



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

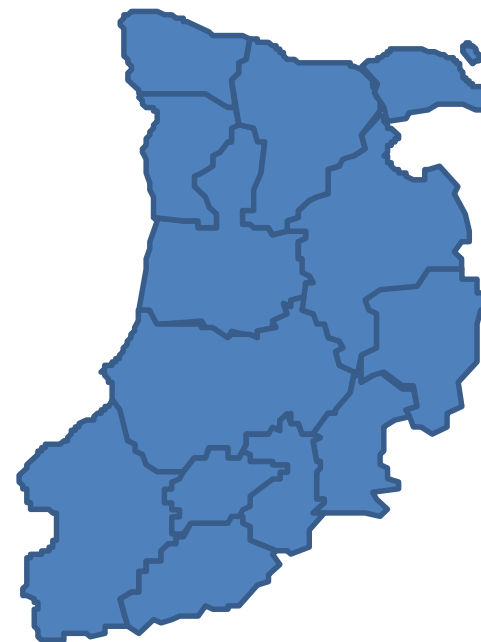
**Actuacions de
l'Agència Catalana del Consum
a la demarcació de Lleida
2020**

Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Urgell
- ❖ Alta Ribagorça
- ❖ Cerdanya
- ❖ Les Garrigues
- ❖ Noguera
- ❖ Pallars Jussà
- ❖ Pallars Sobirà
- ❖ Pla d'Urgell
- ❖ Segarra
- ❖ Segrià
- ❖ Solsonès
- ❖ Urgell

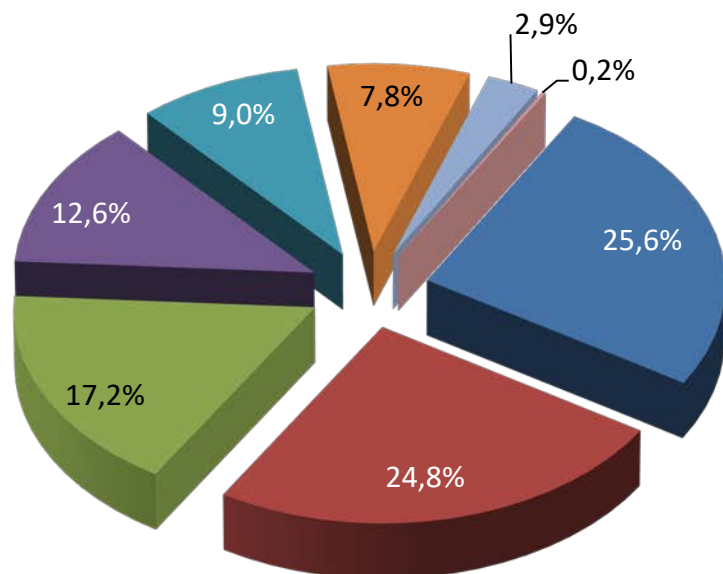
- ❖ Val d'Aran: Competències transferides



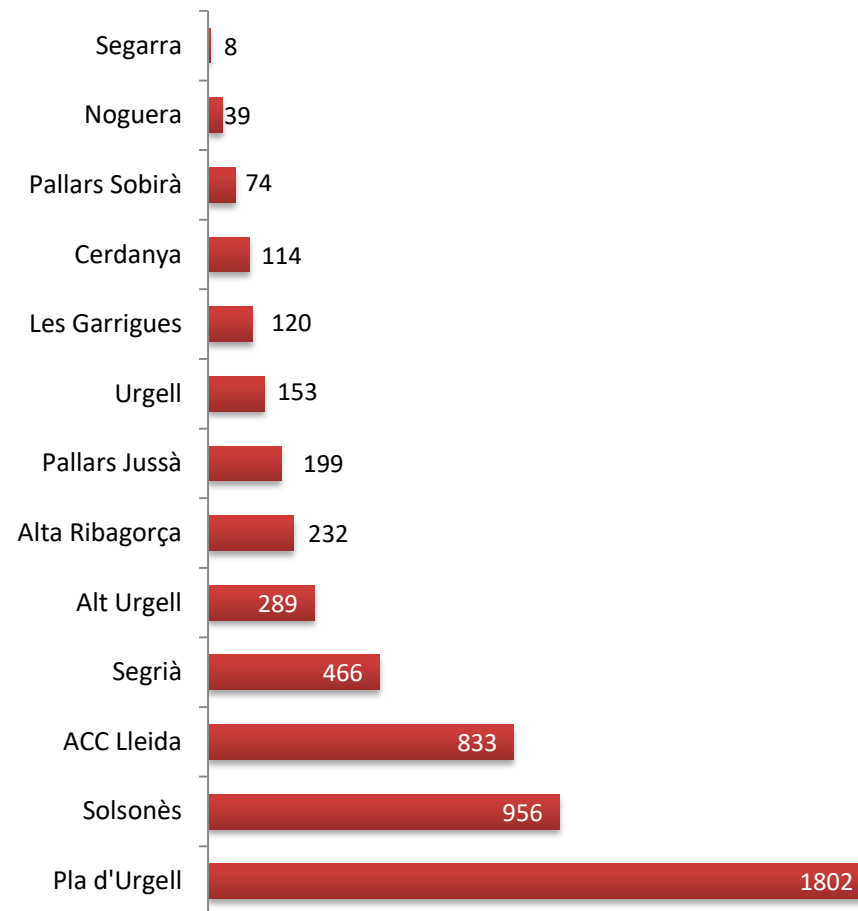
Informació. Consultes

5.285 Consultes ateses a la demarcació de Lleida (2019: 3.657)

↑ 44.52%



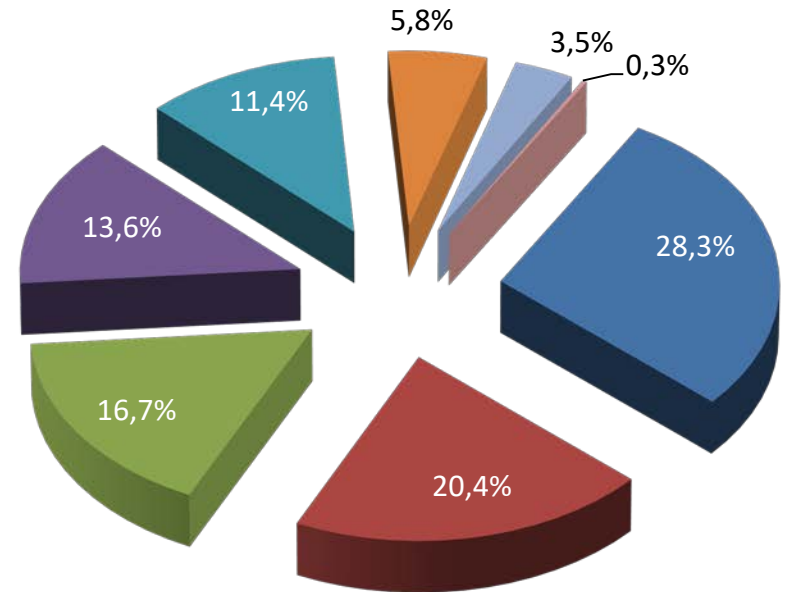
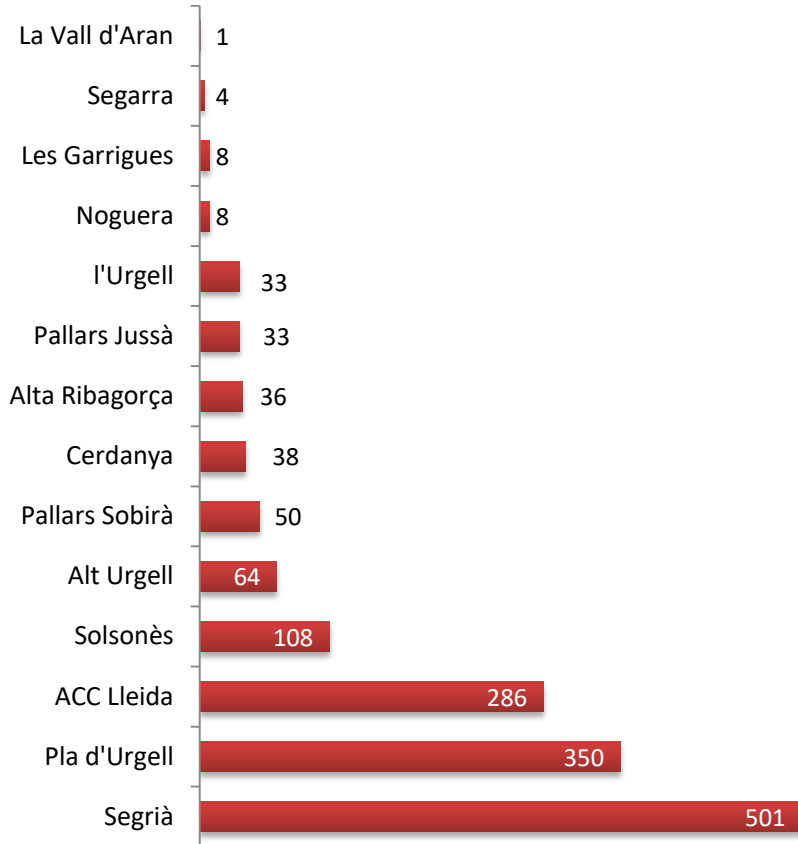
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Béns de consum/Productes
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments



Reclamacions per sectors

1.520 Reclamacions (2019: 1.489)

↑ 2,08%

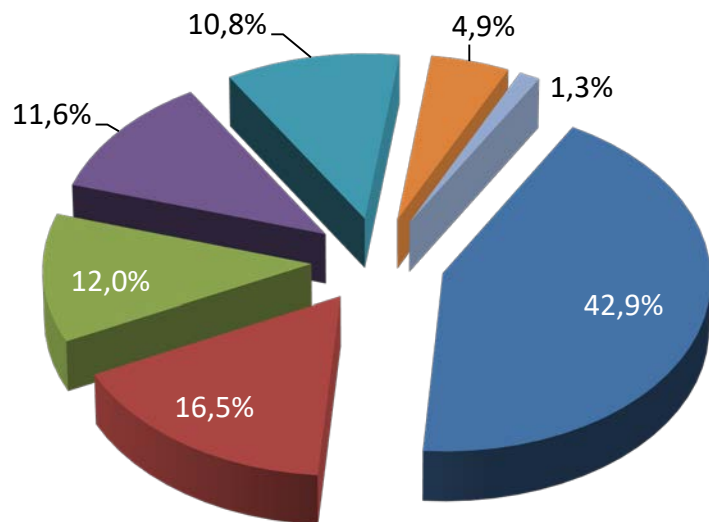


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments

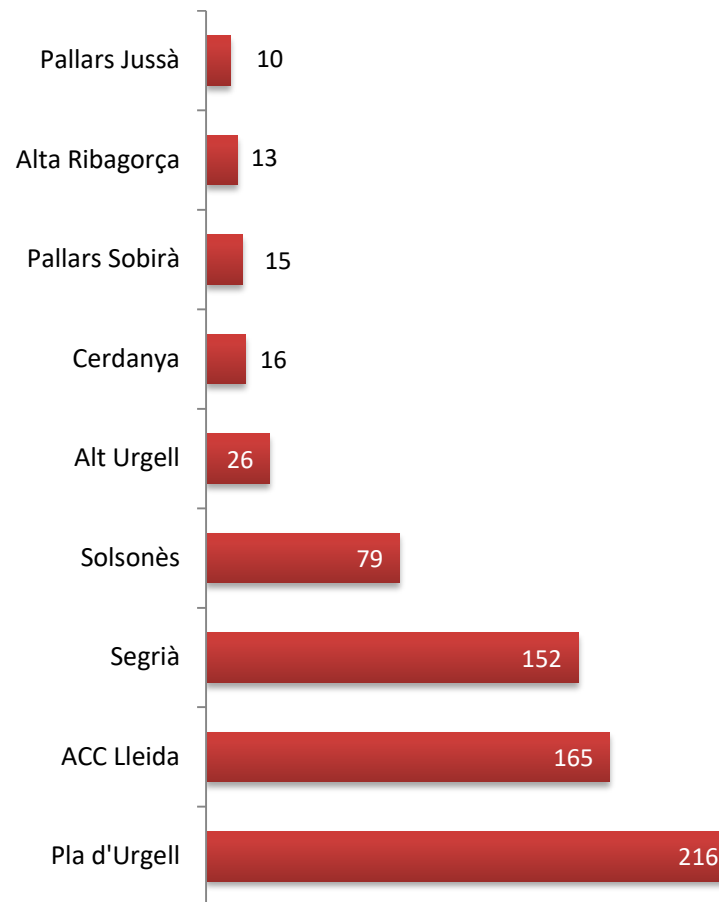
Casos resolts per acord de mediació

692 casos resolts per acord de mediació (2019: 538)

↑ 28.62 %



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



Laudes per sectors

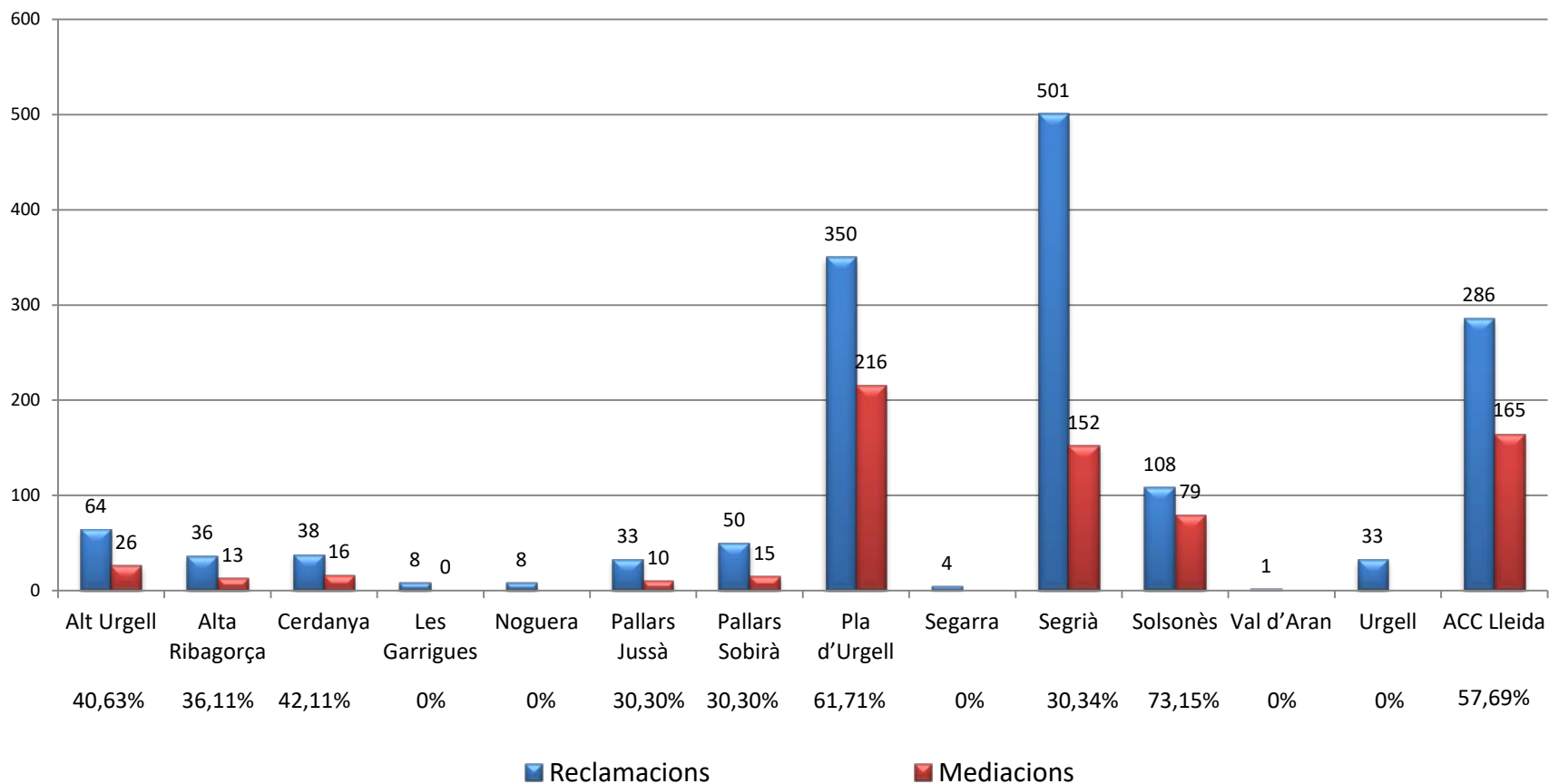
76 laudes

↓ 9,52%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	67	88,16%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	7	9,21%
Béns de consum/productes	2	2,63%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes Lleida	839	1.560	138	106	175	188	84	76

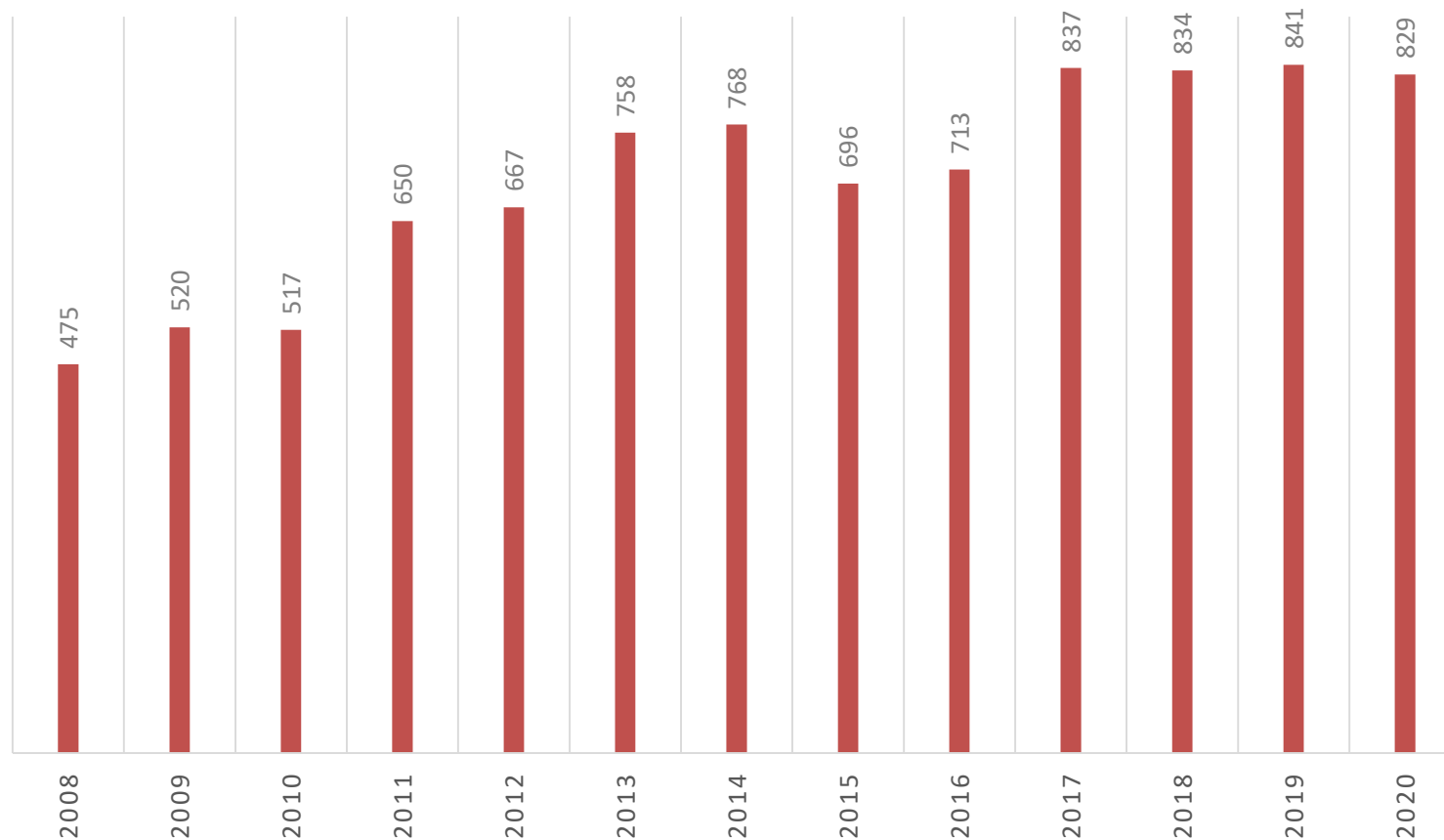
Resolució de les reclamacions



Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	168	99	32
Telefónica	111	100	19
Vodafone	71	63	13
Vueling	46	30	
Endesa	43	31	4
Naturgy Iberia	35	29	
Edreams	35	5	
Media Markt Lleida	22	13	
Ryanair	21	6	

Establiments adherits a la JACC



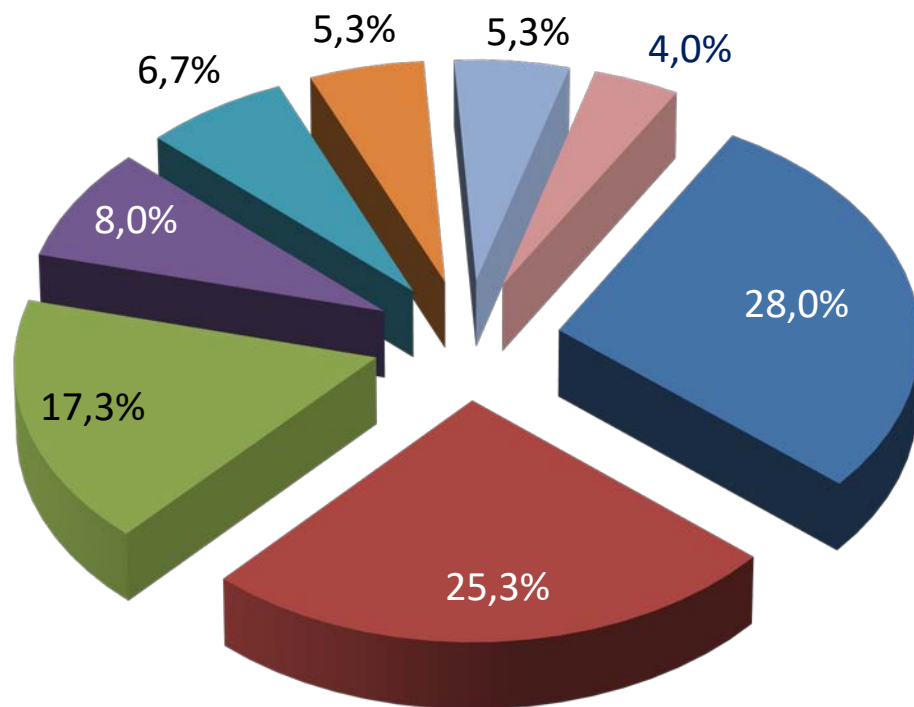
↓ 1,43%



Denúncies

Denúncies: 75 (2019: 130)

↓ 42,31%

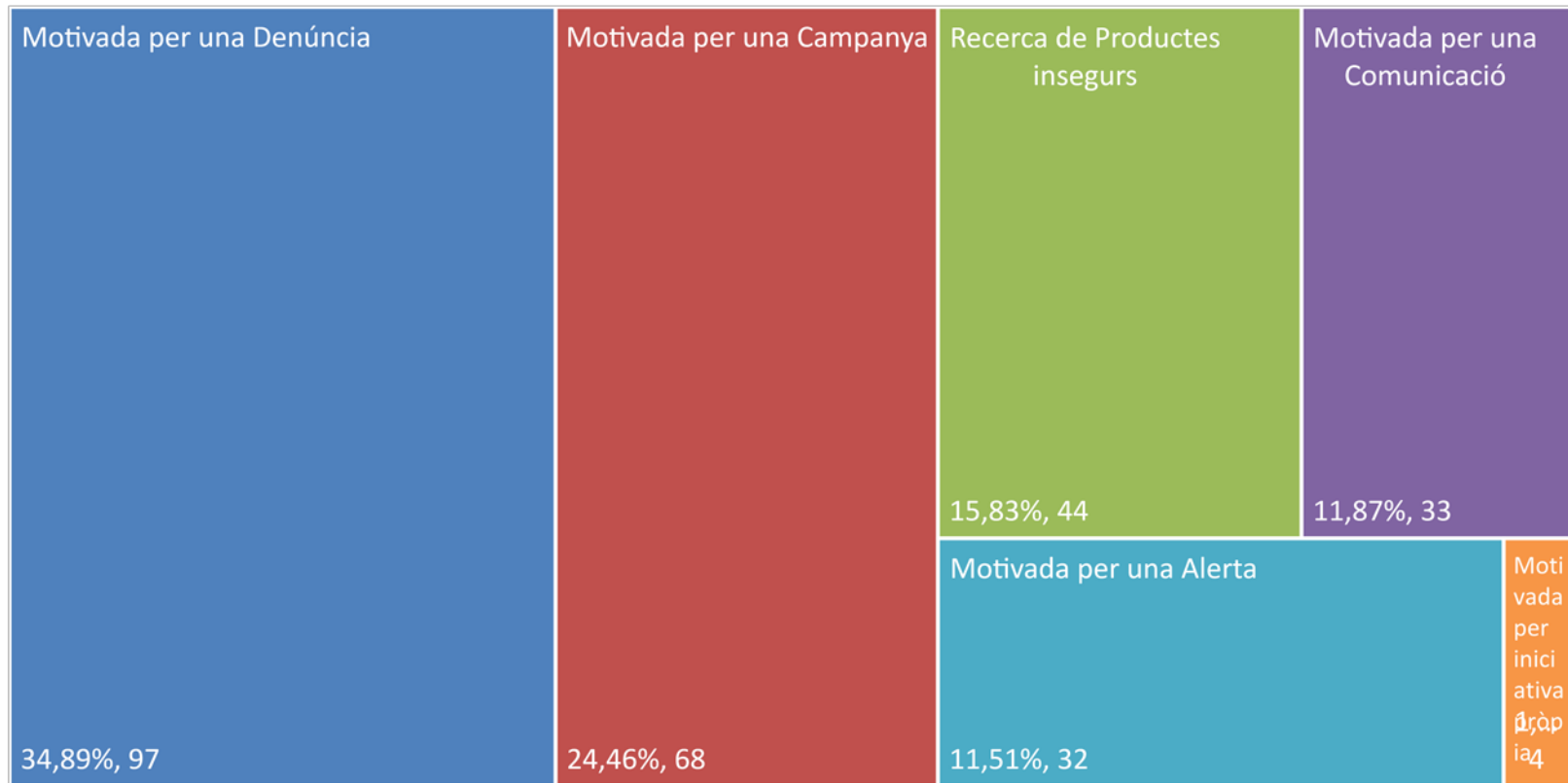


- Altres serveis generals de consum
- Restauració i allotjaments
- Béns de consum/Productes
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis de transport
- Aliments
- Serveis financers

Actuacions inspectores

Total: 278 actuacions inspectores (5,11% del total Catalunya)

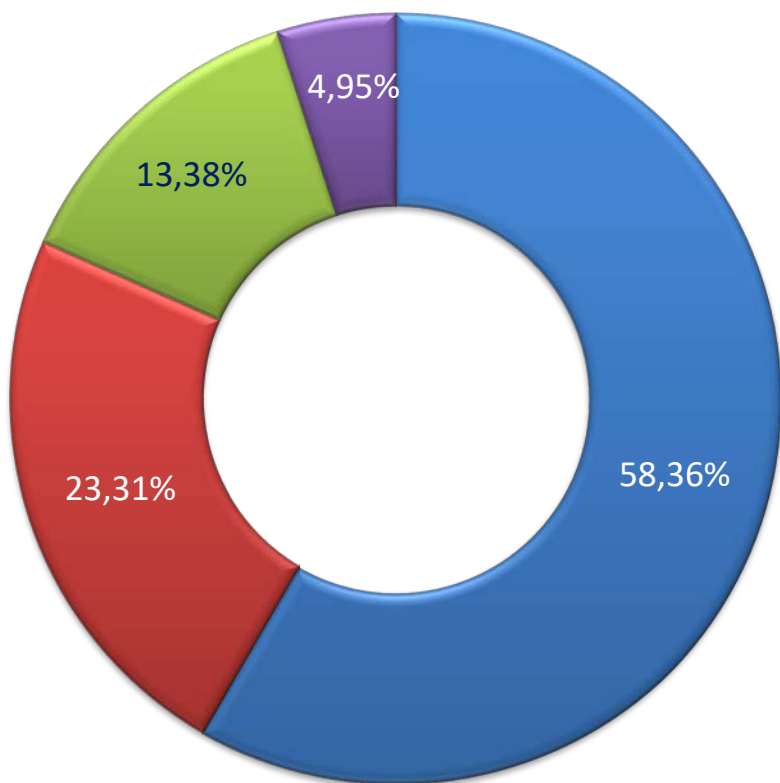
↓ 72,53%



Alertes. Per origen (total Catalunya)

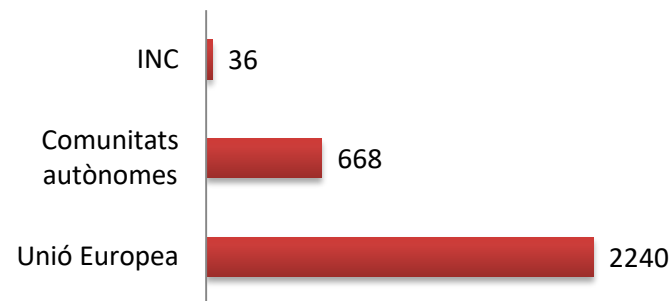
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



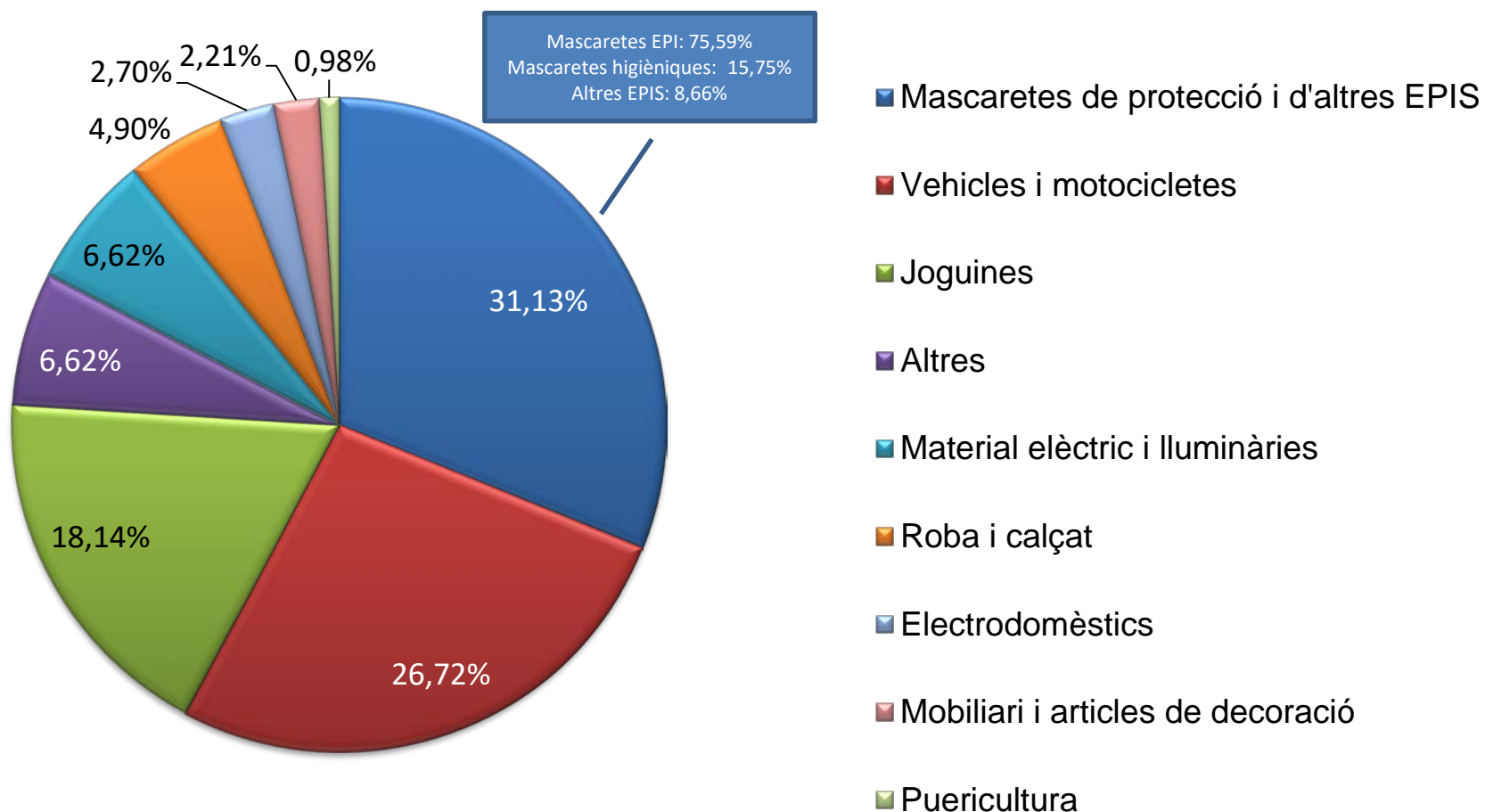
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte

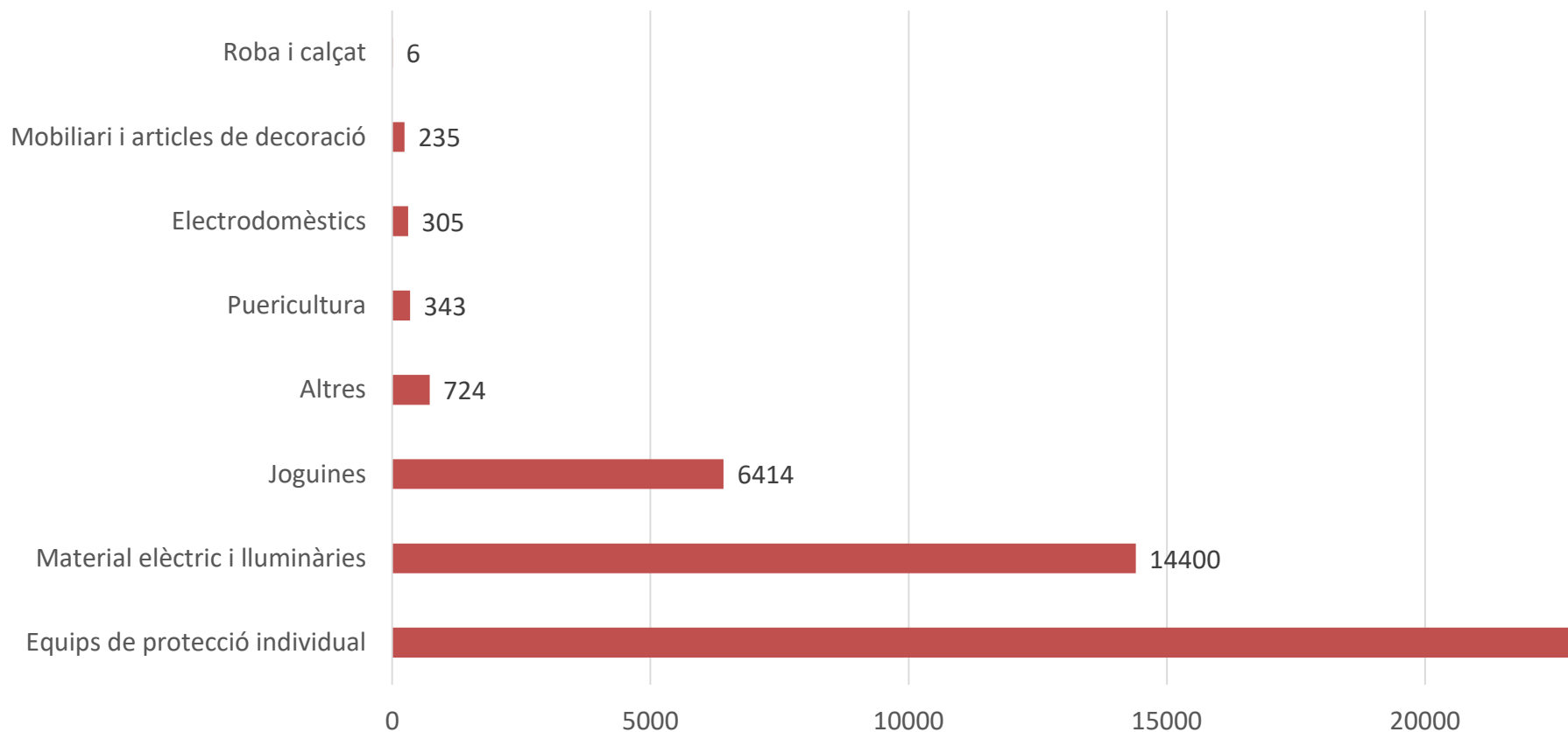


Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



Expedients sancionadors

Lleida:

	2019	2020
Total d'expedients sancionadors incoats	18	8
Total expedients resolts amb sanció	14	7
Import de les sancions imposades	40.200 €	19.252 €

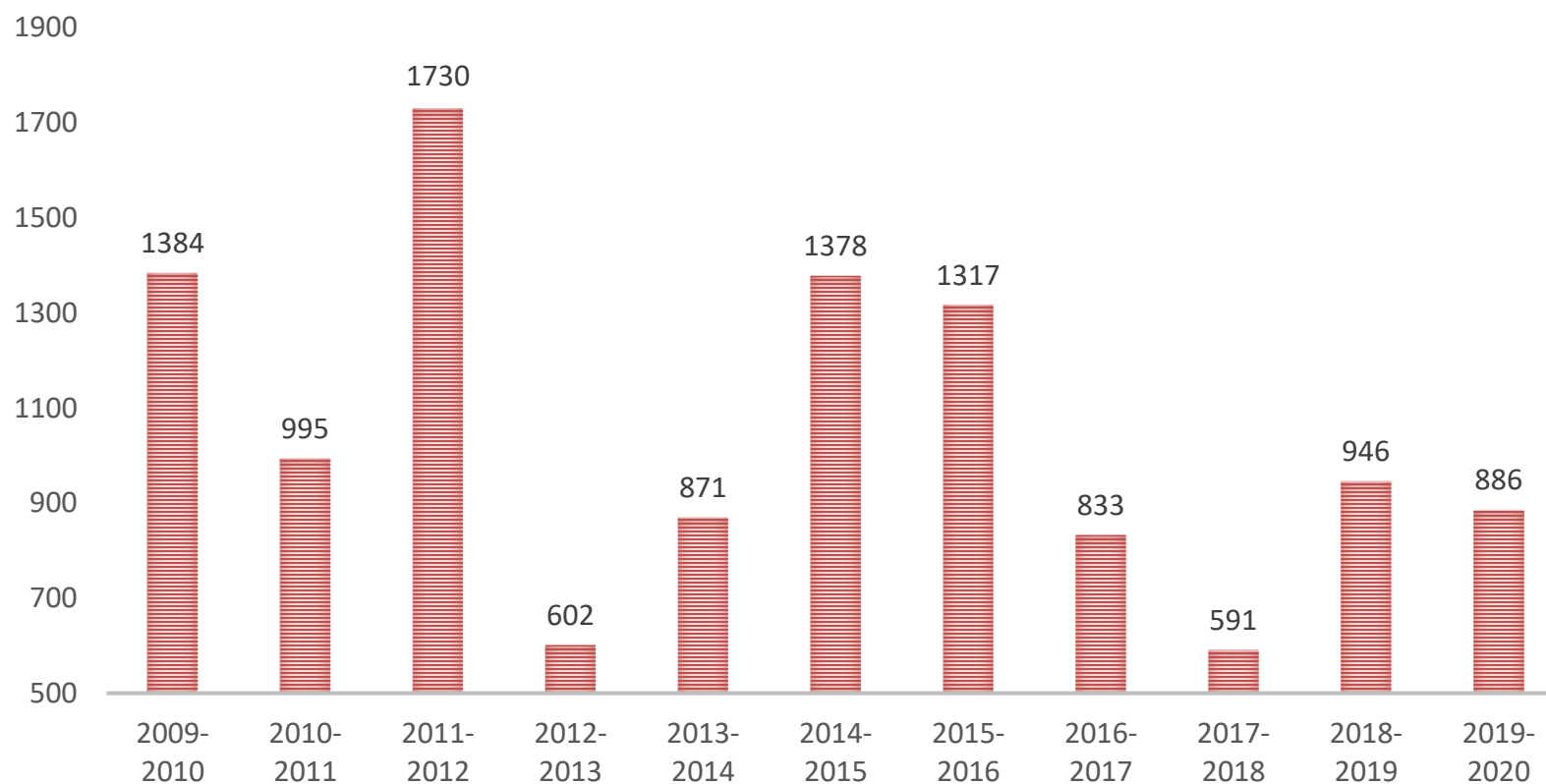
Catalunya:

	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 €



Formació. Escola del Consum

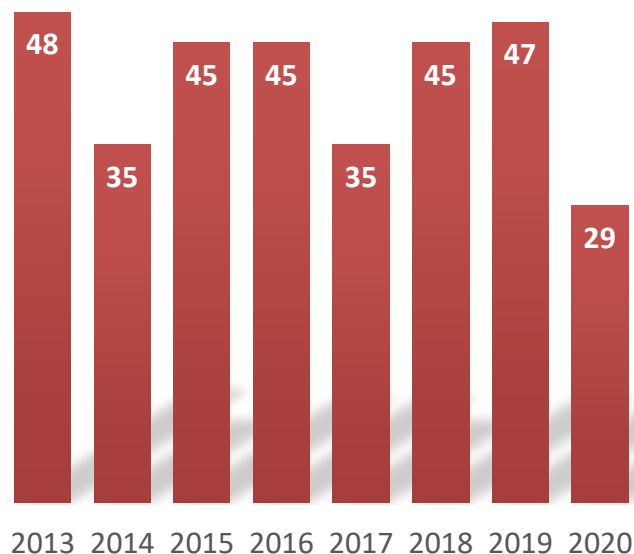
Nombre d'alumnes de la demarcació de Lleida



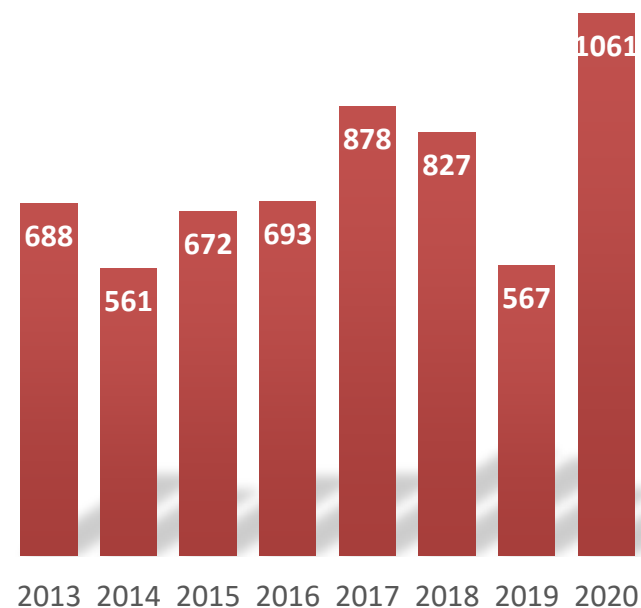
Formació: Cursos (total Catalunya)

2020 29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



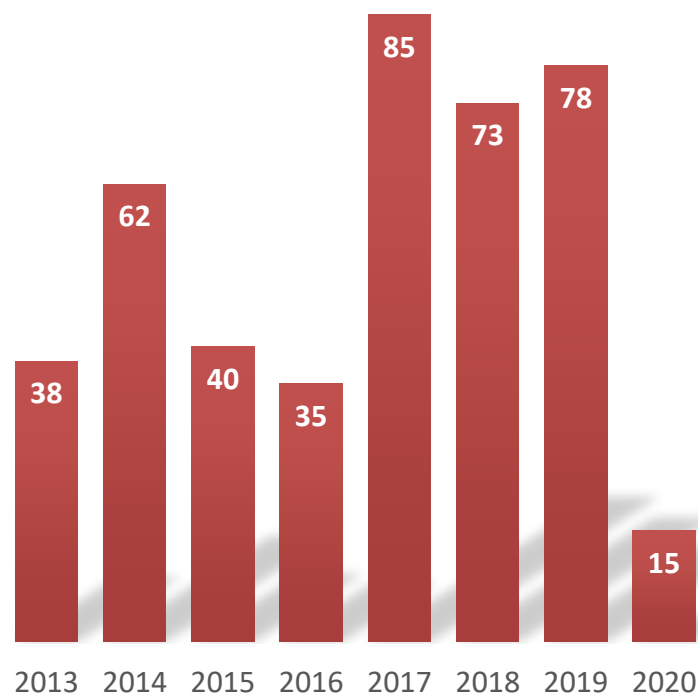
Assistents



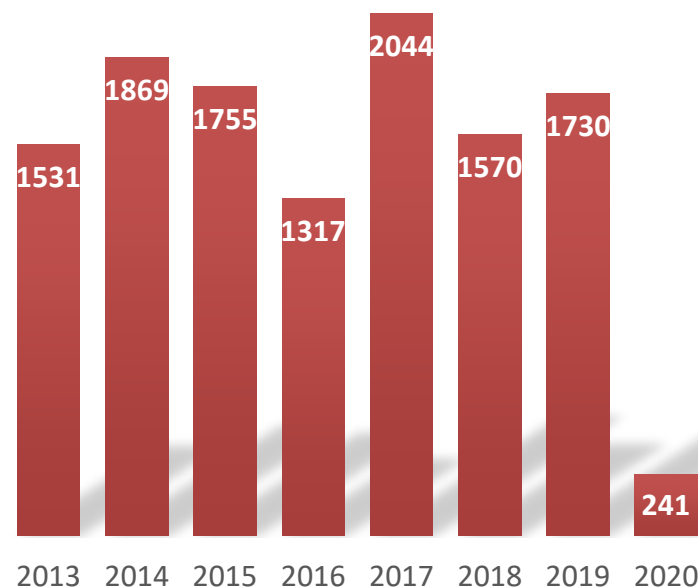
Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

2020 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents

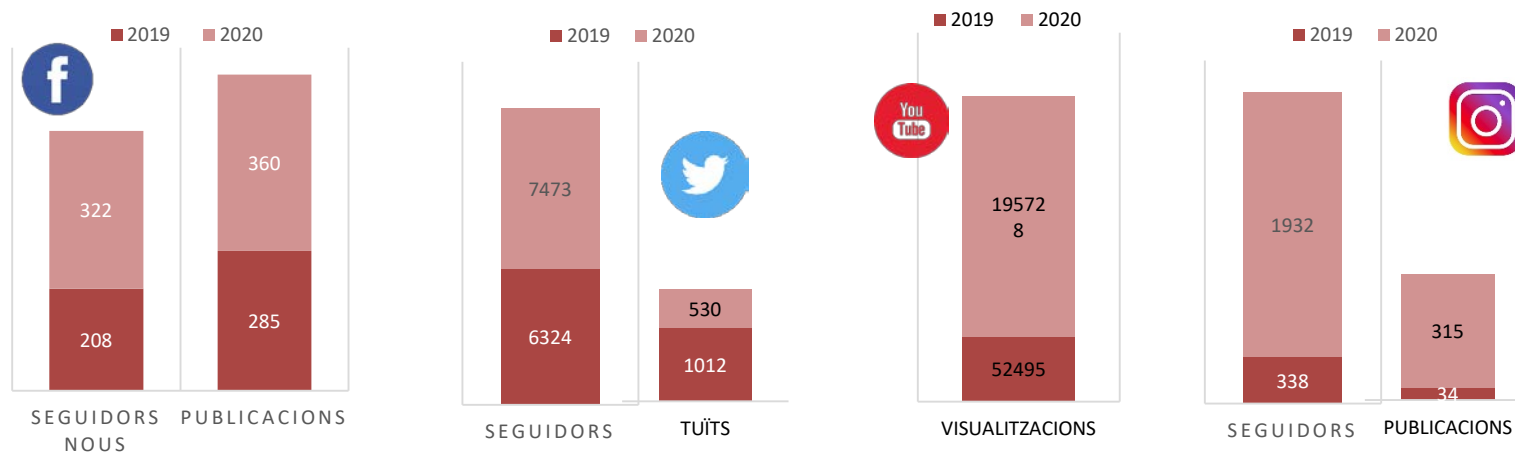


Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

- 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	3.657	5.285	↑ 44,52%
Reclamacions	1.489	1.520	↑ 2,08%
Mediacions resoltes	538	692	↑ 28,62%
Laudes emesos	84	76	↓ 9,52%
Total establiments adherits a la JACC	841	829	↓ 1,43%
Denúncies	130	75	↓ 19,33%
Actuacions inspectores	1.012	278	↓ 72,53%
Sancions	14	7	↓ 50,00%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

