

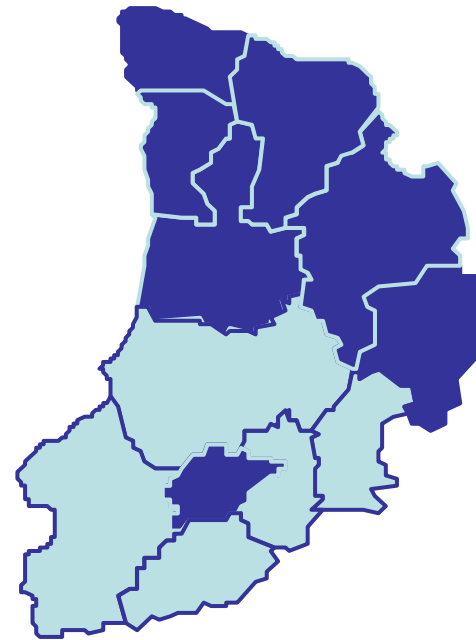


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

*Balanç d'actuacions de
l'Agència Catalana del Consum
a la demarcació de Lleida
2013*

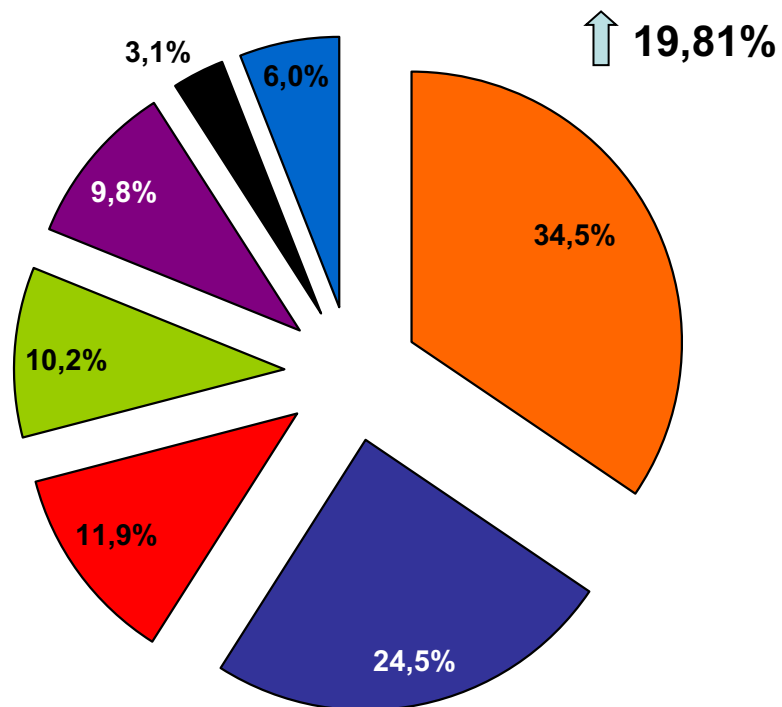
Lleida, 04 d'abril de 2014

- Gestió de Consum delegada als consells comarcals de:
 - Alt Urgell
 - Alta Ribagorça
 - Pallars Jussà
 - Pallars Sobirà
 - Pla d'Urgell
 - Solsonès
- Val d'Aran. Competències transferides
- OCIC:
 - Les Garrigues
 - Noguera
 - Segarra
 - Segrià
 - Urgell



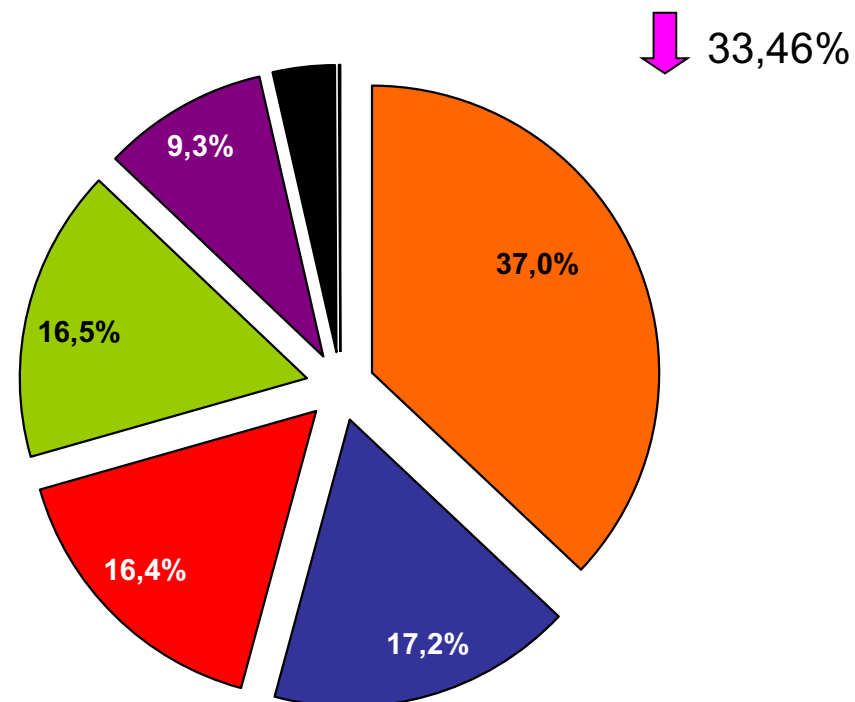
Informació. Consultes

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 Lleida: 3.665

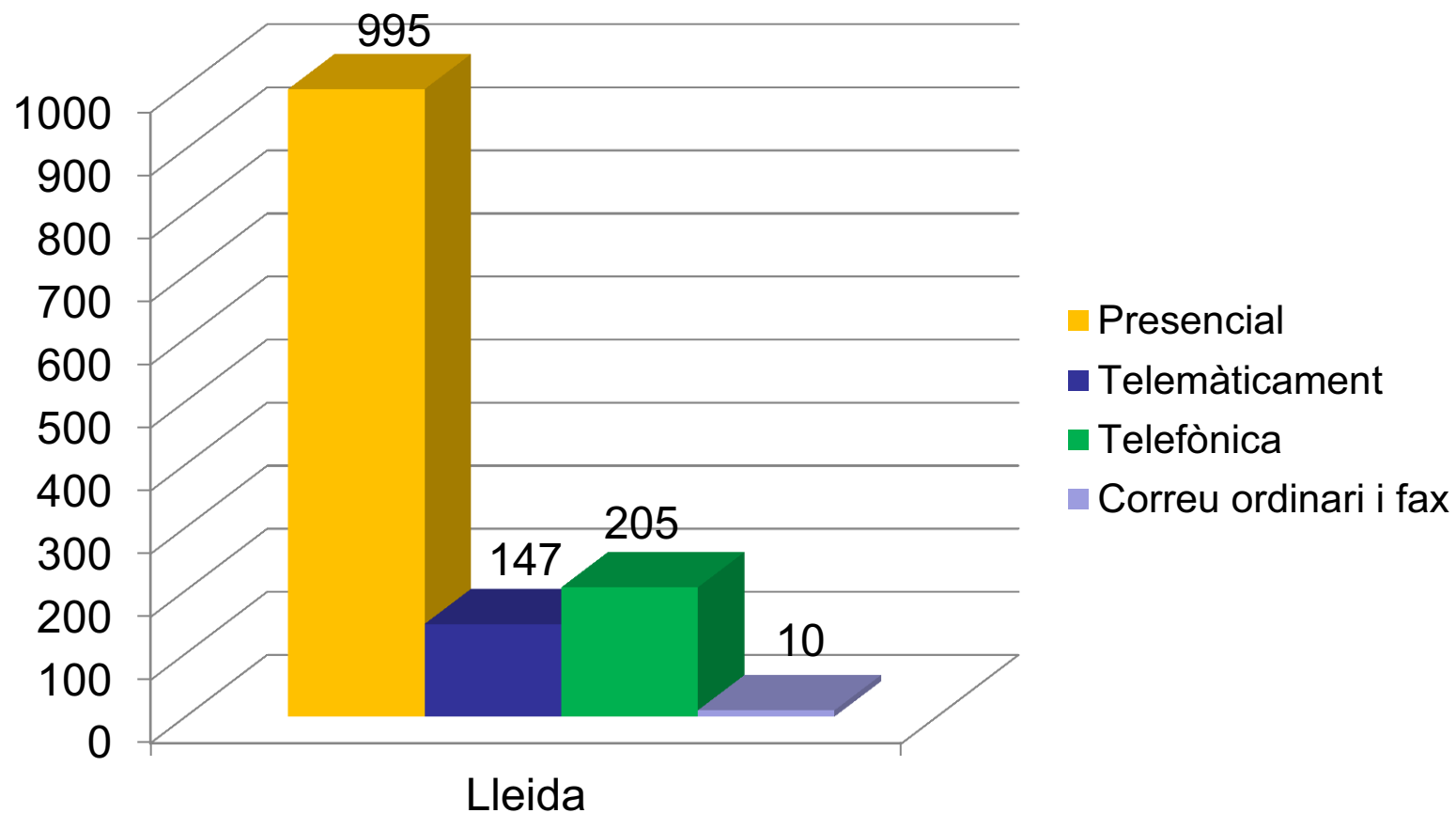


- Secció de consum territorial a Lleida
- Alt Urgell
- Solsonès
- Pla d'Urgell
- Pallars Jussà
- Alta Ribagorça
- Pallars Sobirà

Informació. Consultes

Consultes ateses a l'ACC a Lleida al 2013: 1.357 (2012: 1.490)

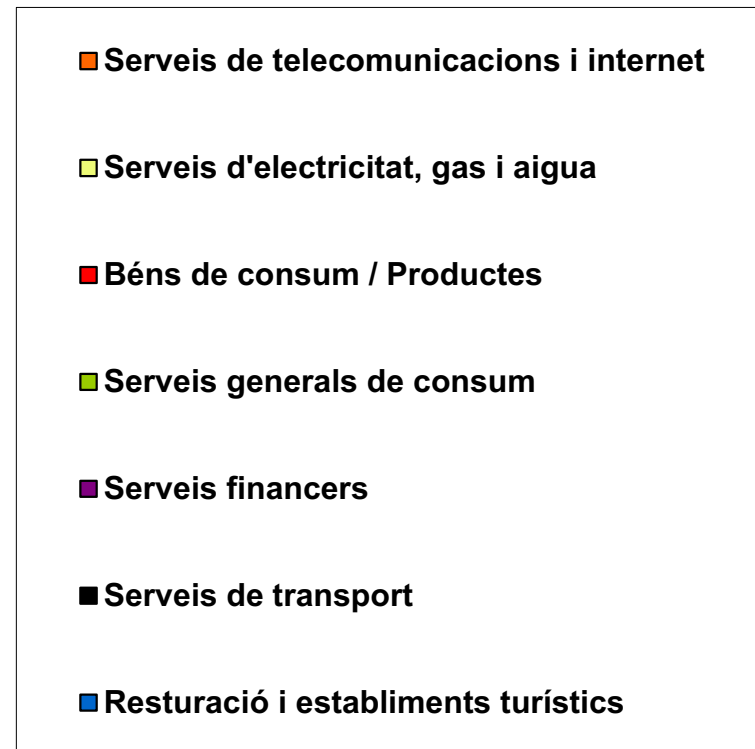
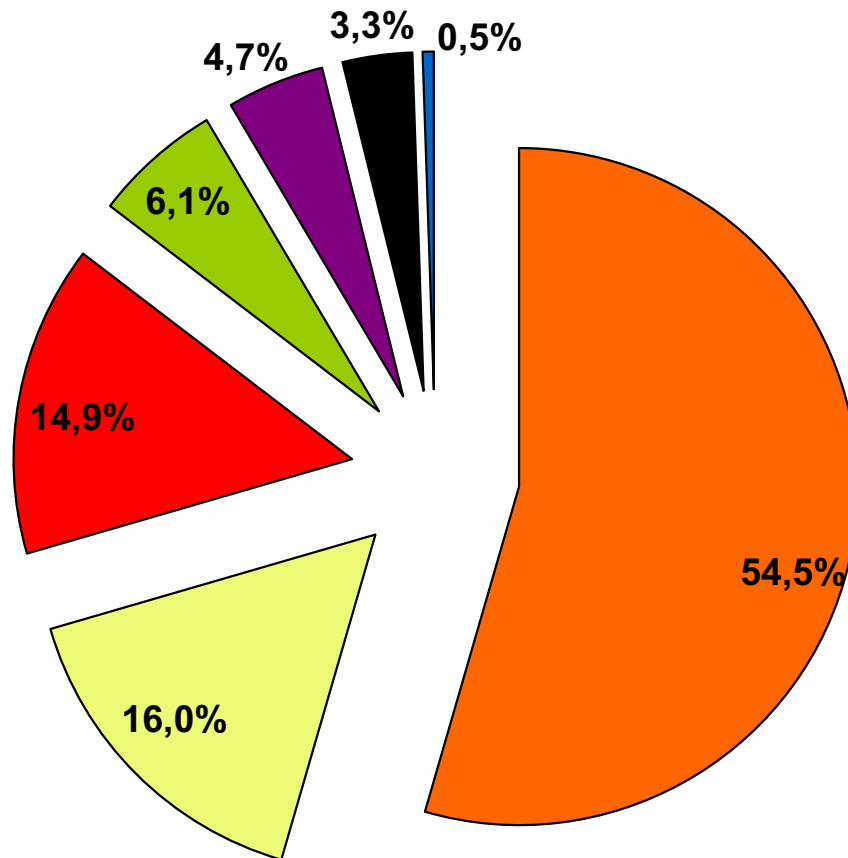
↓ 8,93%



Reclamacions per sectors

Total reclamacions a la demarcació de Lleida: 2.926 (Any 2012: 2.463)

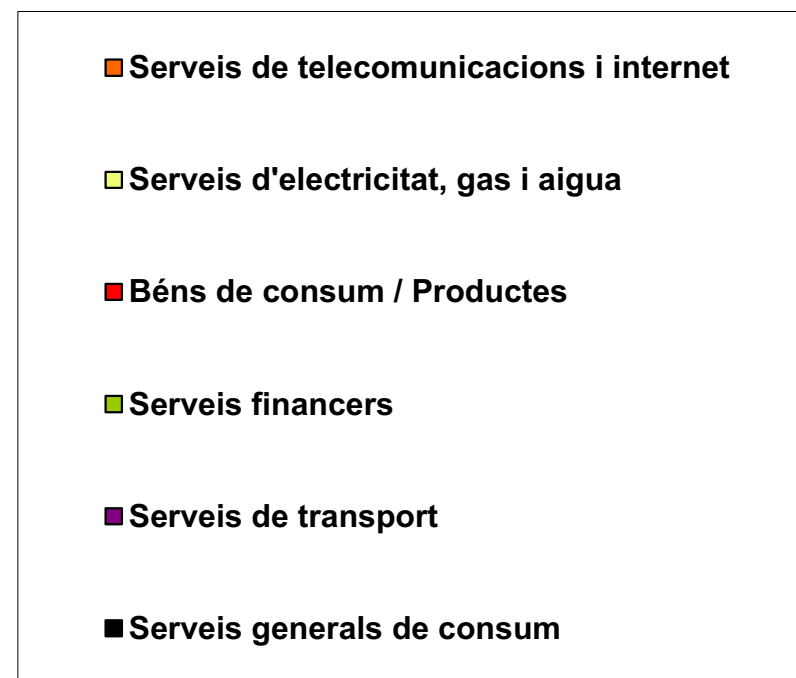
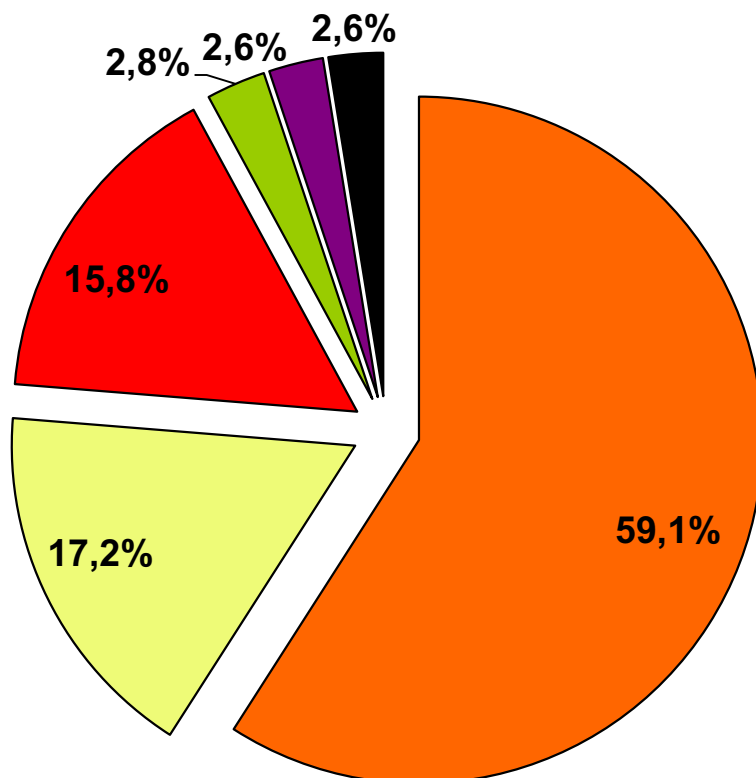
↑ 18,80%

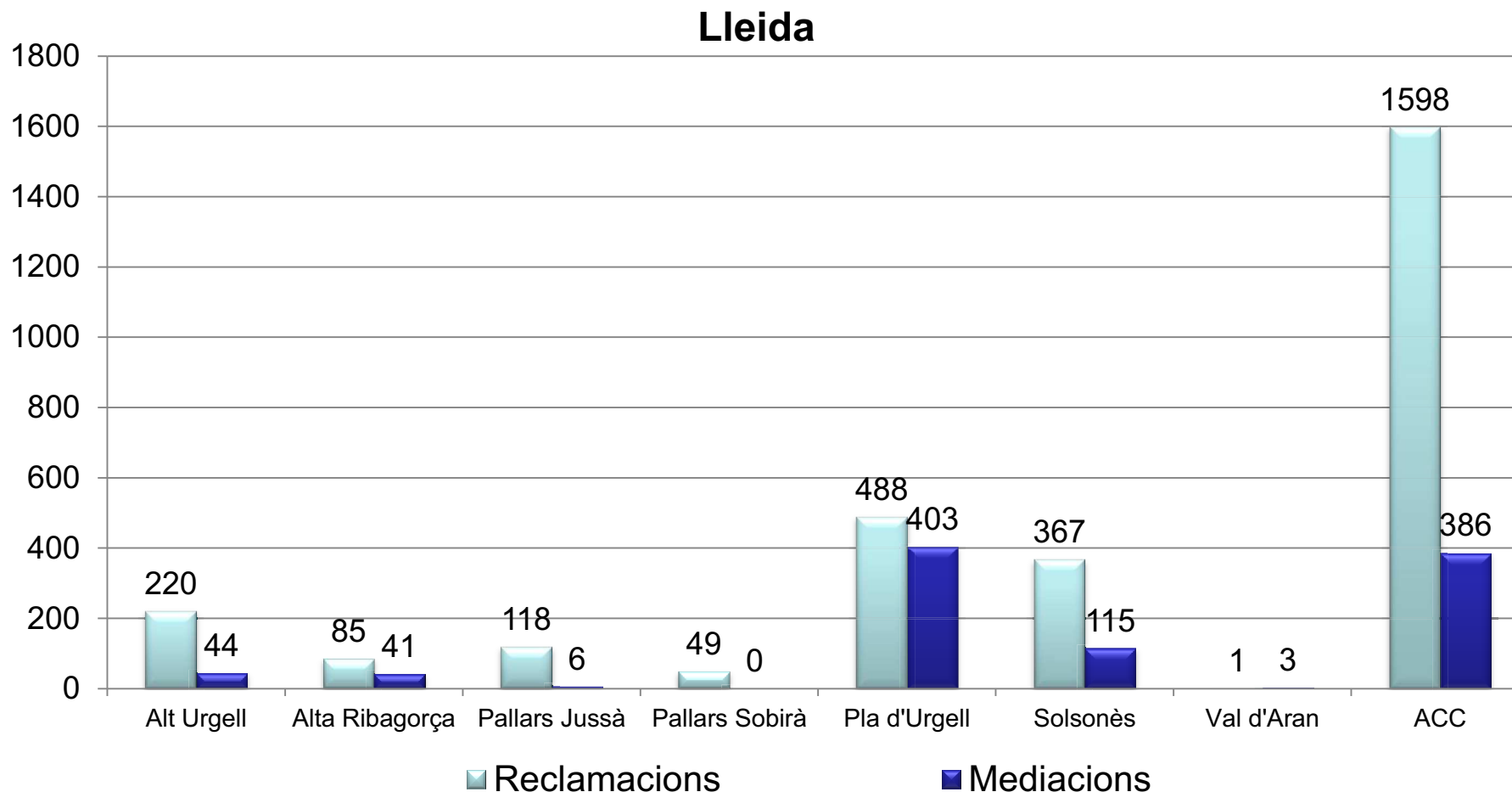


Casos resolts per acord de mediació per sectors

998 casos resolts per acord de mediació (2012: 1.114)

↓ 10,41%



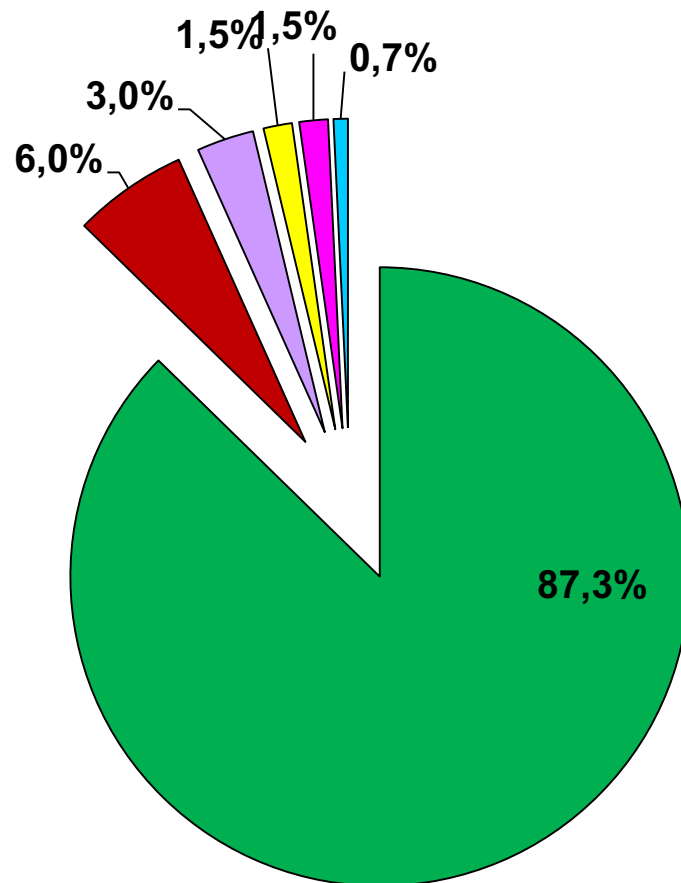


Total: 2.926 reclamacions , 998 mediacions

Laudes per sectors

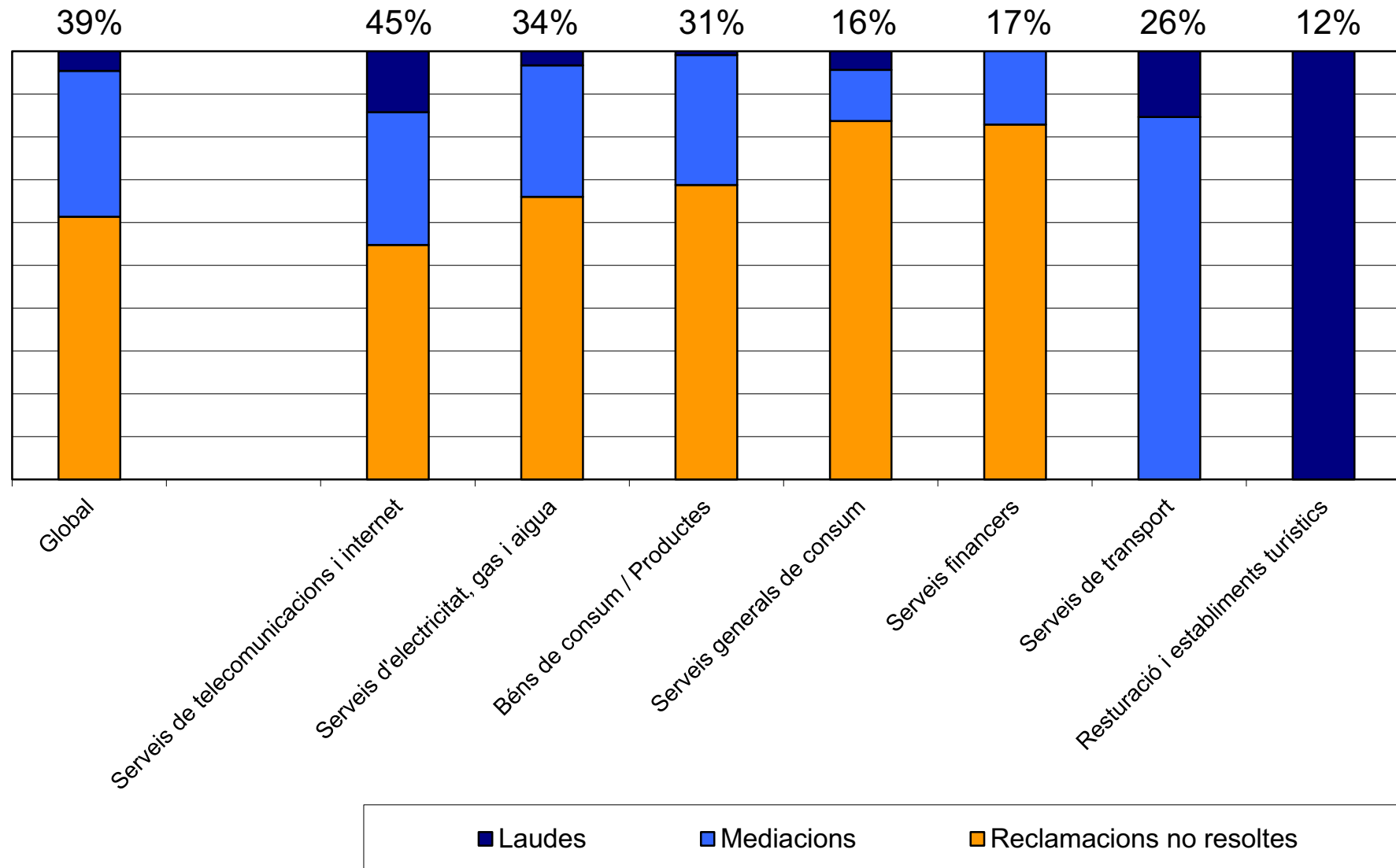
134 laudes (2012: 127)

↑ 5,51%



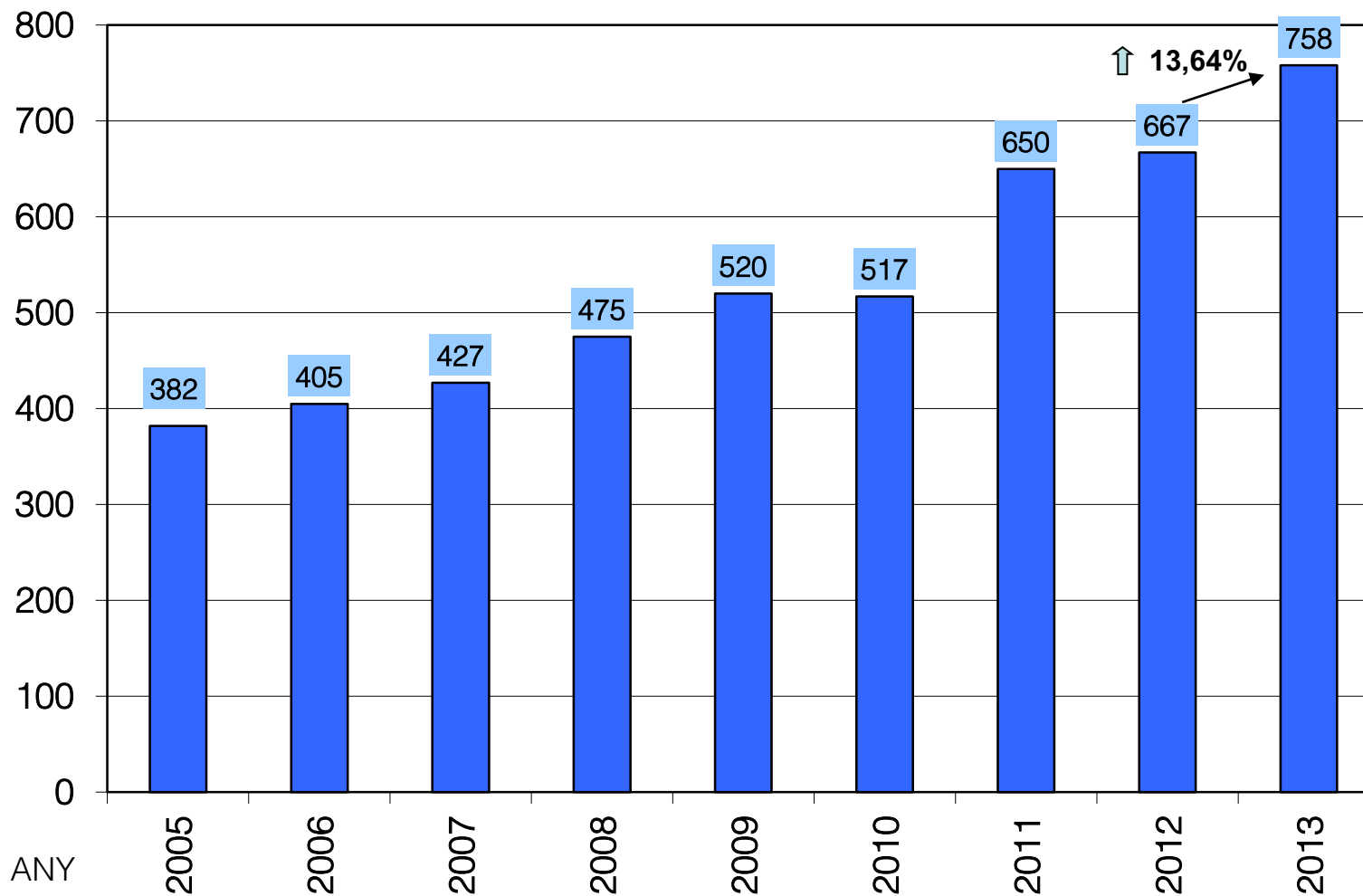
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Béns de consum / Productes
- Resturació i establiments turístics

Resolució per sectors



Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



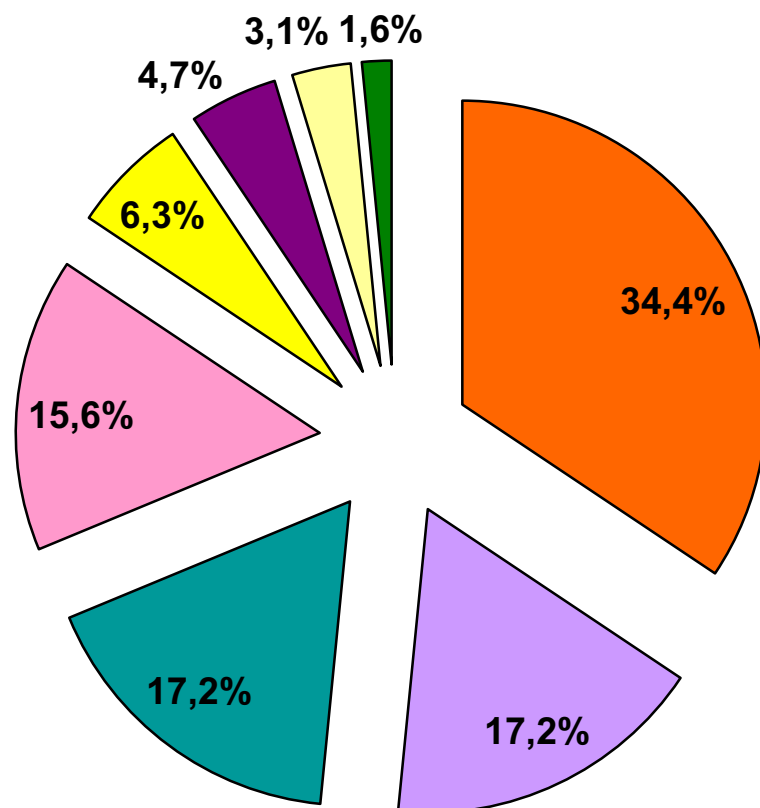
Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	Resolució
France Telecom / Orange	226	69	14	36,72%
Vodafone	180	45	28	40,55%
Telefónica	243	49	20	28,39%
Gas Natural	90	28	0	31,11%
Endesa	75	28	2	40,00%
Jazztel	61	25	0	40,98%
Iberdrola	21	7	0	33,33%
Master D	13	0	4	30,76%
Repsol Butano	13	2	0	15,38%

Denúncies

Denúncies: 128
(2012: 242)

↓ - 47,11%

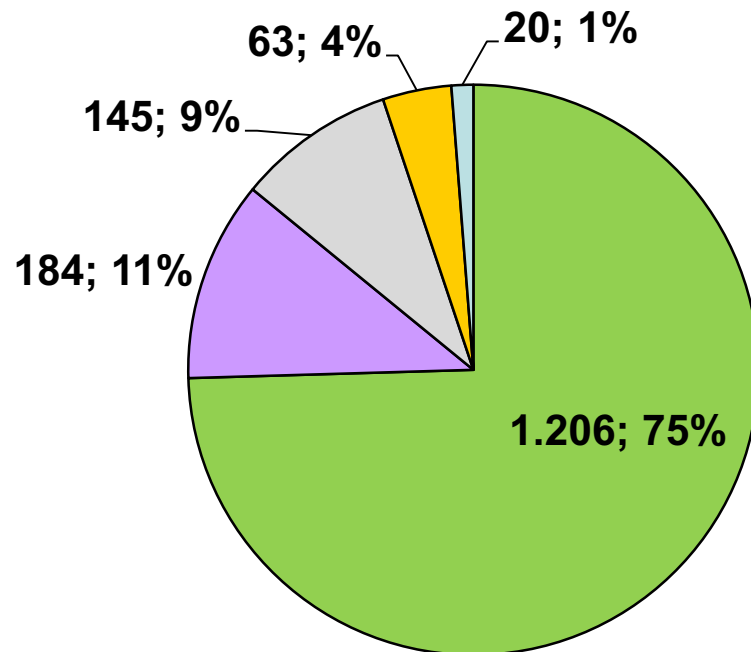


- Béns de consum / Productes
- Restauració i serveis turístics
- Serveis generals de consum
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis financers
- Altres

Actuacions inspectores Lleida

Total: 1.618 actuacions inspectores (10,23% del total Catalunya)

↑ 6,87%

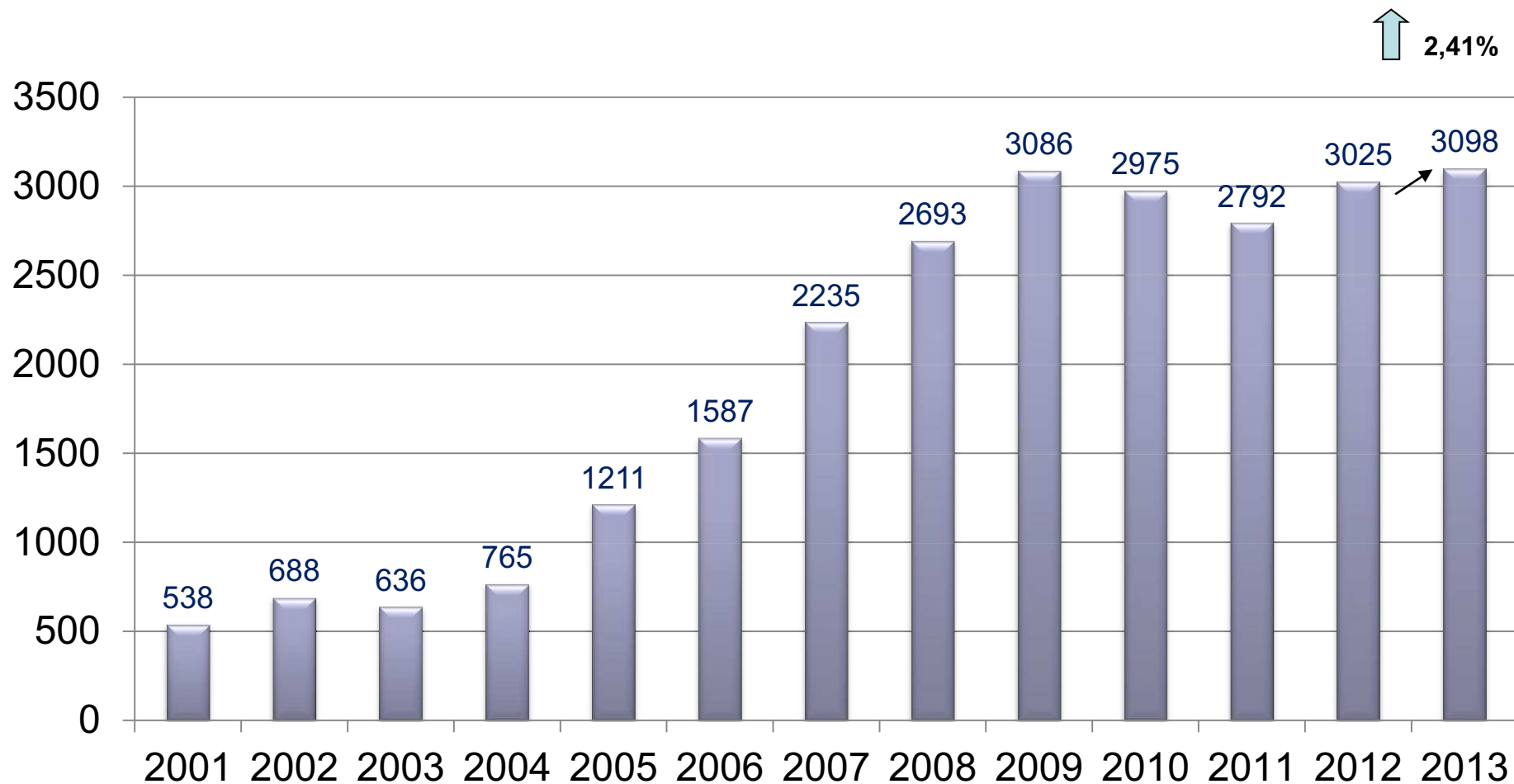


- Motivada per una Alerta
- Motivada per una Campanya
- Motivada per una Denúncia
- Iniciativa pròpia, ordre de servei i altres
- Motivada per una Comunicació

Actuacions inspectores per campanya

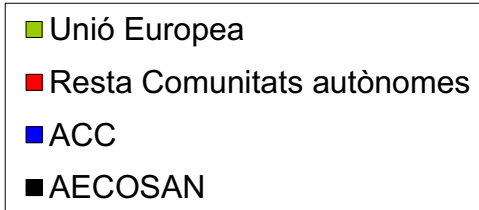
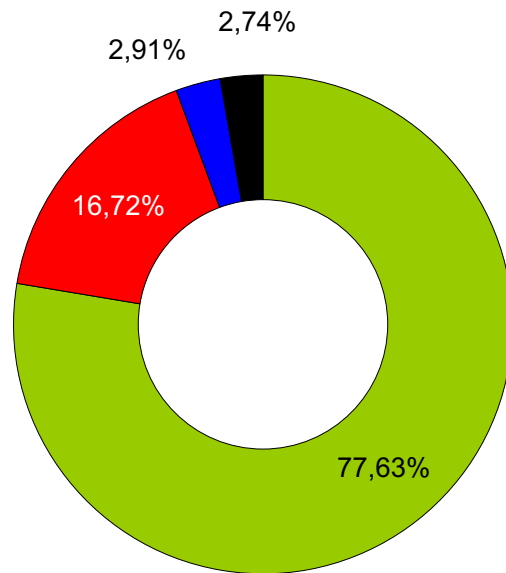
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	
• Control d'aliments de tercers països	25
• Control d'aliments amb declaracions nutricionals i de propietats saludables	23
• Control d'al·lèrgens en aliments	11
• Control sistemàtic de productes alimentaris	2
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	
• Control de productes tèxtils per a nadons	25
• Control sistemàtic de productes no alimentaris	12
• Control dels carregadors de mòbils, piles i piles recarregables	8
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	
• Requisits generals de les relacions de consum als establiments	45
Total	151

Evolució dels productes alertats a Catalunya

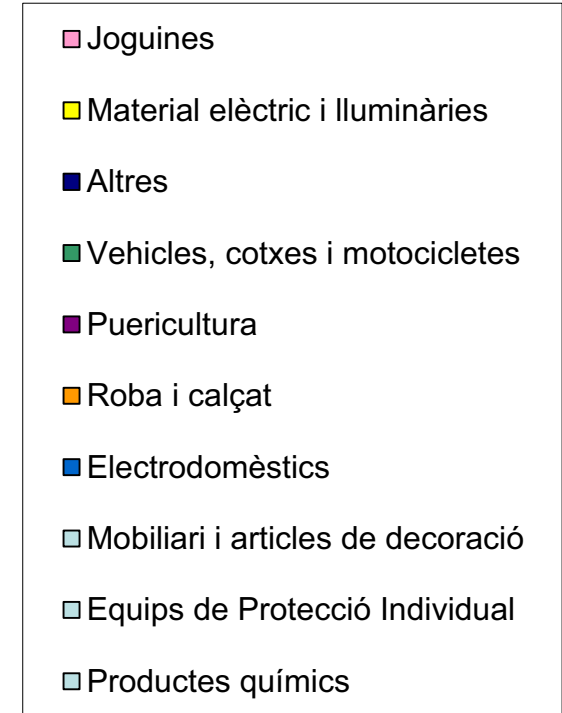
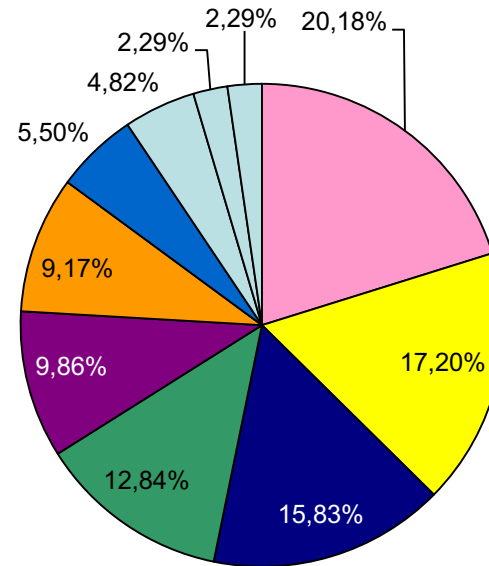


Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

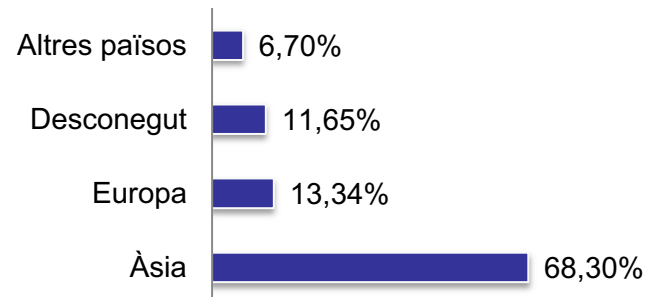
Per origen 2013 (Total 3.098)



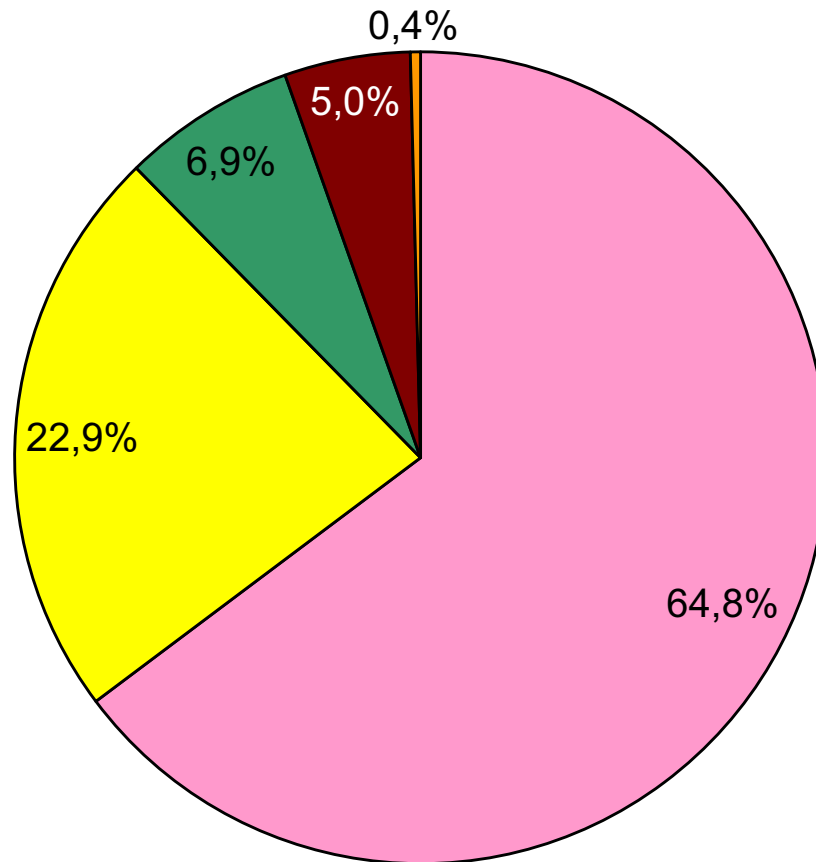
Per tipus de producte



Origen dels productes alertats



Productes retirats del mercat a Catalunya



■ Joguines i manufactures diverses

■ Adaptadors i material elèctric

■ Articles de cura personal

■ Equips de protecció individual

■ Altres

Total productes retirats: 76.428

Imports de sancions imposades

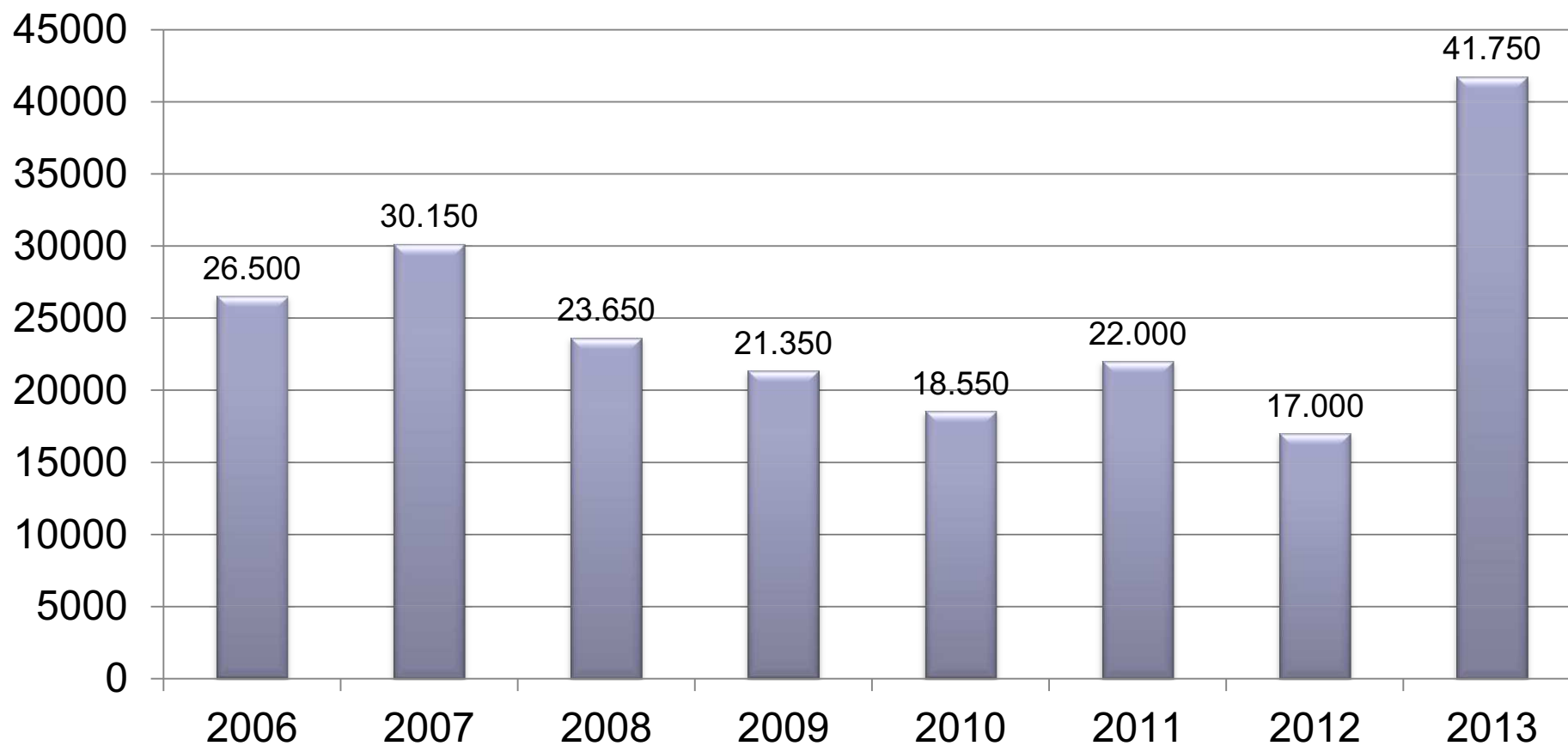
■ Lleida:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	13	34
Total expedients resolts amb sanció	20	17
Import de les sancions imposades	41.750 €	17.000 €

■ Catalunya:

	2013	2012
Total d'expedients sancionadors incoats	402	552
Total expedients resolts amb sanció	437	768
Import de les sancions imposades	4.279.023 €	5.059.237 €

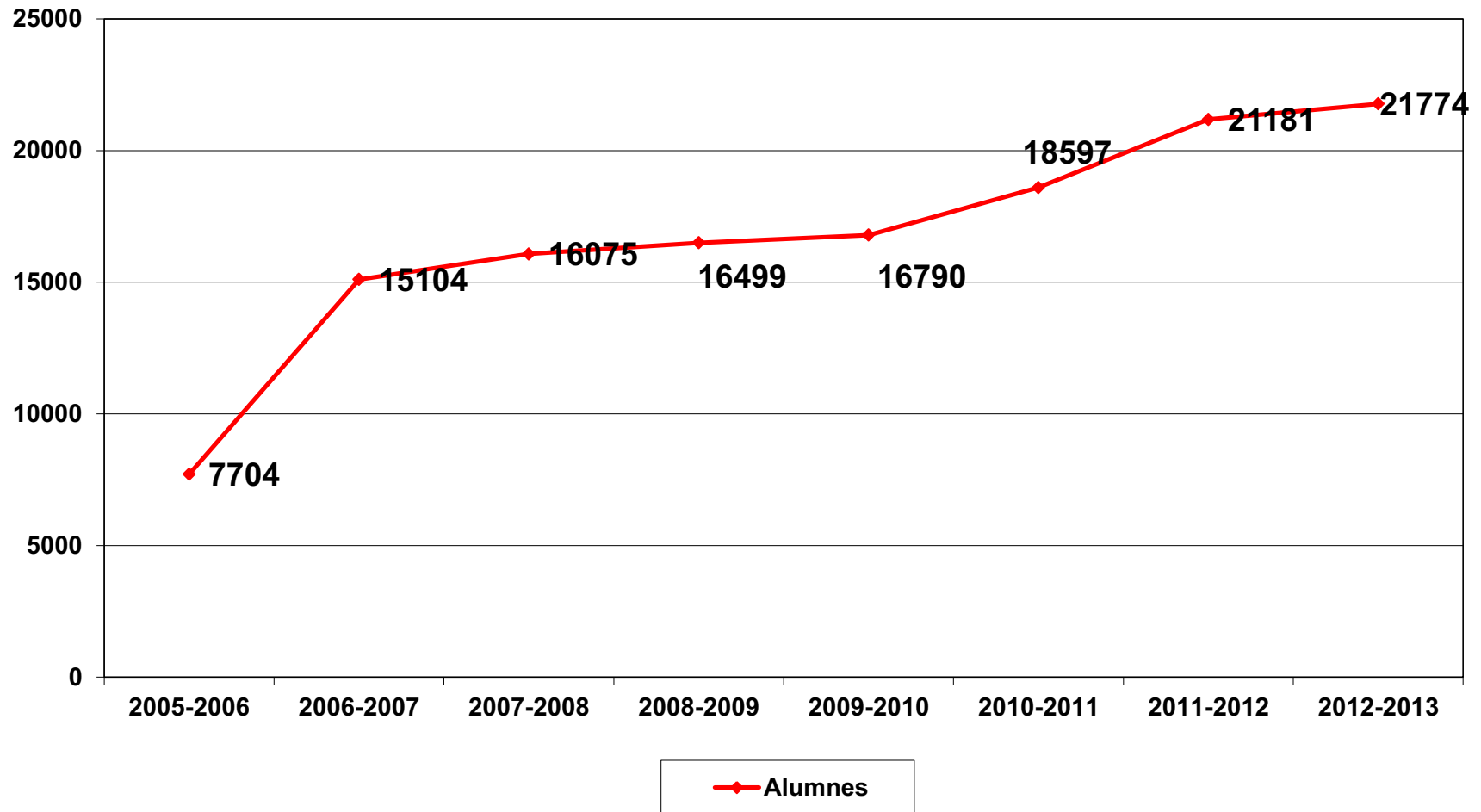
Evolució de les sancions imposades



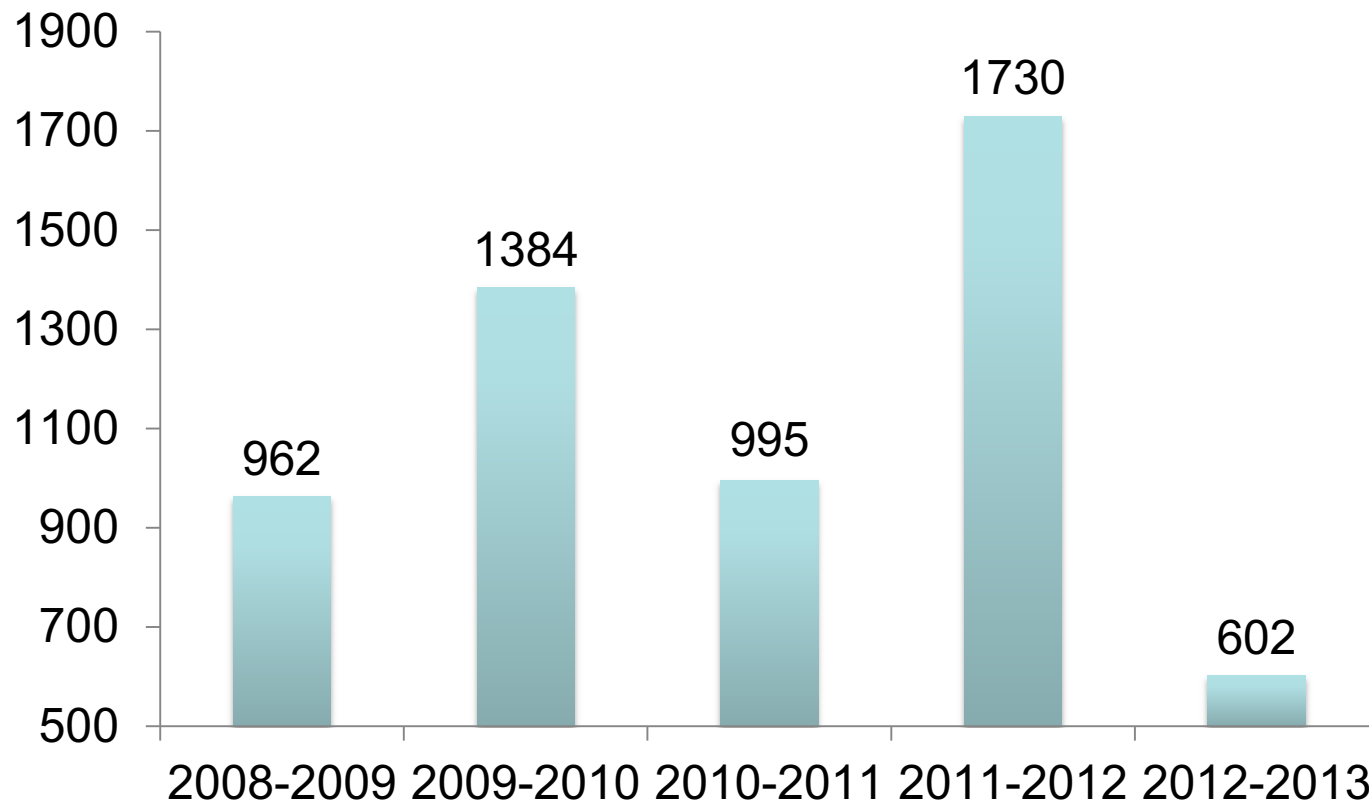
Tipologia d'infraccions sancionades a Catalunya

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	%
Clàusules i pràctiques abusives	84	1.351.019 €	32%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	88	907.409 €	21%
Negativa o resistència a subministrar dades	64	571.332 €	13%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	183	543.888 €	13%
Per alteració, adulteració, frau o engany	53	453.123 €	11%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	36	224.601 €	5%
Vulneració dels drets lingüístics	88	133.850 €	3%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	10	93.801 €	2%
Total	606	4.279.023 €	100%

Educació. Escola del Consum



Nombre d'alumnes a la seu territorial de l'ECC de la demarcació de Lleida



- Curs 2008-2009
 - Alt Urgell
 - Pla d'Urgell
- Curs 2009-2010
 - Solsonès
 - Segrià
- Curs 2010-2011
 - Pla d'Urgell
 - Pallars Jussà
 - Alt Urgell
- Curs 2011-2012
 - Segrià
 - Noguera
 - Urgell
 - Alt Urgell
- Curs 2012-2013
 - Segarra
 - Segrià

Sessions informatives per a persones consumidores:

- 2013: 8 sessions i 178 assistents**
- 2012: 4 sessions i 51 assistents**

Sessions informatives a comerciants i altres agents socials:

- 2013: 0 sessions i 0 assistents**
- 2012: 13 sessions i 290 assistents**

Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

- **Canal IP Consum TV.**
Audiència potencial: 300 milions.
- **Exposició “Consum. Punt de trobada”.**
Visitants: 18.134
- **Exposició “Consum IN. La nostra força”.**
Visitants: 1.850
- **Presència en fires i esdeveniments.**
Visitants: 26.000
- **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
- **Centre de Documentació**
1.150 consultes ateses i 72 registres incorporats a la base de dades





Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Agència Catalana del Consum
Avinguda del Segre, 7
Lleida

www.consum.cat