

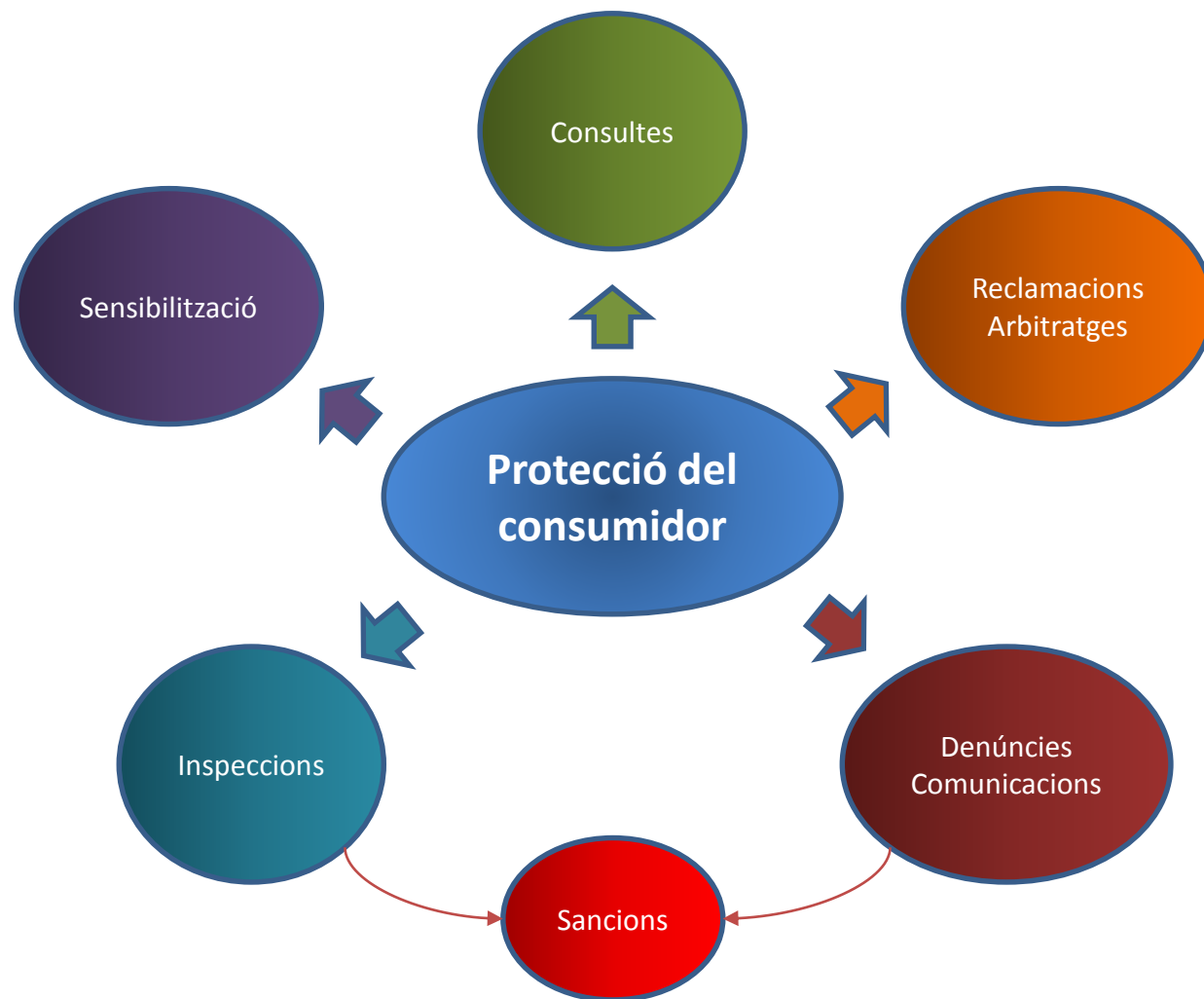


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

**Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
2017**

Barcelona, 14 de març de 2018

Protecció del consumidor

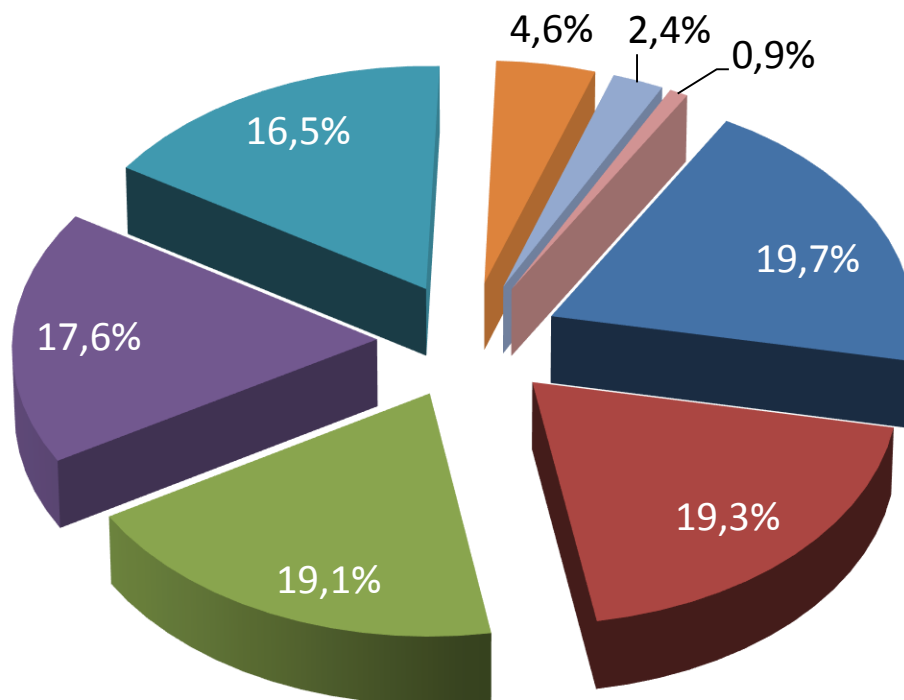


Informació. Consultes

46.198 Consultes (2016: 41.029)

Consultes 012: 13.055

↑ 12,60%

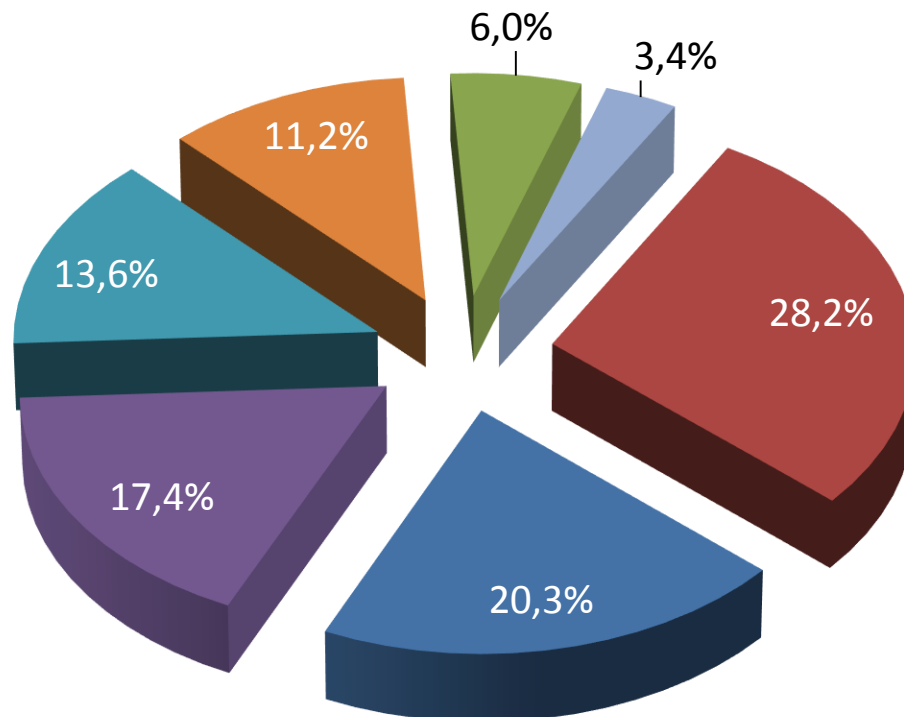


- Altres serveis generals de consum
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis financers
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments

Reclamacions per sectors

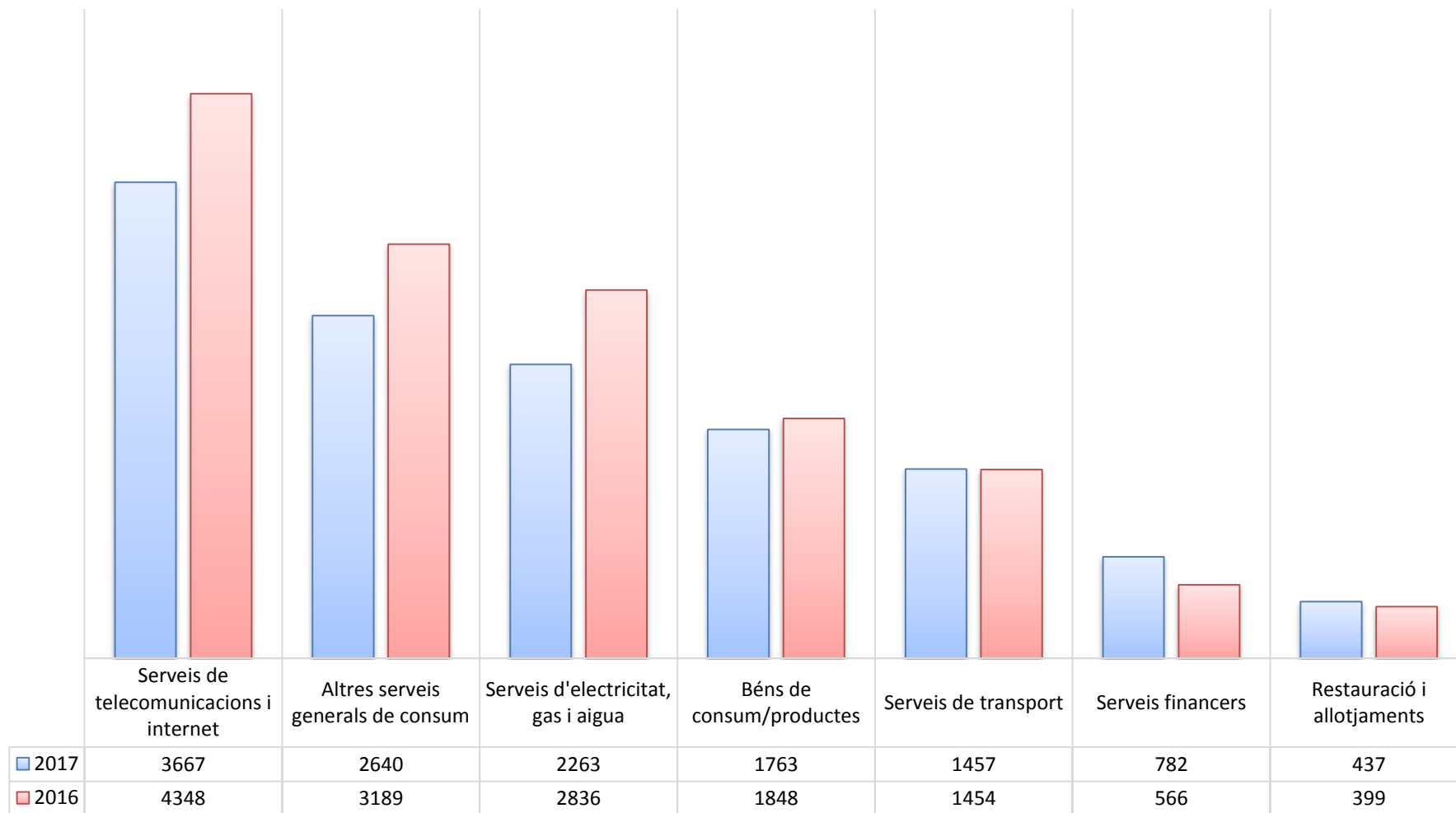
13.009 Reclamacions (2016: 14.640)

↓ 11,14%

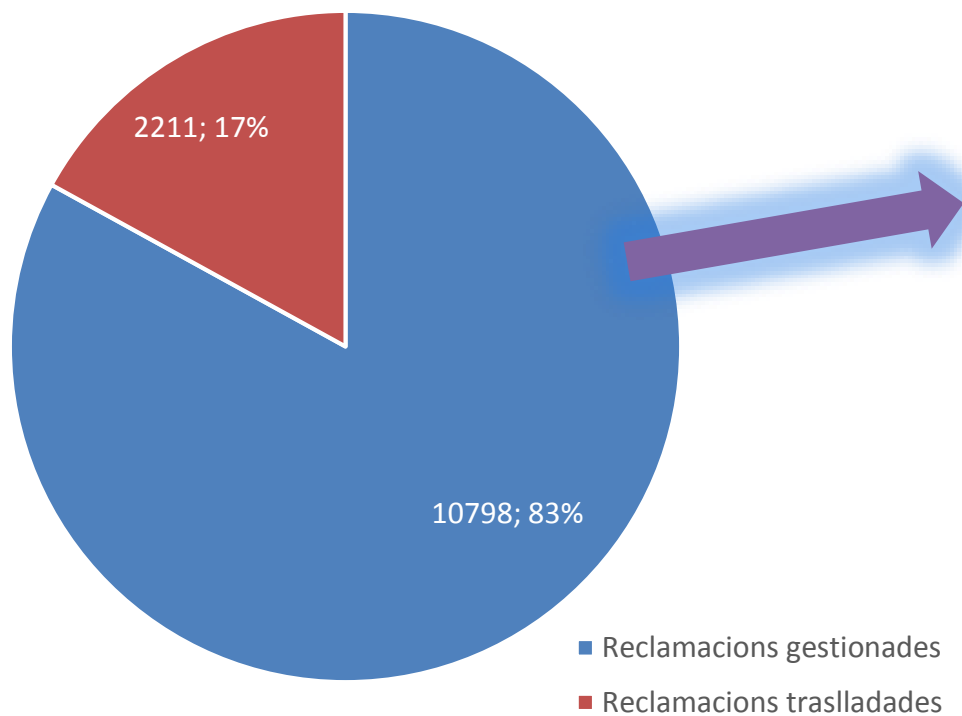


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

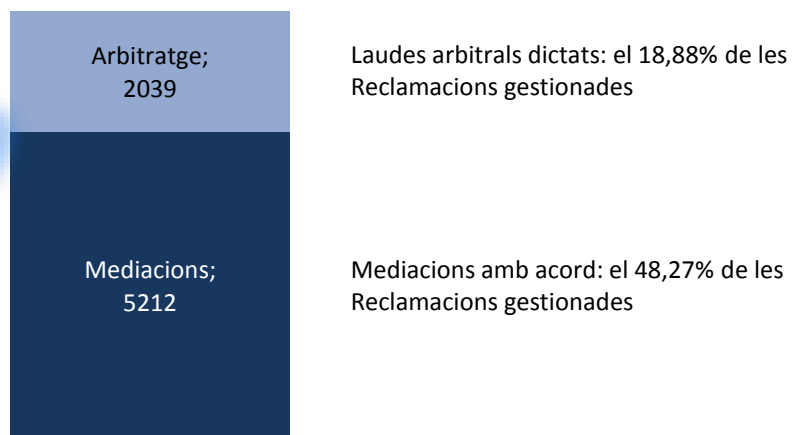
Evolució de reclamacions



Resolució de les reclamacions



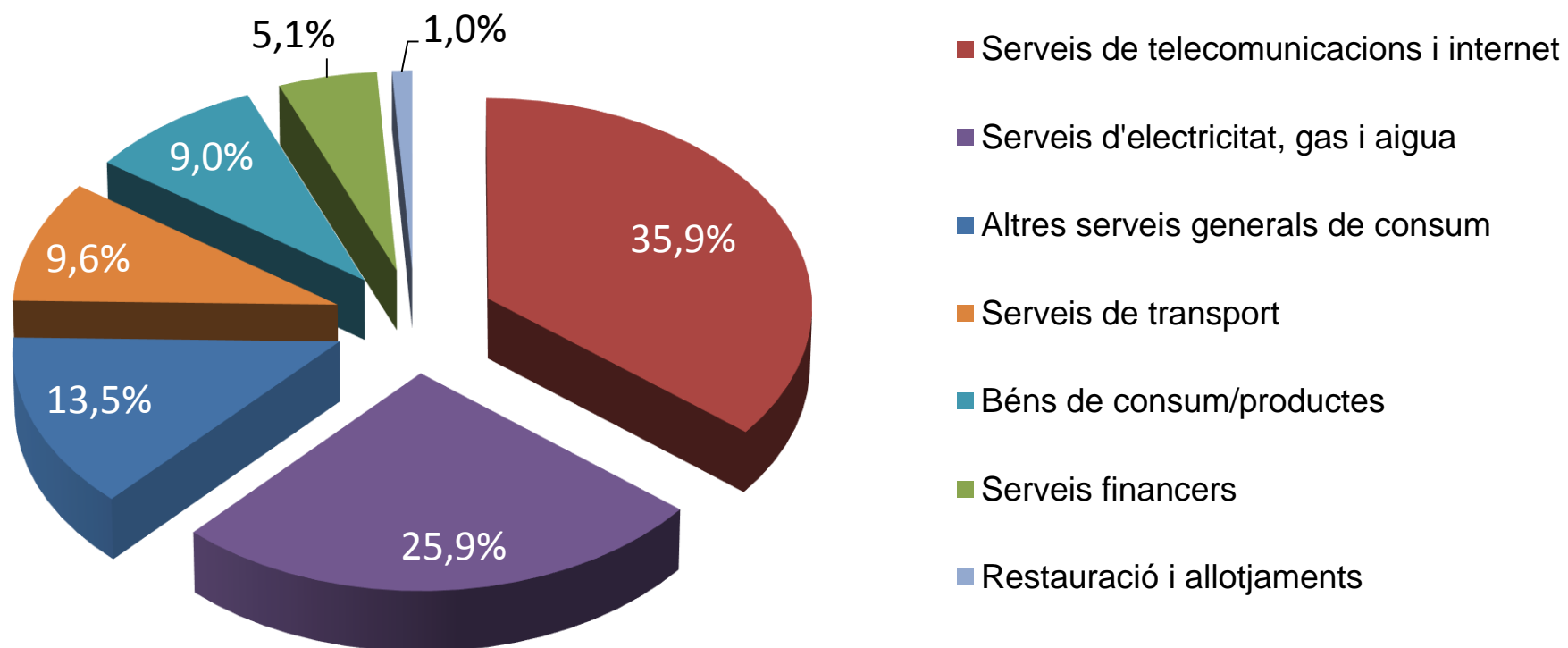
Reclamacions resoltes a l'ACC: 7.251 (67,15%)



Casos resolts per acord de mediació

5.212 casos resolts per acord de mediació (2016: 6.362)

↓ 18,08%



Laudes per sectors

2.039 laudes (2016: 1.655)

↑ 23,20%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	1286	63,07 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	564	27,66 %
Altres serveis generals de consum	81	3,97 %
Béns de consum/productes	56	2,75 %
Serveis de transport	45	2,21 %
Serveis financers	5	0,25 %
Restauració i allotjaments	2	0,10 %

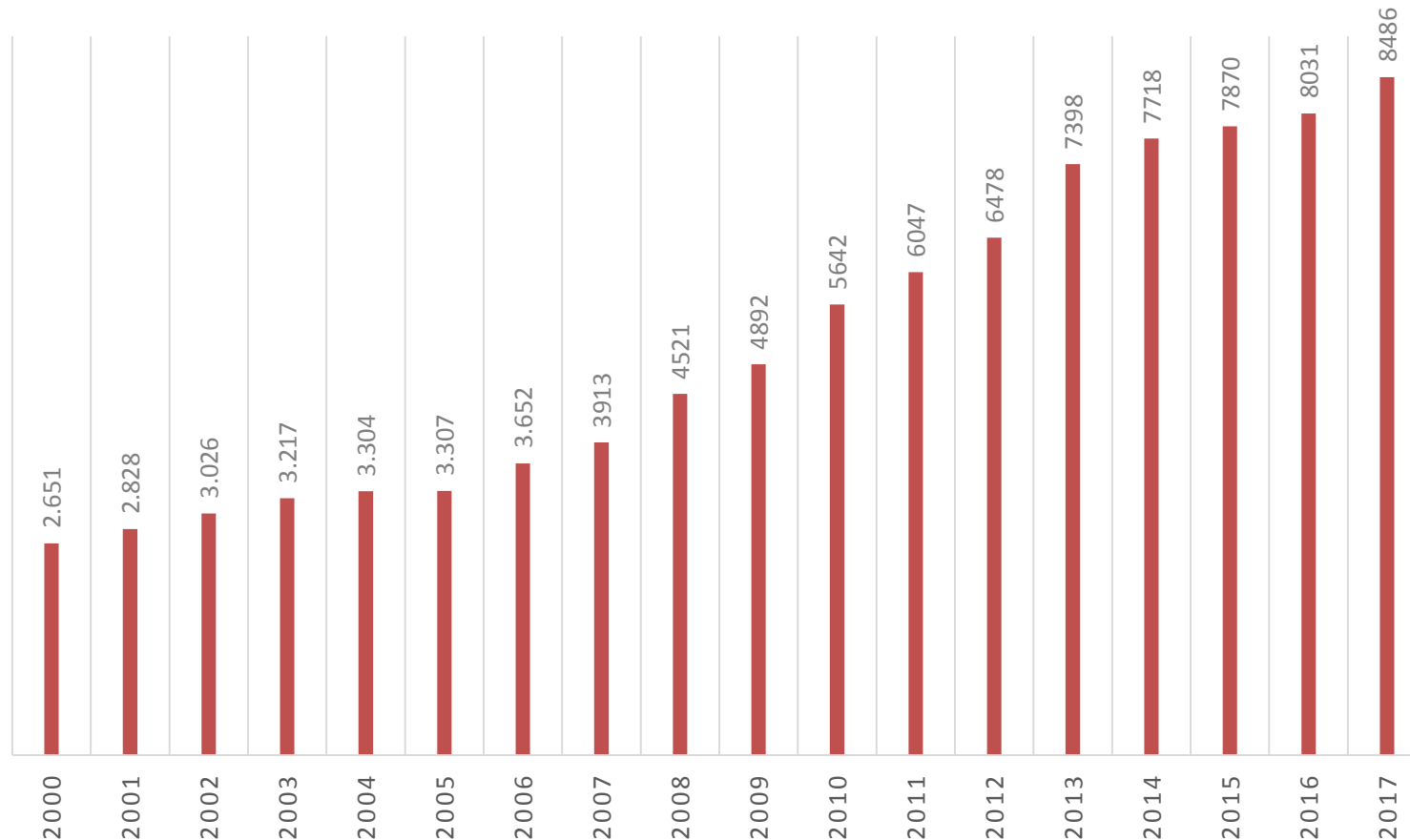
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total laudes ACC	1.430	11.771	29.972	3.234	1.655	2.039

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	1435	751	376
Orange Espagne	1114	537	623
Telefónica	902	563	372
Vodafone	888	521	264
Gas Natural	396	323	
Ryanair	274	80	
Vueling	201	125	
Iberdrola	132	135	69
Masmovil	130	29	
Xfera Móviles (Yoigo)	96	26	21



Adhesions a la JACC



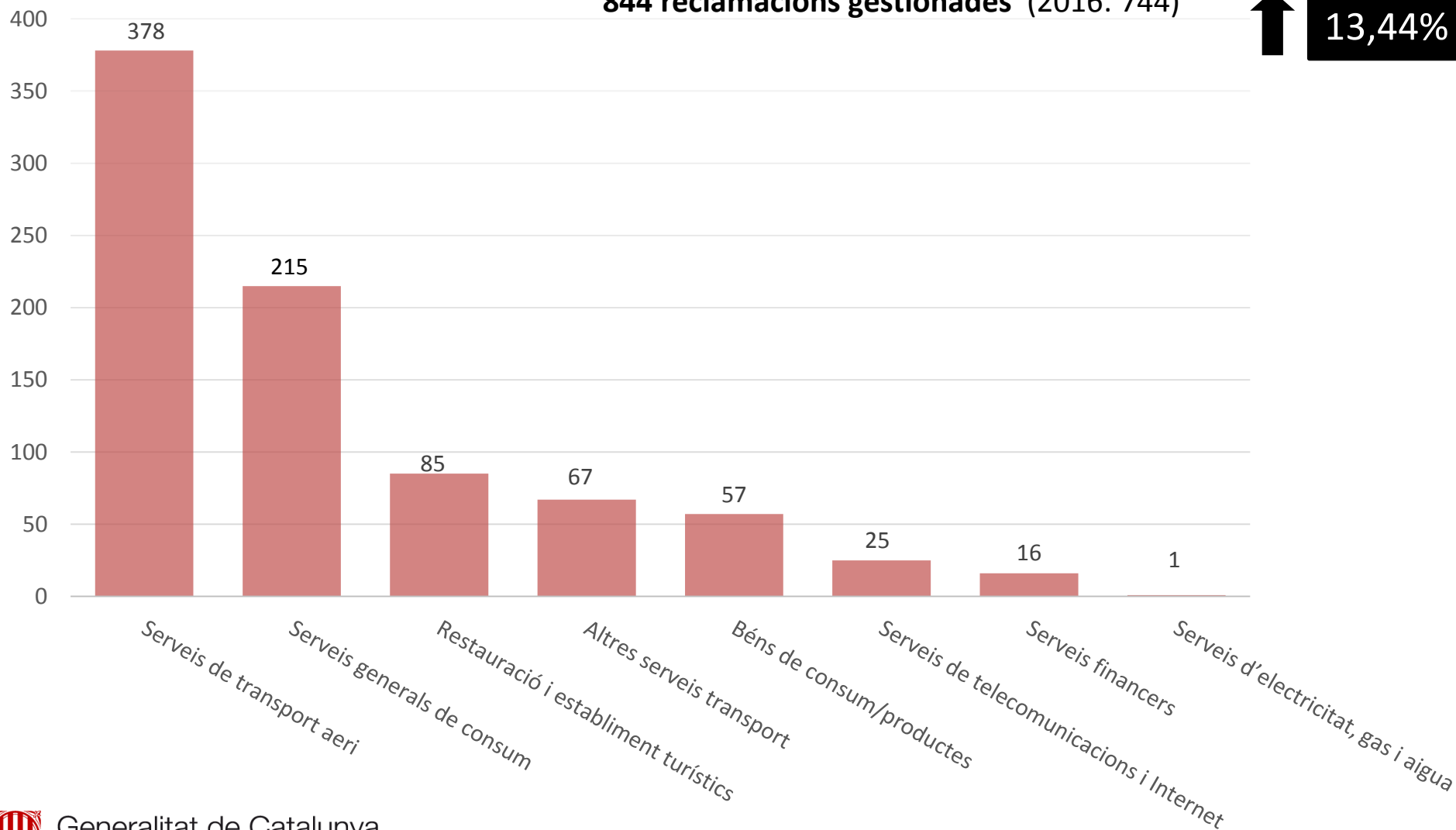
↑ 5,67%



Reclamacions transfrontereres

844 reclamacions gestionades (2016: 744)

↑ 13,44%



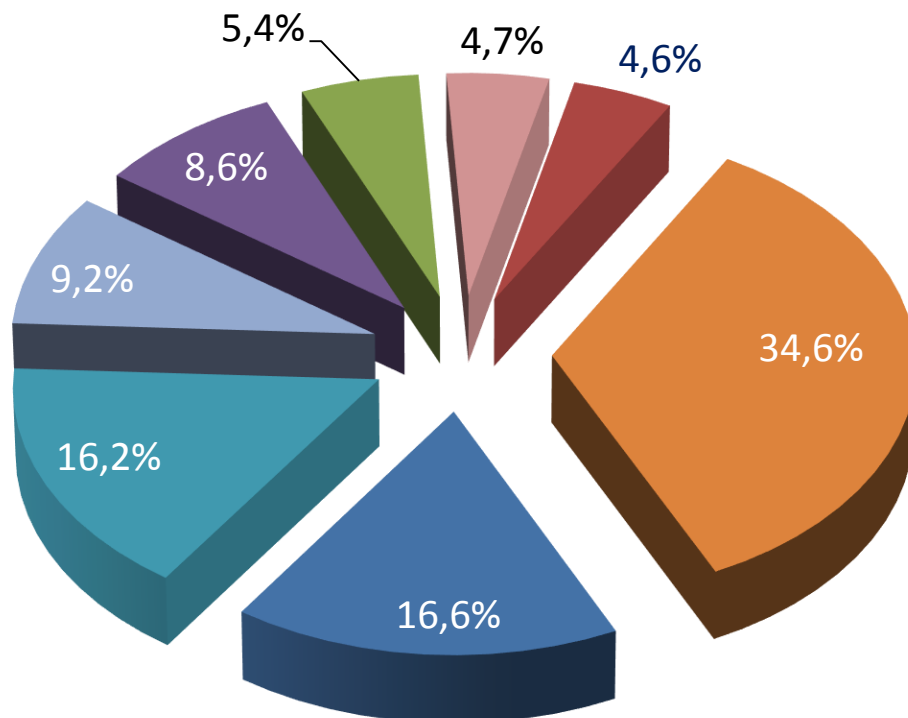
Motius reclamacions transfrontereres

Motiu	Nombre
No conformitat del producte / servei amb la comanda o contracte	390
No lliurament de producte / servei	242
Càrrecs suplementaris	111
Contractes i pràctiques comercials	54
Altres qüestions	47
Total	844

Denúncies

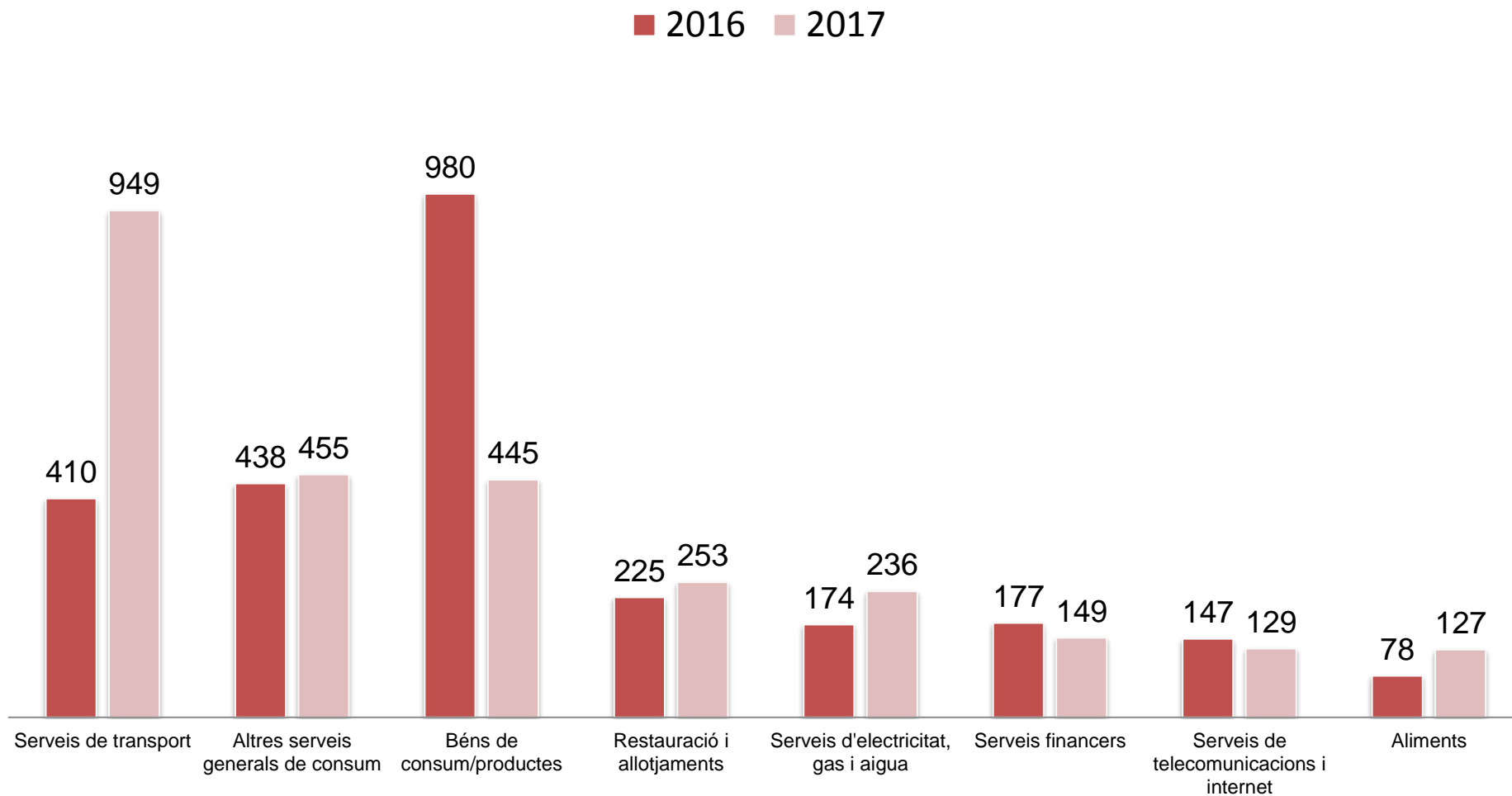
Denúncies: **2.743** (2016: 2.629)

↑ **4,34%**



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

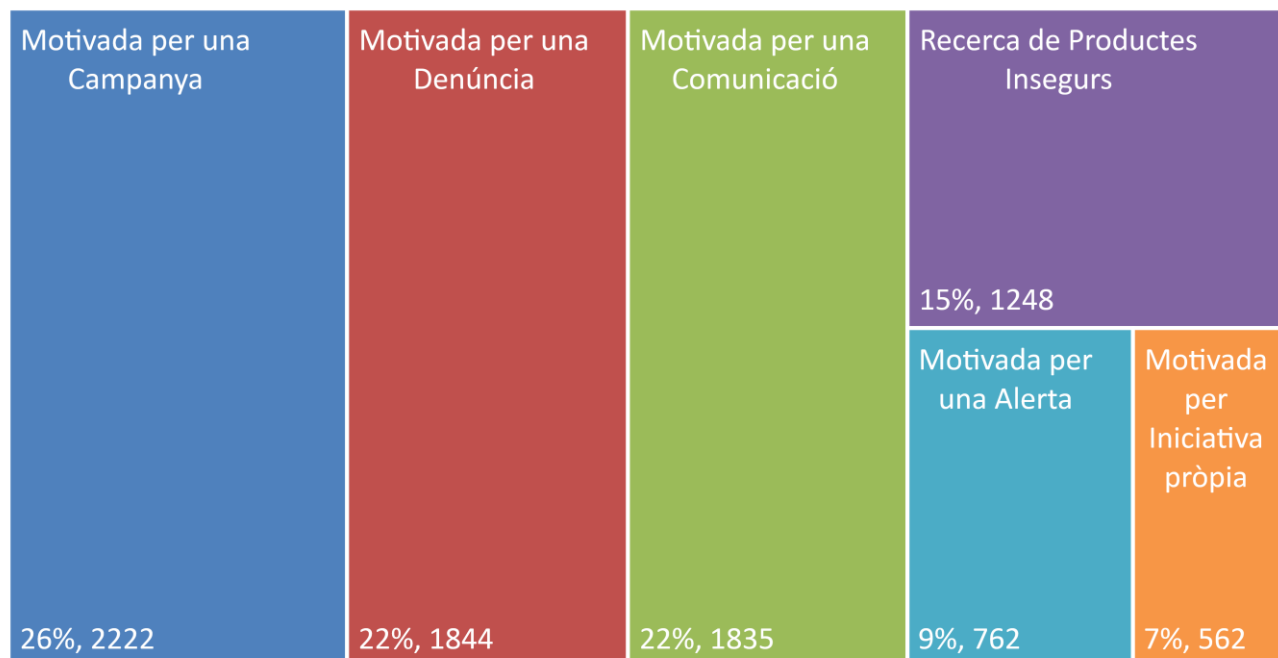
Evolució de les denúncies



Actuacions inspectores

Total: 8.473 actuacions inspectores (2016: 6.801)

↑ 24,58%



Actuacions inspectores per campanya (1/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	648	25	673
Cloïsses i escopinyes	40	0	40
Presentació de la informació alimentària i publicitat dels envasats	27	12	39
Control de formatges	33	0	33
Productes làctics sense lactosa o amb baix contingut de lactosa	32	0	32
Sucs naturals	28	2	30
Patés i foie-gras	29	0	29
Altres	3	1	4
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes alimentaris	157	24	181

Actuacions inspectores per campanya (2/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Joguines	119	3	122
Informació de garanties en béns de naturalesa duradora	27	15	42
Cascos de bicicleta per adults i nens. Informació obligatòria	17	0	17
Equips de protecció individual	7	3	10
Altres	2	1	3
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes no alimentaris	239	3	242

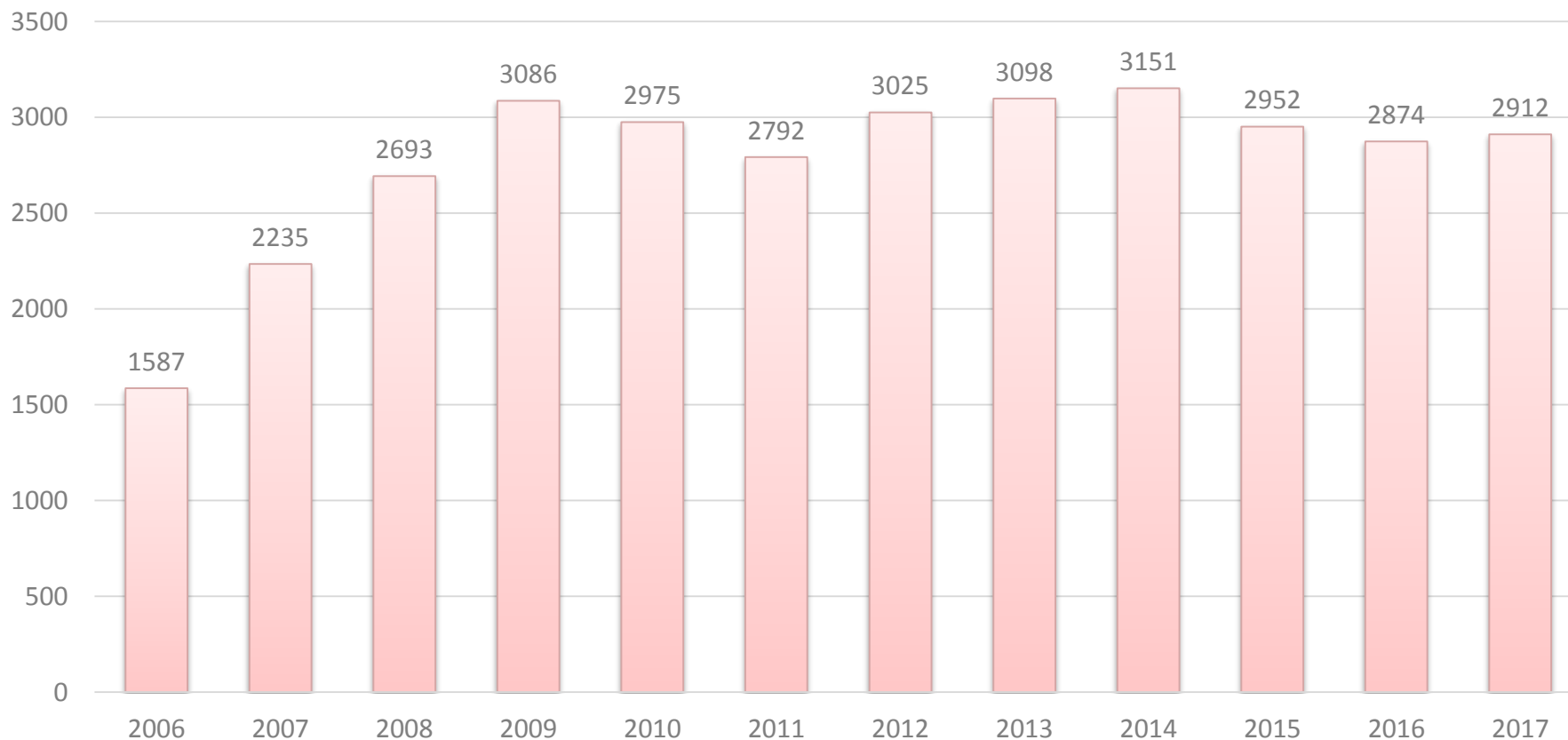
Actuacions inspectores per campanya (3/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals dels establiments	1.109	212	1.321
Contractes de crèdit al consum	24	63	87
Telecomunicacions	41	39	80
Subministraments bàsics	26	41	67
Serveis financers	8	35	43
Transport aeri	13	10	23

CAMPANYES DE CONTROL DE COMERÇ ELECTRÒNIC	Conformes	No Conformes	Total
Comerç electrònic. Canal de venda	9	28	37
Pàgines web d'empreses intermediàries en la contractació online de serveis	13	9	22

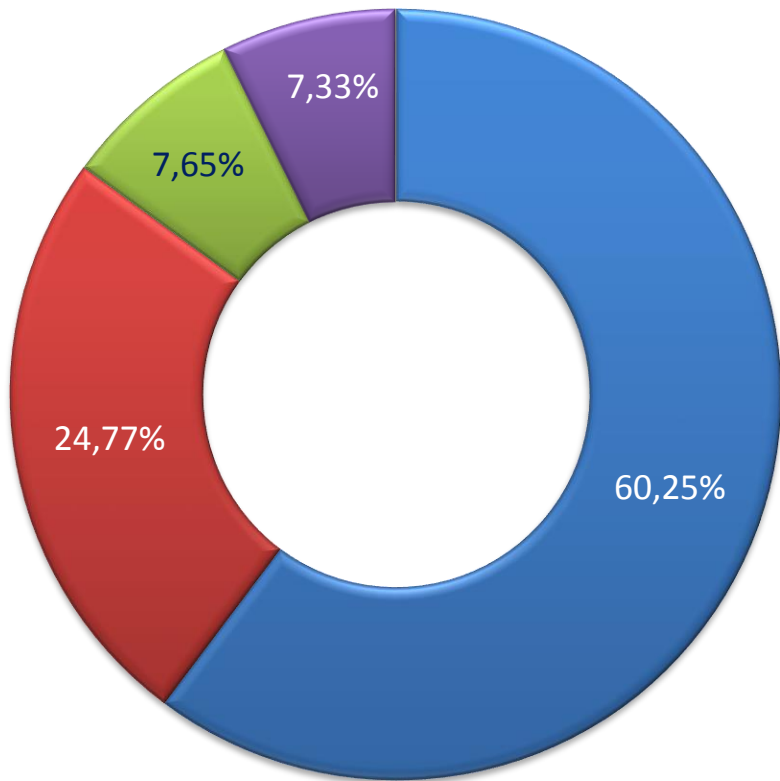
Evolució dels productes alertats a Catalunya

↑ 1,32%



Alertes. Per origen

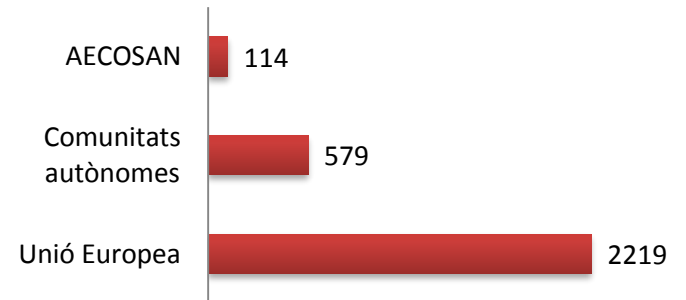
Origen dels productes alertats



Total: 2.912

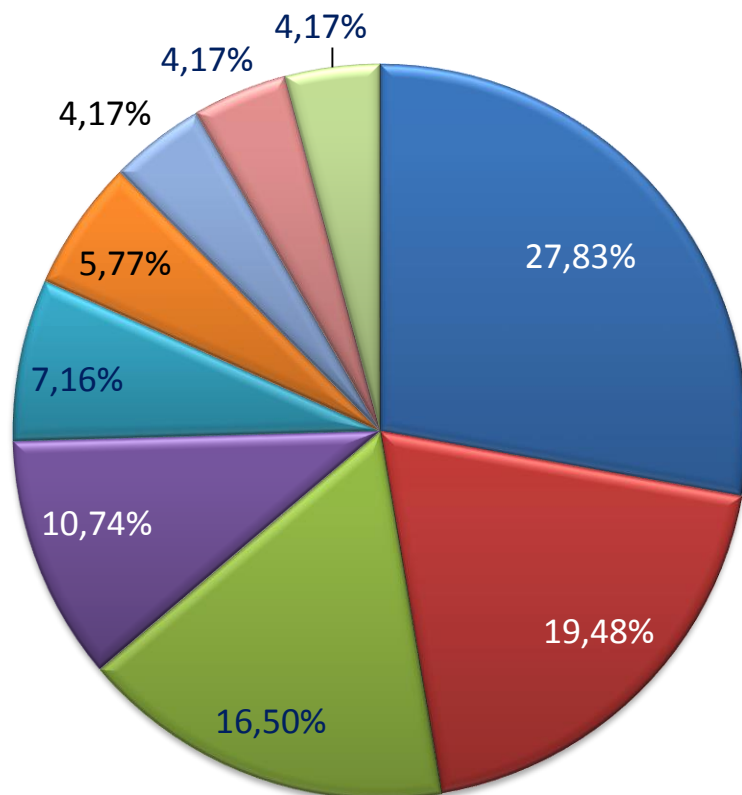
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte

Tipus de producte

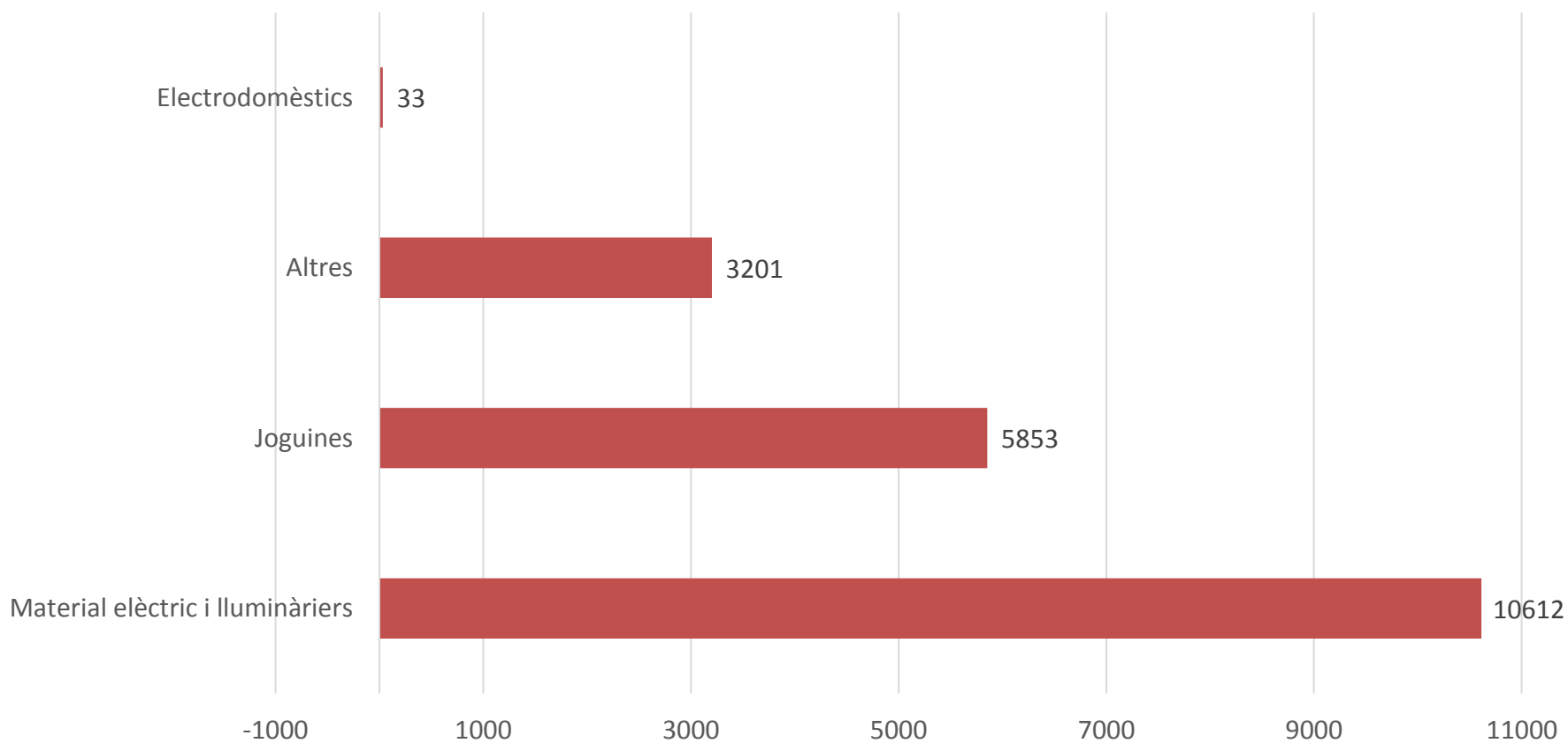


- Joguines
- Vehicles i motocicletes
- Material elèctric i lluminàries
- Roba i calçat
- Altres
- Mobiliari i articles de decoració
- Puericultura
- Equips de protecció individual
- Electrodomèstics

Articles retirats del mercat

Total articles retirats: 19.699

↑ 19,70%



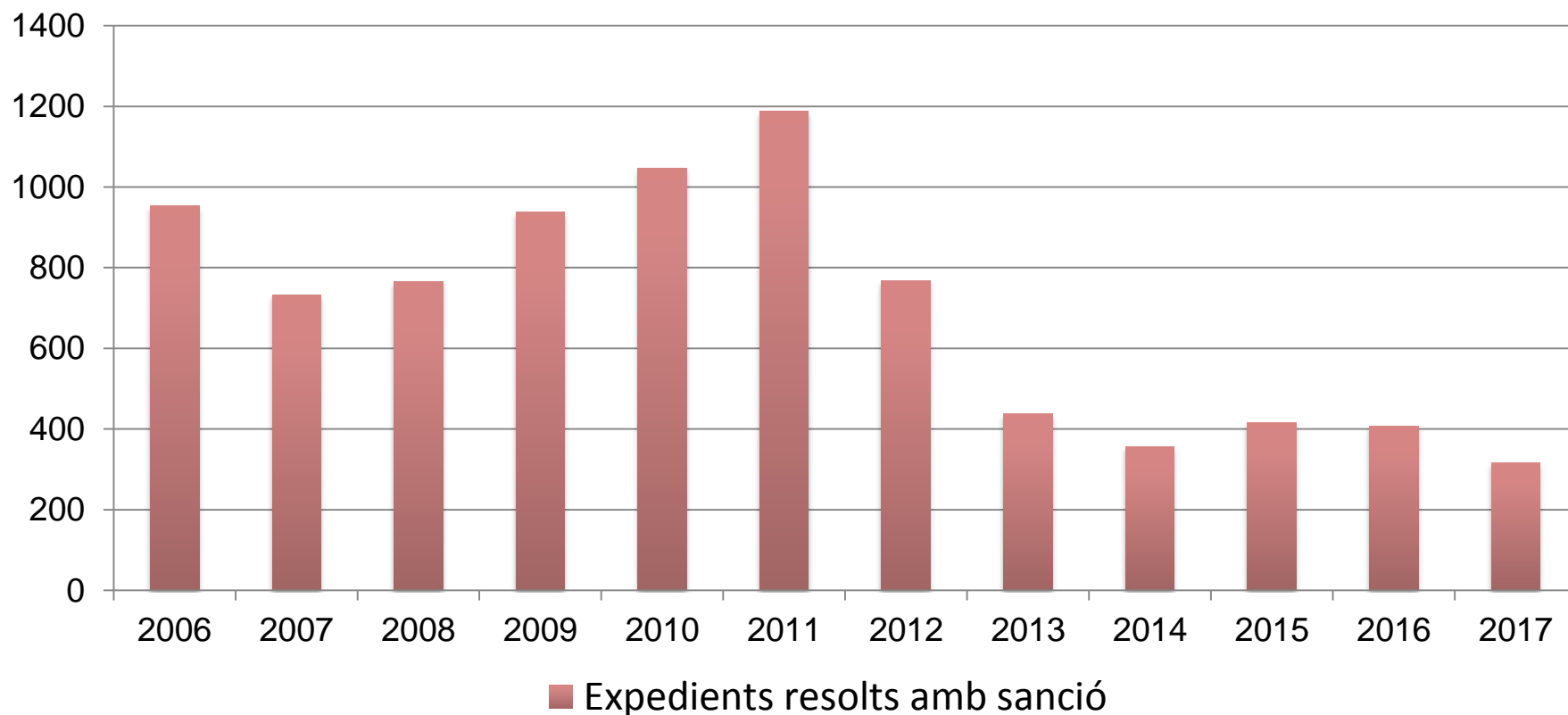
Expedients sancionadors

Total expedients resolts amb sanció: 317

22,30%

Import total de les sancions imposades: 5.254.216€

21,63%

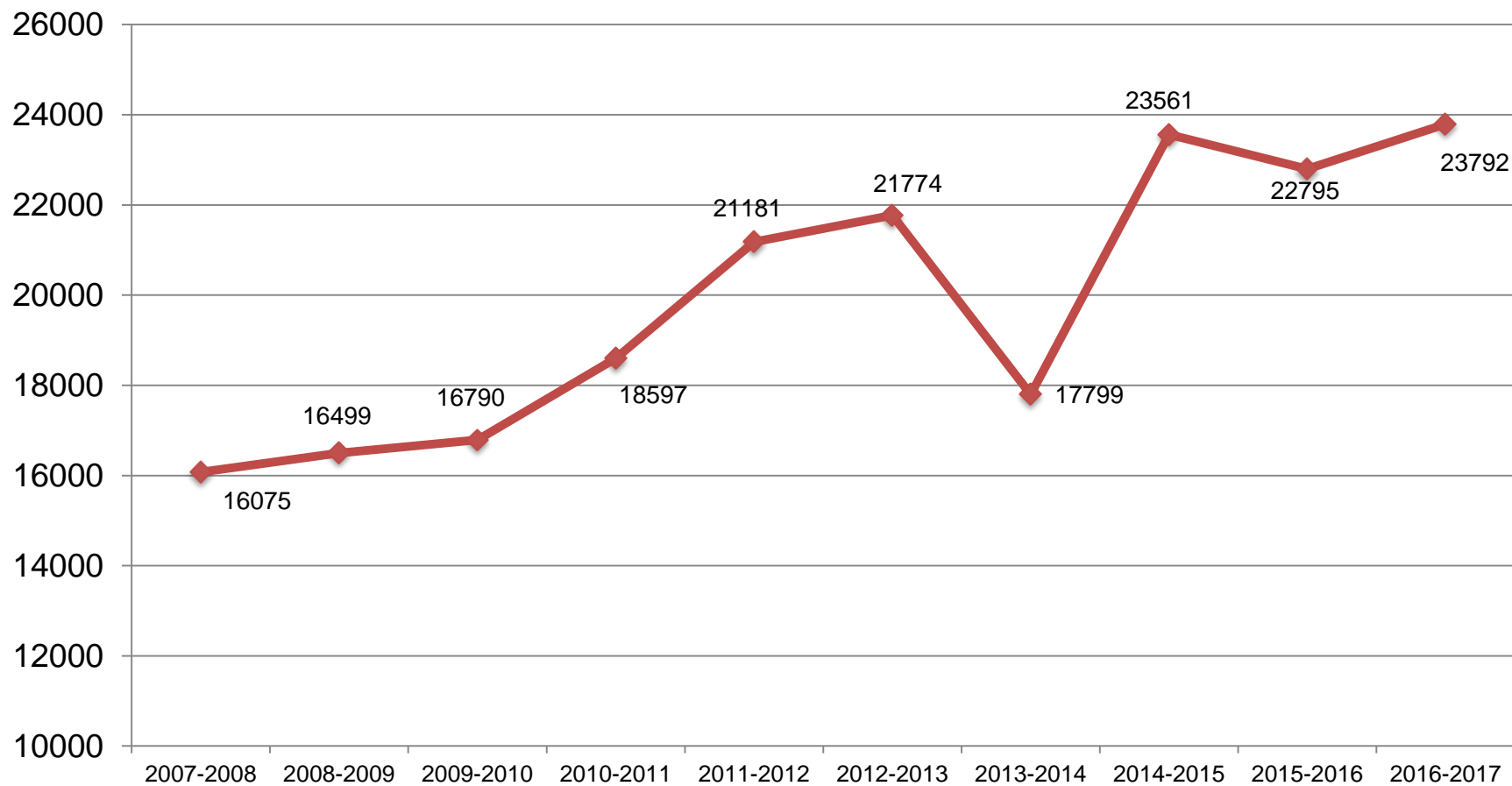


Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	% (€)
Clàusules i pràctiques abusives	140	2.150.465 €	40,93%
Pràctiques comercials deslleials	34	957.304 €	18,22%
Per alteració, adulteració, frau o engany	31	812.202 €	15,46%
Negativa o resistència a subministrar dades	48	577.403 €	10,99%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	152	321.300 €	6,12%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	38	229.342 €	4,36%
Vulneració dels drets lingüístics	67	75.700 €	1,44%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	12	72.500 €	1,38%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	5	58.000 €	1,10%
Total:	527	5.254.216 €	100%



Formació: Escola del Consum



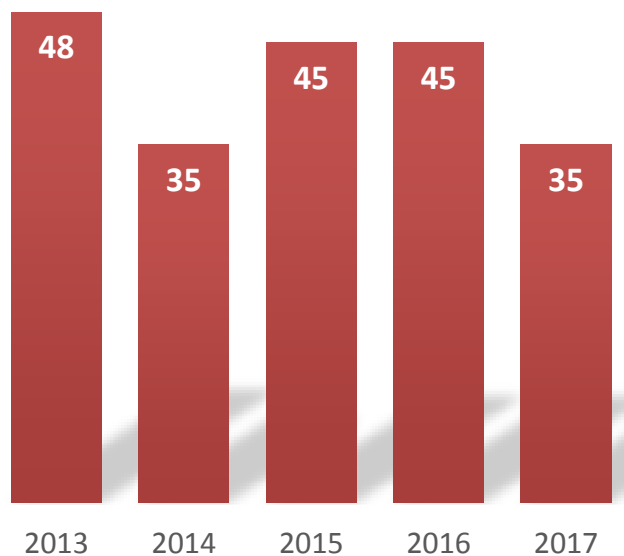
◆ Alumnes



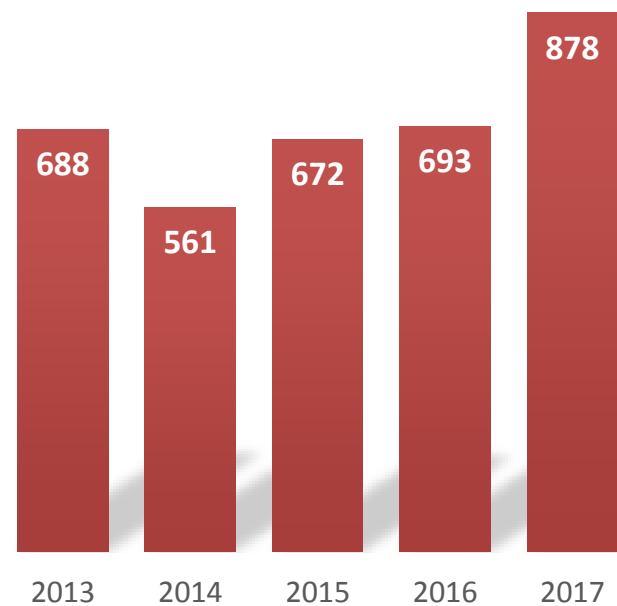
Formació: Cursos

2017 35 activitats organitzades
625 hores lectives
878 assistents

Cursos organitzats per l'ACC

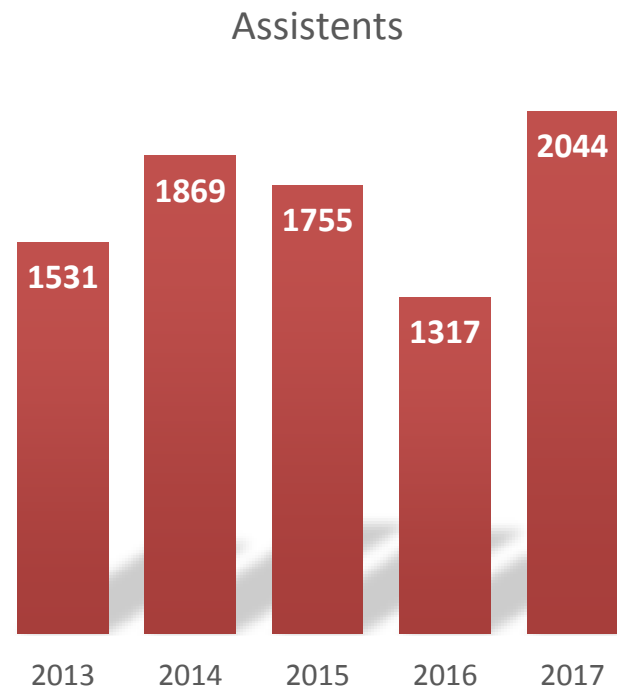
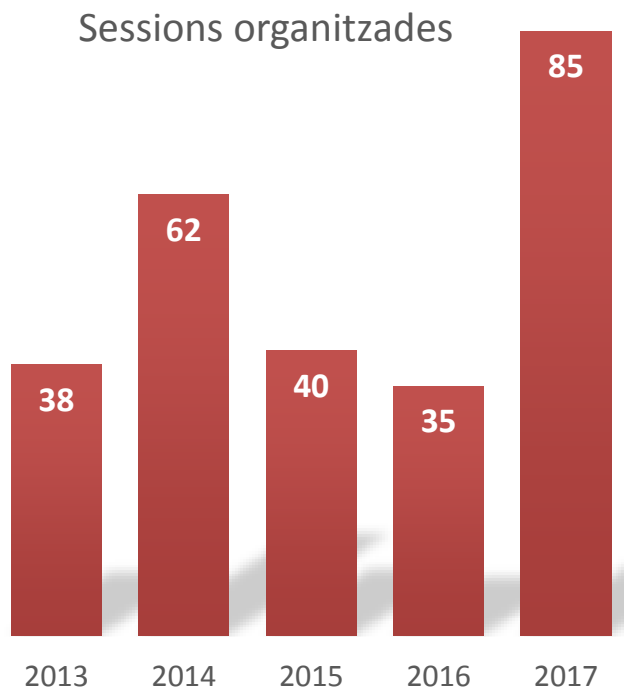


Assistents

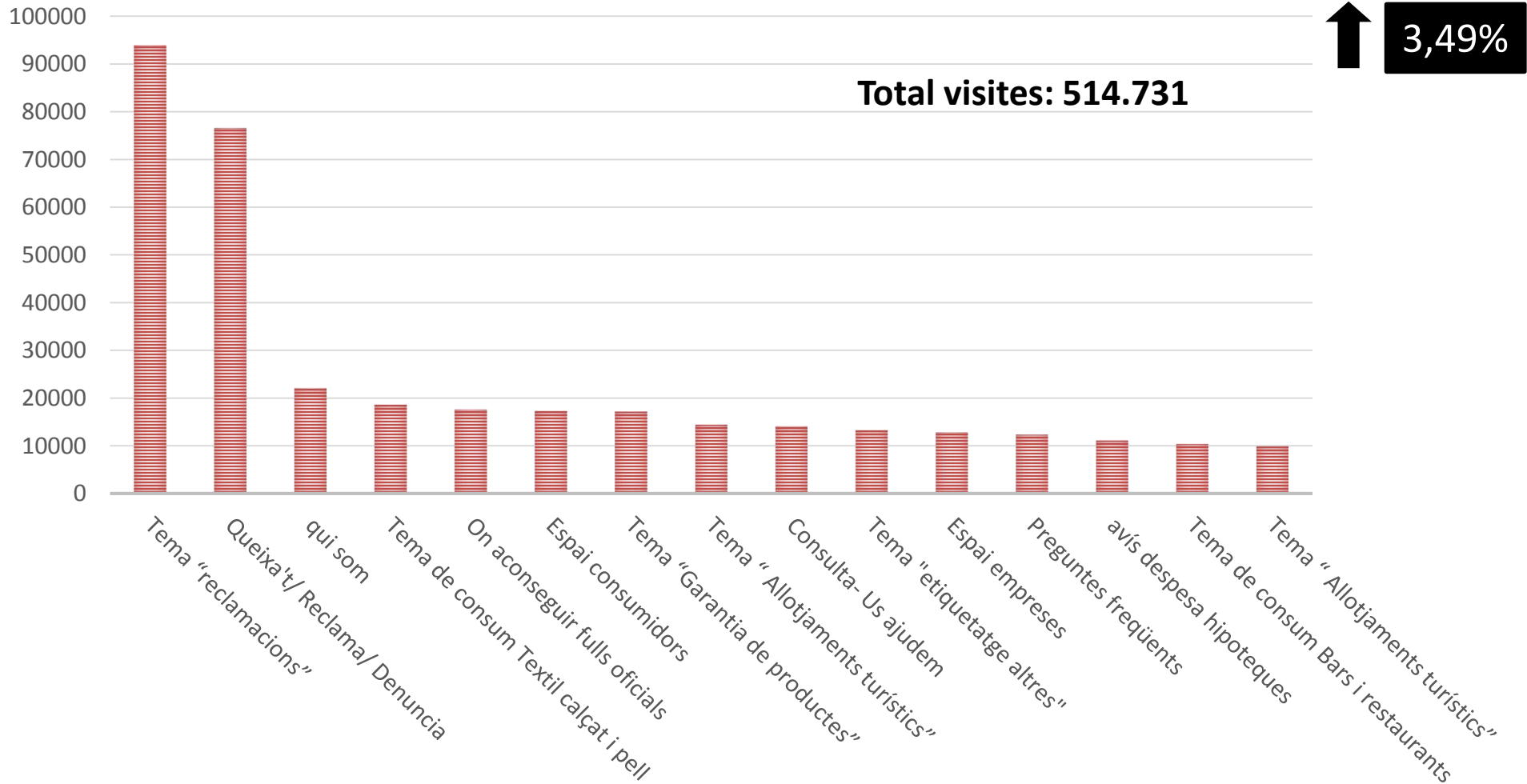


Formació: Actes de difusió

2017 85 sessions i 2044 assistents

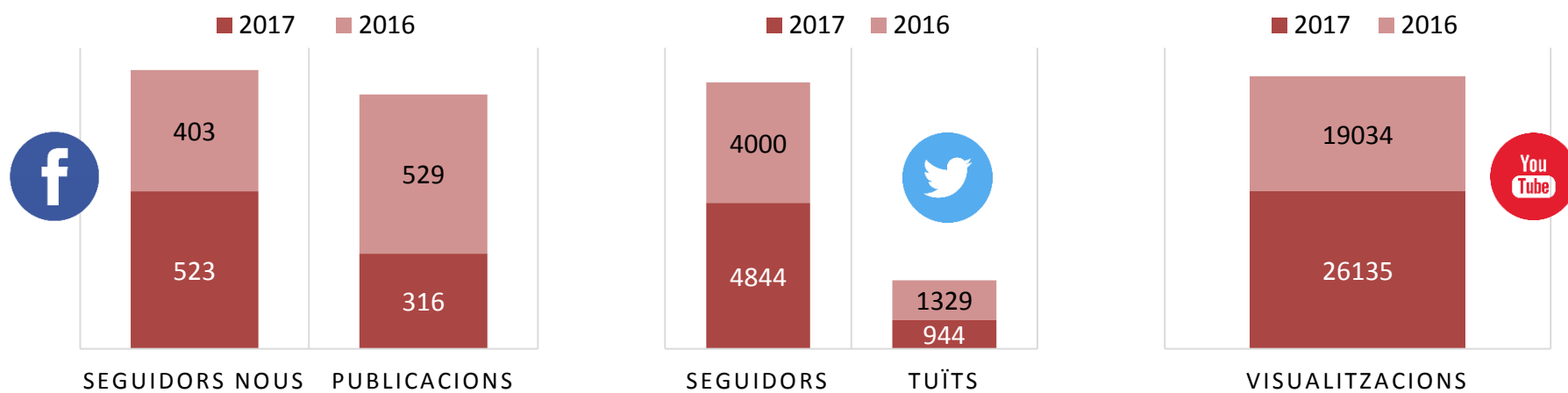


Web: consum.gencat.cat



Actuacions de difusió destacades

- **Canal IP Consum TV**
Presència a espais comercials i esportius, canal Salut, oficines d'atenció ciutadana o xarxes de transport públic (FGC – TMB)
- **Presència en fires i altres esdeveniments**
Visitants: 6.500
- **Centre de Documentació**
870 consultes ateses
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

❖ Signatura del Codi de Conducta amb l'Associació Catalana de Vending

- Tiquets 2018
- Informació sobre al·lèrgens
- Informació nutricional
- Telèfon gratuït d'atenció al consumidor

❖ Taula de Diàleg per a la prevenció dels Trastorns de la Conducta Alimentària

- Presentació de les conclusions del Simposi "Anorèxia i Internet" Estem indefensos davant els perills de la xarxa?.
- Presentació dels treballs 2016-2017 sobre Anorèxia i família.
- Estudi de les vies legals per perseguir els webs i les xarxes socials que fan apologia de l'anorèxia i la bulímia a internet.

❖ Pacte de col·laboració per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris per a persones celíaques

A finals de 2017, més de 100 empreses que han signat el Pacte i més de 3.000 productes, i es continua l'adhesió amb noves empreses.



Cooperació exterior

❖ DIRECCTE (França)

- Reunió anual *DIRECCTE Occitanie - Agència Catalana del Consum. Cooperació en accions conjuntes de control del mercat entre el Govern català i francès.

❖ UNCTAD

- Participació de representants de l'ACC en el programa formatiu presencial COMPAL-INDECOPI de la UNCTAD (Nacions Unides).
 - Participació en l'acció de formació a Lima (Perú), per explicar el sistema català d'educació i formació dels consumidors i l'autoregulació mitjançant codis deontològics o de bones pràctiques.
 - Estada a Barcelona de Tècnics de Consums del govern de Perú per conèixer l'ACC
- Participació a la sessió del Grup d'Experts Intergovernamental (IGE) en Legislació i Política de Protecció dels Consumidors de la UNCTAD / ONU.
 - Comerç Online
 - Consumidors vulnerables

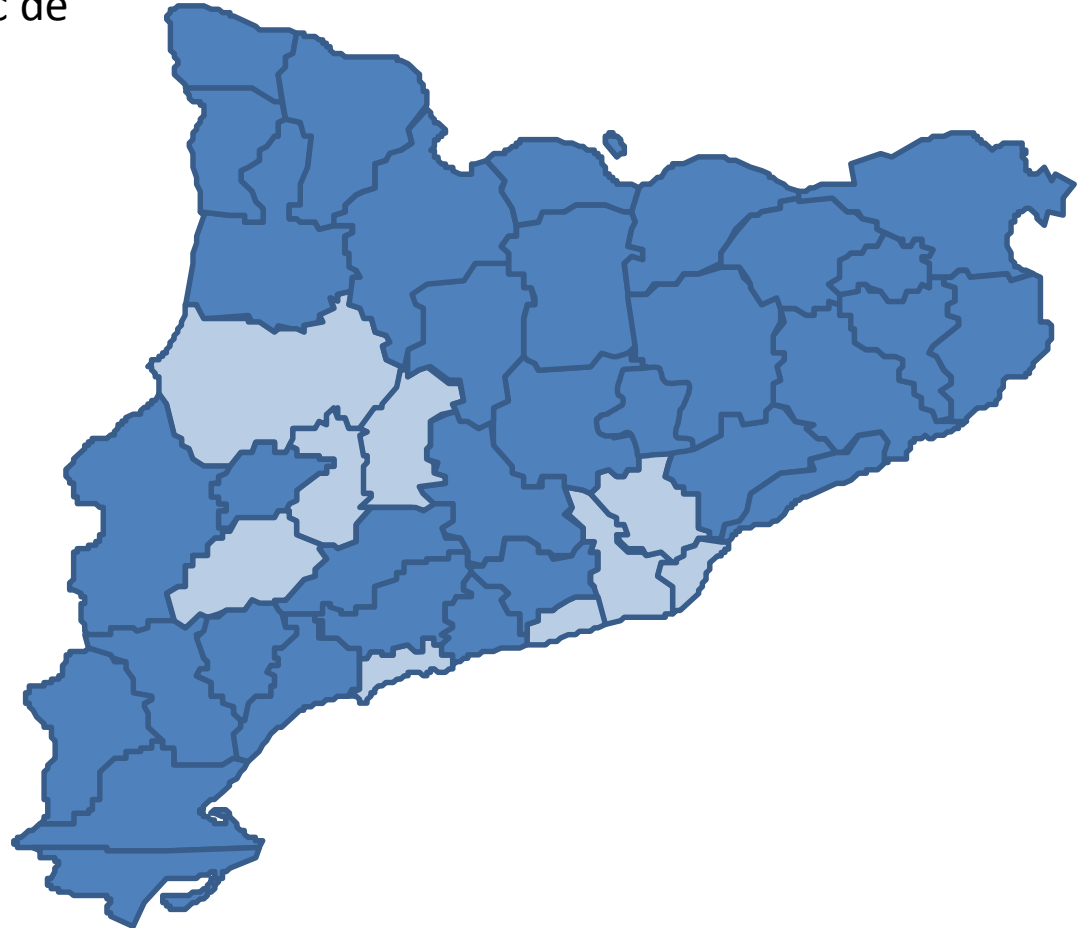
❖ NEPIM

- Setembre 2017: Consell Administració i Assemblea General Xarxa NEPIM 2017 i entrevista amb M. Karl Lambertz, president del Comitè de les Regions, Brussel·les. Delegació Govern davant la UE. Participants: Organismes públics i privats de protecció dels consumidors de 13 regions de la UE i Marroc.



Convenis amb Consells Comarcals

- 32 consells comarcals amb encàrrec de gestió per part de l'ACC
- Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)



27.645 consultes

6.758 reclamacions

6.475 mediacions

395 queixes



Activitat Global

	2016	2017
Consultes	41.029	46.198
Reclamacions	14.640	13.009
Mediacions resoltes	6.362	5.212
Laudes emesos	1.655	2.039
Reclamacions transfrontereres	744	844
Denúncies	2.629	2.743
Comunicacions	1.471	1.712
Actuacions inspectores	6.801	8.473
Alertes	2.874	2.912
Sancions	408	317
Assistents a activitats educatives i formatives	24.273	26.714



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

[facebook.com/consumcat](https://www.facebook.com/consumcat)

twitter.com/consumcat