



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

# BALANÇ D'ACTUACIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM 2014

Barcelona, 11 de març de 2015



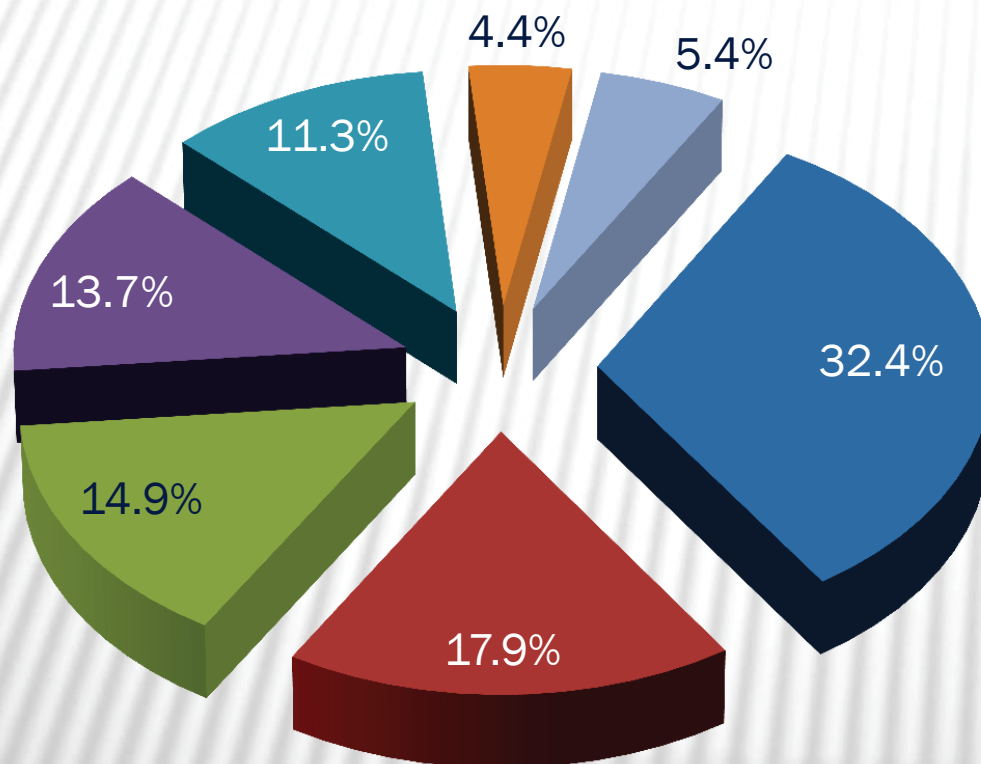


**48.981 Consultes** (2013: 51.866)

**Consultes 012: 13.796**



**5,56%**



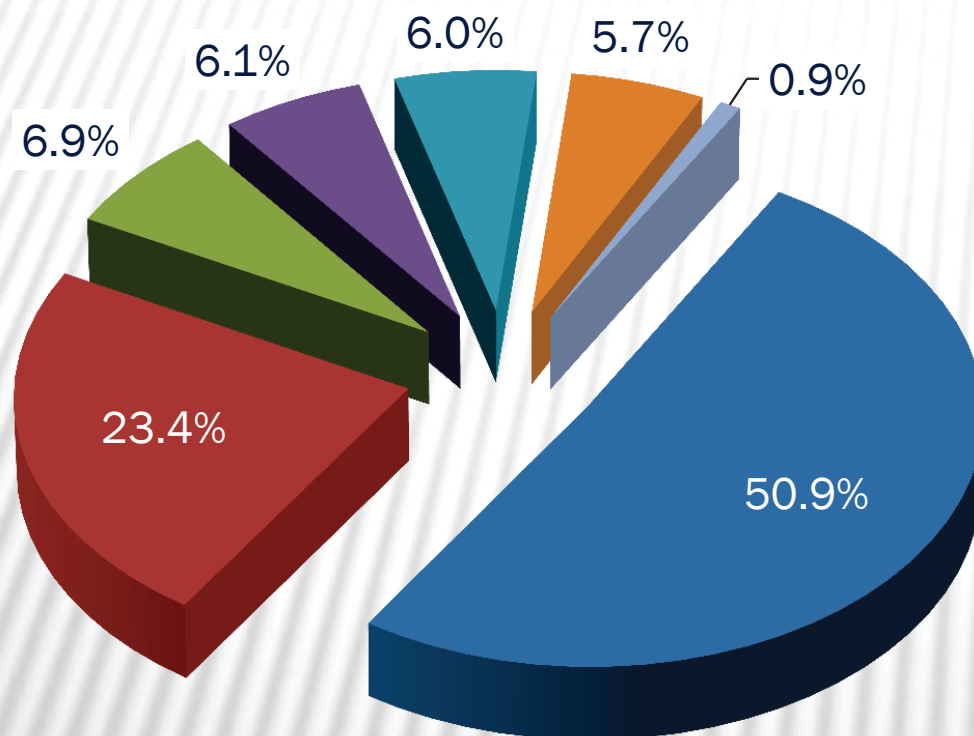
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis generals de consum
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Altres



# RECLAMACIONS PER SECTORS

**36.956 Reclamacions** (2013: 44.298)

↓ **16,57%**

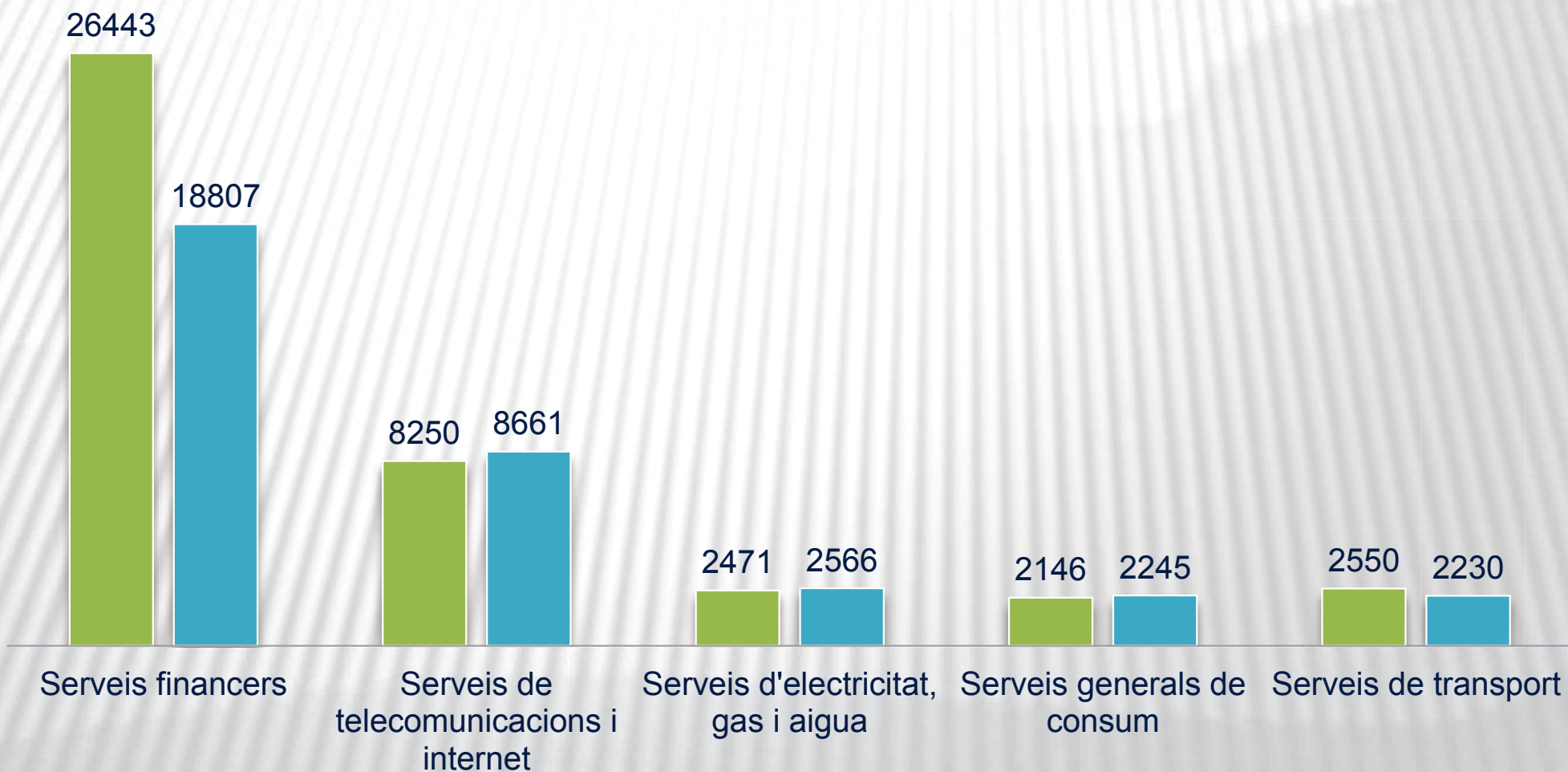


- Serveis financers
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Béns de consum/productes
- Restauració i establiments turístics



# EVOLUCIÓ DE RECLAMACIONS

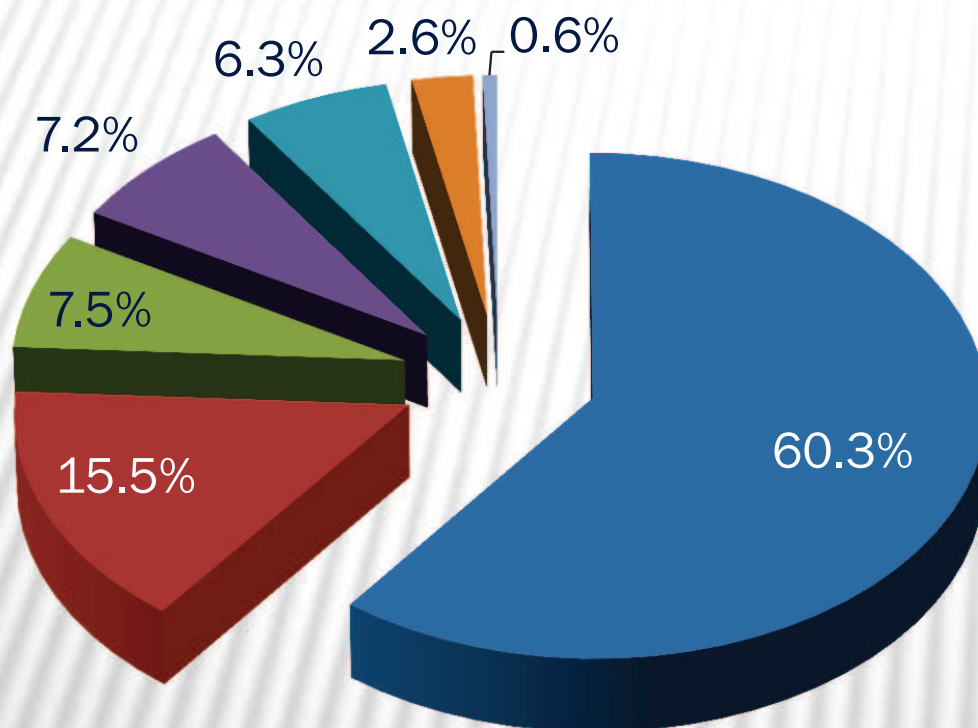
■ 2013 ■ 2014



# CASOS RESULTATS PER ACORD DE MEDIACIÓ

7.055 casos resultats per acord de mediació

↑ 13,6%



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

# LAUDES PER SECTORS

**29.972 laudes**



**154,63%**

| Sectors                                 | Laudes | Percentatge |
|-----------------------------------------|--------|-------------|
| Serveis financers                       | 28.621 | 95,49 %     |
| Serveis de telecomunicacions i internet | 1.252  | 4,18 %      |
| Serveis generals de consum              | 39     | 0,13 %      |
| Serveis d'electricitat, gas i aigua     | 28     | 0,09 %      |
| Serveis de transport                    | 28     | 0,09 %      |
| Béns de consum/productes                | 4      | 0,01 %      |

|                  | 2011  | 2012  | 2013   | 2014   |
|------------------|-------|-------|--------|--------|
| Total laudes ACC | 1.672 | 1.430 | 11.771 | 29.972 |



**Període: 01/07/2012 a 31/12/2014**

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Consultes             | 11.845       |
| Reclamacions entrades | 46.773       |
| Laudes signats        | 39.950       |
| Import dels laudes    | 294.581.077€ |

# COMPANYIES AMB MÉS RECLAMACIONS



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

| Companyia                  | Reclamacions | Mediacions | Laudes |
|----------------------------|--------------|------------|--------|
| Catalunya Caixa            | 18017        | 2          | 28.535 |
| France Telecom Espagne, SA | 2568         | 1081       | 436    |
| Telefonica                 | 2167         | 1155       | 226    |
| Vodafone España, SA        | 1684         | 1101       | 642    |
| Endesa                     | 1373         | 494        | 23     |
| Jazztel                    | 771          | 358        |        |
| Gas Natural                | 547          | 324        |        |
| Vueling                    | 511          | 134        |        |
| Ryanair                    | 433          | 49         |        |
| Xfera Móviles , SA (Yoigo) | 218          | 123        | 5      |

| Catalunya Caixa | 2014   | 2013   | Total  |
|-----------------|--------|--------|--------|
| Entrades        | 18.017 | 25.270 | 43.287 |
| Laudes          | 28.535 | 11.383 | 39.918 |
| Mediacions      | 2      | 4      | 6      |
| Resolució       |        |        | 92,23% |

# ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JACC



4,33%

Junta Arbitral  
de Consum  
de Catalunya

Establiment  
adherit



Arbitratge  
de consum

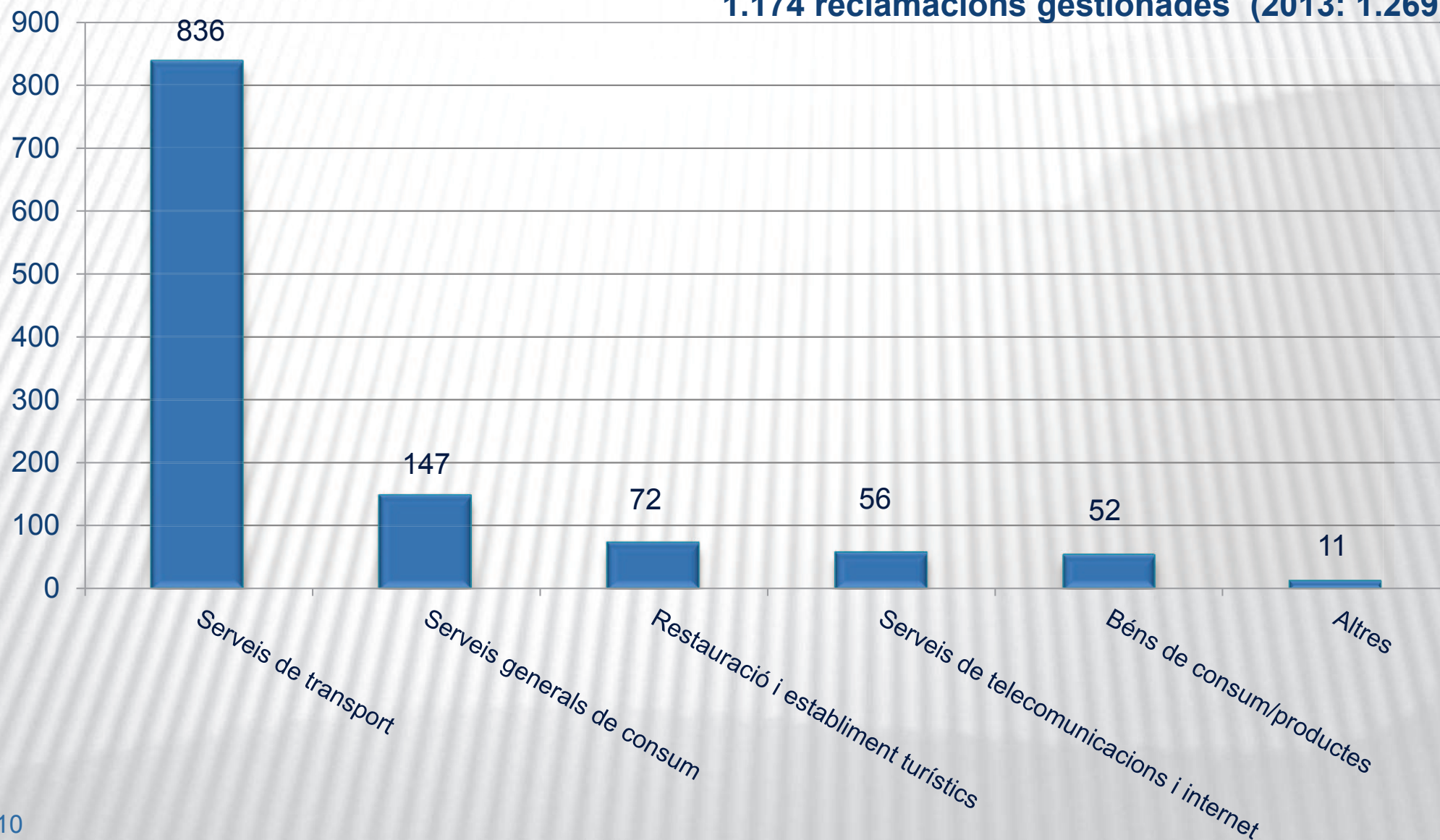


# RECLAMACIONS TRANSFRONTERERES



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

**1.174 reclamacions gestionades (2013: 1.269)**

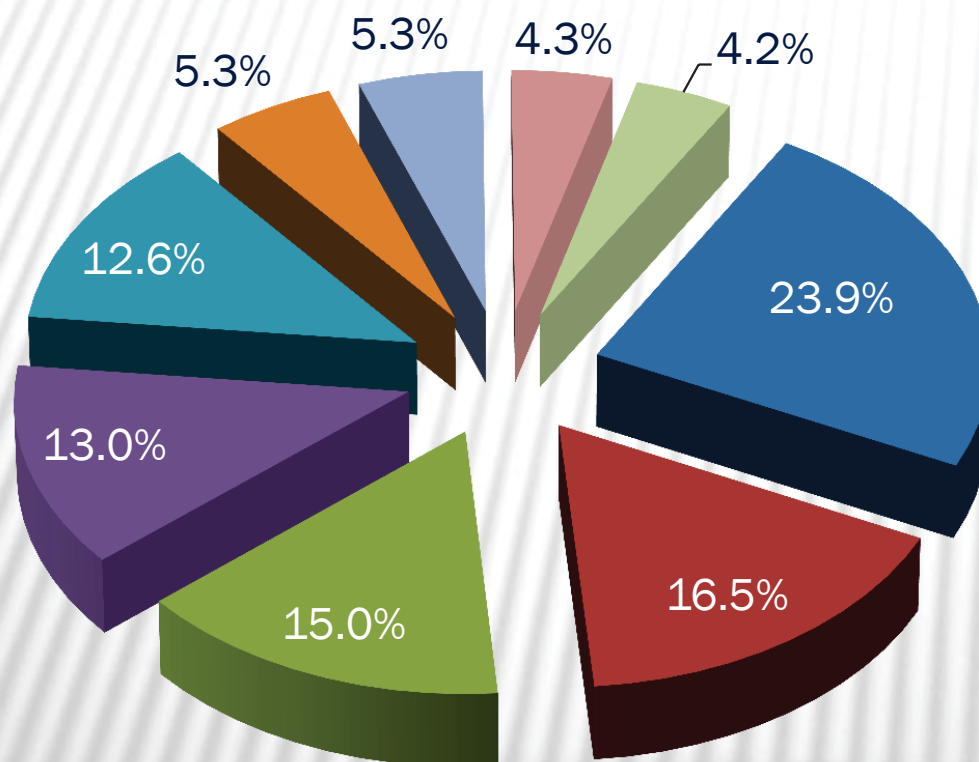


# MOTIUS RECLAMACIONS TRANSFRONTERERES

| Motiu                                                           | Nombre       |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|
| No conformitat del producte / servei amb la comanda o contracte | 644          |
| No lliurament de producte / servei                              | 331          |
| Contractes i pràctiques comercials                              | 144          |
| Càrrecs suplementaris                                           | 134          |
| Altres qüestions                                                | 51           |
| <b>Total</b>                                                    | <b>1.304</b> |

**Denúncies: 2.984 (2013: 3.655)**

↓ **18,36%**



- Béns de consum/Productes
- Restauració i serveis turístics
- Telecomunicacions i internet
- Serveis de la llar, salut i educació
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Alimentació
- Altres

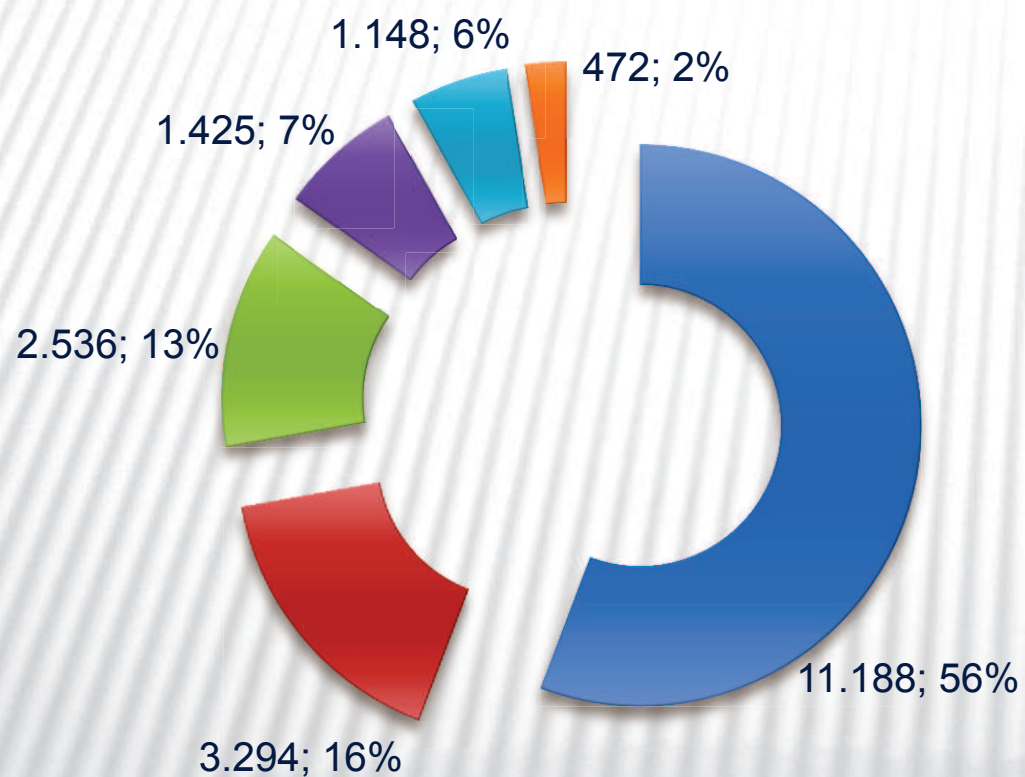


# ACTUACIONS INSPECTORES

**Total: 20.063 actuacions inspectores (2013: 15.811)**



**26,89%**



- Recerca de productes insegurs
- Motivada per una denúncia
- Motivada per una alerta
- Motivada per una campanya
- Motivada per una comunicació
- Motivada per iniciativa pròpia

# ACTUACIONS INSPECTORES PER CAMPANYA (1/2)

## CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Campanya de control de maioneses i salses fines                             | 27 |
| Campanya de control d'aliments modificats genèticament                      | 26 |
| Campanya de control de pastes farcides, plats preparats i conserves de carn | 20 |
| Campanya de control de cereals en flocs o expandits                         | 9  |

## CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Campanya de control de bombetes de baix consum incloses les LED           | 63 |
| Campanya de control d'articles d'ajut a la flotació: maneguets i armilles | 60 |
| Campanya de control del material en contacte amb aliments                 | 55 |
| Campanya de control de pneumàtics: etiqueta relativa a l'eficiència       | 52 |
| Campanya de control de productes cosmètics de preu reduït                 | 6  |

## CONTROL SISTEMÀTIC

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Campanya de control sistemàtic de productes alimentaris    | 415 |
| Campanya de control sistemàtic de productes no alimentaris | 302 |

# ACTUACIONS INSPECTORES PER CAMPANYA (2/2)

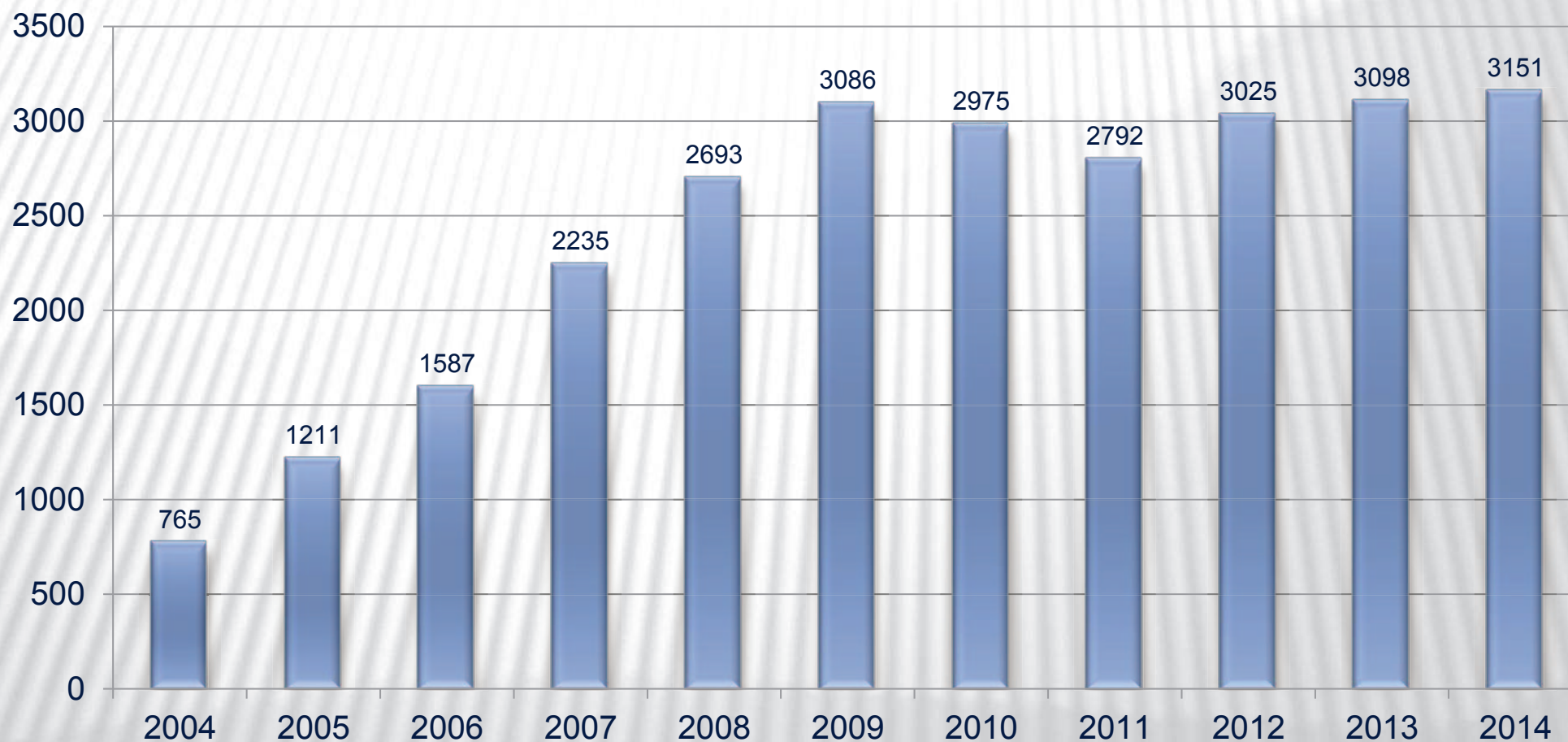
## CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS

|                                                                                                        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Campanya de control de requisits generals de les relacions de consum als establiments                  | 1.228        |
| Campanya de control dels serveis de telecomunicacions                                                  | 107          |
| Campanya de control dels serveis de subministraments bàsics                                            | 80           |
| Campanya de control dels serveis de transport aeri                                                     | 38           |
| Campanya de control dels contractes de crèdit al consum                                                | 21           |
| Campanya de control dels contractes de microcrèdits                                                    | 18           |
| Campanya de control dels serveis financers                                                             | 15           |
| Campanya de control d'empreses de lloguer de vehicles (iniciada l'any 2014, continuació l'any 2015)    | 2            |
| Campanya de control dels serveis de tarifació addicional (iniciada l'any 2014, continuació l'any 2015) | 0            |
| Campanya de control de joguines a piles o transformador (iniciada l'any 2014, continuació l'any 2015)  | 9            |
| <b>Total:</b>                                                                                          | <b>2.553</b> |



# EVOLUCIÓ DELS PRODUCTES ALERTATS A CATALUNYA

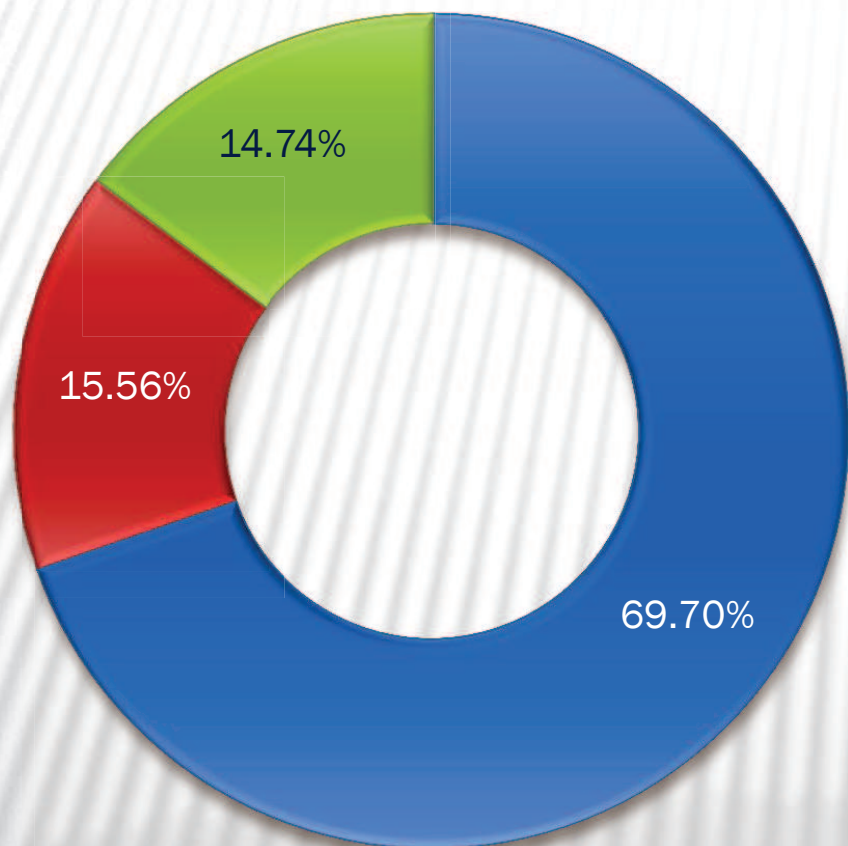
↑ 1,71%



# ALERTES. PER ORIGEN

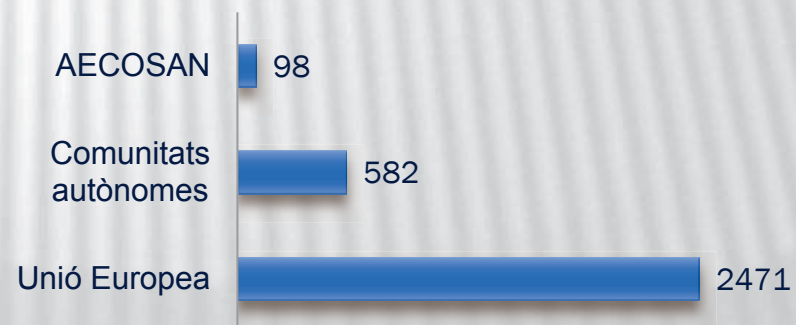
## Origen dels productes alertats

Total: 3.151



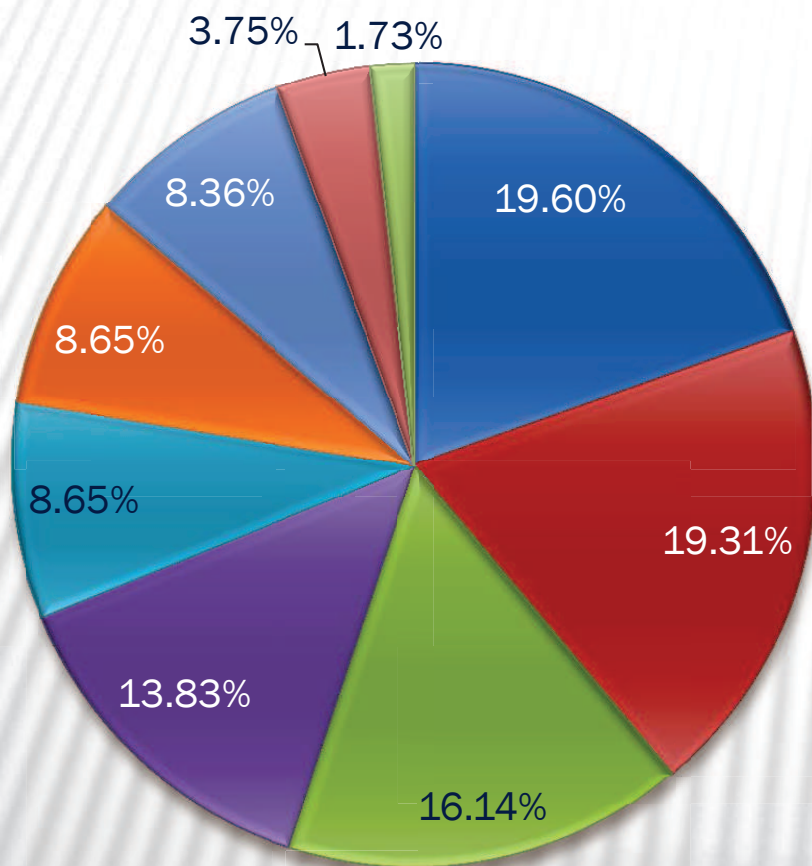
- Àsia
- Altres
- Europa

## Origen de l'alerta



# ALERTES. PER TIPUS DE PRODUCTE

## Per tipus de producte



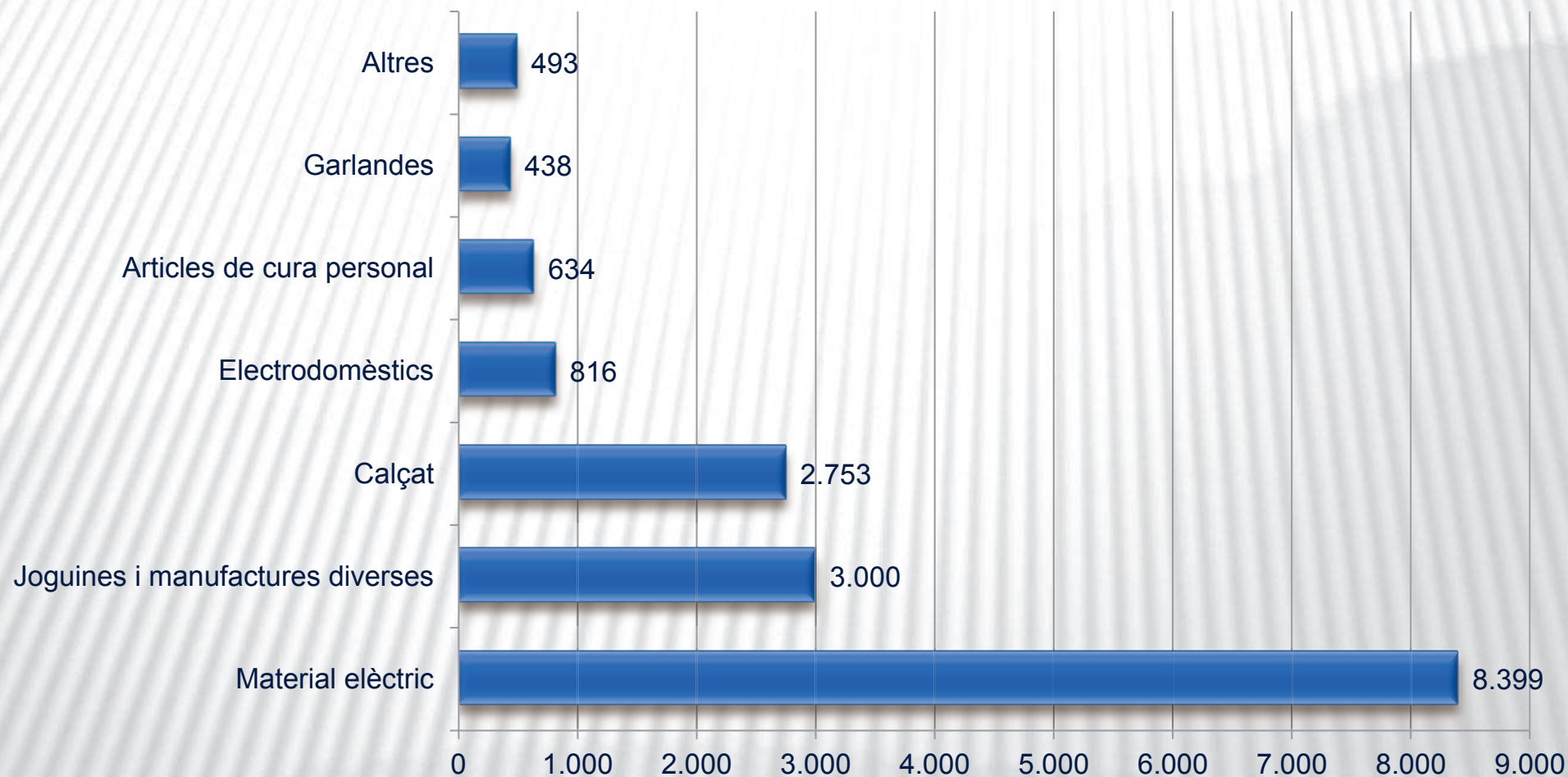
-  Vehicles i motocicletes
-  Joguines
-  Material elèctric i lluminàries
-  Roba i calçat
-  Puericultura
-  Electrodomèstics
-  Altres
-  Mobiliari i art. de decoració
-  EPI



# PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



**Total productes retirats: 16.533**

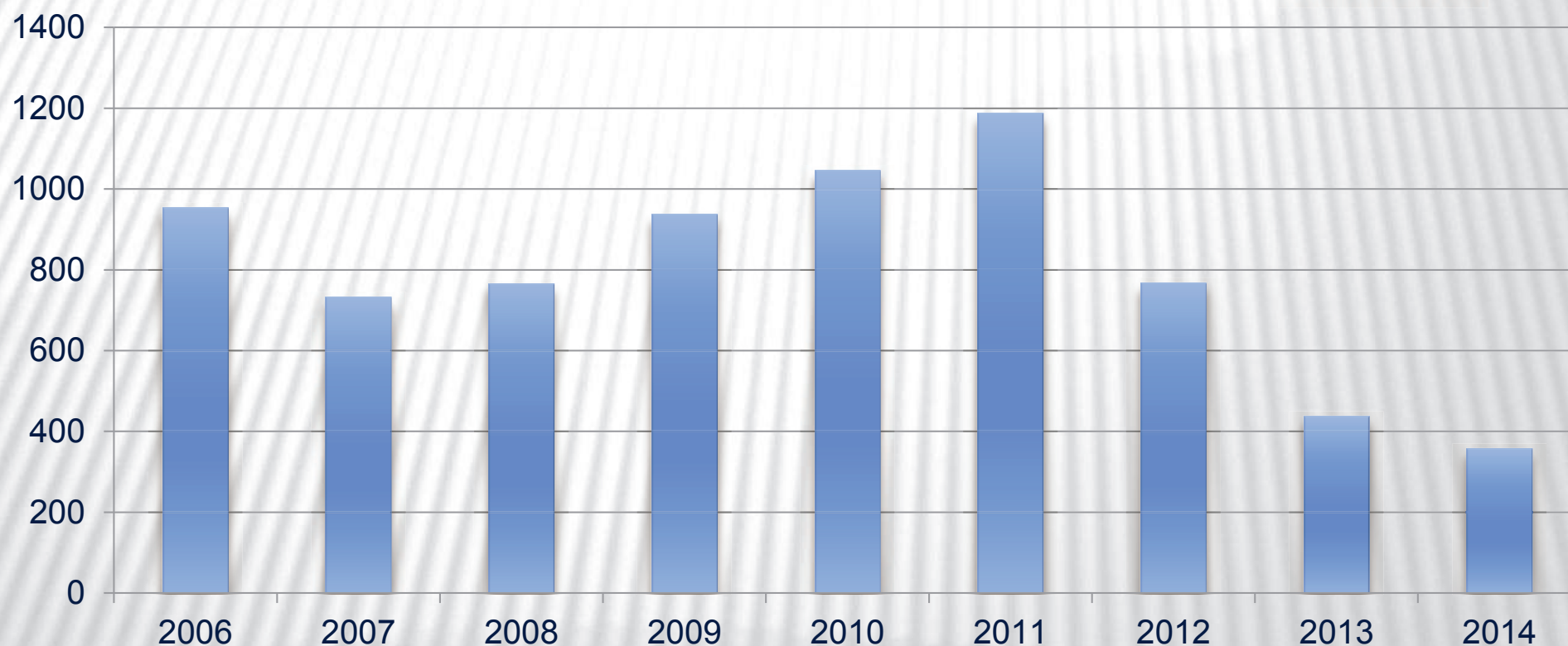
# EXPEDIENTS SANCIONADORS

Total expedients resolts amb sanció: 357

↓ 18,31%

Import total de les sancions imposades: 6.590.124€

↑ 54,01%



■ Expedients resolts amb sanció

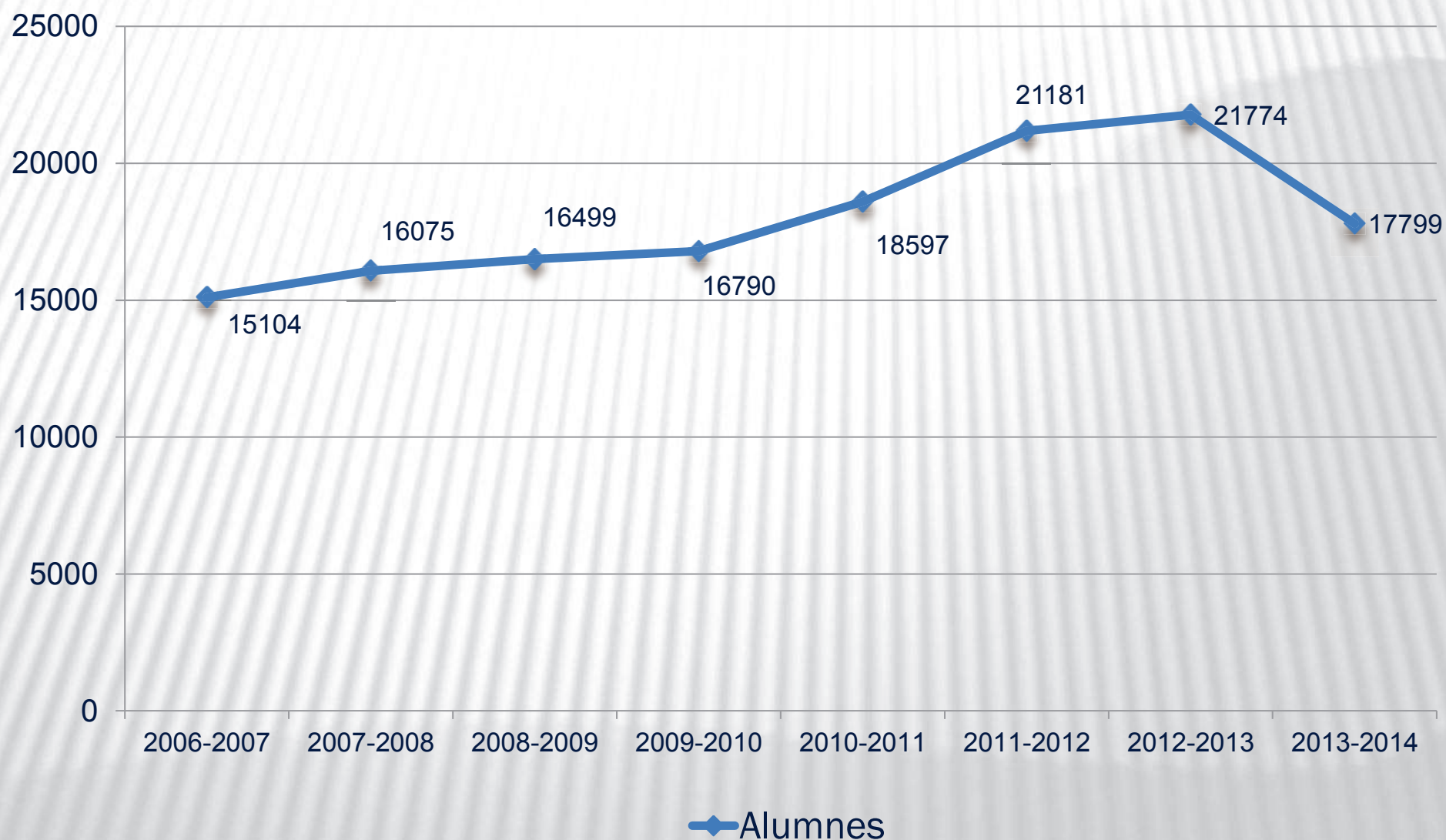
# TIPOLOGIA D'INFRACCIONS SANCIONADES



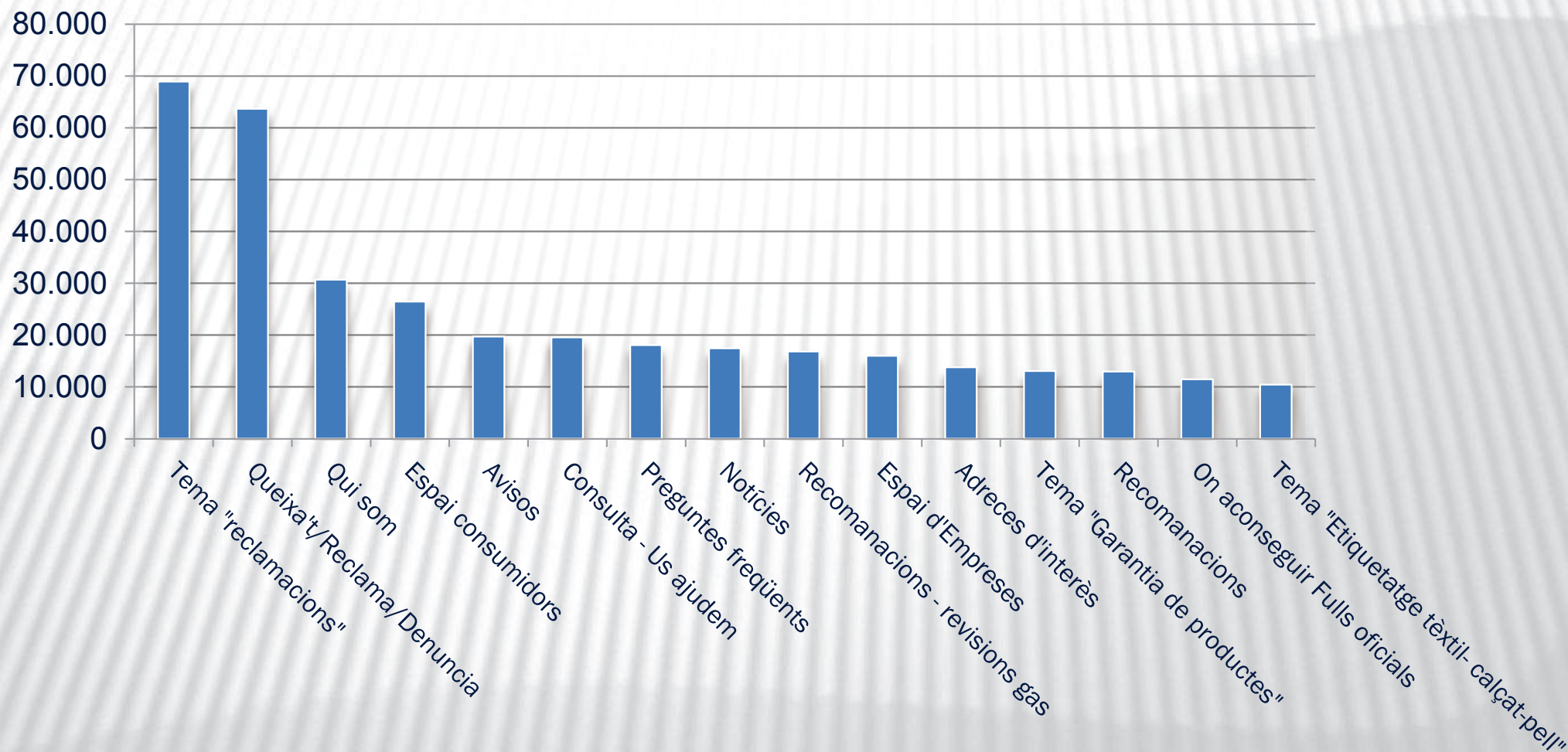
Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

| Motiu de sanció (infracció)                                                                                            | Nombre | Quantia     | %      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------|
| Pràctiques comercials deslleials                                                                                       | 39     | 4.105.701 € | 62,30% |
| Clàusules i pràctiques abusives.                                                                                       | 54     | 724.565 €   | 10,99% |
| Per alteració, adulteració, frau o engany.                                                                             | 43     | 579.900 €   | 8,80%  |
| Negativa o resistència a subministrar dades.                                                                           | 59     | 382.553 €   | 5,80%  |
| En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei. | 232    | 367.400 €   | 5,58%  |
| En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus                                                            | 65     | 238.754 €   | 3,62%  |
| Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis.                                                           | 11     | 130.901 €   | 1,99%  |
| Vulneració dels drets lingüístics                                                                                      | 57     | 51.350 €    | 0,78%  |
| Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors.                                                                  | 2      | 9.000 €     | 0,14%  |
| Total                                                                                                                  | 562    | 6.590.124 € | 100%   |





## Pàgines més visitades



**Total visites: 456.597**

# ACTUACIONS DE DIFUSIÓ DESTACADES



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

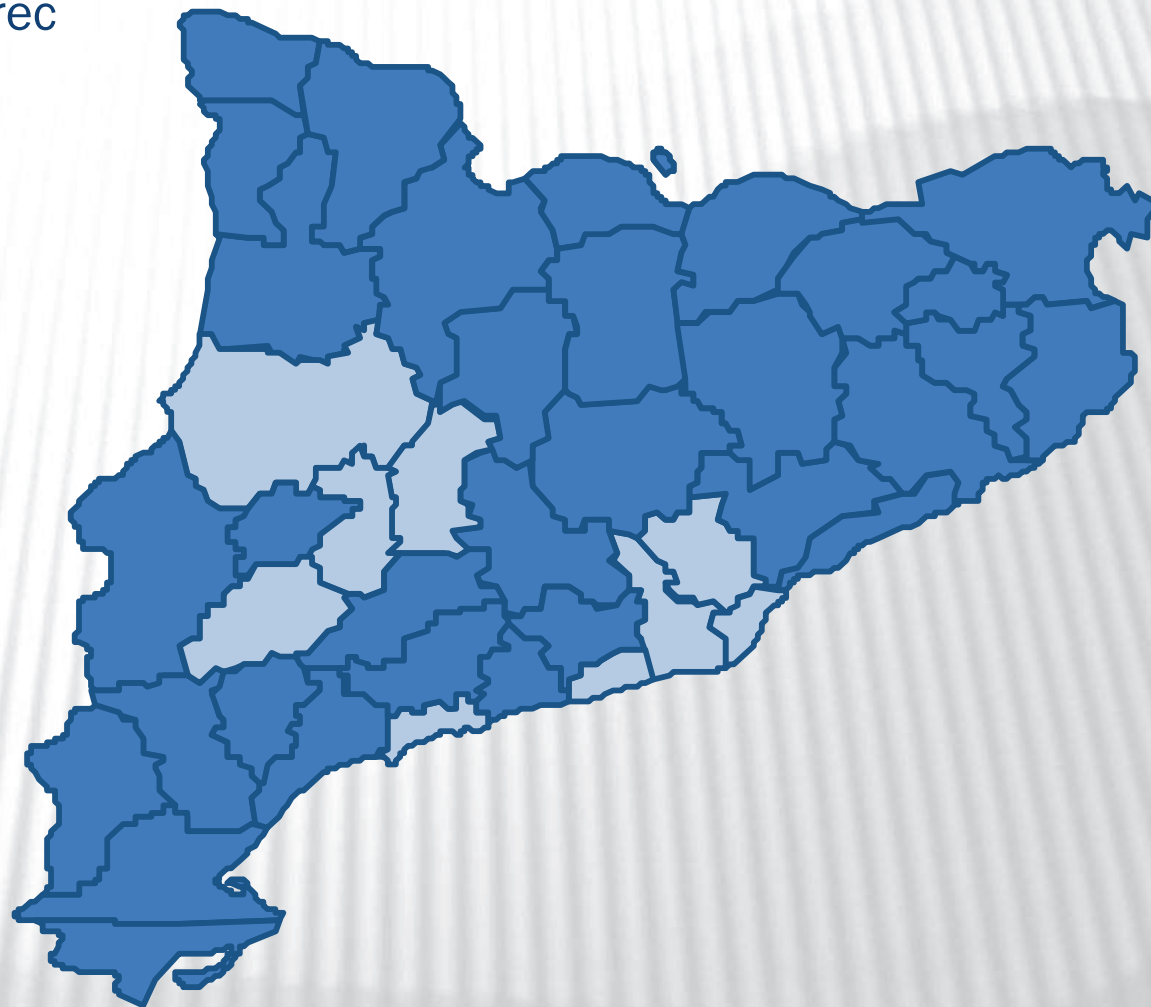
- **Canal IP Consum TV**  
Impacte potencial: 300 milions.
- **Exposició “Consum Punt de trobada Outdoor”**  
Visitants: 16.303
- **Exposició “Consum Punt de trobada Indoor”**  
Visitants: 3.596
- **Presència en fires i altres esdeveniments**  
Visitants: 29.000
- **Butlletí Consum Notícies**  
Subscriptors: 3.774 i 23 números publicats.
- **Xarxes socials**  
Facebook: 1.488 m'agrada / 654 publicacions al mur.  
Twitter: 2.429 seguidors / 1.362 tuits publicats.  
Youtube: 12.327 visualitzacions.
- **Centre de Documentació**  
1.174 consultes ateses i 52 registres incorporats a la base de dades.

**consum**  
punt  
de  
trobada



# CONVENIS AMB CONSELLS COMARCALS

- 31 consells comarcals amb encàrrec de gestió per part de l'ACC
- Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)



25.594 consultes

9.300 reclamacions

4.498 mediacions

249 queixes

Agència Catalana del Consum  
C/ Pamplona, 113



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