



# BALANÇ D'ACTUACIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM A LA DEMARCACIÓ DE TERRES DE L'EBRE 2014

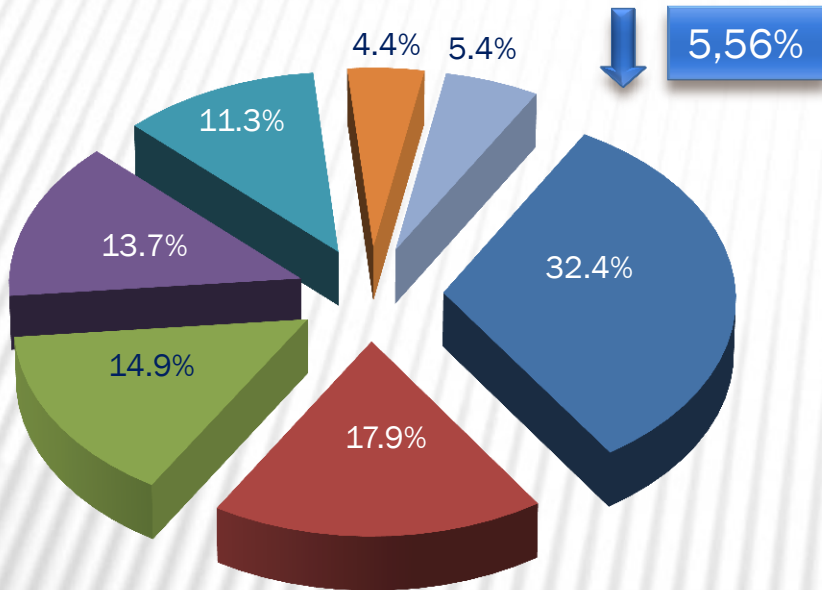
Tortosa, 22 d'abril de 2015



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

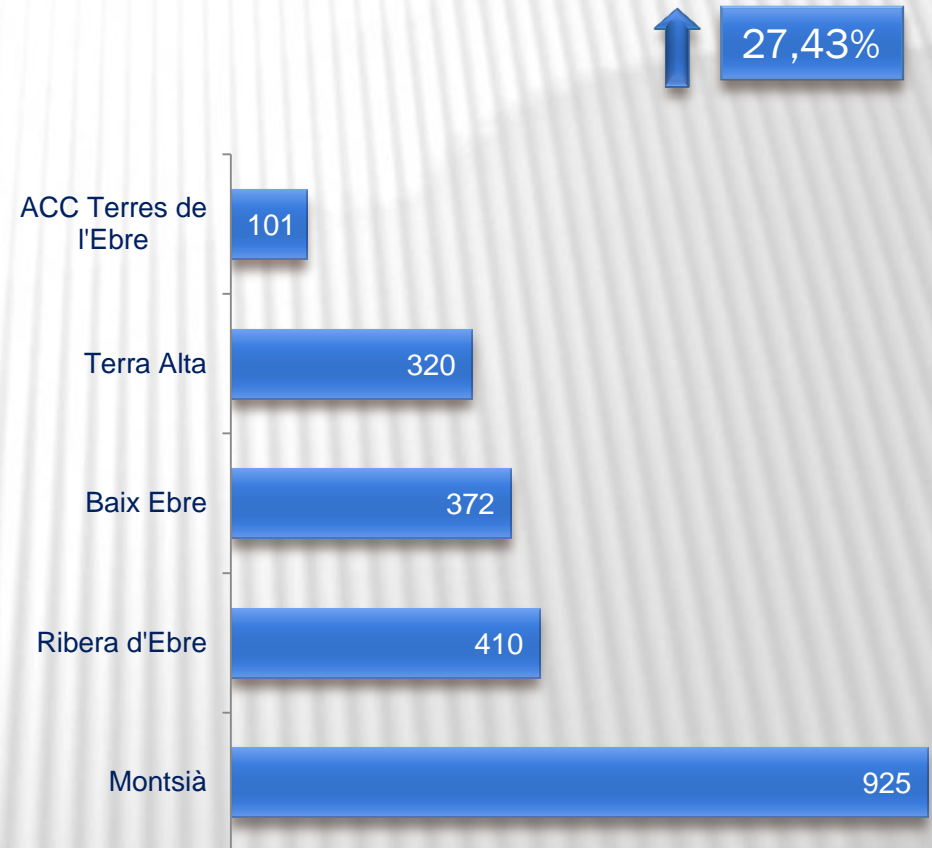


## Consultes. Totals Catalunya: 48.981



- 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

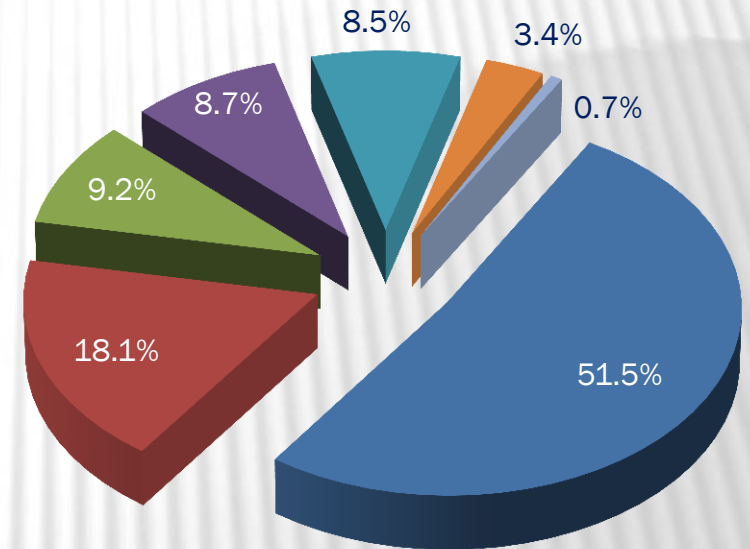
## Consultes ateses a Terres de l'Ebre: 2.128



# RECLAMACIONS PER SECTORS

1.154 Reclamacions (2013: 1.231)

↓ 6,26%

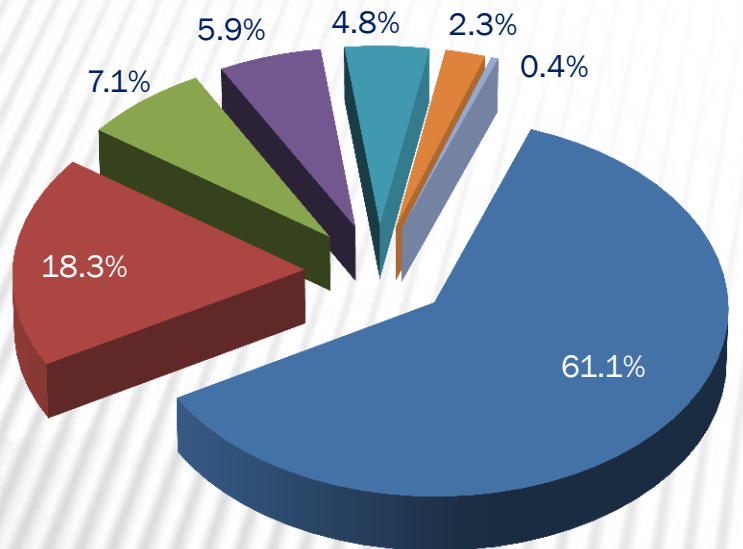


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis financers
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Restauració i establiment turístics

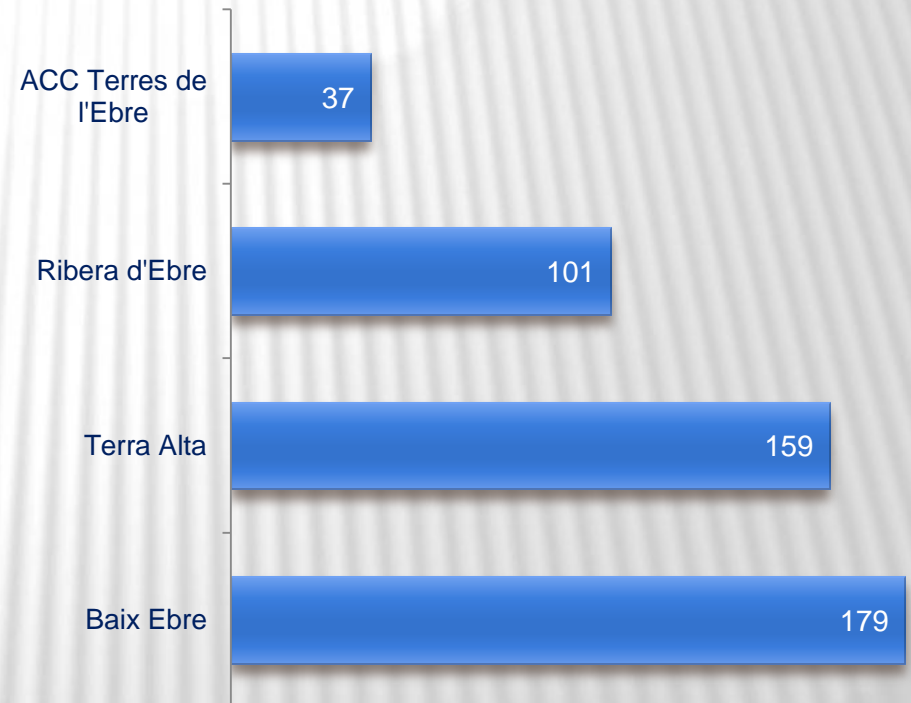
# CASOS RESULTATS PER ACORD DE MEDIACIÓ

476 casos resultats per acord de mediació (2013: 388)

↑ 22,68%



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



# LAUDES PER SECTORS

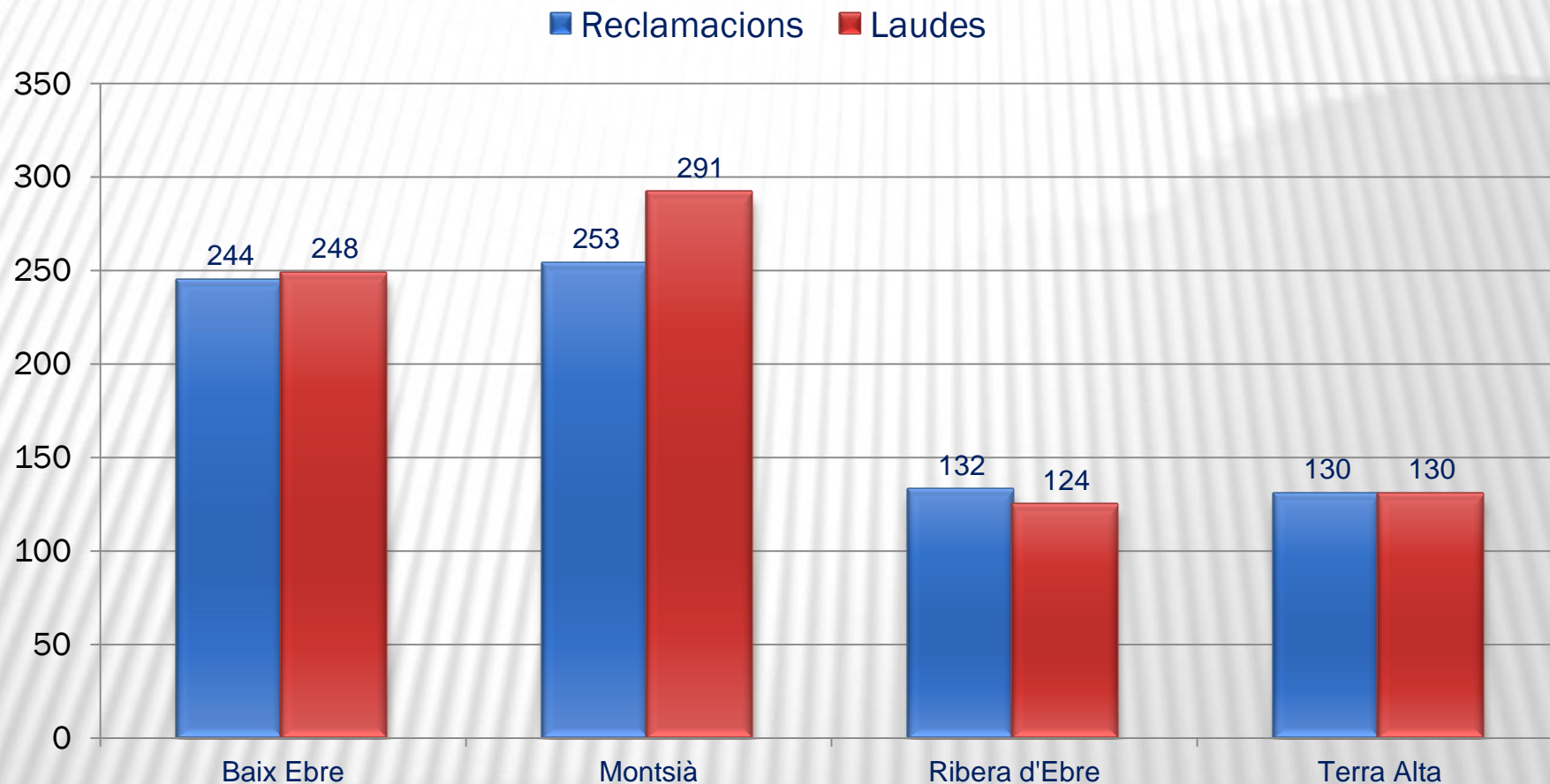
**868 laudes** (2013: 102)

 **750,98%**

| Sectors                                 | Laudes | Percentatge |
|---|--------|-------------|
| Serveis financers                       | 793    | 91,36 %     |
| Serveis de telecomunicacions i internet | 60     | 6,91 %      |
| Serveis d'electricitat, gas i aigua     | 9      | 1,04 %      |
| Serveis generals de consum              | 5      | 0,58 %      |
| Béns de consum/productes                | 1      | 0,12 %      |

|                               | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Total laudes Terres de l'Ebre | 72   | 75   | 102  | 868  |

# IMPACTE DE CATALUNYA CAIXA



**Total: 759 reclamacions, 793 laudes**

# COMPANYIES AMB MÉS RECLAMACIONS



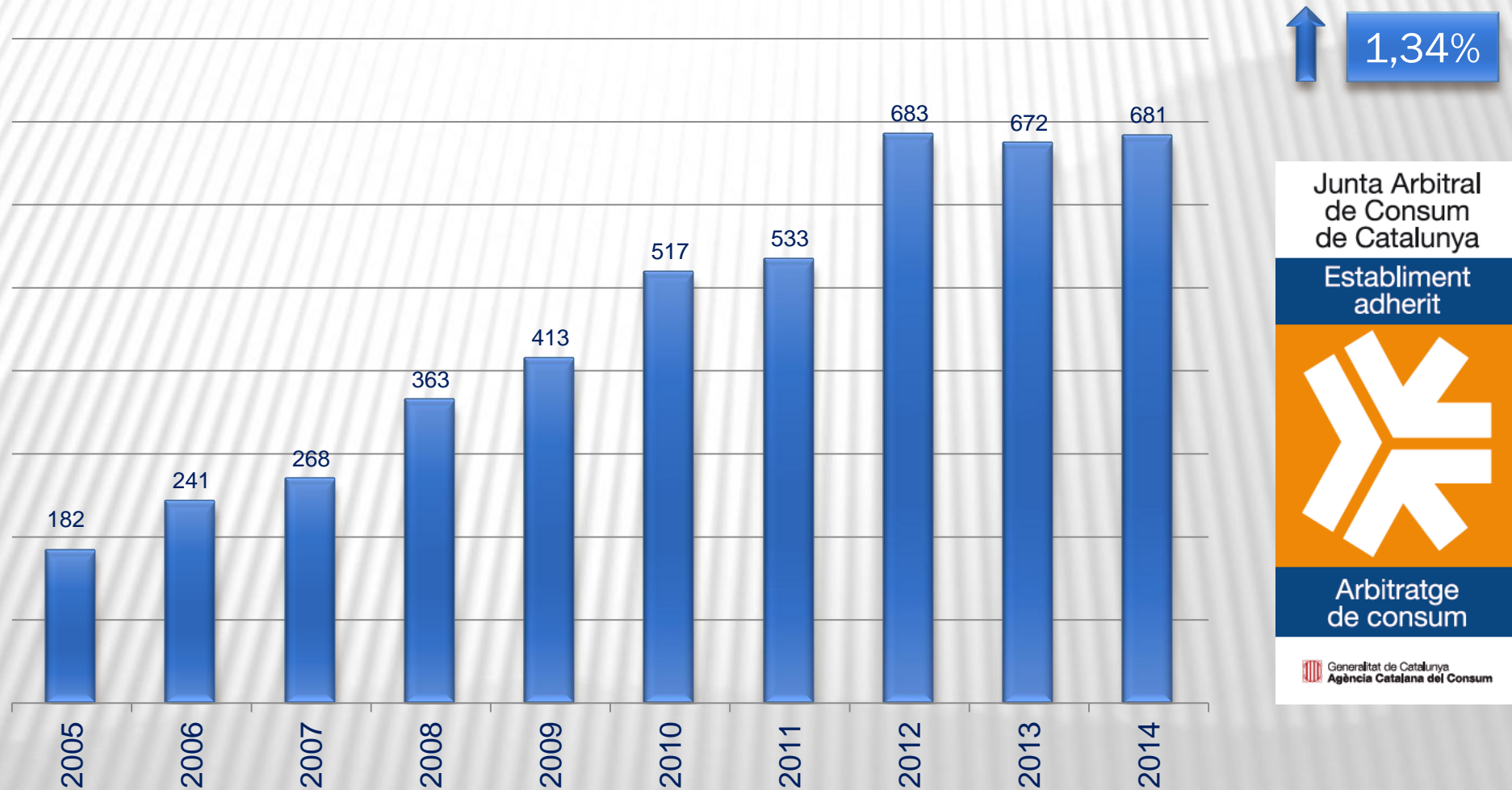
Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

| Companyia                  | Reclamacions | Mediacions | Laudes |
|----------------------------|--------------|------------|--------|
| Catalunya Caixa            | 759          |            | 793    |
| Telefonica                 | 158          | 87         | 20     |
| Orange Espagne, SA         | 150          | 67         | 2      |
| Vodafone España, SA        | 132          | 73         | 34     |
| Endesa                     | 113          | 39         | 7      |
| Jazztel                    | 58           | 31         |        |
| Gas Natural                | 41           | 21         |        |
| Iberdrola                  | 25           | 17         |        |
| SegurCaixa Adeslas, SA     | 11           | 5          |        |
| Xfera Mòviles , SA (Yoigo) | 10           | 5          |        |

| Catalunya Caixa | 2014 | 2013 | Total         |
|-----------------|------|------|---------------|
| Reclamacions*   | 759  | 264  | 1.023         |
| Laudes*         | 793  | 74   | 867           |
| Resolució       |      |      | 84,75%        |
| Import retornat |      |      | 2.323.120,45€ |

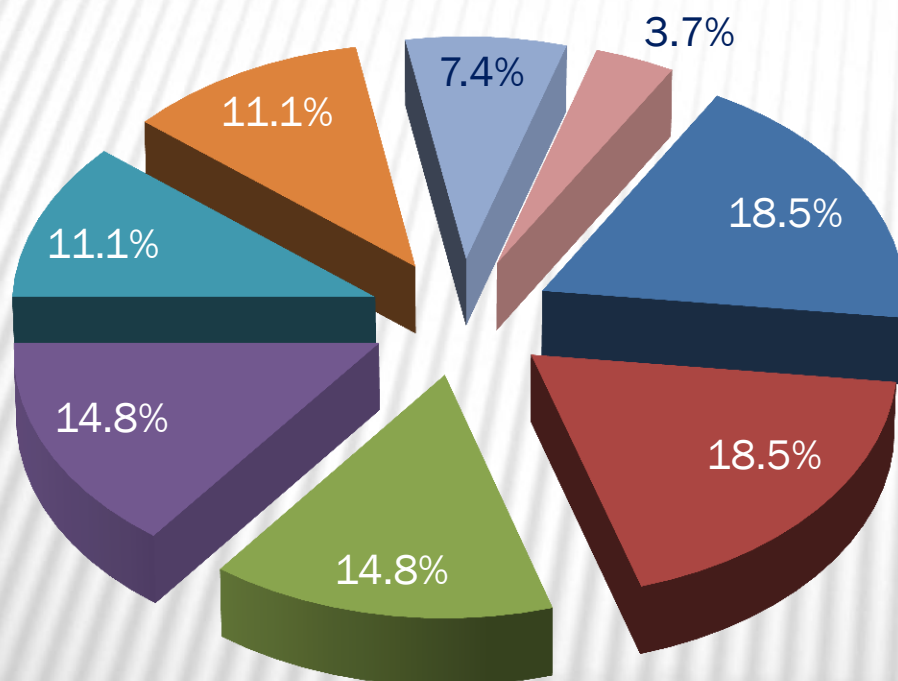


# ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JACC



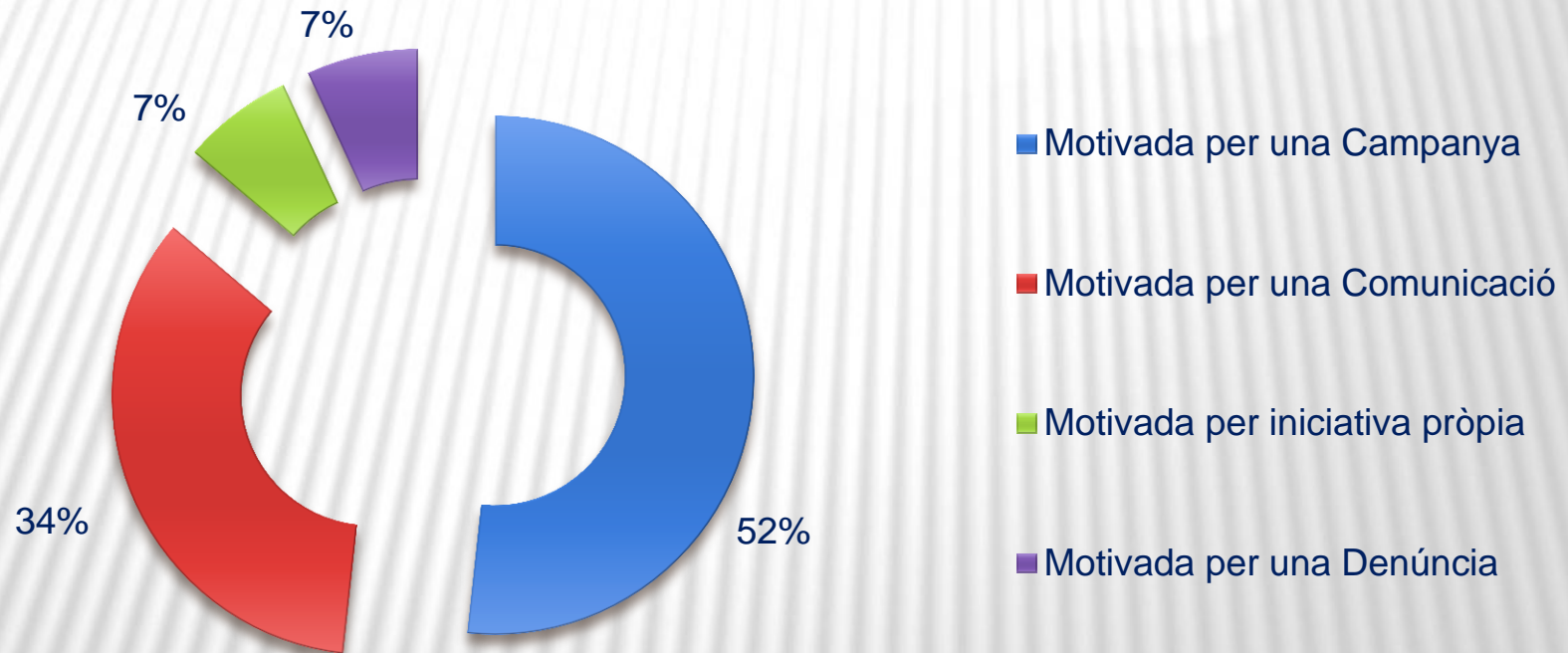
Denúncies: 27 (2013: 17)

↑ 58,82%



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

Total: 29 actuacions inspectores



# ACTUACIONS INSPECTORES AGRUPADES PER CAMPANYA

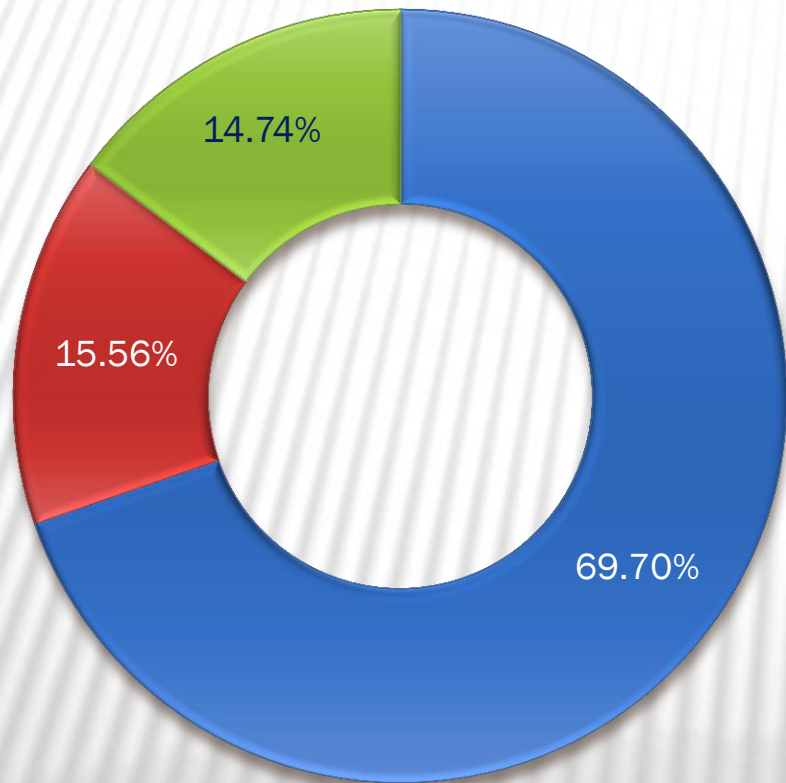


|   |           |
|---|-----------|
| Campanya de control de requisits generals de les relacions de consum als establiments | 14        |
| Campanya de control sistemàtic de productes alimentaris                               | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>15</b> |

# ALERTES. PER ORIGEN (CATALUNYA)

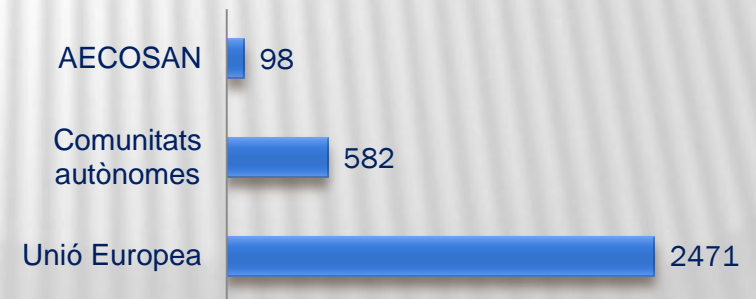
## Origen dels productes alertats

Total: 3.151



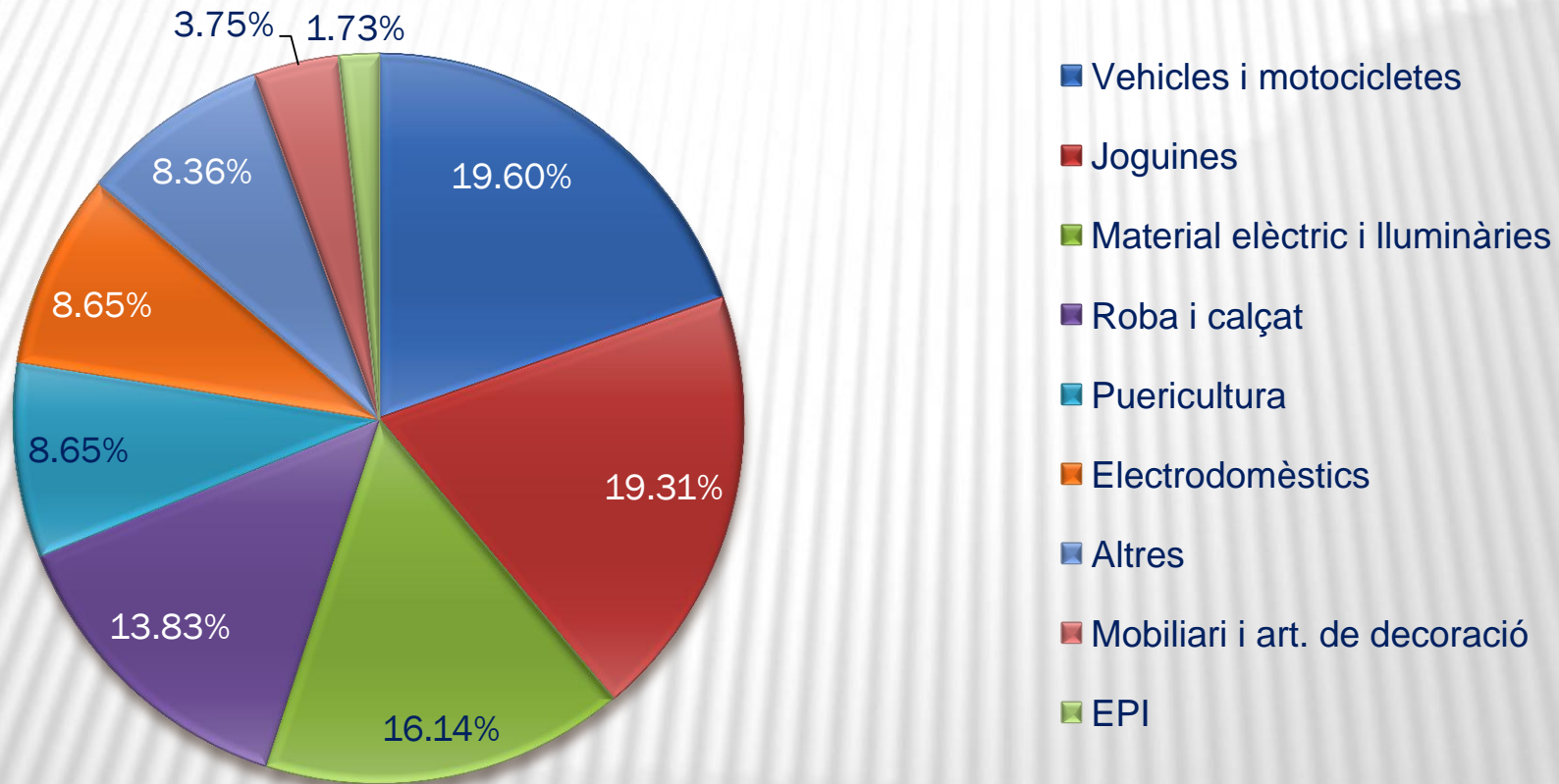
- Àsia
- Altres
- Europa

## Origen de l'alerta



# ALERTES. PER TIPUS DE PRODUCTE (CATALUNYA)

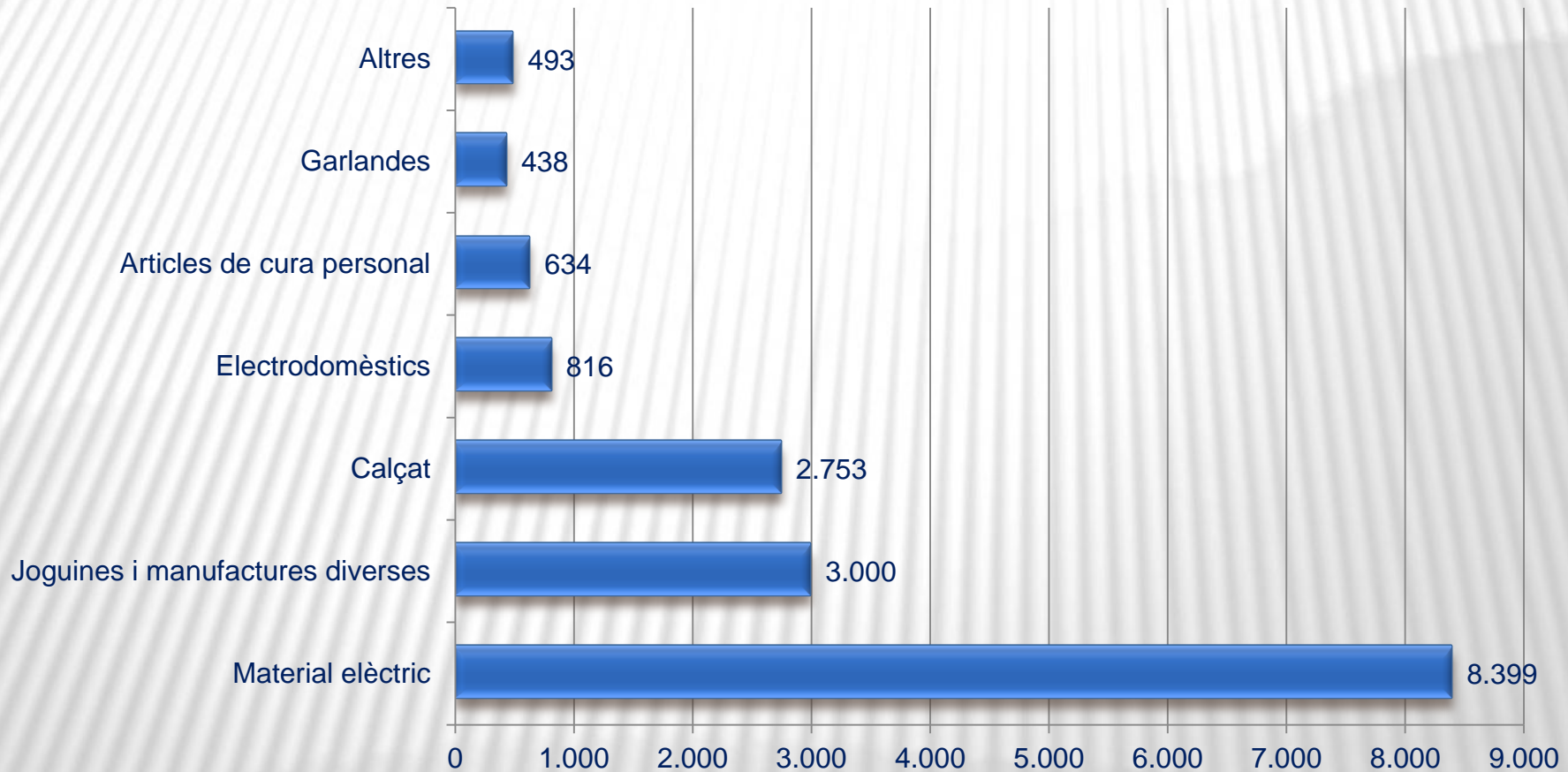
## Per tipus de producte



# PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT (CATALUNYA)



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum



**Total productes retirats: 16.533**

## Terres de l'Ebre:

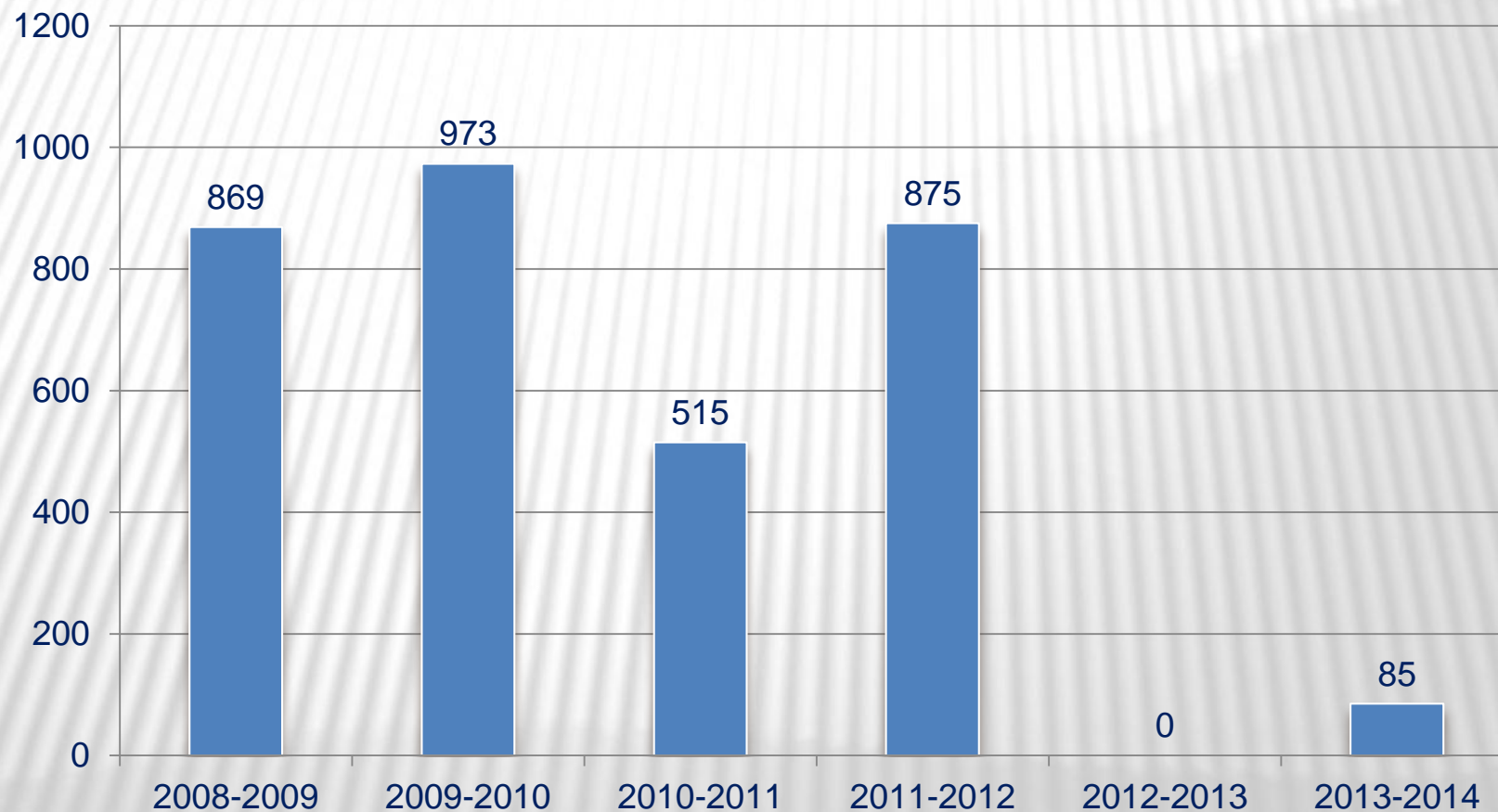
|   | 2014     | 2013     |
|---|----------|----------|
| Total d'expedients sancionadors incoats | 5        | 5        |
| Total expedients resolts amb sanció     | 3        | 5        |
| Import de les sancions imposades        | 15.001 € | 47.000 € |

## 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 Terres de l'Ebre



# 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



Delegació territorial del Govern  
Palau Abària  
Tortosa

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