



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

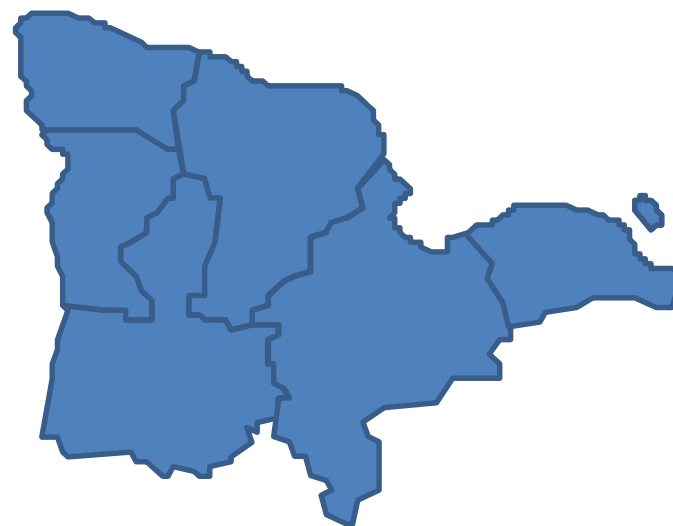
**Actuacions de
l'Agència Catalana del Consum
a la demarcació d'Alt Pirineu i Aran
2020**

Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Urgell
- ❖ Alta Ribagorça
- ❖ Cerdanya
- ❖ Pallars Jussà
- ❖ Pallars Sobirà

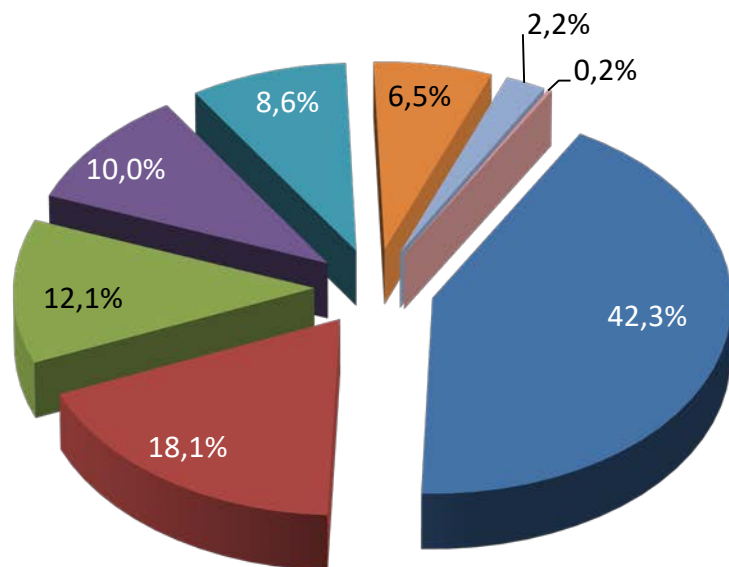
- ❖ Val d'Aran: Competències transferides



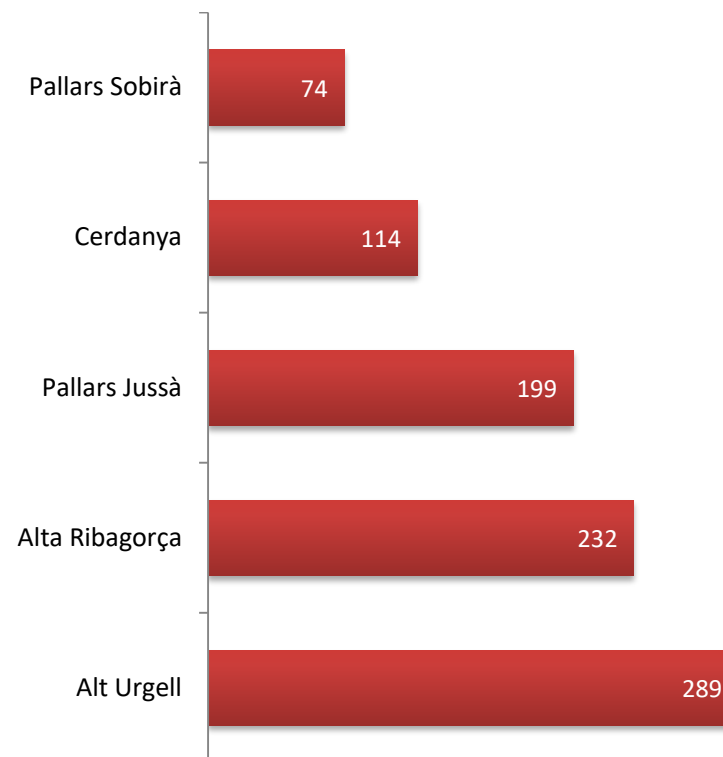
Informació. Consultes

908 Consultes ateses a l'Alt Pirineu i Aran (2019: 861)

↑ 5,46%



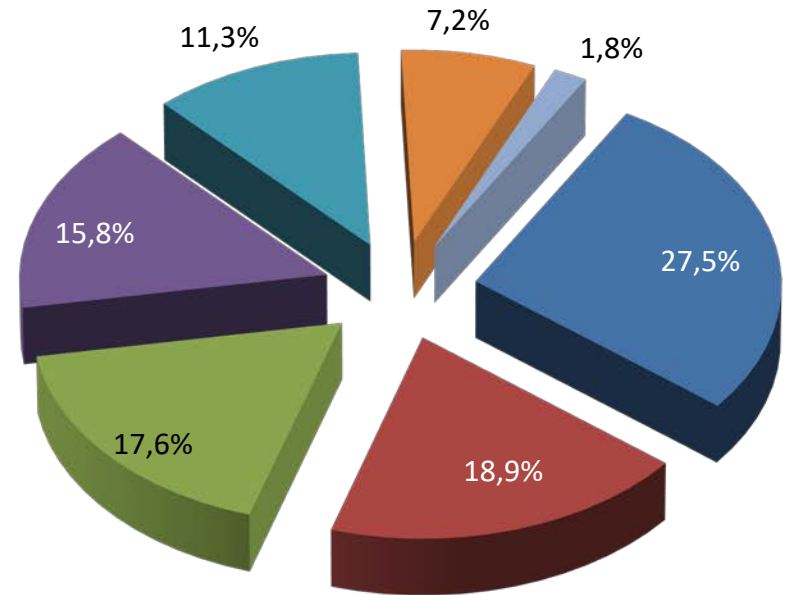
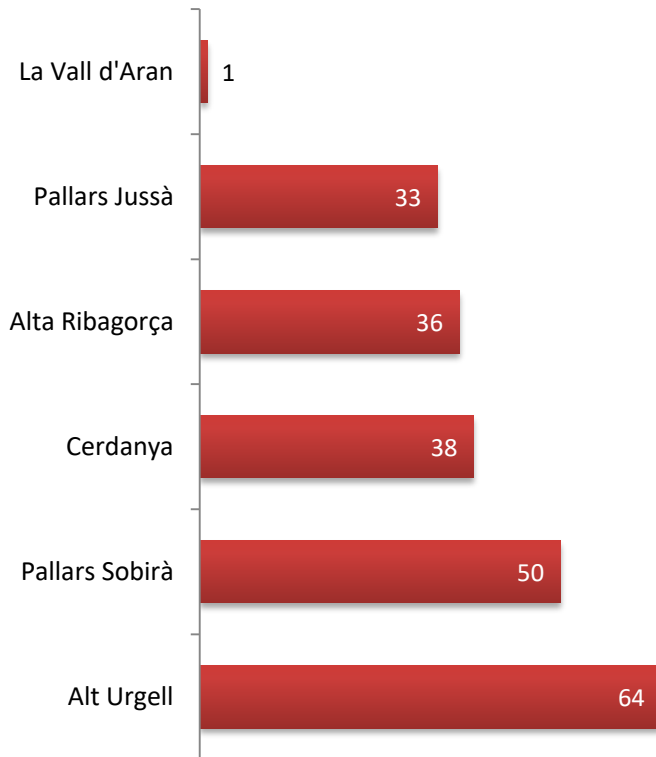
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Béns de consum/Productes
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments



Reclamacions per sectors

222 Reclamacions (2019: 367)

39,51%

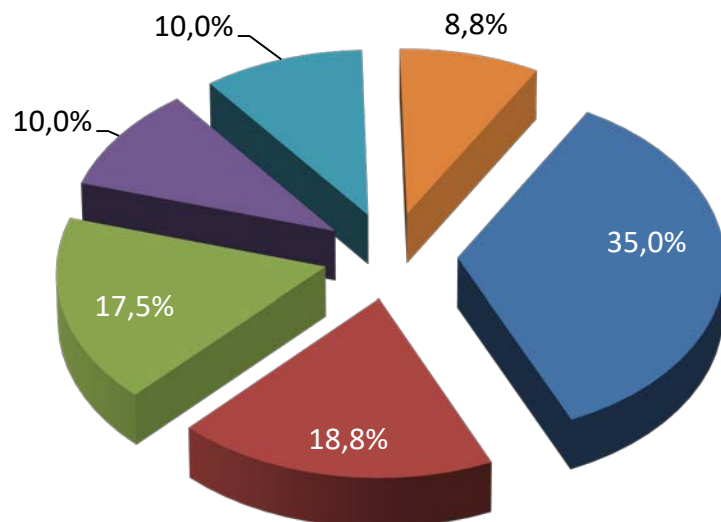


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

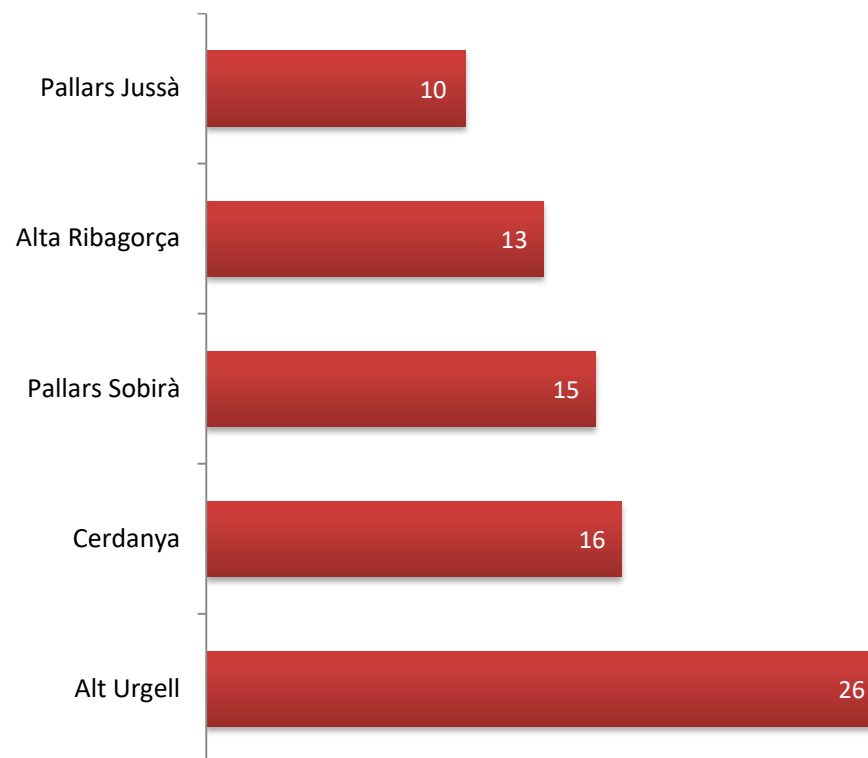
Casos resolts per acord de mediació

80 casos resolts per acord de mediació (2019: 131)

↓ 38,93 %



- 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



Laudes per sectors

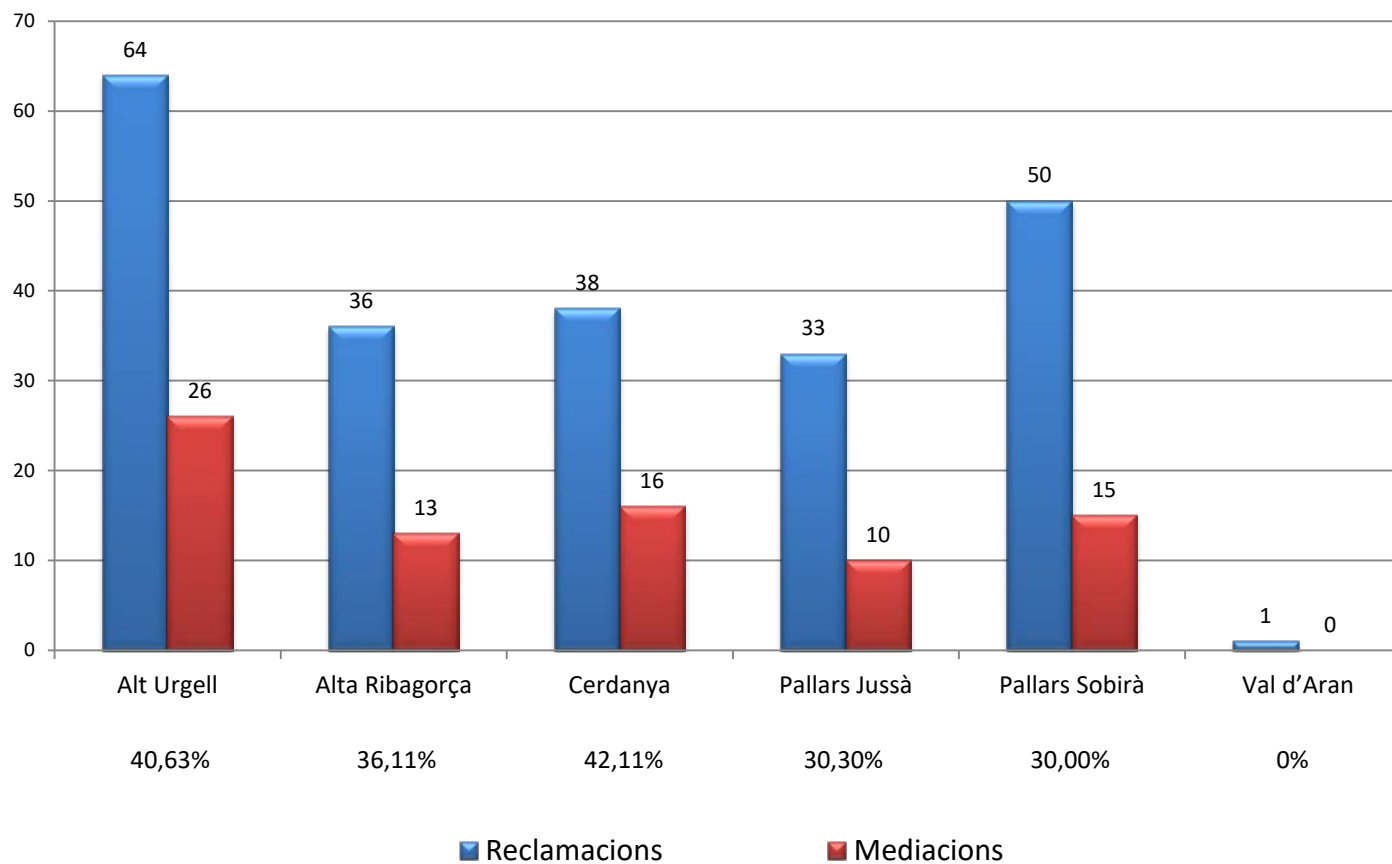
4 laudes

↕ 0,00%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	3	75%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	1	25%

	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes Alt Pirineu	12	14	31	4	4

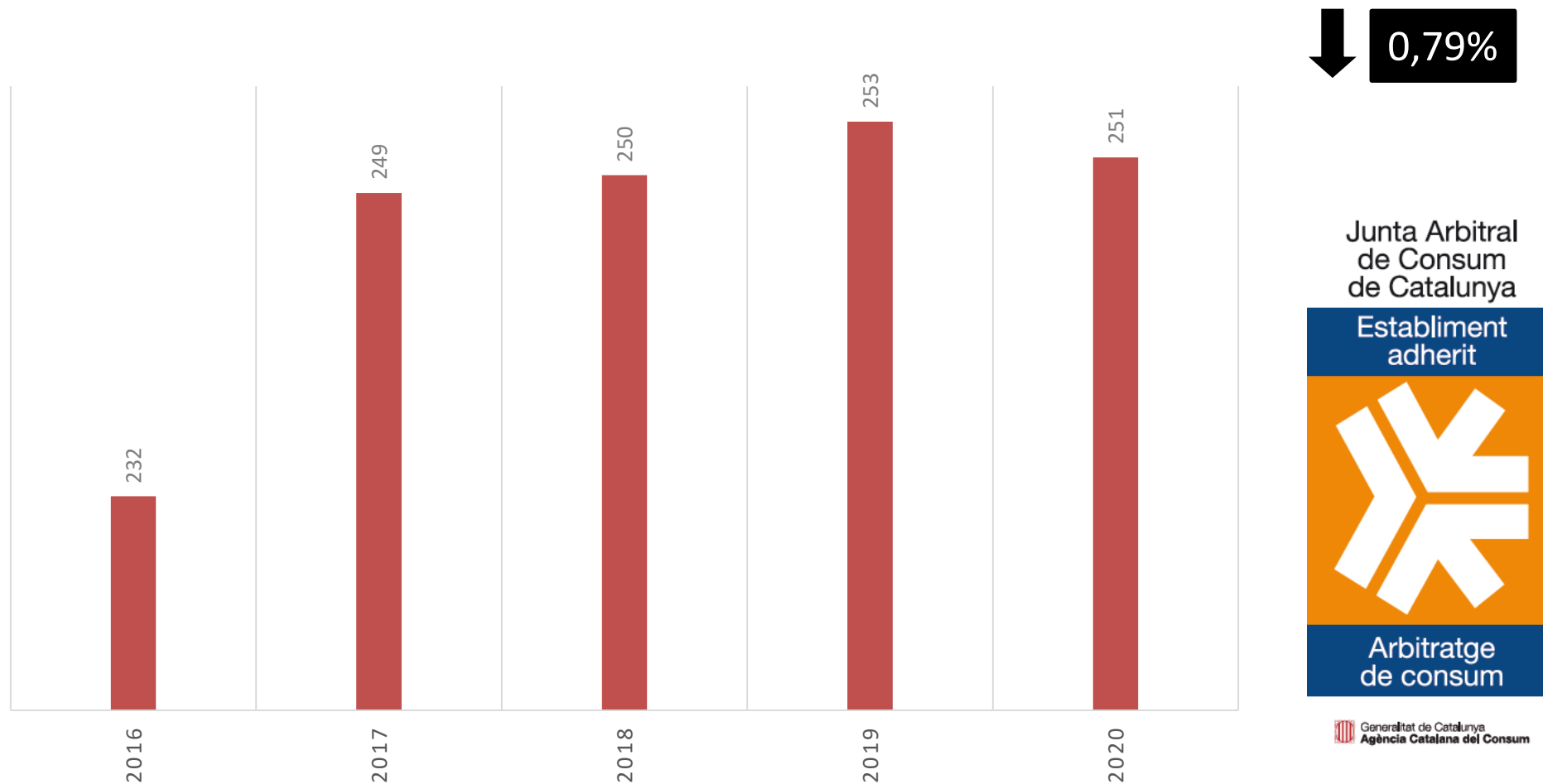
Resolució de les reclamacions



Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	24	8	
Endesa	13	7	1
Vodafone	12	7	1
Telefónica	11	8	2
Vueling	7	3	
Energia XXI Comercializadora	5	2	
Naturgy Iberia	4	2	
Edreams	4		
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	3		

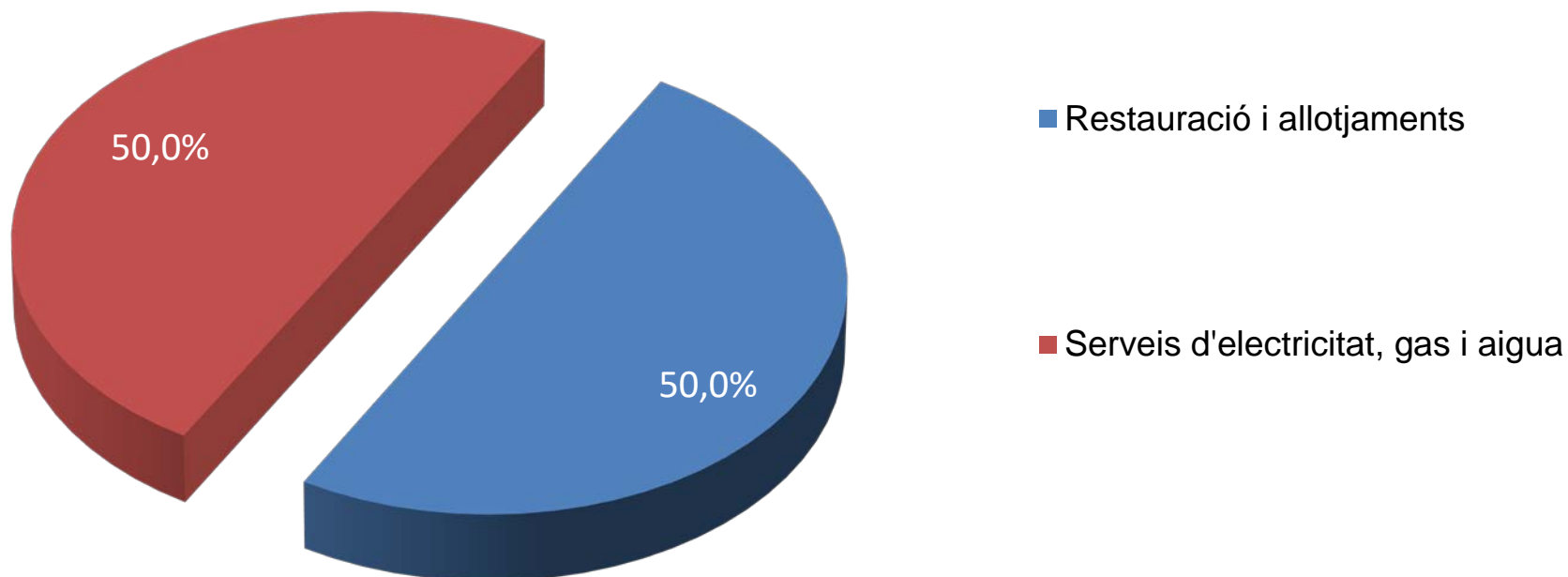
Establiments adherits a la JACC



Denúncies

Denúncies: 4 (2019: 6)

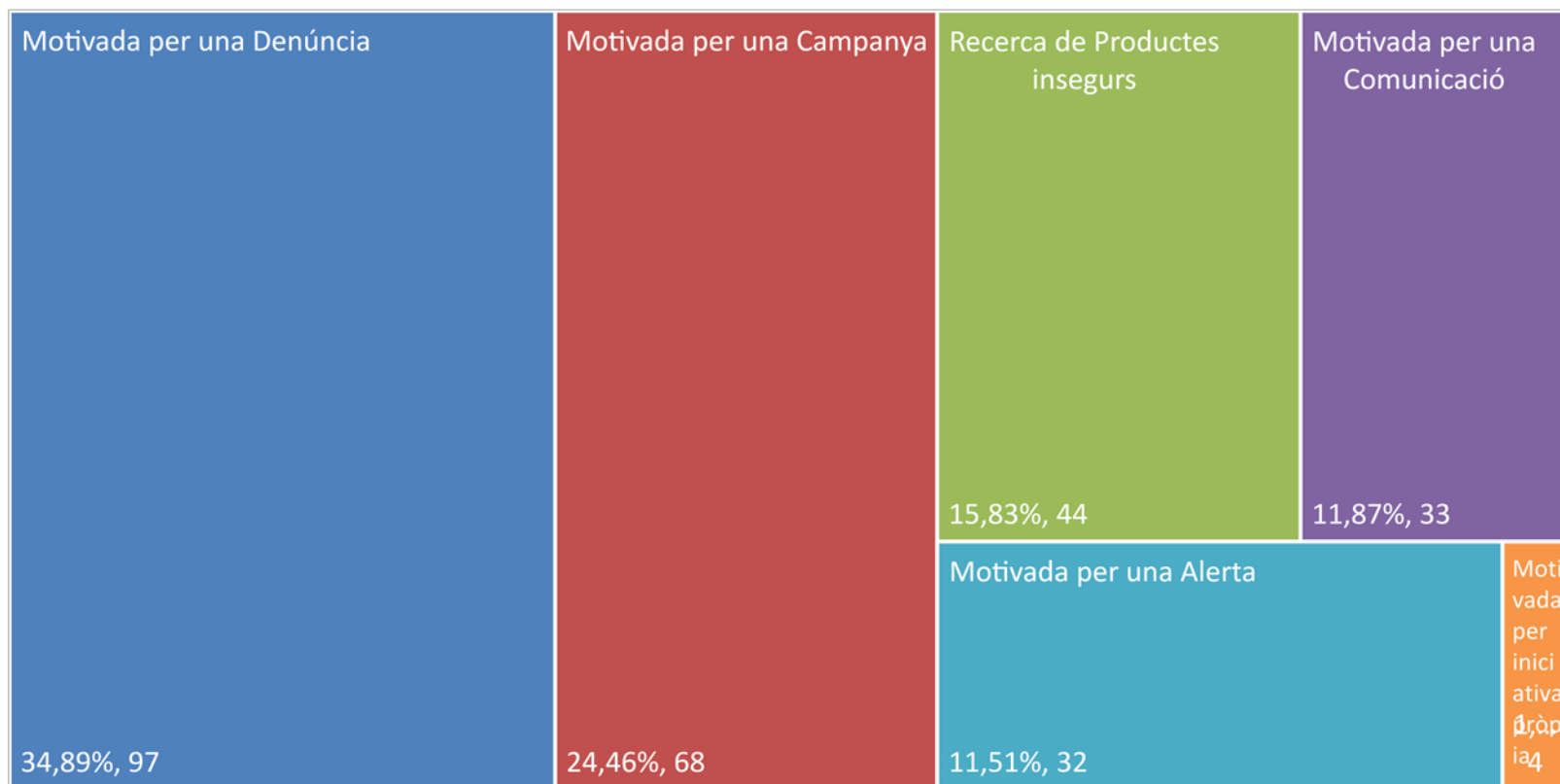
↓ 33,33%



Actuacions inspectores a Lleida

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

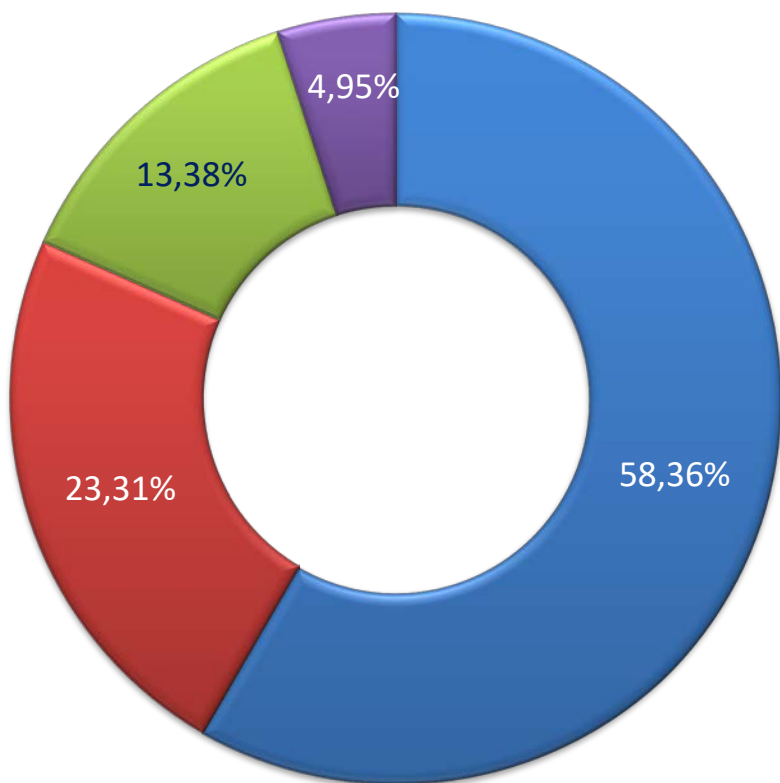
↓ 72,53%



Alertes. Per origen (total Catalunya)

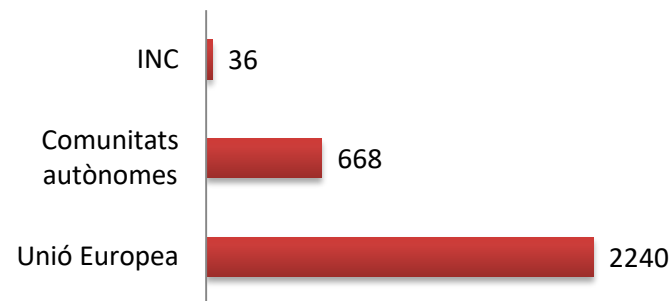
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



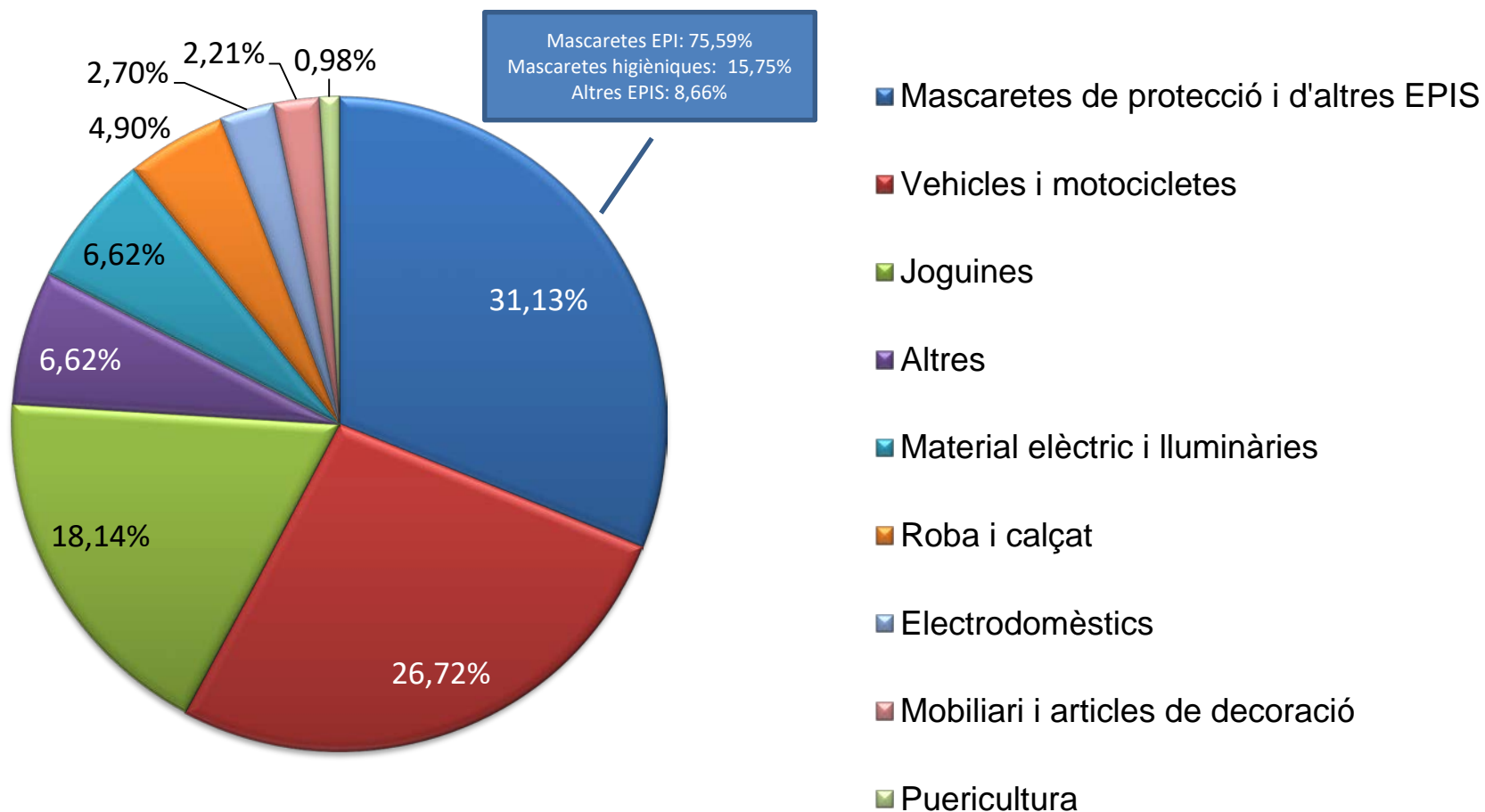
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte

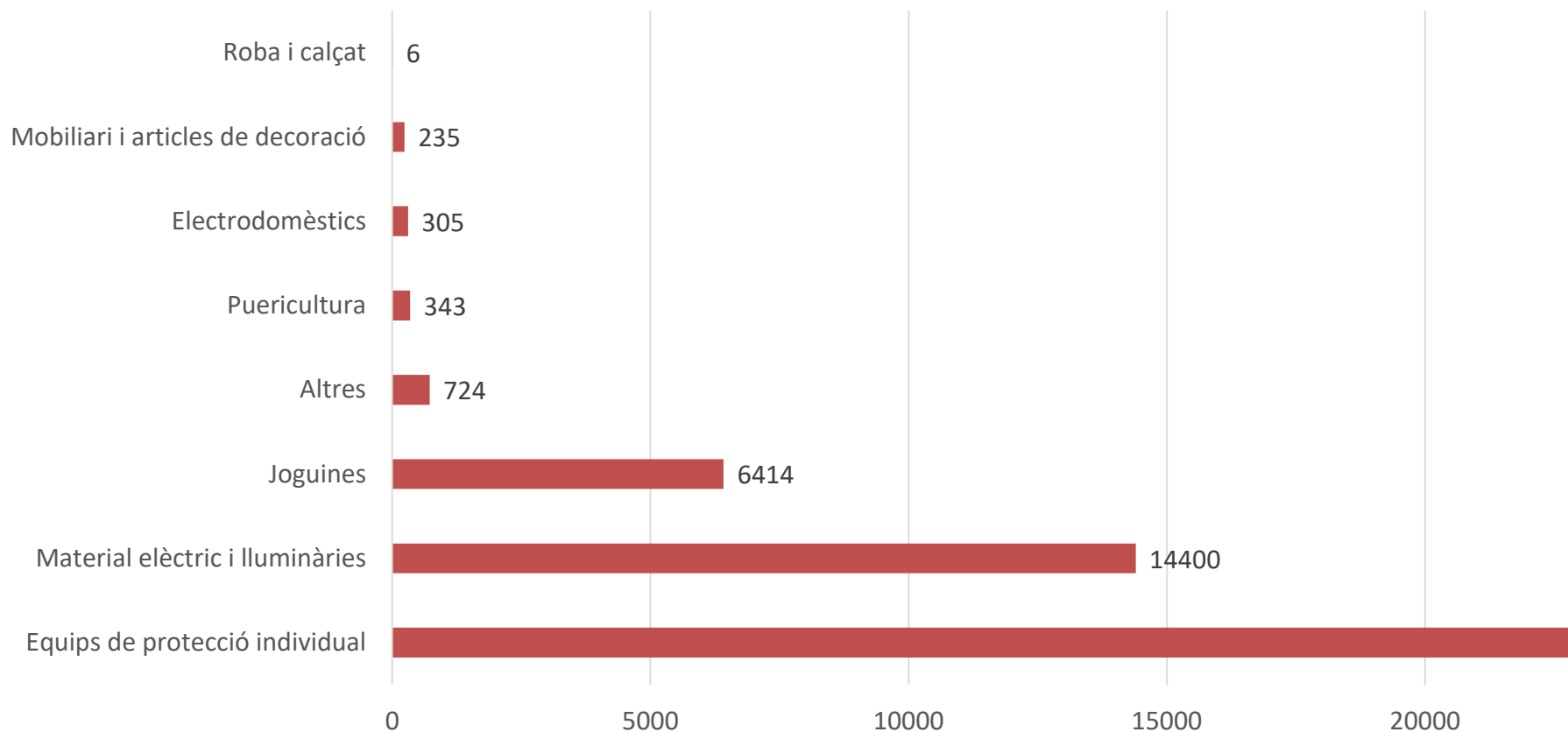


Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



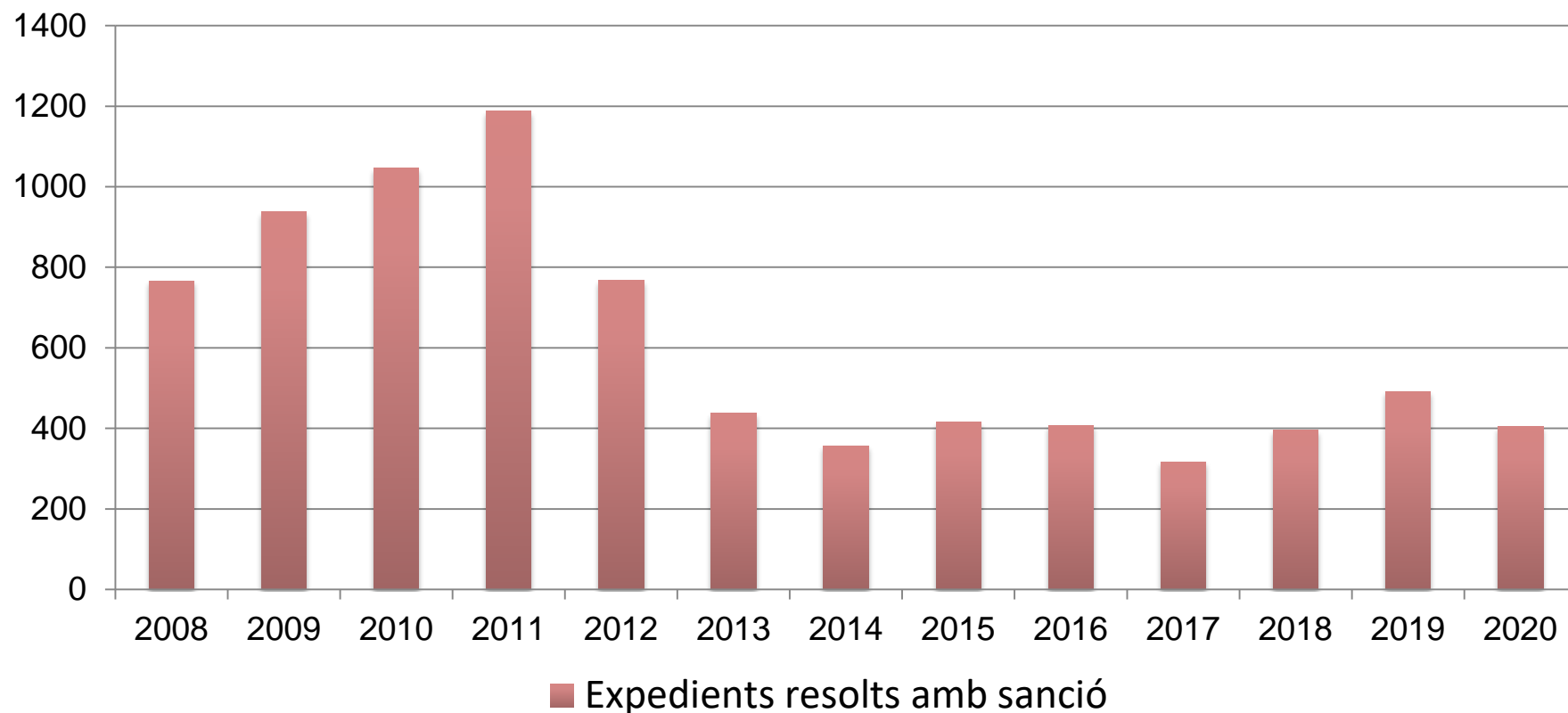
Expedients sancionadors (total Catalunya)

Total expedients resolts amb sanció: 405

↓ 17,68%

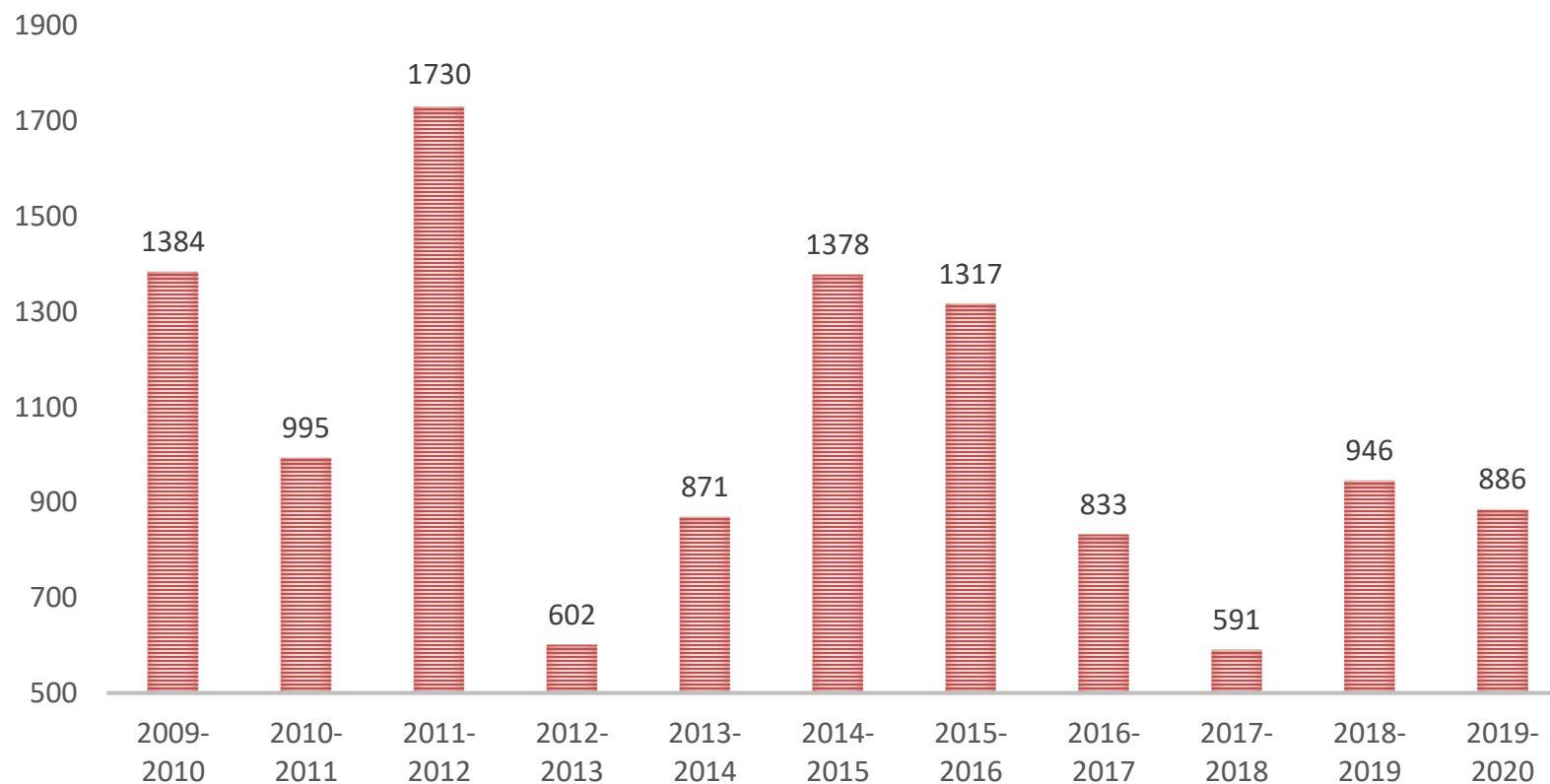
Import total de les sancions imposades: 3.770.847,00€

↓ 41,81%



Formació. Escola del Consum a Lleida

Nombre d'alumnes de la demarcació de Lleida

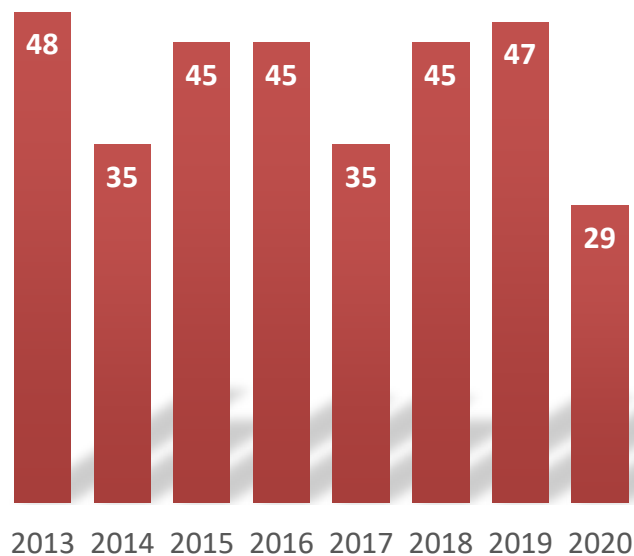


Formació: Cursos (total Catalunya)

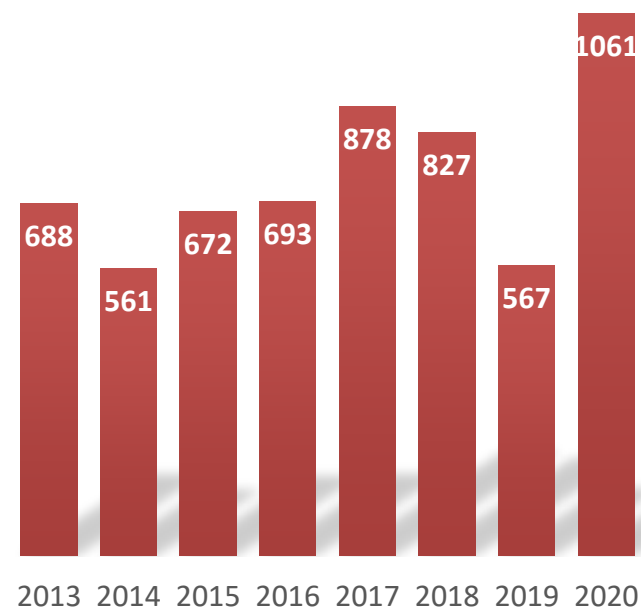
2020

29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



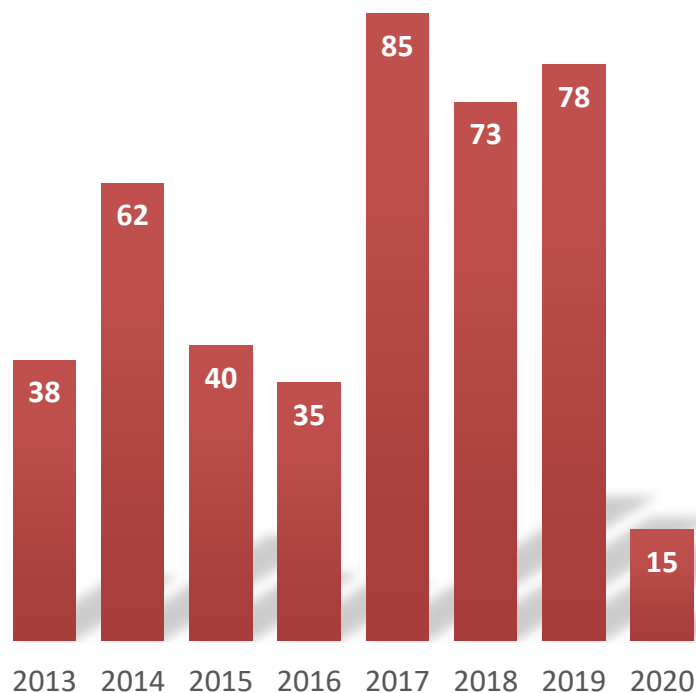
Assistents



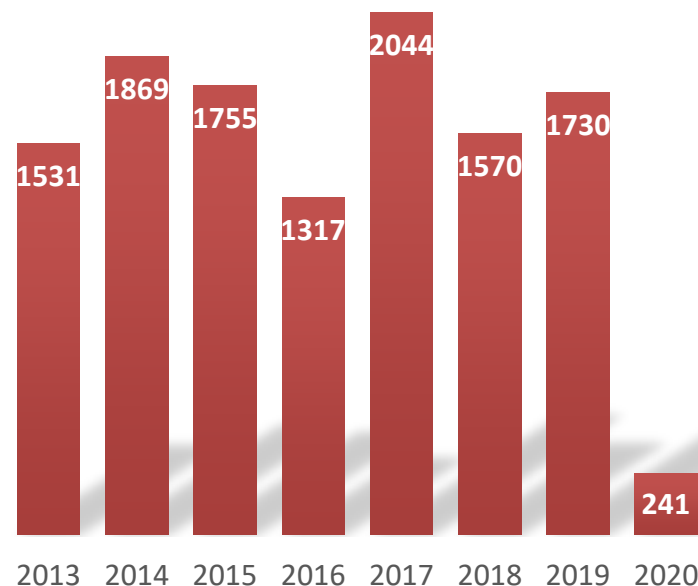
Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

2020 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents

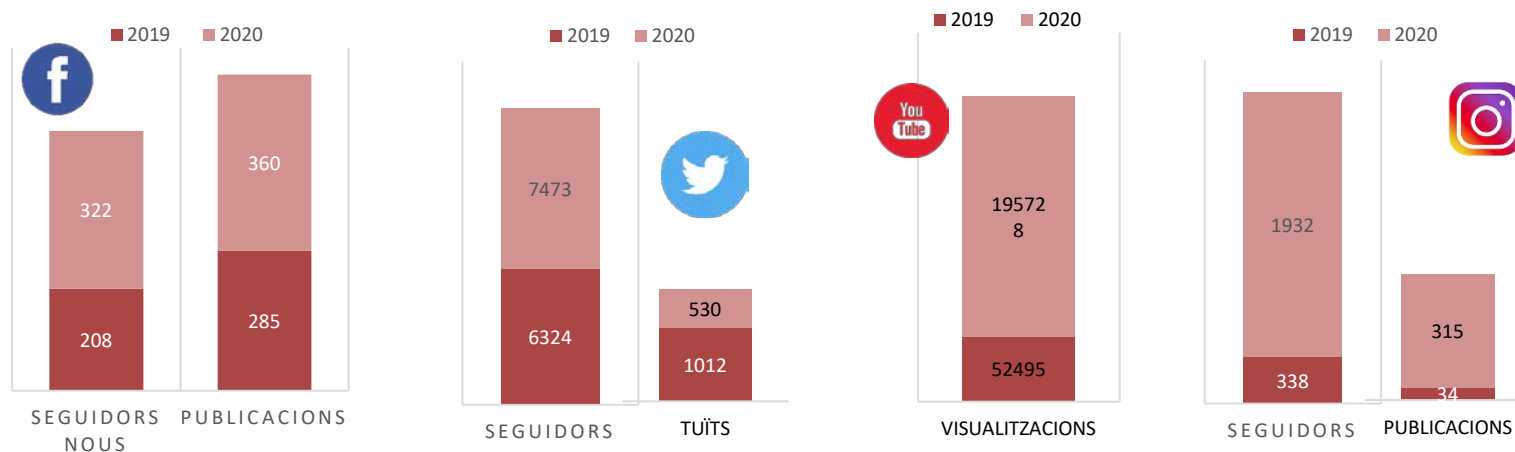


Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

- 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	861	908	↑ 5,46%
Reclamacions	367	222	↓ 39,51%
Mediacions resoltes	131	80	↓ 38,93%
Laudes emesos	4	4	0%
Total establiments adherits a la JACC	253	251	↓ 0,79%
Denúncies	6	4	↓ 33,33%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

