



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

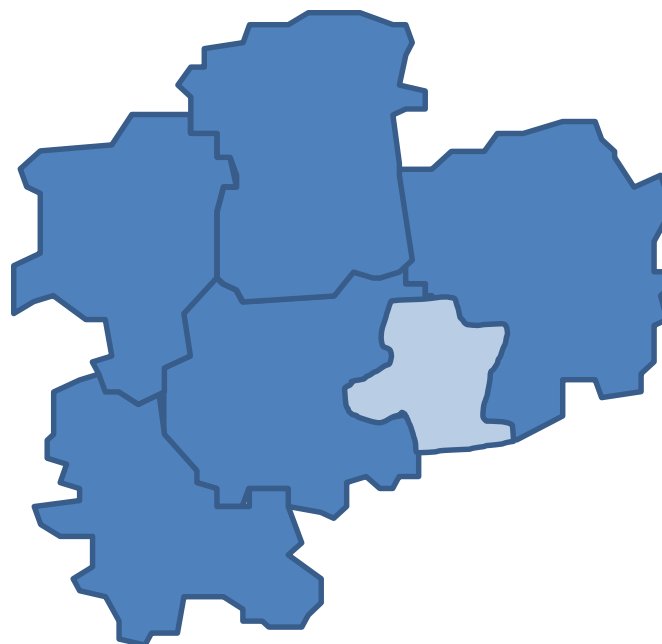
**Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum a la
demarcació de Catalunya Central
2016**

Manresa, 11 d'abril de 2017

Protecció del consumidor

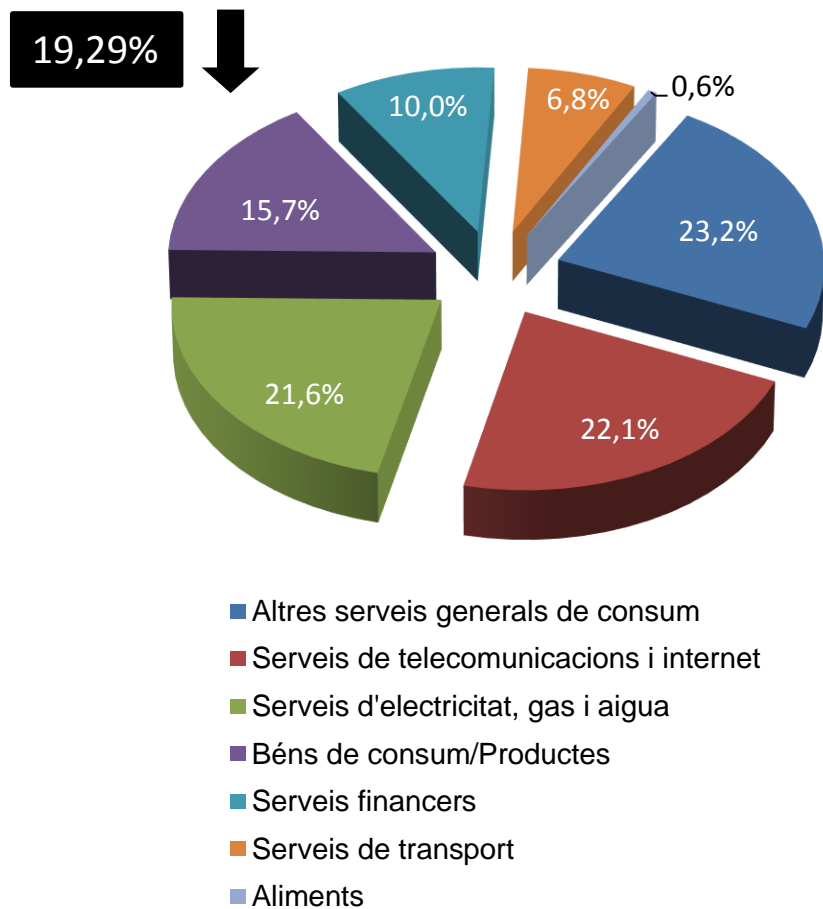
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Anoia
- ❖ Bages
- ❖ Berguedà
- ❖ Osona
- ❖ Solsonès

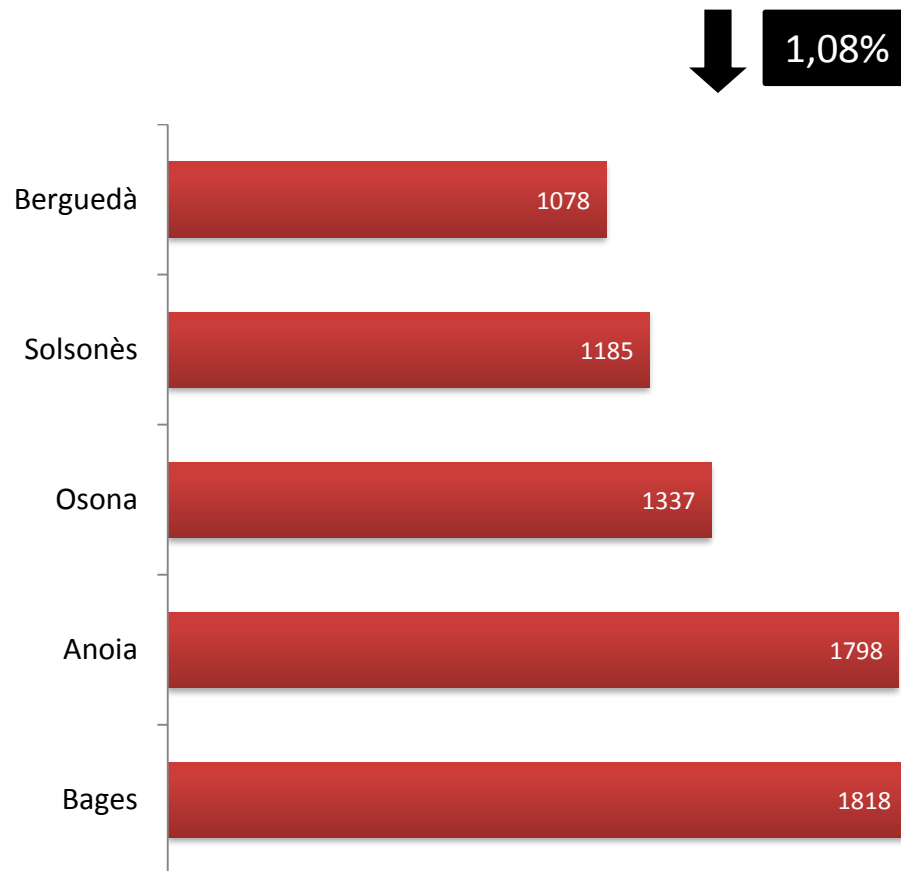


Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 41.029



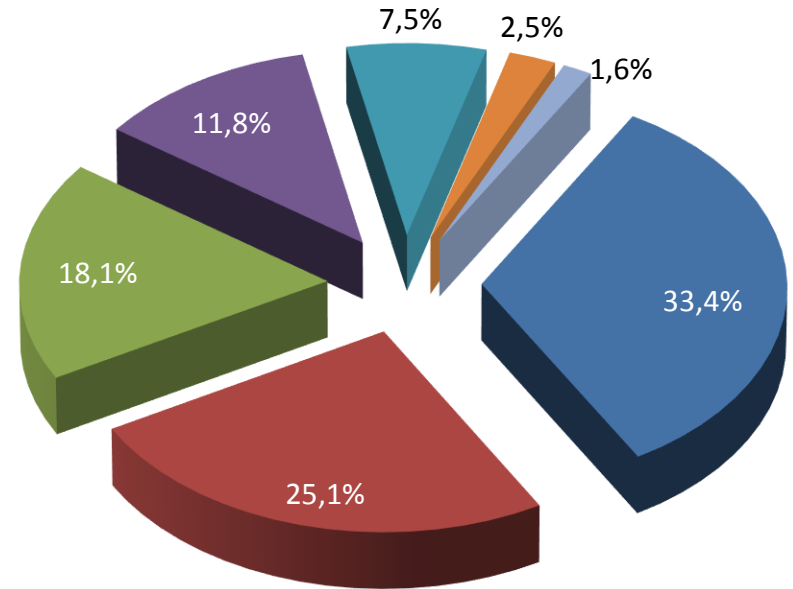
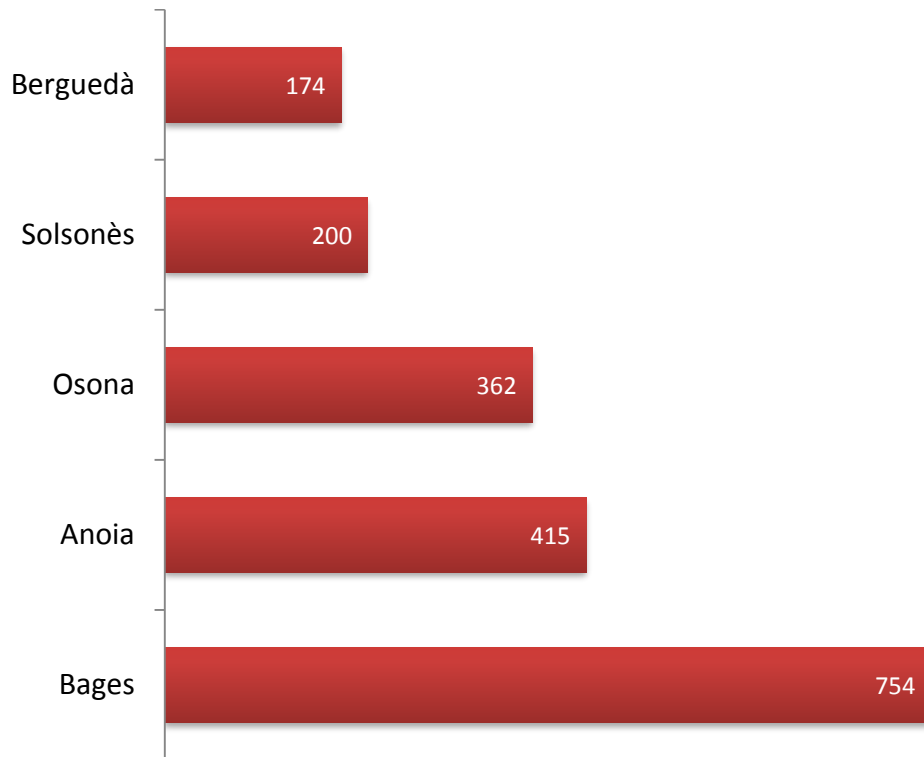
Consultes ateses a Catalunya Central: 7.216



Reclamacions per sectors

1.905 Reclamacions (2015: 1.960)

↓ 2,81%

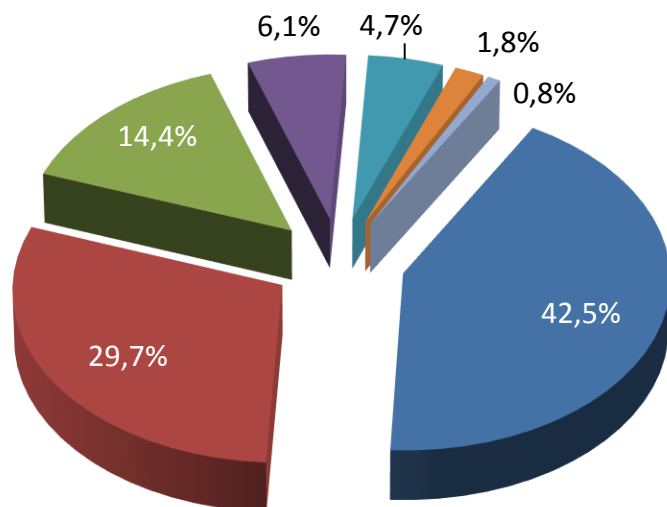


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

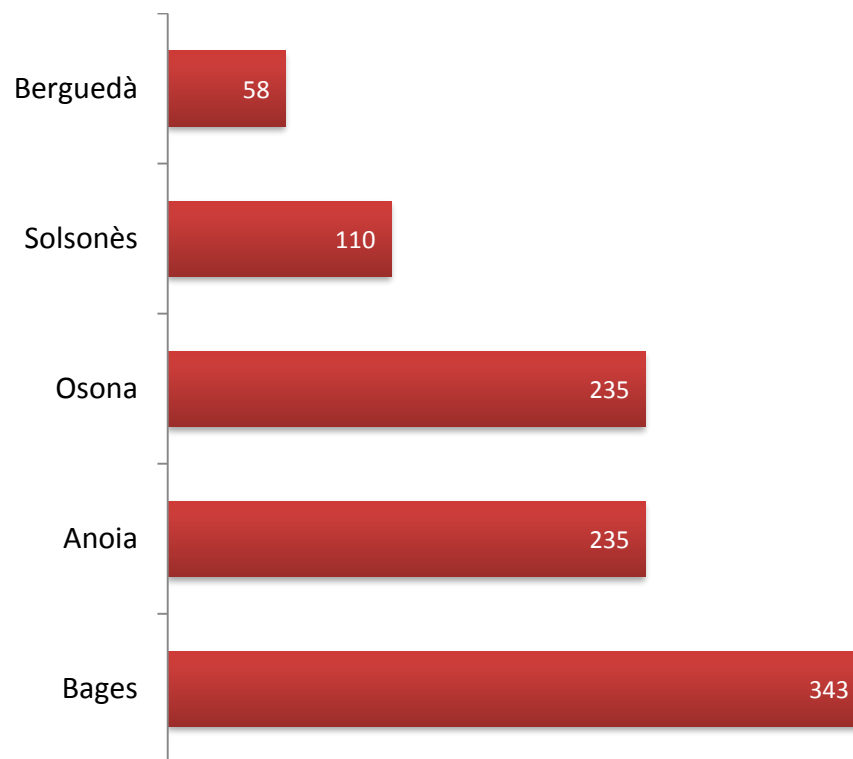
Casos resolts per acord de mediació

981 casos resolts per acord de mediació (2015: 1.167)

↓ 15,94 %



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



Laudes per sectors

49 laudes

↓ 56,25%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	31	67,39 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	16	34,78 %
Altres serveis generals de consum	2	4,35 %

	2013	2014	2015	2016
Total laudes Catalunya Central	1.710	2.365	112	49

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	273	129	14
Telefónica	245	143	18
Orange Espagne	159	117	10
Gas Natural	134	111	
Vodafone	124	108	3
Vueling	91	29	
Iberdrola	49	39	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	17	5	
The Phone House	14	6	
Carrefour	13	8	

Establiments adherits a la JACC



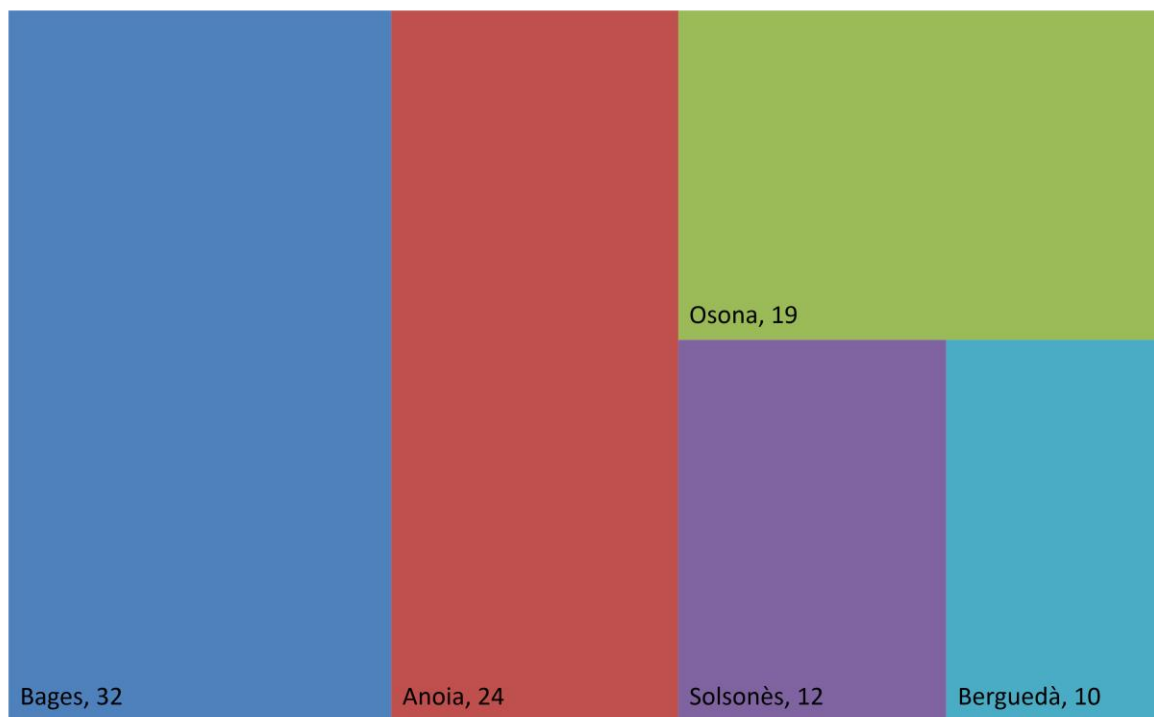
↓ 19,30%

	2013	2014	2015	2016
Adhesions	402	429	430	347

Denúncies

Denúncies: 97 (2015: 55)

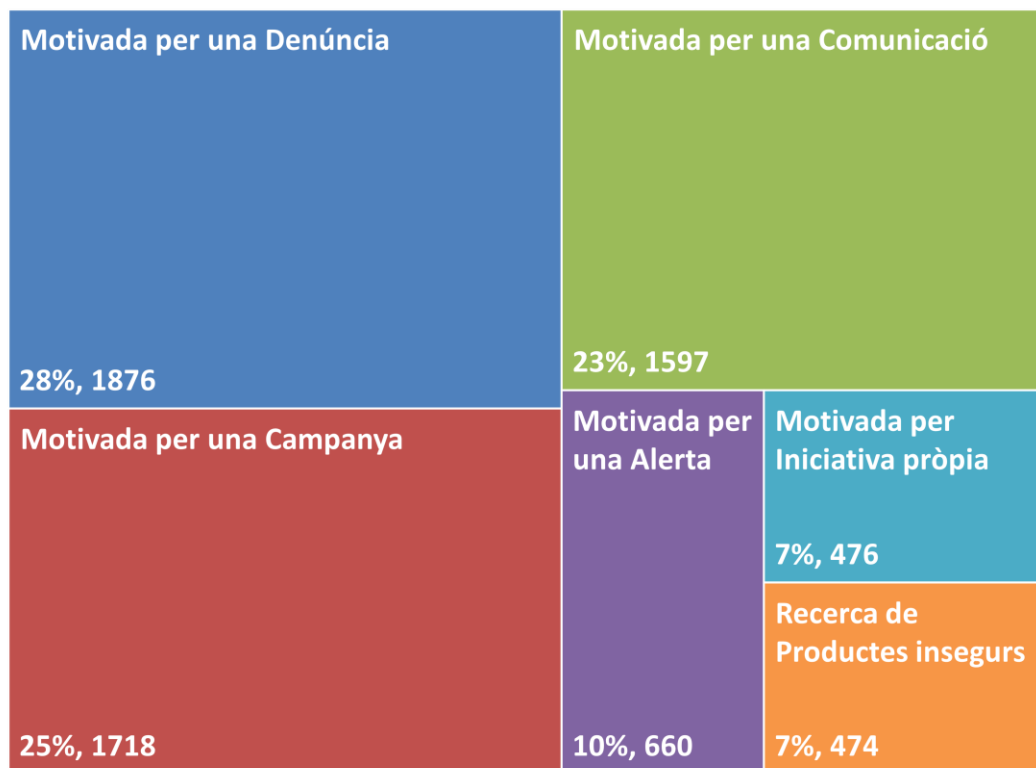
↑ 76,36%



* Per població del consumidor

Actuacions inspectores (total Catalunya)

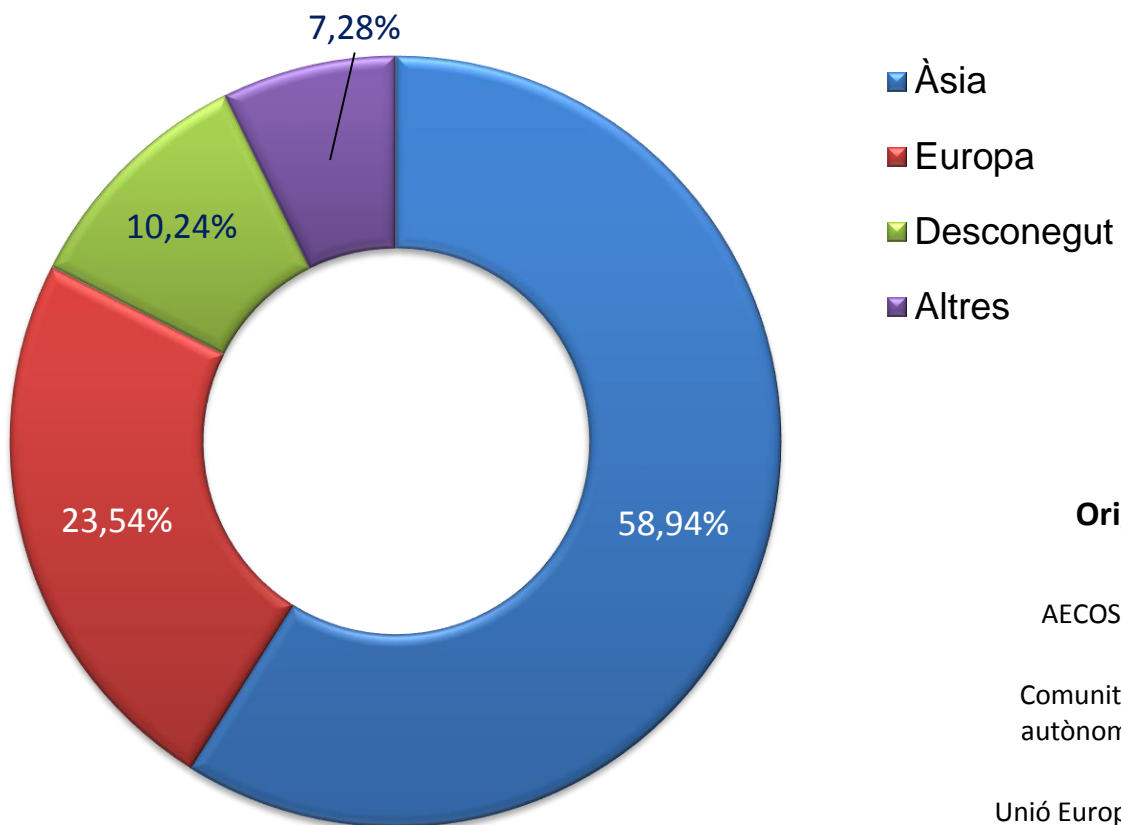
Total: 6.801 actuacions inspectores



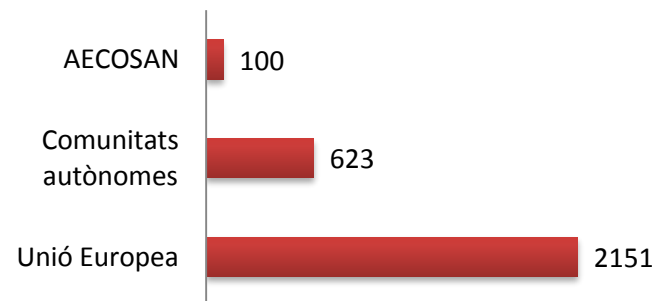
Alertes. Per origen (total Catalunya)

Origen dels productes alertats

Total: 2.874

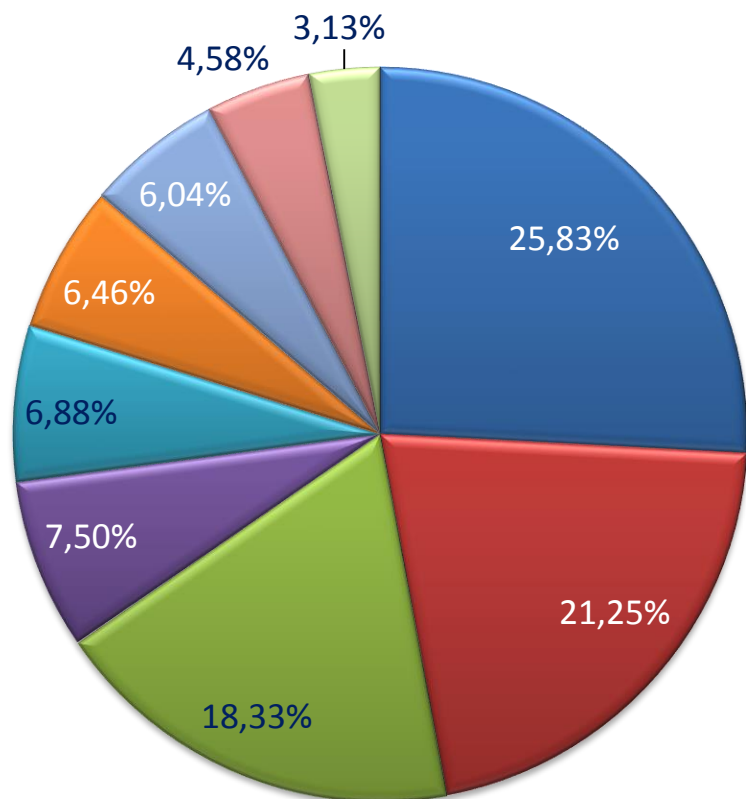


Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

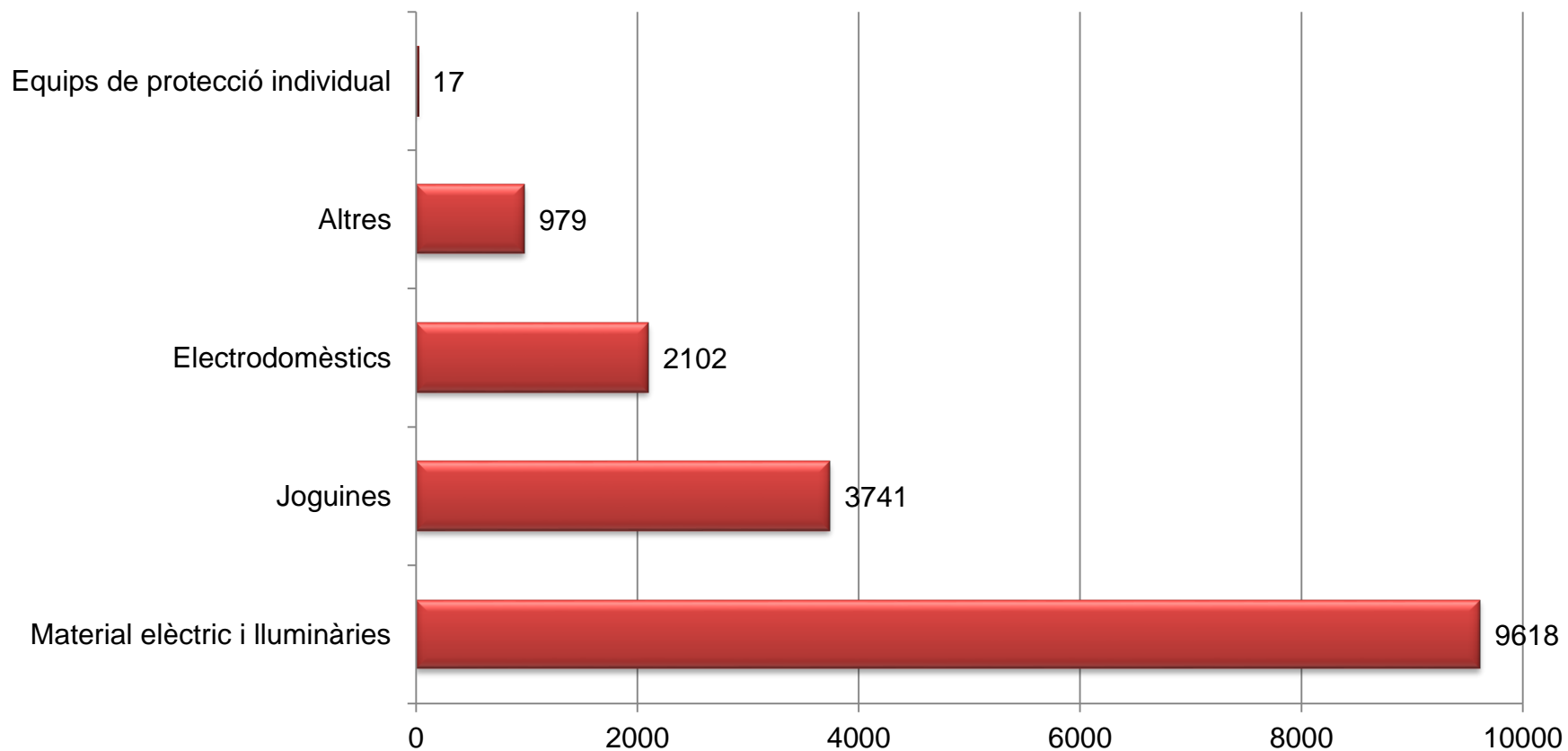
Tipus de producte



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

Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 16.457



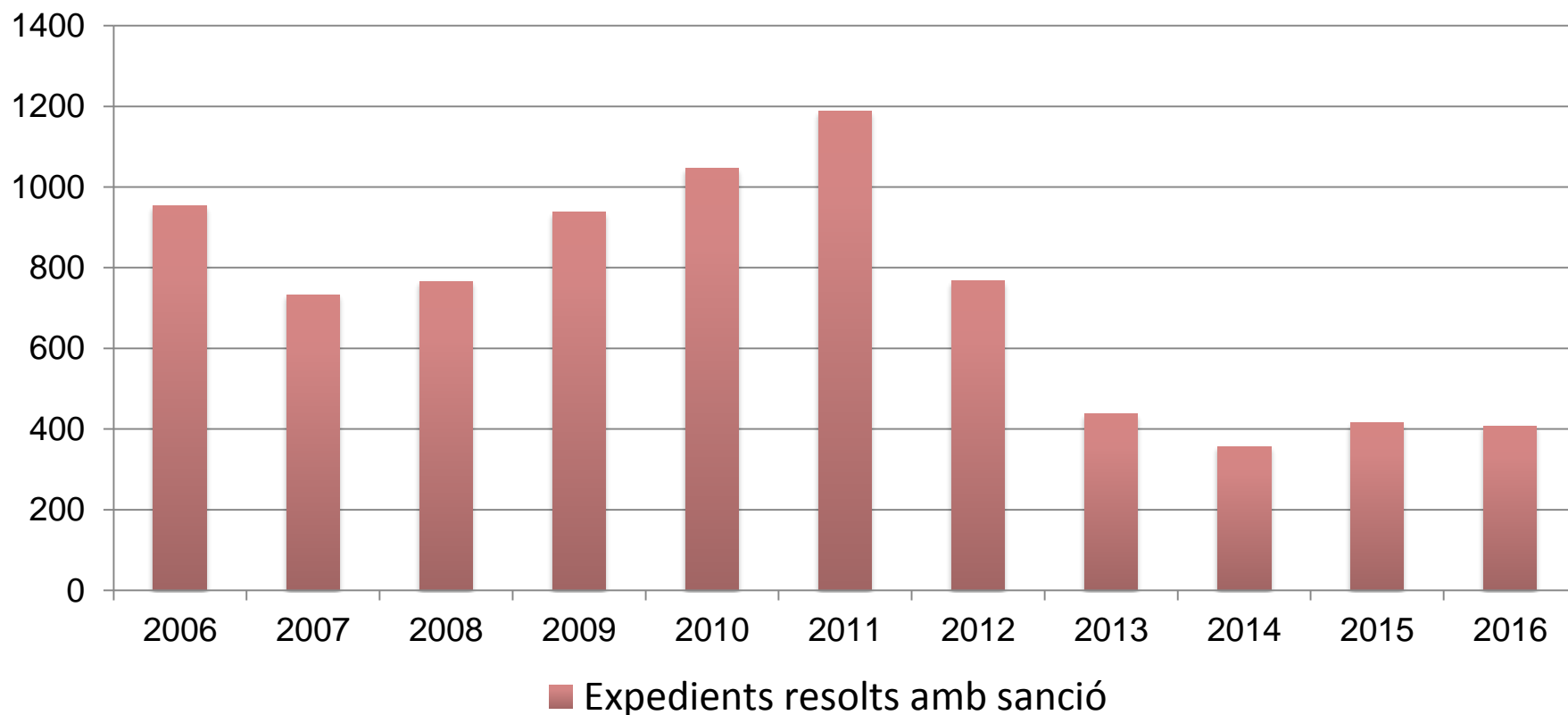
Expedients sancionadors (total Catalunya)

Total expedients resolts amb sanció: 408

↓ 1,92%

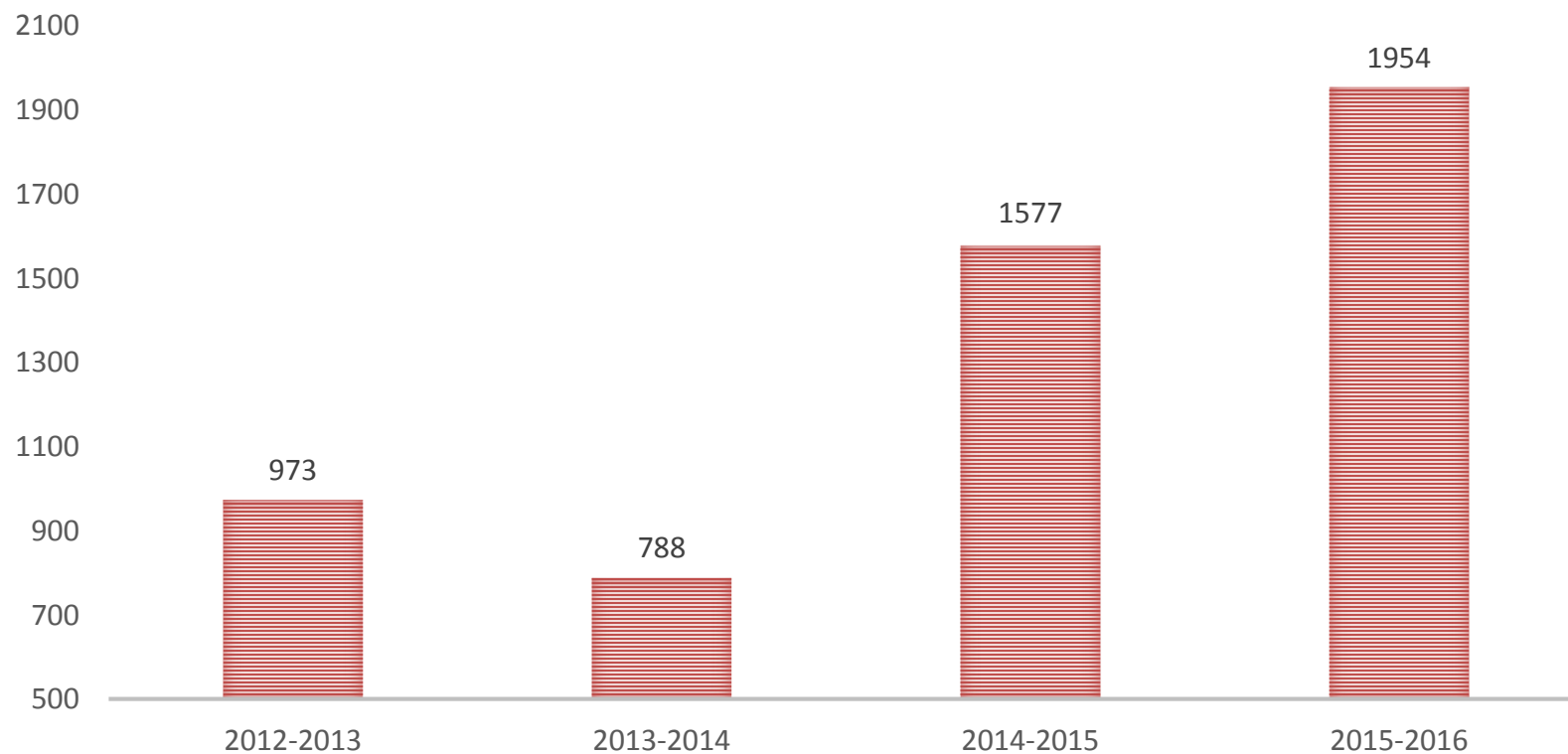
Import total de les sancions imposades: 6.703.972€

↑ 2,46%



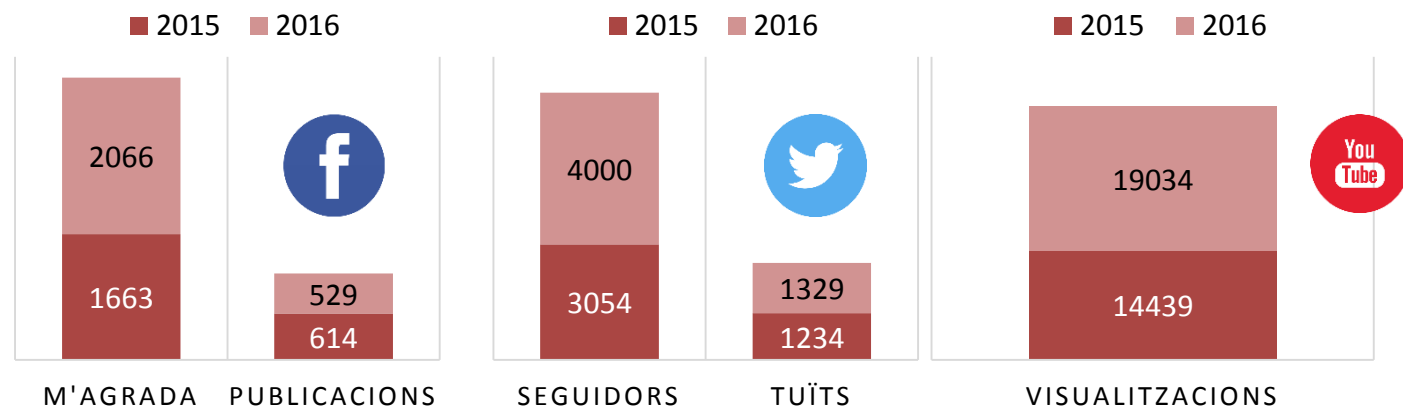
Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Catalunya Central



Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

- **Canal IP Consum TV**
Impacte potencial: 300 milions.
- **Exposició “Consum Punt de trobada Outdoor”**
Visitants: 1.356
- **Presència en fires i altres esdeveniments**
Visitants: 20.500
- **Centre de Documentació**
956 consultes ateses i 95 registres incorporats a la base de dades.
- **Butlletí Consum Notícies**
Subscriptors: 5.016
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència a tot Catalunya

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

La Taula de Diàleg per a la Prevenció dels Trastorns de la Conducta Alimentària neix l'any 2012 amb la voluntat d'unificar esforços en la lluita contra aquestes malalties. Implica representants dels diferents departaments de la Generalitat de Catalunya, del sector empresarial, de fundacions privades de promoció de la salut i del món universitari. Al 2016 es van presentar els treballs de **trastorns alimentaris i hàbits de cerca a Internet**, i es va començar a treballar amb **trastorns alimentaris i família**.

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

Des del l'any 2004, la Generalitat de Catalunya signa, mitjançant aquest Pacte, acords amb fabricants i empreses de distribució alimentària per millorar l'etiquetatge dels productes alimentaris per a persones celíaques i identificar gràficament si l'aliment és apte per a persones celíaques. Al dia d'avui hi ha més de 100 empreses que han signat el Pacte i més de 3.000 productes.

❖ **Taula de distribució Solidària d'Aliments**

La Taula s'estructura en tres grups de treball. El de Captació de recursos és liderat per l' Agència Catalana del Consum. L'objectiu és sensibilitzar empreses, productors, cooperatives, gremis, etc. (grans superfícies, supermercats de barri, comerços,...) per que facin donatius d'aliments.



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat