



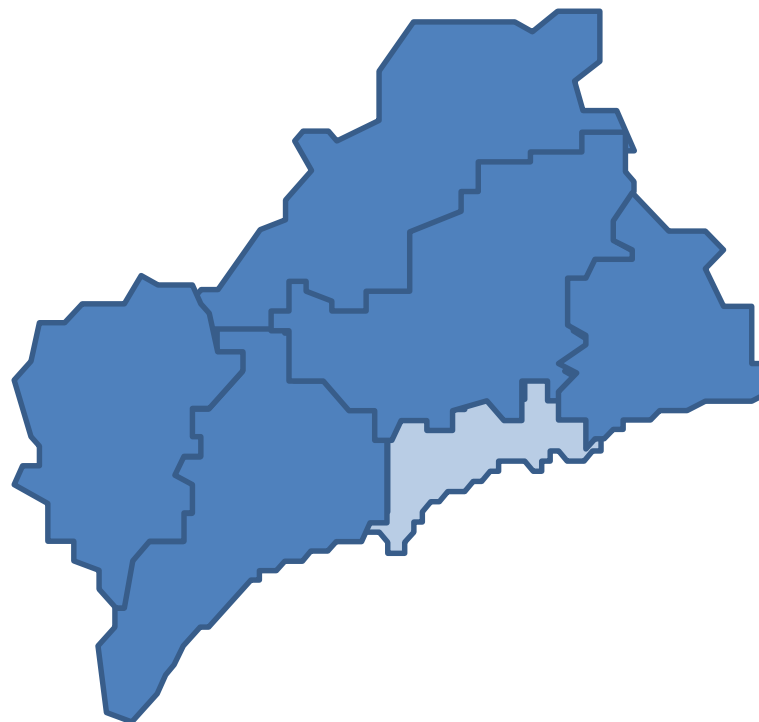
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

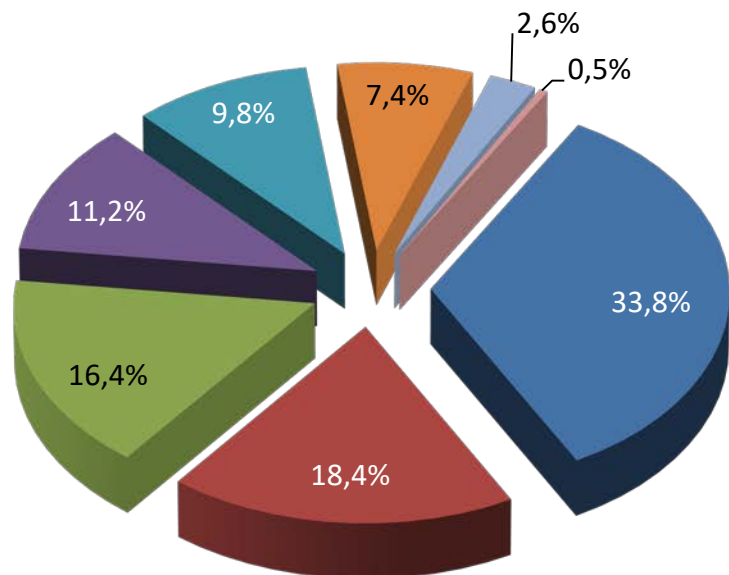
- ❖ Alt Camp
- ❖ Baix Camp
- ❖ Baix Penedès
- ❖ Conca de Barberà
- ❖ Priorat



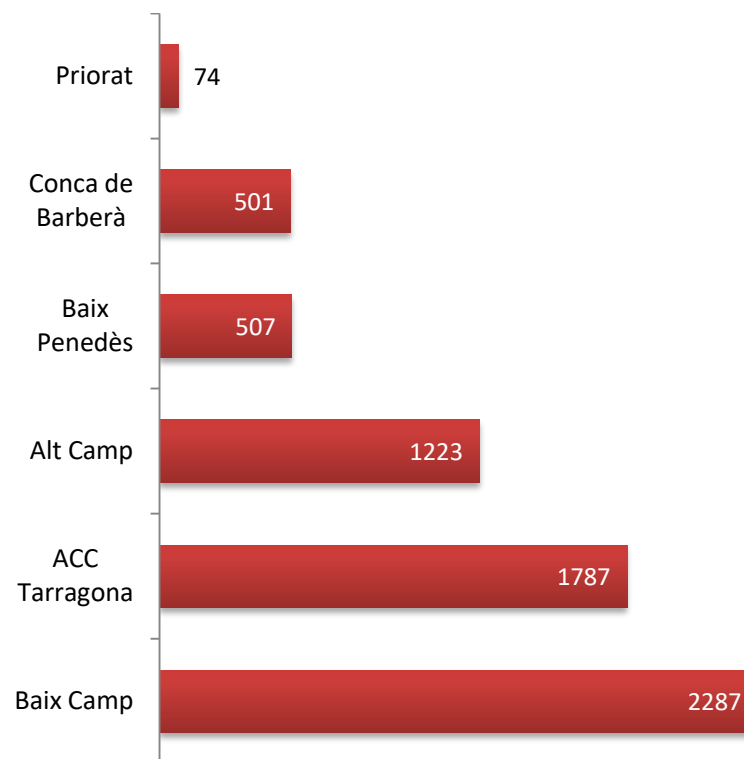
Informació. Consultes

6.379 Consultes ateses a la demarcació de Tarragona (2019: 3.661)

↑ 74,24%



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

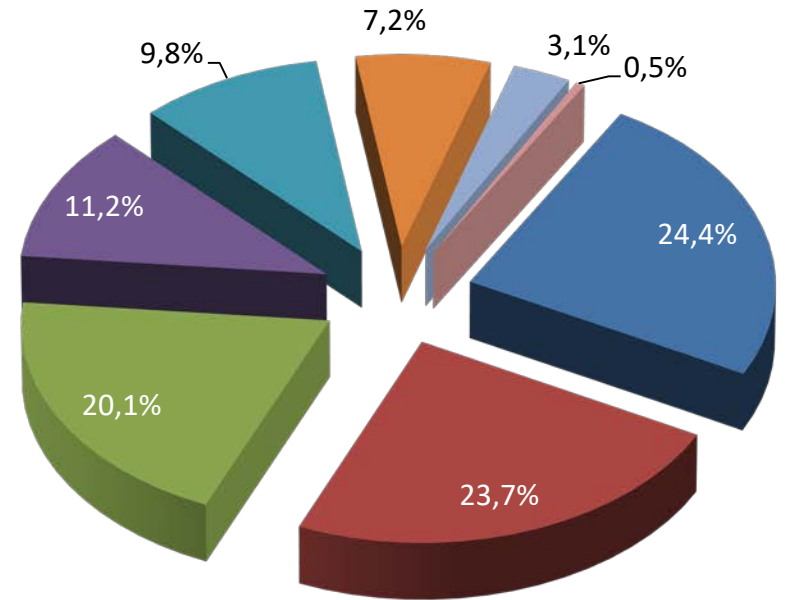
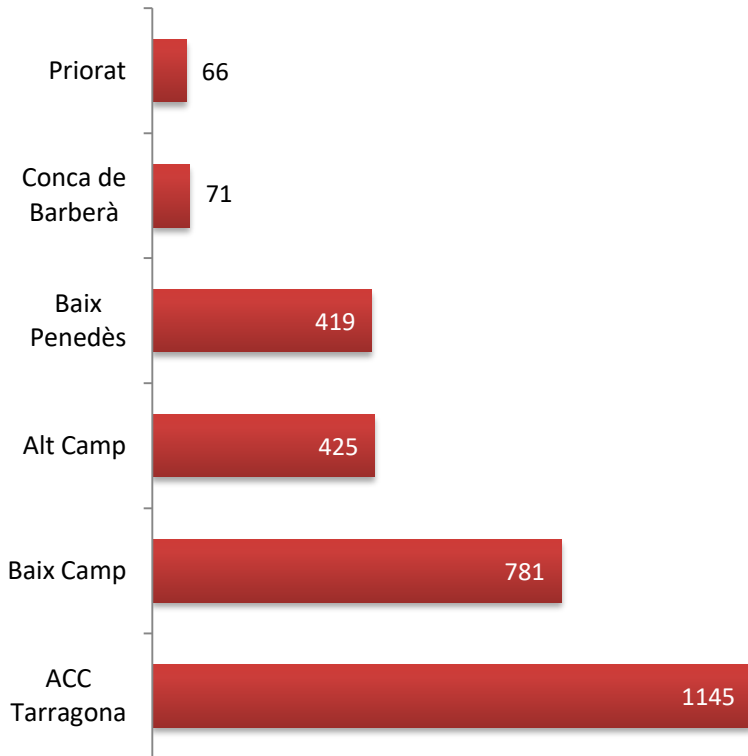


Reclamacions per sectors

2.907 Reclamacions (2019: 2.471)



17,64%

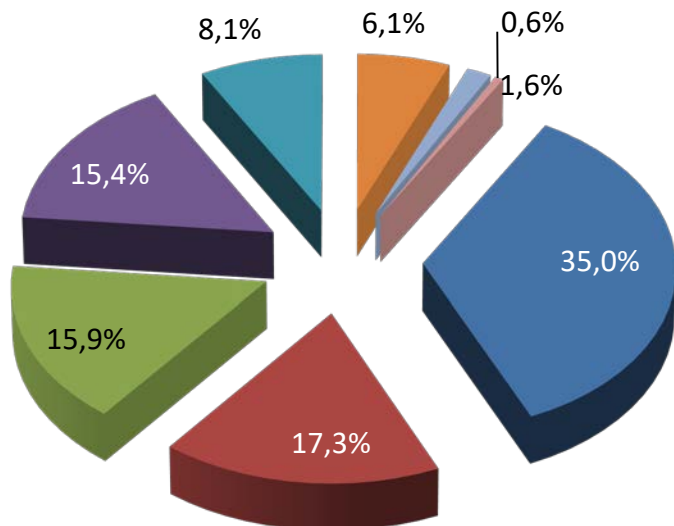


- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Béns de consum/Productes
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments

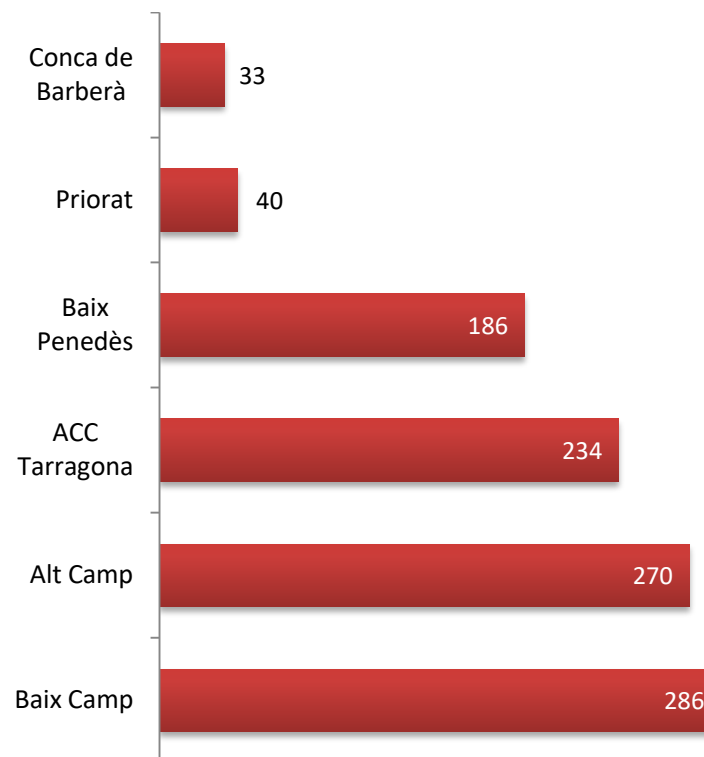
Casos resolts per acord de mediació

1.049 casos resolts per acord de mediació (2019: 1.287)

↓ 18,49 %



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



Laudes per sectors

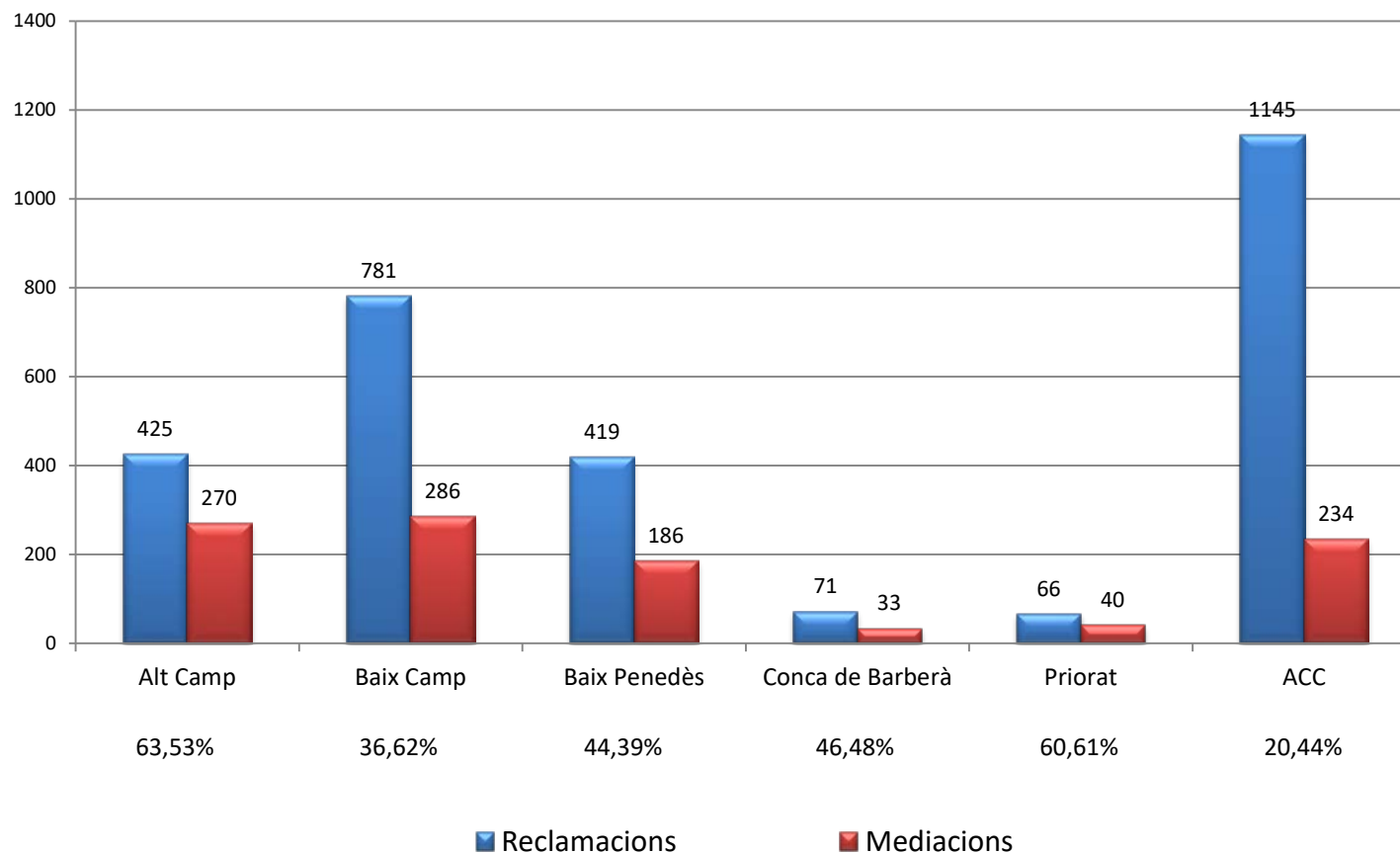
196 laudes

↓ 24,03 %

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	148	75,51%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	32	16,33%
Béns de consum/Productes	13	6,63%
Altres serveis generals de consum	2	1,02%
Serveis financers	1	0,51%
Serveis de telecomunicacions i internet	148	75,51%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes Tarragona	372	2.258	251	156	285	184	258	196

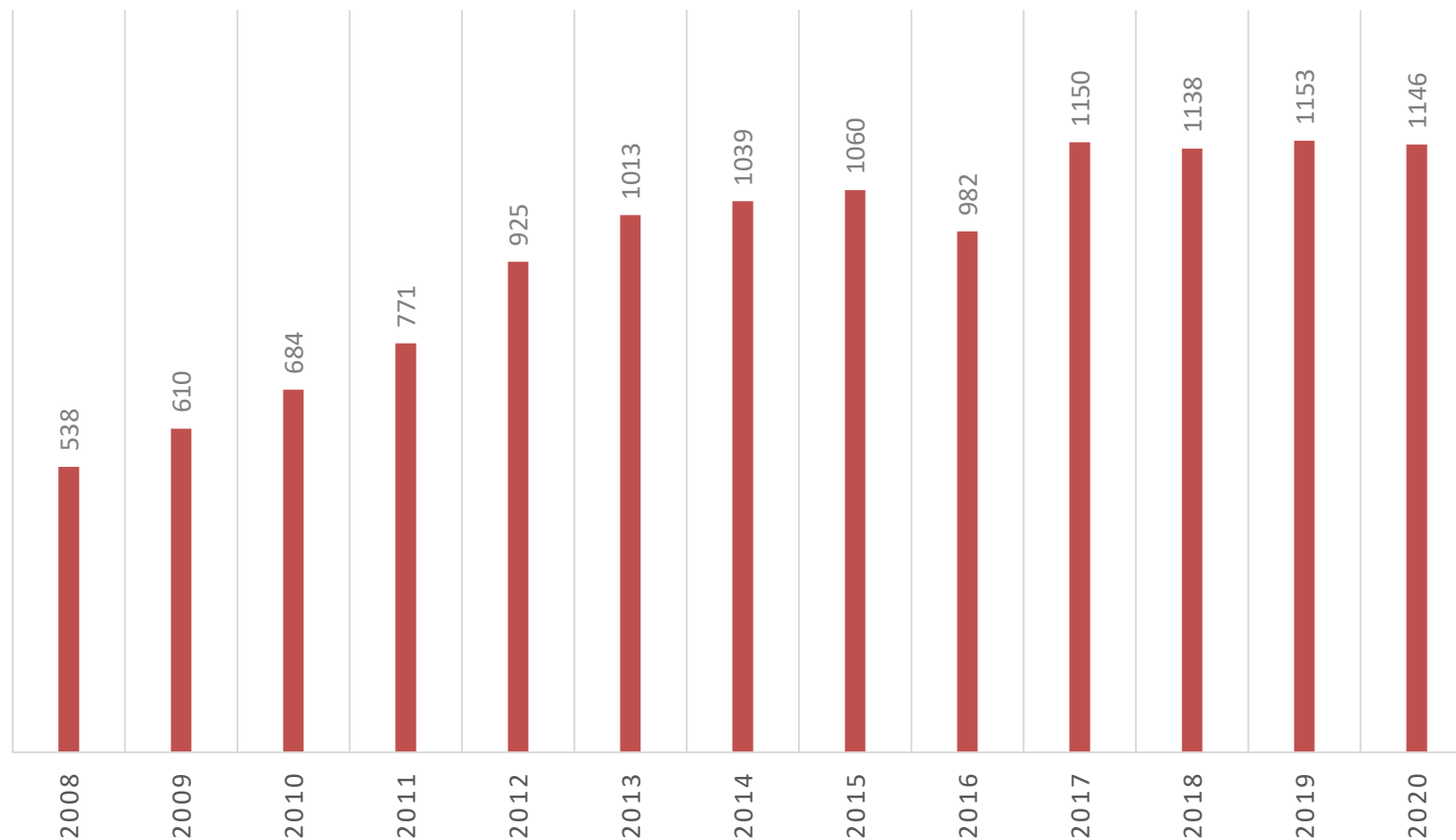
Resolució de les reclamacions



Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	259	121	75
Vodafone	193	111	52
Telefónica	108	91	20
Endesa	104	52	21
Viajes Tarraco	61		
Actius immobiliaris	59		
Vueling	56	31	
Xfera Móviles	50	23	10
Edreams	48	6	

Establiments adherits a la JACC



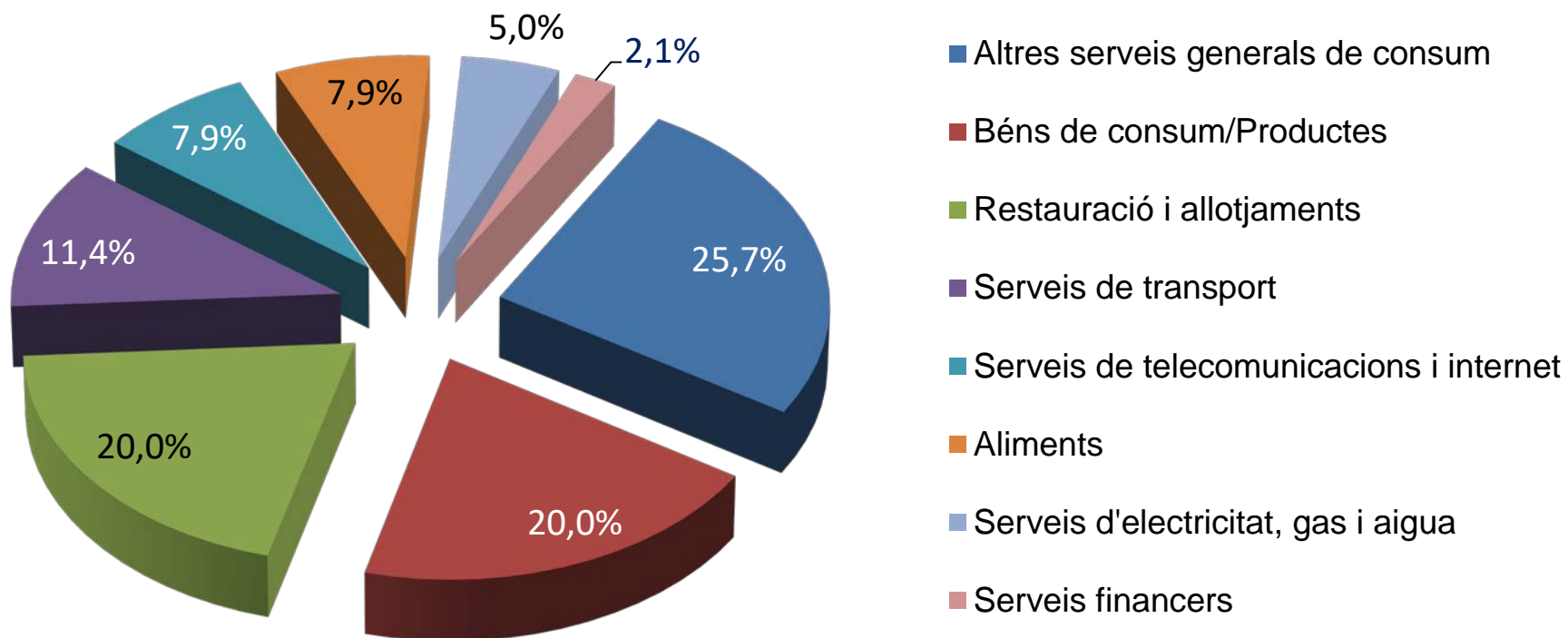
↓ 0,61%



Denúncies

Denúncies: **140** (2019: 129)

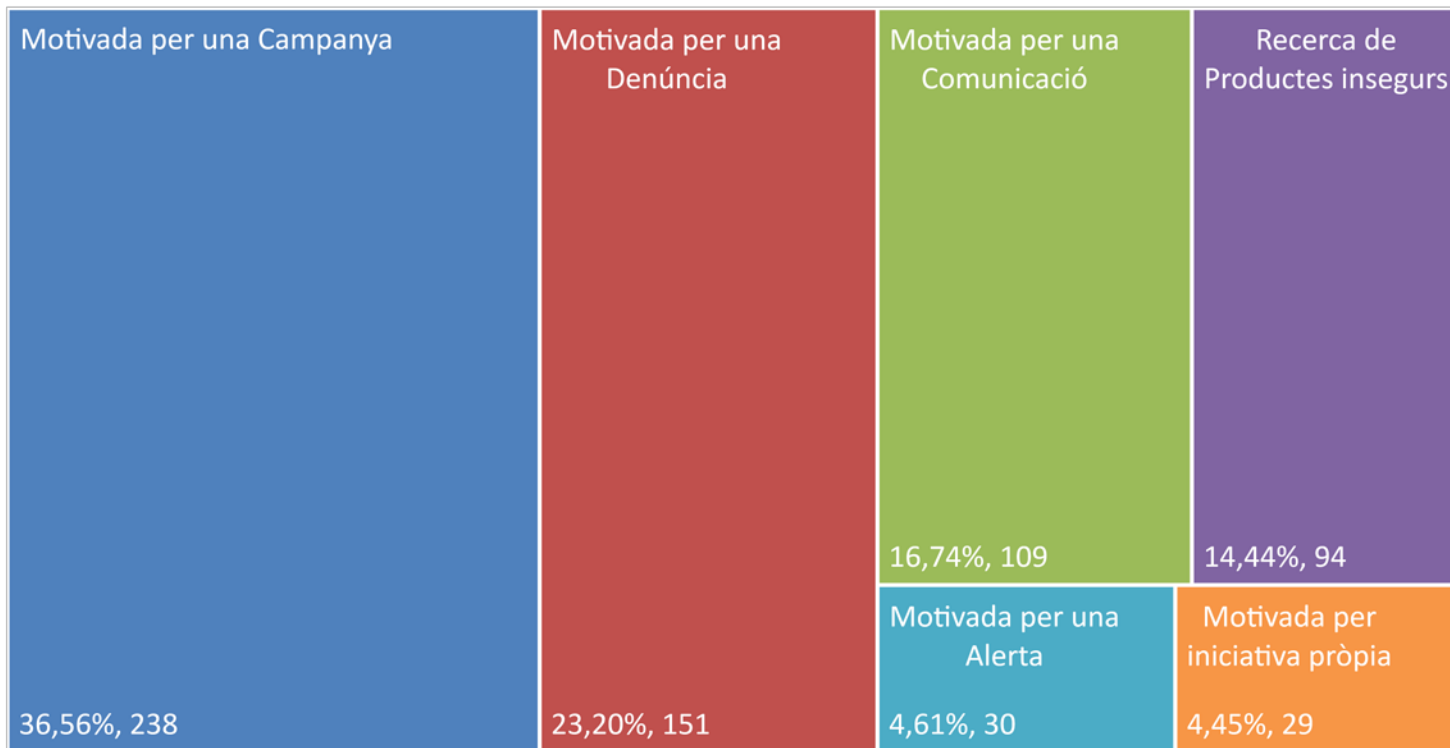
↑ **8,53%**



Actuacions inspectores

Total: 651 actuacions inspectores (11,98% del total Catalunya)

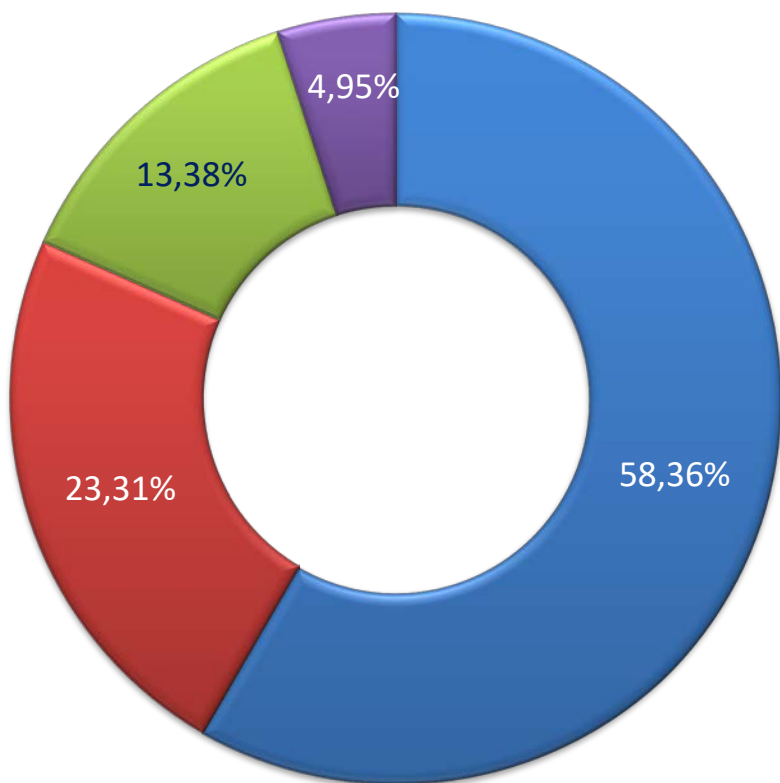
↓ 3,56%



Alertes. Per origen (total Catalunya)

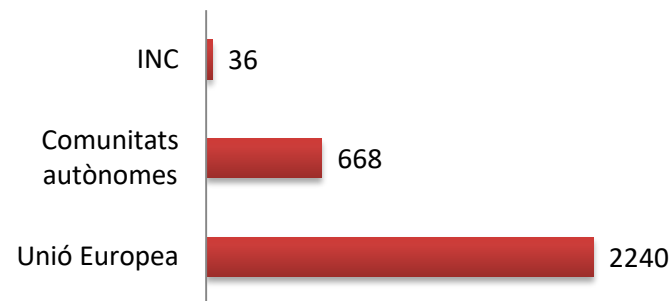
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



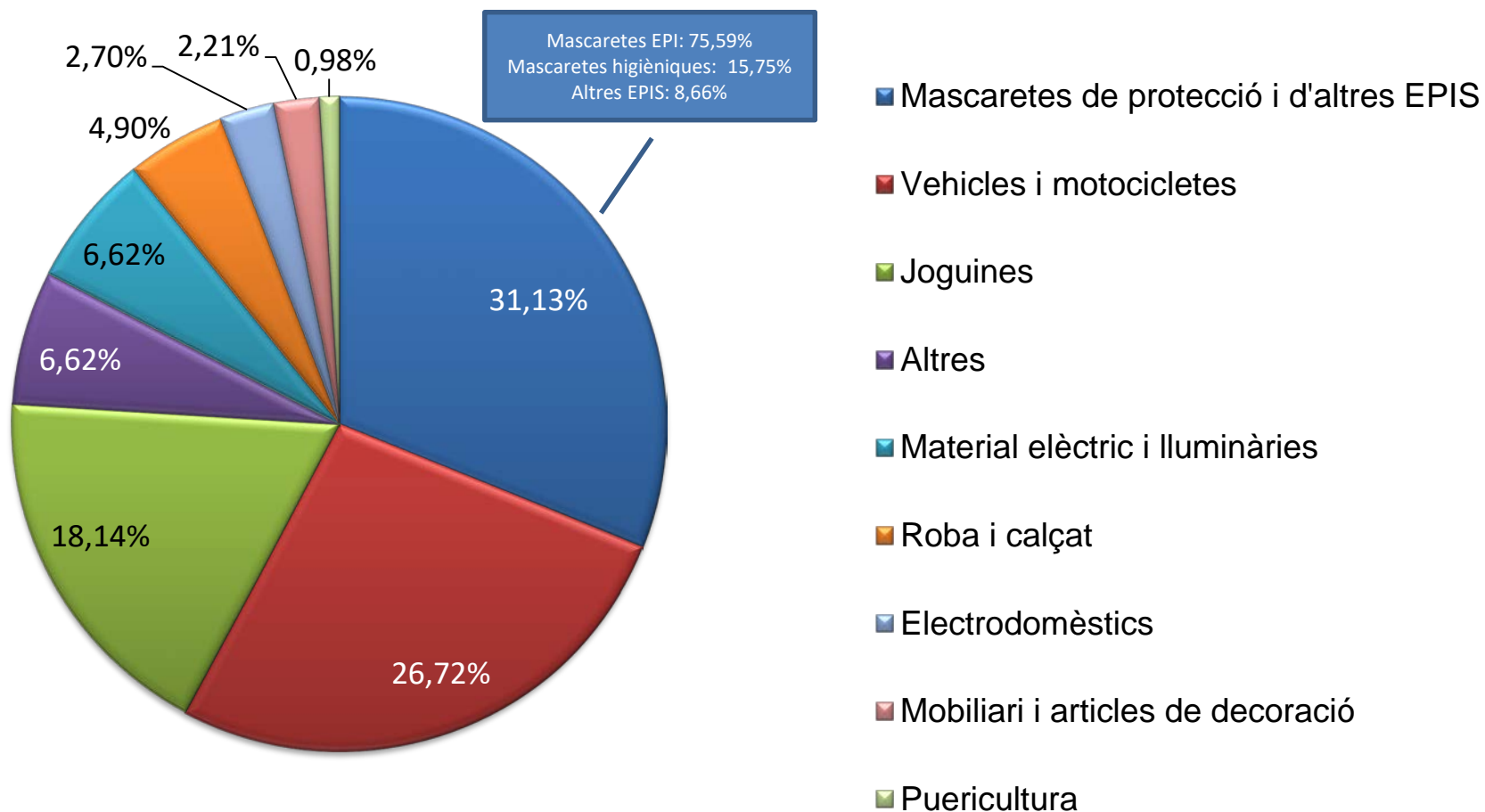
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte

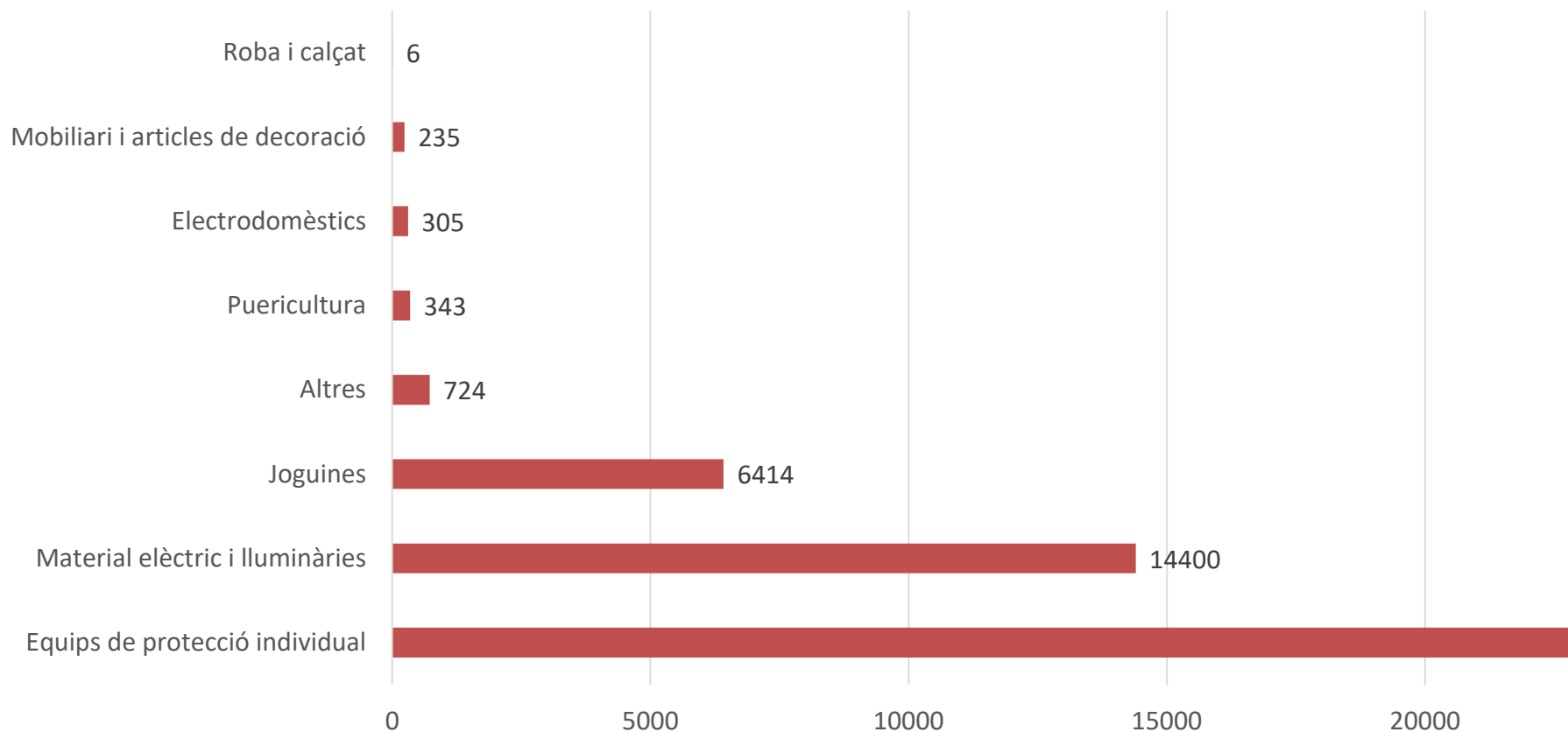


Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



Expedients sancionadors

Tarragona:

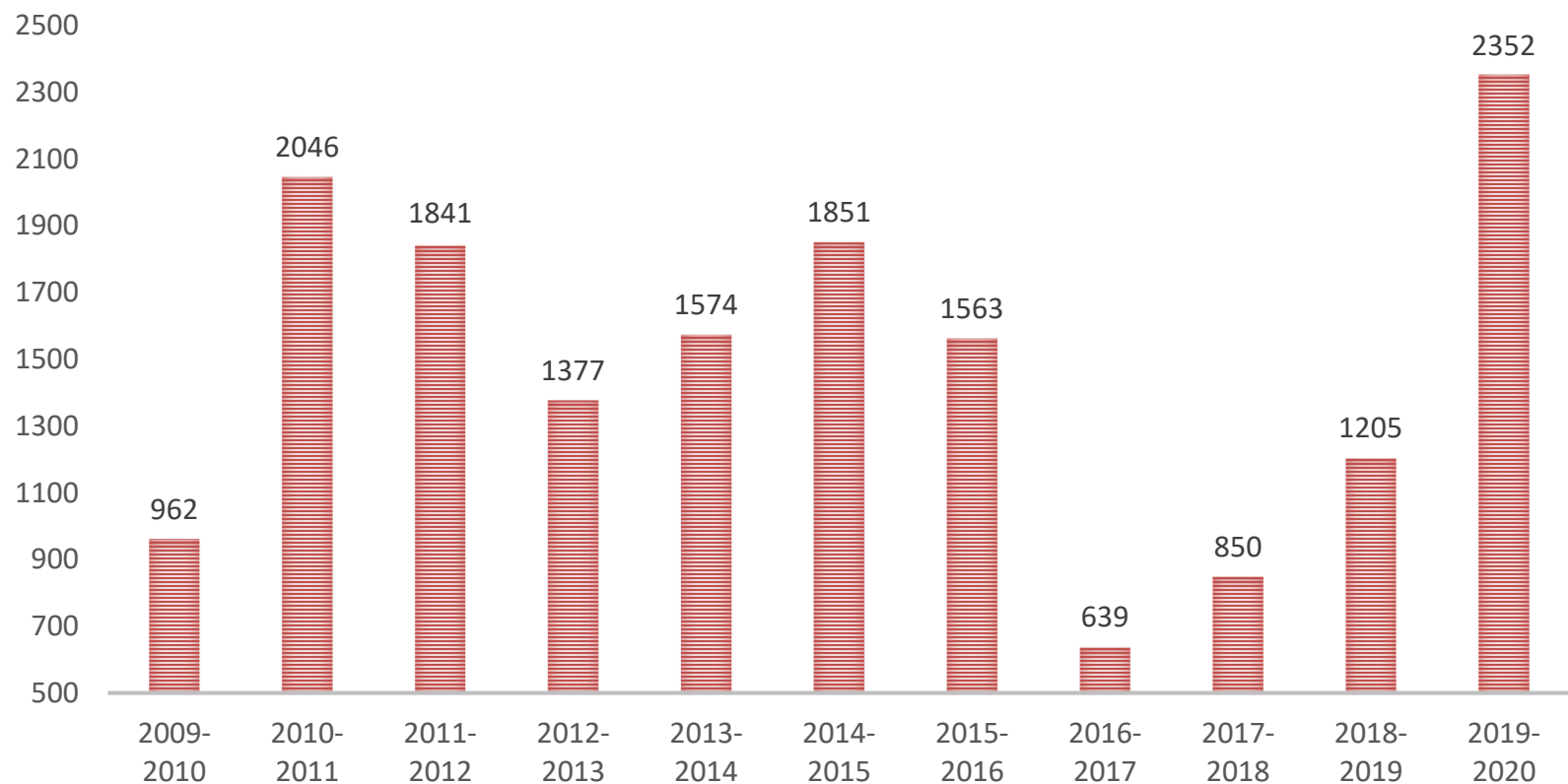
	2019	2020
Total d'expedients sancionadors incoats	69	37
Total expedients resolts amb sanció	57	41
Import de les sancions imposades	200.341 €	244.979€

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 Tarragona

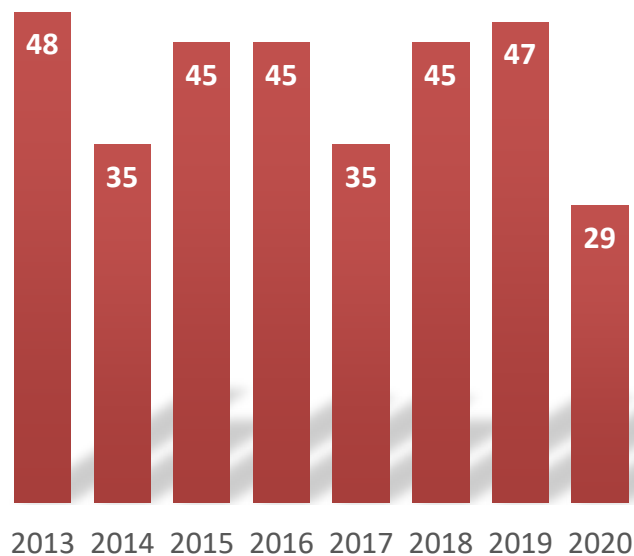


Formació: Cursos (total Catalunya)

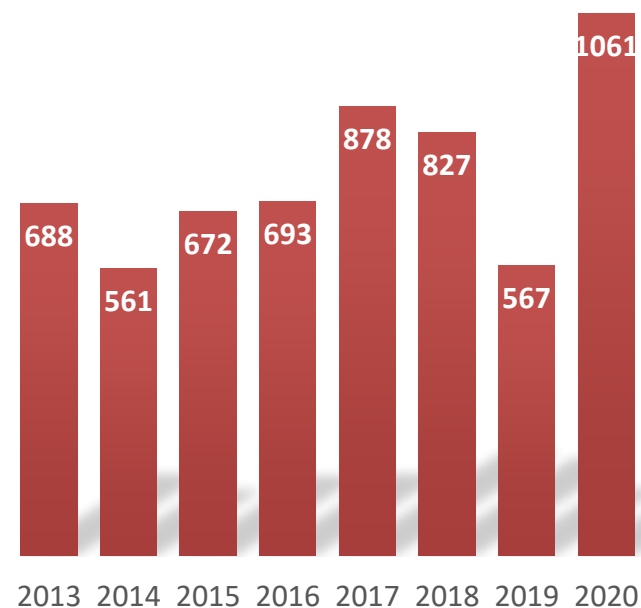
2020

29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



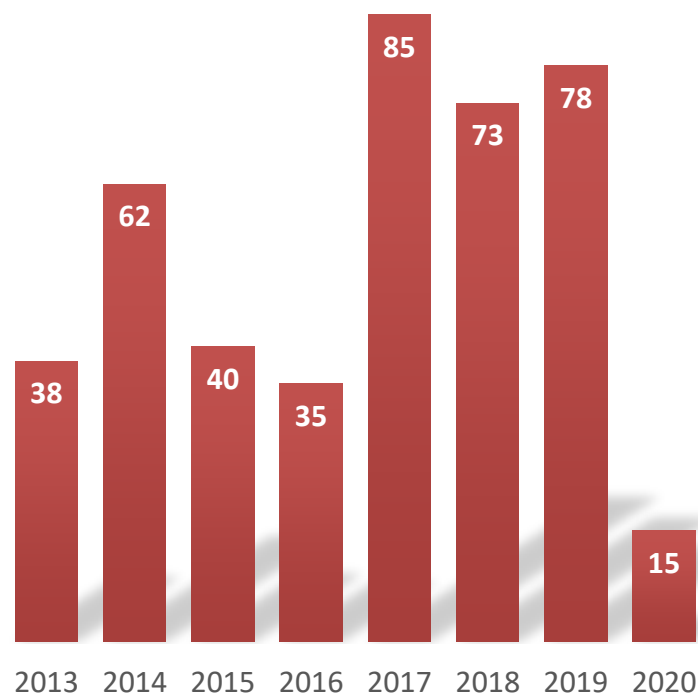
Assistents



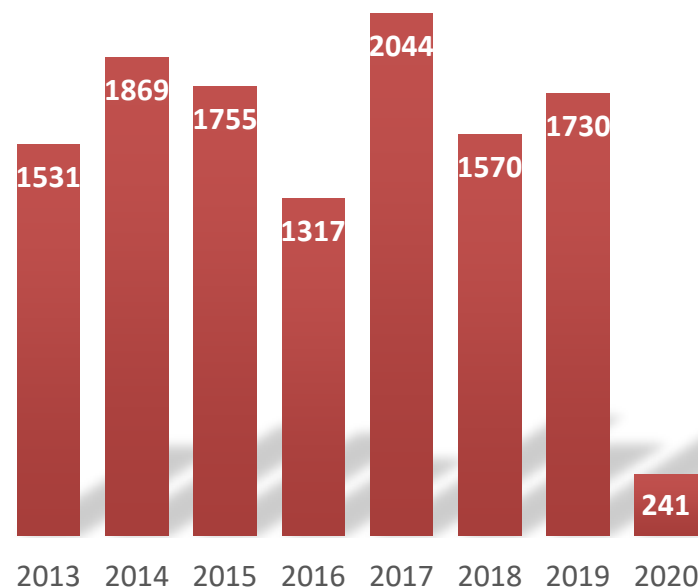
Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

2020 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents

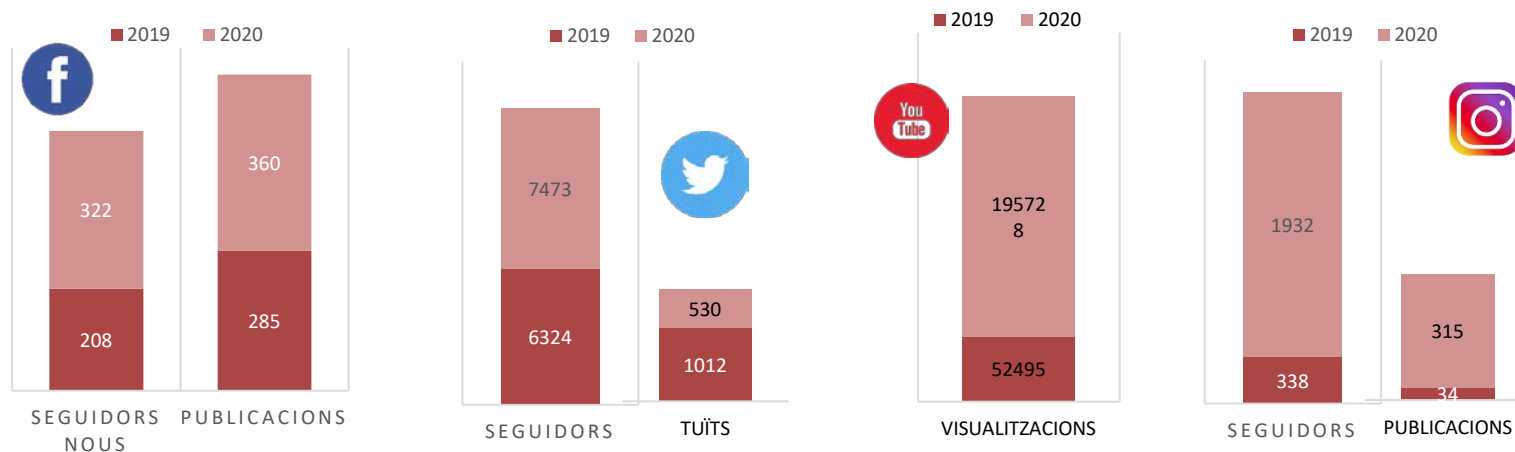


Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

- 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	3.661	6.379	↑ 74,24%
Reclamacions	2.471	2.907	↑ 17,64%
Mediacions resoltes	1.287	1.049	↓ 18,49%
Laudes emesos	258	196	↓ 24,03%
Total establiments adherits a la JACC	1.153	1.146	↓ 0,61%
Denúncies	129	140	↑ 8,53%
Actuacions inspectores	675	651	↓ 3,56%
Sancions	57	41	↓ 28,07%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

