



BALANÇ D'ACTUACIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM A LA CATALUNYA CENTRAL - 2014

Manresa, 28 d'abril de 2015

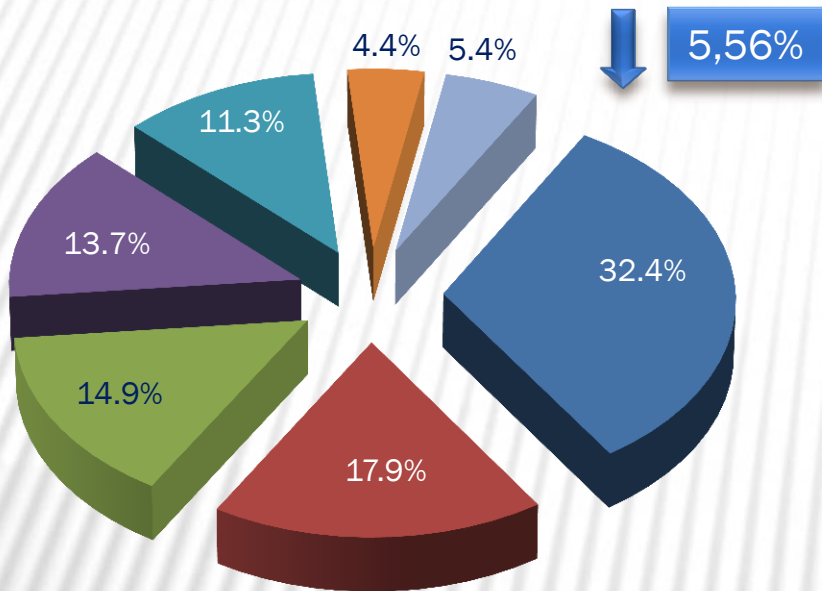


Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Anoia
- ❖ Bages
- ❖ Berguedà
- ❖ Osona
- ❖ Solsonès

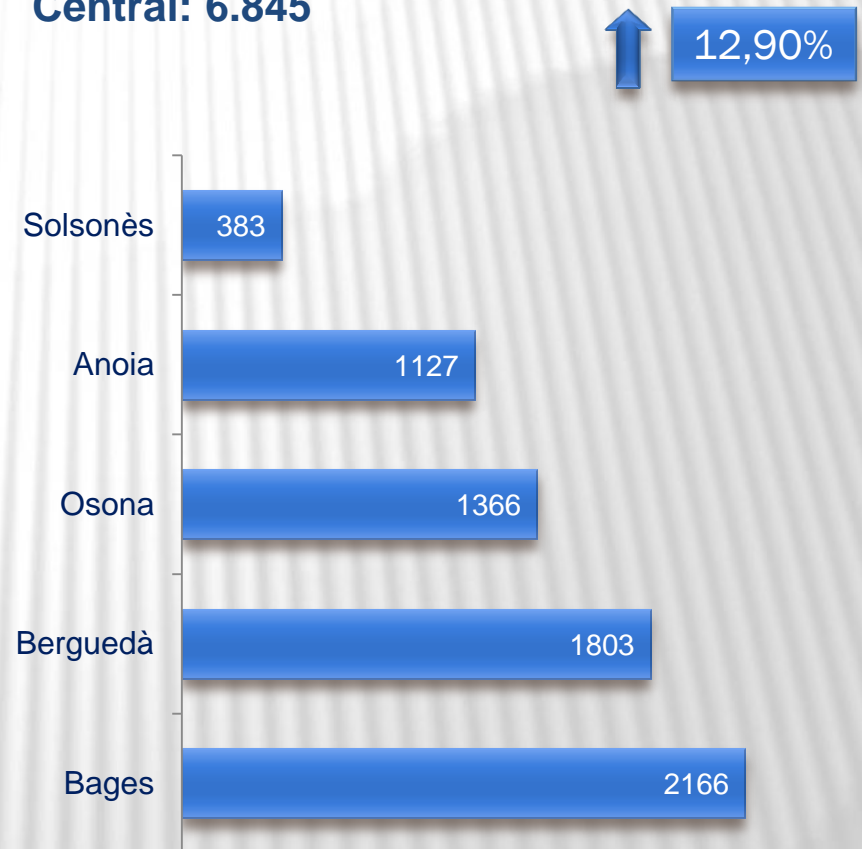


Consultes. Totals Catalunya: 48.981



- 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

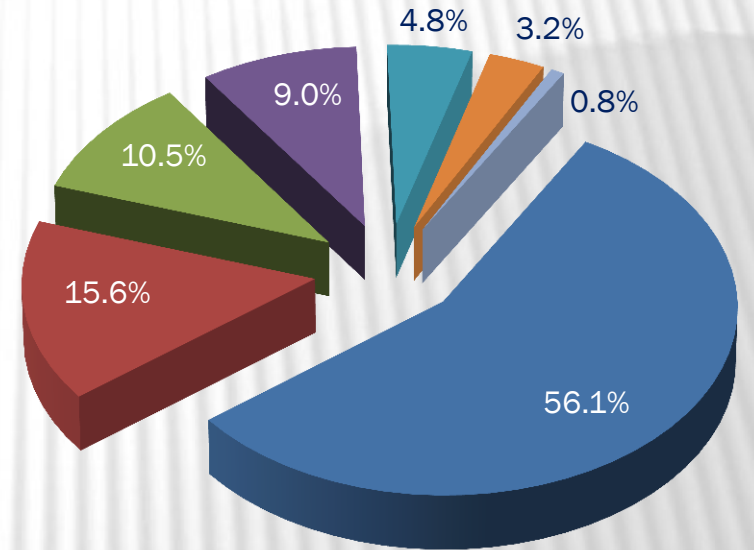
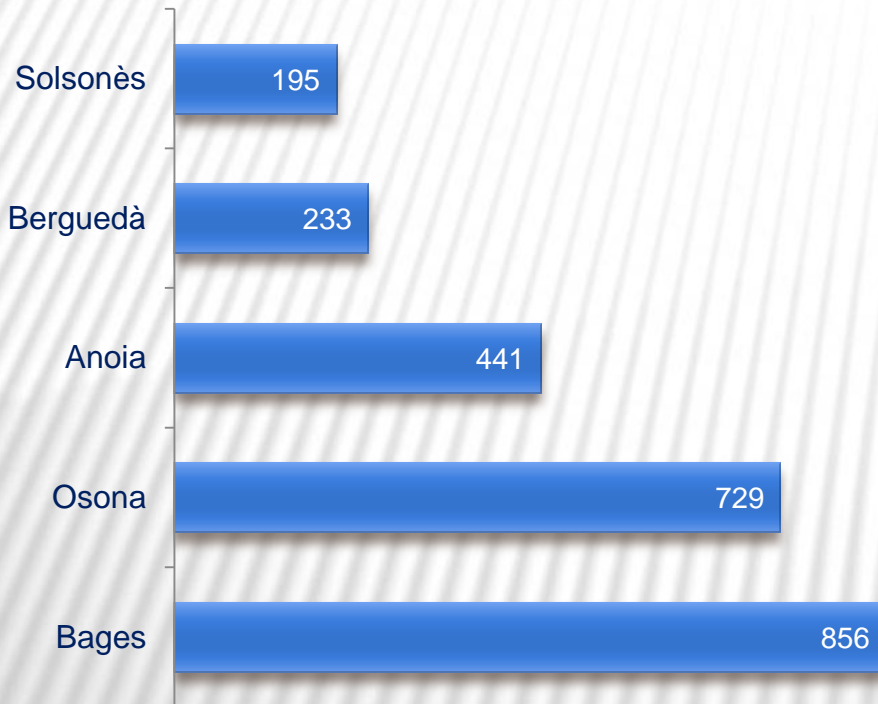
Consultes ateses a la Catalunya Central: 6.845



RECLAMACIONS PER SECTORS

2.454 Reclamacions (2013: 4.142)

↓ 40,75%

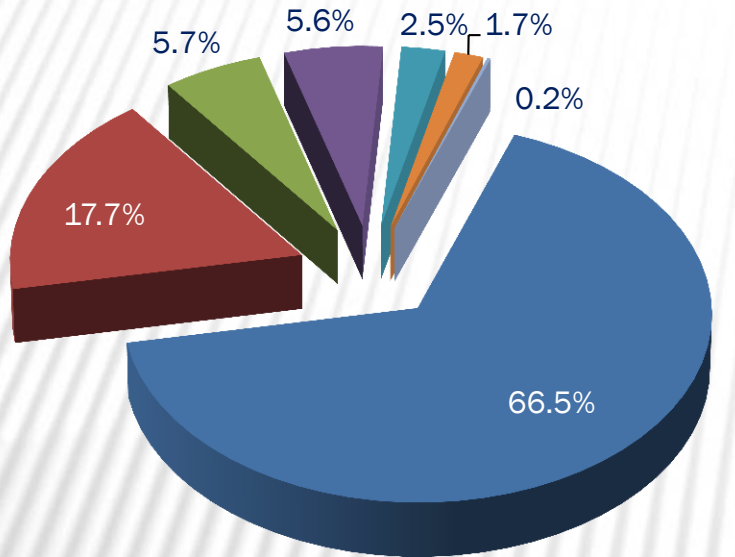


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i establiment turístics

CASOS RESULTATS PER ACORD DE MEDIACIÓ

1.434 casos resultats per acord de mediació (2013: 791)

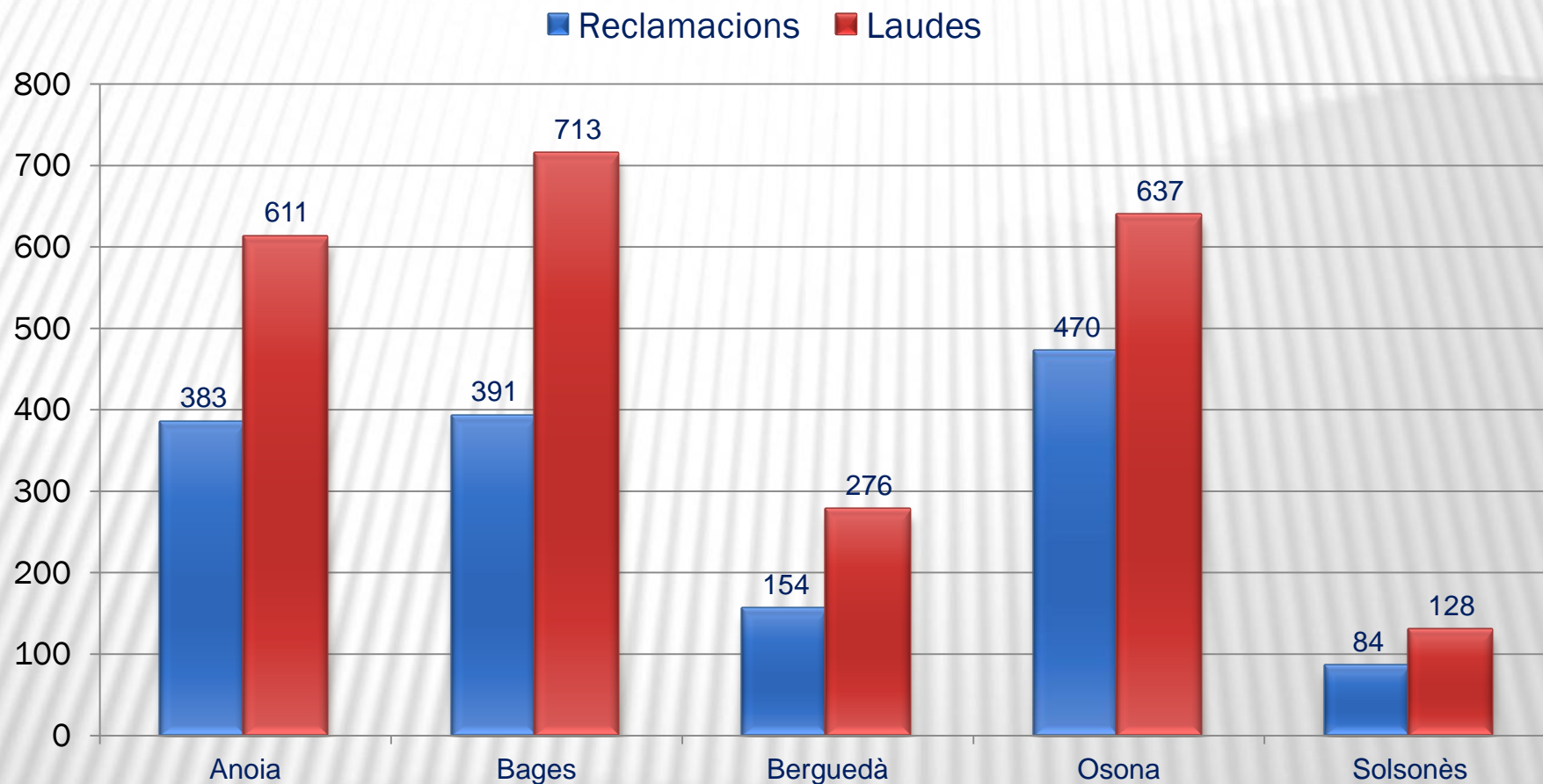
↑ 81,29%



- 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



IMPACTE DE CATALUNYA CAIXA



Total: 1.482 reclamacions, 2.365 laudes

COMPANYIES AMB MÉS RECLAMACIONS

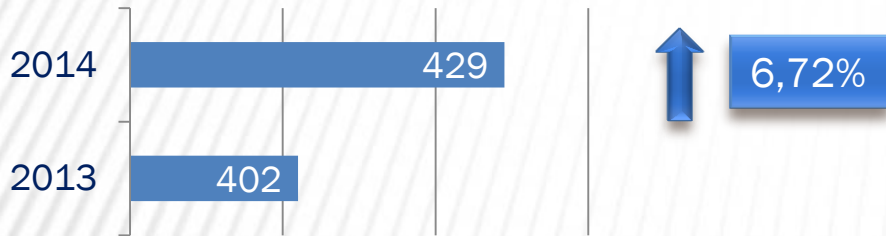


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

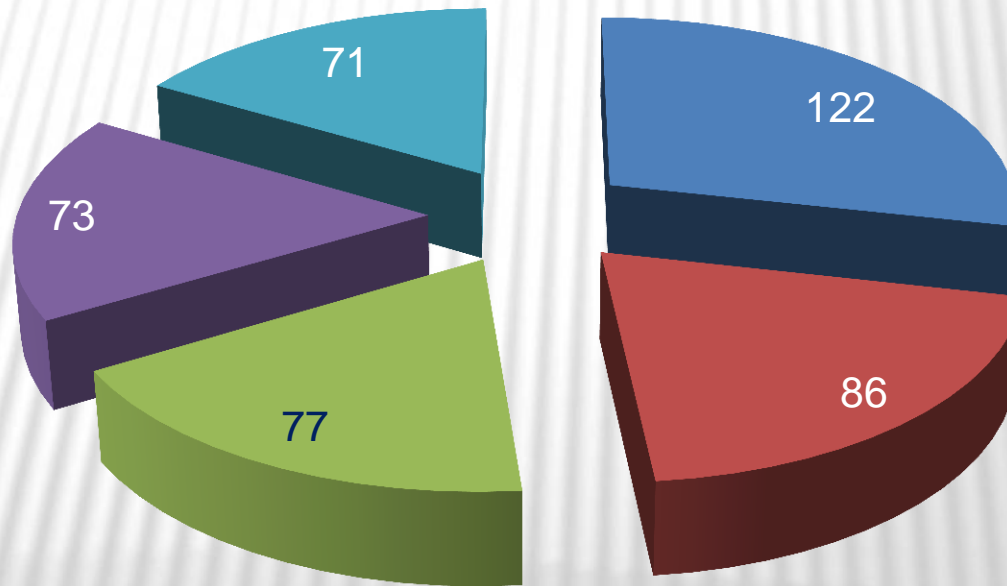
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Catalunya Caixa	1.482		2.365
Telefonica	371	308	
Vodafone España, SA	321	241	
Orange Espagne, SA	280	207	
Endesa	189	124	
Jazztel	131	84	
Gas Natural	122	85	
Xfera Mòviles , SA (Yoigo)	27	25	
Vueling	26	10	
Iberdrola	25	18	

Catalunya Caixa	2014	2013	Total
Reclamacions*	1.482	3.345	4.827
Laudes*	2.365	1.545	3.910
Resolució			81,00%
Import retornat			35.249.819,15 €

ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JACC



- Bages
- Osona
- Berguedà
- Anoia
- Solsonès



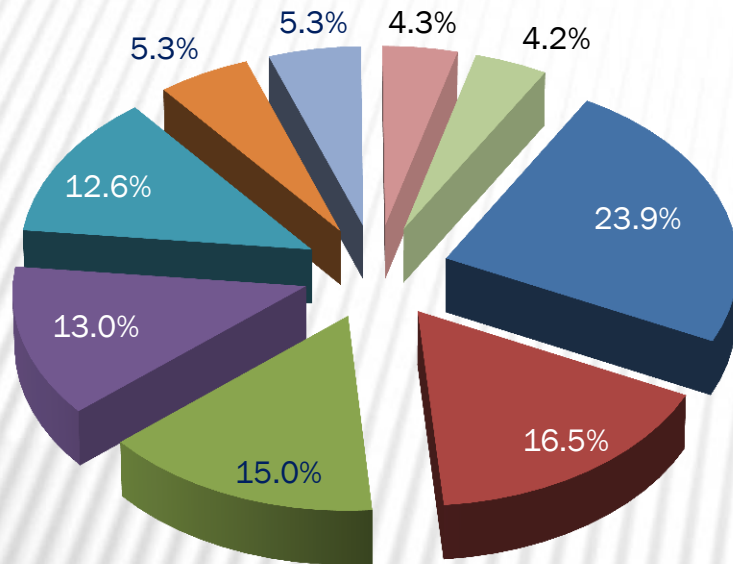
Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit

Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies. Totals Catalunya: 2.984



- 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

Denúncies ateses a la Catalunya Central: 96 (2013:96)

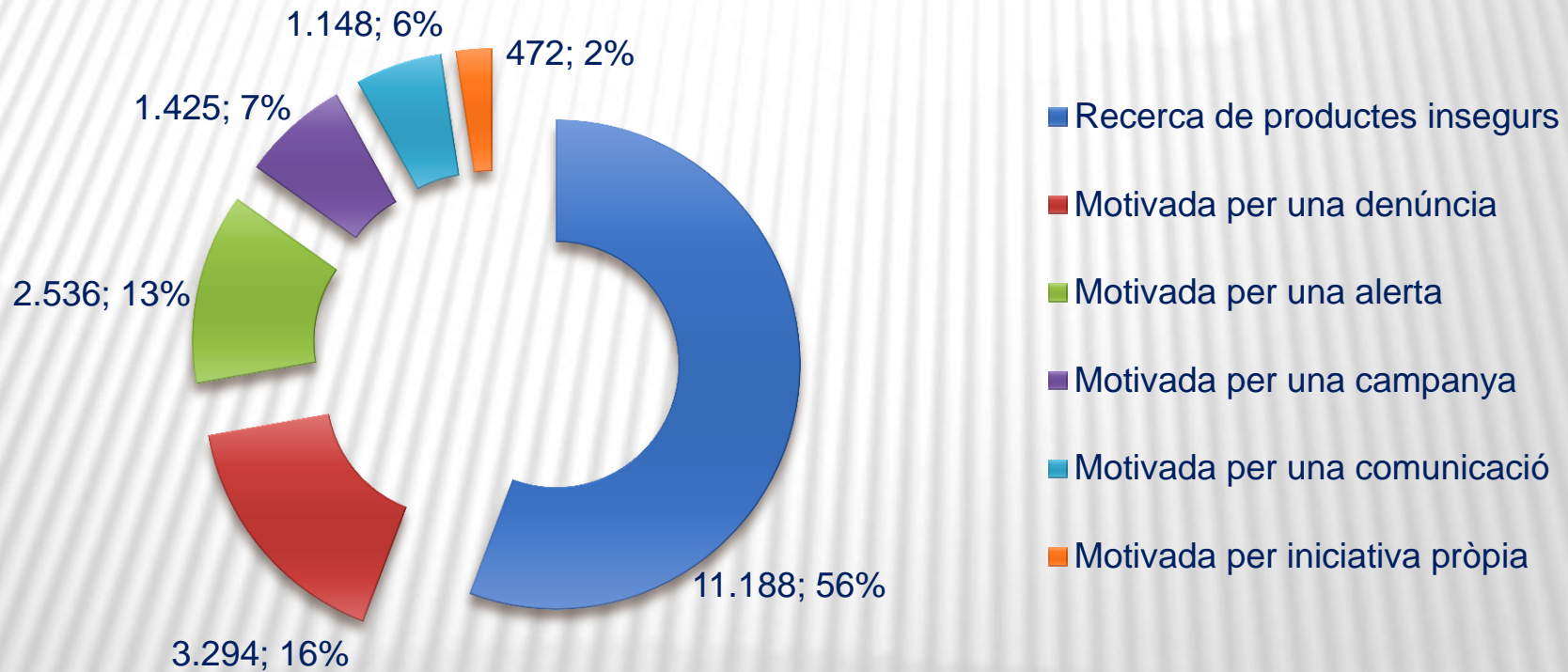


* Per població del consumidor

ACTUACIONS INSPECTORES (CATALUNYA)

Total: 20.063 actuacions inspectores (2013: 15.811)

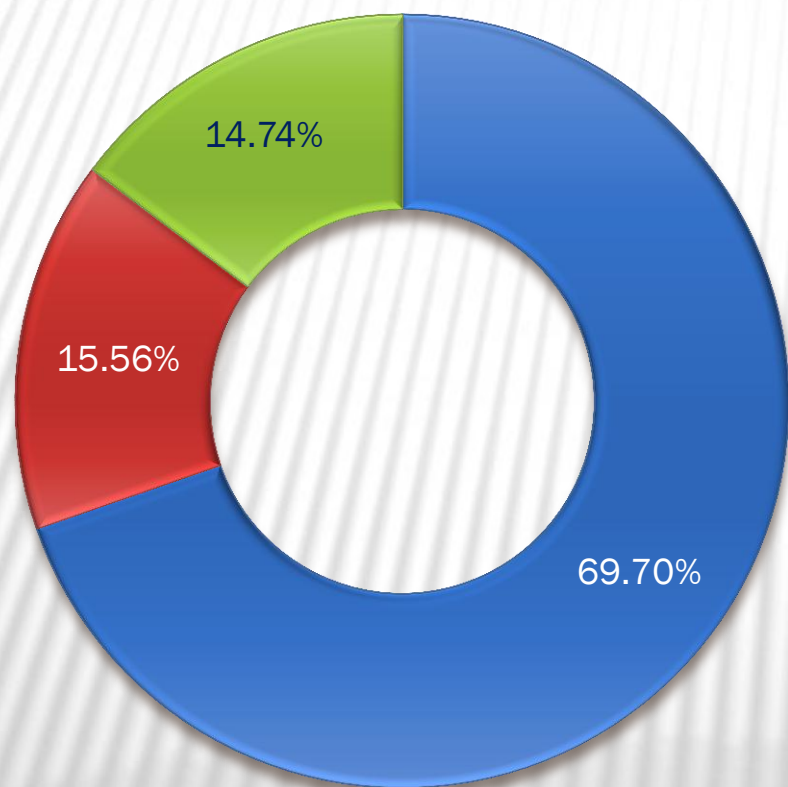
↑ 26,89%



ALERTES. PER ORIGEN (CATALUNYA)

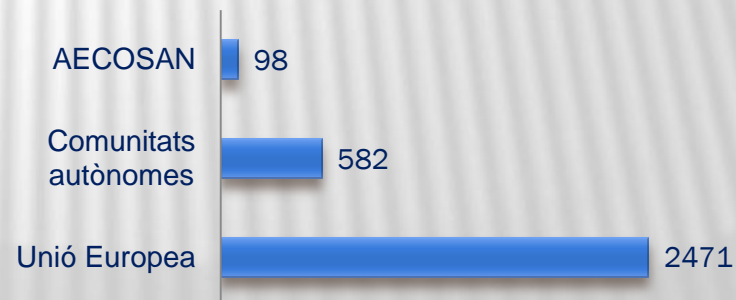
Origen dels productes alertats

Total: 3.151



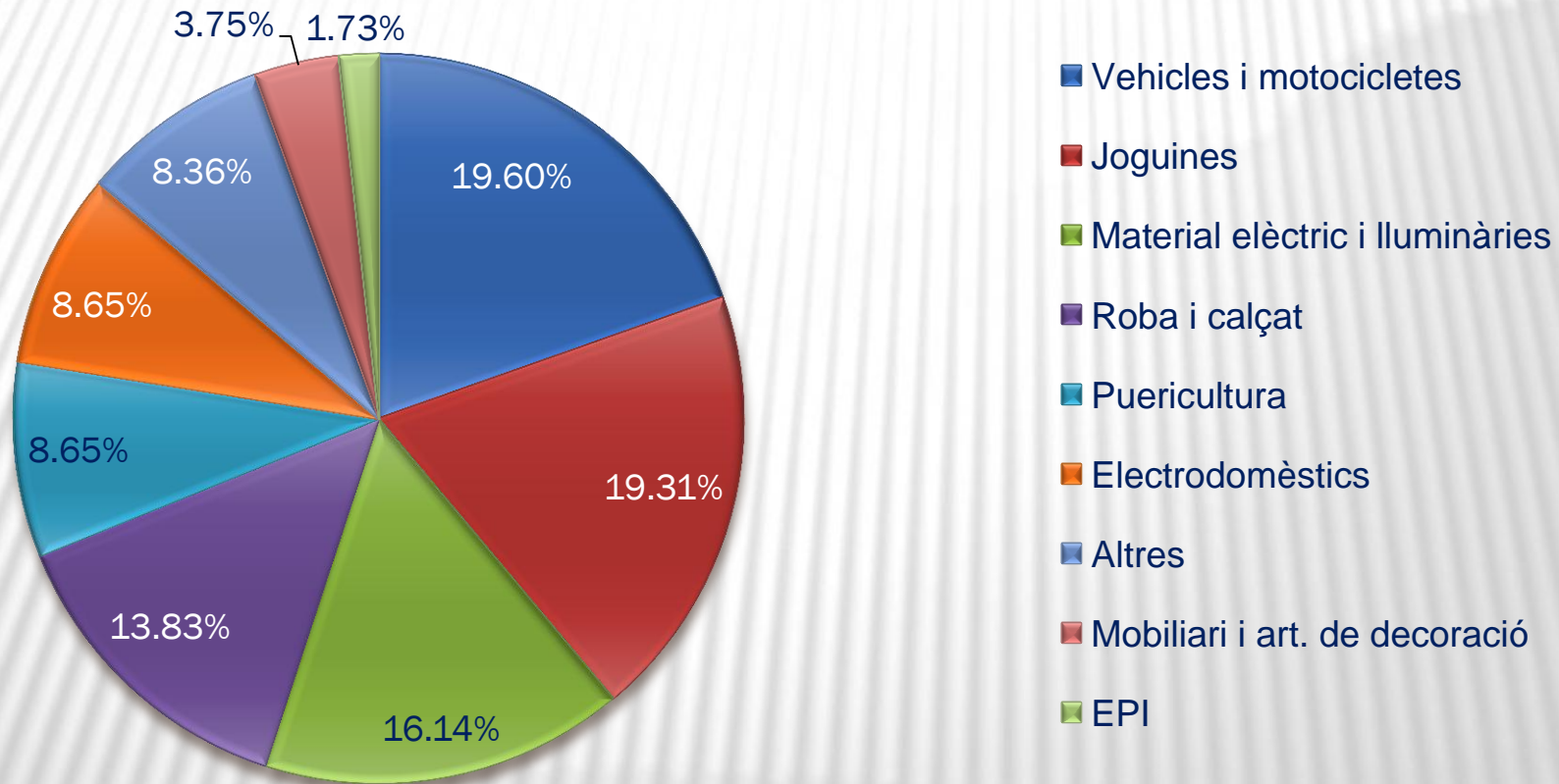
- Àsia
- Altres
- Europa

Origen de l'alerta



ALERTES. PER TIPUS DE PRODUCTE (CATALUNYA)

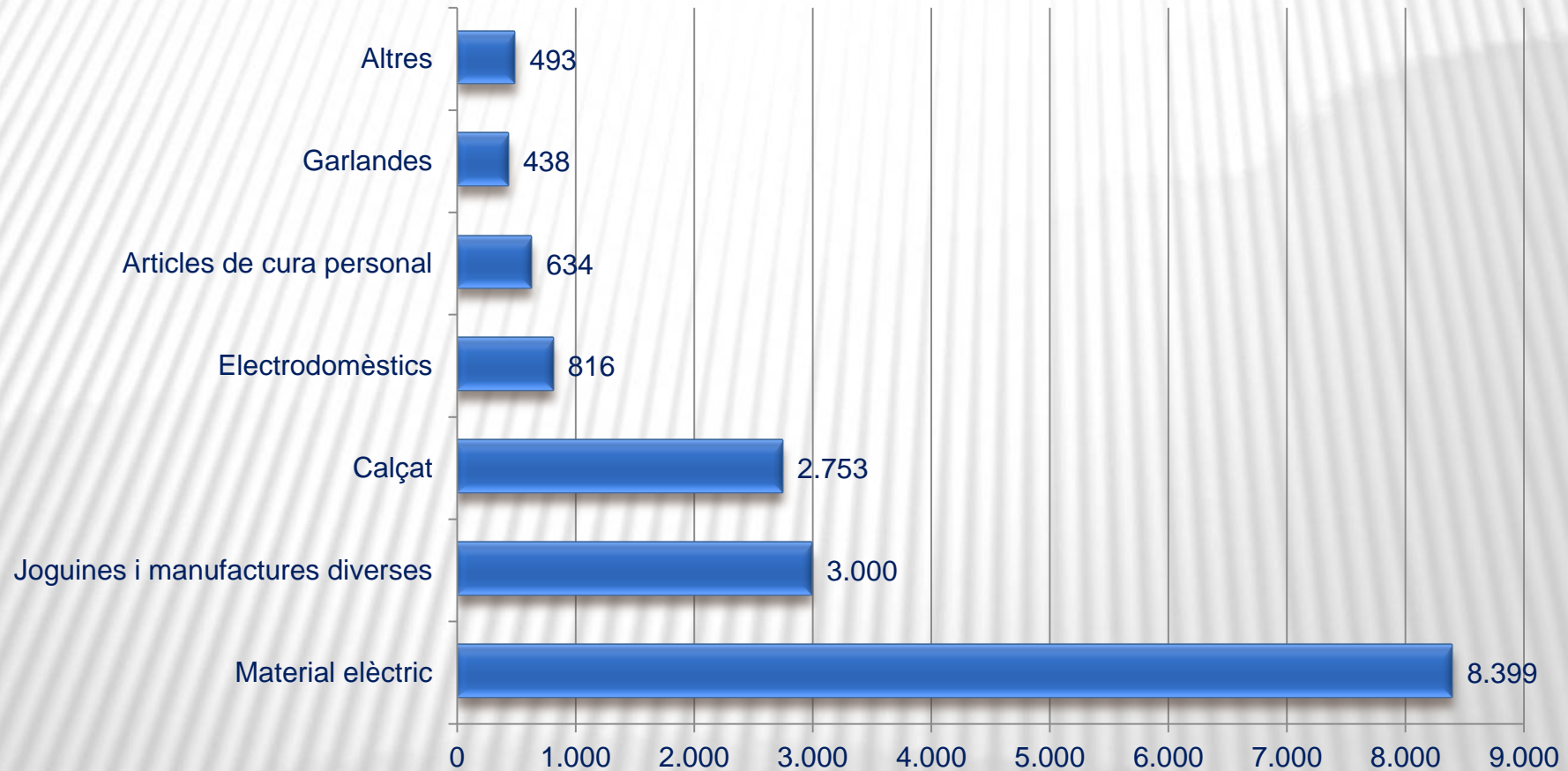
Per tipus de producte



PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT (CATALUNYA)



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Total productes retirats: 16.533

EXPEDIENTS SANCIONADORS (CATALUNYA)

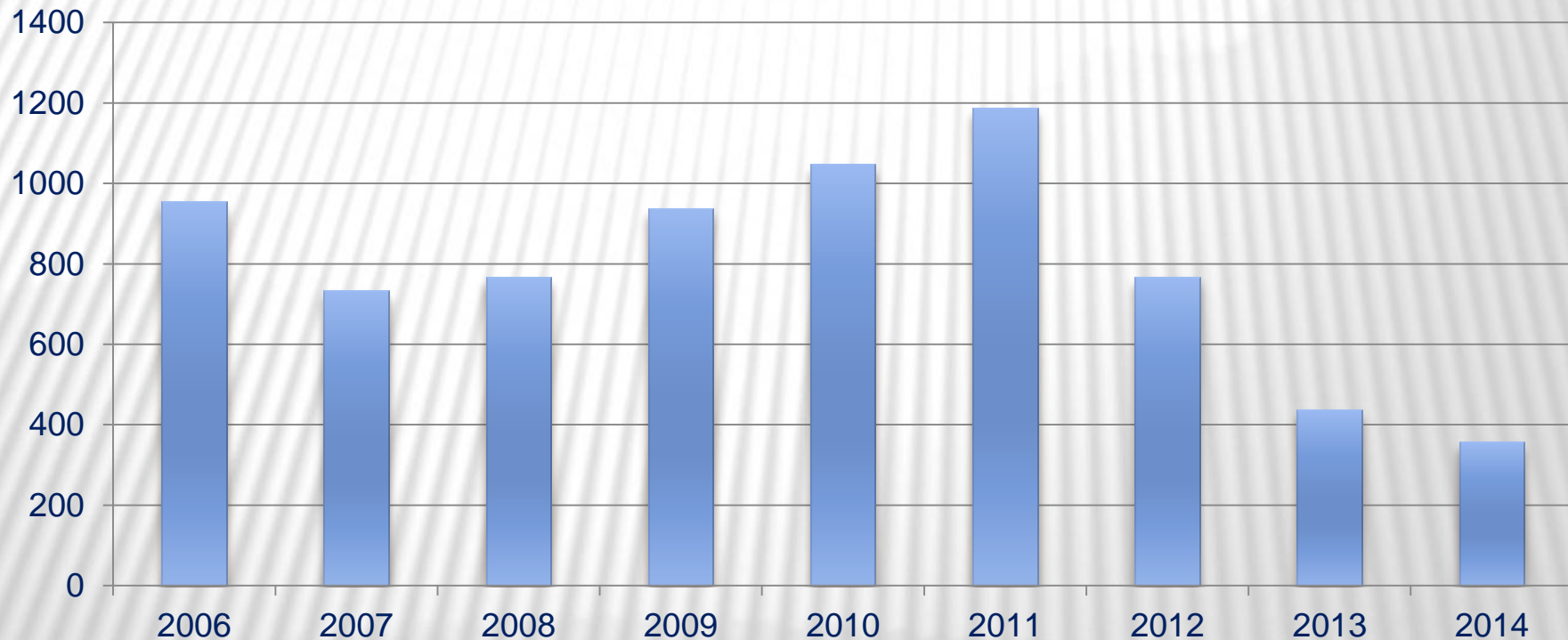


Total expedients resolta amb sanció: 357

↓ 18,31%

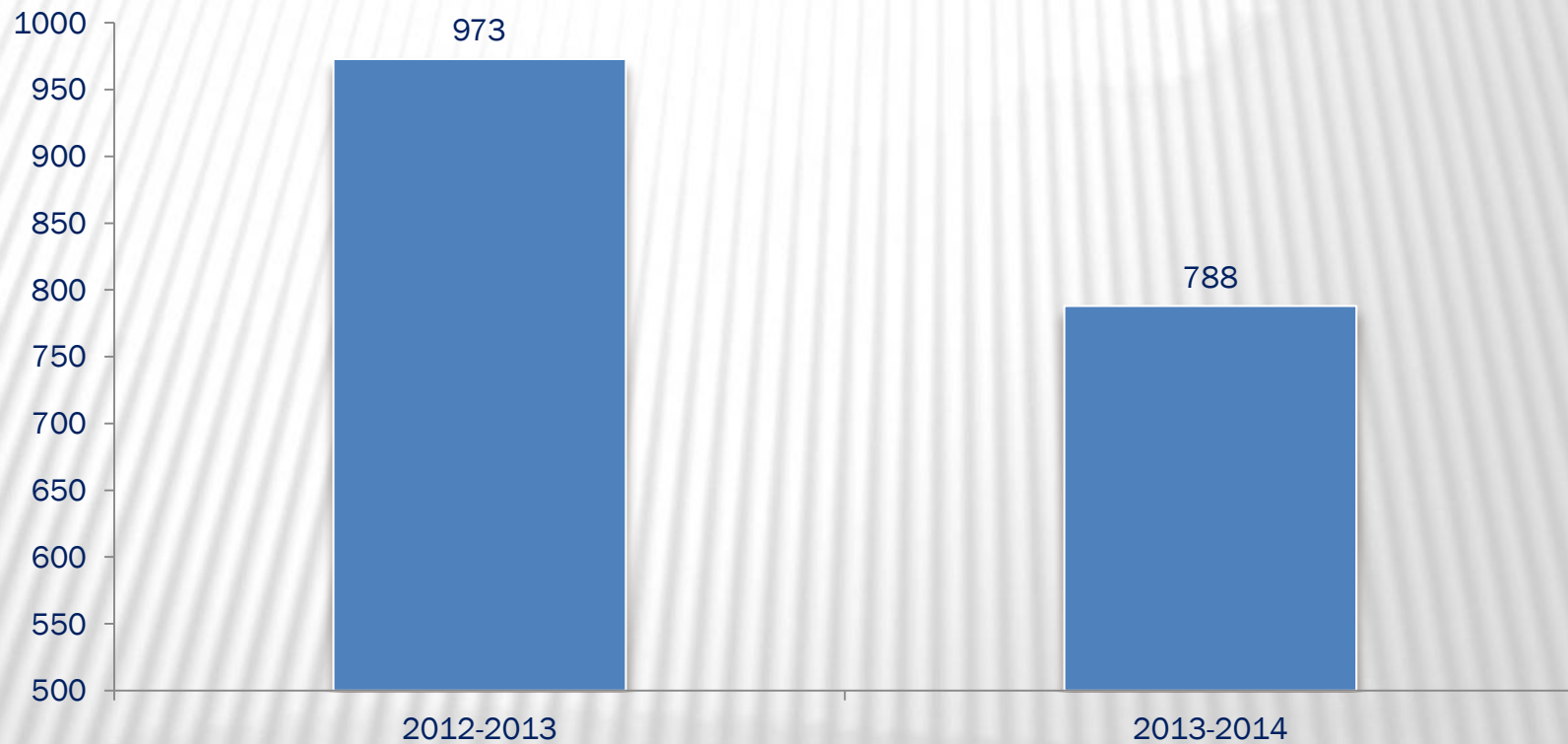
Import total de les sancions imposades: 6.590.124€

↑ 54,01%



■ Expedients resolta amb sanció

Nombre d'alumnes de la demarcació de la Catalunya Central



- **Participació al Canal Taronja de televisió**
Programa “Anem per feina”: 15 espais.
Programa “Aula Taronja”: 52 programes gravats a escoles i instituts d'Igualada, Vic, Manresa, Vilanova del Camí, Súria i Sallent.
- **Participació en ràdio**
29 espais al programa “De tots colors” a Ràdio Vic.
- **Exposició “Consum. Punt de trobada”**
Solsona (12 – 25 de maig)
Visitants: 564

Catalunya

- **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.

consum
punt
de
trobada



Palau Firal
Manresa

www.consum.cat