



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

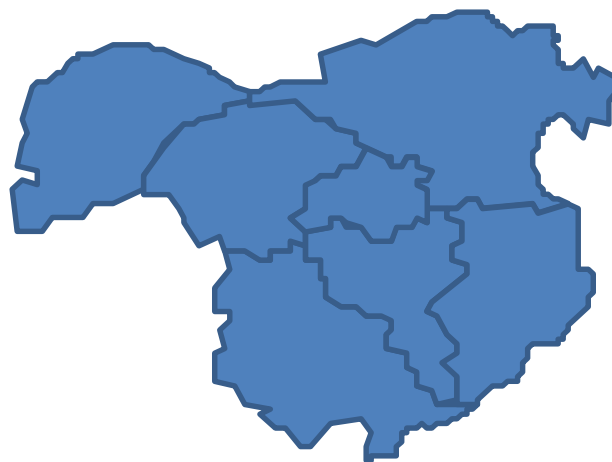
**Actuacions de  
l'Agència Catalana del Consum  
a la demarcació de Girona  
2020**

# Protecció del consumidor

---

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

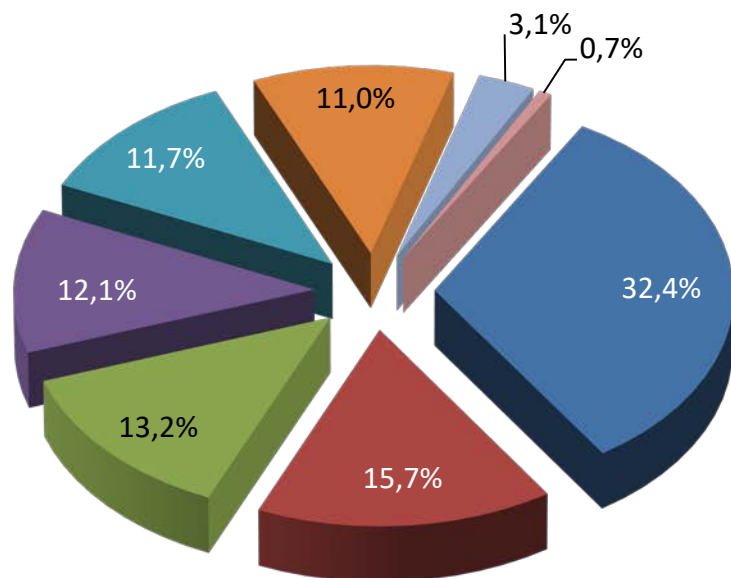
- ❖ Alt Empordà
- ❖ Baix Empordà
- ❖ Garrotxa
- ❖ Gironès
- ❖ La Selva
- ❖ Pla de l'Estany
- ❖ Ripollès



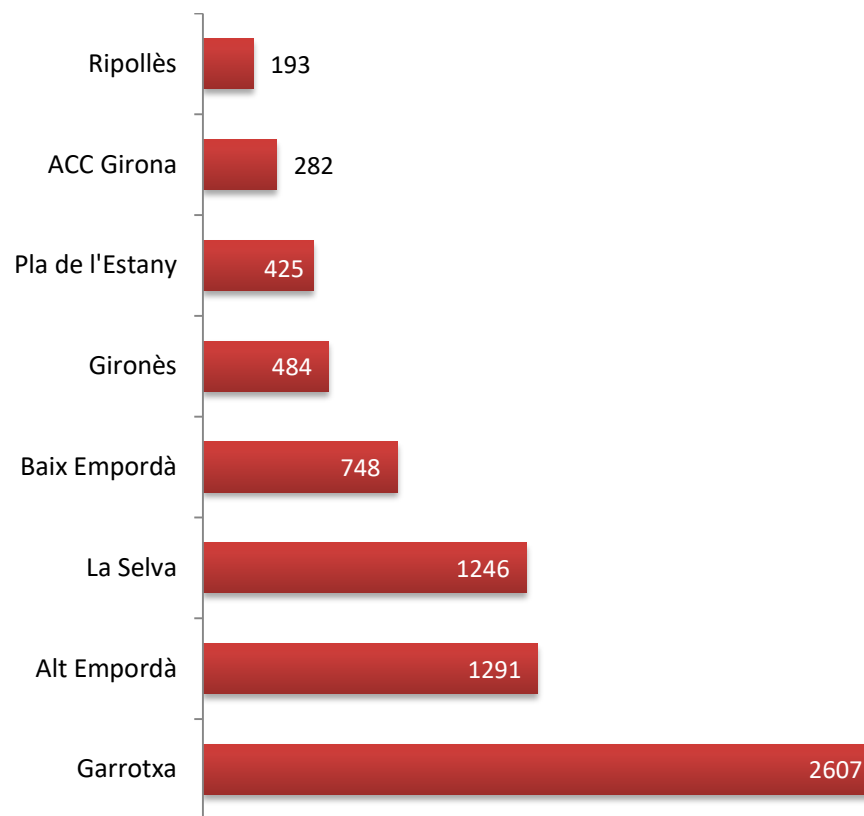
# Informació. Consultes

7.276 Consultes ateses a la demarcació de Girona (2019: 5.599)

↑ 29,95%



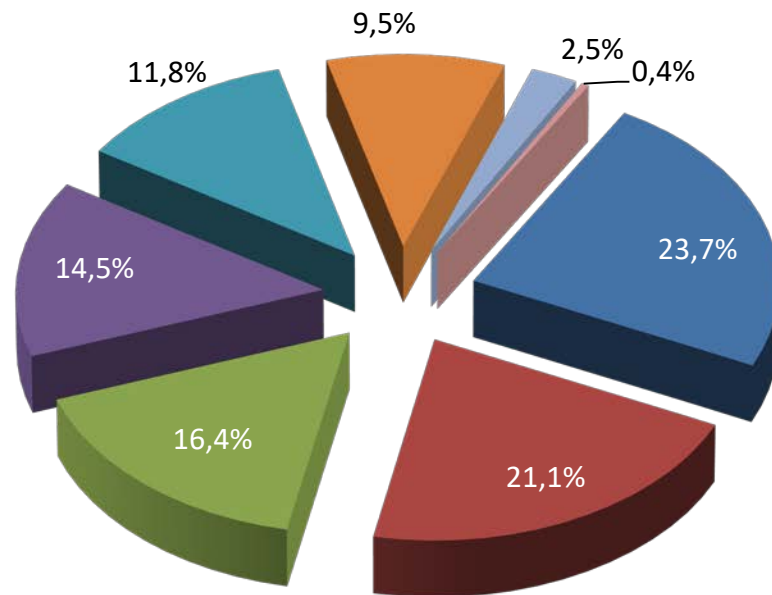
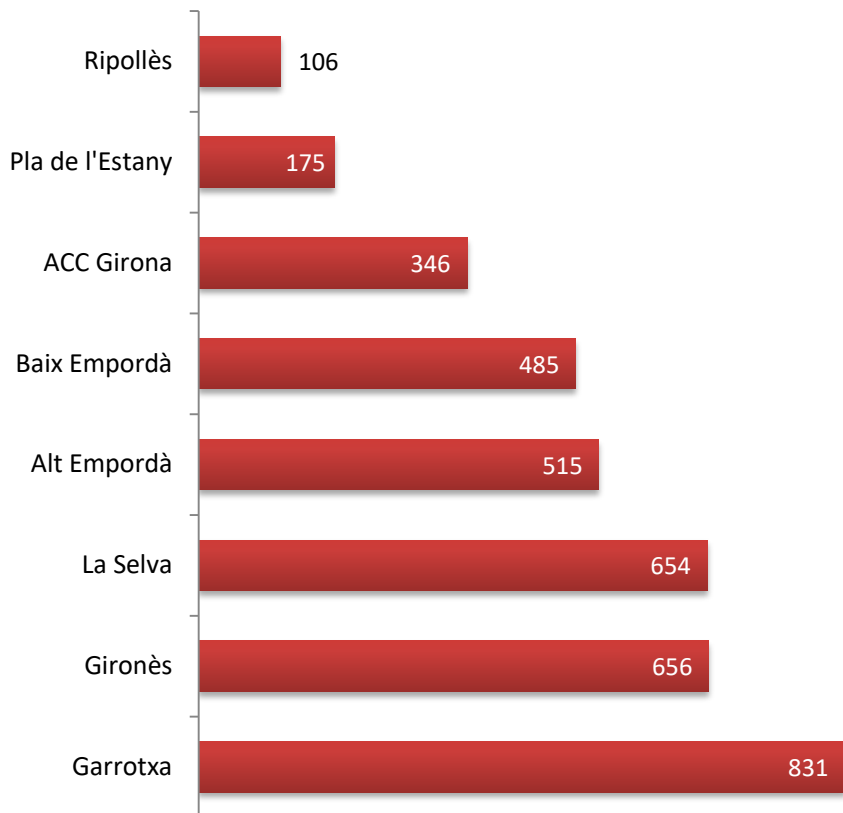
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments



# Reclamacions per sectors

**3.768 Reclamacions** (2019: 2.808)

↑ **34,19%**

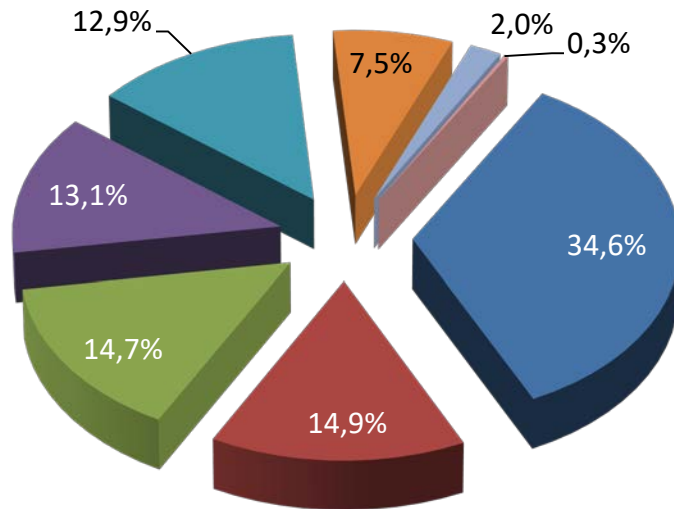


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments

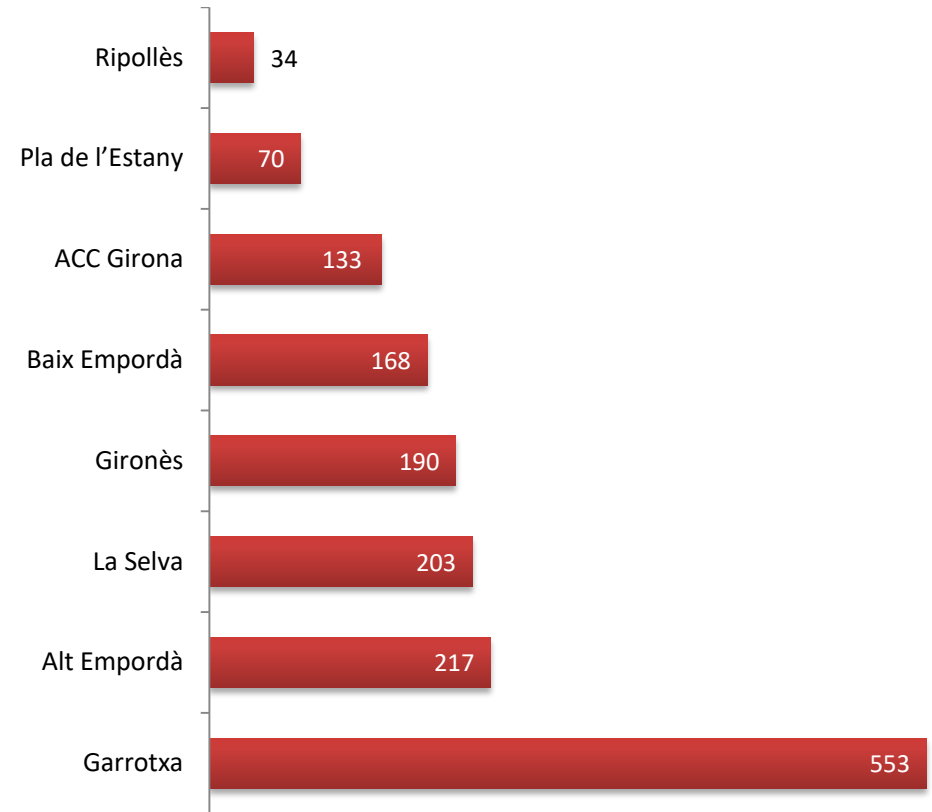
# Casos resolts per acord de mediació

1.568 casos resolts per acord de mediació (2019: 1.093)

↑ 43,46 %



- 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
- Aliments



# Laudes per sectors

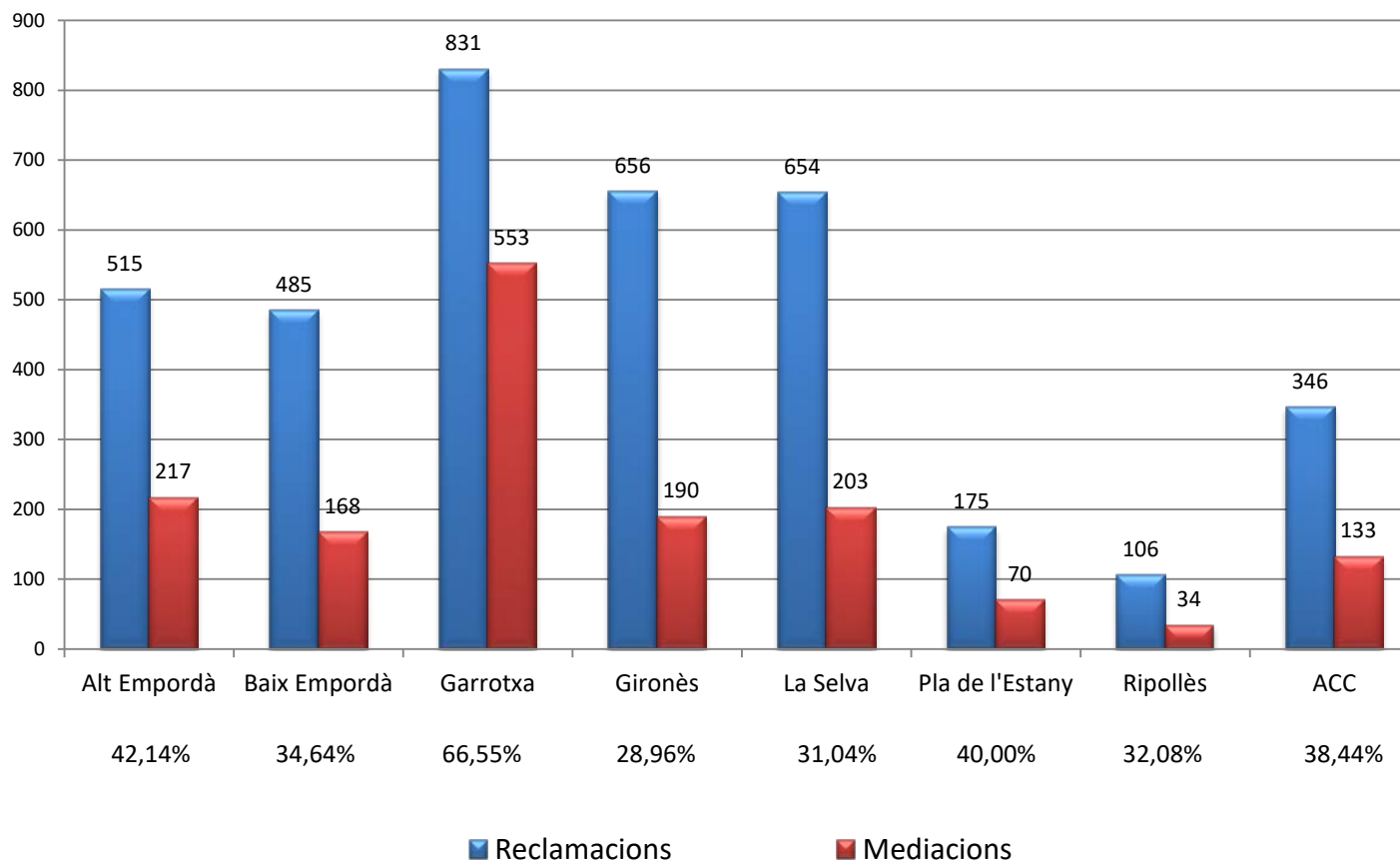
164 laudes

↓ 17,17%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	120	73,17%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	29	17,68%
Béns de consum/Productes	8	4,88%
Altres serveis generals de consum	3	1,83%
Serveis de transport	2	1,22%
Restauració i allotjaments	1	0,61%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Total laudes Girona</b>	688	839	234	137	195	159	198	164

# Resolució de les reclamacions



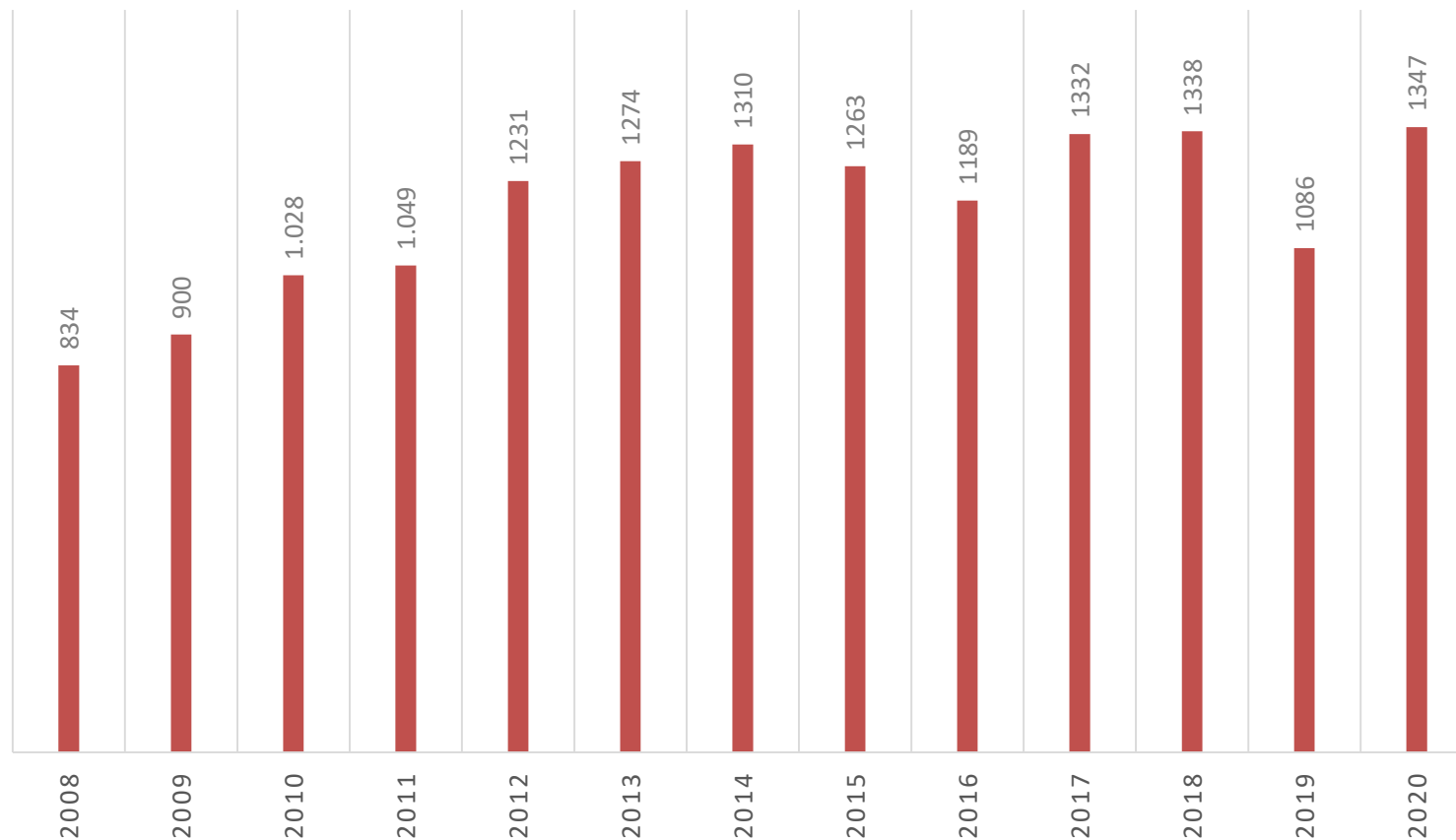
# Companyies amb més reclamacions

---

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	278	178	48
Vodafone	243	172	45
Telefónica	192	148	26
Vueling	110	74	
Endesa	93	52	20
Dentoestètic	87	2	
Edreams	76	17	
Naturgy Iberia	69	44	
Energia XXI Comercializadora	56	40	5



# Establiments adherits a la JACC



↑ 24,03%

Junta Arbitral  
de Consum  
de Catalunya

Establiment  
adherit



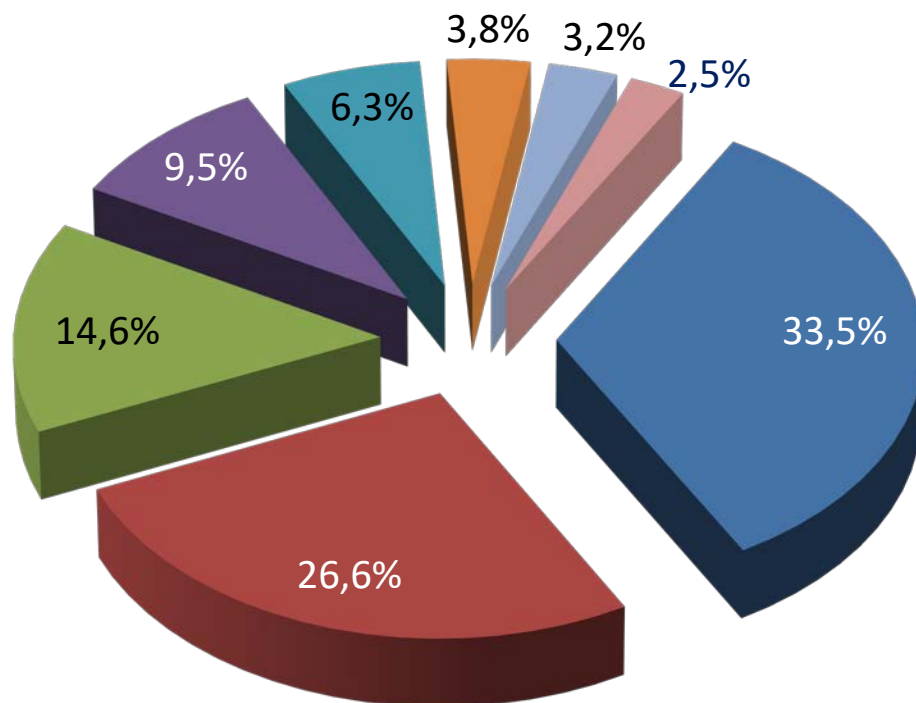
Arbitratge  
de consum

Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

# Denúncies

Denúncies: 158 (2019: 221)

↓ 28,51%

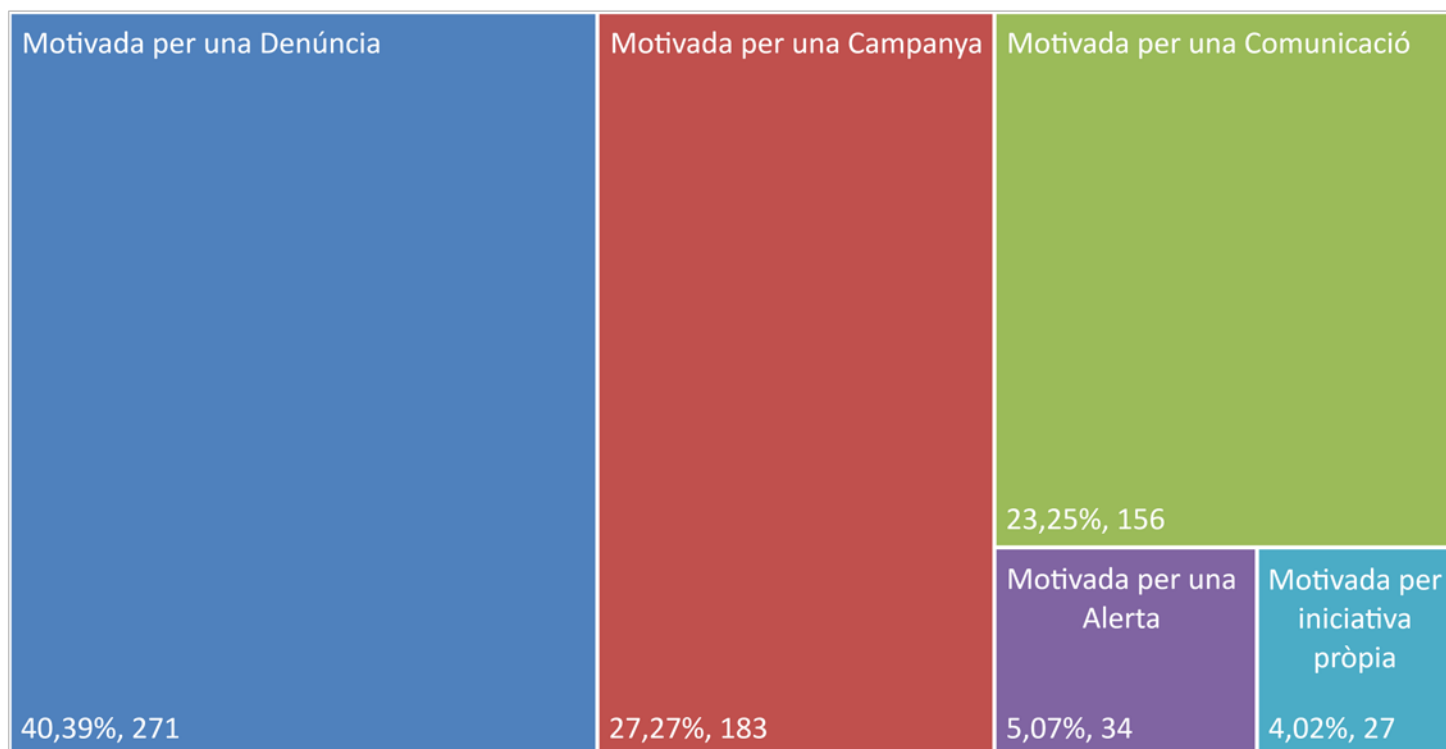


- Altres serveis generals de consum
- Restauració i allotjaments
- Béns de consum/Productes
- Aliments
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis de transport
- Serveis financers

# Actuacions inspectores

Total: 671 actuacions inspectores (12,34% del total Catalunya)

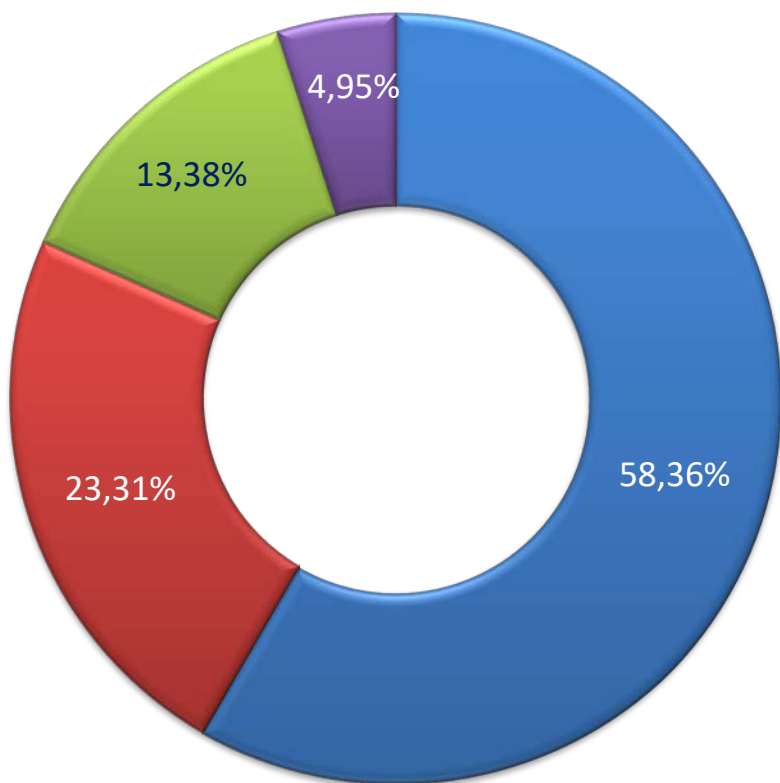
↓ 32,43%



# Alertes. Per origen (total Catalunya)

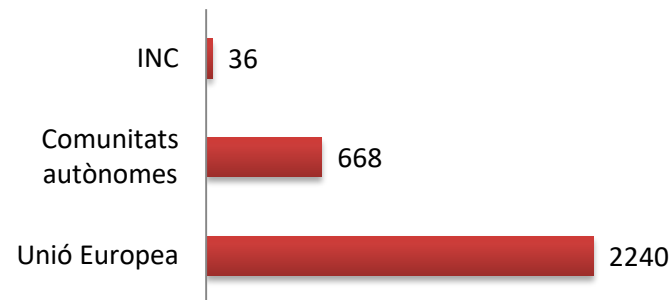
## Origen dels productes alertats

Total: 2.944



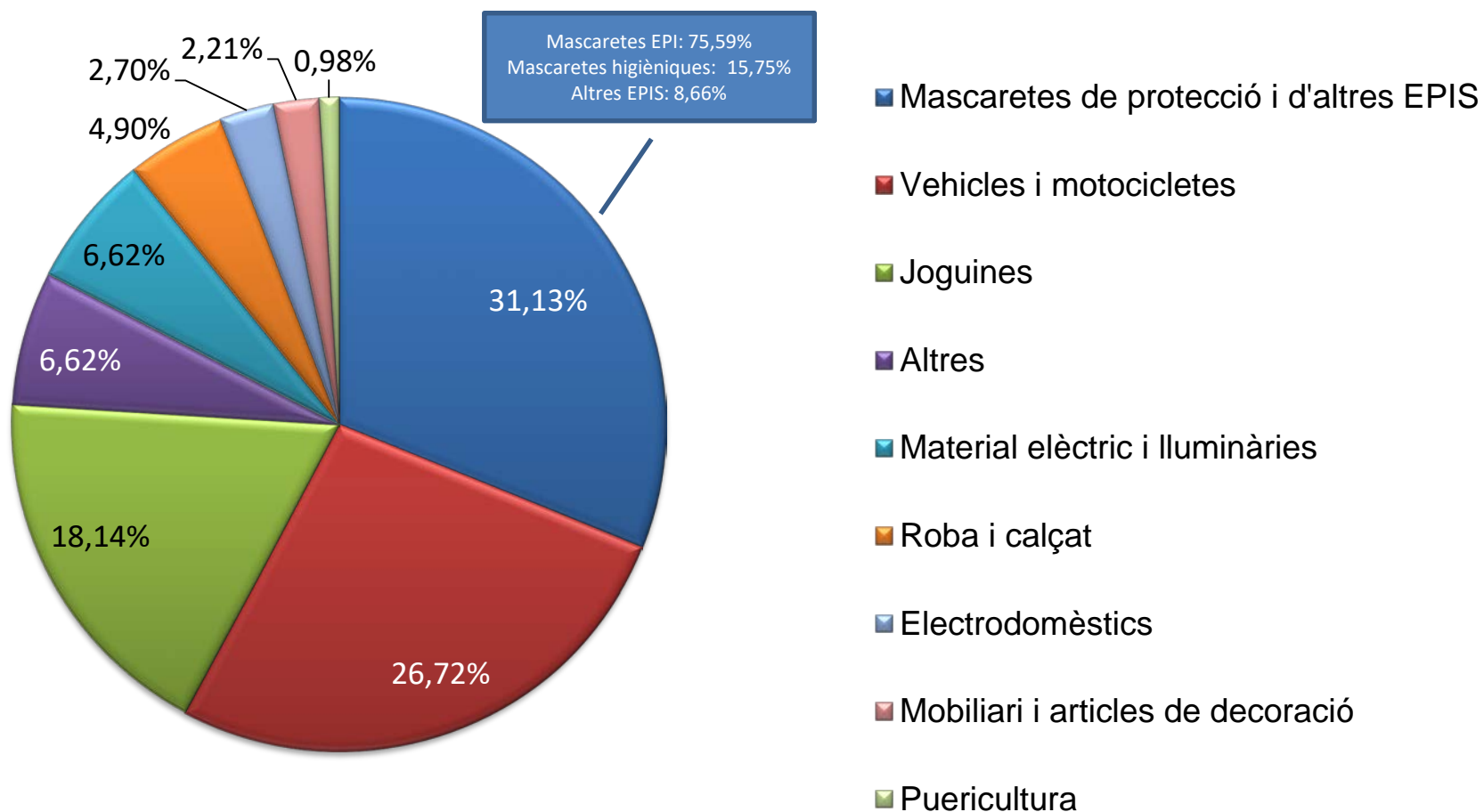
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

## Origen de l'alerta



# Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

## Tipus de producte

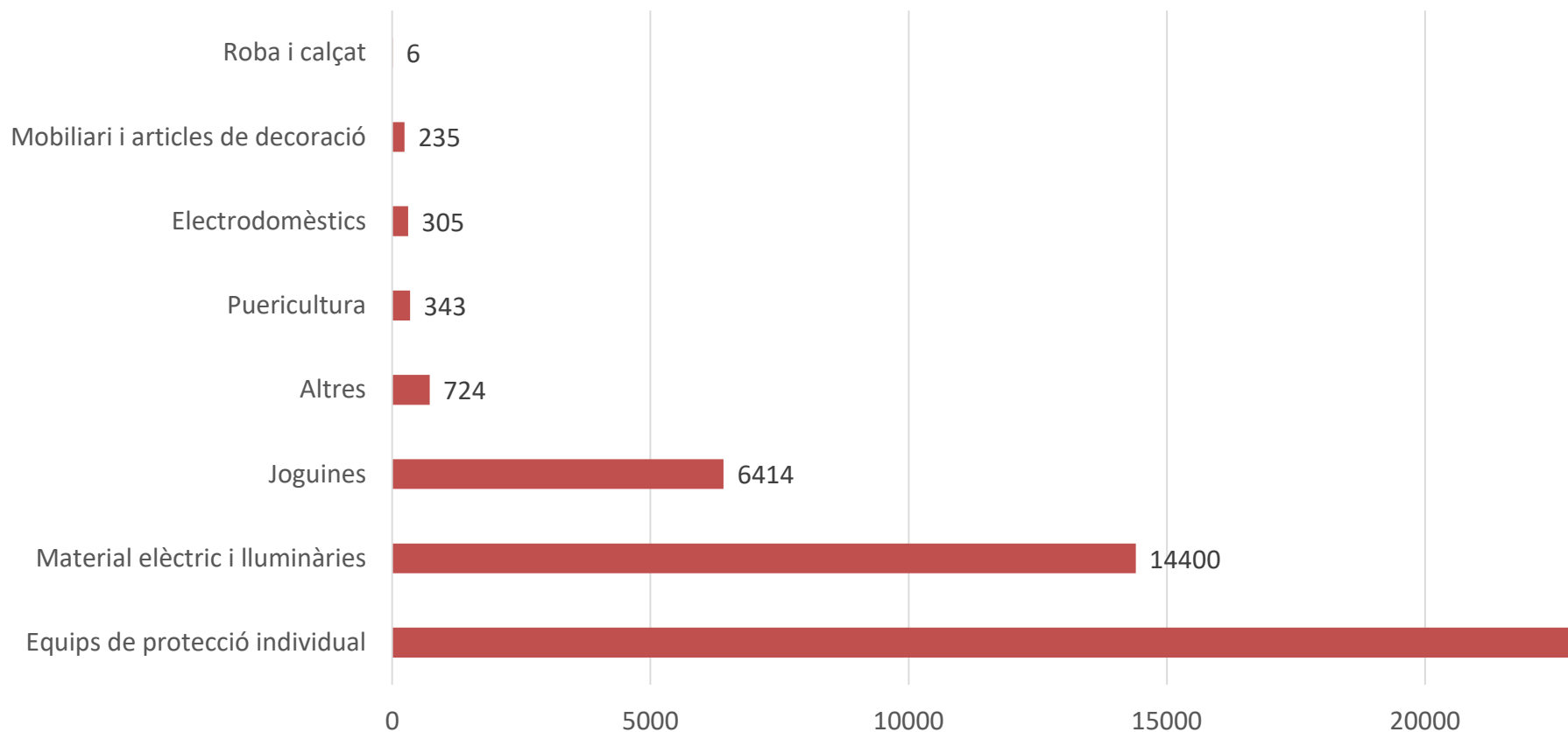


# Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



## Expedients sancionadors

---

### Girona:

	2019	2020
Total d'expedients sancionadors incoats	46	44
Total expedients resolts amb sanció	60	36
Import de les sancions imposades	103.621 €	85.451 €

### Catalunya:

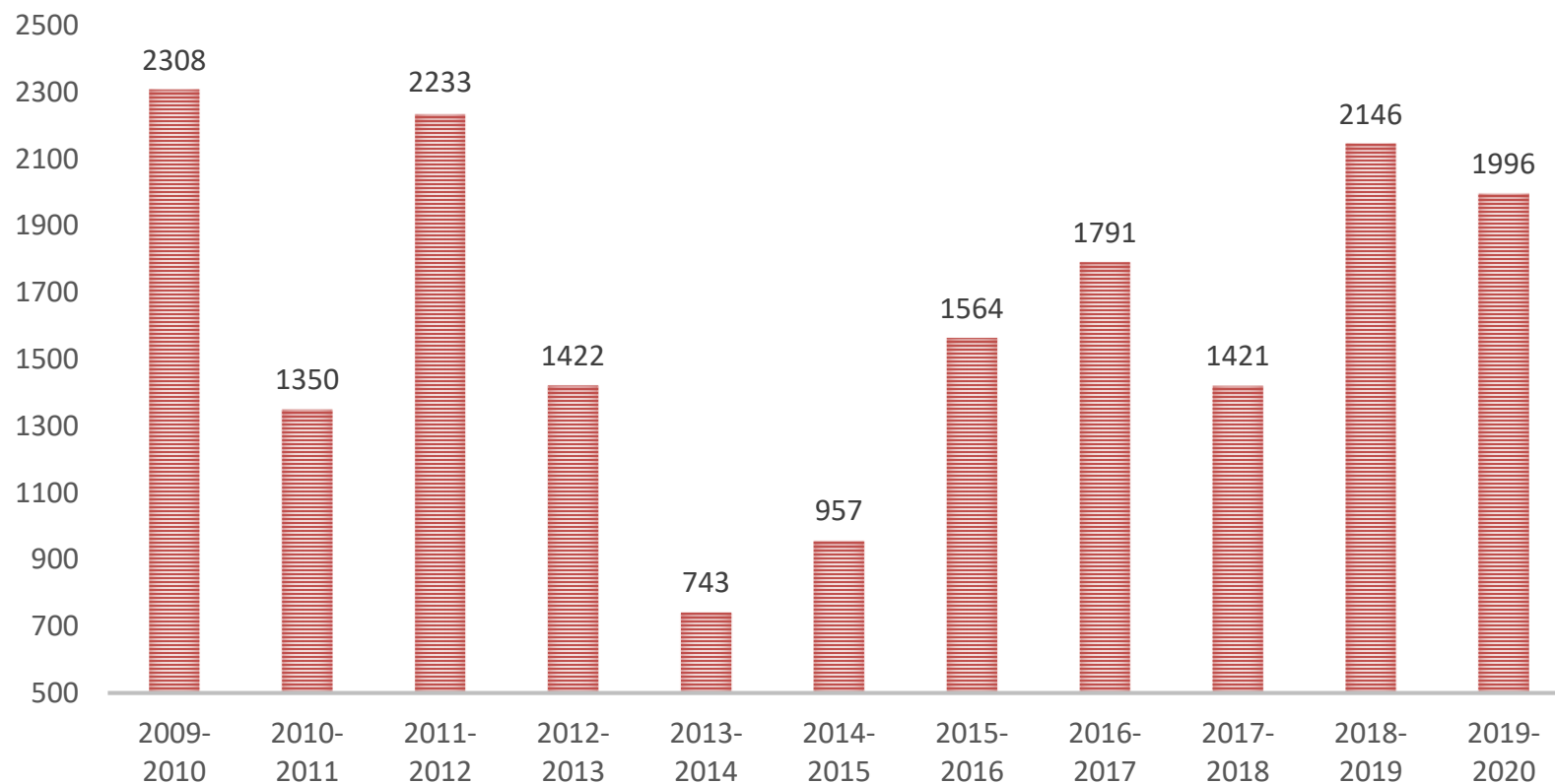
	2019	2020
Total d'expedients sancionadors incoats	513	539
Total expedients resolts amb sanció	492	405
Import de les sancions imposades	6.480.482,58€	3.770.847,00 €



# Educació. Escola del Consum

---

Nombre d'alumnes de la demarcació de Girona



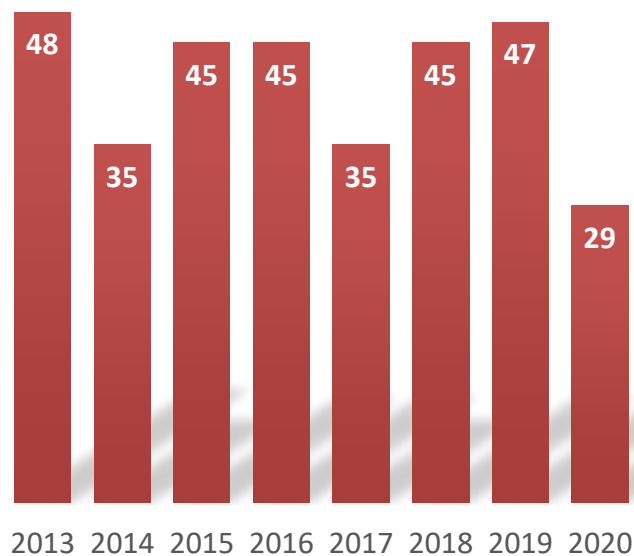


# Formació: Cursos (total Catalunya)

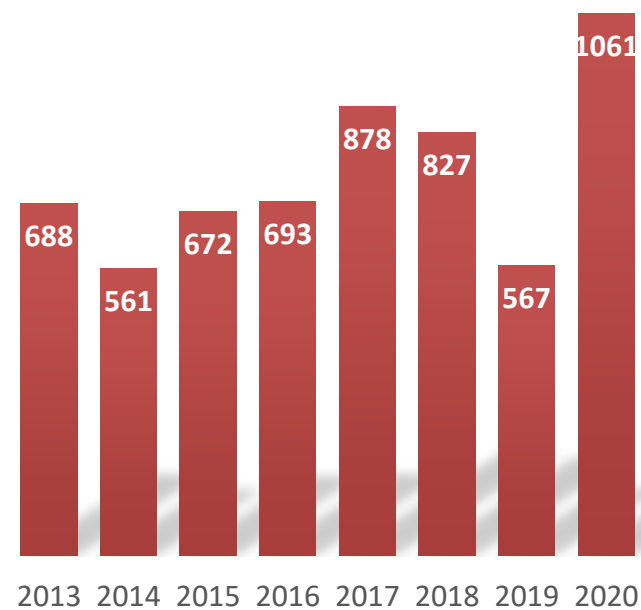
**2020**

29 activitats organitzades  
255,5 hores lectives  
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



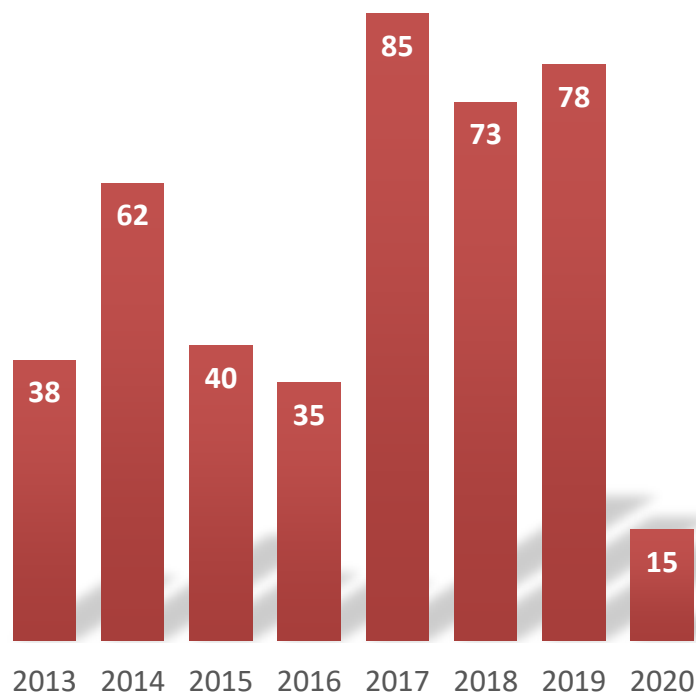
Assistents



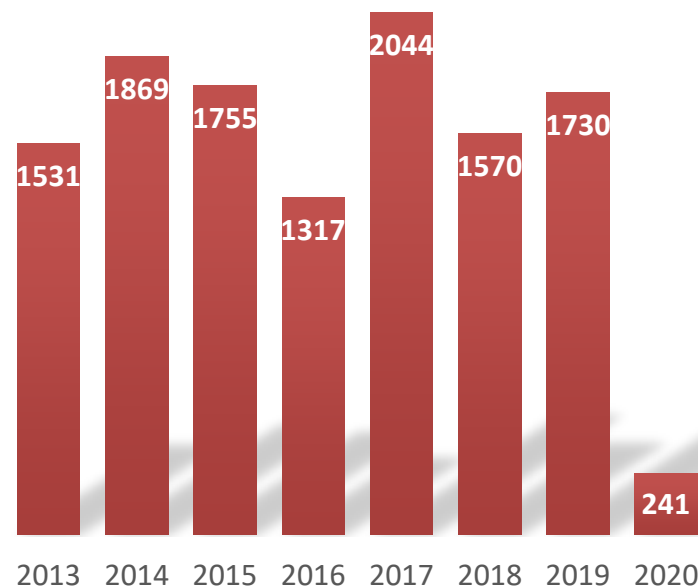
# Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

**2020** 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents



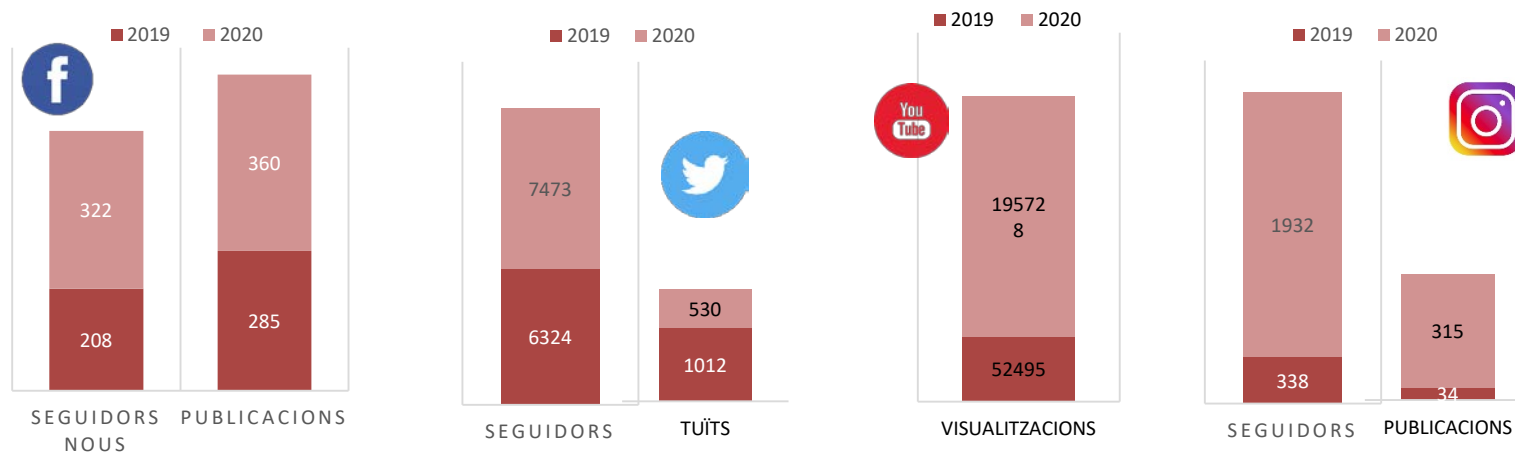
# Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

---

- 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
- 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 (total Catalunya)

- **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

# Activitat Global

---

	2019	2020	
Consultes	5.599	7.276	↑ 29,95%
Reclamacions	2.808	3.768	↑ 34,19%
Mediacions resoltes	1.093	1.568	↑ 43,46%
Laudes emesos	198	164	↓ 17,17%
Total establiments adherits a la JACC	1.086	1.347	↑ 24,03%
Denúncies	221	158	↓ 28,51%
Actuacions inspectores	993	671	↓ 32,43%
Sancions	60	36	↓ 40,00%



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

**[consum.gencat.cat](https://consum.gencat.cat)**

