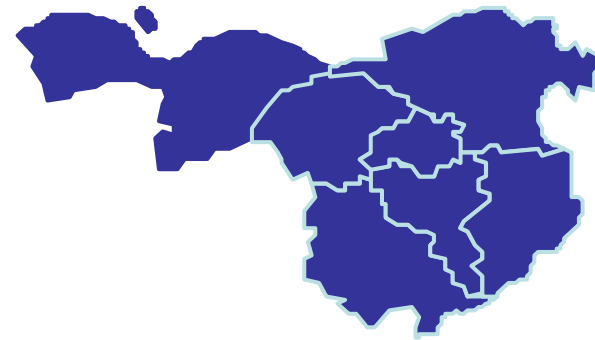




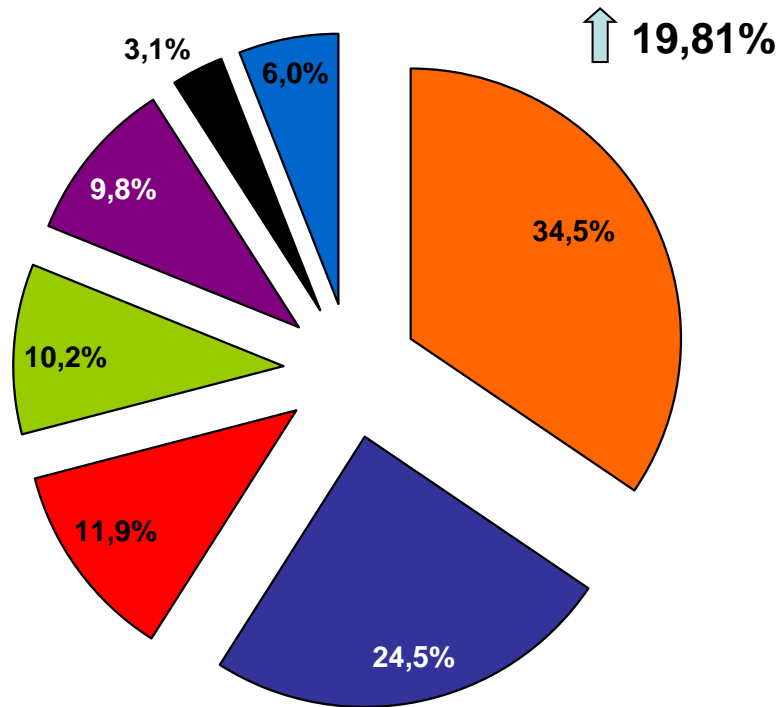
*Balanç d'actuacions  
de l'Agència Catalana del Consum  
a la demarcació de Girona  
2013*

Girona, 19 de maig de 2014

- **Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:**
  - Alt Empordà
  - Baix Empordà
  - Cerdanya
  - Garrotxa
  - Gironès
  - La Selva
  - Pla de l'Estany
  - Ripollès

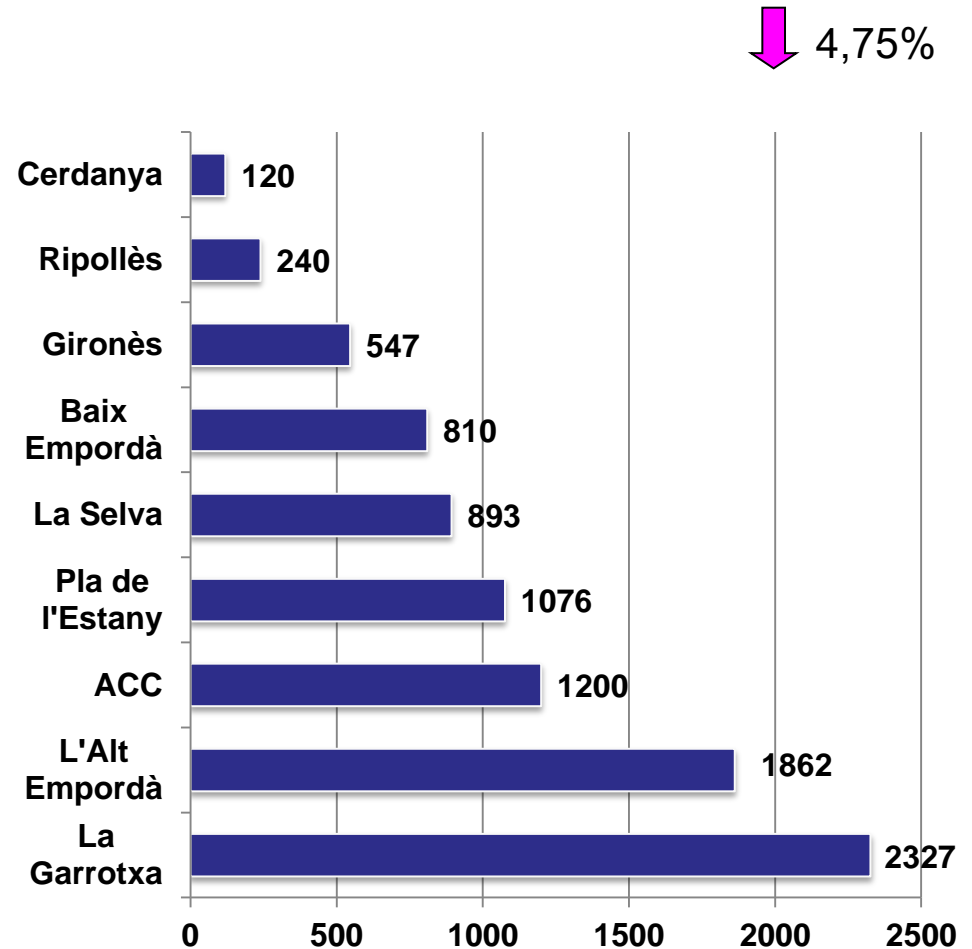


## Consultes. Totals Catalunya: 51.866



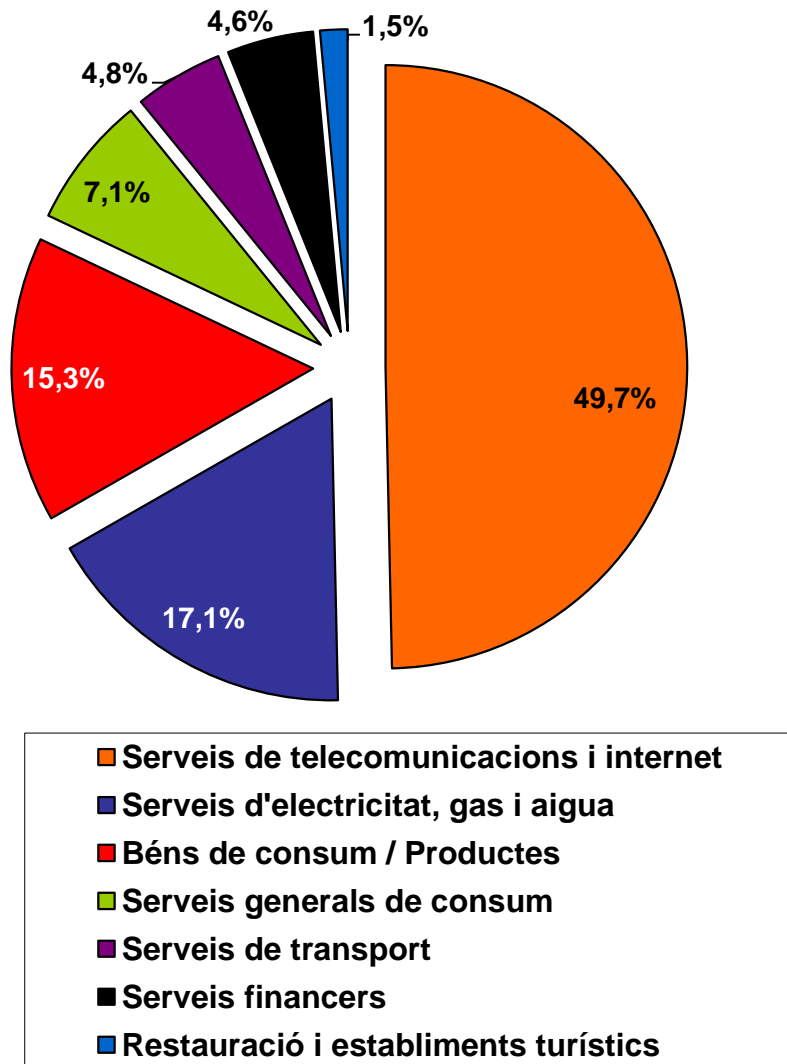
- Serveis financers
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum / Productes
- Serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Altres

## Consultes ateses a Girona: 9.075

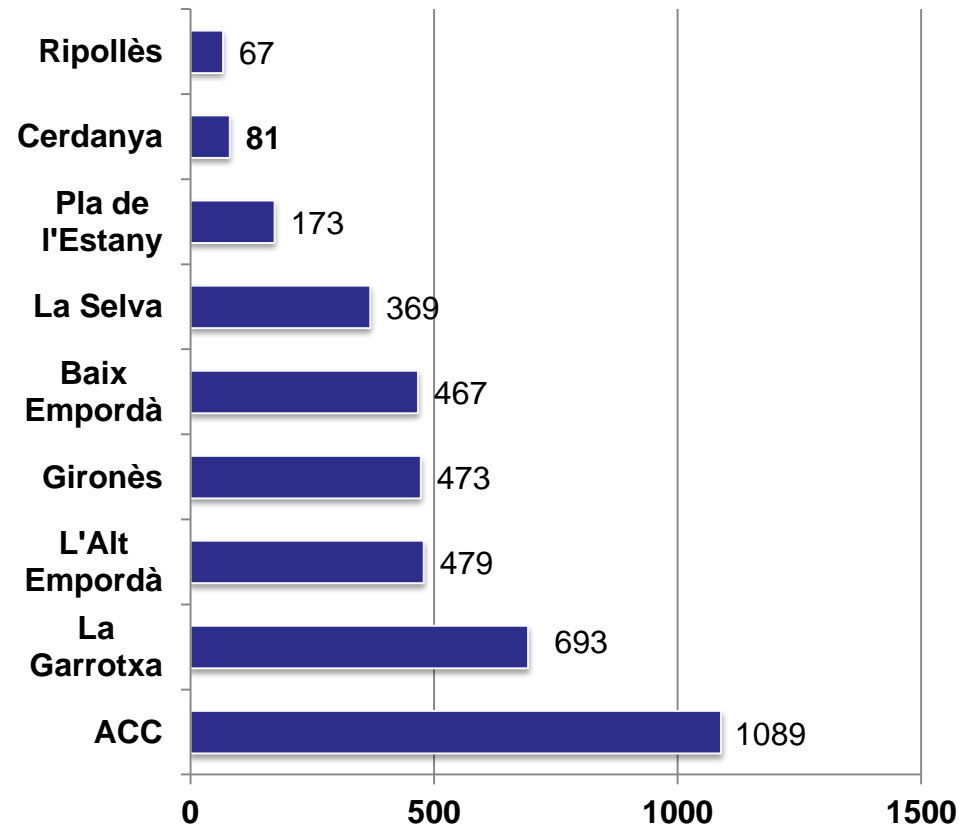


# Reclamacions per sectors

Total reclamacions a la demarcació de Girona: 3.891 (Any 2012: 3.546)




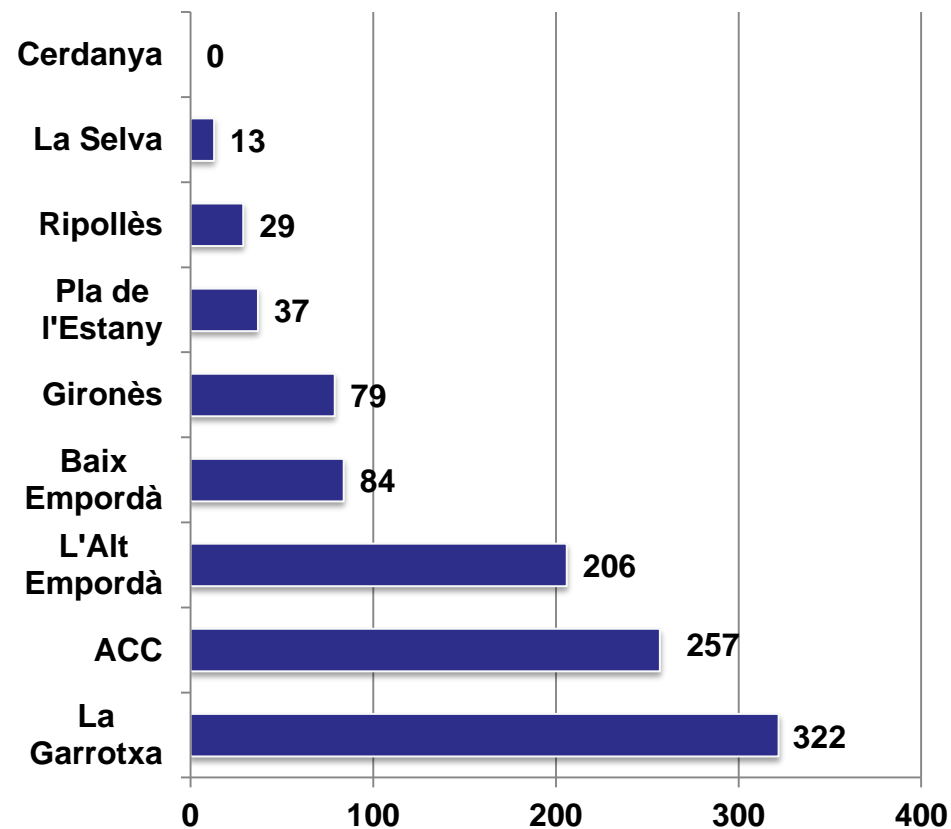
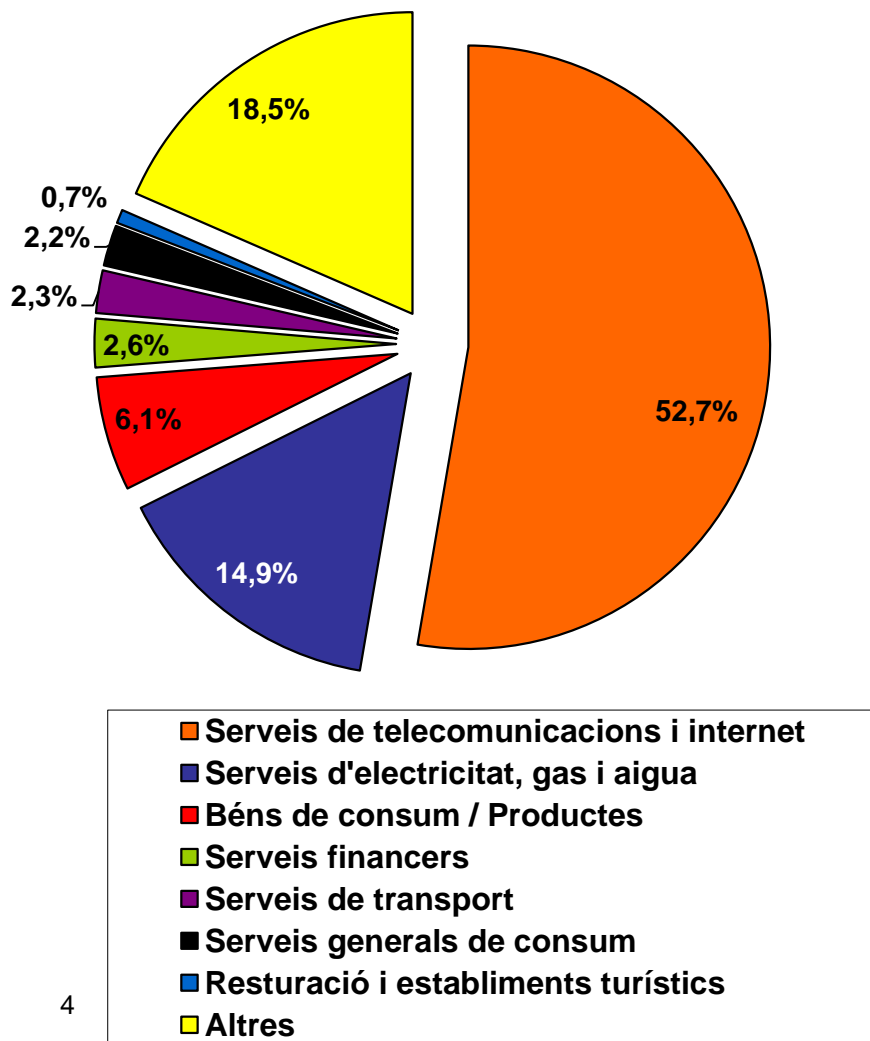
↑ 9,73%



# Casos resolts per acord de mediació per sectors

1.027 casos resolts per acord de mediació (2012: 1.713)

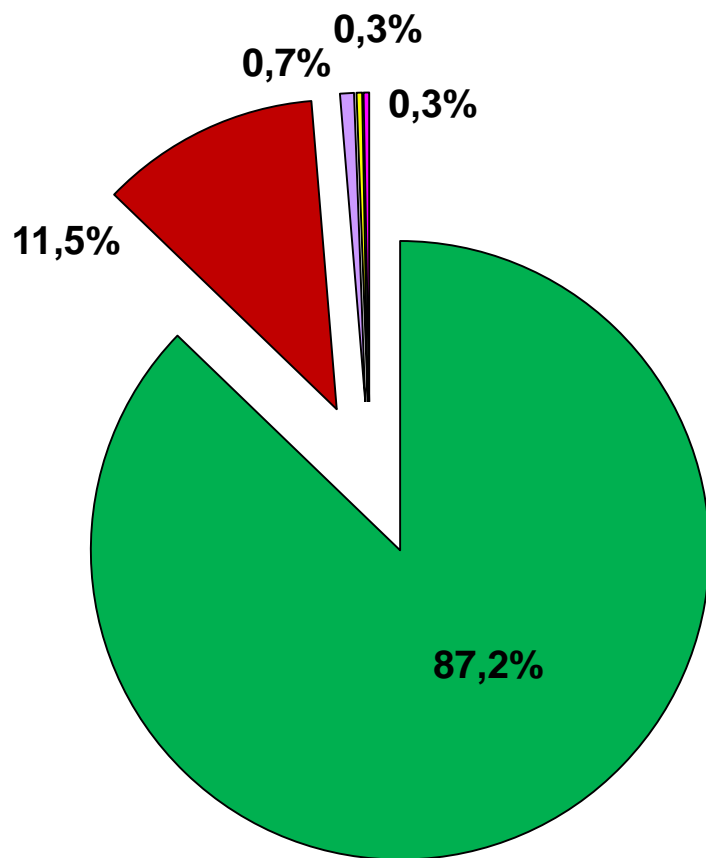
 40,05%



# Laudes per sectors

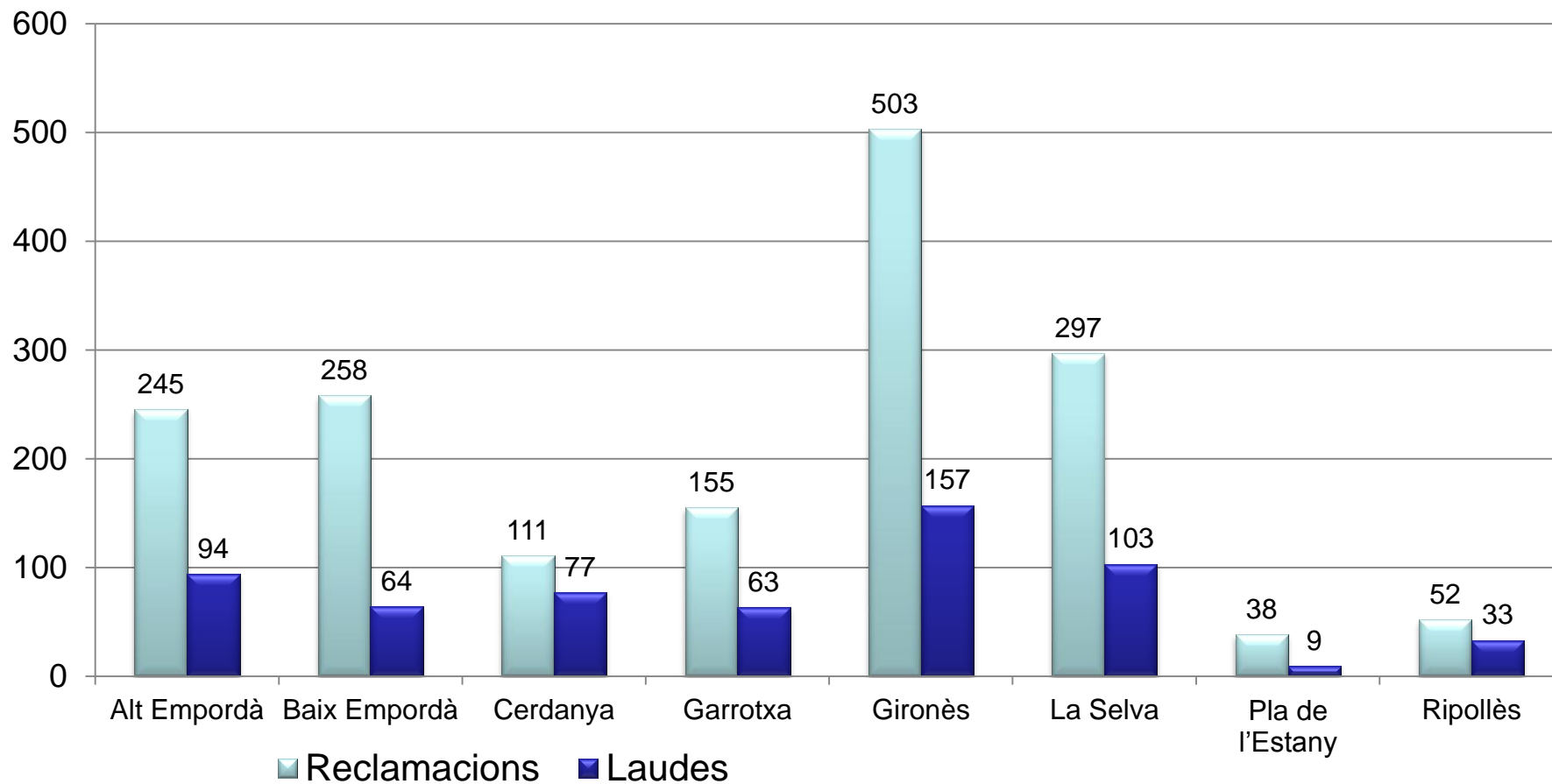
688 laudes (2012: 166)

↑ 314,46%



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

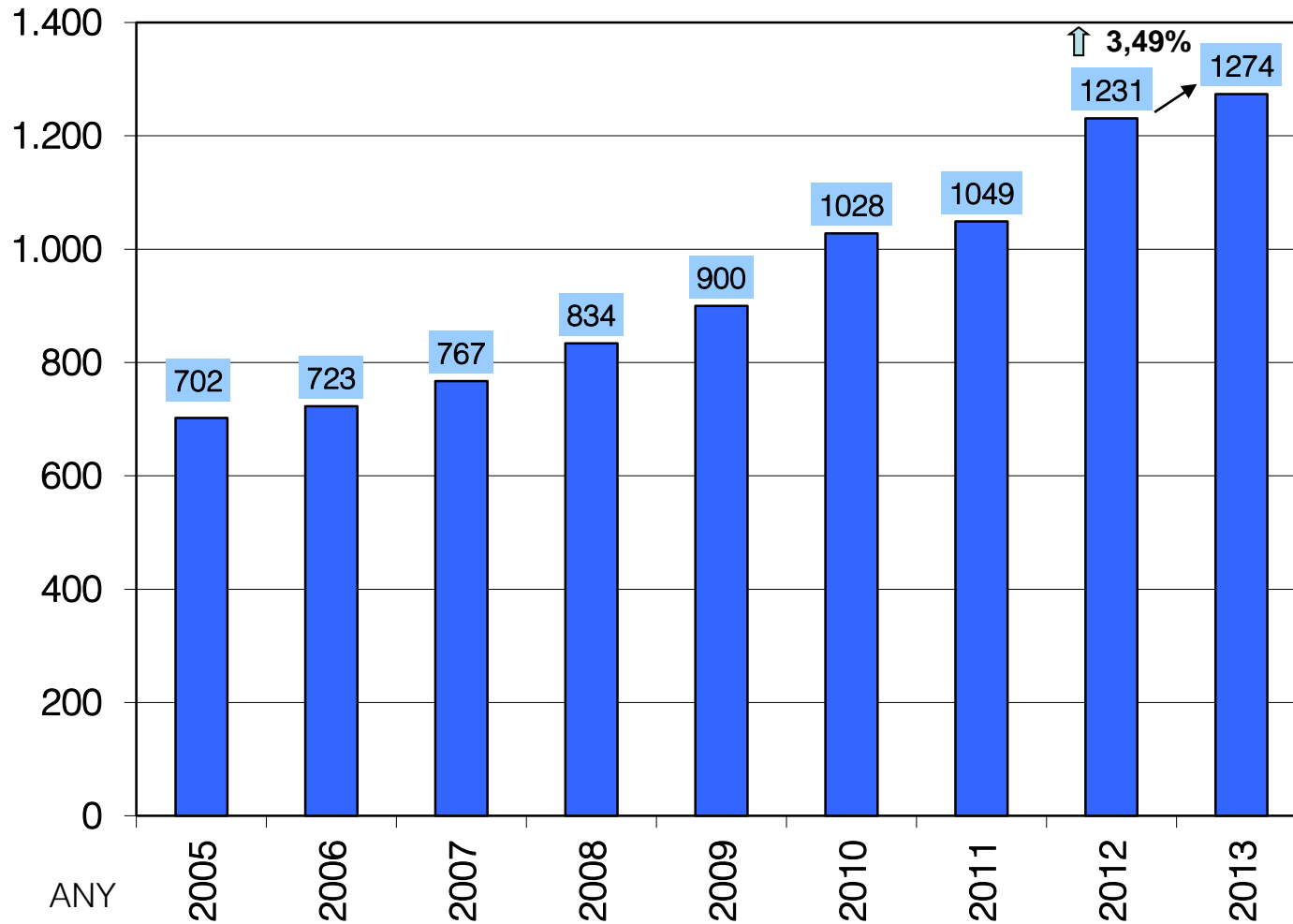
# Impacte de Catalunya Caixa



**Total: 1.659 reclamacions , 600 laudes**

# Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



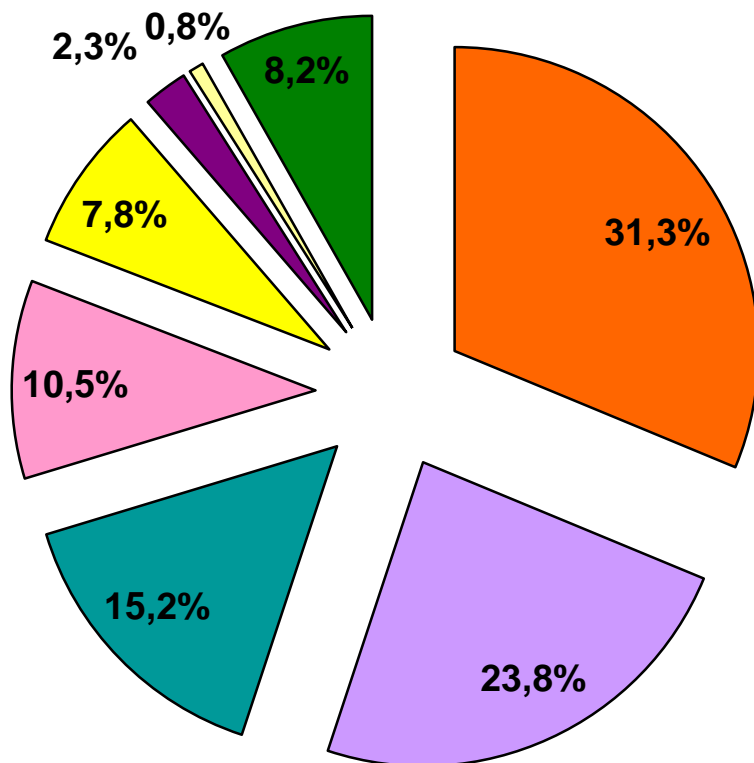


# Companyies amb més reclamacions

<b>Companyia</b>	<b>Reclamacions</b>	<b>Mediacions</b>	<b>Laudes</b>	<b>Resolució</b>
Catalunya Caixa	1.659	0	600	<b>36,17%</b>
France Telecom (Orange)	453	152	2	<b>33,99%</b>
Telefónica	356	94	21	<b>32,3%</b>
Vodafone	349	130	26	<b>44,69%</b>
Endesa	279	72	2	<b>26,52%</b>
Jazztel	113	38	0	<b>33,62%</b>
Gas Natural	108	43	0	<b>39,81%</b>
Xfera Mòviles (Yoigo)	43	10	0	<b>23,25%</b>
Iberdrola	35	14	2	<b>45,71%</b>
Media Markt	28	9	0	<b>32,14%</b>

**Denúncies: 256**  
(2012: 189)

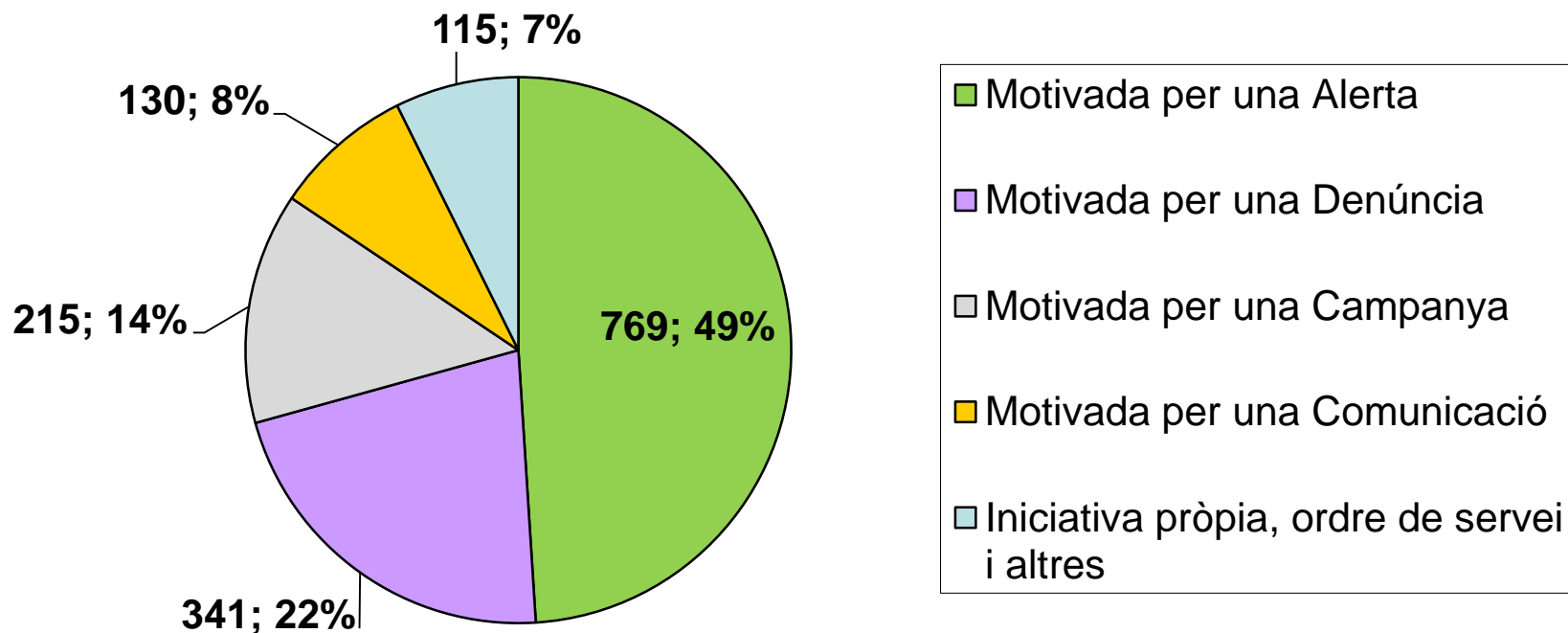
↑ 35,45%



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

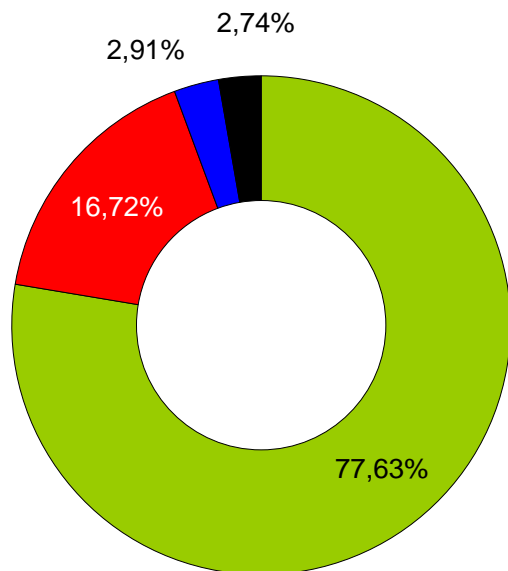
**Total: 1.570 actuacions inspectores (9,93% del total Catalunya)**

(2012: 2.100) ↓ 25,24%

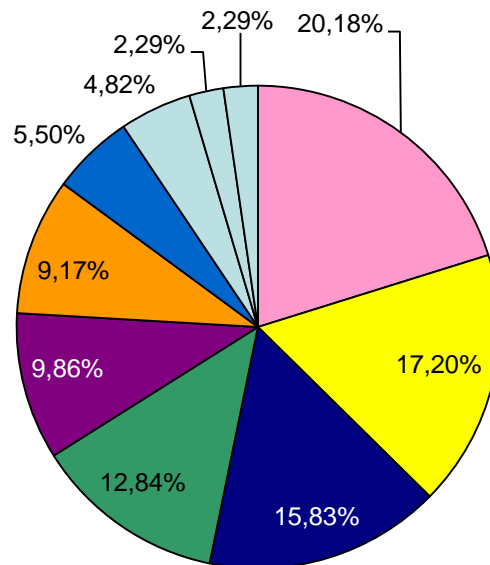


# Alertes. Origen i Tipus de producte (Catalunya)

Per origen 2013 (Total 3.098)

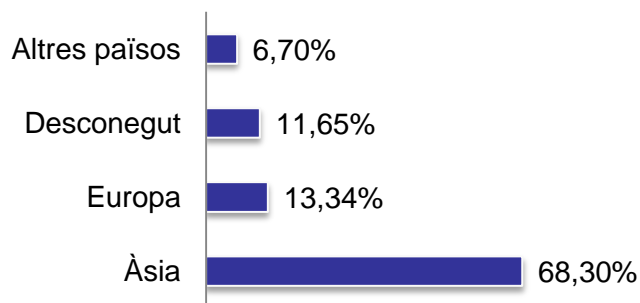


Per tipus de producte



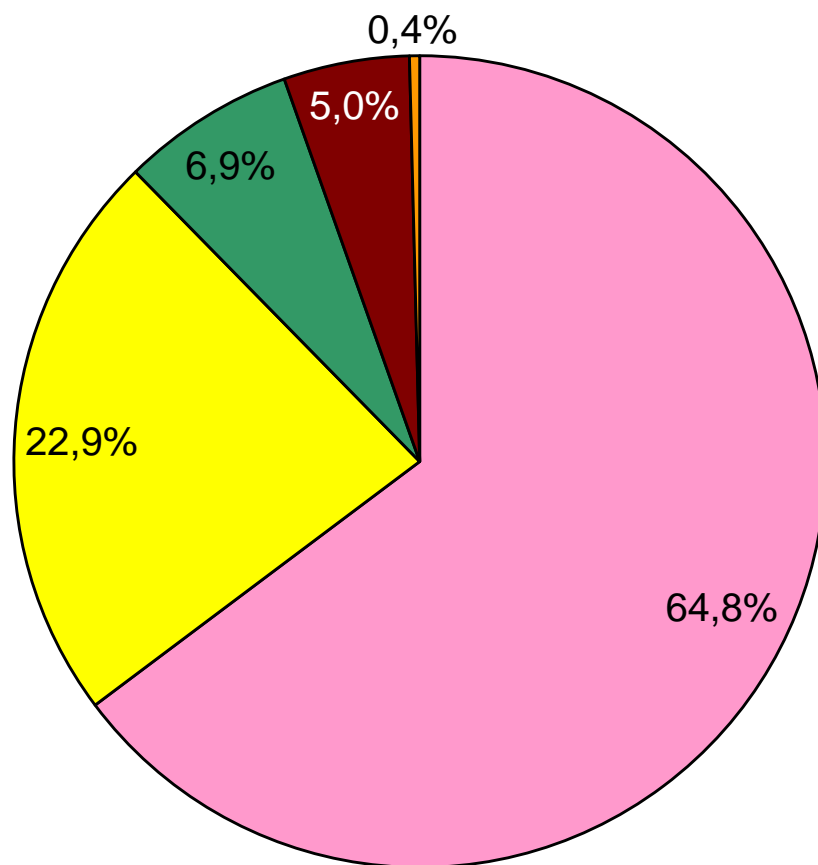
- Joguines
- Material elèctric i lluminàries
- Altres
- Vehicles, cotxes i motocicletes
- Puericultura
- Roba i calçat
- Electrodomèstics
- Mobiliari i articles de decoració
- Equips de Protecció Individual
- Productes químics

Origen dels productes alertats



- Unió Europea
- Resta Comunitats autònomes
- ACC
- AECOSAN

# 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**

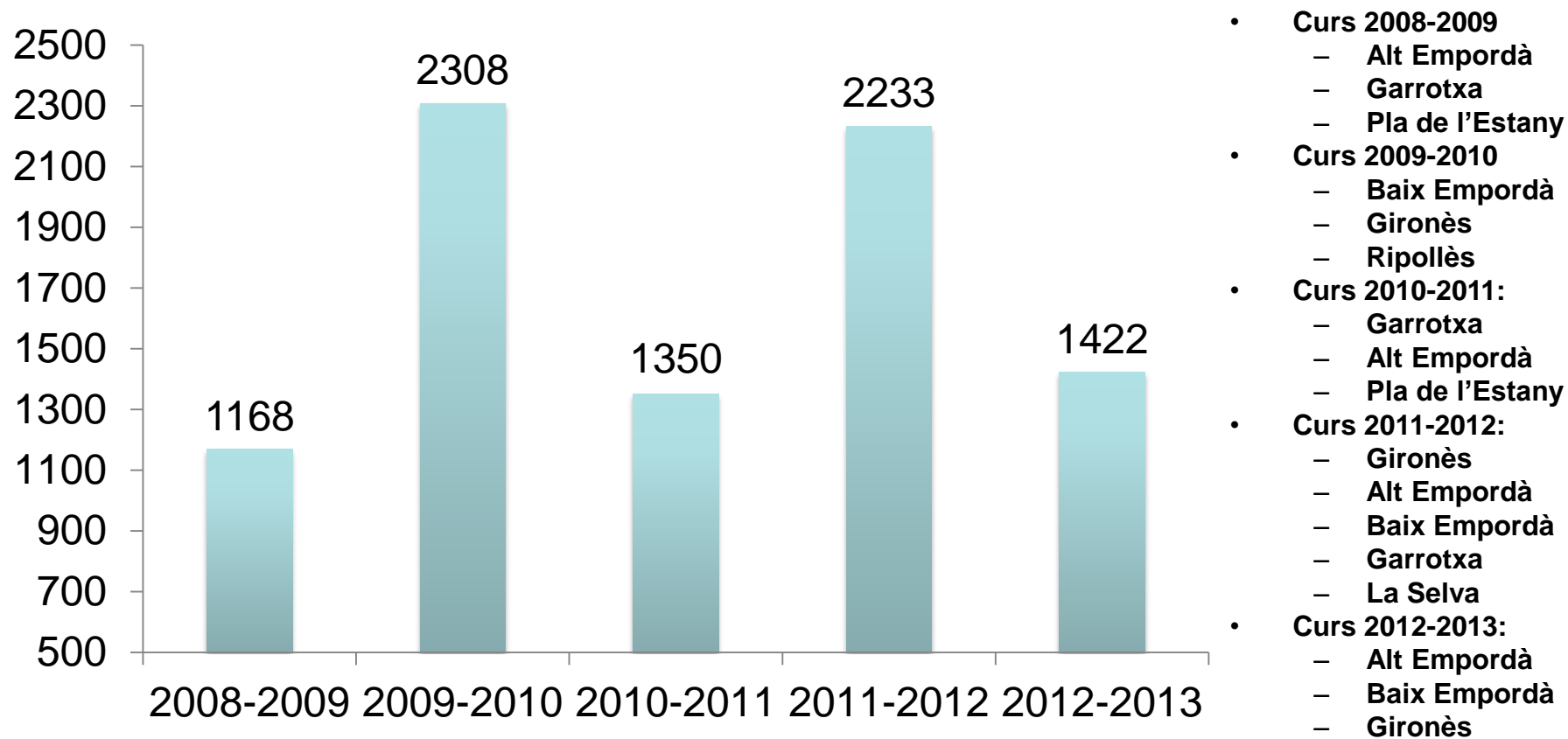
## ■ Girona:

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Total d'expedients sancionadors incoats	85	109
Total expedients resolts amb sanció	91	95
Import de les sancions imposades	462.021 €	367.967 €

## ■ Catalunya:

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
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 €

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



# 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



consum  
punt  
de  
trobada





Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

---

Agència Catalana del Consum  
Plaça de Pompeu Fabra, 1  
Girona

*[www.consum.cat](http://www.consum.cat)*