



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

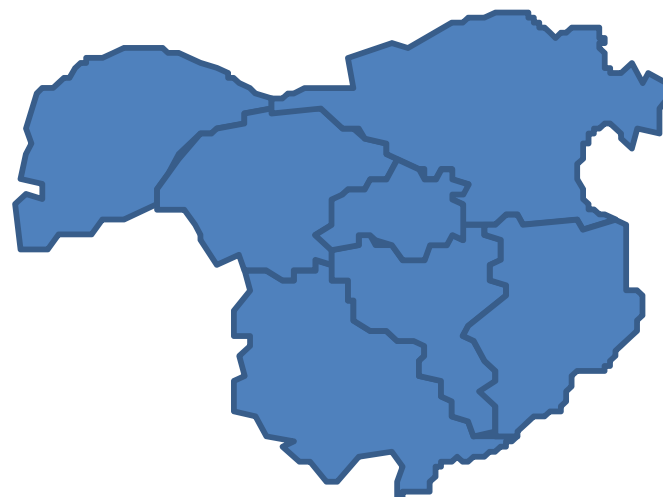
Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum a la demarcació de Girona 2017

Girona, 16 d'abril de 2018

Protecció del consumidor

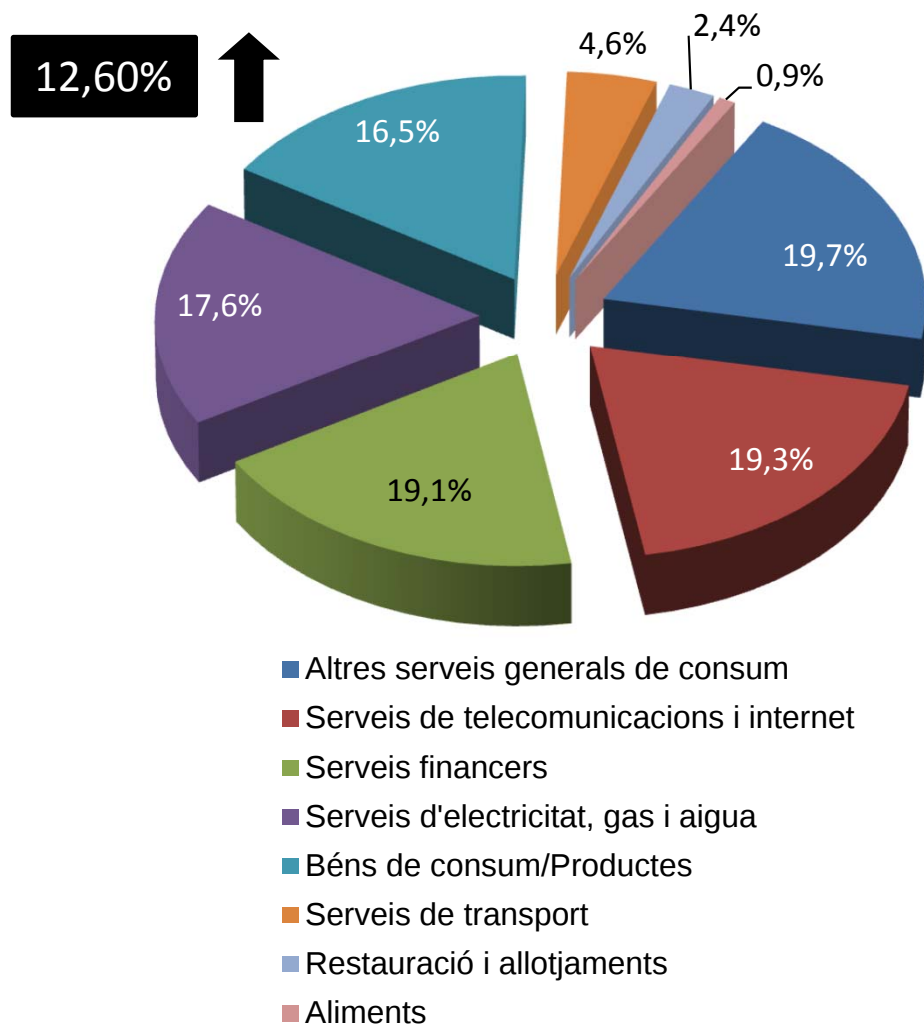
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Empordà
- ❖ Baix Empordà
- ❖ Garrotxa
- ❖ Gironès
- ❖ La Selva
- ❖ Pla de l'Estany
- ❖ Ripollès

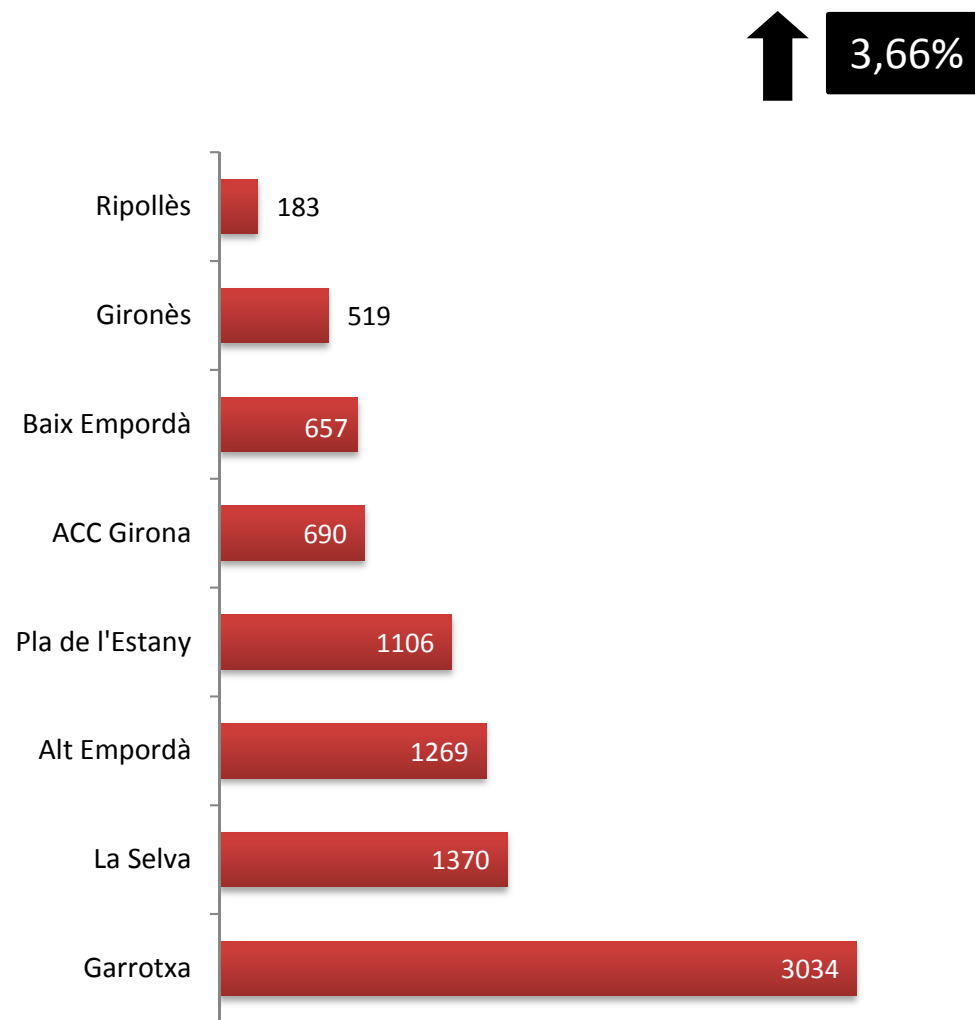


Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 46.198



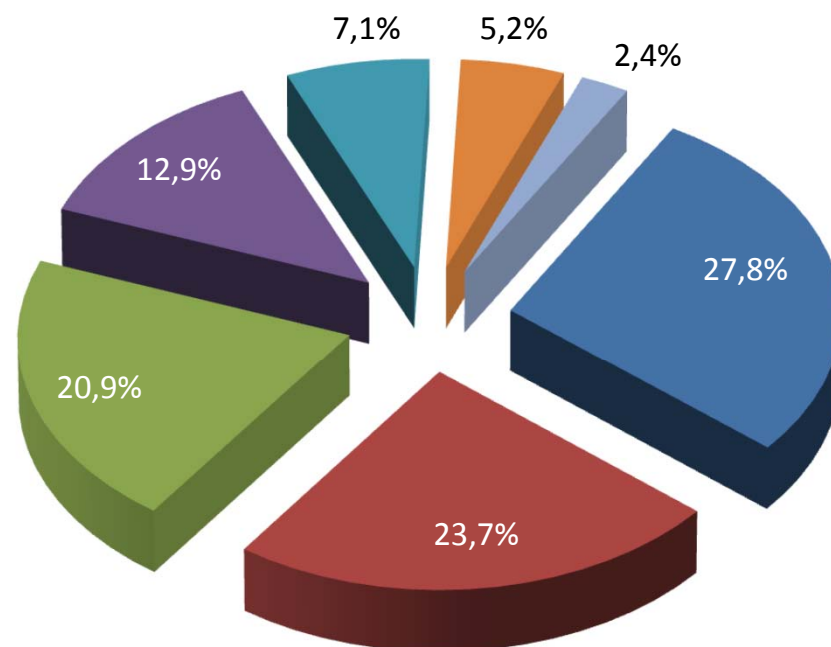
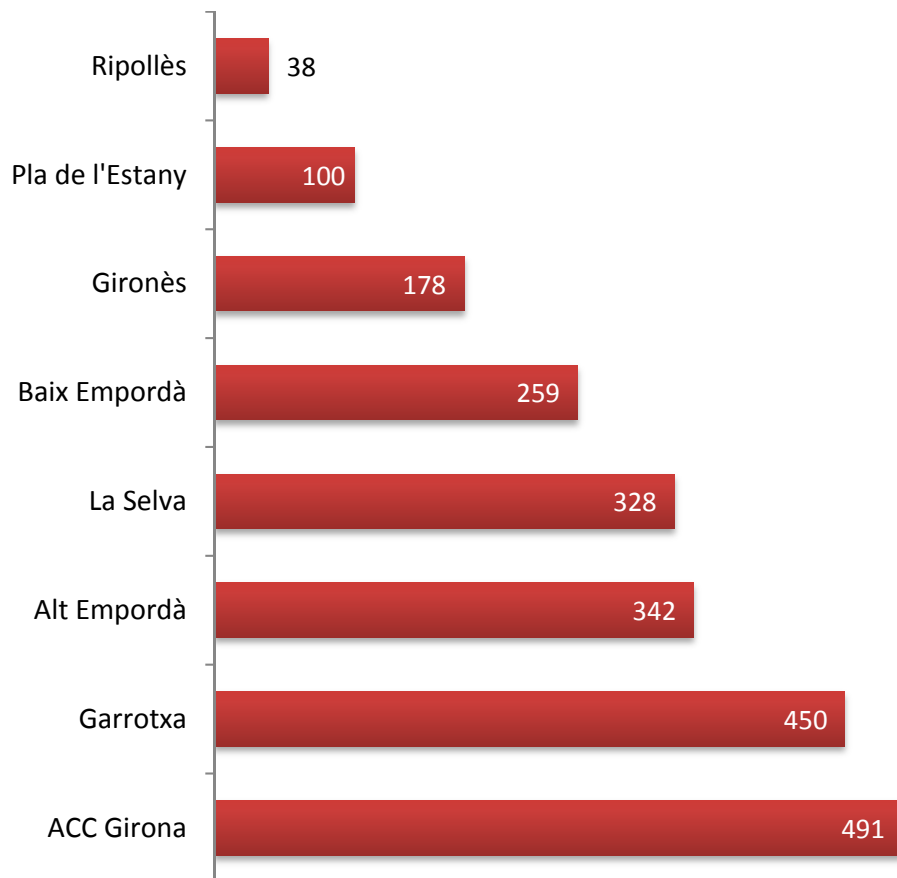
Consultes ateses a la demarcació de Girona: 8.828



Reclamacions per sectors

2.186 Reclamacions (2016: 2.410)

↓ **9,29%**



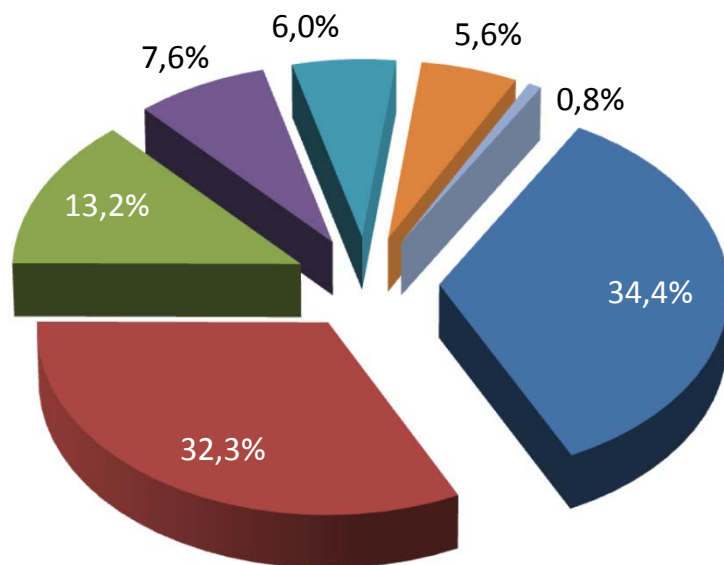
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments



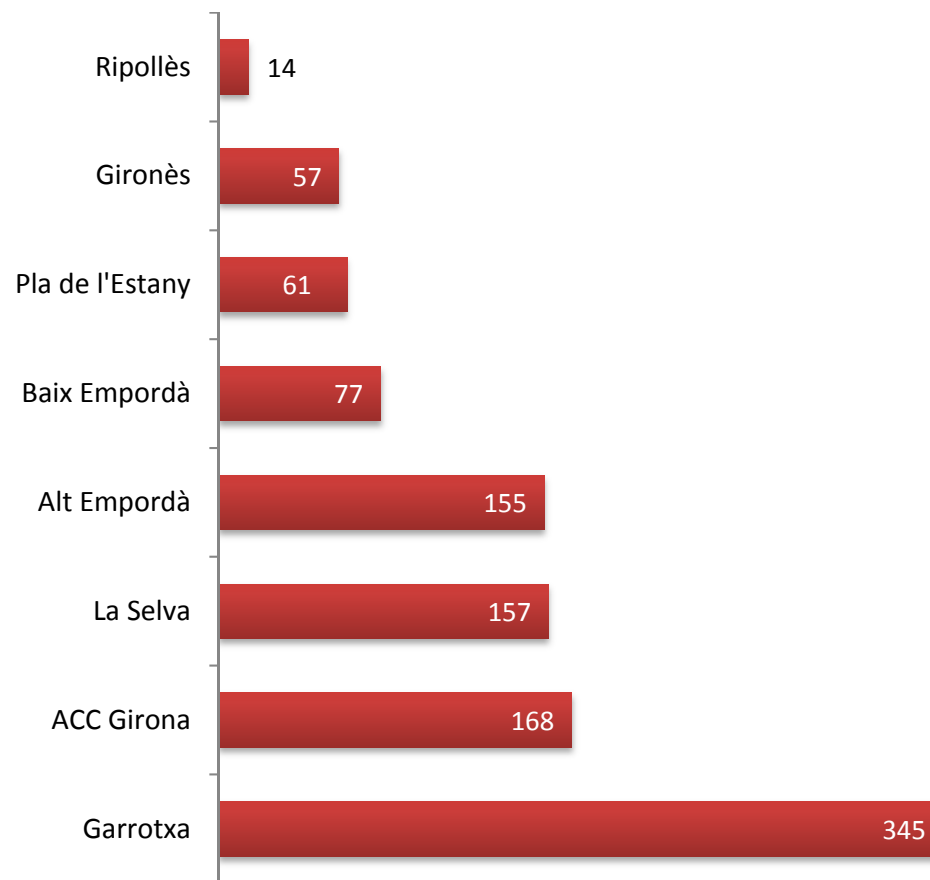
Casos resolts per acord de mediació

1.034 casos resolts per acord de mediació (2016: 1.180)

↓ 12,37 %



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



Laudes per sectors

195 laudes

↑ 42,34%

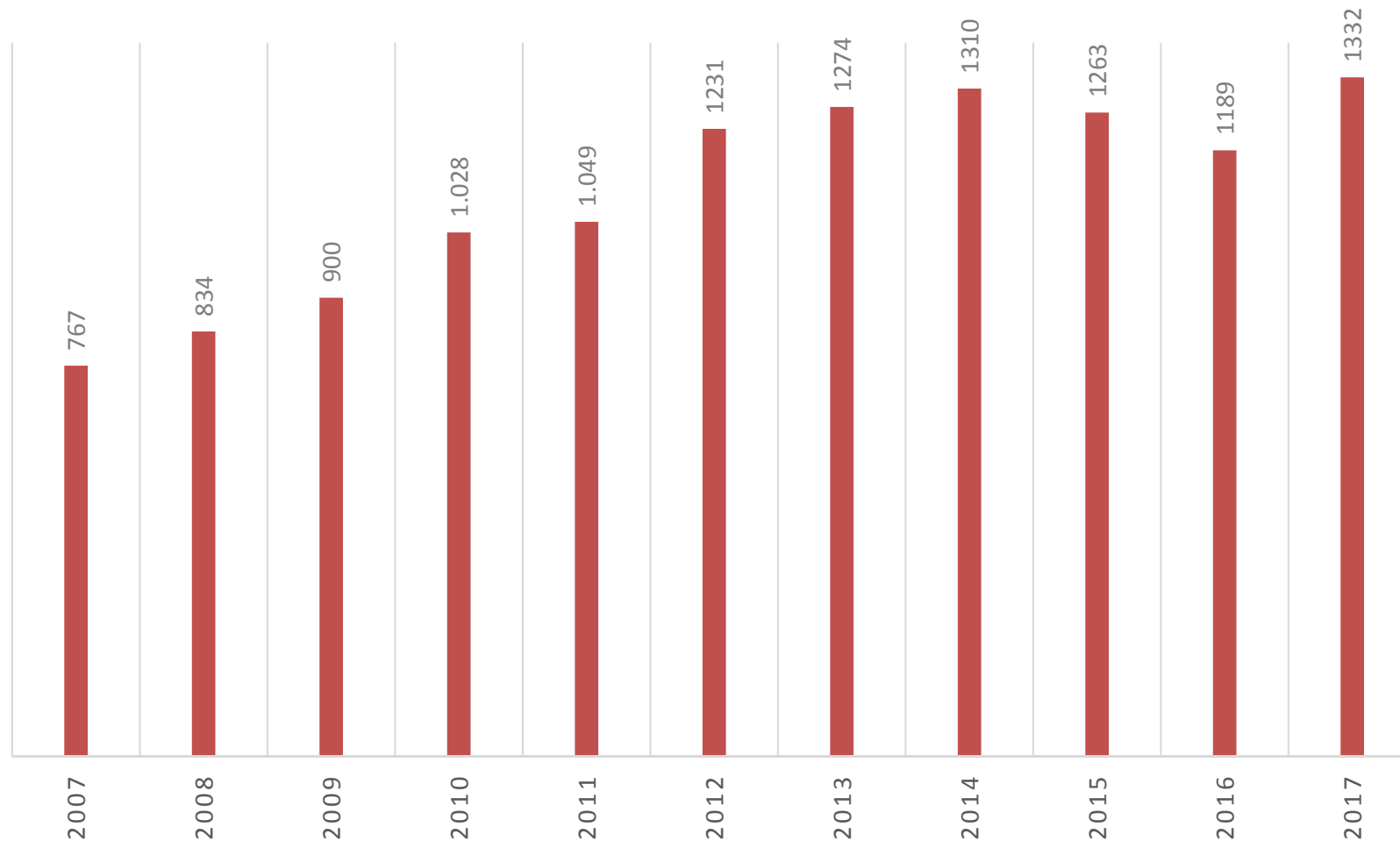
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	103	52,82 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	68	34,87 %
Serveis de transport	12	6,15 %
Béns de consum/productes	6	2,56 %
Altres serveis generals de consum	5	2,56 %
Restauració i allotjaments	1	0,51 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total laudes Girona	214	166	688	839	234	137	195

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions		Mediacions		Laudes	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Endesa	313	349	182	168	55	25
Orange Espagne	188	220	95	143	38	43
Vodafone	156	176	122	121	27	22
Telefónica	101	211	55	163	22	29
Gas Natural	93	140	85	95		

Establiments adherits a la JACC



↑ 12,03%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



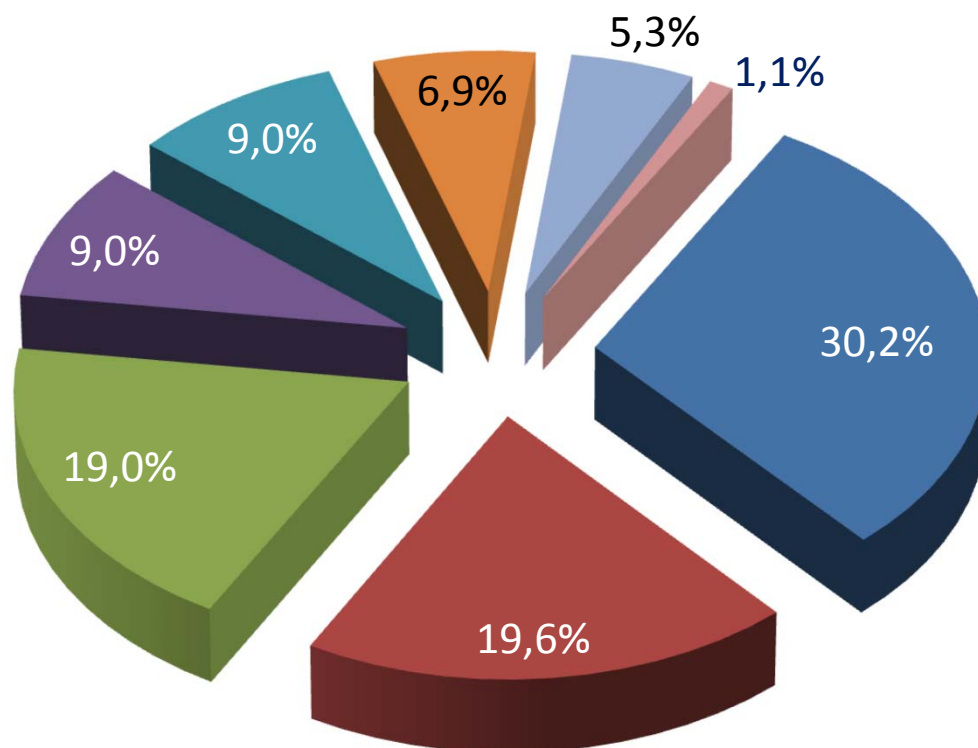
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 189 (2016: 197)

↓ 4,06%

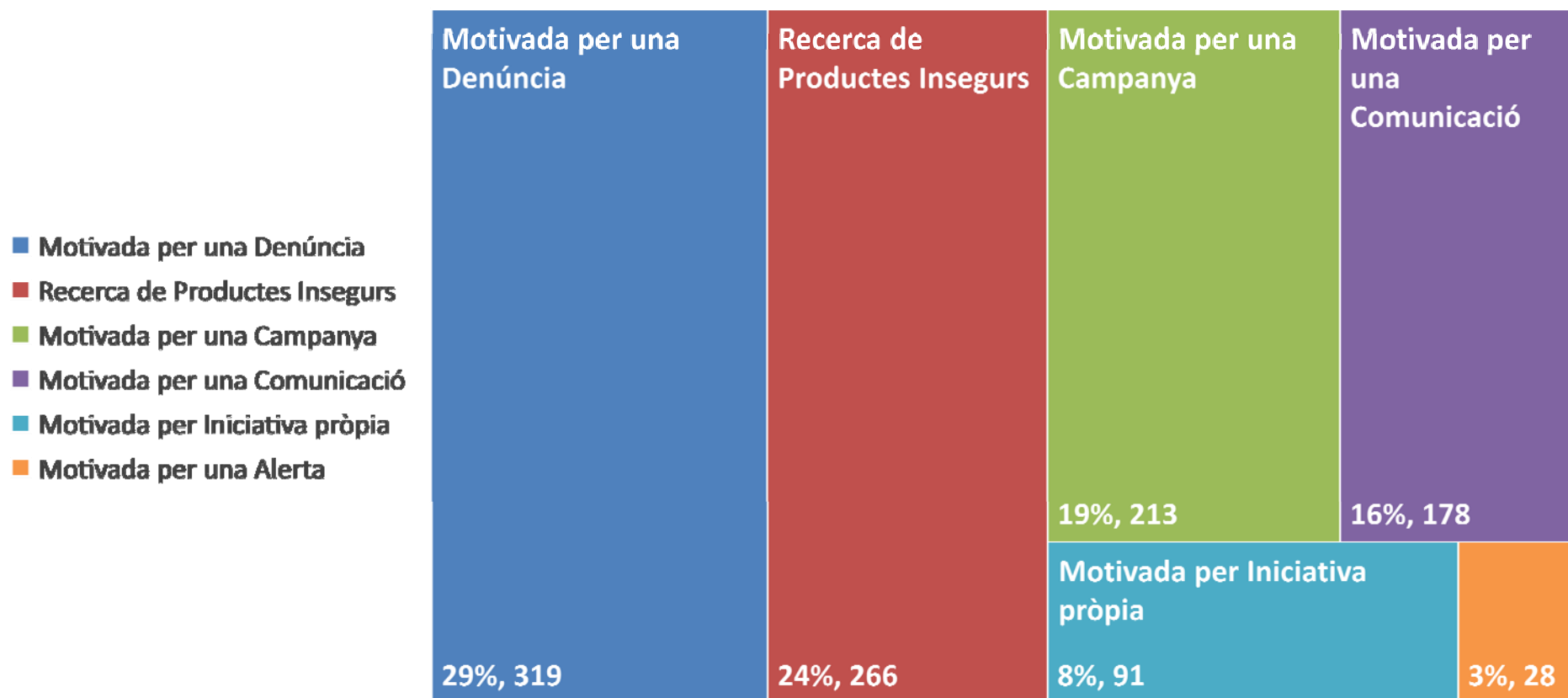


- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Restauració i allotjaments
- Aliments
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis financers

Actuacions inspectores

Total: 1.095 actuacions inspectores (12,92% del total Catalunya)

↑ 5,29%



Actuacions inspectores agrupades per campanya

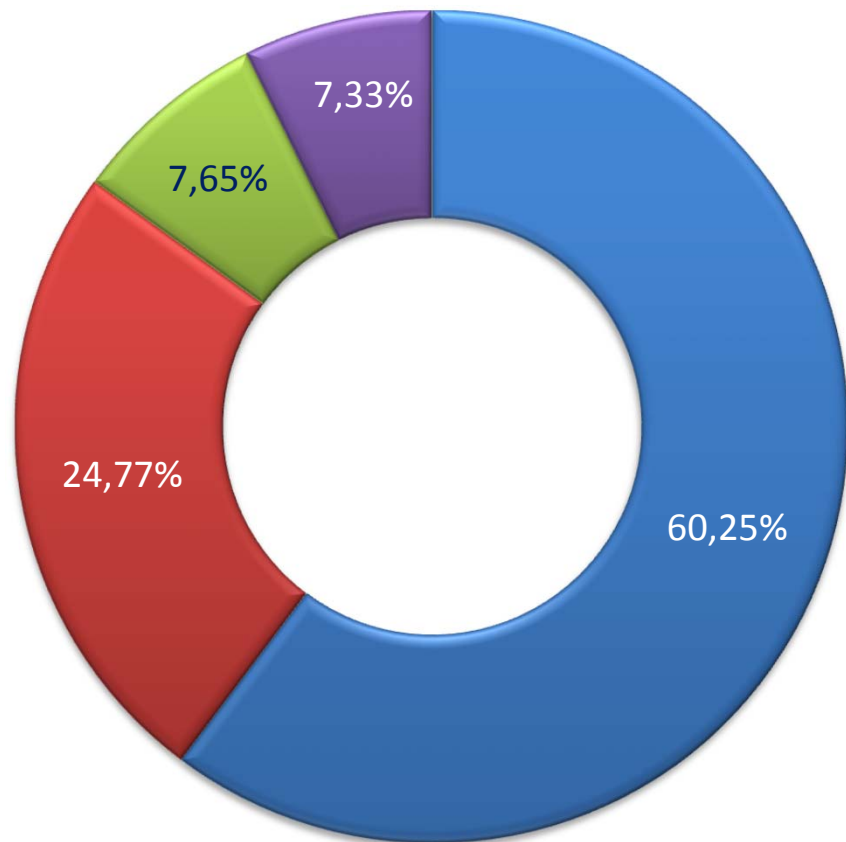
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	94	0	94
Productes làctics sense lactosa o amb baix contingut de lactosa	22	0	22
Presentació de la informació alimentària i publicitat dels envasats	1	1	2
Conserves d'anxoves	2	0	2
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Campanya de control sistemàtic de productes alimentaris	2	1	3
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Joguines	59	3	62
Equips de protecció individual	5	0	5
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals dels establiments	118	11	129
Transport aeri	2	0	2



Alertes. Per origen (total Catalunya)

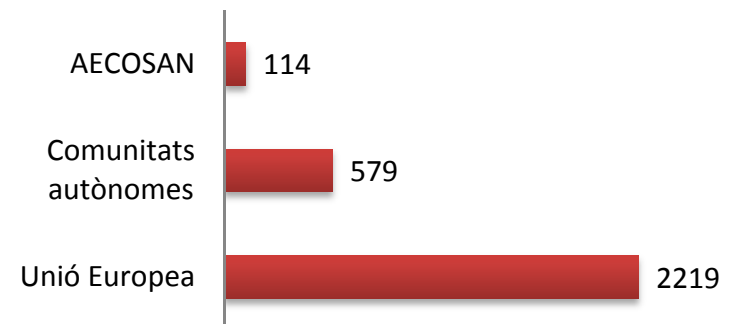
Origen dels productes alertats

Total: 2.912



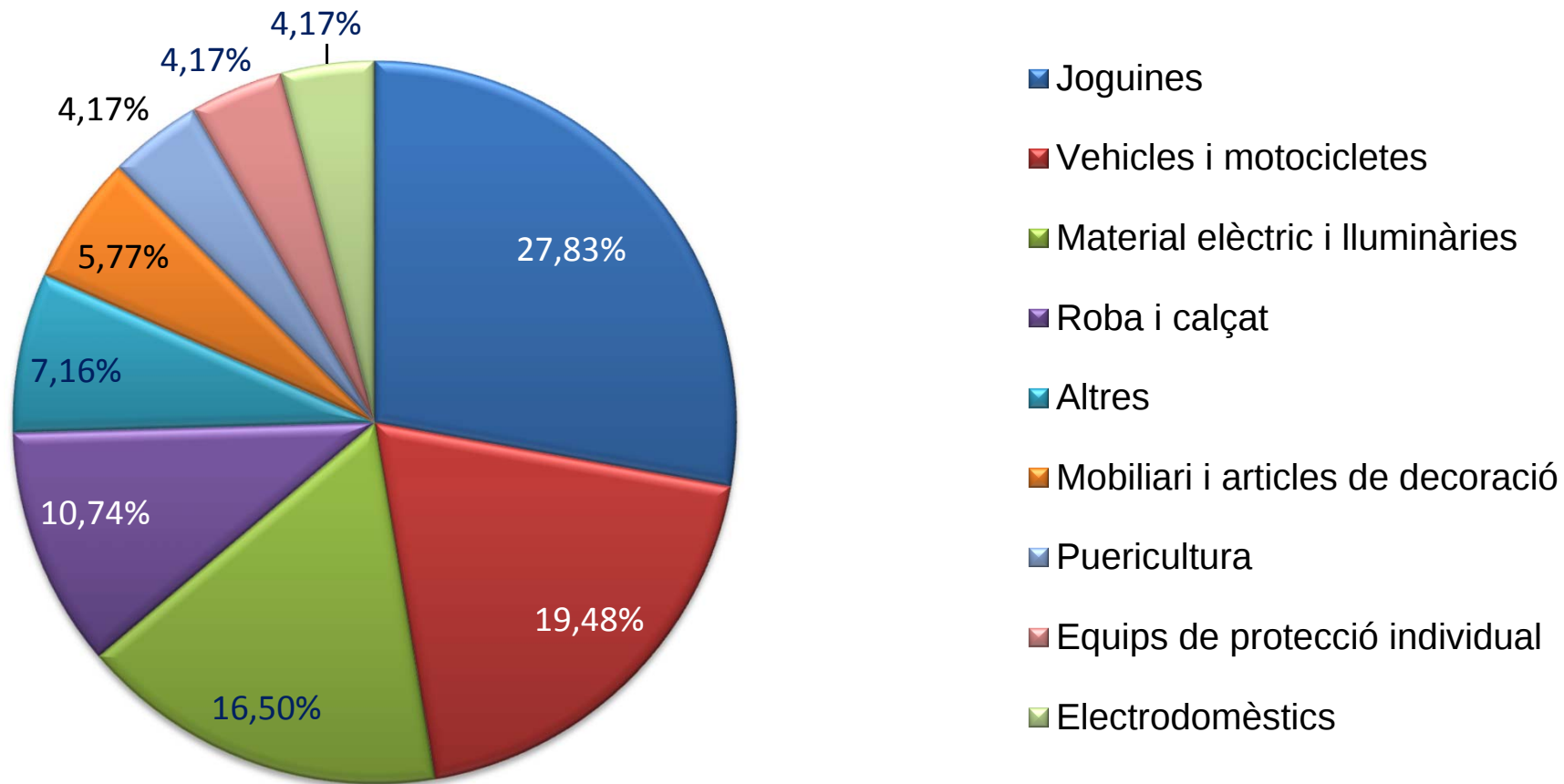
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



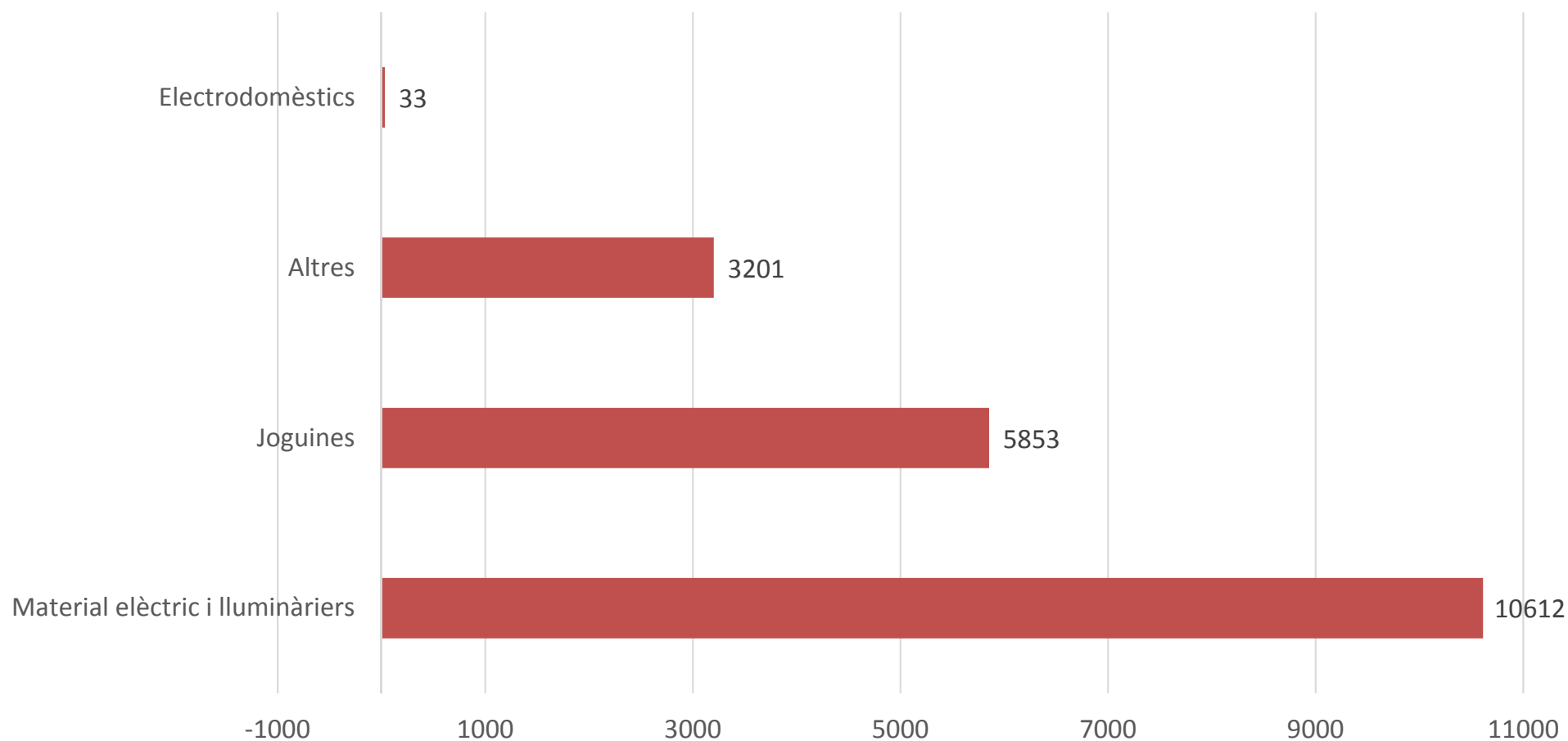
Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte



Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 19.699



Expedients sancionadors

Girona:

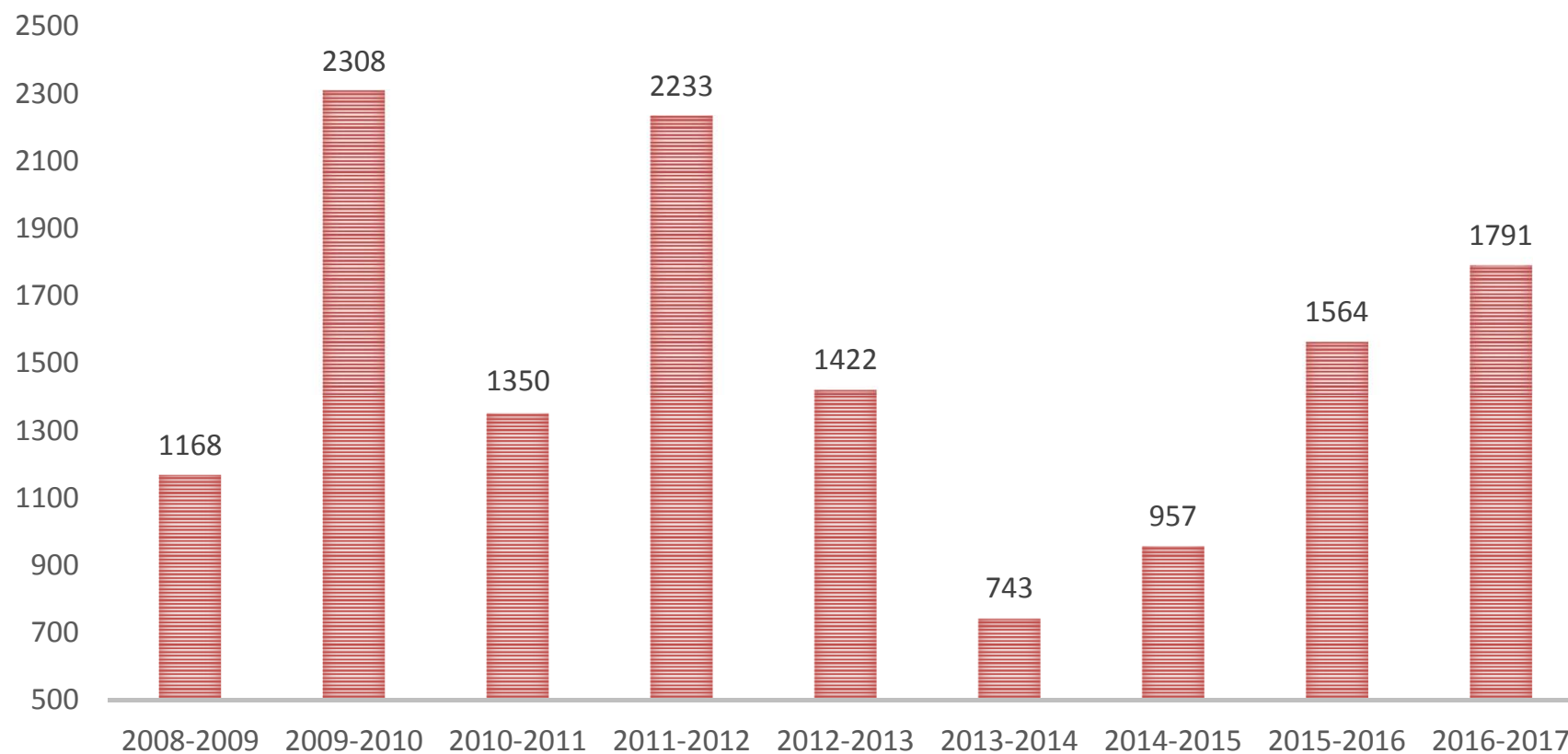
	2016	2017
Total d'expedients sancionadors incoats	44	46
Total expedients resolts amb sanció	42	31
Import de les sancions imposades	358.619	229.306 €

Catalunya:

	2016	2017
Total d'expedients sancionadors incoats	629	493
Total expedients resolts amb sanció	408	317
Import de les sancions imposades	6.703.972 €	5.254.216 €

Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Girona

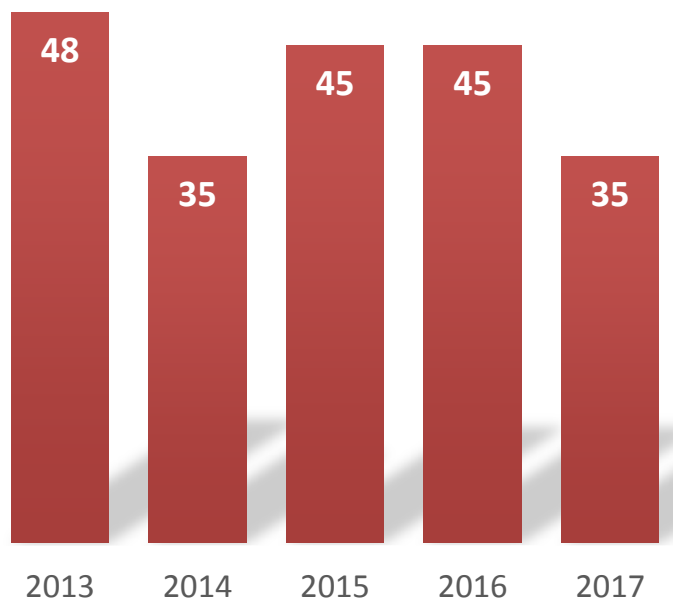


Formació: Cursos a tot Catalunya

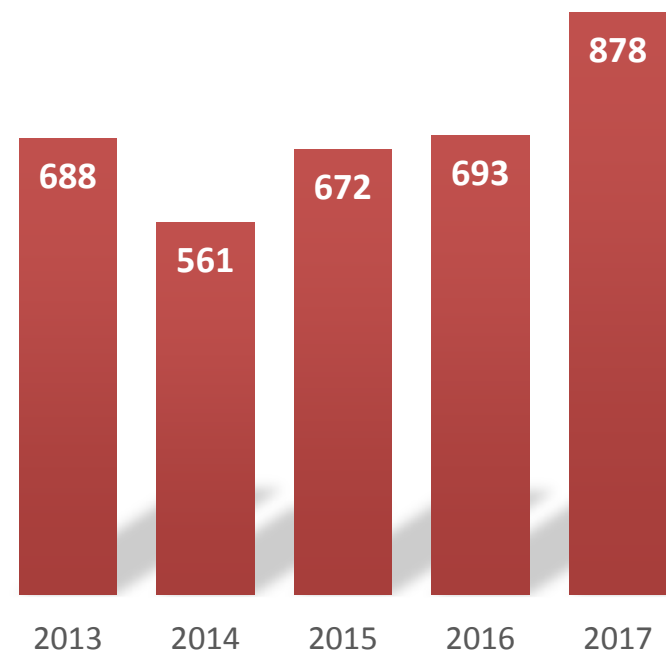
2017

35 activitats organitzades
625 hores lectives
878 assistents

Cursos organitzats per l'ACC

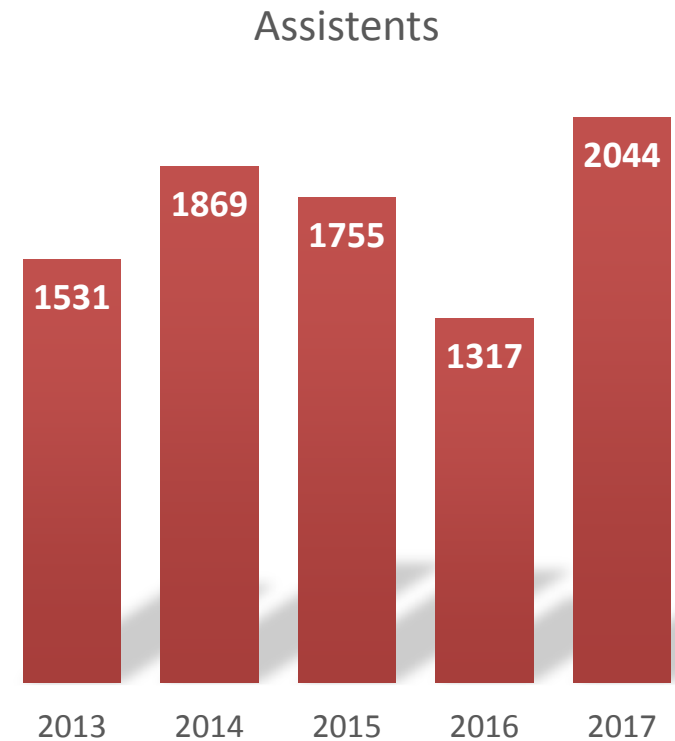
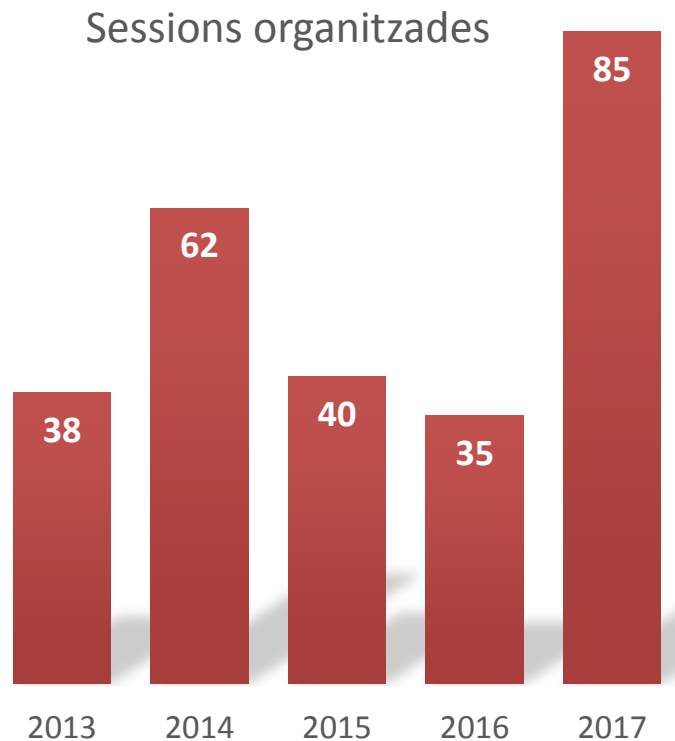


Assistents



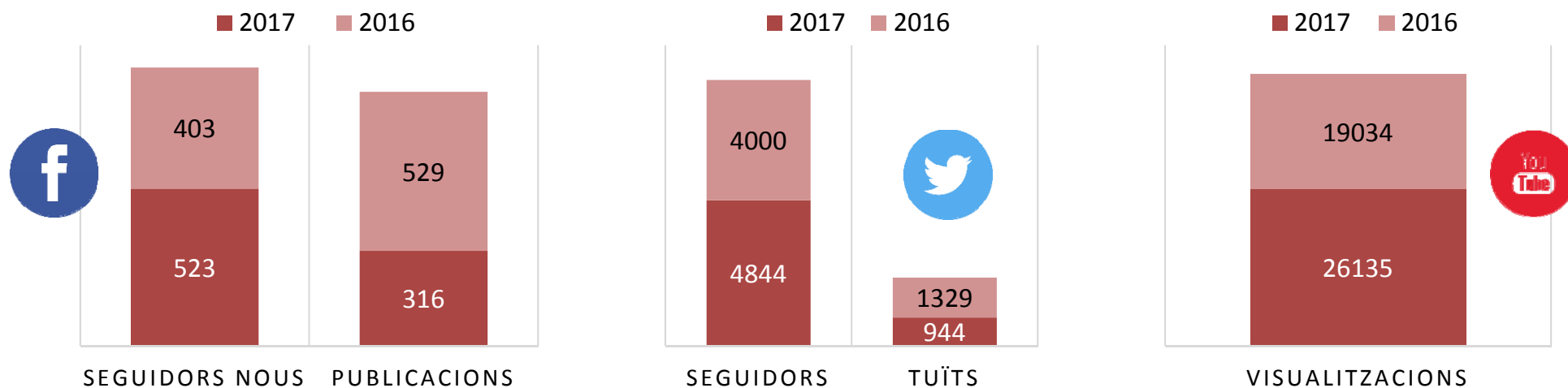
Formació: Actes de difusió a tot Catalunya

2017 85 sessions i 2044 assistents



Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

- **Canal IP Consum TV**
Presència a espais comercials i esportius, canal Salut, oficines d'atenció ciutadana o xarxes de transport públic (FGC – TMB)
- **Presència en fires i altres esdeveniments**
Visitants: 6.500
- **Centre de Documentació**
870 consultes ateses
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

❖ **Signatura del Codi de Conducta amb l'Associació Catalana de Vending**

- Tiquets 2018
- Informació sobre al·lèrgens
- Informació nutricional
- Telèfon gratuït d'atenció al consumidor

❖ **Taula de Diàleg per a la prevenció dels Trastorns de la Conducta Alimentària**

- Presentació de les conclusions del Simposi “Anorèxia i Internet” Estem indefensos davant els perills de la xarxa?.
- Presentació dels treballs 2016-2017 sobre Anorèxia i família.
- Estudi de les vies legals per perseguir els webs i les xarxes socials que fan apologia de l'anorèxia i la bulímia a internet.

❖ **Pacte de col·laboració per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris per a persones celíaques**

A finals de 2017, més de 100 empreses que han signat el Pacte i més de 3.000 productes, i es continua l'adhesió amb noves empreses.



Cooperació exterior ^(1/2)

❖ **DIRECCTE** (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi)

- Intercanvi de 18 reclamacions transfronterers, principalment irregularitats de productes industrials.
- Accions conjuntes:
 - Restauració: informació al consumidor. a Girona, La Jonquera i Canet de Rosselló
 - Pràctica de l'esquí: equips protecció individual i documentació lloguer material a Montlluís i Sant Pere dels Forcats

Cooperació exterior ^(2/2)

❖ UNCTAD

- Participació de representants de l'ACC en el programa formatiu presencial COMPAL-INDECOPI de la UNCTAD (Nacions Unides).
 - Participació en l'acció de formació a Lima (Perú), per explicar el sistema català d'educació i formació dels consumidors i l'autoregulació mitjançant codis deontològics o de bones pràctiques.
 - Estada a Barcelona de Tècnics de Consums del govern de Perú per conèixer l'ACC
- Participació a la sessió del Grup d'Experts Intergovernamental (IGE) en Legislació i Política de Protecció dels Consumidors de la UNCTAD / ONU.
 - Comerç Online
 - Consumidors vulnerables

❖ NEPIM

- Setembre 2017: Consell Administració i Assemblea General Xarxa NEPIM 2017 i entrevista amb M. Karl Lambertz, president del Comitè de les Regions, Brussel·les. Delegació Govern davant la UE. Participants: Organismes públics i privats de protecció dels consumidors de 13 regions de la UE i Marroc.



Activitat Global

	2016	2017
Consultes	8.516	8.828
Reclamacions	2.410	2.186
Mediacions resoltes	1.180	1.034
Laudes emesos	137	195
Total establiments adherits a la JACC	1.189	1.332
Denúncies	197	189
Actuacions inspectores	1.040	1.095
Sancions	42	31



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

facebook.com/consumcat

twitter.com/consumcat