



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

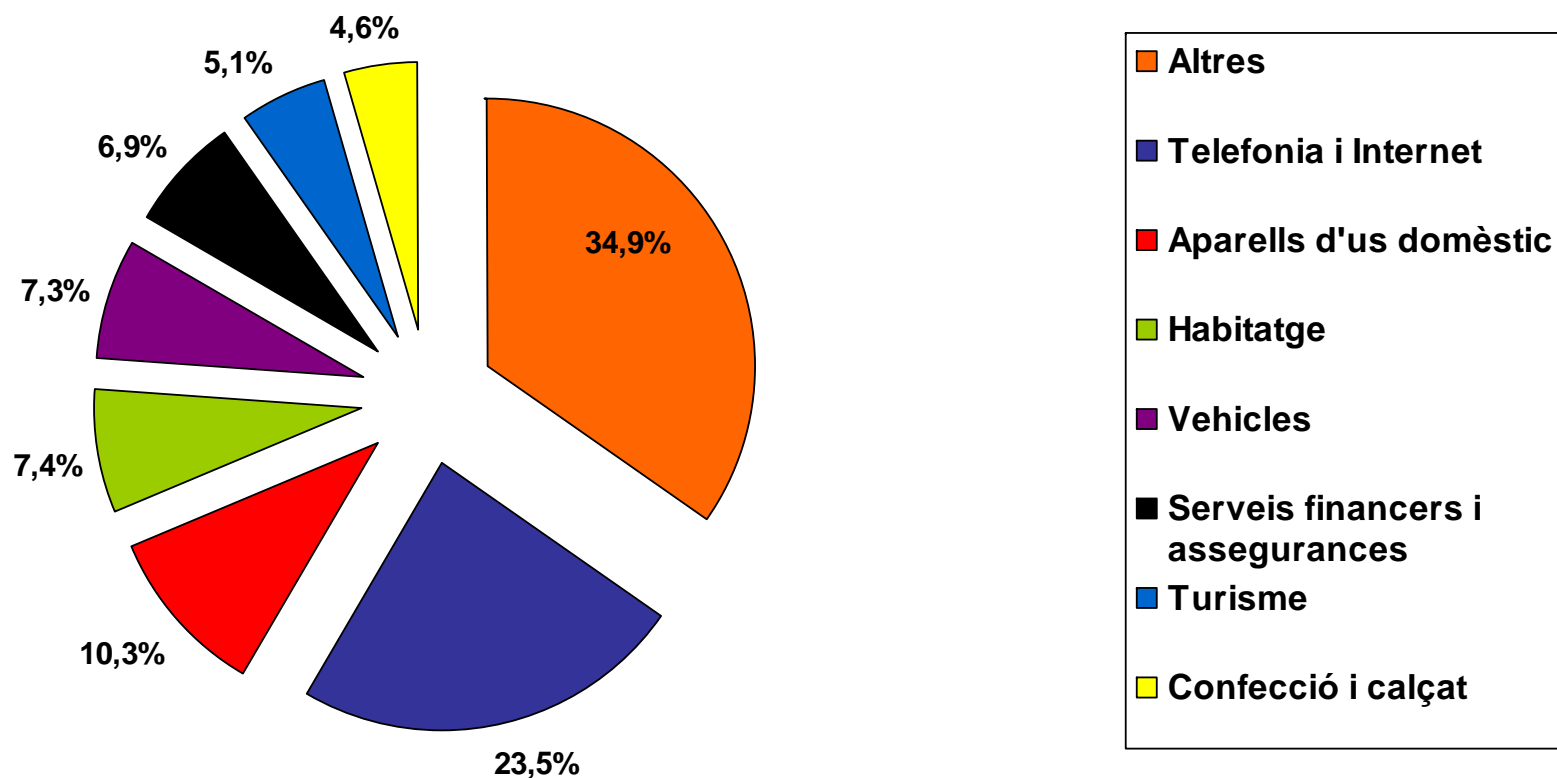
---

# Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum al 2008

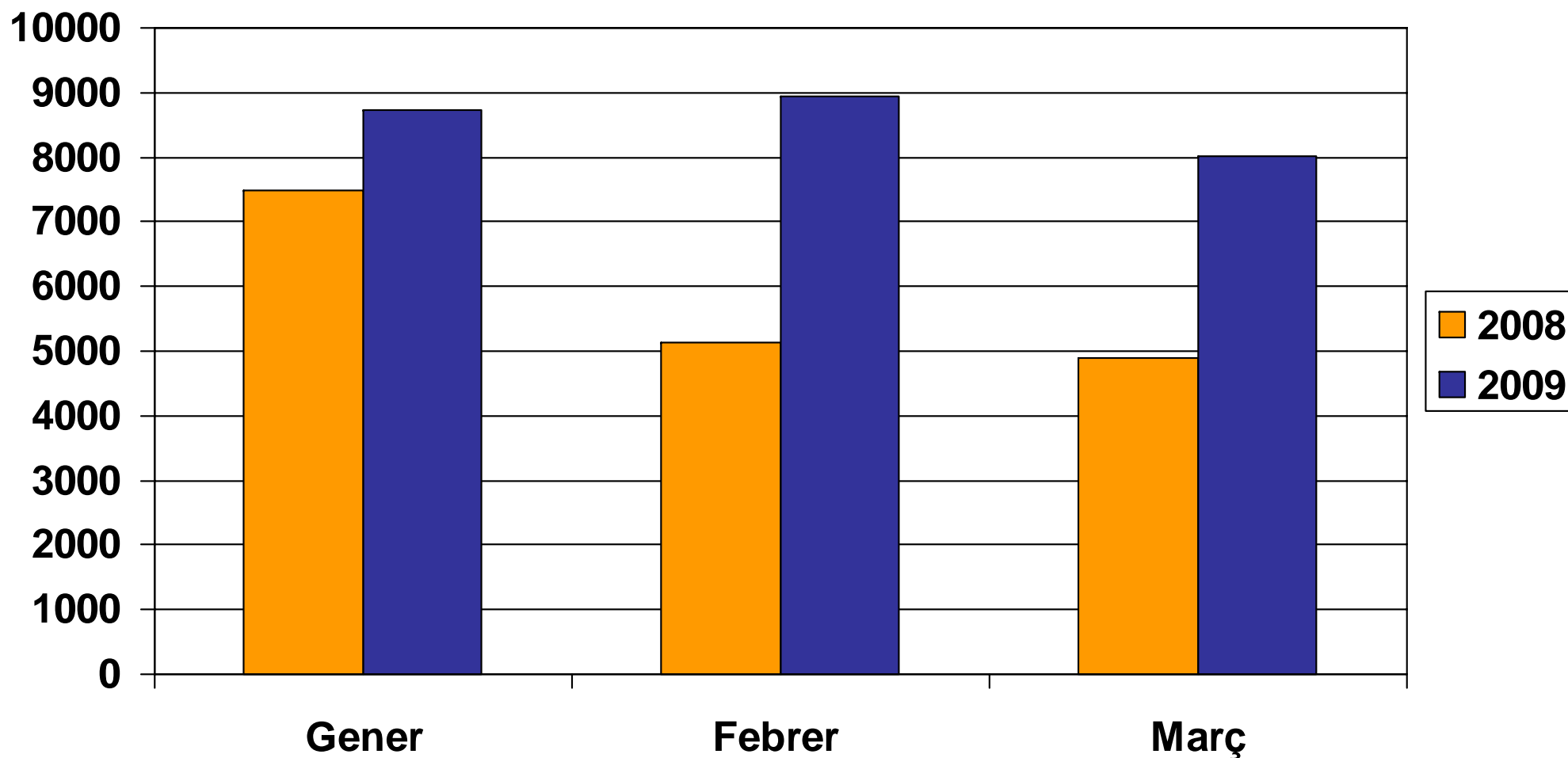
Barcelona, 20 de maig de 2009

CONSULTES. Totals 88.136

CONSULTES 012: 76.519




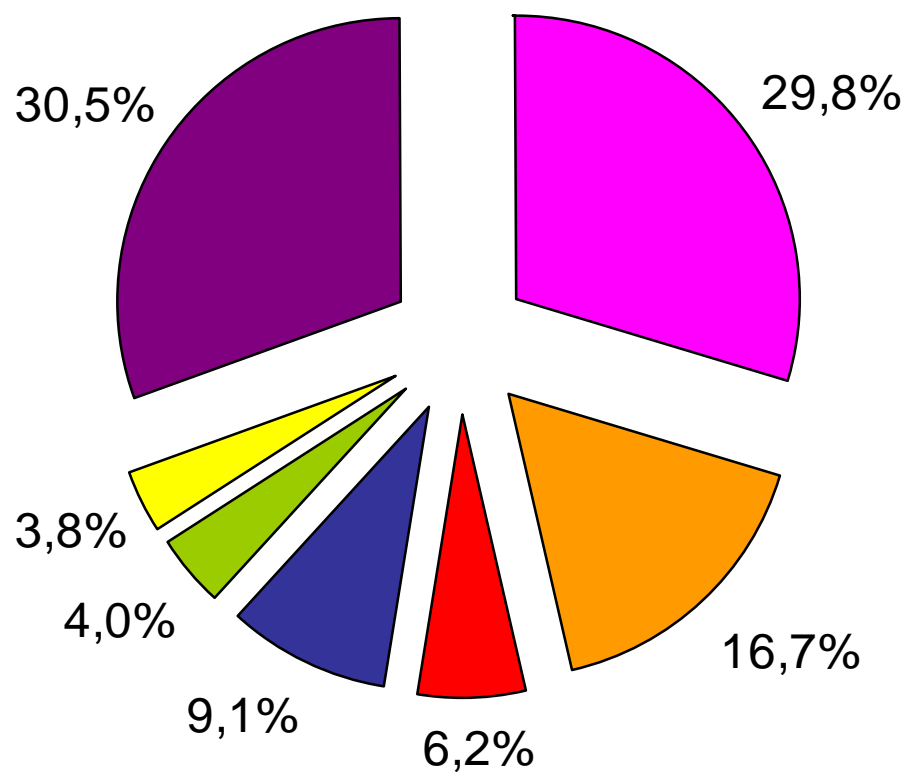
# Evolució de les consultes





Increment del 42% en les consultes rebudes el primer trimestre de l'any

# Reclamacions per sectors 2008

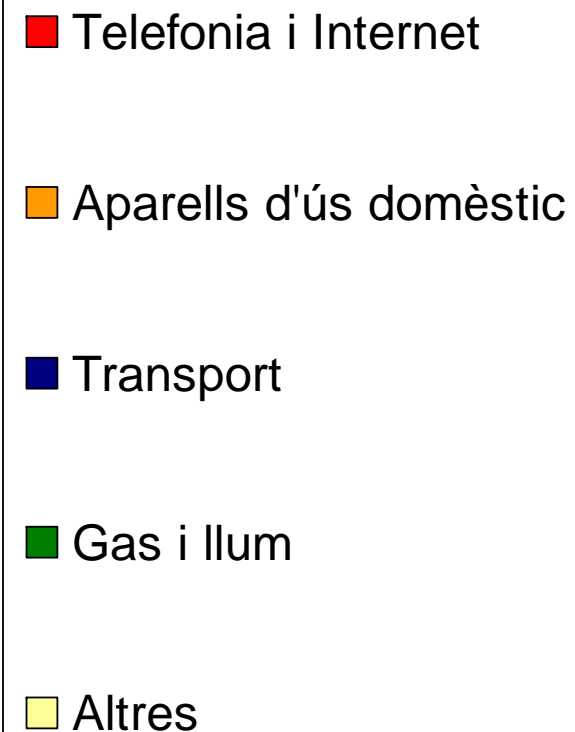
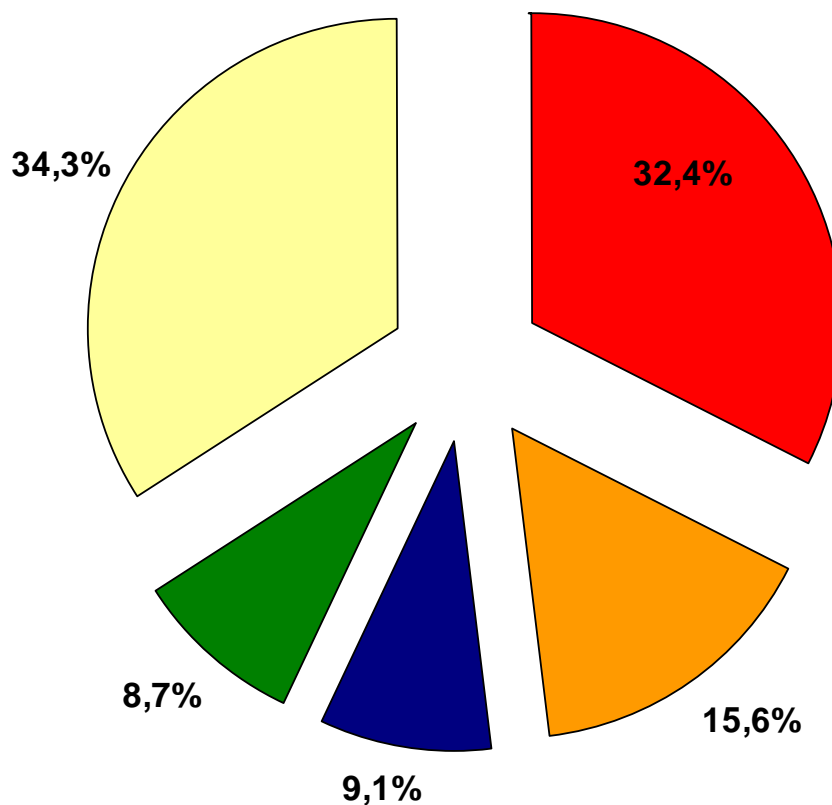
**10.706** (2007: 9.919)  8%



-  Telefonia i Internet
-  Transport
-  Vehicles
-  Aparells d'ús domèstic
-  Habitatge
-  Gas i llum
-  Altres

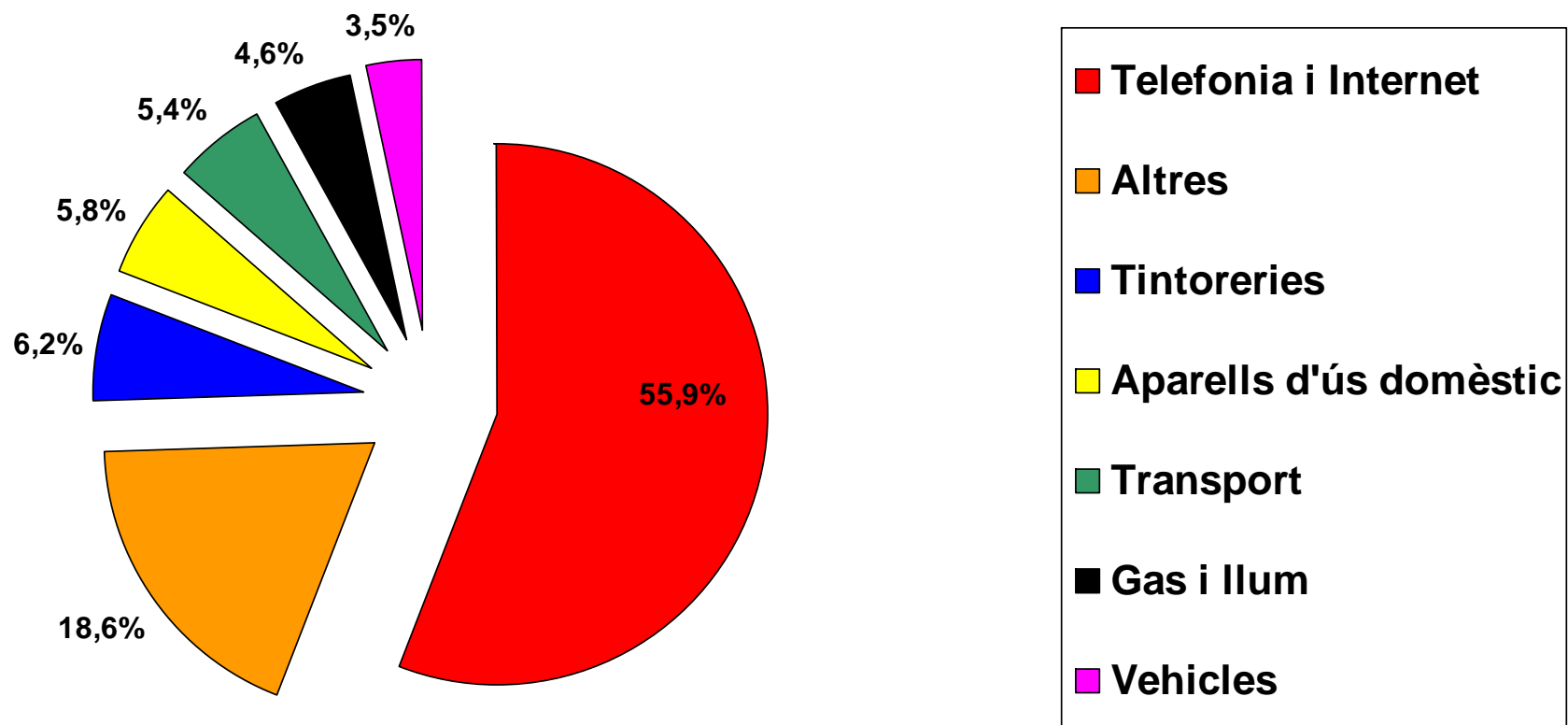
# Casos resolts per acord de mediació per sectors

2.342 casos resolts per acord de mediació

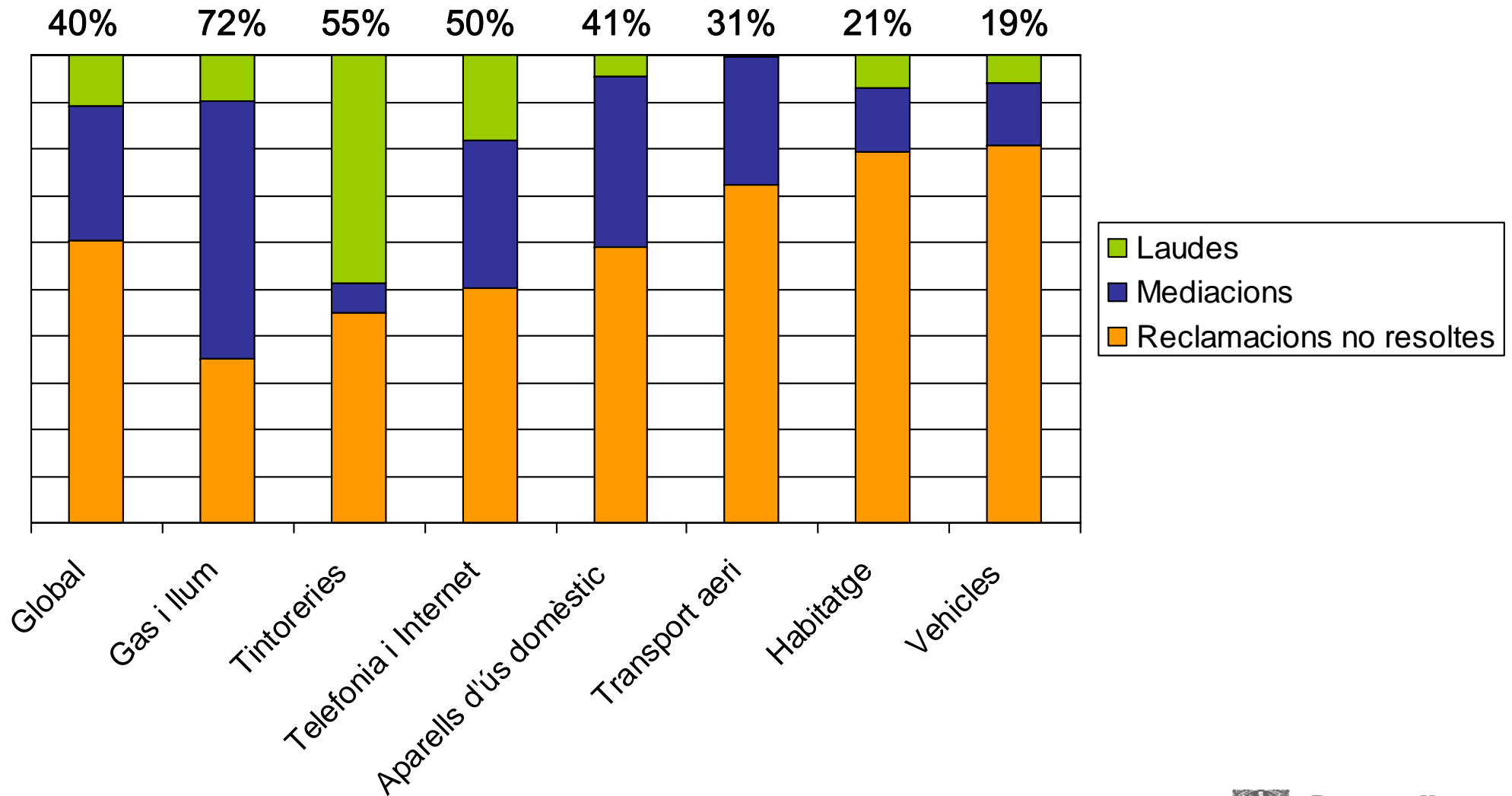


# Laudes per sectors

867 laudes

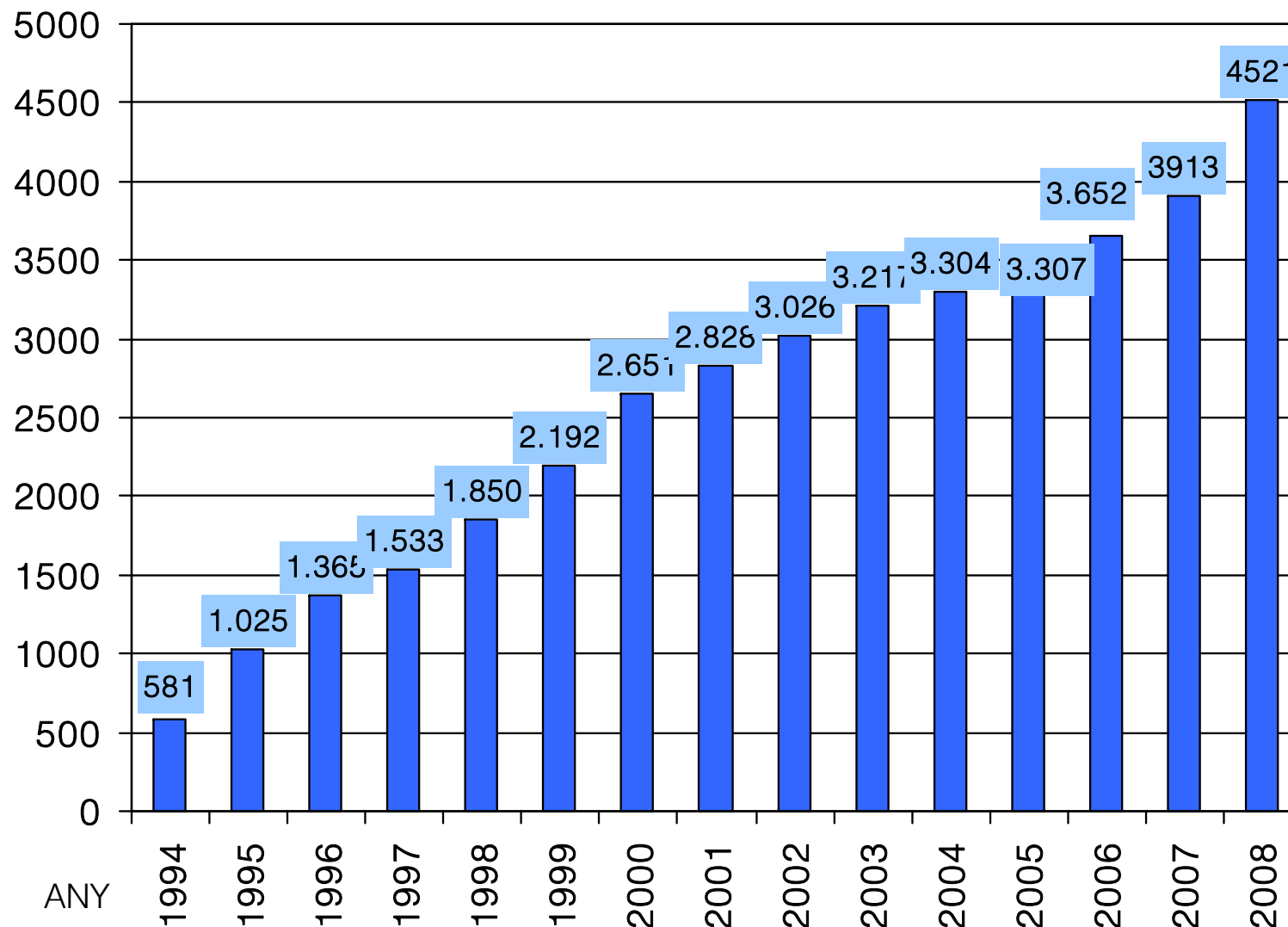



# Resolució per sectors



# Establiments adherits a la JACC

ESTABLIMENTS



 **15,54%**

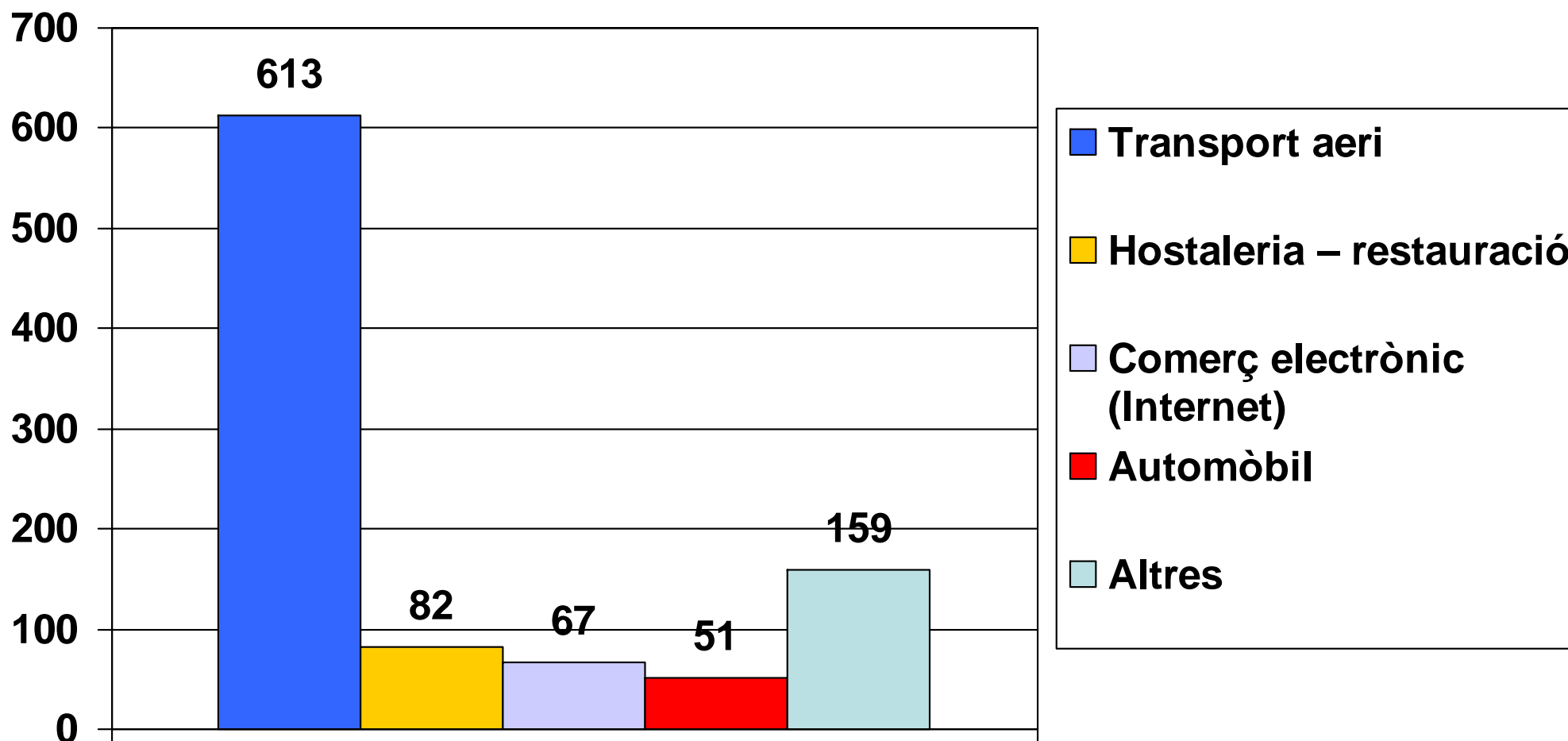
**JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE CATALUNYA**

**ESTABLIMENT  
ADHERIT**



**ARBITRATGE  
DE CONSUM**

## S'han duplicat les reclamacions transfrontereres



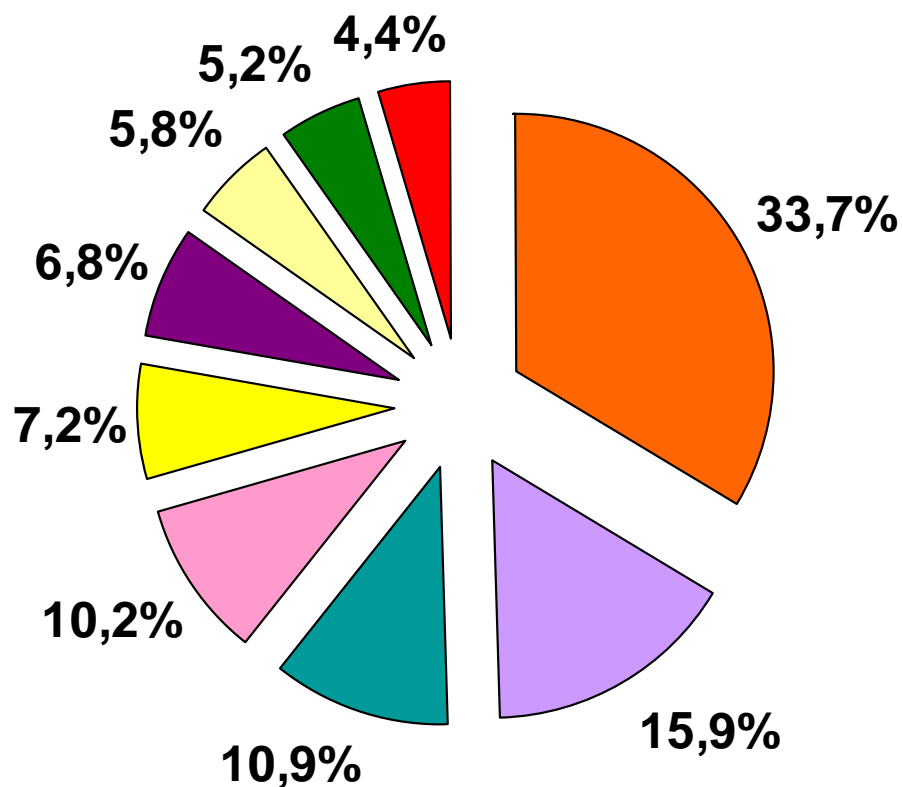
972 reclamacions gestionades (2007: 474)

# Denúncies

Denúncies: 6.311

(2007: 5.044)

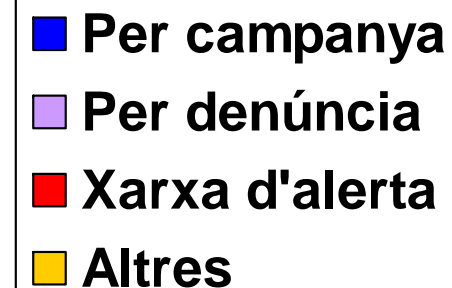
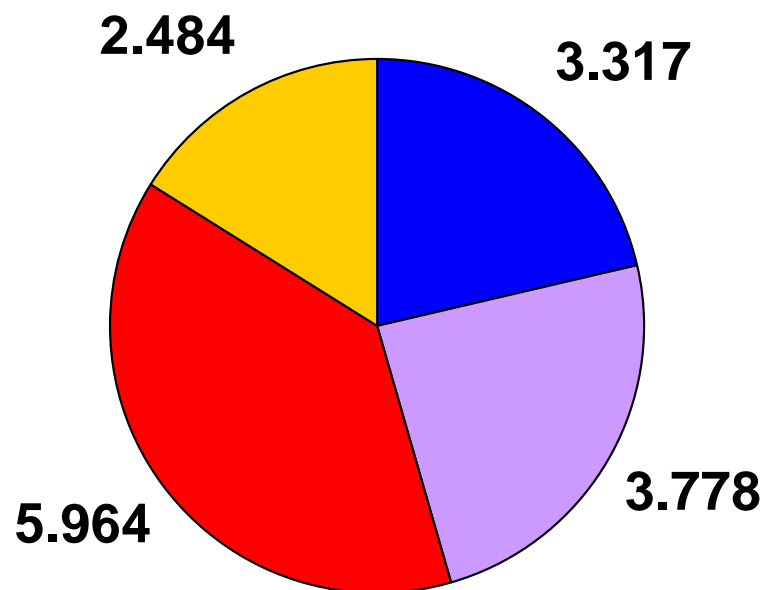
↑ 25%



**Total: 15.543 actuacions inspectores**



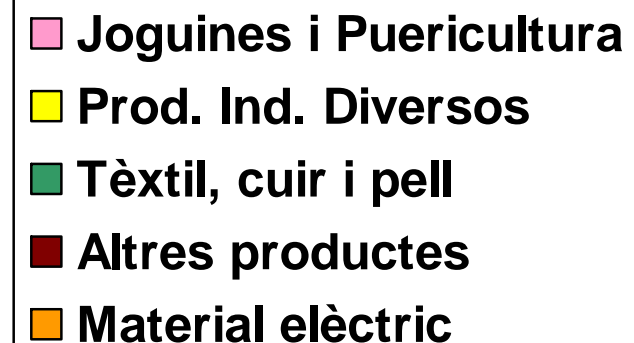
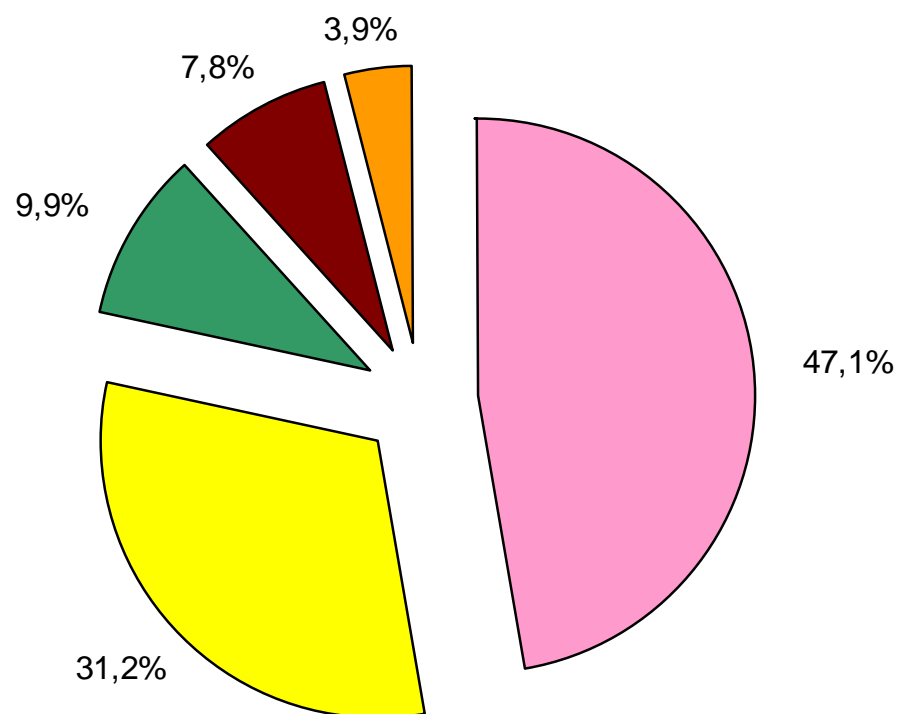
17,83% en relació al 2007



# Actuacions inspectores per campanya

Campanya	Nombre d'actuacions
Control de productes	1.328 (523 encenedors)
Marcatge de preus	828
Implantació TDT	523
Rebaixes	292
Aparcaments	117
Altres	229
<b>TOTAL</b>	<b>3.317</b>

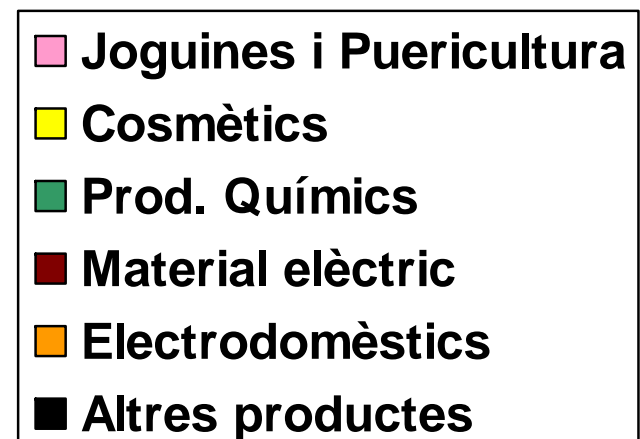
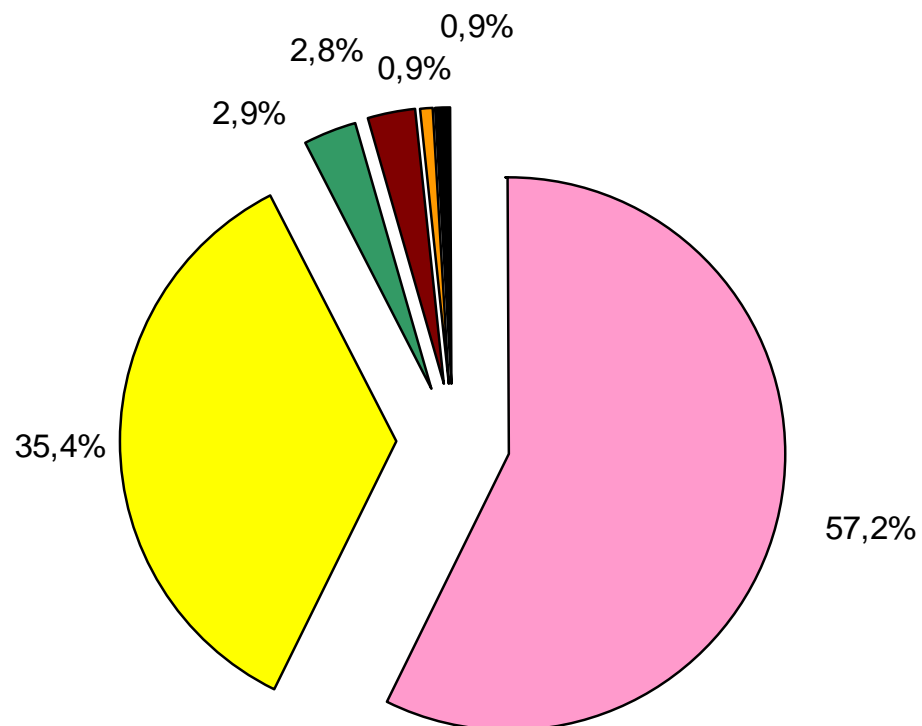
# Productes retirats del mercat



**Total productes retirats: 446.005** ↑ 20,72%

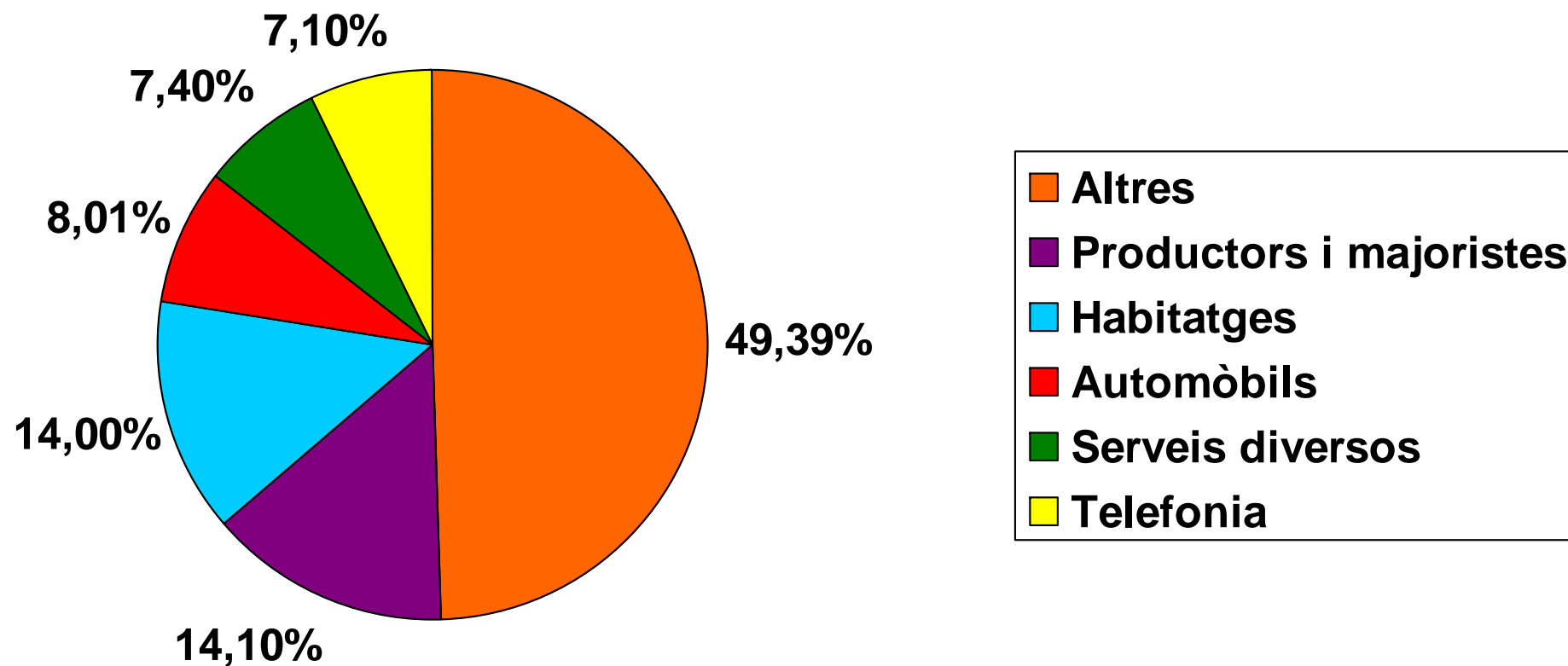
Total productes retirats 2007: 369.443

# Productes destruïts del mercat



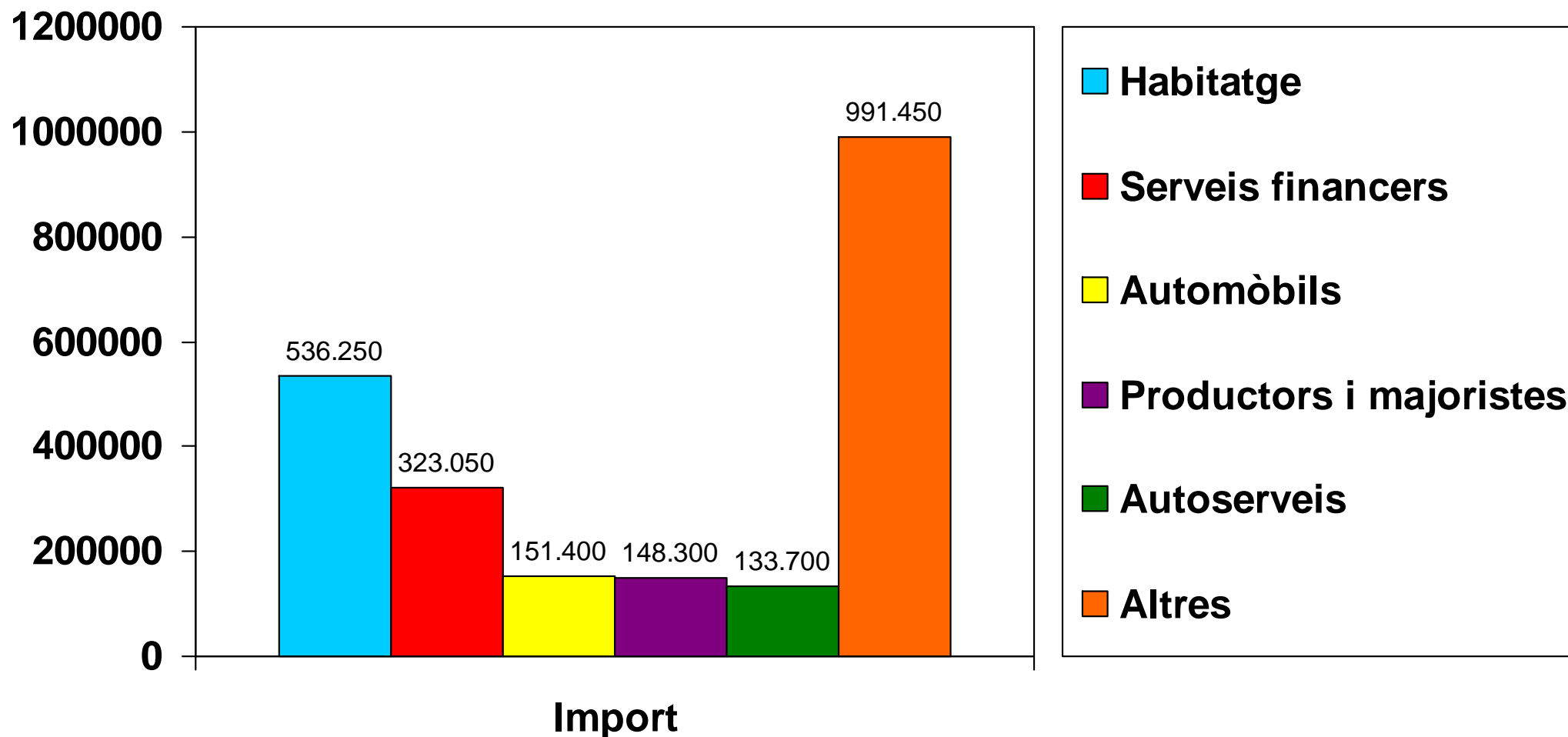
**Total productes destruïts: 434.378** ↑ 287,88%  
Total productes destruïts 2007: 111.986

# Expedients incoats per sector



Total expedients sancionadors incoats: 986

# Imports de sancions imposades

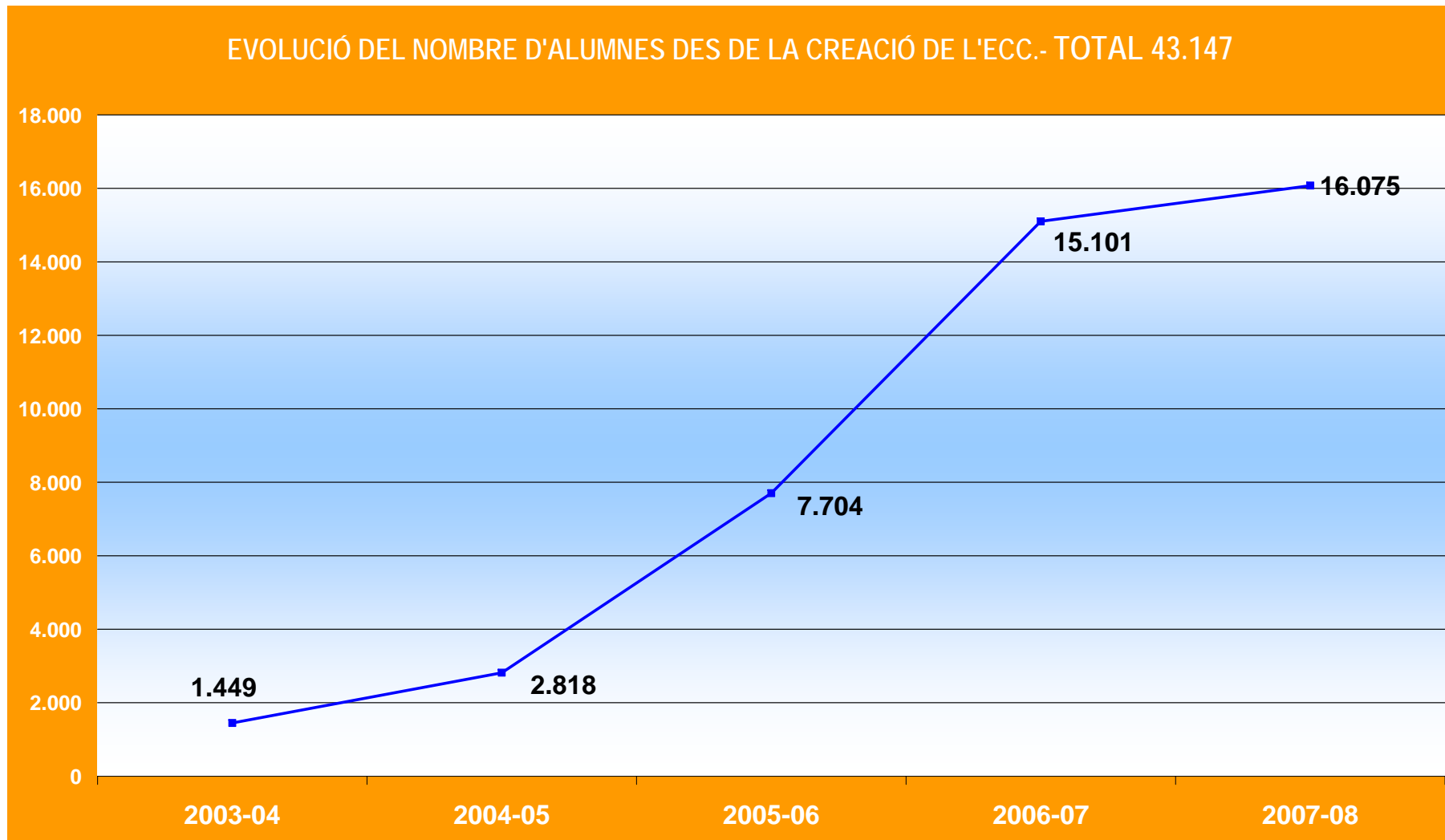


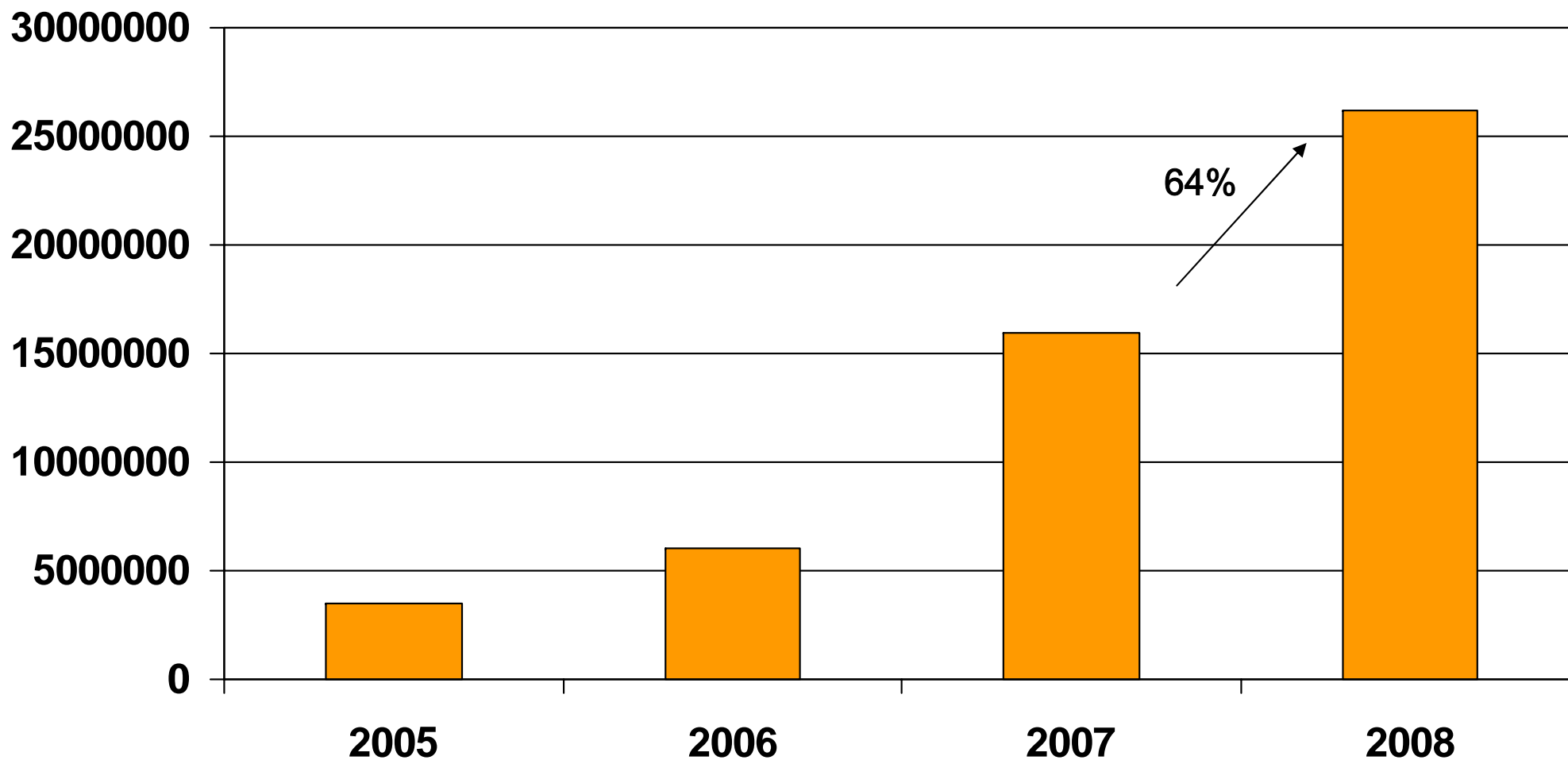
Total expedients resolts amb sanció: 766

Import total de les sancions imposades: 2.284.150

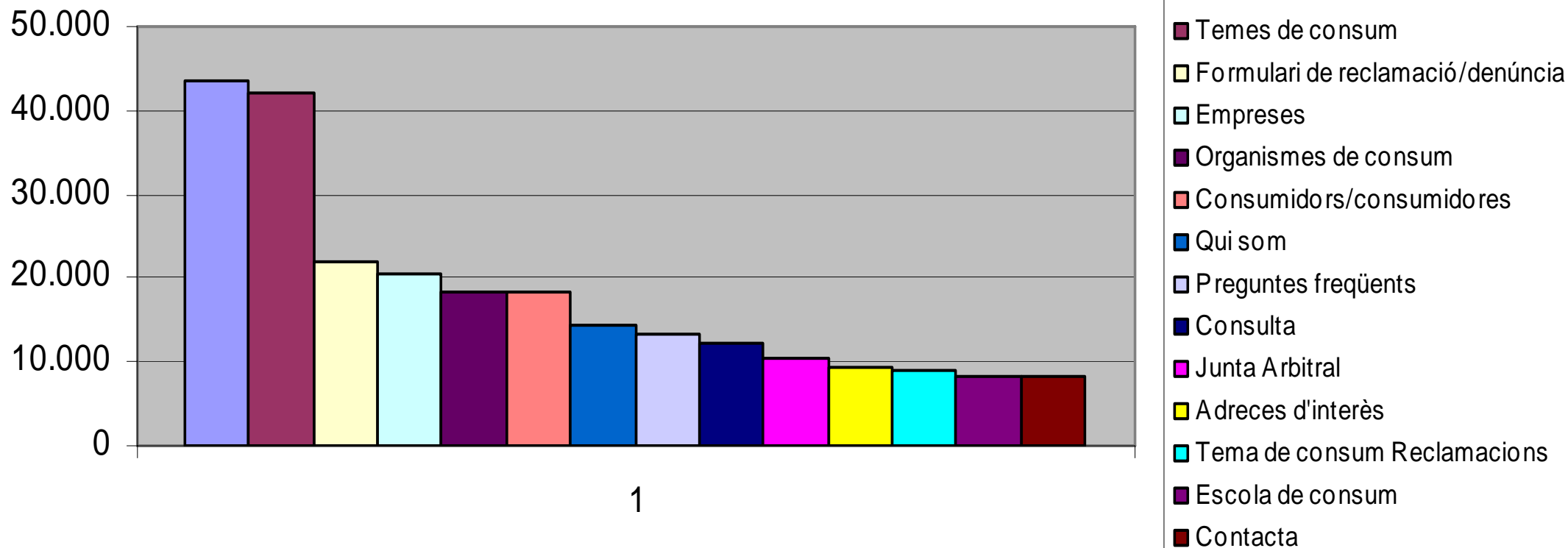
# Tipologia d'infraccions sancionades

• Incompliment documentació, informació, llibres	32,71%
• Clàusules contractuals	28,19%
• Infraccions en publicitat	7,16%
• Incompliments en l'activitat mercantil	6,39%
• Infraccions en etiquetatge i envasament de productes	6,22%
• Infraccions control i col·laboració inspecció	4,86%
• Prestació de Serveis	4,26%
• Infraccions en matèria de preus	3,24%
• Seguretat de productes	2,81%
• Incompliment en transaccions comercials	2,21%
• Alteració, adulteració i frau en productes	1,96%





### Pàgines més visitades

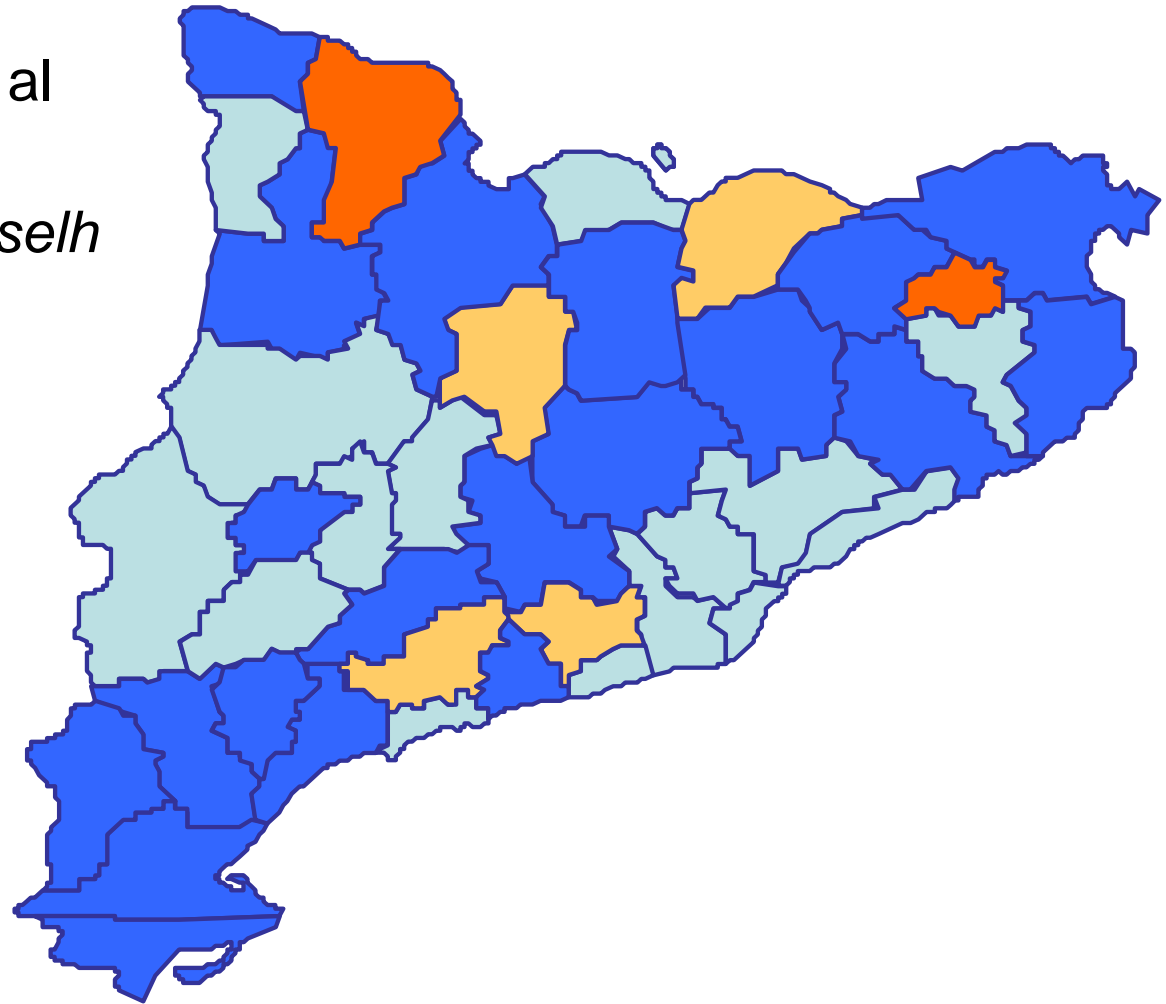


# Competències delegades als Consells Comarcals (2008)

- 22 consells comarcals amb competències delegades (26 al 2009)
- (21 consells comarcals i Conselh Genrau d'Aran)

 2008

 2009





agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

# Una nova seu: c/ Pamplona, 113

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

