



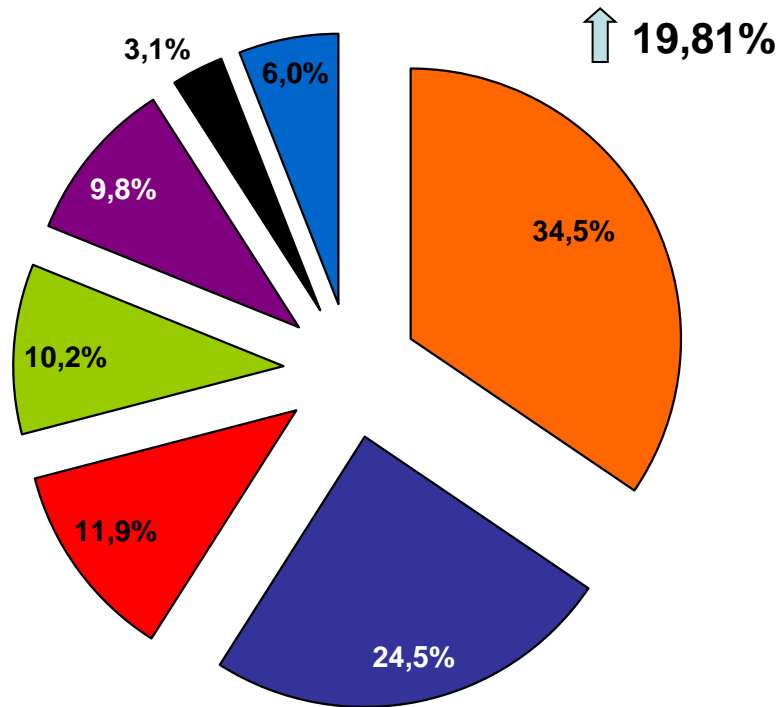
*Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
a la Catalunya Central
2013*

Manresa, 12 de maig de 2014

- **Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:**
 - Anoia
 - Bages
 - Berguedà
 - Osona
 - Solsonès

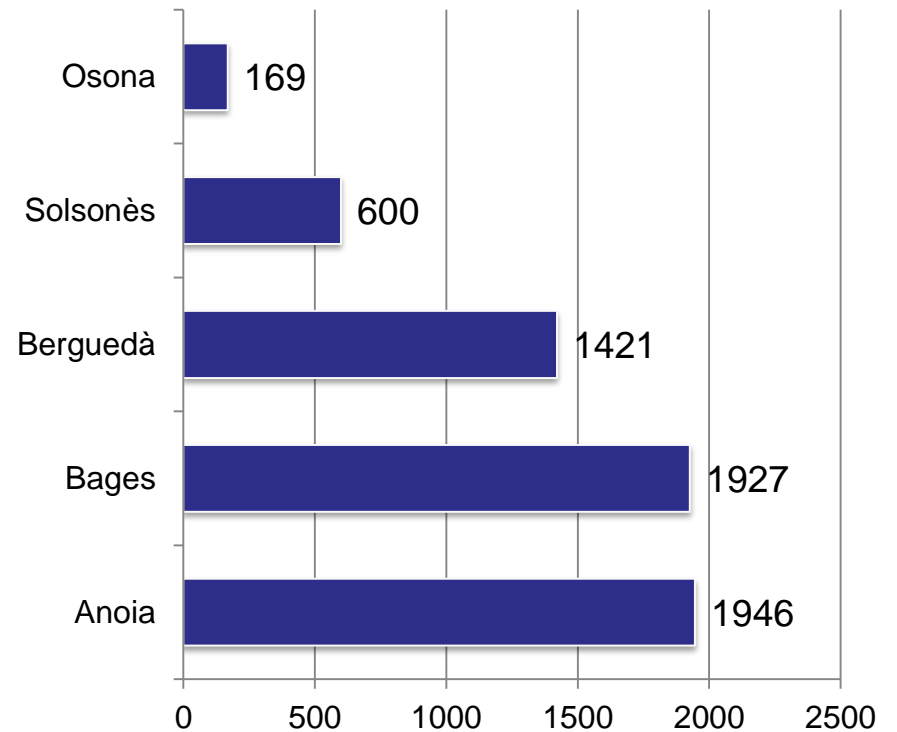


Consultes. Totals Catalunya: 51.866



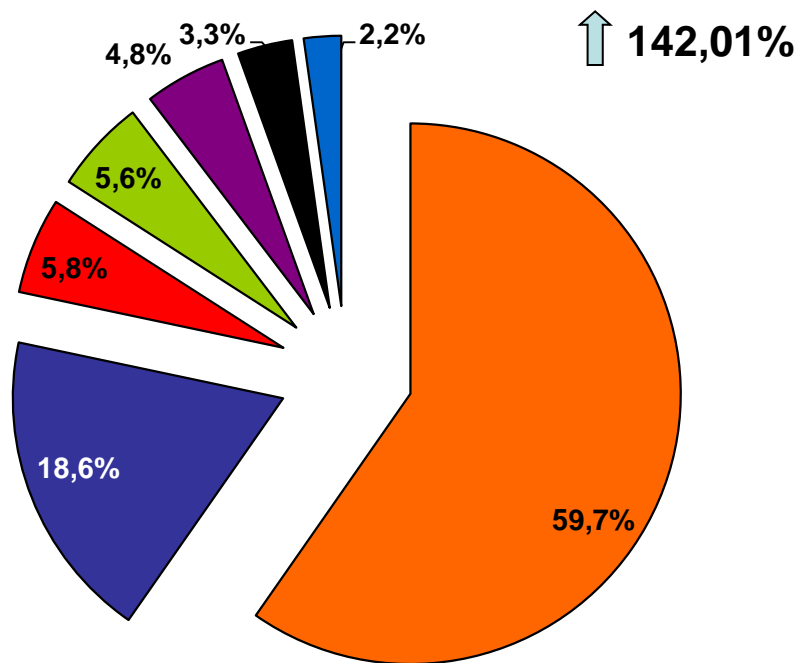
- Serveis financers
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum / Productes
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Altres

Consultes ateses a la Catalunya Central: 6.063



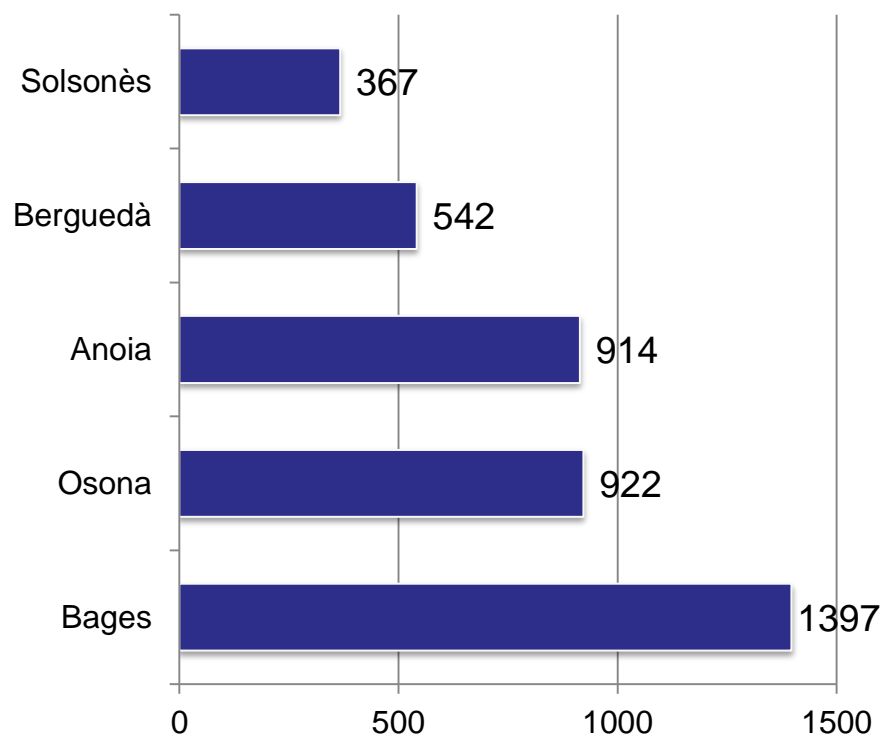
Reclamacions per sectors

Reclamacions. Totals Catalunya: 44.298



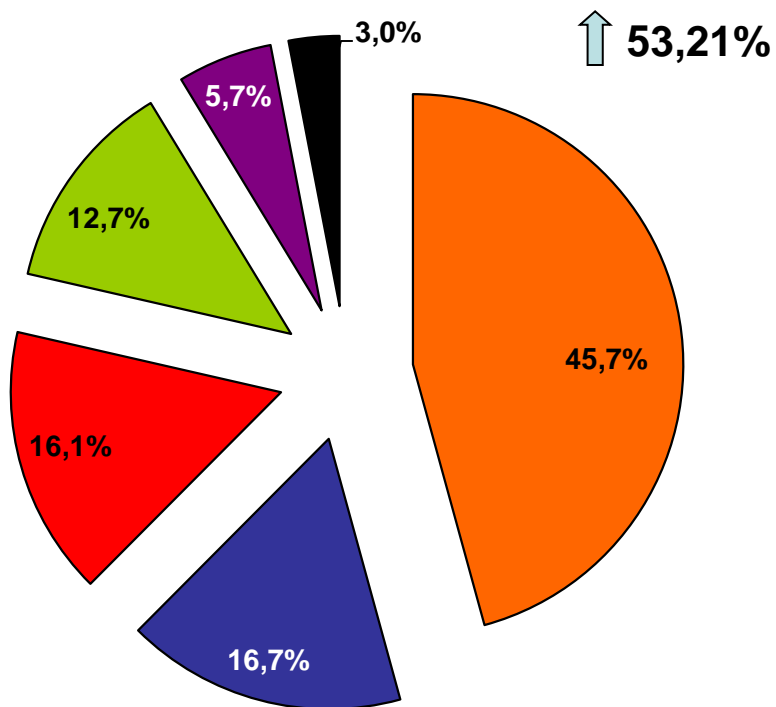
- Serveis financers
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis generals de consum
- Béns de consum / Productes
- Altres

Reclamacions ateses a la Catalunya Central: 4.142



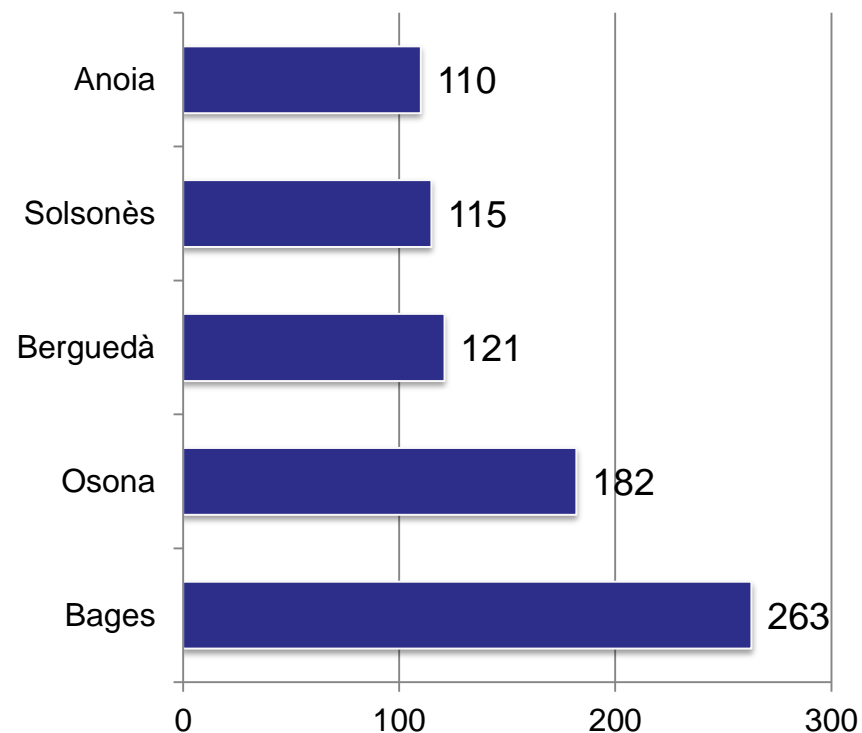
Casos resolts per acord de mediació per sectors

Mediacions. Totals Catalunya: 3.599



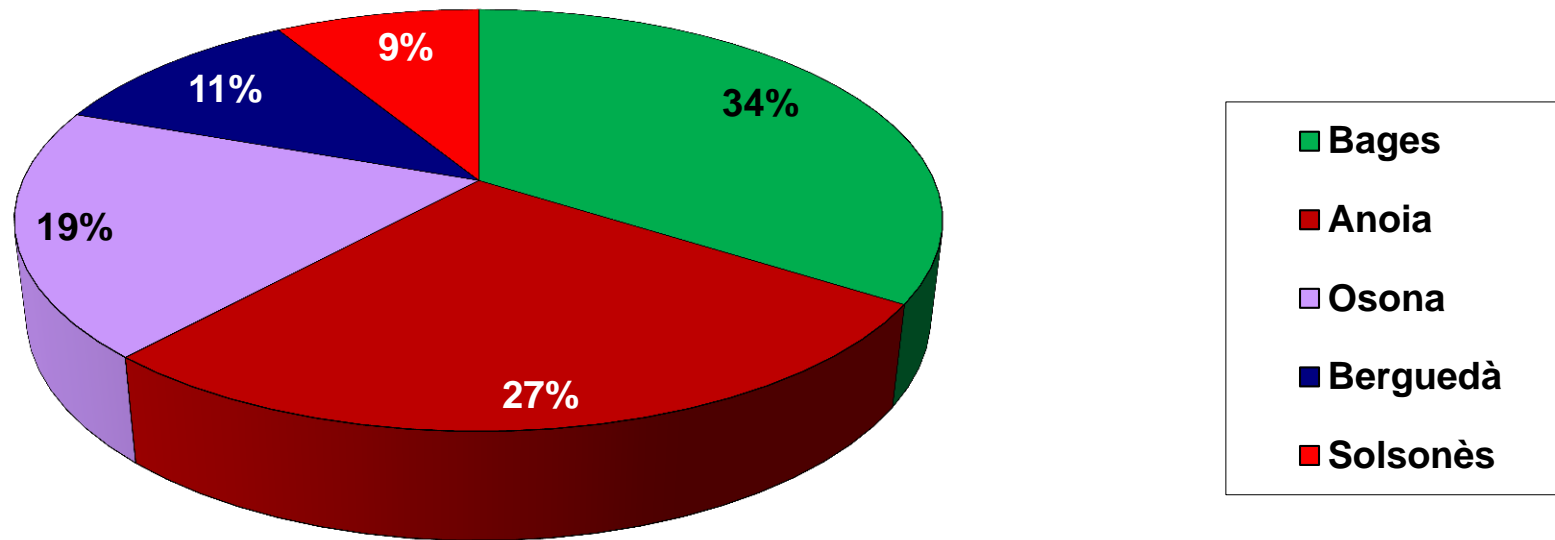
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis de transport
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis generals de consum
- Béns de consum / Productes
- Altres

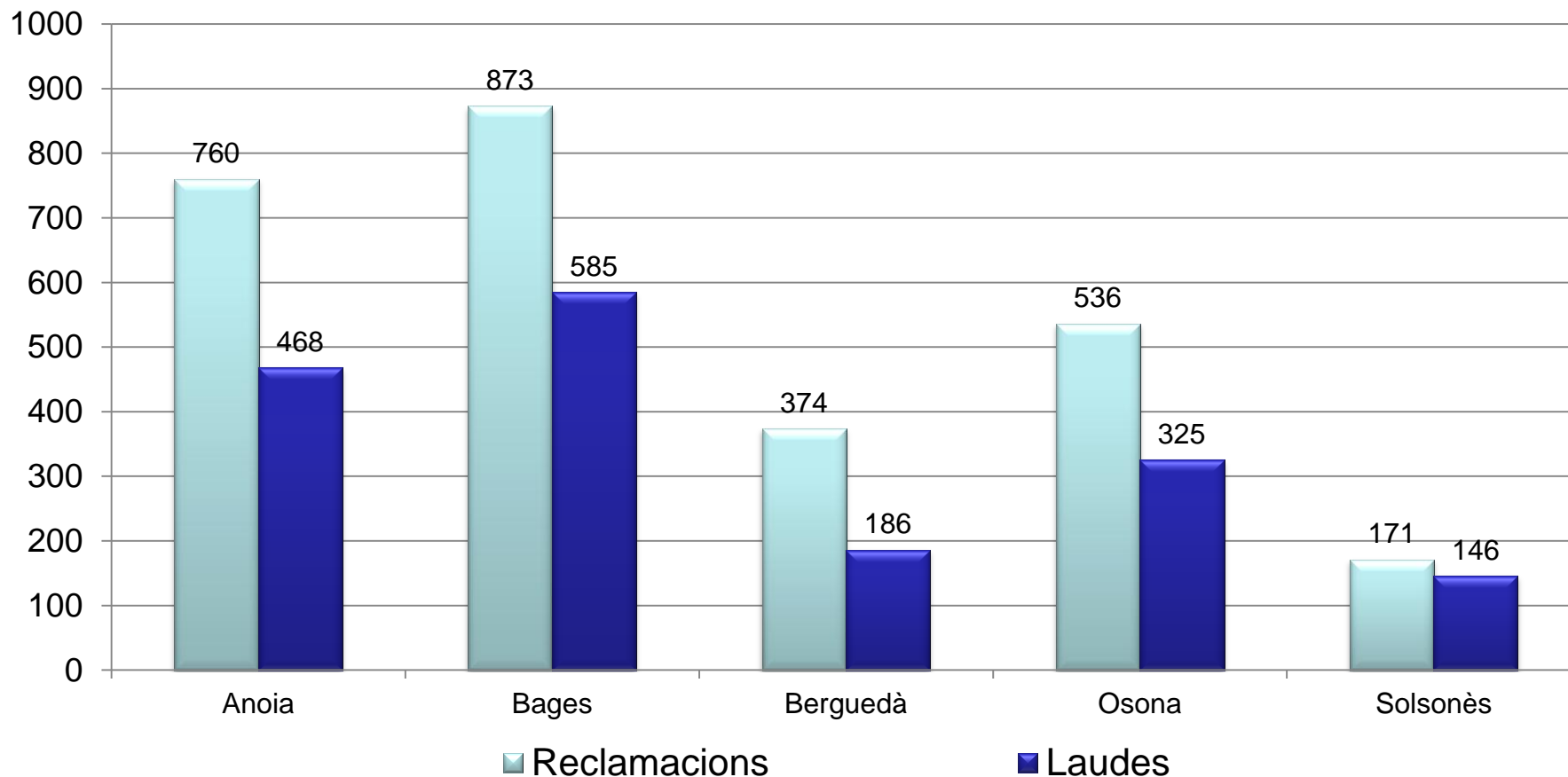
Mediacions ateses a la Catalunya Central: 791



Laudes CX per comarca

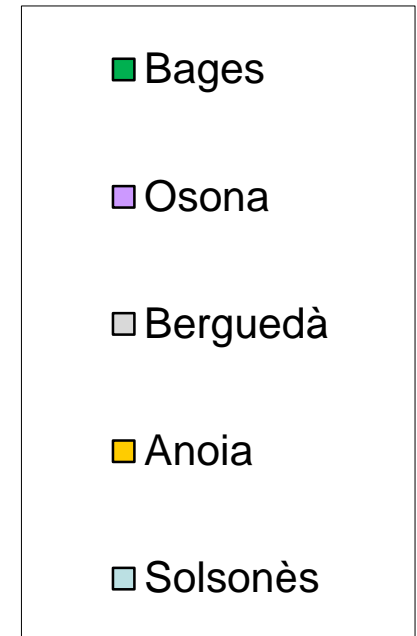
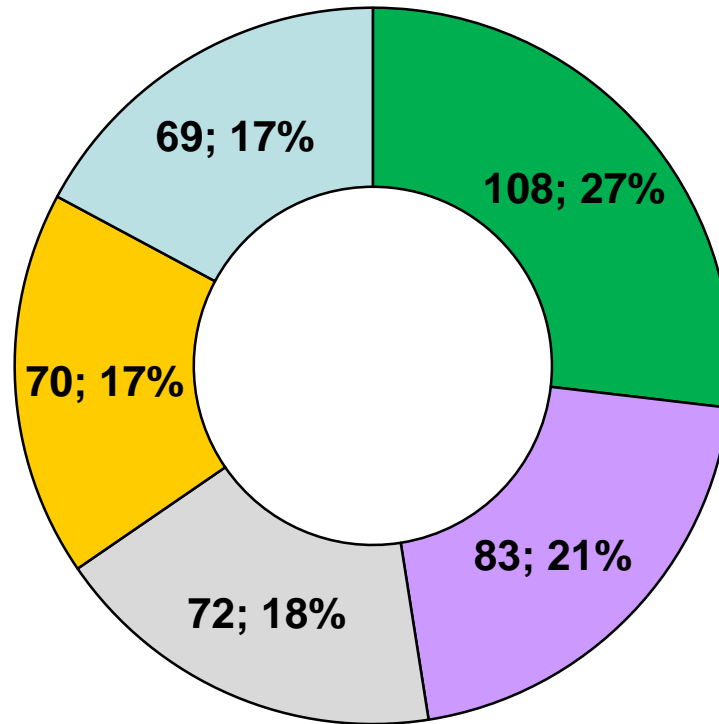
1.710 laudes





Total: 2.714 reclamacions , 1.710 laudes

Establiments adherits per comarca (total 402 establiments)



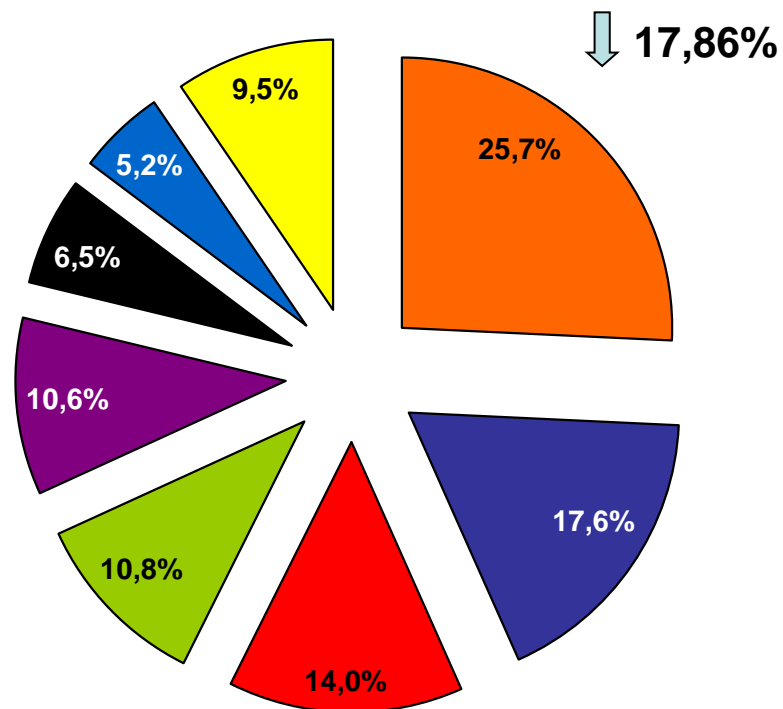
Companyies amb més reclamacions (Total Catalunya)



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

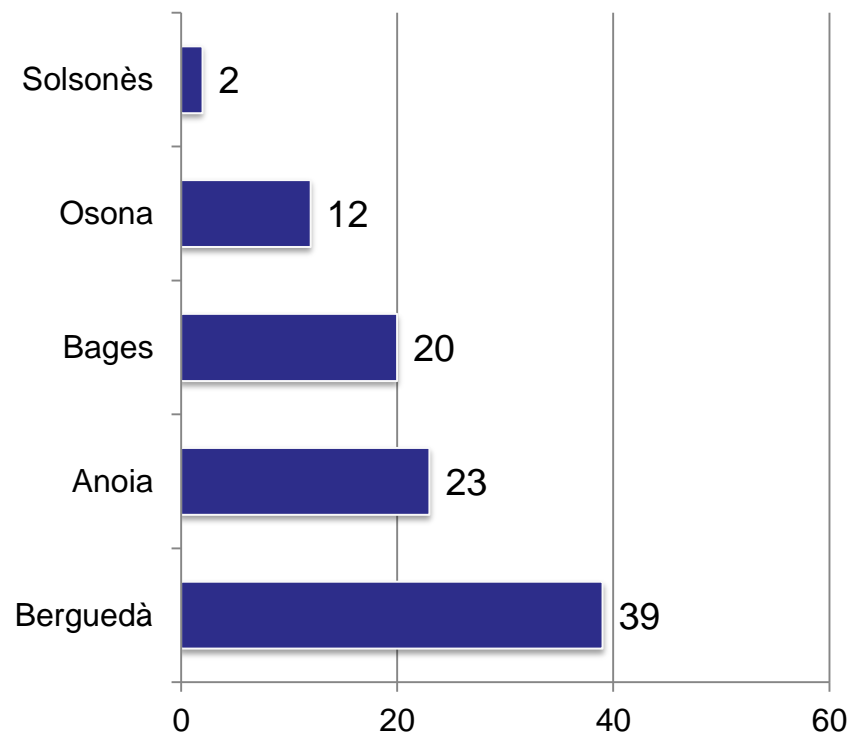
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
Catalunya Caixa	25270	4	11383	45%
France Telecom (Orange)	2336	495	45	23%
Vodafone España, SA	1944	633	117	39%
Telefònica	1874	390	60	24%
Endesa	1183	252	9	22%
Vueling	588	71	0	12%
Jazztel	525	162	0	31%
Ryanair	489	28	0	6%
Gas Natural	487	161	0	33%
Iberdrola	222	22	2	11%

Denúncies. Totals Catalunya: 3.655



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

Denúncies ateses a la Catalunya Central: 96

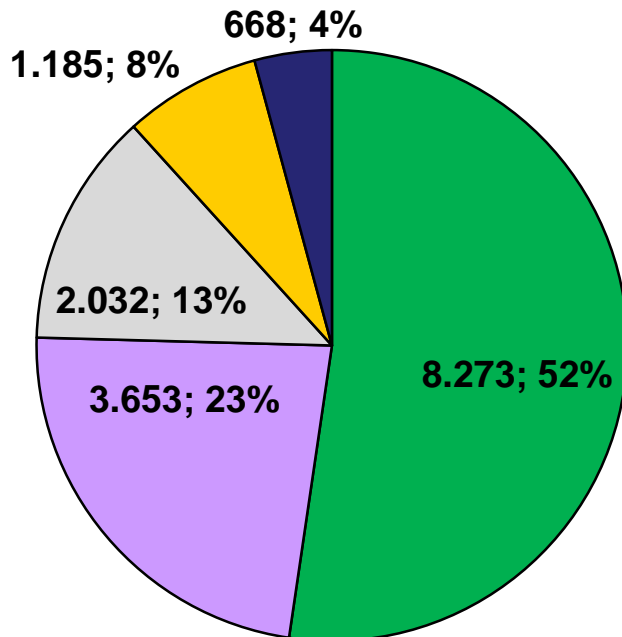


Actuacions inspectores (Total Catalunya)

Total: 15.811 actuacions inspectores



18,73 % amb relació al 2012 (19.455)



■ Per Xarxa d'alerta

■ Per denúncia

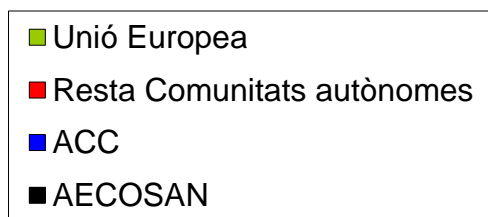
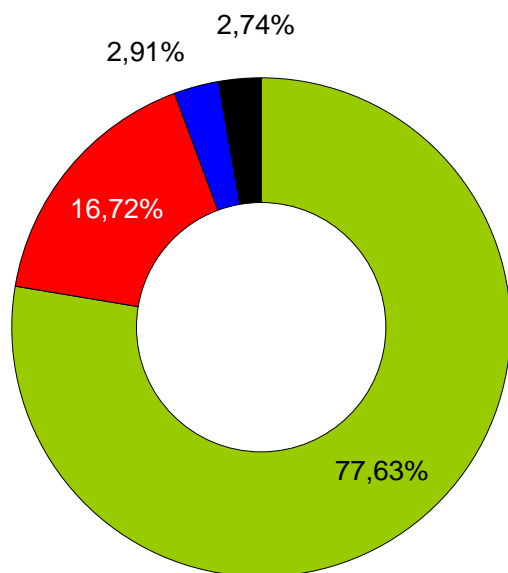
■ Per campanya

■ Per comunicació

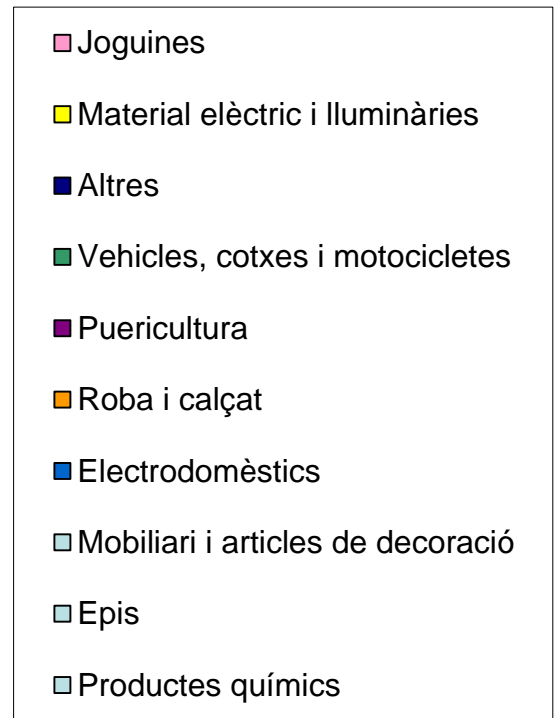
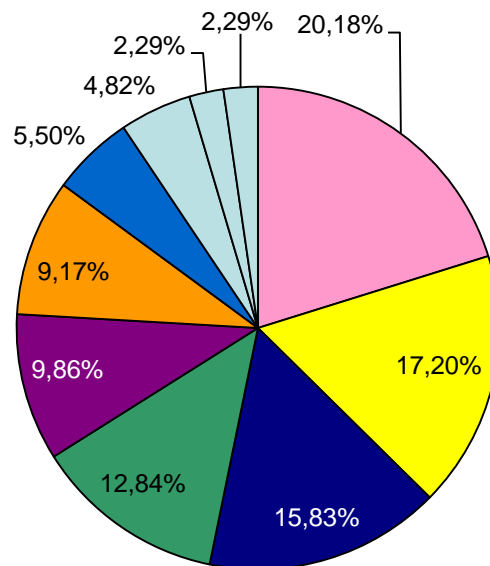
■ Per iniciativa pròpia

Alertes. Origen i Tipus de producte (Total Catalunya)

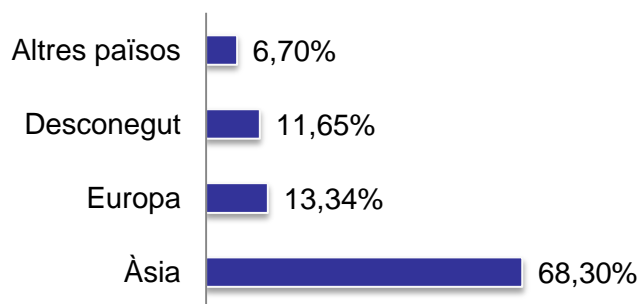
Per origen 2013 (Total 3.098)



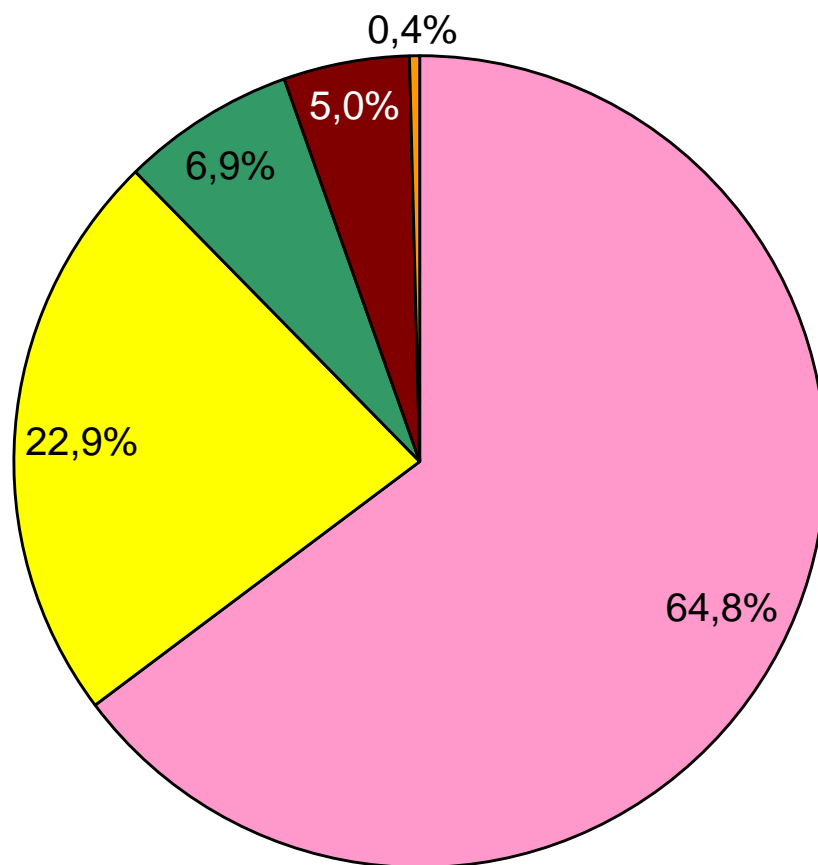
Per tipus de producte



Origen dels productes alertats



Productes retirats del mercat (Total Catalunya)

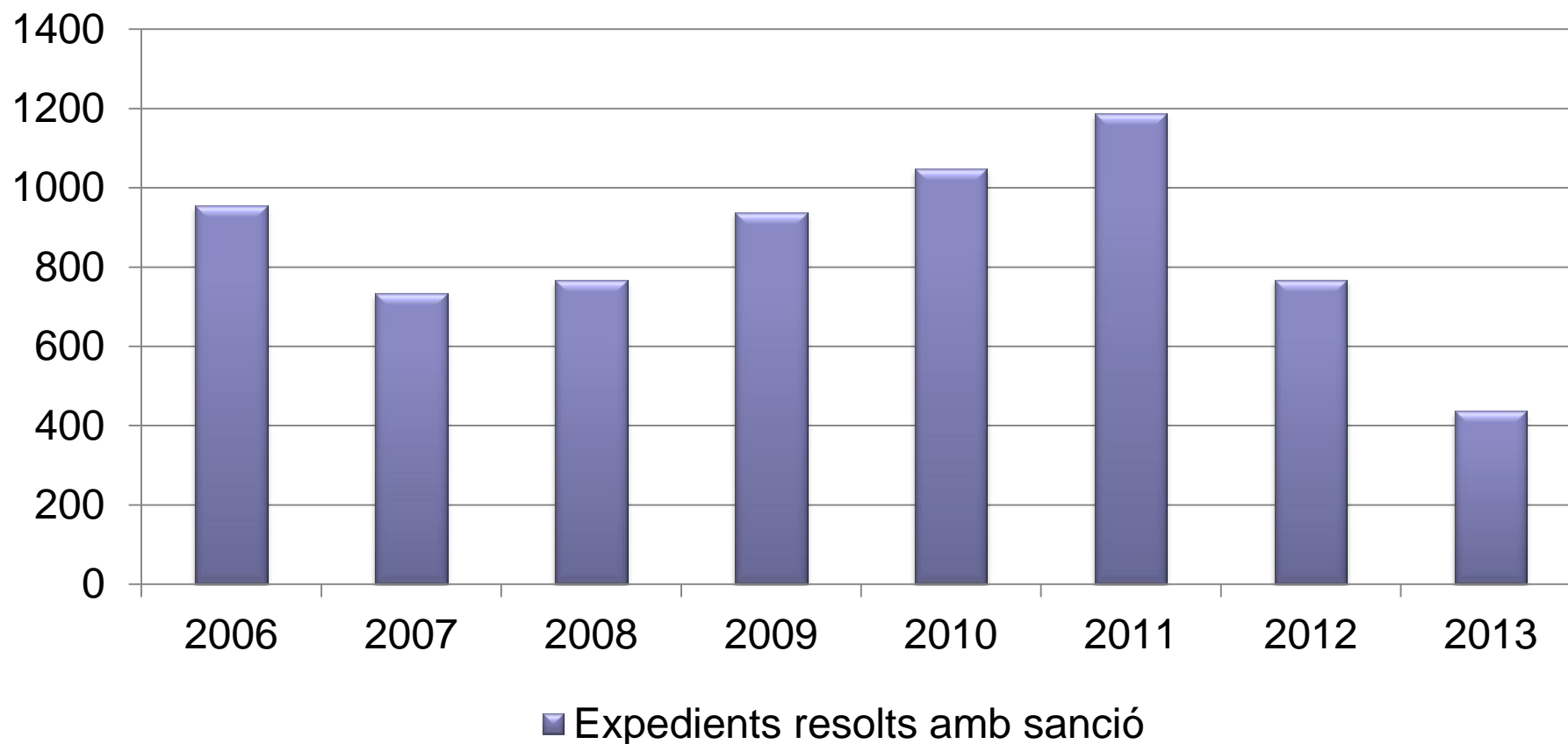


- Joguines i manufactures diverses
- Adaptadors i material elèctric
- Articles de cura personal
- Equips de protecció individual
- Altres

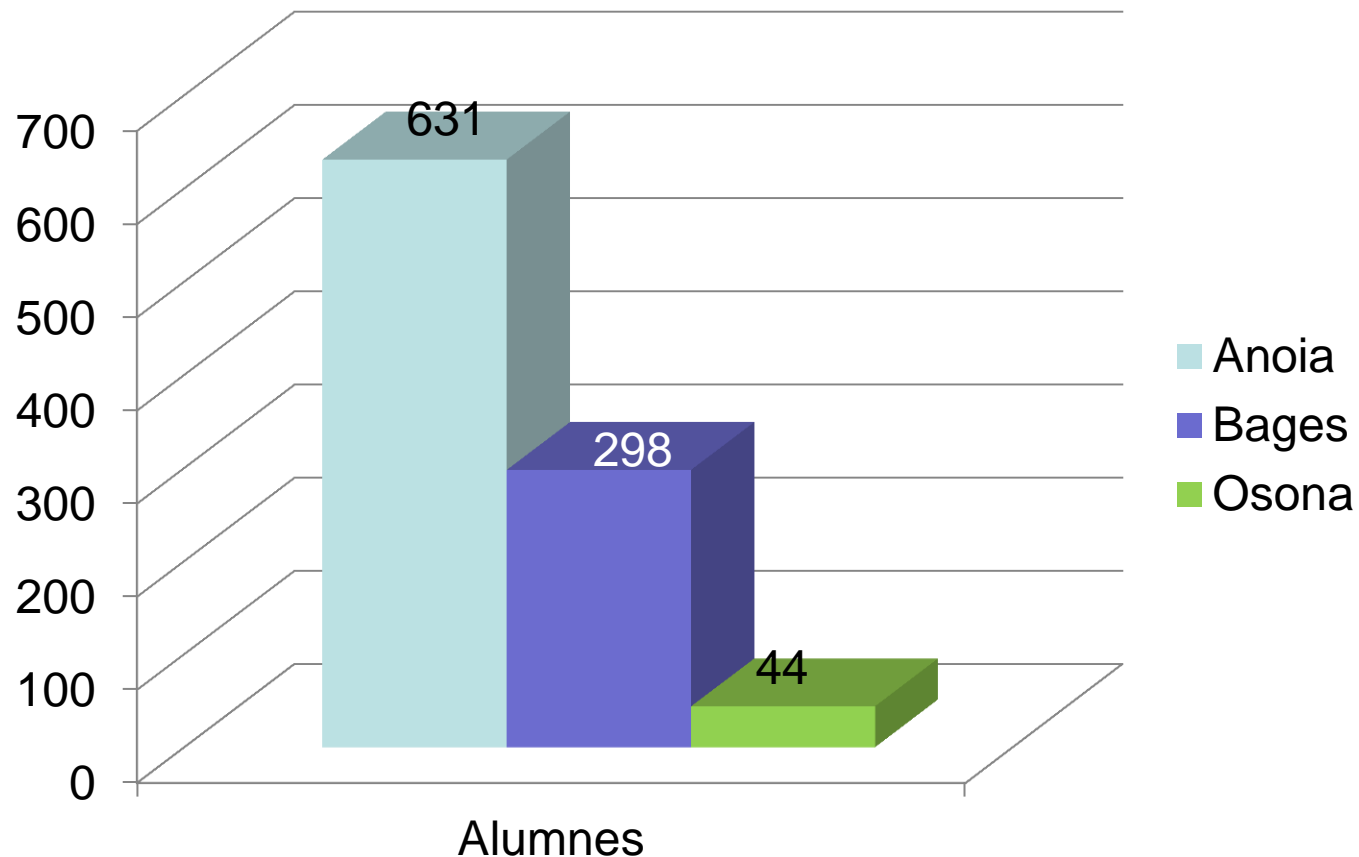
Total productes retirats: 76.428

Expedients sancionadors (Total Catalunya)

- **Total expedients resolts amb sanció: 437** ↓ 43,10%
- **Import total de les sancions imposades: 4.279.023 €** ↓ 15,42%



Nombre d'alumnes a les comarques de la demarcació de Catalunya Central



Actuacions de difusió destacades a Catalunya Central

- **Participació al Canal Taronja de televisió.**
 - Programa “Anem per feina”: 10 espais
 - Programa “Aula Taronja”: 77 programes gravats a 10 escoles i instituts de: Igualada, Vic, Manresa, Vilanova del Camí, Súria, Les Masies de Voltregà i Sallent
- **Participació en radio**
36 espais al programa “De tots colors” a Radio Vic.
- **Exposició “Consum. Punt de trobada”.**
Plaça de Sant Domènec (18-28 de novembre)
Visitants: 2.956
- **Butlletí Consum Notícies.**
Subscriptors: 3.471 i 24 números publicats
- **Xarxes socials.**
Facebook: 1.259 m’agrada / 1.035 publicacions al mur.
Twitter: 1.832 seguidors / 1.682 tuits publicats.
Youtube: 42 vídeos / 10.334 visualitzacions



consum
punt
de
trobada



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

www.consum.cat