



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

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

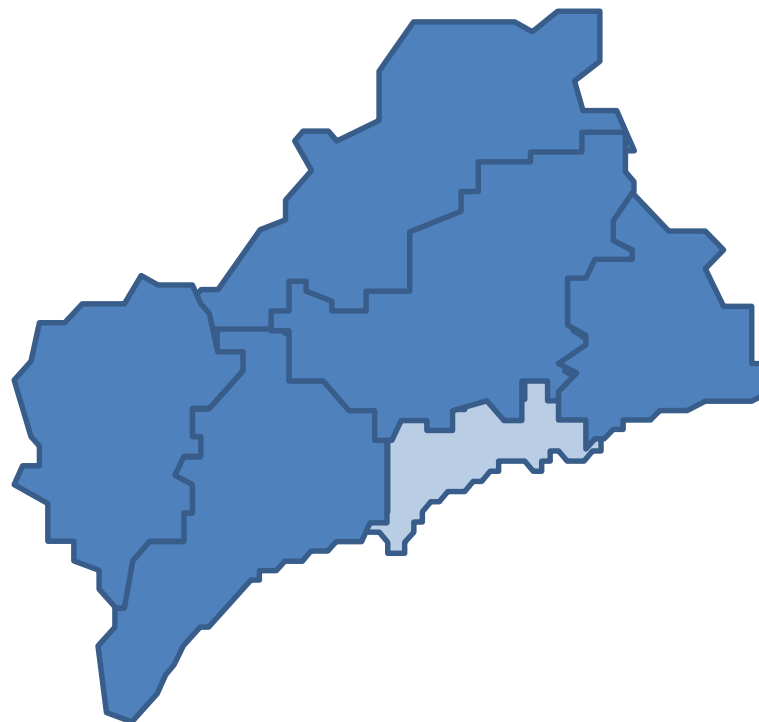
**Tarragona, 28 d'abril de 2017**

# Protecció del consumidor

---

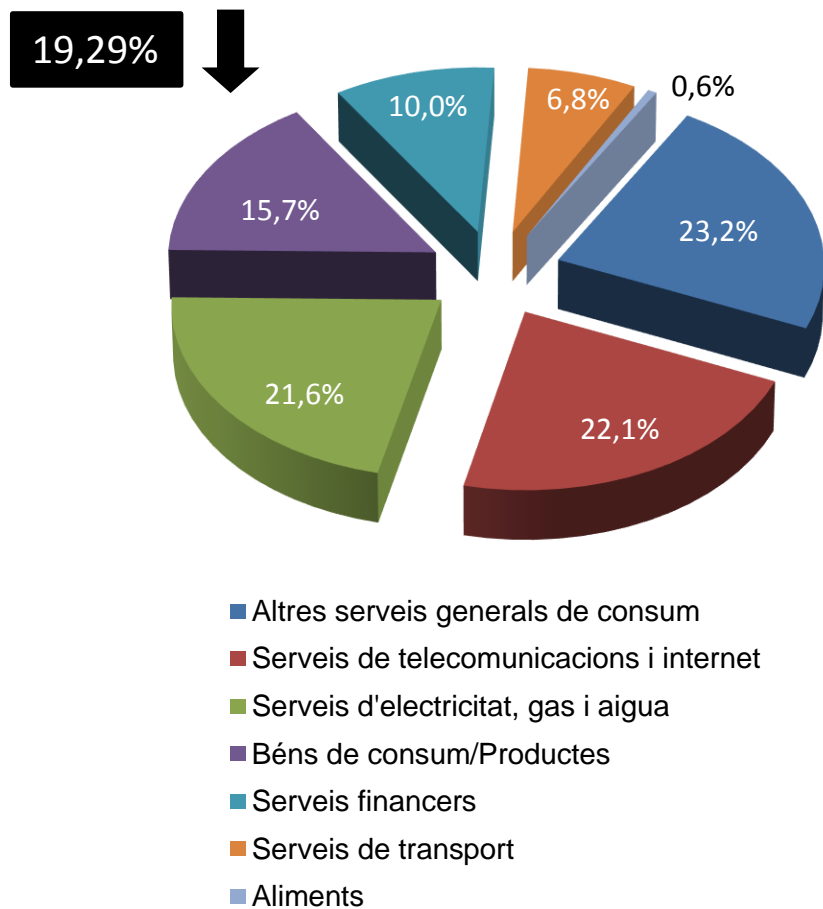
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

- ❖ Alt Camp
- ❖ Baix Camp
- ❖ Baix Penedès
- ❖ Conca de Barberà
- ❖ Priorat

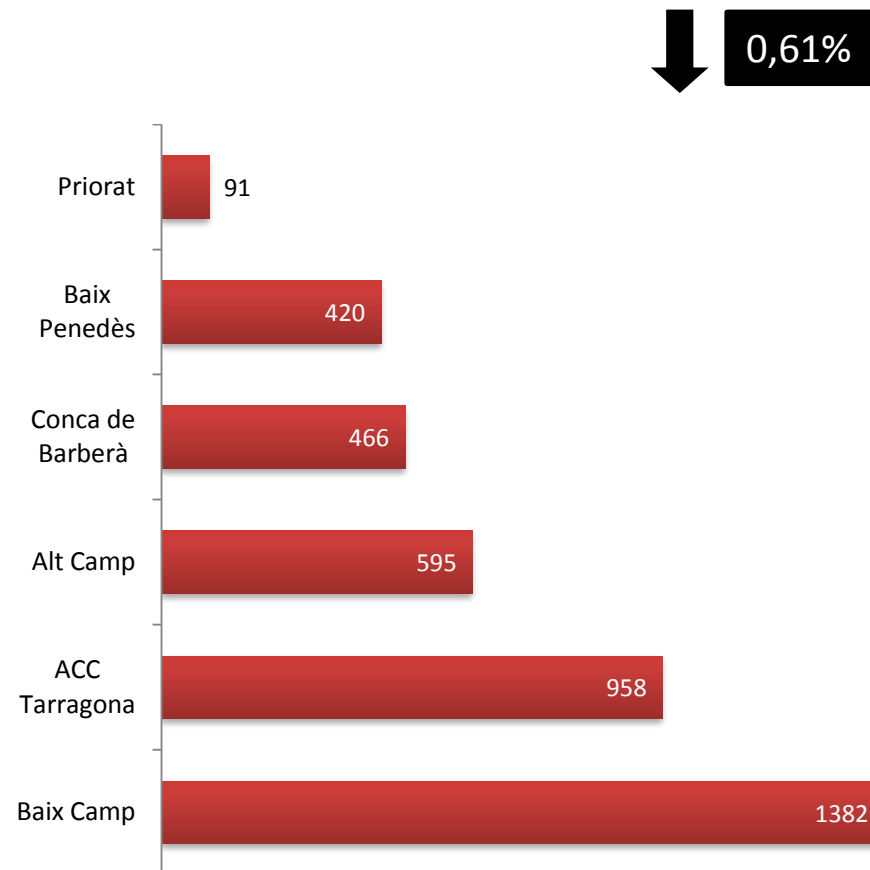


# Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 41.029



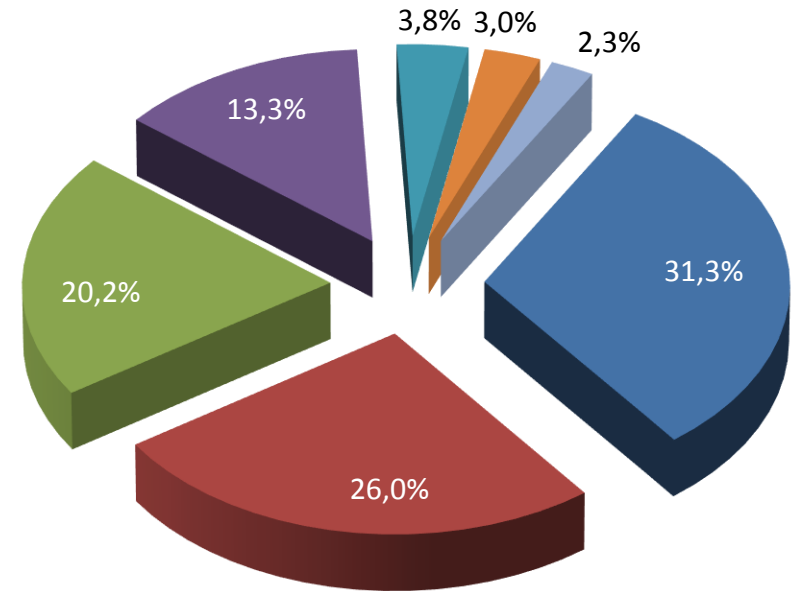
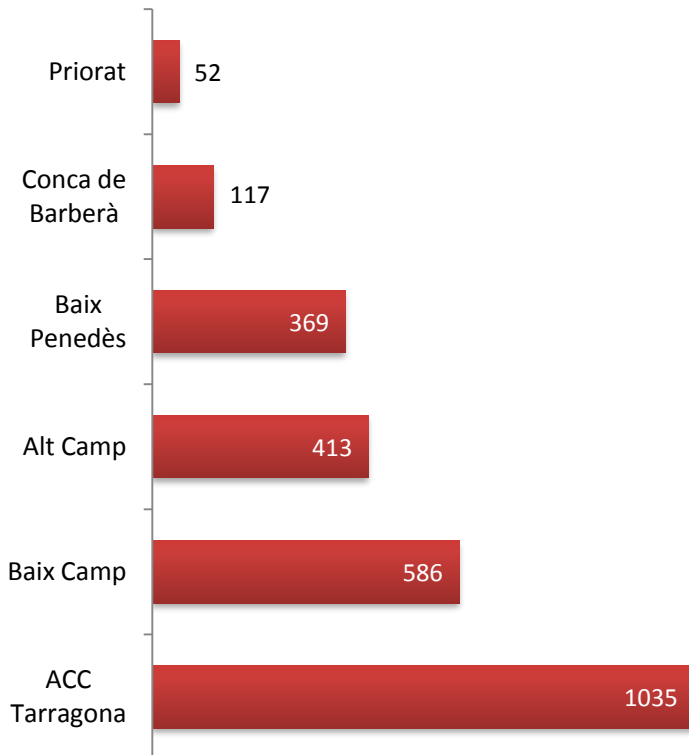
Consultes ateses a Tarragona: 3.912



# Reclamacions per sectors

2.572 Reclamacions (2015: 2.387)

↑ 7,75%

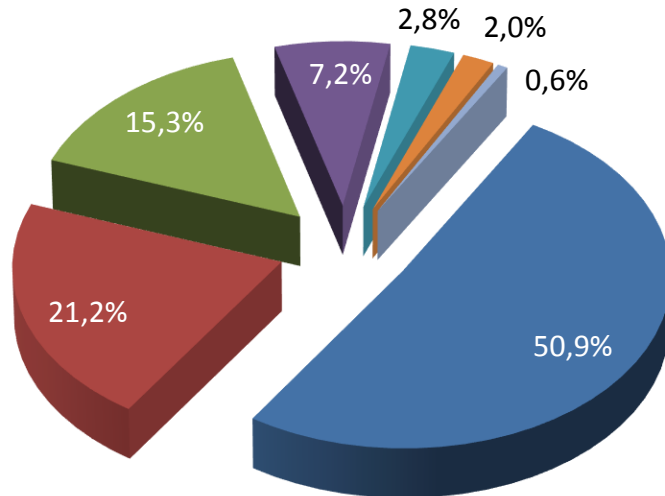


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

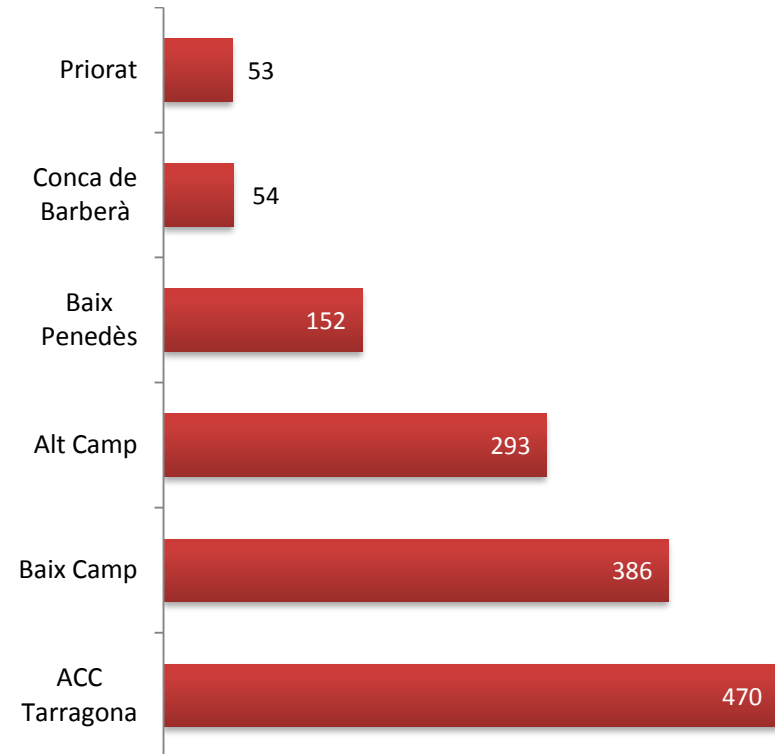
# Casos resolts per acord de mediació

1.408 casos resolts per acord de mediació (2015: 1.391)

↑ 1,22 %



- 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

156 laudes

↓ 37,85 %

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	147	94,23 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	6	3,85 %
Altres serveis generals de consum	3	1,92 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Total laudes Tarragona</b>	181	131	372	2.258	251	156

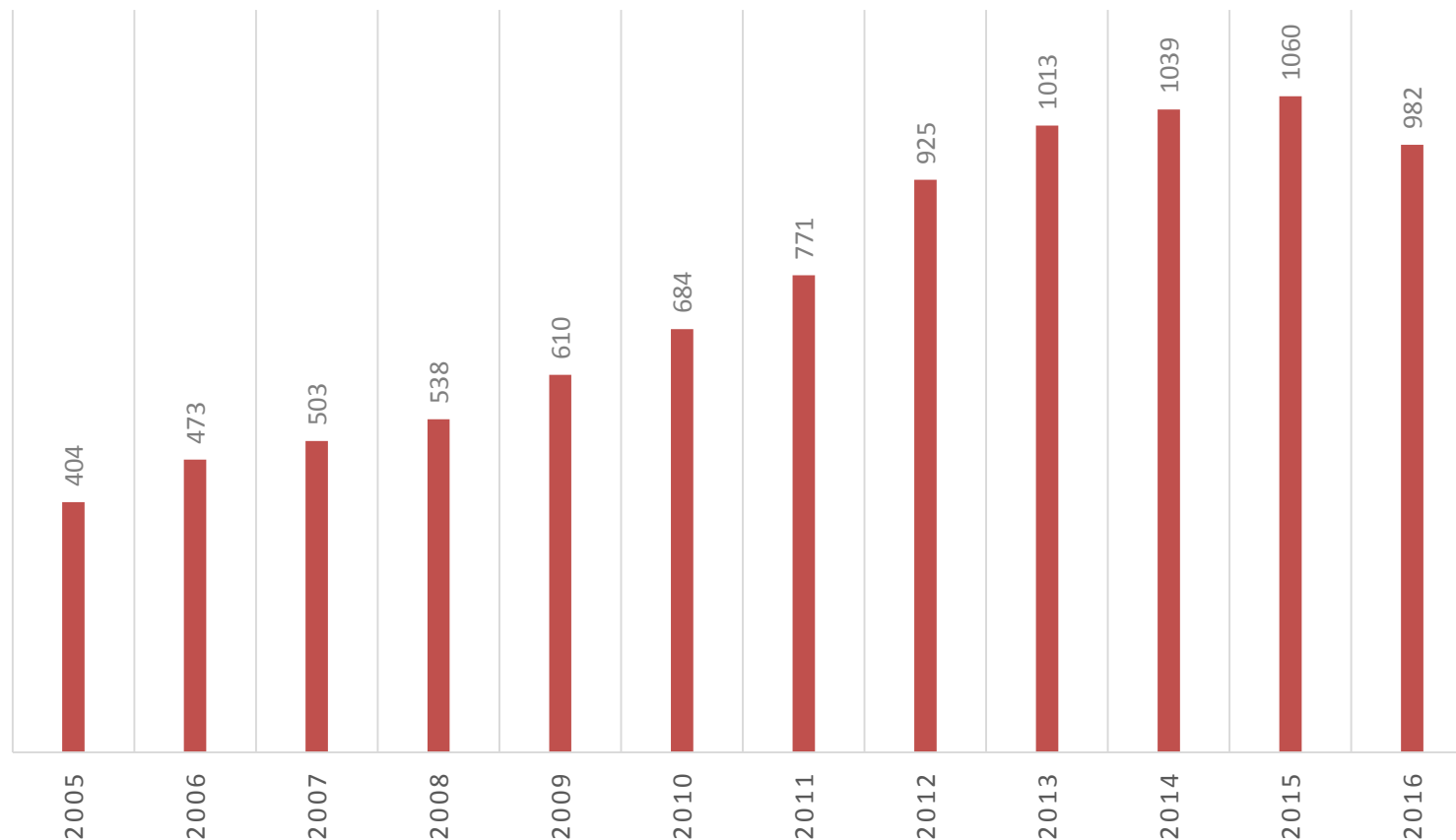
# Companyies amb més reclamacions

---

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	341	160	6
Vodafone	232	228	39
Telefónica	225	196	29
Orange Espagne	222	225	78
Gas Natural	94	92	
Vueling	37	25	
Autoescola Europa	31		
Carrefour	27	13	
El Corte Inglés	19	7	
Iberdrola	19	16	



# Establiments adherits a la JACC



↓ 7,36%

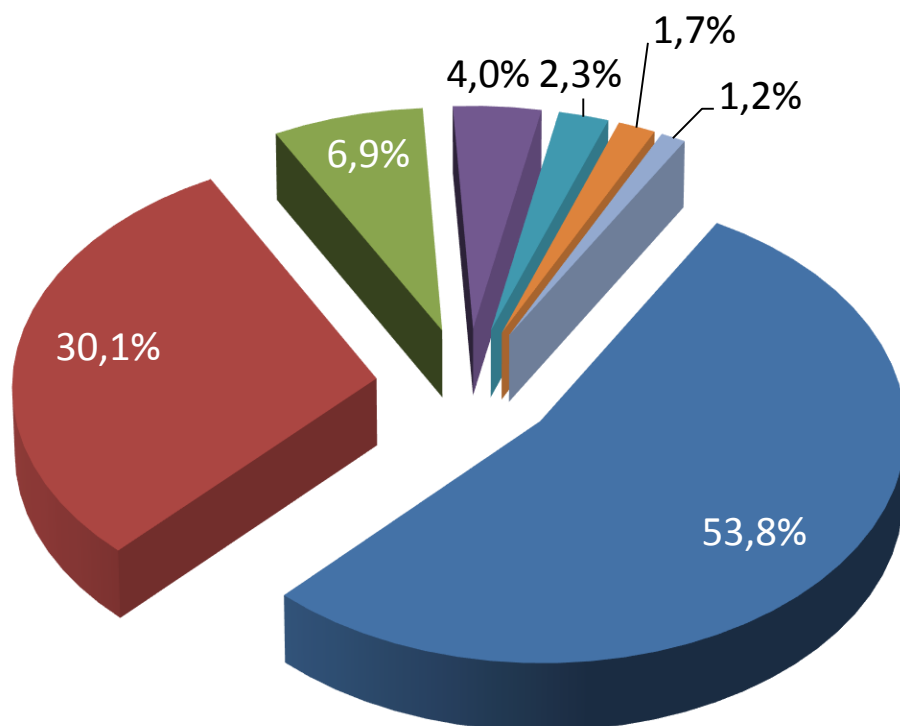




# Denúncies

Denúncies: 173 (2015: 228)

↓ 24,12%

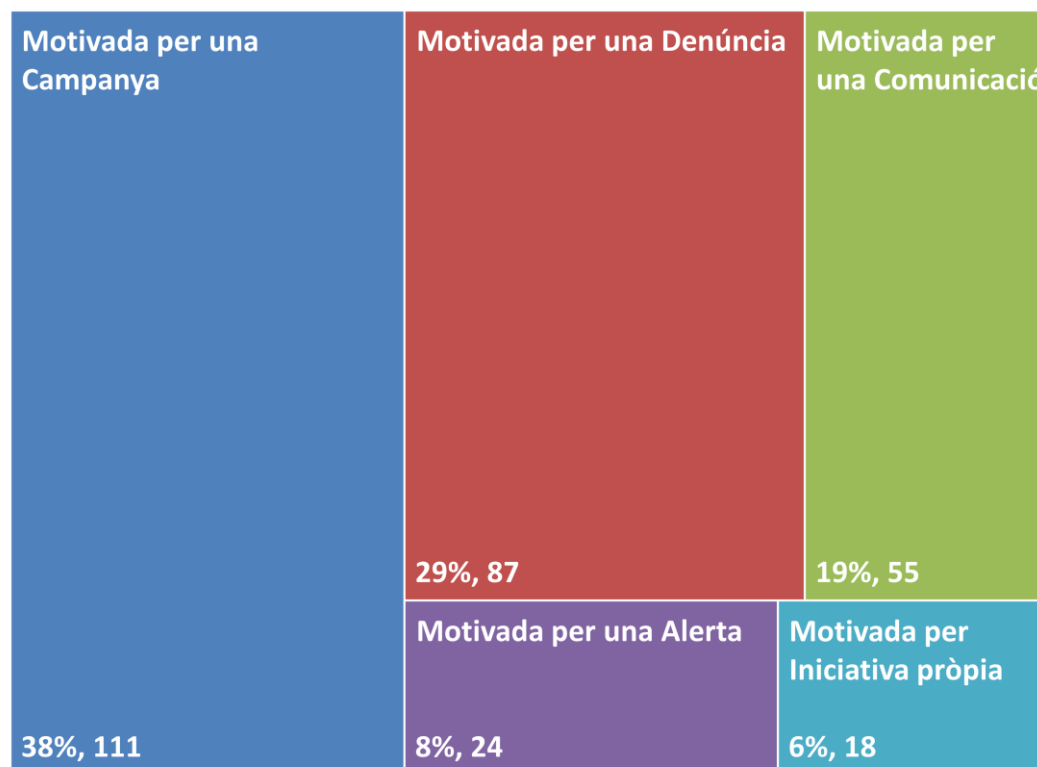


- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/Productes
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Aliments
- Serveis de transport
- Serveis financers

# Actuacions inspectores

---

Total: 295 actuacions inspectores (4,34% del total Catalunya)



# Actuacions inspectores agrupades per campanya

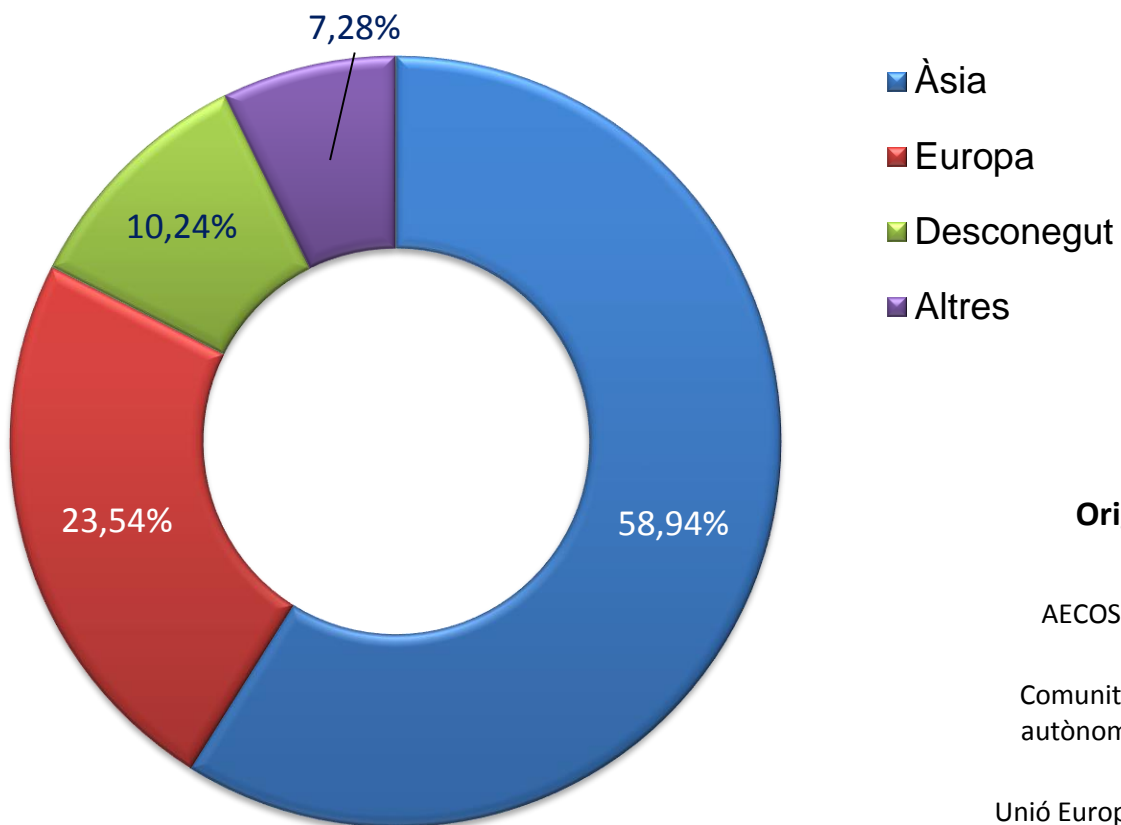
---

Campanya de control alimentari (Reglament 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor)	75
Campanya de control de requisits generals dels establiments	38
Campanya de control d'equips de protecció individual	15
<b>Total</b>	<b>116</b>

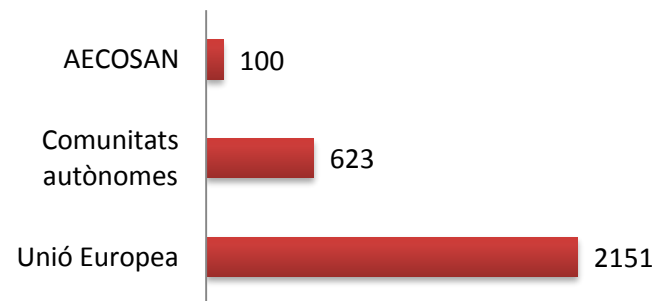
# Alertes. Per origen (total Catalunya)

## Origen dels productes alertats

Total: 2.874

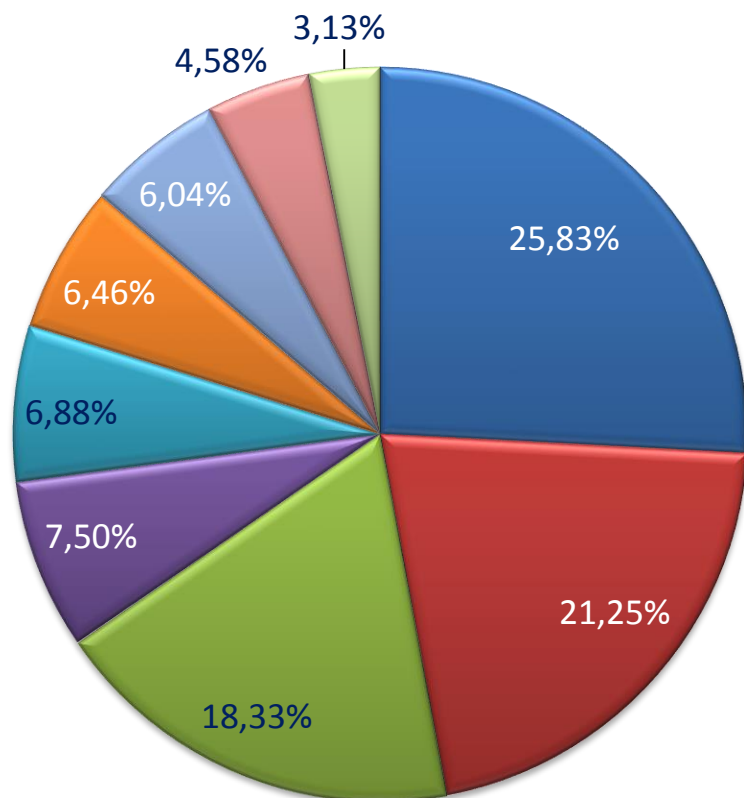


## Origen de l'alerta



# Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

## Tipus de producte

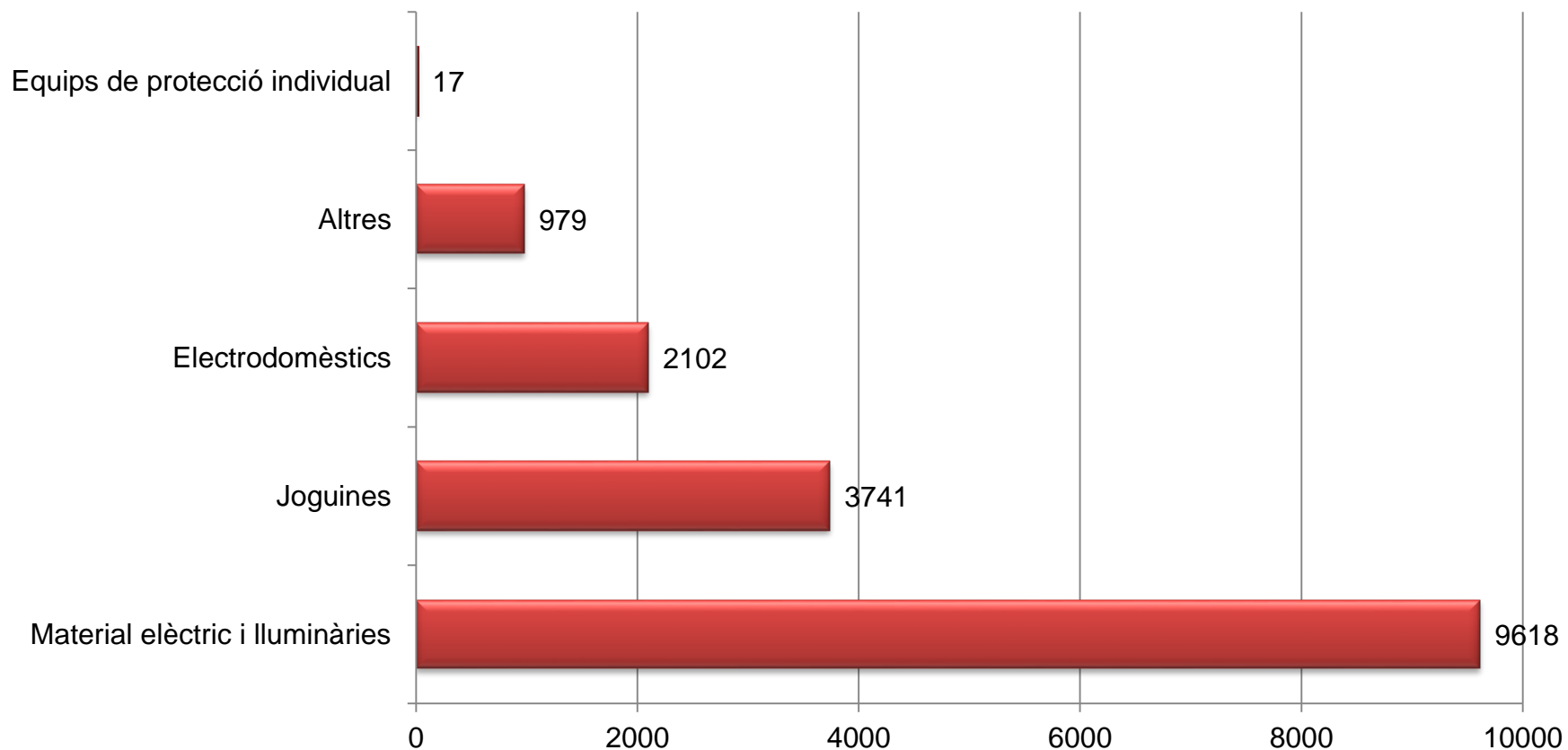


- Joguines
- Vehicles i motocicletes
- Material elèctric i lluminàries
- Mobiliari i articles de decoració
- Puericultura
- Equips de protecció individual
- Altres
- Roba i calçat
- Electrodomèstics

# Articles retirats del mercat (total Catalunya)

---

Total articles retirats: 16.457



# Expedients sancionadors

---

## Tarragona:

	2016	2015
Total d'expedients sancionadors incoats	43	19
Total expedients resolts amb sanció	38	13
Import de les sancions imposades	262.305 €	456.701 €

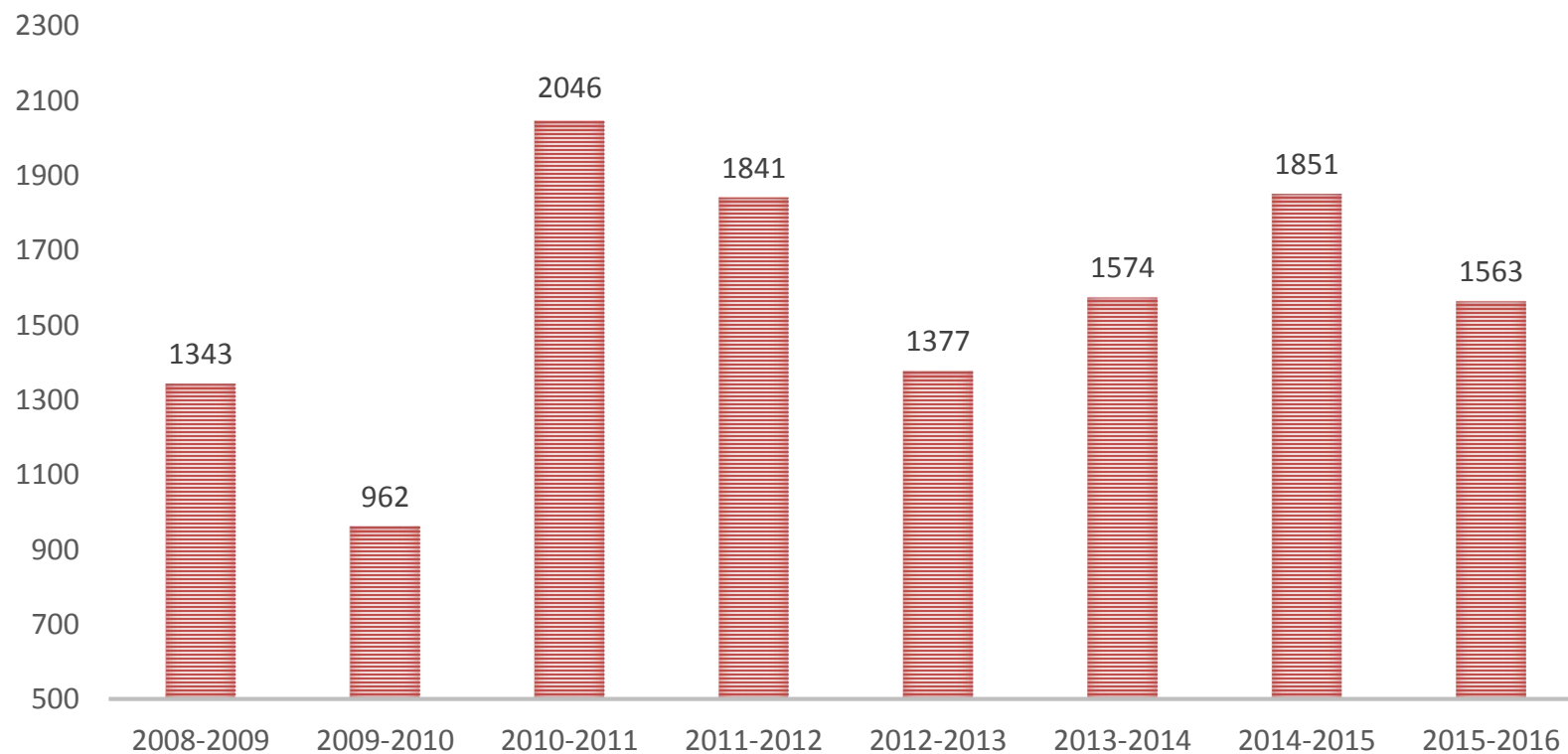
## Catalunya:

	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

---

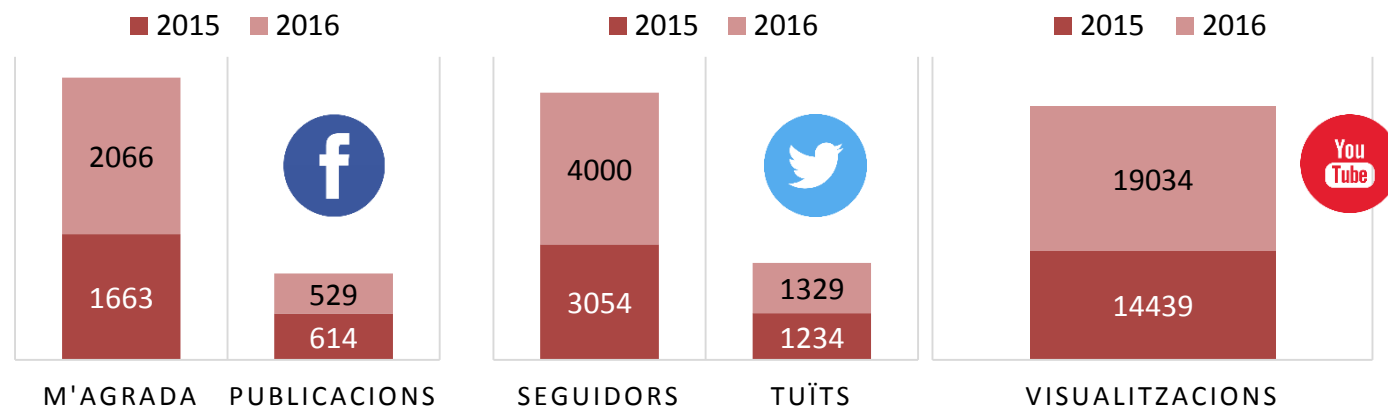
Nombre d'alumnes de la demarcació de Tarragona





# 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](http://consum.gencat.cat)**