



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Lleida, 8 de maig de 2017

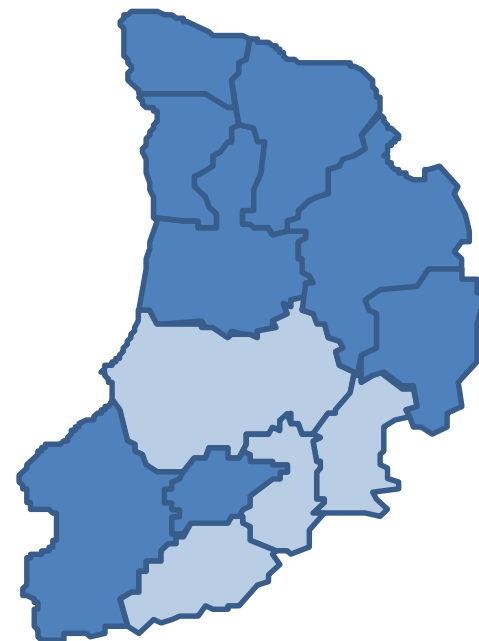
Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Urgell
- ❖ Alta Ribagorça
- ❖ Pallars Jussà
- ❖ Pallars Sobirà
- ❖ Pla d'Urgell
- ❖ Segrià
- ❖ Solsonès

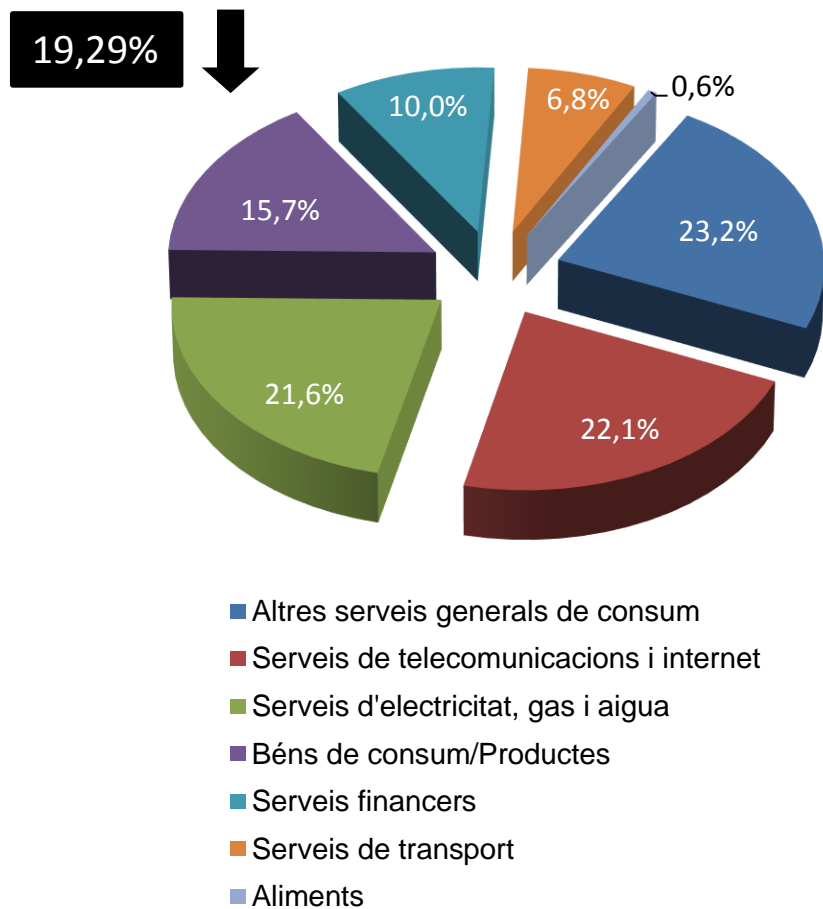
- ❖ Val d'Aran: Competències transferides

- ❖ OCIC: Les Garrigues – Noguera – Segarra – Urgell

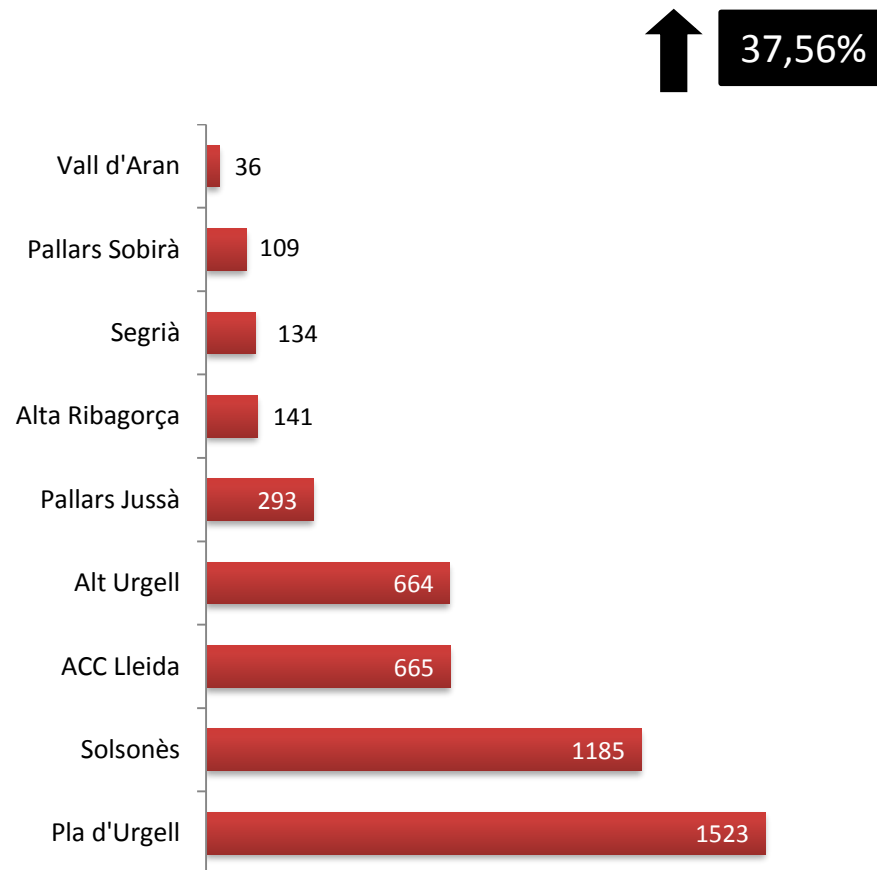


Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 41.029



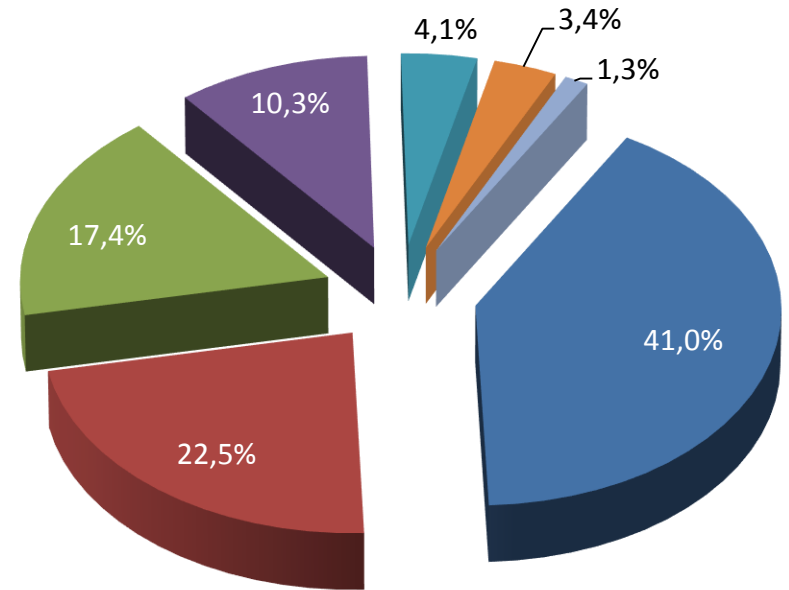
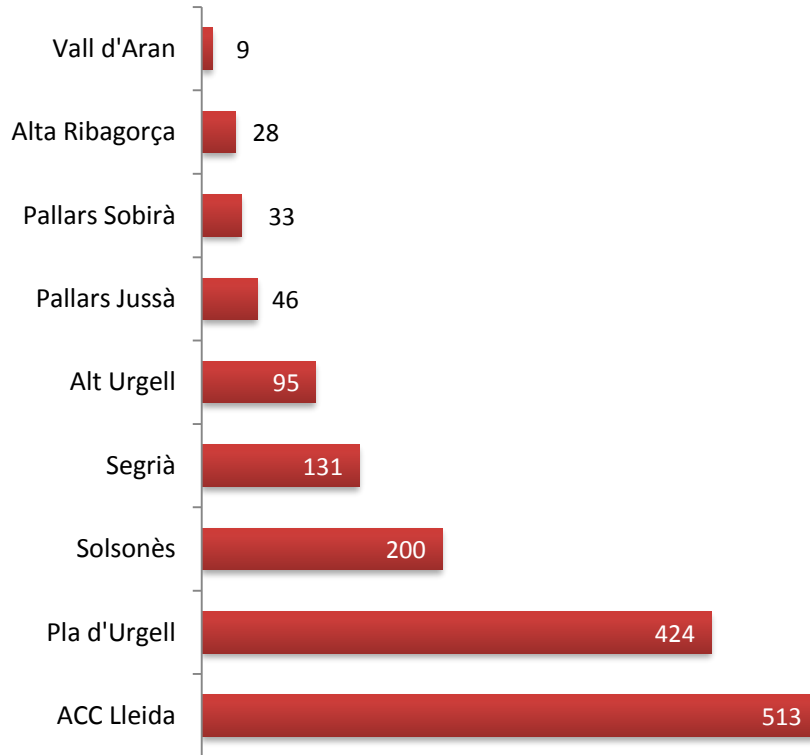
Consultes ateses a Lleida: 4.750



Reclamacions per sectors

1.479 Reclamacions (2015: 1.553)

↓ 4,76%

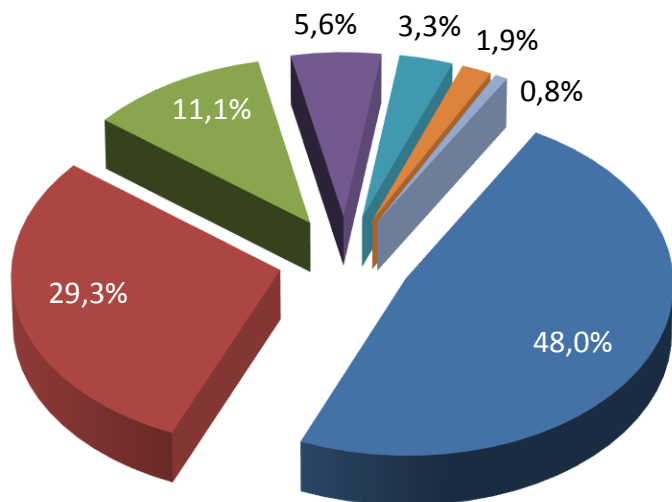


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i establiment turístics

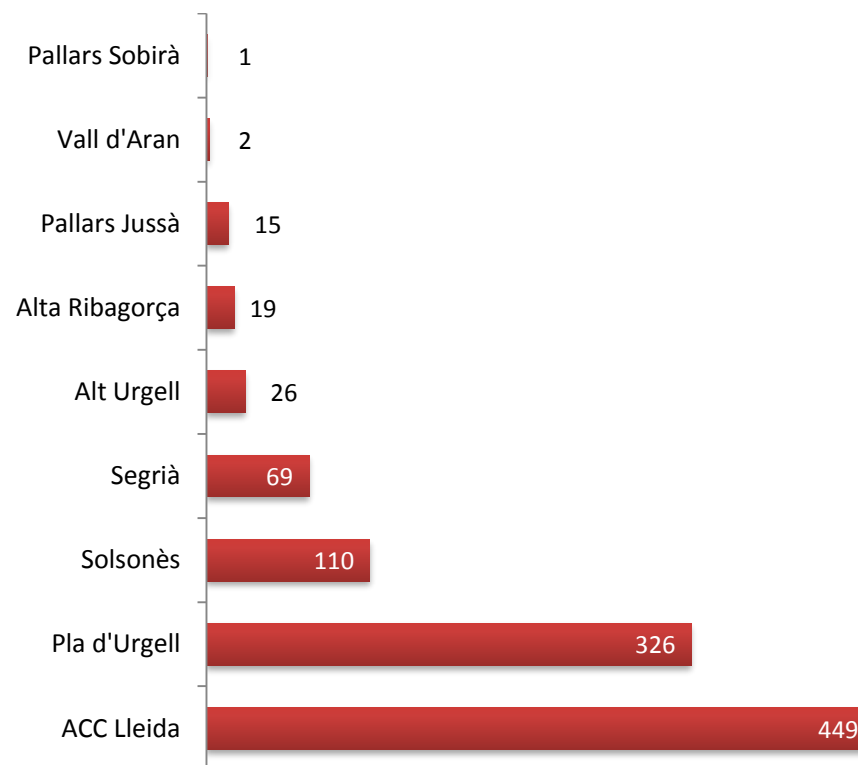
Casos resolts per acord de mediació

1.017 casos resolts per acord de mediació (2015: 702)

↑ 44,87 %



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



Laudes per sectors

106 laudes

↓ 23,19%

| Sectors | Laudes | Percentatge |
|---|--------|-------------|
| Serveis de telecomunicacions i internet | 94 | 88,68 % |
| Serveis d'electricitat, gas i aigua | 5 | 4,72 % |
| Serveis generals de consum | 5 | 4,72 % |
| Serveis de transport | 2 | 1,89 % |

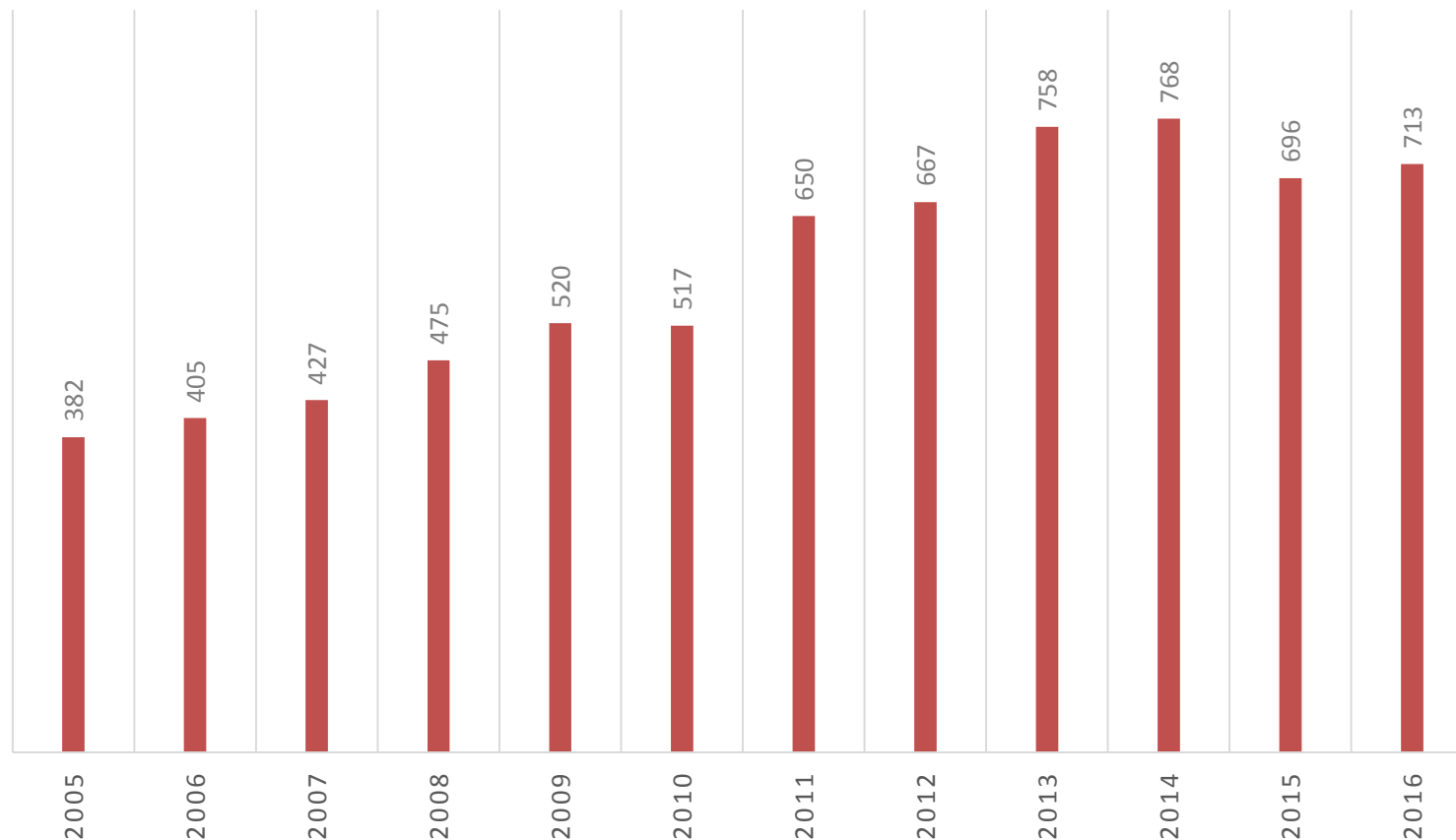
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------|------|------|------|-------|------|------|
| Total laudes Lleida | 149 | 127 | 839 | 1.560 | 138 | 106 |

Companyies amb més reclamacions

| Companyia | Reclamacions | Mediacions | Laudes |
|---------------------------------|--------------|------------|--------|
| Telefónica | 223 | 130 | 42 |
| Orange Espagne | 161 | 177 | 36 |
| Vodafone | 156 | 143 | 14 |
| Endesa | 145 | 127 | 1 |
| Gas Natural | 111 | 107 | |
| Iberdrola | 50 | 43 | 2 |
| Vueling | 23 | 9 | |
| Caixabank | 8 | 2 | |
| Media Markt Lleida | 8 | | |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | 7 | 4 | |



Establiments adherits a la JACC



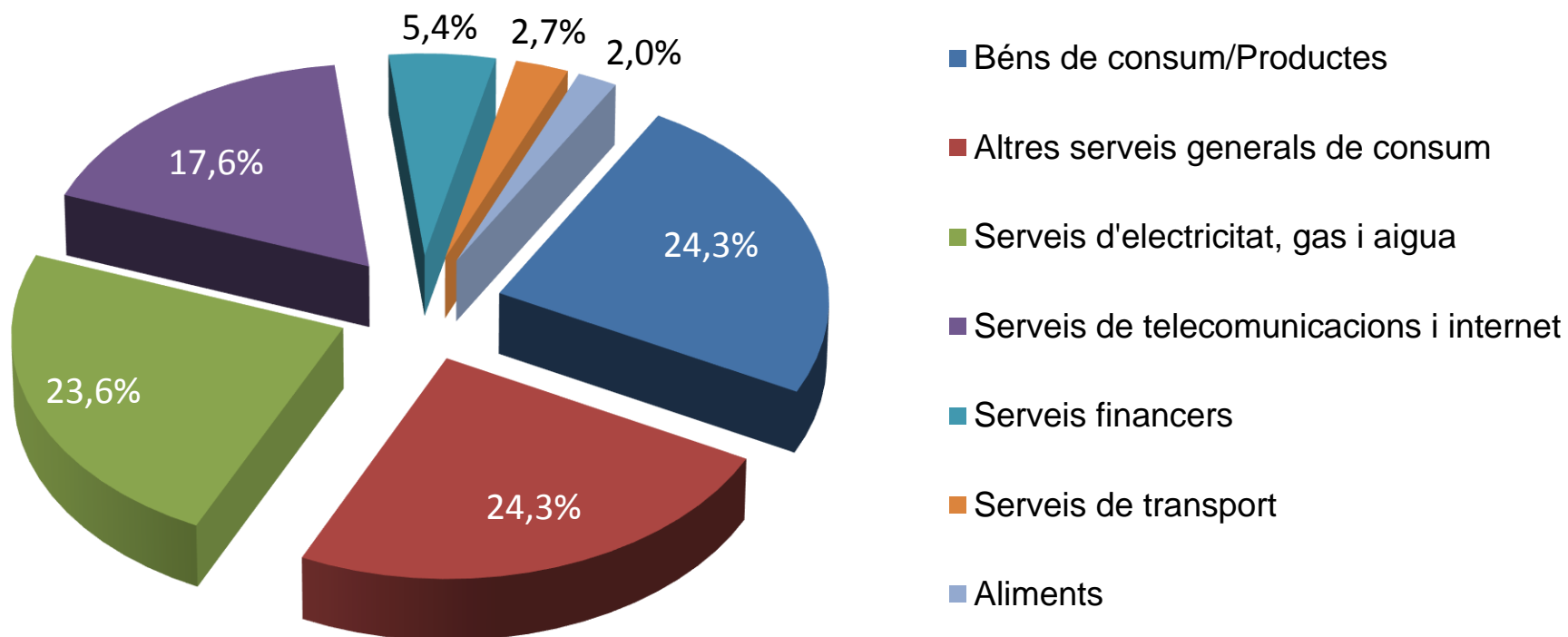
↑ 2,44%



Denúncies

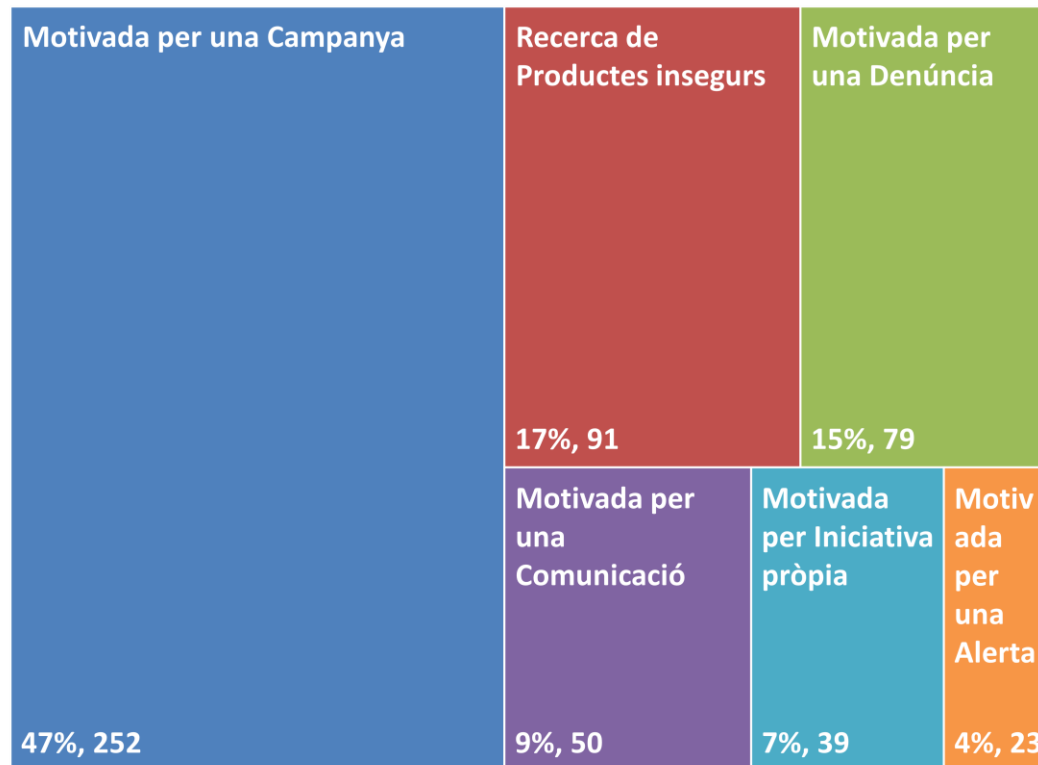
Denúncies: 148 (2015: 145)

↑ 2,07%



Actuacions inspectores

Total: 534 actuacions inspectores (7,85% del total Catalunya)



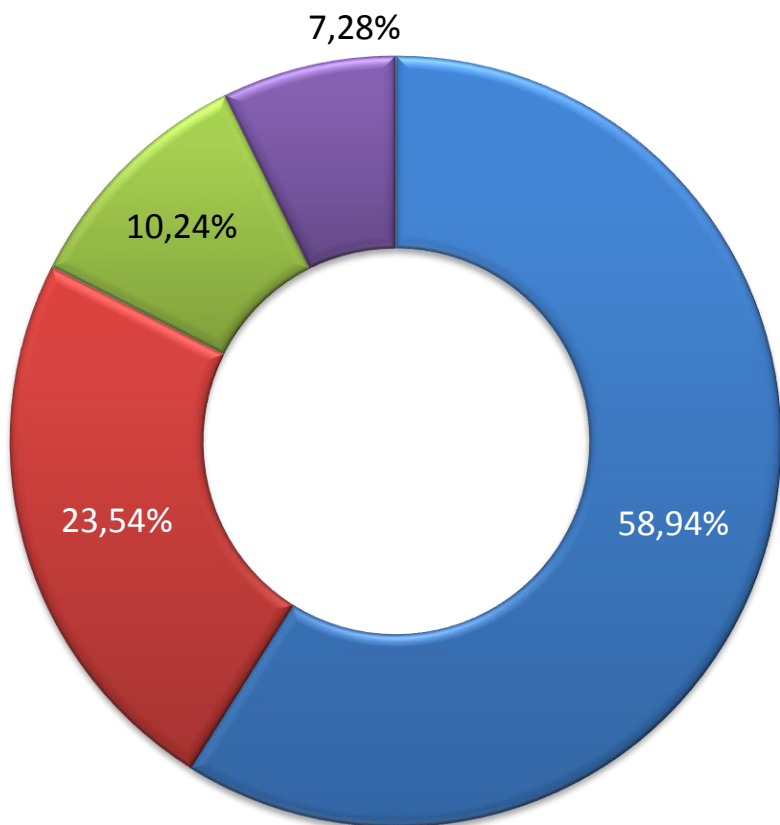
Actuacions inspectores agrupades per campanya

| | |
|---|------------|
| Campanya de control de requisits generals dels establiments | 97 |
| Campanya d'inspecció i control de llet i productes làctics: etiquetatge i composició | 57 |
| Campanya de control alimentari (Reglament 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor) | 56 |
| Campanya de control de derivats càrnics tractats amb calor | 32 |
| Campanya de control de garlandes lluminoses | 20 |
| Total | 262 |

Alertes. Per origen (total Catalunya)

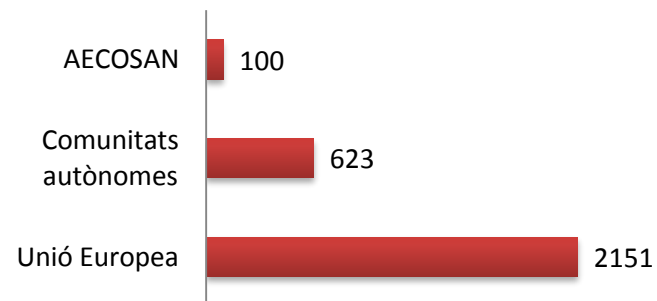
Origen dels productes alertats

Total: 2.874



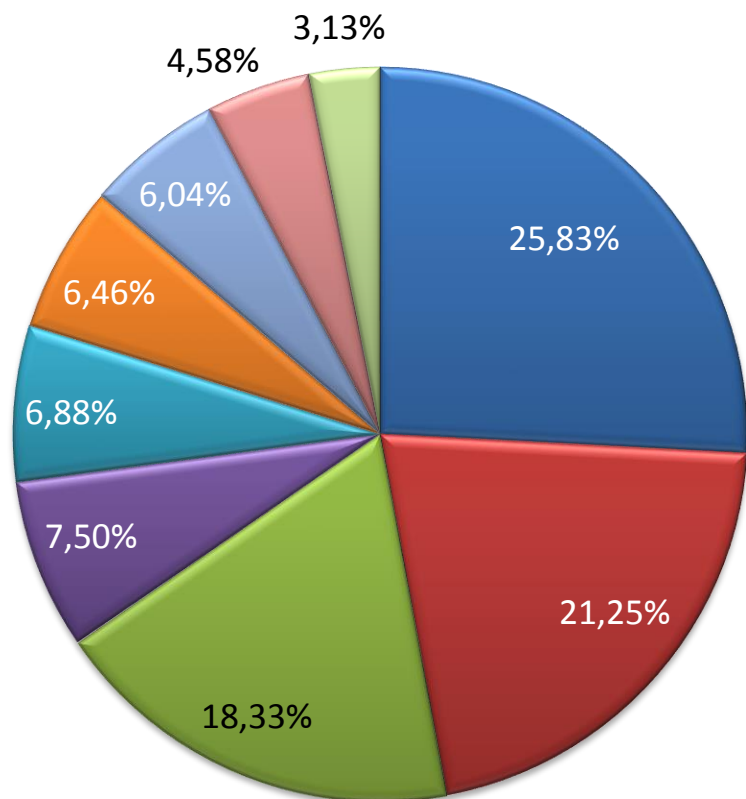
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

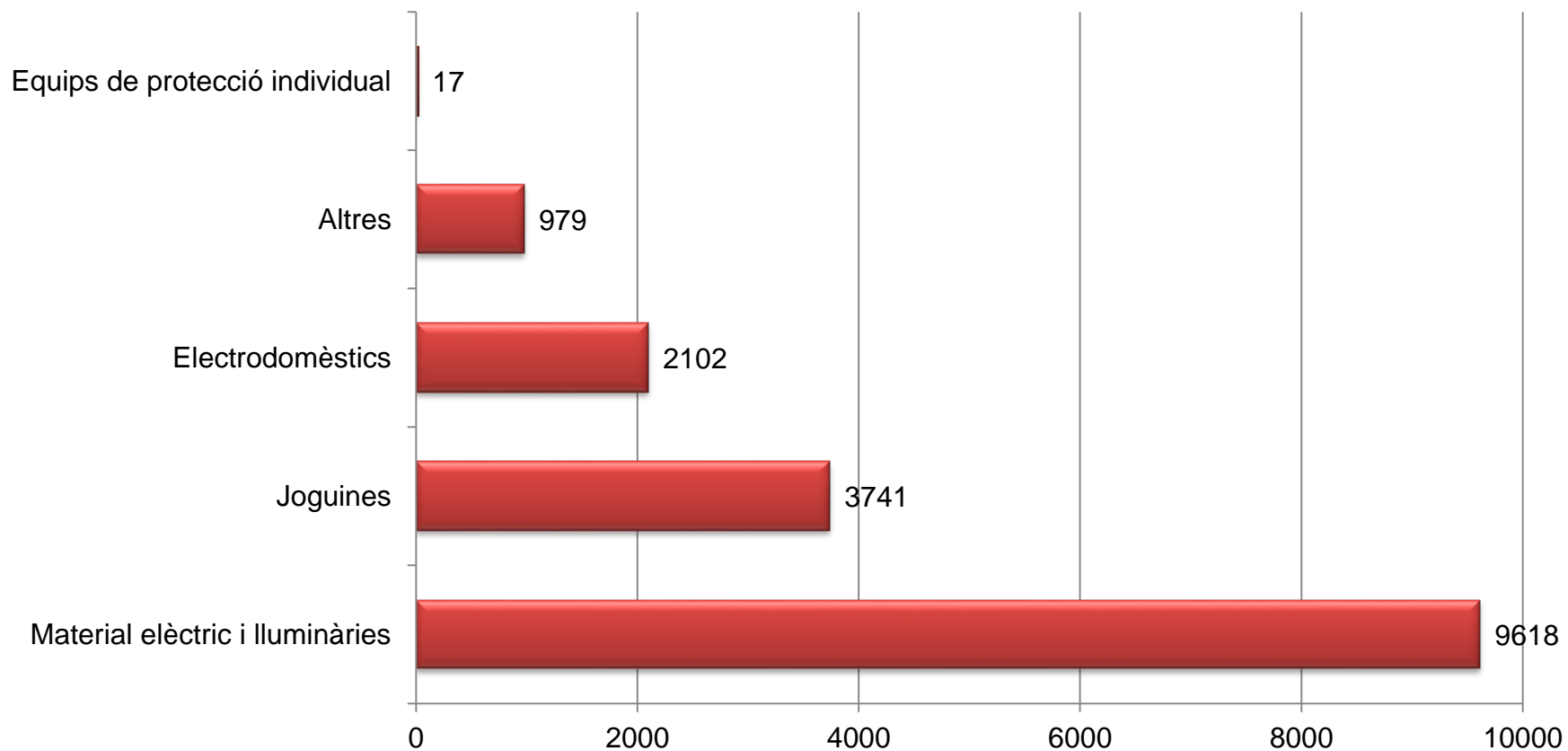
Tipus de producte



- 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

Lleida:

| | 2016 | 2015 |
|---|----------|----------|
| Total d'expedients sancionadors incoats | 15 | 9 |
| Total expedients resolts amb sanció | 4 | 8 |
| Import de les sancions imposades | 20.000 € | 22.000 € |

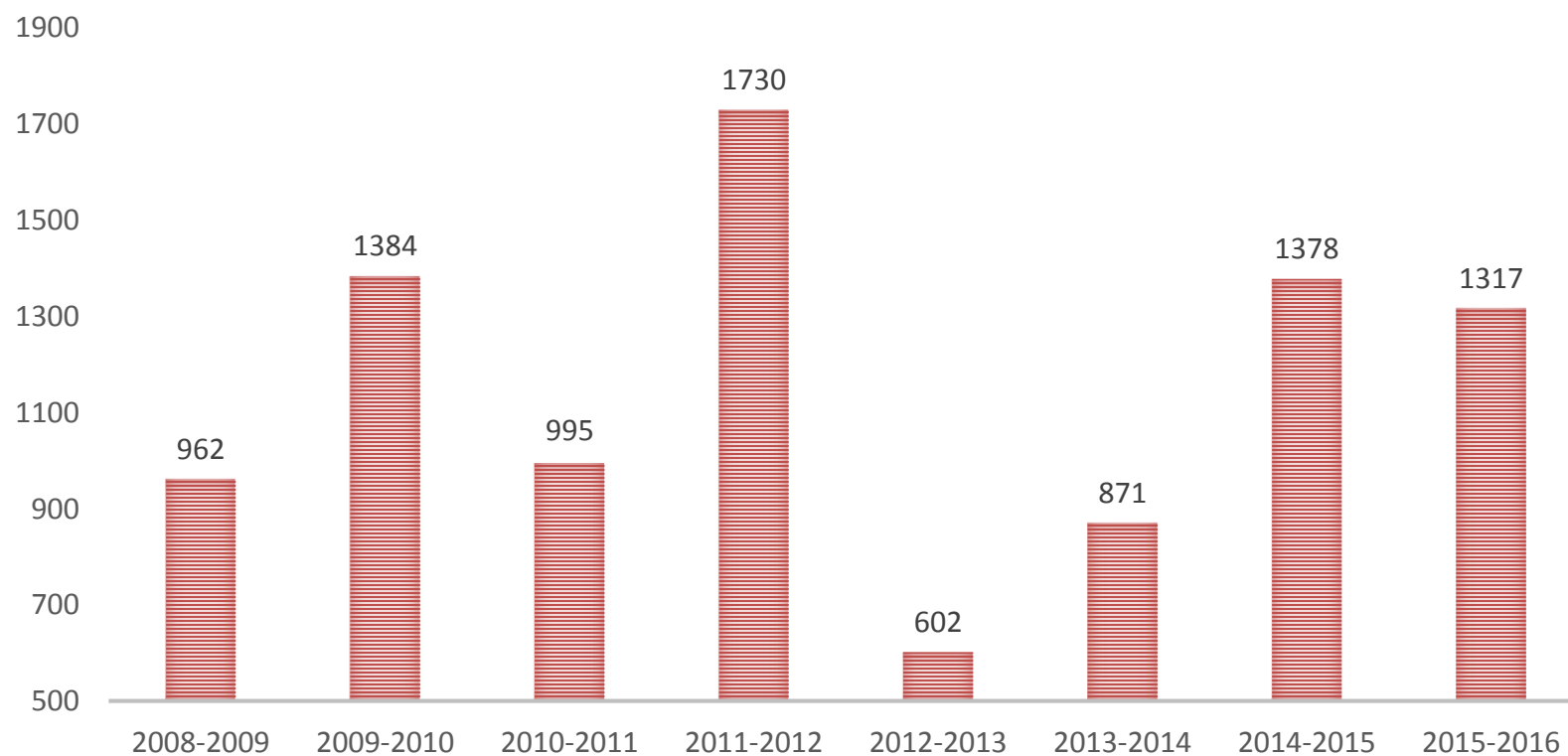
Catalunya:

| | 2016 | 2015 |
|---|-------------|-------------|
| Total d'expedients sancionadors incoats | 629 | 514 |
| Total expedients resolts amb sanció | 408 | 416 |
| Import de les sancions imposades | 6.703.972 € | 6.590.124 € |



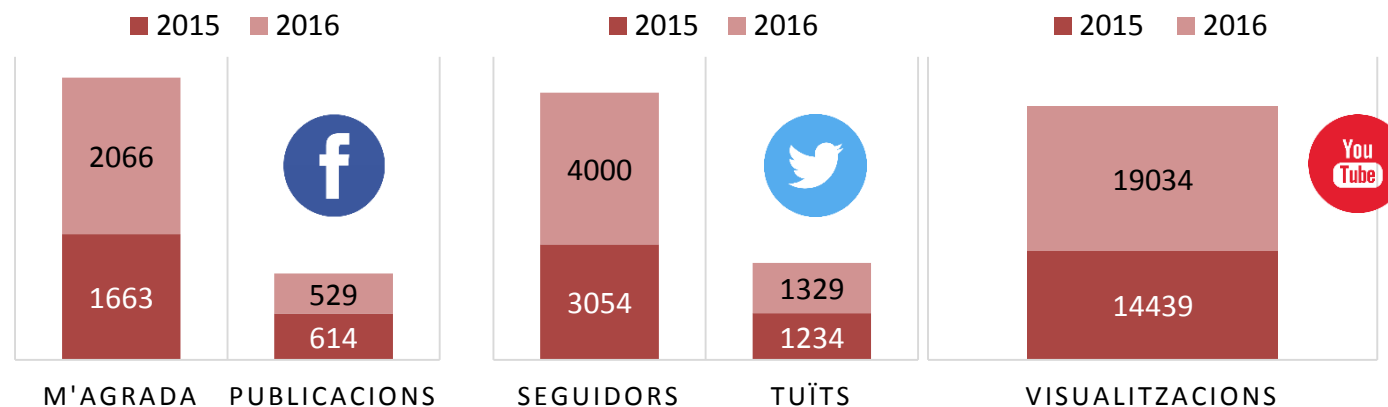
Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Lleida



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