



BALANÇ D'ACTUACIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM A LA DEMARCACIÓ DE LLEIDA - 2014

Lleida, 15 d'abril de 2015

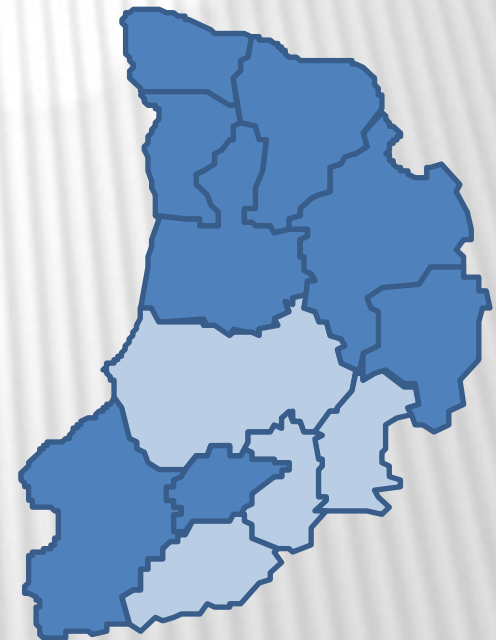


Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

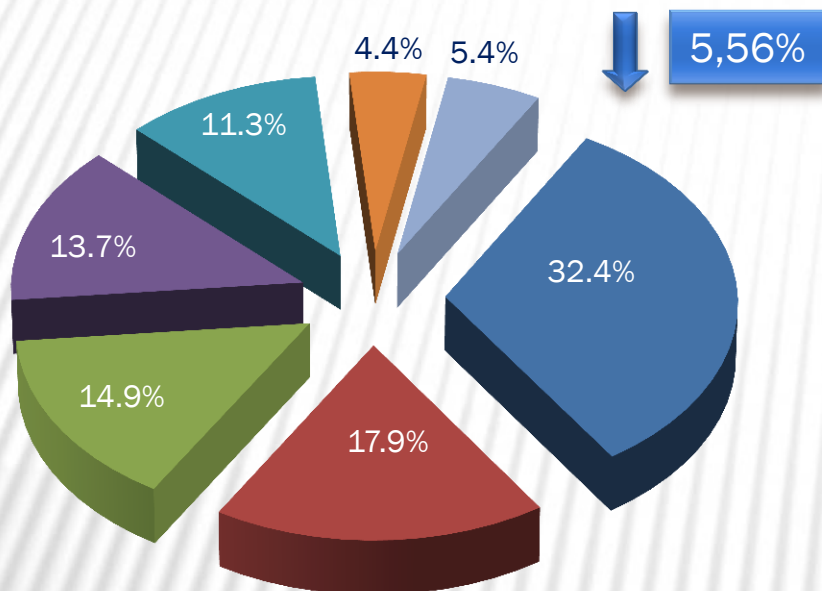
- ❖ Alt Urgell
- ❖ Alta Ribagorça
- ❖ Pallars Jussà
- ❖ Pallars Sobirà
- ❖ Pla d'Urgell
- ❖ Segrià
- ❖ Solsonès

- ❖ Val d'Aran. Competències transferides

- ❖ OCIC: Les Garrigues – Noguera – Segarra – Urgell



Consultes. Totals Catalunya: 48.981



- 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

Consultes ateses a Lleida: 3.220



RECLAMACIONS PER SECTORS

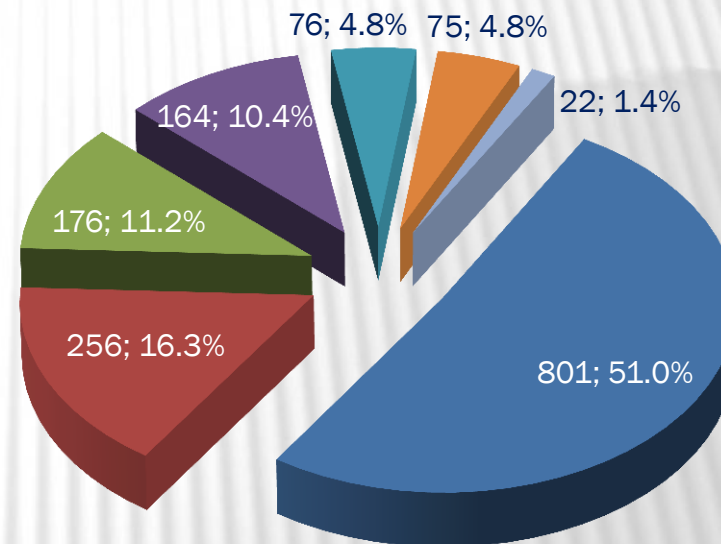
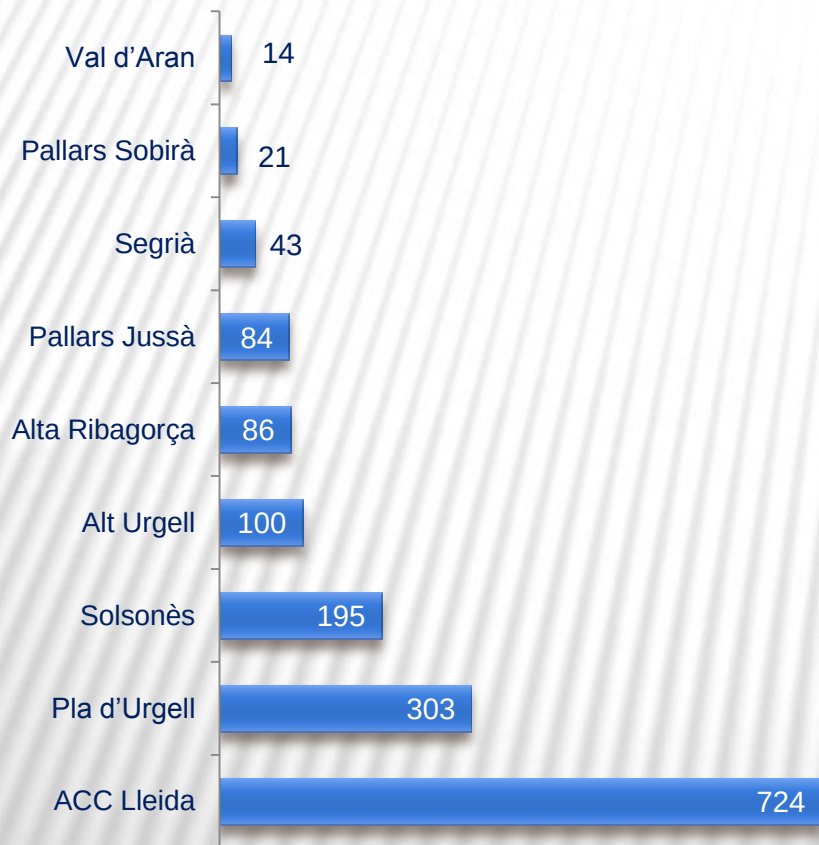


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

1.570 Reclamacions (2013: 2.926)



46,34%



- 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

CASOS RESOLTS PER ACORD DE MEDIACIÓ

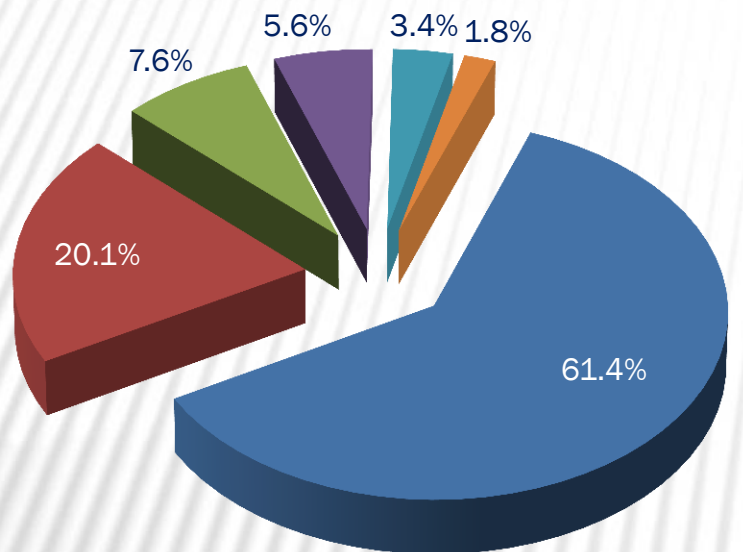


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

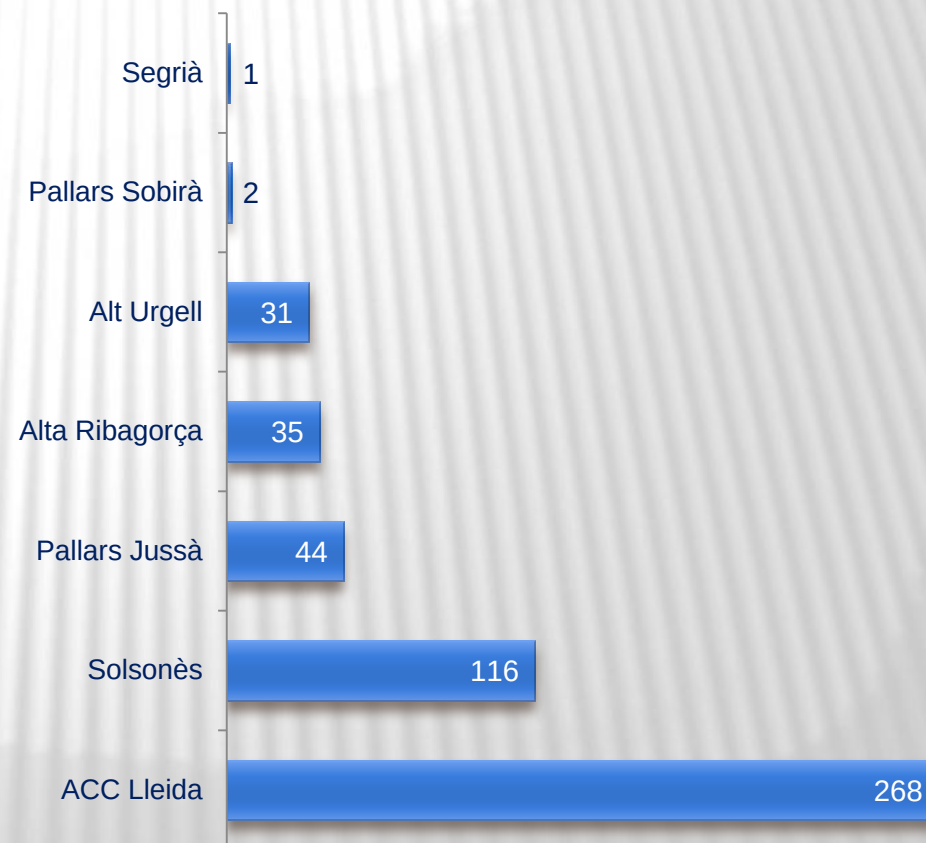
497 casos resolts per acord de mediació (2013: 998)



50,20%



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



LAUDES PER SECTORS



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

1.560 laudes



85,94%

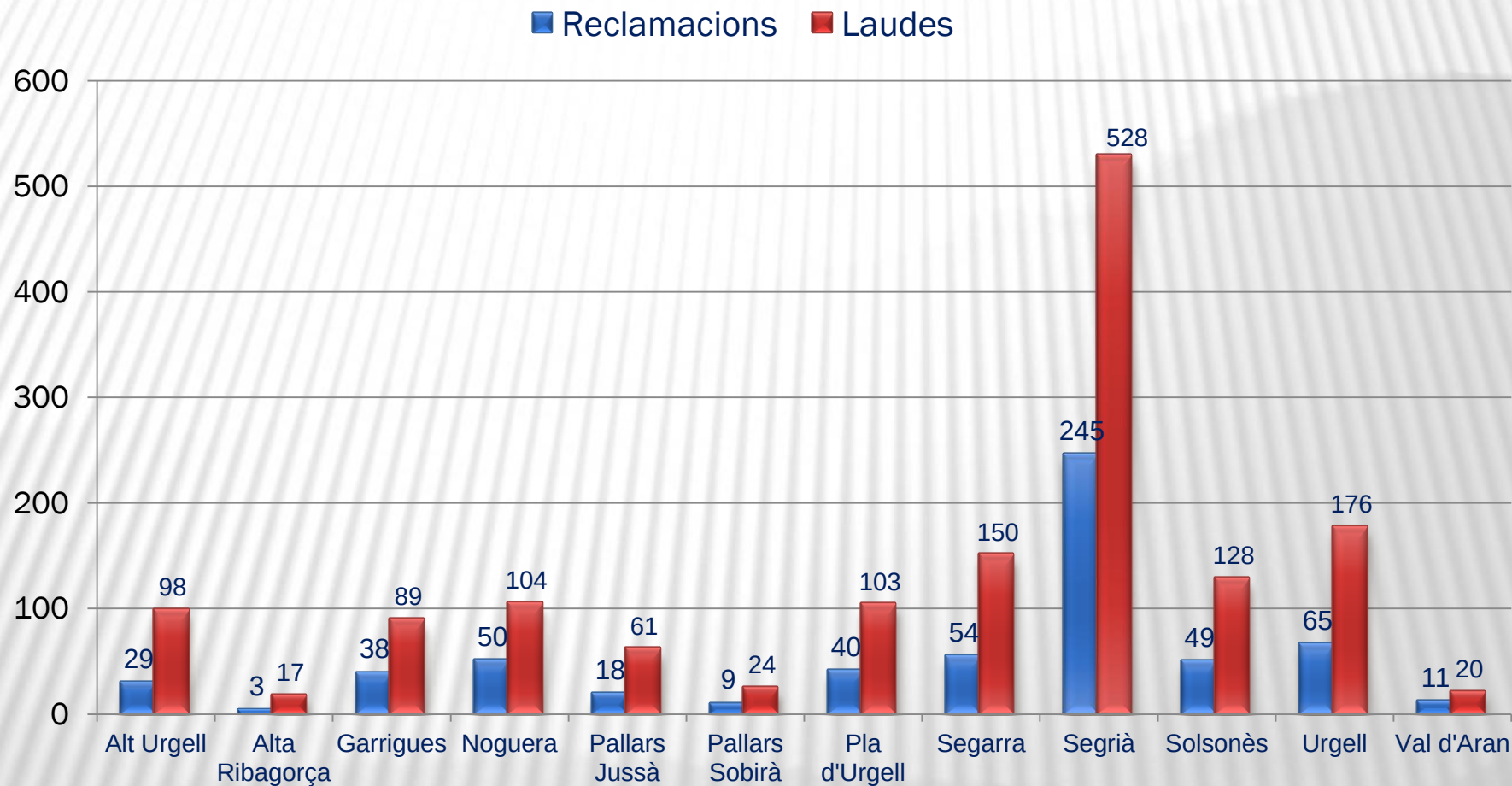
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis financers	1.498	96,03 %
Serveis de telecomunicacions i internet	44	2,82 %
Serveis generals de consum	12	0,77 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	4	0,26 %
Béns de consum/productes	1	0,06 %
Serveis de transport	1	0,06 %

	2011	2012	2013	2014
Total laudes Lleida	149	127	839	1.560

IMPACTE DE CATALUNYA CAIXA



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Total: 611 reclamacions , 1.498 laudes

COMPANYIES AMB MÉS RECLAMACIONS



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

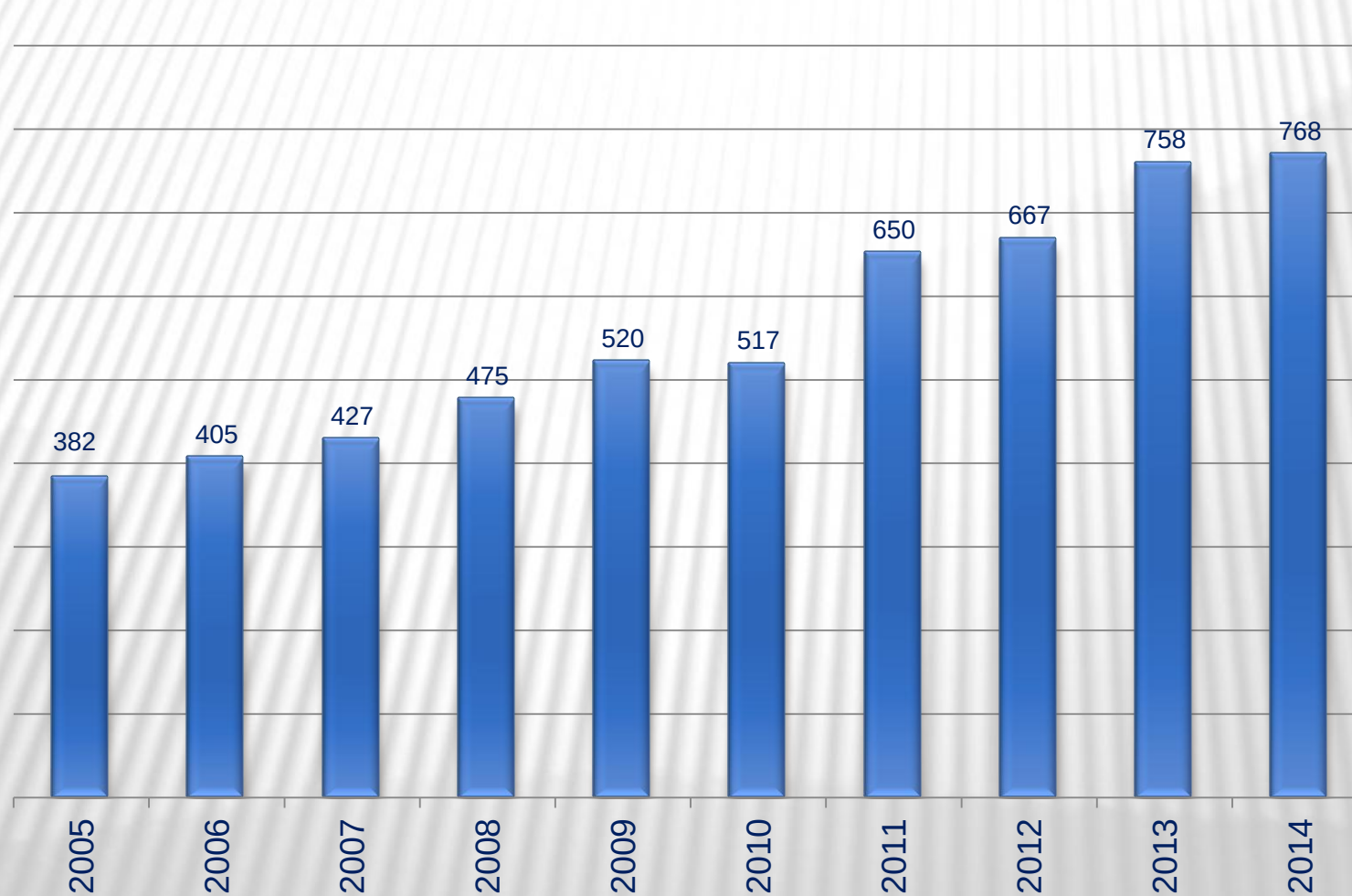
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Catalunya Caixa	611		1.498
Telefonica	243	58	21
Orange Espagne, SA	199	89	7
Vodafone España, SA	168	88	14
Endesa	138	26	4
Jazztel	79	30	
Gas Natural	55	42	
Xfera Móviles , SA (Yoigo)	22	5	
Iberdrola	16	5	
Repsol Butano, SA	12	7	

Catalunya Caixa	2014	2013	Total
Reclamacions*	611	1.426	2.037
Laudes*	1.498	705	2.203
Import retornat			19.794.995,54€

ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JACC



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



1,32%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



Arbitratge
de consum

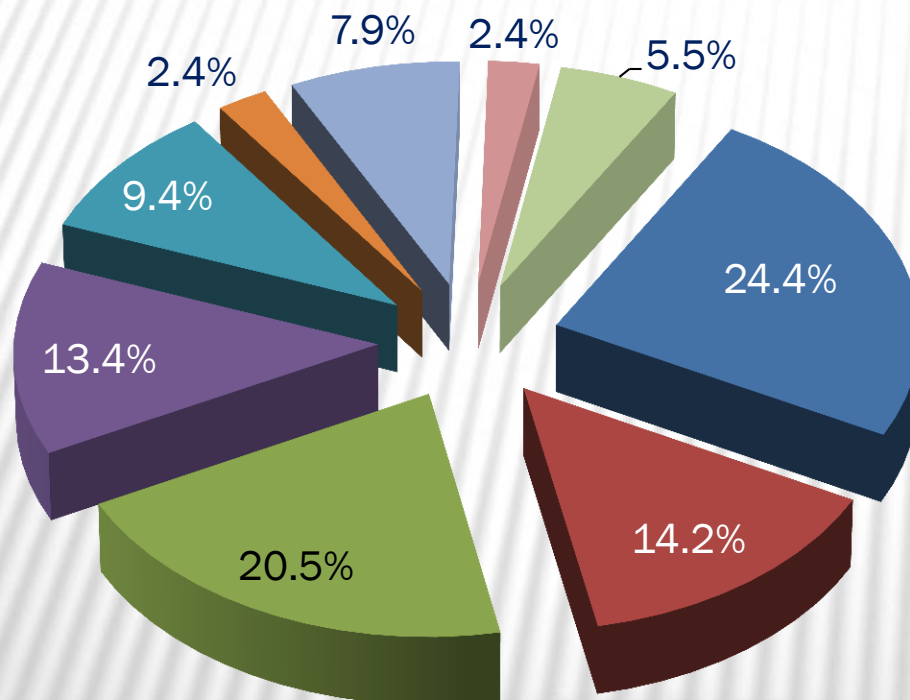


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies: 127 (2013: 128)



0,78%



- 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

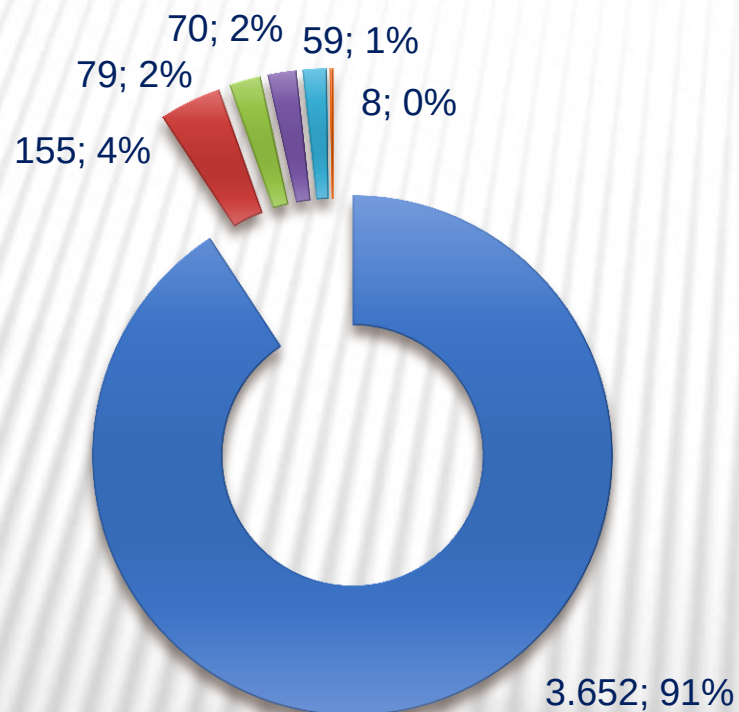


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Total: 4.023 actuacions inspectores (20,05% del total Catalunya)
(2013: 1.618)



148,64%



- Recerca de productes insegurs
- Motivada per una Campanya
- Motivada per una Denúncia
- Motivada per iniciativa pròpia
- Motivada per una Comunicació
- Motivada per una Alerta

ACTUACIONS INSPECTORES AGRUPADES PER CAMPANYA



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Campanya de control de requisits generals de les relacions de consum als establiments	79
Campanya de control d'aliments modificats genèticament	25
Campanya de control sistemàtic de productes alimentaris	25
Campanya de control sistemàtic de productes no alimentaris	14
Campanya de control de pastes farcides, plats preparats i conserves de carn	12
Campanya de control de pneumàtics: etiqueta relativa a l'eficiència	3
Total	158

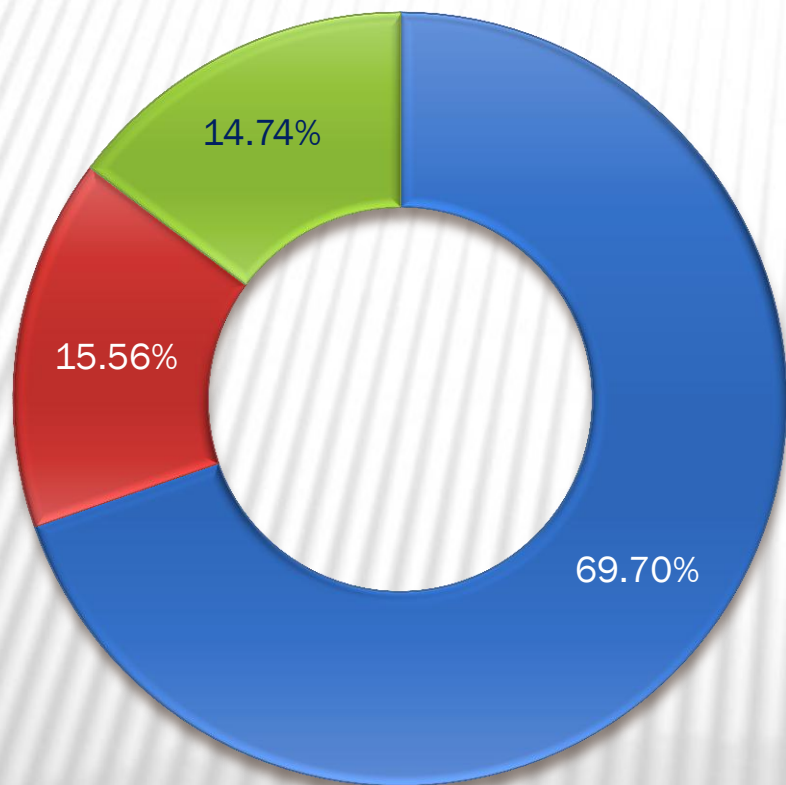
ALERTES. PER ORIGEN (CATALUNYA)



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

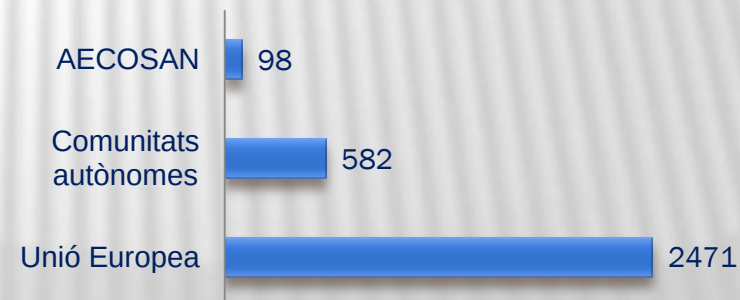
Origen dels productes alertats

Total: 3.151



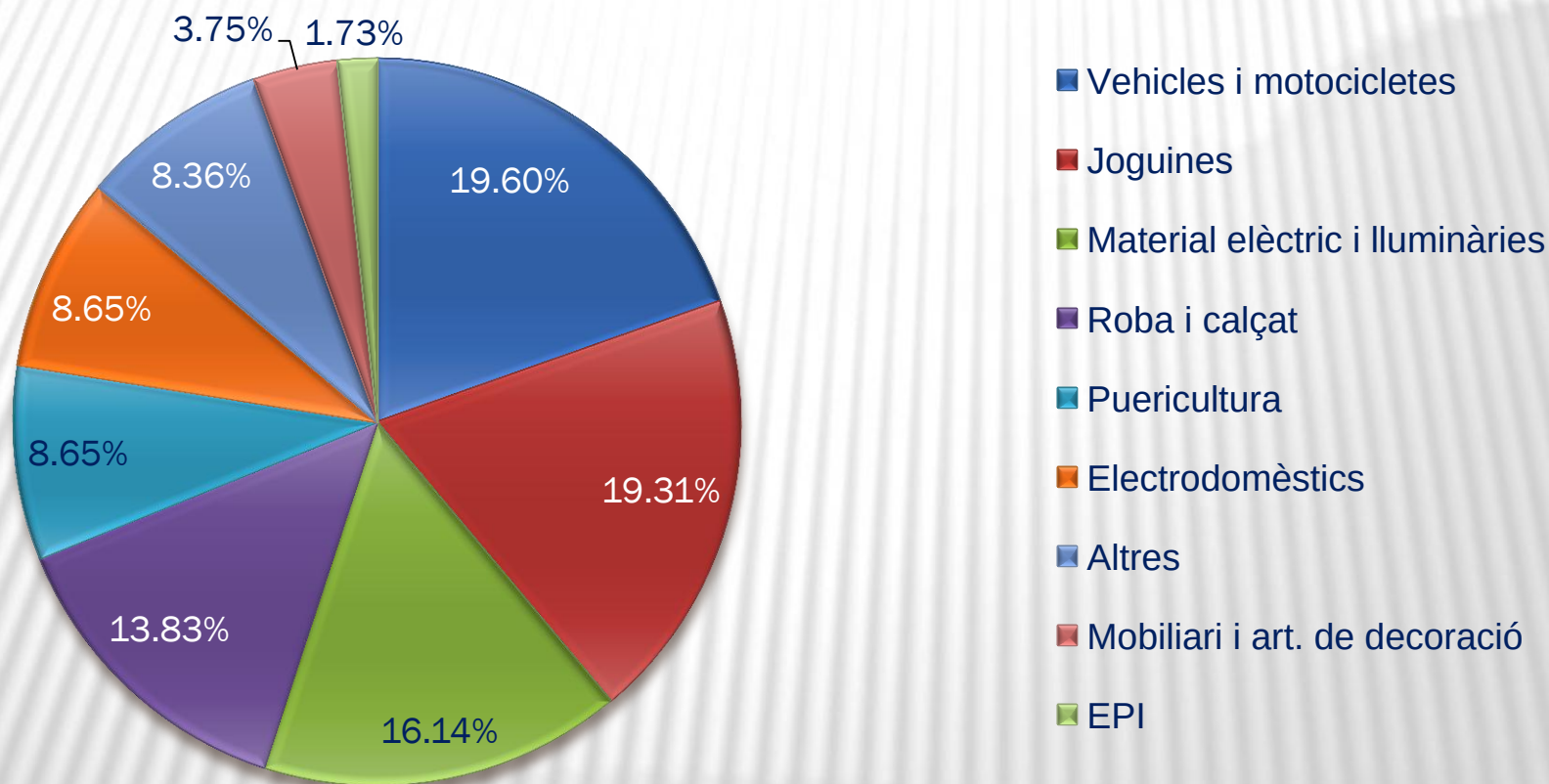
- Àsia
- Altres
- Europa

Origen de l'alerta



ALERTES. PER TIPUS DE PRODUCTE (CATALUNYA)

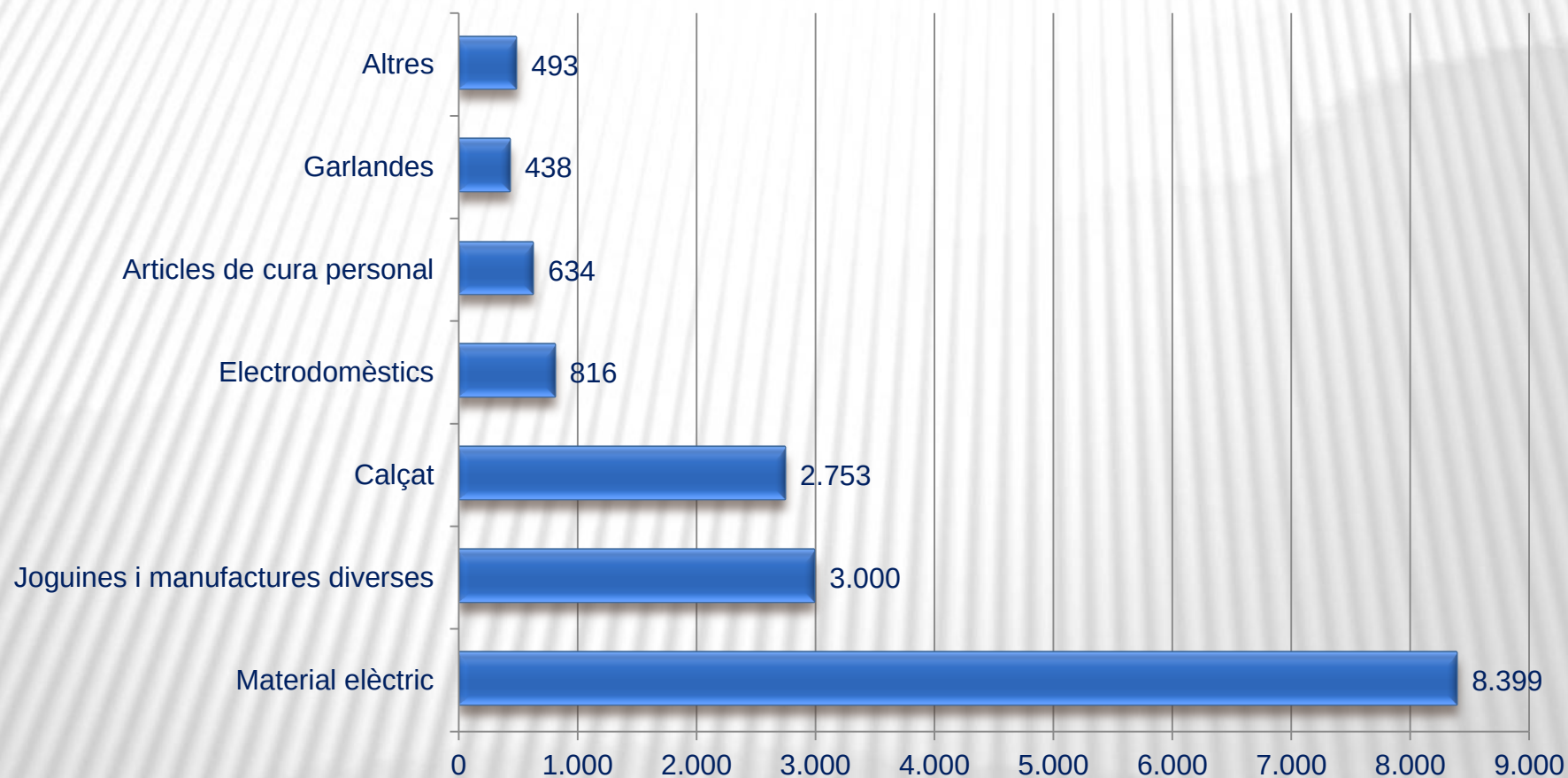
Per tipus de producte



PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT (CATALUNYA)



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Total productes retirats: 16.533

EXPEDIENTS SANCIONADORS



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

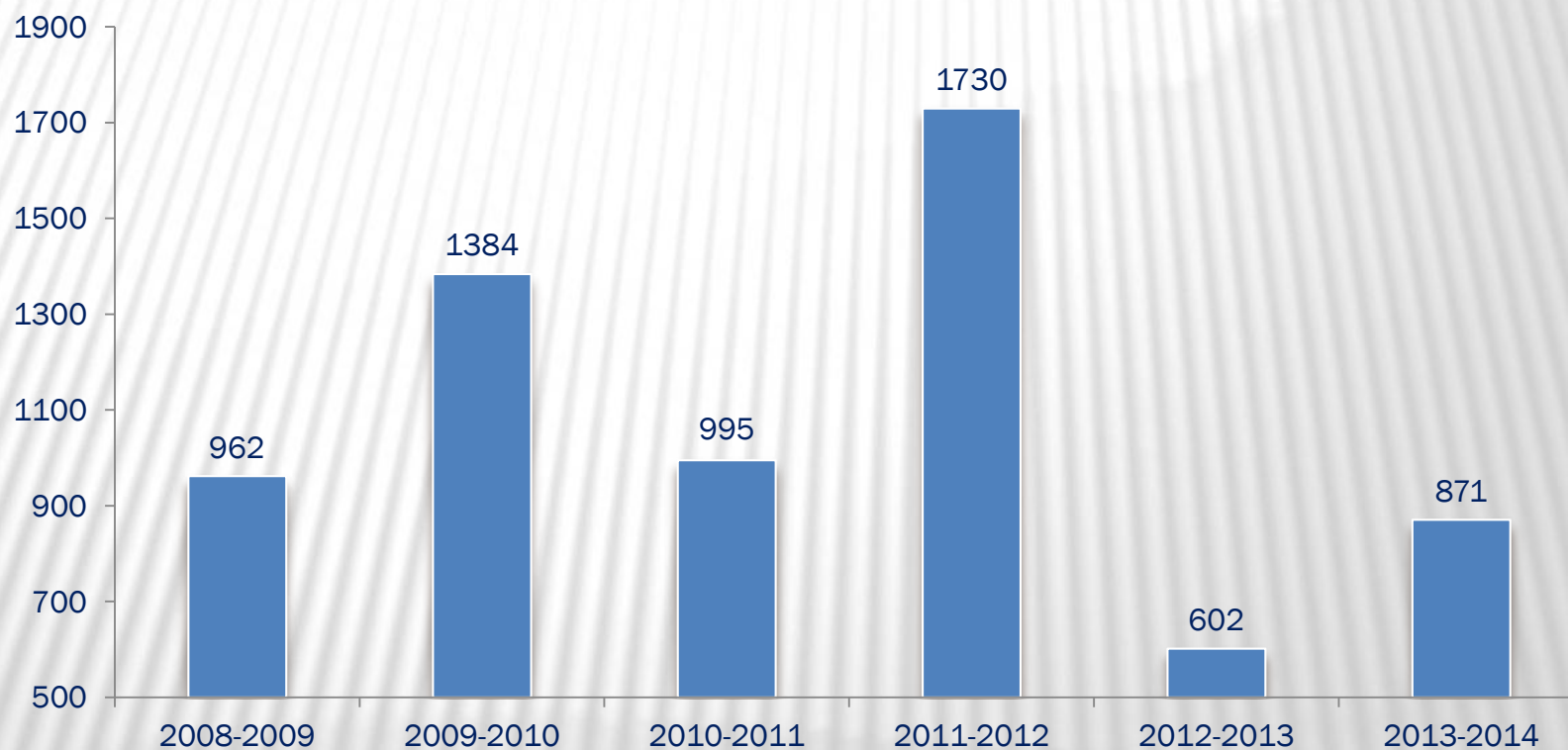
Lleida:

	2014	2013
Total d'expedients sancionadors incoats	14	13
Total expedients resolts amb sanció	12	20
Import de les sancions imposades	32.300 €	41.750 €

Catalunya:

	2014	2013
Total d'expedients sancionadors incoats	472	402
Total expedients resolts amb sanció	357	437
Import de les sancions imposades	6.590.124 €	4.279.023 €

Nombre d'alumnes de la demarcació de Lleida



ACTUACIONS DE DIFUSIÓ DESTACADES A TOT CATALUNYA



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



Agència Catalana del Consum
Avinguda del Segre, 7
Lleida

www.consum.cat