



agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya

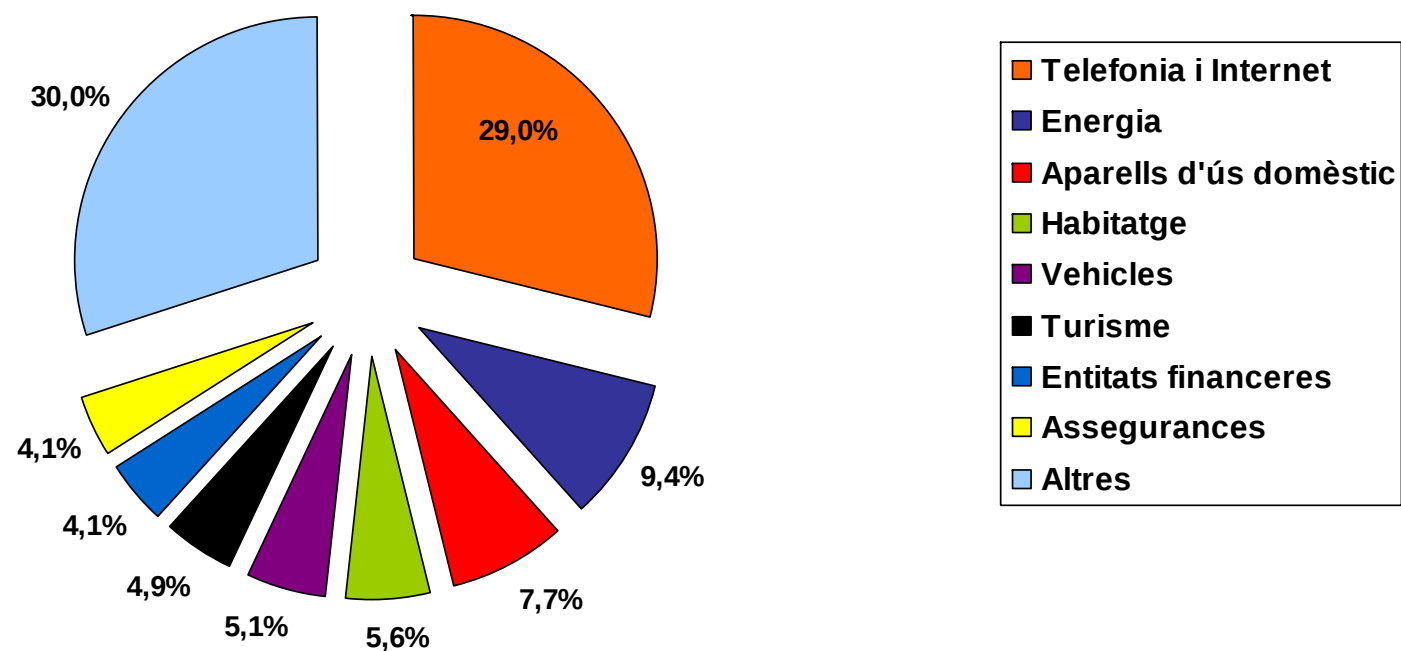
*Balanç d'actuacions
de l'Agència Catalana del Consum
al 2011*

Barcelona, 14 de març de 2012

Informació. Consultes

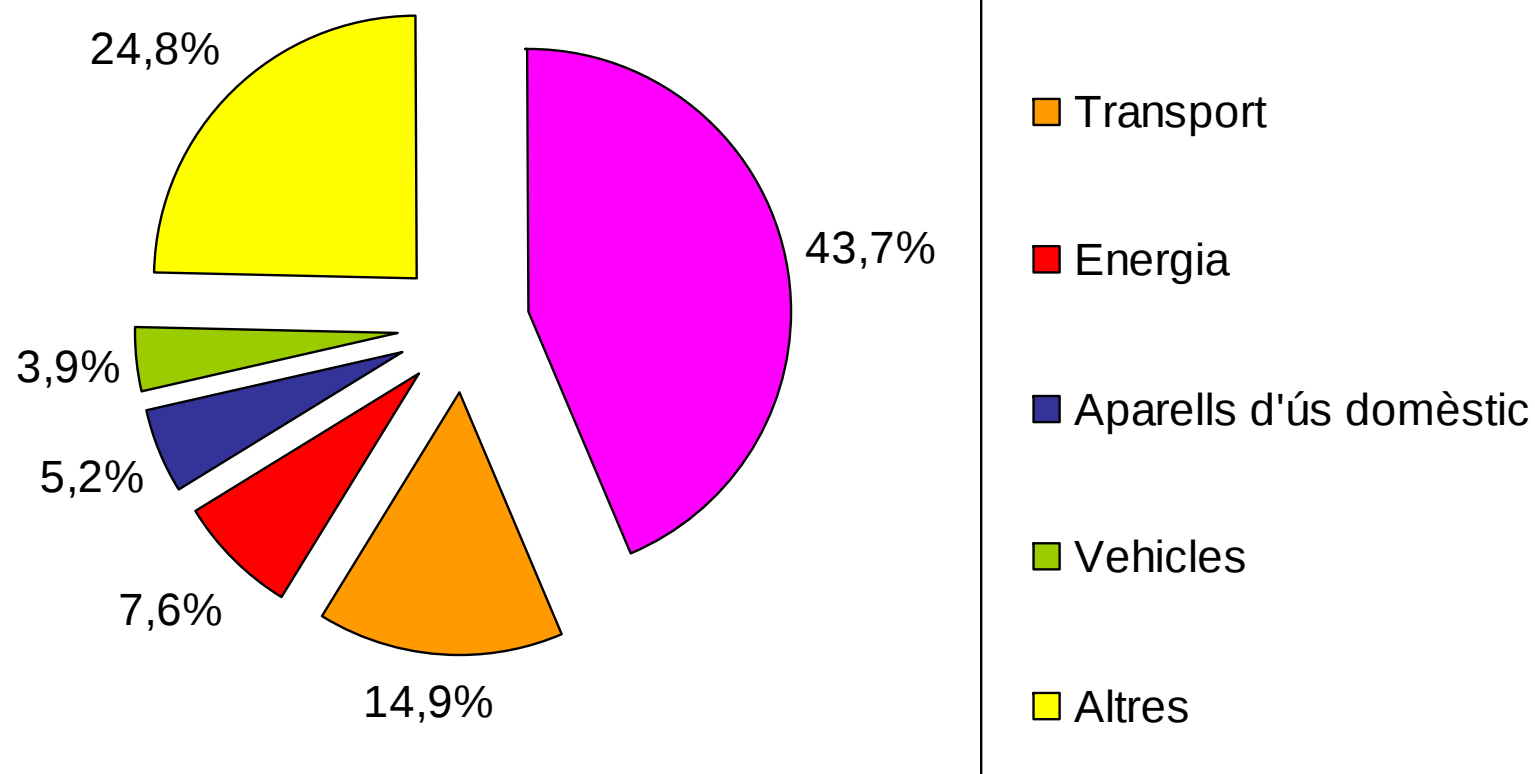
CONSULTES. Totals 64.590

CONSULTES 012: 55.359

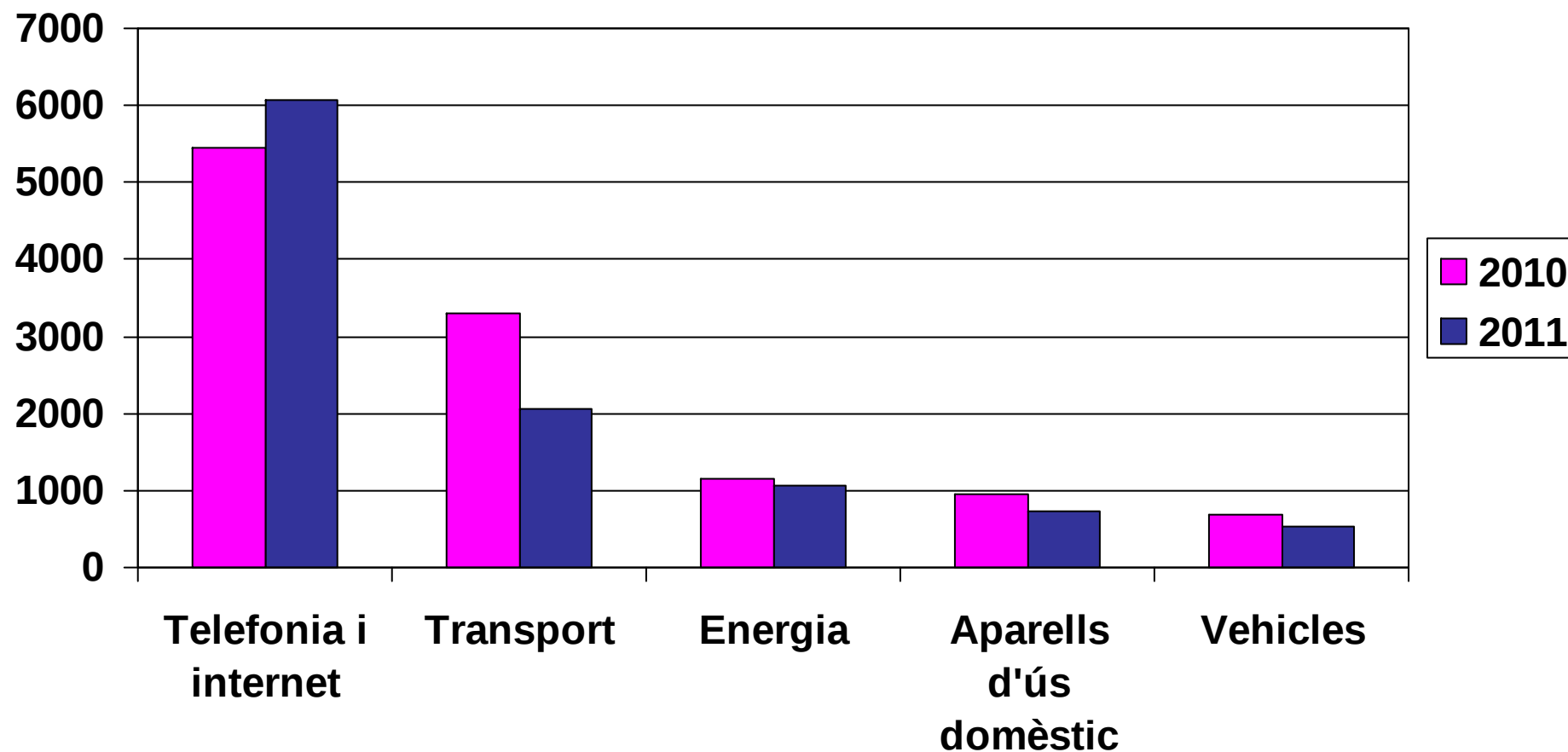


Reclamacions per sectors 2011

13.919 (2010: 15.697) ↓ 11,33%



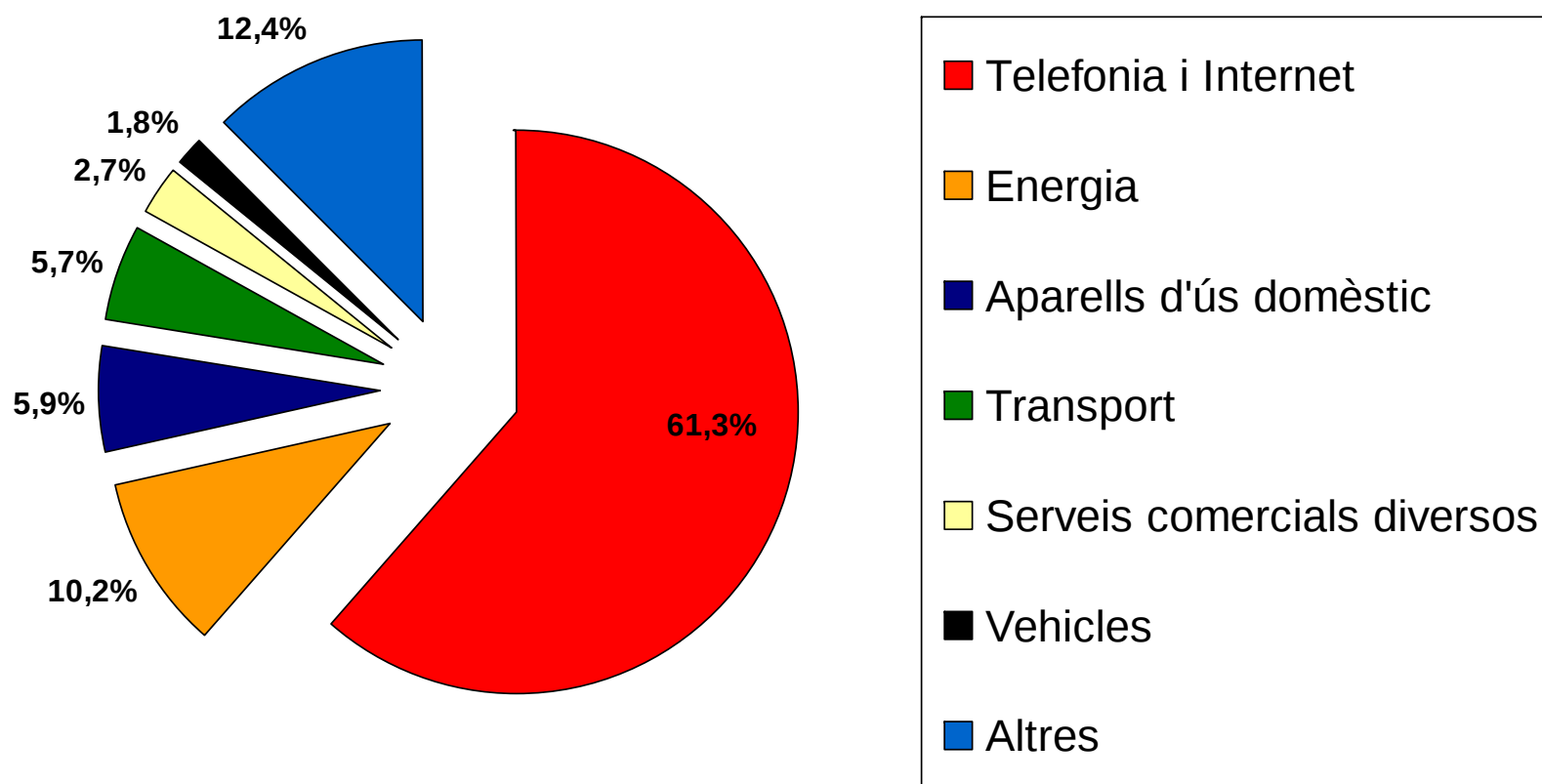
Evolució de reclamacions



Casos resolts per acord de mediació per sectors

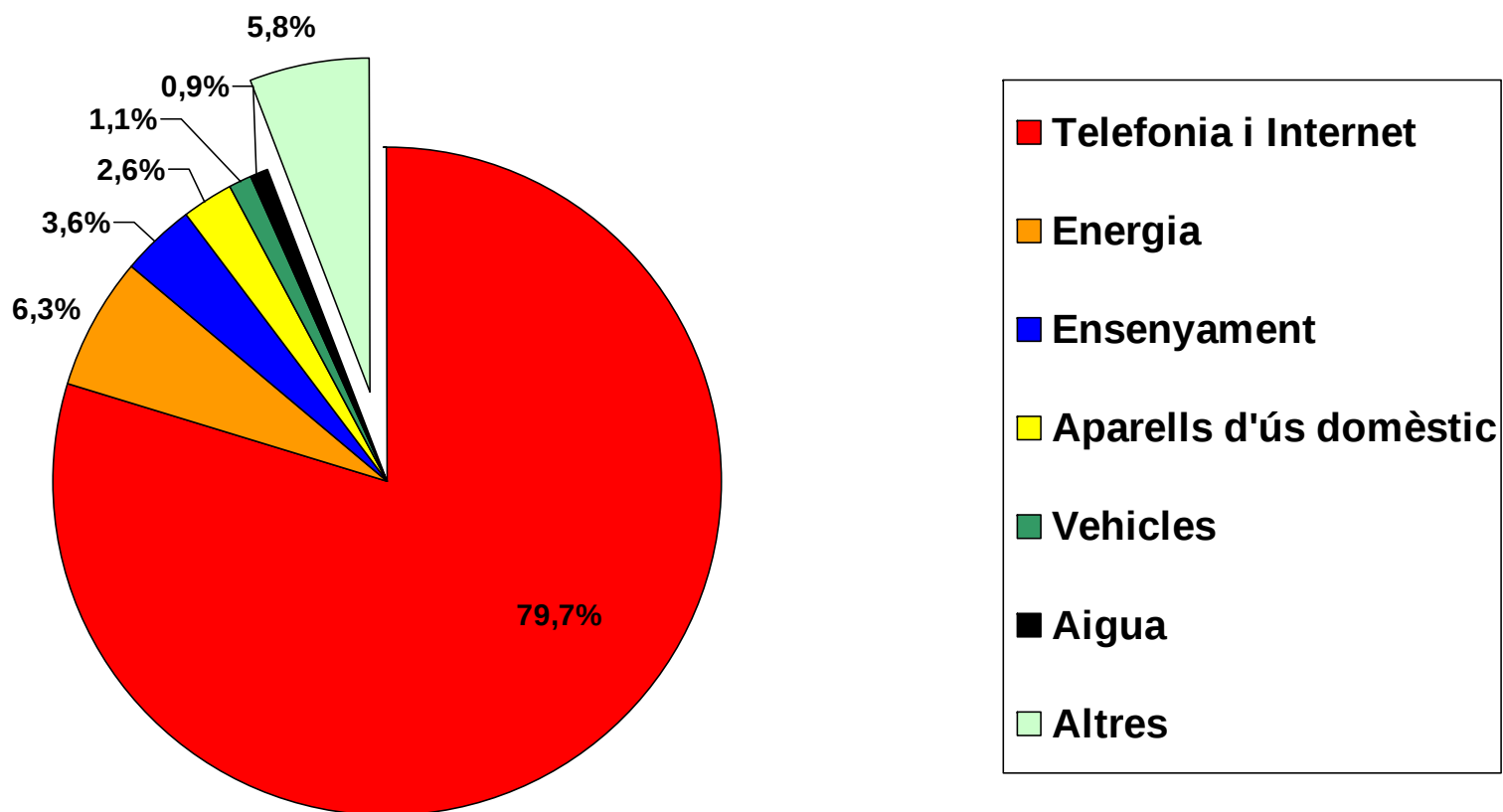
3.641 casos resolts per acord de mediació (2010: 3.514)

↑ 3,61%

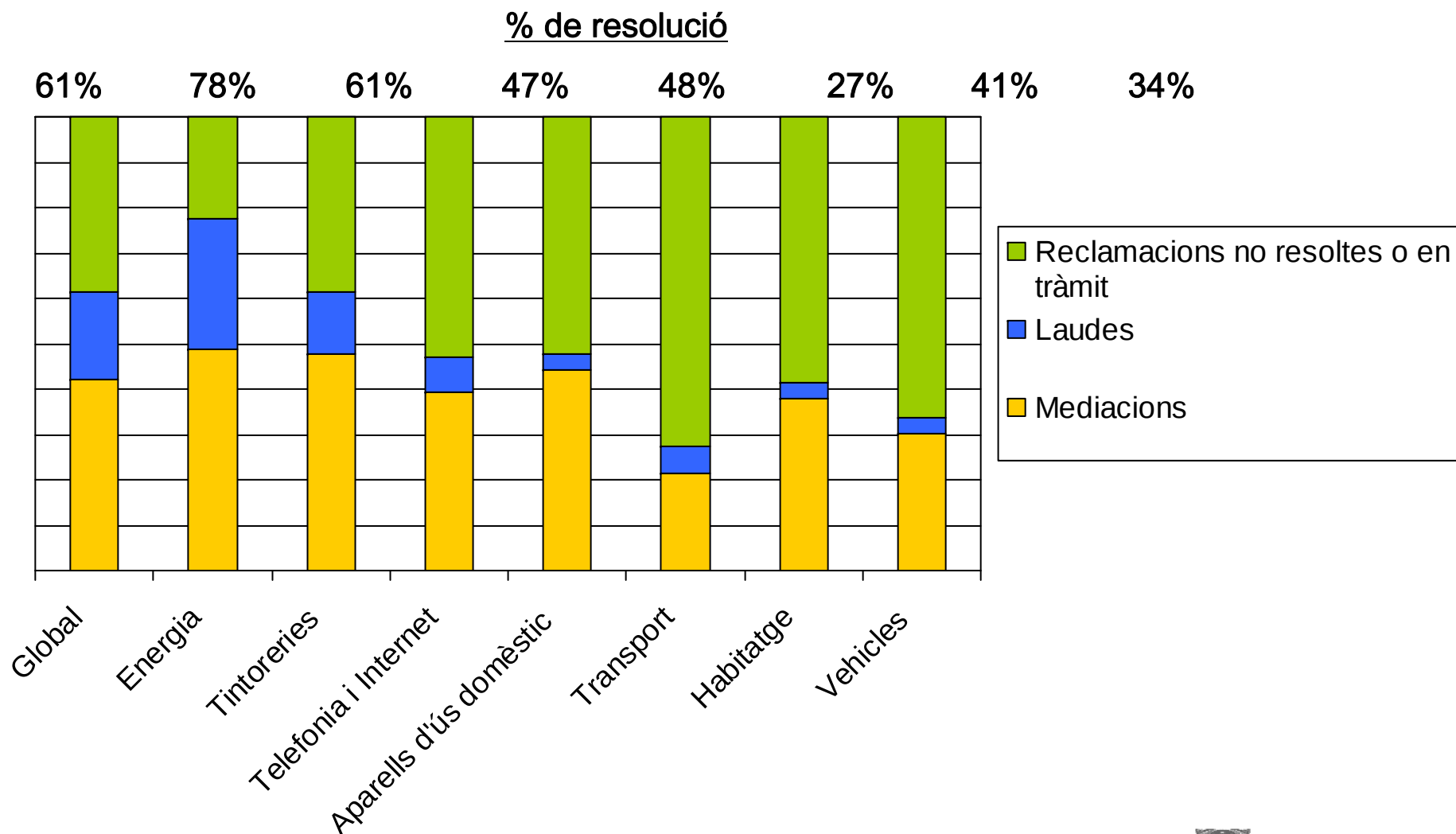


Laudes per sectors

1.672 laudes (2010: 1.755) ↓ 4,73%



Resolució per sectors

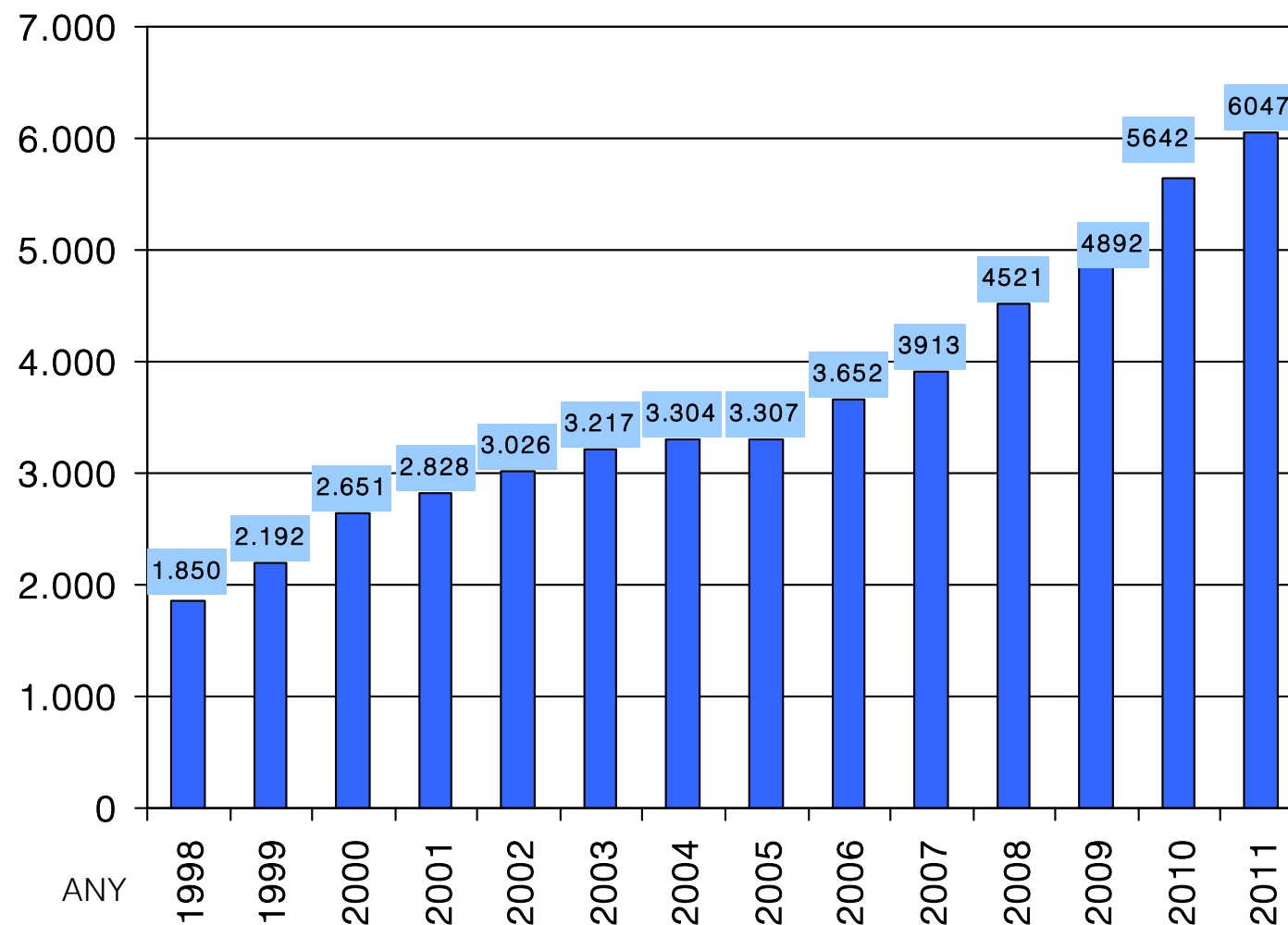


Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes	% de resolució
Vodafone	1713	828	410	72%
Telefónica	1304	737	488	94%
France Telecom	1065	573	438	95%
Ryanair	663	297	0	45%
Endesa	495	255	88	69%
Vueling	138	88	0	64%
Amb relació al total	57%	29%	15%	

Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



↑ 7,18%

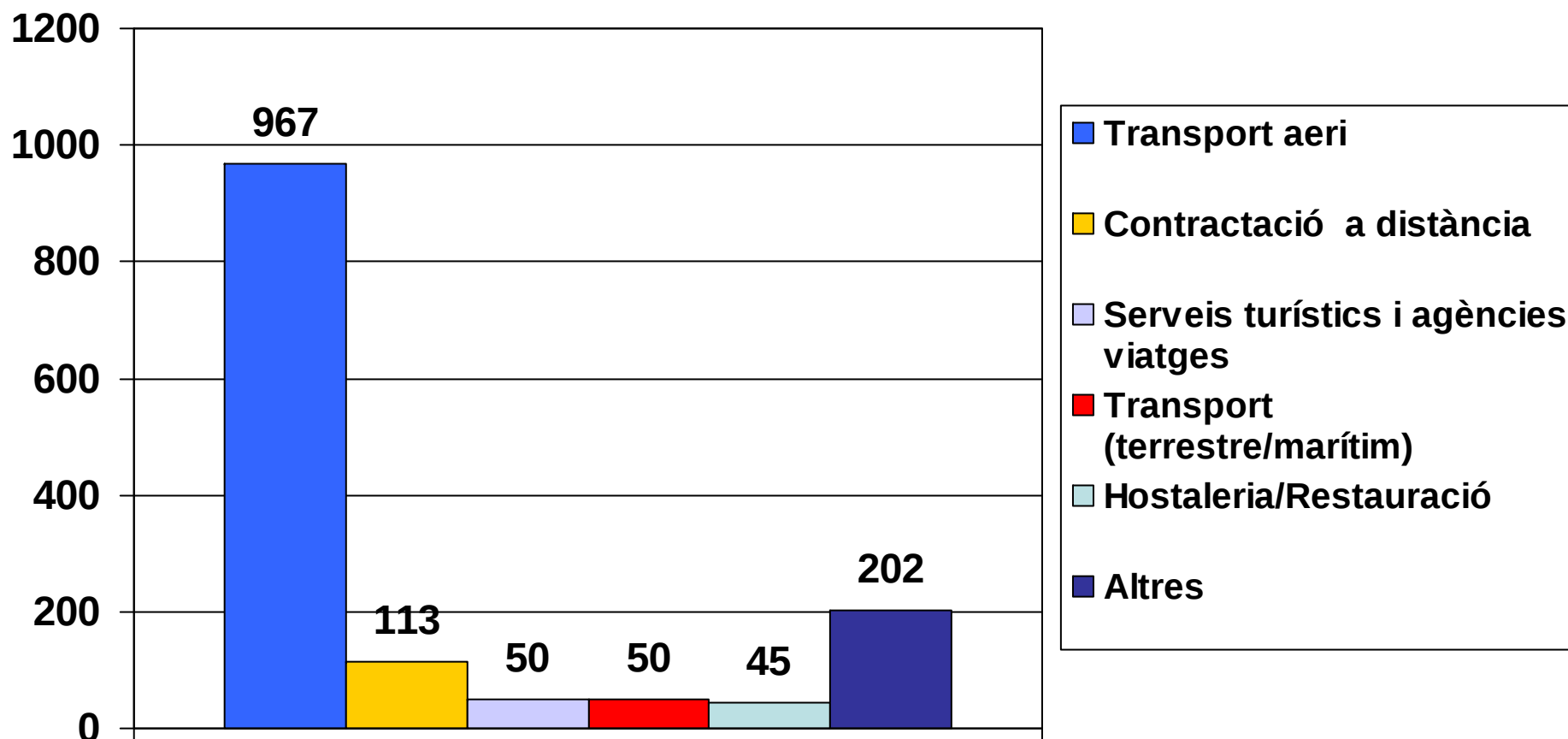
JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

Reclamacions transfrontereres



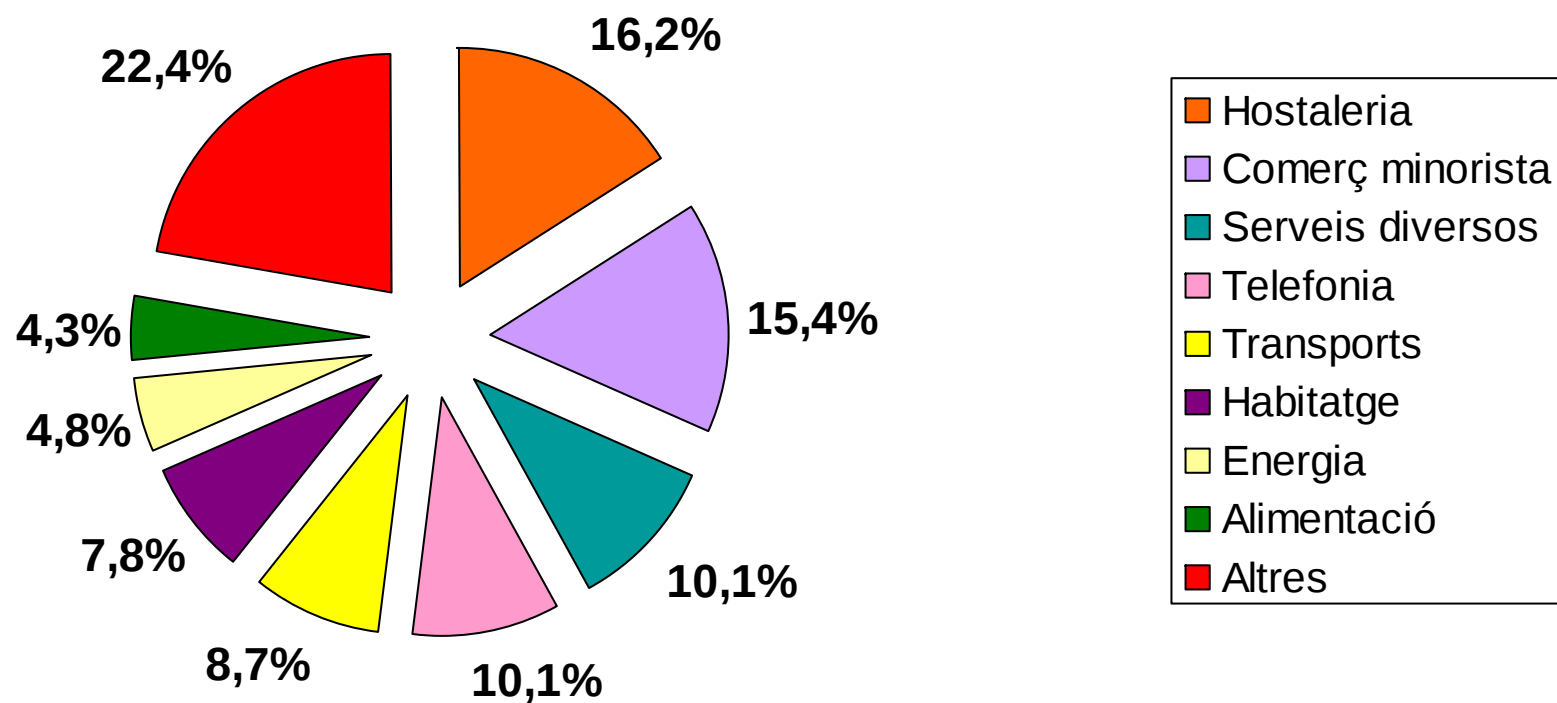
1.427 reclamacions gestionades (2010: 2.250)

Denúncies

Denúncies: 6.436

(2010: 4.562)

↑ 41,08 %

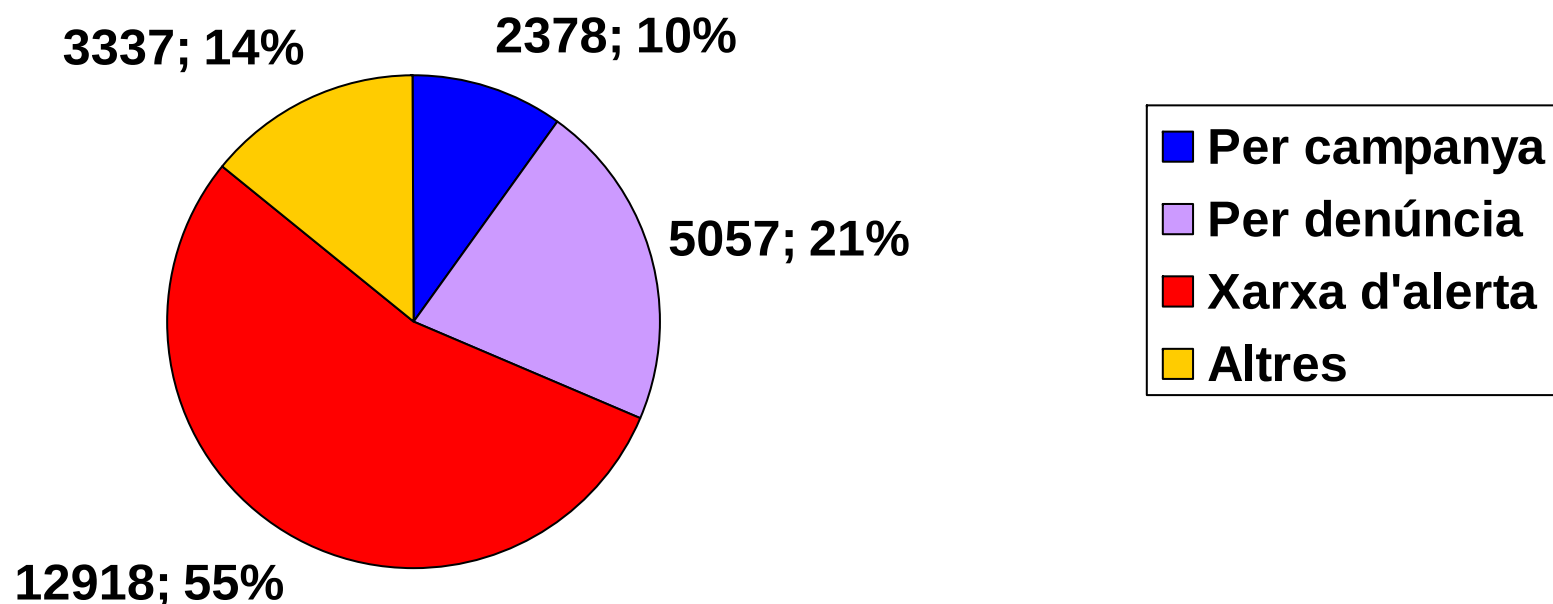


Actuacions inspectores

Total: 23.690 actuacions inspectores



9,29 % amb relació al 2010 (26.117)



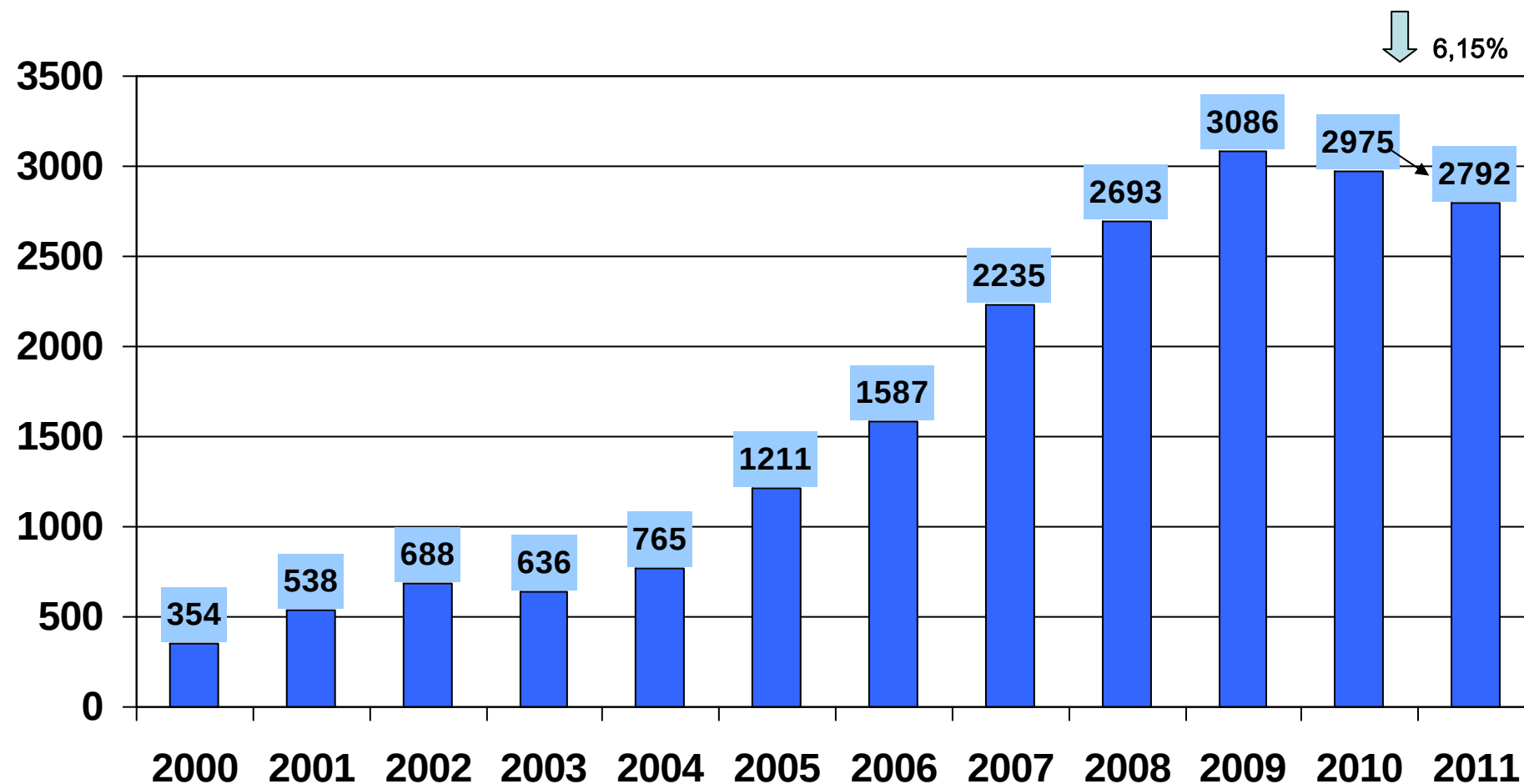
Actuacions inspectores per campanya

Campanya	Nombre d'actuacions
Requisits general establiments	785
Programat alimentaris	462
Programat no alimentaris	276
Rebaixes d'hivern	258
Condicions tècniques de venda	178
Serveis financers	87
Campanyes anys anteriors	86
Venda de pa	76
Venda per Internet de productes	52
Serveis de depilació laser	50
Autoescoles	41
Etiquetatge llegums secs envasats	17
Begudes energètiques	10
Total	2.378

Evolució dels productes alertats a Catalunya

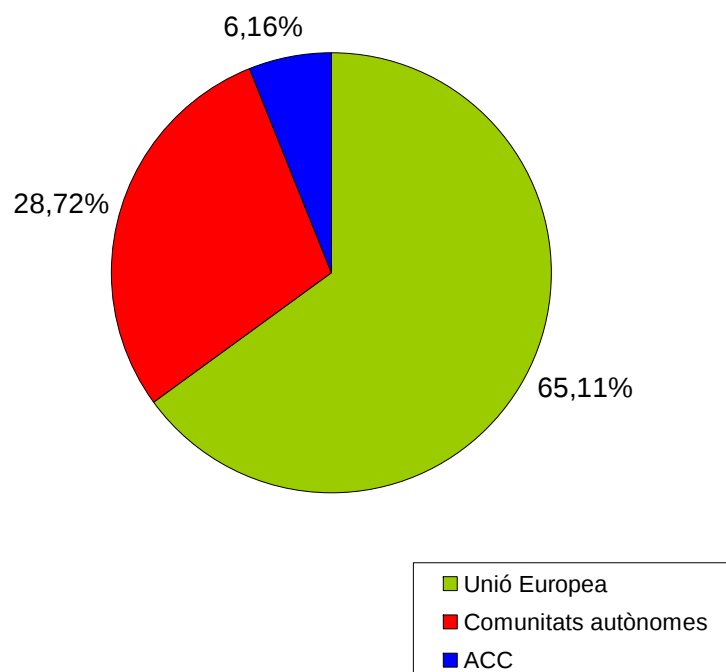


agència catalana
del consum

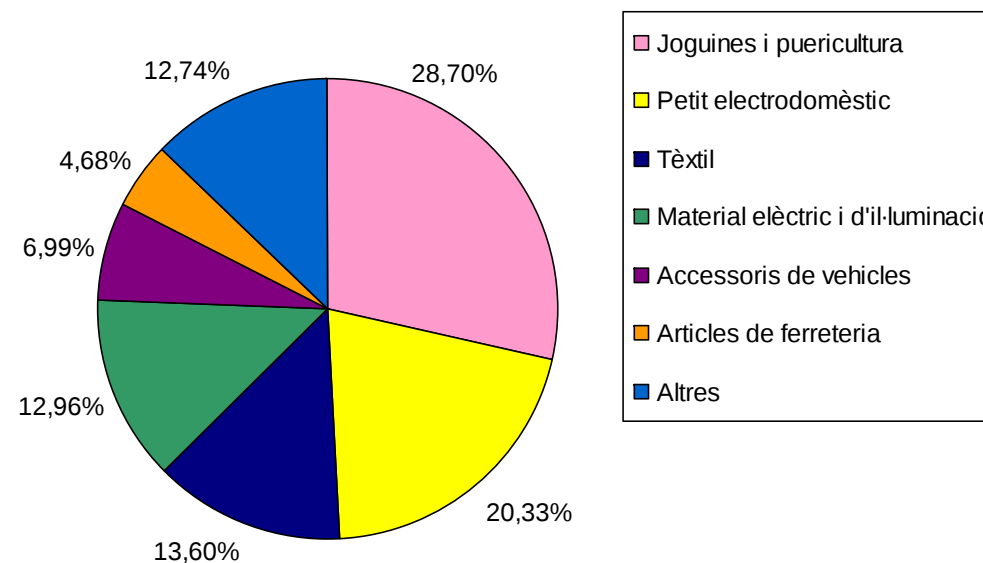


Alertes. Origen i Tipus de producte

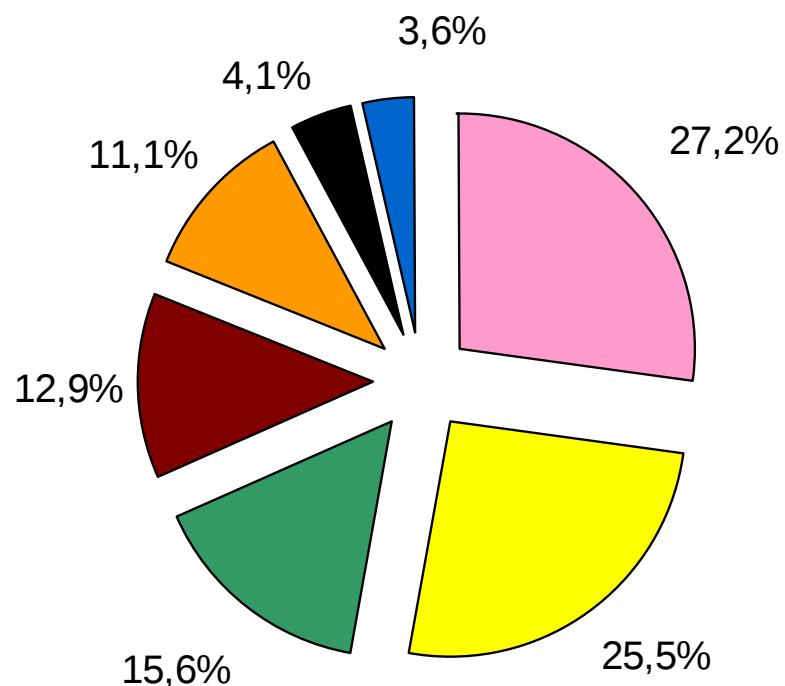
Per origen 2011 (Total 2.792)



Per tipus de producte



Productes retirats del mercat

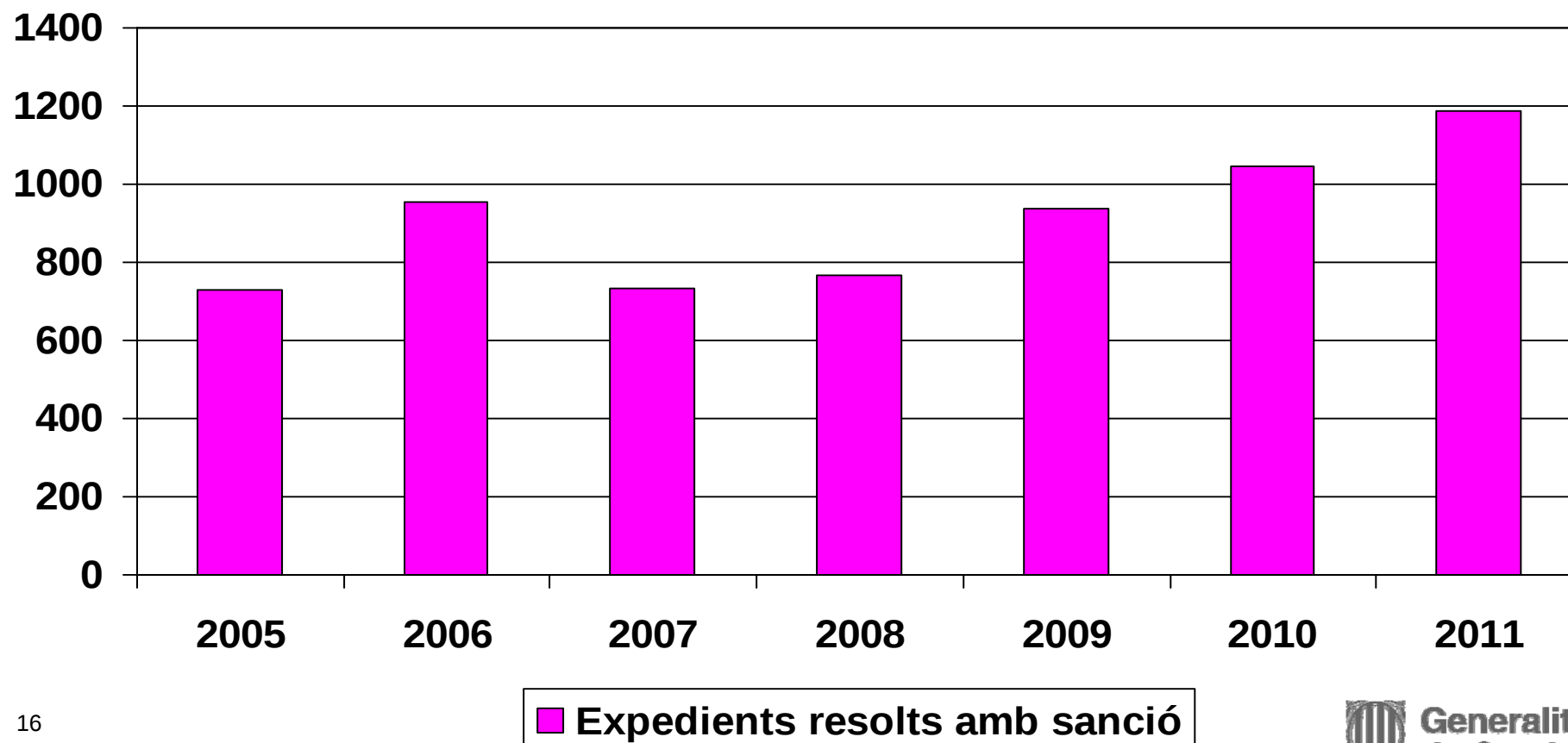


- Maquinària i material elèctric
- Jocs i joguines
- Petits electrodomèstics
- Làmpades i aparells d'il·luminació
- Encenedors
- Cotxets de nens, puericultura
- Altres

Total productes retirats: 71.110

Expedients sancionadors

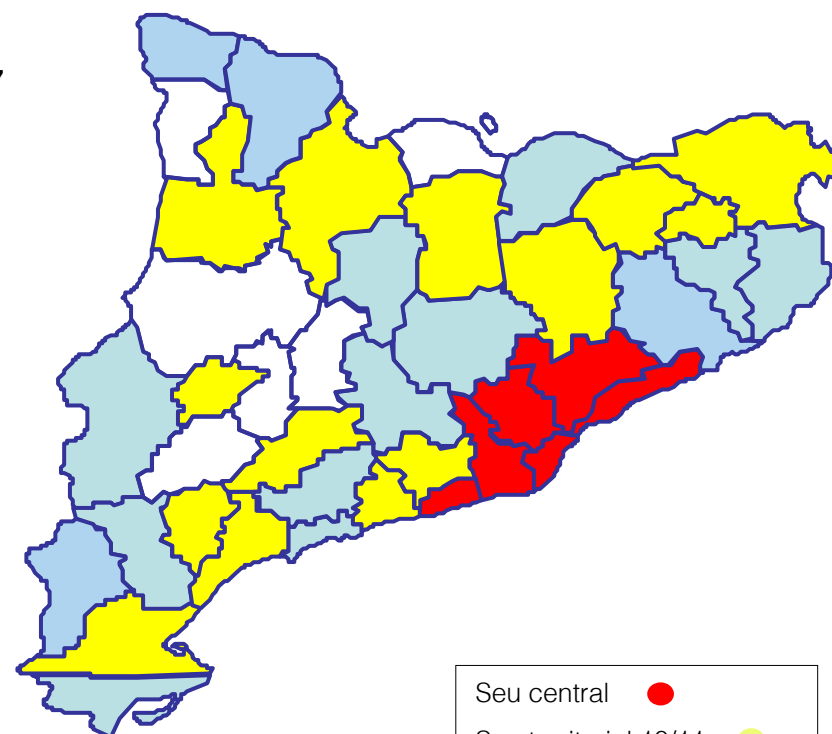
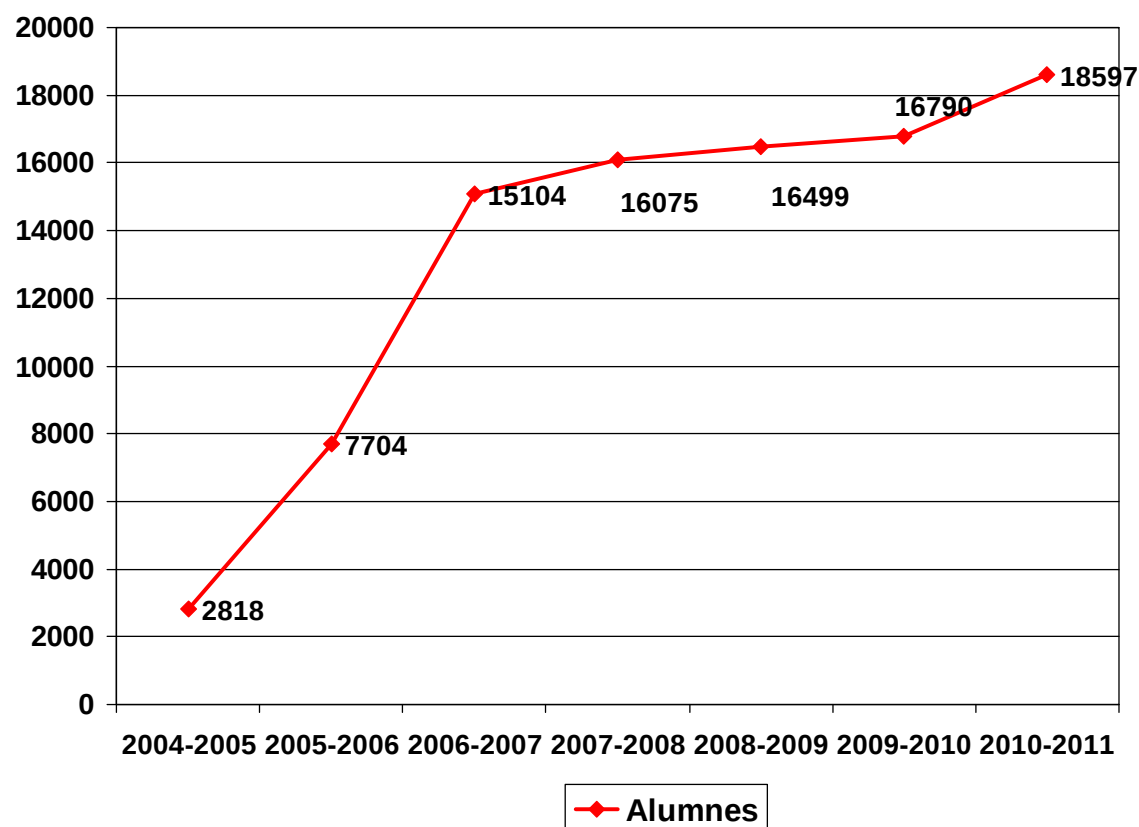
- Total expedients resolts amb sanció: 1.188
- Import total de les sancions imposades: 3.678.822 €



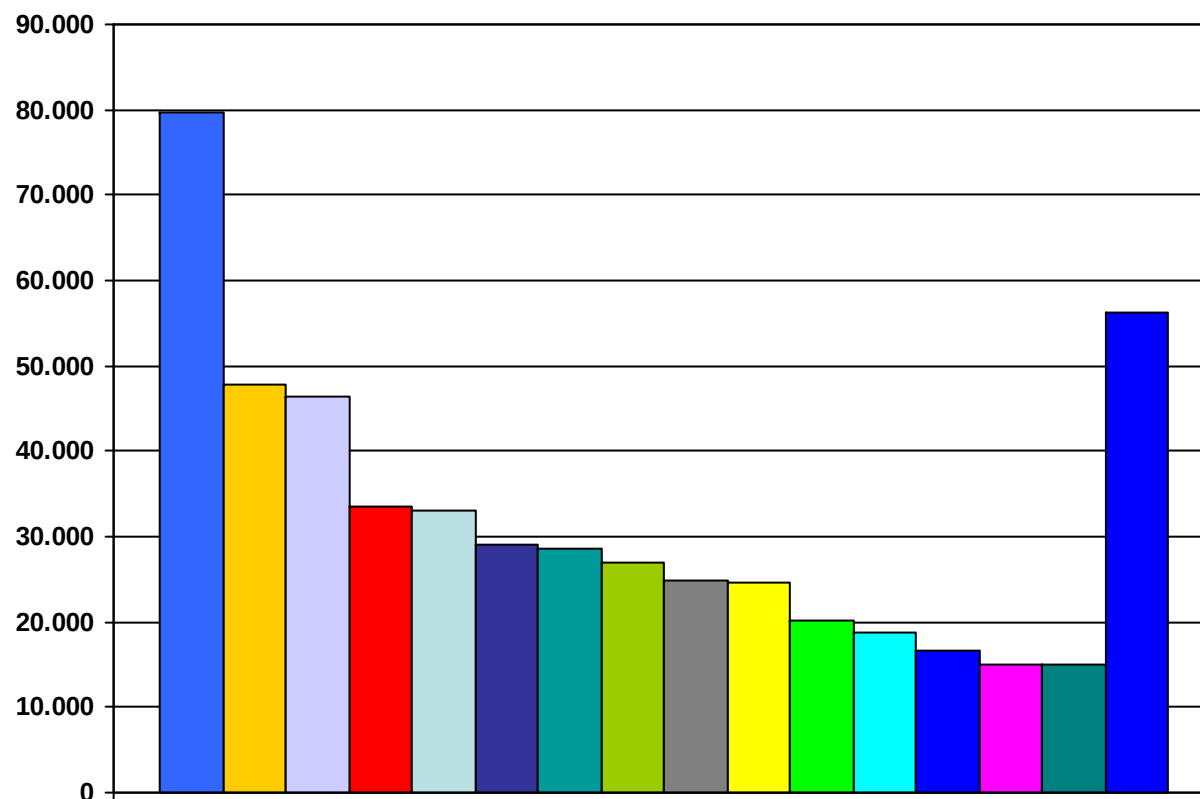
Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Total	Quantia	% Quantia
Clàusules i pràctiques abusives	218	928.176 €	25.2%
Infraccions en publicitat	88	447.175 €	12.2 %
Documentació, condicions de venda o prestació servei	486	432.355 €	11.8 %
Seguretat de productes	80	343.100 €	9.3 %
Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	198	256.615 €	7.0 %
Infraccions control i col·laboració inspecció	148	248.201 €	6.7 %
Incompliments en l'activitat mercantil	144	222.200 €	6.0 %
Per alteració, adulteració, frau o engany	35	197.150 €	5.4 %
En matèria de transaccions comercials i de preus	92	183.850 €	5.0 %
Vulneració drets lingüístics	226	176.100 €	4.8 %
Prestacions de serveis	60	153.050 €	4.2 %
Incompliments en transaccions comercials	39	90.850 €	2.5 %
Total	1.814	3.678.822 €	100%

Educació. Escola del Consum



Pàgines mes visitades



594.545 visites

-  Reclama/Denuncia
-  Tema de consum "Reclamacions/denúncies"
-  Adreces d'interès
-  ACC - Qui som
-  Espai de Consumidors/ores
-  Formulari de reclamació / denúncia
-  Tema de consum "Llum"
-  Preguntes freqüents
-  Tema de consum "Garantia dels productes"
-  Espai d'Empreses
-  Espai d'Organismes de consum
-  Petició fulls oficials de reclamació/denúncia
-  Consulta - Us ajudem
-  Base de dades de normativa
-  Recomanacions
-  Altres

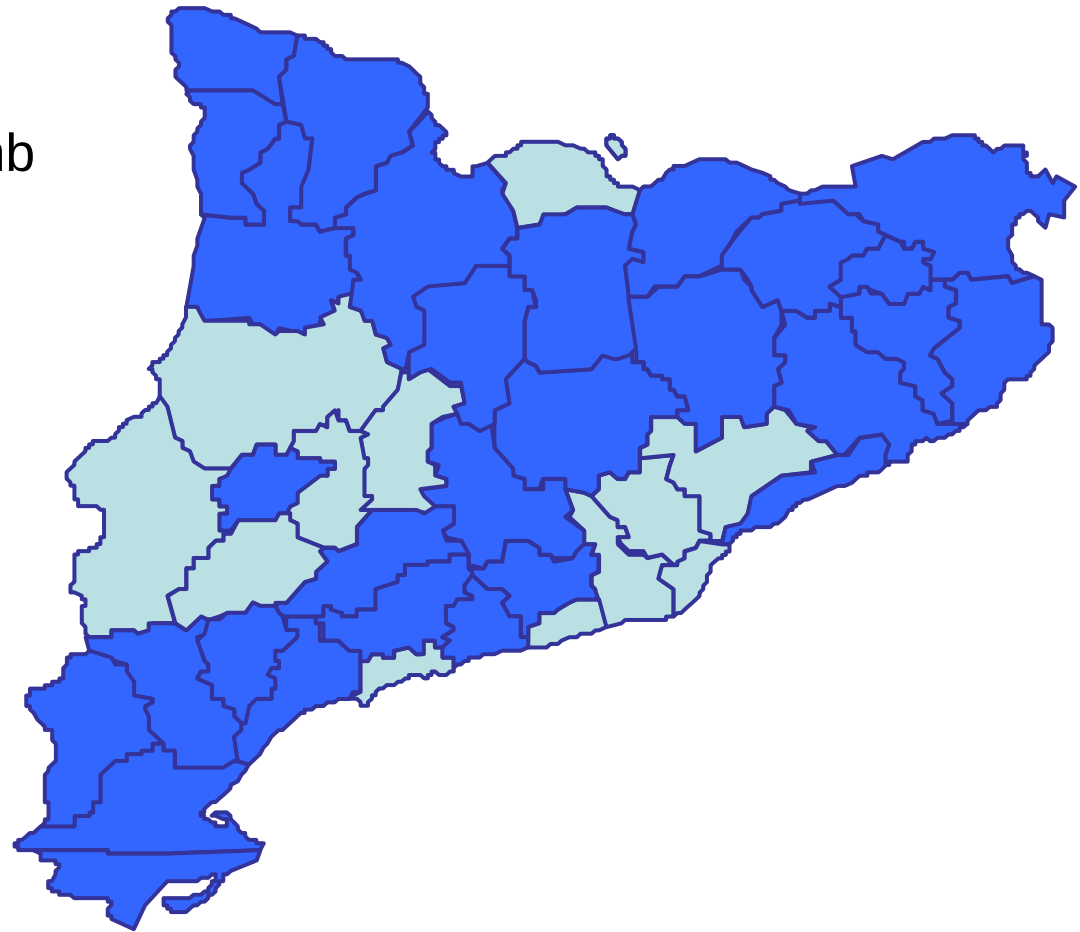
Actuacions de difusió destacades

- Canal IP Consum TV
- Exposició “Consum IN. La nostra força”
- Presència en fires i esdeveniments per a joves (Festa dels Súpers, Festival de la Infància)
- Produccions audiovisuals i càpsules de TV.
- Butlletí Consum Notícies



Competències delegades als Consells Comarcals (2011)

- 28 consells comarcals amb competències delegades
- Conselh Generau d'Aran (amb competències transferides)



33.481 consultes
9.817 reclamacions
5.471 mediacions



agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya

Agència Catalana del Consum
C/ Pamplona, 113



Escola de Consum de Catalunya
C/ Tànger, 98



www.consum.cat