

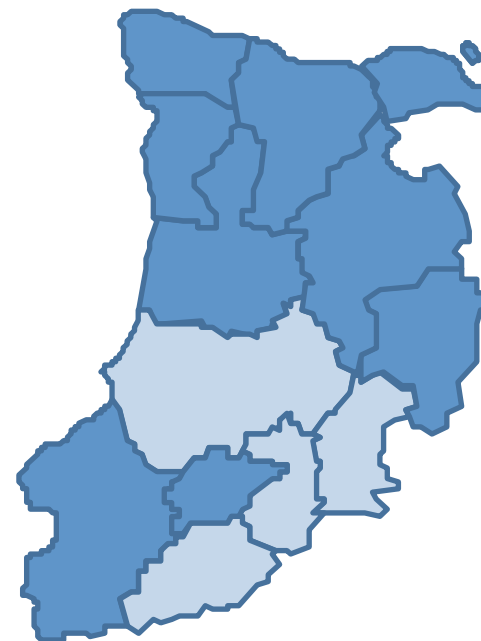
Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

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

- ❖ Val d'Aran: Competències transferides

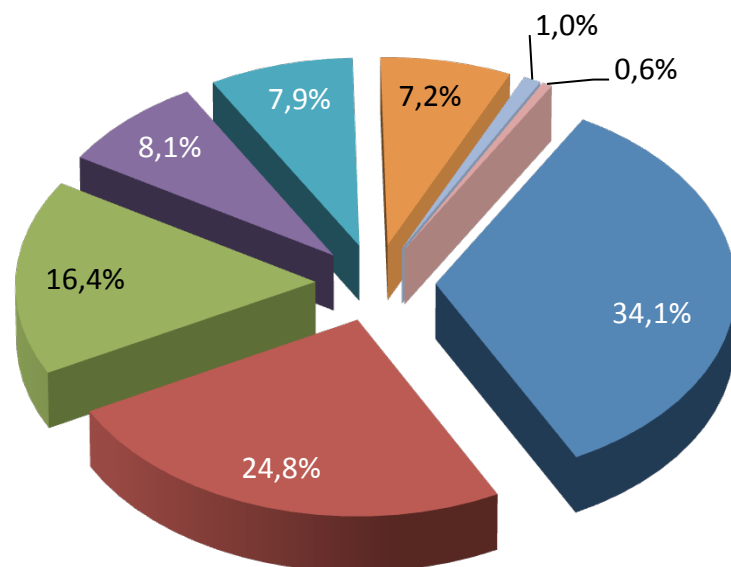
- ❖ OCIC: Les Garrigues – Noguera – Segarra – Urgell



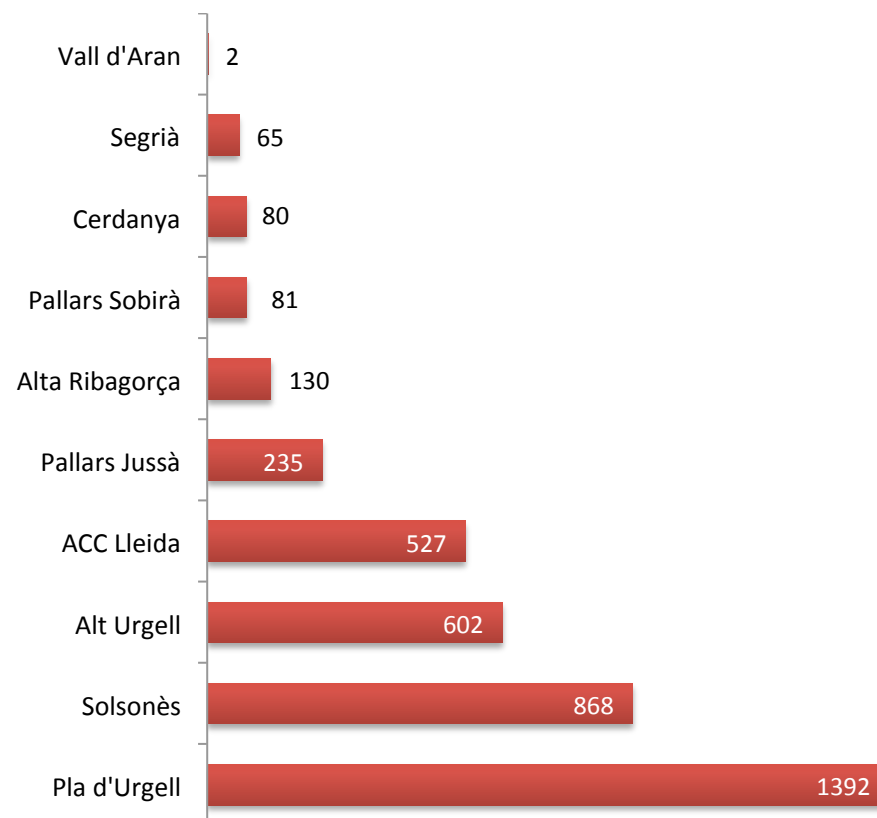
Informació. Consultes

3.982 Consultes ateses a la demarcació de Lleida (2017: 4.336)

↓ 8,16%



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

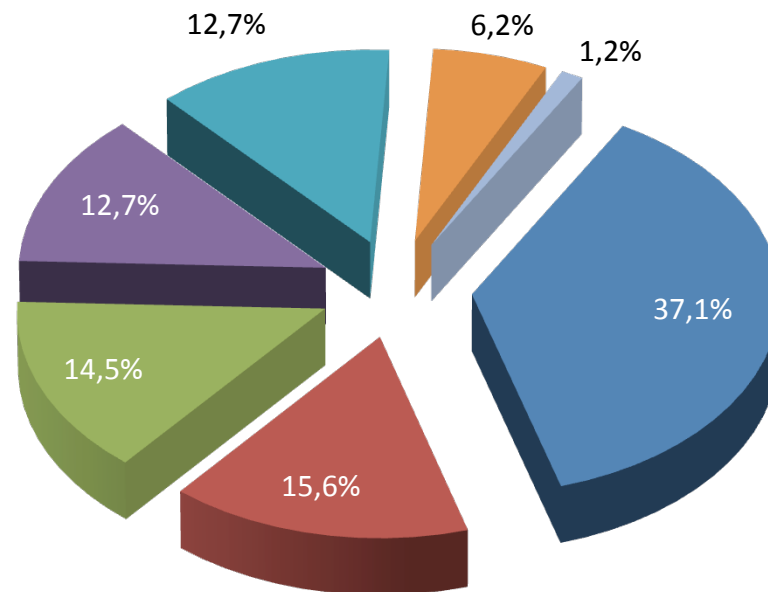
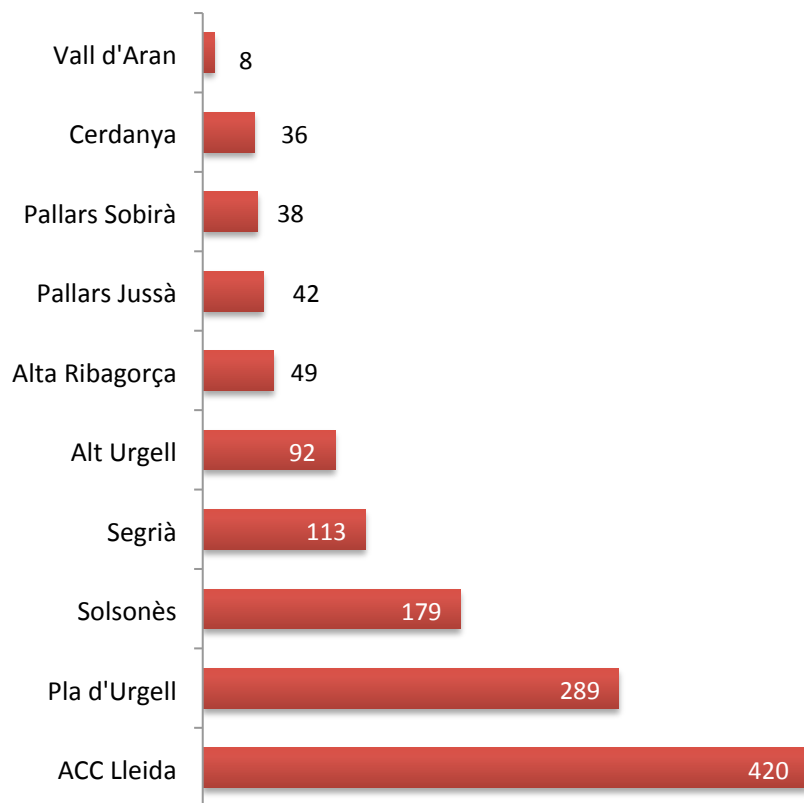


Reclamacions per sectors

1.266 Reclamacions (2017: 1.206)



4,98%

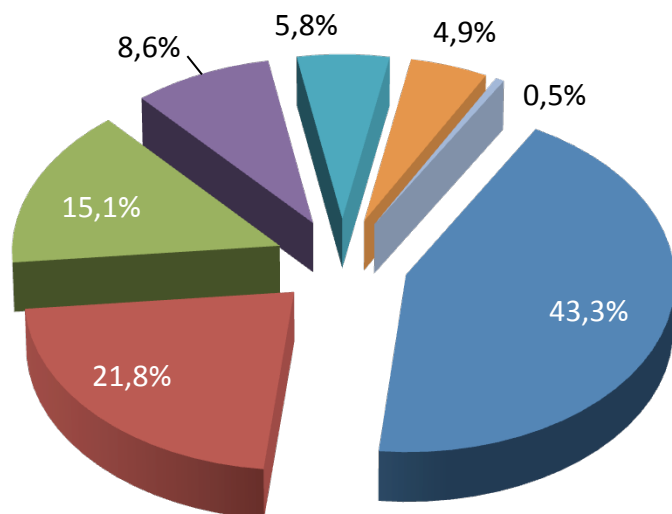


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

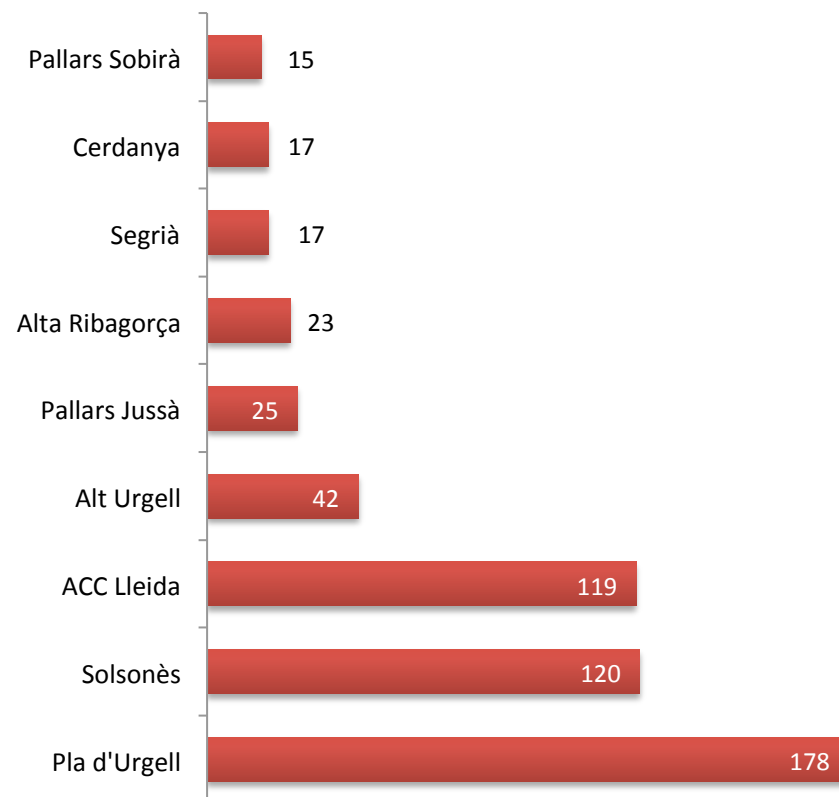
Casos resolts per acord de mediació

556 casos resolts per acord de mediació (2016: 658)

↓ 15,50 %



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



Laudes per sectors

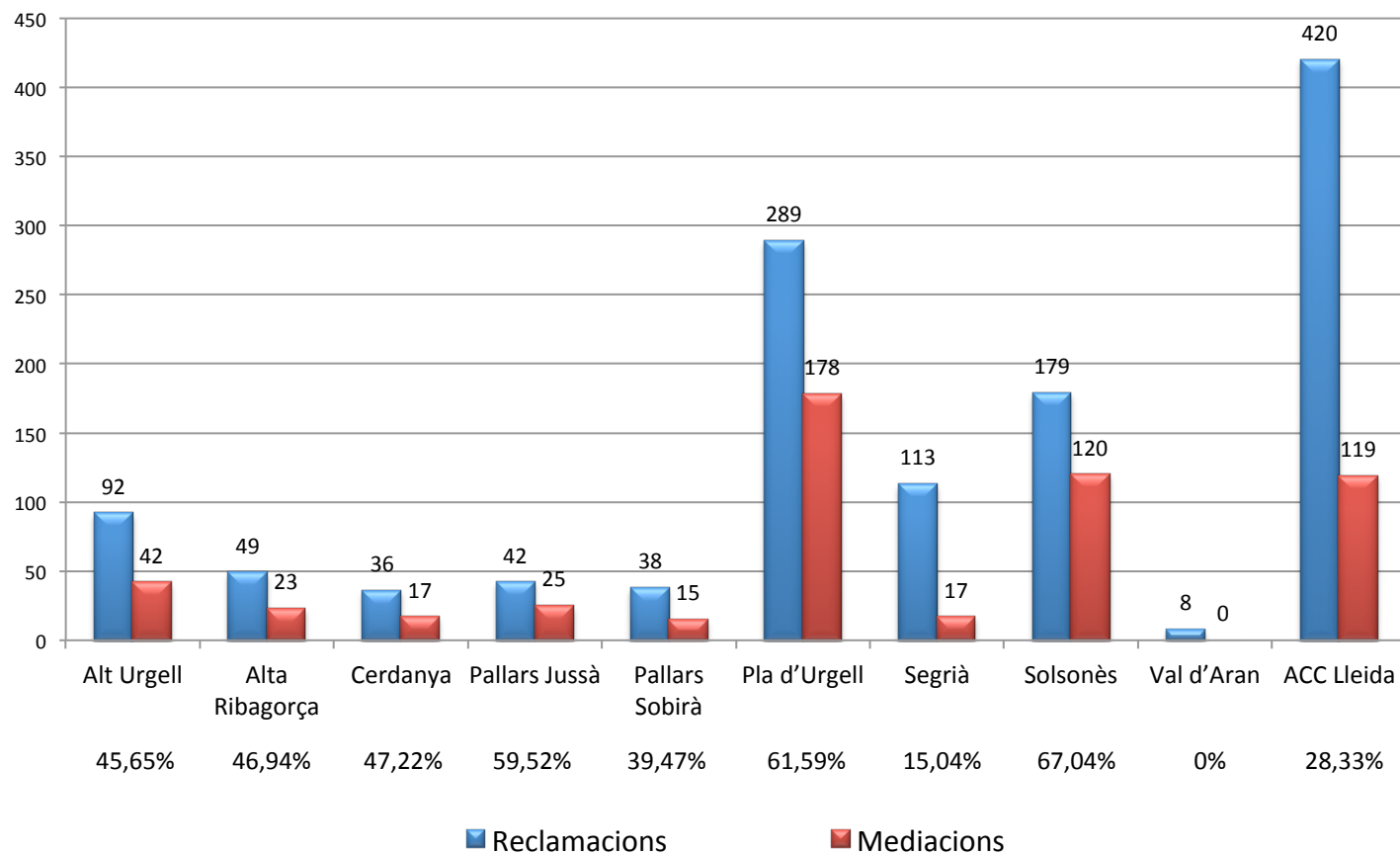
188 laudes

↑ 7,43%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	153	81,38%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	23	12,23%
Béns de consum/productes	7	3,72%
Serveis de transport	4	2,13%
Altres serveis generals de consum	1	0,53%

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total laudes Lleida	127	839	1.560	138	106	175	188

Resolució de les reclamacions

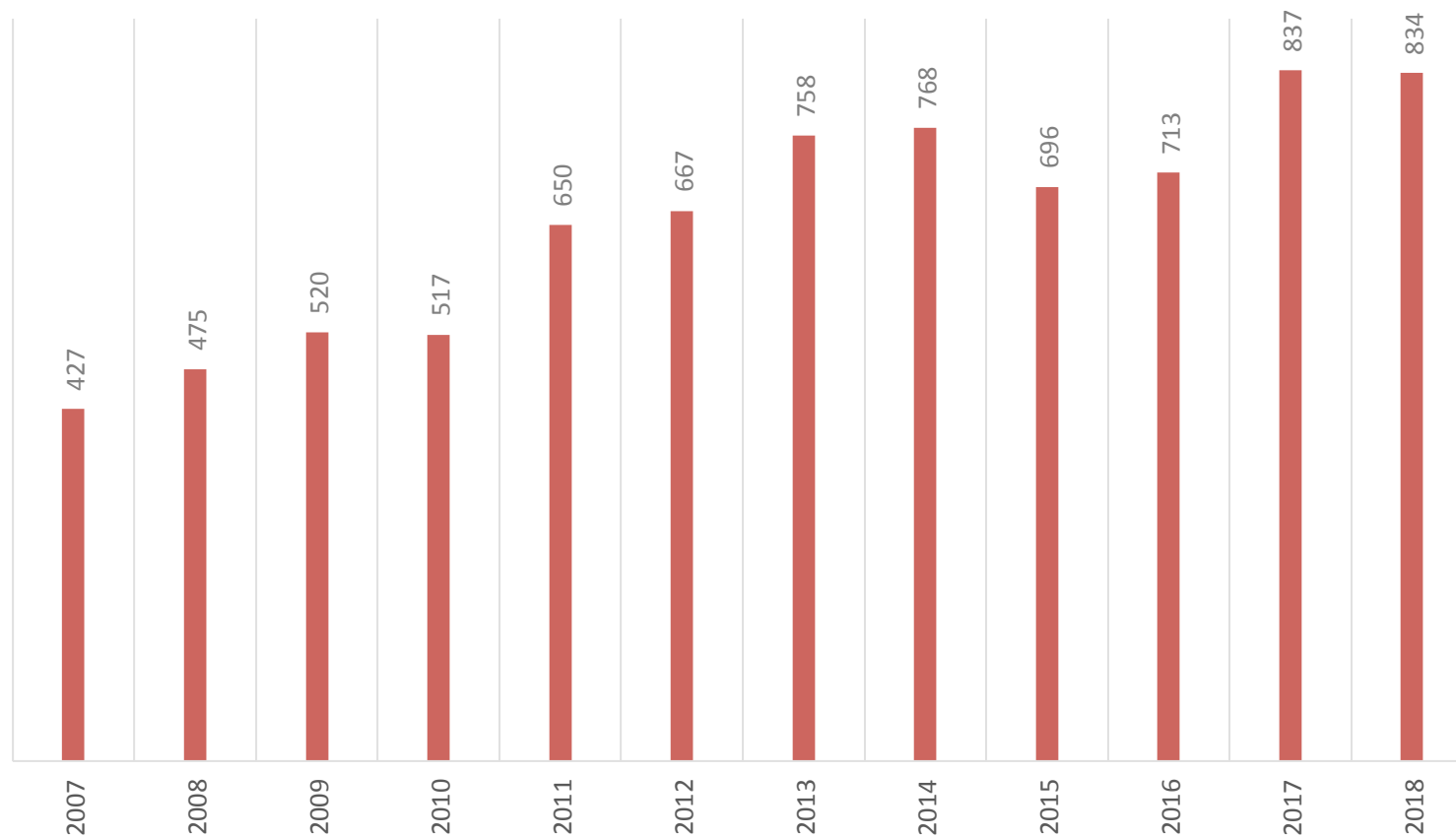


Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions		Mediacions		Laudes	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Telefónica	121	158	88	86	82	74
Orange Espagne	109	128	74	59	35	45
Vueling		109		73		
Vodafone	63	106	54	62	18	30
Endesa	146	81	83	49	17	13
Naturgy Iberia	76	47	77	22		
Xfera Móviles	14	31	1	13	1	4
Iberdrola	29	20	27	15	5	6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria		14		6		



Establiments adherits a la JACC



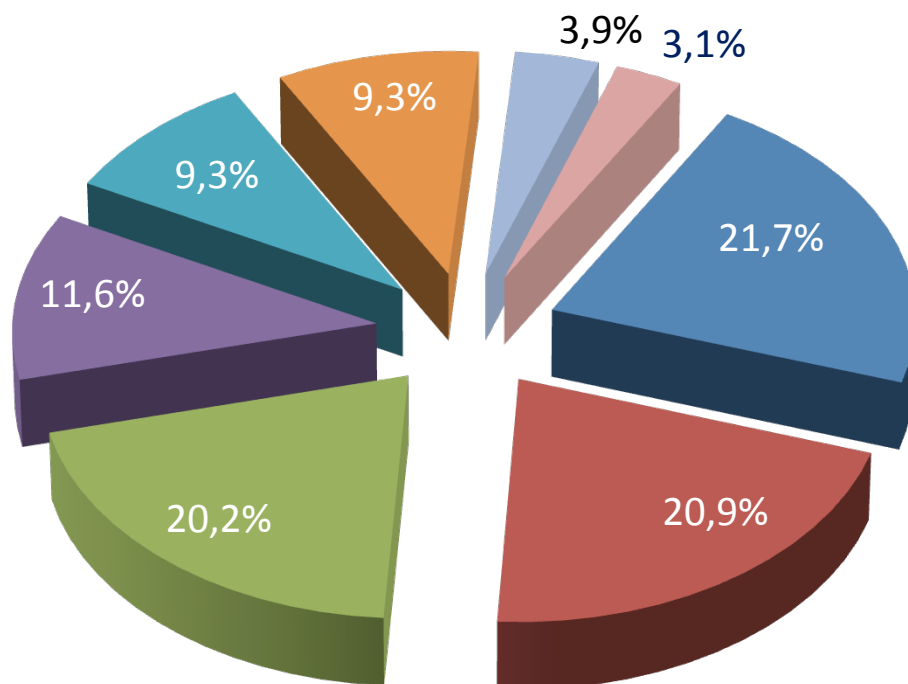
↓ 0,36%



Denúncies

Denúncies: 129 (2017: 155)

↓ 16,77%

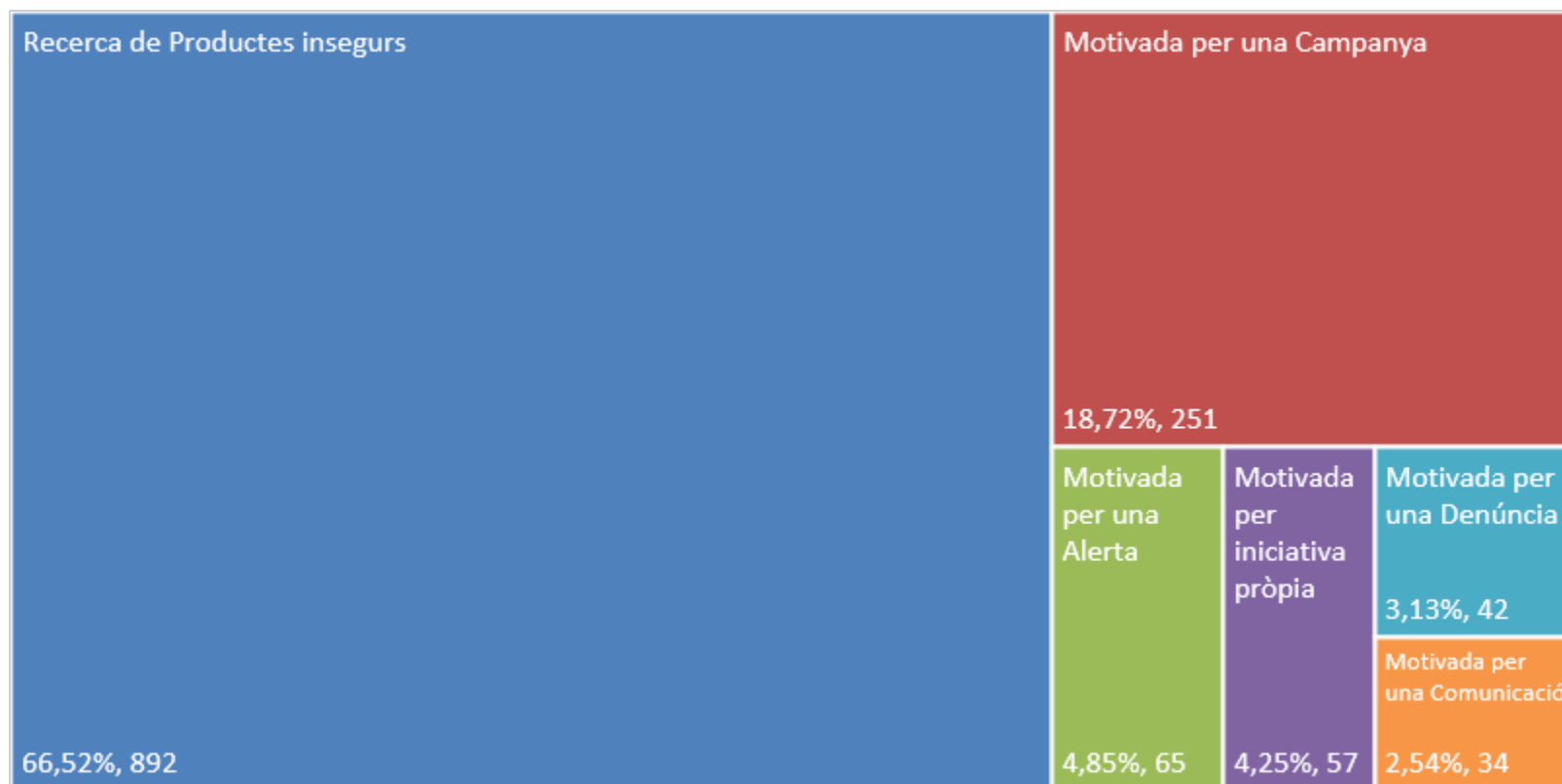


- Béns de consum/Productes
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Aliments
- Restauració i allotjaments
- Serveis de transport
- Serveis financers

Actuacions inspectores

Total: 1341 actuacions inspectores (13,57% del total Catalunya)

↑ 137,77%



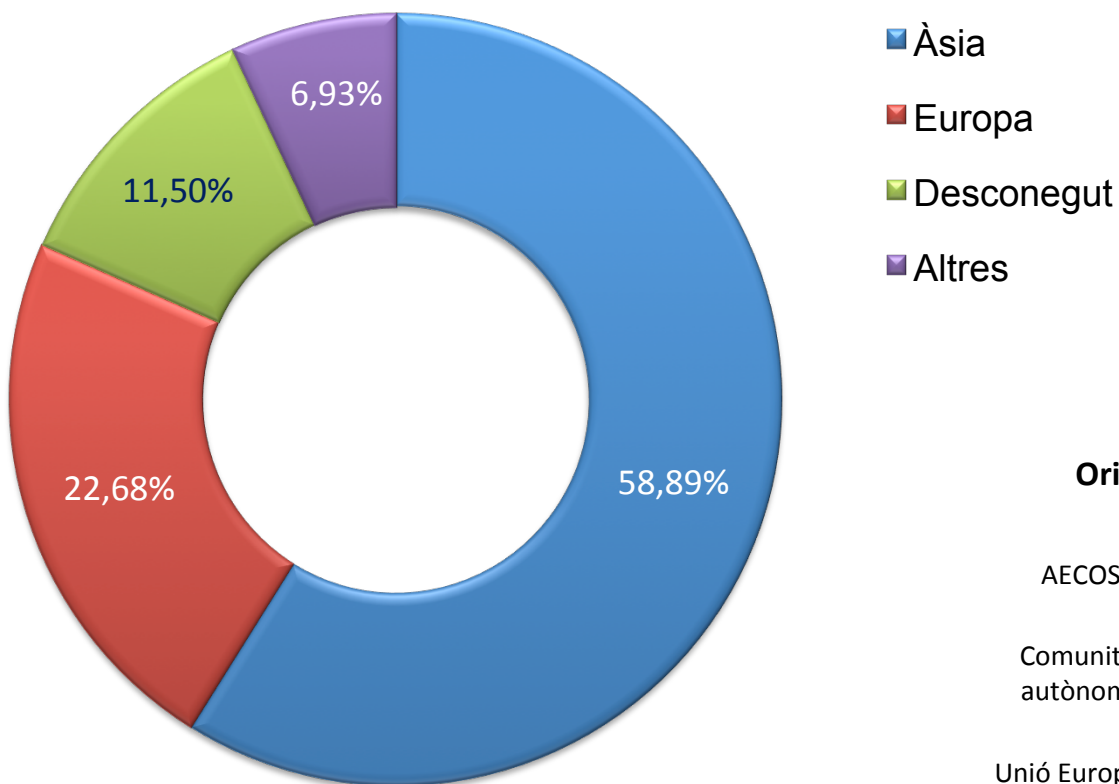
Actuacions inspectores agrupades per campanya

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	10	51	61
Aliments sense sucre, lactosa, sal, conservants ni colorants	33	3	36
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Estris per la llar: paelles i articles destinats a nens	10	20	30
CONTROL DE COMERÇ ELECTRÒNIC	Conformes	No Conformes	Total
Comerç electrònic. Canal de venda	0	4	4
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals de les relacions de consum als establiments	68	60	128

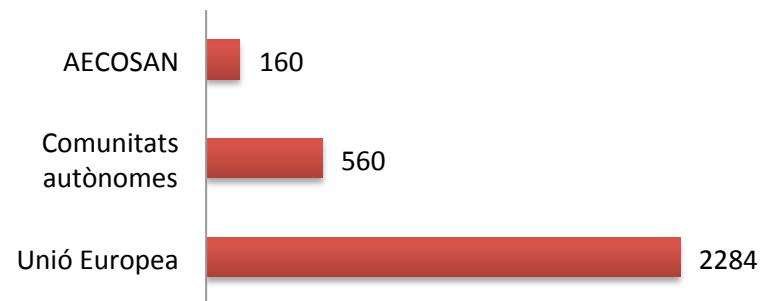
Alertes. Per origen (total Catalunya)

Origen dels productes alertats

Total: 3.004

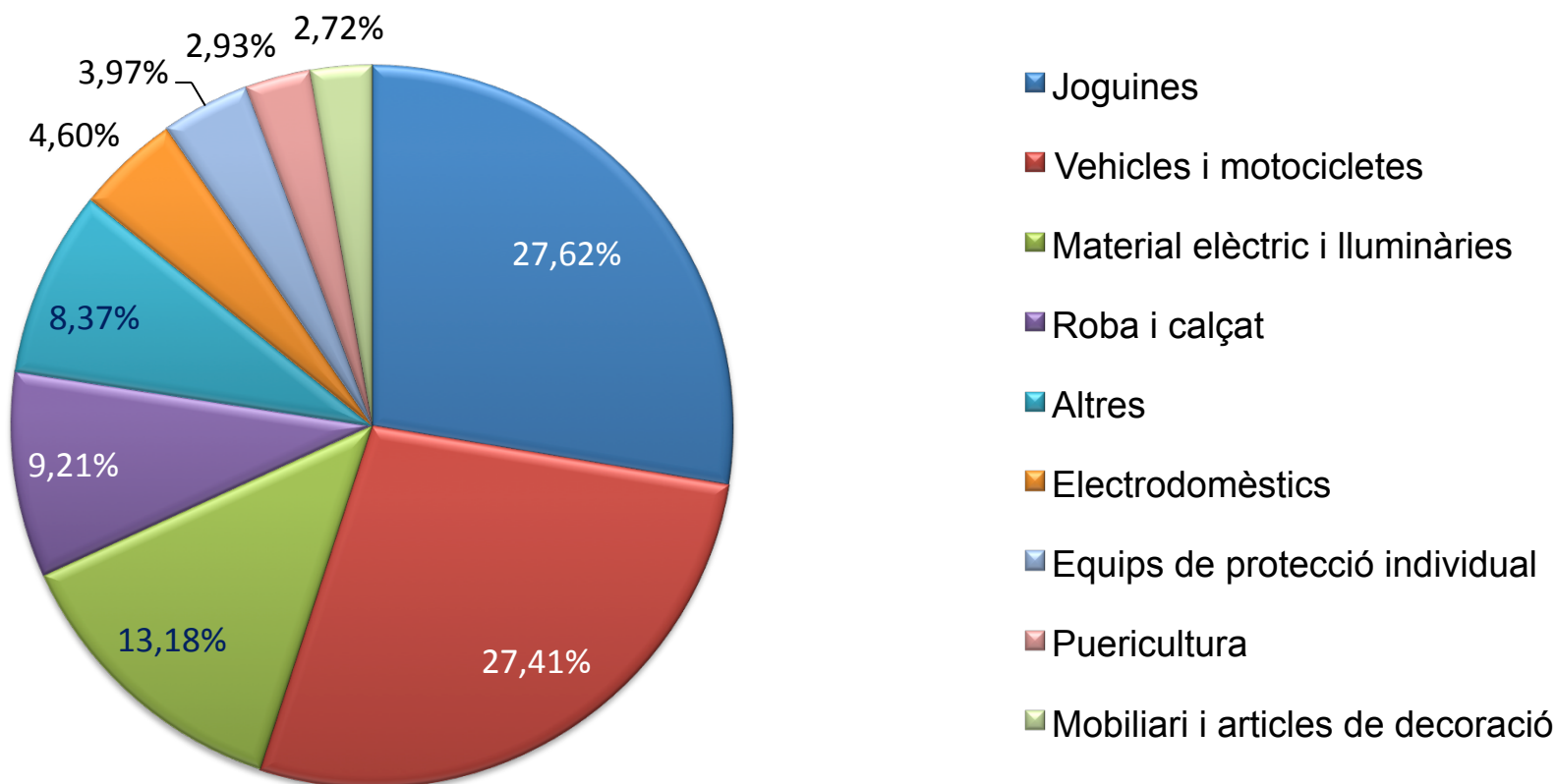


Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

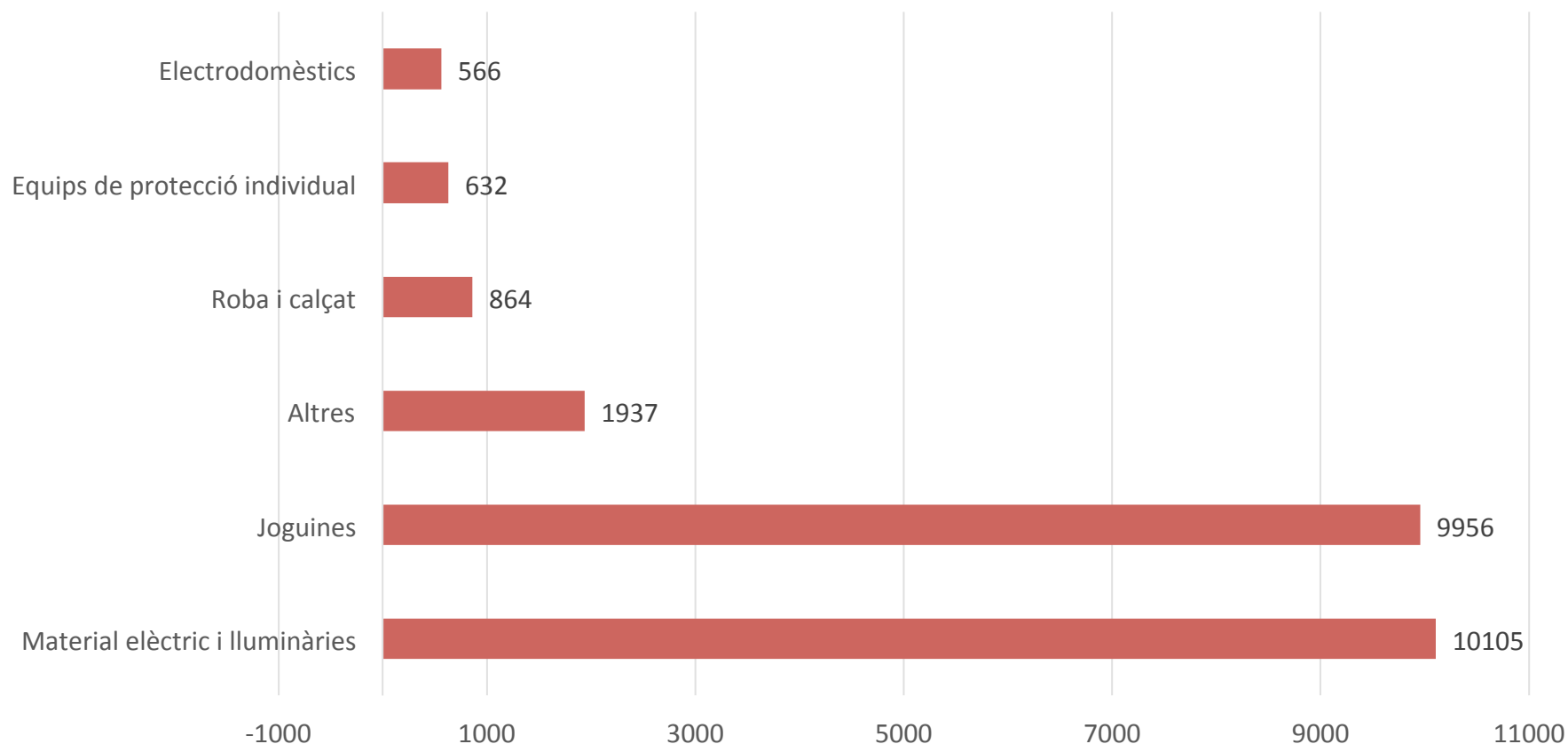
Tipus de producte



Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 24.060

↑ 22,14%



Expedients sancionadors

Lleida:

	2017	2018
Total d'expedients sancionadors incoats	8	8
Total expedients resolts amb sanció	11	8
Import de les sancions imposades	34.400 €	25.000 €

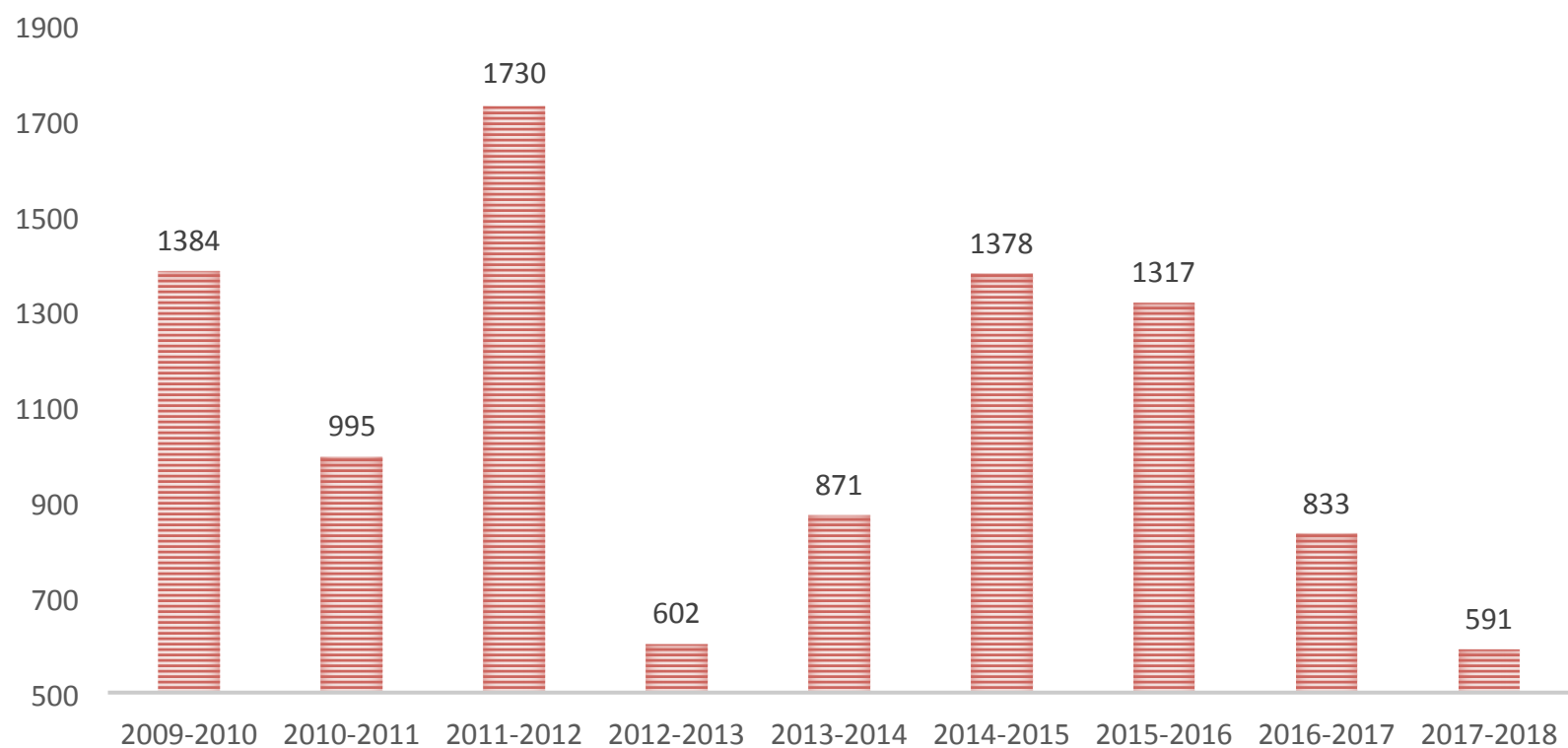
Catalunya:

	2017	2018
Total d'expedients sancionadors incoats	493	448
Total expedients resolts amb sanció	317	396
Import de les sancions imposades	5.254.216 €	2.597.251 €



Formació. Escola del Consum

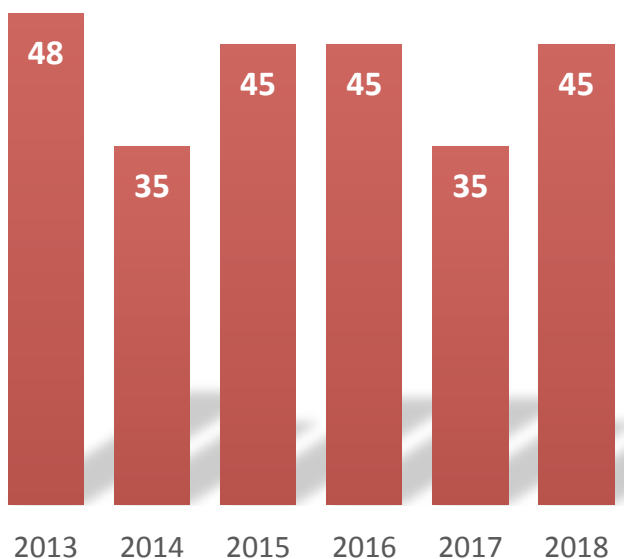
Nombre d'alumnes de la demarcació de Lleida



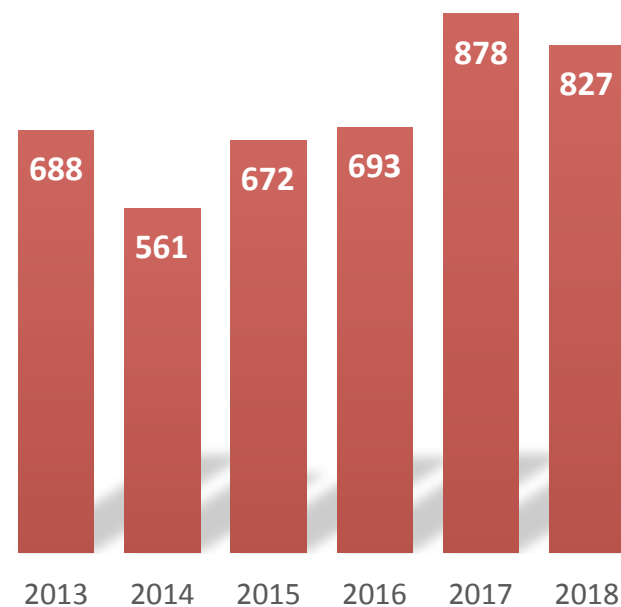
Formació: Cursos a tot Catalunya

2018 45 activitats organitzades
694 hores lectives
827 assistents

Cursos organitzats per l'ACC

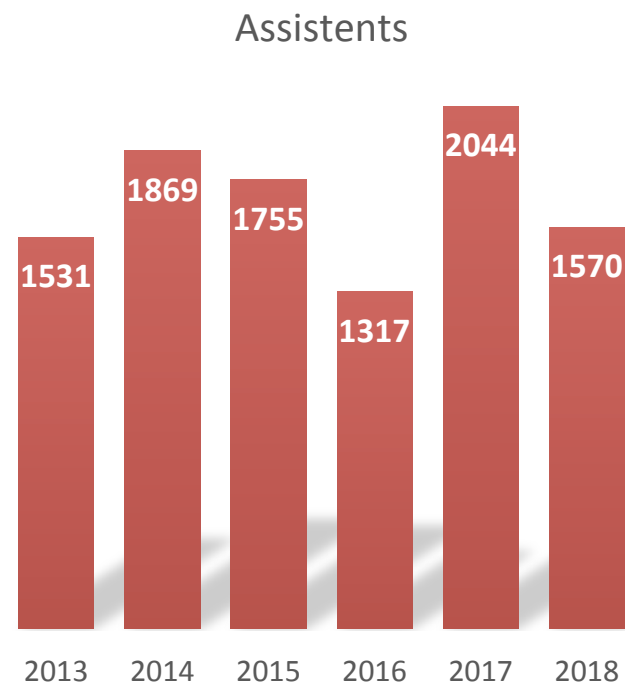
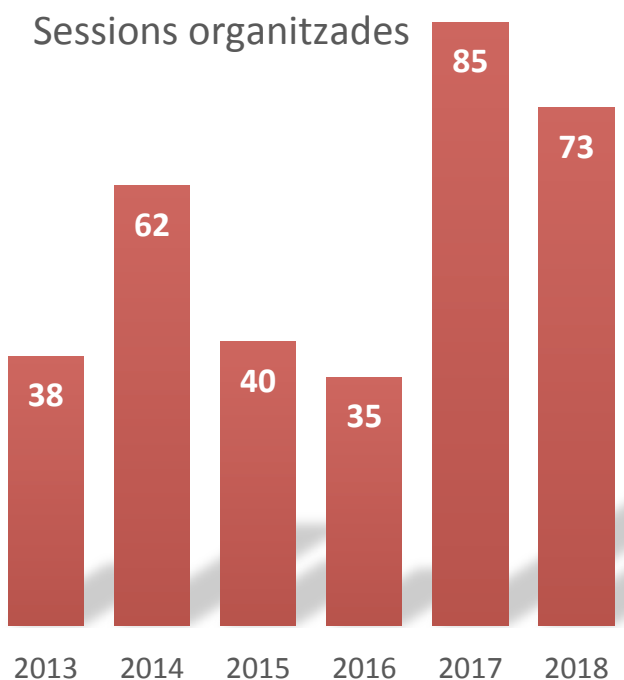


Assistents



Formació: Actes de difusió a tot Catalunya

2018 73 sessions i 1570 assistents



Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

Campanya d'etiquetatge fruites i hortalisses

Es van distribuir per les botigues i parades dels mercats dedicades a la venda de fruites i hortalisses fresques de tot el territori 40.000 fulletons informatius.

Aquesta campanya de difusió s'ha reforçat amb l'emissió de la càpsula del 012 Etiquetatge de fruites i verdures.

Transport Aeri

Difusió d'informació als usuaris del transport aeri utilitzant les pantalles digitals ubicades a l'aeroport del Prat de Barcelona amb missatges sobre com actuar en cas de cancel·lació d'un vol, de patir retards o tenir incidències amb l'equipatge.

- 1a onada: del 25 de juliol al 11 d'agost de 2018.
- 2a onada: desembre de 2018 (4 setmanes).

Consum Responsable

S'ha inserit, a través de mitjans escrits i de suport digitals, informació en matèria de consum responsable:

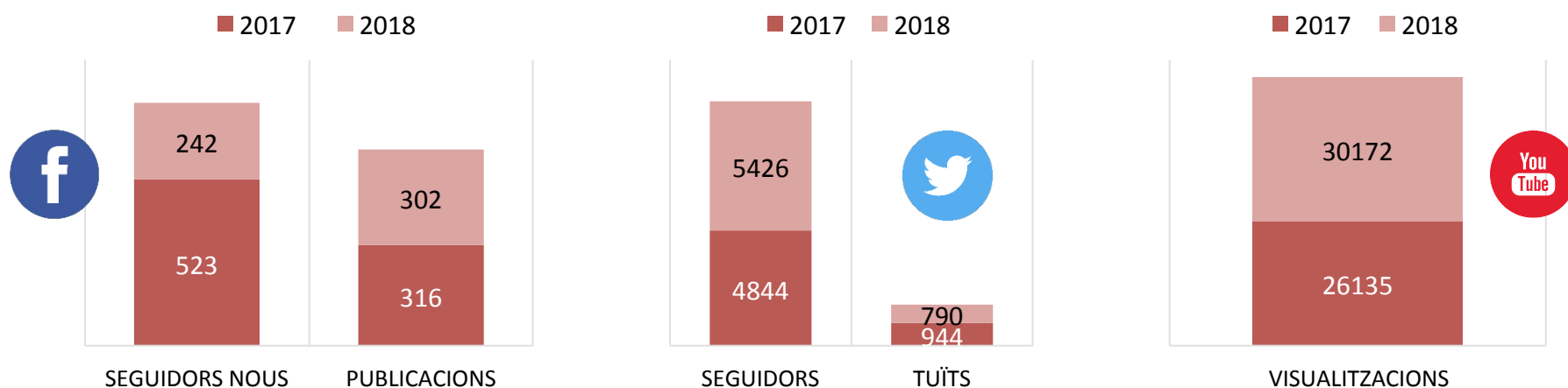
- Mitjans territorials locals que cobreixen la totalitat del territori català.
- Mitjans de comunicació especialitzats en consum responsable.
- Revistes i webs de referència en el sector educatiu reglat

Campanya de planificació de les compres de Nadal i seguretat de les joguines

- Tv
- Impresos.
- Exterior : 51.700 cartells distribuïts arreu del territori (carrers i botigues)
- Ràdio.
- On-line

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**
Fires: Mollerussa i Fira Gran. 6.500 visitants
Dia Mundial del Consumidor. 130 assistents
- **Centre de Documentació**
980 consultes ateses
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

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

- Presentació del Codi i el segell de qualitat a la seu de l'ACV

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

- Presentacions de les conclusions dels treballs “Anorèxia i Família”.
 - A nivell preventiu: Presentació de la Campanya “Implica’t” per conscienciar de la importància d’implicar-se en la prevenció i en la recuperació dels trastorns alimentaris.
 - Per famílies com a cuidadors: Presentació dels resultats d’una enquesta realitzada a familiars de malalts.
- Jornada sobre Trastorns de la Conducta Alimentària: La rellevància de la família en els trastorns de la conducta alimentària.

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

Durant tot l’any 2018 es va continuar l’adhesió amb noves empreses.



Cooperació exterior

❖ DIRECCTE (França)

- 2 maig 2018, Barcelona, seu ACC: Reunió anual de treball: DIRECCTE Occitanie (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi- Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social – Ministère de l'Économie et des Finances) -Agència Catalana del Consum_ Unitat de Consum del Govern d'ANDORRA.

❖ UNCTAD

- 9-10 juliol 2018- Ginebra (Suïssa) : assistència a la Sessió del Grup intergovernamental d'experts en legislació i polítiques de protecció dels consumidors de les Nacions Unides, UNCTAD
- Durant tot el 2018: participació en les audioconferències i videoconferències dels 3 Grups de Treball UNCTAD sobre:
 - Protecció dels Consumidors en el comerç electrònic.
 - Consumidors vulnerables i desfavorits.
 - Seguretat de productes per als consumidors

❖ NEPIM

- 20 juliol 2018, Consell d'Administració de la xarxa NEPIM a la seu de l'ACC a Barcelona.
- 15-16 novembre 2018, Assemblea General xarxa NEPIM a la Delegació del Govern de la Generalitat en Brussel·les



Activitat Global

	2018	2017
Consultes	3.982	4.336
Reclamacions	1.266	1.206
Mediacions resoltes	556	658
Laudes emesos	188	175
Total establiments adherits a la JACC	834	837
Denúncies	129	155
Actuacions inspectores	1.341	564
Sancions	8	11



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

facebook.com/consumcat
twitter.com/consumcat