



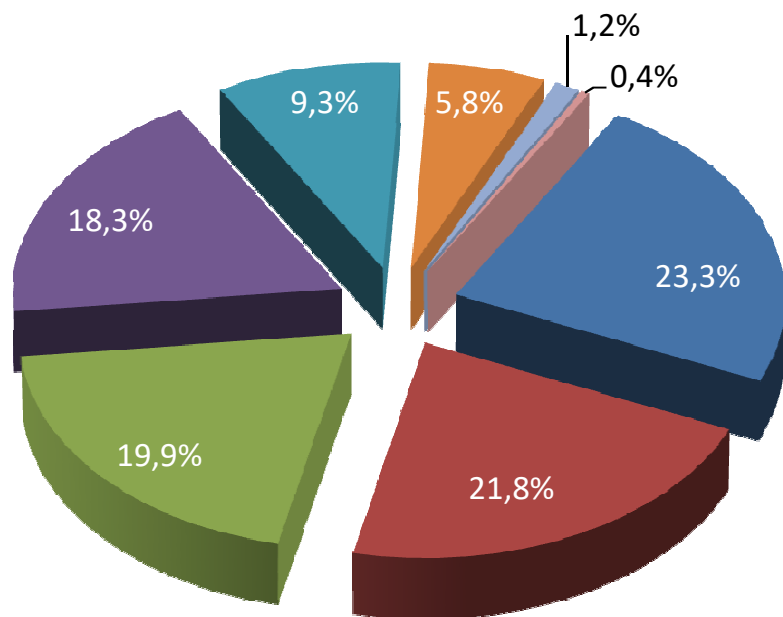
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

**Balanç d'actuacions de
l'Agència Catalana del Consum
al Berguedà 2017**

Informació. Consultes

Consultes ateses: 982

↓ 8,91%



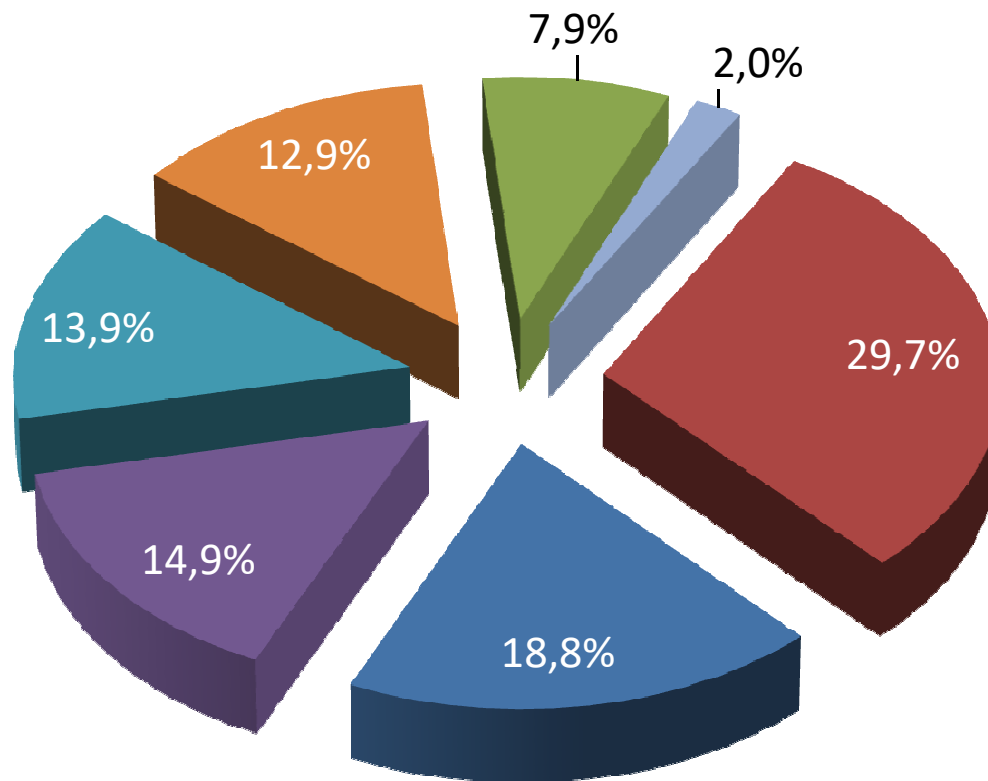
- Serveis de telecomunicacions i internet
- Altres serveis generals de consum
- Serveis financers
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Béns de consum/Productes
- Serveis de transport
- Restauració i allotjaments
- Aliments

Via de presentació	Consultes
Forma presencial	828
Via telefònica directa	94
Registre telemàtic (web, app, e-mail)	54
Electrònica (Organisme extern)	6

Reclamacions per sectors

101 Reclamacions

↓ 41,95%

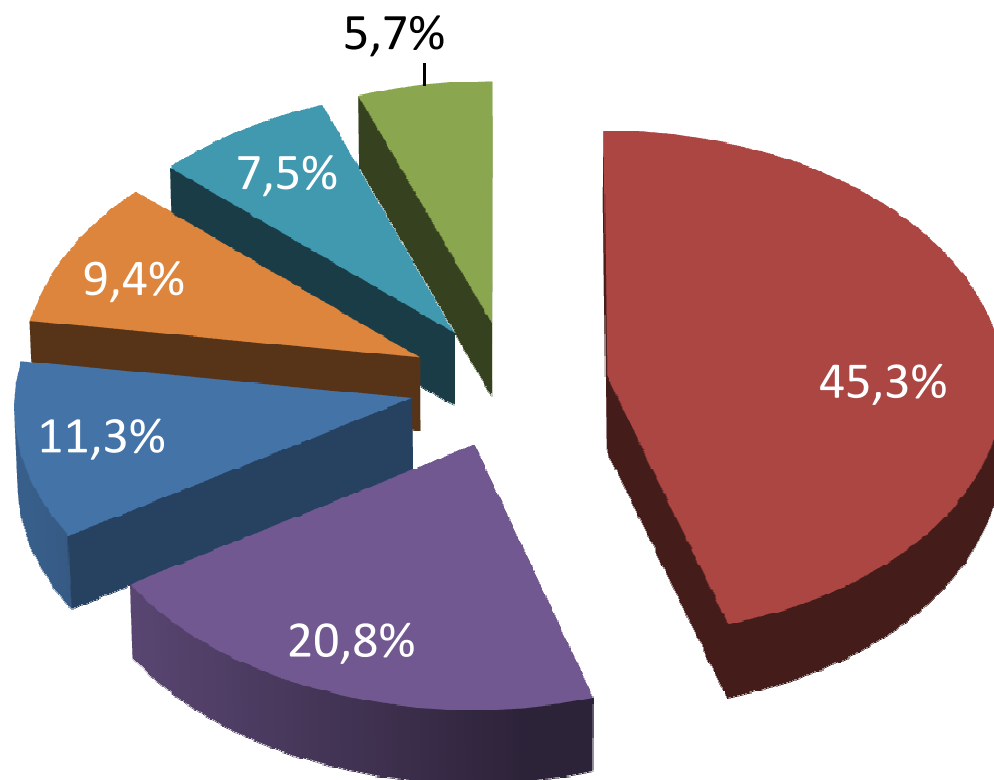


- Serveis de telecomunicacions i internet
- Serveis d'electricitat, gas i aigua
- Altres serveis generals de consum
- Serveis de transport
- Serveis financers
- Béns de consum/productes
- Restauració i allotjaments

Casos resolts per acord de mediació

53 casos resolts per acord de mediació

↓ 8,62%



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

Laudes per sectors

30 laudes

↑ 172,73%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	28	93,33 %
Béns de consum/productes	1	3,33 %
Serveis d'electricitat, gas i aigua	1	3,33 %

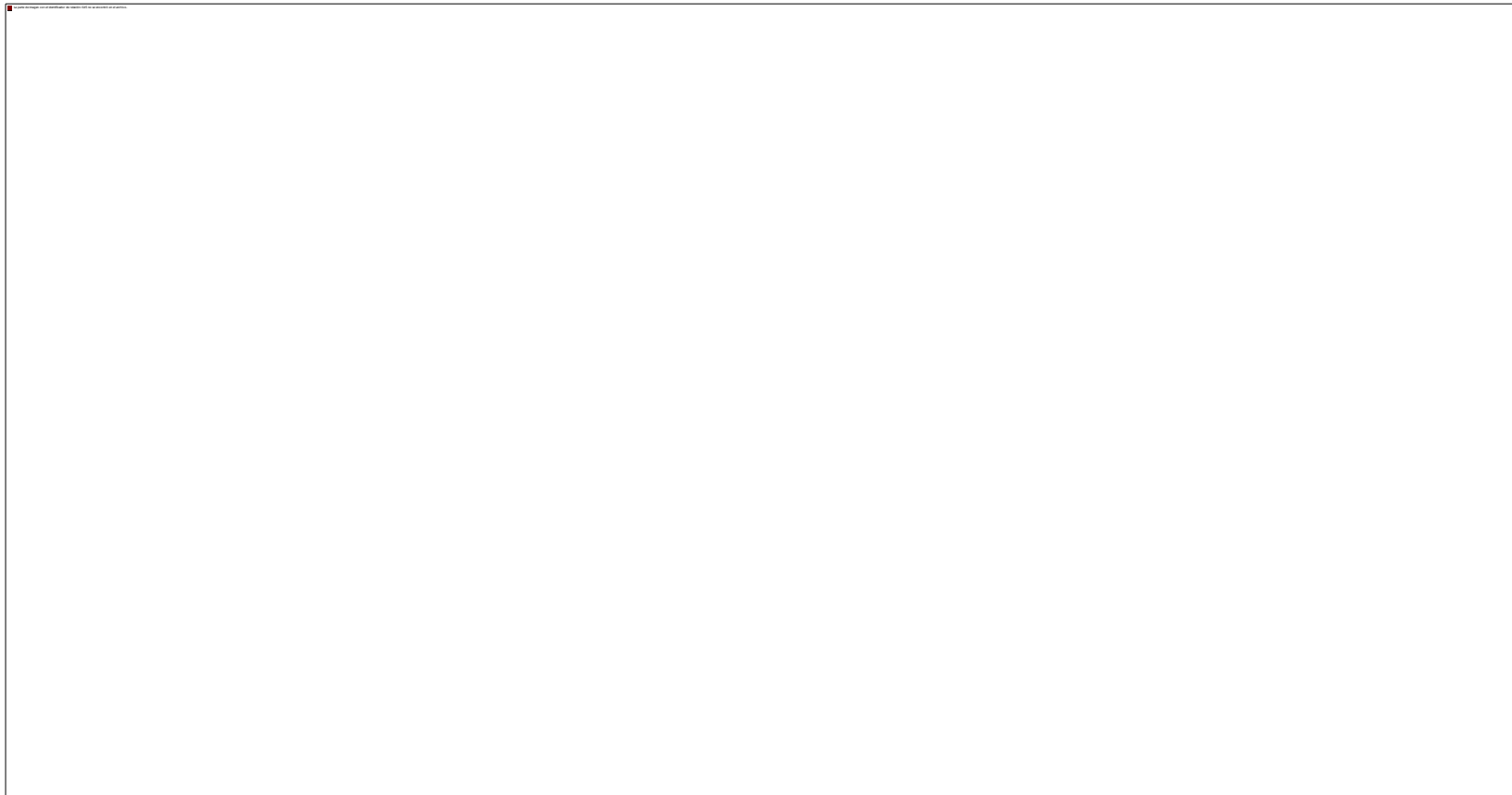
Companyies amb més reclamacions

Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Endesa	15	8	1
Vodafone	14	7	2
Telefónica	10	11	11
Vueling	8	2	0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	4	2	0
Orange Espagne	4	3	15
Alta Salud 2009	2	2	0
Gas Natural SDG	2	1	0
Oceanic 2000	2	0	0

Establiments adherits a la JACC

Total d'establiments adherits: 74 (2016: 66)

↑ 12,12%



Junta Arbitral
de Consum
de Catalunya

Establiment
adherit



Arbitratge
de consum

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Activitat Global. Berguedà

	2017
Consultes	982
Reclamacions	101
Mediacions resoltes	53
Laudes emesos	30
Total establiments adherits a la JACC	74
Denúncies	18



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

consum.gencat.cat

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

twitter.com/consumcat