



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Protecció del consumidor

Tots els Consells Comarcals de Terres de l'Ebre tenen competències delegades en matèria de consum

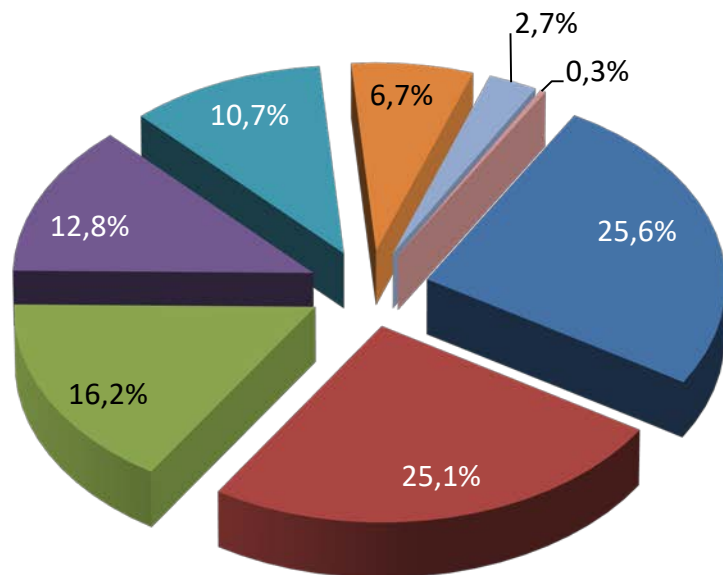
- ❖ Baix Ebre
- ❖ Montsià
- ❖ Ribera d'Ebre
- ❖ Terra Alta



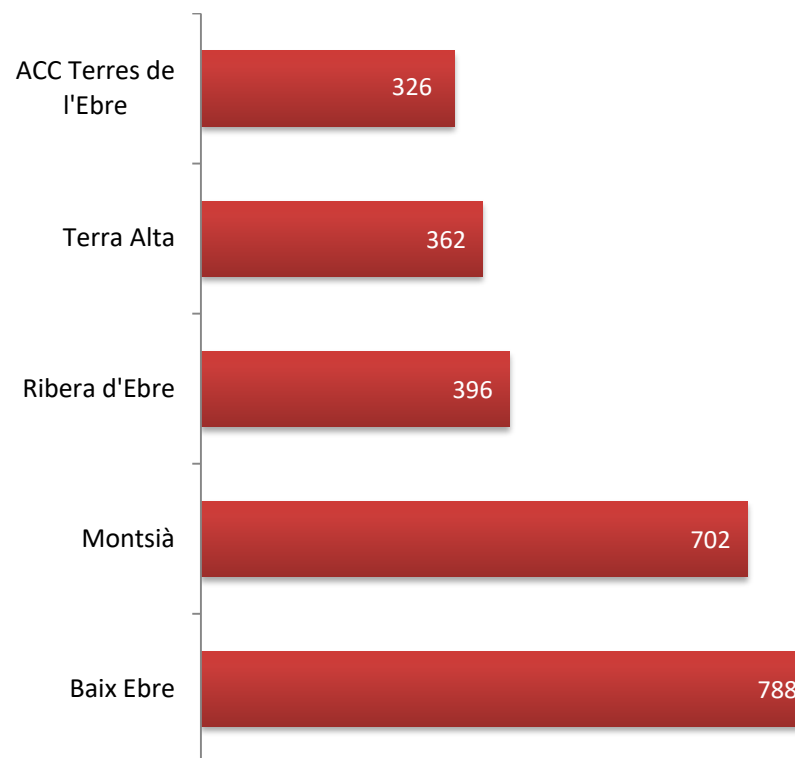
Informació. Consultes

2.574 Consultes ateses a Terres de l'Ebre (2019: 2.666)

↓ 3,45%



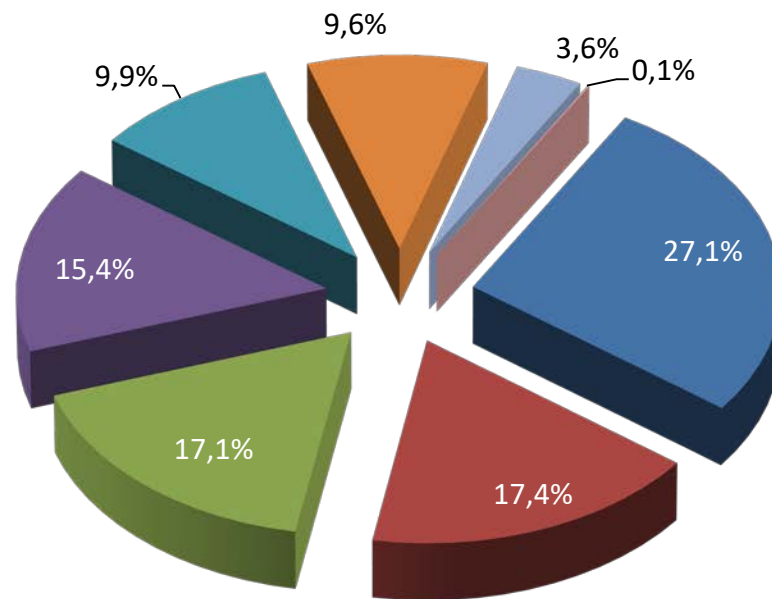
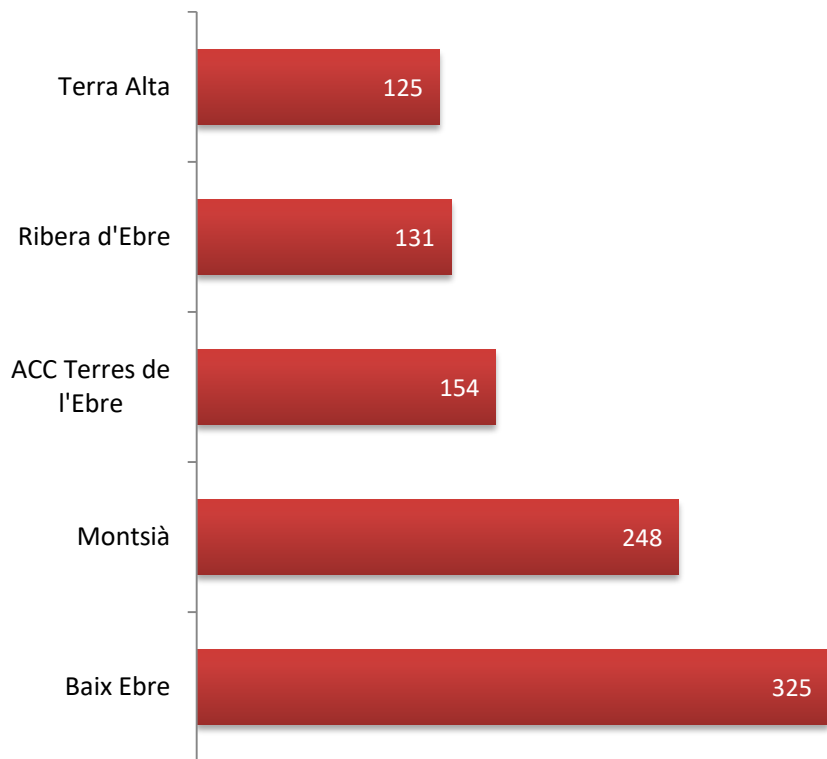
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments



Reclamacions per sectors

983 Reclamacions (2019: 1.049)

↓ 6,29%

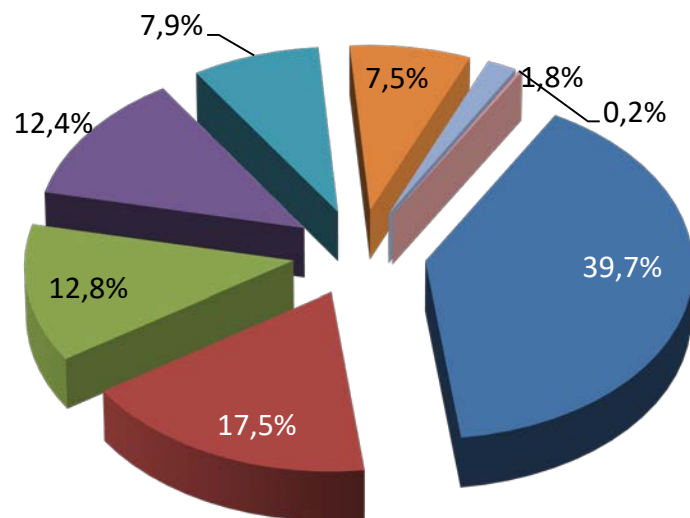


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Béns de consum/Productes
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments

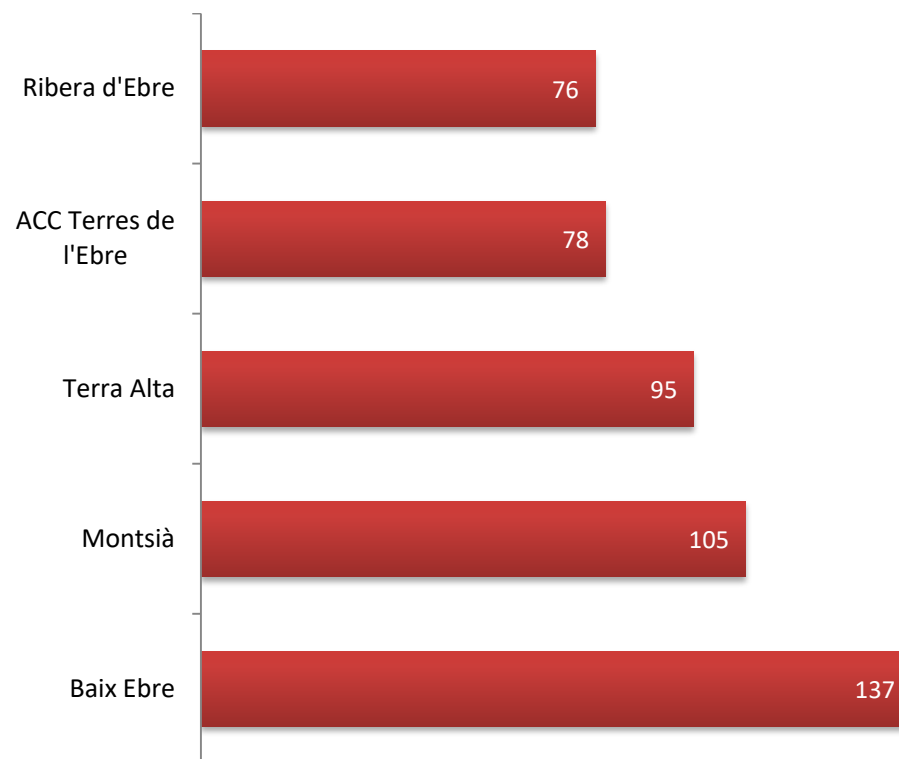
Casos resolts per acord de mediació

491 casos resolts per acord de mediació (2019: 521)

↓ 5,76 %



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



Laudes per sectors

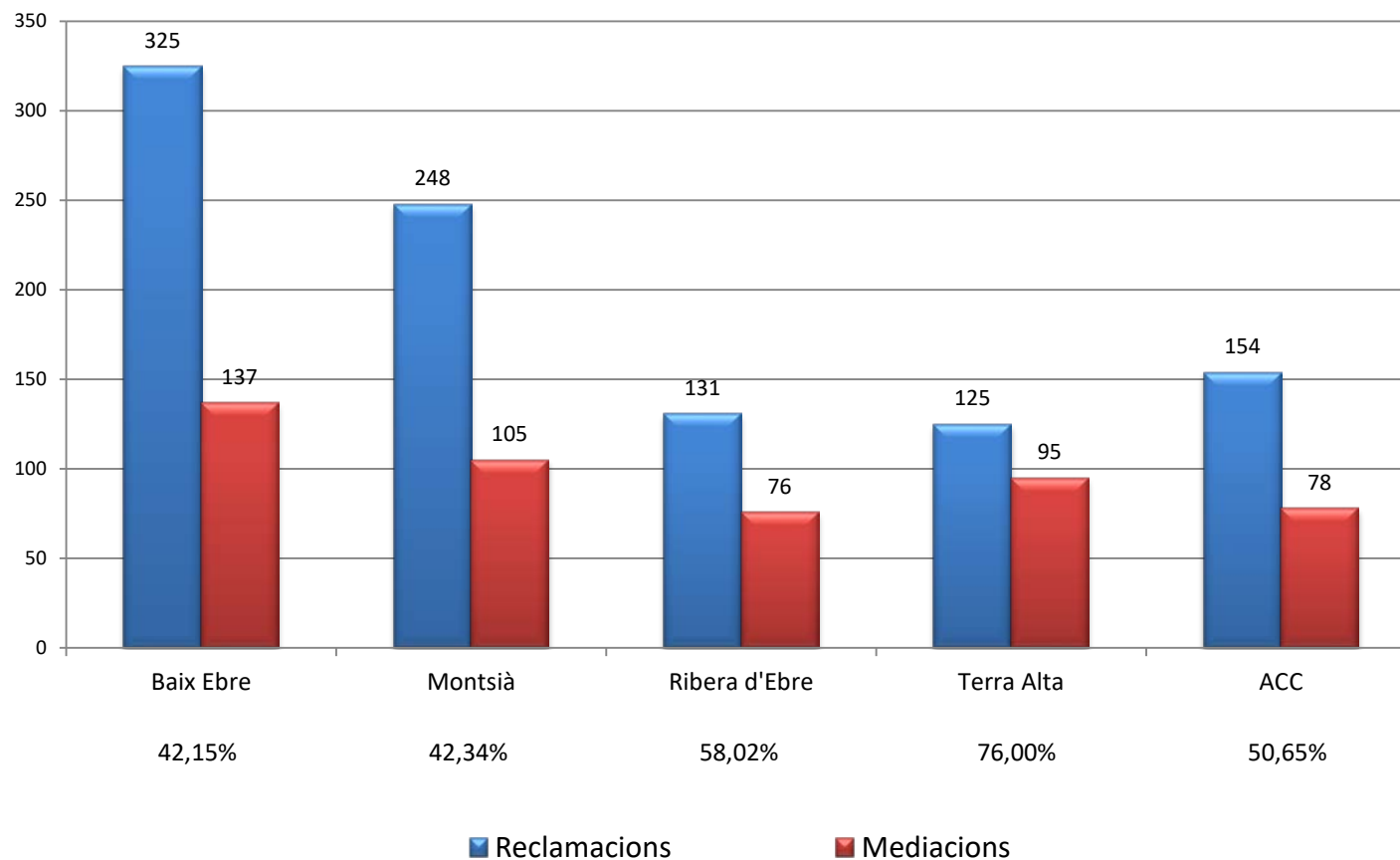
96 laudes

↑ 35,21%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	53	55,21%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	37	38,54%
Béns de consum/productes	4	4,17%
Altres serveis generals de consum	2	2,08%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total laudes Terres de l'Ebre	102	868	161	56	52	83	71	96

Resolució de les reclamacions

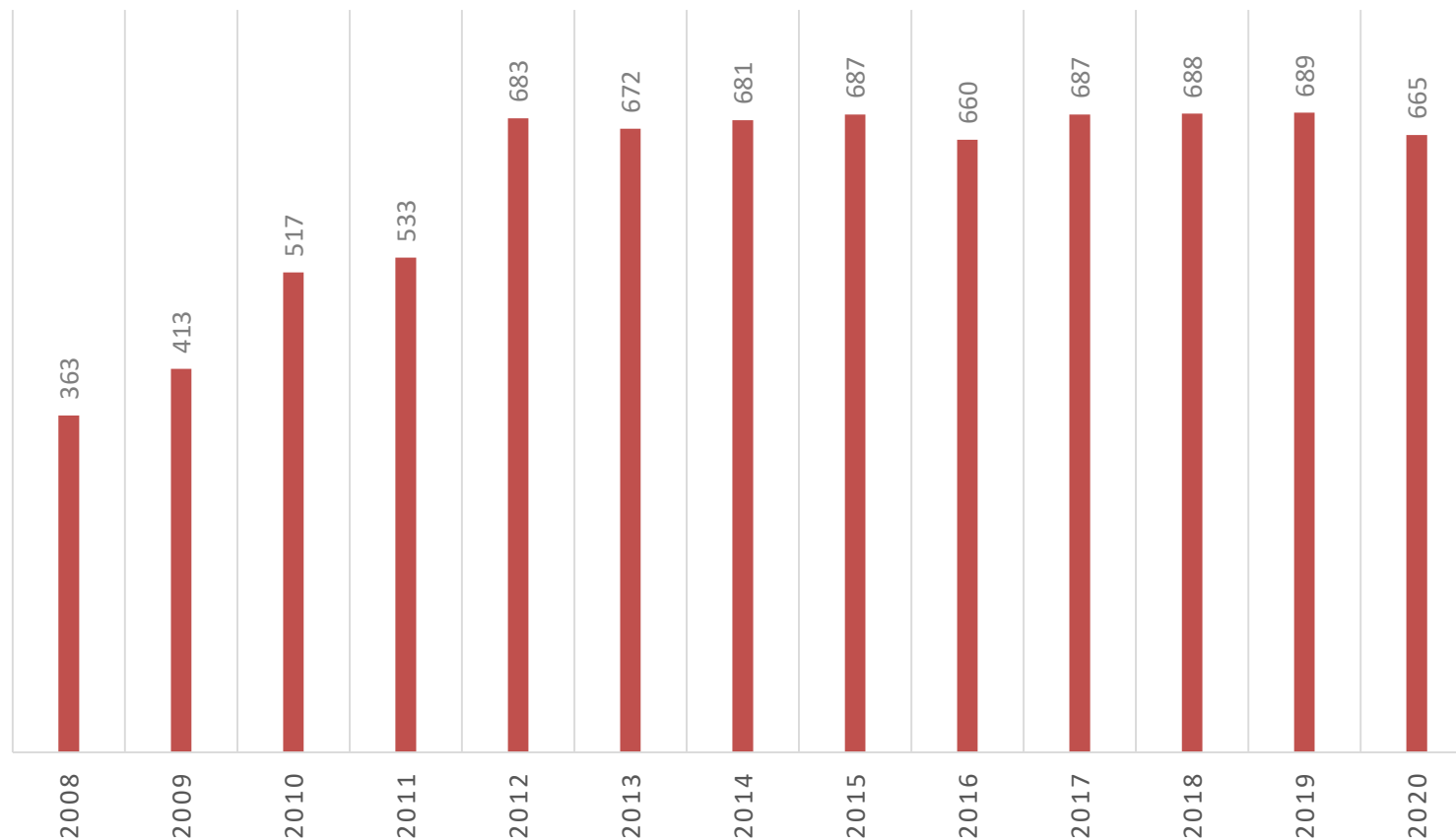


Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	93	71	25
Vodafone	85	56	21
Endesa	56	35	19
Telefónica	46	55	8
Energia XXI Comercializadora	20	15	16
Naturgy Iberia	20	11	
Vueling	19	17	
Red Universal de Marketing y bookings	18	8	
Xfera Móviles	18	16	3



Establiments adherits a la JACC



↓ 3,48%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



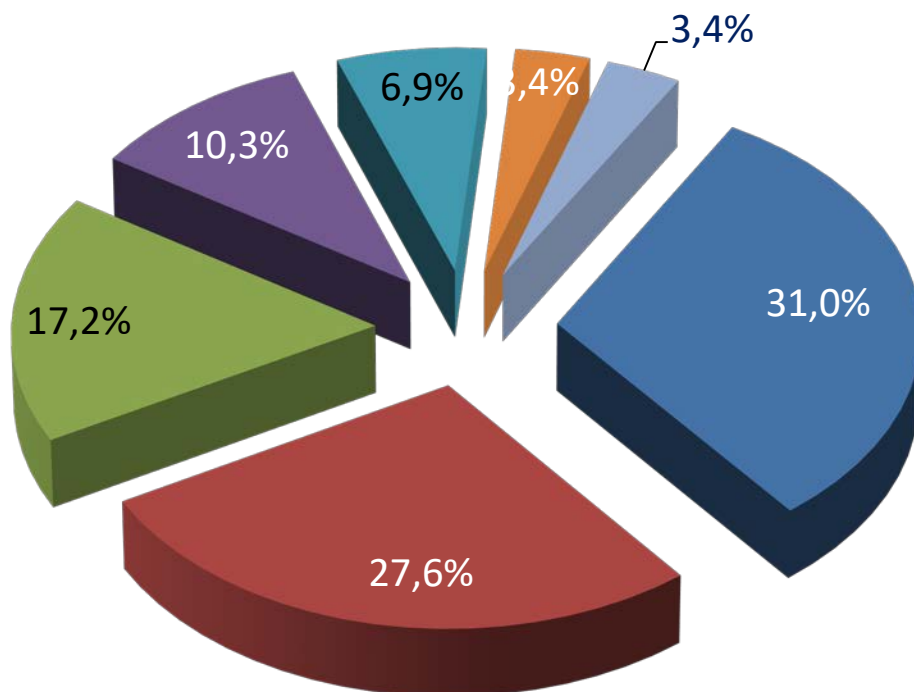
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 29 (2019: 15)

↑ 93,33%

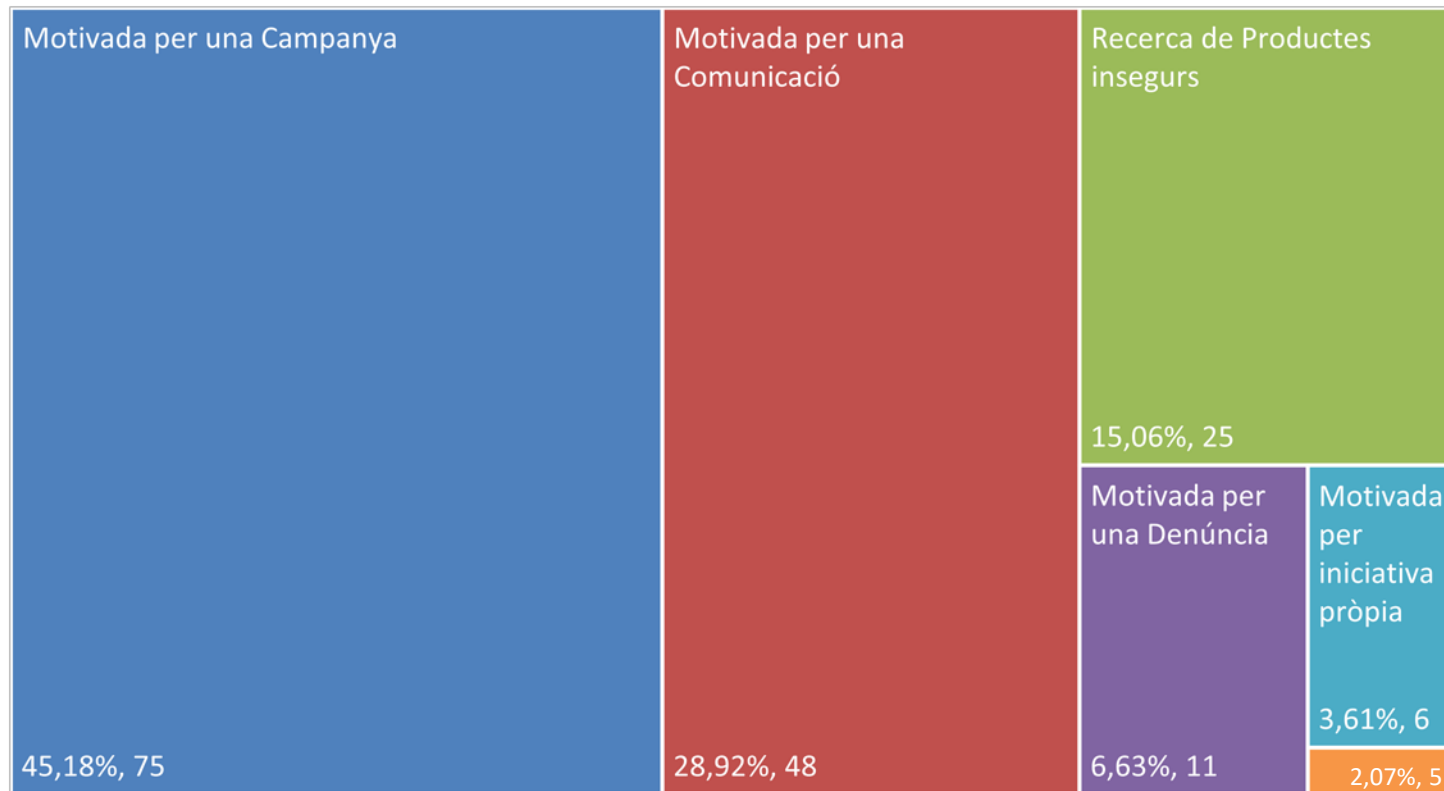


- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Restauració i allotjaments
- Aliments
- Béns de consum/Productes
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport

Actuacions inspectores

Total: 166 actuacions inspectores (3,05% del total Catalunya)

↓ 31,40%

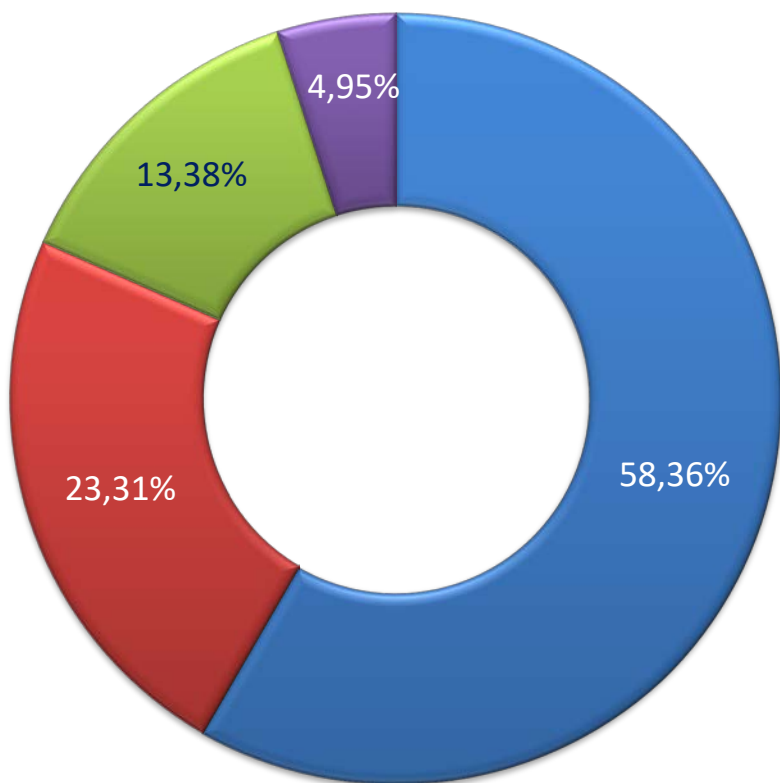


Motivada per una Alerta

Alertes. Per origen (total Catalunya)

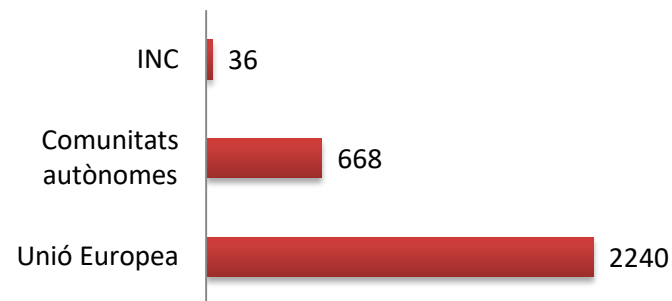
Origen dels productes alertats

Total: 2.944



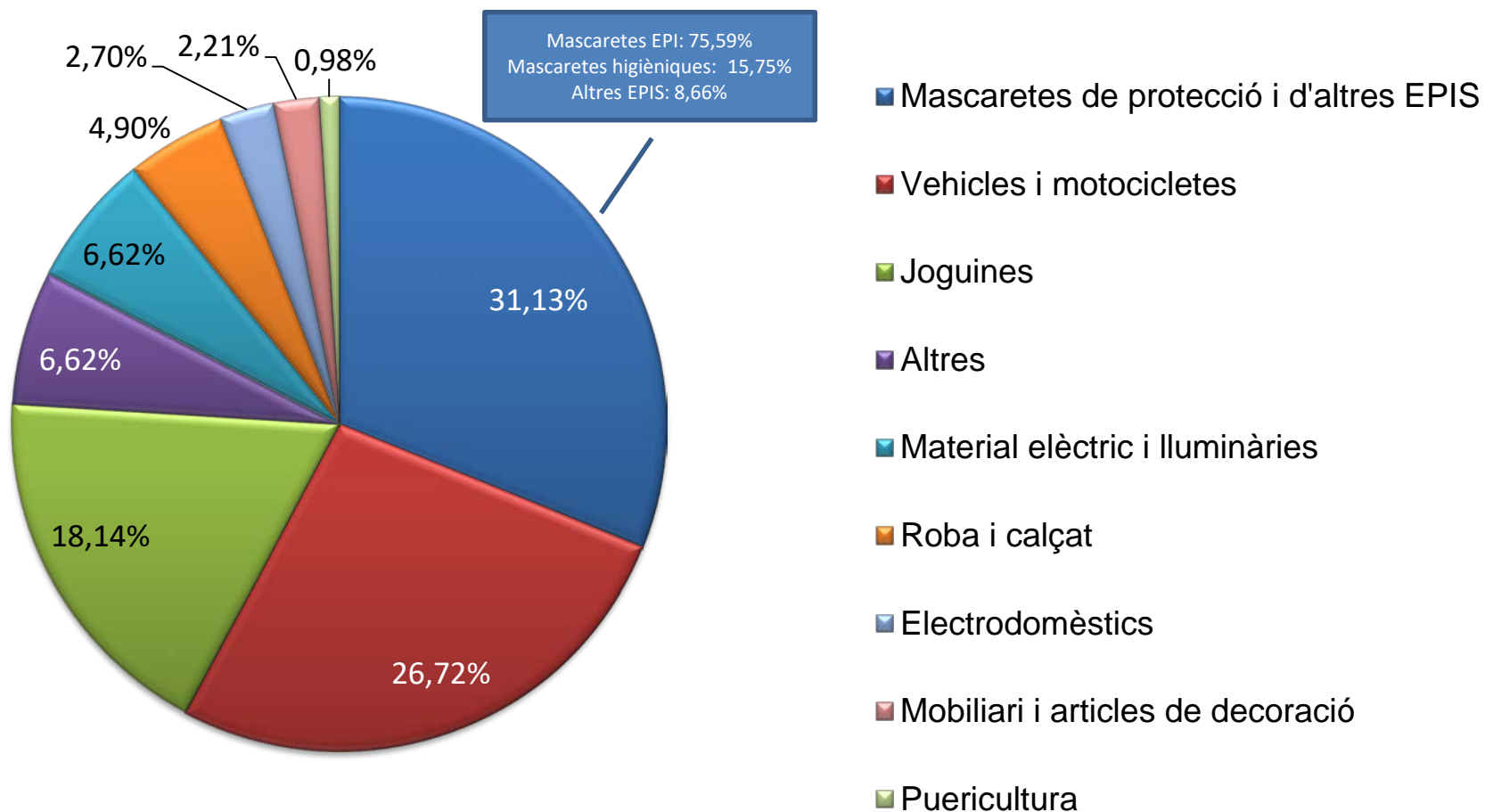
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte

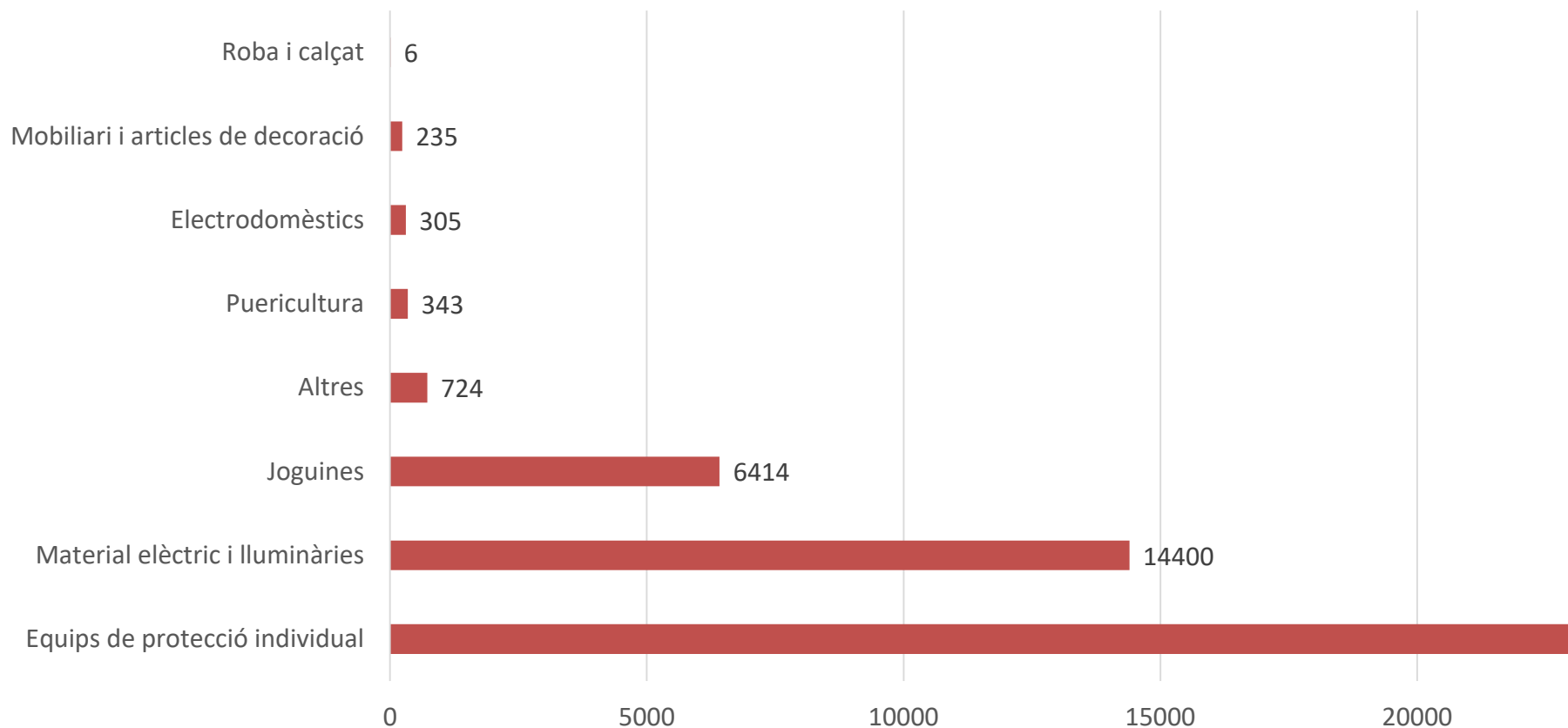


Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 233.506



420,28%



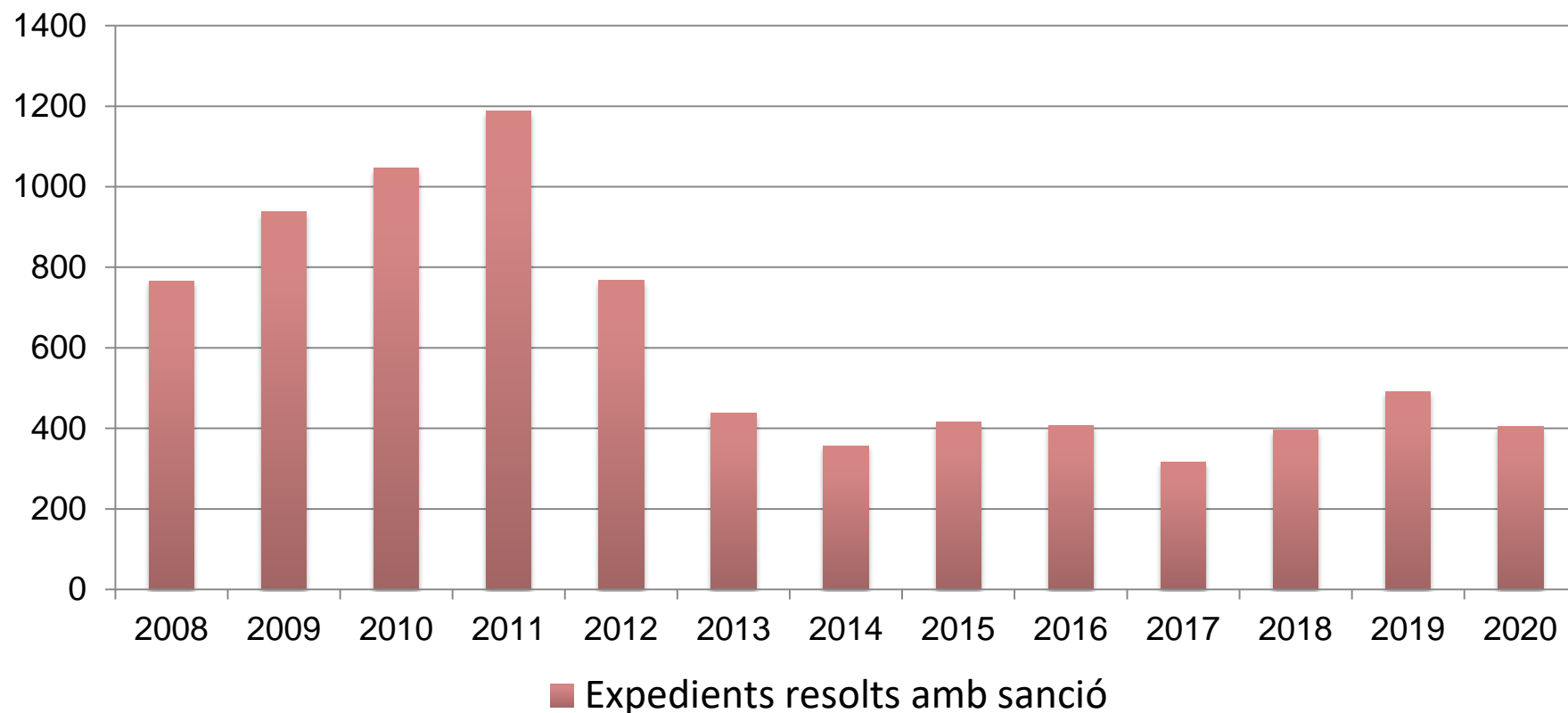
Expedients sancionadors (total Catalunya)

Total expedients resolts amb sanció: 405

↓ 17,68%

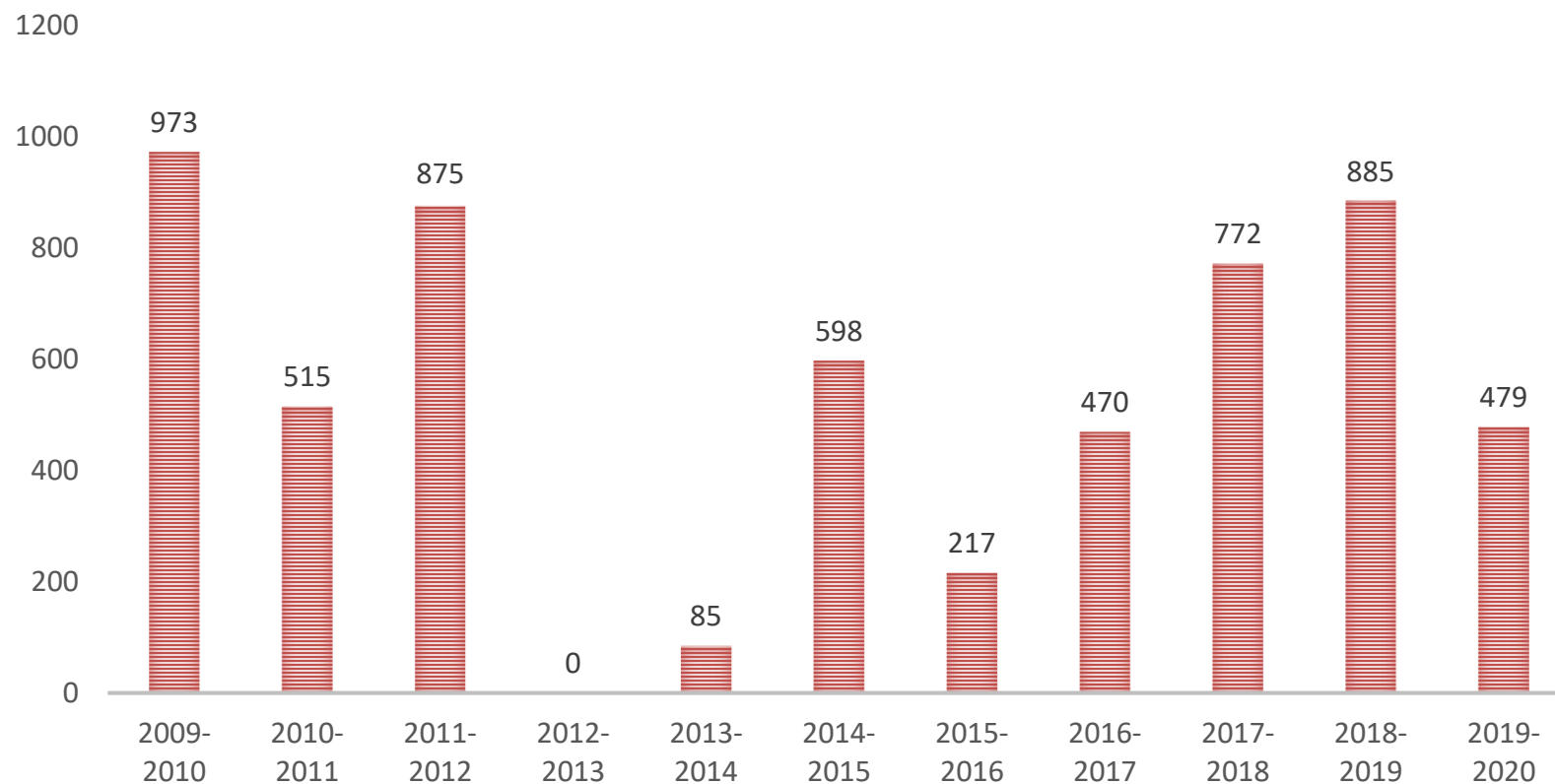
Import total de les sancions imposades: 3.770.847,00€

↓ 41,81%



Educació. Escola del Consum

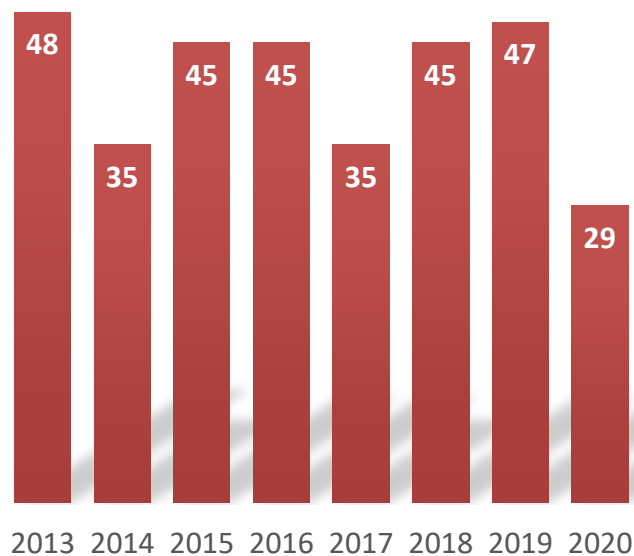
Nombre d'alumnes de la demarcació de Terres de l'Ebre



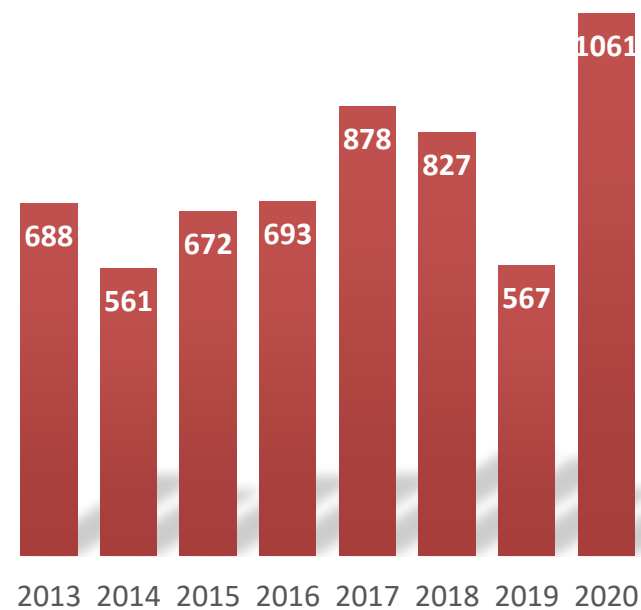
Formació: Cursos (total Catalunya)

2020 29 activitats organitzades
255,5 hores lectives
1061 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



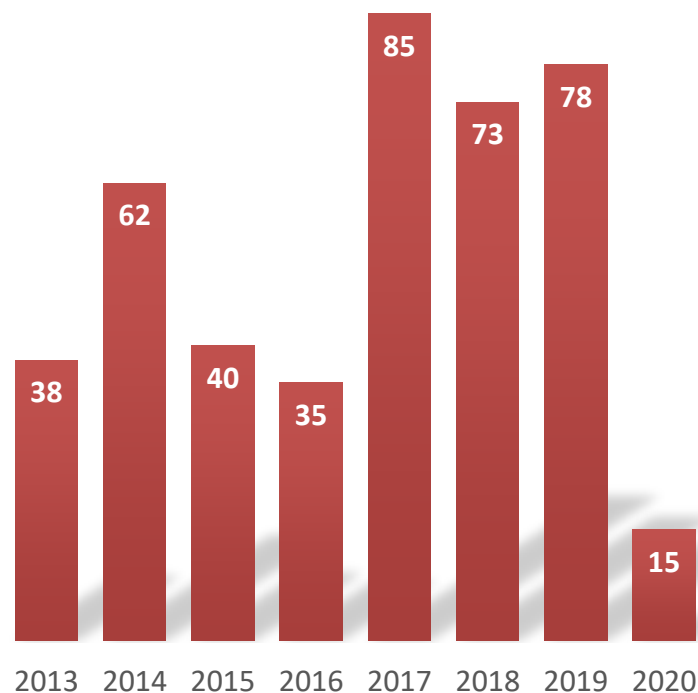
Assistents



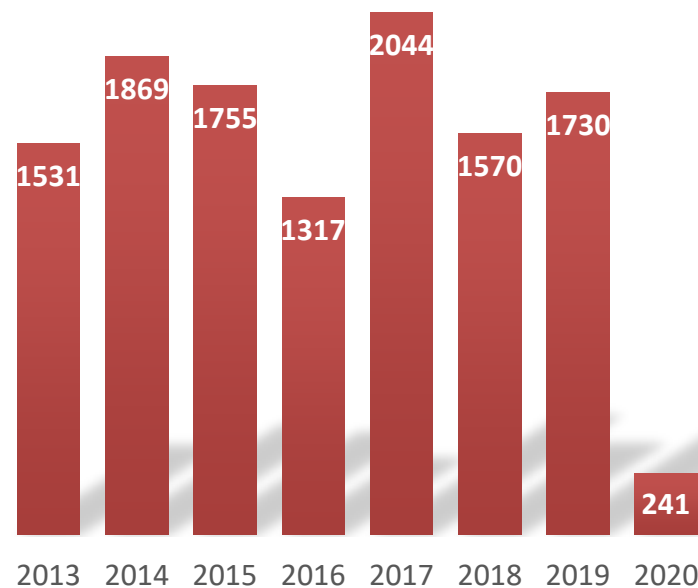
Formació: Actes de difusió (total Catalunya)

2020 15 sessions i 241 assistents

Sessions organitzades



Assistents

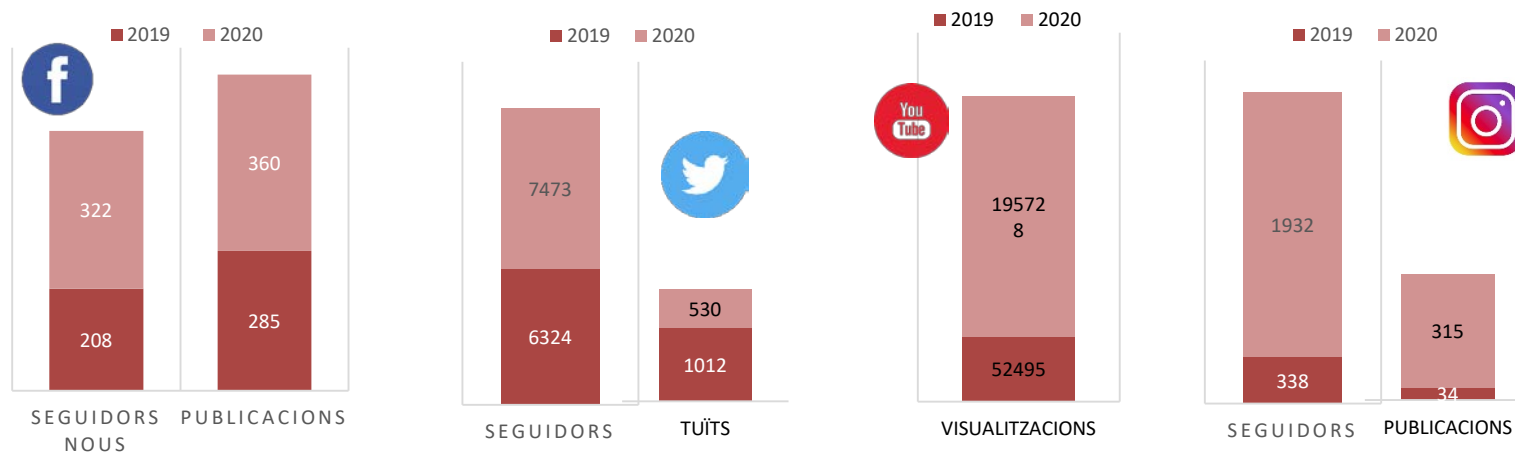


Actuacions de difusió destacades (total Catalunya)

- 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	2.666	2.574	↓	3,45%
Reclamacions	1.049	983	↓	6,29%
Mediacions resoltes	521	491	↓	5,76%
Laudes emesos	71	96	↑	35,21%
Total establiments adherits a la JACC	689	665	↓	3,48%
Denúncies	15	29	↑	93,33%
Actuacions inspectores	242	166	↓	31,40%
Sancions	3	0	↓	100%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

