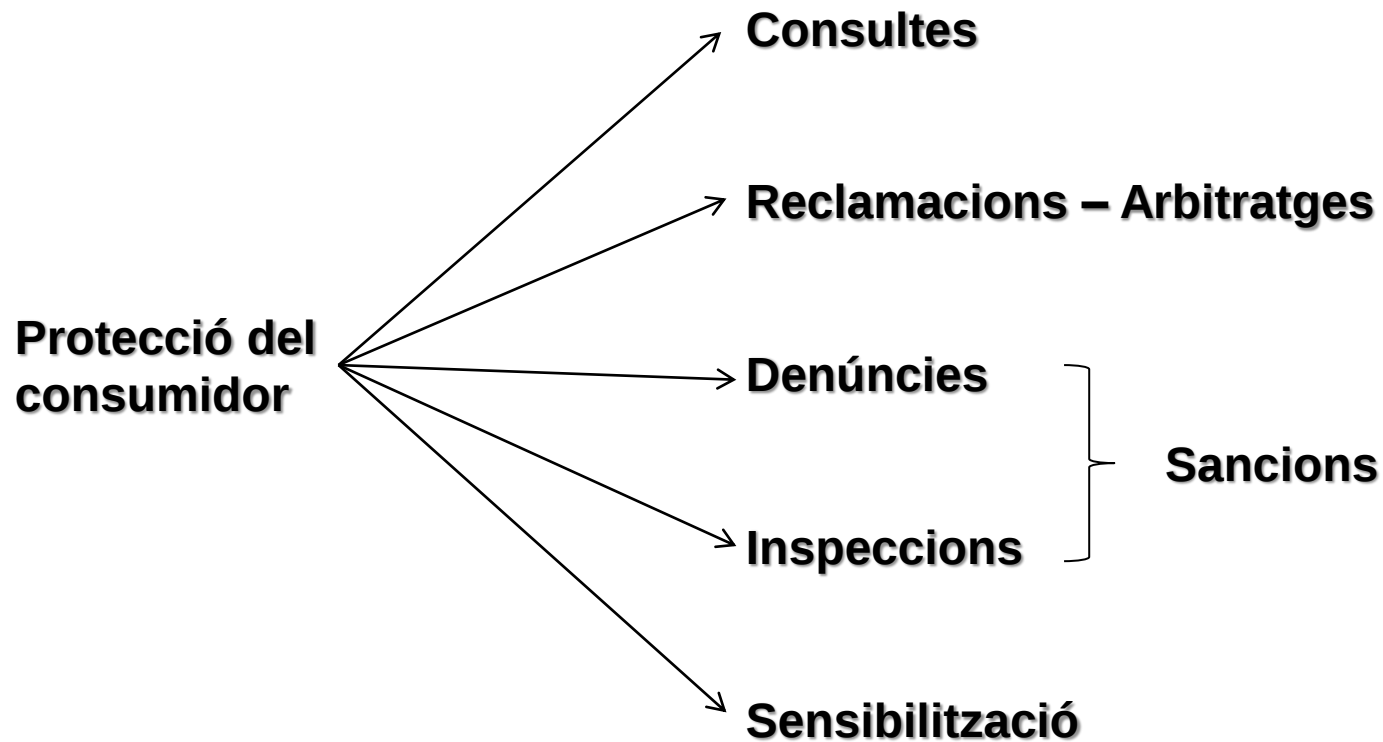




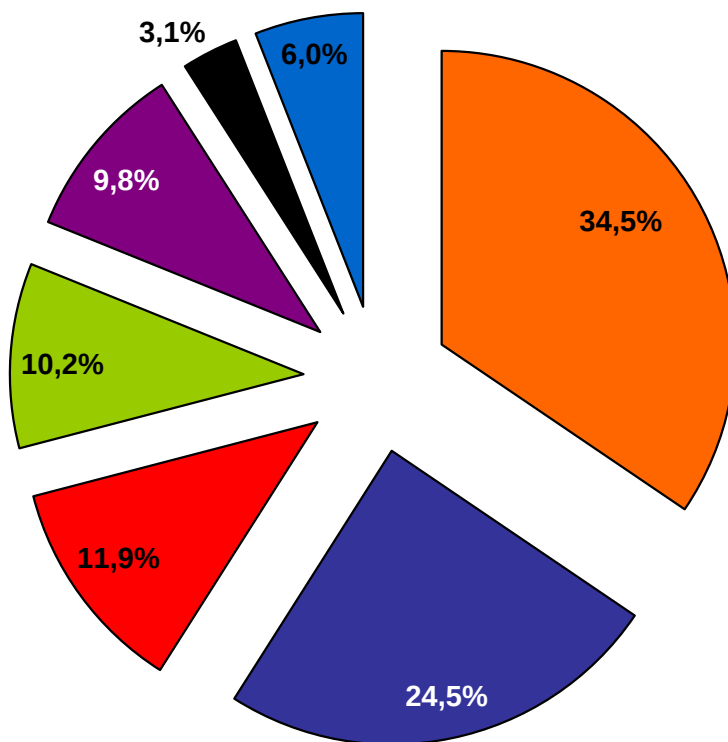
*Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
2013*

Barcelona, 17 de març de 2014



CONSULTES. Totals 51.866  19,81%

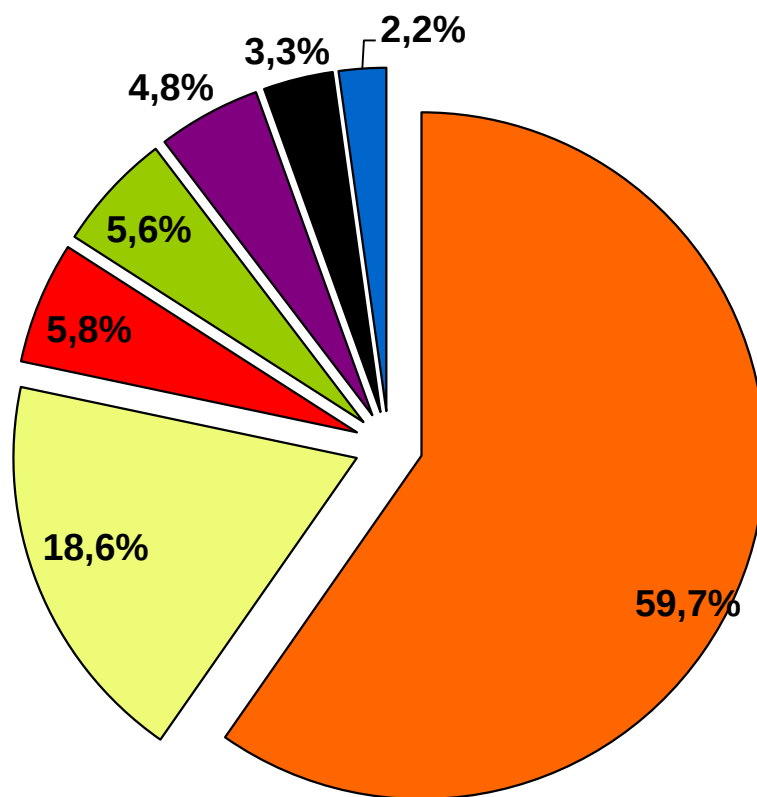
CONSULTES 012: 15.040



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

Reclamacions per sectors

44.298 (2012: 18.304)  **142,01%**



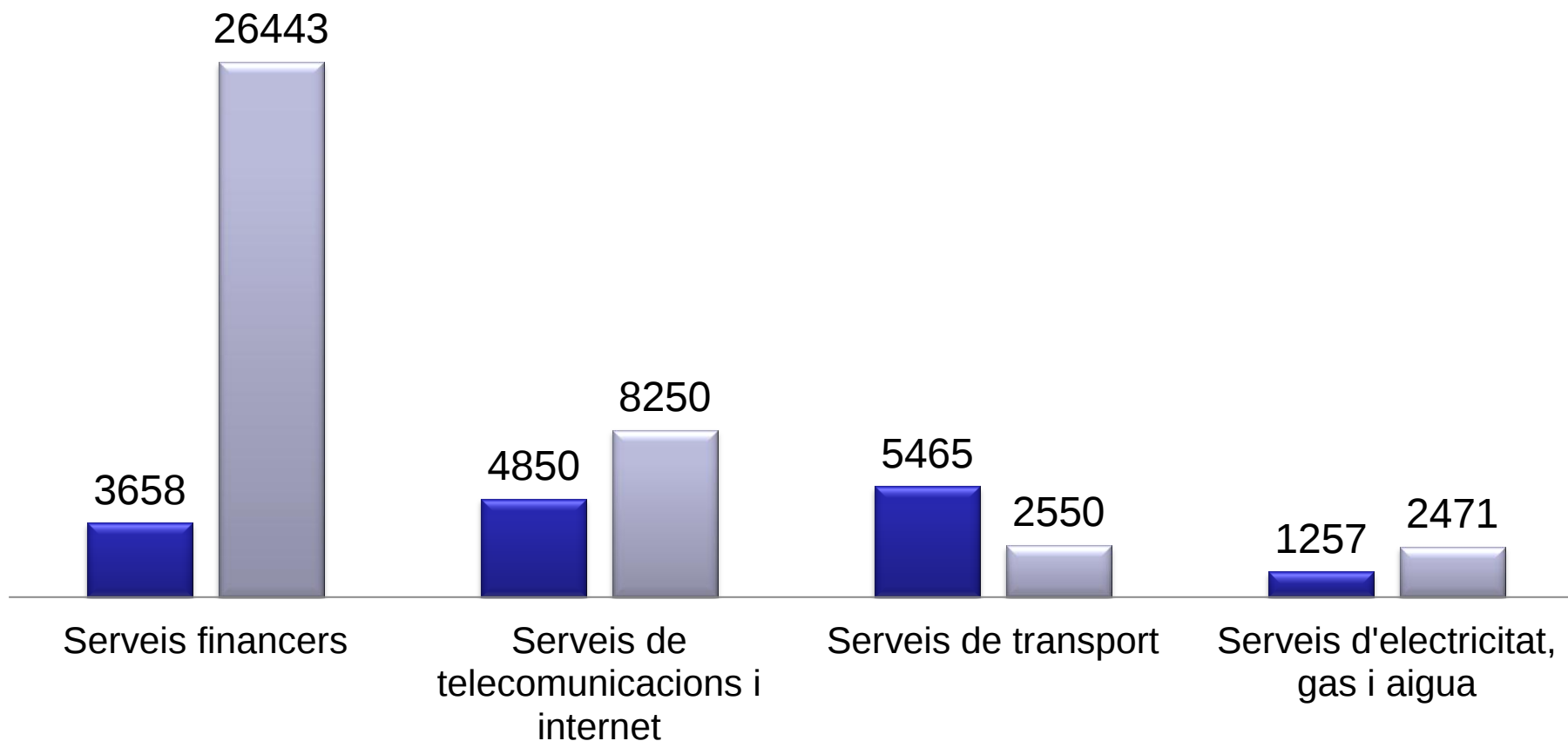
-  Serveis financers
-  Serveis de telecomunicacions i internet
-  Serveis de transport
-  Serveis d'electricitat, gas i aigua
-  Serveis generals de consum
-  Béns de consum / Productes
-  Altres

Evolució de reclamacions



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

■ 2012 ■ 2013



Casos resolts per acord de mediació per sectors

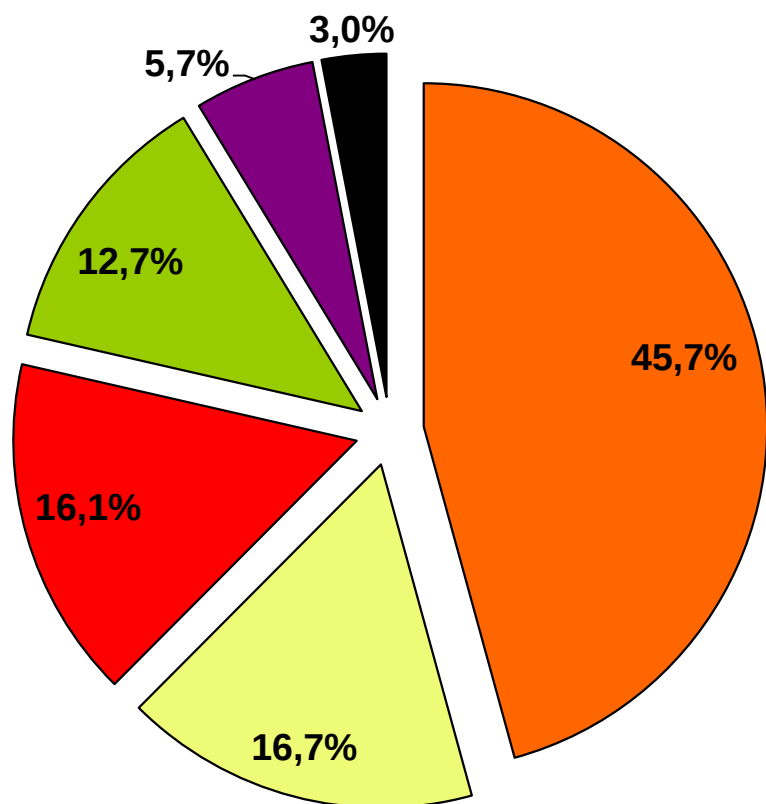


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

3.599 casos resolts per acord de mediació (2012: 2.349)



53,21%



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

Laudes per sectors



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

11.771 laudes (2012: 1.430)

↑ **723,15%**

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis financers	11.383	96,70%
Serveis de telecomunicacions i internet	227	1,93%
Altres	161	1,37%



Període: 01/07/2012 a 31/12/2013

Consultes	10.029
Reclamacions entrades	28.756
Laudes signats	11.415
Import dels laudes	195.580.330€

	2011	2012	2013
Total laudes ACC	1.672	1.430	11.771

Companyies amb més reclamacions



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

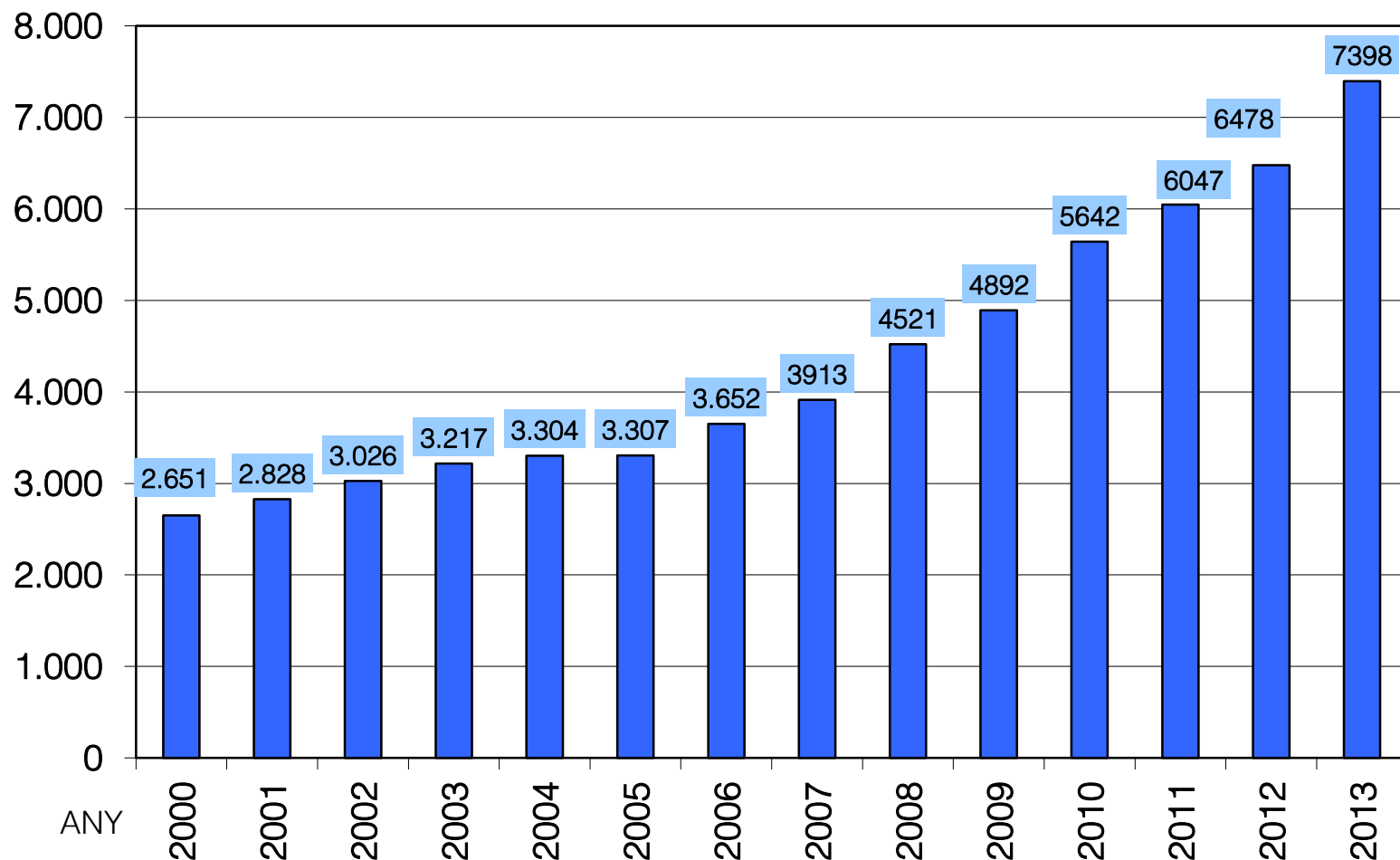
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Catalunya Caixa	25270	4	11383	45%
France Telecom (Orange)	2336	495	45	23%
Vodafone España, SA	1944	633	117	39%
Telefònica	1874	390	60	24%
Endesa	1183	252	9	22%
Vueling	588	71	0	12%
Jazztel	525	162	0	31%
Ryanair	489	28	0	6%
Gas Natural	487	161	0	33%
Iberdrola	222	22	2	11%

Establiments adherits a la JACC



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ESTABLIMENTS



14,20%

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

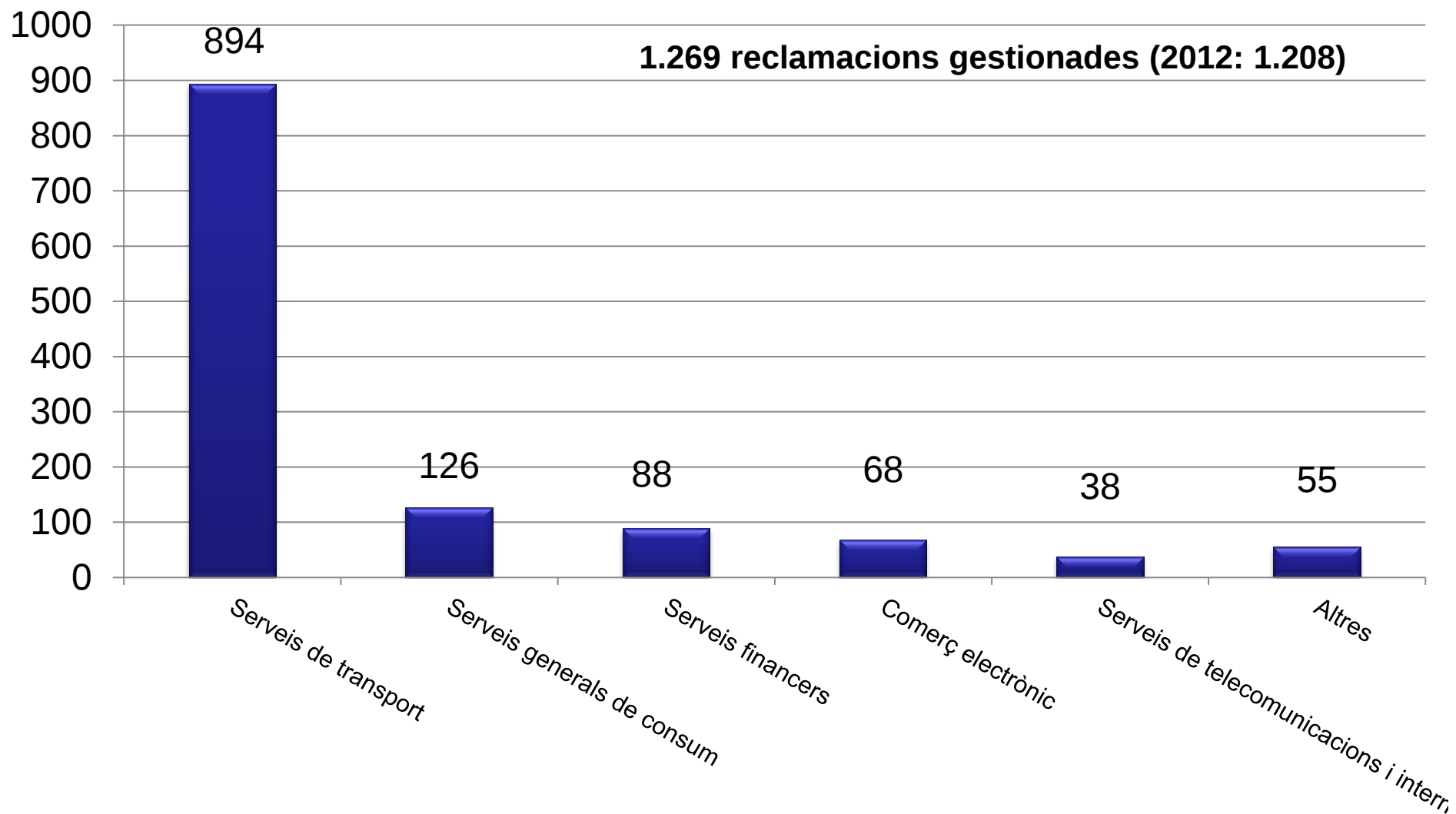
agència catalana
del consum

Generalitat
de Catalunya

Reclamacions transfrontereres



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Motius reclamacions transfrontereres

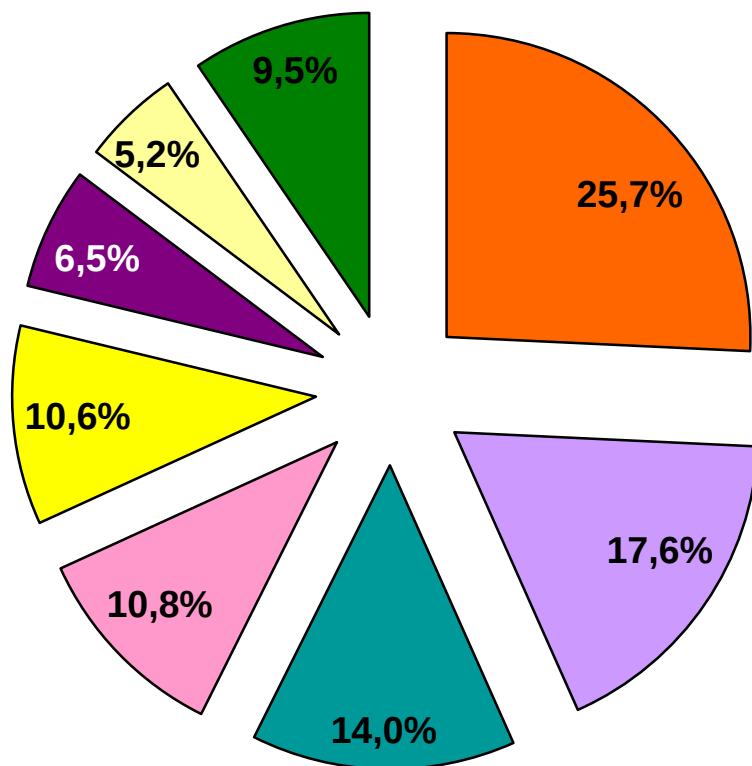


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Motiu	Nombre
No conformitat del producte / servei amb la comanda o contracte	667
No lliurament de producte / servei	536
Càrrecs suplementaris	301
Altres qüestions	155
Total	1.659

Denúncies: 3.655
(2012: 4.451)

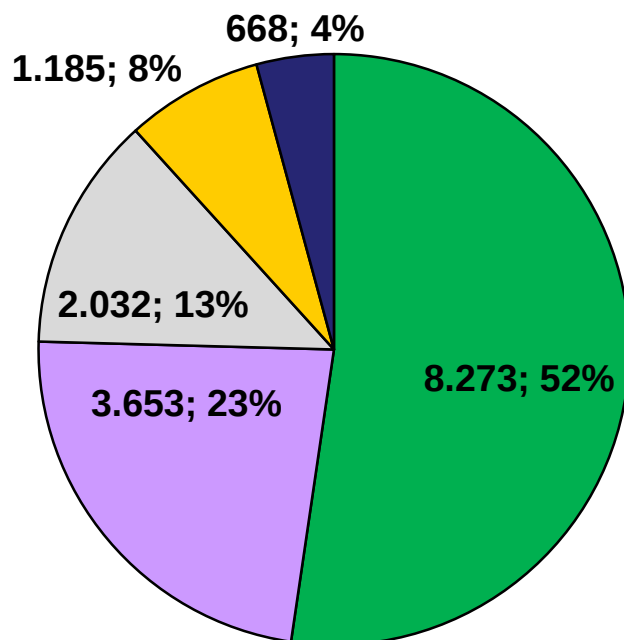
↓ **17,86 %**



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

Total: 15.811 actuacions inspectores

↓ 18,73 % amb relació al 2012 (19.455)



■ Per Xarxa d'alerta

■ Per denúncia

■ Per campanya

■ Per comunicació

■ Per iniciativa pròpia

Actuacions inspectores per campanya



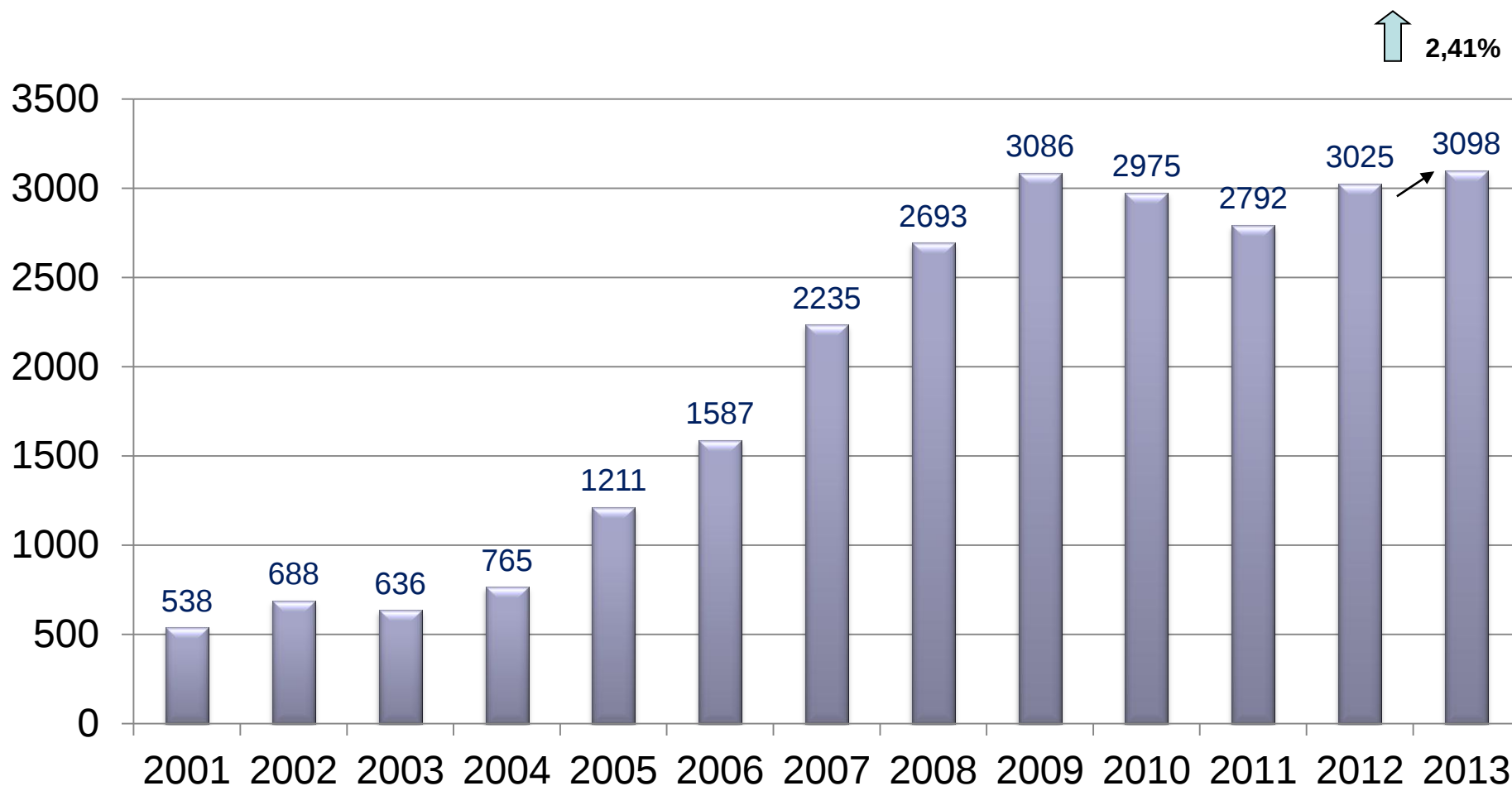
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	
• Control sistemàtic de productes alimentaris	436
• Control d'aliments de tercers països	134
• Control d'aliments amb declaracions nutricionals i de propietats saludables	125
• Control d'al·lèrgens en aliments	64
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	
• Control sistemàtic de productes no alimentaris	422
• Control de productes tèxtils per a nadons	127
• Control dels carregadors de mòbils, piles i piles recarregables	47
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	
• Requisits generals de les relacions de consum als establiments	1108
• Control dels serveis de subministraments bàsics	149
• Control dels serveis de transport aeri	148
• Campanyes anys anteriors	111
• Control dels serveis de telecomunicacions	90
• Serveis financers	46
Total	3.007

Evolució dels productes alertats a Catalunya



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

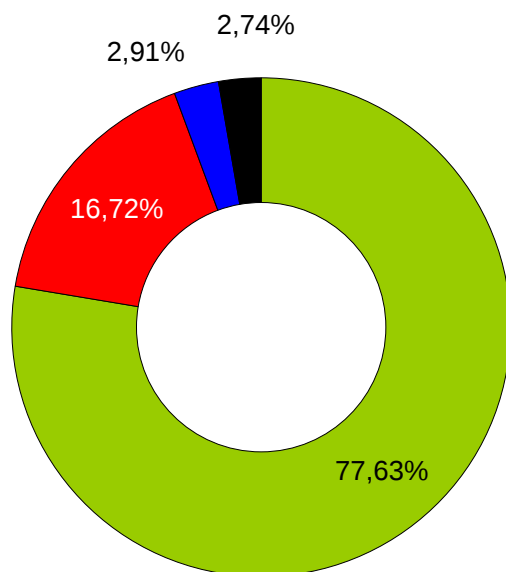


Alertes. Origen i Tipus de producte



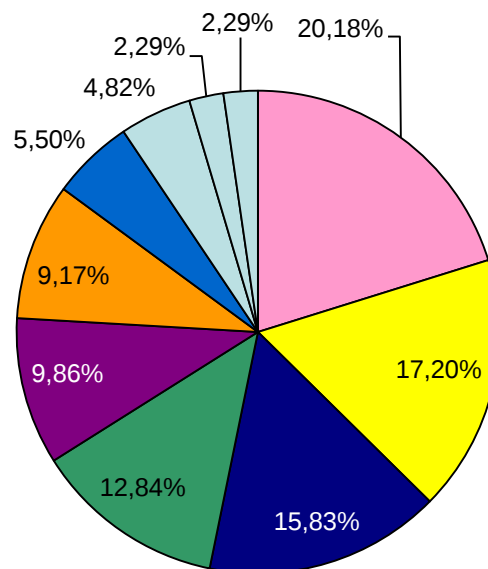
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Per origen 2013 (Total 3.098)



- Unió Europea
- Resta Comunitats autònomes
- ACC
- AECOSAN

Per tipus de producte

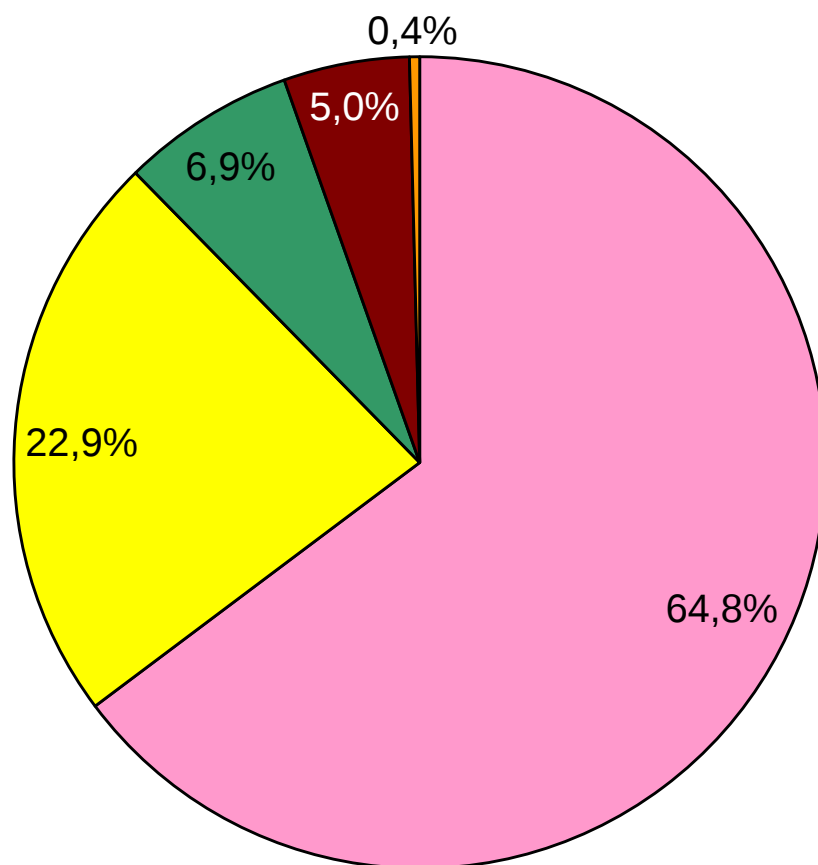


- Joguines
- Material elèctric i lluminàries
- Altres
- Vehicles, cotxes i motocicletes
- Puericultura
- Roba i calçat
- Electrodomèstics
- Mobiliari i articles de decoració
- Epis
- Productes químics

Origen productes alertats

Asia	68,30%
Europa	13,34%
Desconegut	11,65%
Altres països	6,70%

Productes retirats del mercat

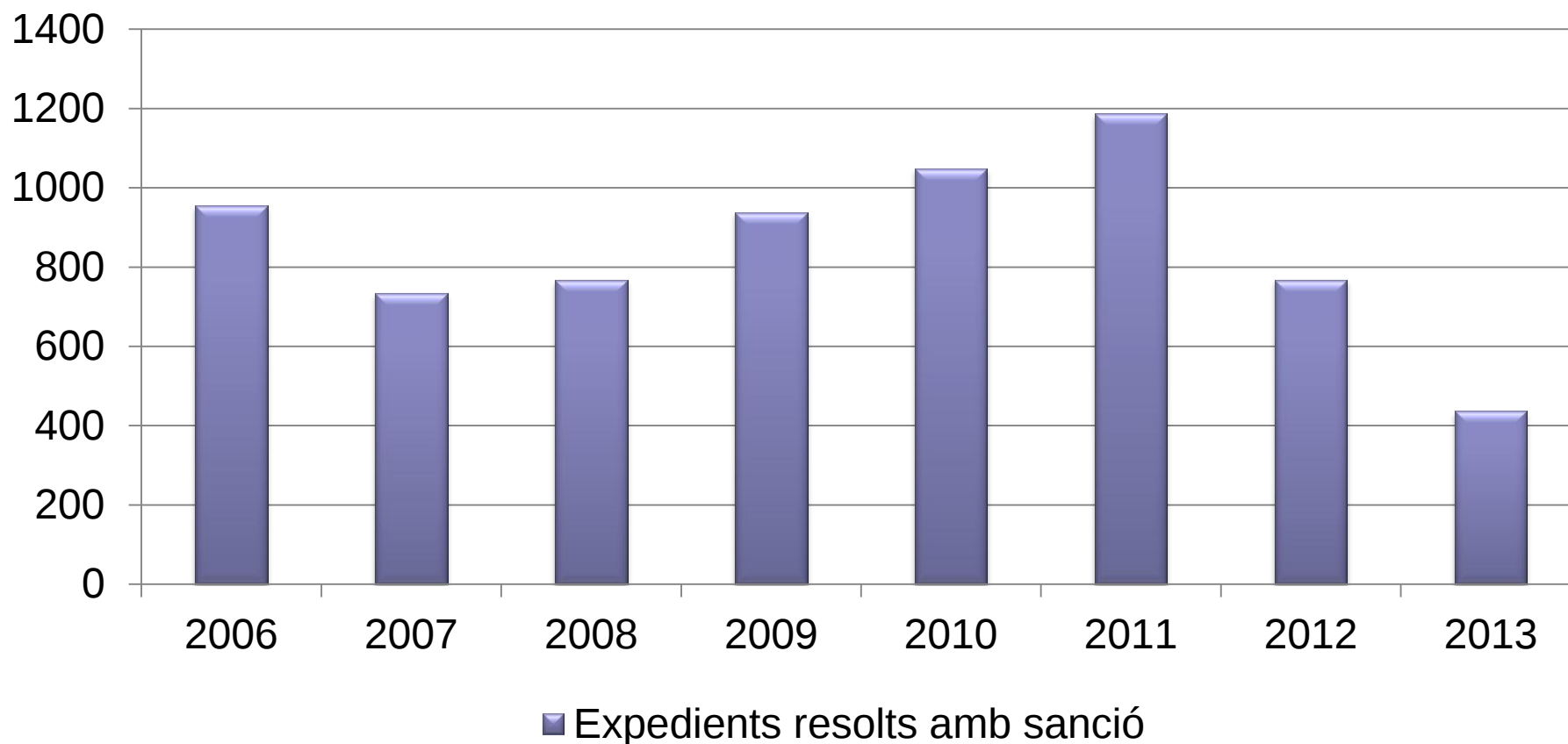


- Joguines i manufactures diverses
- Adaptadors i material elèctric
- Articles de cura personal
- Equips de protecció individual
- Altres

Total productes retirats: 76.428

Expedients sancionadors

- **Total expedients resolts amb sanció: 437** ↓ 43,10%
- **Import total de les sancions imposades: 4.279.023 €** ↓ 15,42%

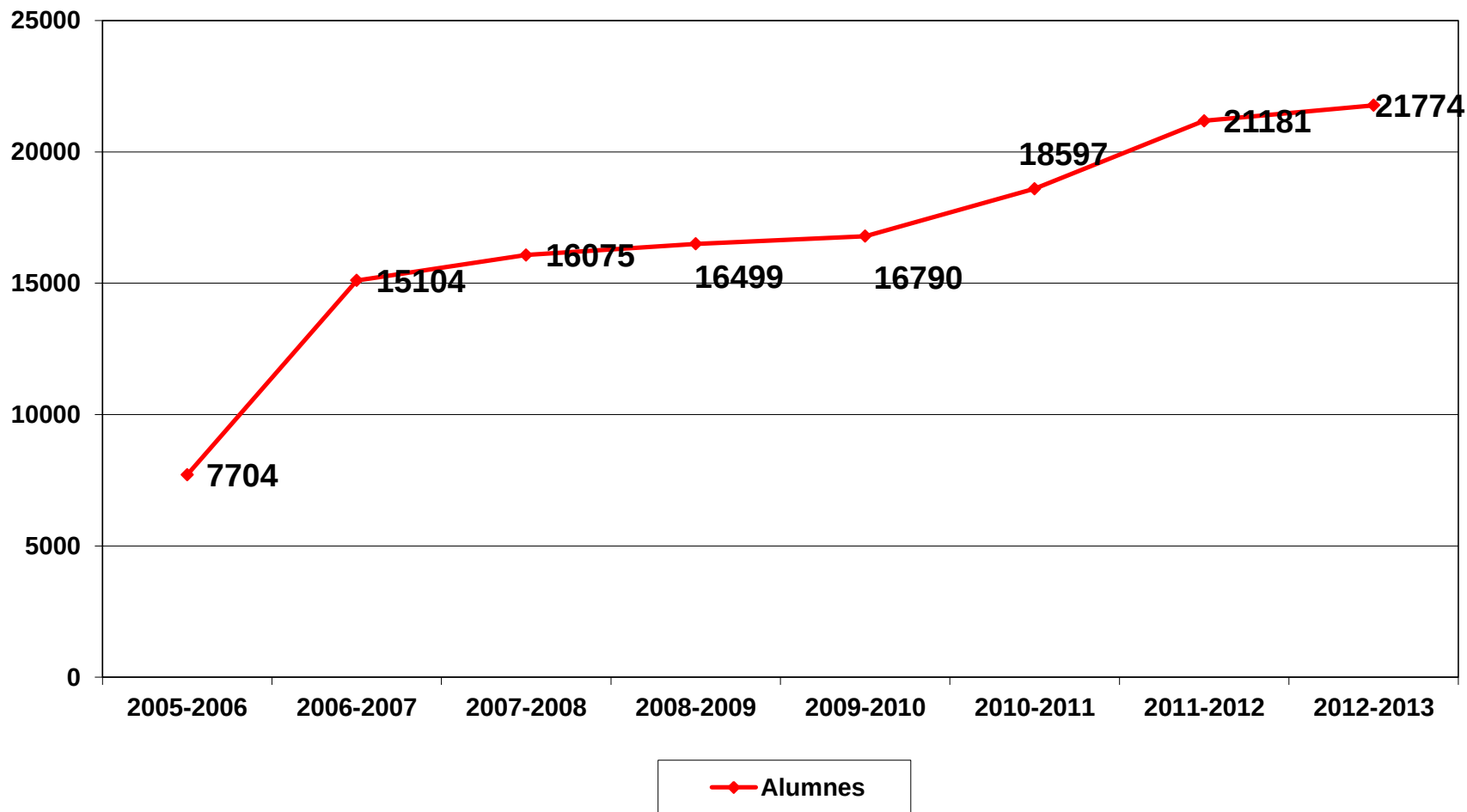


Tipologia d'infraccions sancionades

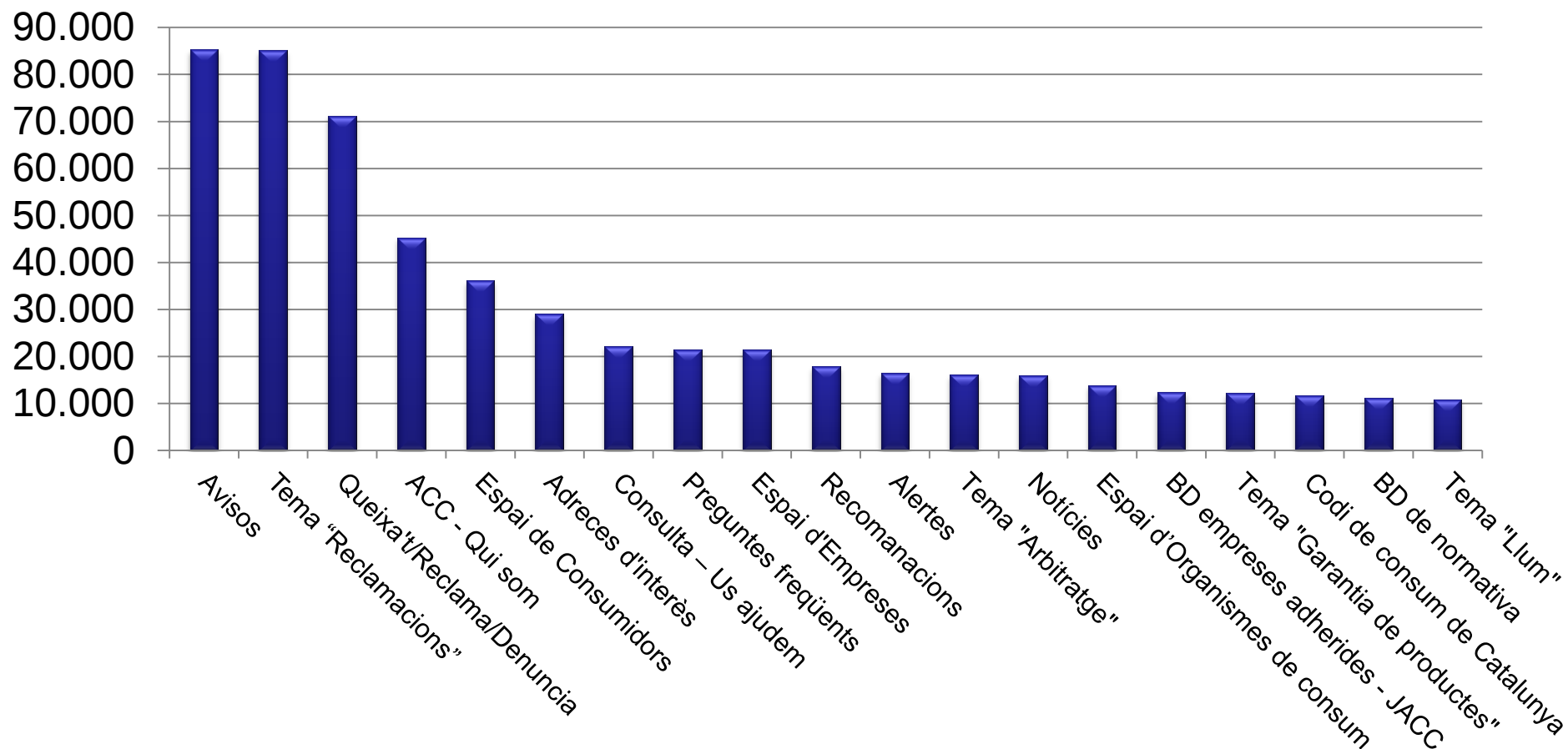


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	%
Clàusules i pràctiques abusives	84	1.351.019 €	32%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	88	907.409 €	21%
Negativa o resistència a subministrar dades	64	571.332 €	13%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	183	543.888 €	13%
Per alteració, adulteració, frau o engany	53	453.123 €	11%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	36	224.601 €	5%
Vulneració dels drets lingüístics	88	133.850 €	3%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	10	93.801 €	2%
Total	606	4.279.023 €	100%



Pàgines més visitades



Total visites: 547.833

- **Canal IP Consum TV.**
Audiència potencial: 300 milions.
- **Exposició “Consum. Punt de trobada”.**
Visitants: 18.134
- **Exposició “Consum IN. La nostra força”.**
Visitants: 1.850
- **Presència en fires i esdeveniments.**
Visitants: 26.000
- **Butlletí Consum Notícies.**
Subscriptors: 3.471 i 24 números publicats
- **Xarxes socials.**
Facebook: 1.259 m'agrada / 1.035 publicacions al mur.
Twitter: 1.832 seguidors / 1.682 tuits publicats.
Youtube: 42 vídeos / 10.334 visualitzacions
- **Centre de Documentació**
1.150 consultes ateses i 72 registres incorporats a la base de dades



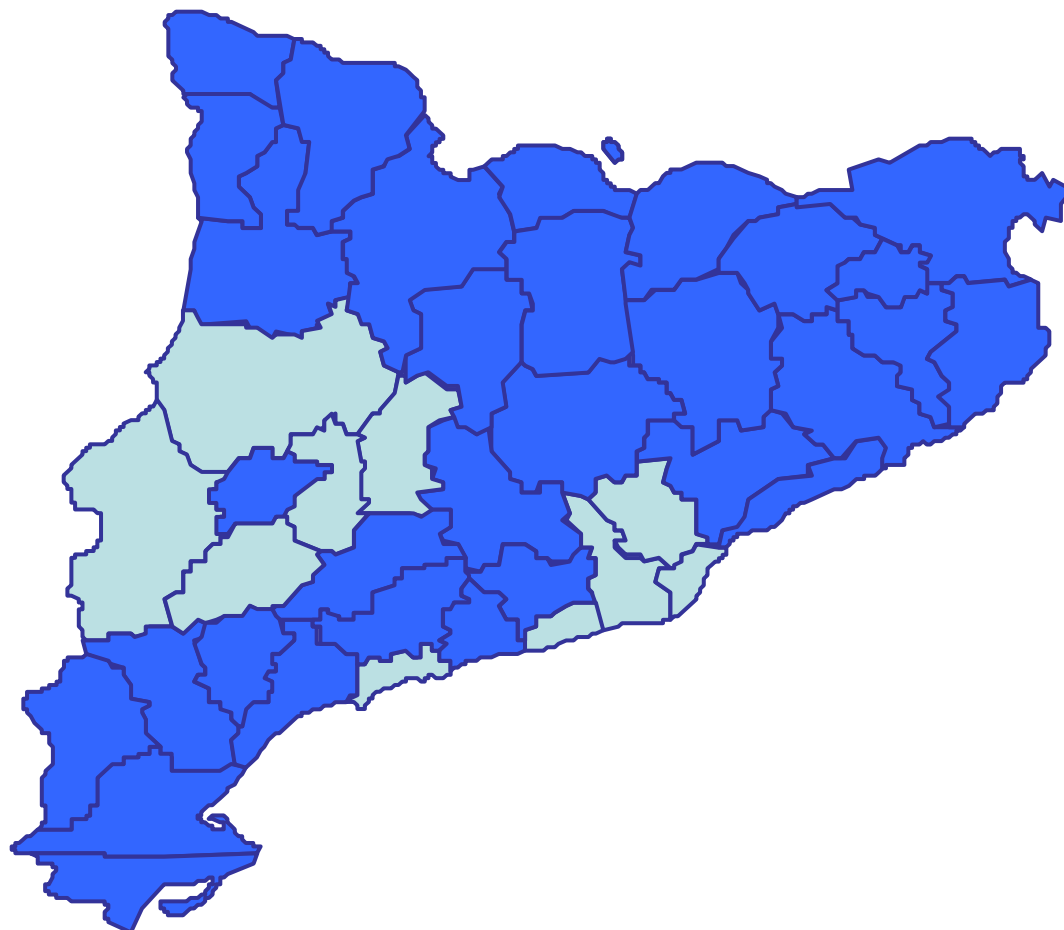
consum
punt
de
trobada

Convenis amb Consells Comarcals



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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



21.542 consultes
11.348 reclamacions
2.579 mediacions
230 queixes

	2013	2012
Consultes	51.866	13.032
Reclamacions	44.298	18.304
Mediacions resoltes	3.599	2.349
Laudes emesos	11.771	1.430
Reclamacions transfrontereres	1.269	1.208
Denúncies	3.655	4.451
Actuacions inspectores	15.811	19.455
Alertes	3.098	3.025
Sancions	437	768
Assistents a activitats formatives	23.651	23.750



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Agència Catalana del Consum
C/ Pamplona, 113



www.consum.cat