



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2020

Barcelona, 15 de març de 2021
Departament d'Empresa i Coneixement

Protecció del consumidor

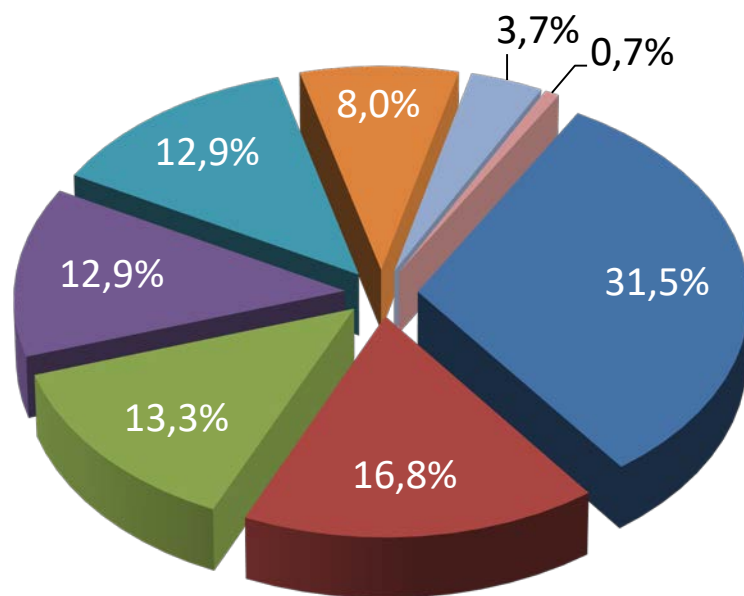


Informació. Consultes

43.081 Consultes (2019: 40.350)

Consultes 012: 7.651

↑ **6,77%**



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

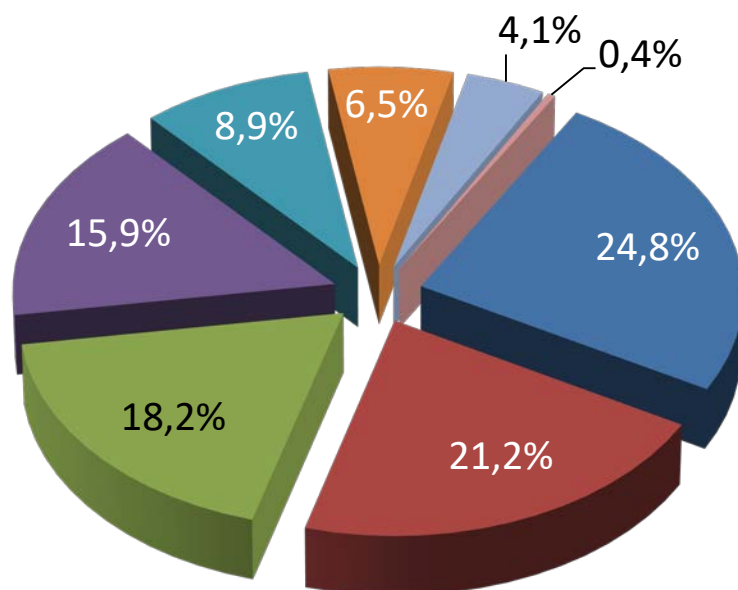
Viatges: 17,4%
Serveis sanitari: 16,2%
Serveis immobiliaris: 7,9%

Transport aeri: 82,5%

Reclamacions per sectors

28.574 Reclamacions (2019: 17.149)

↑ 66,62%



■ Serveis de transport

Transport aeri: 70,5%

■ Altres serveis generals de consum

Agències de viatges: 25,7%
Dentistes: 7,8%
Sales d'espectacles: 6,3%
Centres esportius: 4,9%

■ Serveis de telecomunicacions i internet

■ Béns de consum/Productes

■ Serveis d'electricitat, gas i aigua

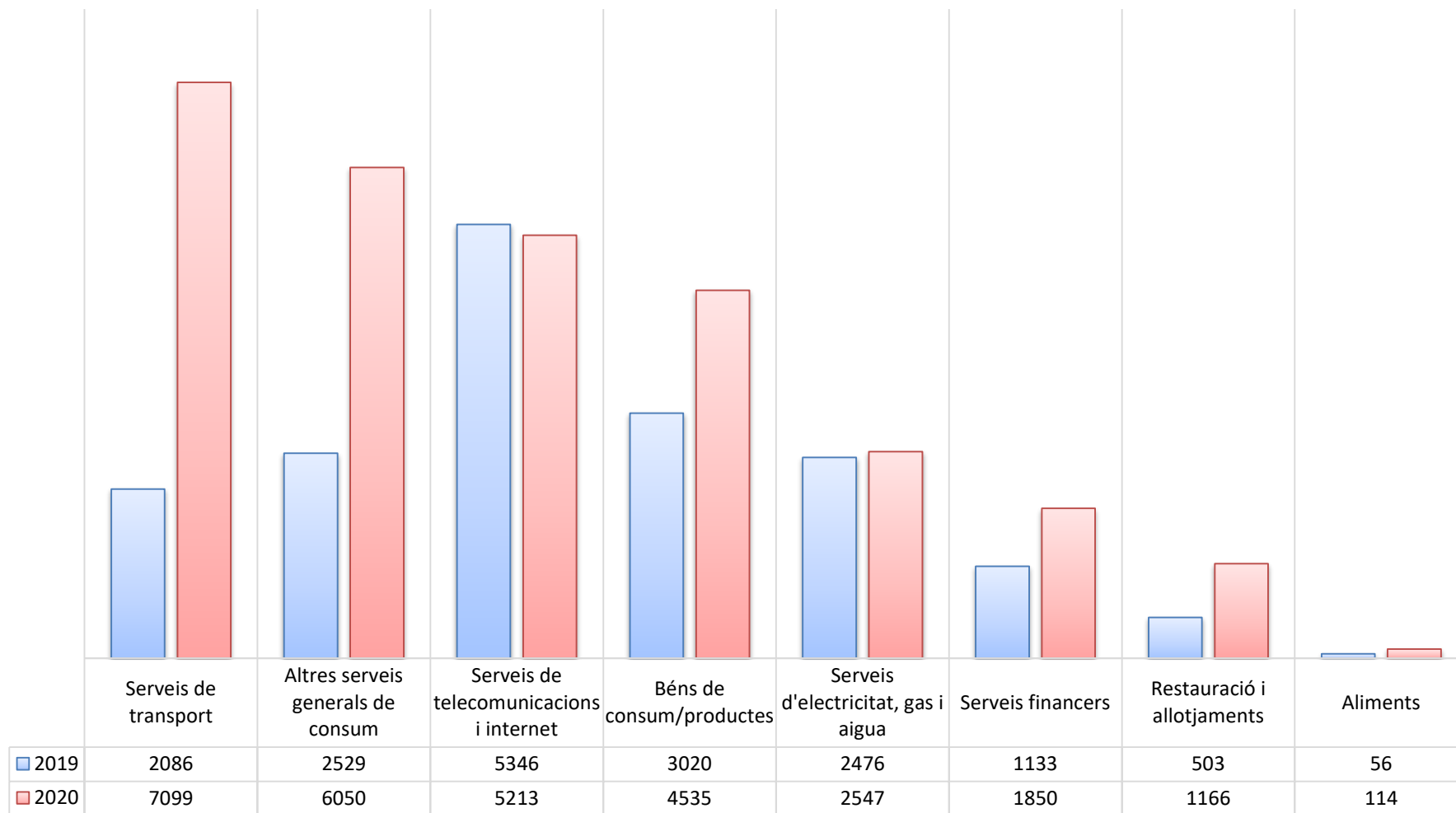
■ Serveis financers

■ Restauració i allotjaments

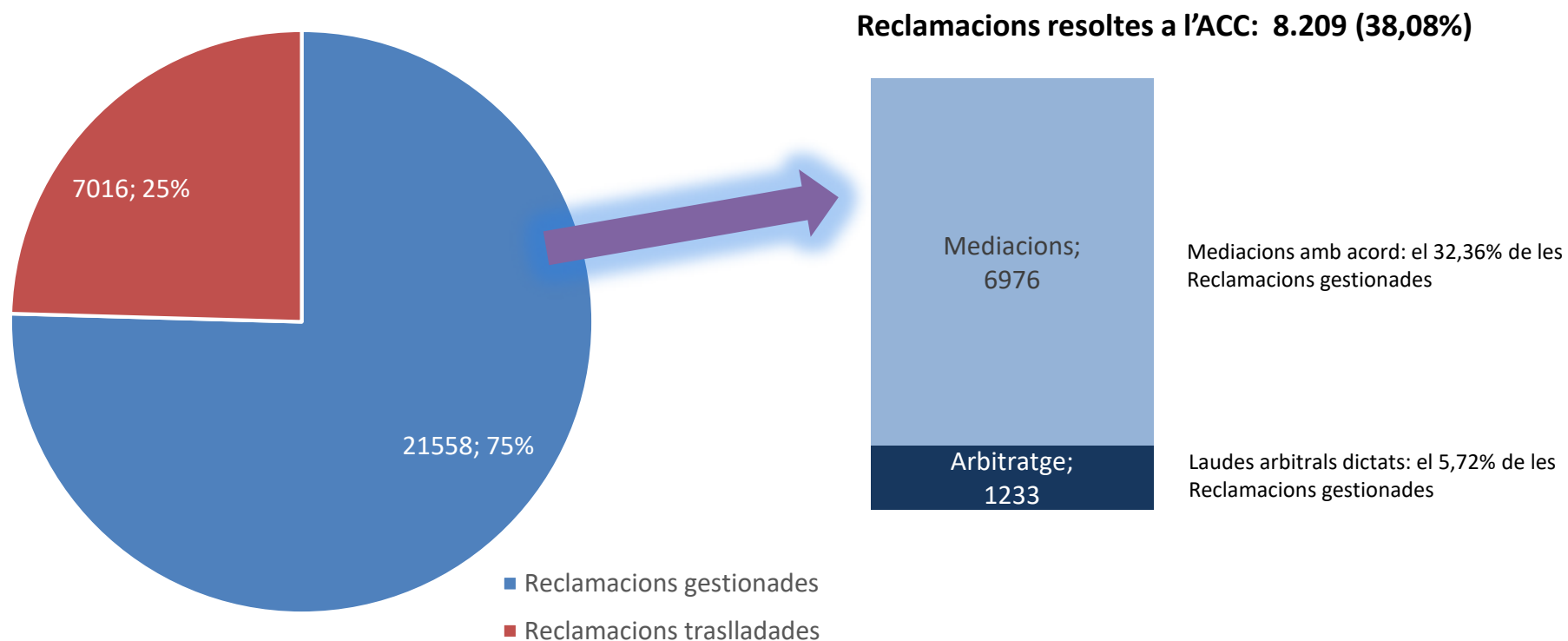
■ Aliments



Evolució de reclamacions



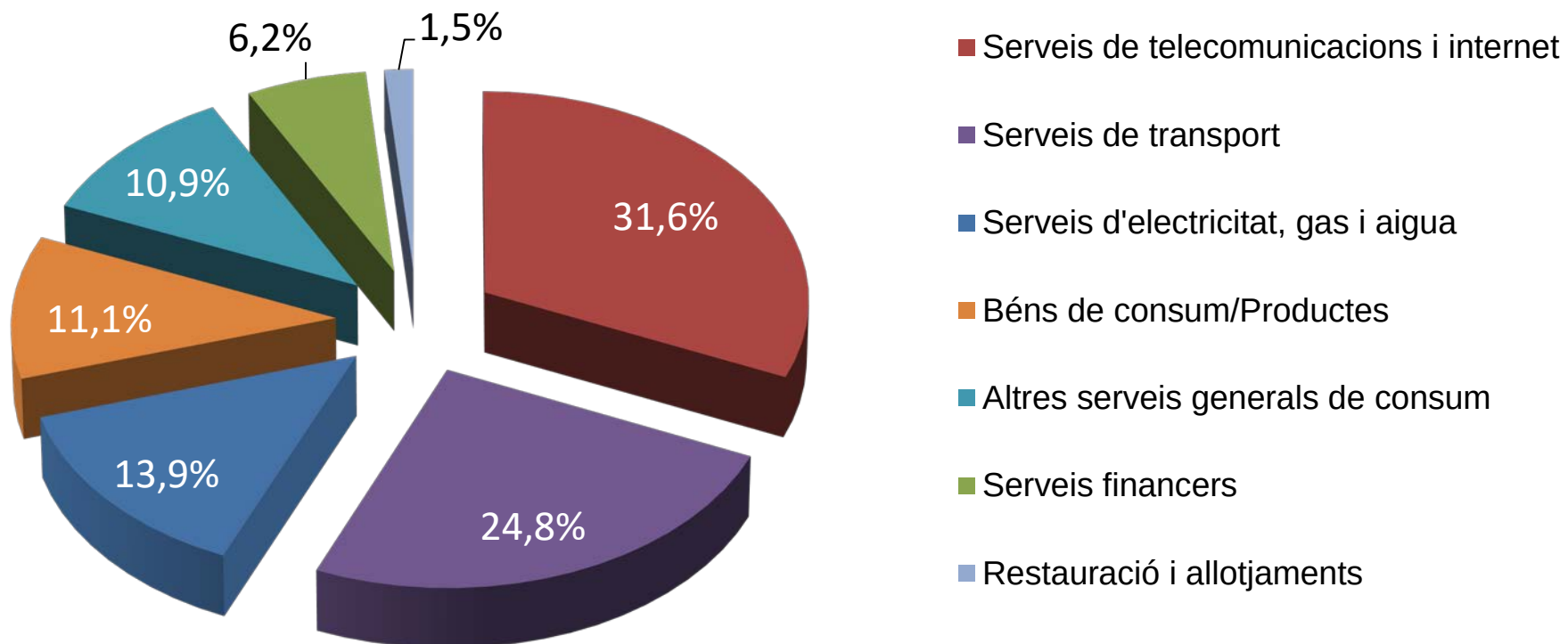
Resolució de les reclamacions



Casos resolts per acord de mediació

6.976 casos resolts per acord de mediació (2019: 5.548)

↑ 25,74%



Laudes per sectors

1.233 laudes (2019: 1.608)

↓ **23,32%**

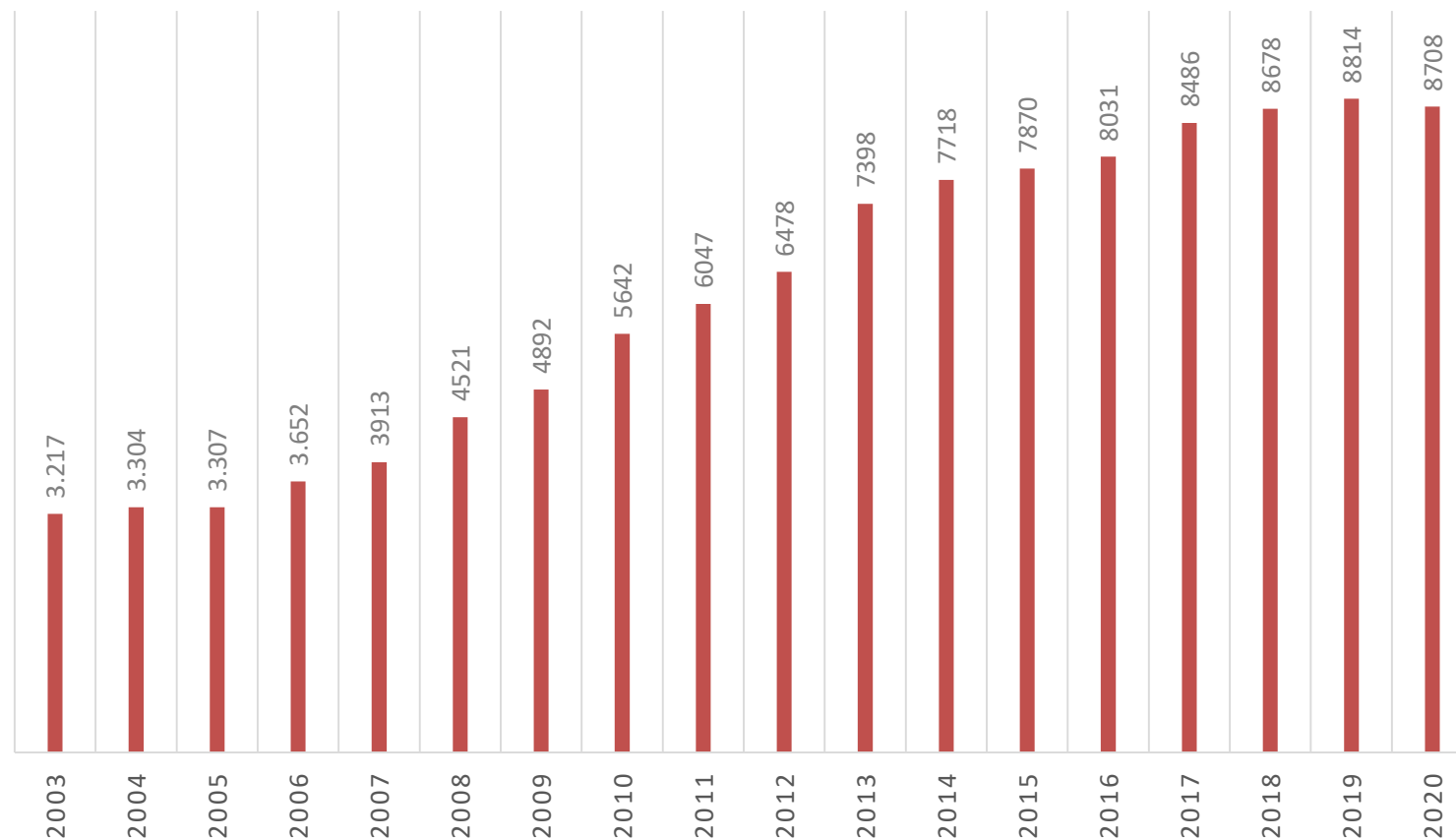
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	878	71,218%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	264	21,41%
Béns de consum/productes	66	5,35%
Altres serveis generals de consum	18	1,46%
Serveis de transport	3	0,24%
Serveis financers	3	0,24%
Restauració i allotjaments	1	0,08%

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes ACC	29.972	3.234	1.655	2.039	1.662	1.608	1.233

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Vueling	2.170	1.278	0
Orange Espagne	1.834	815	491
Vodafone	1.481	647	268
Ryanair	1.313	644	0
Telefónica	974	571	103
Endesa	695	308	143
Edreams	537	84	0
Naturgy Iberia	382	154	0
Xfera Móviles	328	127	49
Energia XXI Comercializadora	286	138	78

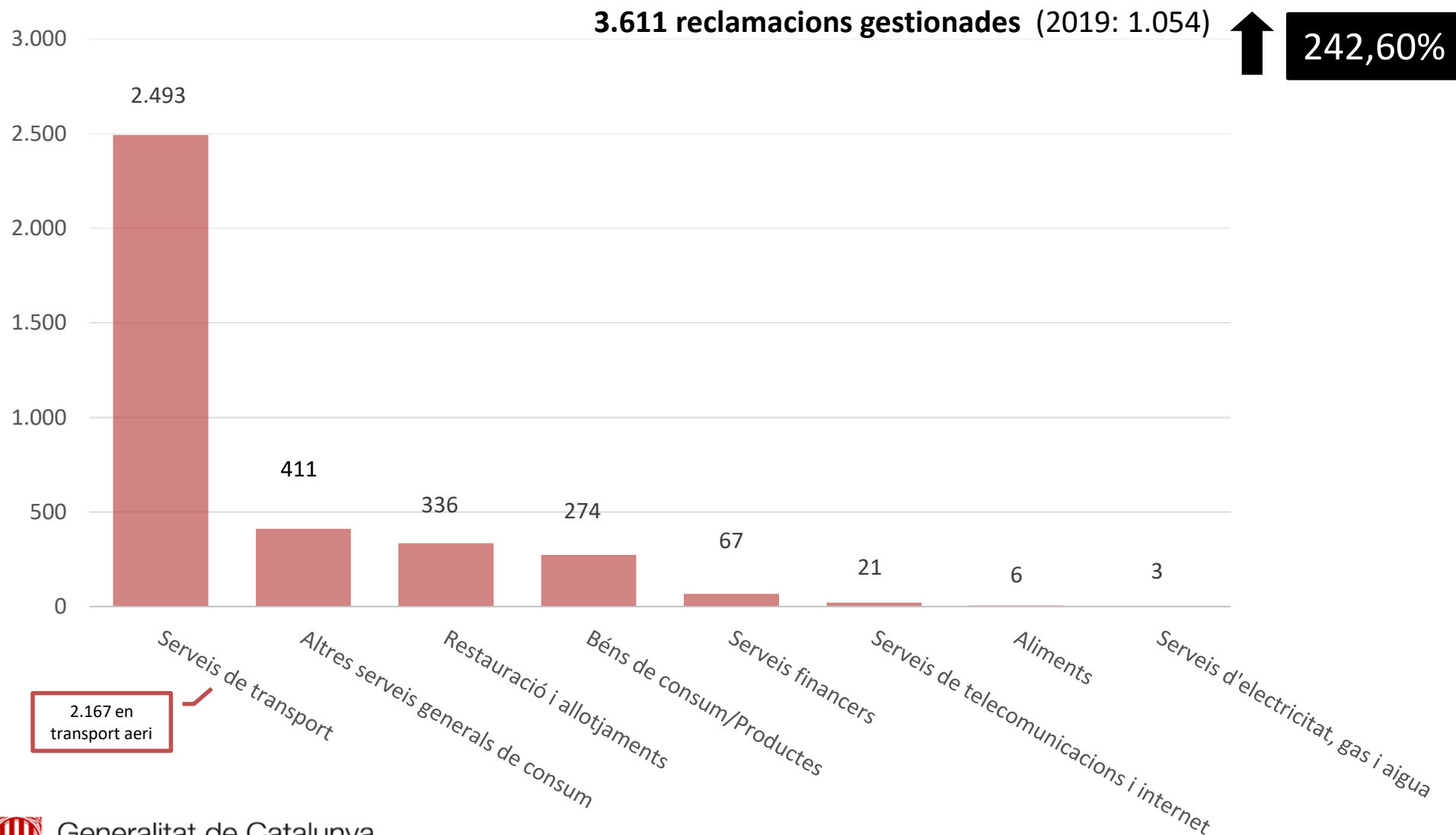
Adhesions a la JACC



↓ 1,20%



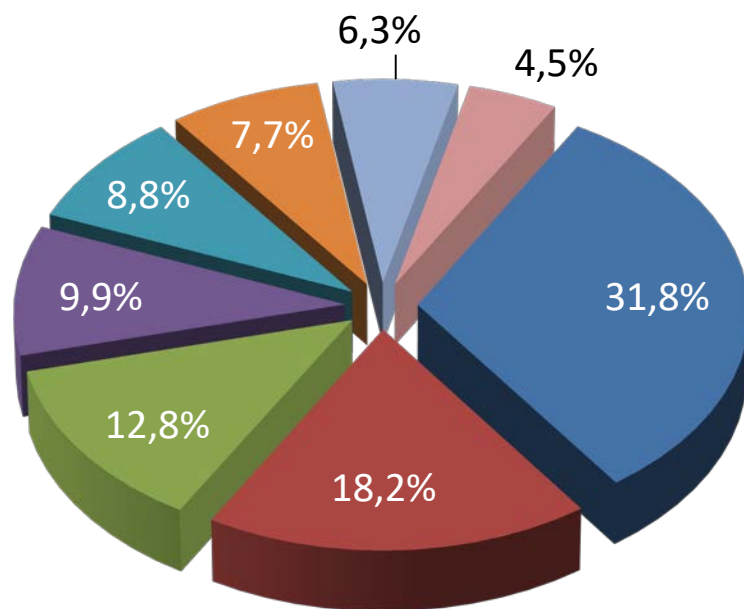
Reclamacions transfrontereres



Denúncies

Denúncies: **2.111** (2019: 1.769)

↑ **19,33%**



■ Altres serveis generals de consum

■ Béns de consum/Productes

■ Restauració i allotjaments

■ Serveis de telecomunicacions i internet

■ Serveis de transport

■ Aliments

■ Serveis d'electricitat, gas i aigua

■ Serveis financers

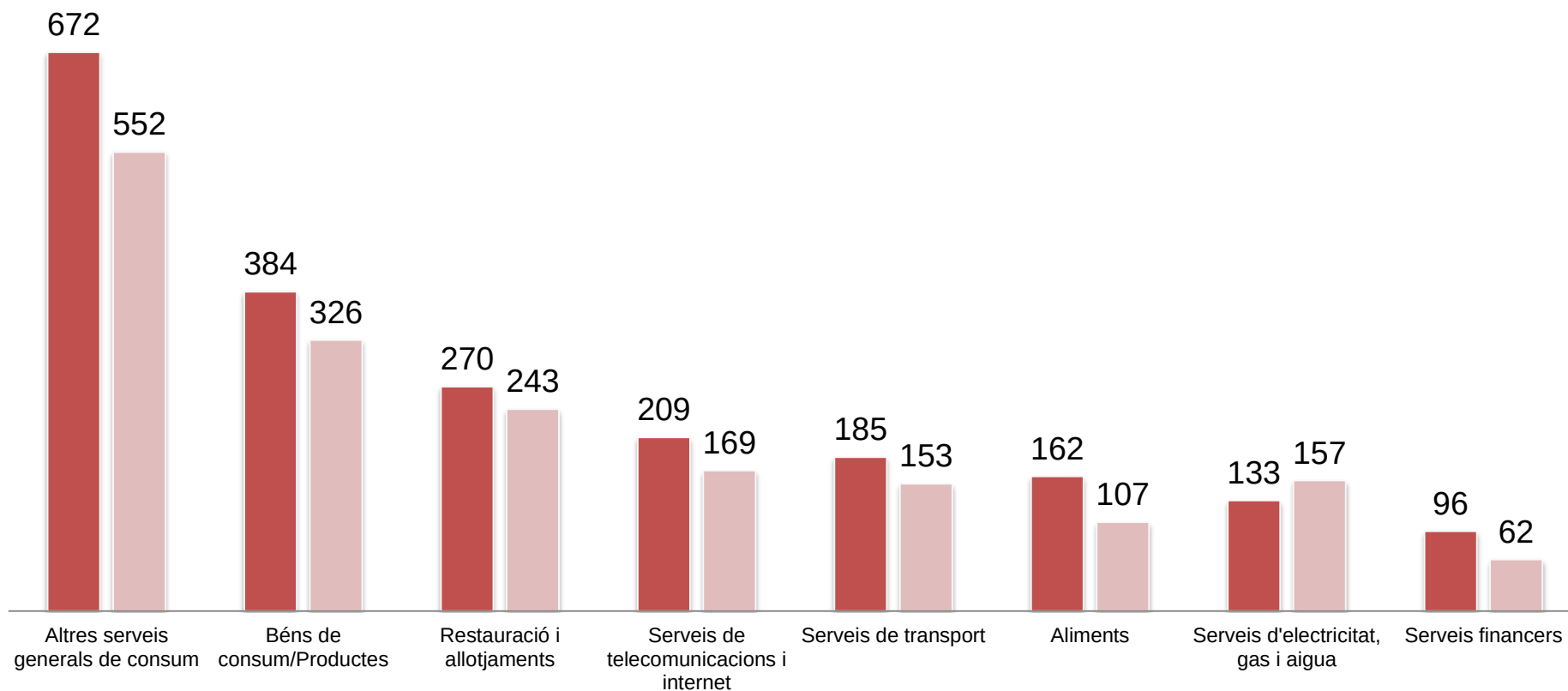
API: 16,6%
Lloguer habitatges: 5,4%
Agencies de viatges: 5,1%

Transport aeri: 30,3%



Evolució de les denúncies

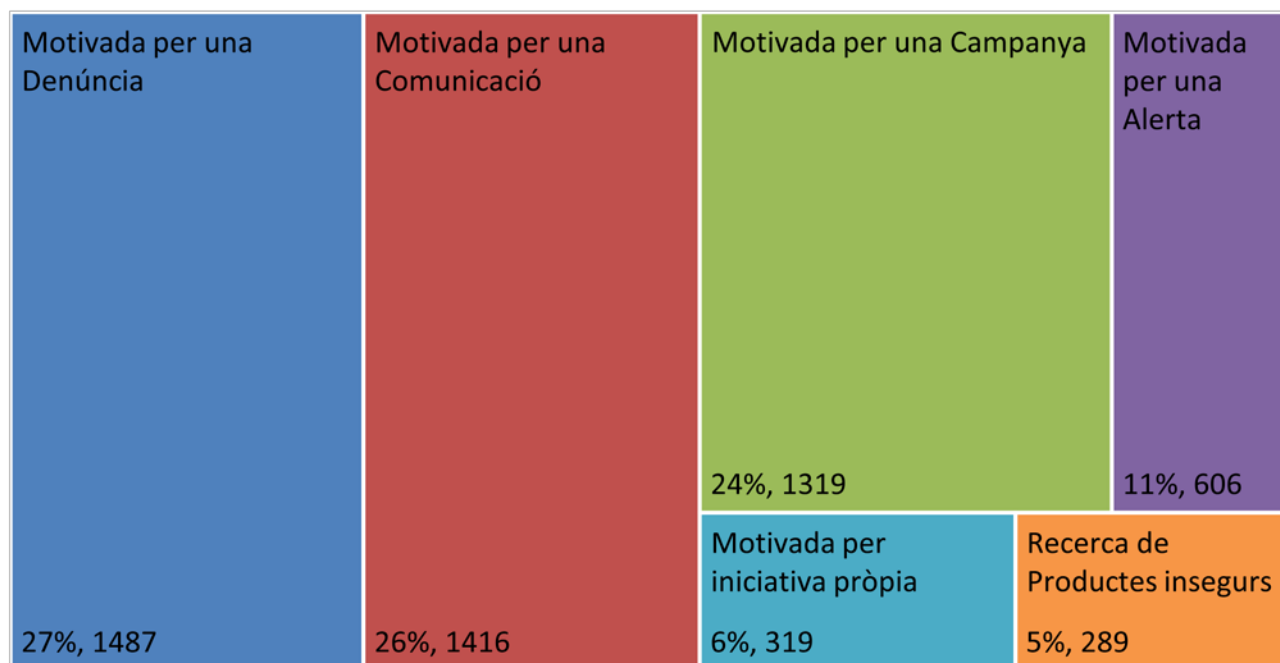
■ 2020 ■ 2019



Actuacions inspectores

Total: 5.436 actuacions inspectores (2019: 7.357)

↓ 26,11%



Actuacions inspectores per campanya (1/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	0	51	51
Etiquetats "sense gluten"	8	22	30
Publicitat d'aliments	0	22	22
Mel (etiquetatge i composició)	3	12	15
Cefalòpodes congelats	0	10	10
Patés d'espècies animals diferents del porc	2	8	10
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes alimentaris	41	49	90

Actuacions inspectores per campanya (2/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Etiquetatge i els preus de les mascaretes	130	468	598
Joguines	20	48	68
Peces petites rígides per a nadons	8	44	52
Equips de protecció individual (EPI) utilitzat durant el lleure	0	17	17
Desembussadors	5	0	5
Patinets elèctrics	5	0	5
Fermalls per a xumets	0	1	1
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes no alimentaris	53	61	114

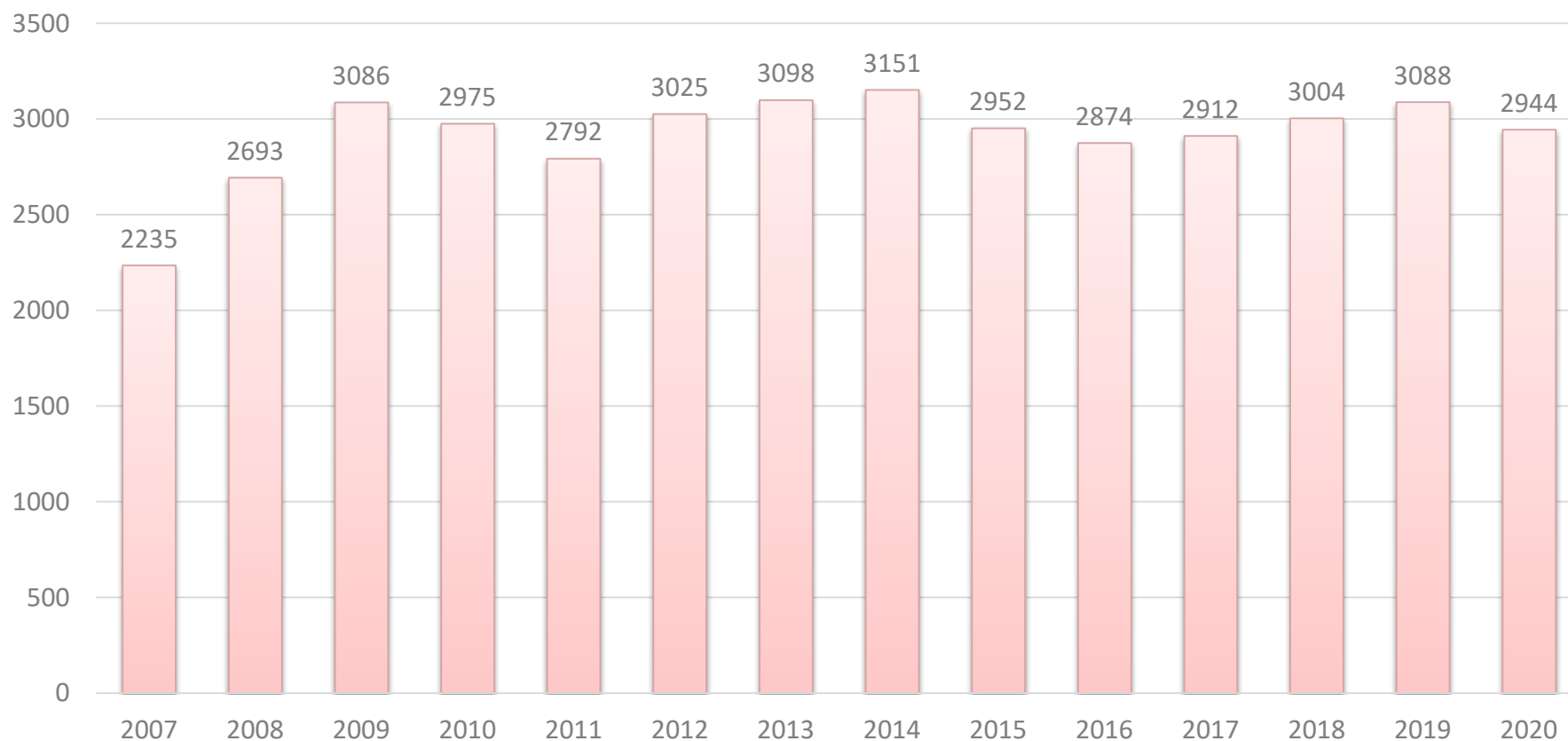
Actuacions inspectores per campanya (3/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals de les relacions de consum als establiments	50	421	471
Transport aeri	1	61	62
Viatges combinats	6	52	58
Subministraments bàsics	5	45	50
Serveis de telecomunicacions	8	41	49
Campanya de control dels serveis financers	13	12	25
Gimnasos i spa	0	13	13

CAMPANYES DE CONTROL DE COMERÇ ELECTRÒNIC	Conformes	No Conformes	Total
Contractació electrònica de productes i serveis	35	201	236

Evolució dels productes alertats a Catalunya

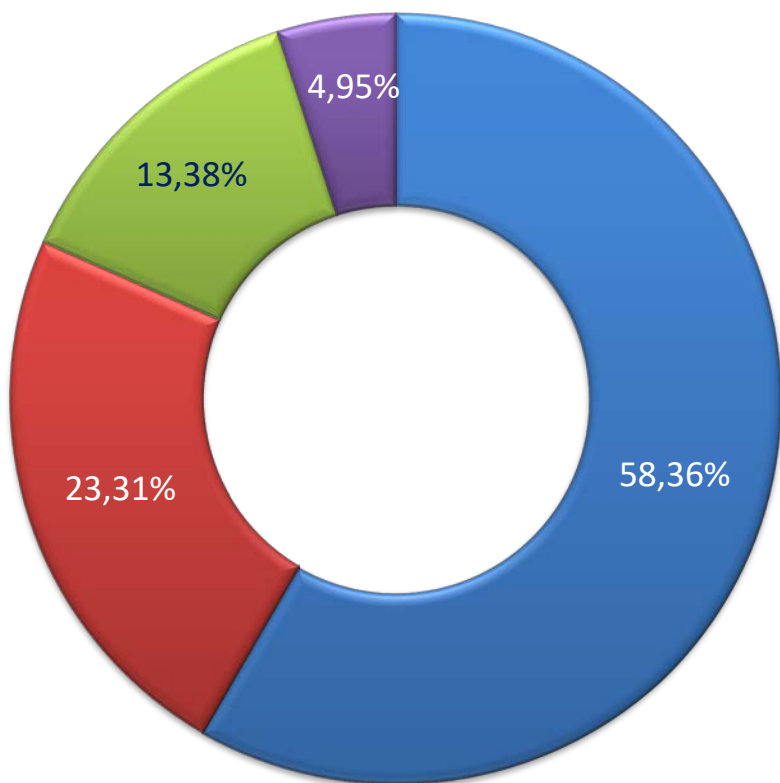
↓ 4,66%



Alertes. Per origen

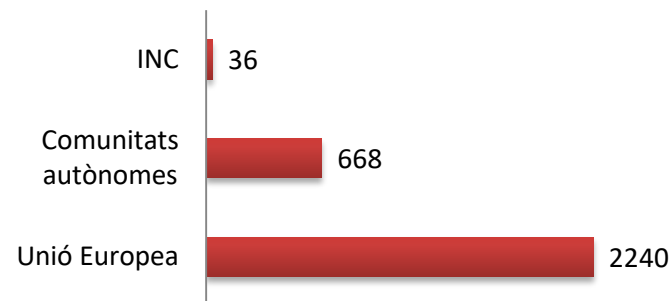
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



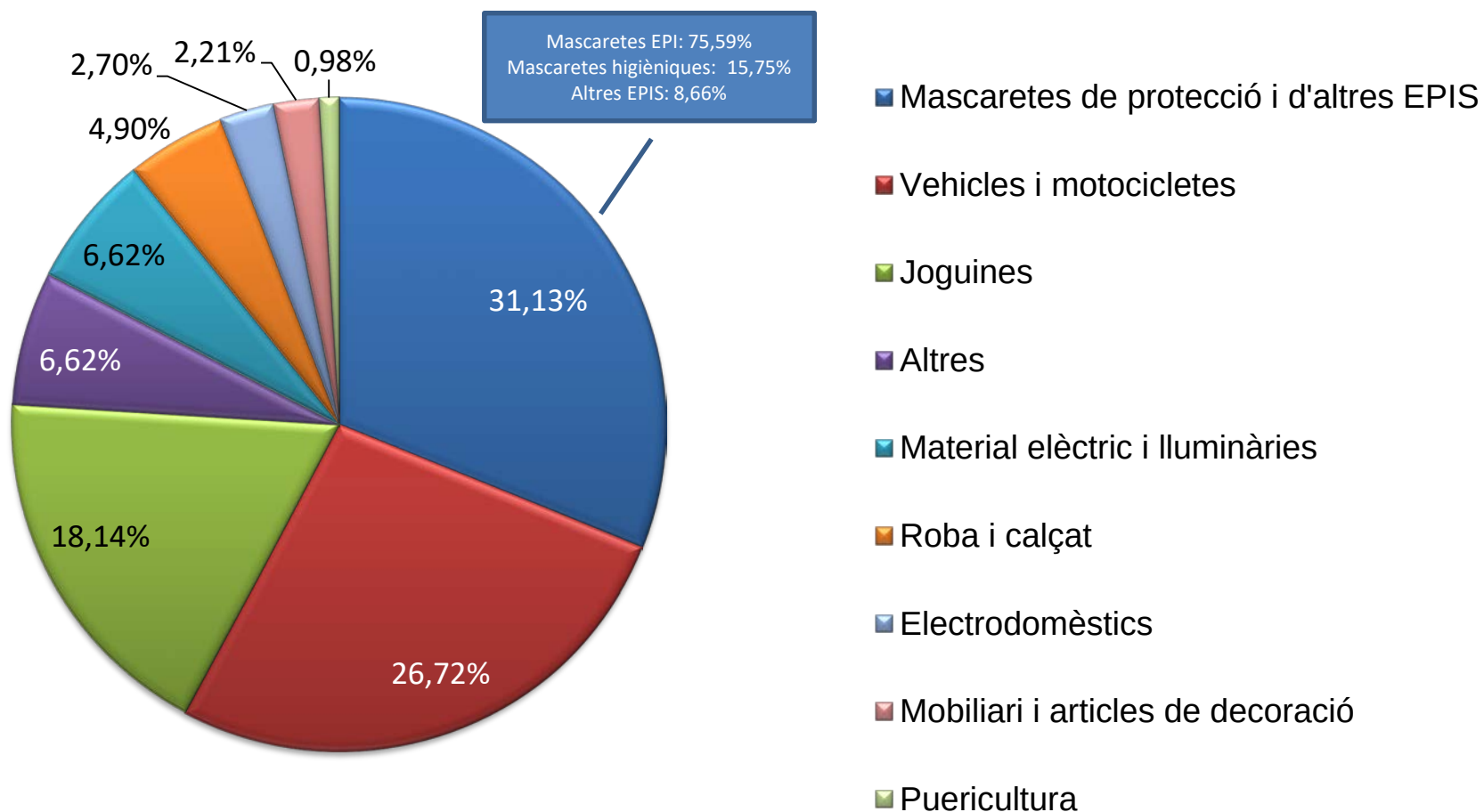
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte

Tipus de producte

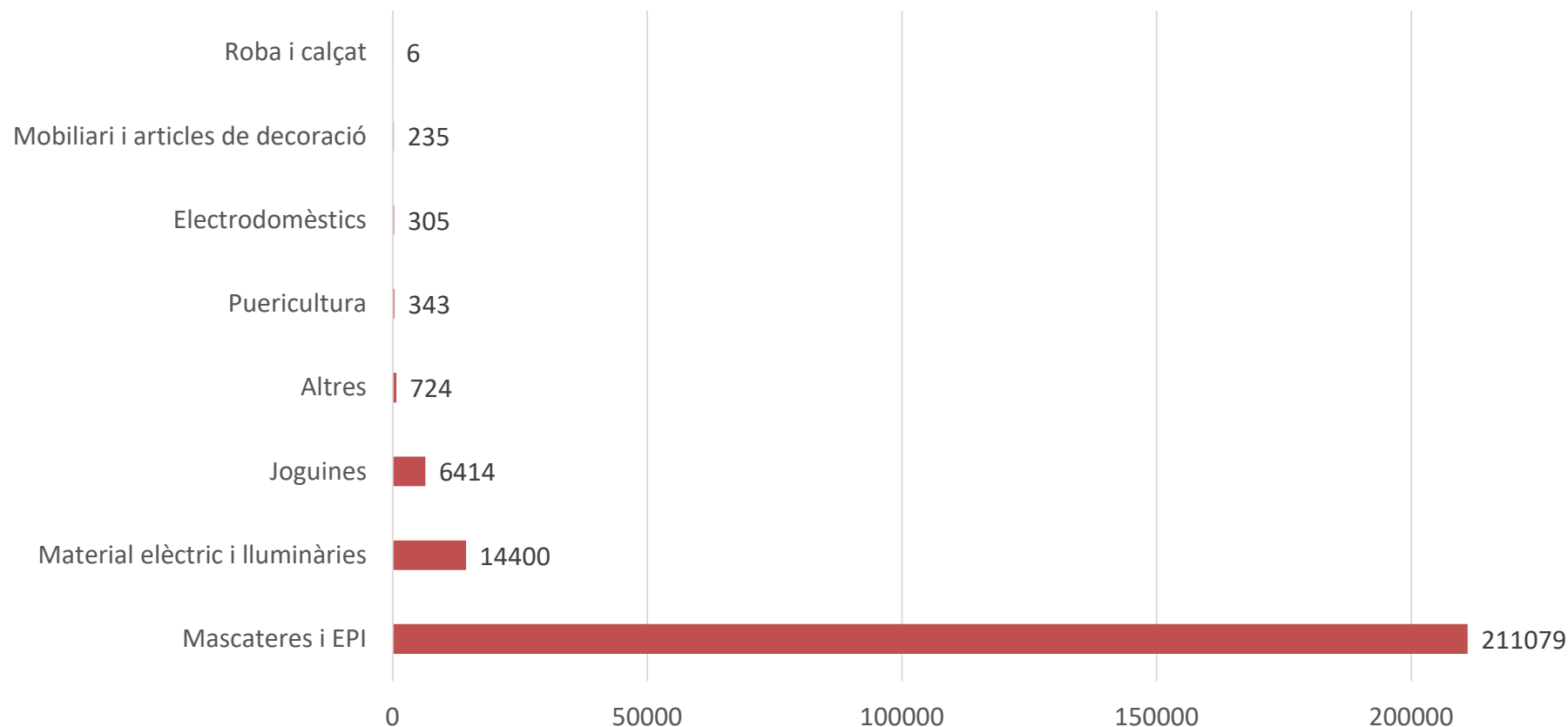


Articles retirats del mercat

Total articles retirats: 233.506



420,28%



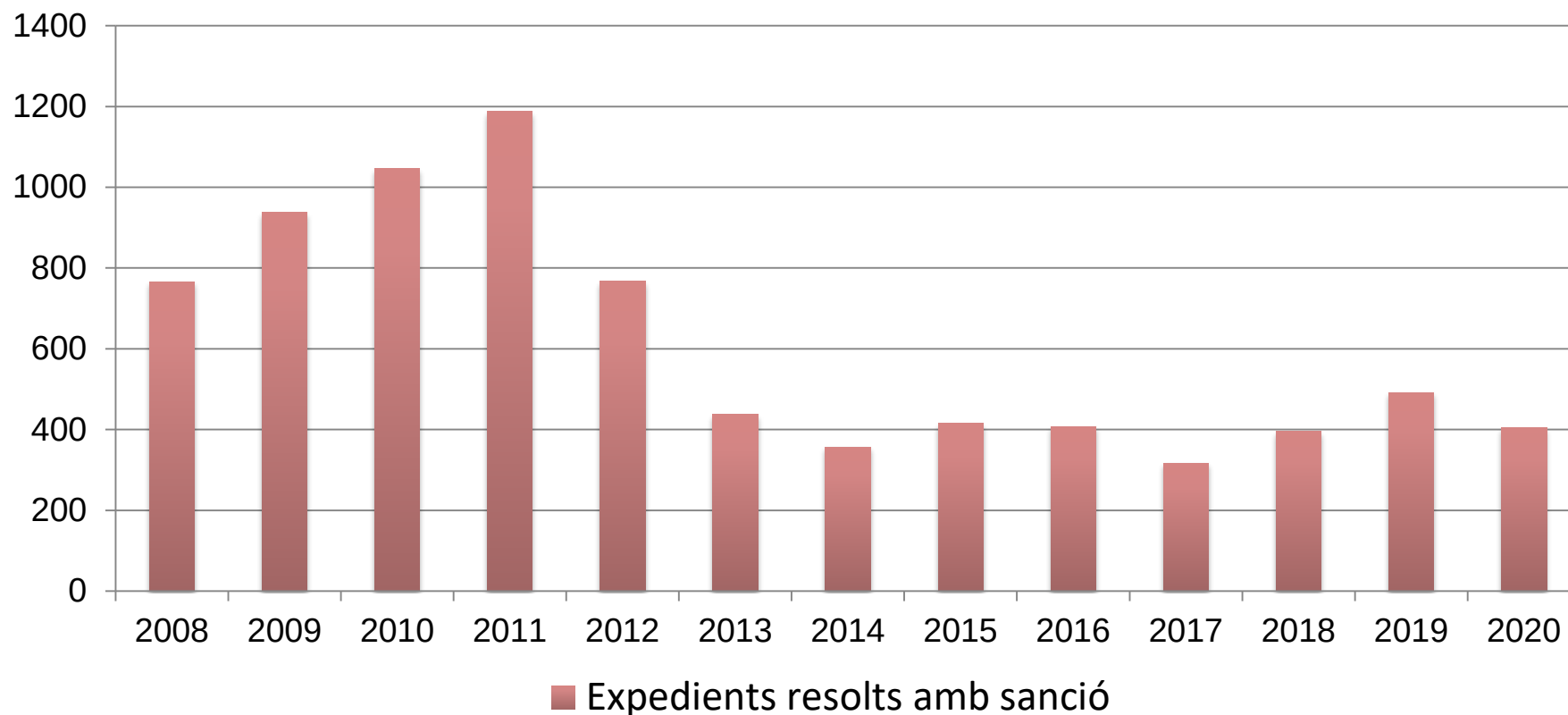
Expedients sancionadors

Total expedients resolts amb sanció: 405

↓ 17,68%

Import total de les sancions imposades: 3.770.847,00€

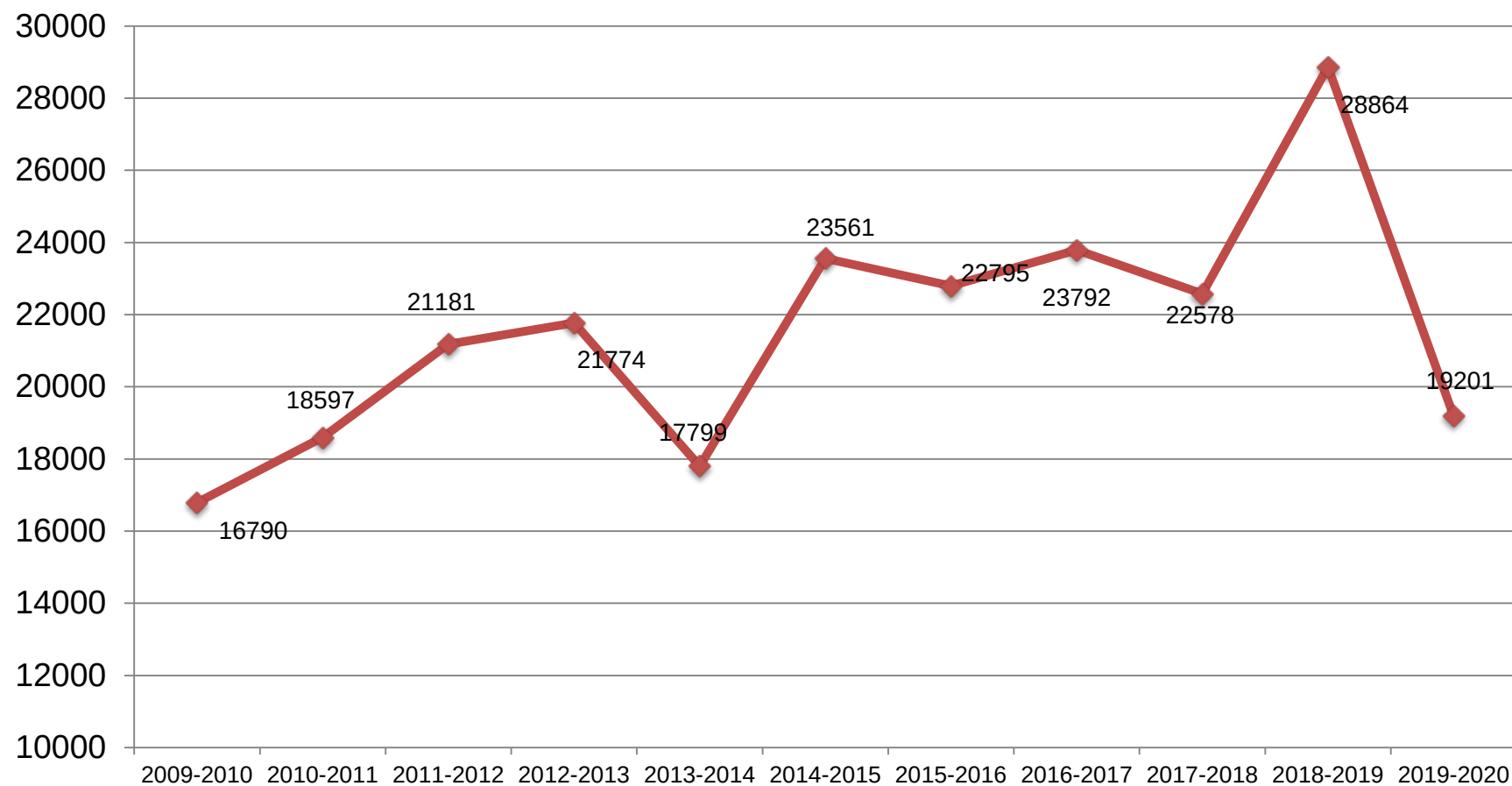
↓ 41,81%



Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	% (€)
Pràctiques comercials deslleials	53	1.421.959,00 €	37,71%
Clàusules i pràctiques abusives	127	1.095.154,00 €	29,04%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	316	462.404,00 €	12,26%
Negativa o resistència a subministrar dades	87	426.555,00 €	11,31%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	79	193.853,00 €	5,14%
Vulneració dels drets lingüístics	87	52.770,00 €	1,40%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	7	50.000,00 €	1,33%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	9	35.502,00 €	0,94%
Per alteració, adulteració, frau o engany	16	25.650,00 €	0,68%
Total:	790	3.770.847,00 €	100%

Formació: Escola del Consum



—♦— Alumnes

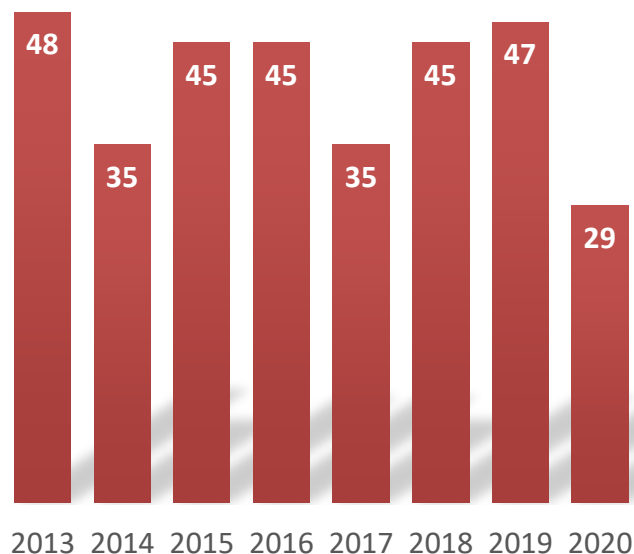


Formació: Cursos

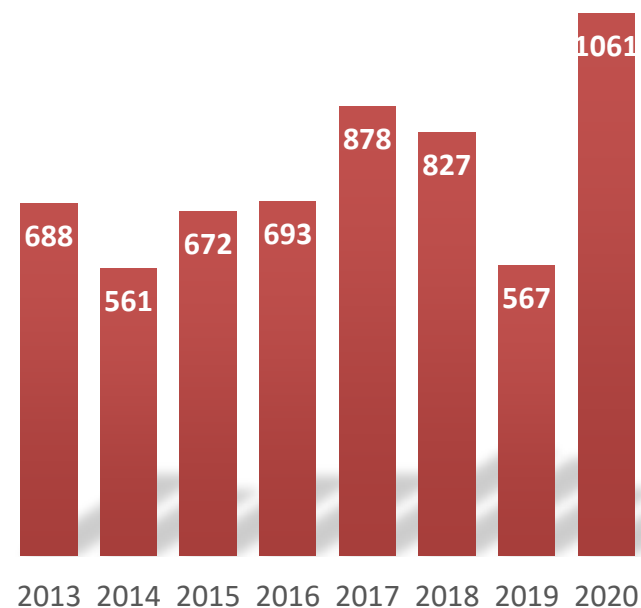
2020

29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



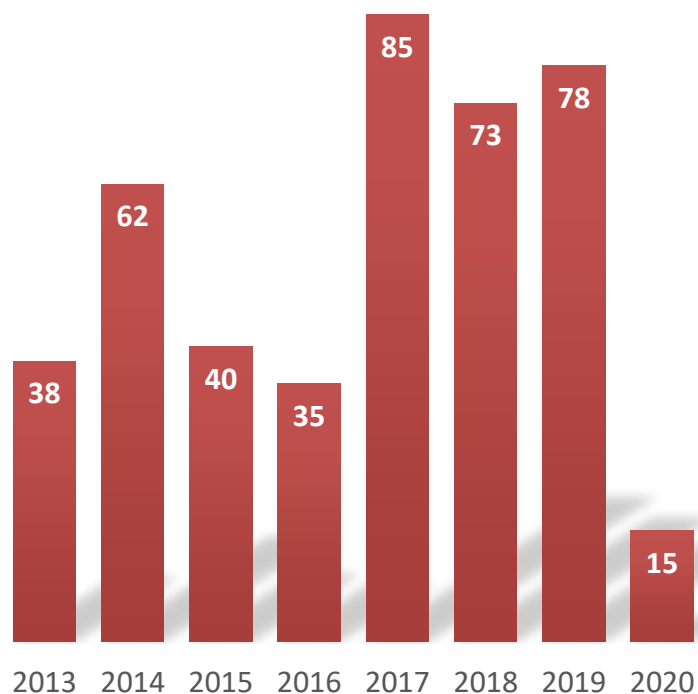
Assistents



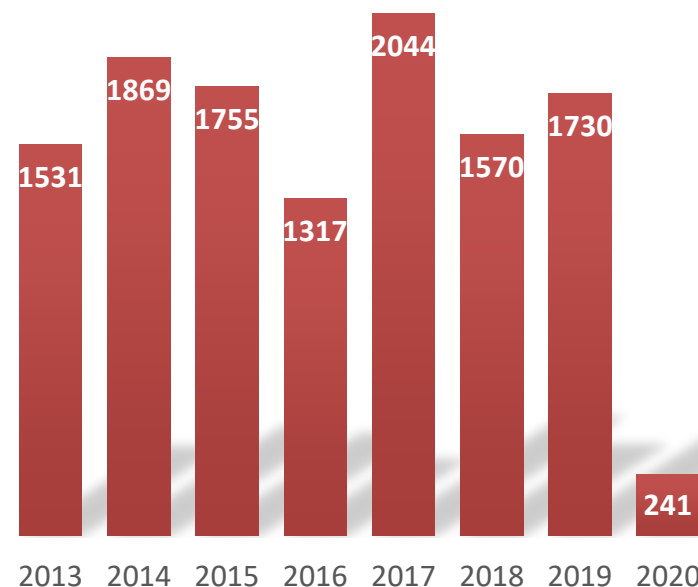
Formació: Actes de difusió

2020 15 sessions i 241 assistents

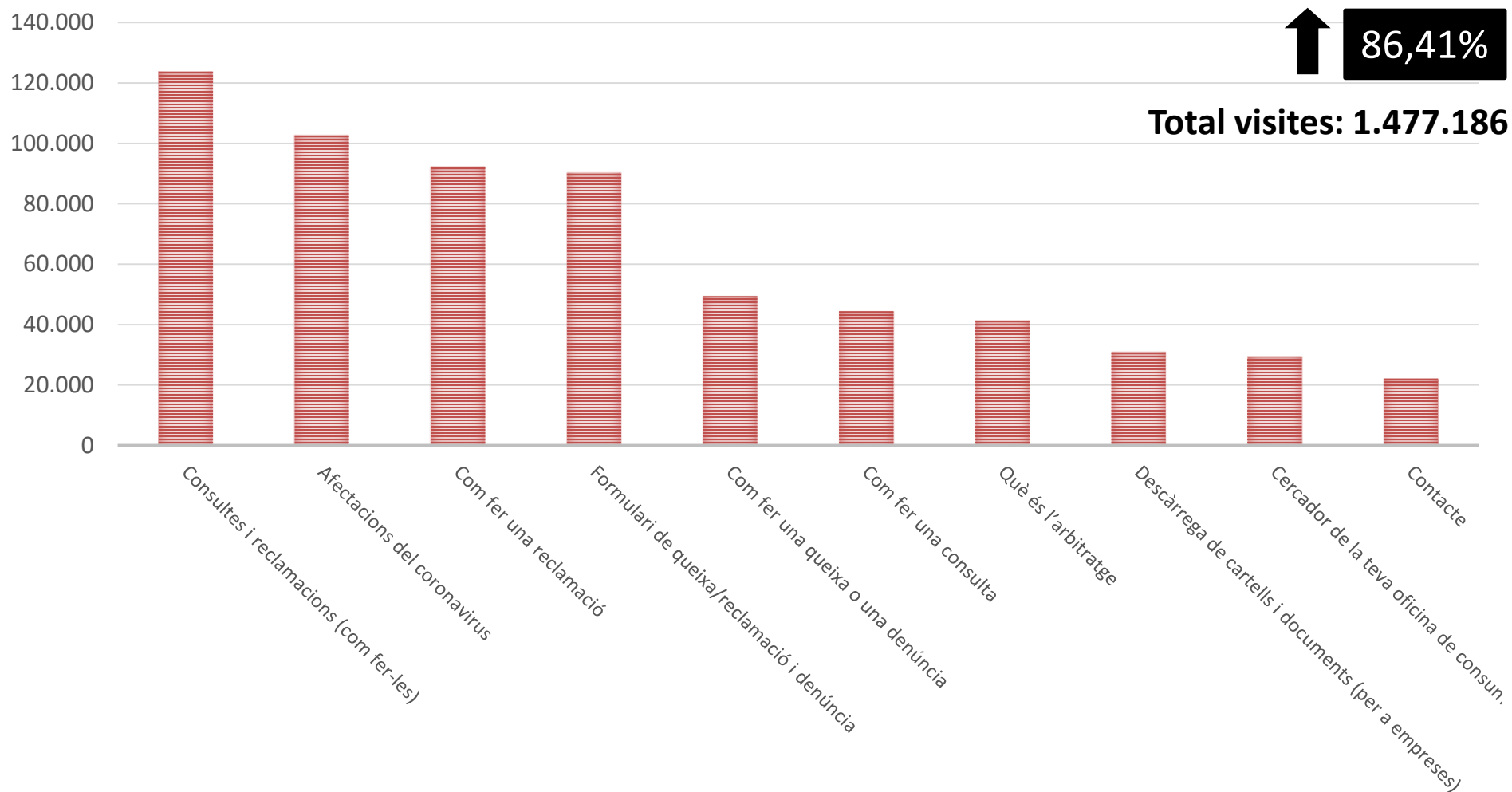
Sessions organitzades



Assistents



Web: consum.gencat.cat

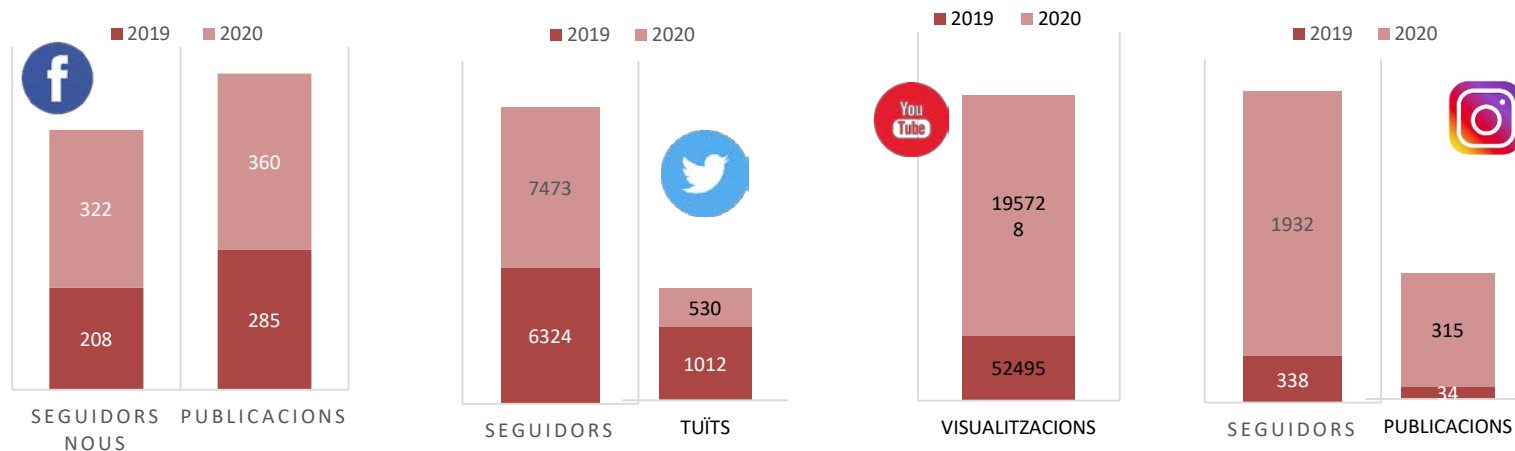


Actuacions de difusió destacades

- Consum Responsable
- Etiquetatge del Peix
- Informació COVID19 #CuidemElConsum
- Consultori de Consum en directe Youtube
- Genèric ACC (Ara, més que mai, seguim al teu costat)
- Campanya estiu transport aèri i consells viatges (Vagis on vagis, seguim al teu costat)
- Càpsules informatives 012 mascaretes
- Etiquetatge ecològic (En col·laboració amb el Consell Català de la Producció Agrària Ecològica (CCPAE))
- Ciberseguretat (En col·laboració amb l'ACCS)
- Arbitratge i mediació
- Primera Jornada internacional d'arbitratge de Consum
- Compres Online, TCA, Publicitat Massiva, BlackFriday. #ConsumActua
- Consumidor Vulnerable
- Nadal i Rebaixes
- Guia de Consum per a Gent Gran
- Casos reals resolts Mediació i Inspecció

Actuacions de difusió destacades

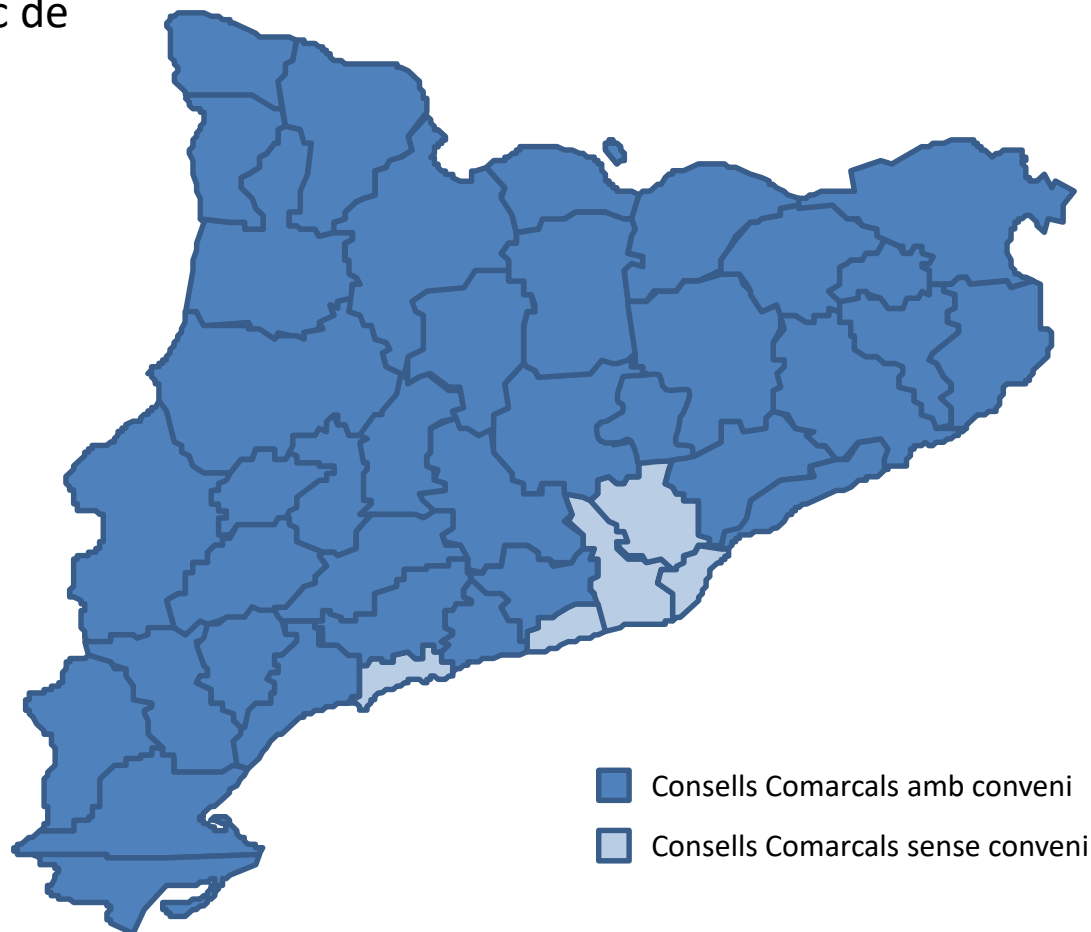
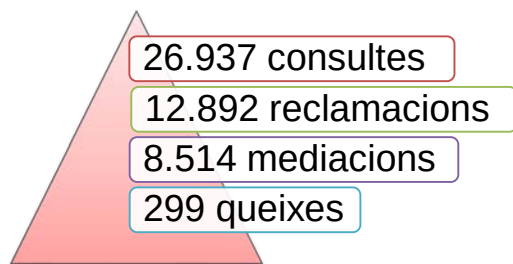
- **Centre de Documentació:** 728 consultes ateses
- **Xarxes socials**



- **Espai 'Consultori de consum' a Youtube (28 d'abril – 30 juny)**
 - Consultoris realitzats: 35
 - Minuts totals d'emissió: 1.400 minuts
 - Usuaris totals en directe: 950
 - Consultes ateses: 760 aproximadament
 - Visualitzacions totals: 3.980

Convenis amb Consells Comarcals

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



Activitat Global

	2019	2020		
Consultes	40.350	43.081	↑	6,77%
Reclamacions	17.149	28.574	↑	66,62%
Mediacions resoltes	5.548	6.976	↑	25,74%
Laudes emesos	1.608	1.233	↓	23,32%
Reclamacions transfrontereres	1.054	3.611	↑	242,60%
Denúncies	1.769	2.111	↑	19,33%
Comunicacions	1.362	1.326	↓	2,64%
Actuacions inspectores	7.357	5.436	↓	26,11%
Sancions	492	405	↓	17,68%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

