



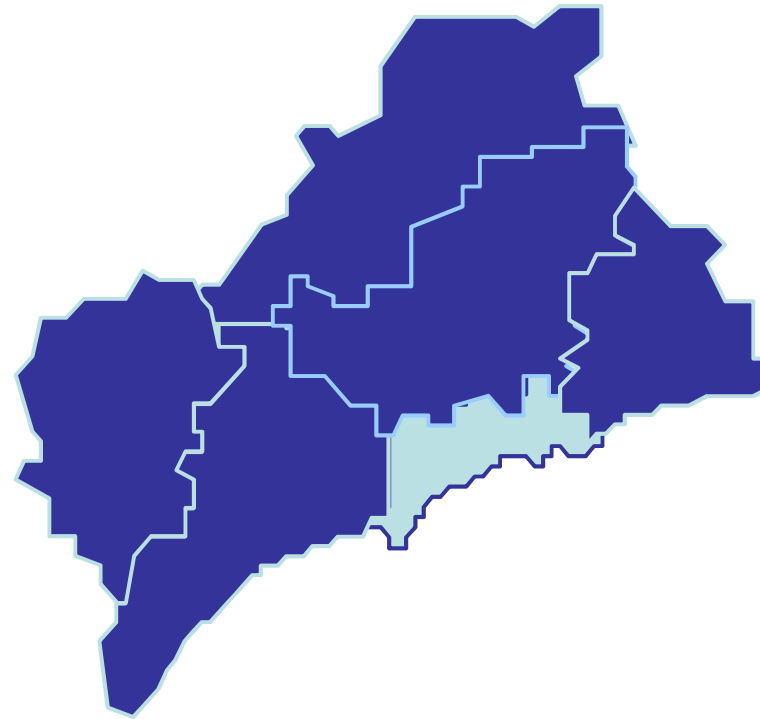
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Tarragona, 11 d'abril de 2014

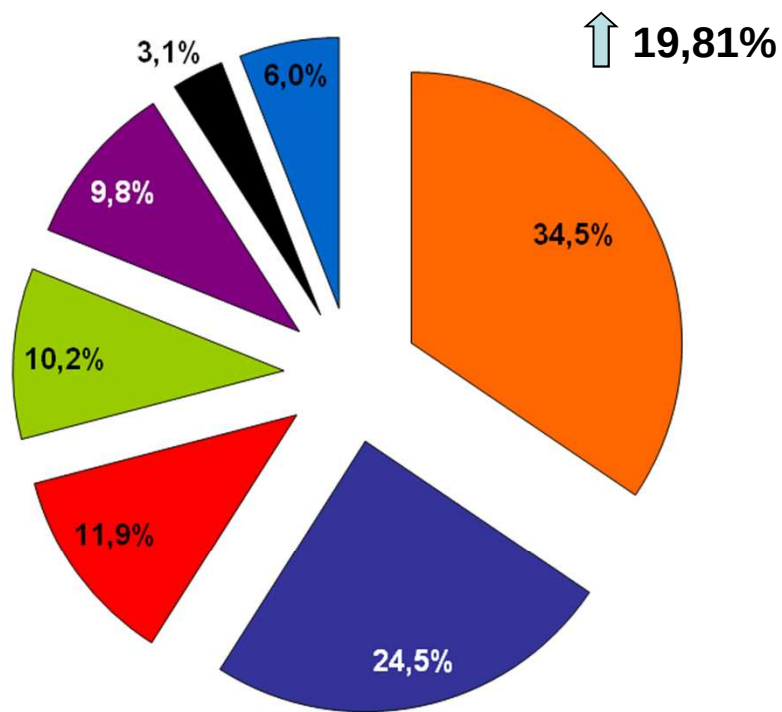
- **Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:**

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



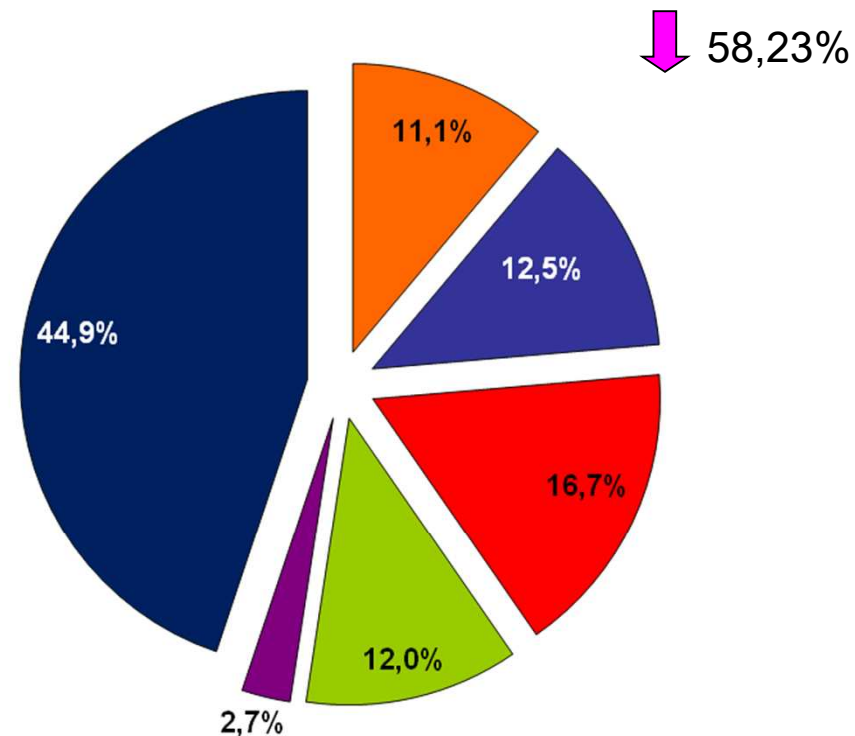
Informació. Consultes

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 Tarragona: 2.668



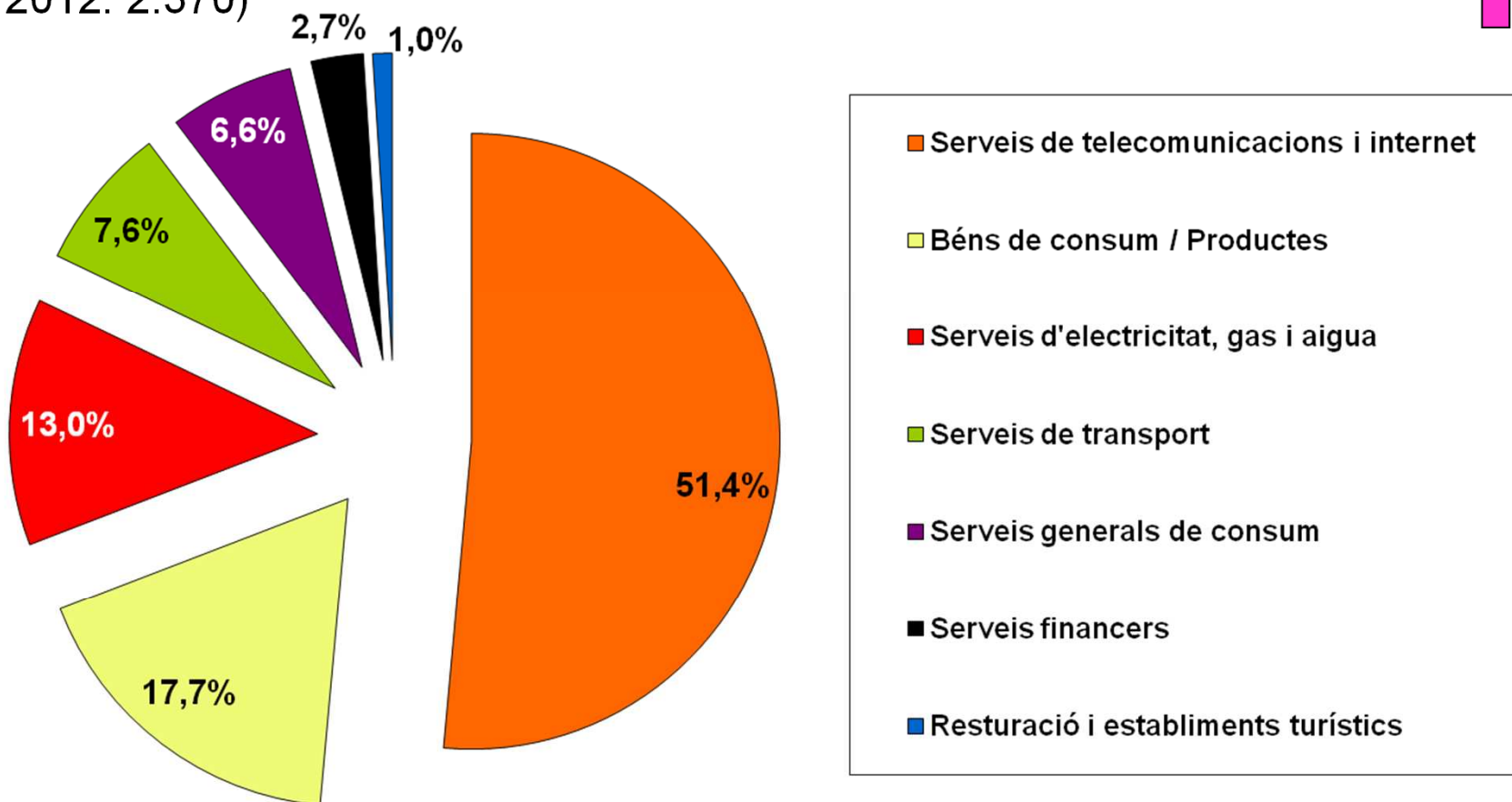
- Alt Camp
- Baix Camp
- Baix Penedès
- Conca de Barberà
- Priorat
- ACC

Reclamacions per sectors

Total reclamacions gestionades a la demarcació de Tarragona: 2.455

(Any 2012: 2.370)

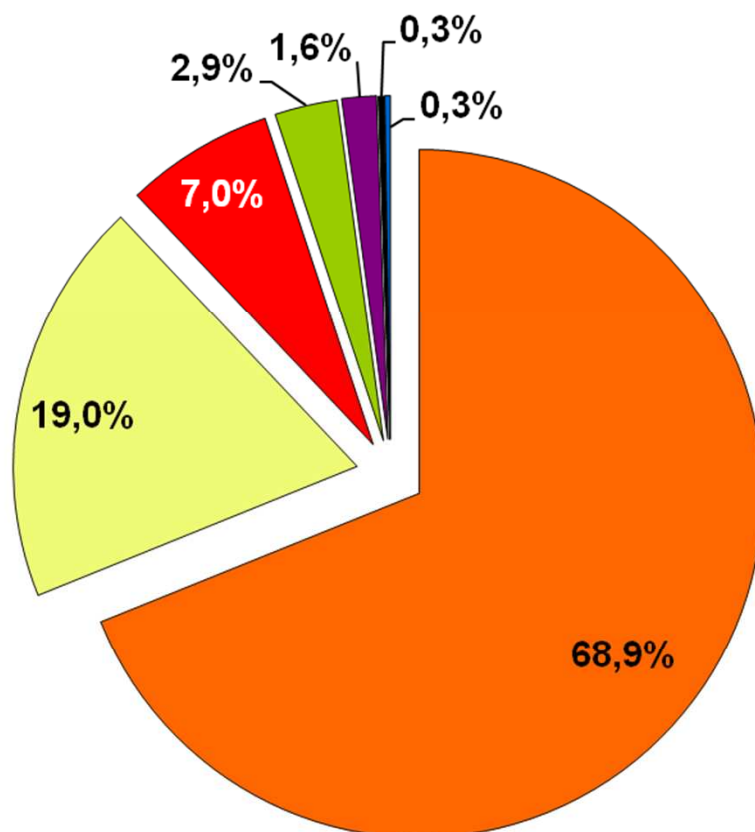
 3,59%



Casos resolts per acord de mediació per sectors

555 casos resolts per acord de mediació (2012: 908)

↓ 38,88%



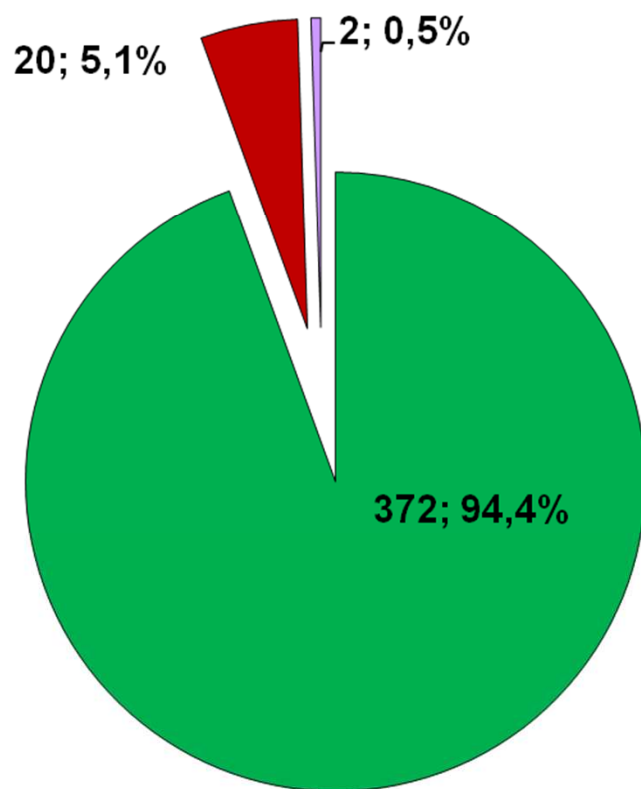
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum / Productes
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Resturació i establiments turístics

Laudes per sectors

394 laudes (2012: 131)

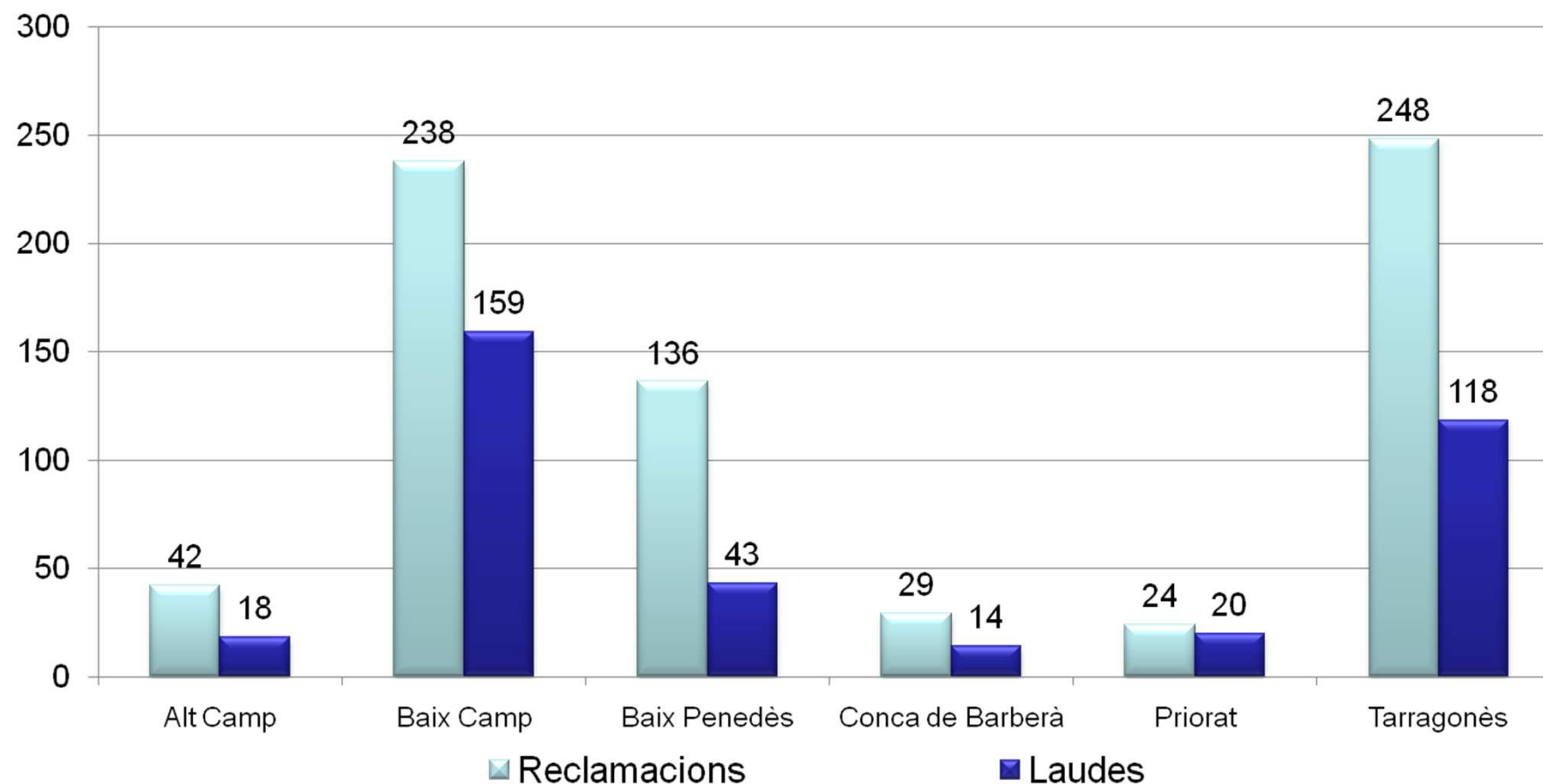


200,76%



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

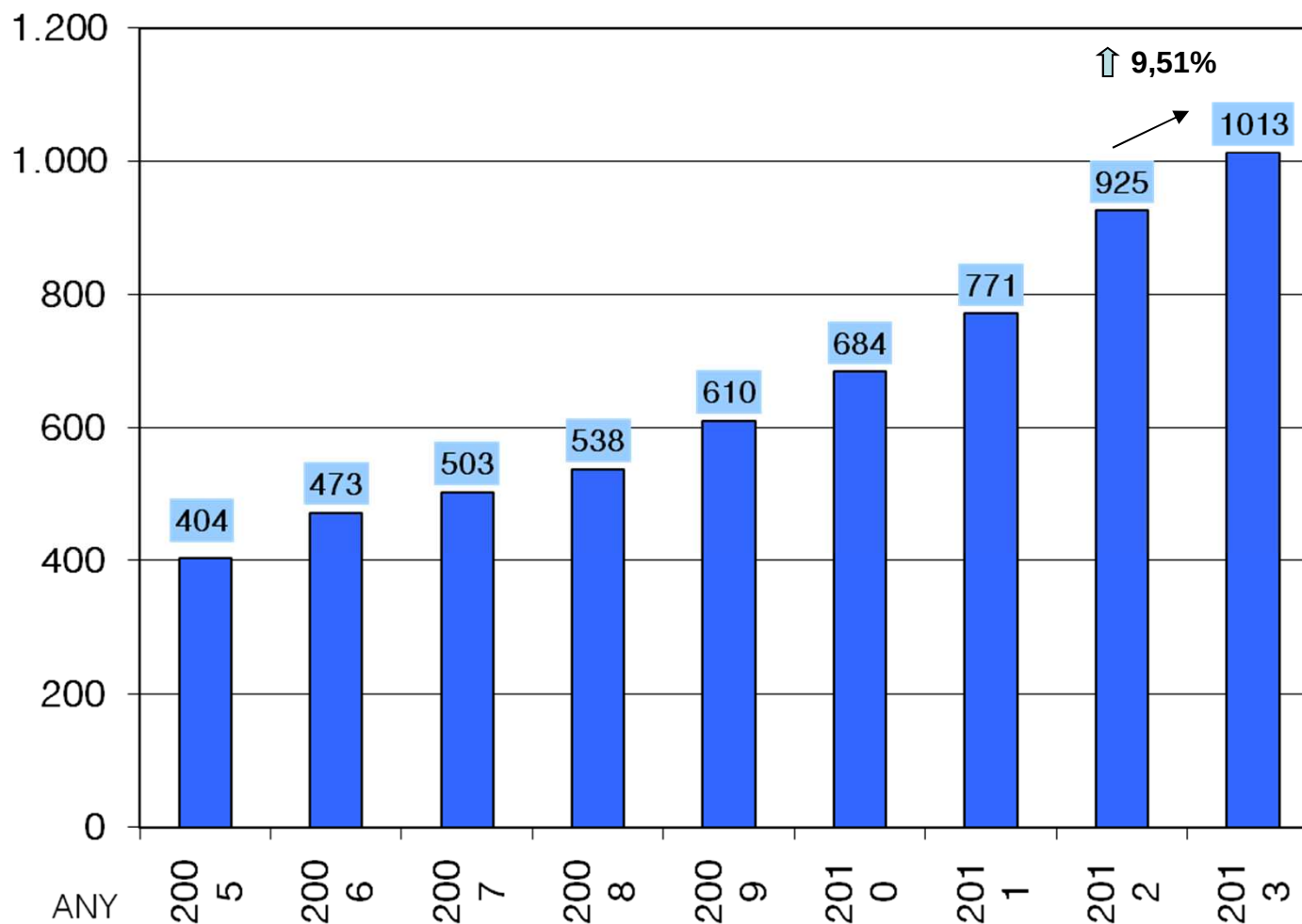
Impacte de Catalunya Caixa



Total: 717 reclamacions , 372 laudes

Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



Companyies amb més reclamacions

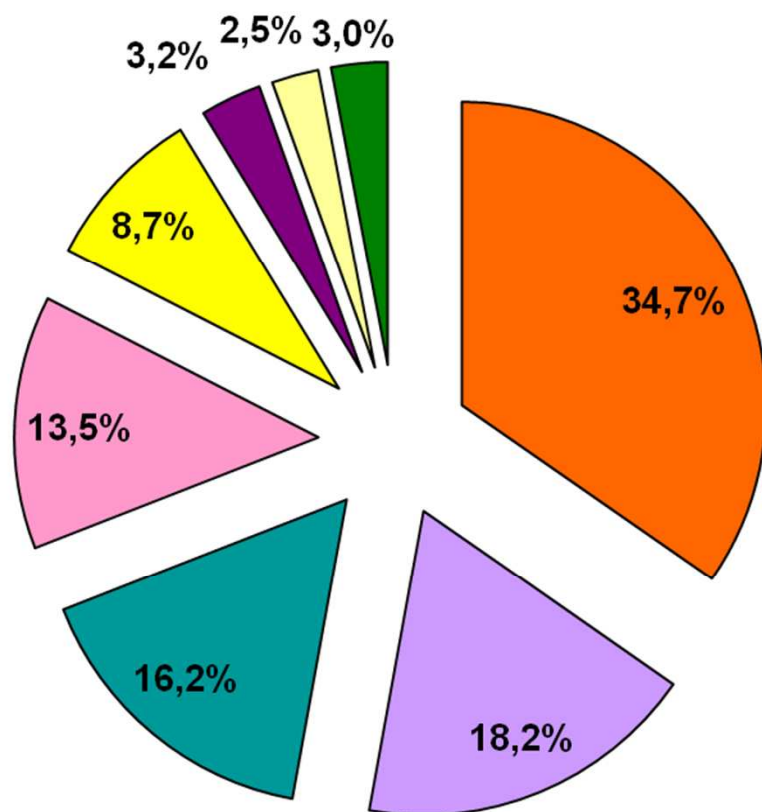
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Catalunya Caixa	717	0	372	51,88%
Telefónica	307	64	1	21,17%
France Telecom / Orange	288	52	1	18,40%
Vodafone	258	83	0	32,17%
Endesa	156	31	0	19,87%
Jazztel	56	18	0	32,14%
Gas Natural	54	27	0	50,00%
Xfera Móviles / Yoigo	32	8	0	25,00%
Vibo viatges	26	0	0	0,00%
Vueling	25	4	0	16,00%

Denúncies

Denúncies: 401 (2012: 386)



3,89%

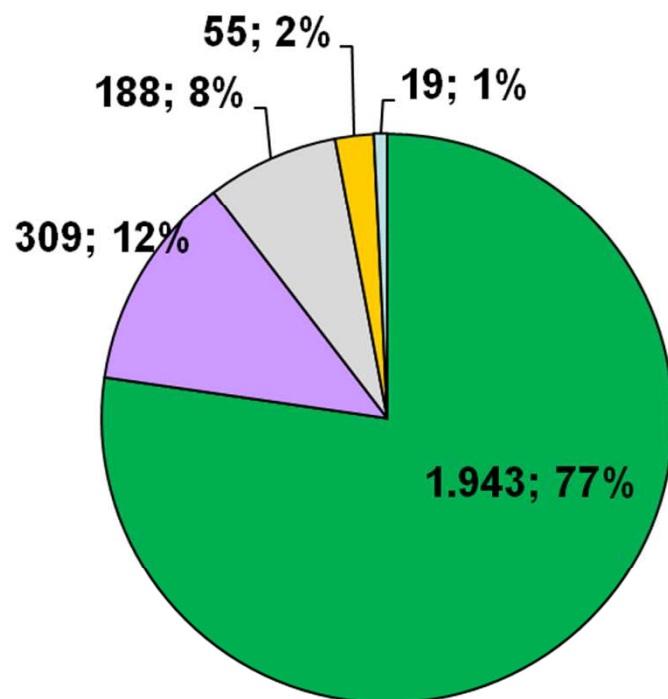


- Béns de consum / Productes
- Restauració i serveis turístics
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis generals de consum
- Serveis financers
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Altres

Actuacions inspectores

Total: 2.514 actuacions inspectores (15,90% del total Catalunya)

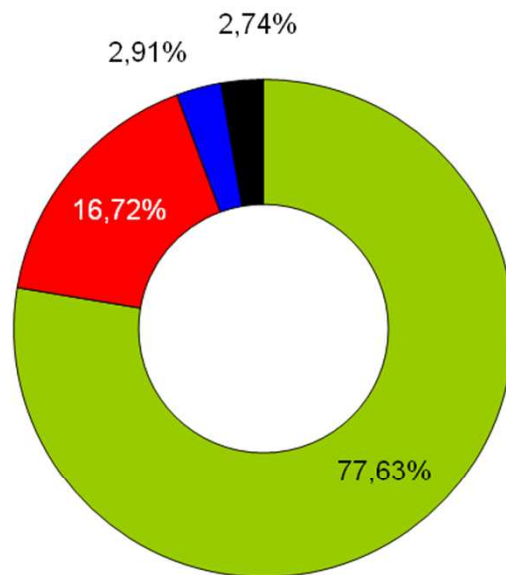
(2012: 1.285)  95,64%



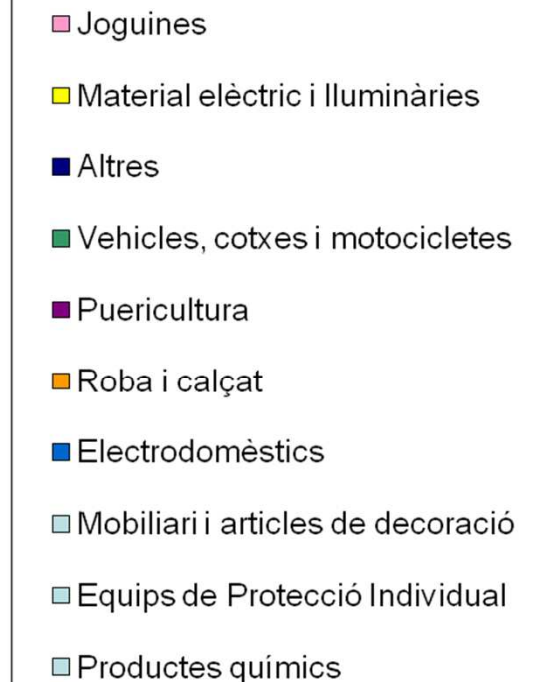
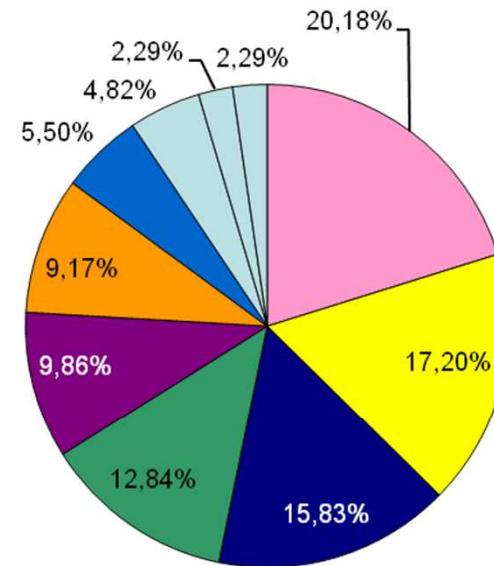
-  Motivada per una Alerta
-  Motivada per una Denúncia
-  Motivada per una Campanya
-  Motivada per una Comunicació
-  Iniciativa pròpia, ordre de servei i altres

Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

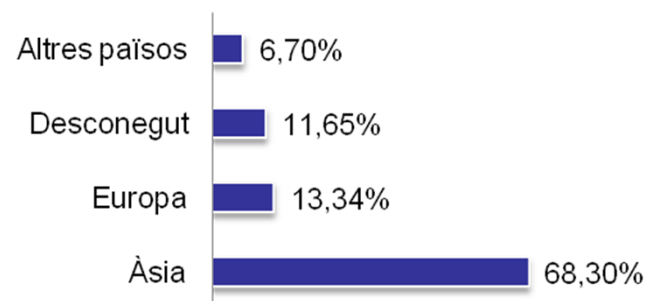
Per origen 2013 (Total 3.098)



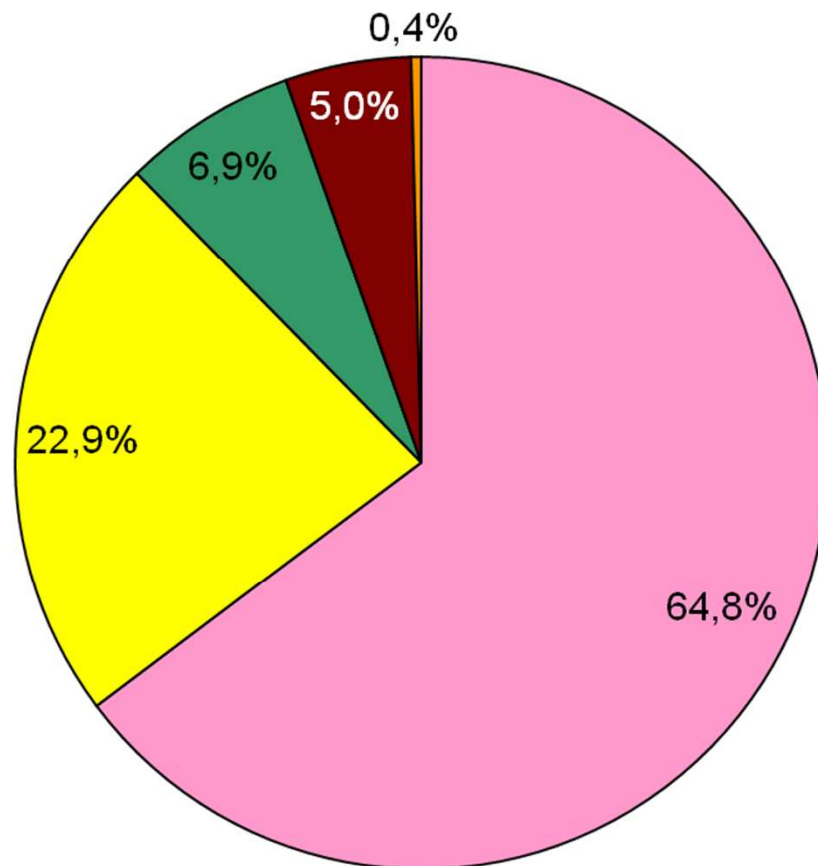
Per tipus de producte



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

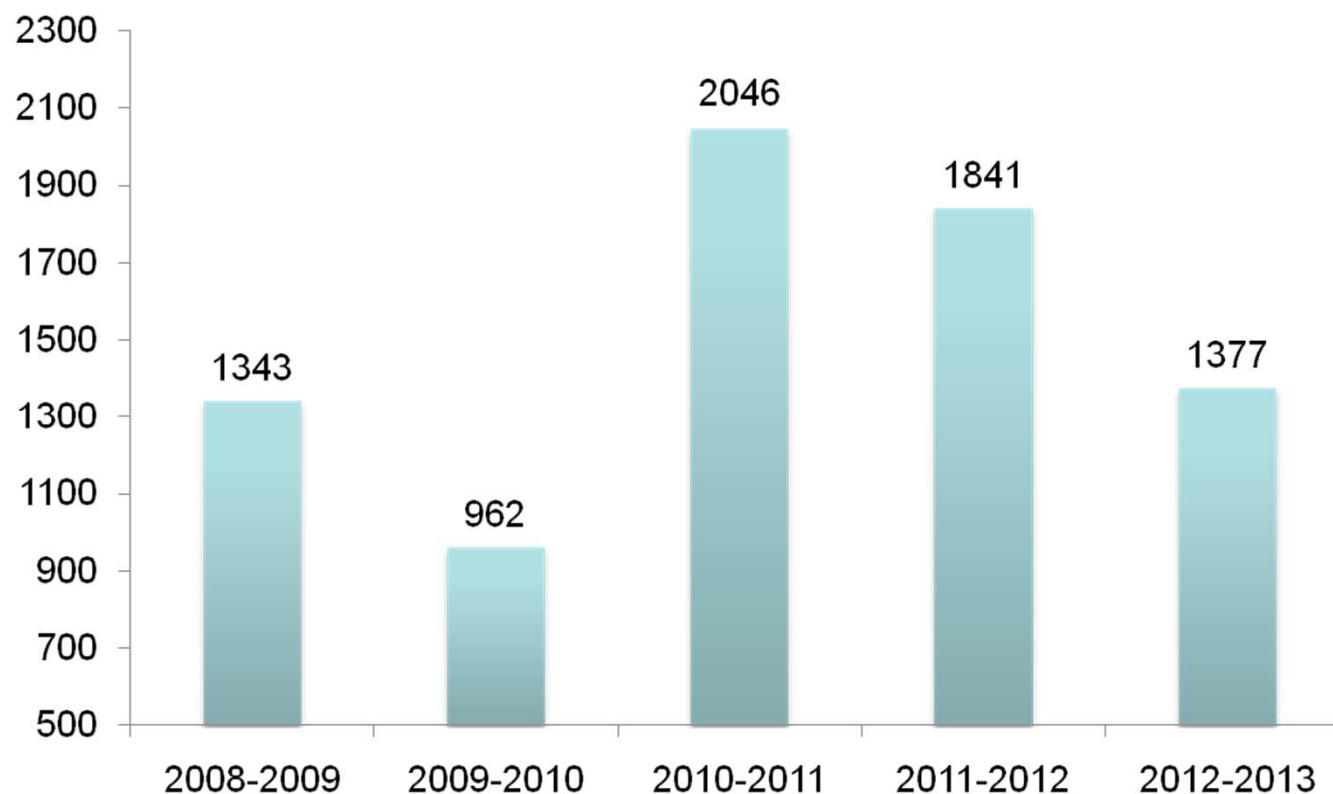
■ Tarragona:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	30	33
Total expedients resolts amb sanció	12	41
Import de les sancions imposades	96.062 €	91.112 €

■ 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 €

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



- 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 2011-2012:
 - Alt Camp
 - Baix Camp
 - Baix Penedès
 - Tarragonès
- Curs 2012-2013:
 - Alt Camp
 - Baix Camp
 - Conca de Barberà
 - Tarragonès

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 Pompeu Fabra, 1
Tarragona

www.consum.cat