



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

---

*Balanç d'actuacions de  
l'Agència Catalana del Consum  
a la demarcació de Lleida  
2013*

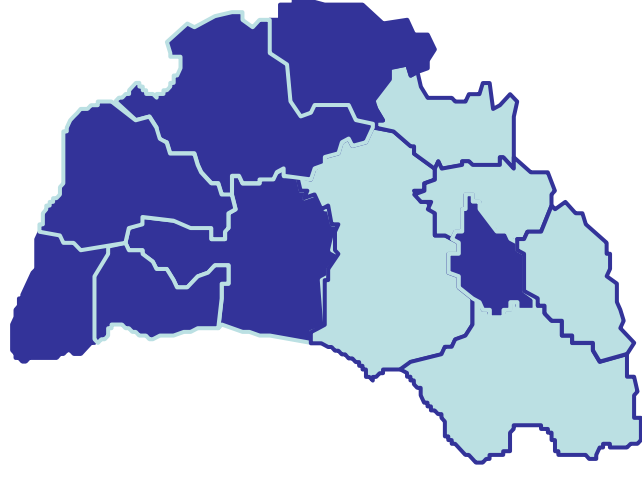
Lleida, 04 d'abril de 2014

# Gestió des dels consells comarcals



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

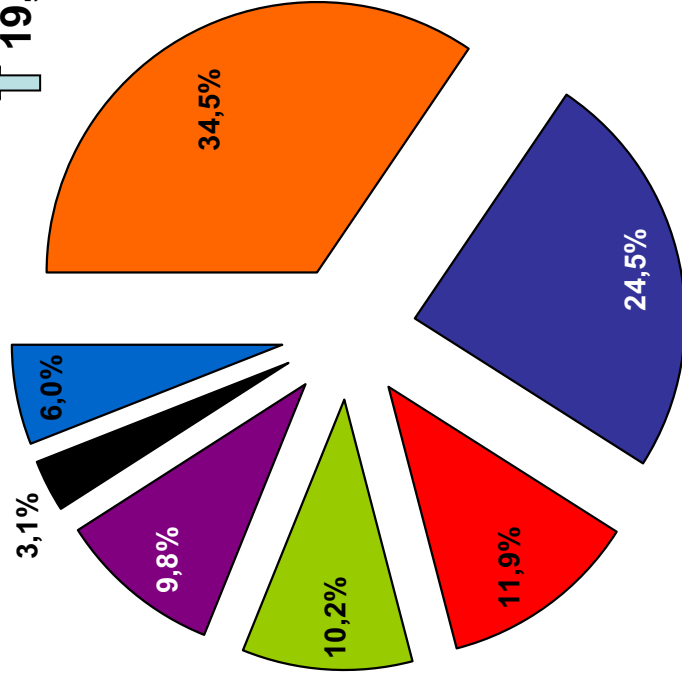
- Gestió de Consum delegada als consells comarcals de:
  - Alt Urgell
  - Alta Ribagorça
  - Pallars Jussà
  - Pallars Sobirà
  - Pla d'Urgell
  - Solsonès
- Val d'Aran. Competències transferides
- OCIC:
  - Les Garrigues
  - Noguera
  - Segarra
  - Segrià
  - Urgell



# Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 51.866

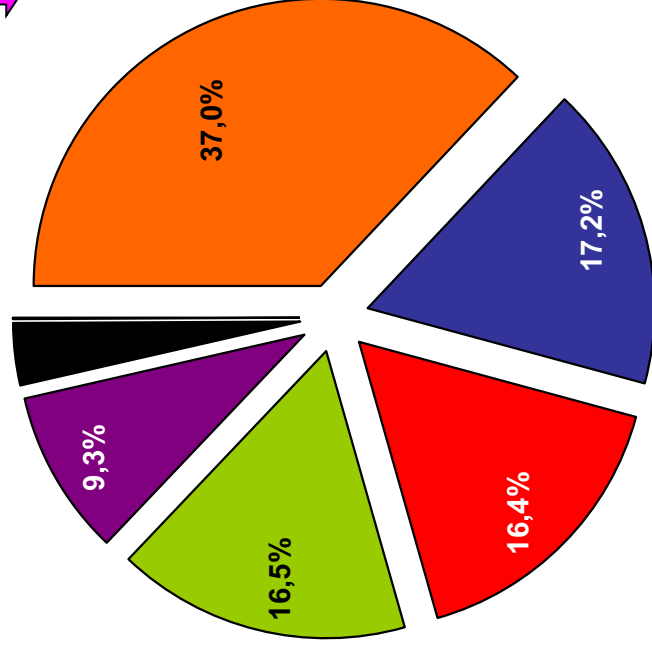
↑ 19,81%



- 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

Consultes ateses a Lleida: 3.665

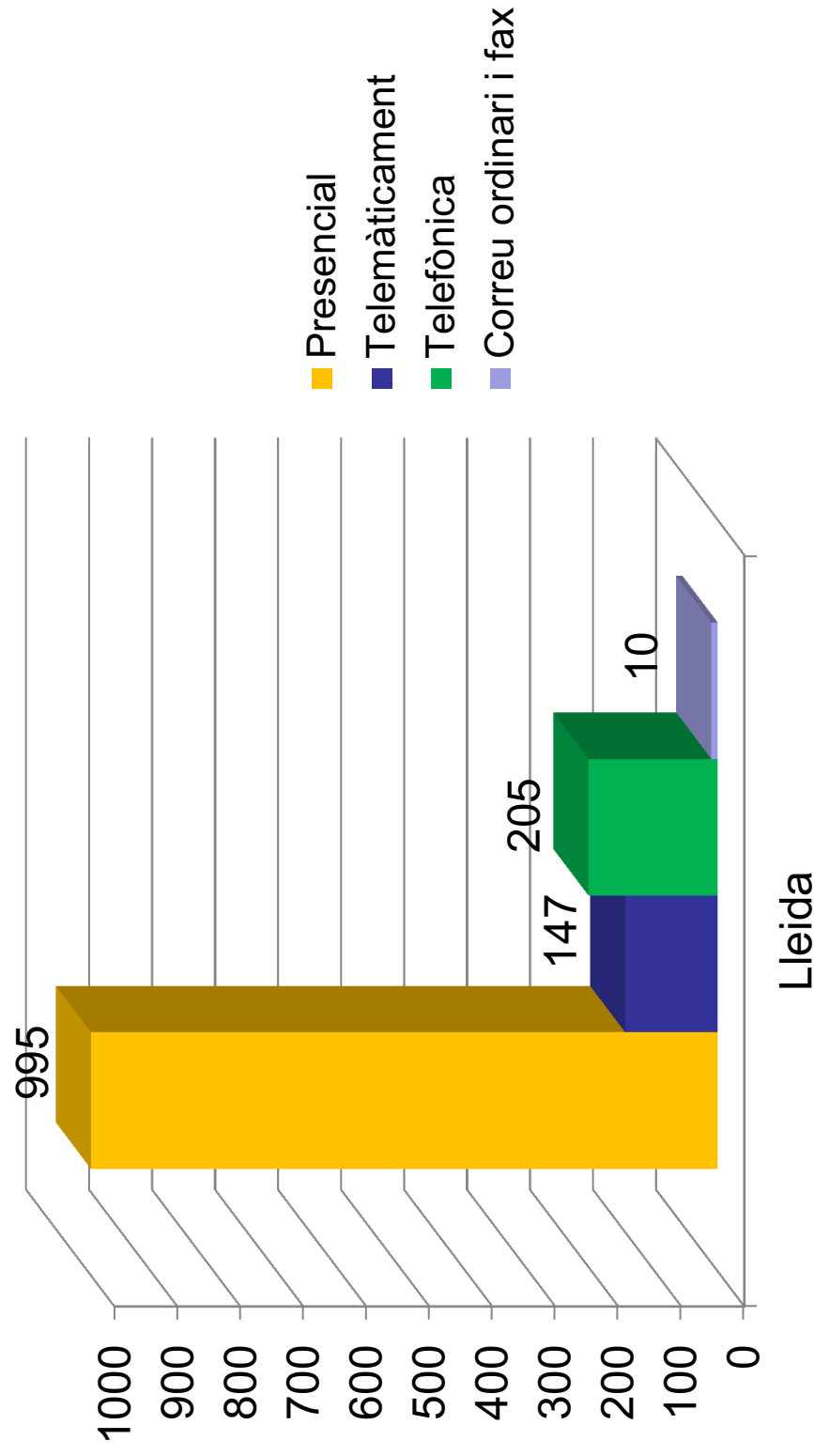
↓ 33,46%



- Secció de consum territorial a Lleida
- Alt Urgell
- Solsonès
- Pla d'Urgell
- Pallars Jussà
- Alta Ribagorça
- Pallars Sobirà

# Informació. Consultes

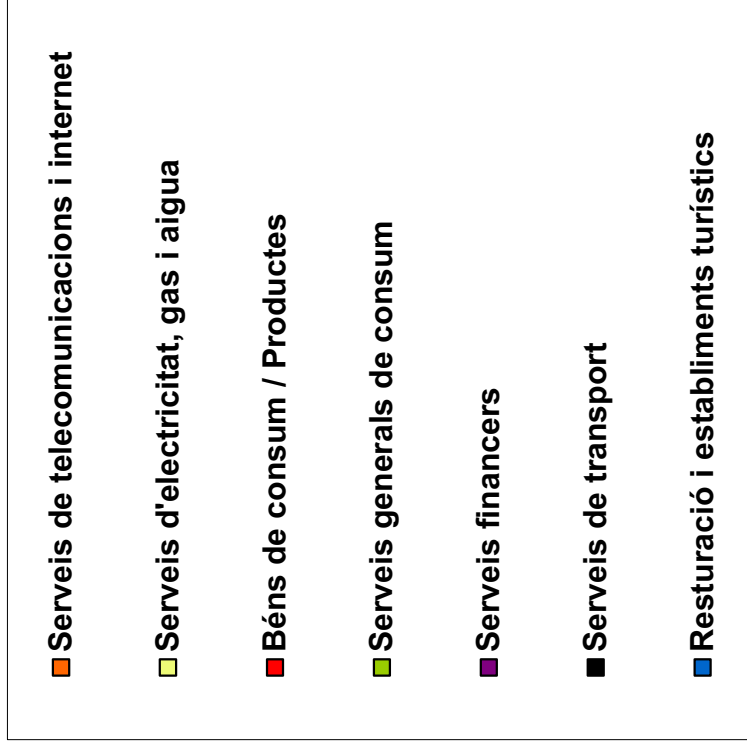
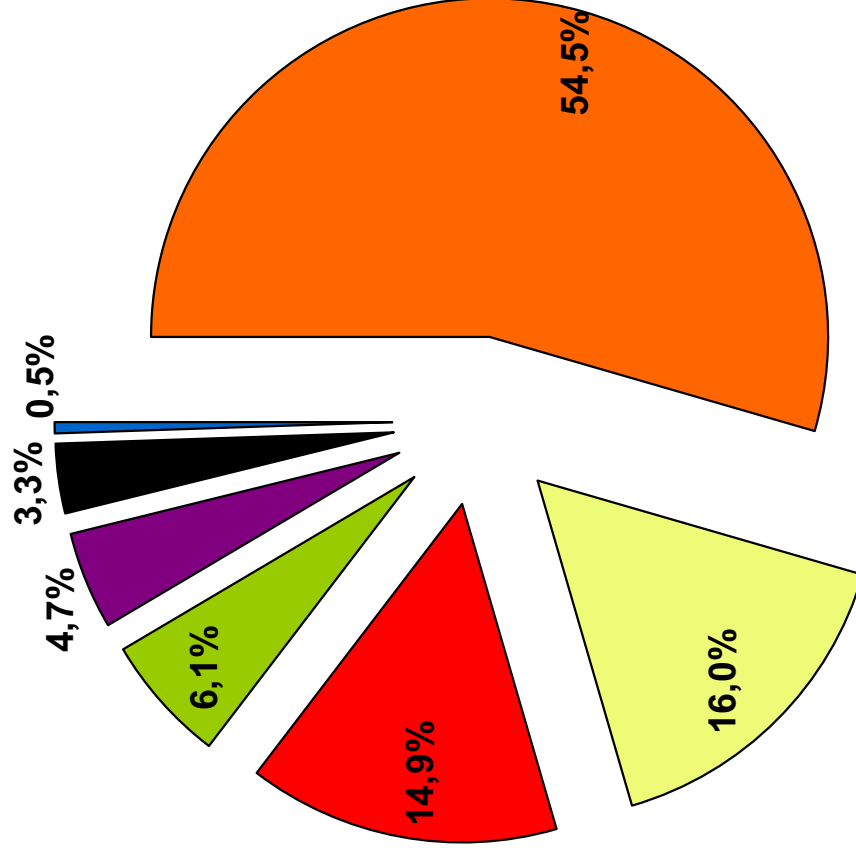
Consultes ateses a l'ACC a Lleida al 2013: 1.357 (2012: 1.490) )  8,93%



# Reclamacions per sectors

Total reclamacions a la demarcació de Lleida: 2.926 (Any 2012: 2.463)

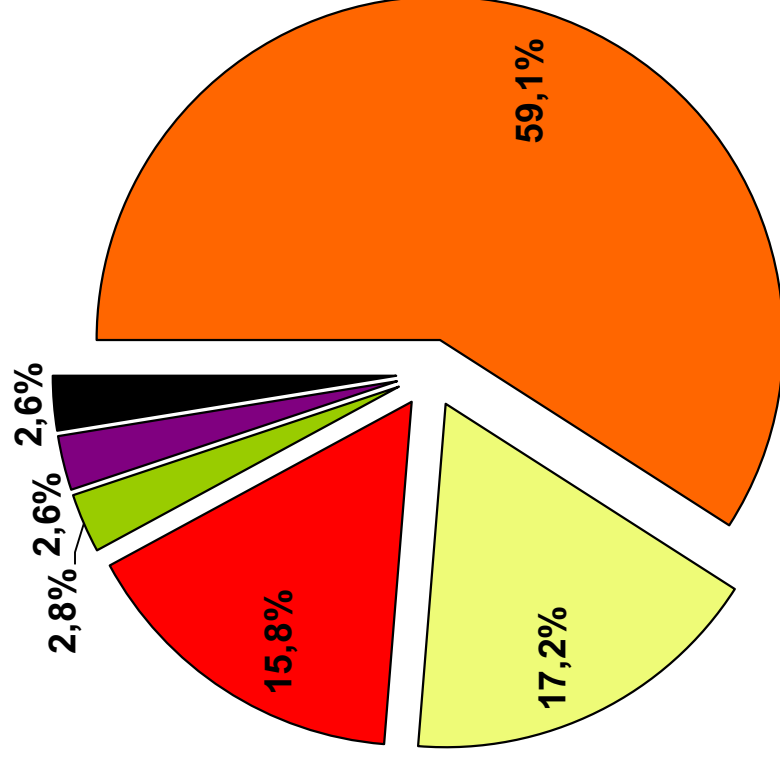
↑ 18,80%



# Casos resolts per acord de mediació per sectors

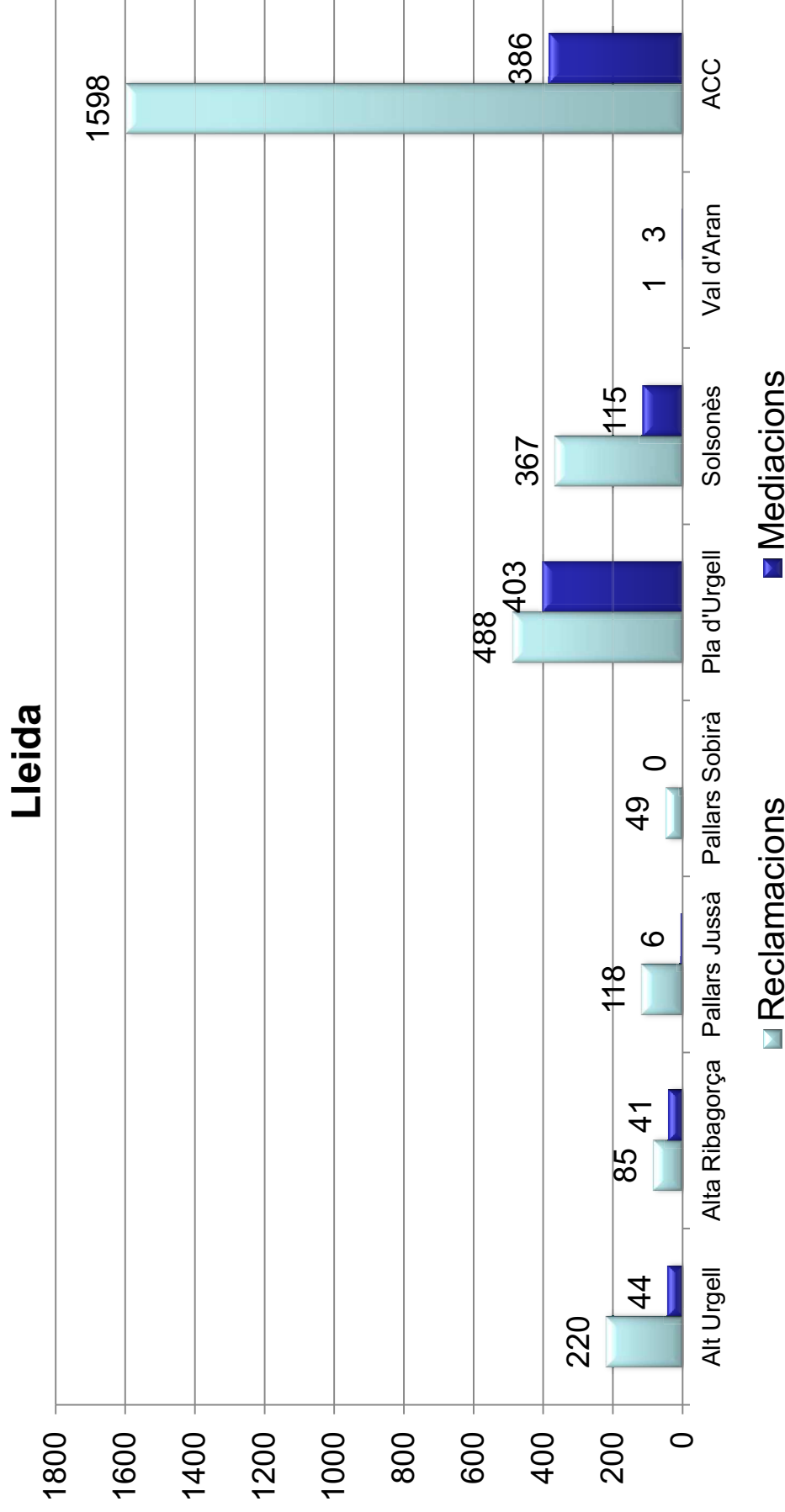
998 casos resolts per acord de mediació (2012: 1.114)

↓  
10,41%



- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum / Productes
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Serveis generals de consum

# Gestió de reclamacions

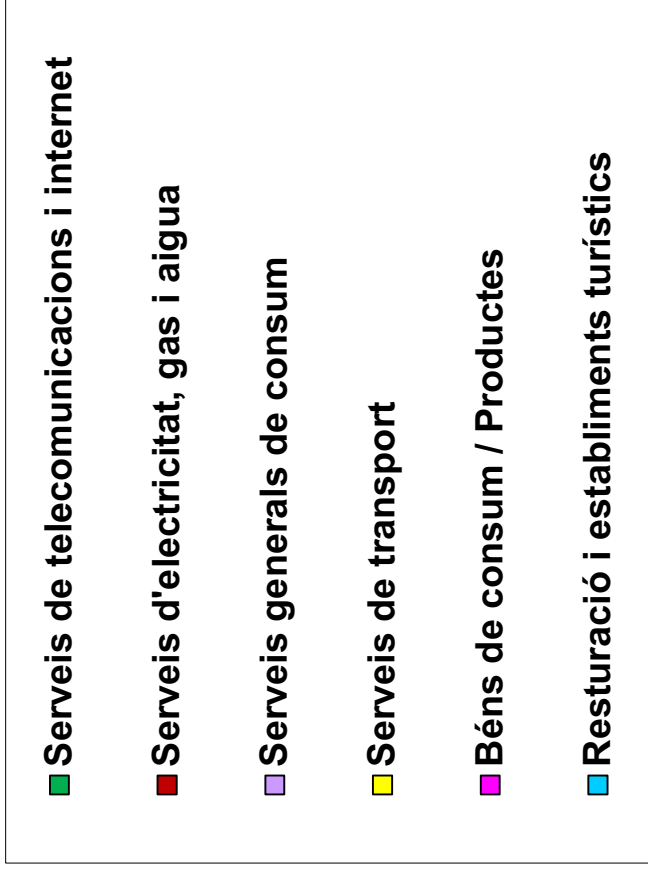
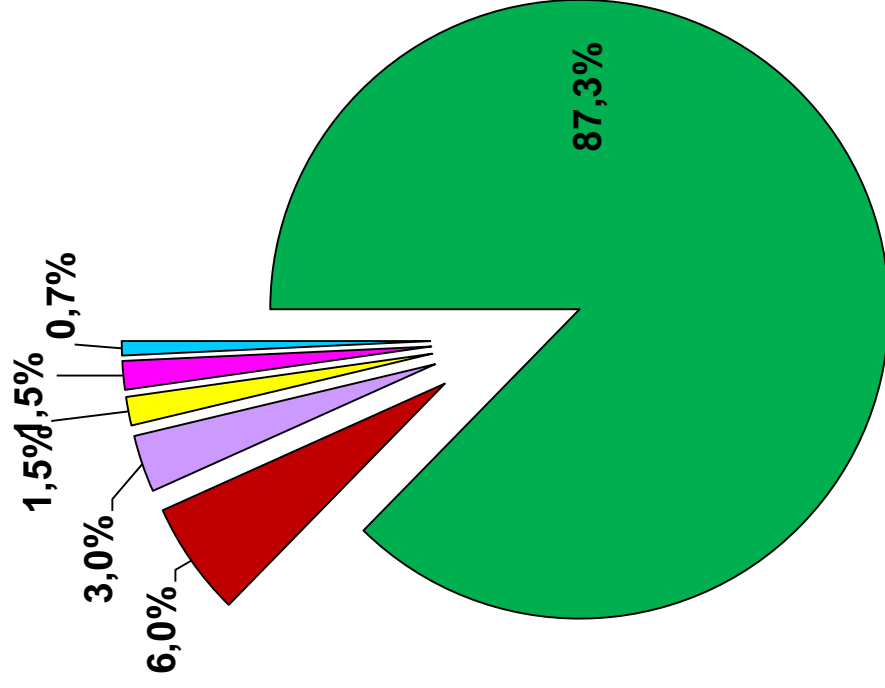


**Total: 2.926 reclamacions , 998 mediacions**

# Laudes per sectors

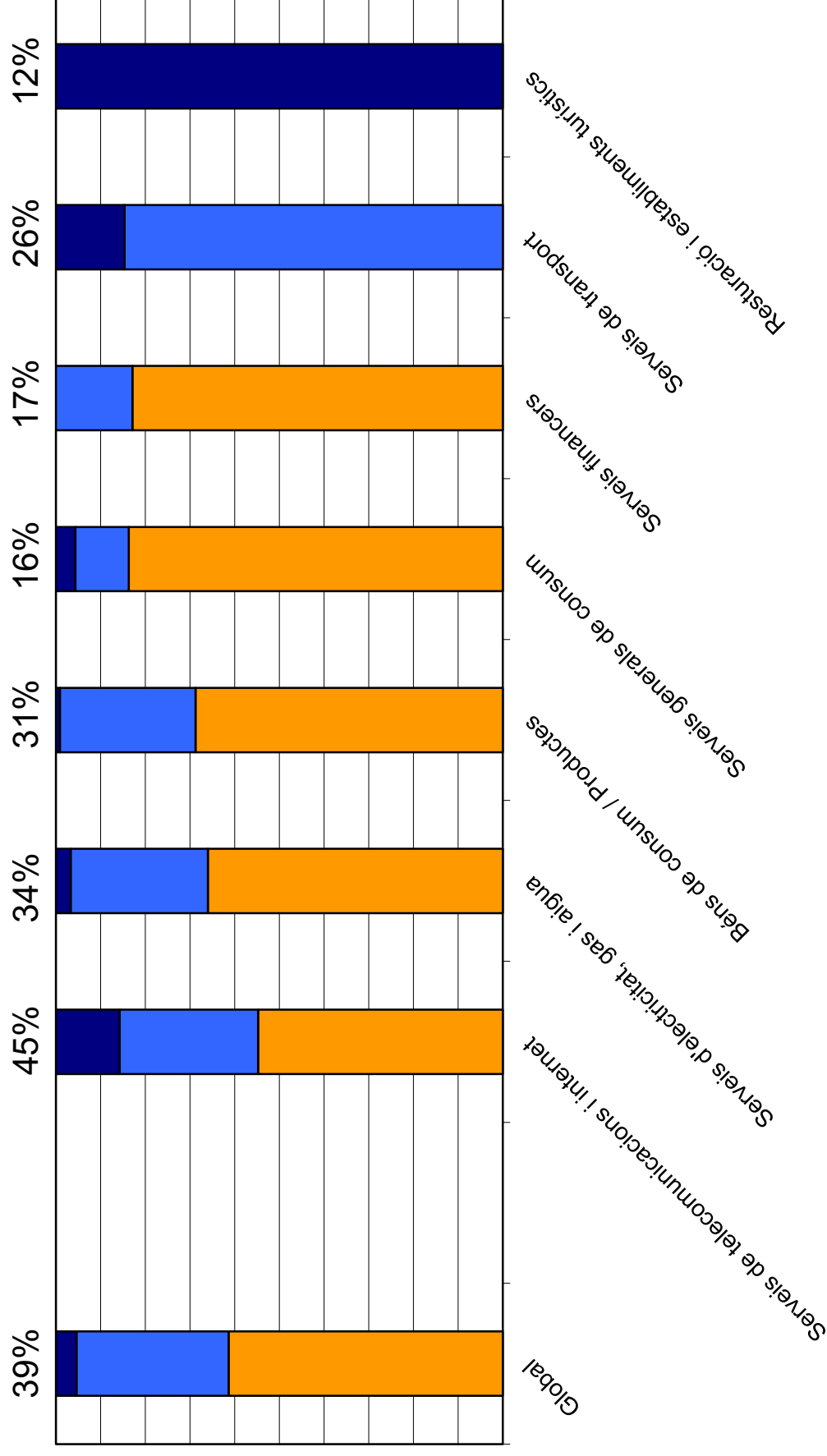
134 laudes (2012: 127)

↑ 5,51%



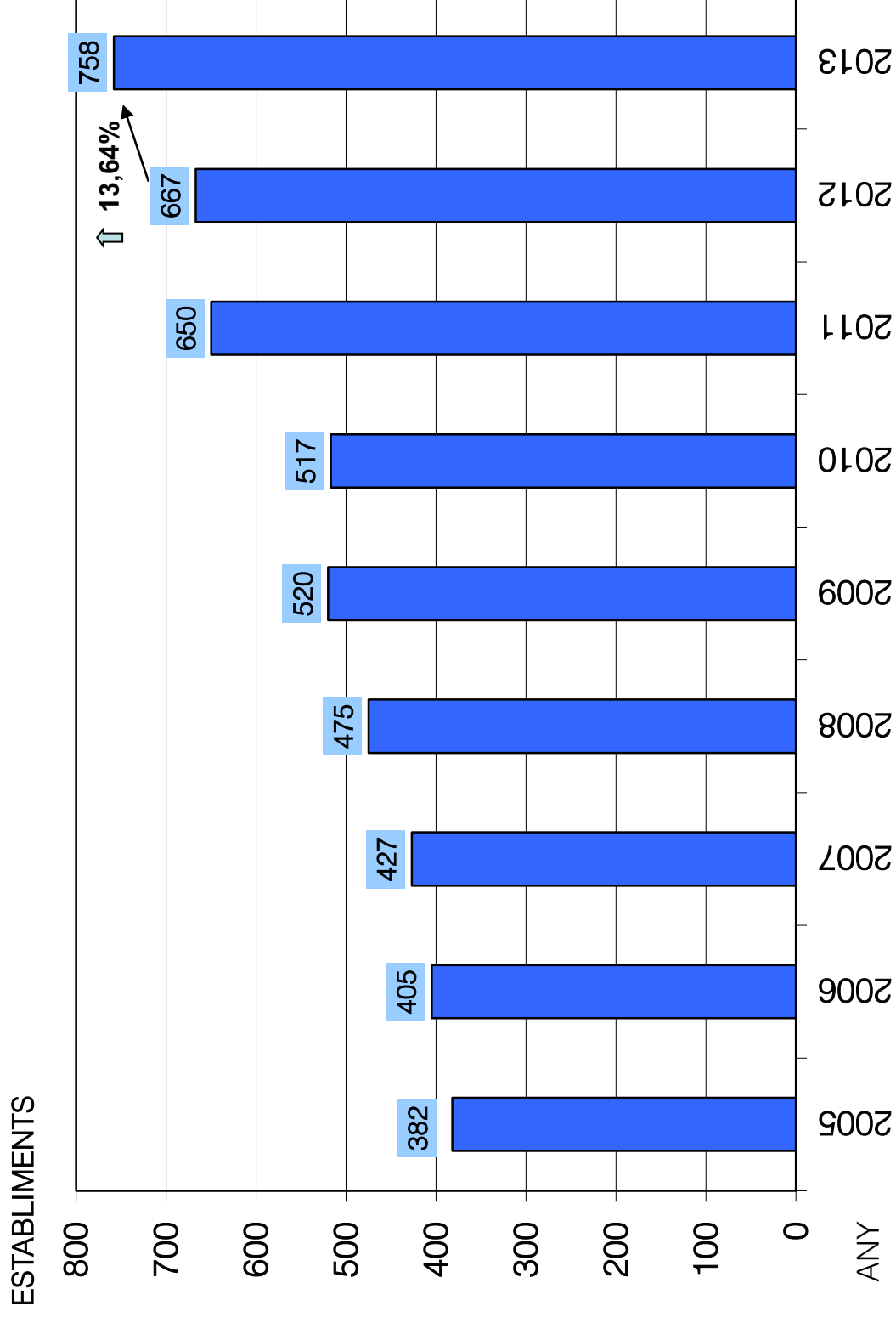


# Resolució per sectors



■ Laudes ■ Mediacions ■ Reclamacions no resoltes

# Establiments adherits a la JACC



# Companyies amb més reclamacions



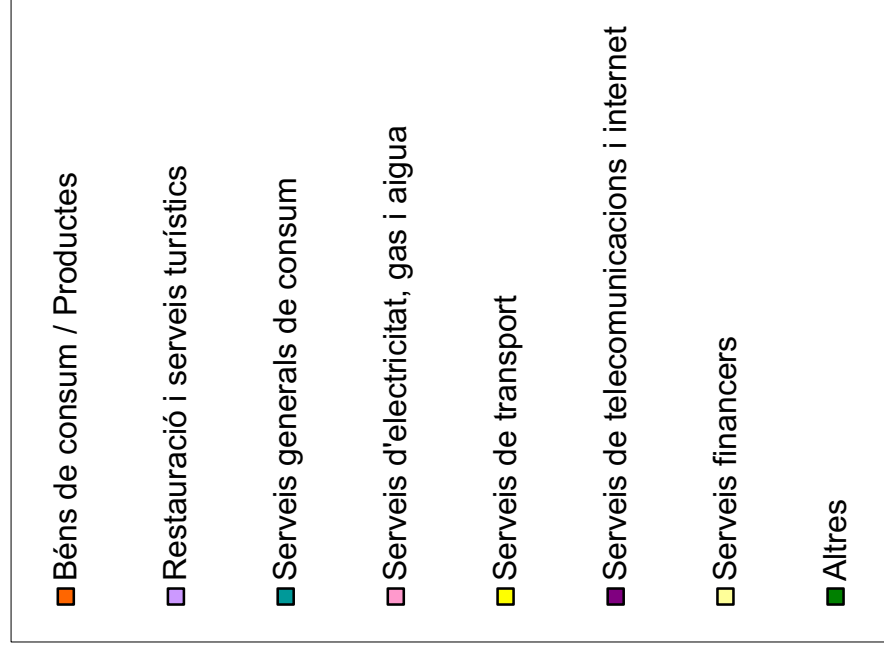
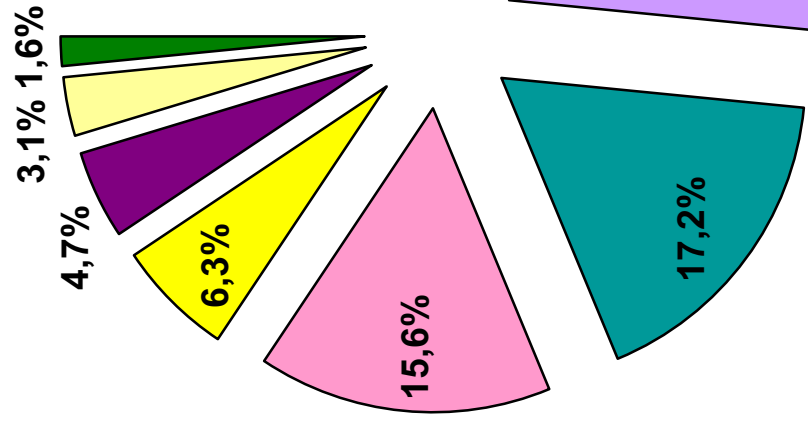
Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
France Telecom / Orange	226	69	14	36,72%
Vodafone	180	45	28	40,55%
Telefónica	243	49	20	28,39%
Gas Natural	90	28	0	31,11%
Endesa	75	28	2	40,00%
Jazztel	61	25	0	40,98%
Iberdrola	21	7	0	33,33%
Master D	13	0	4	30,76%
Repsol Butano	13	2	0	15,38%

# Denúncies

**Denúncies: 128**  
(2012: 242)

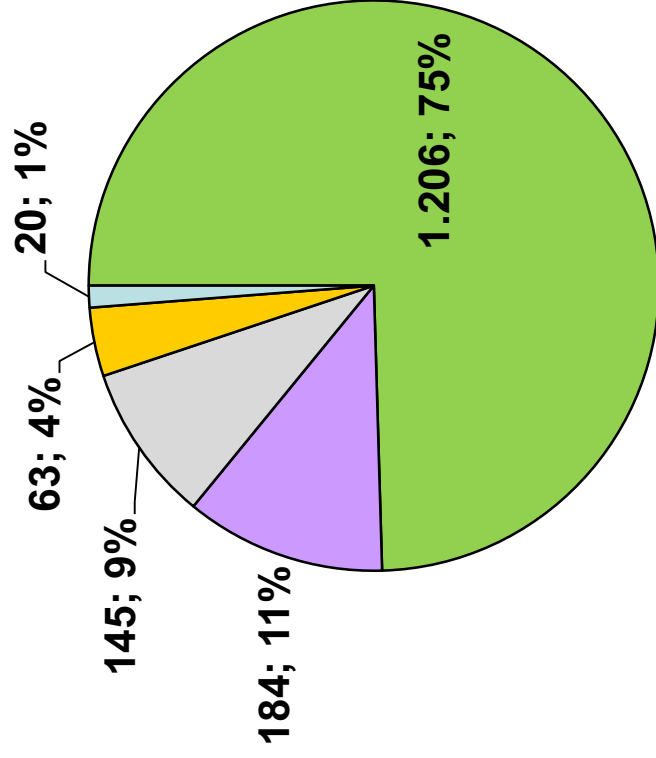
↓ -47,11%



# Actuacions inspectors Lleida

**Total: 1.618 actuacions inspectors (10,23% del total Catalunya)**

↑ 6,87%



■ Motivada per una Alerta

■ Motivada per una Campanya

■ Motivada per una Denúncia

■ Iniciativa pròpia, ordre de servei i altres

■ Motivada per una Comunicació

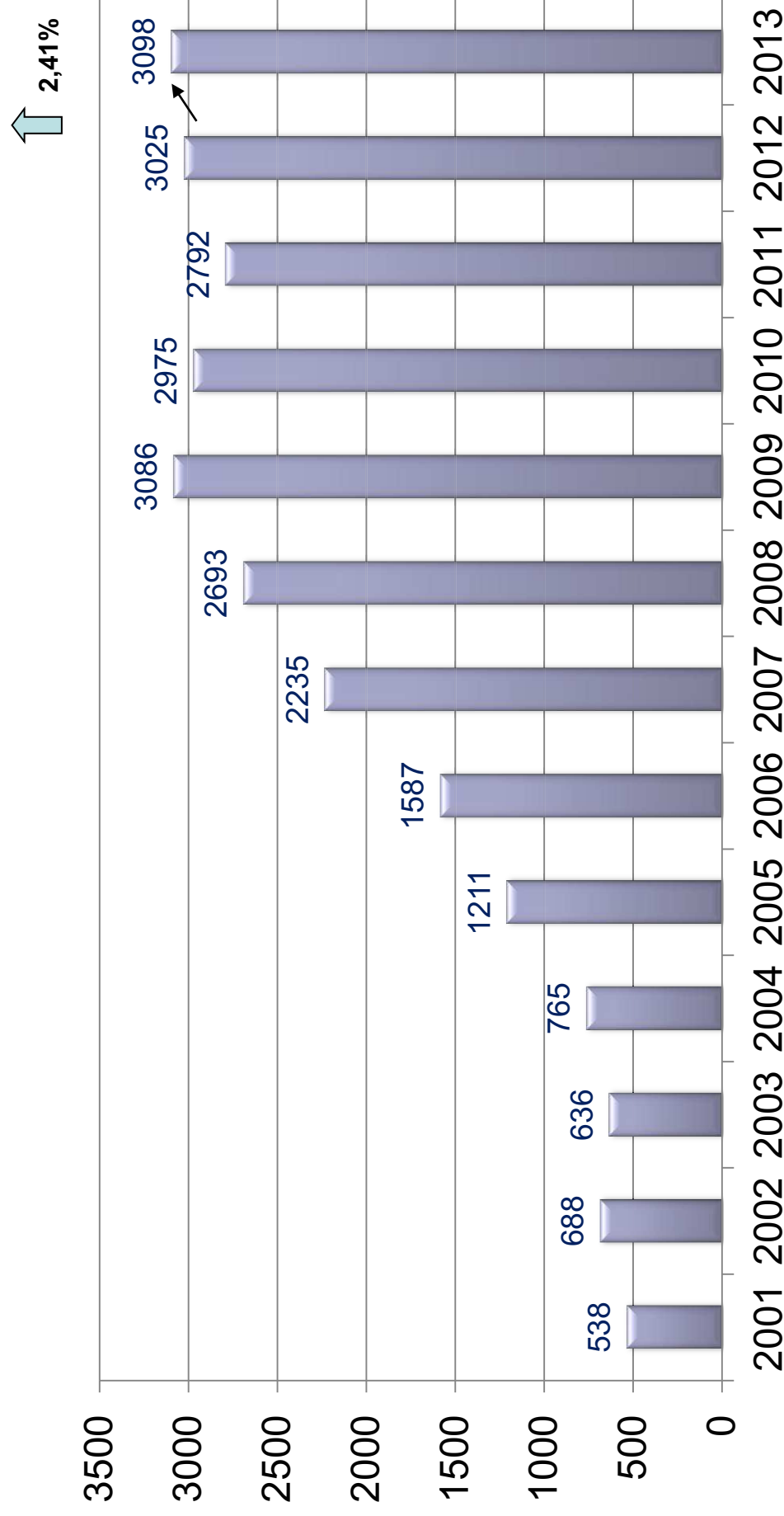
# Actuacions inspectores per campanya



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

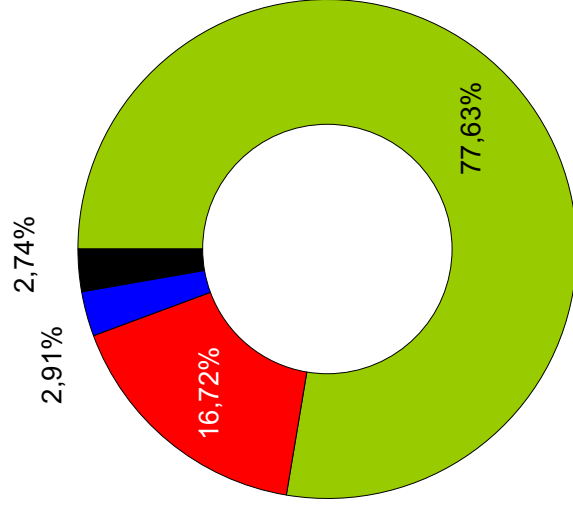
<b>CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS</b>	
• Control d'aliments de tercers països	25
• Control d'aliments amb declaracions nutricionals i de propietats saludables	23
• Control d'al·lèrgens en aliments	11
• Control sistemàtic de productes alimentaris	2
<b>CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS</b>	
• Control de productes tèxtils per a nadons	25
• Control sistemàtic de productes no alimentaris	12
• Control dels carregadors de mòbils, piles i piles recarregables	8
<b>CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS</b>	
• Requisits generals de les relacions de consum als establiments	45
<b>Total</b>	<b>151</b>

# Evolució dels productes alertats a Catalunya

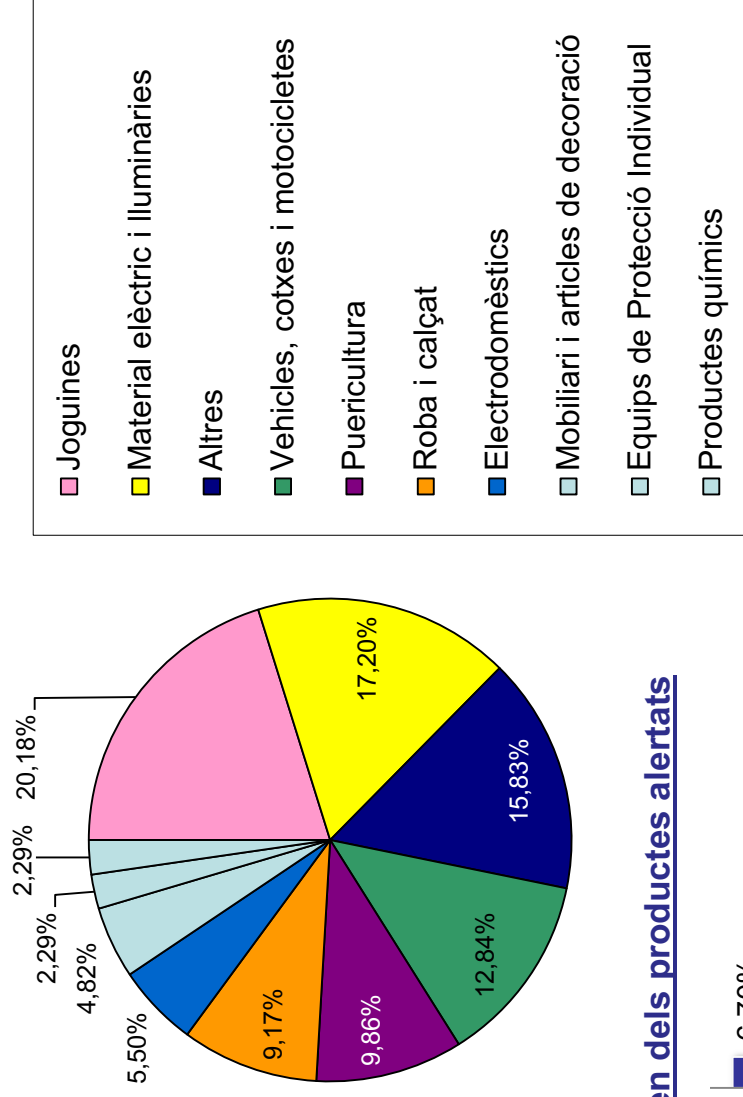


# Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

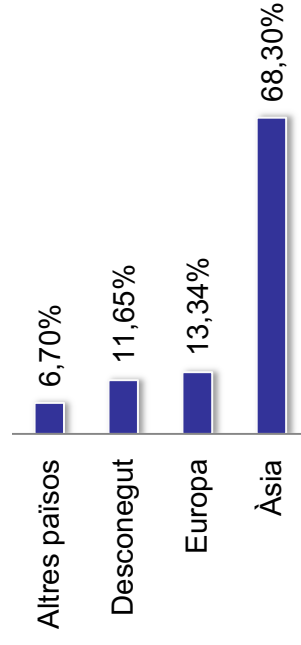
Per origen 2013 (Total 3.098)



Per tipus de producte

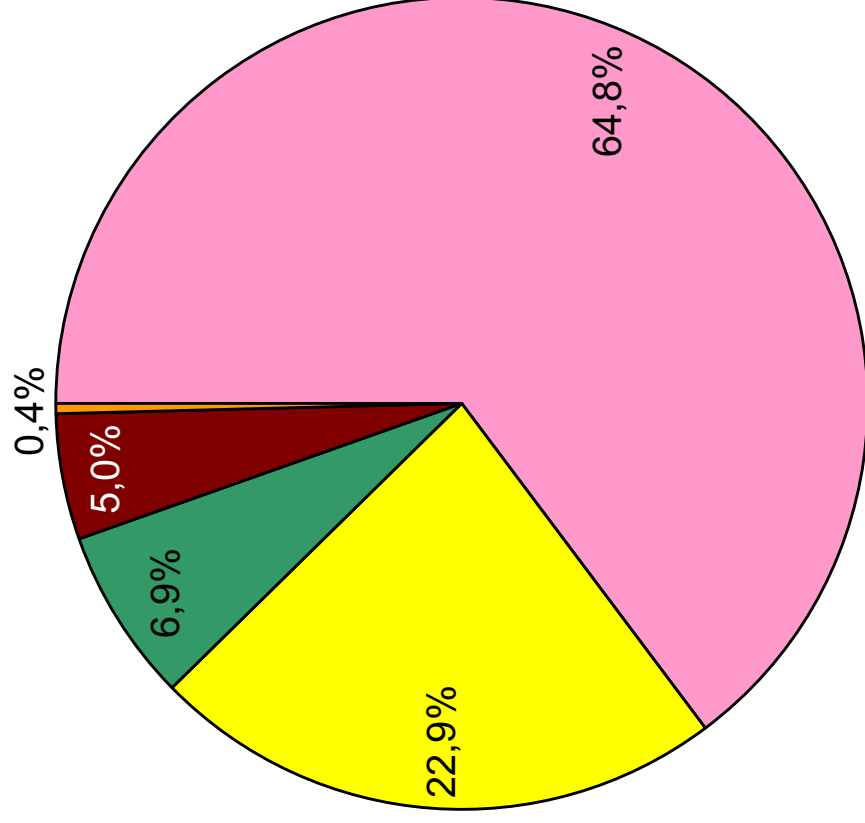


Origen dels productes alertats





# Productes retirats del mercat a Catalunya



Joguines i manufactures diverses

Adaptadors i material elèctric

Articles de cura personal

Equips de protecció individual

Altres

**Total productes retirats: 76.428**

# Imports de sancions imposades



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

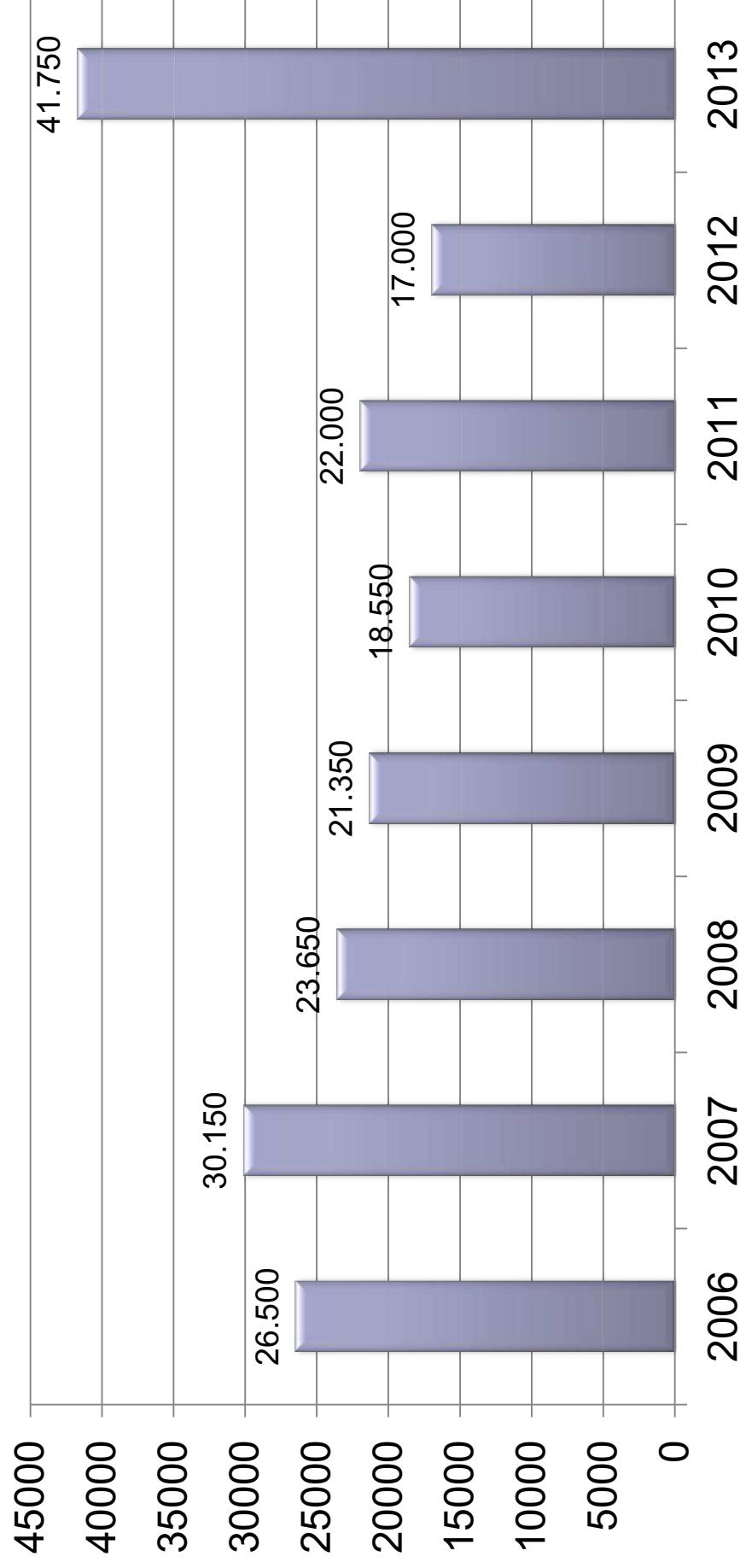
## ■ Lleida:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	13	34
Total expedients resolts amb sanció	20	17
Import de les sancions imposades	41.750 €	17.000 €

## ■ Catalunya:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	402	552
Total expedients resolts amb sanció	437	768
Import de les sancions imposades	4.279.023 €	5.059.237 €

# Evució de les sancions imposades



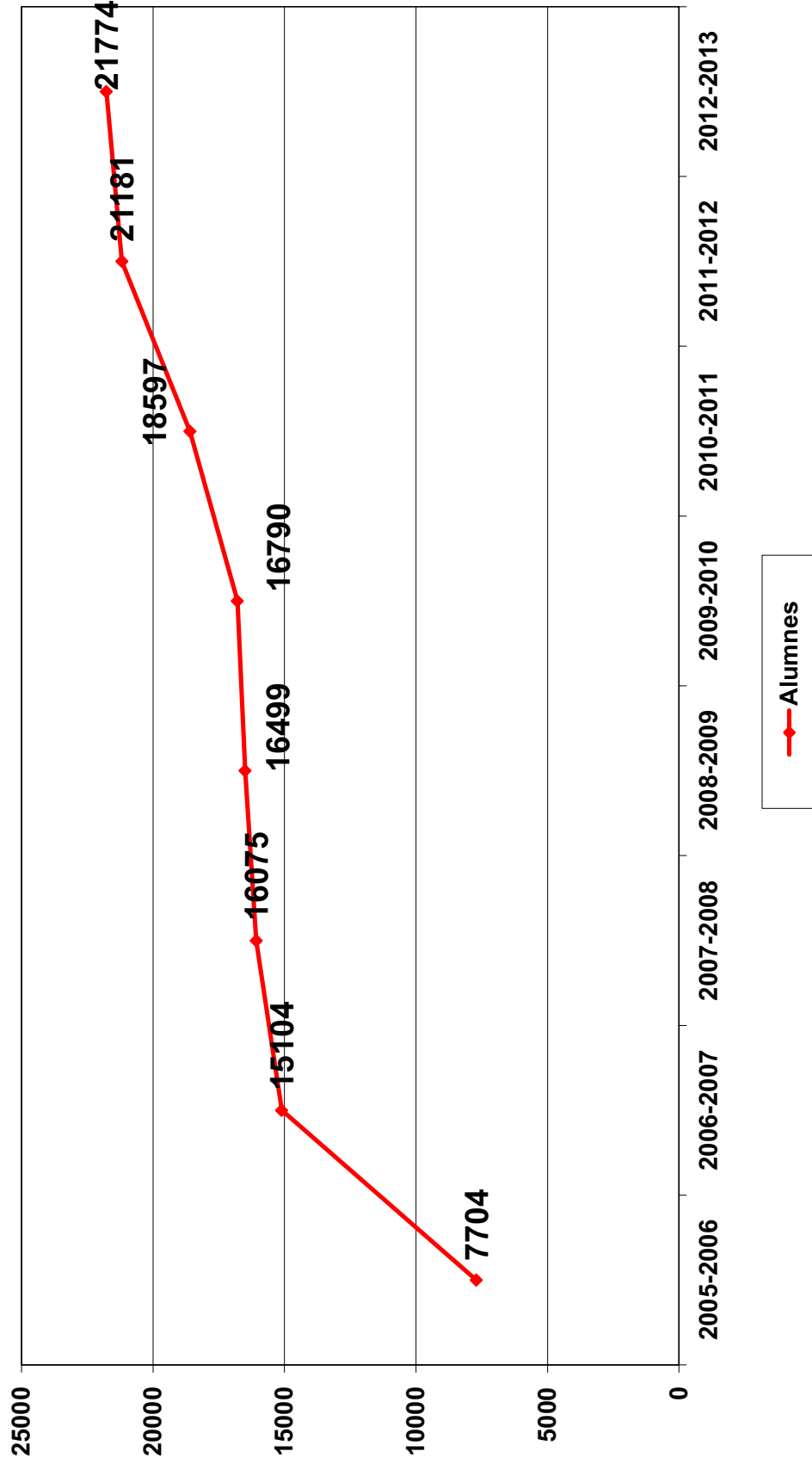
# Tipologia d'infraccions sancionades a Catalunya



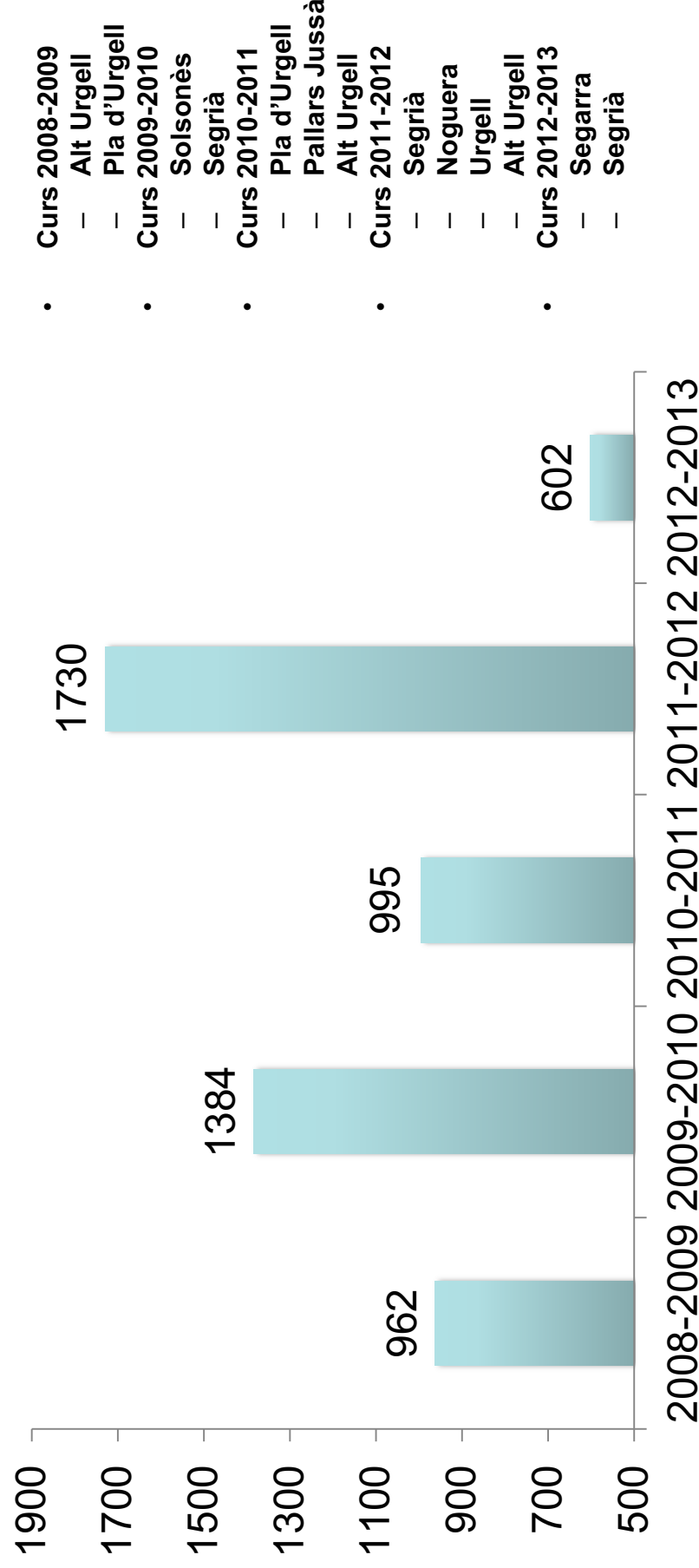
Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

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%
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>4.279.023 €</b>	<b>100%</b>

# Educació. Escola del Consum



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



## **Sessions informatives per a persones consumidores:**

- = 2013: 8 sessions i 178 assistents**
- = 2012: 4 sessions i 51 assistents**

## **Sessions informatives a comerciants i altres agents socials:**

- = 2013: 0 sessions i 0 assistents**
- = 2012: 13 sessions i 290 assistents**

# Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

- **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







Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

---

Agència Catalana del Consum  
Avinguda del Segre, 7  
Lleida

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)