

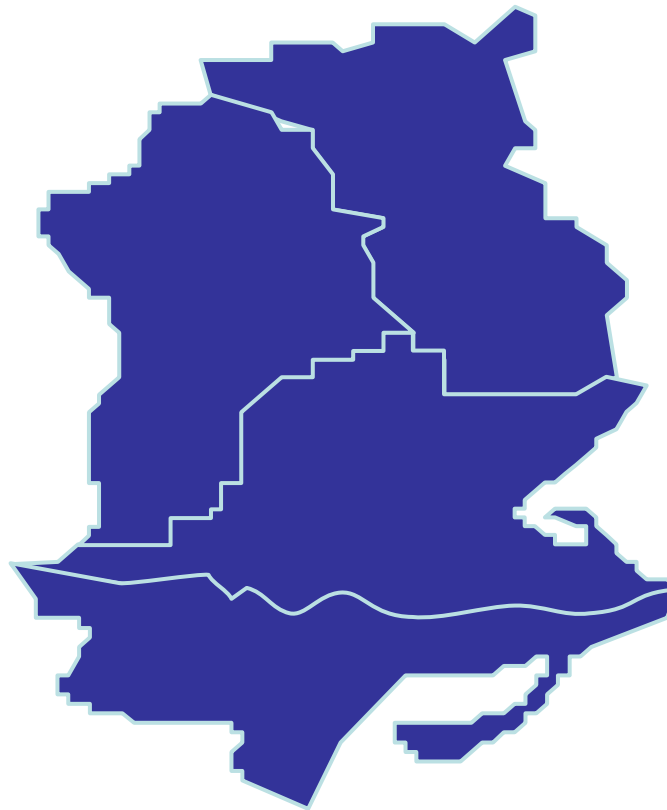


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

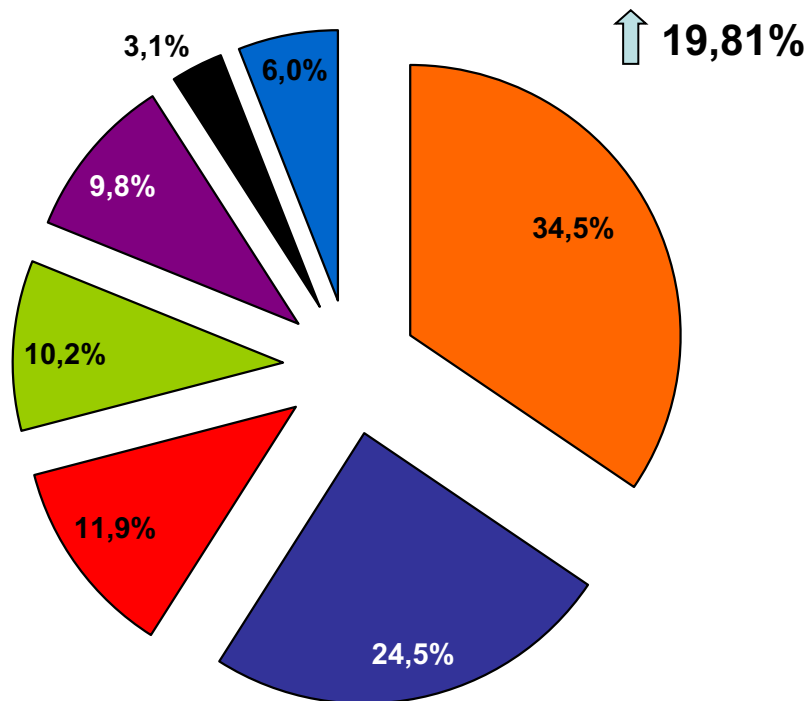
Tortosa, 29 d'abril de 2014

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



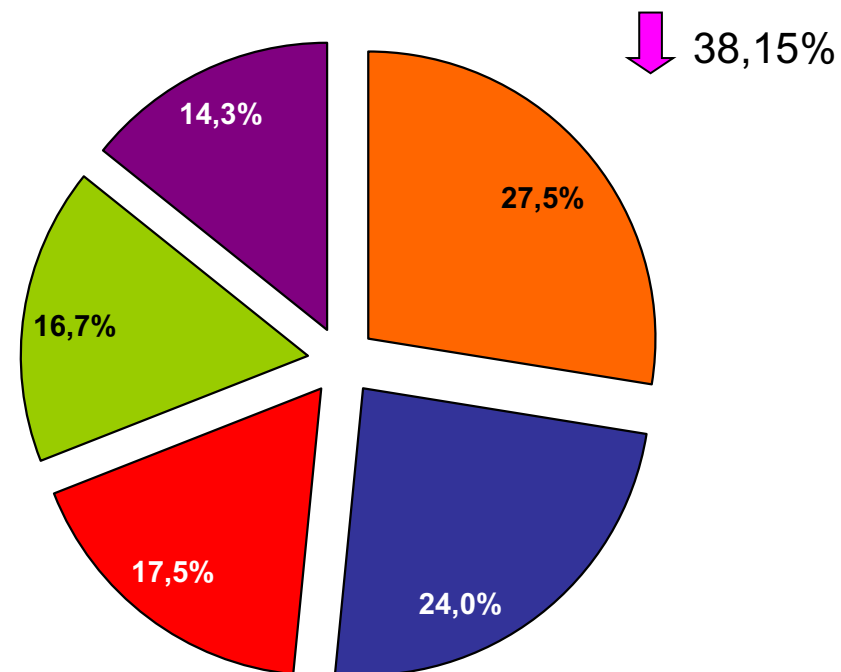
Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 51.866



- 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

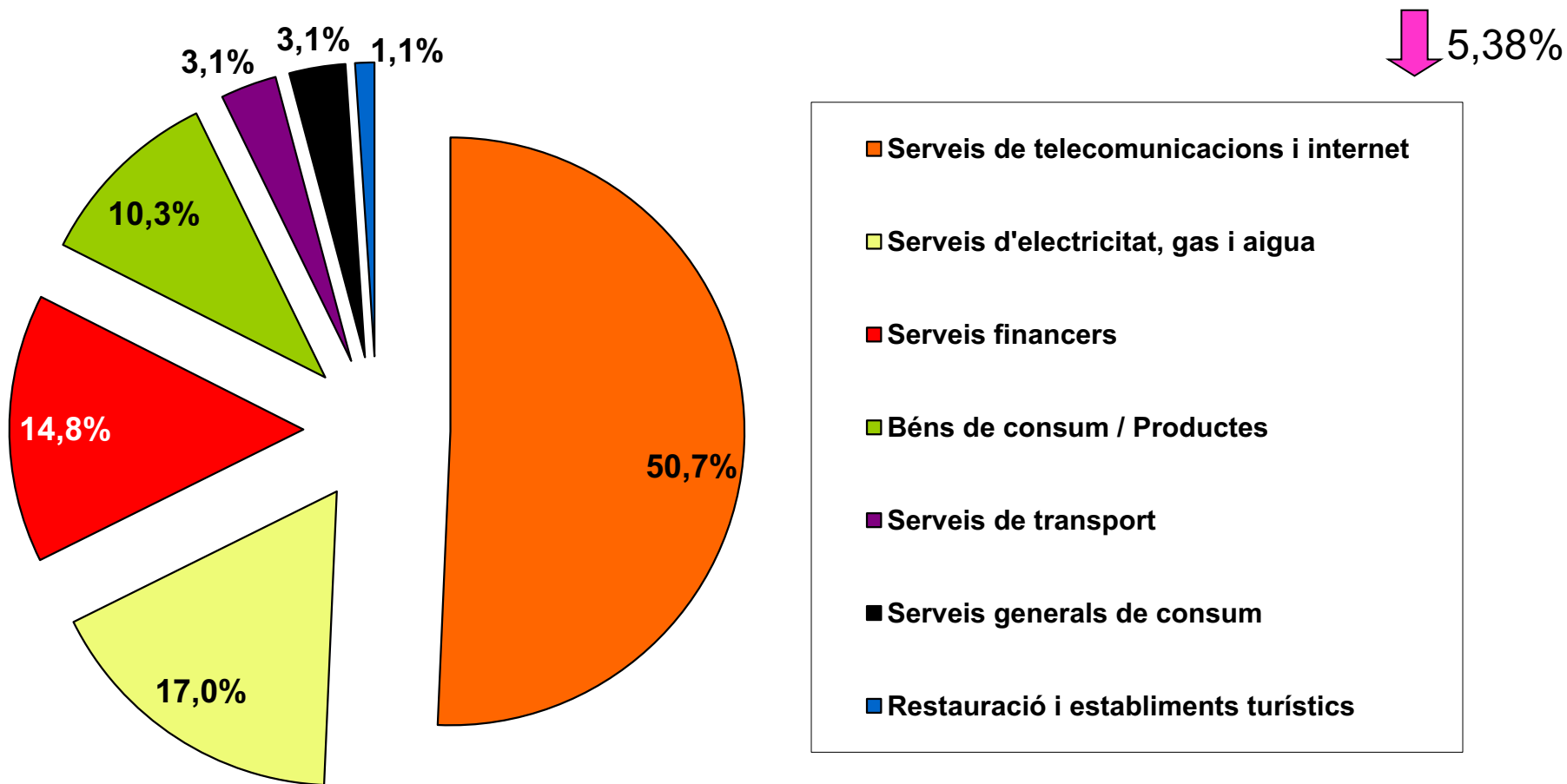
Consultes ateses a Terres de l'Ebre: 1.670



- Ribera d'Ebre
- Montsià
- Baix Ebre
- ACC
- Terra Alta

Reclamacions per sectors

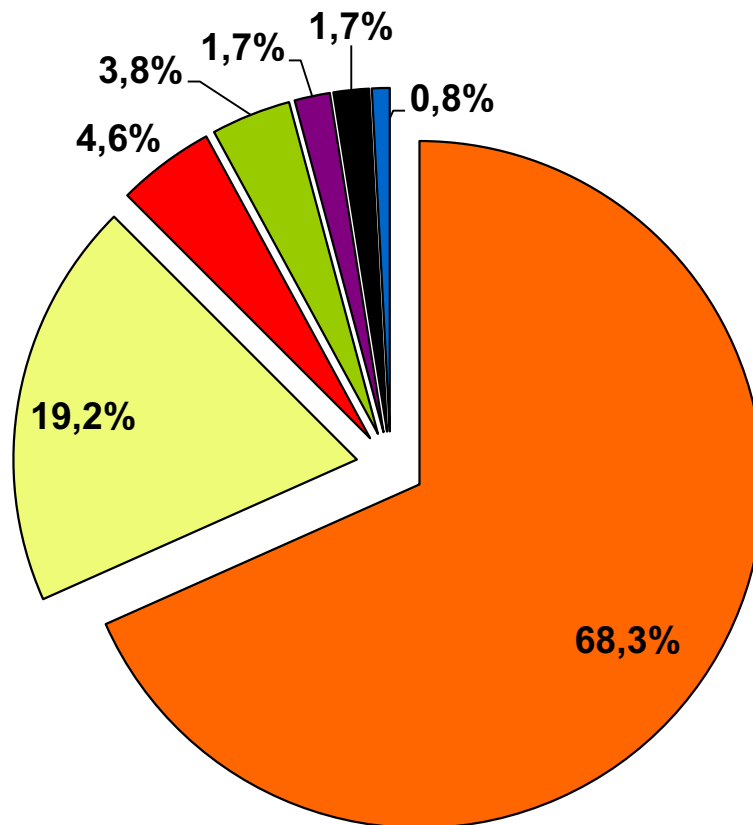
Total reclamacions a la demarcació de Terres de l'Ebre: 1.231 (Any 2012: 1.301)



Casos resolts per acord de mediació per sectors

388 casos resolts per acord de mediació (2012: 703)

↓ 44,81%

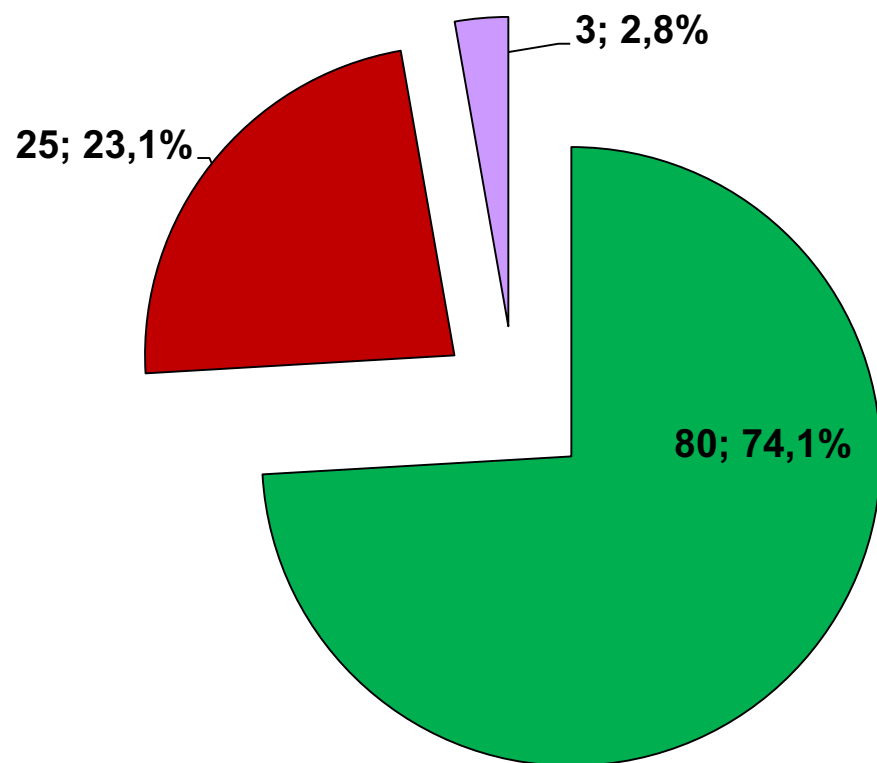


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum / Productes
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Serveis generals de consum
- Resturació i establiments turístics

Laudes per sectors

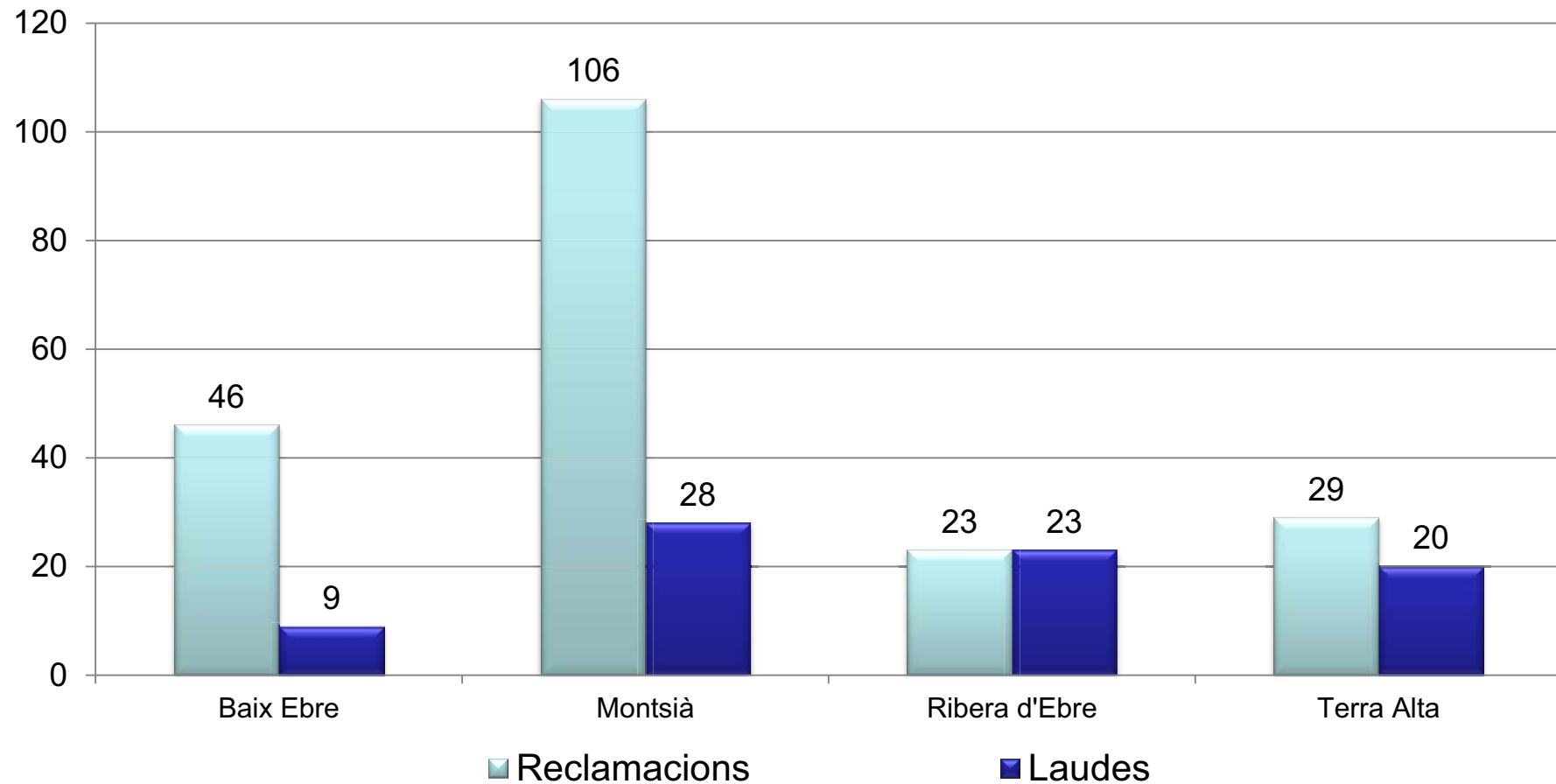
108 laudes (2012: 75)

↑ 44,00%



- Serveis financers
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis generals de consum

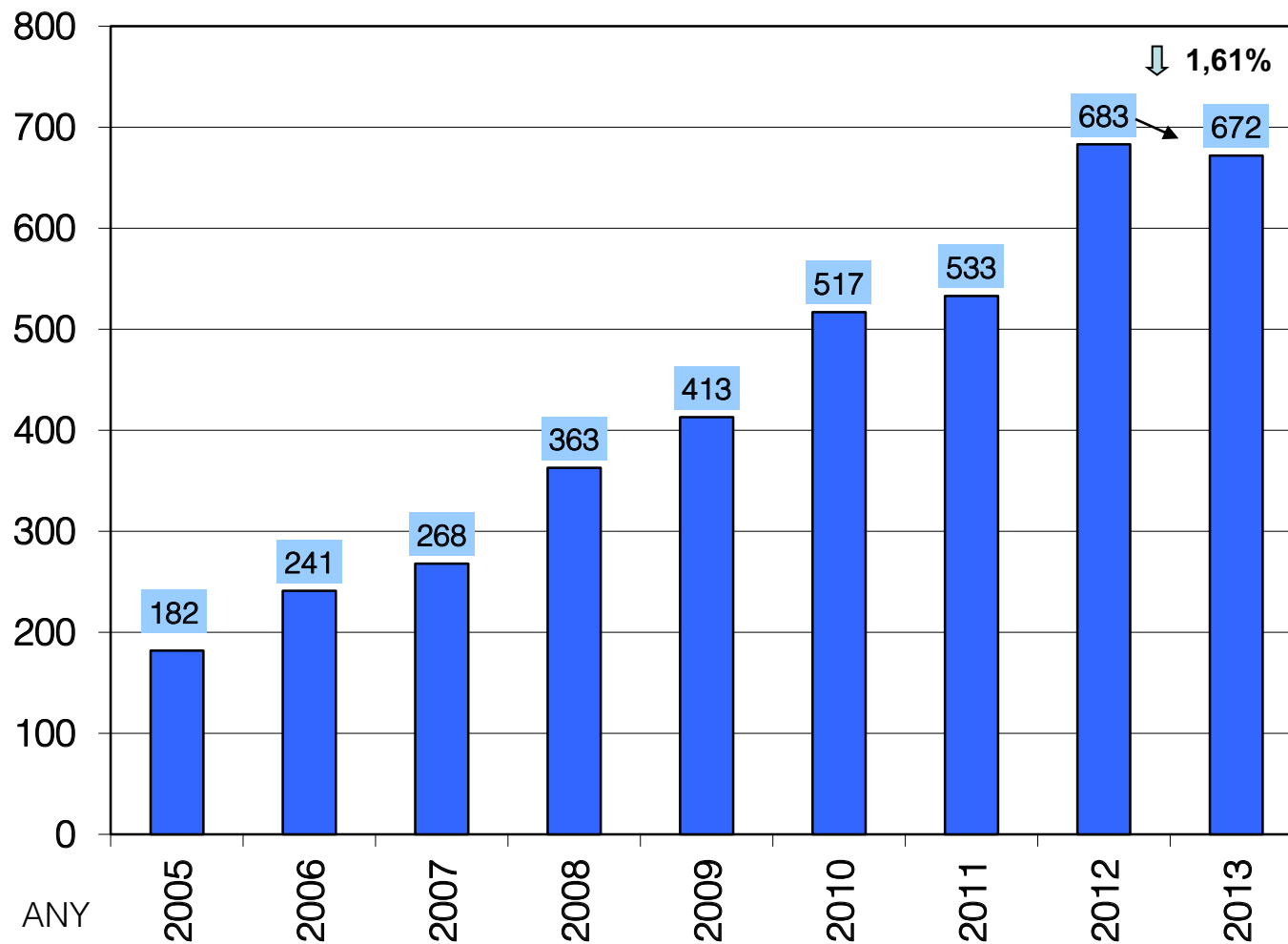
Impacte de Catalunya Caixa



Total: 204 reclamacions , 80 laudes

Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



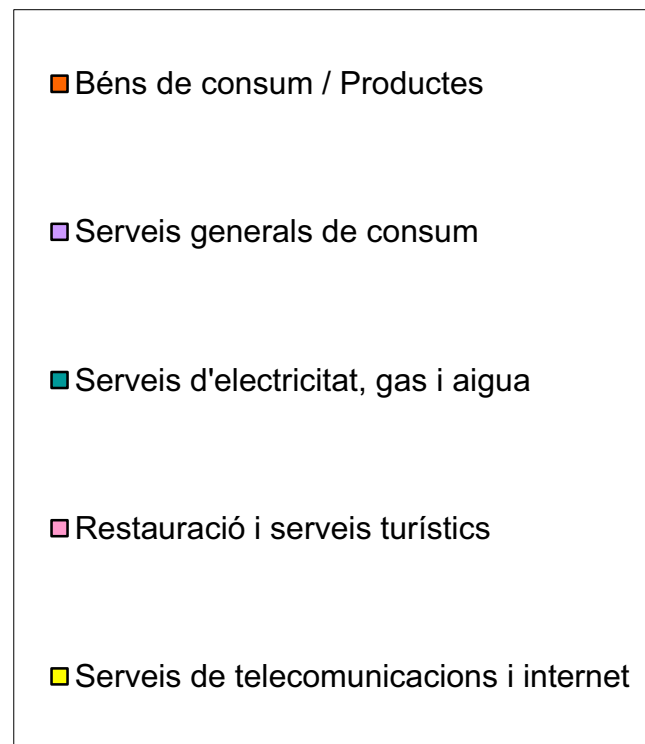
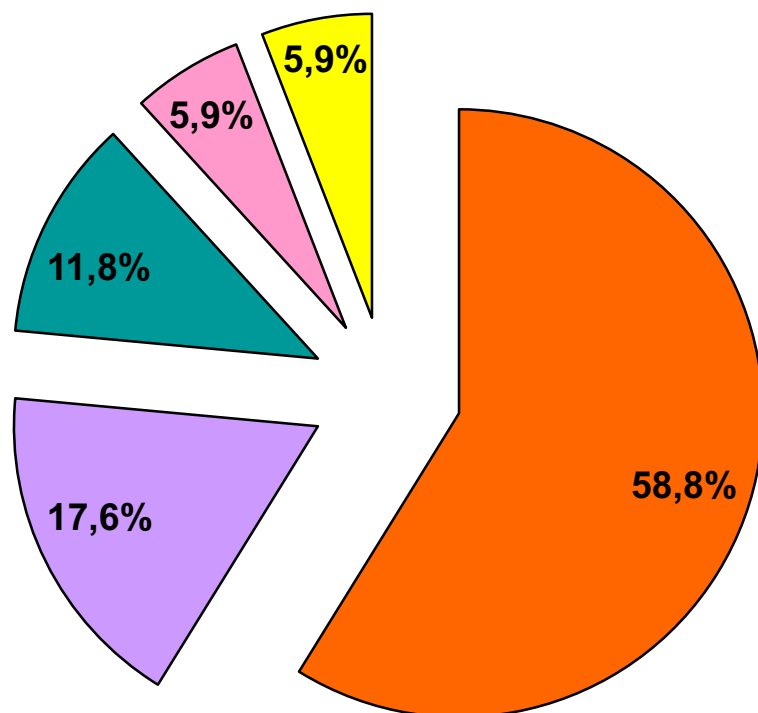
Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Catalunya Caixa	204	0	80	39,22%
Telefónica	201	50	3	26,37%
Vodafone	180	47	17	35,56%
France Telecom / Orange	151	40	5	29,80%
Endesa	120	26	0	21,67%
Gas Natural	33	11	0	33,33%
Jazztel	31	6	0	19,35%
Iberdrola	16	4	0	25,00%
Xfera Mòviles / Yoigo	13	5	0	38,46%

Denúncies

Denúncies: 17 (2012: 25)

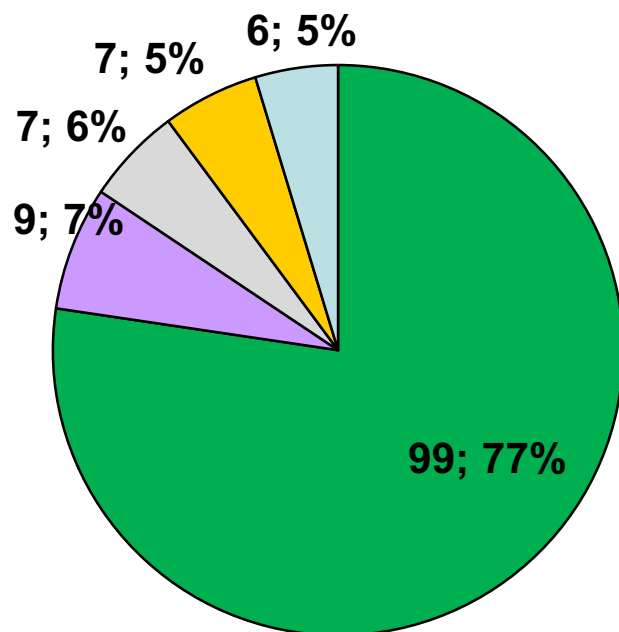
↓ 32,00%



Actuacions inspectores

Total: 128 actuacions inspectores (0,81% del total Catalunya)

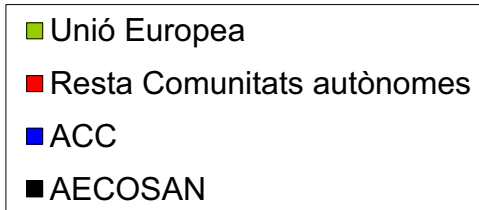
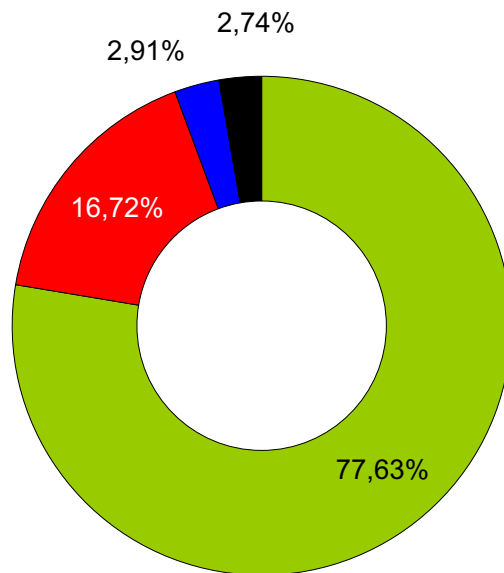
(2012: 148) ↓ 13,51%



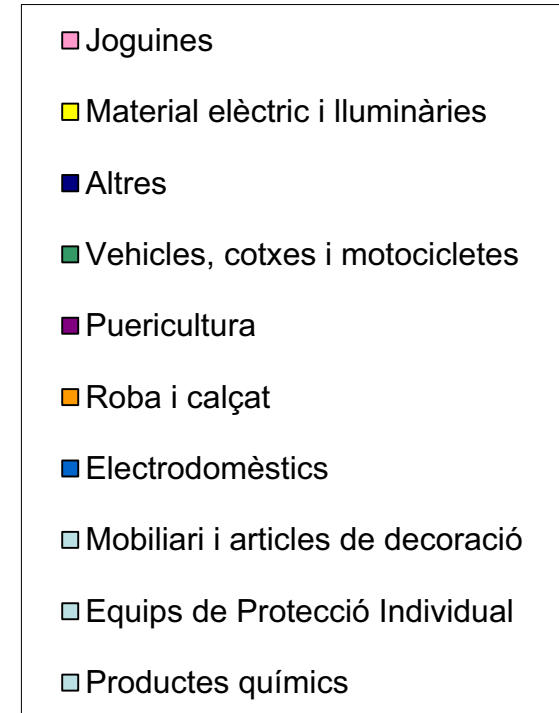
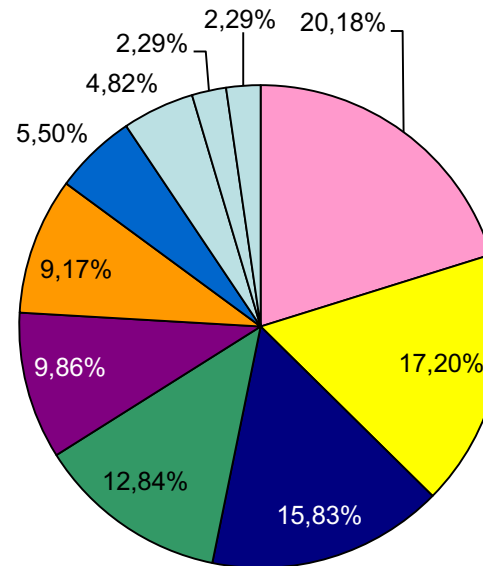
- Motivada per una Campanya
- Motivada per una Denúncia
- Iniciativa pròpia, ordre de servei i altres
- Motivada per una Comunicació
- Motivada per una Alerta

Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

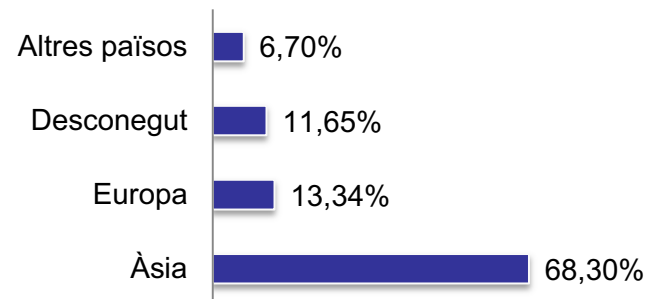
Per origen 2013 (Total 3.098)



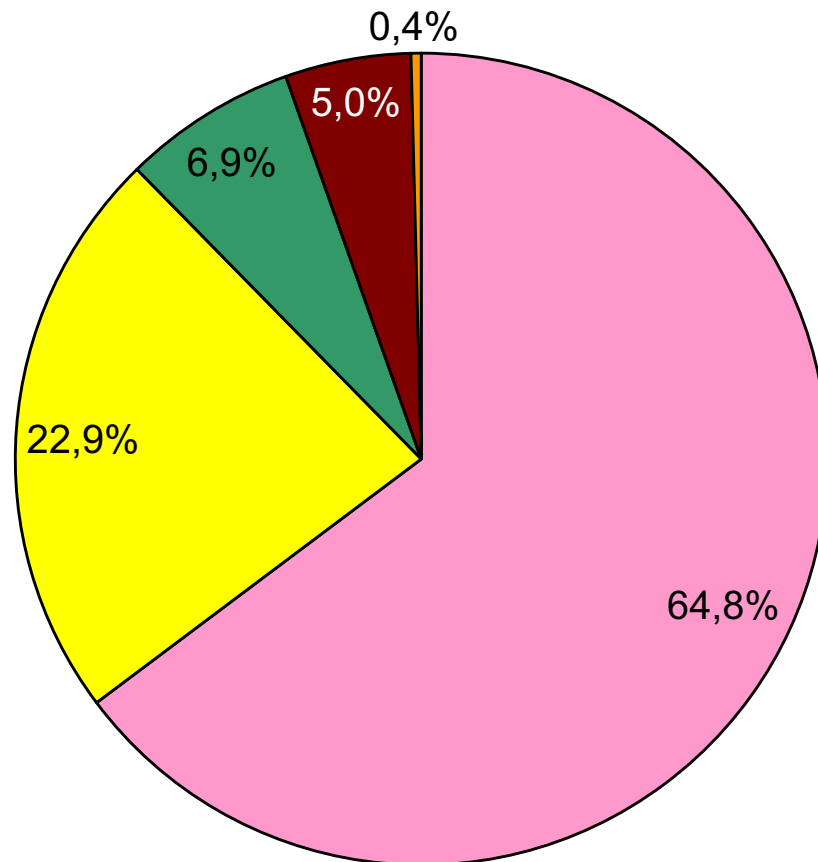
Per tipus de producte



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

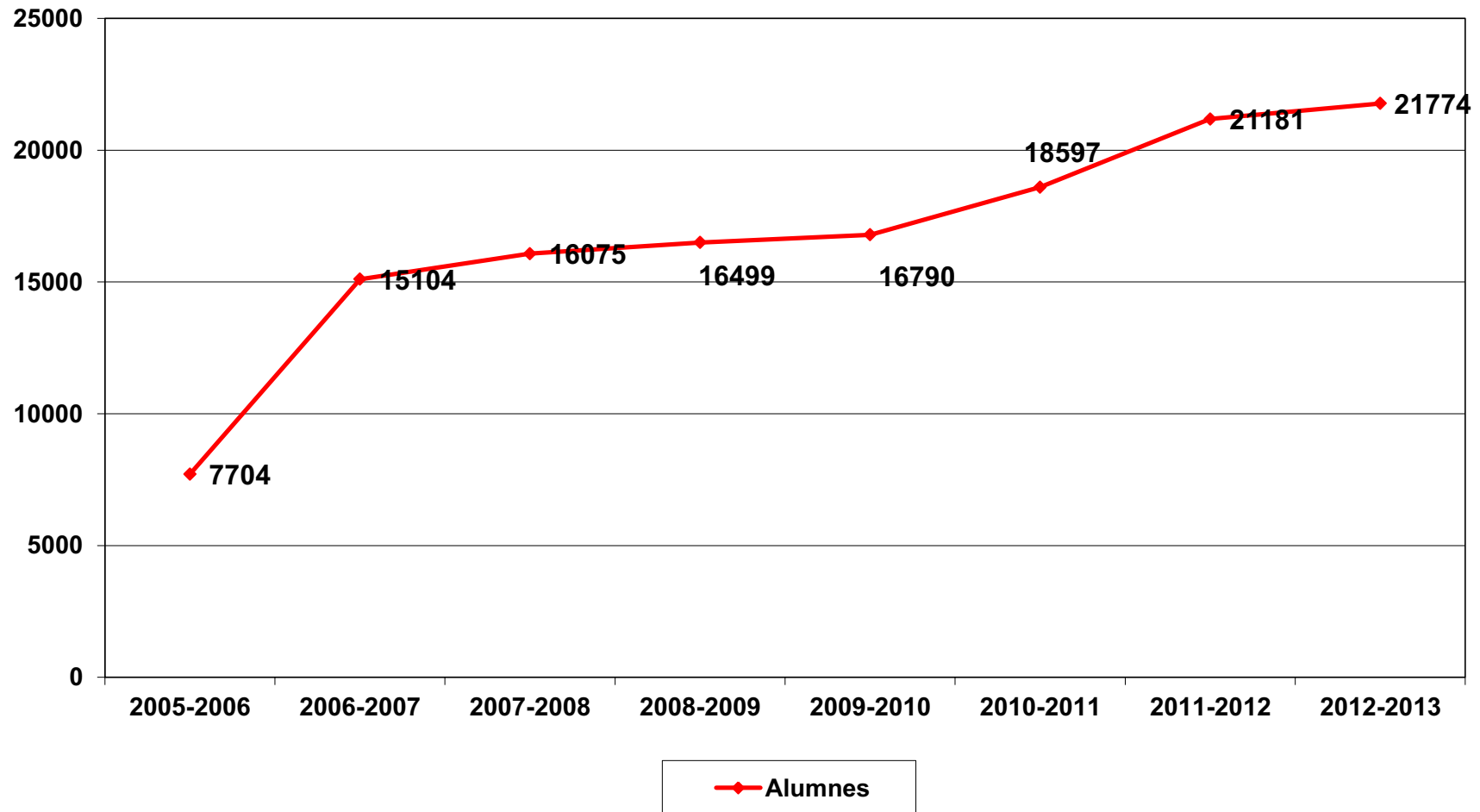
■ Terres de l'Ebre:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	5	2
Total expedients resolts amb sanció	5	9
Import de les sancions imposades	47.000 €	32.850 €

■ 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 €

Educació. Escola del Consum (Catalunya)



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
Carrer de la Rosa, 9
Tortosa

www.consum.cat