

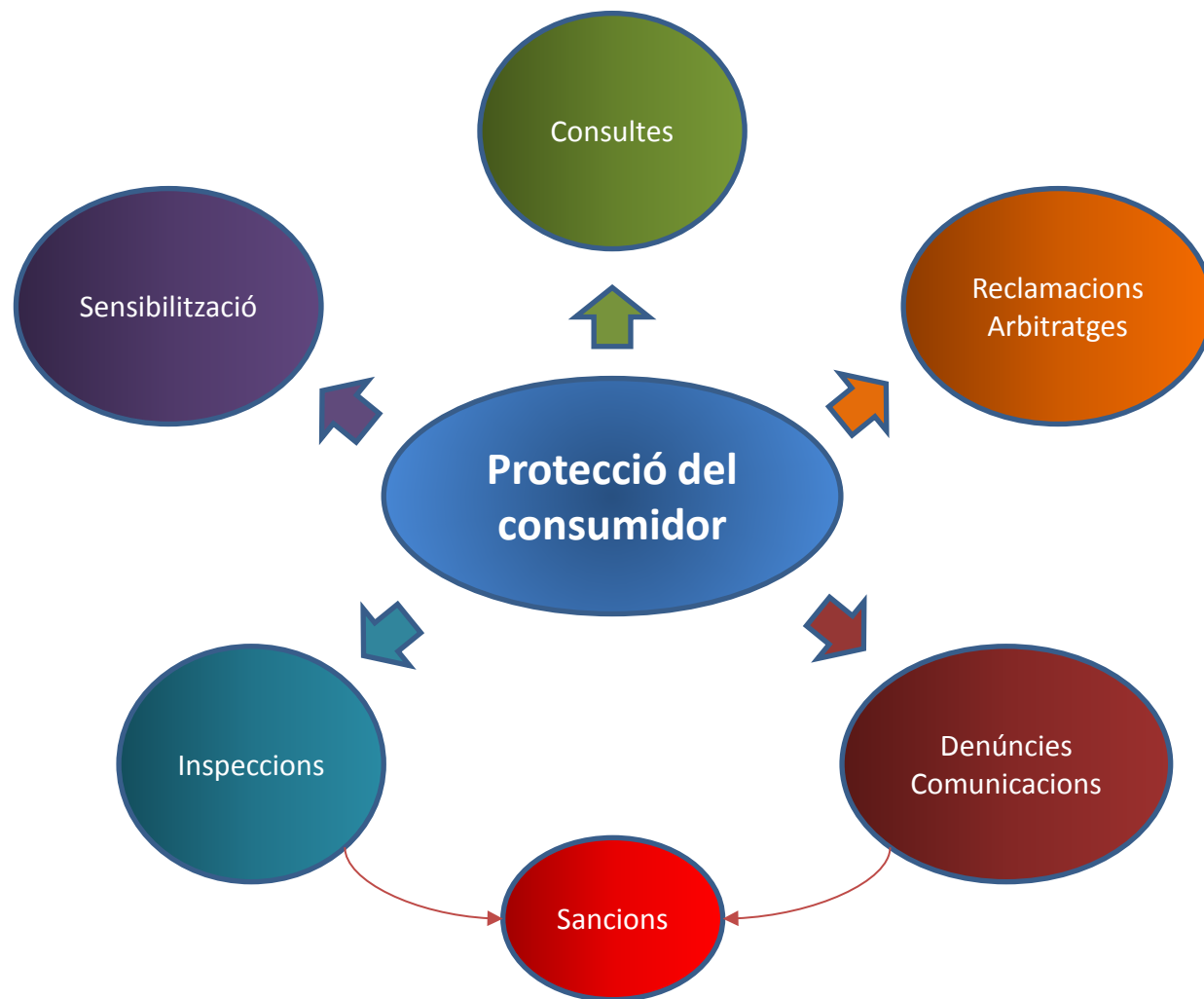


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2018

Barcelona, 15 de març de 2019

Protecció del consumidor

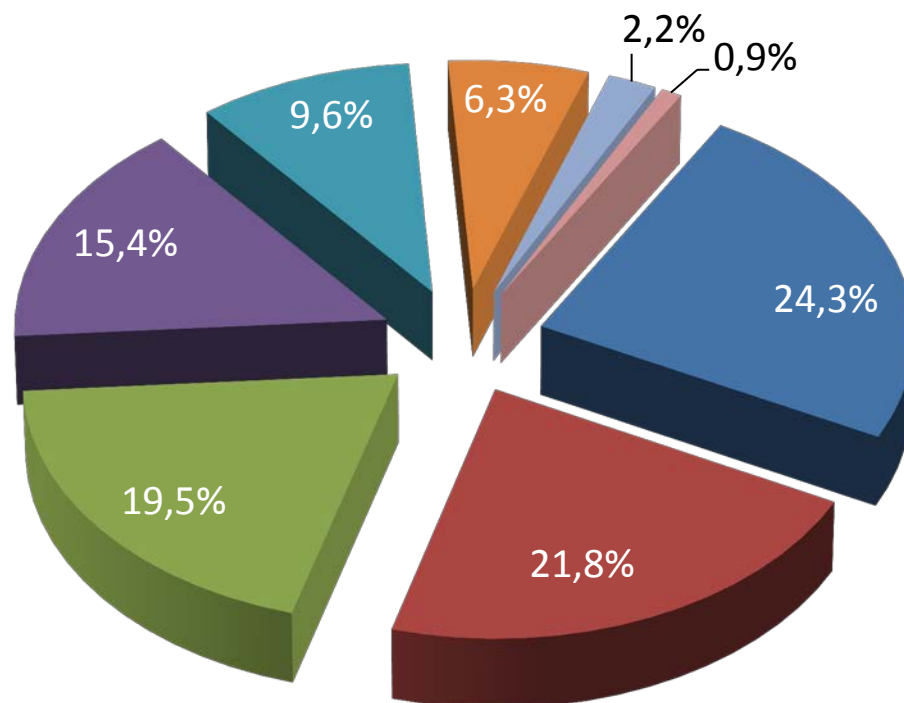


Informació. Consultes

37.991 Consultes (2017: 46.198)

Consultes 012: 10.113

↓ **17,76%**

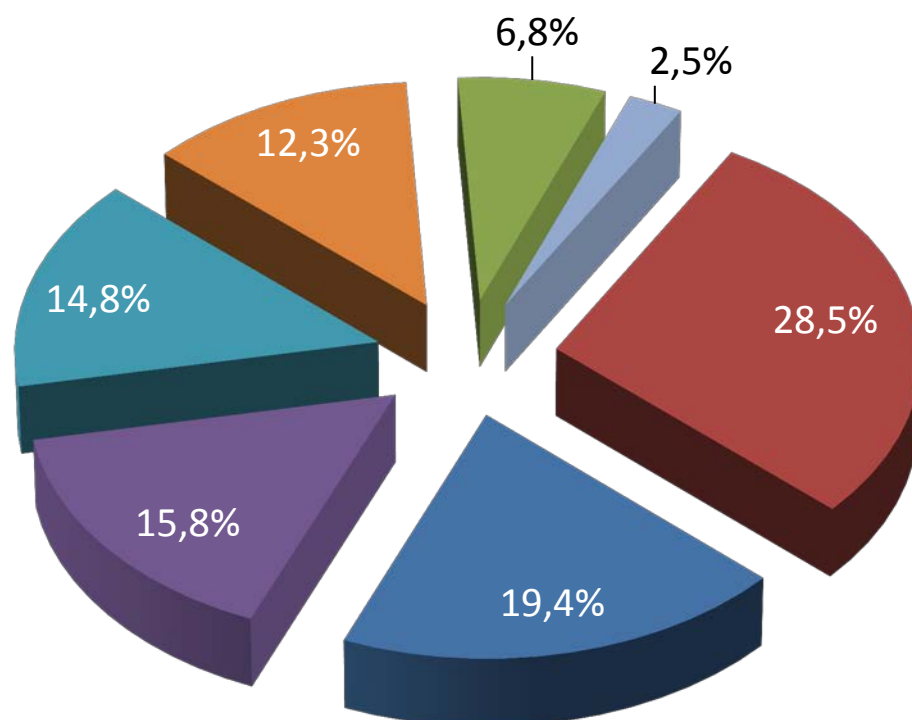


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis financers
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments

Reclamacions per sectors

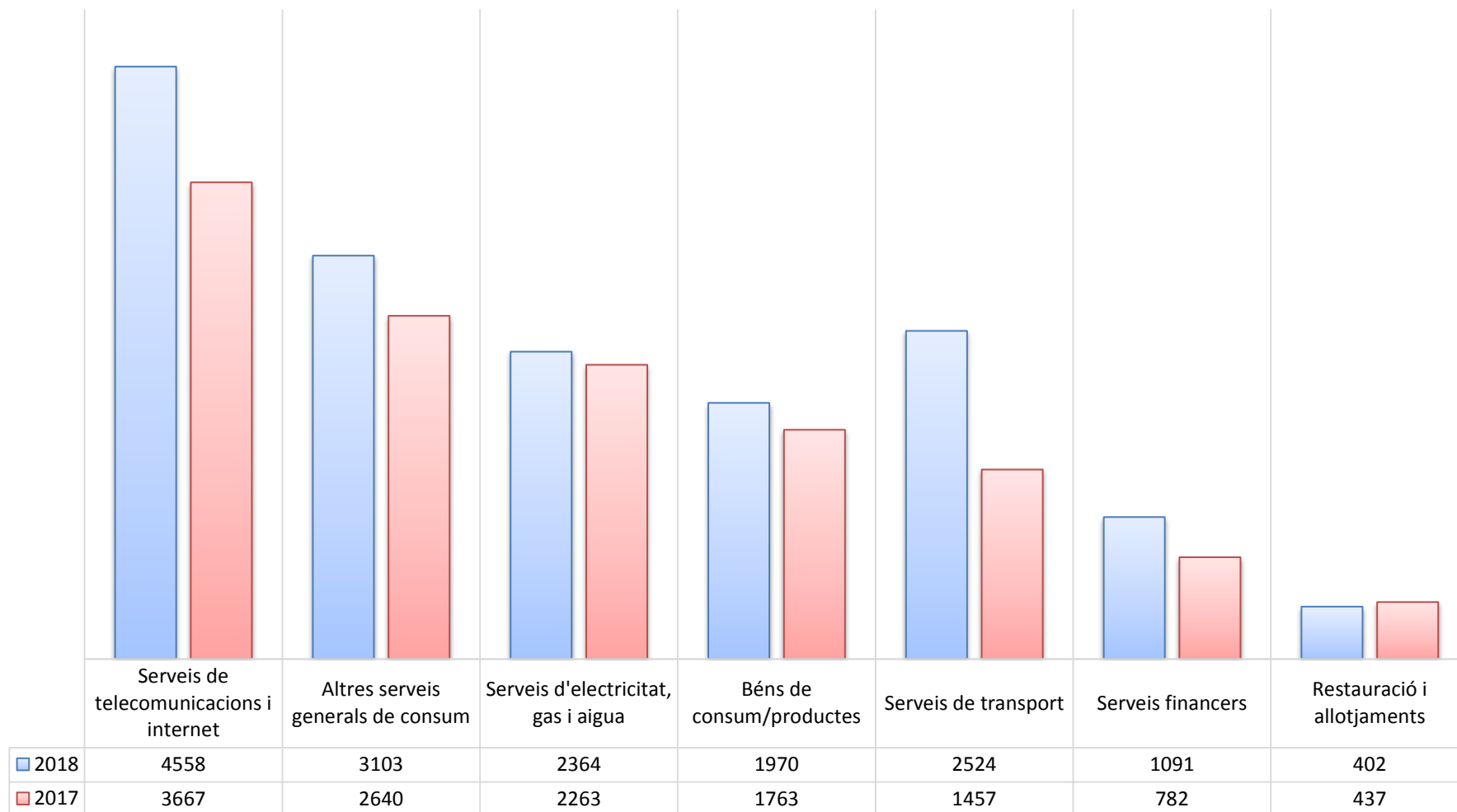
16.012 Reclamacions (2017: 13.009)

↑ 23,08%

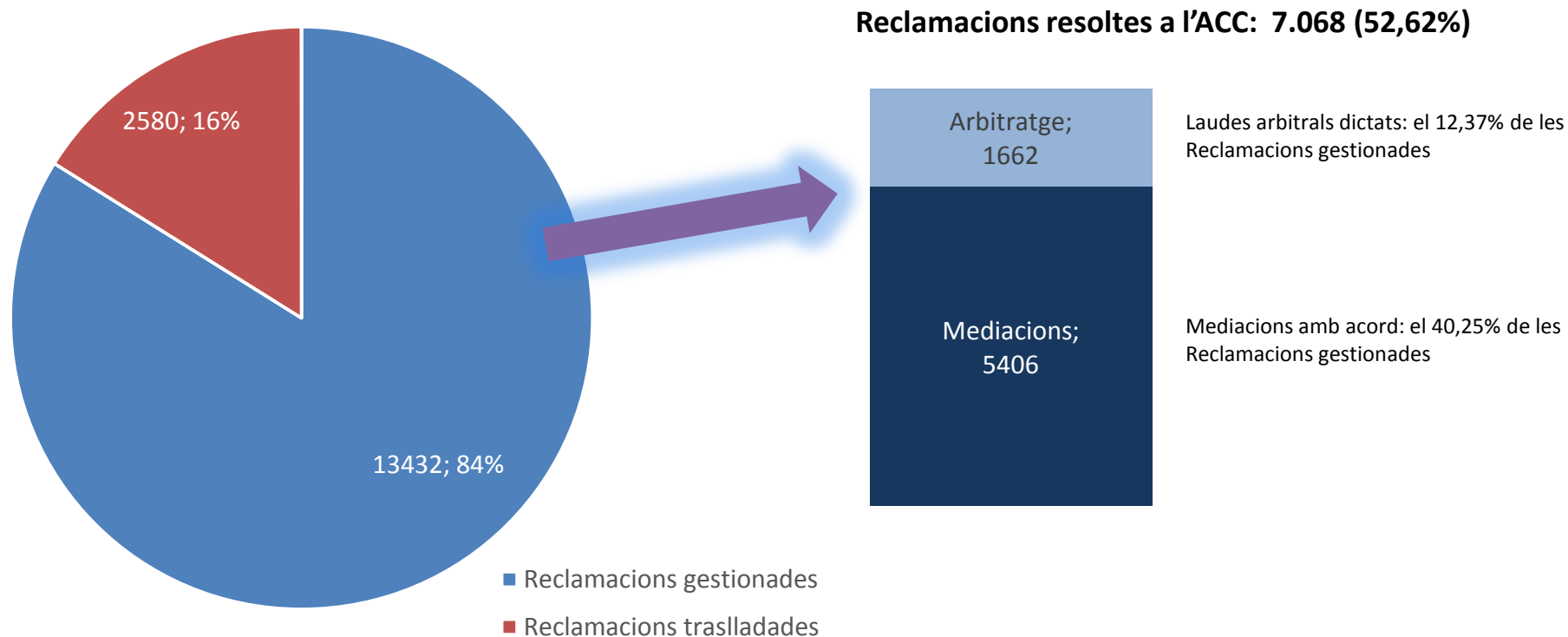


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

Evolució de reclamacions



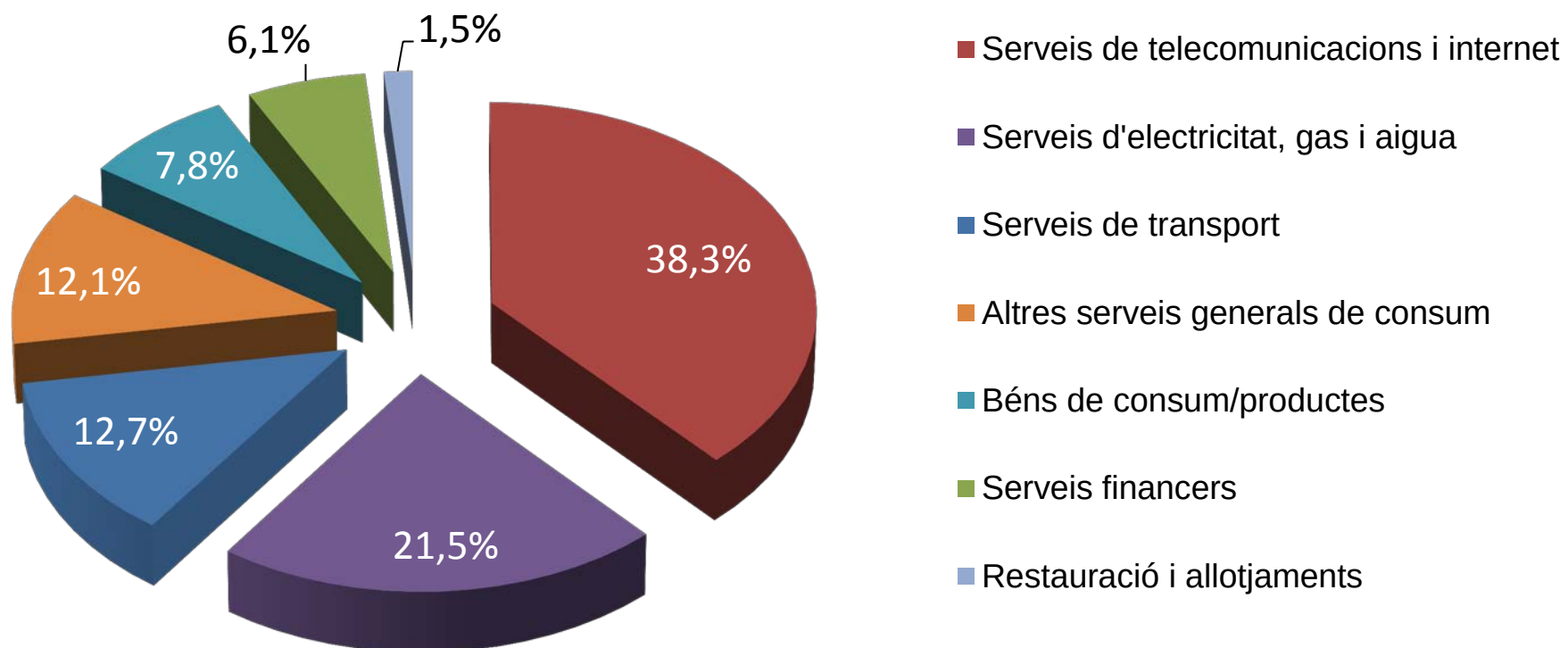
Resolució de les reclamacions



Casos resolts per acord de mediació

5.406 casos resolts per acord de mediació (2017: 5.212)

↑ 3,72%



Laudes per sectors

1.662 laudes (2017: 2.039)

↓ 18,49%

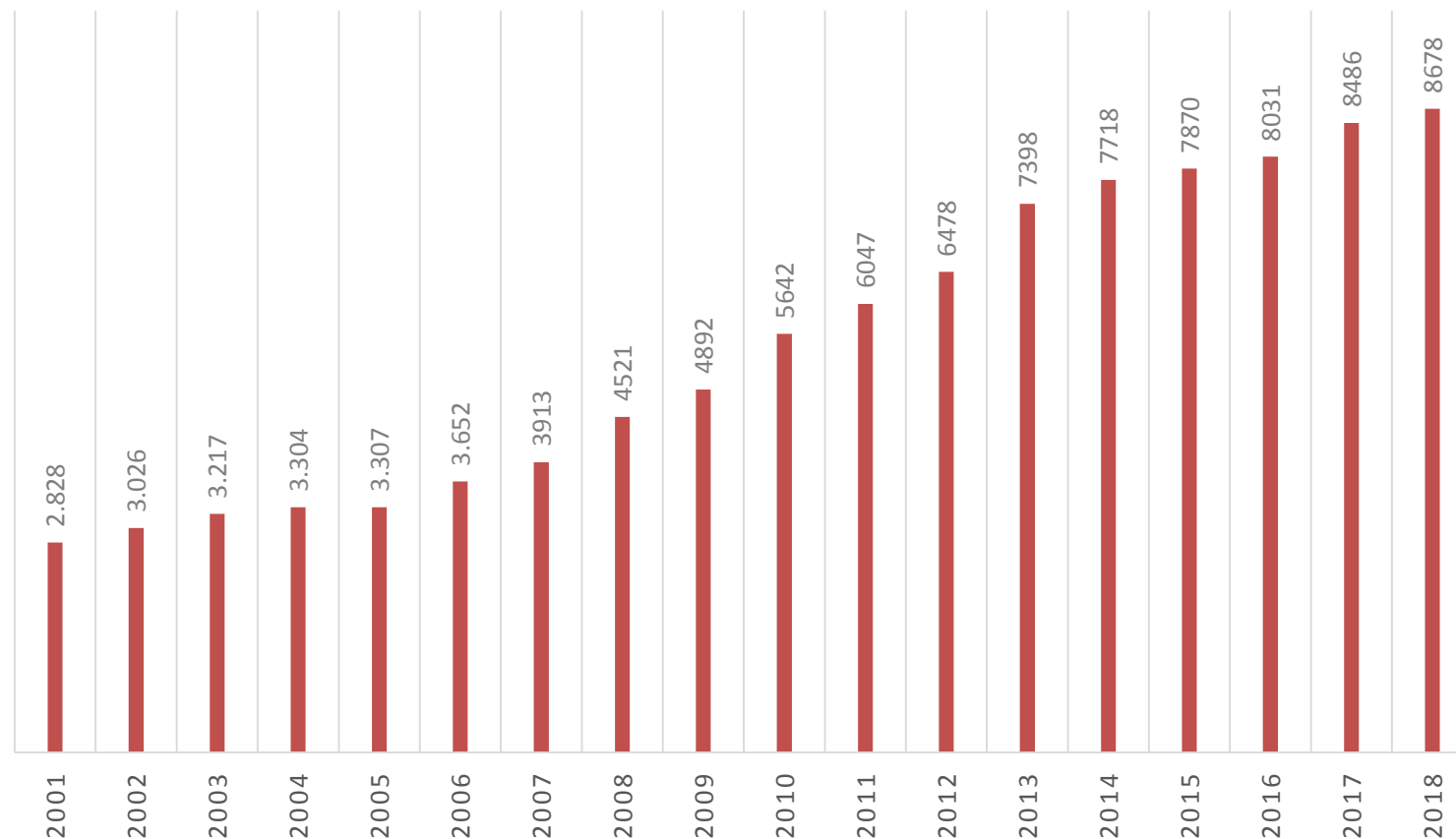
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	1022	61,49%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	509	30,63%
Altres serveis generals de consum	68	4,09%
Béns de consum/productes	34	2,05%
Serveis de transport	20	1,20%
Serveis financers	6	0,36%
Restauració i allotjaments	3	0,18%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total laudes ACC	11.771	29.972	3.234	1.655	2.039	1.662

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	1480	708	423
Orange Espagne	1384	566	546
Vodafone	1340	653	243
Telefónica	890	486	191
Vueling	729	206	
Ryanair	576	219	
Xfera Móviles	427	160	35
Naturgy Iberia	265	117	
I Dental	228	24	
Iberdrola	142	68	34

Adhesions a la JACC



↑ 2,26%



Reclamacions transfrontereres

1.294 reclamacions gestionades (2017: 844)

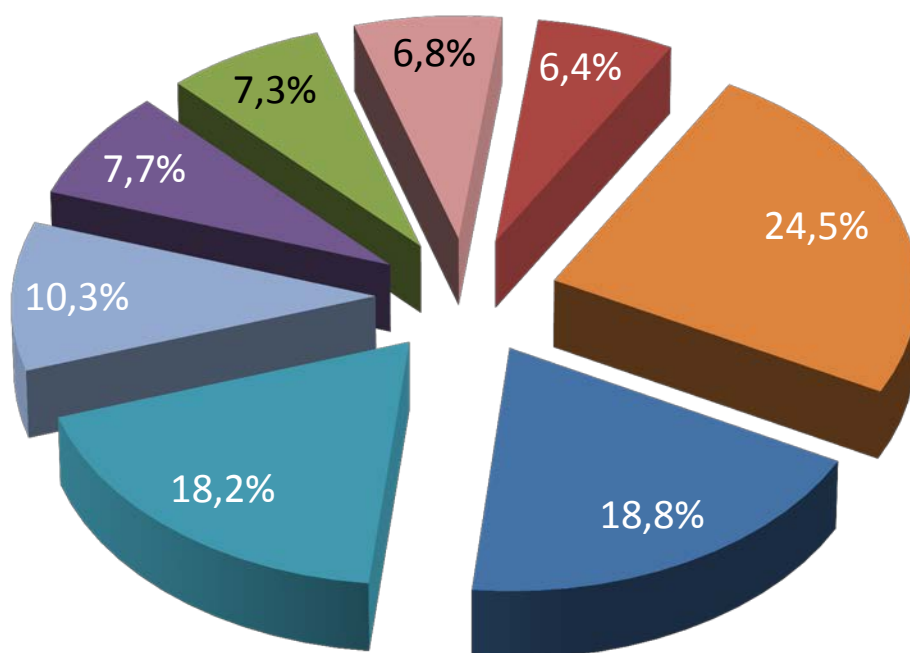
↑ 53,32%



Denúncies

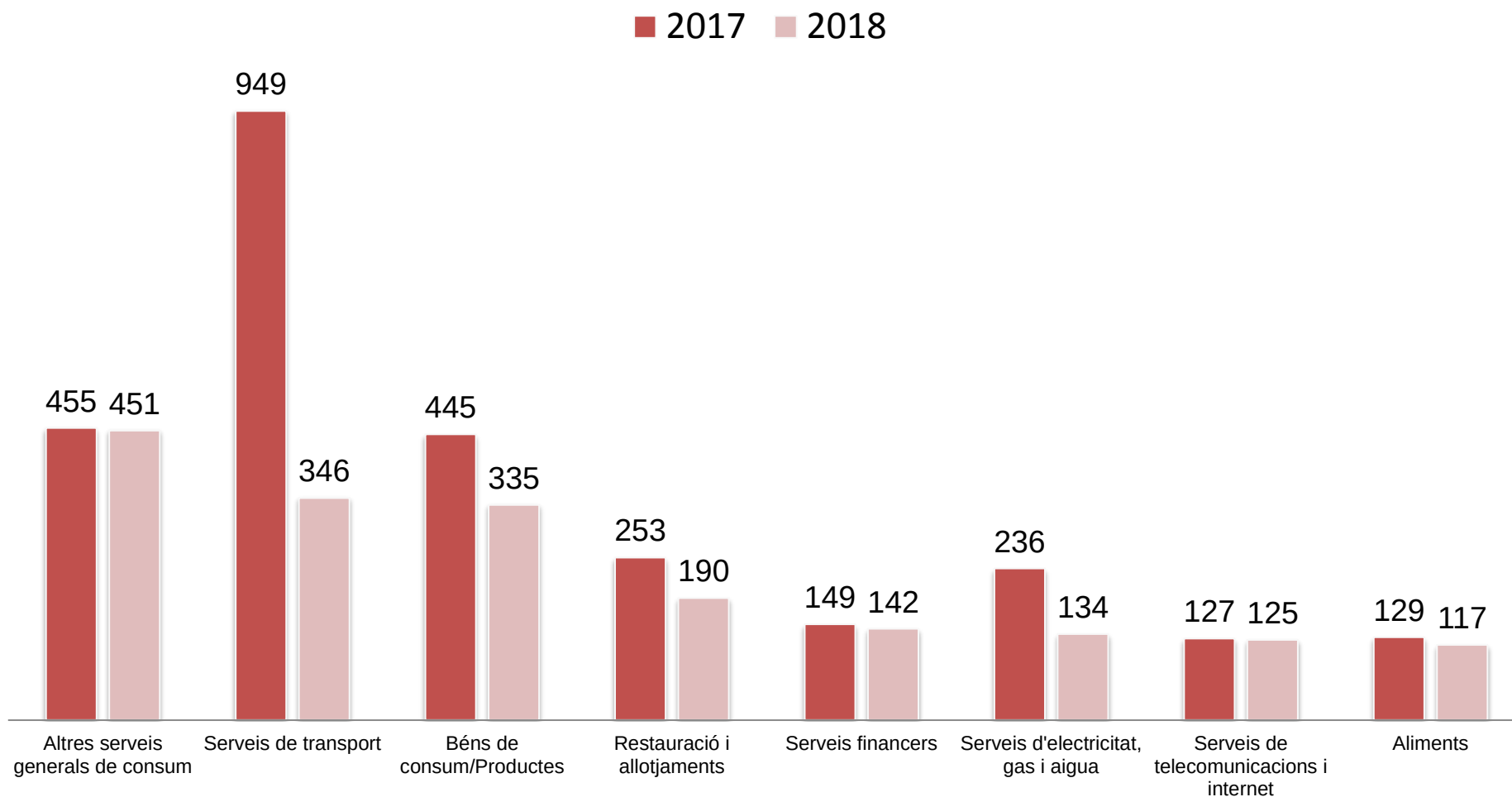
Denúncies: **1.840** (2017: 2.743)

↓ **32,92%**



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

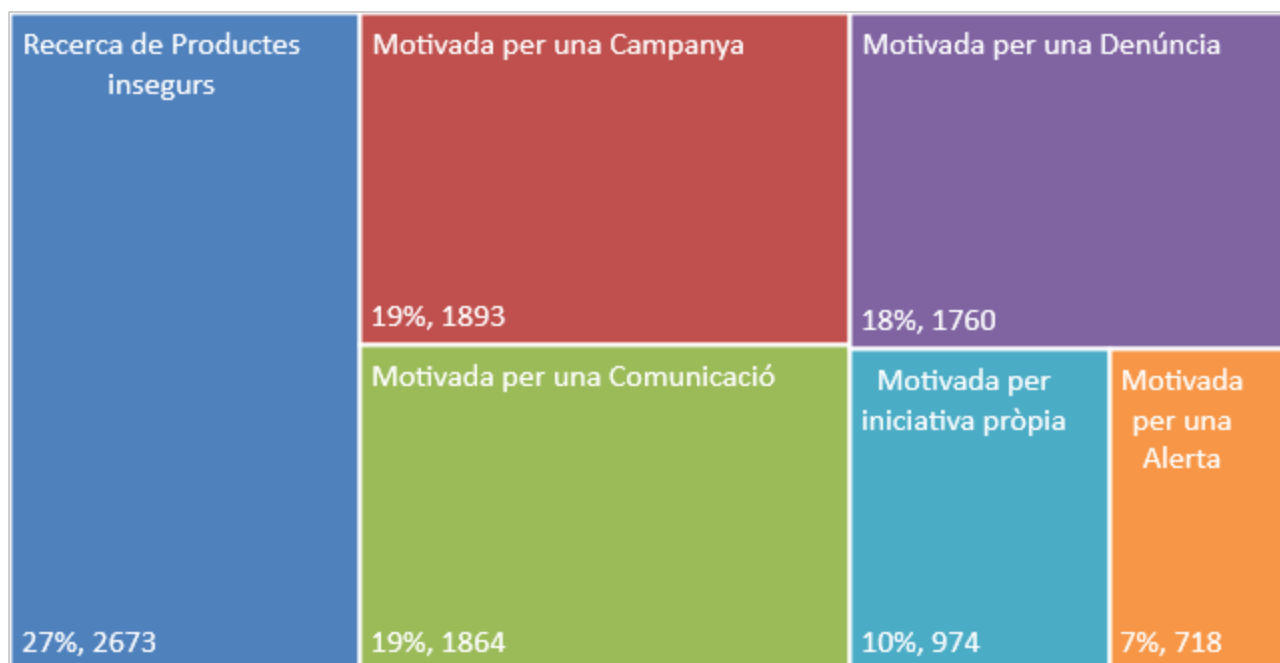
Evolució de les denúncies



Actuacions inspectores

Total: 9.882 actuacions inspectores (2017: 8.473)

↑ 16,63%



Actuacions inspectores per campanya (1/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	88	251	339
Informació alimentària i publicitat dels productes alimentaris envasats	13	25	38
Aliments sense sucre, lactosa, sal, conservants ni colorants	33	3	36
Tonyina comercialitzada a filets i presentada al buit	9	22	31
Aliments sense gluten o amb presència reduïda de gluten	29	1	30
Cloïsses i escopinyes	0	1	1
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes alimentaris	112	77	189

Actuacions inspectores per campanya (2/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Joguines	16	16	32
Escales, seients i taules plegables	8	24	32
Disfresses de nens	13	19	32
Estris per la llar: paelles i articles destinats a nens	10	20	30
Fermalls per a xumets	1	29	30
Laques d'ungles	21	4	25
Assecadors de cabell	14	11	25
Garanties en béns de naturalesa duradora	1	1	2
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Control sistemàtic de productes no alimentaris	43	171	214

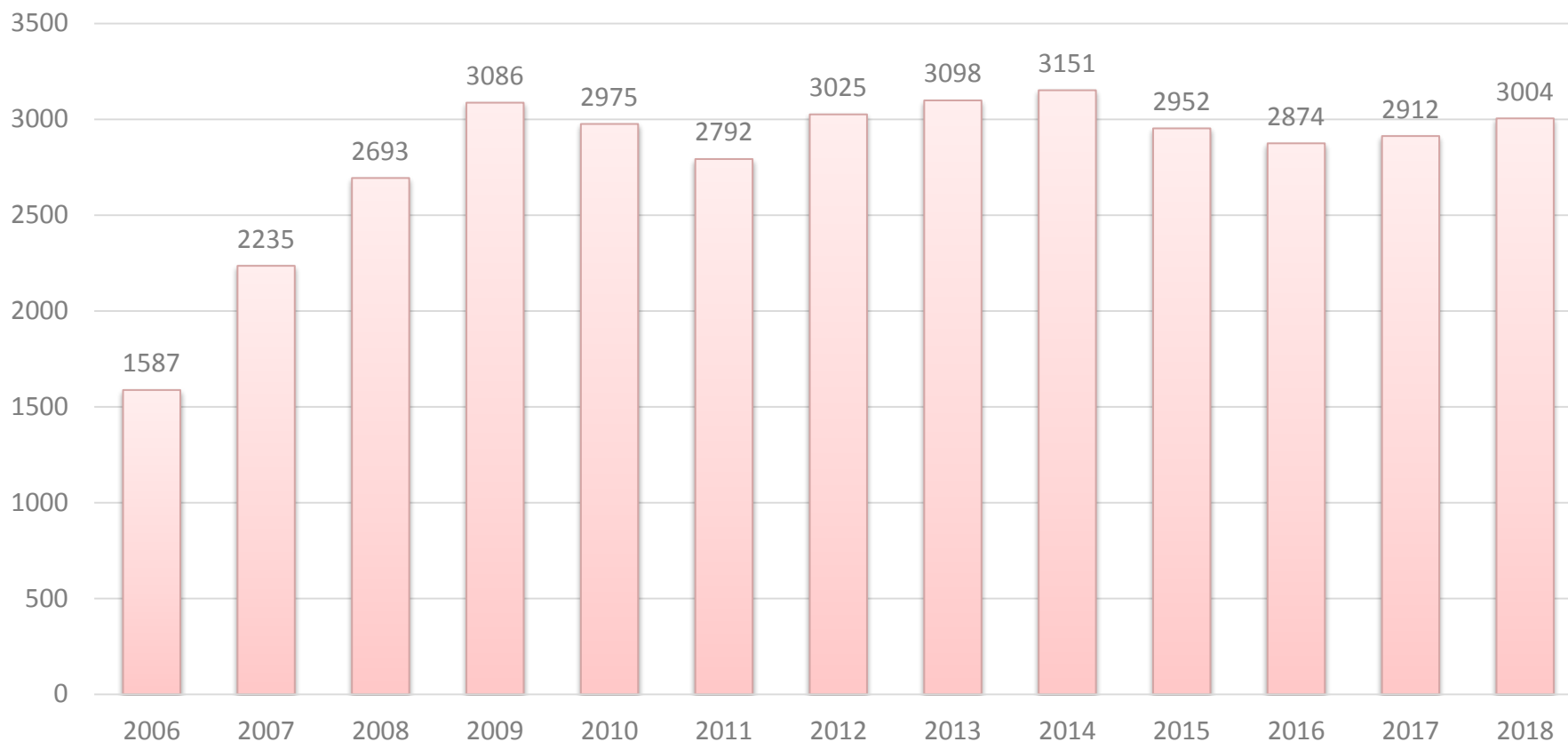
Actuacions inspectores per campanya (3/3)

CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Requisits generals dels establiments	253	1386	1639
Serveis financers	5	90	95
Subministrament bàsics	0	33	33
Contractació de serveis amb retenció de quantitats econòmiques en targetes de pagament bancàries	0	10	10
Telecomunicacions	0	15	15
Garanties en la comercialització de viatges combinats	2	3	5

CAMPANYES DE CONTROL DE COMERÇ ELECTRÒNIC	Conformes	No Conformes	Total
Comerç electrònic. Canal de venda	5	120	125
Pàgines web d'empreses intermediàries en la contractació online de serveis	0	4	4

Evolució dels productes alertats a Catalunya

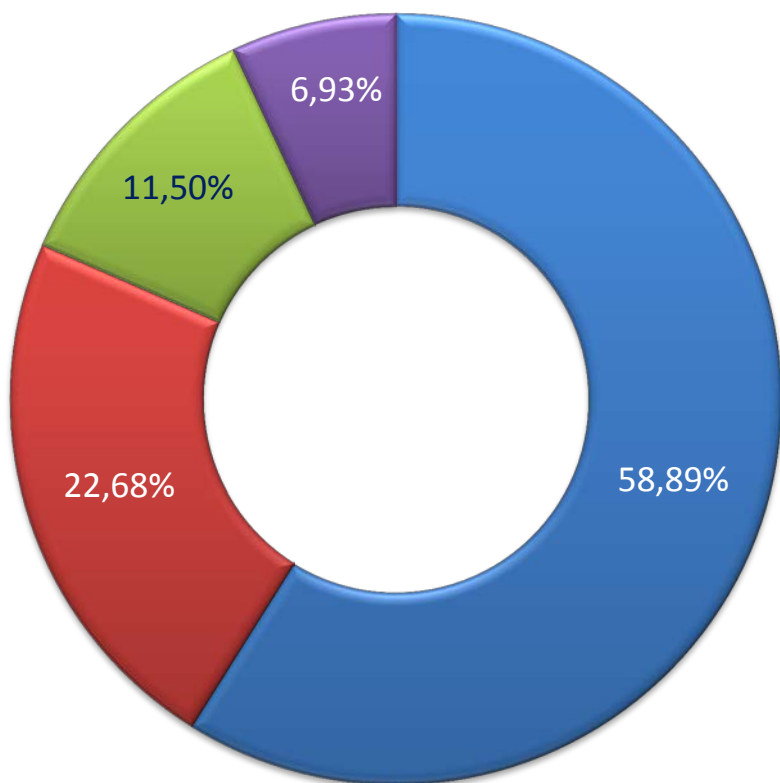
↑ 3,16%



Alertes. Per origen

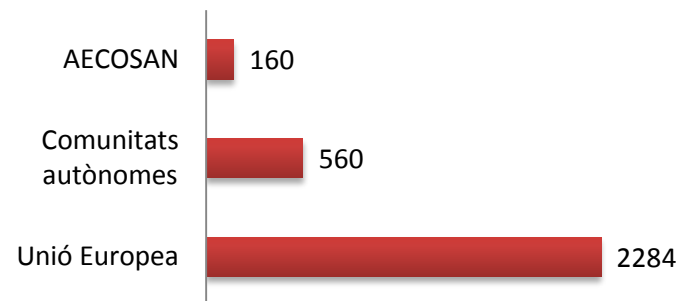
Origen dels productes alertats

Total: 3.004



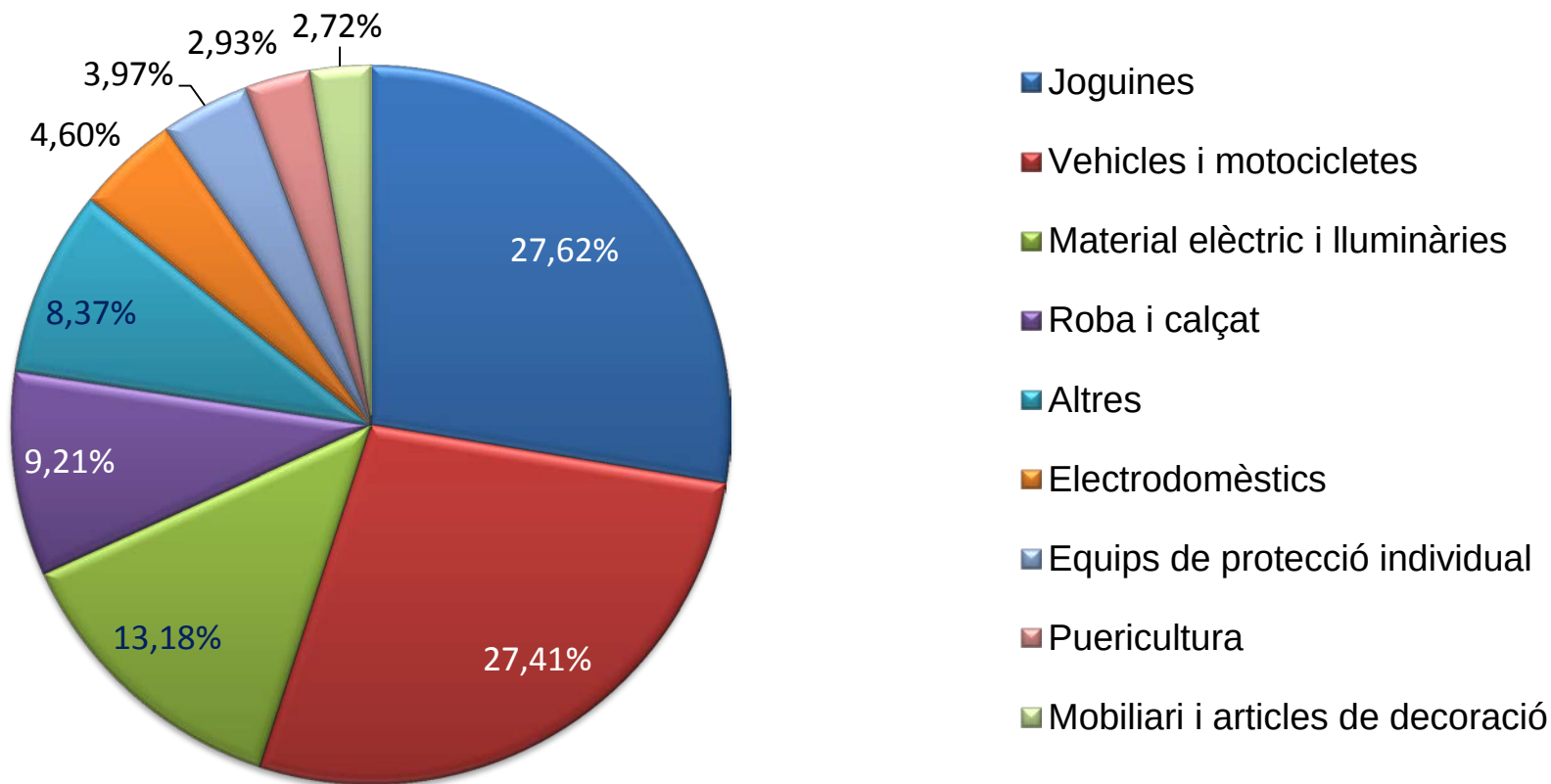
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte

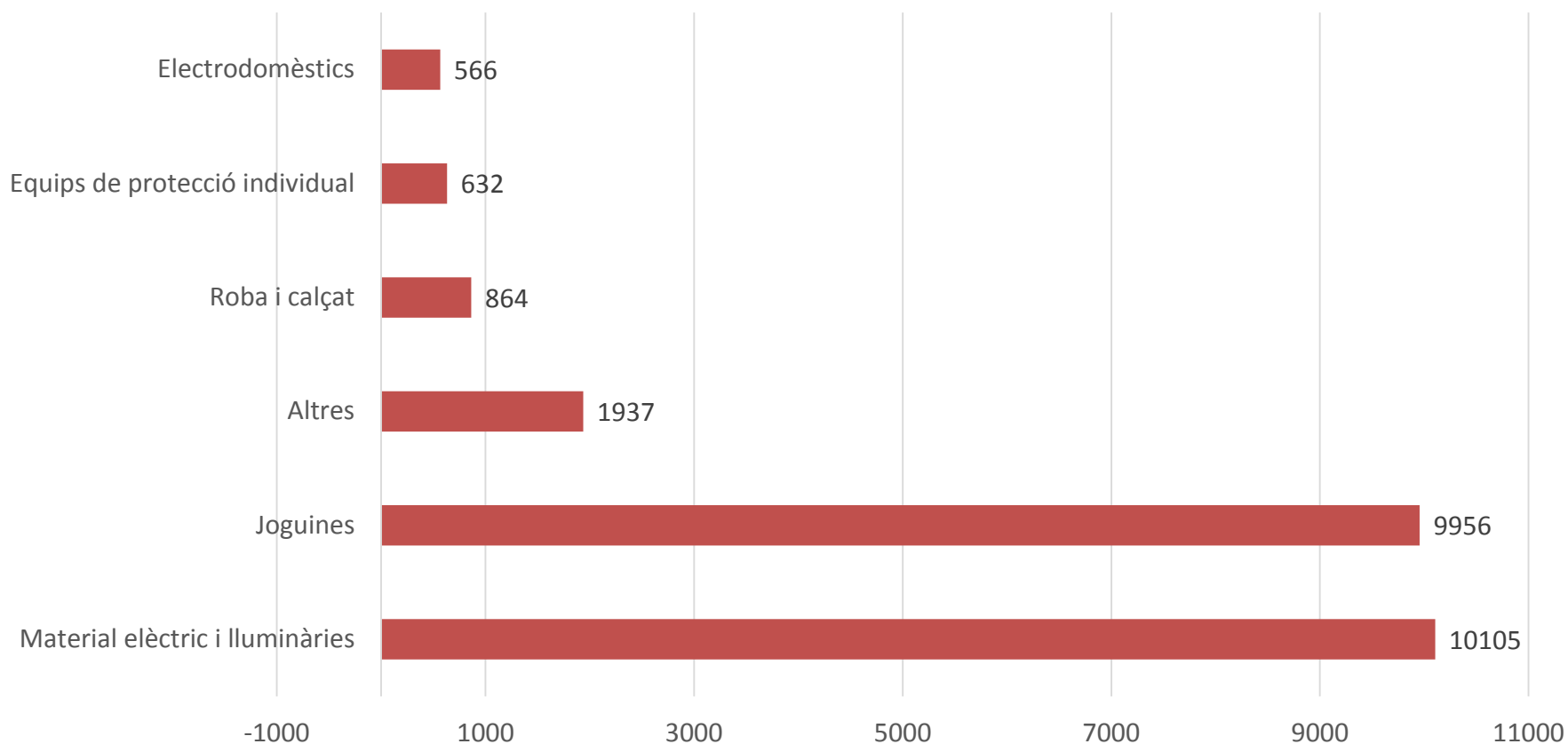
Tipus de producte



Articles retirats del mercat

Total articles retirats: 24.060

↑ 22,14%



Expedients sancionadors

Total expedients resolts amb sanció: 396

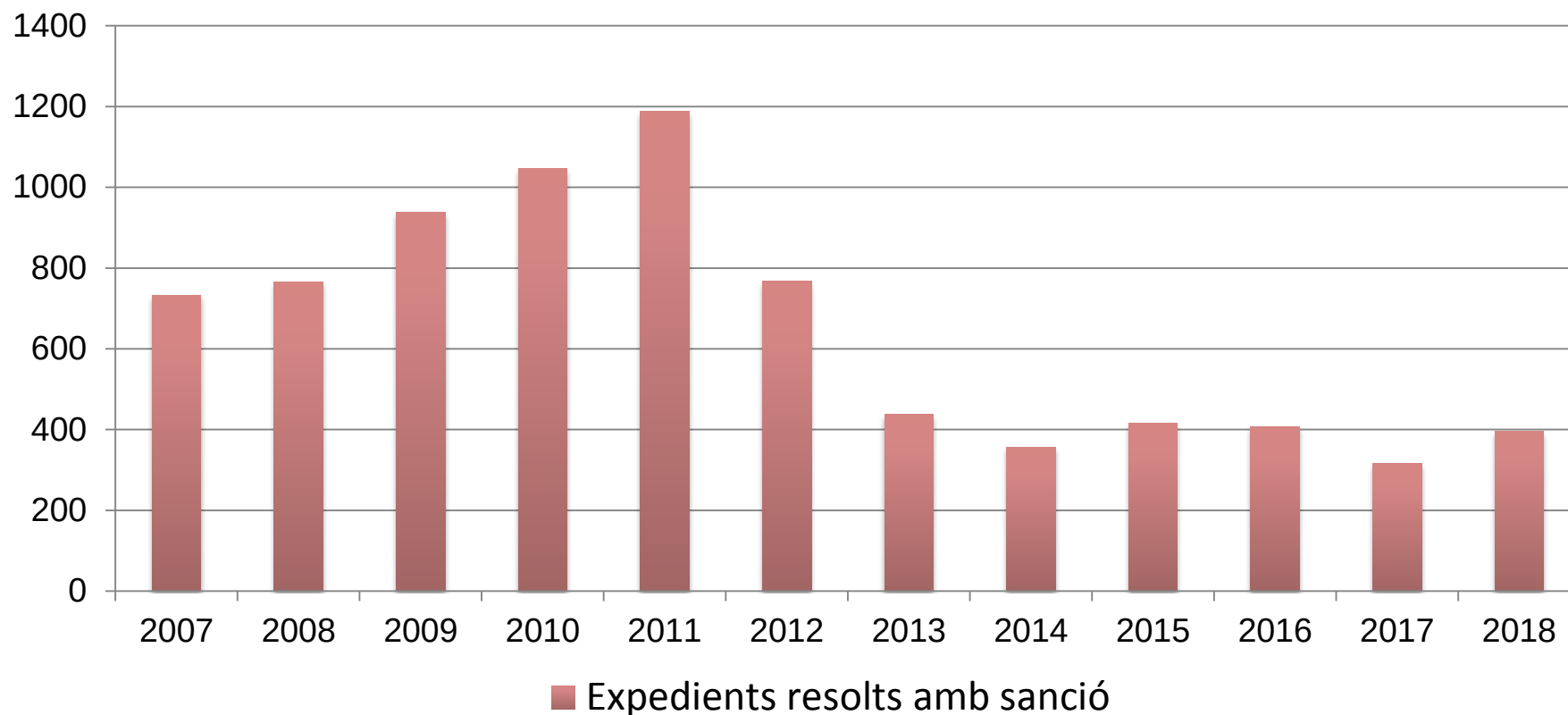


24,92%

Import total de les sancions imposades: 2.597.251€



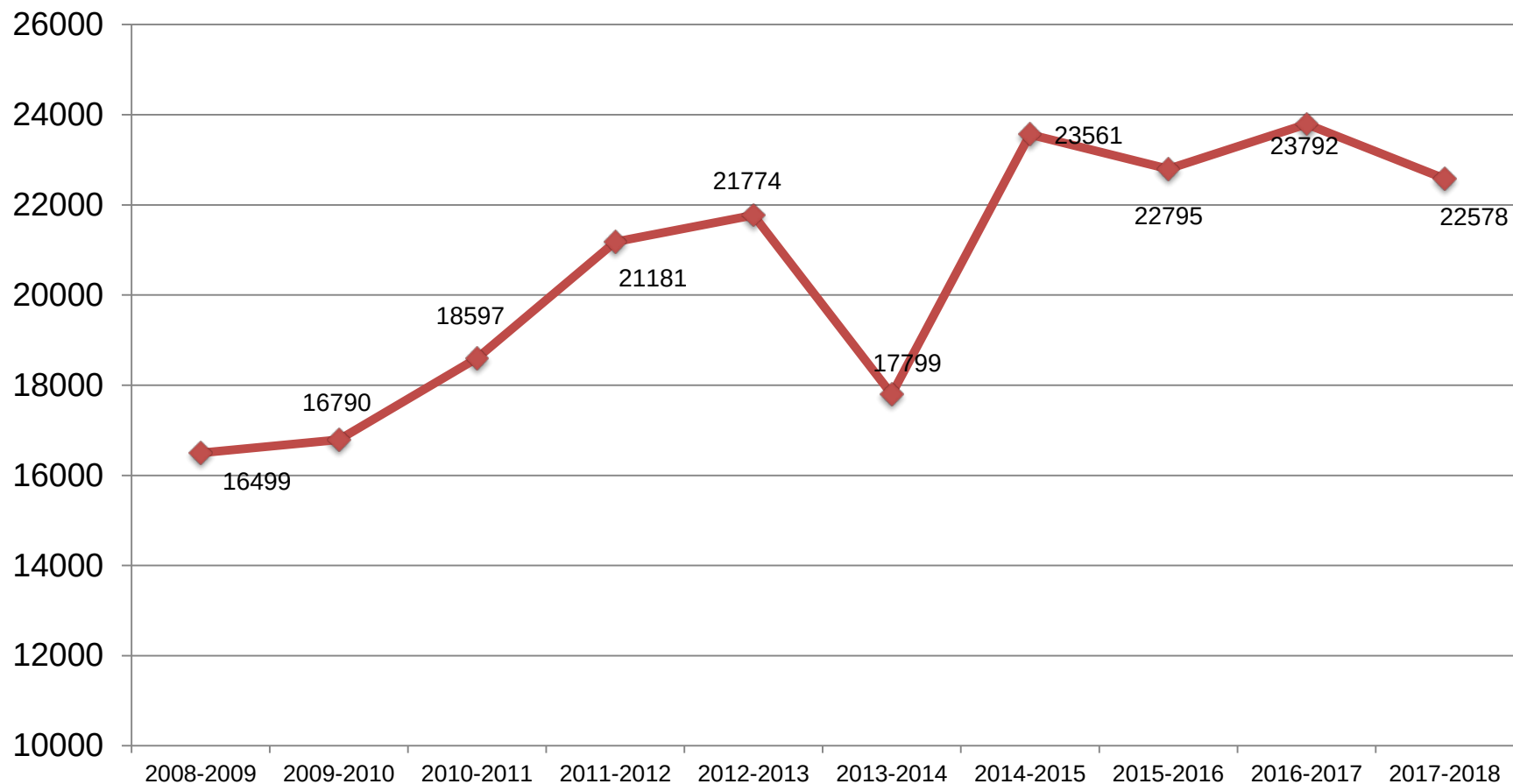
50,57%



Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	% (€)
Clàusules i pràctiques abusives	75	887.804,00 €	34,18%
Pràctiques comercials deslleials	34	520.604,00 €	20,04%
Negativa o resistència a subministrar dades	63	398.651,00 €	15,35%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	281	381.050,00 €	14,67%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	59	136.075,00 €	5,24%
Per alteració, adulteració, frau o engany	28	113.302,00 €	4,36%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	25	94.500,00 €	3,64%
Vulneració dels drets lingüístics	78	50.865,00 €	1,96%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	3	14.400,00 €	0,55%
Total:	646	2.597.251 €	100%

Formació: Escola del Consum



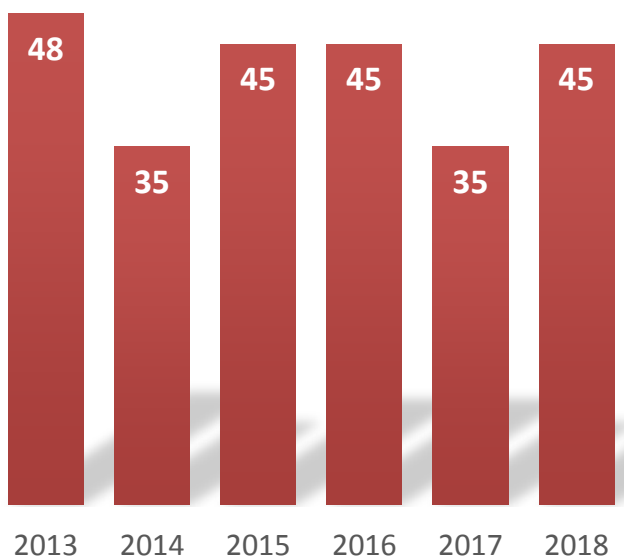
—◆— Alumnes



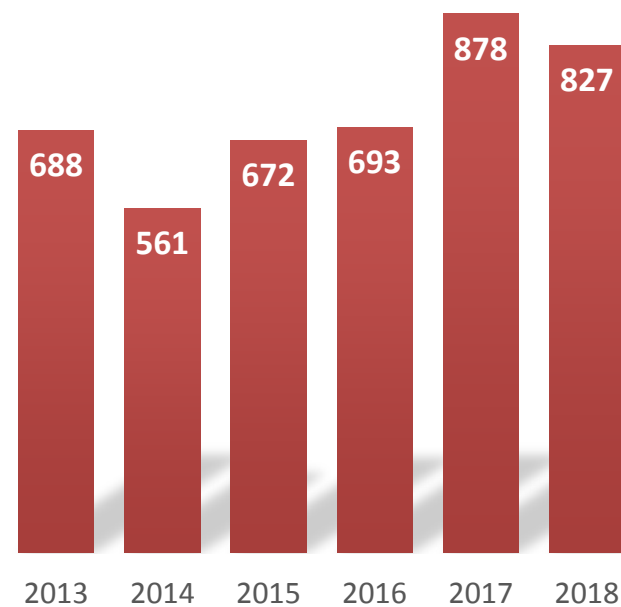
Formació: Cursos

2018 45 activitats organitzades
694 hores lectives
827 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



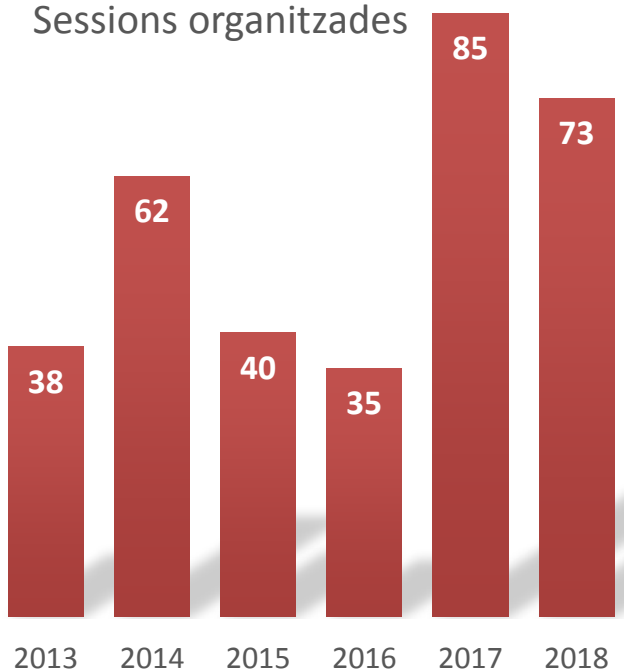
Assistents



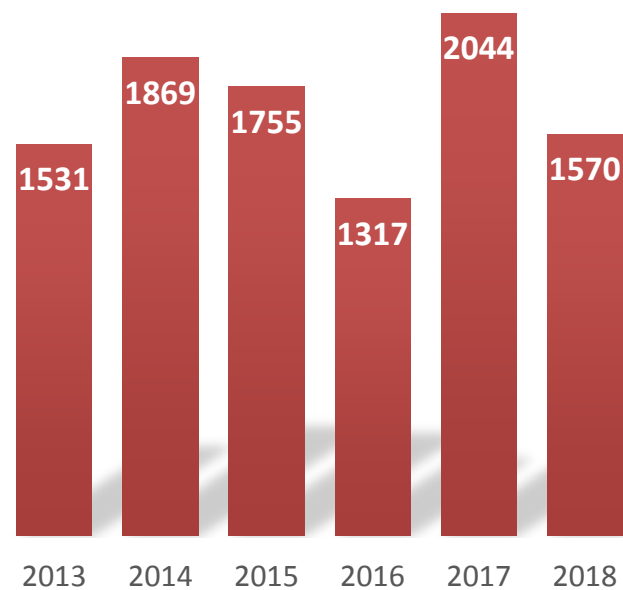
Formació: Actes de difusió

2018 73 sessions i 1570 assistents

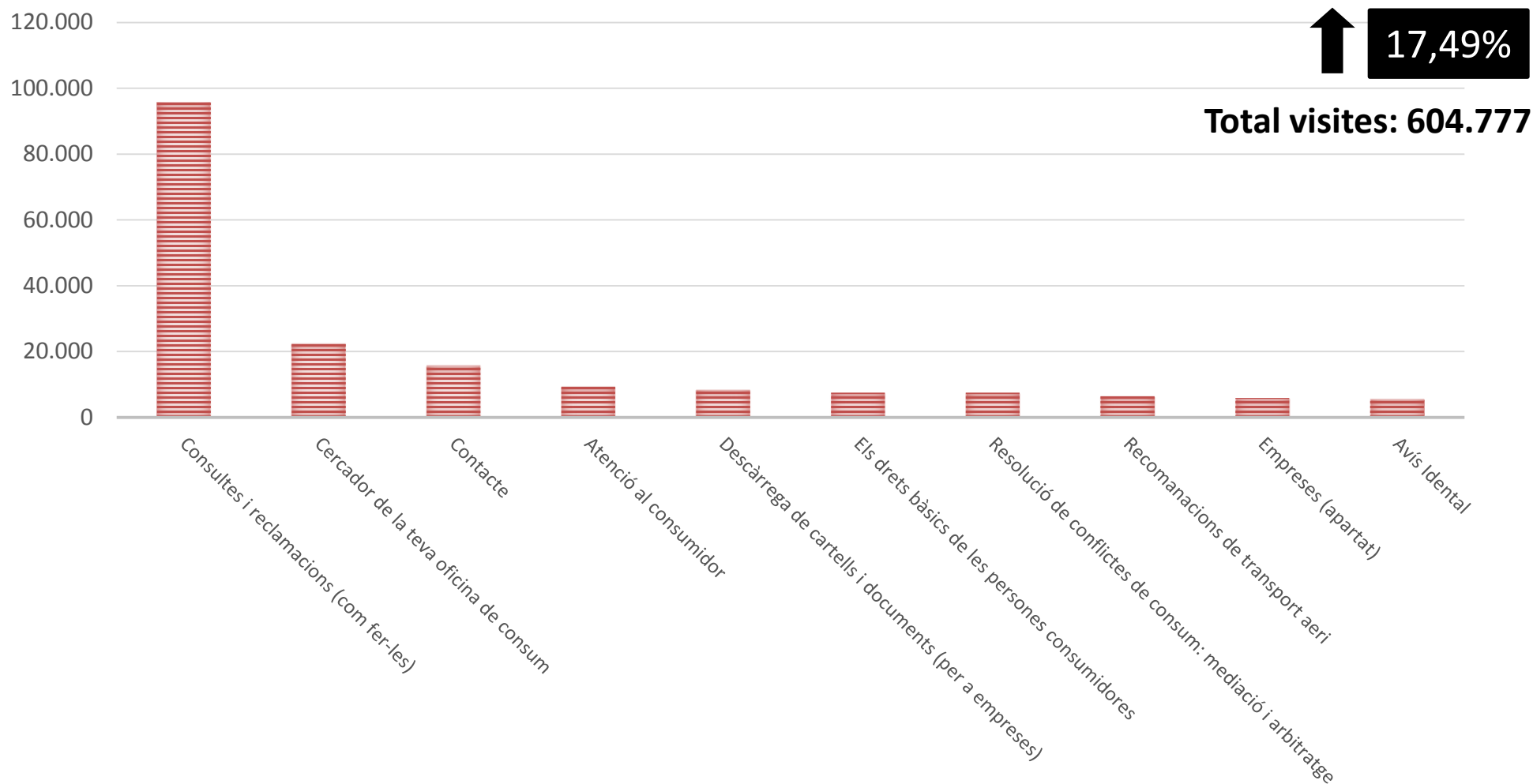
Sessions organitzades



Assistents



Web: consum.gencat.cat



Actuacions de difusió destacades

Campanya d'etiquetatge fruites i hortalisses

Es van distribuir per les botigues i parades dels mercats dedicades a la venda de fruites i hortalisses fresques de tot el territori 40.000 fulletons informatius.

Aquesta campanya de difusió s'ha reforçat amb l'emissió de la càpsula del 012 Etiquetatge de fruites i verdures.

Transport Aeri

Difusió d'informació als usuaris del transport aeri utilitzant les pantalles digitals ubicades a l'aeroport del Prat de Barcelona amb missatges sobre com actuar en cas de cancel·lació d'un vol, de patir retards o tenir incidències amb l'equipatge.

- 1a onada: del 25 de juliol al 11 d'agost de 2018.
- 2a onada: desembre de 2018 (4 setmanes).

Consum Responsable

S'ha inserit, a través de mitjans escrits i de suport digitals, informació en matèria de consum responsable:

- Mitjans territorials locals que cobreixen la totalitat del territori català.
- Mitjans de comunicació especialitzats en consum responsable.
- Revistes i webs de referència en el sector educatiu reglat

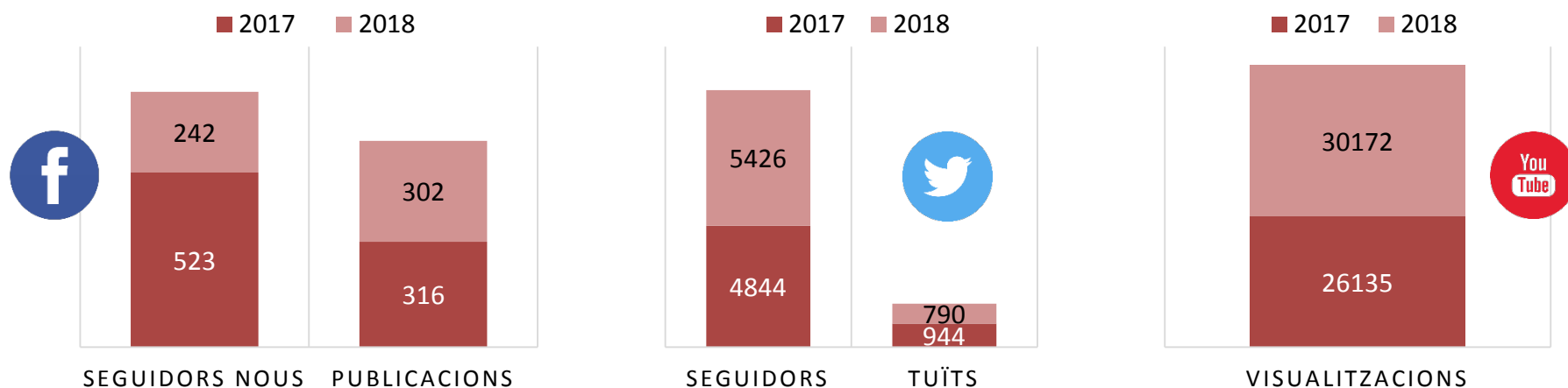
Campanya de planificació de les compres de Nadal i seguretat de les joguines

- Tv
- Impresos.
- Exterior : 51.700 cartells distribuïts arreu del territori (carrers i botigues)
- Ràdio.
- On-line



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**
Fires: Mollerussa i Fira Gran. 6.500 visitants
Dia Mundial del Consumidor. 130 assistents
- **Centre de Documentació**
980 consultes ateses
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

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

- Presentació del Codi i el segell de qualitat a la seu de l'ACV

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

- Presentacions de les conclusions dels treballs “Anorèxia i Família”.
 - A nivell preventiu: Presentació de la Campanya “Implica’t” per conscienciar de la importància d’implicar-se en la prevenció i en la recuperació dels trastorns alimentaris.
 - Per famílies com a cuidadors: Presentació dels resultats d’una enquesta realitzada a familiars de malalts.
- Jornada sobre Trastorns de la Conducta Alimentària: La rellevància de la família en els trastorns de la conducta alimentària.

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

Durant tot l’any 2018 es va continuar l’adhesió amb noves empreses.

Cooperació exterior

❖ DIRECCTE (França)

- 2 maig 2018, Barcelona, seu ACC: Reunió anual de treball: DIRECCTE Occitanie (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi- Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social – Ministère de l'Économie et des Finances) -Agència Catalana del Consum_ Unitat de Consum del Govern d'ANDORRA.

❖ UNCTAD

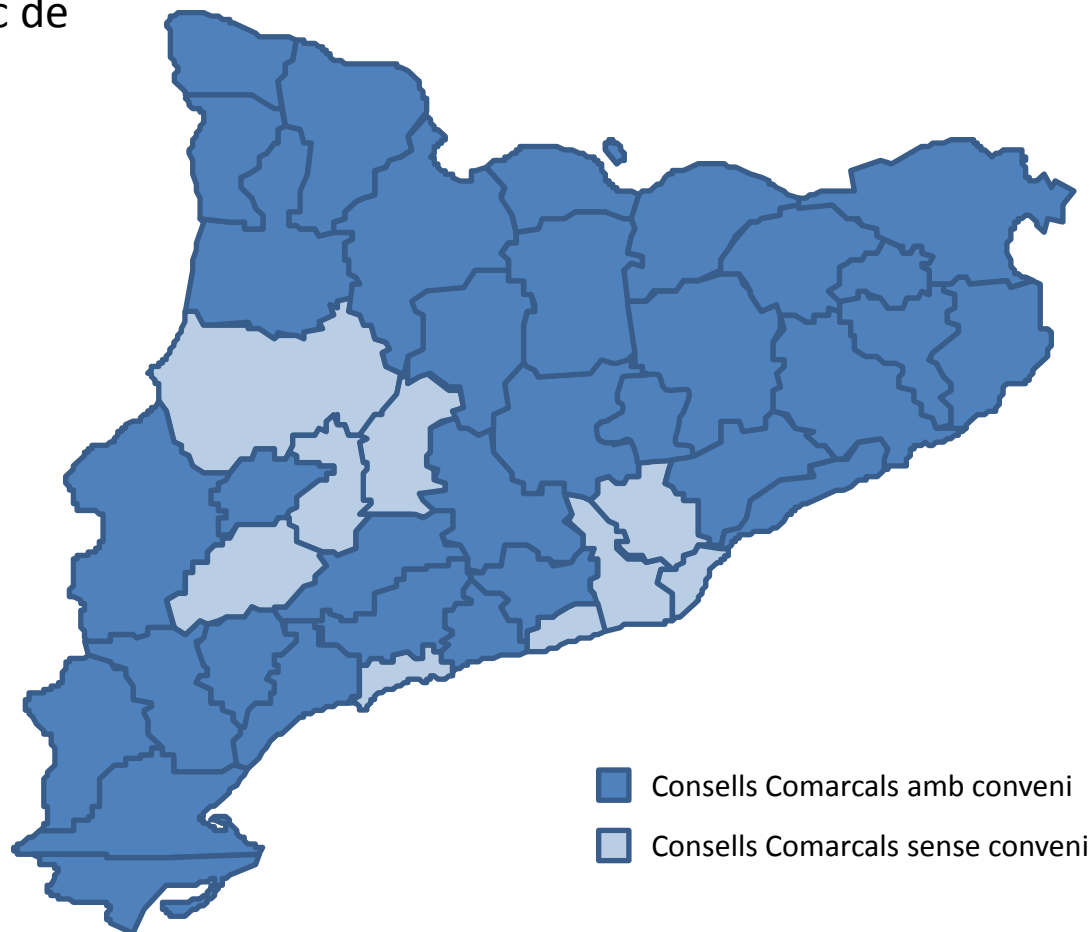
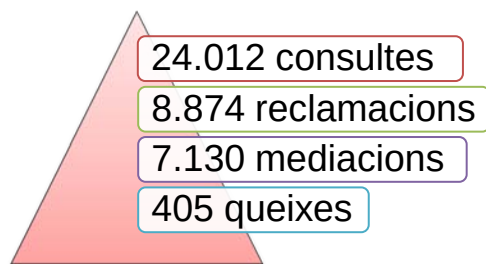
- 9-10 juliol 2018- Ginebra (Suïssa) : assistència a la Sessió del Grup intergovernamental d'experts en legislació i polítiques de protecció dels consumidors de les Nacions Unides, UNCTAD
- Durant tot el 2018: participació en les audioconferències i videoconferències dels 3 Grups de Treball UNCTAD sobre:
 - Protecció dels Consumidors en el comerç electrònic.
 - Consumidors vulnerables i desfavorits.
 - Seguretat de productes per als consumidors

❖ NEPIM

- 20 juliol 2018, Consell d'Administració de la xarxa NEPIM a la seu de l'ACC a Barcelona.
- 15-16 novembre 2018, Assemblea General xarxa NEPIM a la Delegació del Govern de la Generalitat en Brussel·les

Convenis amb Consells Comarcals

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



Activitat Global

	2017	2018
Consultes	46.198	37.991
Reclamacions	13.009	16.012
Mediacions resoltes	5.212	5.406
Laudes emesos	2.039	1.662
Reclamacions transfrontereres	844	1.294
Denúncies	2.743	1.840
Comunicacions	1.712	1.490
Actuacions inspectores	8.473	9.882
Sancions	317	396



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

facebook.com/consumcat

twitter.com/consumcat