



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

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

Tortosa, 25 d'abril de 2017

Protecció del consumidor

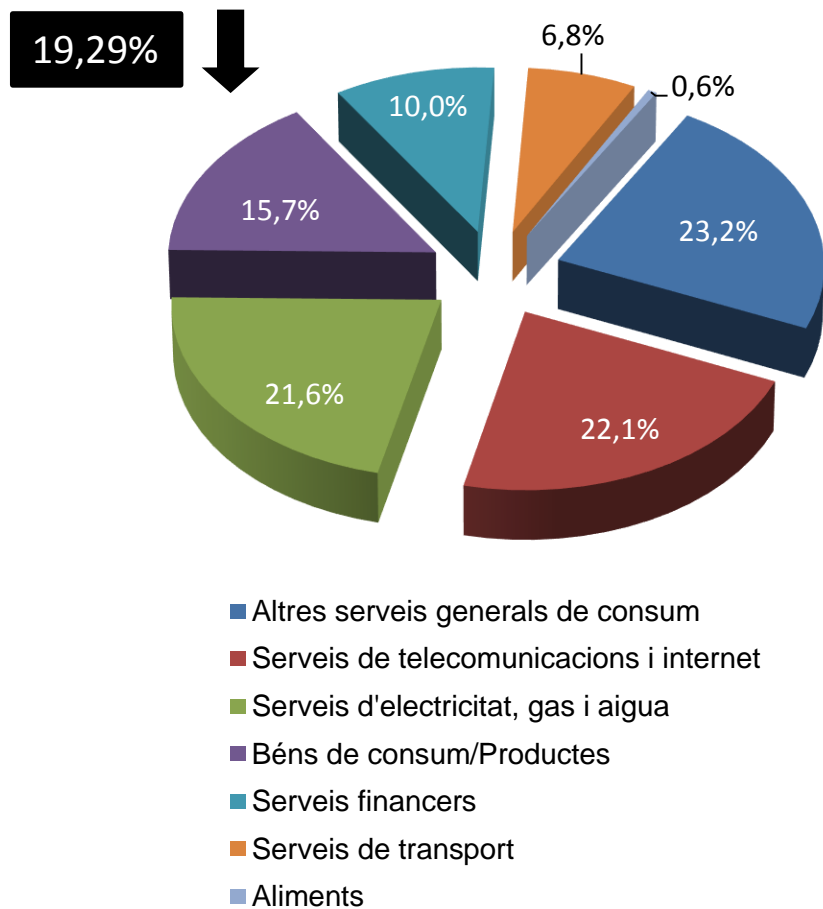
Tots els Consells Comarcals de Terres de l'Ebre tenen competències delegades en matèria de consum

- ❖ Baix Ebre
- ❖ Montsià
- ❖ Ribera d'Ebre
- ❖ Terra Alta



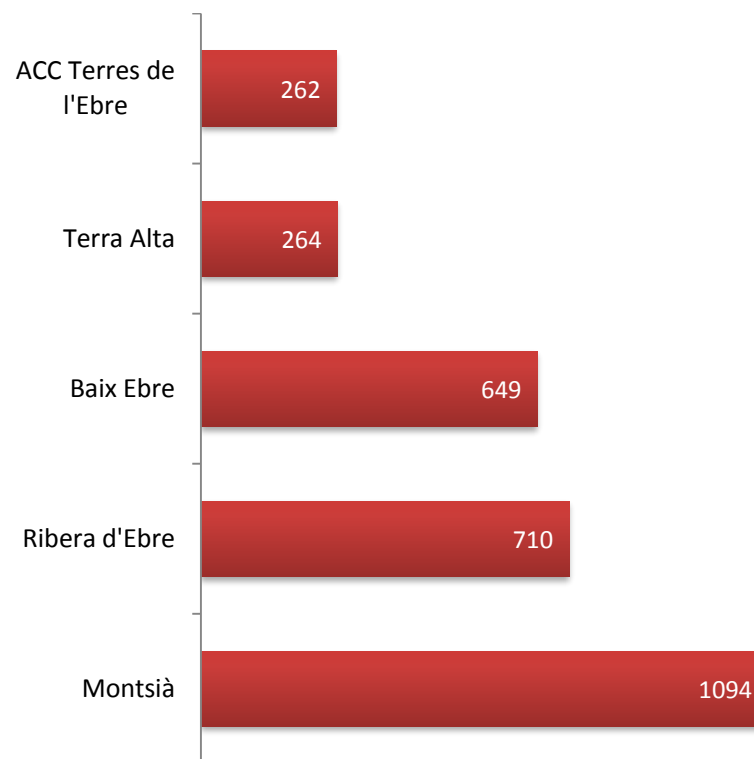
Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 41.029



Consultes ateses a Terres de l'Ebre: 2.979

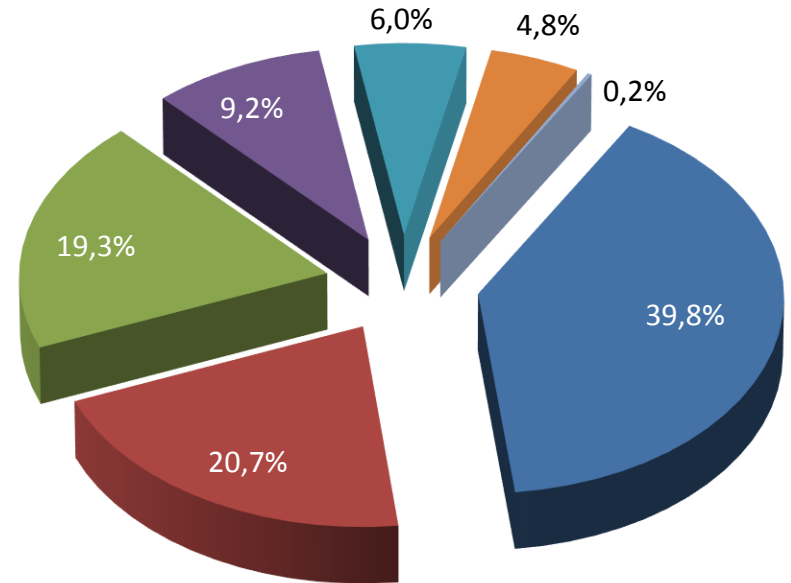
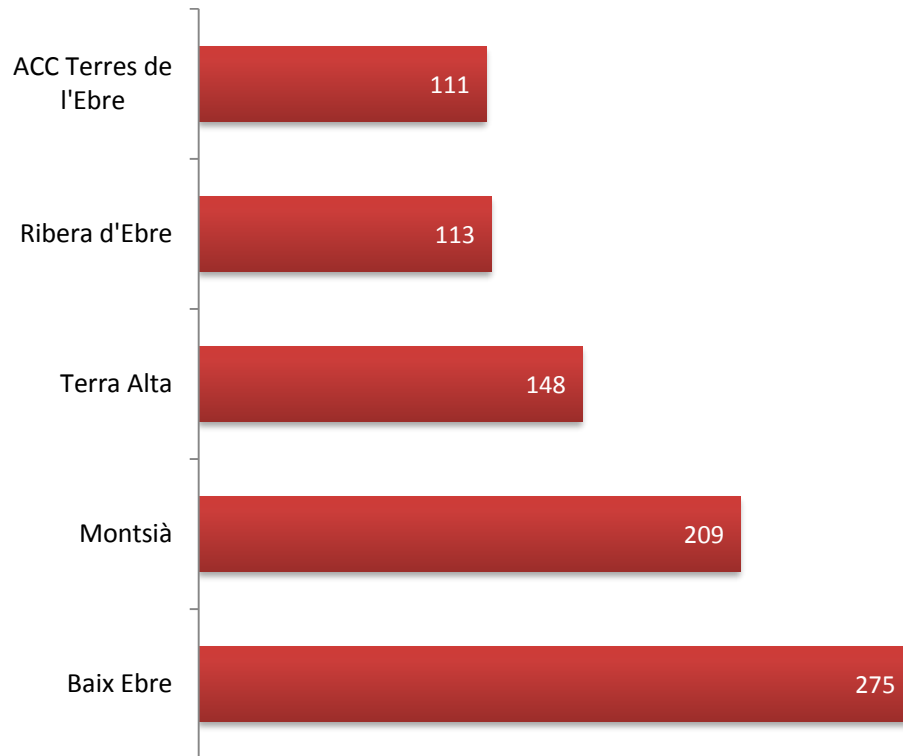
↑ 5,27%



Reclamacions per sectors

856 Reclamacions (2015: 1.019)

↓ 16,00%

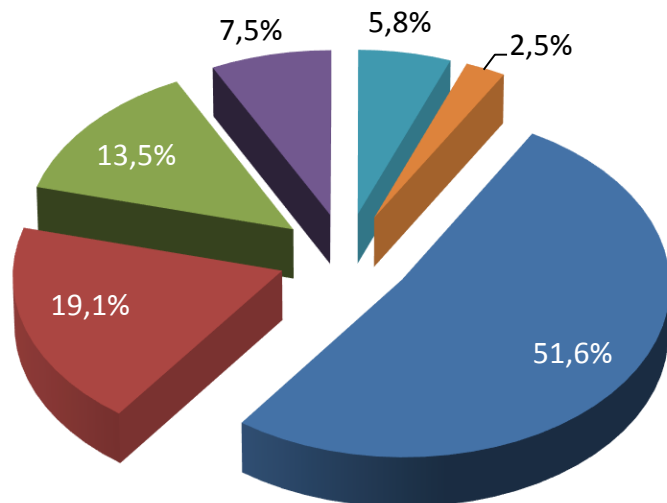


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

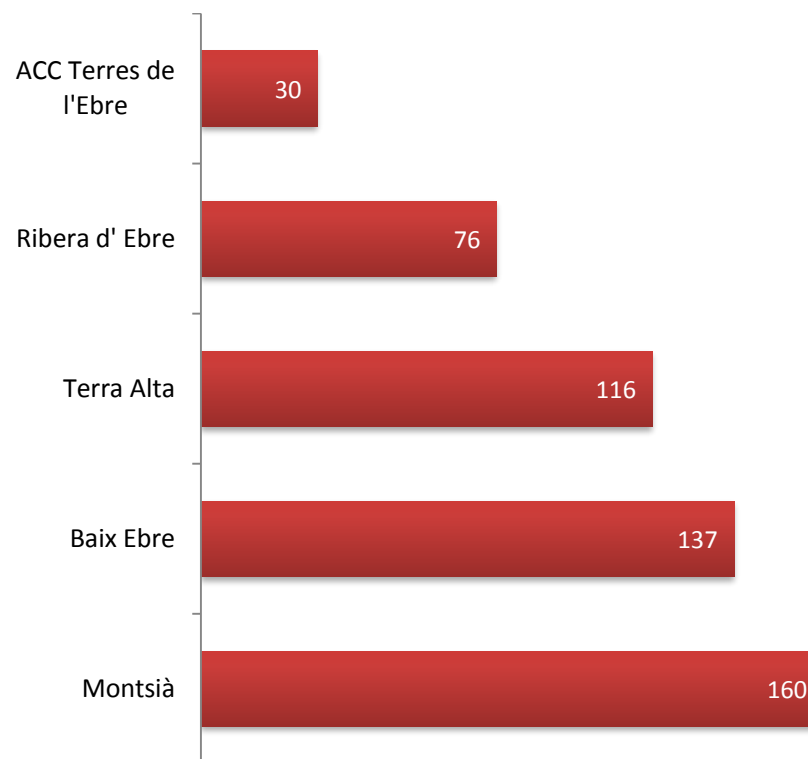
Casos resolts per acord de mediació

519 casos resolts per acord de mediació (2015: 668)

↓ 22,31 %



- 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



Laudes per sectors

56 laudes

↓ 65,22%

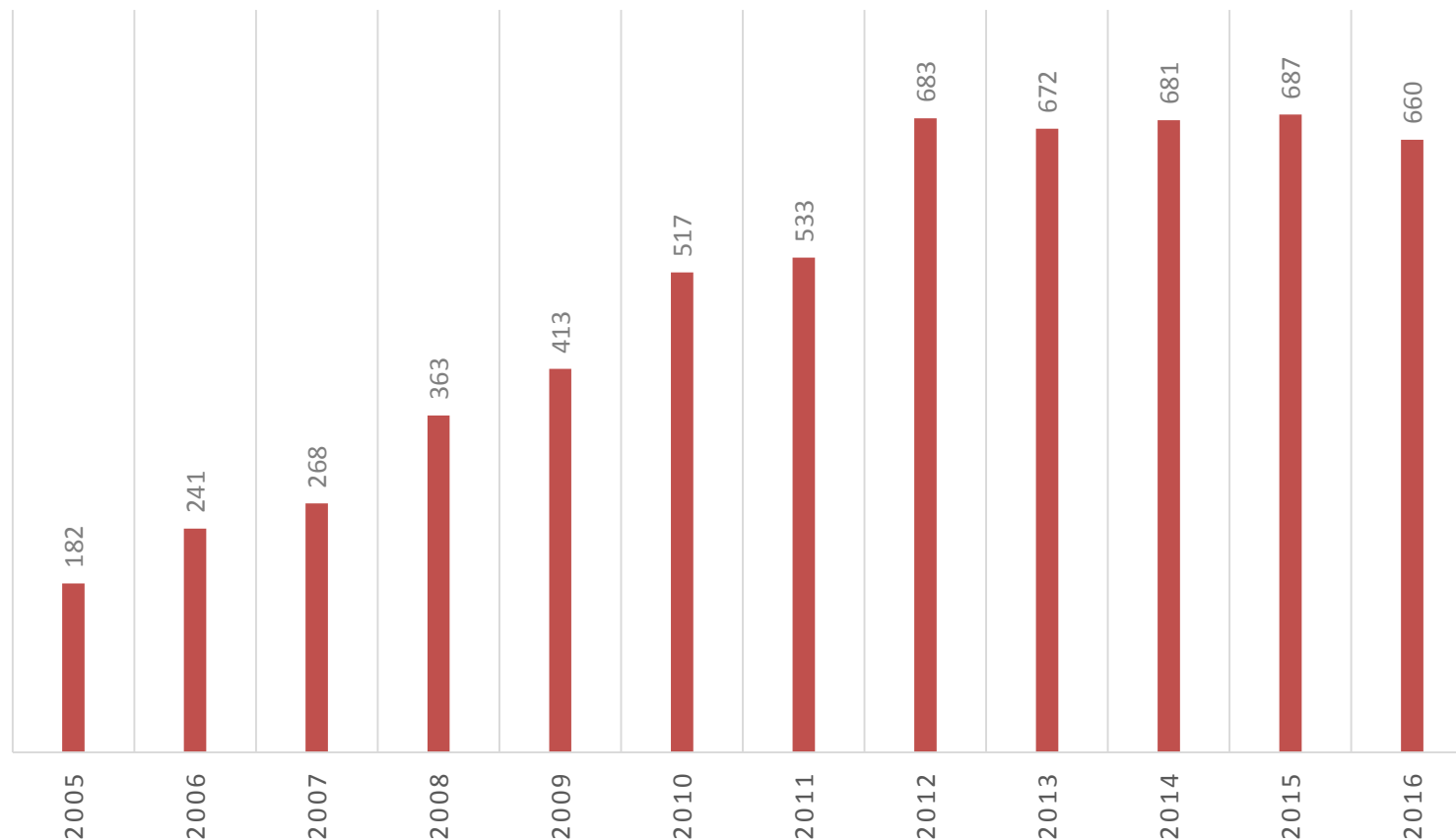
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	39	69,64 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	12	21,43 %
Altres serveis generals de consum	4	7,14 %
Béns de consum/productes	1	1,79 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total laudes Terres de l'Ebre	72	75	102	868	161	56

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Orange Espagne	122	90	11
Telefónica	102	89	14
Endesa	97	58	12
Vodafone	84	74	13
Vueling	33	24	
Gas Natural	26	20	
Sorea	14	3	
Caixabank	12	1	
Iberdrola	12	9	
Petrogon	7	5	

Establiments adherits a la JACC



↓ 3,93%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



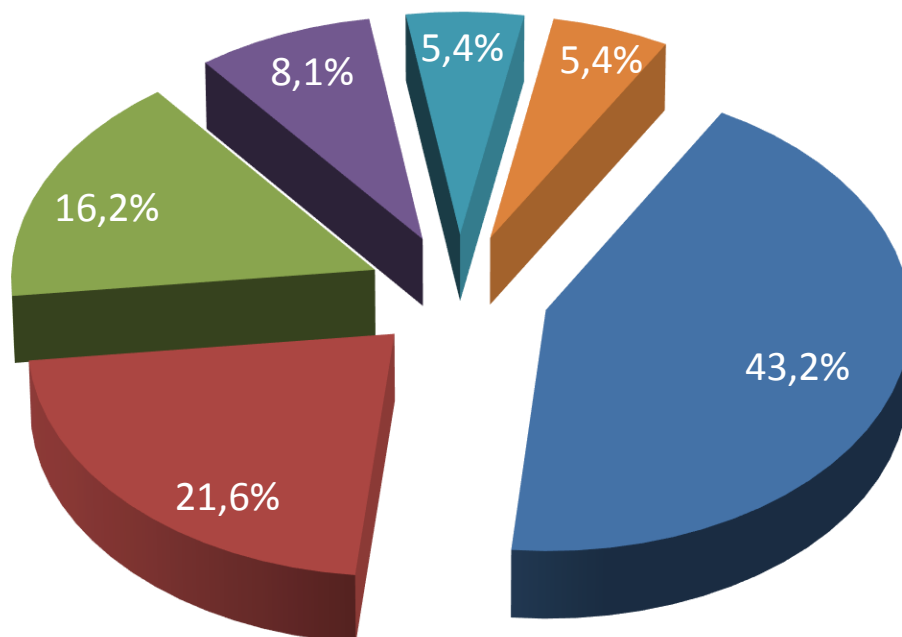
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 37 (2015: 12)

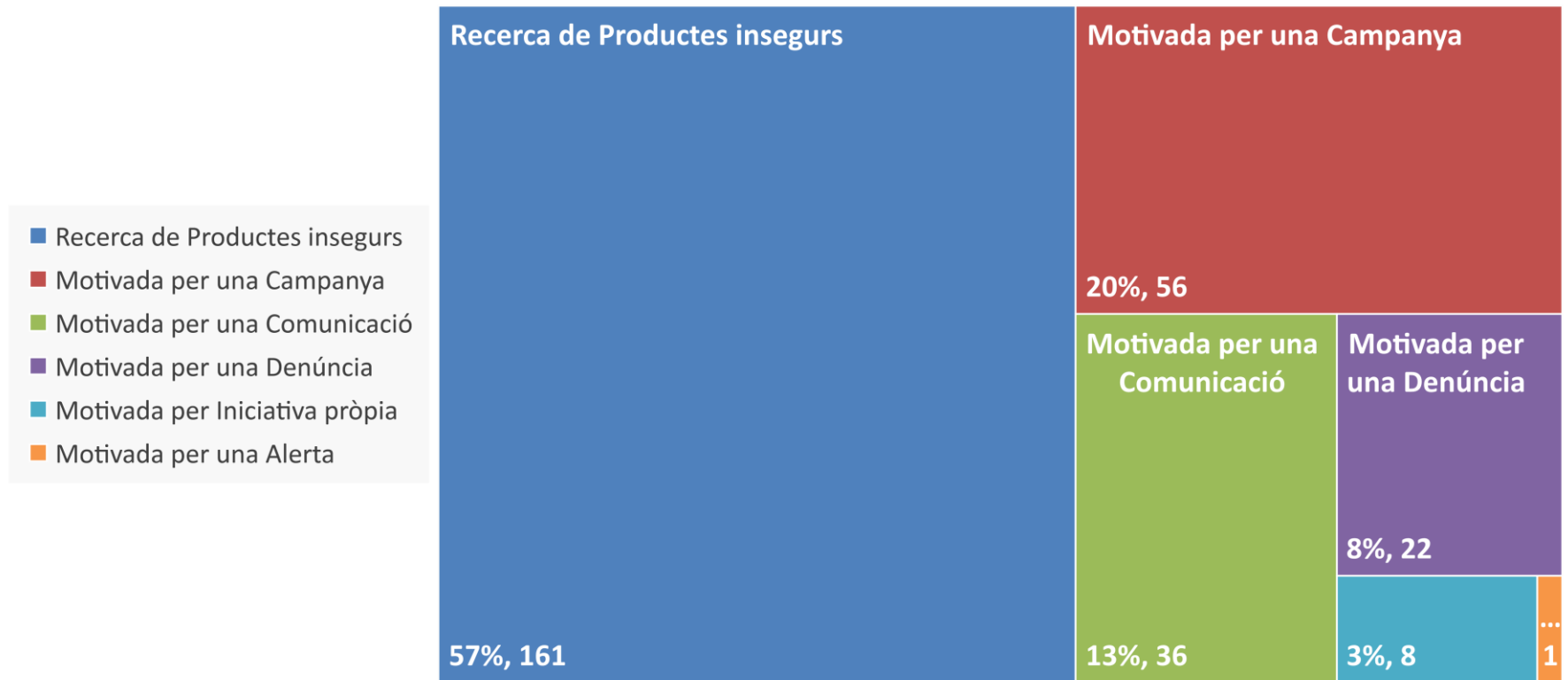
↑ 208,33%



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

Actuacions inspectores

Total: 284 actuacions inspectores (4,18% del total Catalunya)



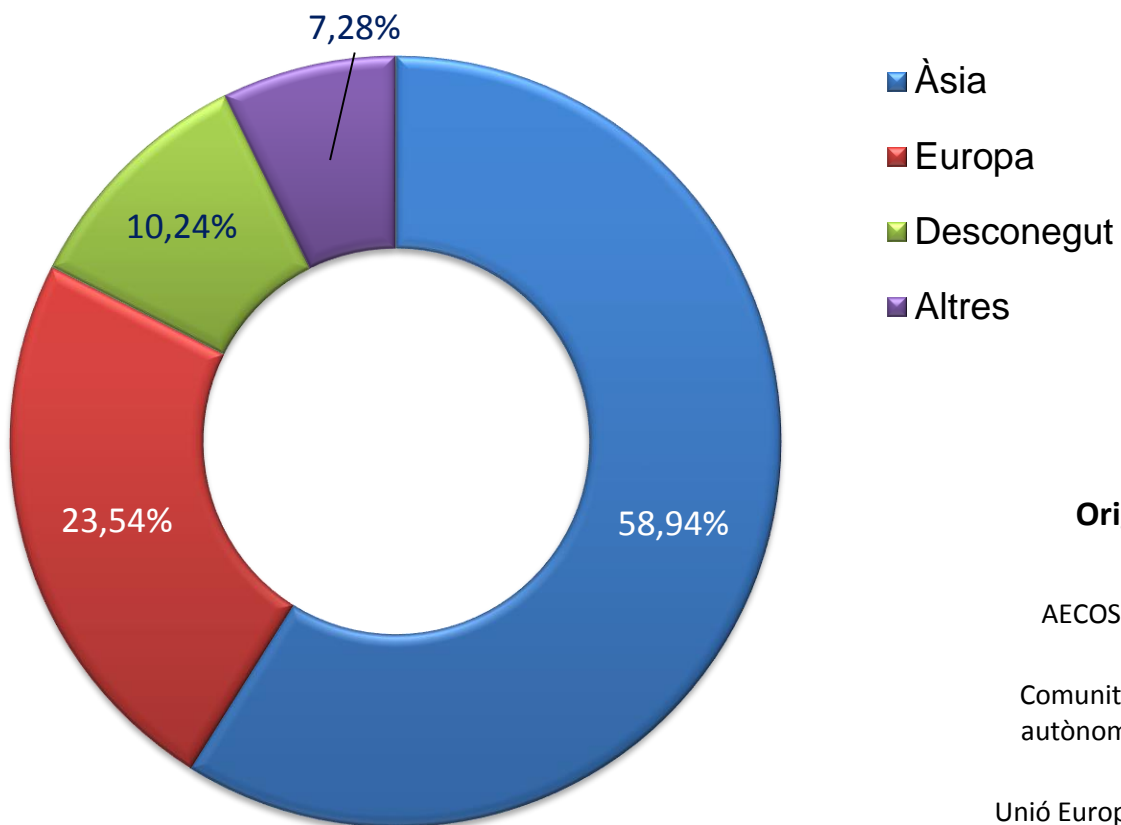
Actuacions inspectores agrupades per campanya

Campanya de control de requisits generals dels establiments	49
Campanya de control de joguines	13
Campanya d'Inspecció i control de begudes energètiques	13
Campanya de control programat sistemàtic de productes alimentaris	13
Campanya de control alimentari (Reglament 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor)	2
Total	90

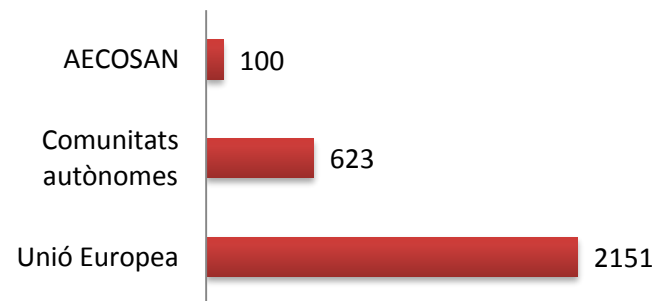
Alertes. Per origen (total Catalunya)

Origen dels productes alertats

Total: 2.874

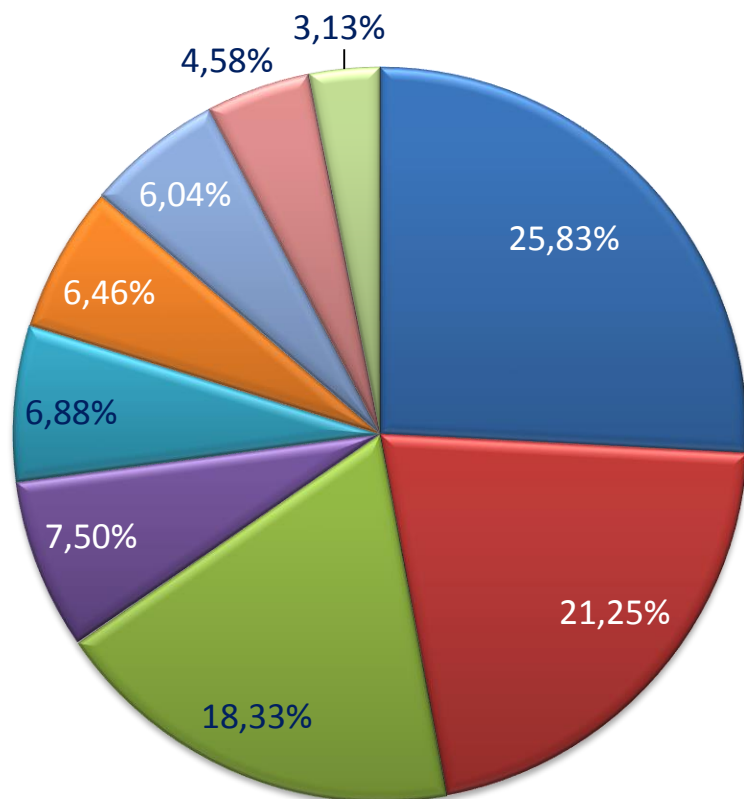


Origen de l'alerta



Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

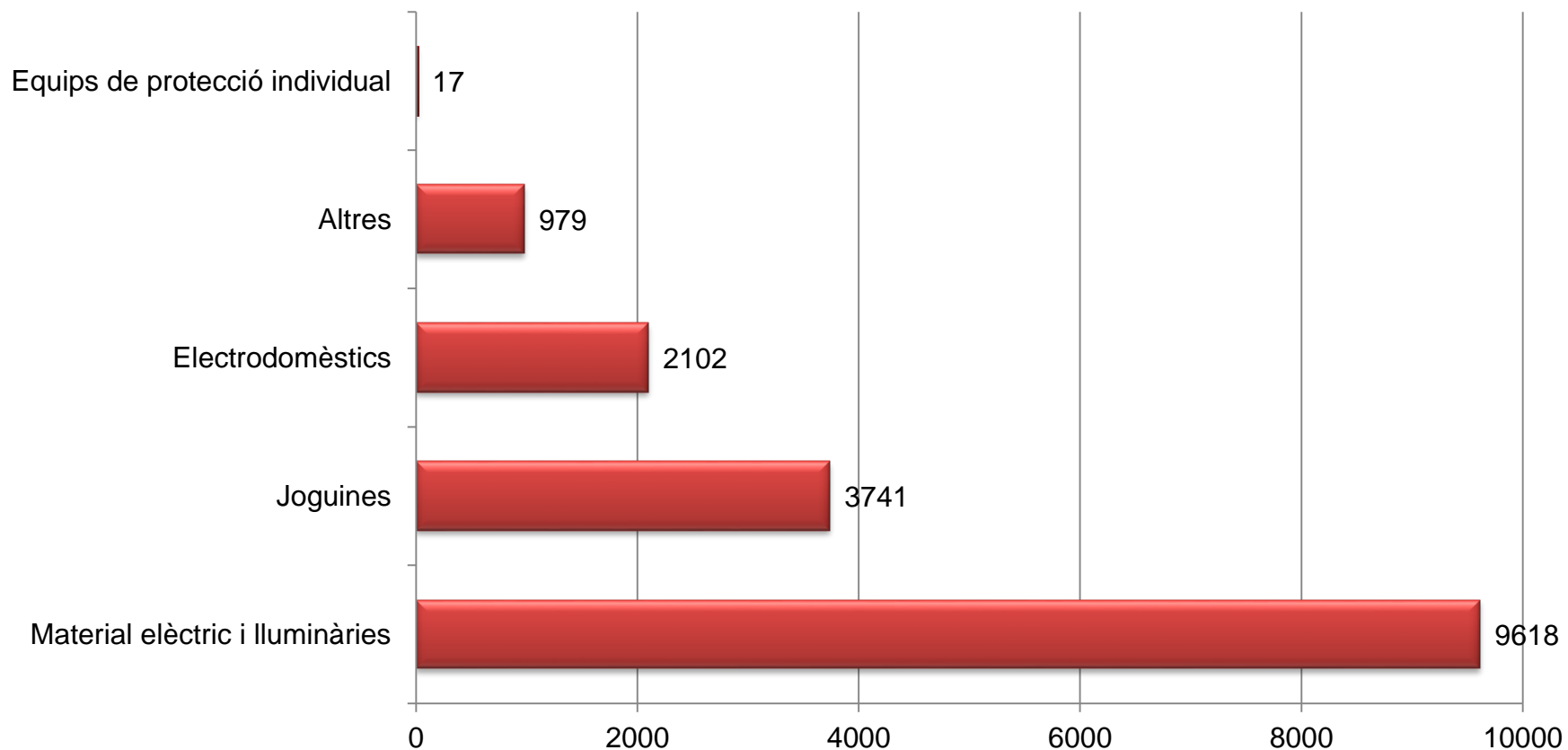
Tipus de producte



- 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



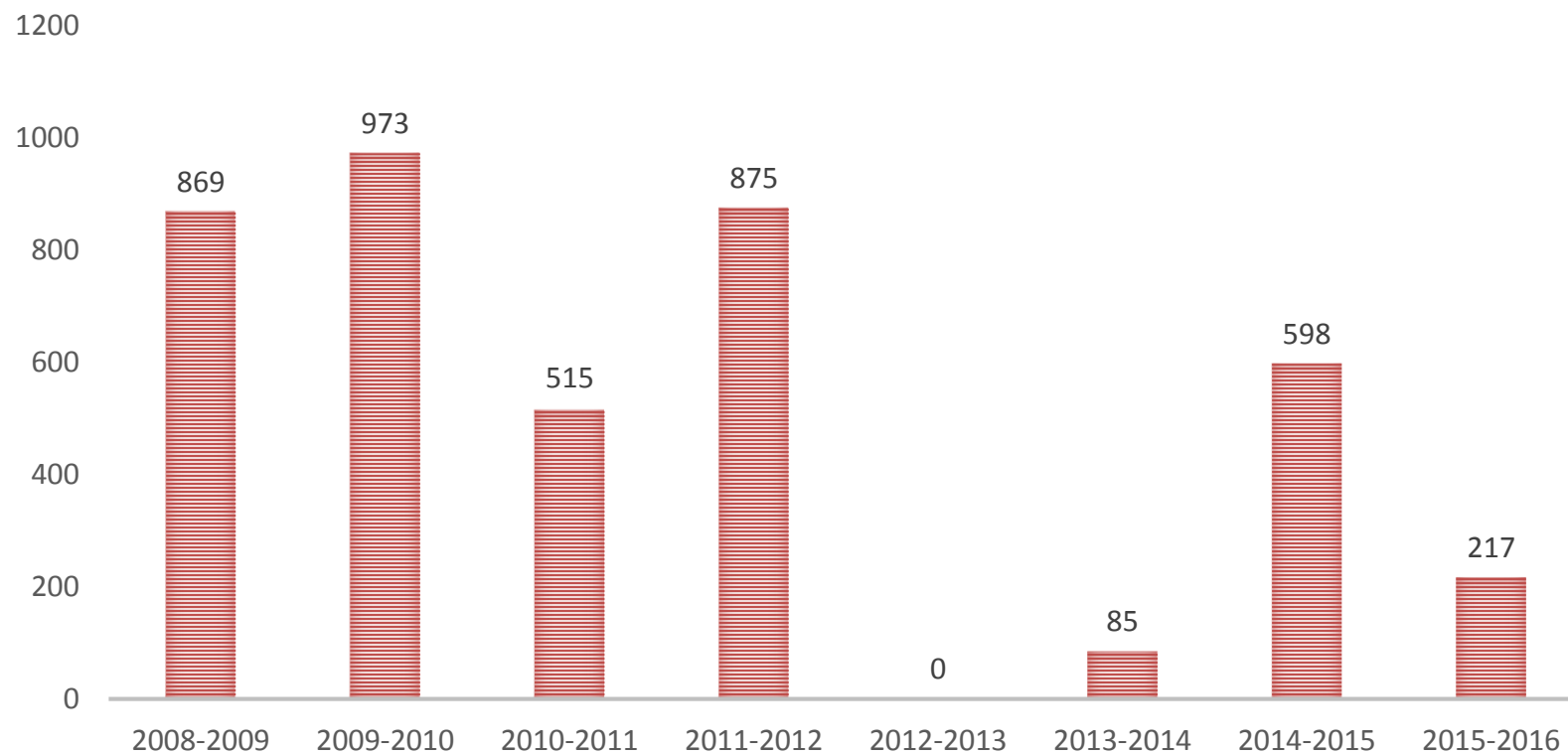
Expedients sancionadors

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 €

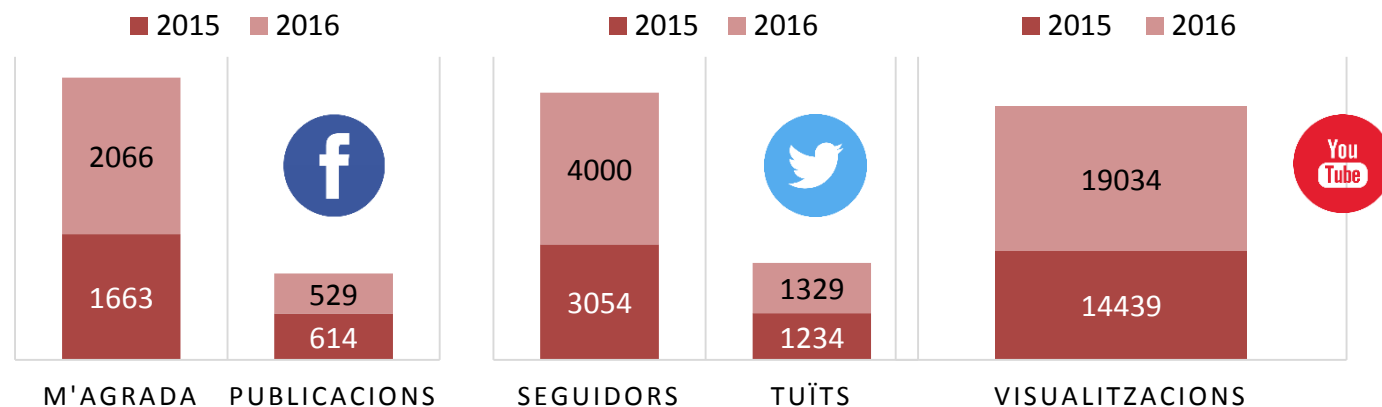
Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Terres de l'Ebre



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