



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

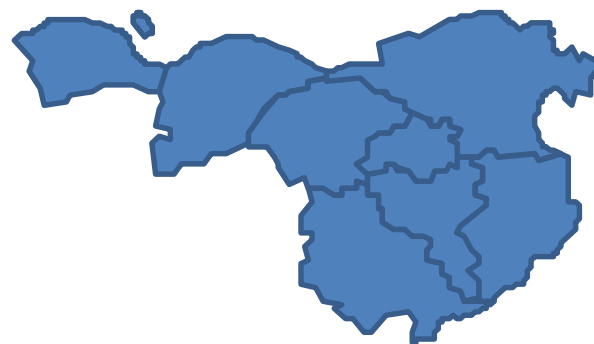
**Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum a la
demarcació de Girona
2016**

Girona, 03 de maig de 2017

Protecció del consumidor

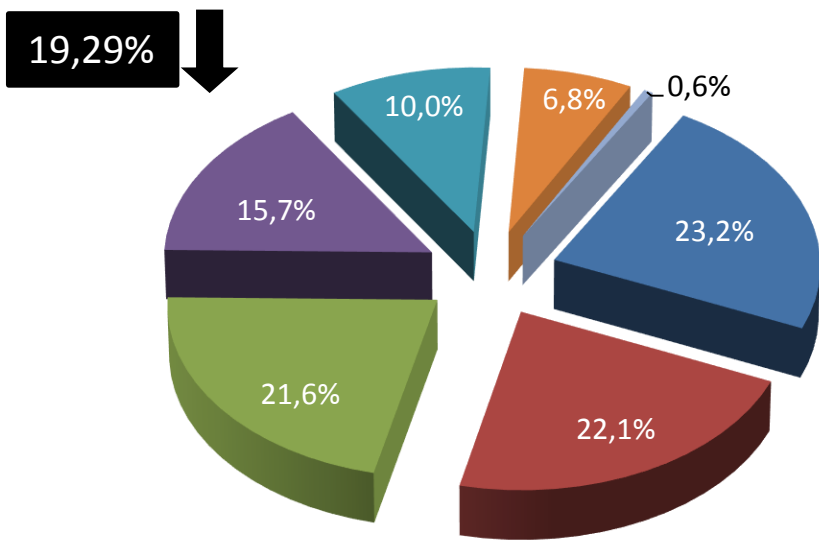
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Empordà
- ❖ Baix Empordà
- ❖ Cerdanya
- ❖ Garrotxa
- ❖ Gironès
- ❖ La Selva
- ❖ Pla de l'Estany
- ❖ Ripollès



Informació. Consultes

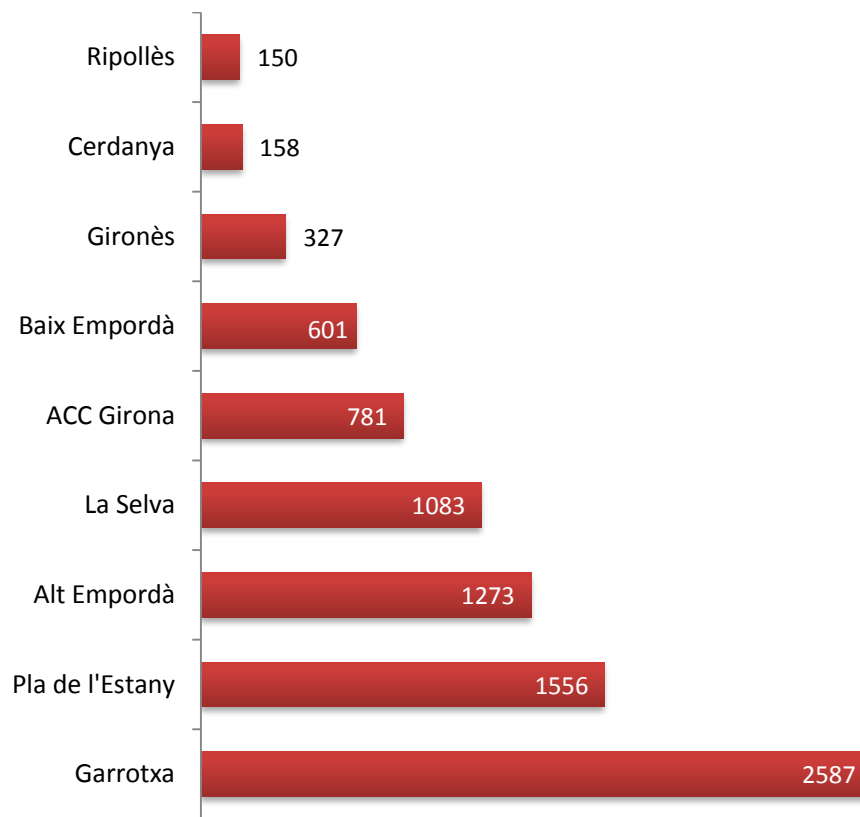
Consultes. Totals Catalunya: 41.029



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

Consultes ateses a Girona: 8.516

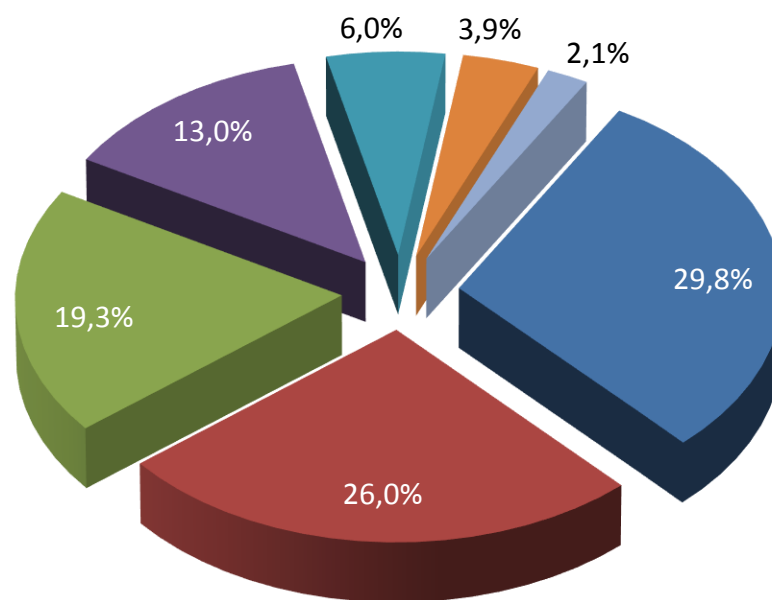
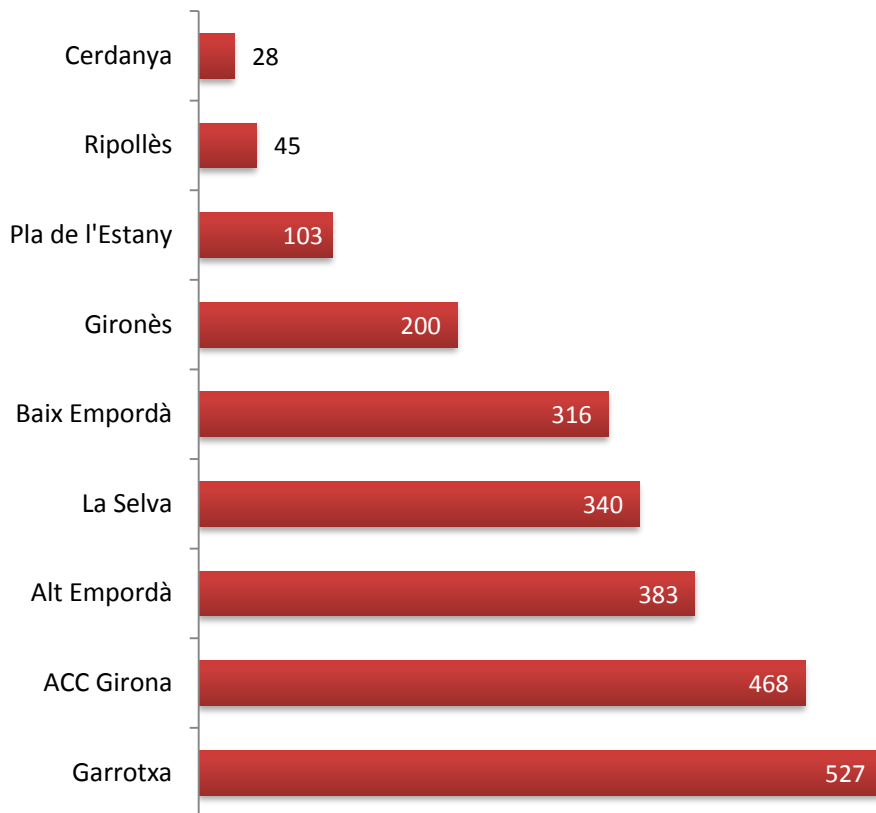
0,05%



Reclamacions per sectors

2.410 Reclamacions (2015: 2.570)

↓ **6,23%**

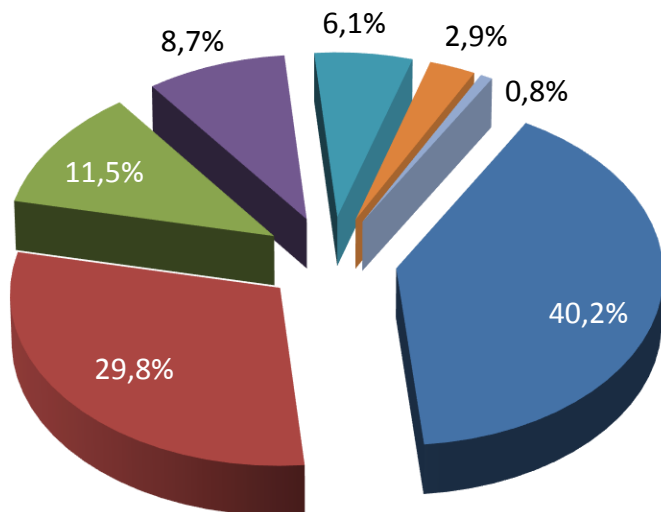


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

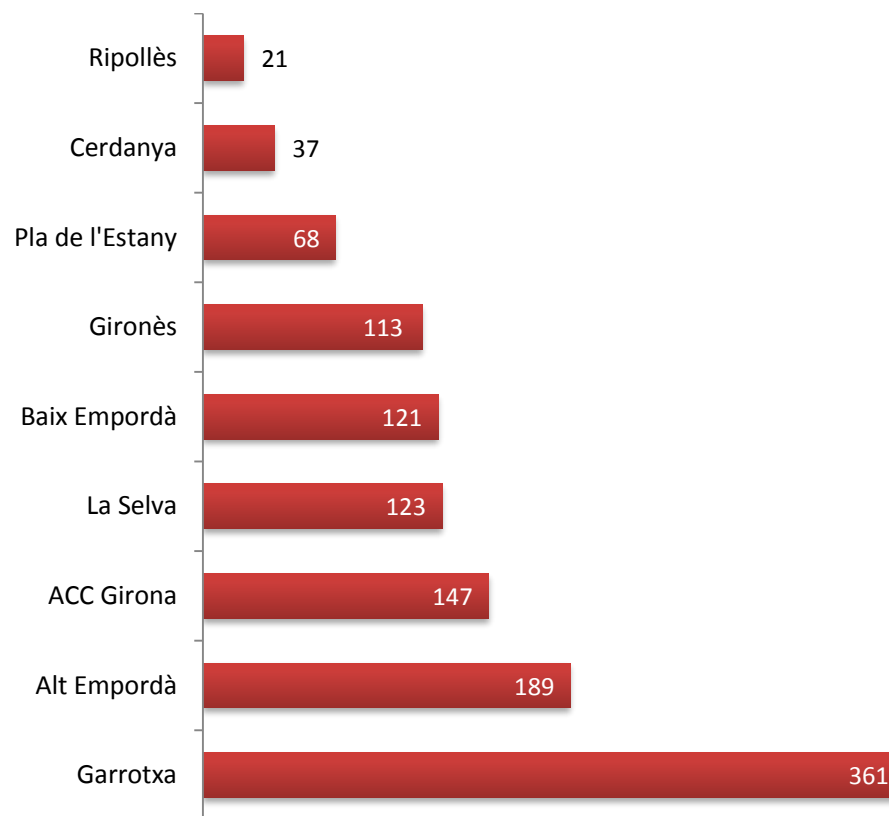
Casos resolts per acord de mediació

1.180 casos resolts per acord de mediació (2015: 1.449)

↓ 18,56 %



- 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

137 laudes

↓ 41,45%

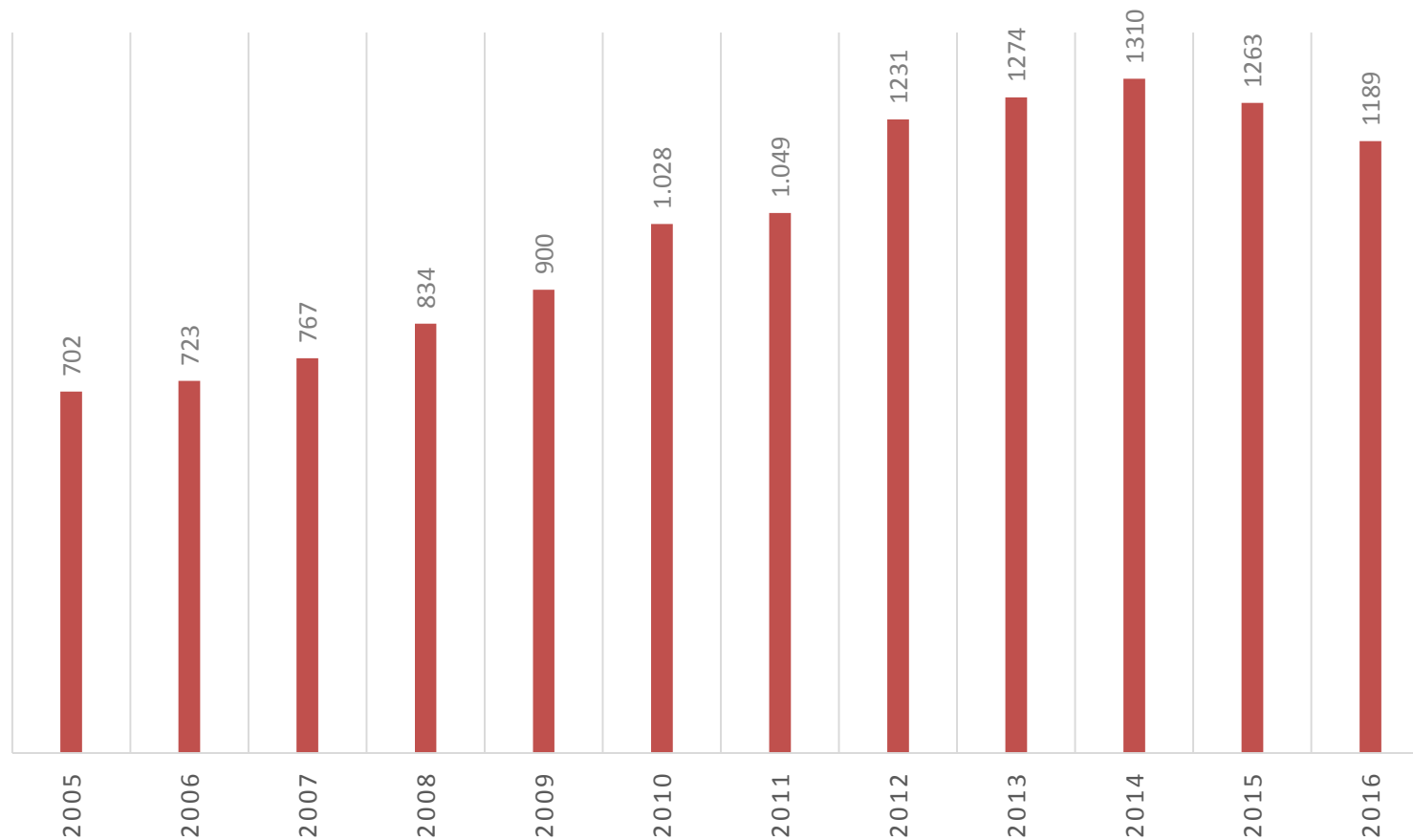
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	95	69,34%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	31	22,63%
Altres serveis generals de consum	6	4,38%
Béns de consum/productes	3	2,19%
Restauració i allotjaments	1	0,73%
Serveis de transport	1	0,73%

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total laudes Girona	214	166	688	839	234	137

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	349	168	25
Vodafone	176	121	22
Orange Espagne	220	143	43
Telefónica	211	163	29
Gas Natural	140	95	
Iberdrola	69	49	2
Vueling	66	41	
Correos	22	6	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	15	4	
Media Markt	15	11	

Establiments adherits a la JACC



↓ 5,86%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



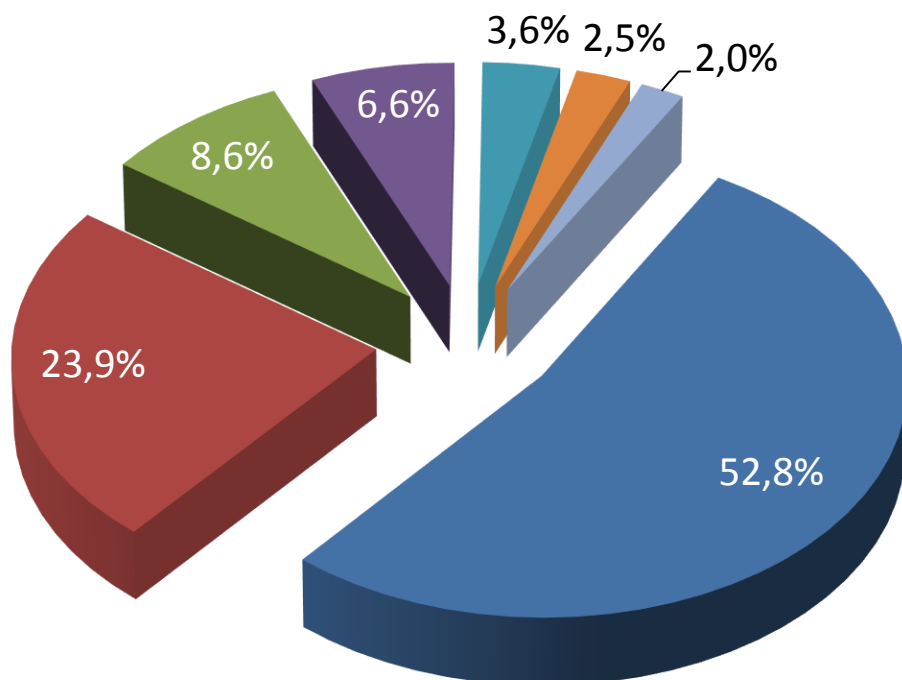
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 197 (2015: 195)

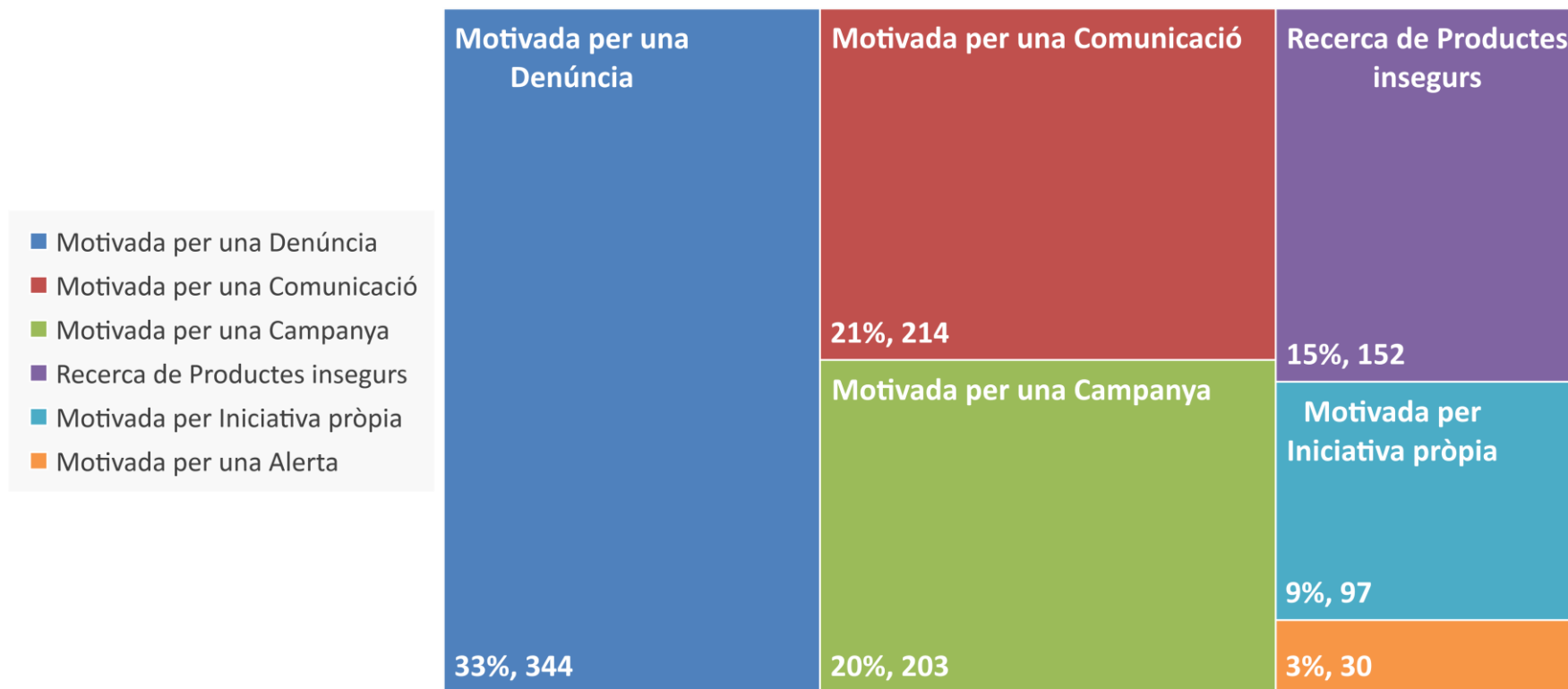
↑ 1,03%



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

Actuacions inspectores

Total: 1.040 actuacions inspectores (15,29% del total Catalunya)



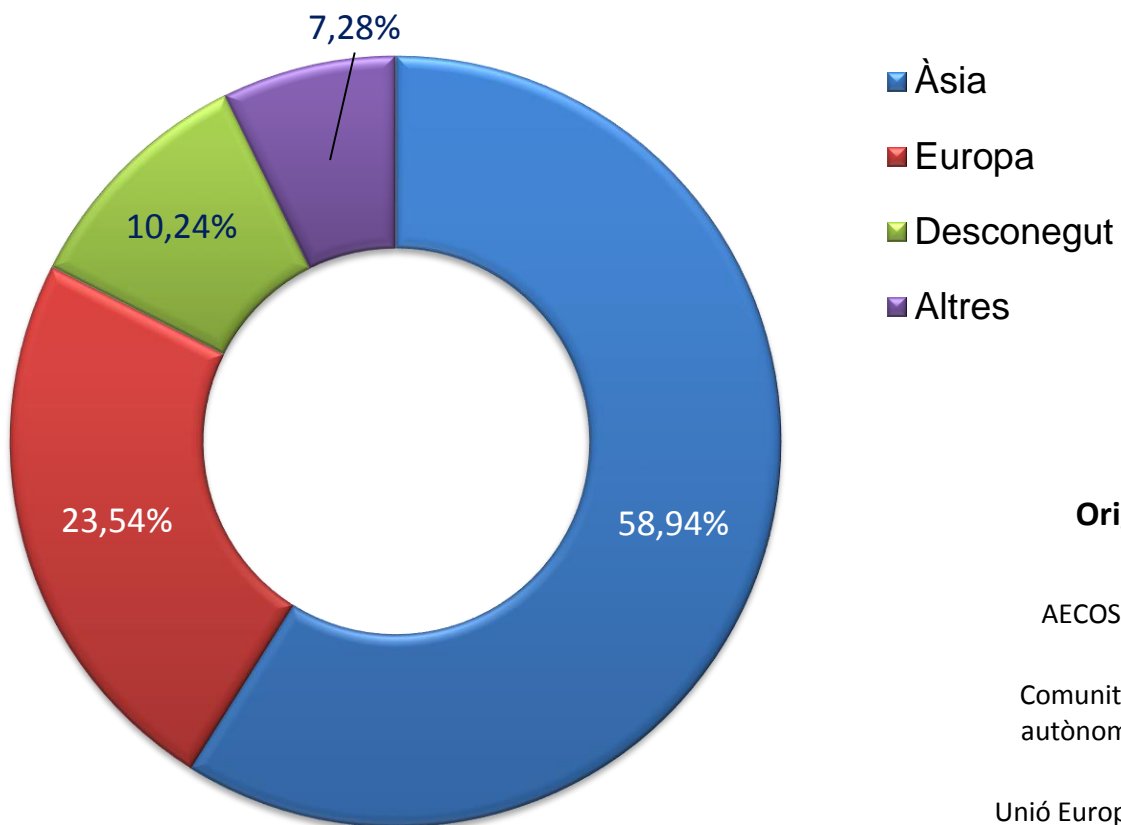
Actuacions inspectores agrupades per campanya

Campanya de control de requisits generals dels establiments	169
Campanya de control alimentari (Reglament 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor)	74
Campanya de control d'equips de protecció individual	67
Campanya de control de conserves d'anxoves	41
Campanya de control sistemàtic de productes alimentaris	13
Campanya de control de carregadors per a mòbils	1
Total	365

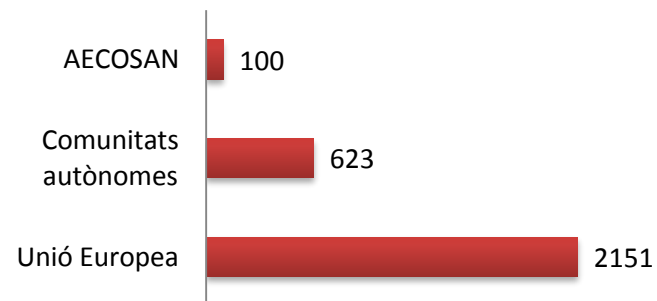
Alertes. Per origen (total Catalunya)

Origen dels productes alertats

Total: 2.874

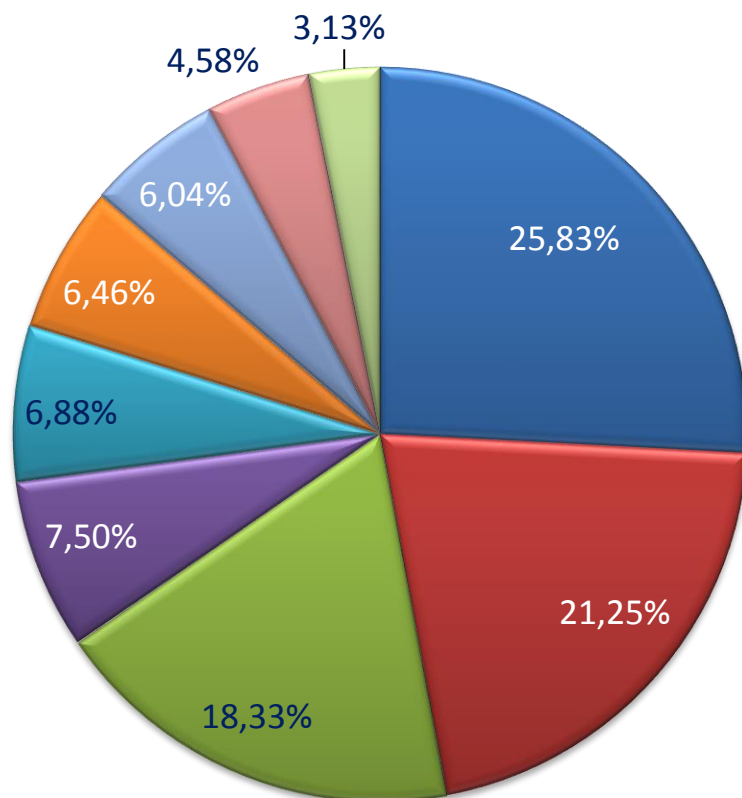


Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

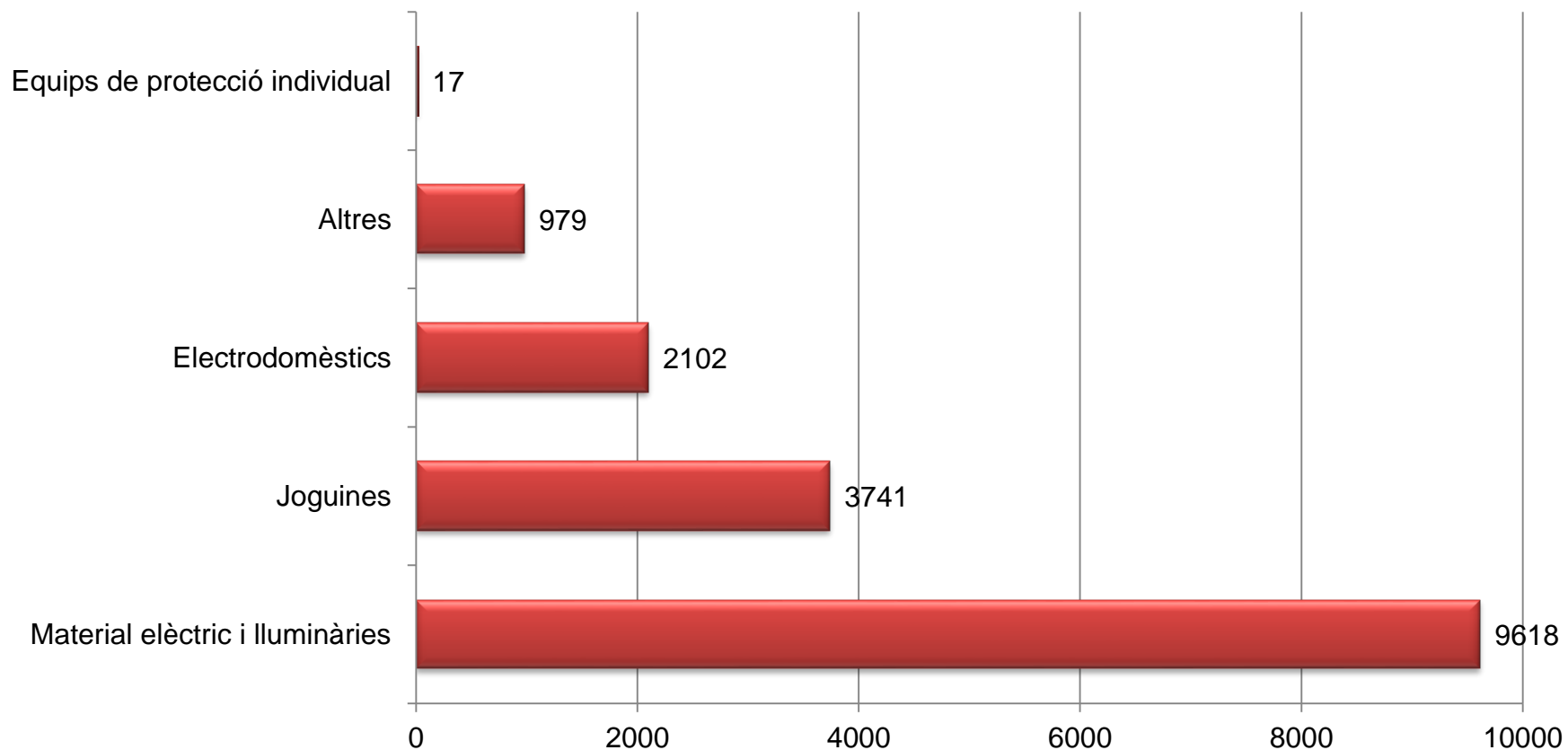
Tipus de producte



- 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

Girona:

	2016	2015
Total d'expedients sancionadors incoats	44	75
Total expedients resolts amb sanció	42	59
Import de les sancions imposades	358.619	305.715 €

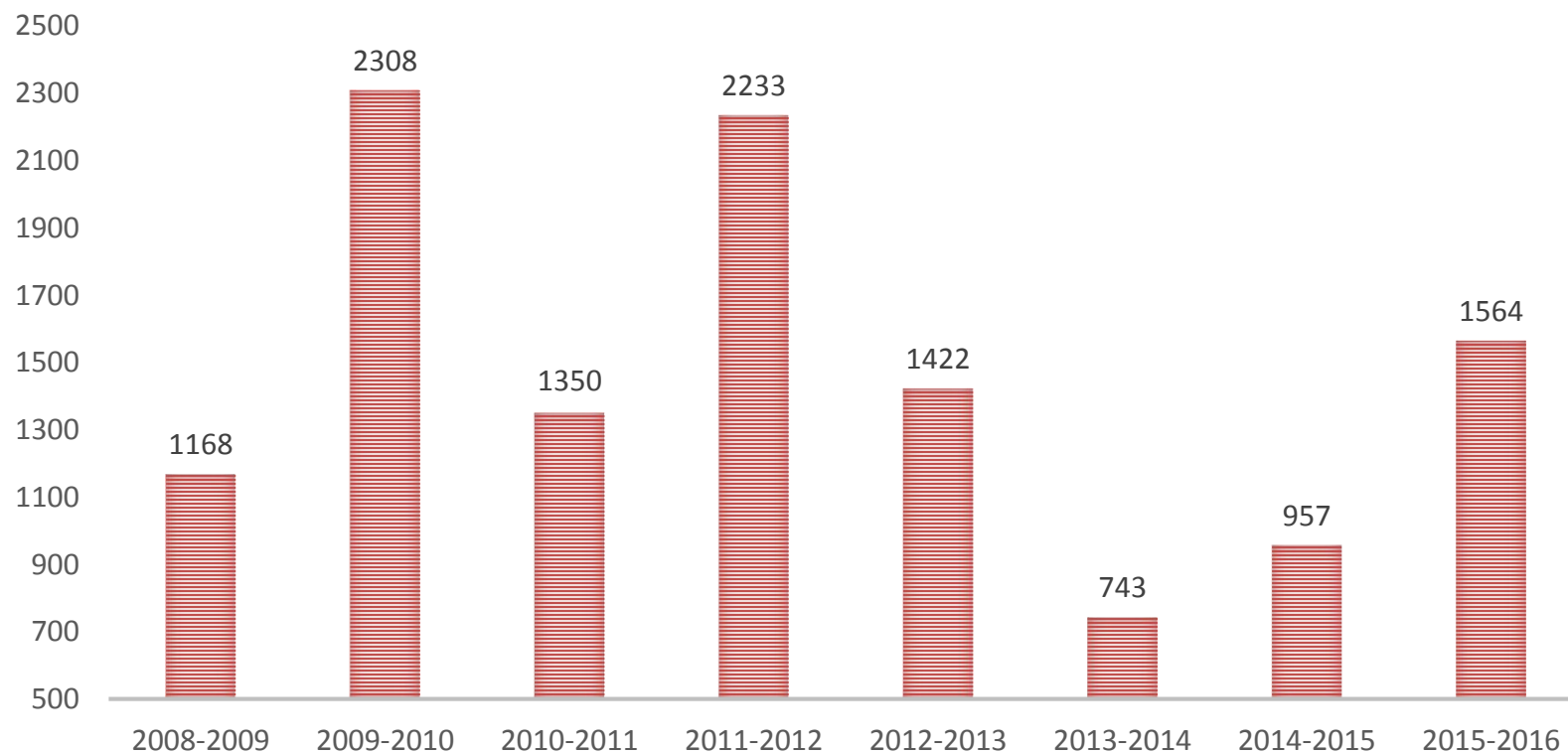
Catalunya:

	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 €



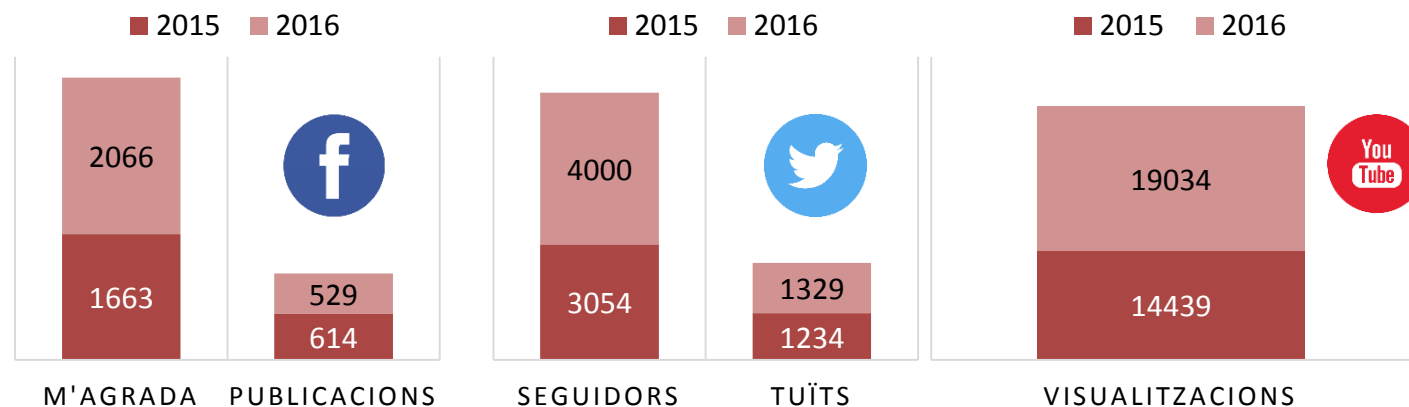
Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de 1.564



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