

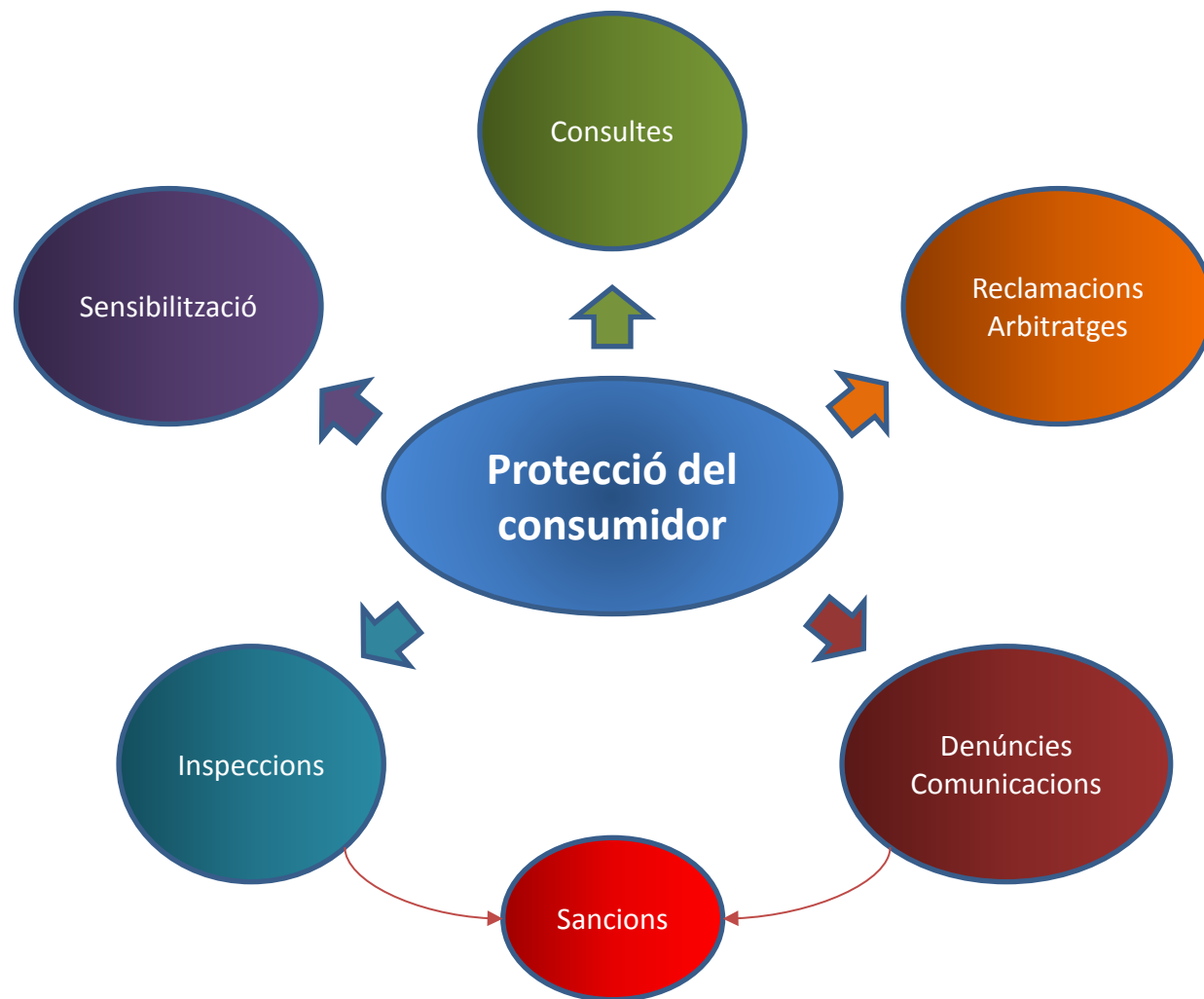


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2019

Barcelona, 9 de març de 2020
Departament d'Empresa i Coneixement

Protecció del consumidor

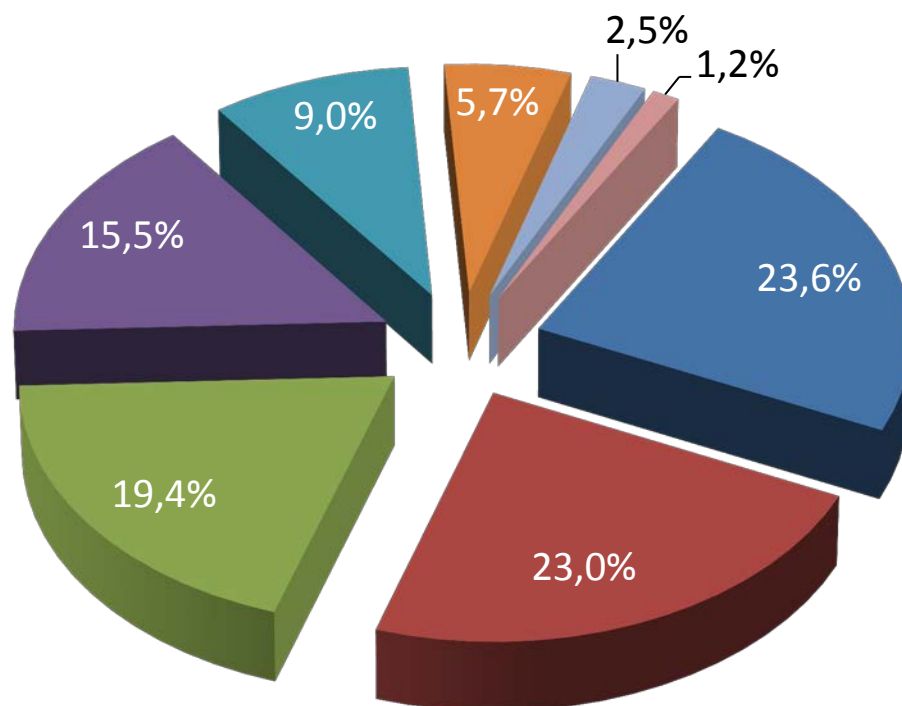


Informació. Consultes

40.350 Consultes (2018: 37.991)

Consultes 012: 15.271

↑ **6,21%**



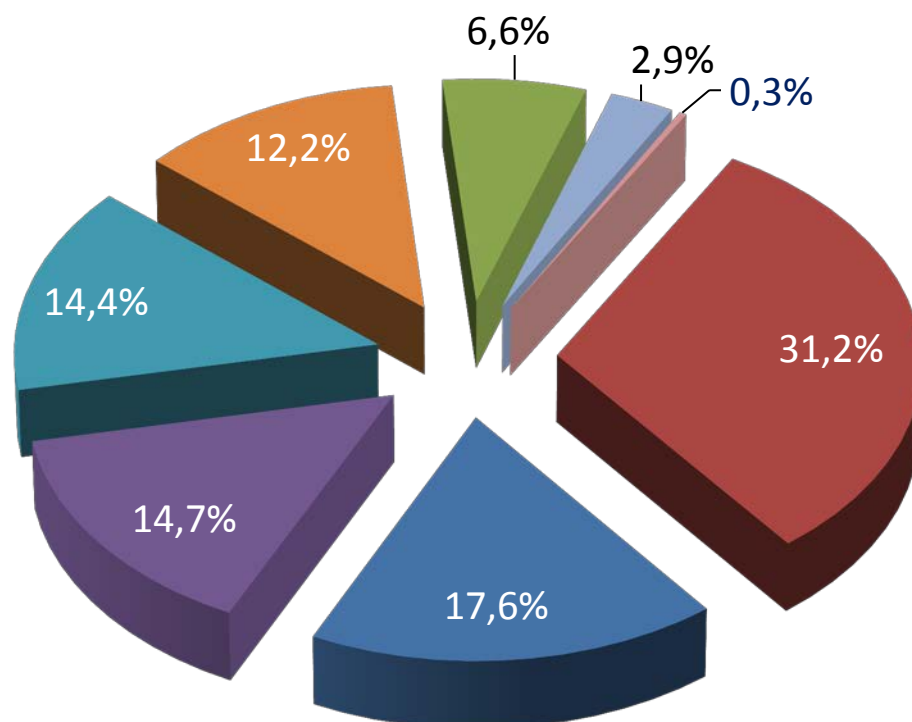
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments

Reclamacions per sectors

17.149 Reclamacions (2018: 16.012)

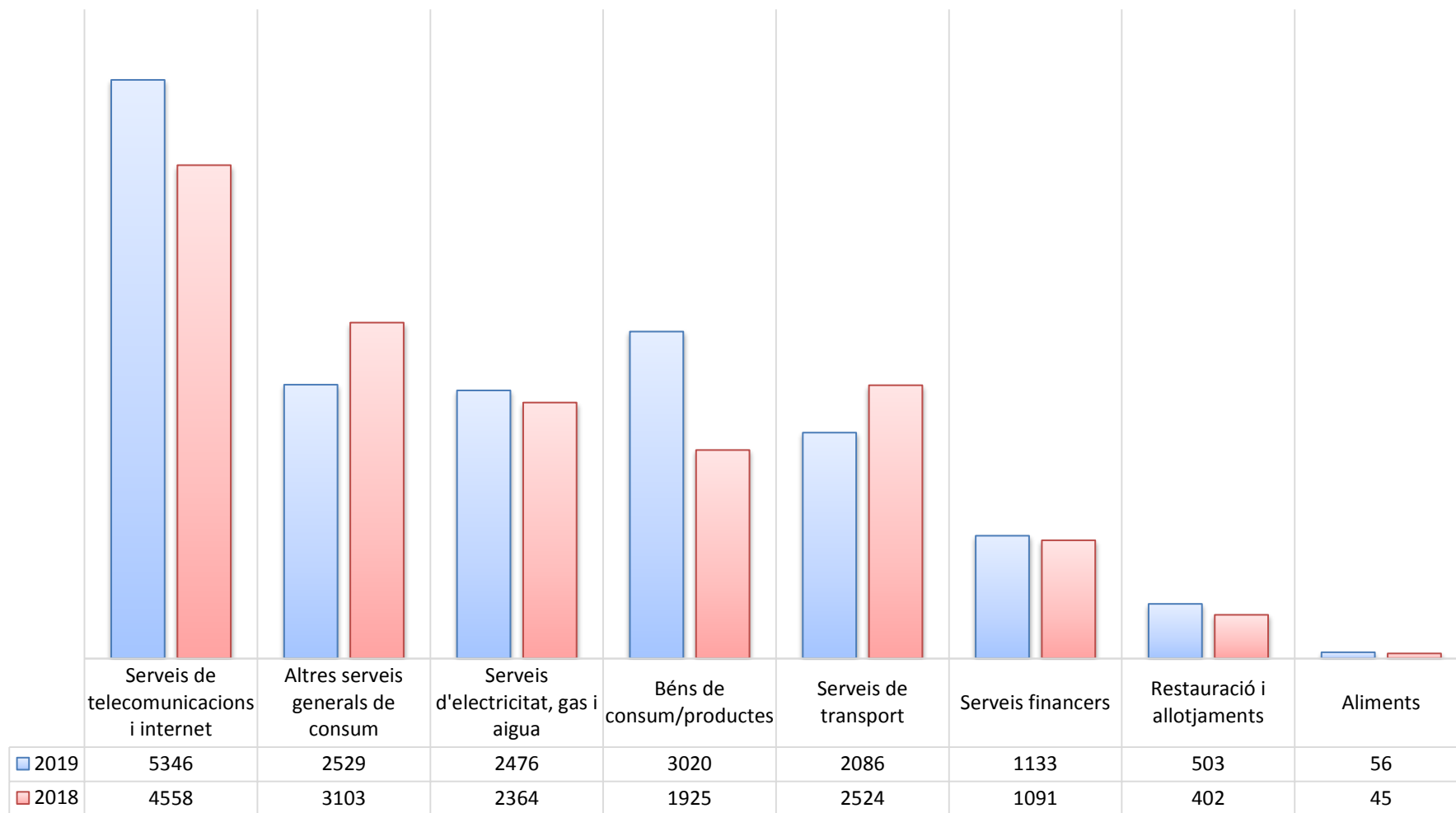


7,10%

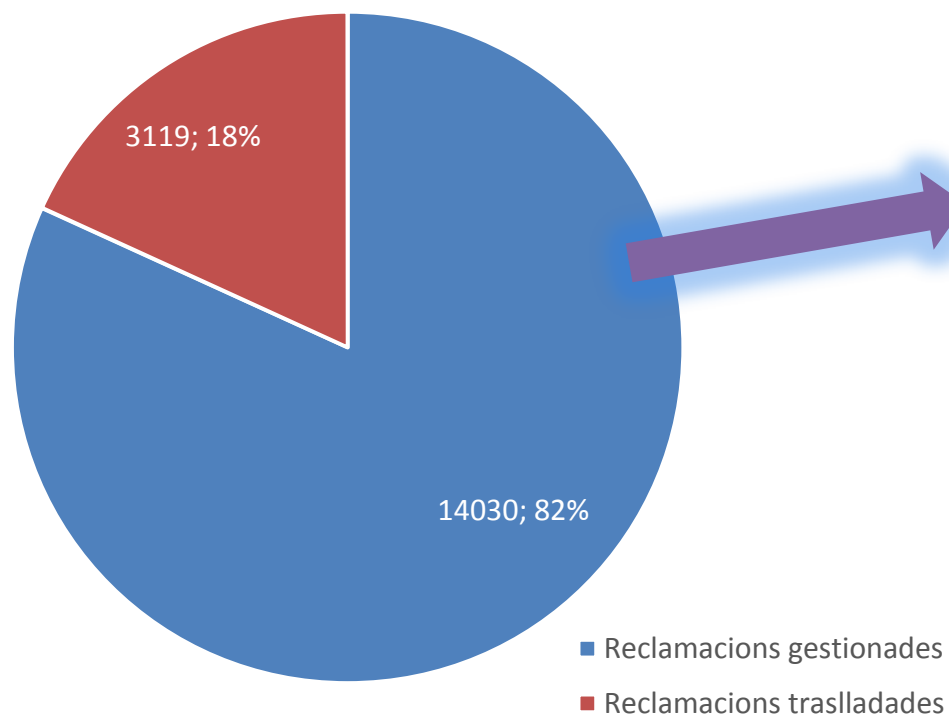


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Béns de consum/Productes
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments

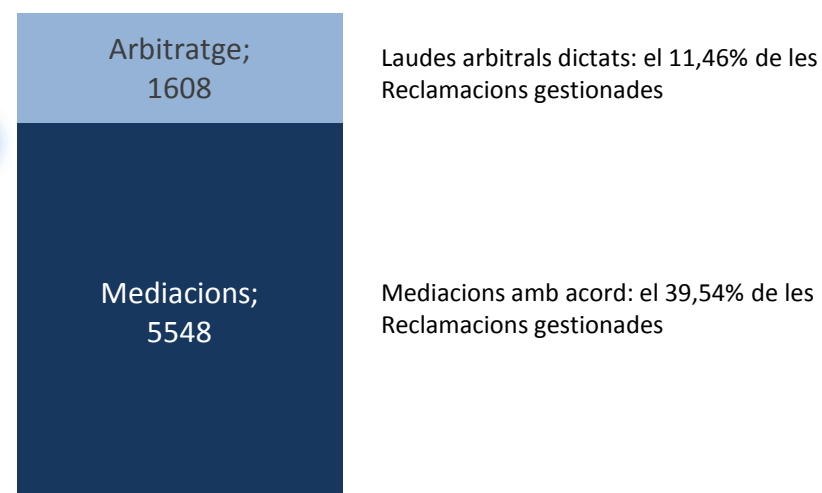
Evolució de reclamacions



Resolució de les reclamacions



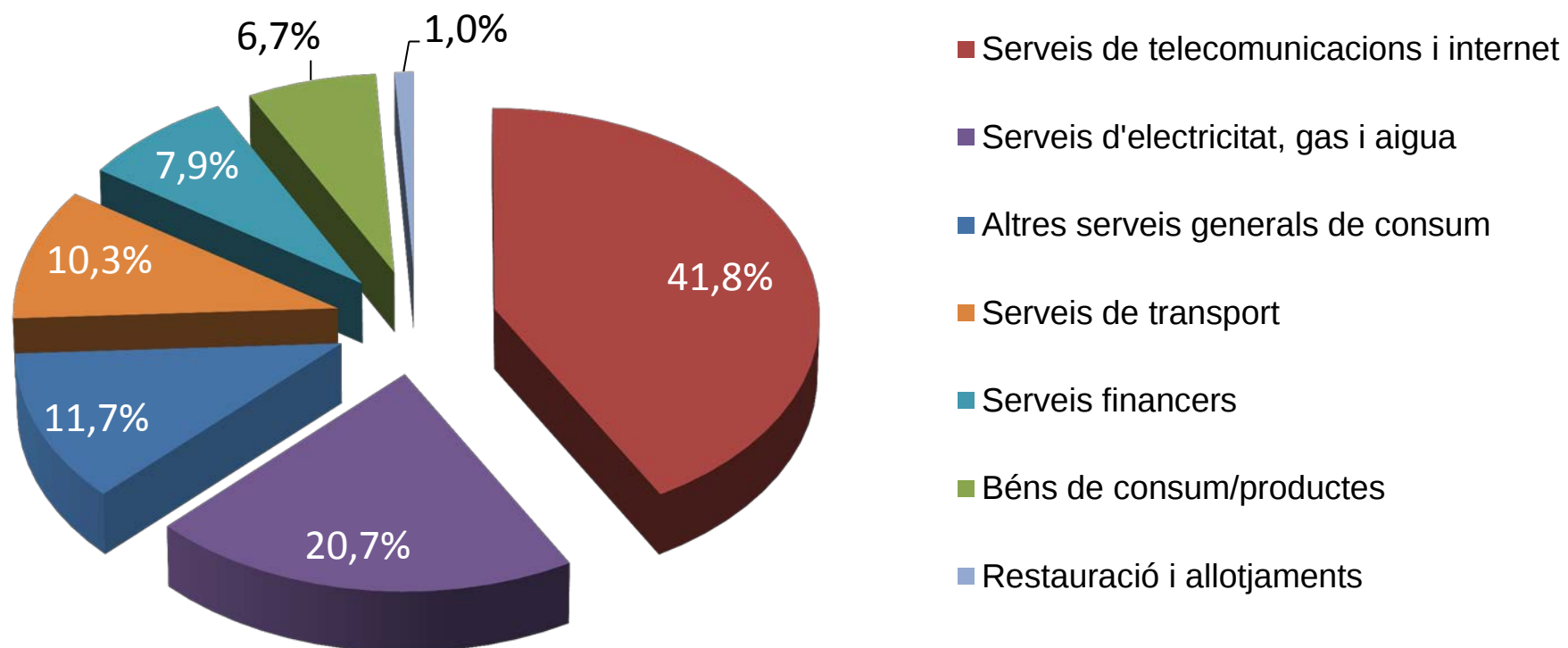
Reclamacions resoltes a l'ACC: 7.156 (51,00%)



Casos resolts per acord de mediació

5.548 casos resolts per acord de mediació (2018: 5.406)

↑ 2,63%



Laudes per sectors

1.608 laudes (2018: 1.662)

↓ **3,25%**

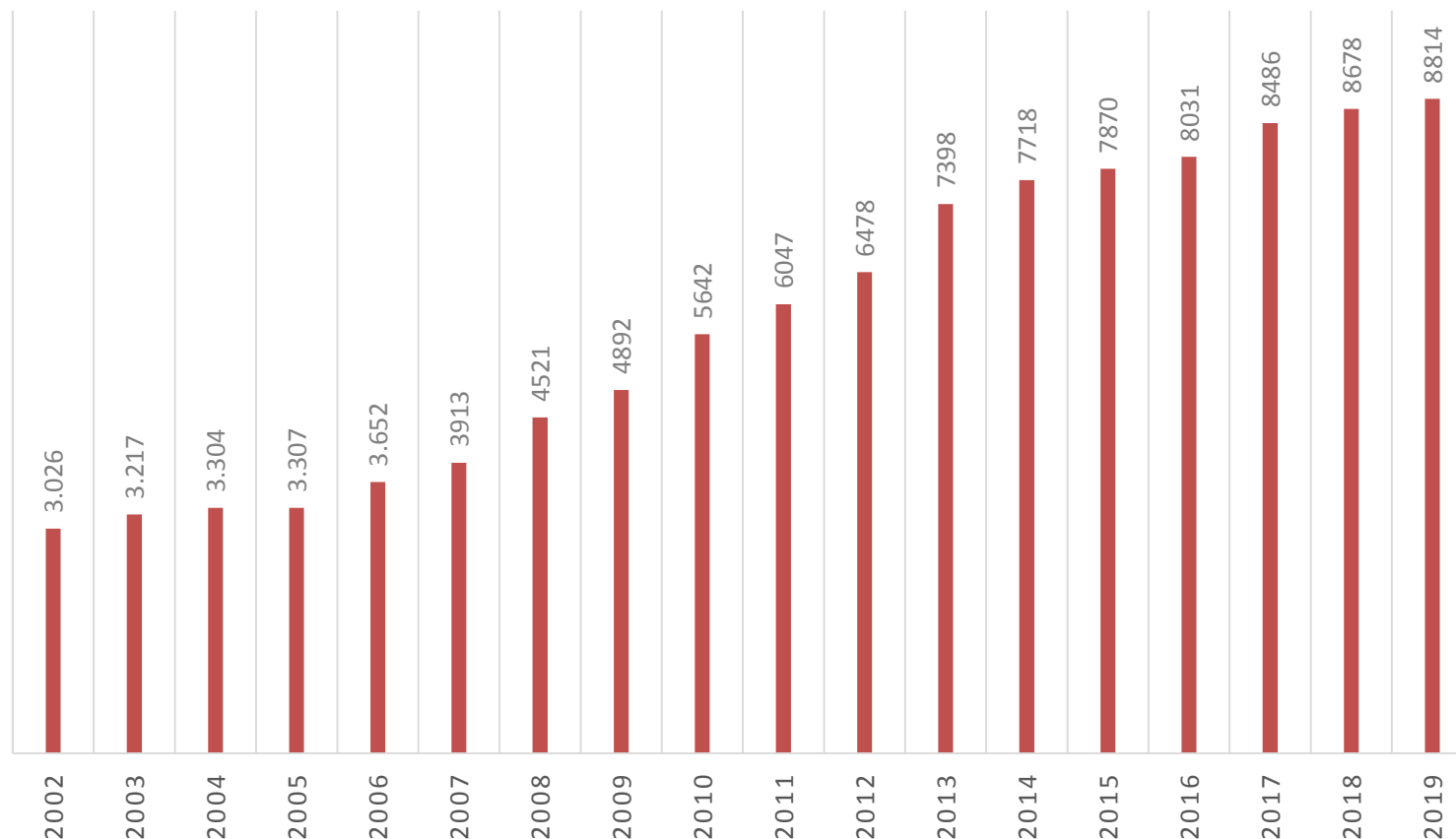
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	1061	65,98%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	422	26,24%
Serveis de transport	54	3,36%
Altres serveis generals de consum	42	2,61%
Béns de consum/productes	25	1,55%
Restauració i allotjaments	2	0,12%
Serveis financers	2	0,12%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total laudes ACC	11.771	29.972	3.234	1.655	2.039	1.662	1.608

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Vodafone	1619	728	294
Orange Espagne	1613	563	554
Telefónica	1322	680	131
Endesa	801	408	225
Vueling	627	148	
Xfera Móviles	437	193	73
Energia XXI Comercializadora	429	198	112
Naturgy Iberia	305	157	
Ryanair	226	137	

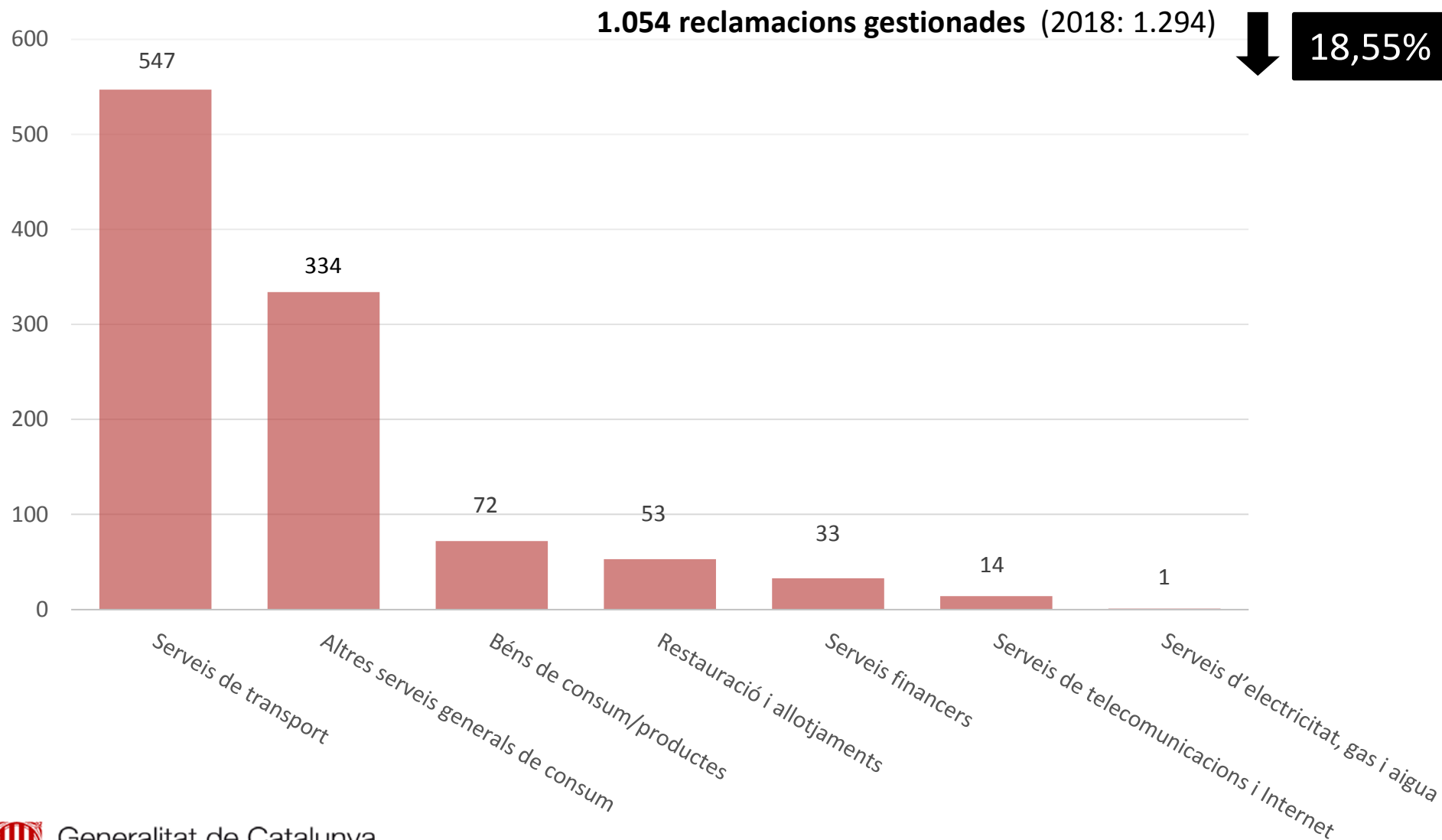
Adhesions a la JACC



↑ 1,57%



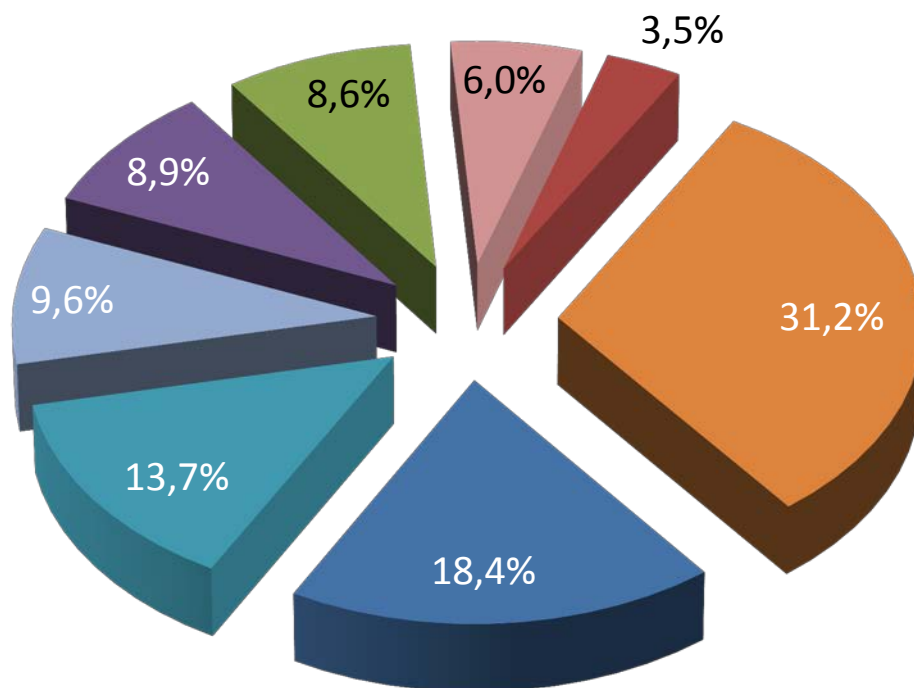
Reclamacions transfrontereres



Denúncies

Denúncies: **1.769** (2018: 1.840)

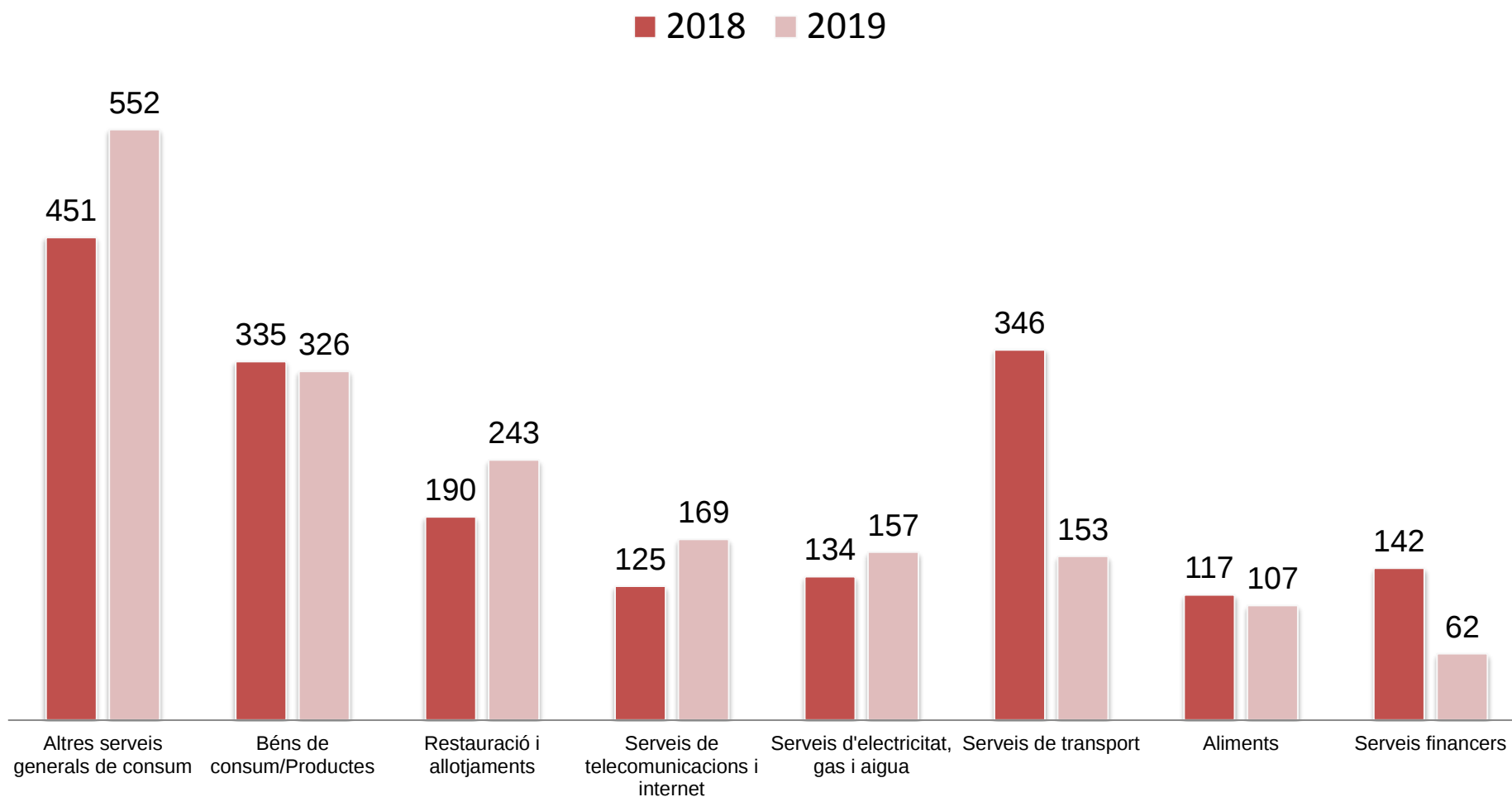
↓ **3,86%**



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



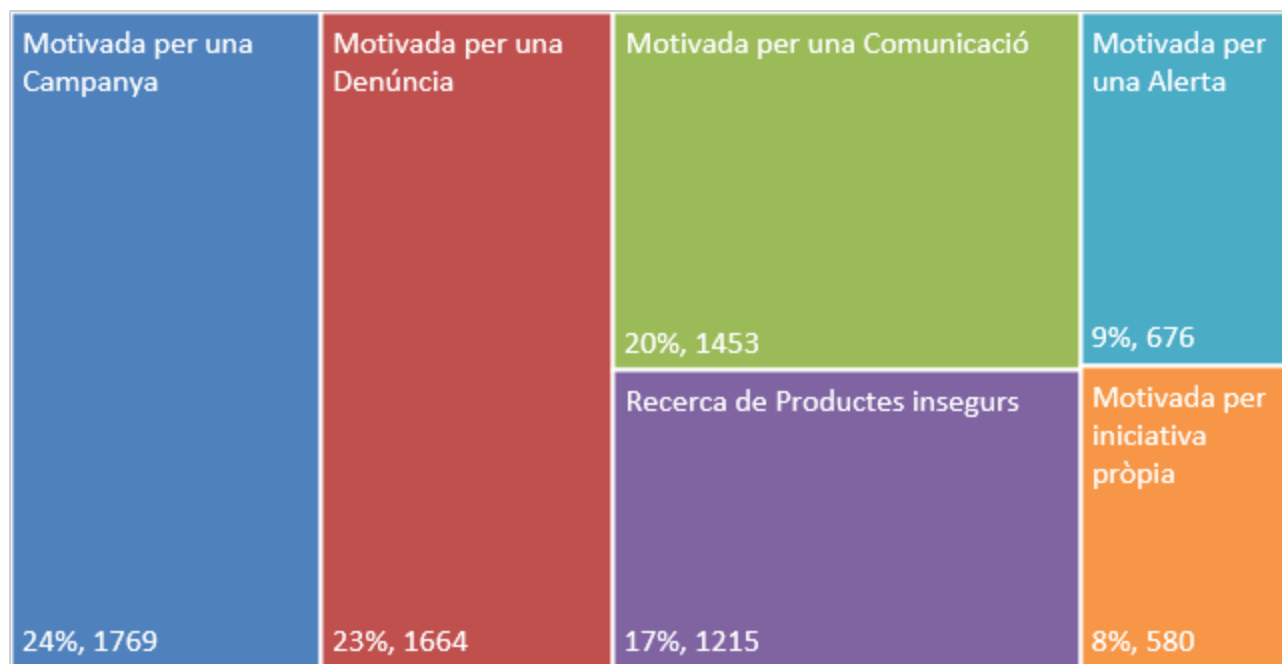
Evolució de les denúncies



Actuacions inspectores

Total: 7.357 actuacions inspectores (2018: 9.882)

↓ 25,55%



Actuacions inspectores per campanya (1/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	90	196	286
Cefalòpodes congelats	3	27	30
Formatges. Determinació espècie i verificació sal i/o greix	13	15	28
Productes alimentaris envasats que contenen espelta	3	24	27
Plantes per infusió. Etiquetatge i determinació d'espècies	12	10	22
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes alimentaris	30	82	112

Actuacions inspectores per campanya (2/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Joguines	35	27	62
Equips de protecció individual (EPI) utilitzat durant el lleure	9	23	32
Petits electrodomèstics per cuina low cost	10	20	30
Detergents líquids per roba en envasos solubles d'un sol ús i prod. de neteja	11	9	20
Fermalls per a xumets	0	5	5
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes no alimentaris	55	162	217

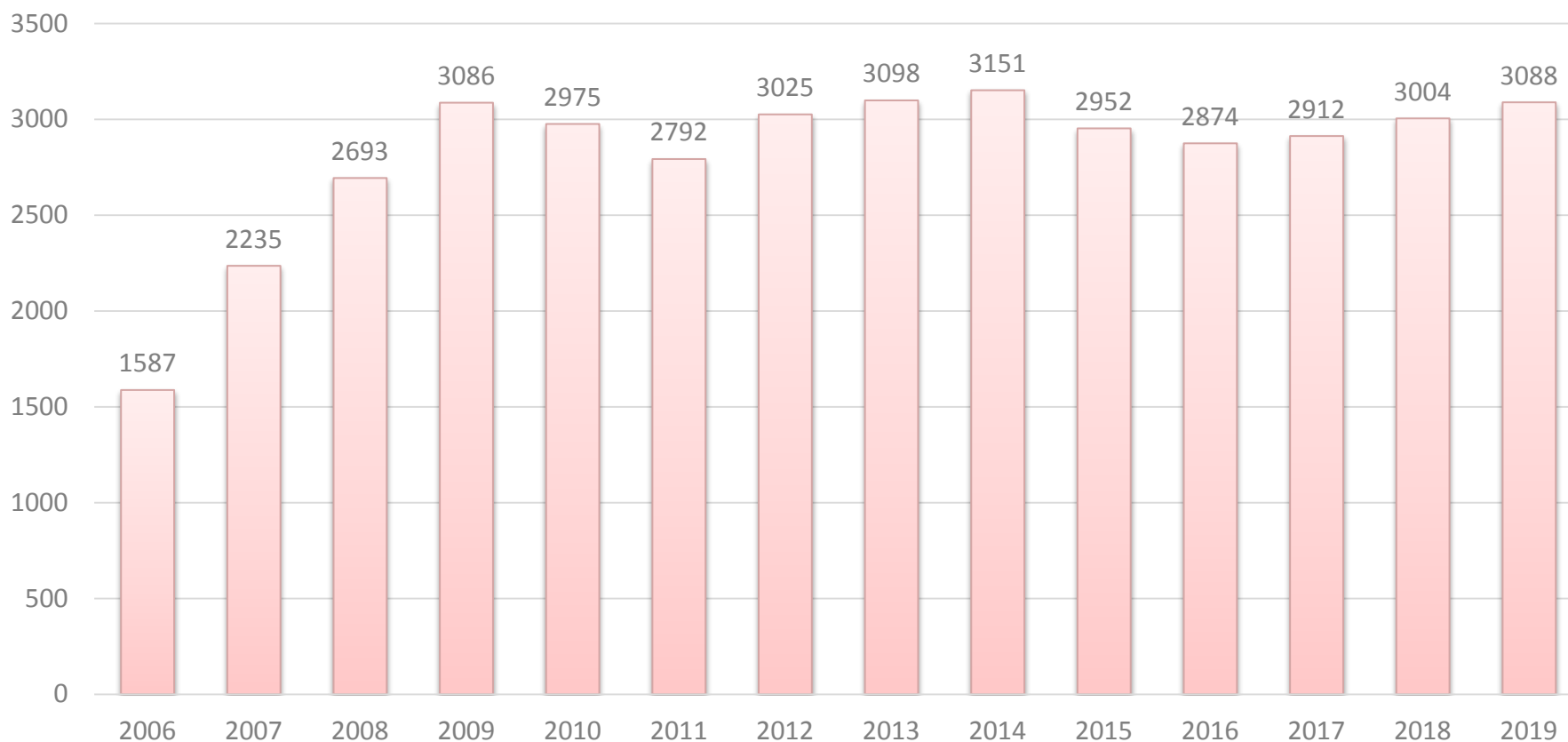
Actuacions inspectores per campanya (3/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals de les relacions de consum als establiments	152	950	1102
Garanties en la comercialització de viatges combinats	41	64	105
Subministraments bàsics	20	62	82
Serveis de telecomunicacions	0	50	50
Serveis financers	4	37	41
Transport aeri	1	14	15
Serveis funeraris	0	2	2

CAMPANYES DE CONTROL DE COMERÇ ELECTRÒNIC	Conformes	No Conformes	Total
Contractació electrònica de béns	20	159	179
Contractació electrònica de serveis	27	112	139

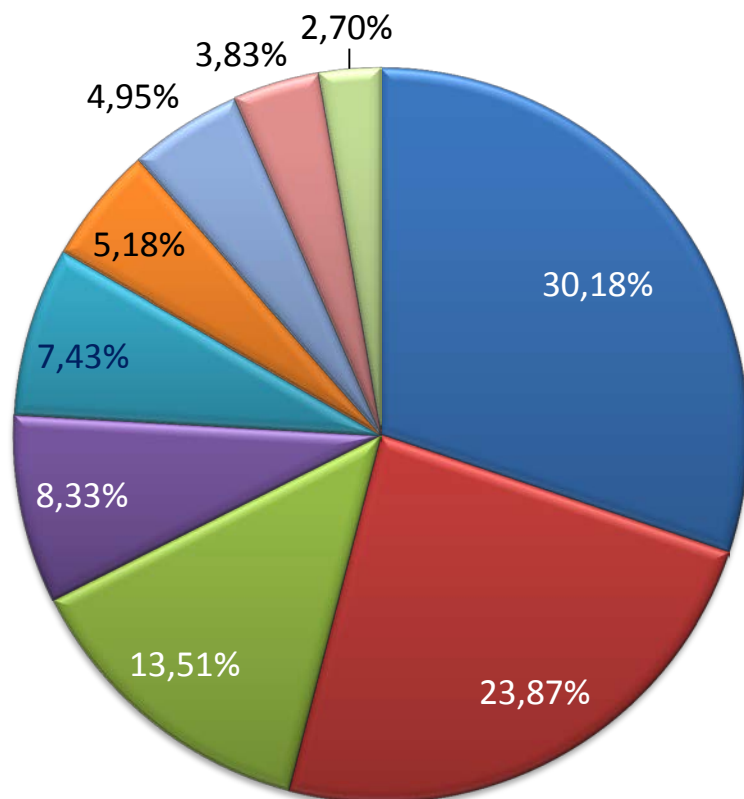
Evolució dels productes alertats a Catalunya

↑ 2,80%



Alertes. Per tipus de producte

Tipus de producte

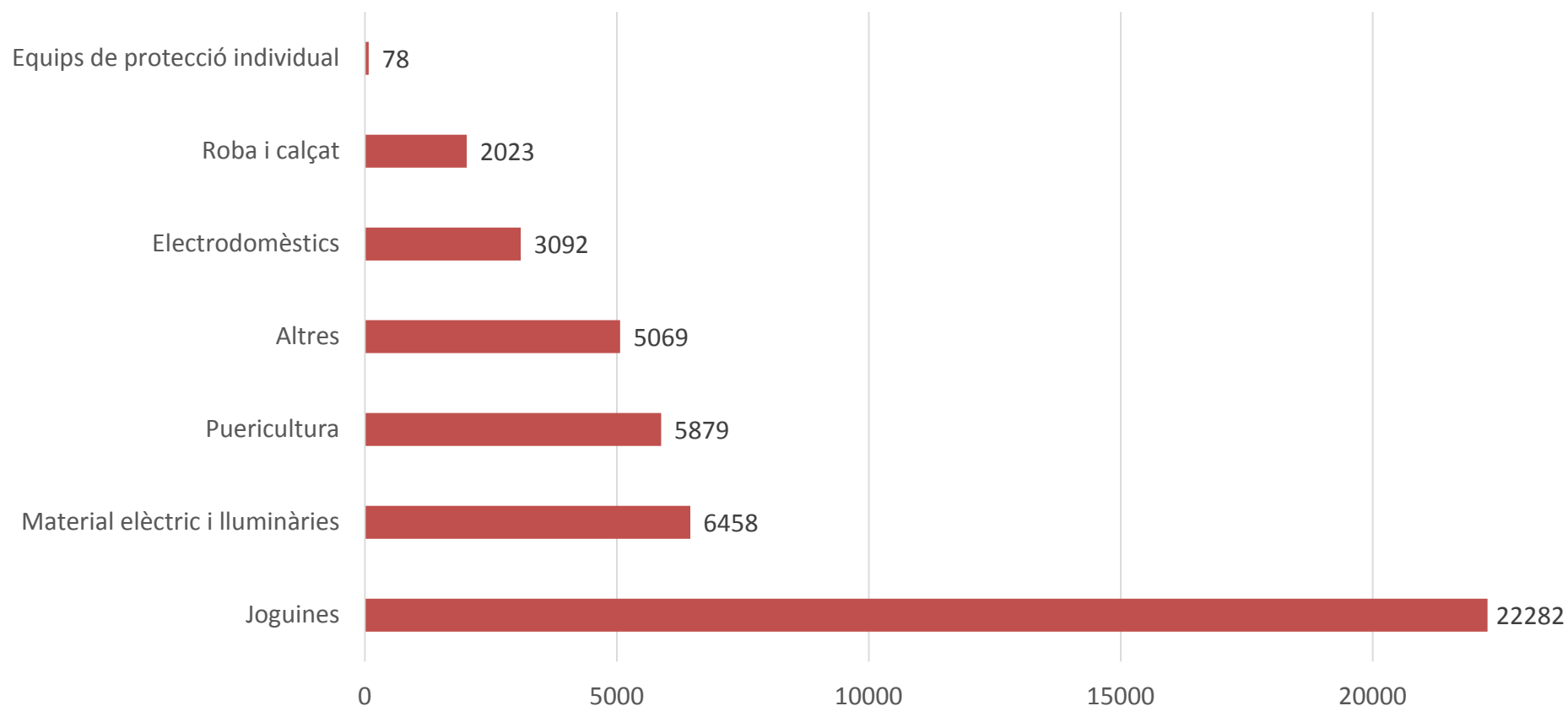


- Vehicles i motocicletes
- Joguines
- Material elèctric i lluminàries
- Roba i calçat
- Altres
- Puericultura
- Electrodomèstics
- Equips de protecció individual
- Mobiliari i articles de decoració

Articles retirats del mercat

Total articles retirats: 44.881

↑ 86,54%



Expedients sancionadors

Total expedients resolts amb sanció: 492

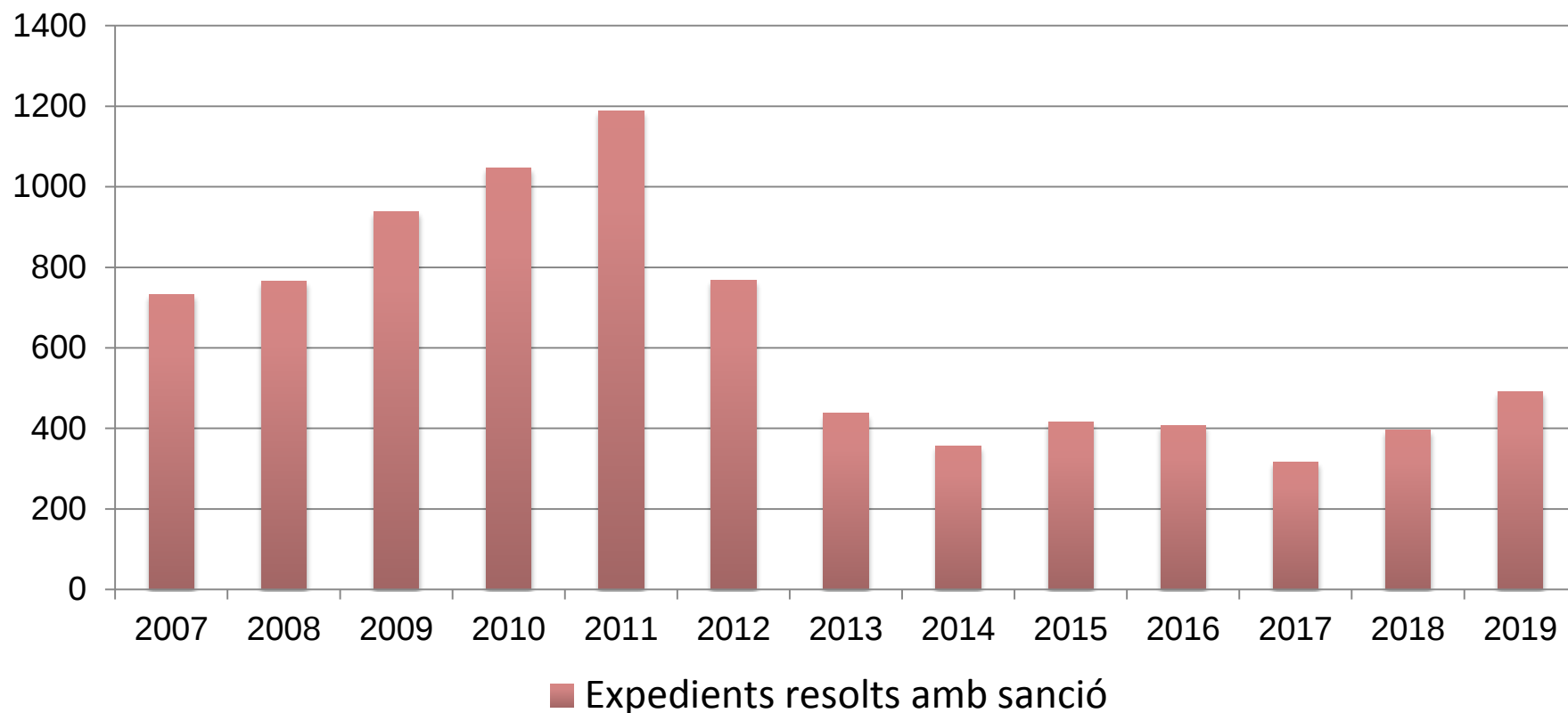


24,24%

Import total de les sancions imposades: 6.480.482,58€



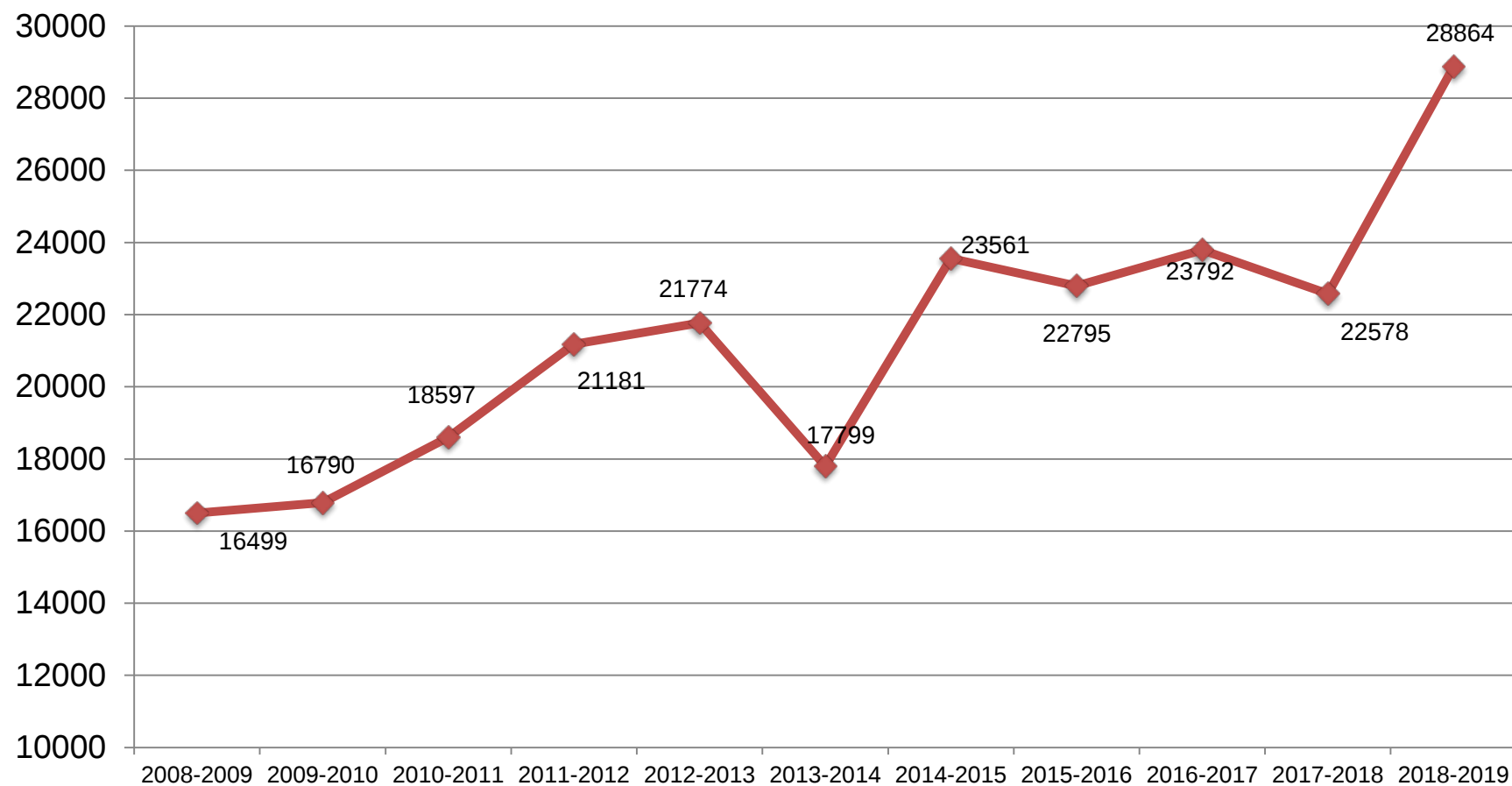
149,51%



Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	% (€)
Clàusules i pràctiques abusives	109	4.121.074,58 €	63,59%
Negativa o resistència a subministrar dades	79	590.337,00 €	9,11%
Per alteració, adulteració, frau o engany	27	566.940,00 €	8,75%
Pràctiques comercials deslleials	41	467.855,00 €	7,22%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	384	403.000,00 €	6,22%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	98	148.101,00 €	2,29%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	29	79.450,00 €	1,23%
Vulneració dels drets lingüístics	94	55.575,00 €	0,86%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	5	48.150,00 €	0,74%
Total:	866	6.480.482,58 €	100%

Formació: Escola del Consum



—♦— Alumnes

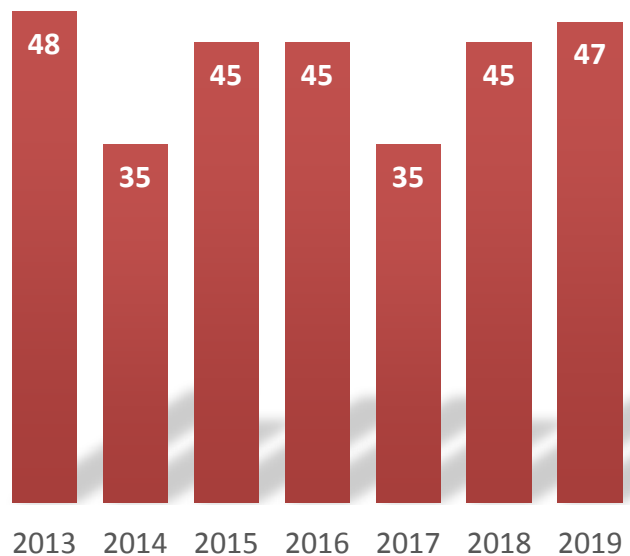


Formació: Cursos

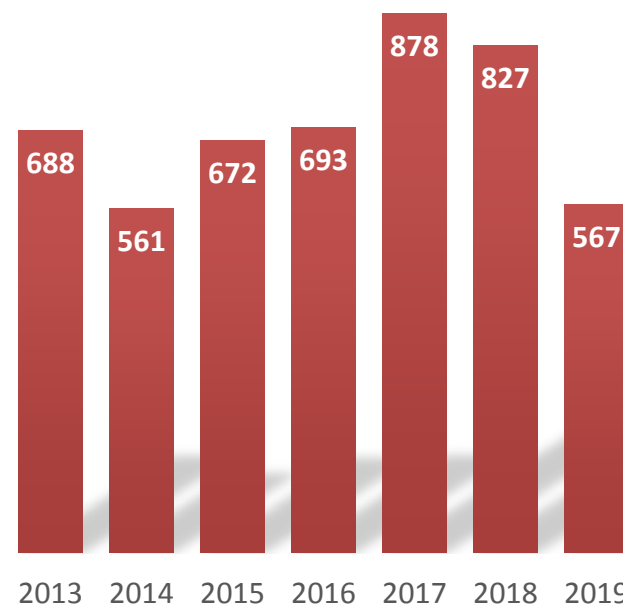
2019

47 activitats organitzades
630 hores lectives
567 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



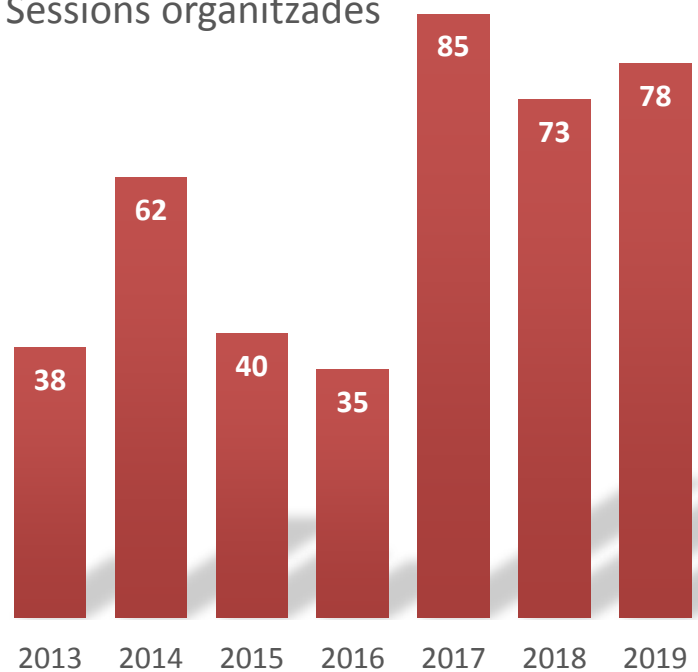
Assistents



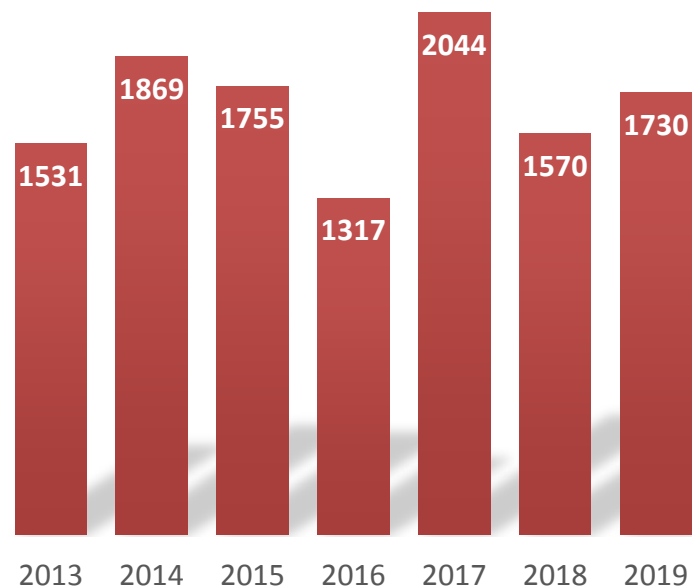
Formació: Actes de difusió

2019 78 sessions i 1730 assistents

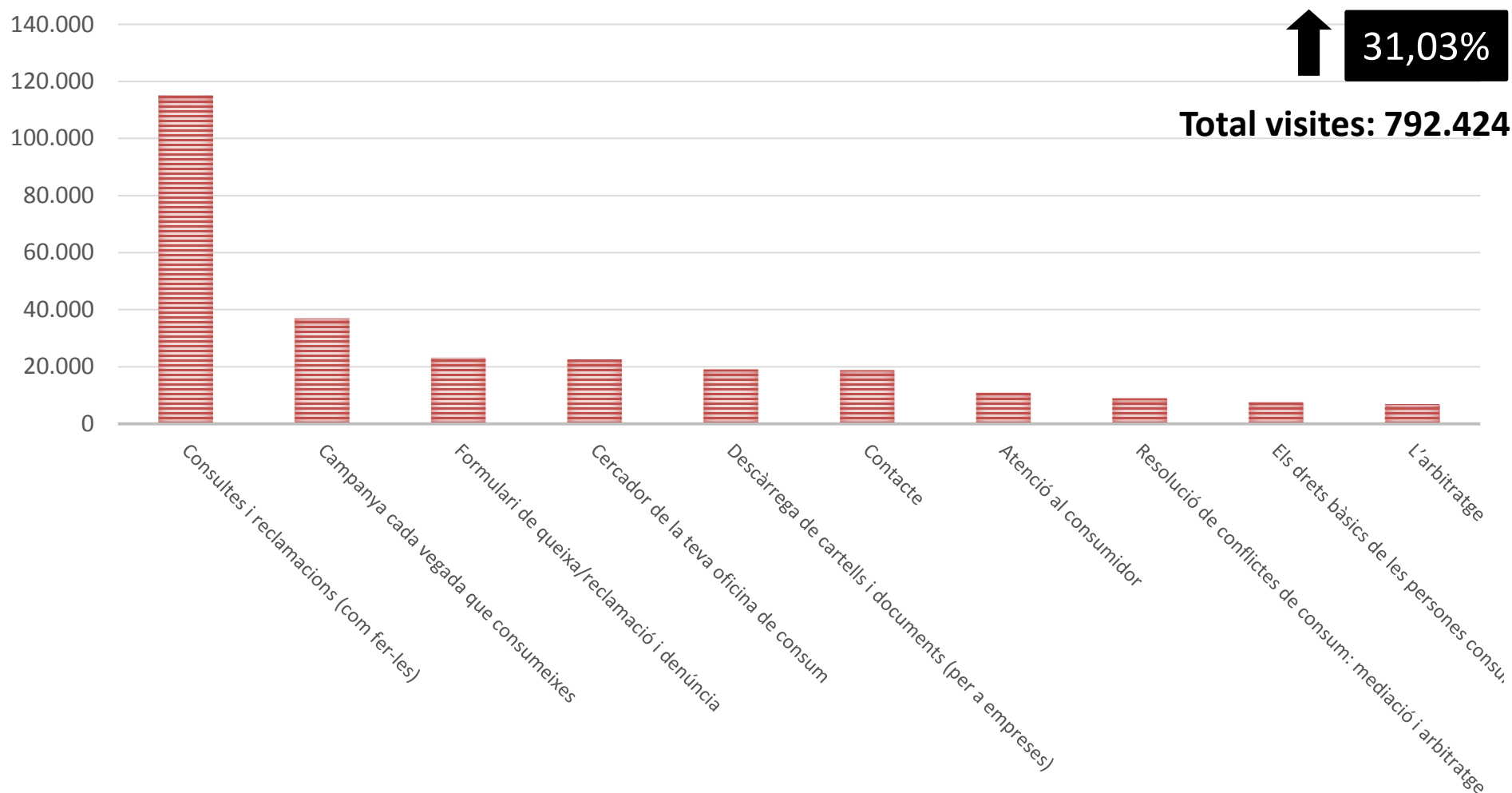
Sessions organitzades



Assistents



Web: consum.gencat.cat



Actuacions de difusió destacades

Dia Mundial dels drets de les persones consumidores

Conferència amb un representant de les Nacions Unides i presentació cartell commemoratiu del 15 de març.

Presentació Balanç ACC 2018.

Campanya de defensa dels drets de les persones consumidores “Cada vegada que consumeixes” en format d’anunci de televisió i falques de ràdio en prime time. Mes de juny.

Campanya d’etiquetatge fruites i hortalisses. Segona part de la campanya iniciada la tardor de 2018. Presentació accions i resultats de control del mercat. Mes de març.

Nova col·lecció de cinc fullets informatius sobre drets de les persones consumidores.

- L’Agència Catalana del Consum al teu costat
- La informació, un dret bàsic
- Com garantir els teus drets en els serveis bàsics
- Practica un consum responsable
- Compres segures per internet.

Campanya Transport aeri. A les pantalles digitals Aeroport El Prat, amb missatges sobre què fer en cas de cancel·lacions de vols, retards o incidències amb equipatge. Del 22 de juliol al 4 d’agost.

Campanya de consells per viatjar durant l’estiu i seguretat d’articles de bany. Mitjançant les xarxes socials. Mesos de juliol i agost.

Campanya informativa al voltant del Black Friday i Cyber Monday, pel que fa a consells per la compra per internet. Xarxes socials. Mesos de novembre i desembre.

Campanya de consum responsable, amb la campanya a xarxes socials anomenada “ La responsabilitat, el primer ingredient del consum “.

Campanya informativa sobre la planificació de les compres de Nadal i la seguretat i altres aspectes a tenir en compte en la compra de joguines, anomenada “ Reflexiona sobre El paper del regal “



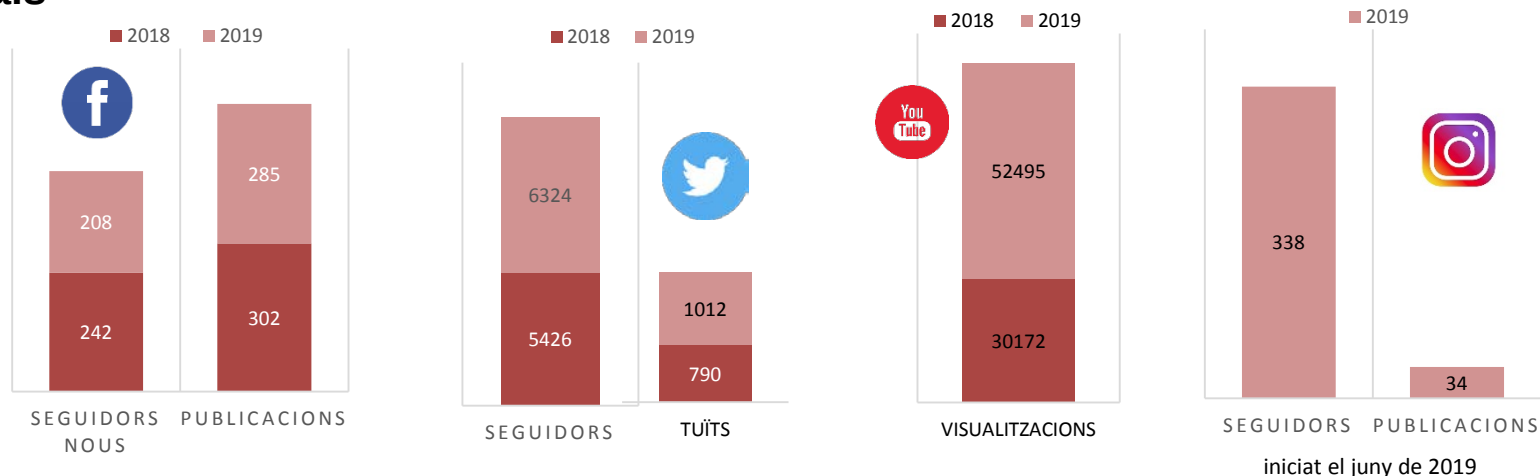
Actuacions de difusió destacades

- **Presència en fires i altres esdeveniments**

- Fires: Mollerussa: 6.500 visitants
- Dia Mundial del Consumidor: 200 assistents
- Presentació campanya televisió i ràdio CADA VEGADA QUE CONSUMEIXES: 120 assistents.
- Presentació Estudi sobre les noves tendències en el consum: 130 assistents.
- Presentació campanya IMPLICA'T de la Taula de diàleg per la prevenció dels trastorns de la conducta alimentària: 90 assistents.

- **Centre de Documentació:** 977 consultes ateses

- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

❖ **Taula per a la millora dels serveis d'atenció al client de les empreses de subministraments bàsics a la llar (aigua, llum i gas)**

Nou

- Espai de diàleg entre l'ACC i les persones responsables dels serveis d'atenció al client de les empreses: Endesa, Iberdrola, EDP, Estabanell i Pahisa, Bassols Energia, Audax Renovables, Holaluz, Som Energia, Naturgy, Aigües de Barcelona, Sorea i Cassa Aigües de Sabadell.

❖ **Taula per a la millora dels serveis d'atenció al client de les empreses de telefonia i Internet**

Nou

- Espai de diàleg entre l'ACC i les persones responsables dels serveis d'atenció al client de les empreses Orange, Vodafone, Parlem Telecom i Emagina.

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

- Elaboració d'una Guia per a famílies de persones afectades per un trastorn de la conducta alimentària.

Aquesta guia pretén donar eines per entendre la malaltia i acompanyar d'una forma favorable el procés terapèutic.

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

Durant tot l'any 2019 es va continuar l'adhesió amb noves empreses.

Cooperació exterior

❖ UNCTAD

- Gener 2019: Ginebra (Suïssa) : assistència a la Sessió del Grup intergovernamental d'experts en legislació i polítiques de protecció dels consumidors de les Nacions Unides, UNCTAD i durant tot l'any participació en els seus grups de treball sobre consumidors vulnerables i seguretat de productes de consum.
- Març 2019: Participació de representants d'UNCTAD i de la Delegació de la Generalitat a Suïssa i a organismes internacionals, en la Jornada del Dia Mundial de les persones consumidores organitzada per l'ACC

❖ TURQUIA

- Abril 2019: visita a l'ACC de la delegació de Comerç de Turquia

❖ PORTUGAL

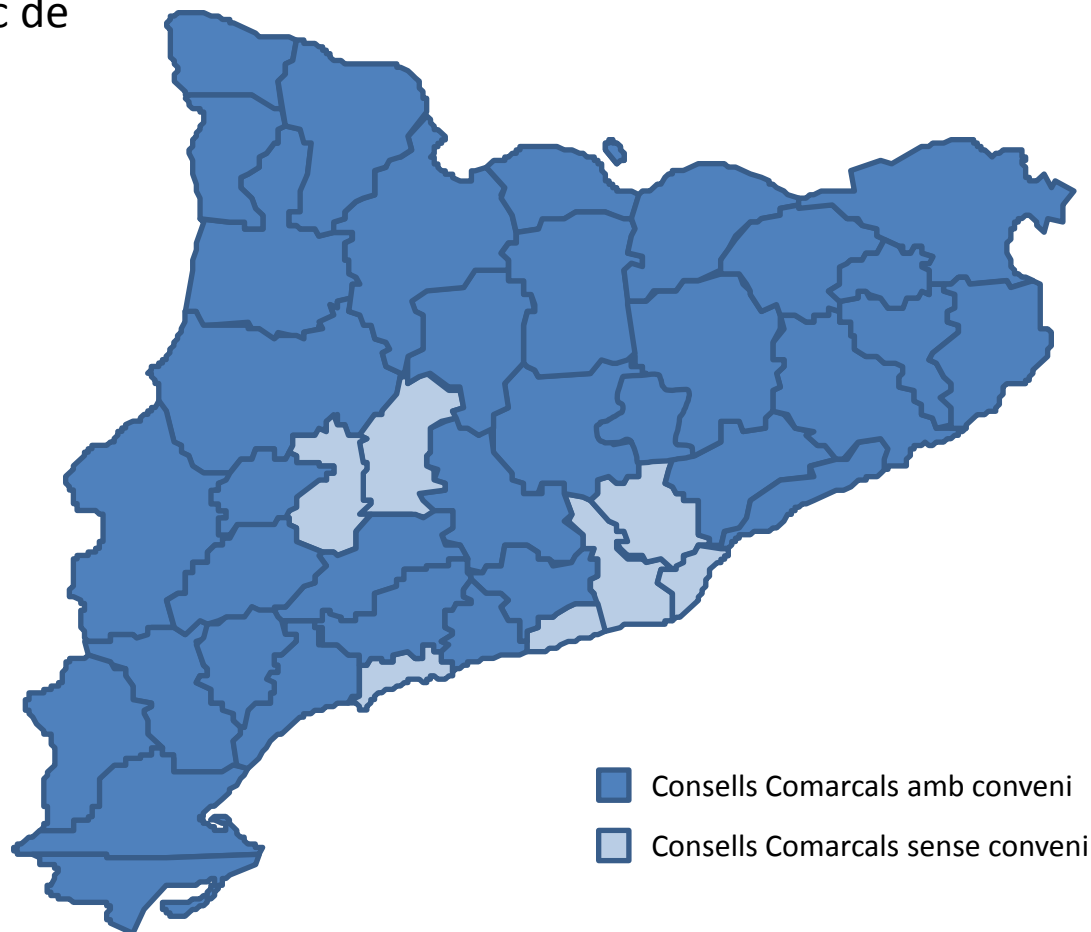
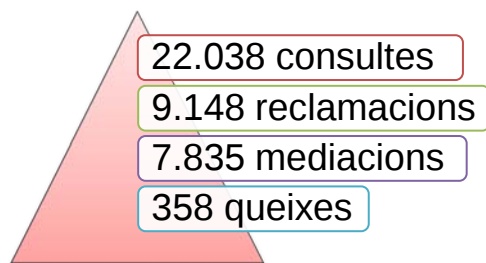
- Setembre 2019: visita als principals Centres Arbitrals de Consum, al Departament de Justícia i de Consum del Govern de Portugal i participació en Seminari europeu sobre els sistemes de Resolució Alternativa de Conflictes de Consum a Europa

❖ NEPIM

- Octubre 2019: Dissolució de la xarxa NEPIM per voluntat dels seus membres

Convenis amb Consells Comarcals

- 34 consells comarcals amb encàrrec de gestió per part de l'ACC
- Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)



Activitat Global

	2018	2019
Consultes	37.991	40.350
Reclamacions	16.012	17.149
Mediacions resoltes	5.406	5.548
Laudes emesos	1.662	1.608
Reclamacions transfrontereres	1.294	1.054
Denúncies	1.840	1.769
Comunicacions	1.490	1.362
Actuacions inspectores	9.882	7.357
Sancions	396	492



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

