



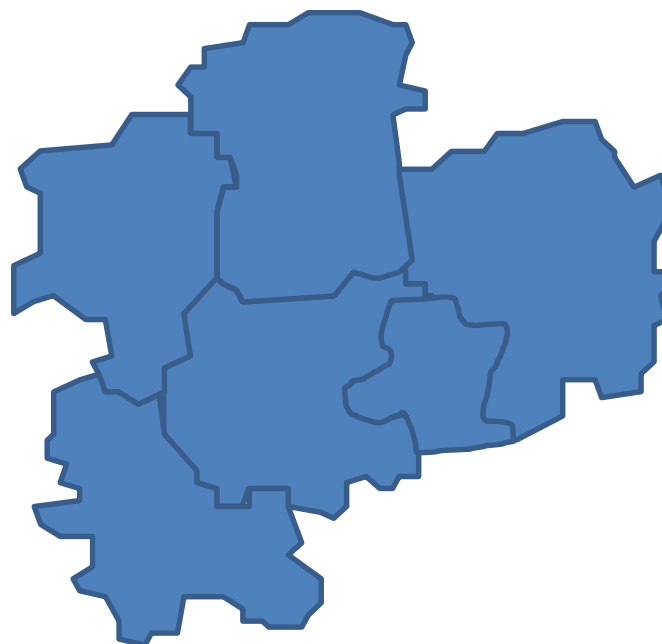
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Protecció del consumidor

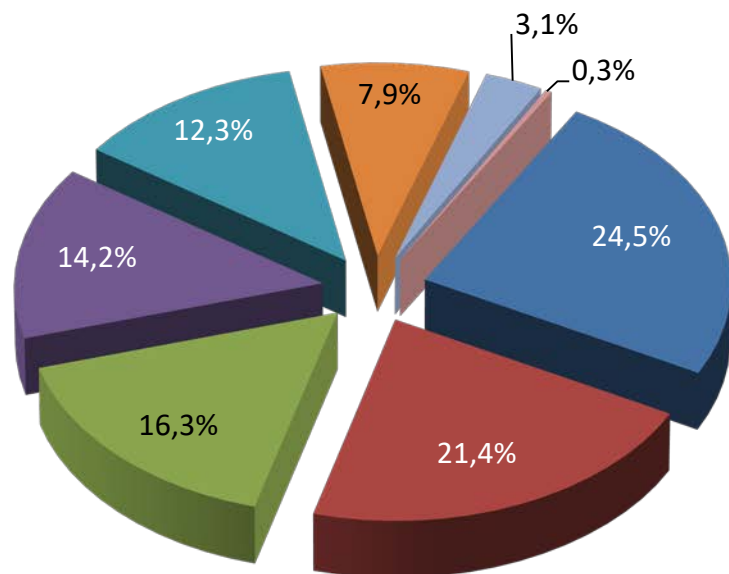
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Anoia
- ❖ Bages
- ❖ Berguedà
- ❖ Moianès
- ❖ Osona
- ❖ Solsonès

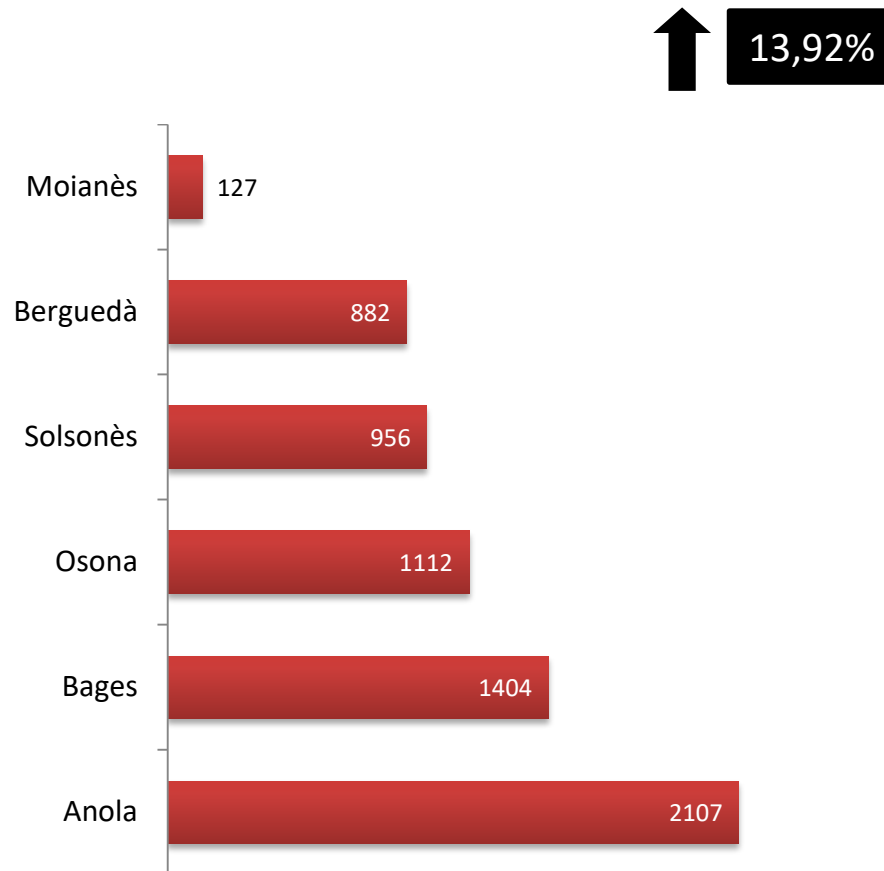


Informació. Consultes

6.588 Consultes ateses a la demarcació de Catalunya Central (2019: 5.783)



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

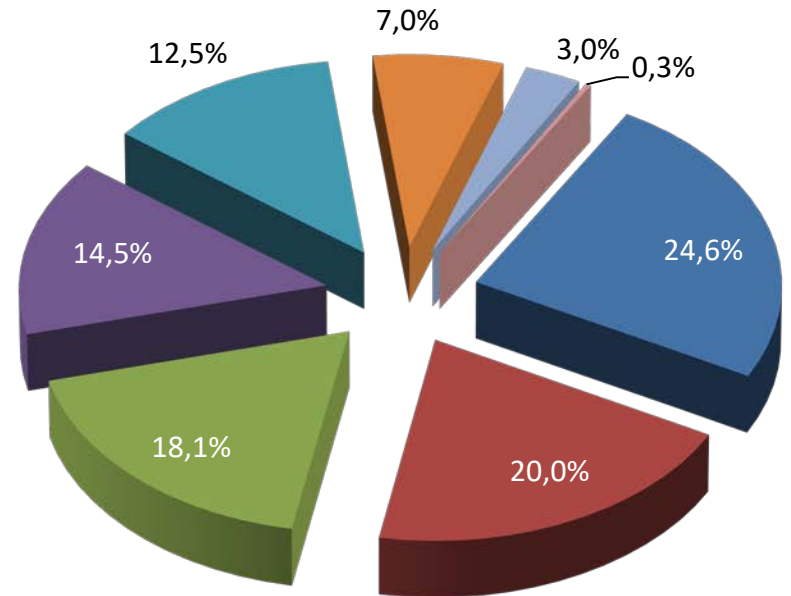
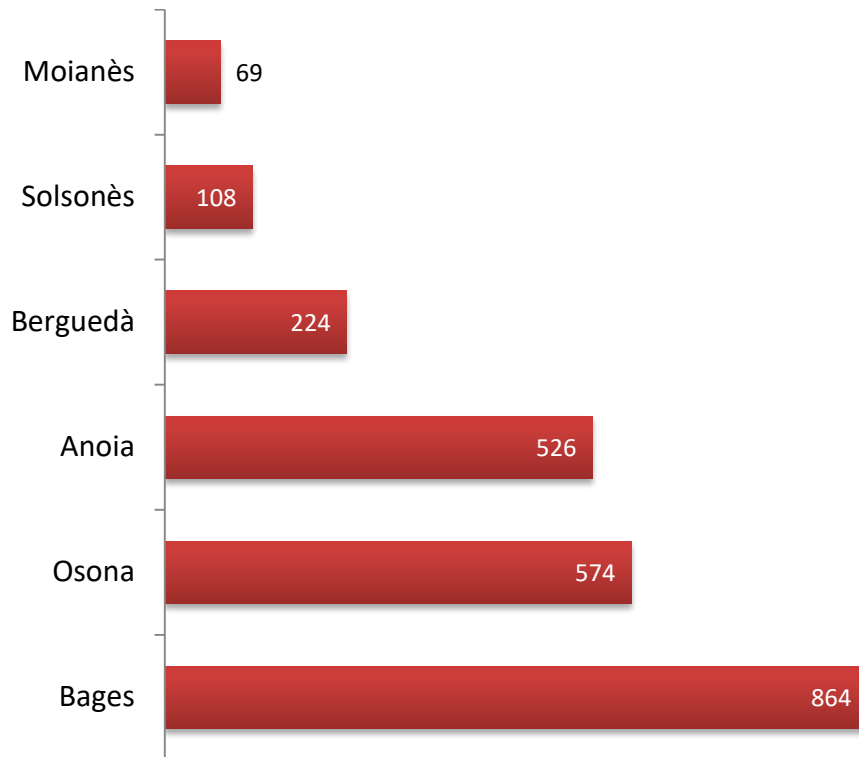


Reclamacions per sectors

2.365 Reclamacions (2019: 1.929)



22,60%

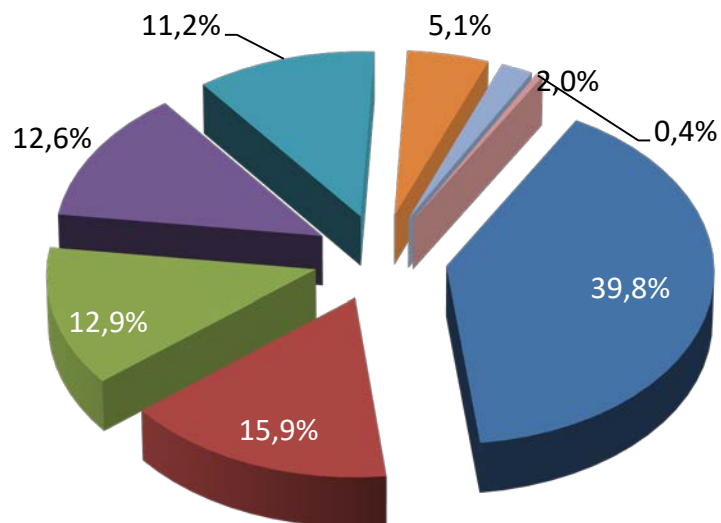


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments
- Aliments

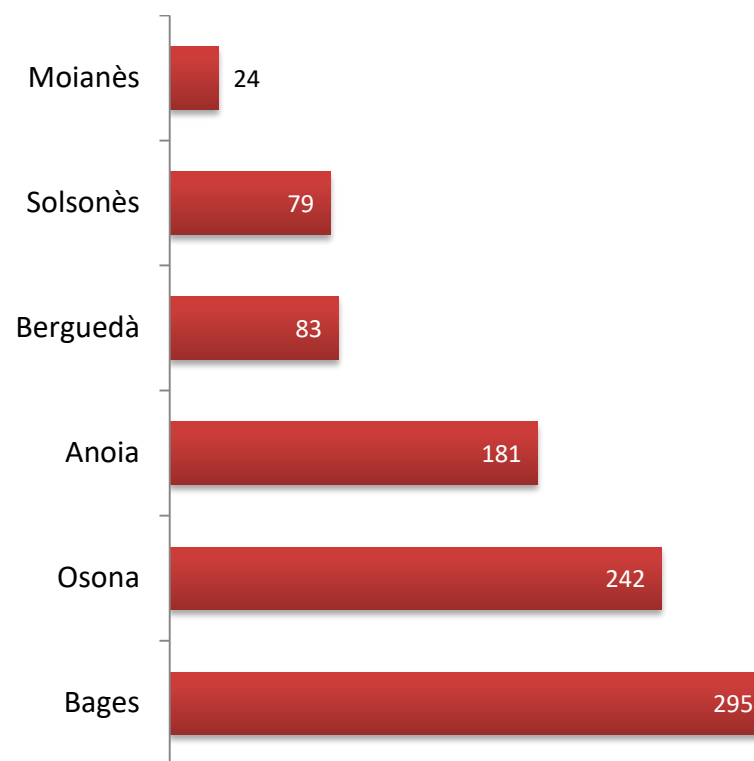
Casos resolts per acord de mediació

904 casos resolts per acord de mediació (2019: 1.095)

↓ 17,44 %



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



Laudes per sectors

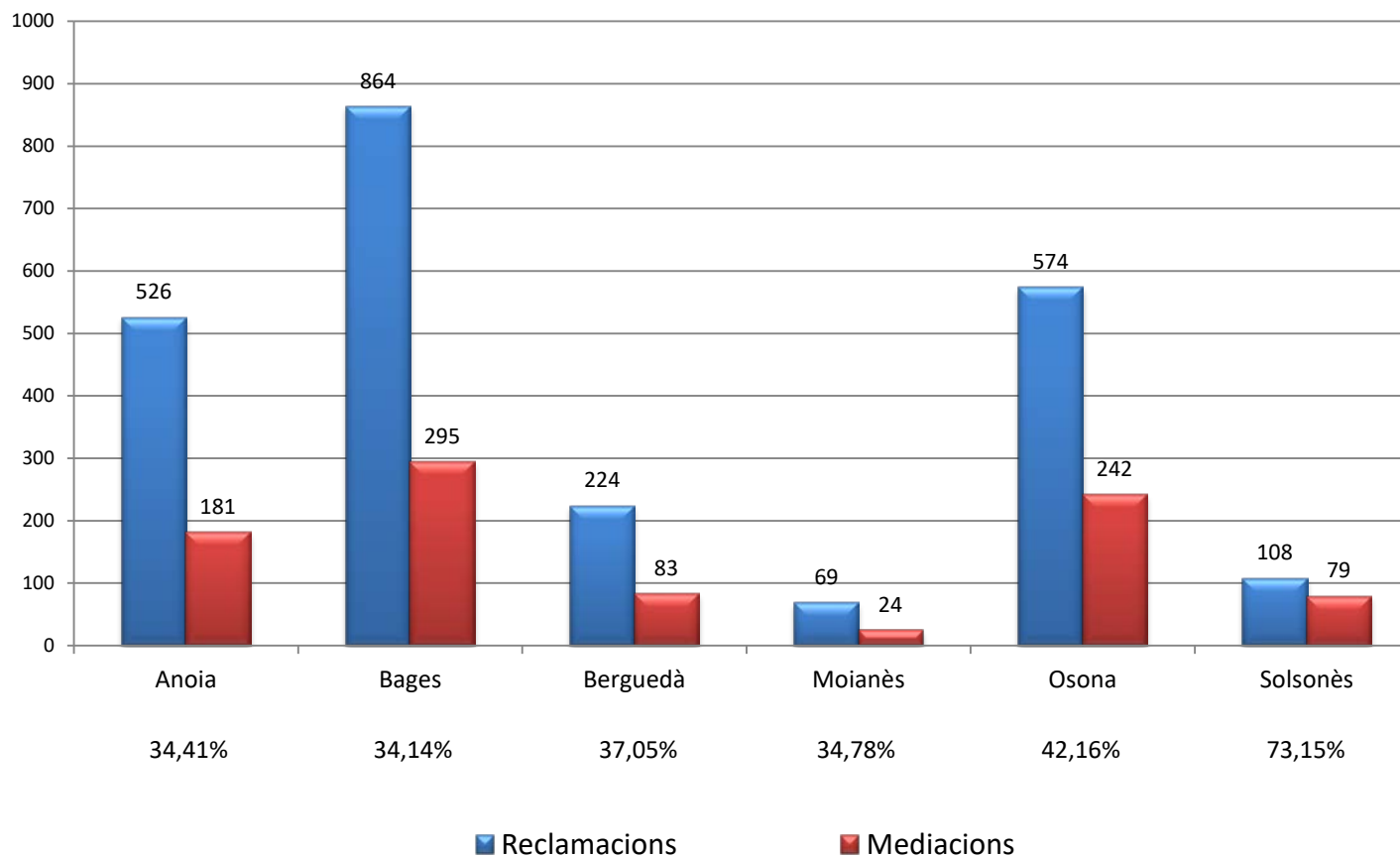
95 laudes

↑ 31,94%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	76	80,00%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	15	15,79%
Béns de consum/productes	4	4,21%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes Catalunya Central	1.710	2.365	112	49	149	142	72	95

Resolució de les reclamacions

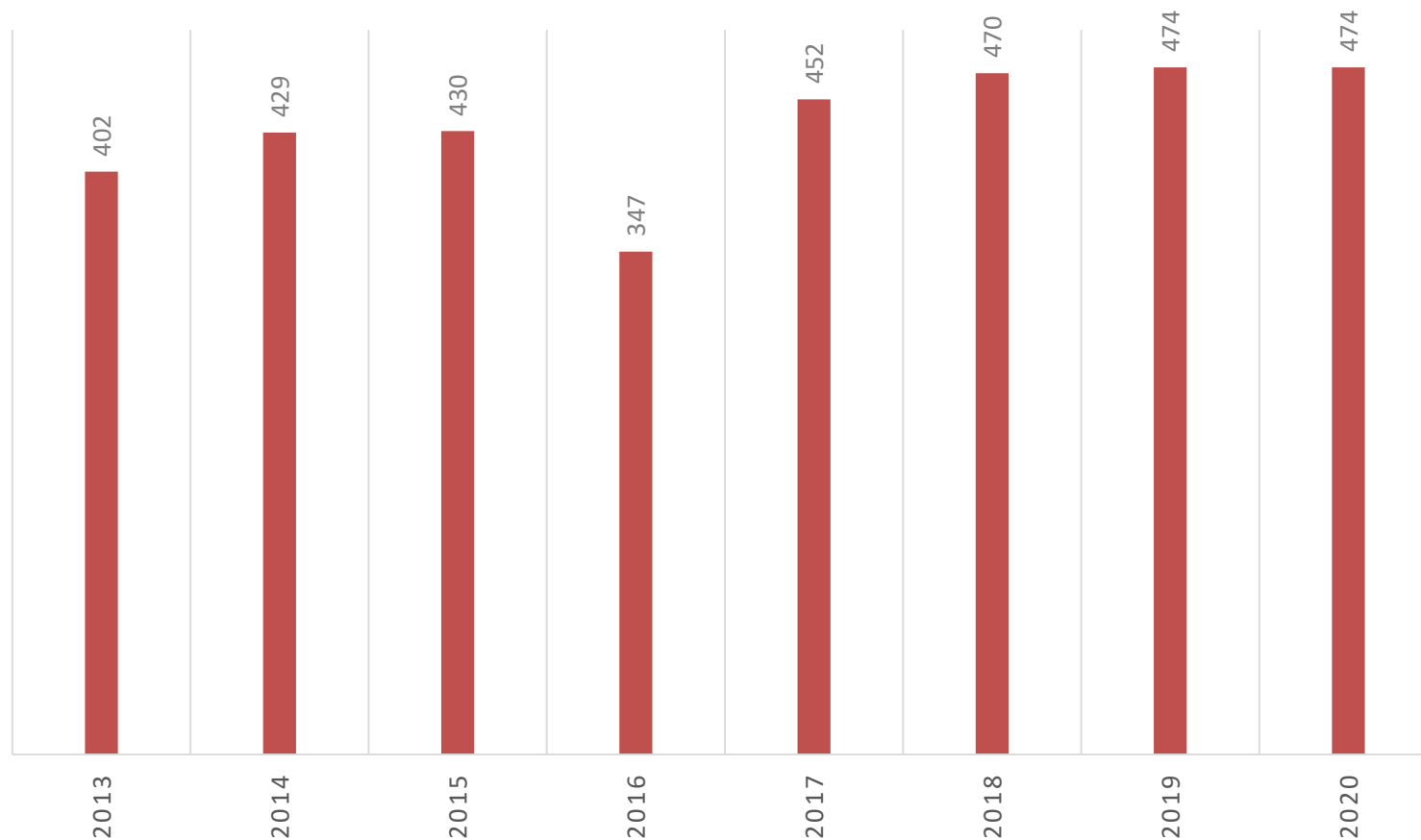


Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	180	119	23
Vodafone	178	125	38
Telefónica	143	102	13
Endesa	90	39	8
Edreams	77	20	
Vueling	65	47	
Naturgy Iberia	47	29	
Xfera Móviles	41	21	3
Edistribución redes digitales	37	19	



Establiments adherits a la JACC



↕ 0,00%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



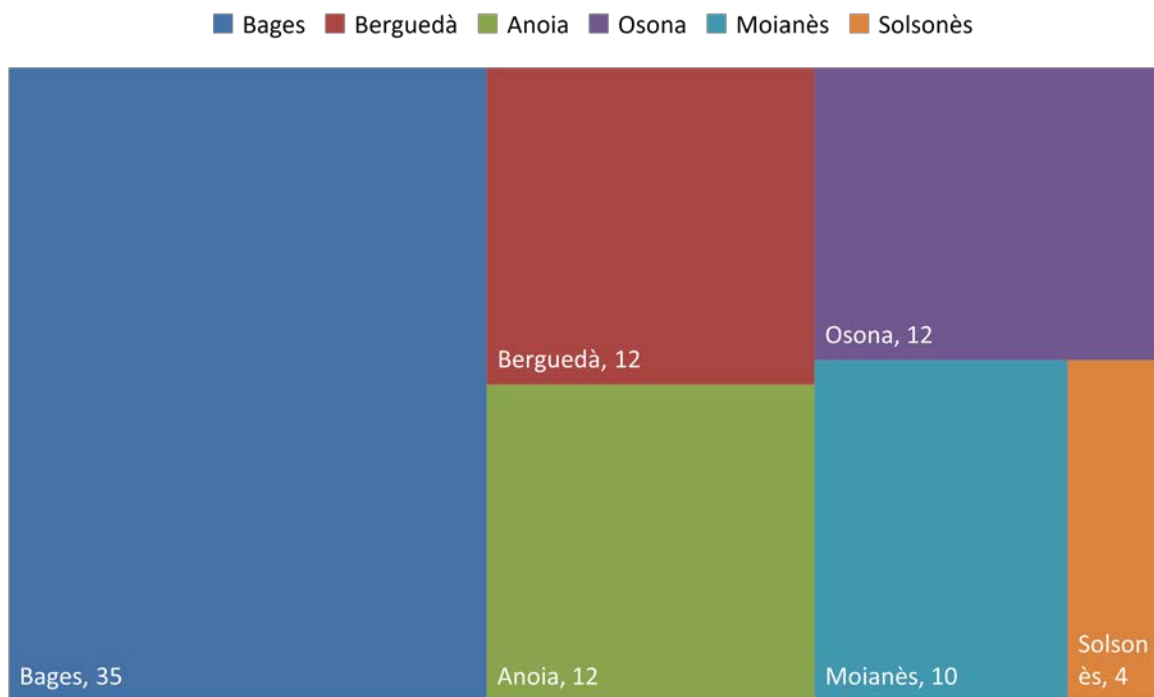
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 85 (2019: 87)

↓ 2,30%

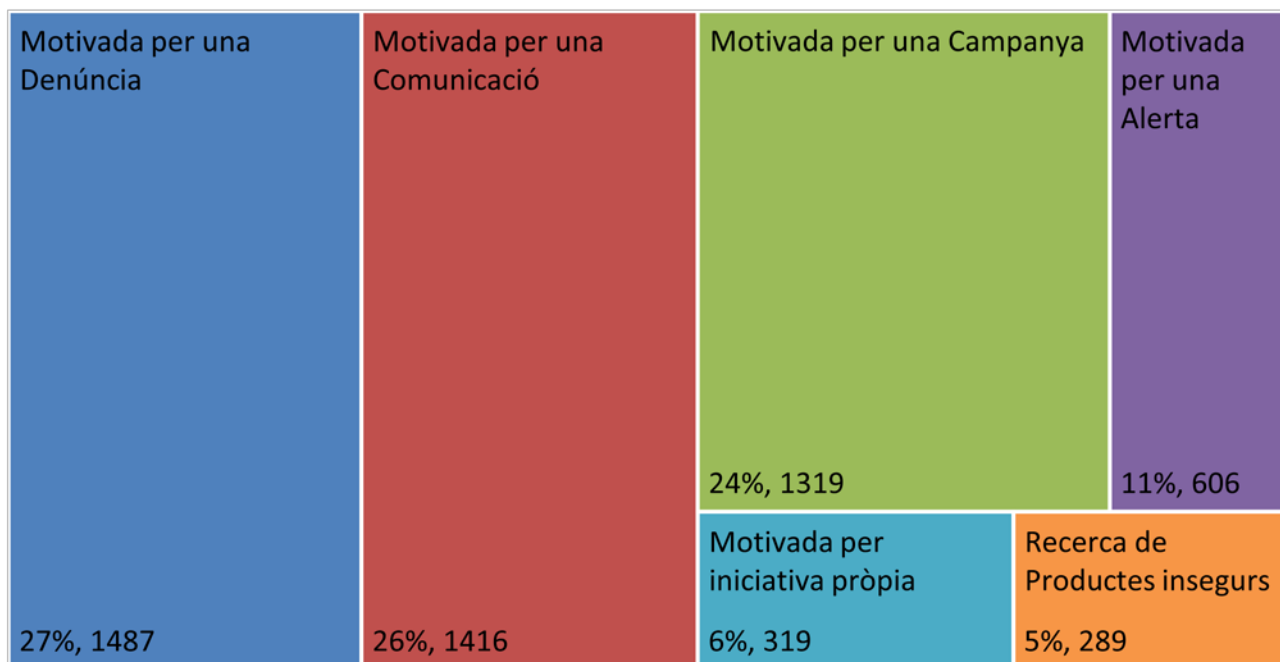


* Per població del consumidor

Actuacions inspectores (total Catalunya)

Total: 5.436 actuacions inspectores (2019: 7.357)

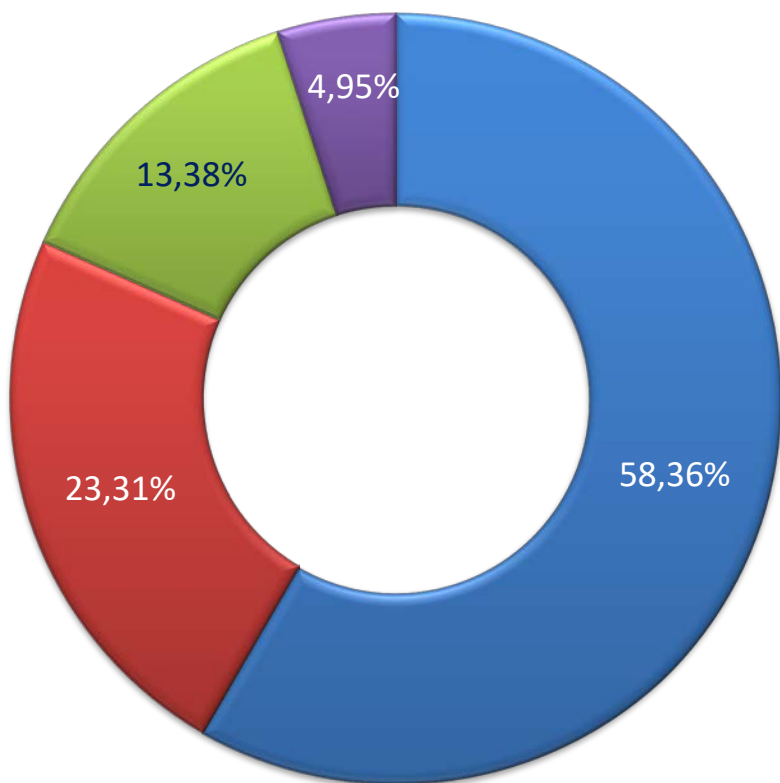
↓ 26,11%



Alertes. Per origen (total Catalunya)

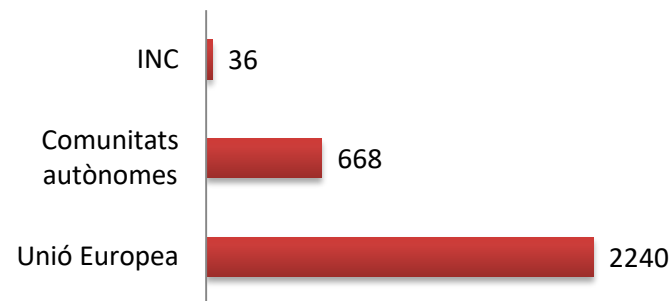
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



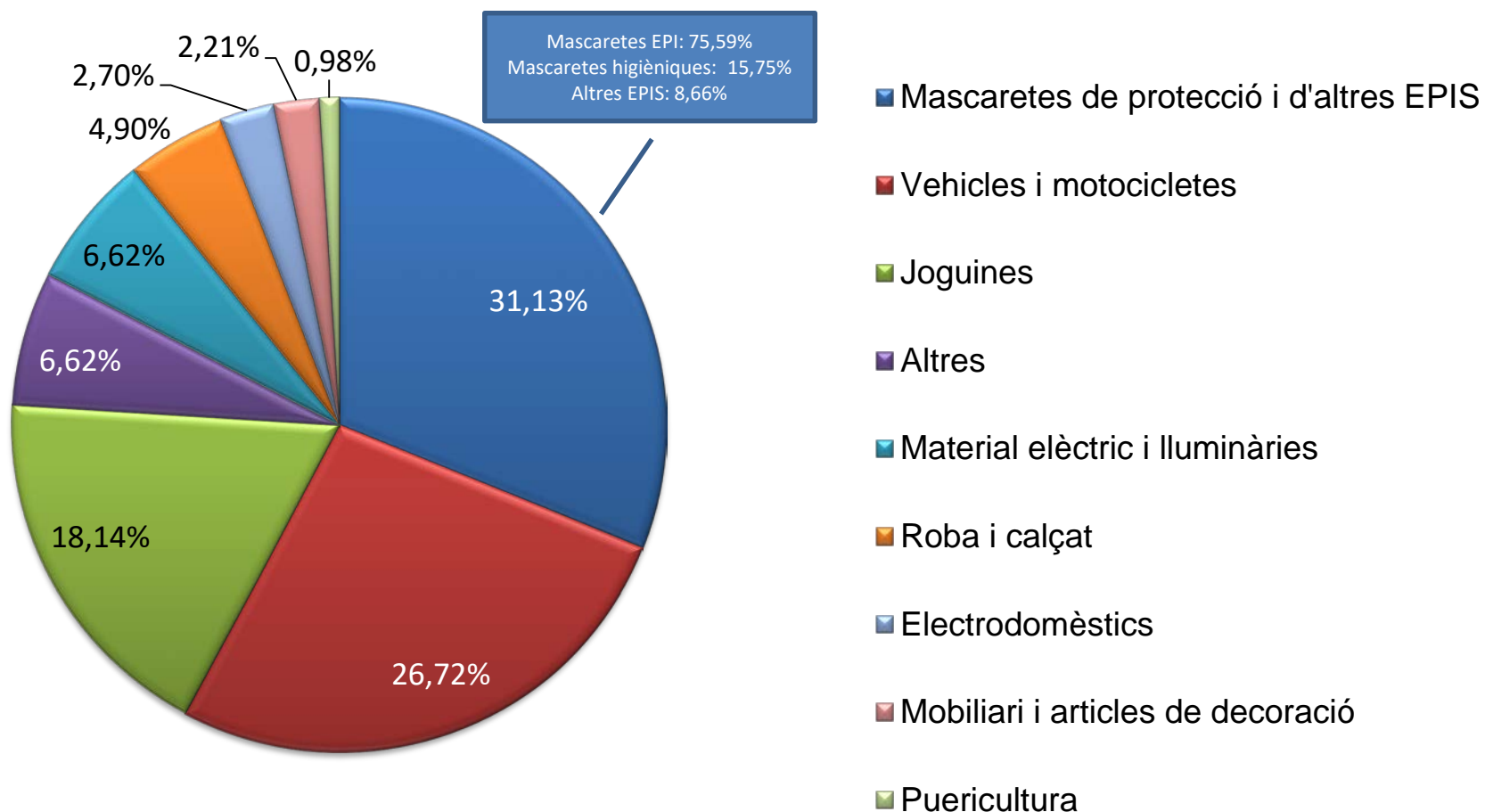
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte

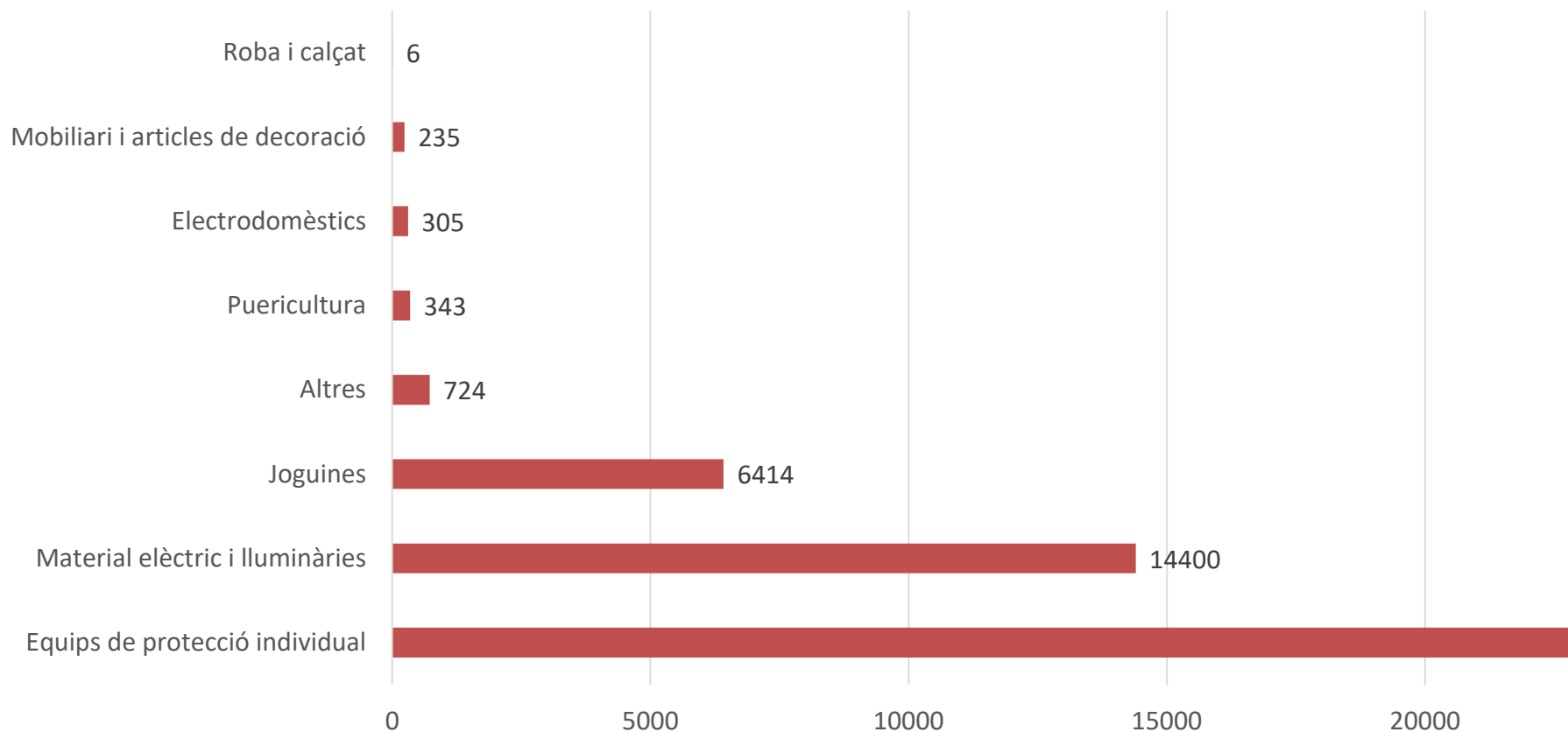


Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



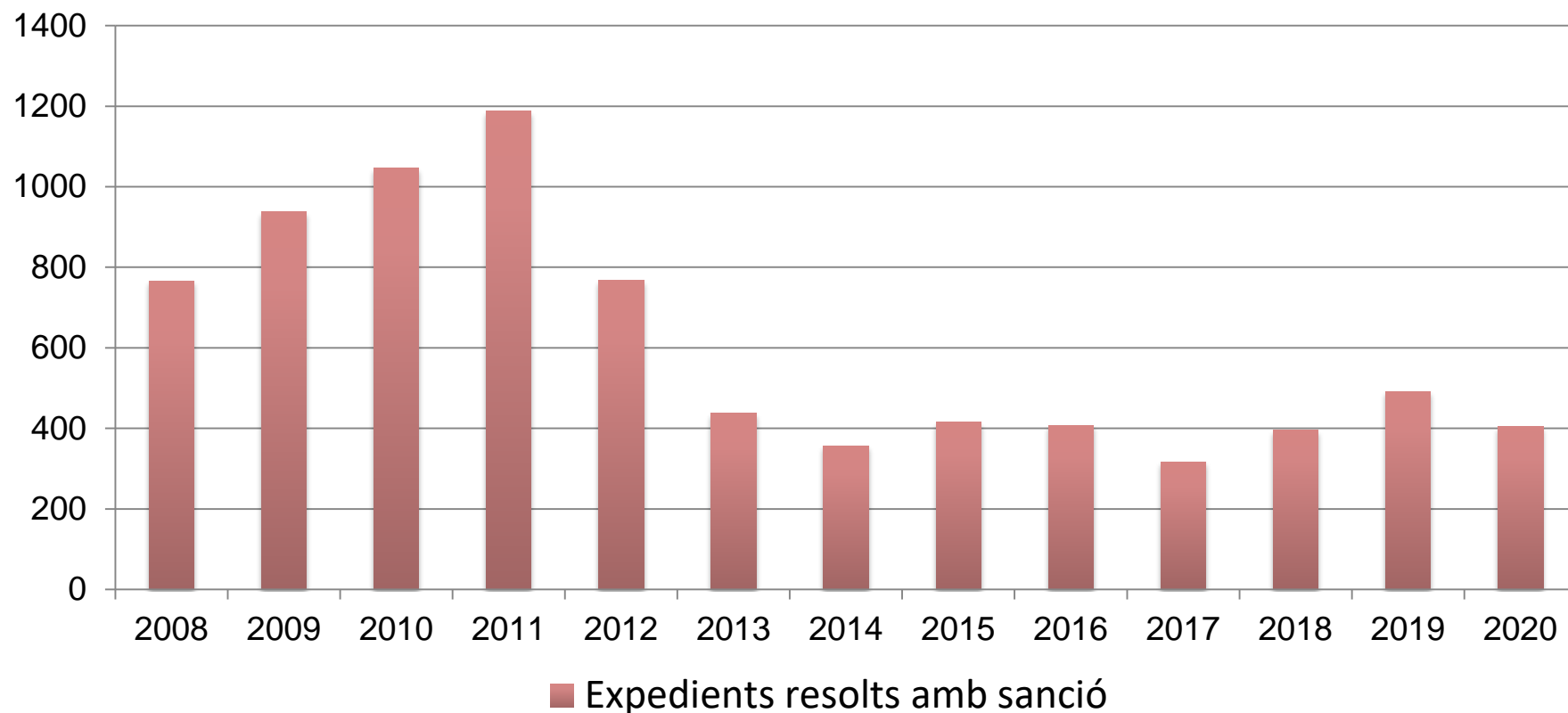
Expedients sancionadors (total Catalunya)

Total expedients resolts amb sanció: 405

↓ 17,68%

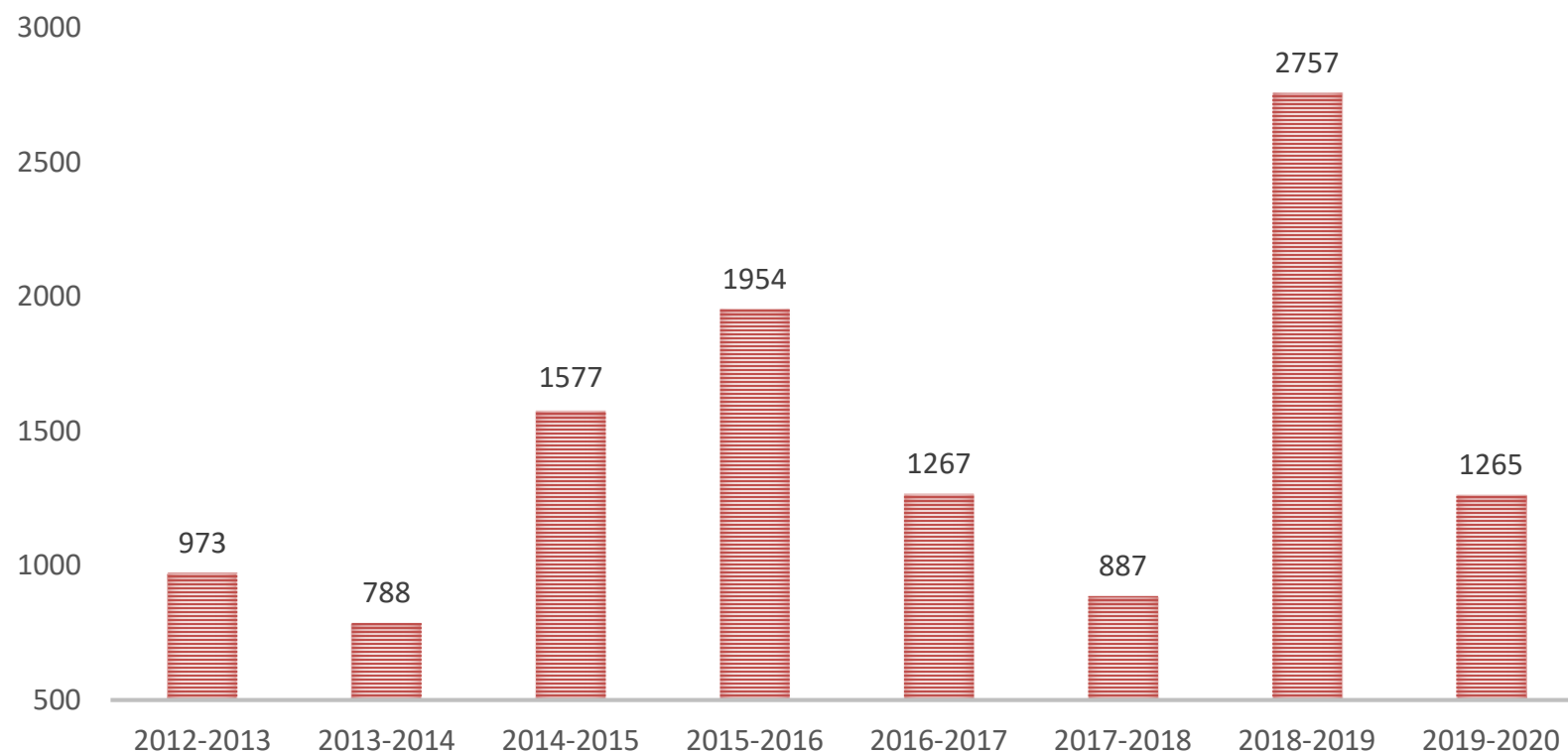
Import total de les sancions imposades: 3.770.847,00€

↓ 41,81%



Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Catalunya Central

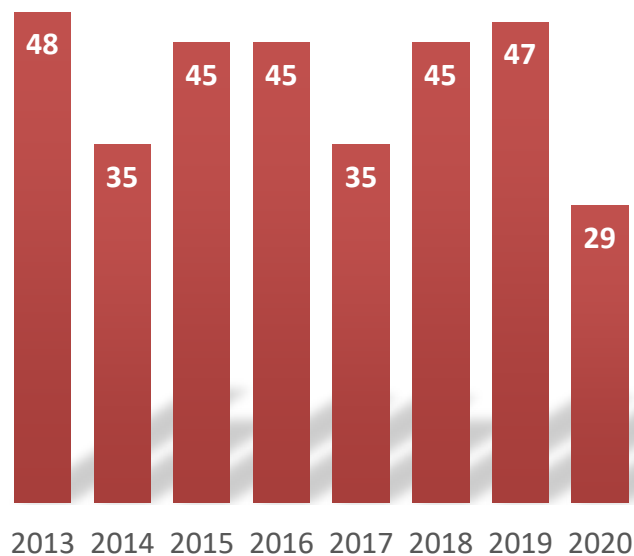


Formació: Cursos (total Catalunya)

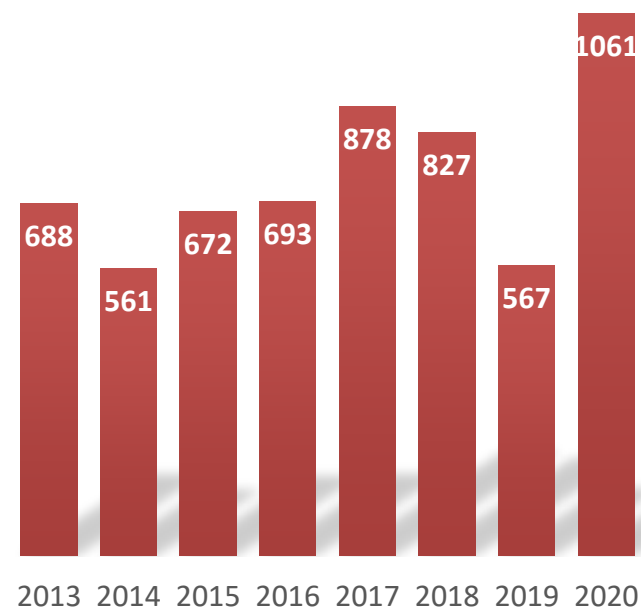
2020

29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



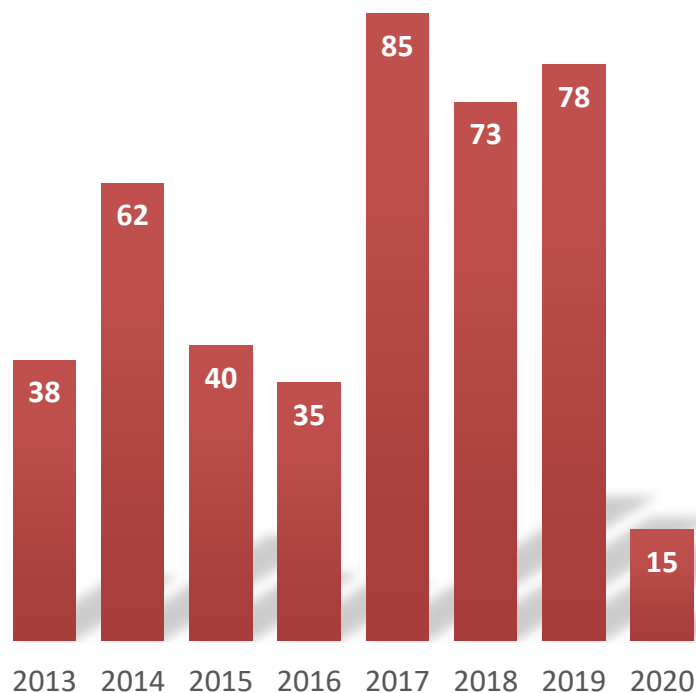
Assistents



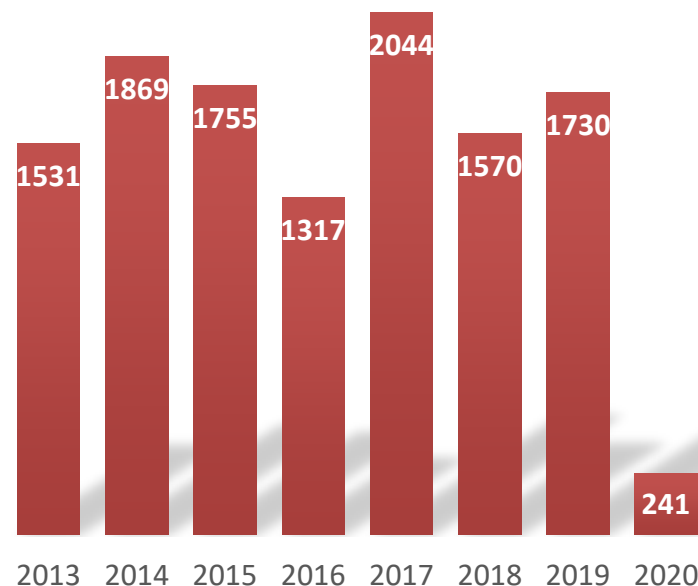
Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

2020 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents

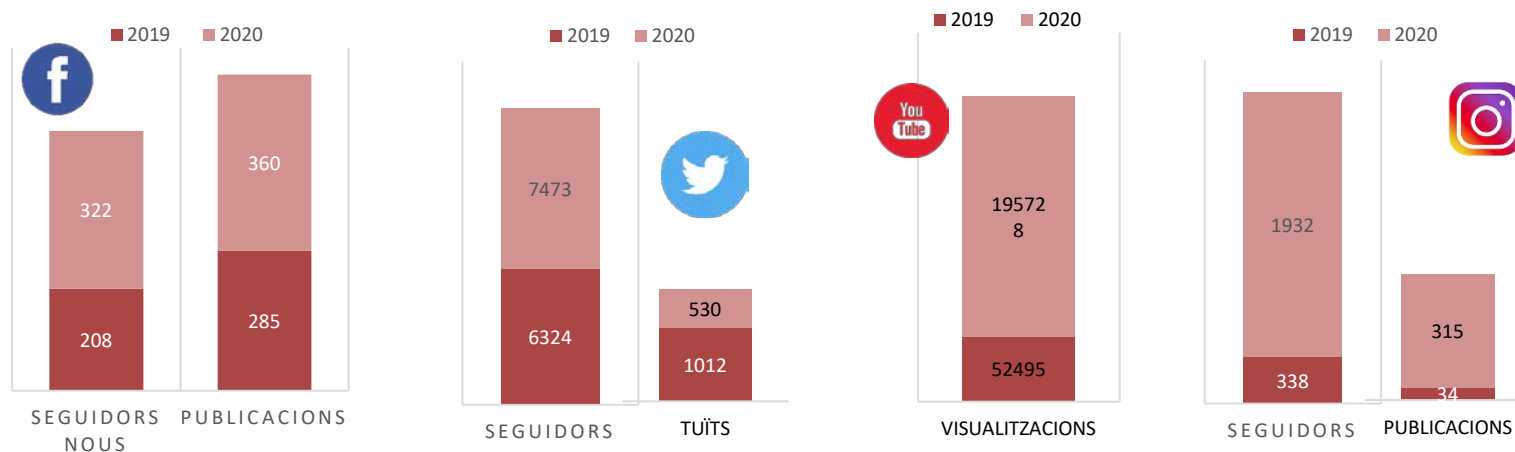


Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

- 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	5.783	6.588	↑ 13,92%
Reclamacions	1.929	2.365	↑ 22,60%
Mediacions resoltes	1.095	904	↓ 17,44%
Laudes emesos	72	95	↑ 31,94%
Total establiments adherits a la JACC	474	474	0%
Denúncies	87	85	↓ 2,30%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

