



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

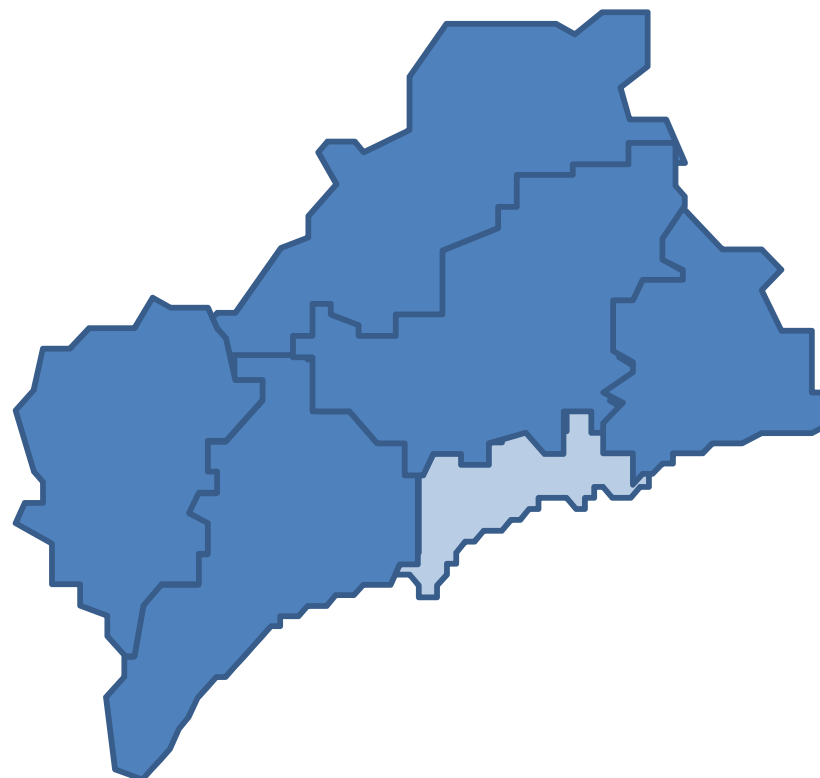
**Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum a la
demarcació de Tarragona
2017**

Tarragona, 9 d'abril de 2018

Protecció del consumidor

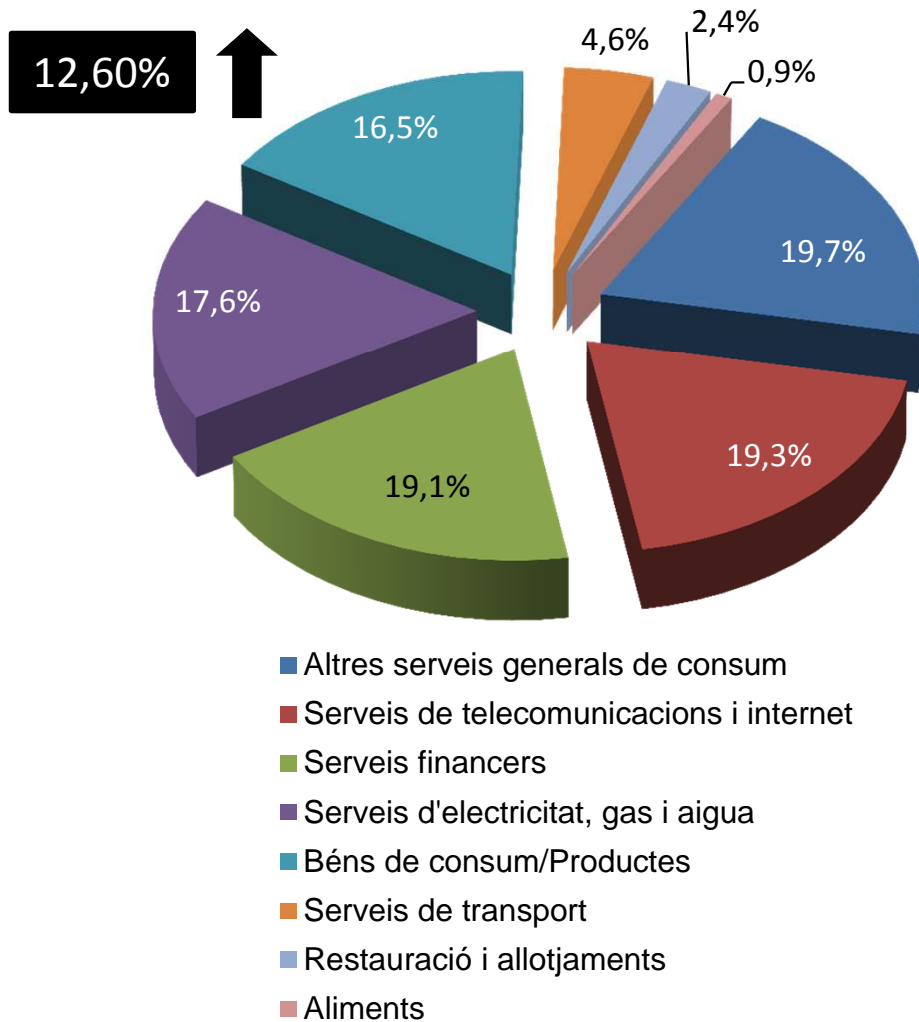
Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

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

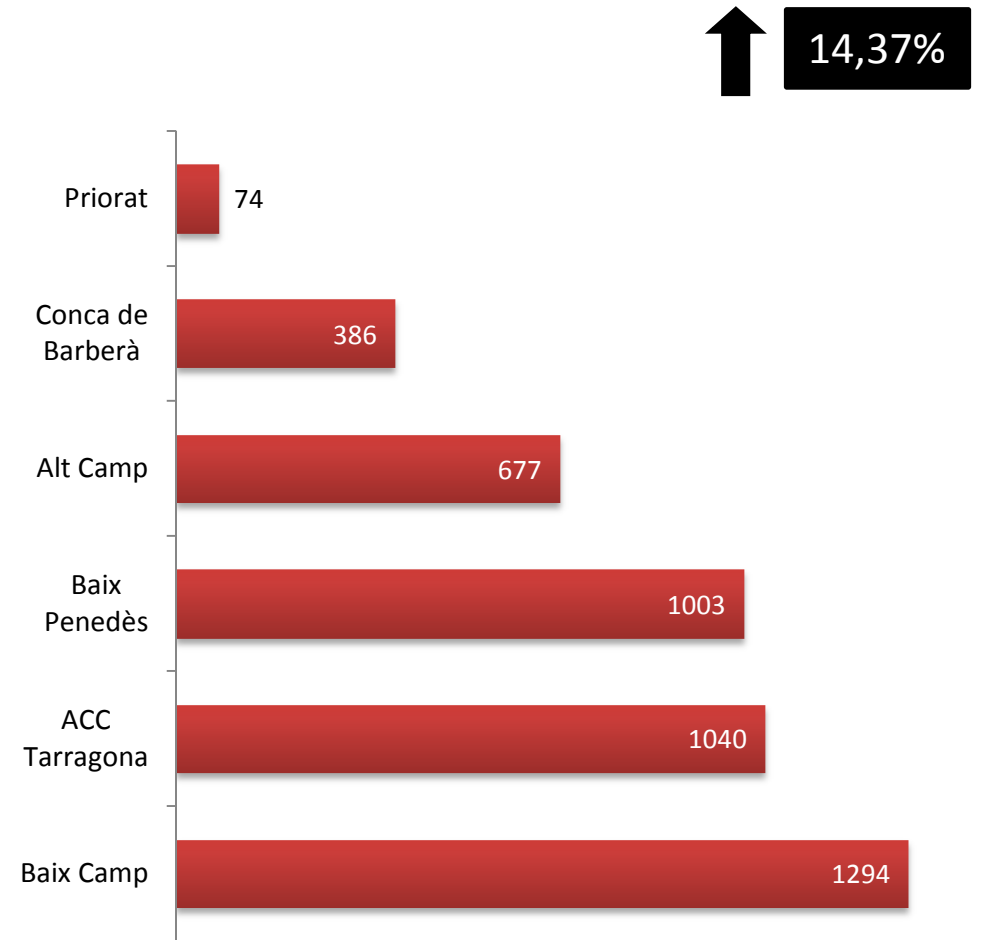


Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 46.198



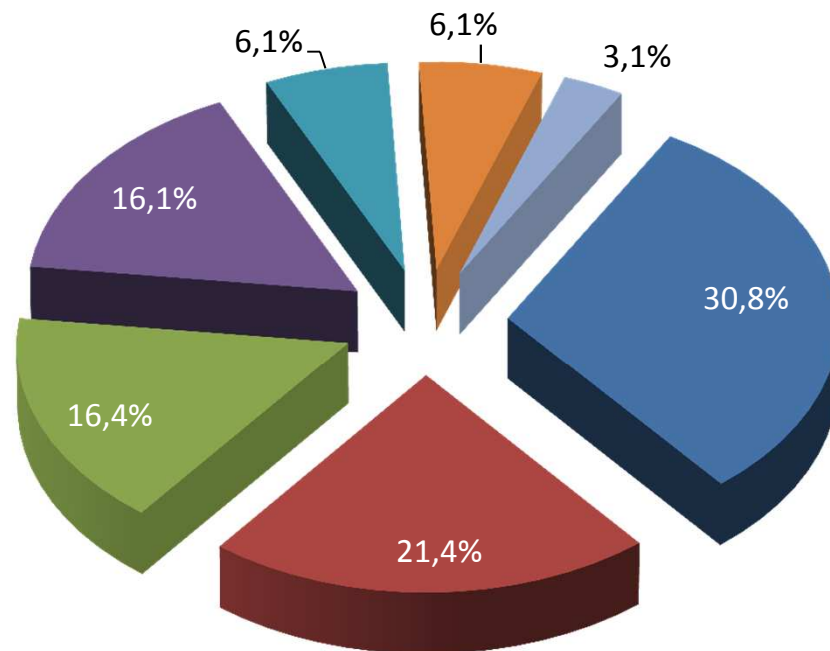
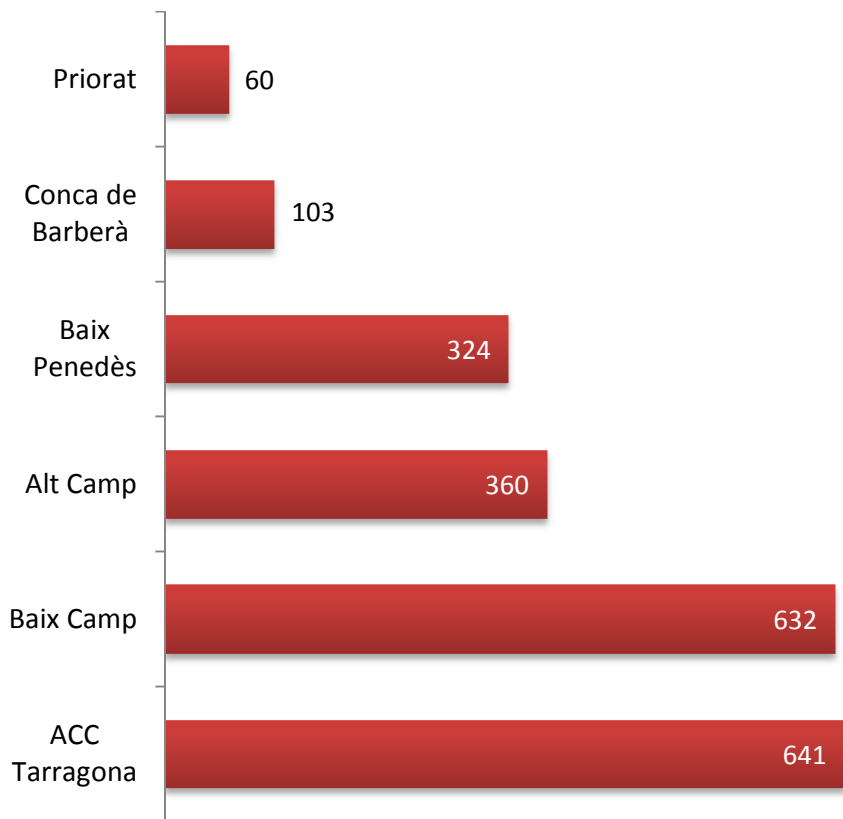
Consultes ateses a la demarcació de Tarragona: 4.474



Reclamacions per sectors

2.120 Reclamacions (2016: 2.572)

↓ 17,57%

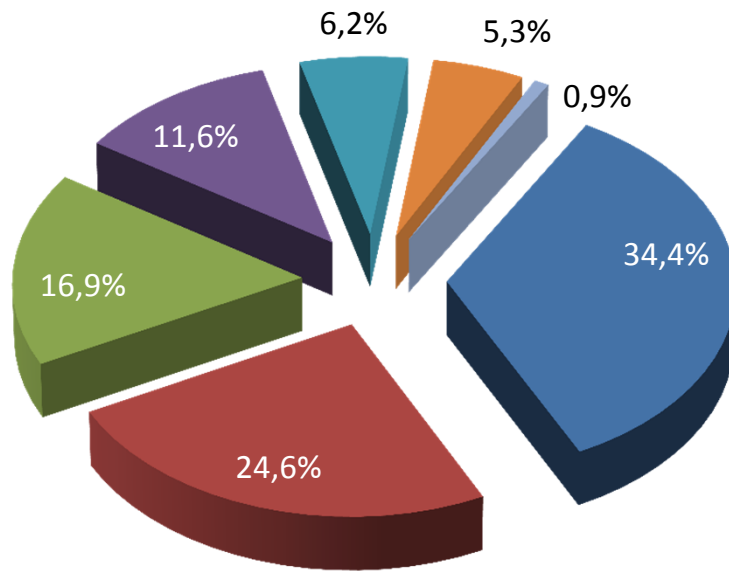


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

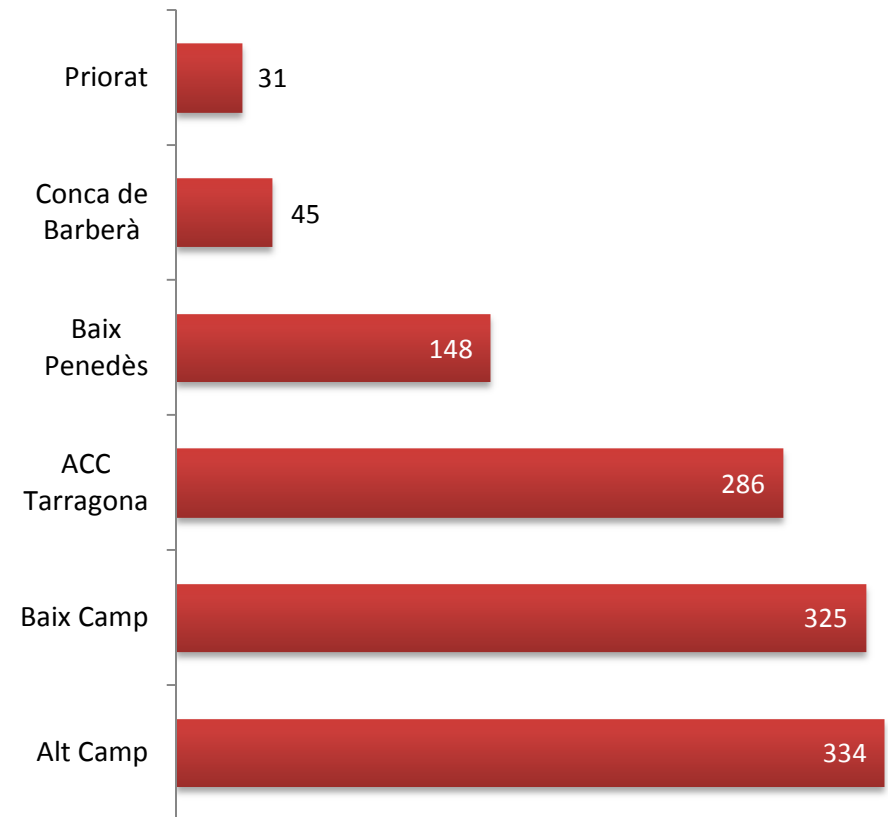
Casos resolts per acord de mediació

1.169 casos resolts per acord de mediació (2016: 1.408)

↓ 16,97 %



- 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

285 laudes

↑ 82,69 %

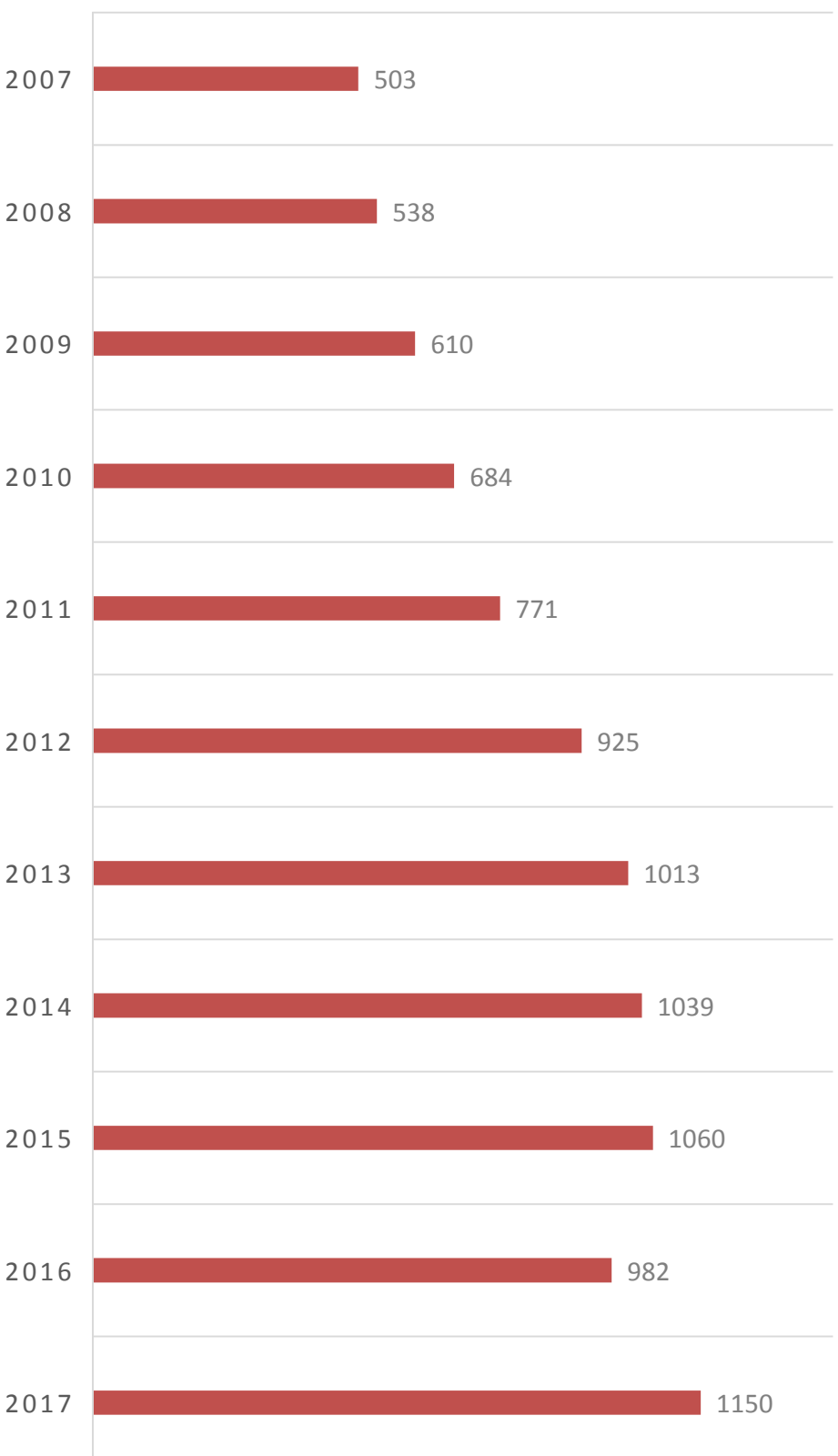
Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	201	70,53 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	47	16,49 %
Béns de consum/productes	21	7,37 %
Altres serveis generals de consum	10	3,51 %
Serveis de transport	6	2,11 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total laudes Tarragona	181	131	372	2.258	251	156	285

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions		Mediacions		Laudes	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Endesa	193	341	179	160	25	6
Vodafone	183	232	120	228	48	39
Orange Espagne	180	222	109	225	88	78
Telefónica	152	225	112	196	63	29
Gas Natural	79	94	63	92		

Establiments adherits a la JACC



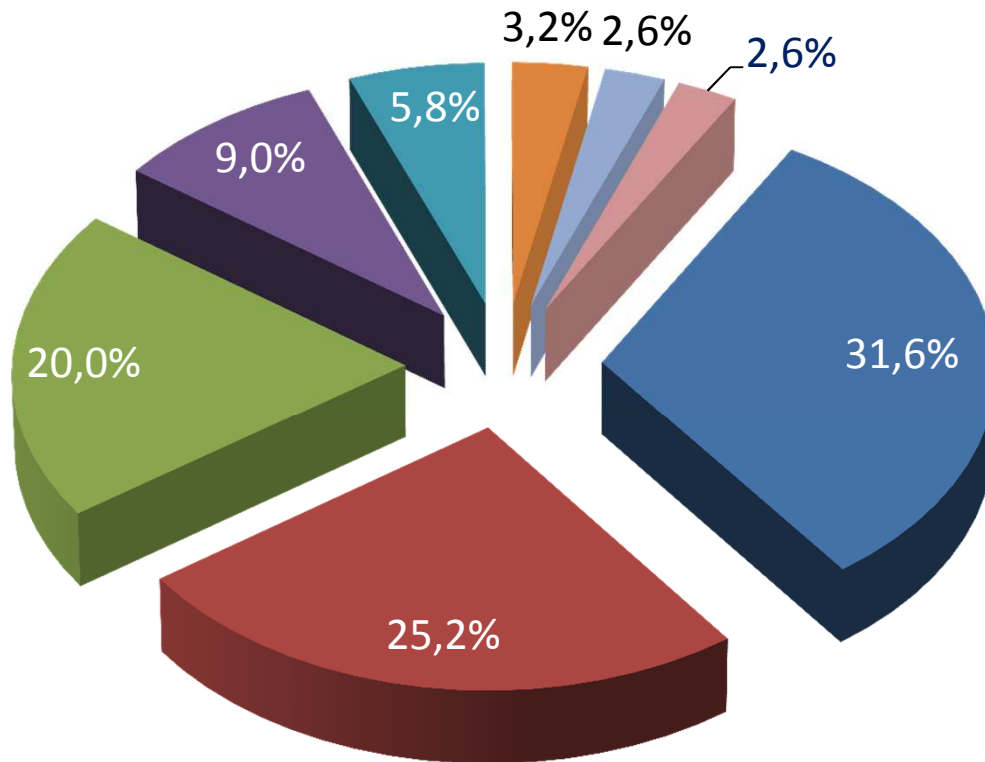
↑
17,11%



Denúncies

Denúncies: 155 (2016: 173)

↓ 10,40%

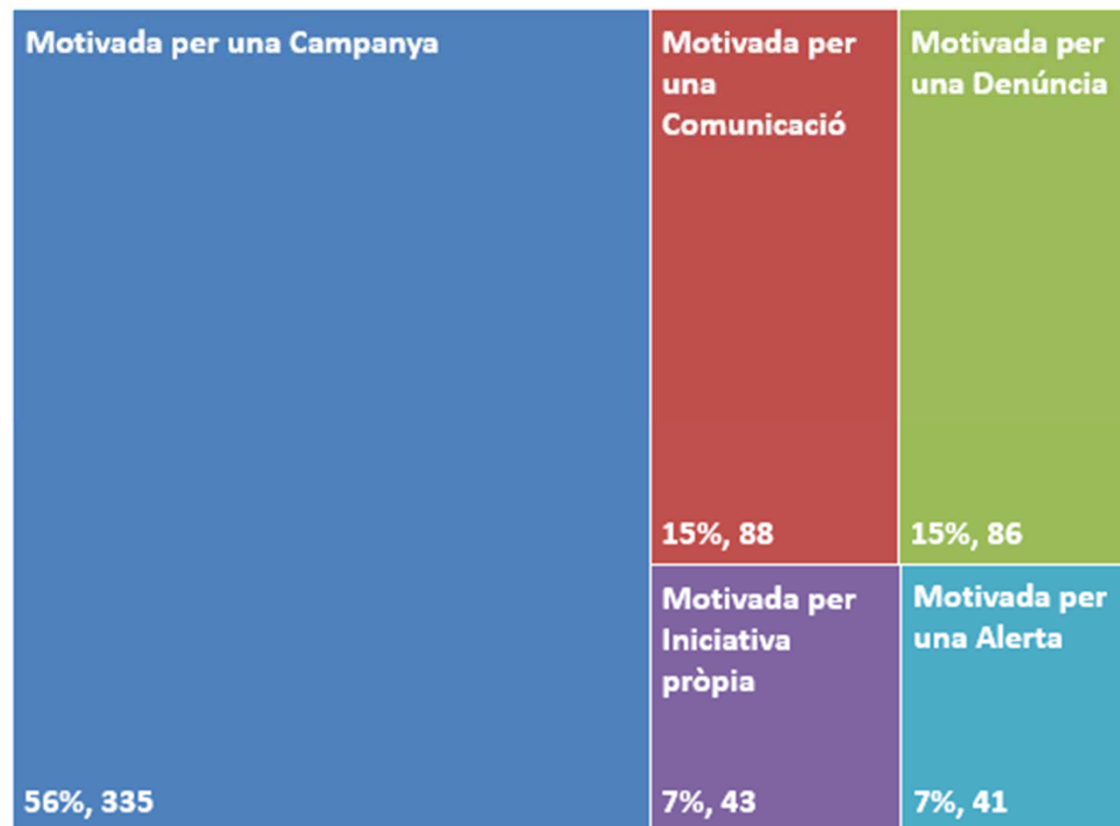


- Béns de consum/Productes
- Altres serveis generals de consum
- Restauració i allotjaments
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Serveis de transport
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis financers
- Aliments

Actuacions inspectores

Total: 593 actuacions inspectores (7,00% del total Catalunya)

↑ 82,06%



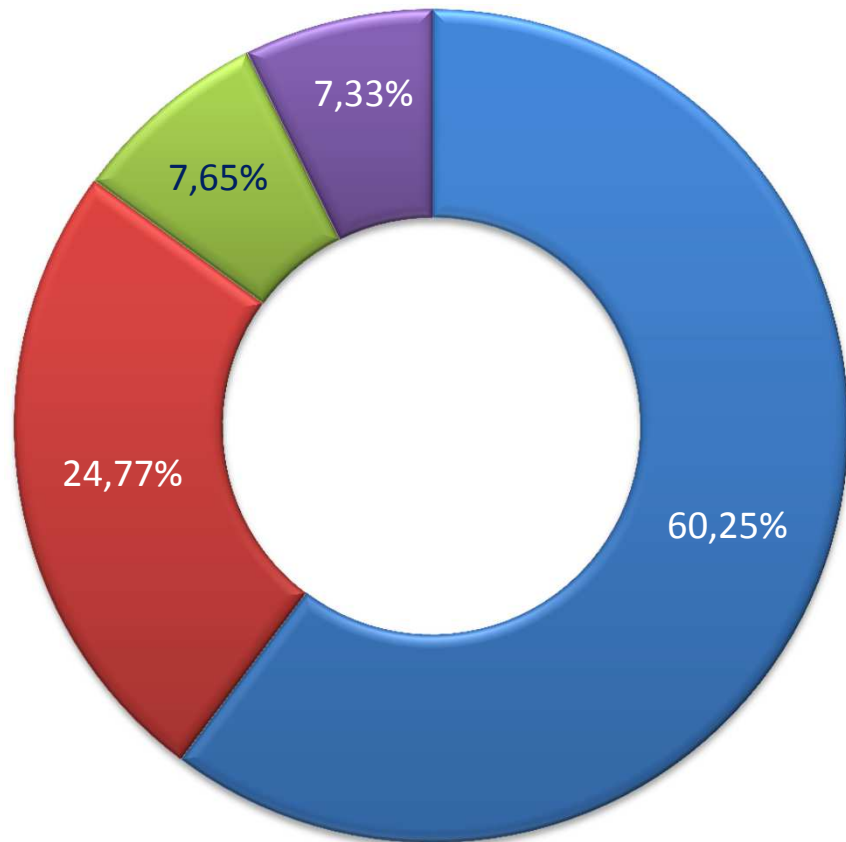
Actuacions inspectores agrupades per campanya

CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Informació facilitada al consumidor	144	0	144
Cloïsses i escopinyes	38	0	38
CAMPANYES DE CONTROL DE PRODUCTES NO ALIMENTARIS	Conformes	No Conformes	Total
Joguines	55	0	55
Equips de protecció individual	1	3	4
Petits electrodomèstics	2	0	2
CONTROL SISTEMÀTIC	Conformes	No Conformes	Total
Campanya de control sistemàtic de productes no alimentaris	1	1	2
CAMPANYES DE CONTROL DE SERVEIS	Conformes	No Conformes	Total
Equips de protecció individual	131	16	147
Subministraments bàsics	1	3	4

Alertes. Per origen (total Catalunya)

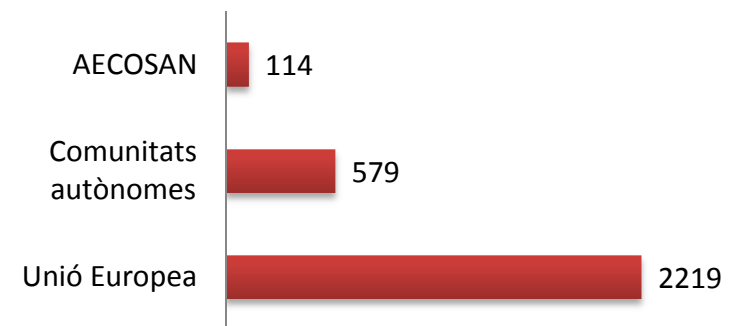
Origen dels productes alertats

Total: 2.912



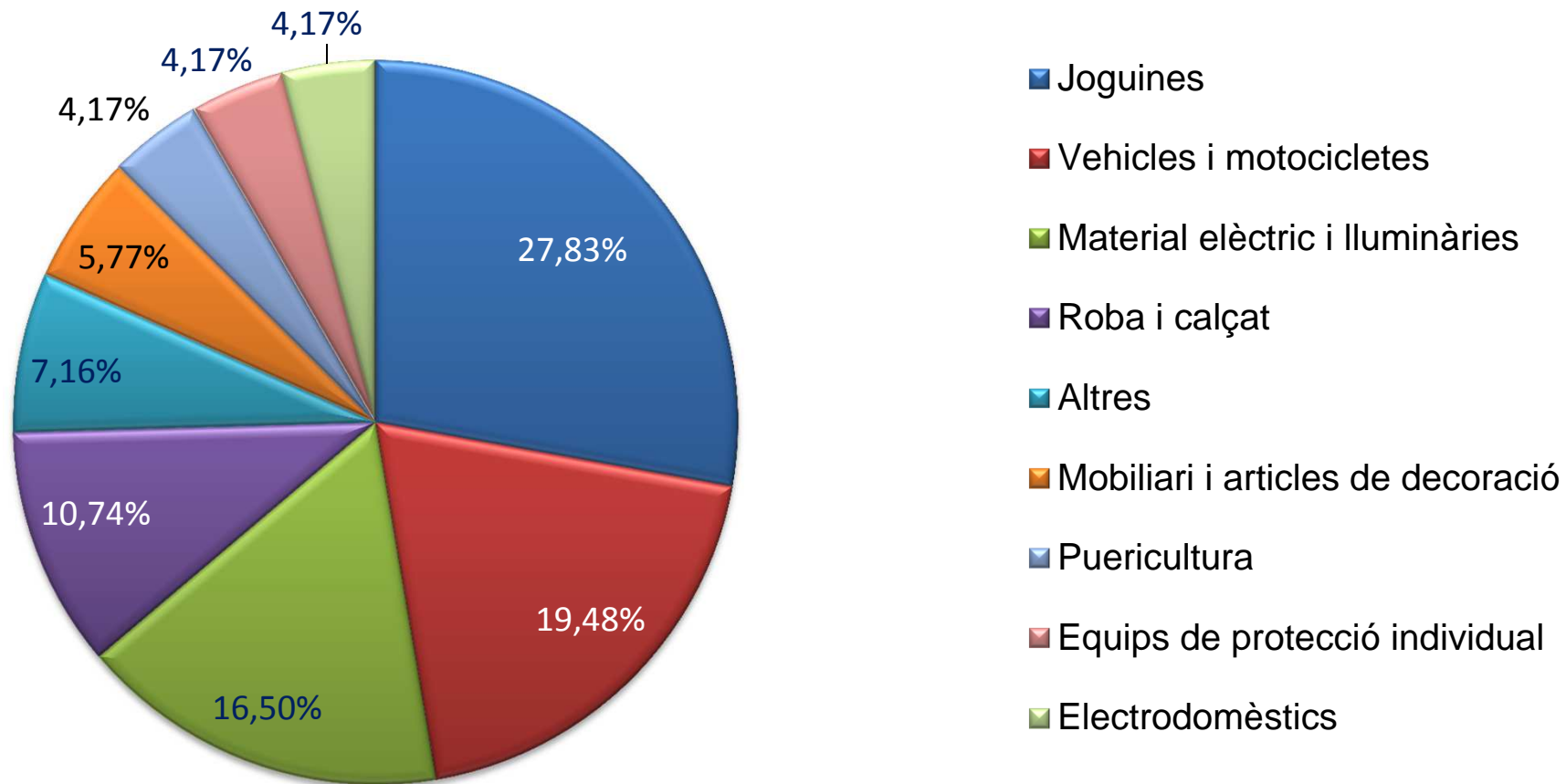
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



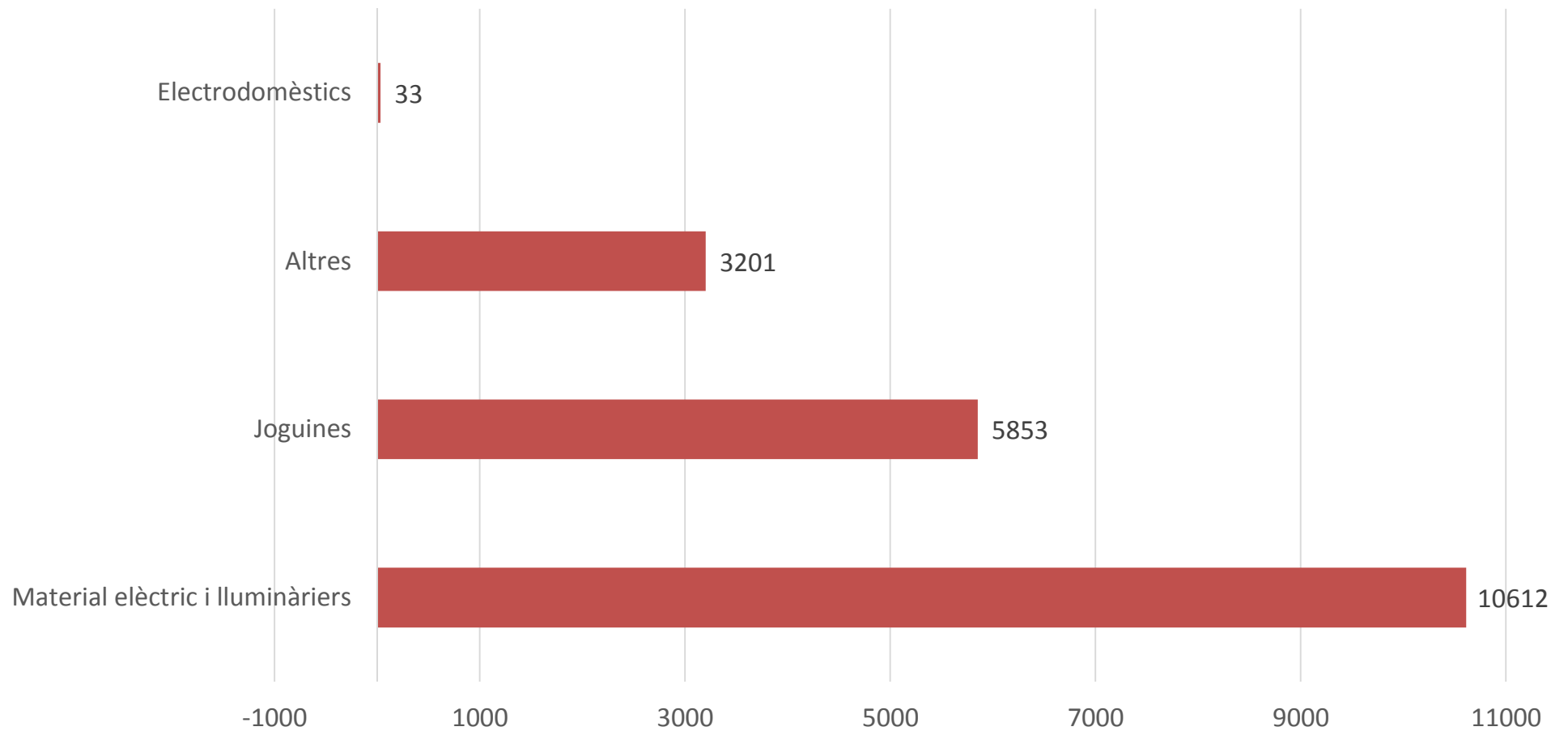
Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte



Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 19.699



Expedients sancionadors

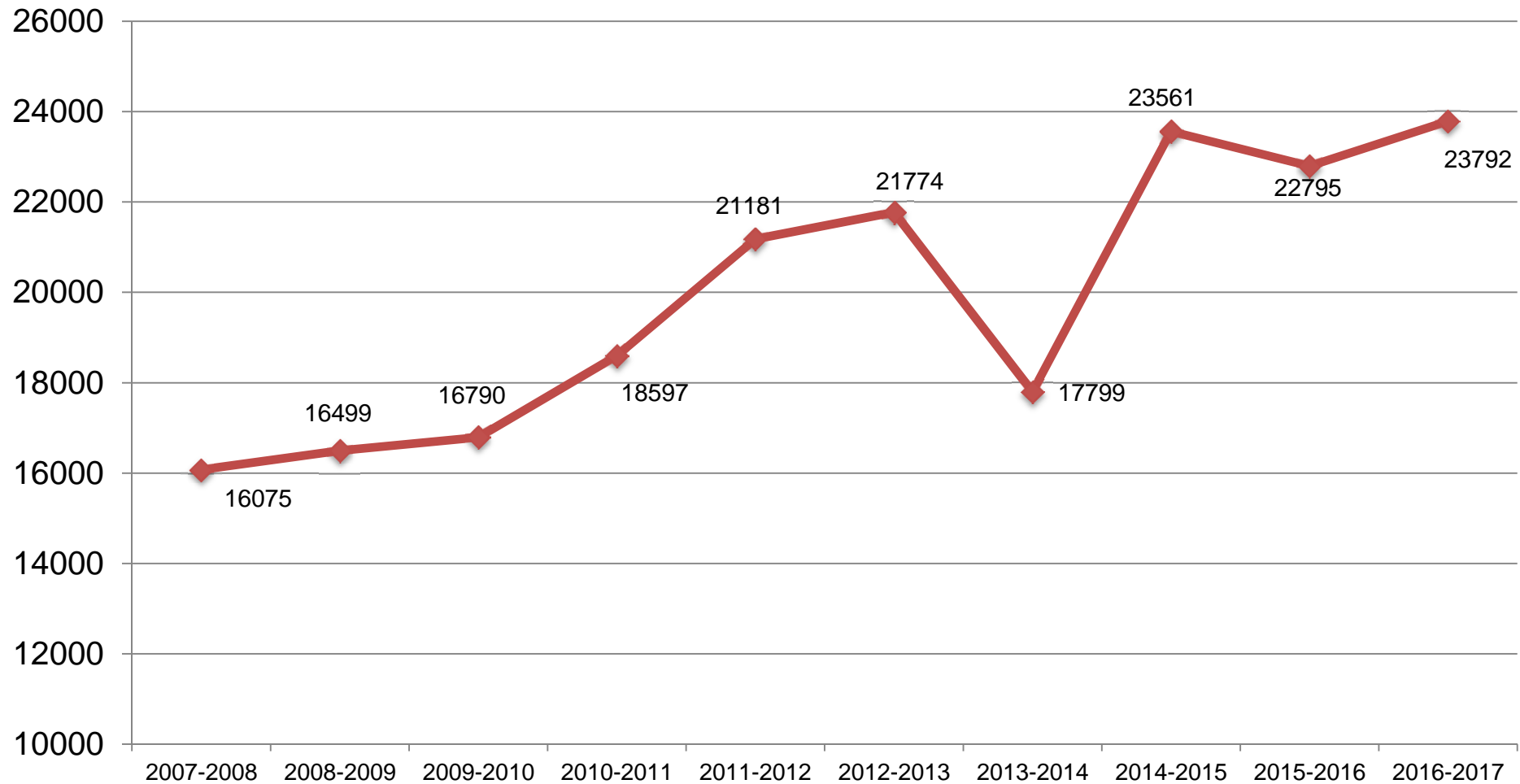
Tarragona:

	2016	2017
Total d'expedients sancionadors incoats	43	22
Total expedients resolts amb sanció	38	16
Import de les sancions imposades	262.305 €	39.401 €

Catalunya:

	2016	2017
Total d'expedients sancionadors incoats	629	493
Total expedients resolts amb sanció	408	317
Import de les sancions imposades	6.703.972 €	5.254.216 €

Formació: Escola del Consum a tot Catalunya



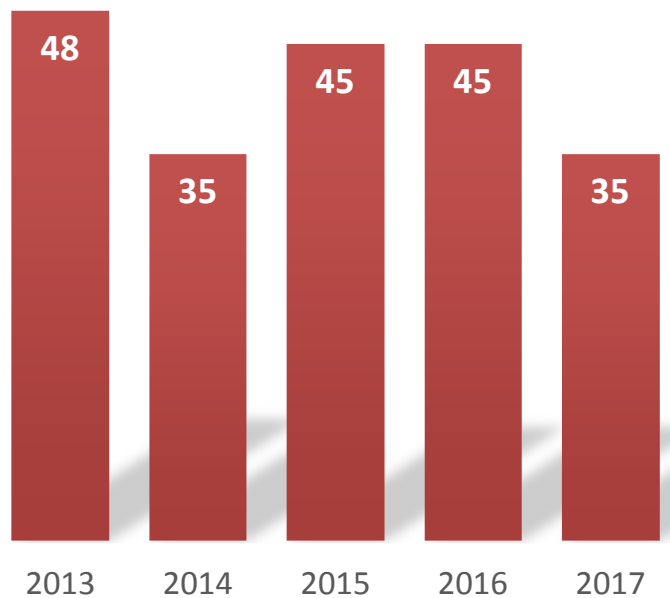
◆ Alumnes

Formació: Cursos a tot Catalunya

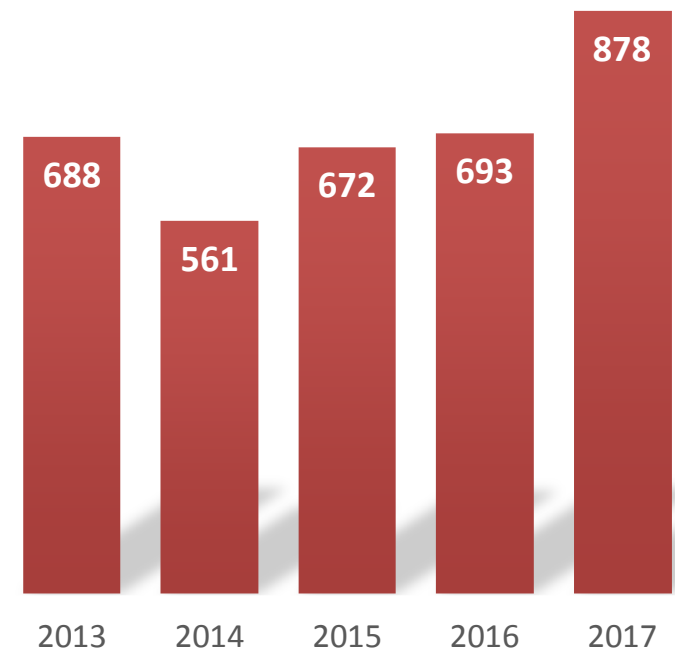
2017

35 activitats organitzades
625 hores lectives
878 assistents

Cursos organitzats per l'ACC

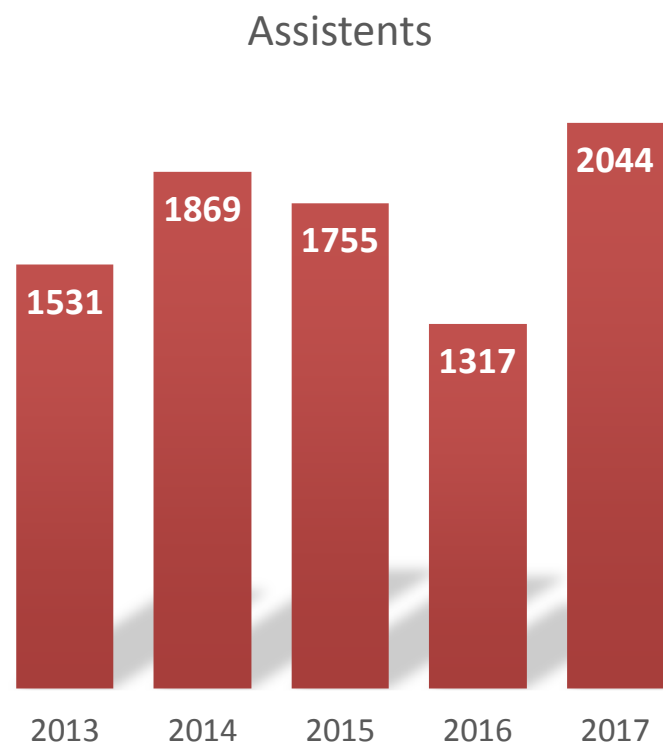
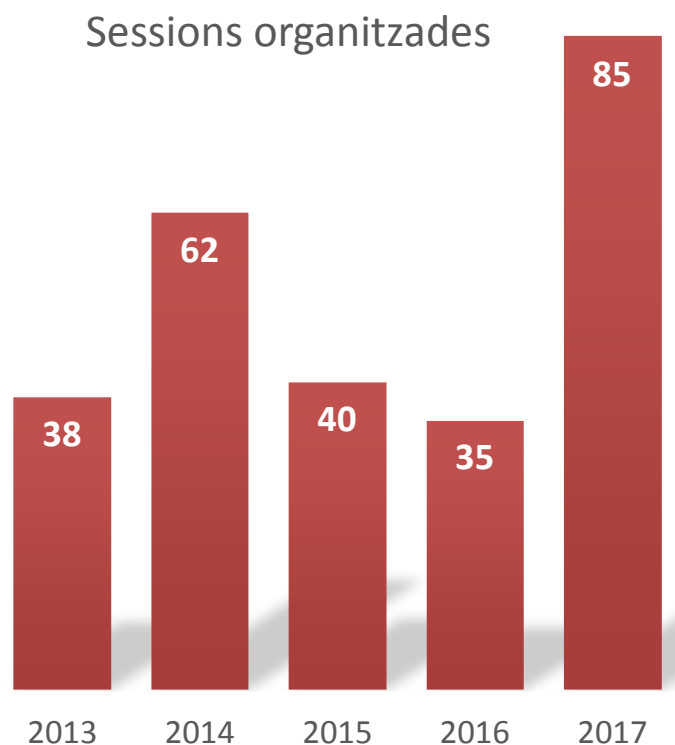


Assistents



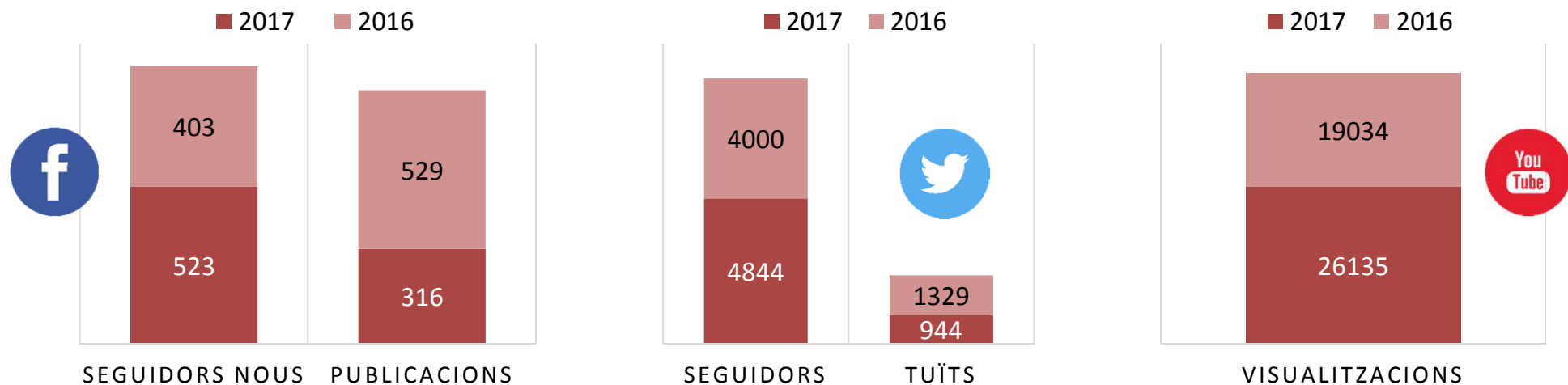
Formació: Actes de difusió a tot Catalunya

2017 85 sessions i 2044 assistents



Actuacions de difusió destacades a tot Catalunya

- **Canal IP Consum TV**
Presència a espais comercials i esportius, canal Salut, oficines d'atenció ciutadana o xarxes de transport públic (FGC – TMB)
- **Presència en fires i altres esdeveniments**
Visitants: 6.500
- **Centre de Documentació**
870 consultes ateses
- **Xarxes socials**



Altres actuacions de l'Agència

❖ Signatura del Codi de Conducta amb l'Associació Catalana de Vending

- Tiquets 2018
- Informació sobre al·lèrgens
- Informació nutricional
- Telèfon gratuït d'atenció al consumidor

❖ Taula de Diàleg per a la prevenció dels Trastorns de la Conducta Alimentària

- Presentació de les conclusions del Simposi "Anorèxia i Internet" Estem indefensos davant els perills de la xarxa?.
- Presentació dels treballs 2016-2017 sobre Anorèxia i família.
- Estudi de les vies legals per perseguir els webs i les xarxes socials que fan apologia de l'anorèxia i la bulímia a internet.

❖ Pacte de col·laboració per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris per a persones celíaques

A finals de 2017, més de 100 empreses que han signat el Pacte i més de 3.000 productes, i es continua l'adhesió amb noves empreses.

Cooperació exterior

❖ DIRECCTE (França)

- Reunió anual *DIRECCTE Occitanie - Agència Catalana del Consum. Cooperació en accions conjuntes de control del mercat entre el Govern català i francès.

❖ UNCTAD

- Participació de representants de l'ACC en el programa formatiu presencial COMPAL-INDECOPI de la UNCTAD (Nacions Unides).
 - Participació en l'acció de formació a Lima (Perú), per explicar el sistema català d'educació i formació dels consumidors i l'autoregulació mitjançant codis deontològics o de bones pràctiques.
 - Estada a Barcelona de Tècnics de Consums del govern de Perú per conèixer l'ACC
- Participació a la sessió del Grup d'Experts Intergovernamental (IGE) en Legislació i Política de Protecció dels Consumidors de la UNCTAD / ONU.
 - Comerç Online
 - Consumidors vulnerables

❖ NEPIM

- Setembre 2017: Consell Administració i Assemblea General Xarxa NEPIM 2017 i entrevista amb M. Karl Lambert, president del Comitè de les Regions, Brussel·les. Delegació Govern davant la UE. Participants: Organismes públics i privats de protecció dels consumidors de 13 regions de la UE i Marroc.



Activitat Global

	2016	2017
Consultes	3.912	4.474
Reclamacions	2.572	2.120
Mediacions resoltes	1.169	1.408
Laudes emesos	156	285
Establiments adherits a la JACC	982	1.150
Denúncies	173	155
Actuacions inspectores	295	593
Sancions	38	16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

[facebook.com/consumcat](https://www.facebook.com/consumcat)

twitter.com/consumcat