



Generalitat
de Catalunya

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

1 Atenció als consumidors

2 Control del mercat

2023 en xifres

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

Consultes



39.647

Denúncies



7.274

Inspeccions



7.863

Reclamacions rebudes



23.758

Productes retirats



338.233

Reclamacions gestionades

15.563

1.026 Sancions



Resoltes

8.772

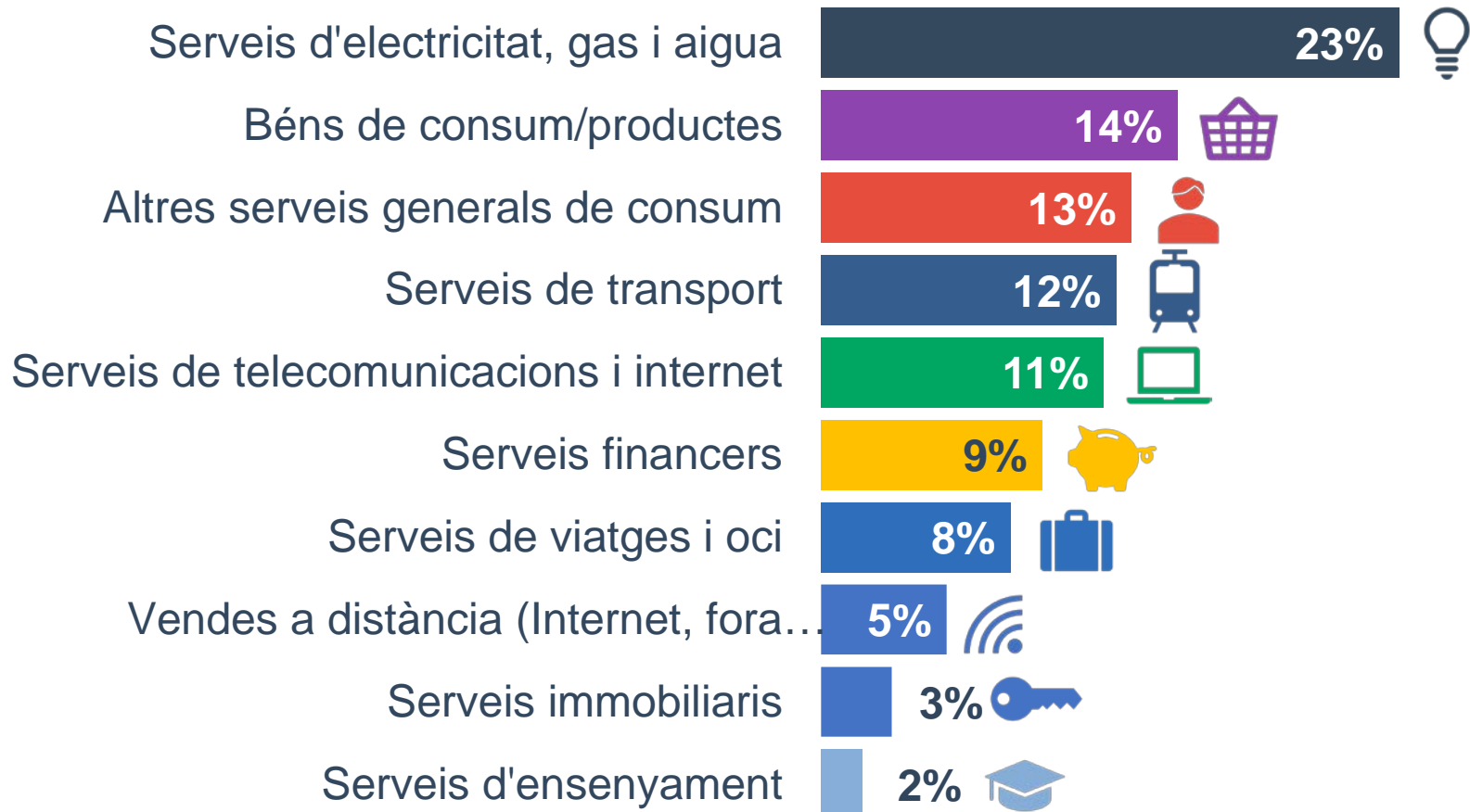
10,5 M€ Import total de les sancions

Reclamacions rebudes

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

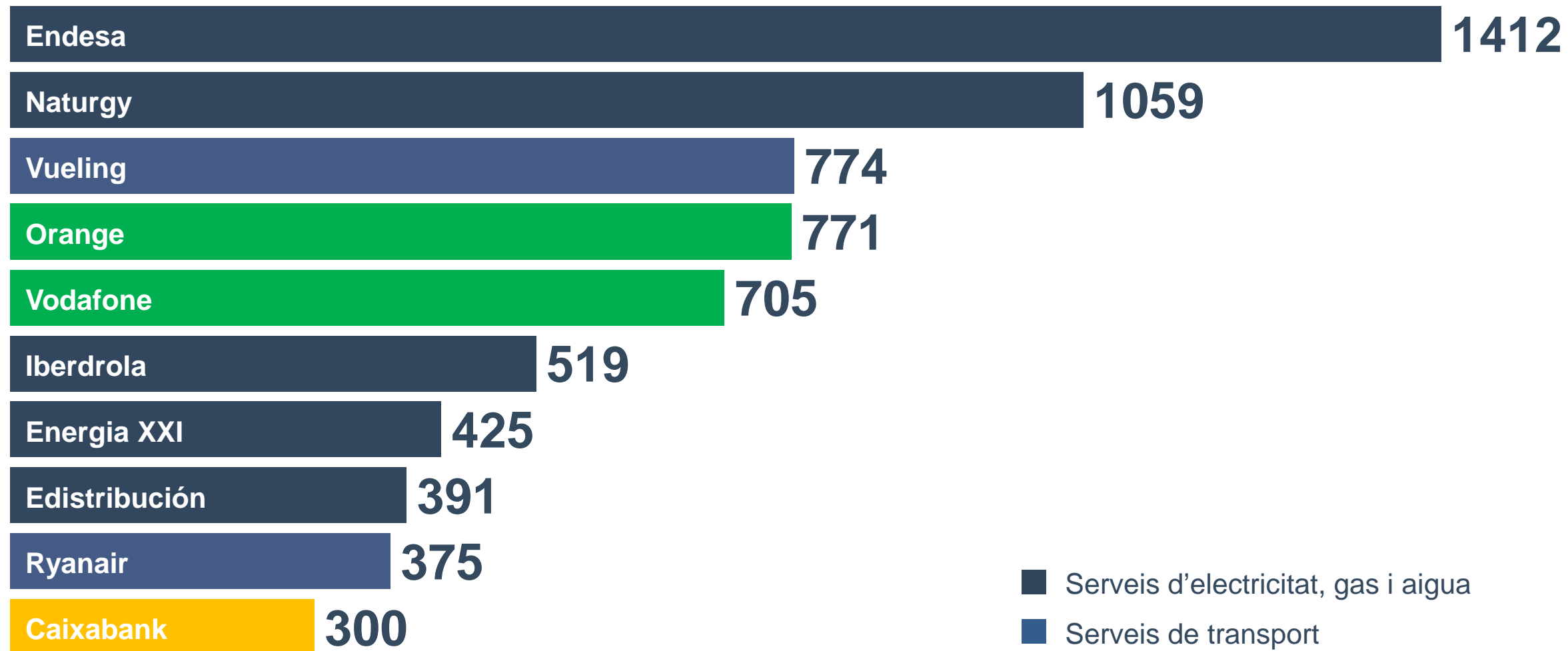
23.758 (2022: 24.654)

-3,63%



Empreses més reclamades

Balanç d'actuacions de l'Agència
Catalana del Consum 2023



Resolució per mediació i arbitratge

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

23.758 > 15.563 > 8.772

Reclamacions rebudes

Reclamacions gestionades

Reclamacions resoltes a l'ACdC



Mediacions amb acord
49,74% de les
reclamacions
gestionades

Laudes arbitrals dictats
6,89% de les
reclamacions
gestionades



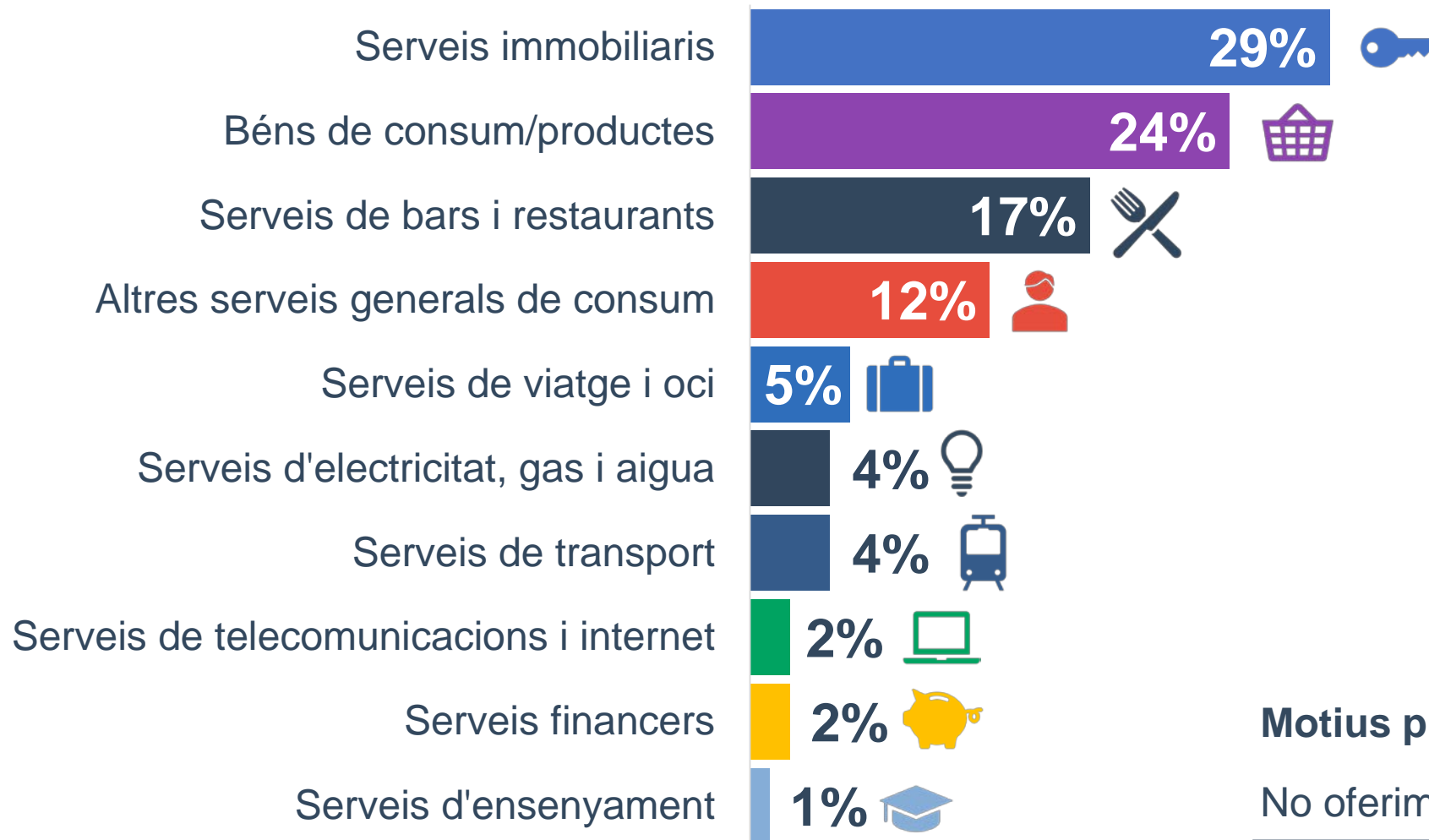
De resolució

Denúncies rebudes

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

7.274

61%



Motius principals

No oferiment de lloguer social

Vulneració de drets lingüístics

Actuacions inspectores

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

7.863 (2022:
7.249)

8,17 %



Sectors principals

Serveis immobiliaris



Joguines



Bars
i restaurants



Roba,
confecció
i calçat



Subministrament
d'electricitat gas i aigua



Sancions

Balanç d'actuacions de l'Agència
Catalana del Consum 2023

1.026 71,85% ↗

Expedients resolts amb sanció. (2022: 597)

10.529.689€ 62,62% ↗

Import total de les sancions. (2022: 6.475.047€)

59%
6,2M€

a empreses de
serveis bàsics

Motiu

Quantia

Clàusules i pràctiques abusives

5.032.420 €

Pràctiques comercials deslleials

2.286.119 €

Obstrucció a la inspecció

1.429.601 €

En matèria de documentació i condicions de venda

533.251 €

Vulneració dels drets lingüístics

496.920 €

 **Inspector designat a les 10
empreses més reclamades**

 **Protecció dels drets
lingüístics**

 **Accés a l'habitatge**

10 empreses amb inspector designat

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

	Reclamacions	Resolució per mediació i arbitratge	Inspeccions sobre les practiques comercials més reclamades
	2023	2023	
Endesa	1.412 	56,60% 	21
Naturgy	1.050 	69,27% 	23
Orange	771 	73,78%	22
Vodafone	705 	59,26%	24
Vueling	774	37,43% 	3
Energia XXI	425 	56,99% 	3
Ryanair	375 	35,86% 	9
Edistribución	391 	36,79% 	1
Telefónica	298 	50,33% 	23
Caixabank	300 	27,15% 	13

Protecció dels drets lingüístics

Balanç d'actuacions de l'Agència
Catalana del Consum 2023

	Denúncies	Inspeccions	Sancions	Imports
2023	1.873	985	261	498.852€
2022	456	968	68	112.606€
2021	206	718	16	17.350€

Lloguer social obligatori

Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2023

Activitat durant el 2023

Actuacions
inspectores

1.461

Expedients
oberts

1.076

Sancions

133

Dades globals

Actuacions

7.274

Expedients
oberts

7.863

Sancions

246

6,7 M€



Generalitat de Catalunya

consumcat