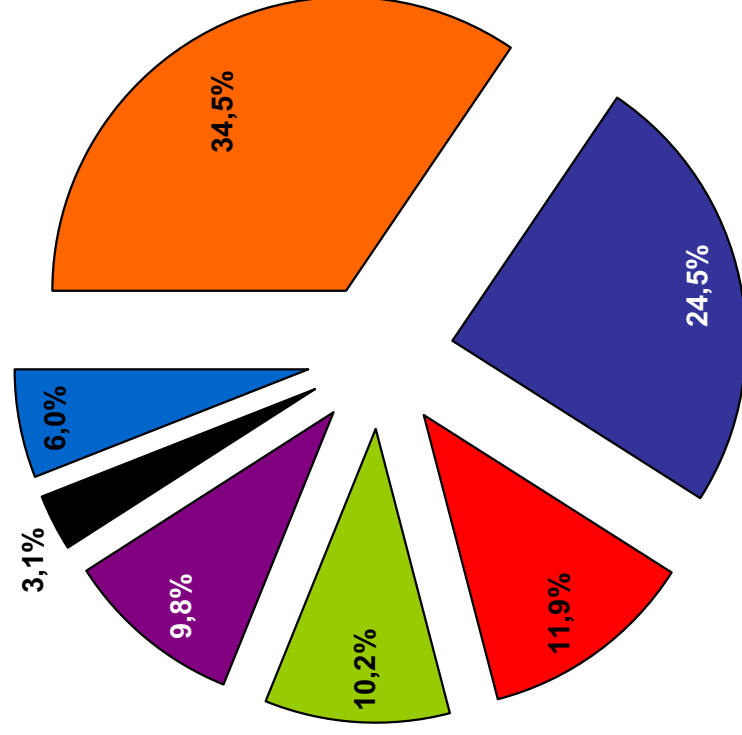
Protecció del consumidor



Informació. Consultes

CONSULTES. Totals 51.866 ↑ 19,81%

CONSULTES 012: 15.040



■ Serveis financers

■ Serveis de telecomunicacions i internet

■ Serveis d'electricitat, gas i aigua

■ Béns de consum / Productes

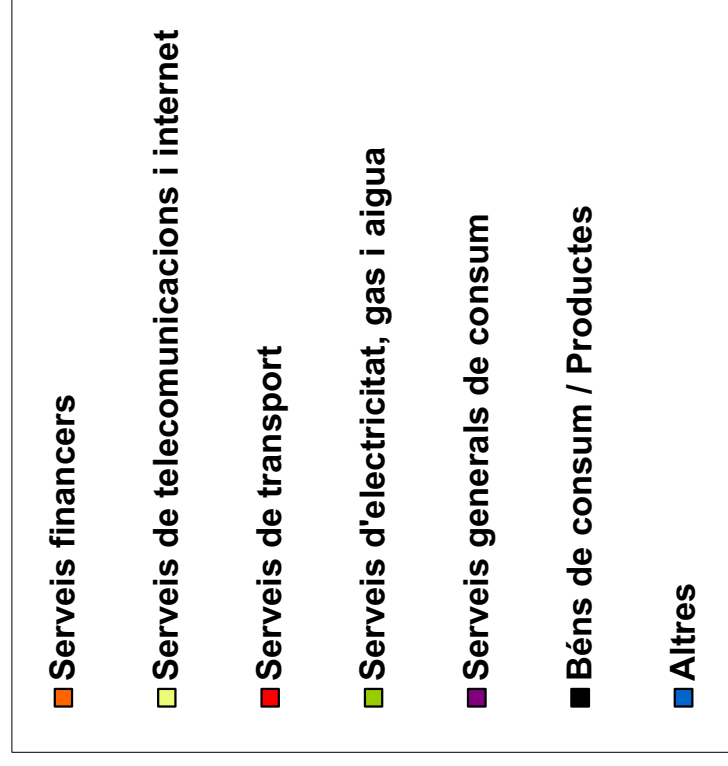
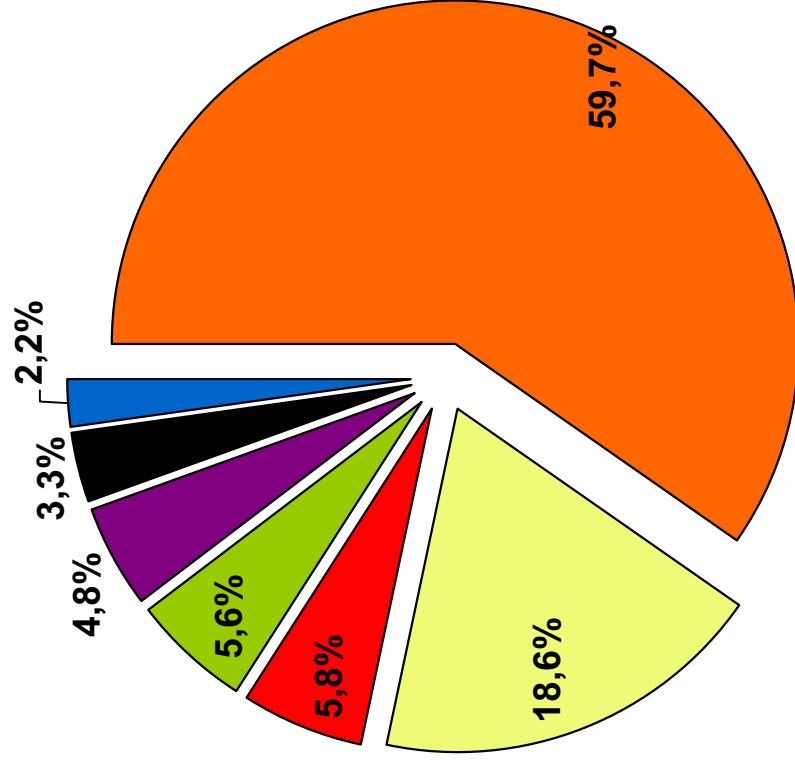
■ Serveis generals de consum

■ Serveis de transport

■ Altres

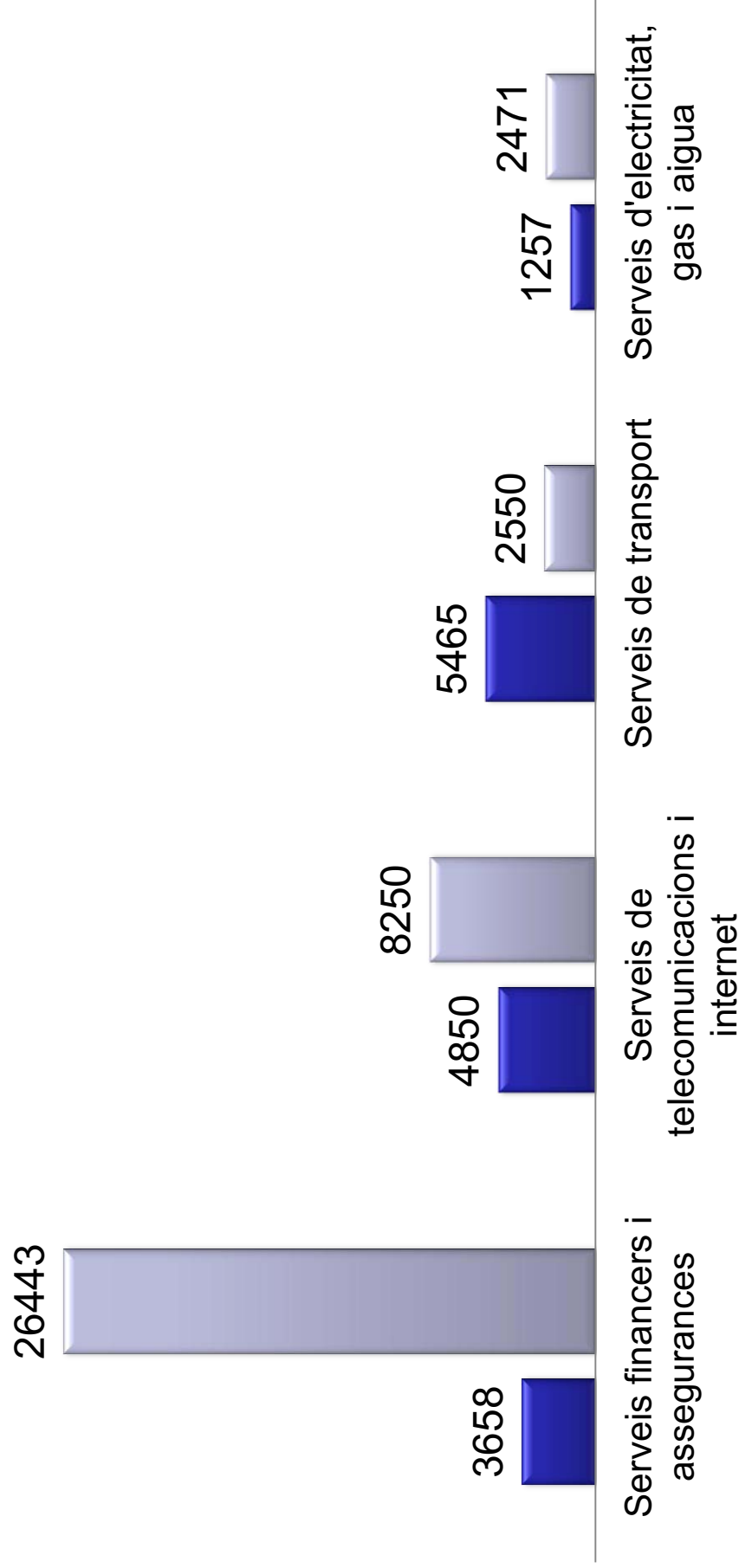
Reclamacions per sectors

44.298 (2012: 18.304) **↑ 142,01%**



Evolució de reclamacions

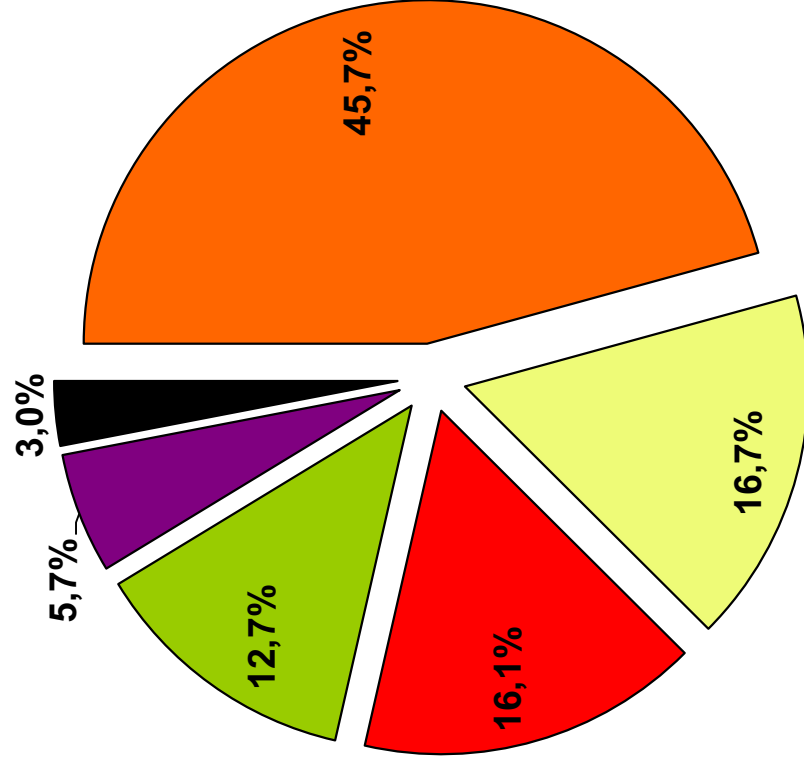
■ 2012 ■ 2013



Casos resolts per acord de mediació per sectors

3.599 casos resolts per acord de mediació (2012: 2.349)

↑ 53,21%



■ Serveis de telecomunicacions i internet

■ Serveis de transport


■ Serveis d'electricitat, gas i aigua

■ Serveis generals de consum

■ Béns de consum / Productes

■ Altres

Laudes per sectors

11.771 laudes (2012: 1.430)  **723,15%**

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis financers	11.383	96,70%
Serveis de telecomunicacions i internet	227	1,93%
Altres	161	1,37%

Impacte de Catalunya Caixa

CX CatalunyaCaixa

Període: 01/07/2012 a 31/12/2013

Consultes	10.029
Reclamacions entrades	28.756
Laudes signats	11.415
Import dels laudes	195.580.330€

	2011	2012	2013
Total Laudes ACC	1.672	1.430	11.771

Companyies amb més reclamacions

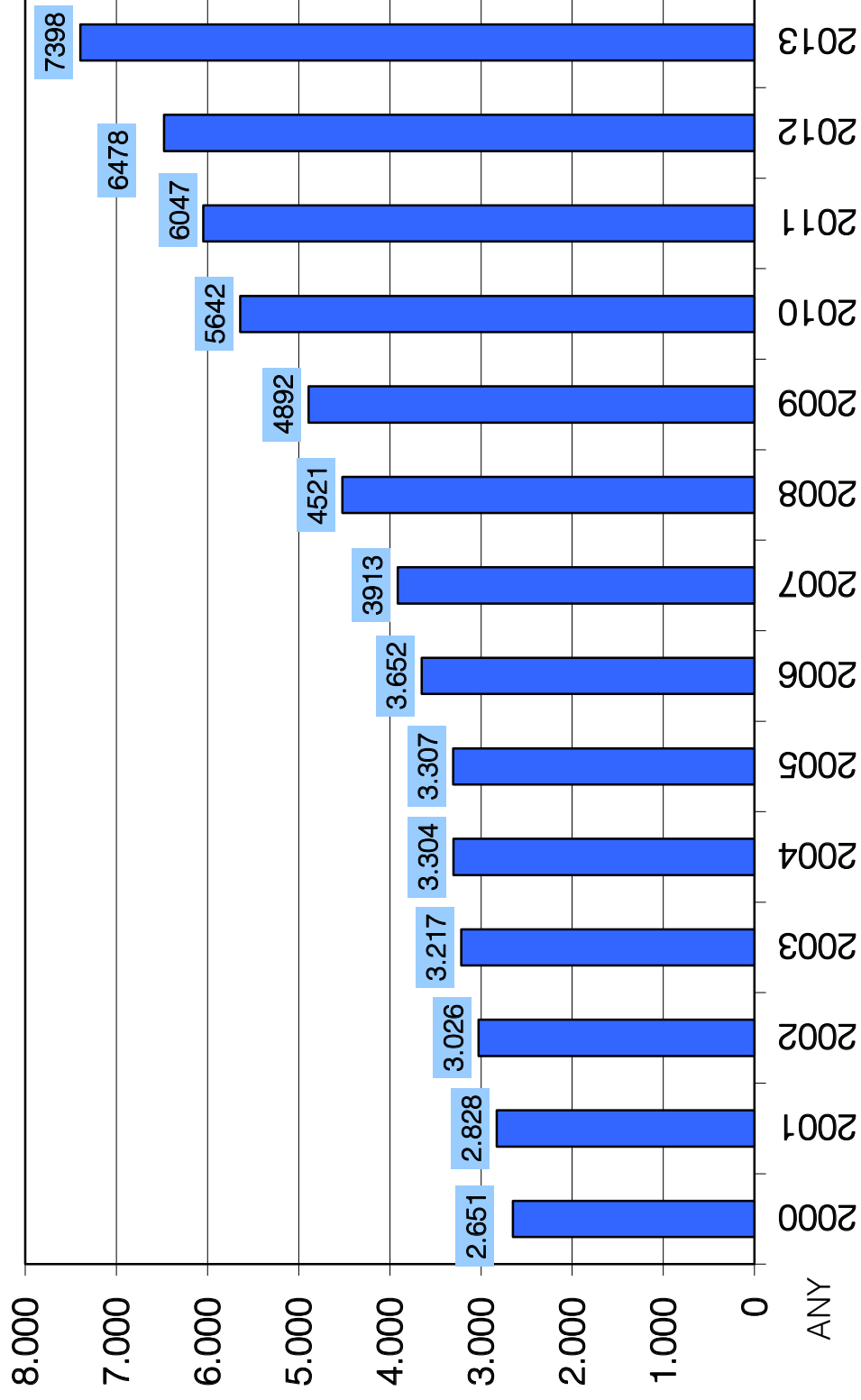
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Catalunya Caixa	25270	4	11383	45%
France Telecom (Orange)	2336	495	45	23%
Vodafone España, SA	1944	633	117	39%
Telefónica	1874	390	60	24%
Endesa	1183	252	9	22%
Vueling	588	71	0	12%
Jazztel	525	162	0	31%
Ryanair	489	28	0	6%
Gas Natural	487	161	0	33%
Iberdrola	222	22	2	11%

Establiments adherits a la JACC



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ESTABLIMENTS



↑ 14,20%

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT
ADHERIT

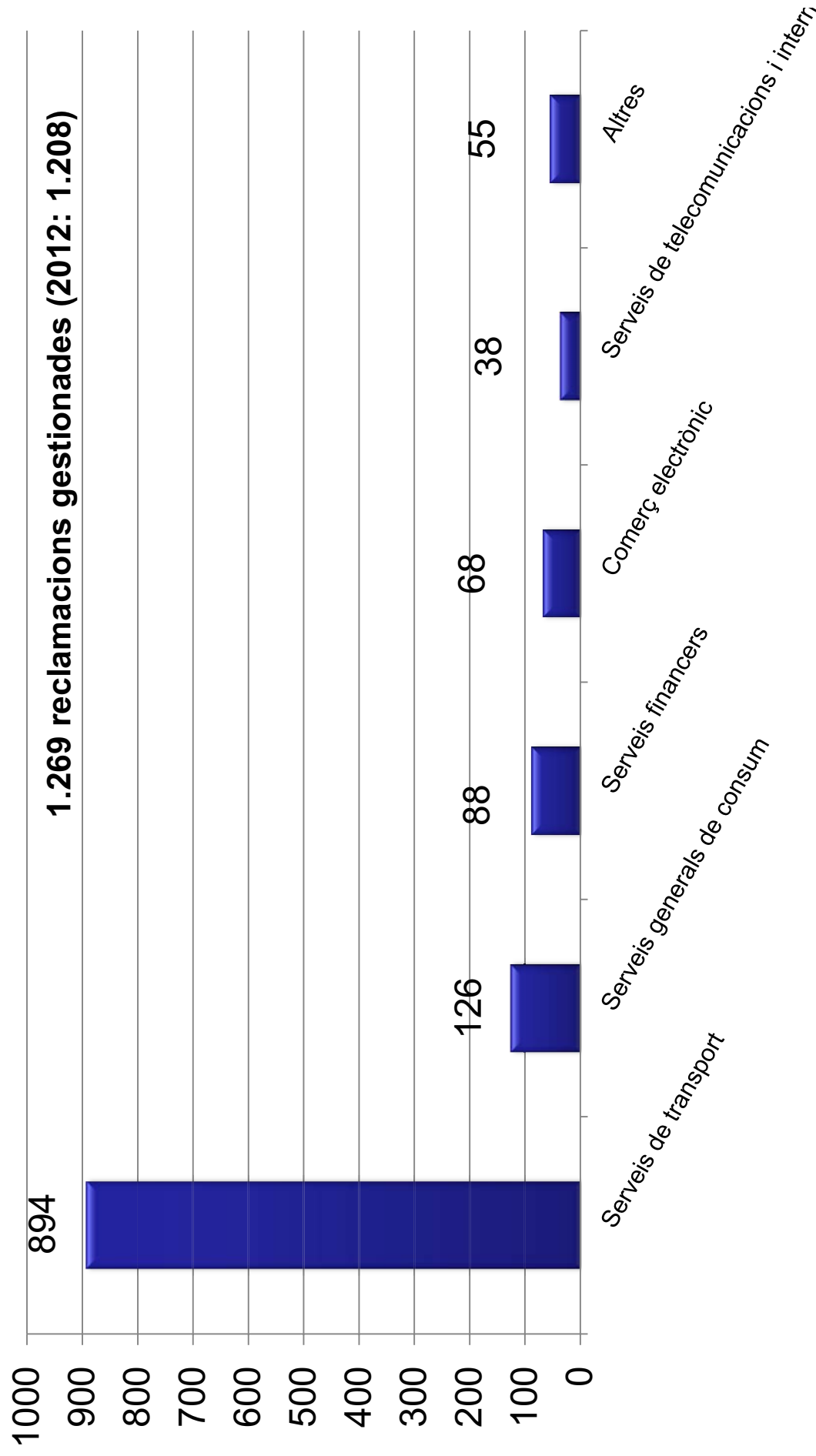


ARBITRATGE
DE CONSUM



Generalitat
de Catalunya

Reclamacions transfrontereres



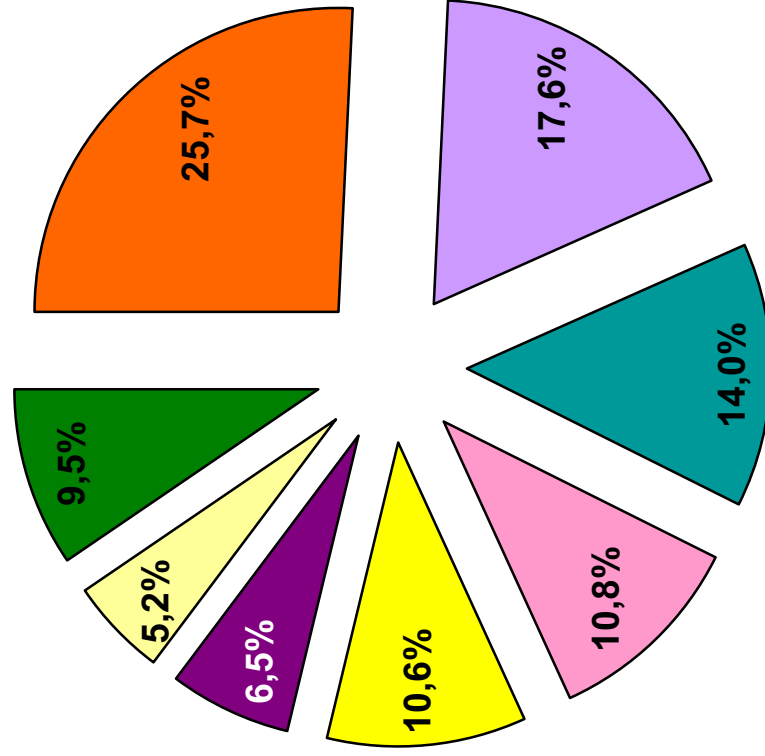
Motius reclamacions transfrontereres

Motiu	Nombre
No conformitat del producte / servei amb la comanda o contracte	667
No lliurament de producte / servei	536
Càrrecs suplementaris	301
Altres qüestions	155
Total	1.659

Denúncies

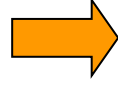
Denúncies: 3.655
(2012: 4.451)

↓ 17,86 %

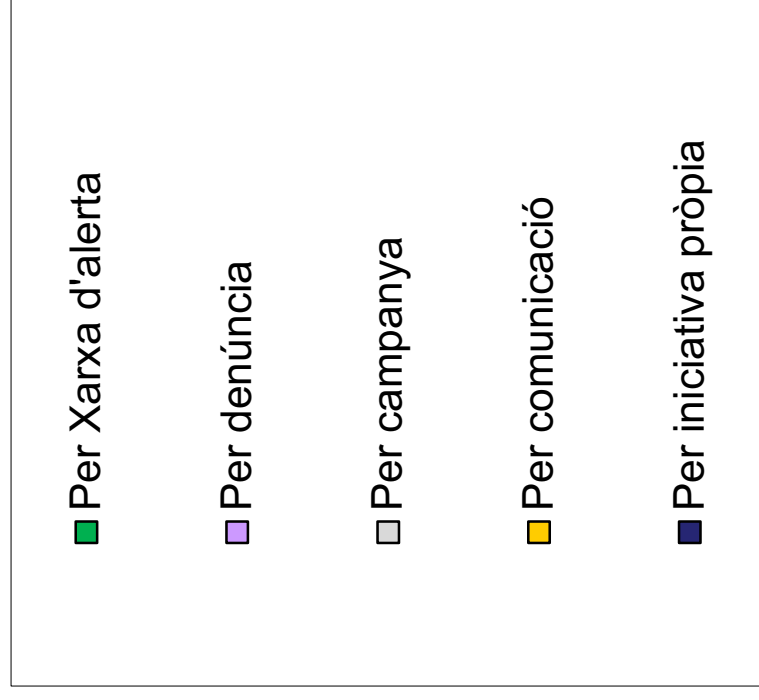
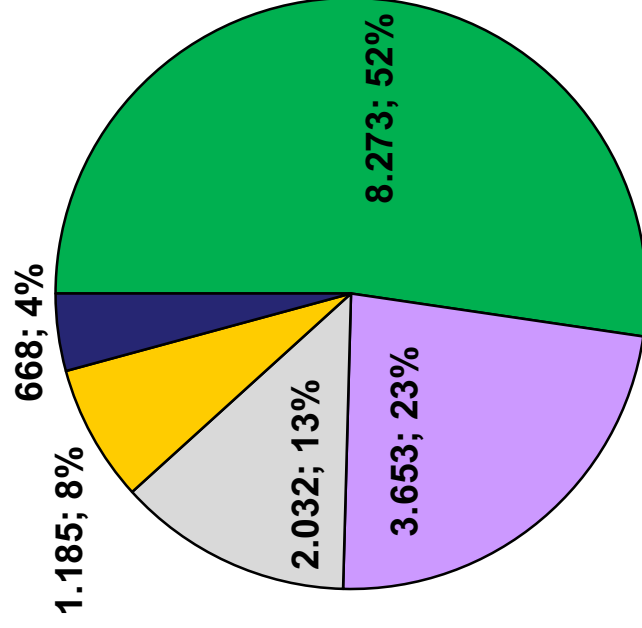


Actuacions inspectores

Total: 15.811 actuacions inspectores



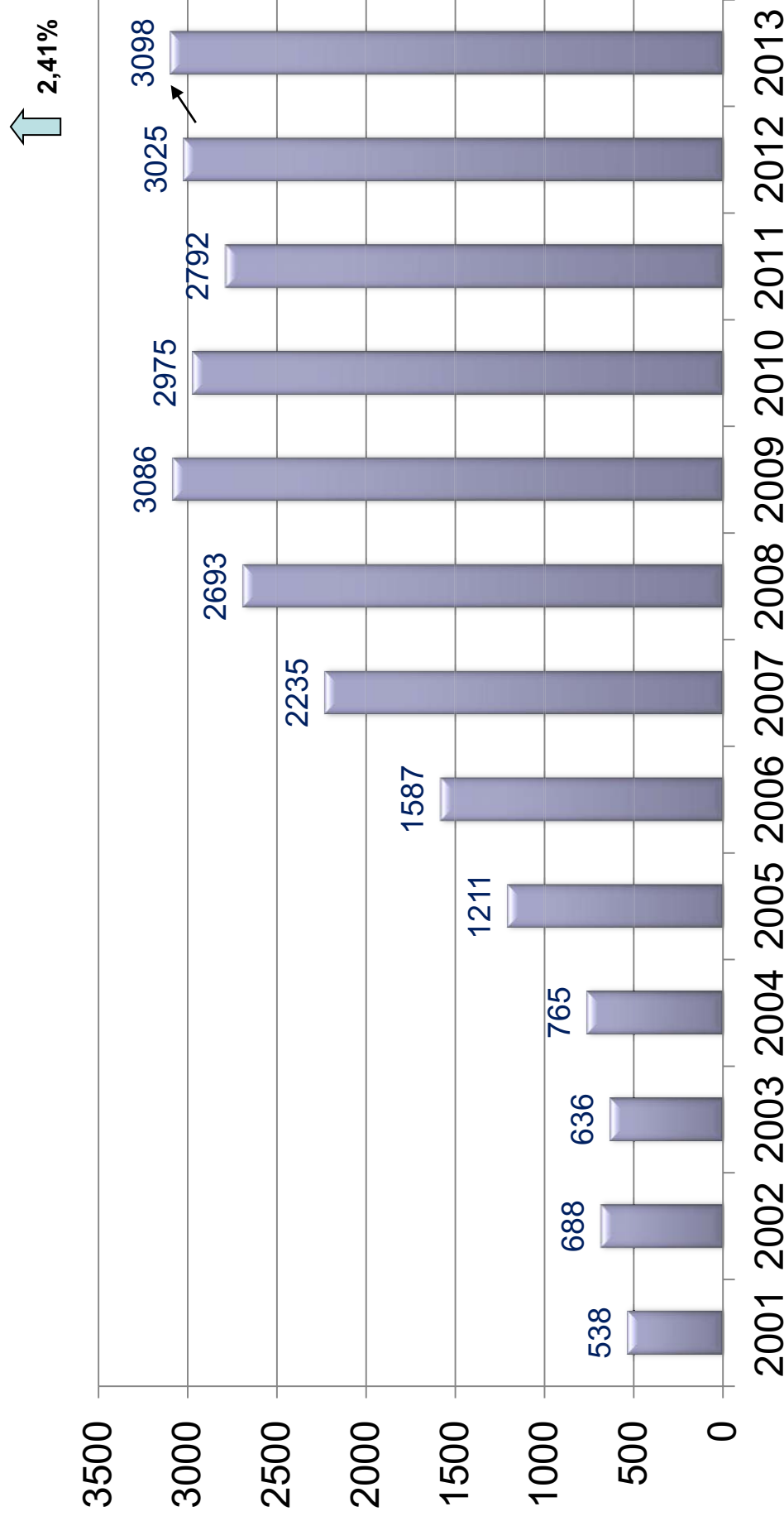
18,73 % amb relació al 2012 (19.455)



Actuacions inspectores per campanya

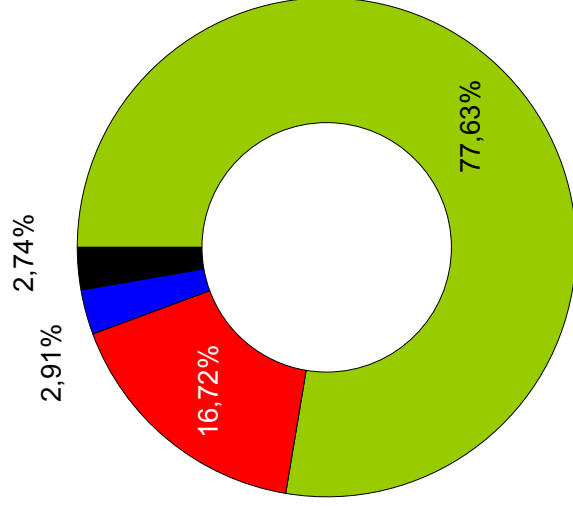
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	
• Control sistemàtic de productes alimentaris	436
• Control d'aliments de tercers països	134
• Control d'aliments amb declaracions nutricionals i de propietats saludables	125
• Control d'al·lèrgens en aliments	64
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	
• Control sistemàtic de productes no alimentaris	422
• Control de productes tèxtils per a nadons	127
• Control dels carregadors de mòbils, piles i piles recarregables	47
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	
• Requisits generals de les relacions de consum als establiments	1108
• Control dels serveis de subministraments bàsics	149
• Control dels serveis de transport aeri	148
• Campanyes anys anteriors	111
• Control dels serveis de telecomunicacions	90
• Serveis financers	46
Total	3.007

Evolució dels productes alertats a Catalunya

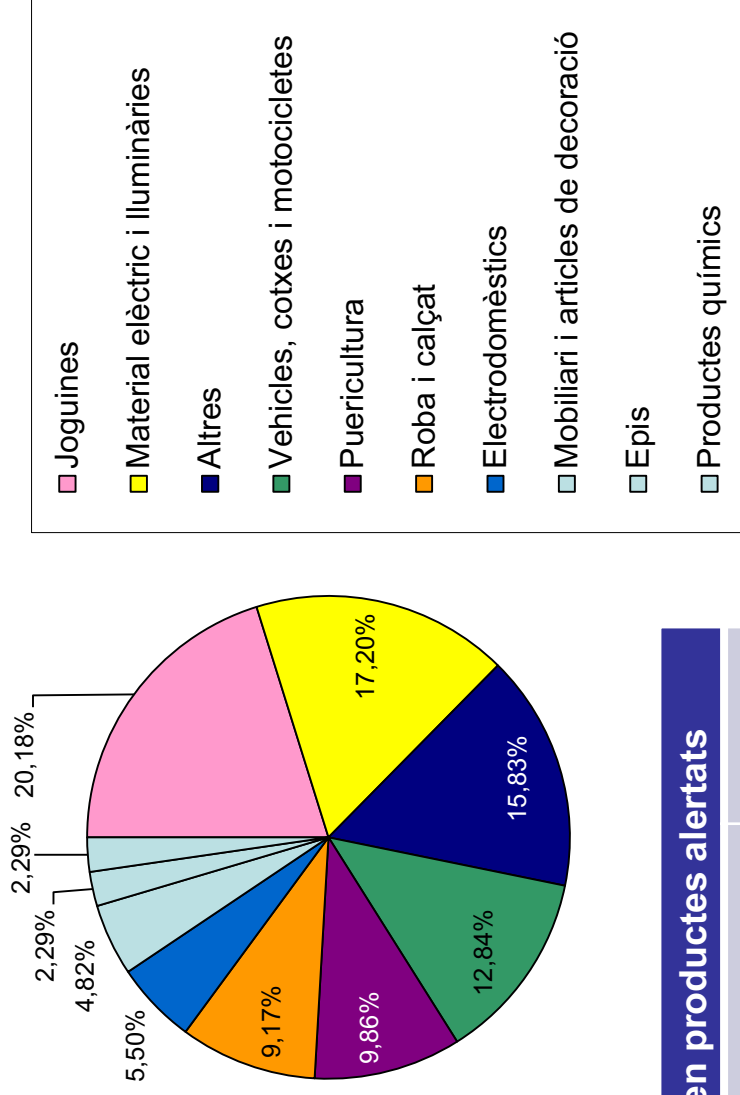


Alertes. Origen i Tipus de producte

Per origen 2013 (Total 3.098)



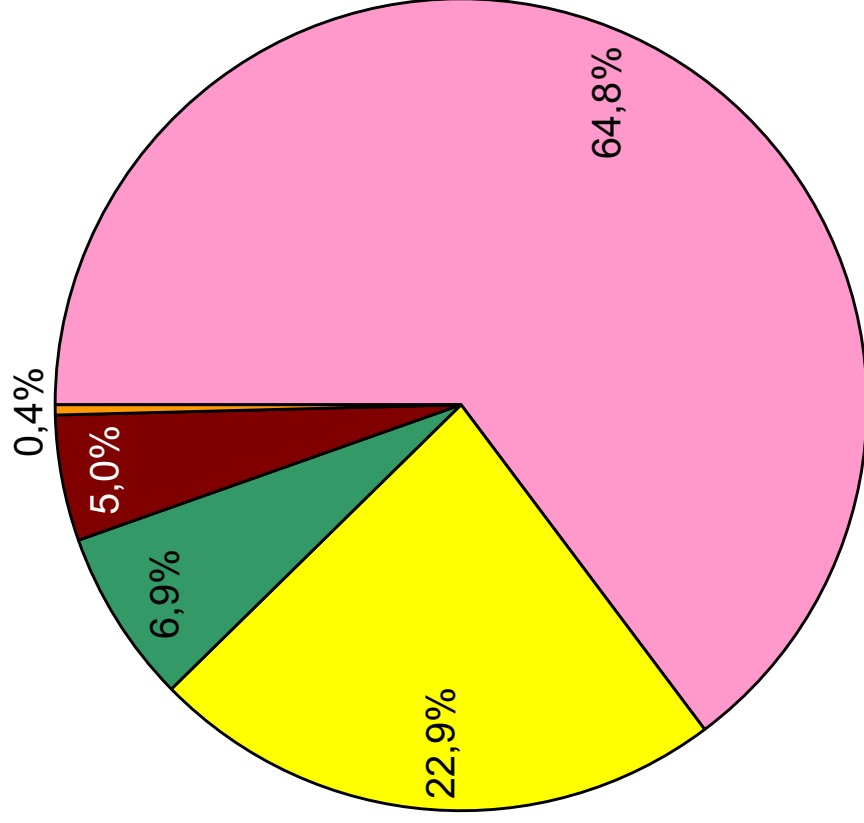
Per tipus de producte



Origen productes alertats

Asia	68,30%
Europa	13,34%
Desconegut	11,65%
Altres països	6,70%

Productes retirats del mercat



Joguines i manufactures diverses

Adaptadors i material elèctric

Articles de cura personal

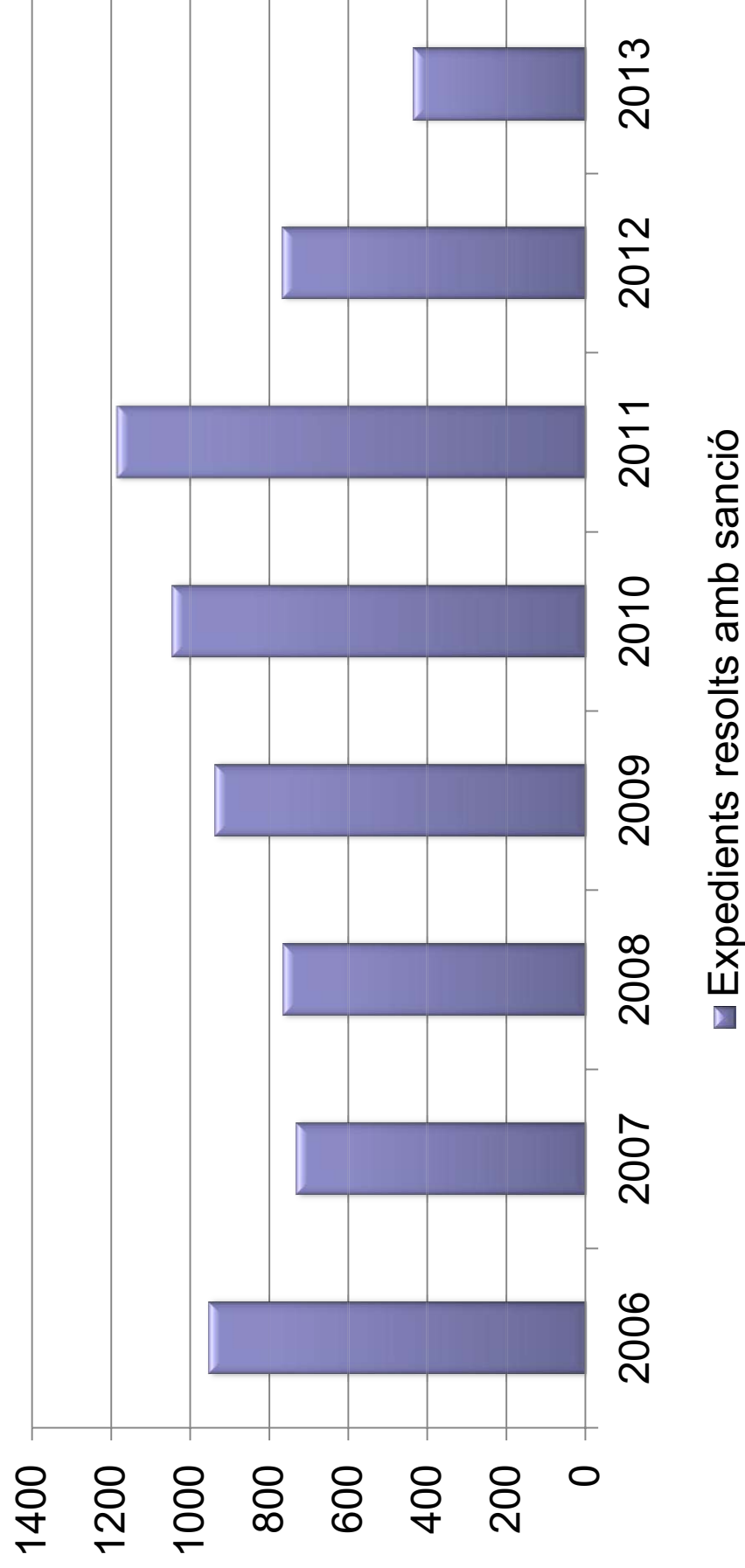
Equips de protecció individual

Altres

Total productes retirats: 76.428

Expedients sancionadors

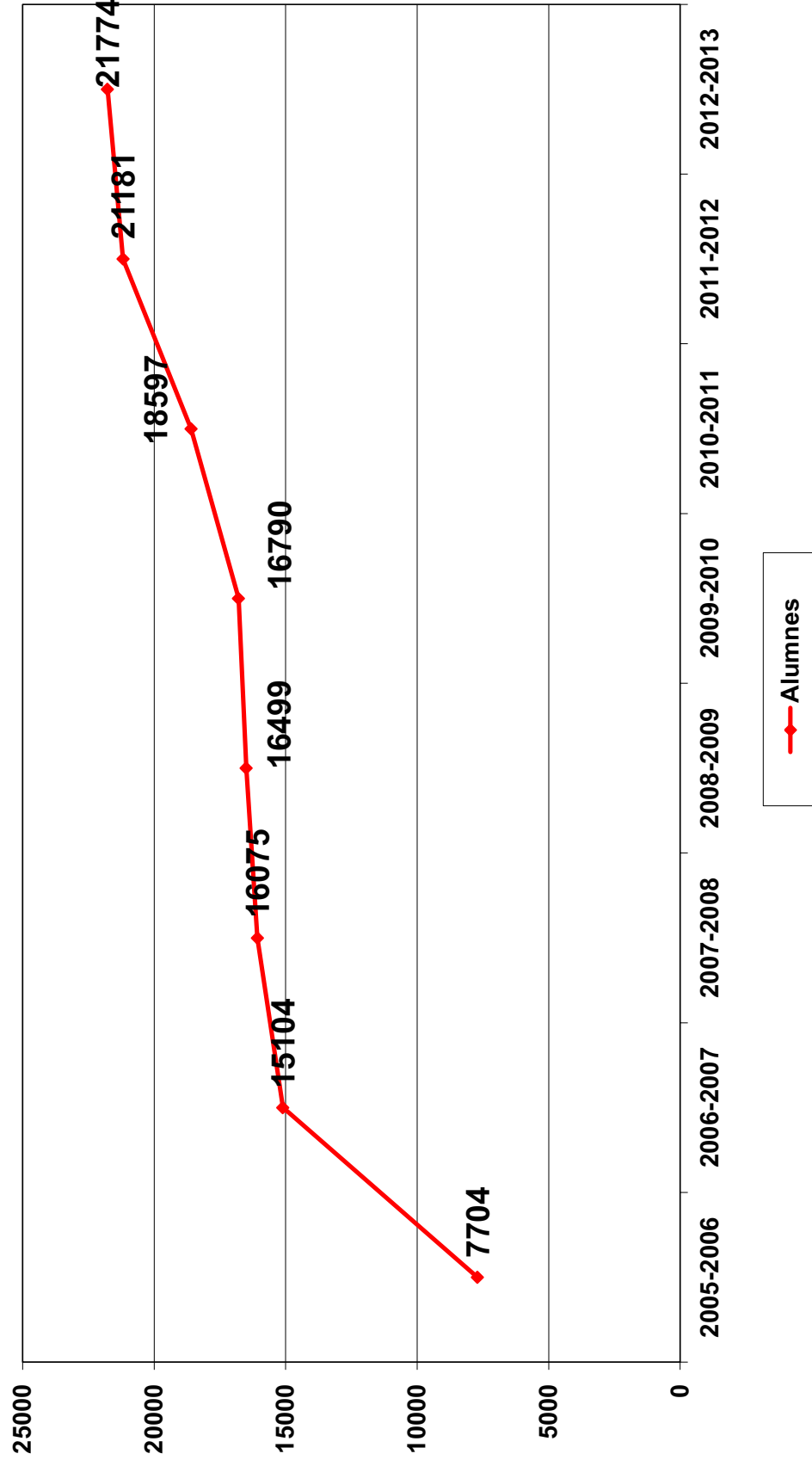
- Total expedients resolts amb sanció: 437 ↓ 43,10%
- Import total de les sancions imposades: 4.279.023 € ↓ 15,42%



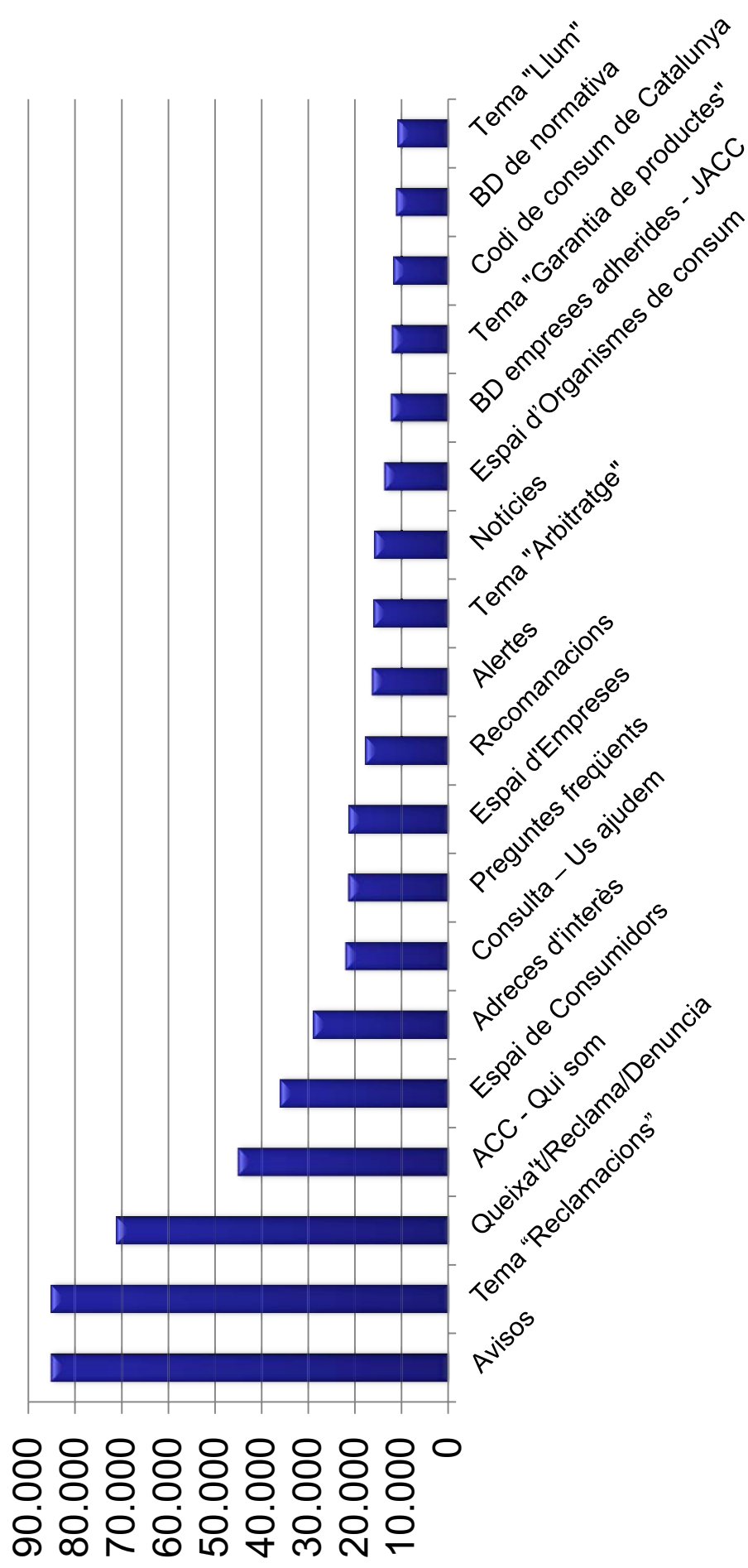
Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	%
Clàusules i pràctiques abusives	84	1.351.019 €	32%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	88	907.409 €	21%
Negativa o resistència a subministrar dades	64	571.332 €	13%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	183	543.888 €	13%
Per alteració, adulteració, frau o engany	53	453.123 €	11%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	36	224.601 €	5%
Vulneració dels drets lingüístics	88	133.850 €	3%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	10	93.801 €	2%
Total	606	4,279,023 €	100%

Educació. Escola del Consum



Pàgines més visitades



Total visites: 547.833

Actuacions de difusió destacades

- **Canal IP Consum TV.**
Audiència potencial: 300 milions.
- **Exposició “Consum. Punt de trobada”.**
Visitants: 18.134
- **Exposició “Consum IN. La nostra força”.**
Visitants: 1.850
- **Presència en fires i esdeveniments.**
Visitants: 26.000
- **Butlletí Consum Notícies.**
Subscriptors: 3.471 i 24 números publicats
- **Xarxes socials.**
Facebook: 1.259 m’agrada / 1.035 publicacions al mur.
Twitter: 1.832 seguidors / 1.682 tuits publicats.
Youtube: 42 vídeos / 10.334 visualitzacions
- **Centre de Documentació**
1.150 consultes ateses i 72 registres incorporats a la base de dades

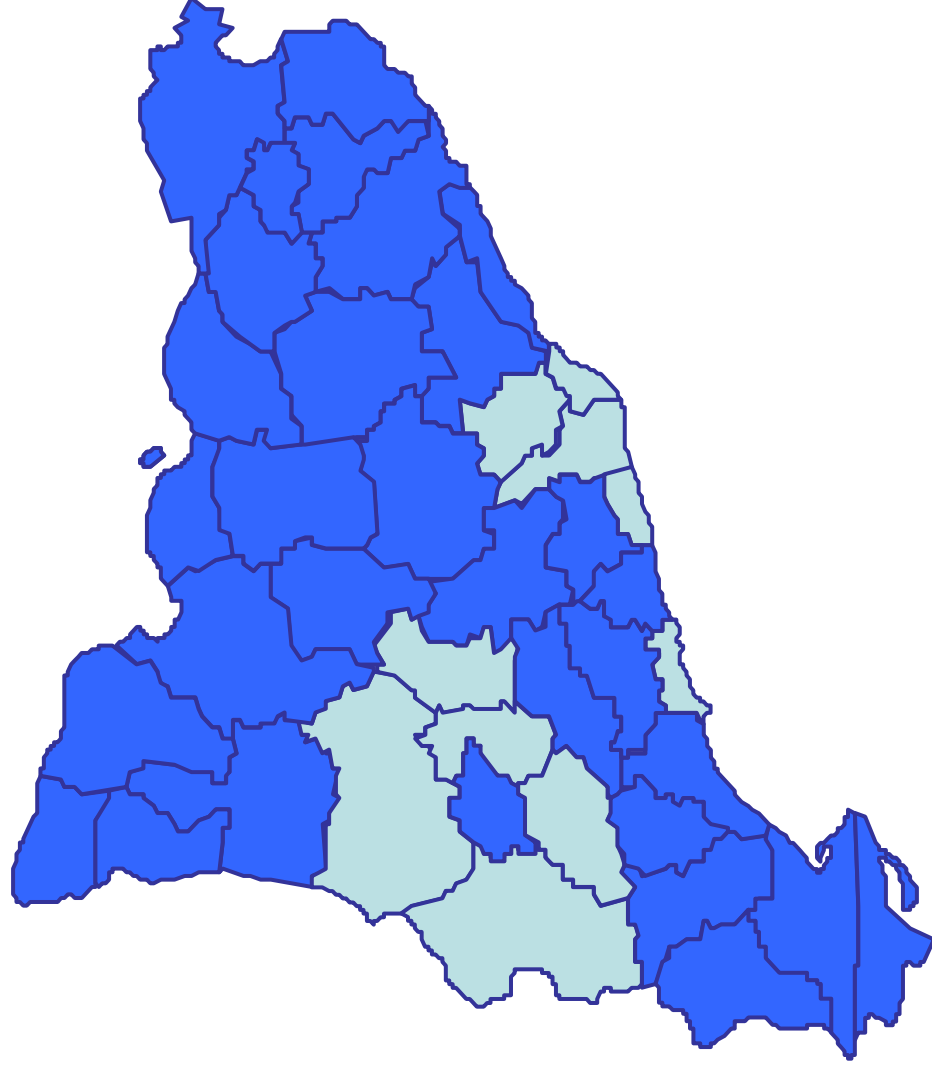


Convenis amb Consells Comarcals



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

- **30 consells comarcals amb competències delegades**
- **Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)**



21.542 consultes
11.348 reclamacions
2.579 mediacions
230 queixes

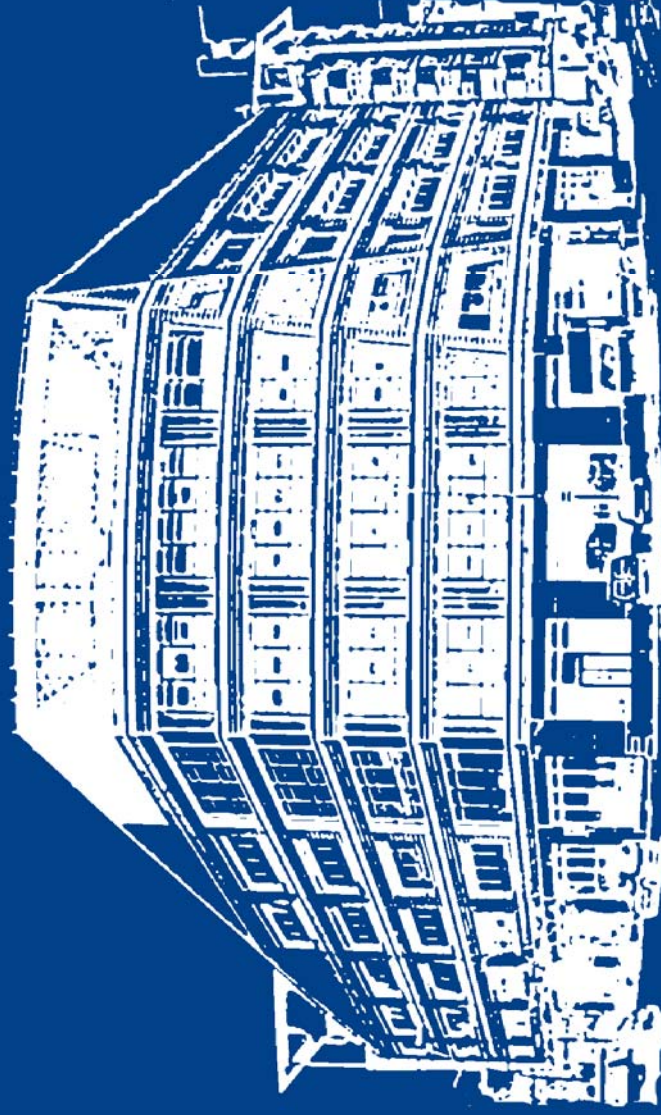
Activitat Global

	2013	2012
Consultes	51.866	13.032
Reclamacions	44.298	18.304
Mediacions resoltes	3.599	2.349
Laudes emesos	11.771	1.430
Reclamacions transfrontereres	1.269	1.208
Denúncies	3.655	4.451
Actuacions inspectores	15.811	19.455
Alertes	3.098	3.025
Sancions	437	768
Alumnes Escola i assistents a xerrades	23.651	23.750



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Agència Catalana del Consum
C/ Pamplona, 113



www.consum.cat