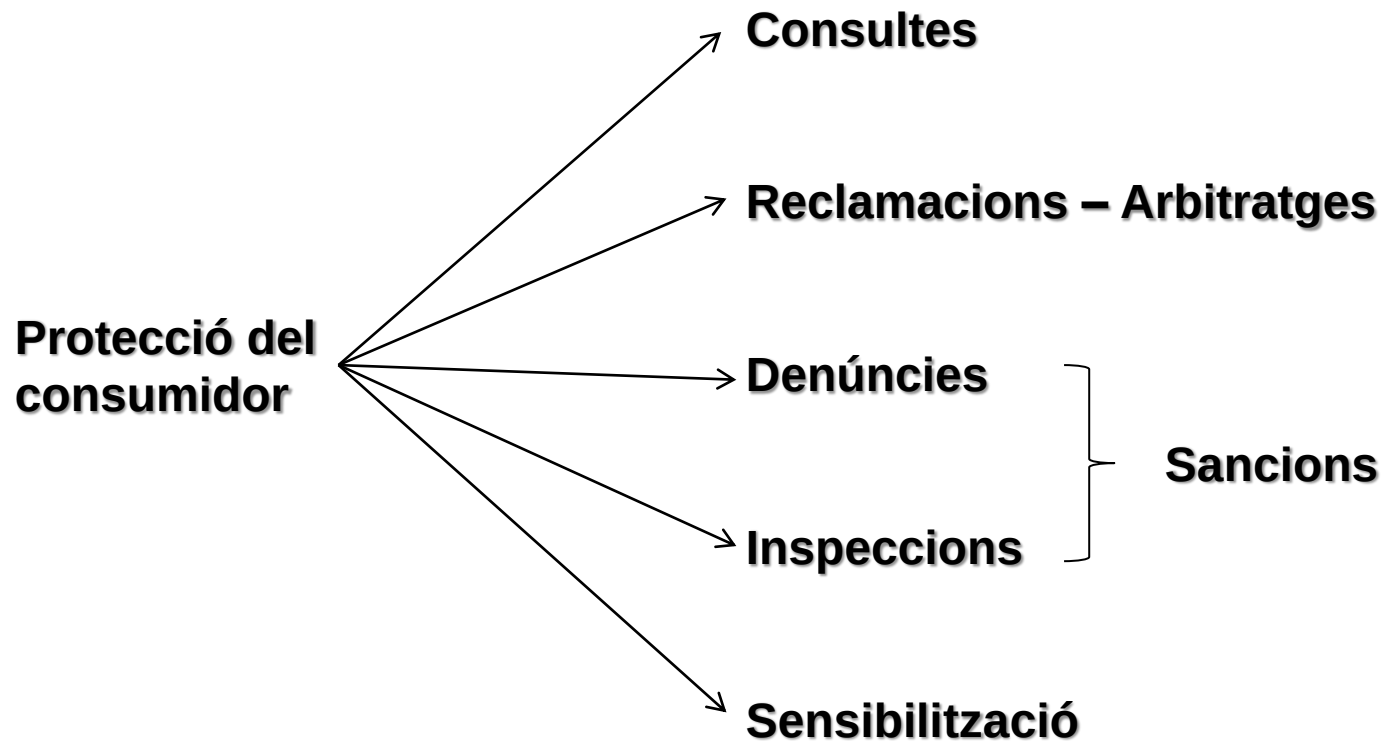




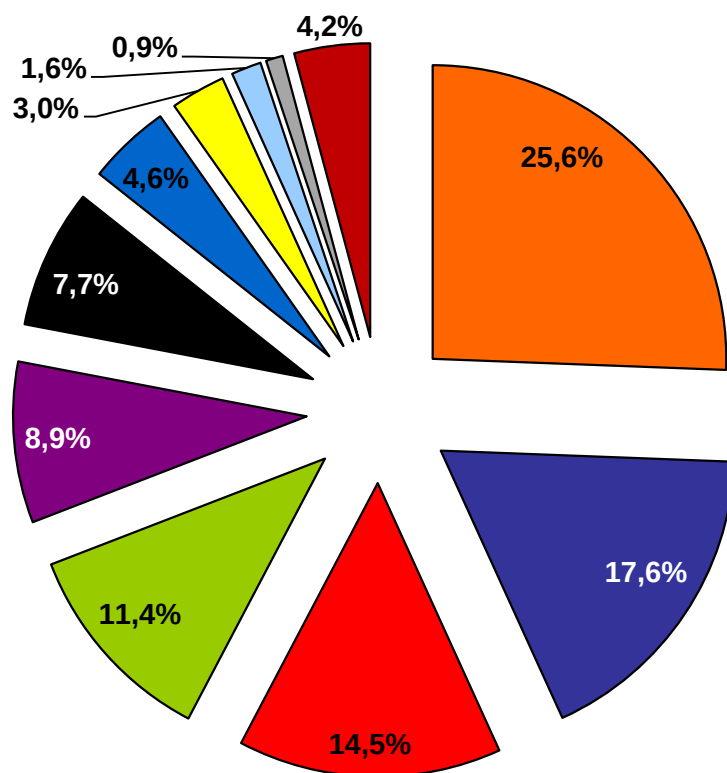
*Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
al 2012*

Barcelona, 08 de maig de 2013



CONSULTES. Totals 43.290 ↓ 32,98%

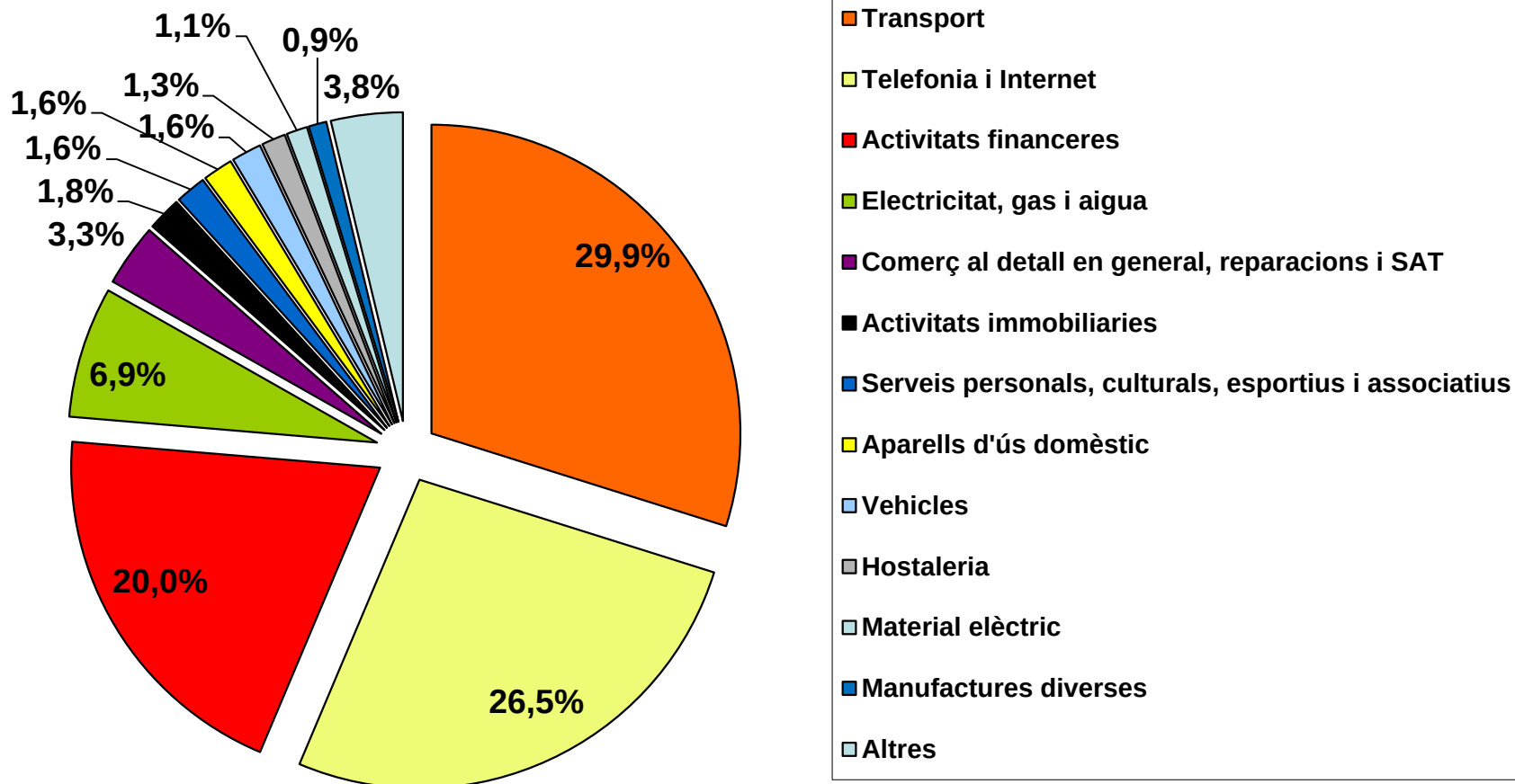
CONSULTES 012: 28.502



- Serveis postals i comunicacions electròniques
- Serveis financers
- Béns de consum/Productes
- Energia i aigua
- Serveis de transport
- Serveis generals de consum
- Serveis d'oci
- Articles de vestir i calçat
- Salut
- Educació
- Altres

Reclamacions per sectors

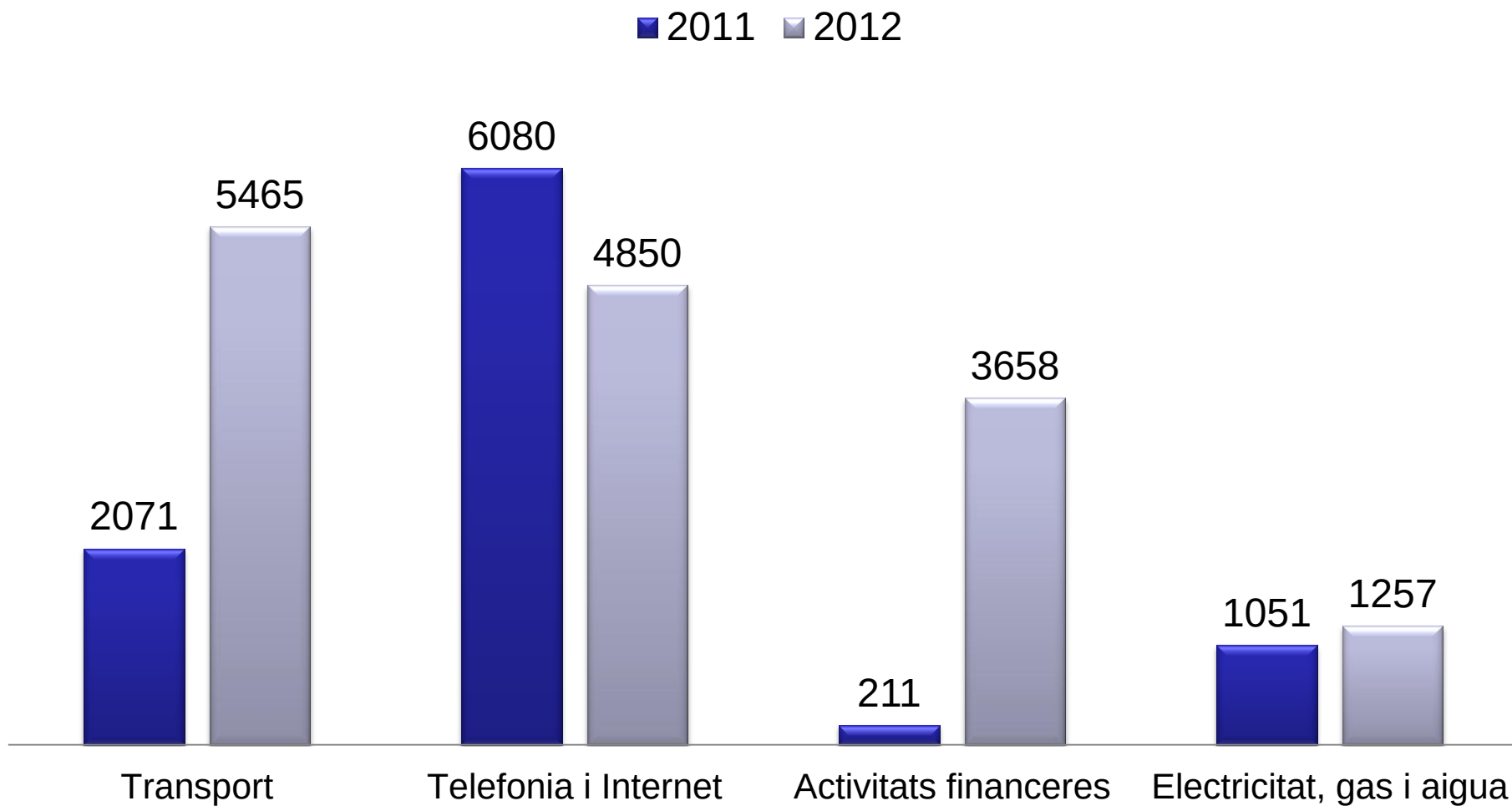
18.304 (2011: 13.919) ↑ **31,50%**



Evolució de reclamacions



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Casos resolts per acord de mediació per sectors

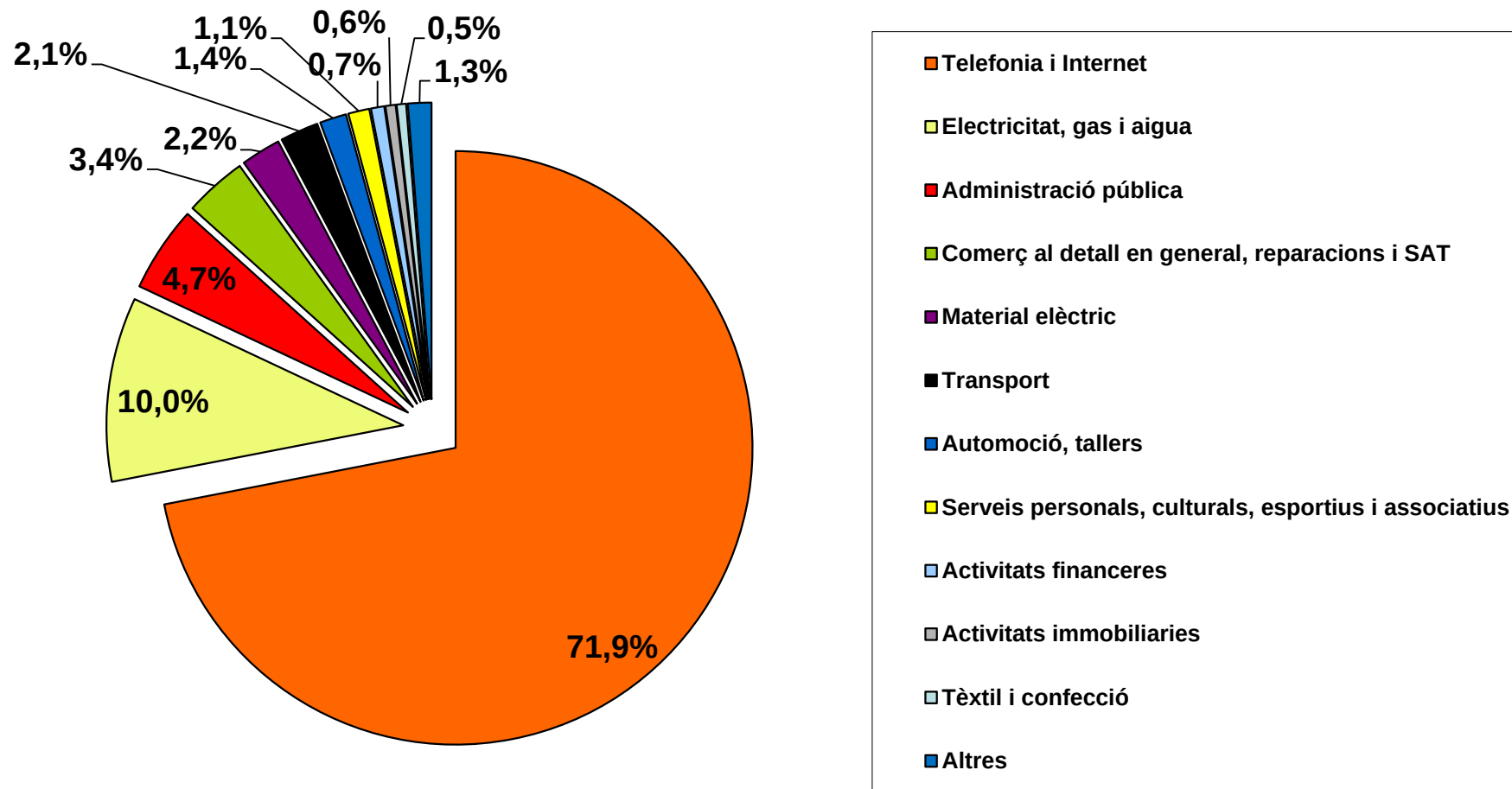


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

2.349 casos resolts per acord de mediació (2011: 3.641)



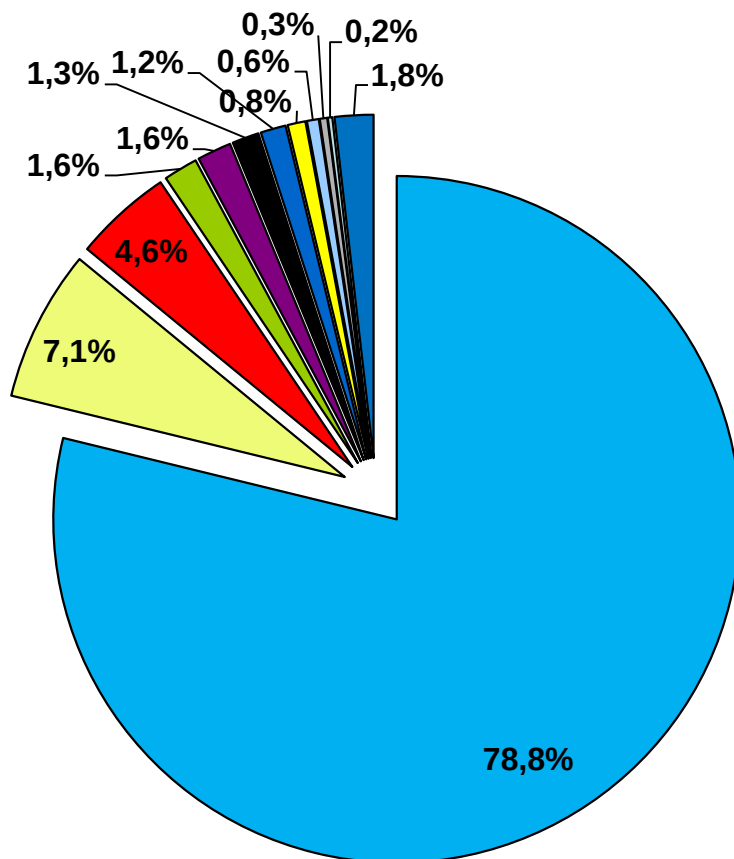
35,48%



Laudes per sectors

1.430 laudes (2011: 1.672)

↓ **14,47%**



- Telefonia i Internet
- Electricitat, gas i aigua
- Ensenyament
- Comerç al detall en general, reparacions i SAT
- Material elèctric
- Automoció, tallers
- Administració pública
- Transport
- Tèxtil i confecció
- Activitats immobiliàries
- Aparells d'ús domèstic
- Altres

Companyies amb més reclamacions



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

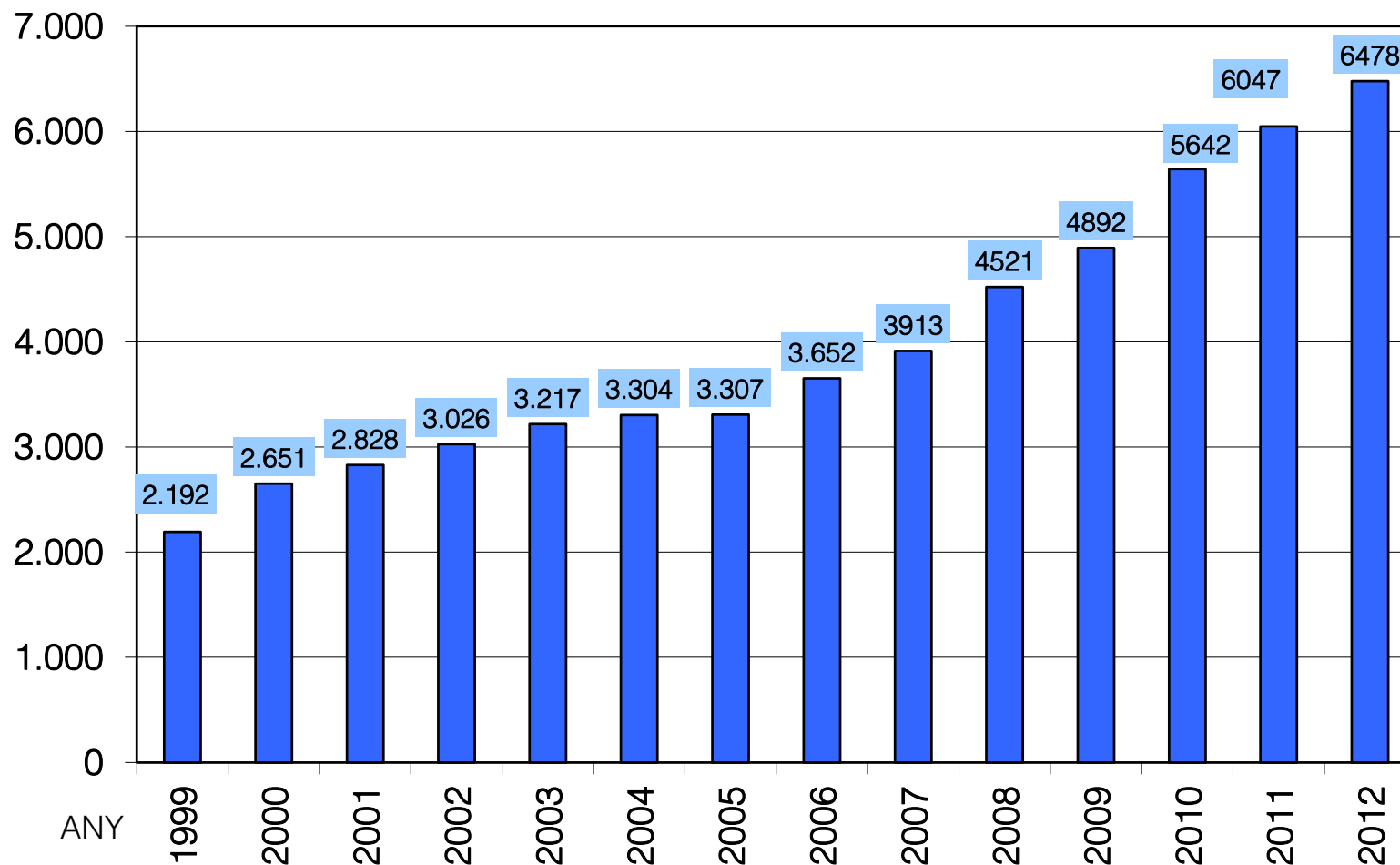
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Spanair	3.574	0	0	0%
Catalunya Caixa	2.812	0	32	1%
Vodafone	1.694	741	440	70%
Telefónica	1.209	513	396	75%
France Telecom / Orange	1,090	501	332	76%
Endesa	591	169	74	41%
Vueling	264	11	0	4%
Ryanair	791	0	0	0%
Bankia	219	2	0	1%
Gas Natural	246	26	0	11%

Establiments adherits a la JACC



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ESTABLIMENTS



↑ 7,13%

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

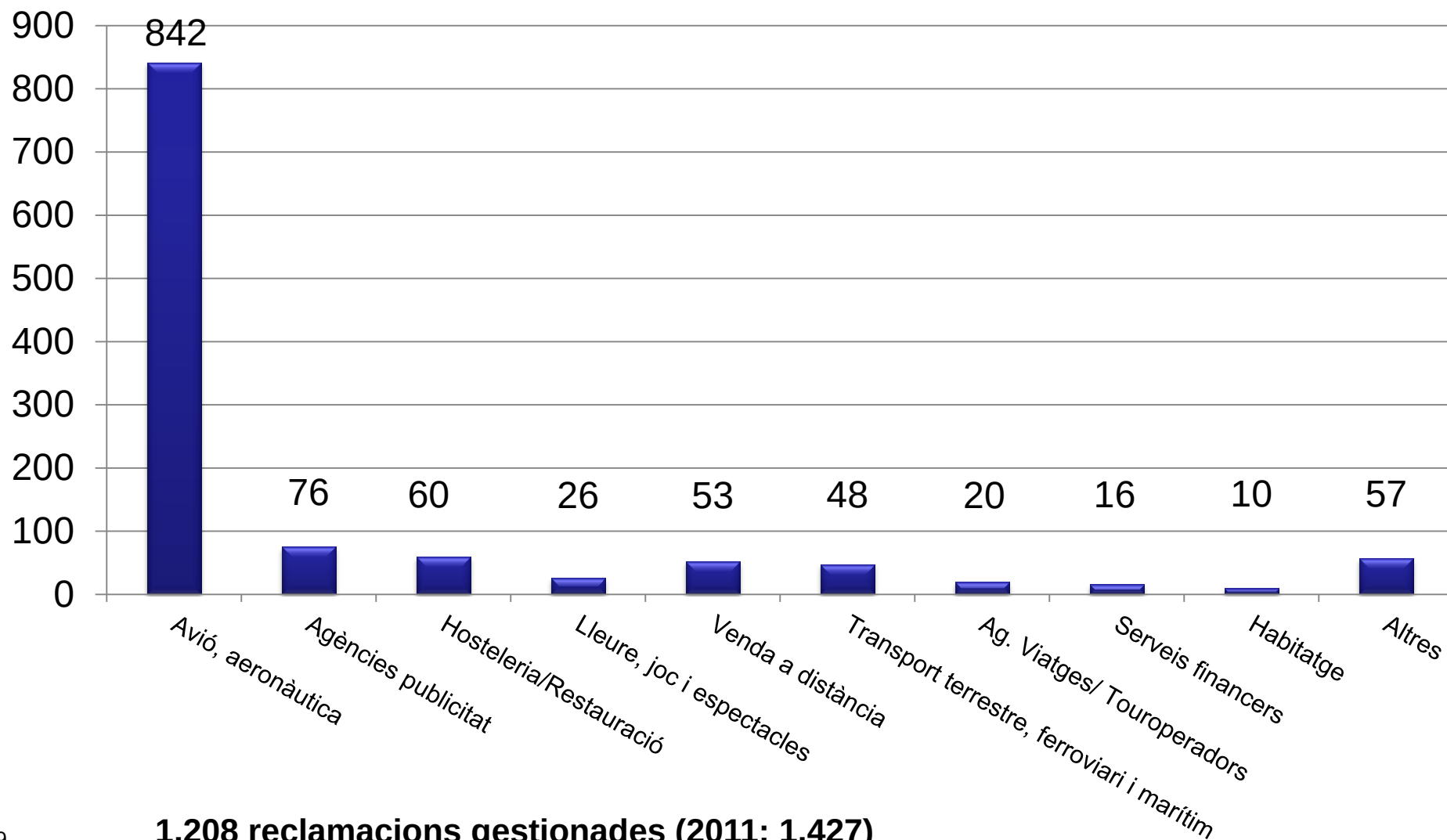
agència catalana
del consum

Generalitat
de Catalunya

Reclamacions transfrontereres



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Motius reclamacions transfrontereres

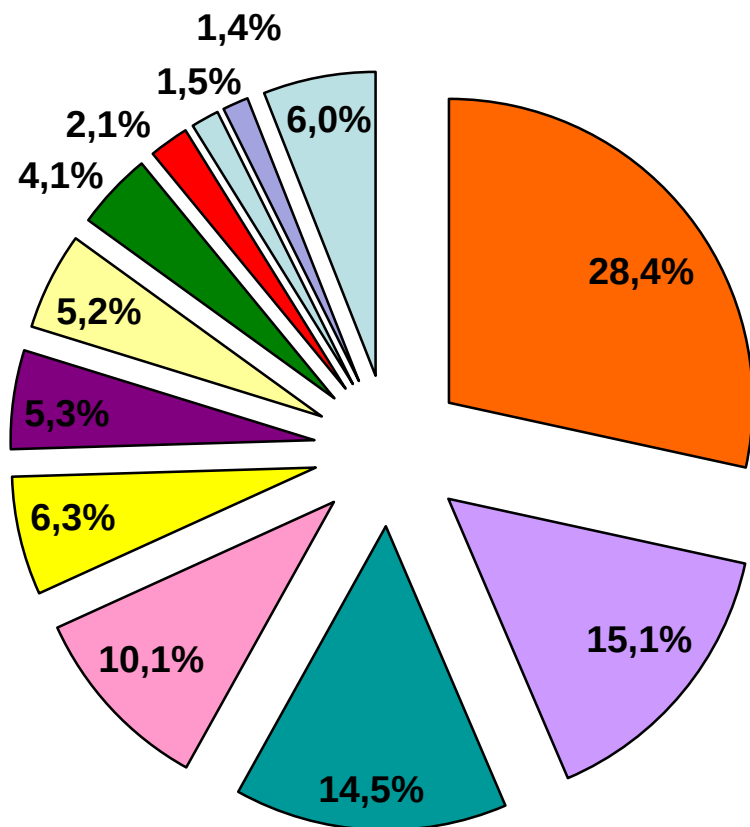


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Motiu	Nombre
Retard en el vol	268
Cancel·lació de vol	96
Comissió per facturació d'equipatge	88
Documentació per viatjar	77
Pèrdua/Trencament d'equipatge	75
Cobrar per l'emissió del bitllet electrònic	73
Pèrdua de vol	73
Factura/compte/tiquet injustificat (cobrament de béns o serveis no sol·licitats)	63
Denegació d'embarcament	54
Disconformitat amb la comanda	35
Manca de lliurament/manca de prestació	33
Factura/compte/tiquet incorrecte	31
Defecte, dany causat (Bé o servei defectuós, no funciona o ha causat un dany)	30
Altres qüestions	451
Total	1.447

Denúncies: 4.451
(2011: 6,436)

↓ 30,84 %

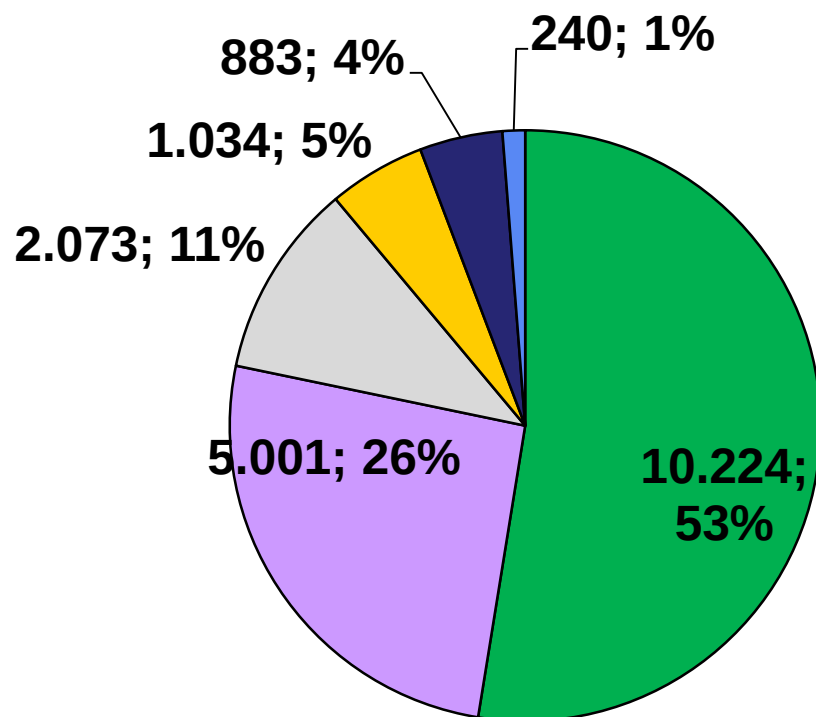


- Restauració
- Serveis immobiliaris
- Béns de consum/productes
- Telecomunicacions
- Transport
- Aliments
- Subministraments
- Serveis financers
- Articles de vestir i calçat
- Ensenyament no reglat
- Farmàcies i clíniques privades
- Altres

Actuacions inspectores

Total: 19.455 actuacions inspectores

 17,88 % amb relació al 2011 (23.690)



-  Per Xarxa d'alerta
-  Per denúncia
-  Per campanya
-  Per iniciativa pròpia
-  Per comunicació
-  Per ordre de servei

Actuacions inspectores per campanya



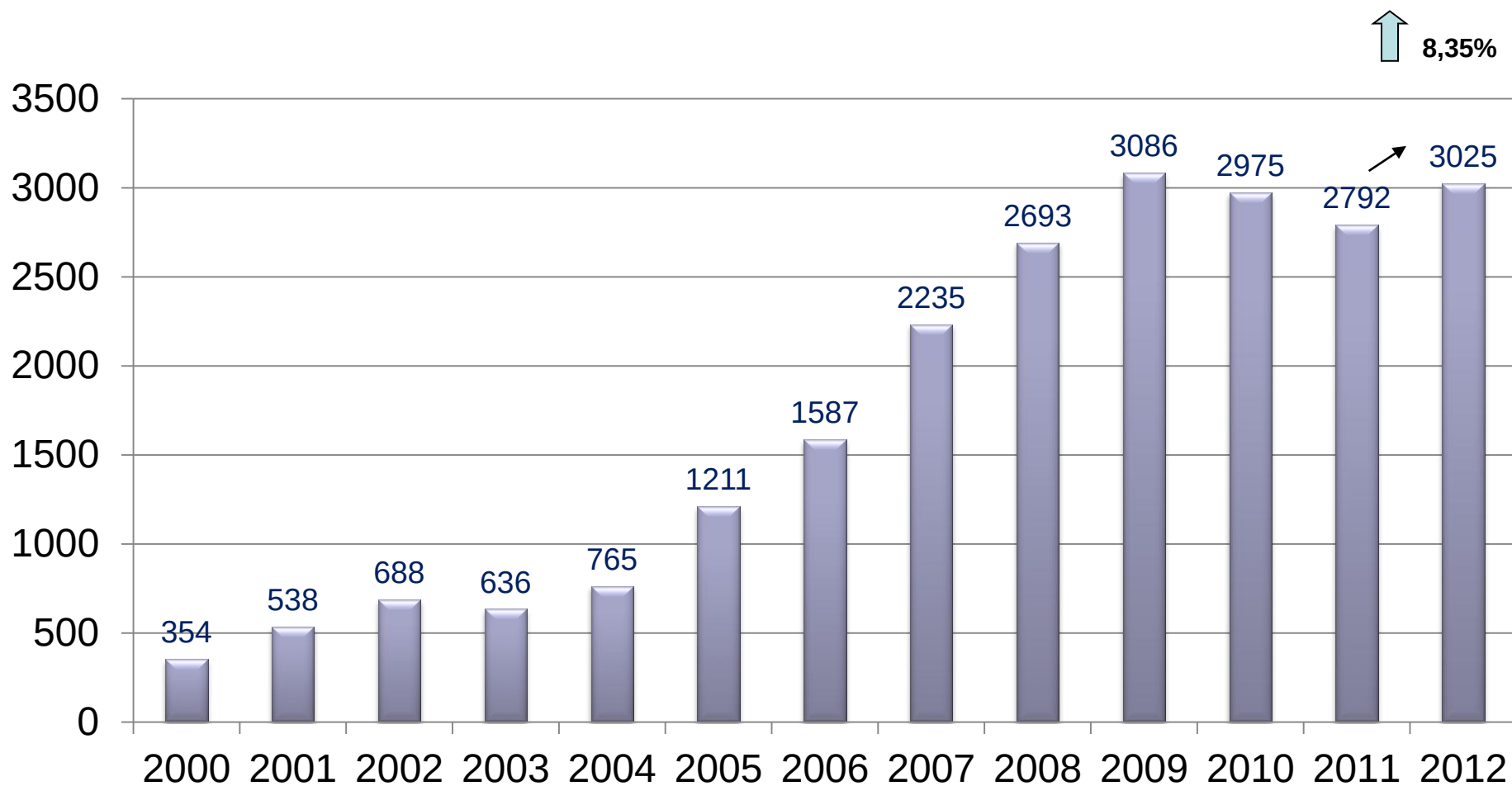
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Campanya	Nombre d'actuacions
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES	
Control sistemàtic de productes alimentaris	289
Control sistemàtic de productes no alimentaris	167
Etiquetatge energètic: refrigeradors, rentadores i rentavaixelles	107
Material elèctric	51
Aliments destinats a la població celíaca	50
Joguines destinades a menors de 36 mesos	107
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	
Requisits generals de les relacions de consum als establiment	1007
Altres campanyes (anys anteriors)	295
Total	2.073

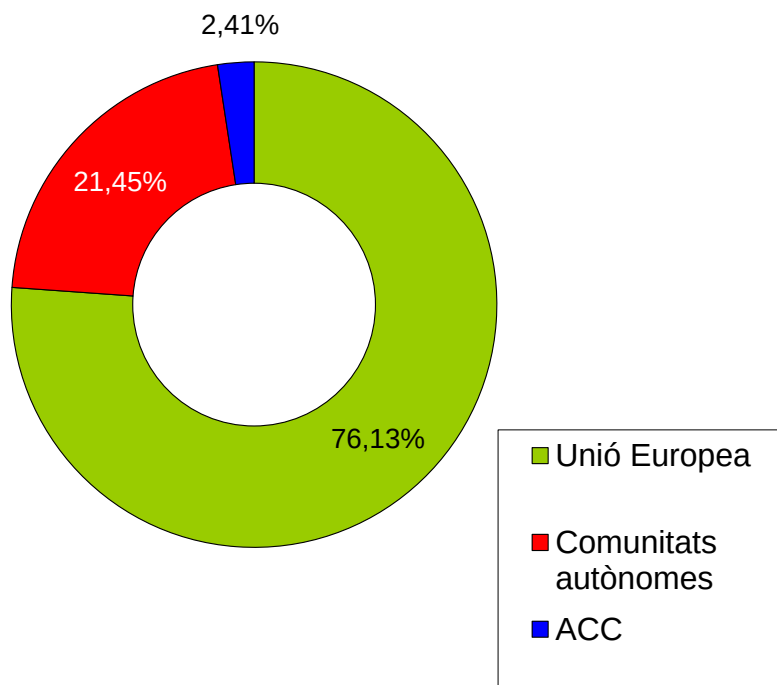
Evolució dels productes alertats a Catalunya



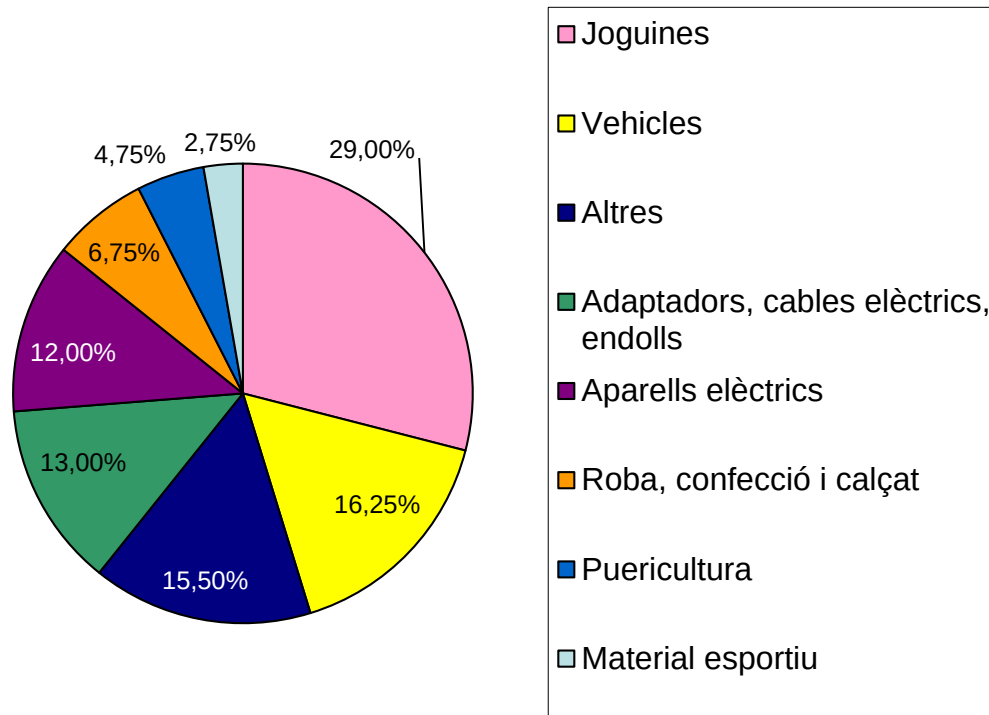
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



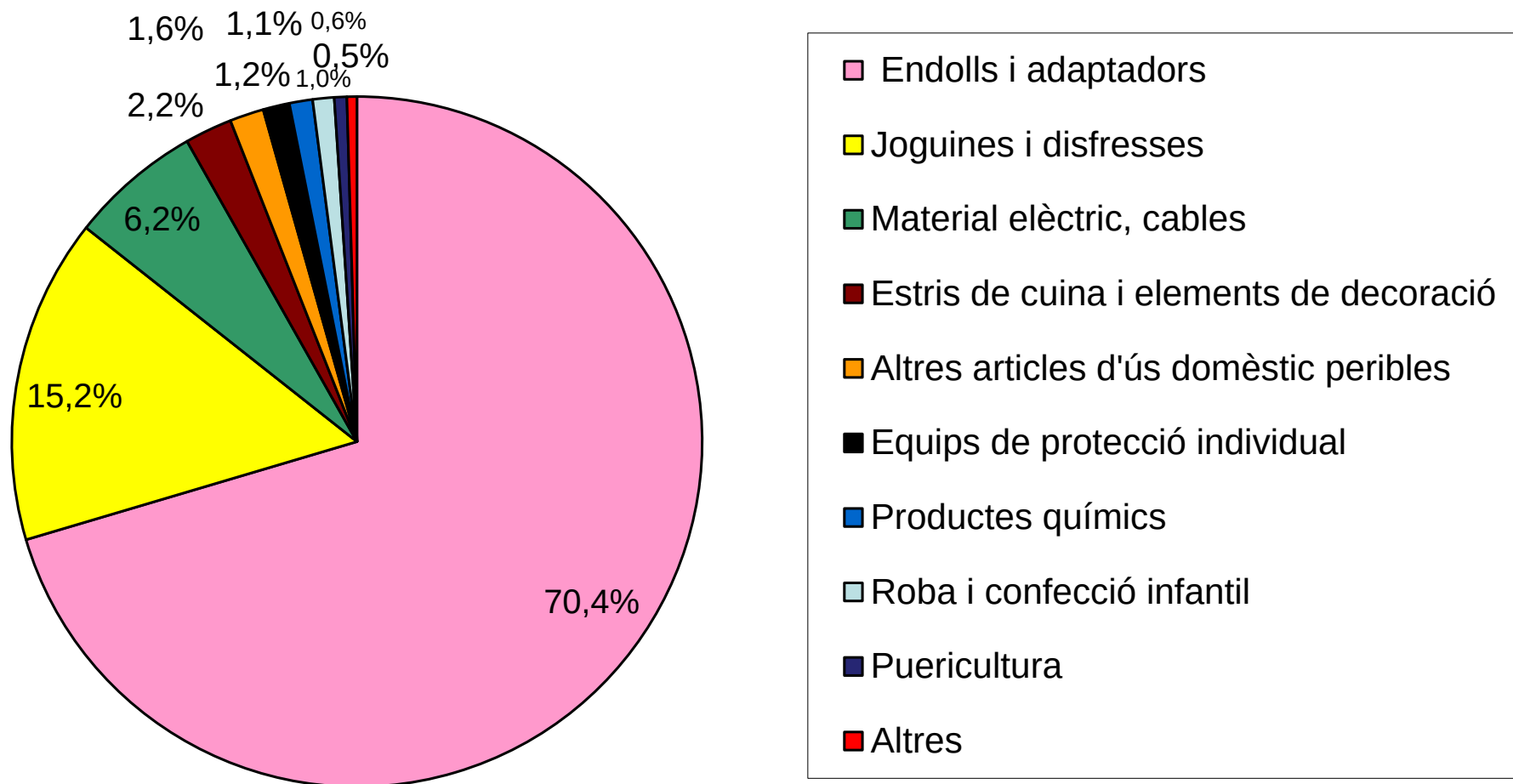
Per origen 2012 (Total 3.025)



Per tipus de producte



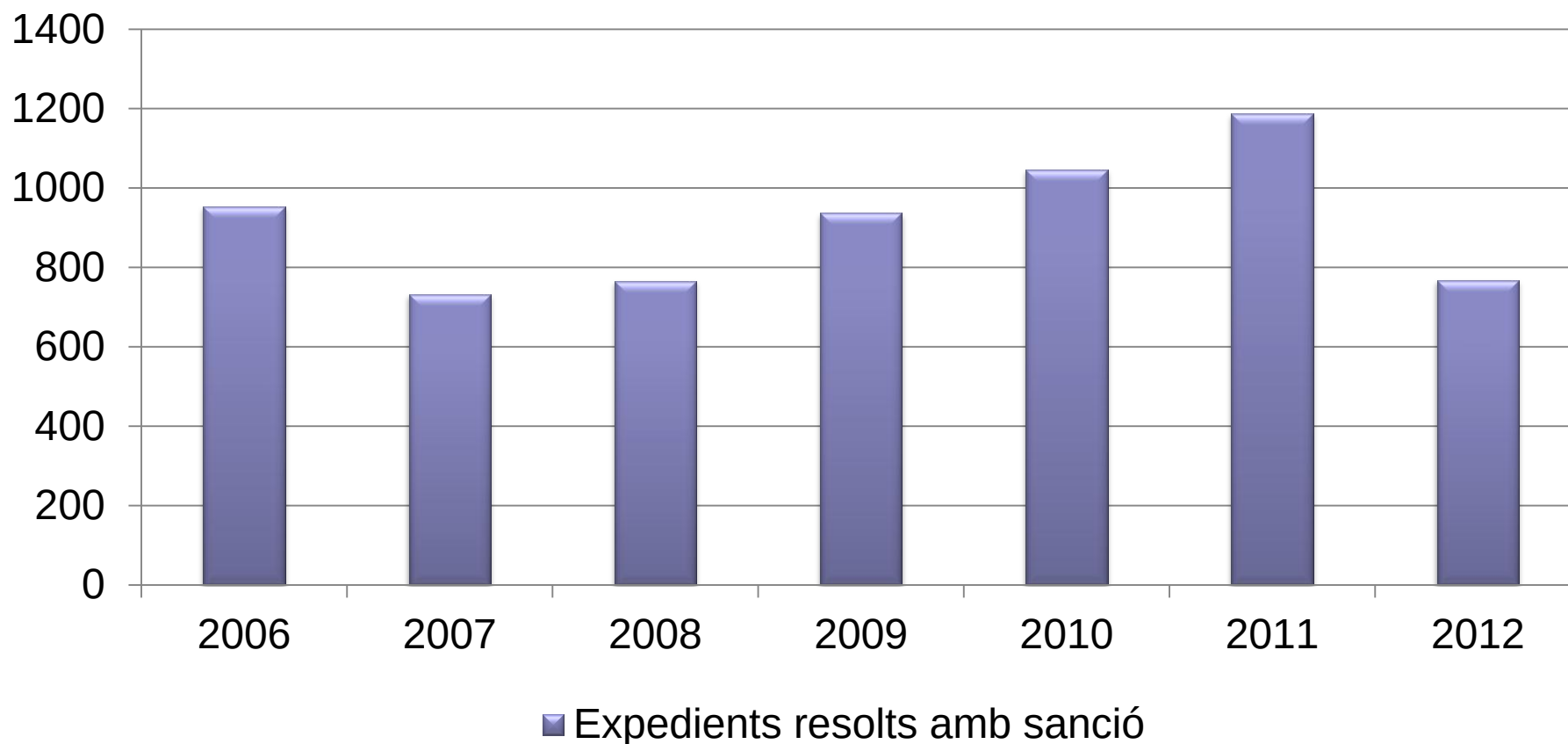
Productes retirats del mercat



Total productes retirats: 97.873

Expedients sancionadors

- **Total expedients resolts amb sanció: 768** ↓ 35,35%
- **Import total de les sancions imposades: 5,059,237 €** ↑ 37,52%



Tipologia d'infraccions sancionades



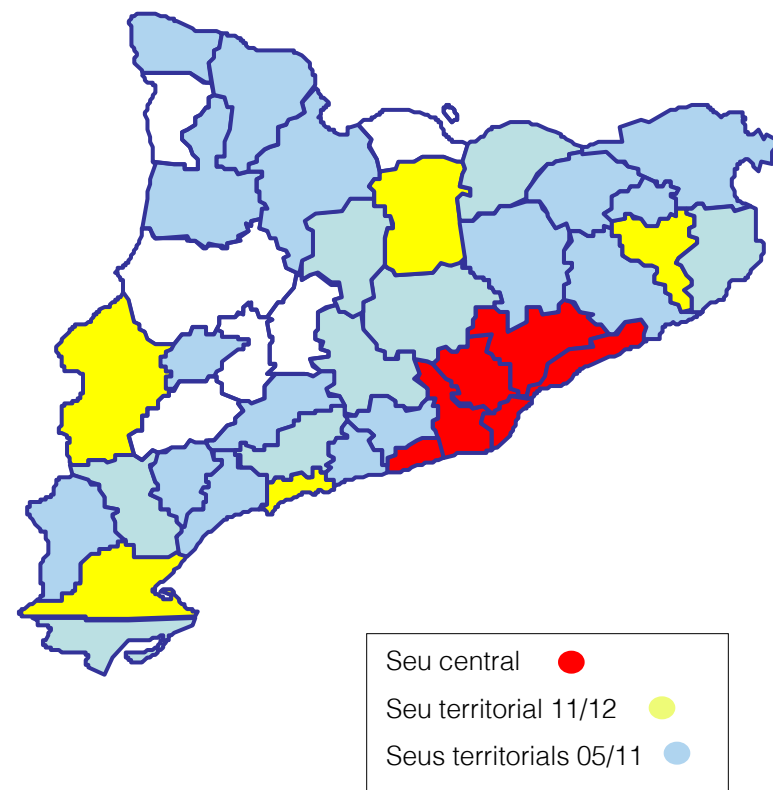
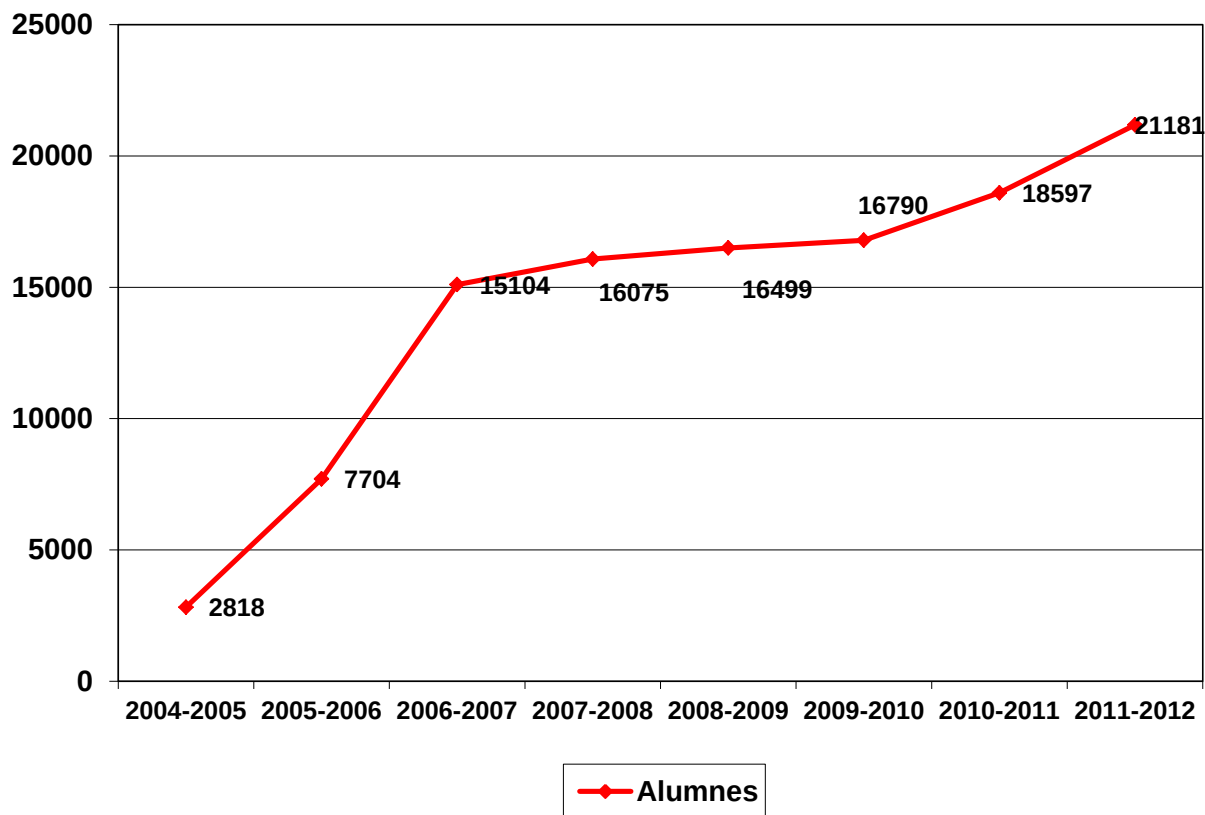
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	%
Clàusules i pràctiques abusives	198	1.304.905 €	26%
Publicitat enganyosa: inducció a engany	93	899.152 €	18%
Negativa o resistència a subministrar dades	108	724.211 €	14%
Incompliments en l'activitat mercantil i transaccions mercantils	324	551.602 €	11%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	42	346.658 €	7%
Incompliments en les condicions de venda i en la prestació de serveis	73	316.507 €	6%
Incompliment normativa en matèria de preus	89	258.050 €	5%
Negativa injustificada a satisfer demandes consumidor	34	216.601 €	4%
Productes o serveis que incompleixen origen, qualitat, composició, quantitat, pes o mida	34	183.051 €	4%
Incomplir les disposicions de l'etiquetatge	75	155.750 €	3%
Vulneració dels drets lingüístics	101	102.750 €	2%
Total	1,171	5,059,237 €	100%

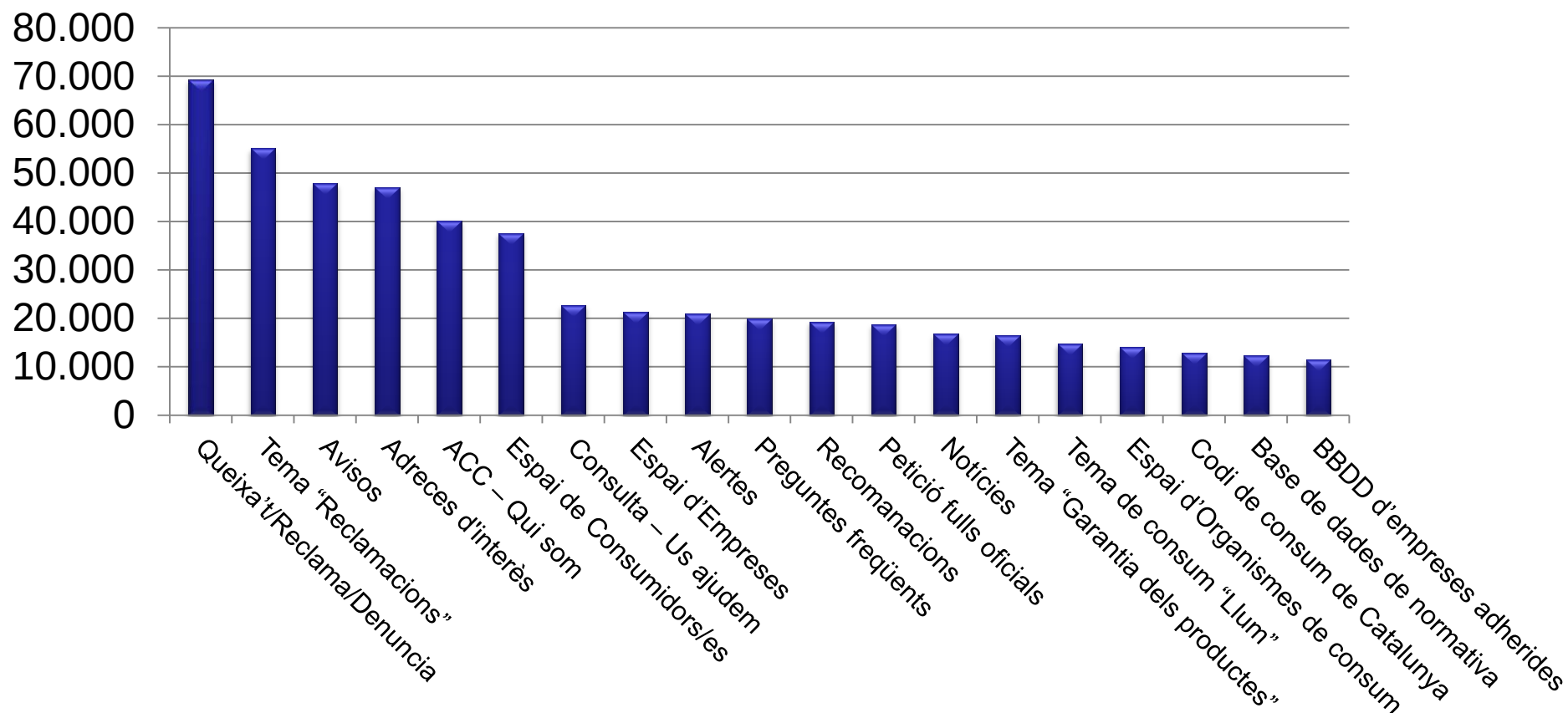
Educació. Escola del Consum



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

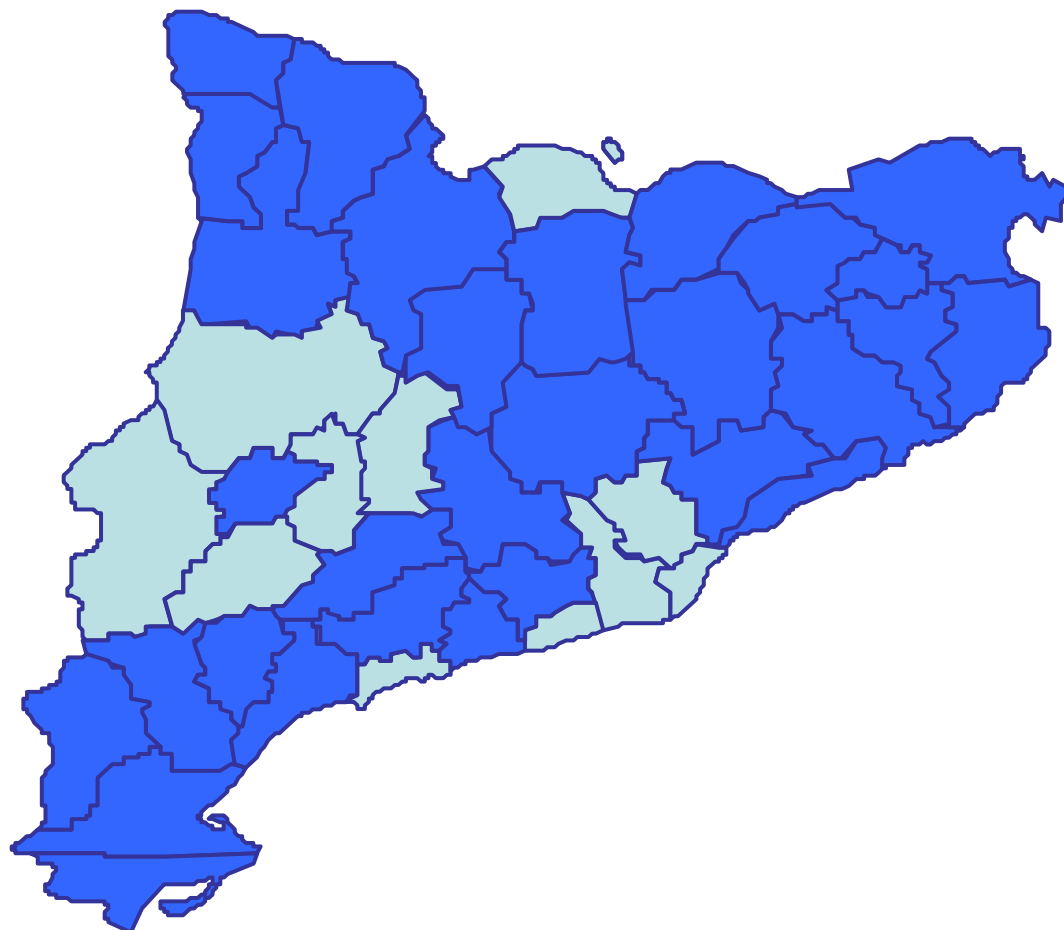


Pàgines més visitades



Competències delegades als Consells Comarcals

- 29 consells comarcals amb competències delegades
- Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)



35.752 consultes
10.391 reclamacions
8.197 mediacions
350 queixes

	2012	2011
Consultes	13.032	9.231
Reclamacions	18.304	13.919
Mediacions resoltes	2.349	3.641
Laudes emesos	1.430	1.672
Reclamacions transfrontereres	1.208	1.427
Denúncies	4.451	6.436
Actuacions inspectores	19.455	23.690
Alertes	3.025	2.792
Total	63.254	62.808

Any	Llocs ocupats	Interins / llocs ocupats	%
2010	190	64	33,68 %
2011	183	58	31,69 %
2012	170	54	31,78 %
2013	168	52	30,95 %

Evolució del pressupost

Exercici	Pressupost inicial	Despesa executada
2010	14.949.905,60€	14.281.989,75€
2011	9.862.380,92€	12.009.140,17€
2012	10.254.200,00€ ¹	10.849.083,09€
2013	7.745.850,00€ ² (5.641.650,00€) ³	



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Agència Catalana del Consum
C/ Pamplona, 113



www.consum.cat