



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

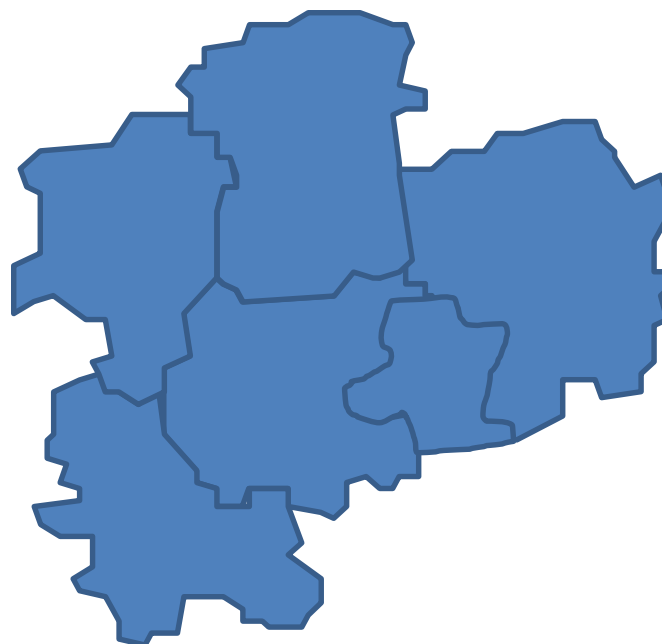
**Balanç d'actuacions de
l'Agència Catalana del Consum
a la demarcació de Catalunya Central
2017**

Manresa, 3 de maig de 2018

Protecció del consumidor

Gestió de Consum delegada als Consells Comarcals de:

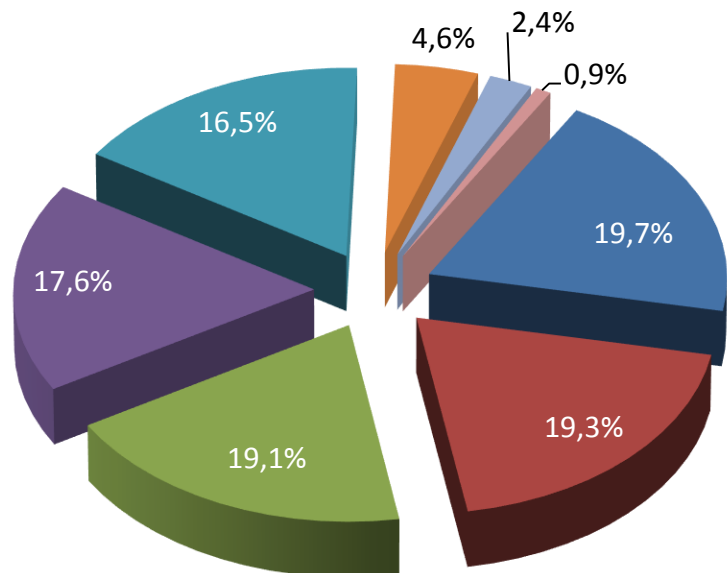
- ❖ Anoia
- ❖ Bages
- ❖ Berguedà
- ❖ Moianès
- ❖ Osona
- ❖ Solsonès



Informació. Consultes

Consultes. Totals Catalunya: 46.198

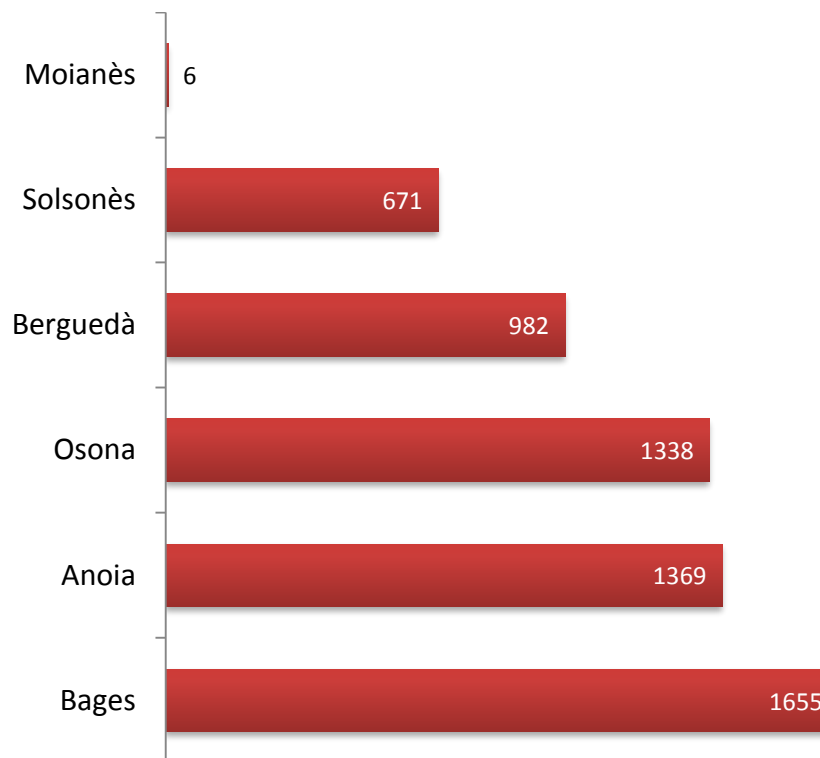
12,60%



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

Consultes ateses a la demarcació de Catalunya Central: 6.021

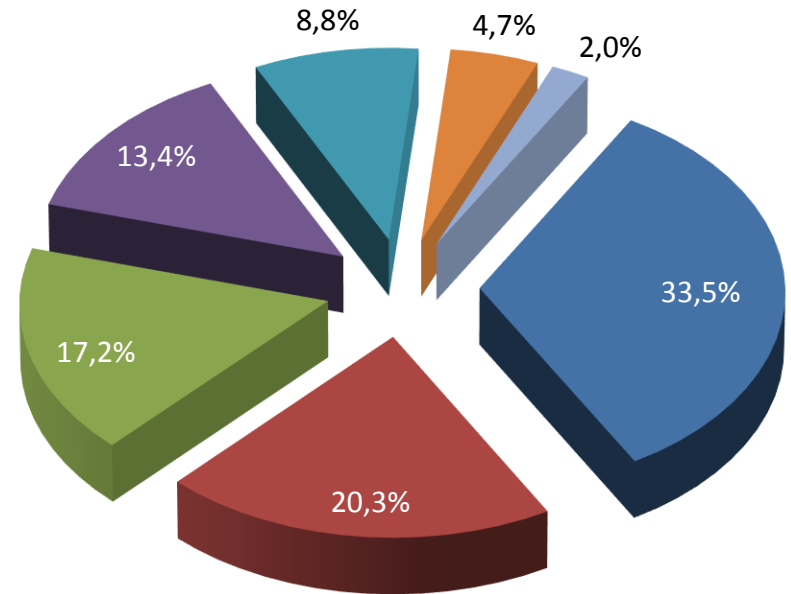
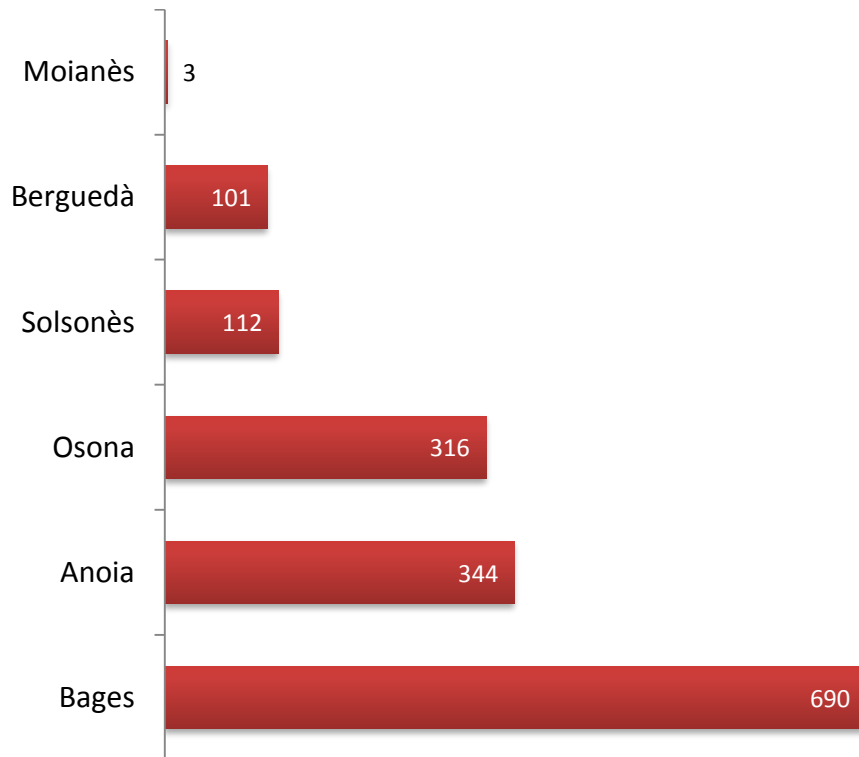
16,56%



Reclamacions per sectors

1.566 Reclamacions (2016: 1.905)

↓ 17,80%

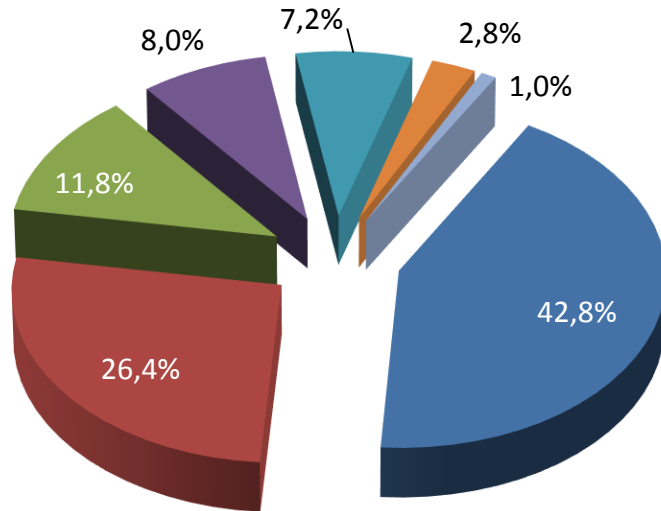


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Béns de consum/productes
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Restauració i allotjaments

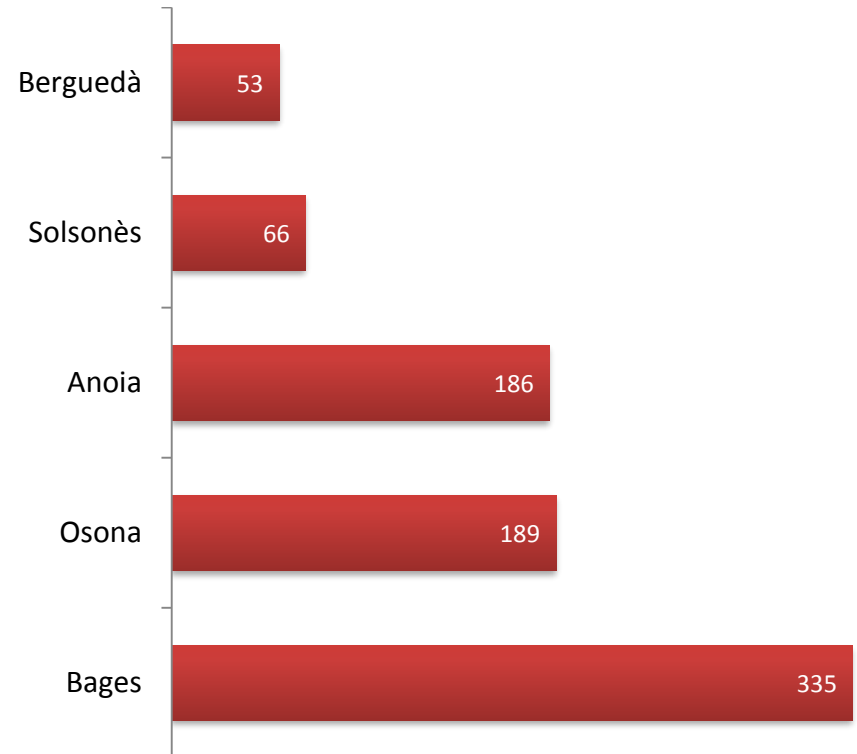
Casos resolts per acord de mediació

829 casos resolts per acord de mediació (2016: 981)

↓ 15,49 %



- 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

149 laudes

↑ 204,08%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	131	87,92 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	13	8,72 %
Altres serveis generals de consum	3	2,01 %
Béns de consum/productes	1	0,67 %
Serveis de transport	1	0,67 %

	2013	2014	2015	2016	2017
Total laudes Catalunya Central	1.710	2.365	112	49	149

Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions		Mediacions		Laudes	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Endesa	182	273	108	129	11	14
Telefónica	180	245	140	143	70	18
Orange Espagne	121	159	58	117	41	10
Vodafone	112	124	86	108	13	3
Gas Natural	81	134	64	111	-	-

Establiments adherits a la JACC



↑ 30,26%

Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



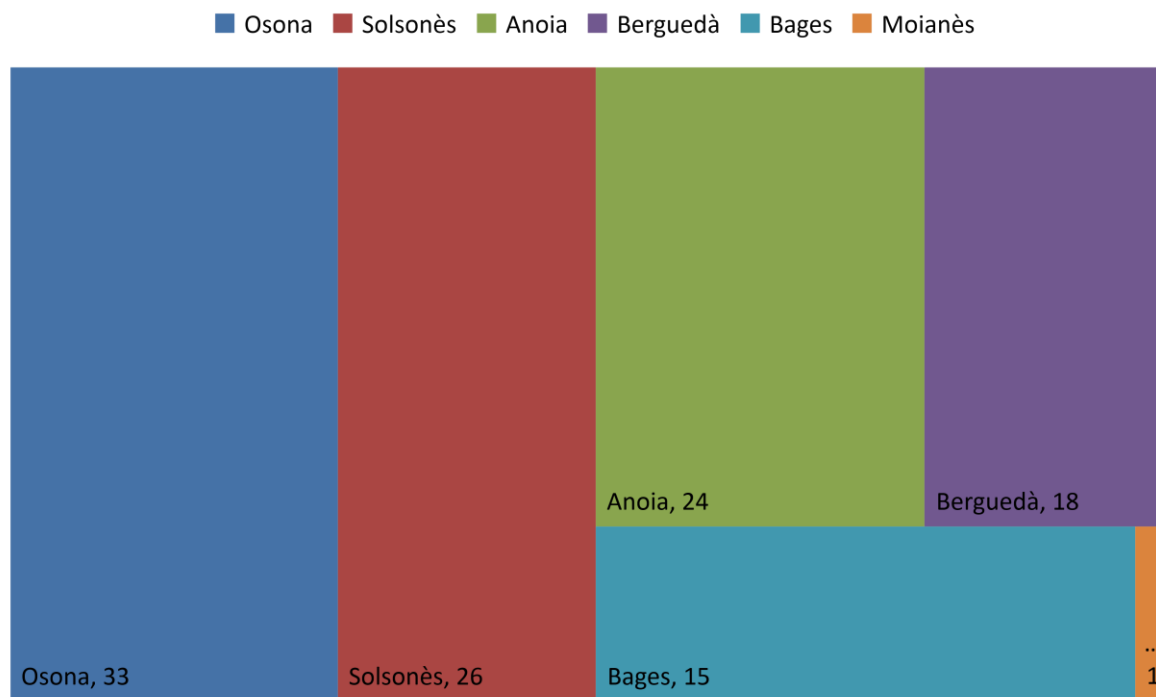
Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Denúncies

Denúncies: 117 (2016: 97)

↑ 20,62%

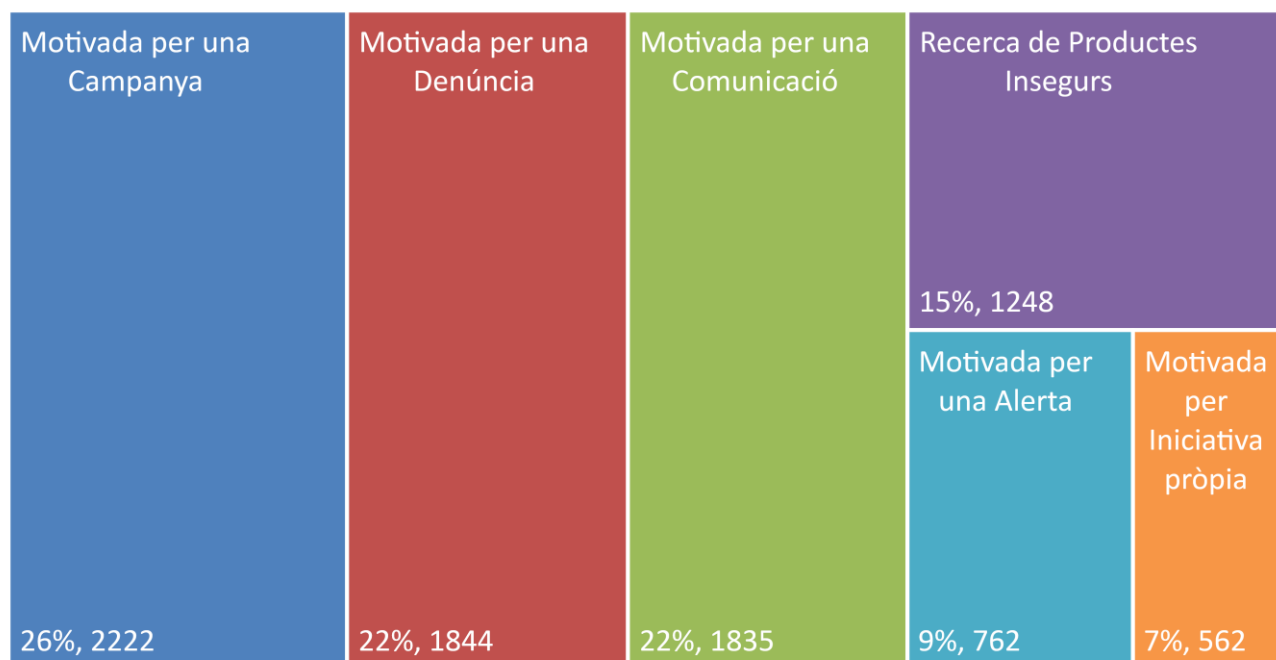


* Per població del consumidor

Actuacions inspectores (total Catalunya)

Total: 8.473 actuacions inspectores (2016: 6.801)

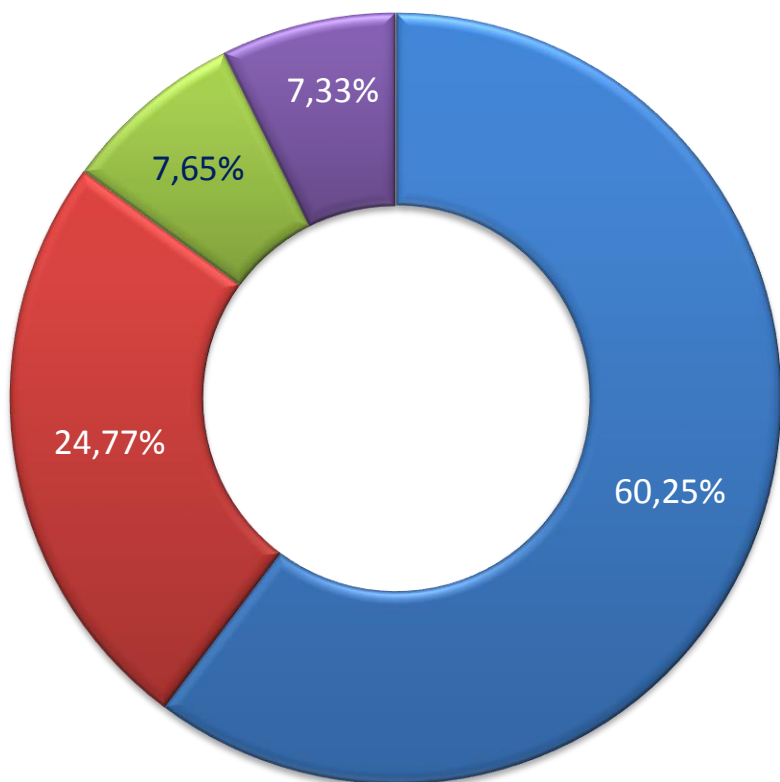
↑ 24,58%



Alertes. Per origen (total Catalunya)

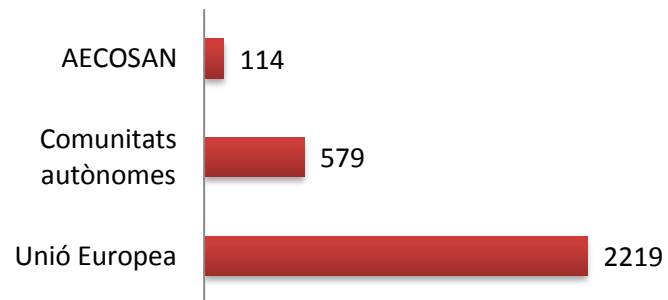
Origen dels productes alertats

Total: 2.912



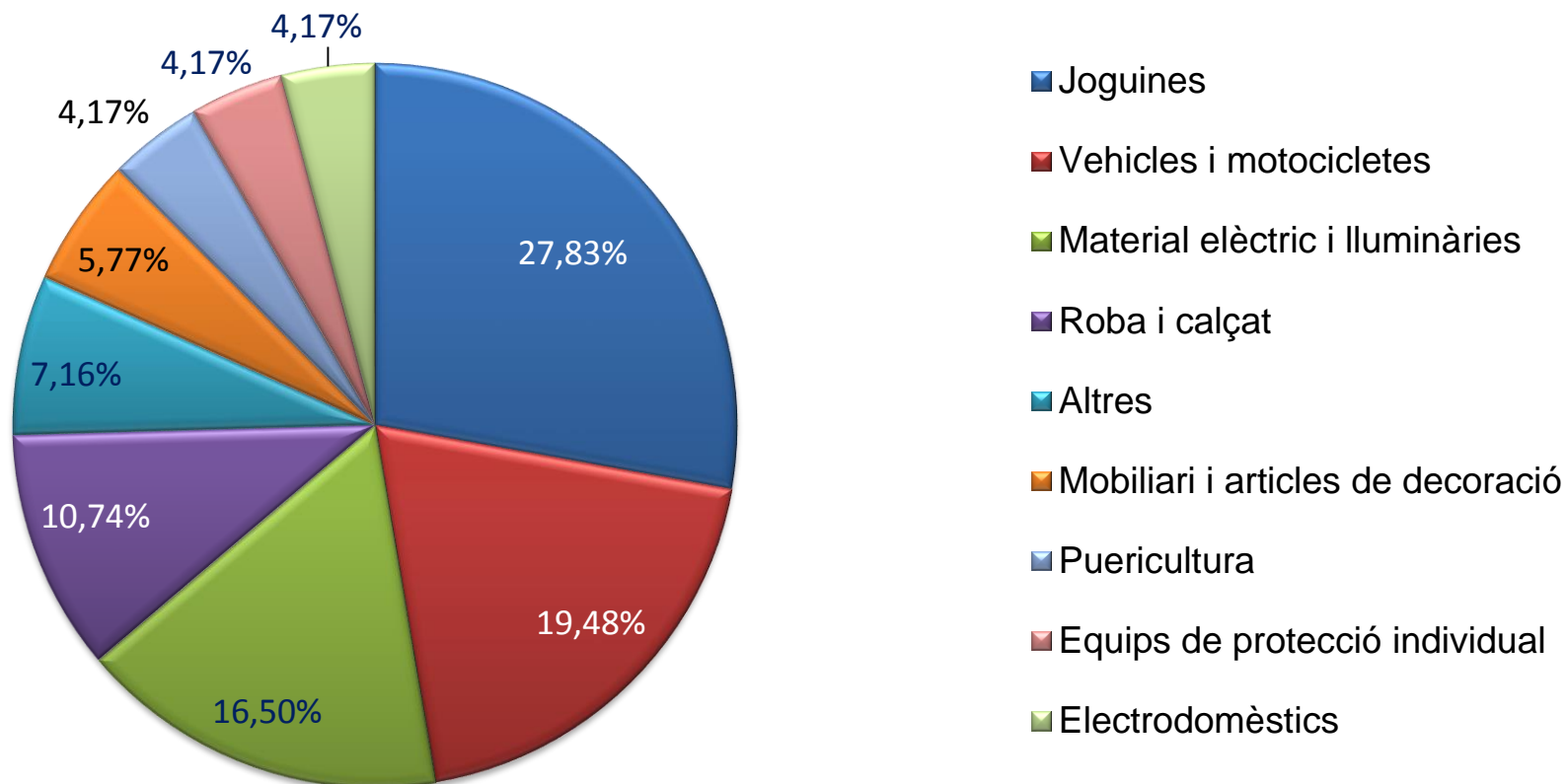
- Àsia
- Europa
- Desconegut
- Altres

Origen de l'alerta



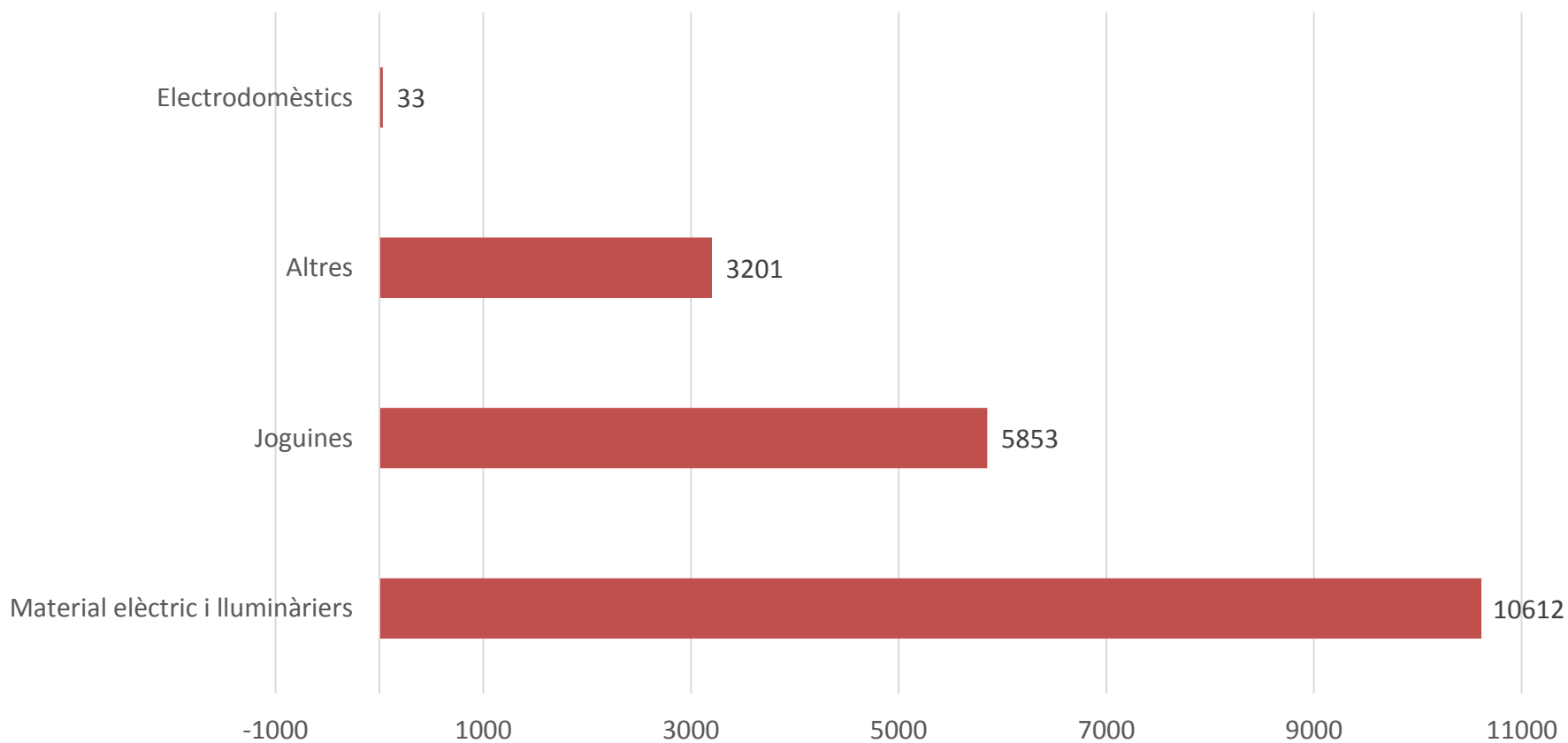
Alertes. Per tipus de producte (total Catalunya)

Tipus de producte



Articles retirats del mercat (total Catalunya)

Total articles retirats: 19.699



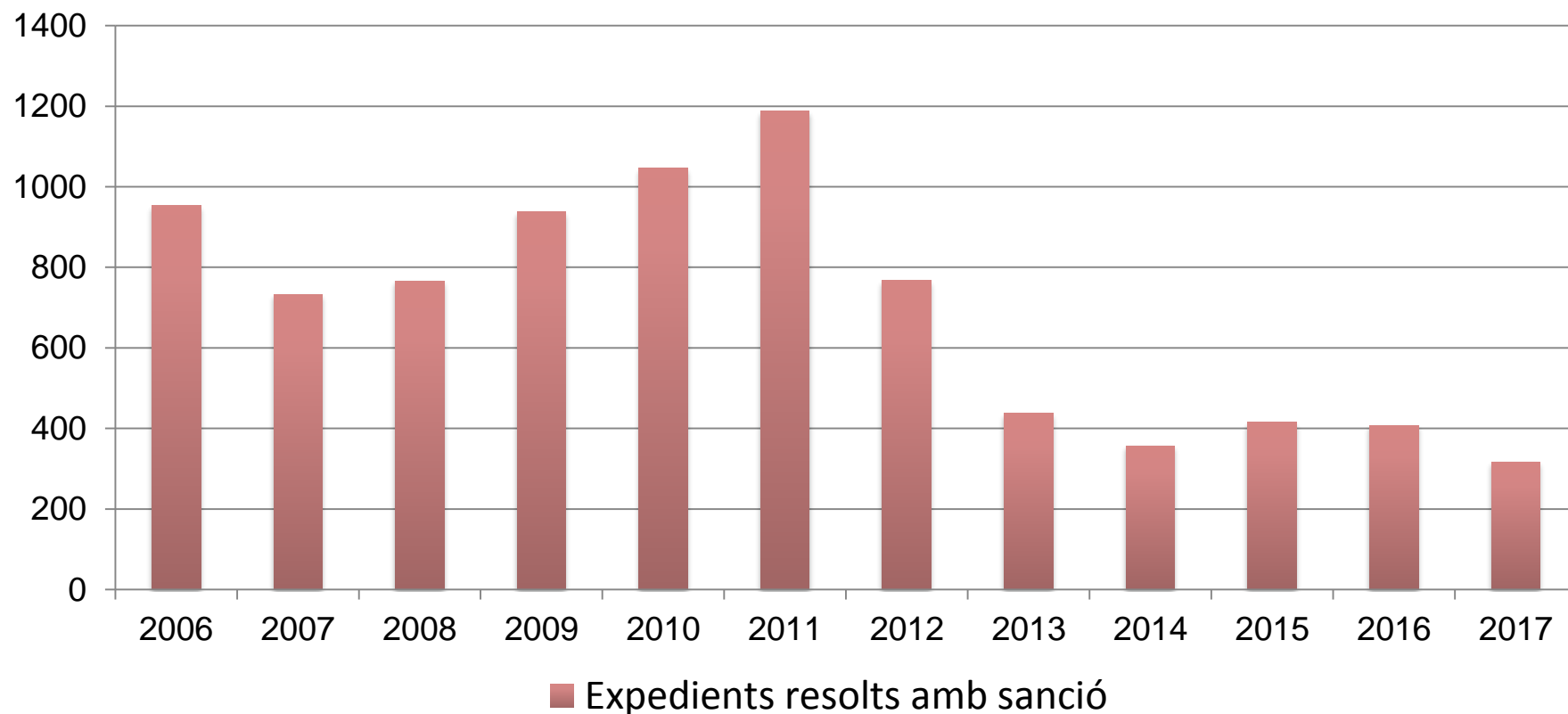
Expedients sancionadors (total Catalunya)

Total expedients resolts amb sanció: 317

22,30%

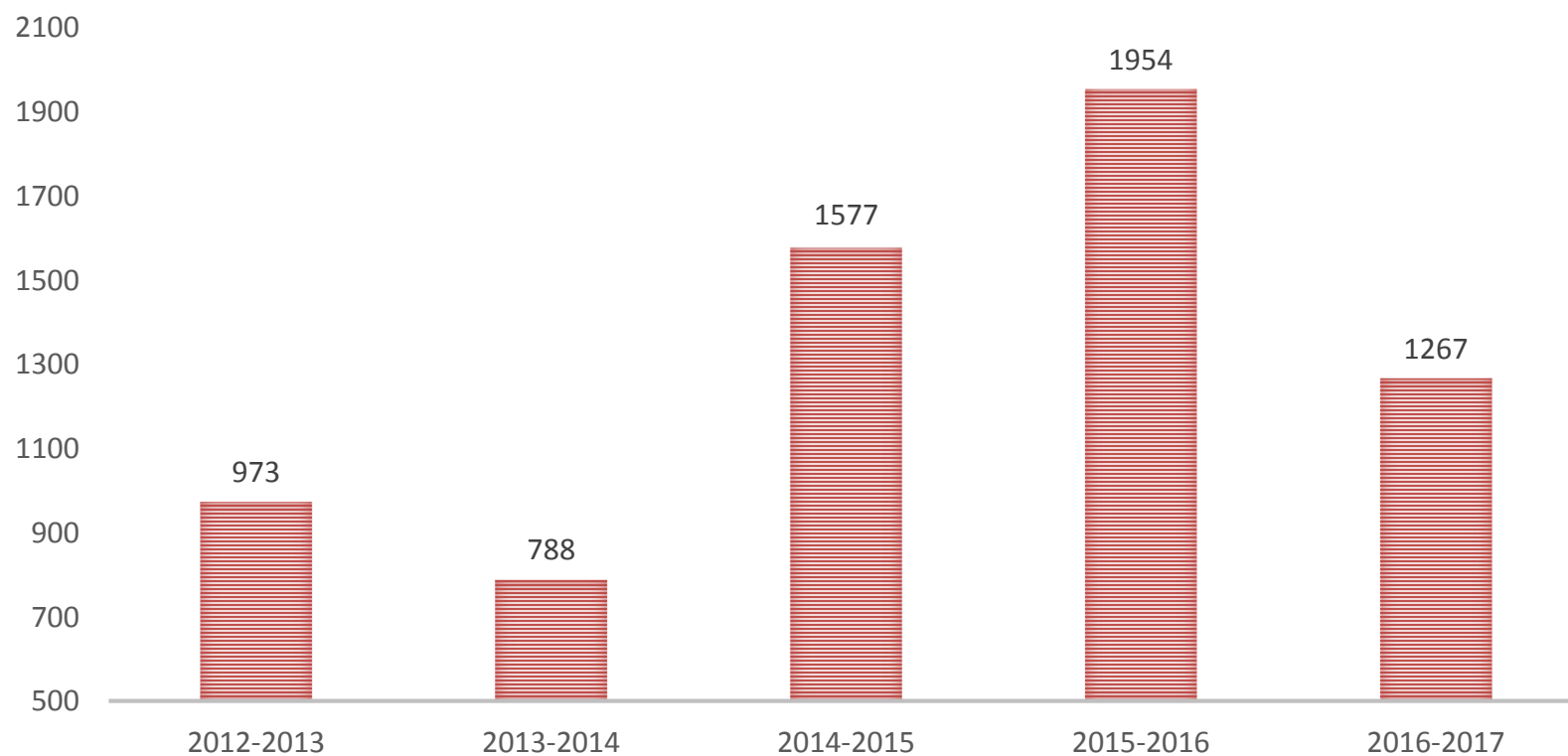
Import total de les sancions imposades: 5.254.216€

21,63%



Educació. Escola del Consum

Nombre d'alumnes de la demarcació de Catalunya Central



Formació: Cursos a tot Catalunya

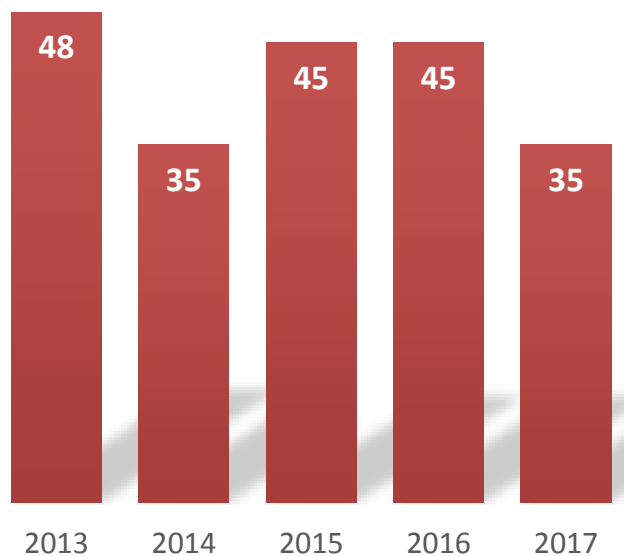
2017

35 activitats organitzades

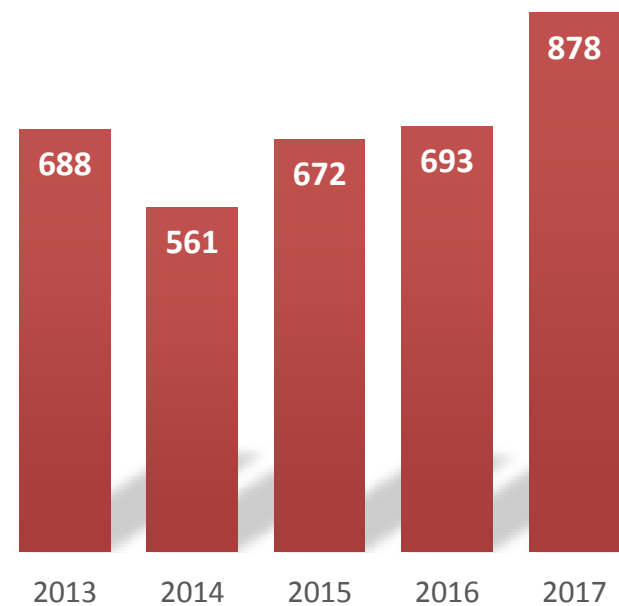
625 hores lectives

878 assistents

Cursos organitzats per l'ACC



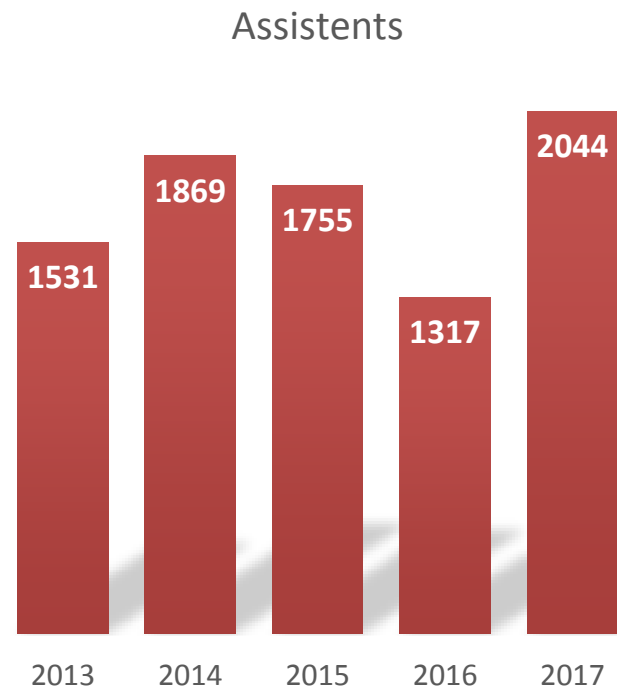
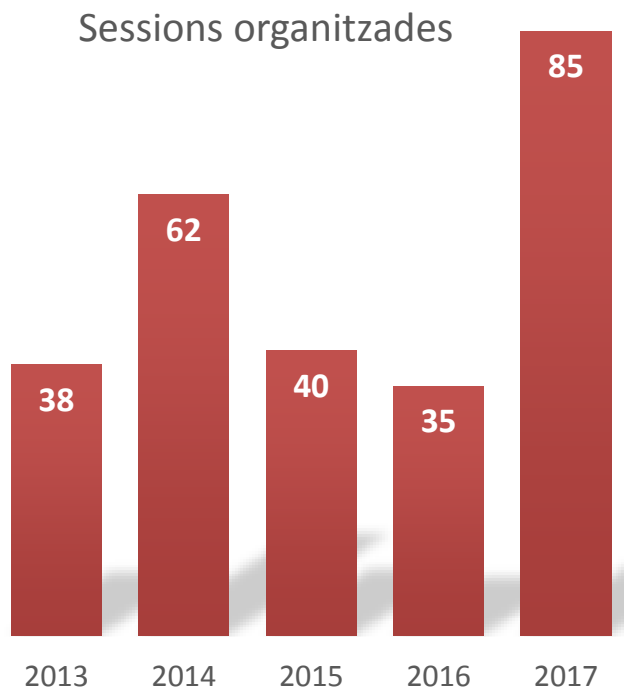
Assistents



Formació: Actes de difusió a tot Catalunya

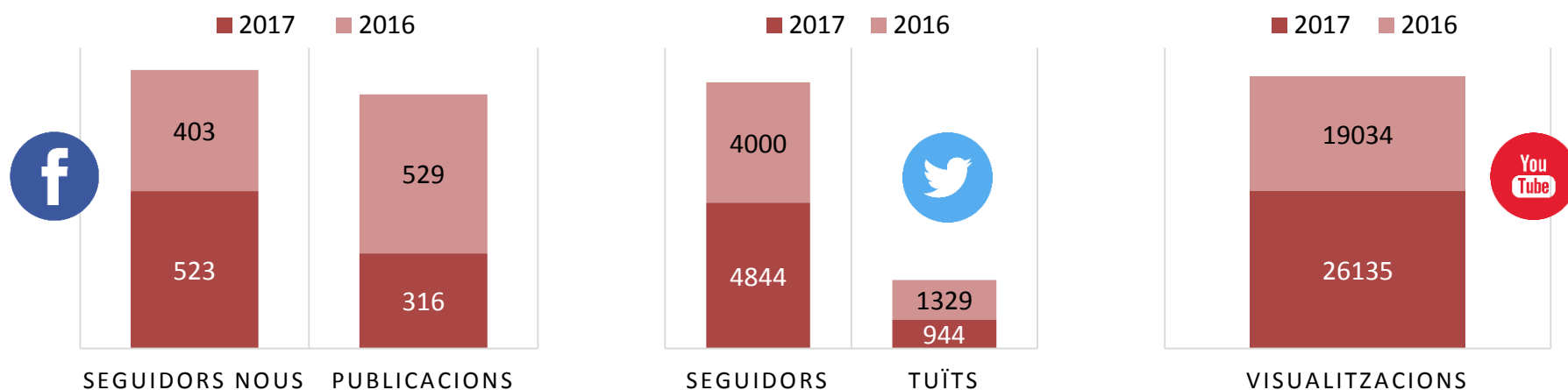
2017

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 celíiaques

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 Lambertz, 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	7.216	6.021
Reclamacions	1.905	1.566
Mediacions resoltes	981	829
Laudes emesos	49	149
Total establiments adherits a la JACC	347	452
Denúncies	97	117



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

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

twitter.com/consumcat