

20
13

ÀREA DE
CONSUM

MEMÒRIA ANUAL



Consell Comarcal
de l'Alt Empordà

I. PRESENTACIÓ

El Consell Comarcal de l'Alt Empordà té subscript un conveni d'encàrrec de gestió amb l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, per a la realització d'actuacions en matèria de consum.

D'altra banda, el Consell Comarcal també té subscript un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Figueres, per a la prestació del servei d'informació i defensa de les persones consumidores i usuàries.

Així, doncs, i en base als convenis esmentats, el Consell Comarcal desenvolupa les següents activitats en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries:

- a) Atenció al públic a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor.
- b) Informació a les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.
- c) Atenció a les consultes, reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores i usuàries.
- d) Tramitació de les reclamacions presentades, portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- e) En el cas que la mediació no fos possible i s'opti per l'arbitratge de consum, donar trasllat de la sol·licitud d'arbitratge a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- f) Celebració de vistes arbitrals de consum a la seu del Consell Comarcal.
- g) Remissió als òrgans competents de les denúncies presentades per les persones consumidores.
- h) Realització de sessions d'informació, formació i educació sobre temes relacionats amb consum, en col·laboració amb Ajuntaments, associacions de consumidors, gremis, associacions o federacions de comerciants o empreses prestadores de serveis i centres educatius de la comarca.

II. OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

1. Informació al consumidor

En aquest punt cal assenyalar que s'ha dut a terme la tasca d'informació i assessorament a les persones consumidores i usuàries de la comarca mitjançant l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Alt Empordà, situada a la seu del Consell Comarcal.

Igualment, s'ha procedit a tramitar totes les reclamacions presentades per les persones consumidores, portant a terme les mediacions derivades de les mateixes.

En concret, hi ha hagut un **total de 1870 consultes** ateses en el decurs de l'any 2013 . D'altra banda, s'han rebut **511 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

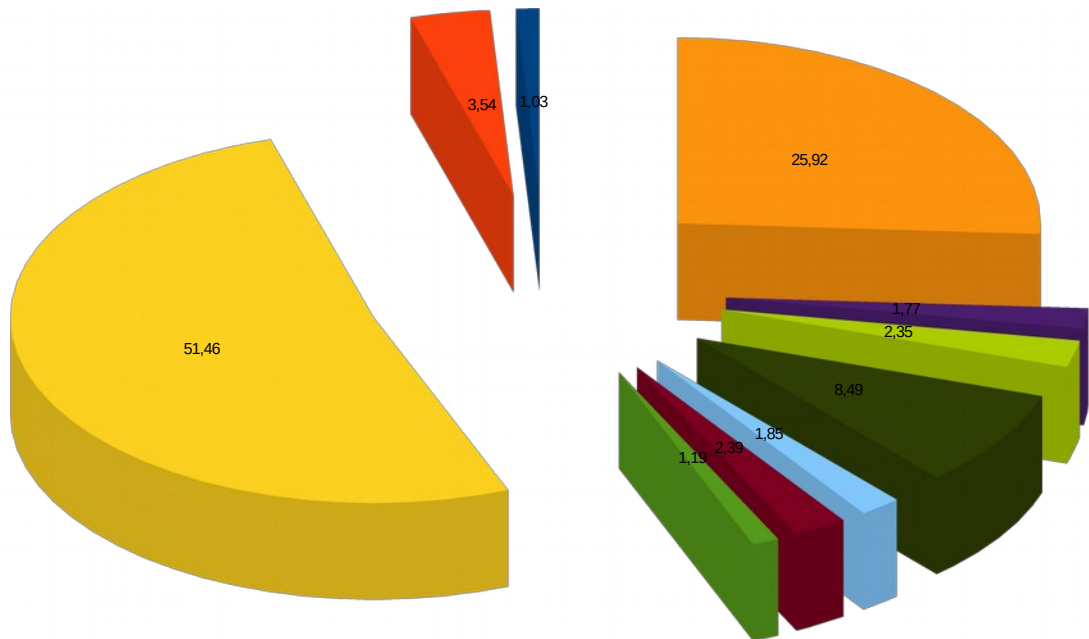
També s'han tramitat **30 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **16 queixes a les empreses**.

S'adjunta a la present memòria una estadística de les persones consumidores ateses per l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Alt Empordà, agrupades per poblacions. Com es pot observar, del **total de 68 municipis que té la nostra comarca el major nombre de visites l'ha generat la ciutat de Figueres (51,46%)**, seguida de **Roses, Castelló d'Empúries, L'Escala i Vilafant**.

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2013

Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Avinyonet de Puigventós	4	21	0	0	25	1,03
Castelló d'Empúries	23	61	1	1	86	3,54
Figueres	216	1022	8	3	1249	51,46
La Jonquera	5	23	1	0	29	1,19
L'Escala	21	36	1	0	58	2,39
Llançà	6	39	0	0	45	1,85
Roses	61	139	6	0	206	8,49
Vilafant	14	37	6	0	57	2,35
Fora de la comarca	20	7	4	12	43	1,77
Altres	141	485	3	0	629	25,92
Total	511	1870	30	16	2427	

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2013



■ Avinyonet de Puigventós ■ Castelló d'Empúries ■ Figueres ■ La Jonquera
 ■ L'Escola ■ Llançà ■ Roses ■ Vilafant
 ■ Fora de la comarca ■ Altres

Pel que fa als temes de consum que més reclamacions han generat, **destaca en primer lloc, i com en anys anteriors, el sector de les telecomunicacions i telefonia tant fixa com mòbil i servei d'Internet**. En aquest apartat s'inclouen tant els problemes derivats de la compra d'aparells de telefonia com els derivats de la prestació del servei contractat per part de les operadores (**34'44% de les reclamacions tramitades**). Se segueixen detectant temes habituals, com ara el fet que l'operadora pretén cobrar una penalització per baixa anticipada sense que l'usuari hagi signat un contracte amb clàusula de permanència, sinó simplement per haver-li subministrat un aparell mòbil a un preu bonificat o per haver-li prorrogat unil·lateralment la clàusula de permanència, l'aplicació de tarifes no contractades, la facturació per serveis no prestats una vegada l'usuari ha fet la portabilitat a una altra operadora, generant així una doble facturació, etc. Cal assenyalar que la major part d'aquesta problemàtica es genera com a conseqüència de la contractació telefònica dels serveis per part dels usuaris, amb la qual cosa aquests no disposen de cap document on hi figurin les condicions contractades amb l'operadora, ja que aquesta no compleix amb la seva obligació de lliurar el corresponent contracte per escrit amb posterioritat a la contractació telefònica. Com a conseqüència d'aquestes contractacions telefòniques i, sobretot, de l'actual situació de crisi econòmica, es continua detectant un increment en el nombre de reclamacions per altes fraudulentas, dutes a terme per terceres persones que han usurpat les dades del reclamant per contractar a nom seu una o varies línies telefòniques i d'aquesta manera poder gaudir del servei contractat durant uns mesos fins que l'operadora talla el



servei per manca de pagament i li reclama el deute a la persona que apareix com a titular del contracte, o bé per adquirir terminals de gama alta amb una elevada penalització per incompliment del compromís de permanència que finalment li serà reclamada també a la persona que ha estat objecte del frau. Pel que fa a la compra d'aparells de telefonia, els principals problemes que es plantegen són els derivats de l'aplicació de la garantia legal, negant-se els establiments a acceptar el canvi de l'aparell defectuós o la devolució del seu import.

El segon lloc pel que fa al nombre de reclamacions plantejades l'ocupa el sector dels serveis financers (16'44%), i concretament els casos derivats de la contractació de participacions preferents i deute subordinat, en tractar-se de productes financers comercialitzats per determinades entitats i que a la pràctica han suposat la impossibilitat de recuperar el capital invertit per part del seus titulars, que en la majoria dels casos són persones grans a les què se'ls havia ofert el producte com a garantit i amb una elevada rendibilitat. Les participacions preferents són productes financers emesos per una societat que no confereixen participació en el seu capital ni dret de vot, és a dir, no són accions. Tenen caràcter perpetu, i la seva rendibilitat, generalment de caràcter variable, no està garantida, com tampoc la recuperació de l'import del capital inicialment desemborsat en cas que es possessin a la venda. A més, si l'entitat té pèrdues, no es paguen interessos. Es tracta d'un instrument complex i de risc elevat que pot generar rendibilitat, però també pèrdues en el capital invertit. En el cas concret de CATALUNYA CAIXA, l'entitat va acceptar acollir-se al Sistema Arbitral de Consum impartit per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, per a resoldre les reclamacions dels afectats per les participacions preferents i el deute subordinat perpetu. En aquests supòsits, els seus clients podien presentar una sol·licitud d'arbitratge, la qual era estudiada per l'entitat i, en cas de ser acceptada, es resoldria la controvèrsia mitjançant l'arbitratge de consum. Així, doncs, en el decurs del 2013 des de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor es van tramitar un total de 73 sol·licituds d'arbitratge d'afectats per preferents i deute subordinat de CATALUNYA CAIXA, les quals es van traslladar a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, havent-se dictat 53 laudes, tots ells favorables als afectats, que d'aquesta manera han pogut recuperar el capital invertit. En el cas de BANKIA, l'entitat també va acceptar acollir-se al Sistema Arbitral de Consum, però en aquest supòsit el duia a terme la Junta Arbitral Nacional de Consumo, adscrita al Instituto Nacional de Consumo, i els clients havien de presentar les sol·licituds directament a les seves oficines bancàries .

El tercer lloc l'ocupa el sector dels serveis comercials diversos (8,61%), que engloba tot tipus d'establiments comercials (roba i calçat, electrodomèstics, llibreries, ferreteries, etc.). En aquest sector les reclamacions més habituals han estat les derivades de l'aplicació de les garanties dels productes, sobretot pel que fa a la negativa al canvi o devolució per part dels establiments. També es generen problemes derivats de la creença generalitzada per part de les persones consumidores que existeix sempre una obligació d'acceptar canvis o devolucions per part dels establiments, encara que el producte no sigui defectuós, i això només és cert en cas que l'establiment ho anunciï públicament.

Pel que fa a les **consultes plantejades** per les persones consumidores i usuàries de la comarca, segueix destacant el tema de l'**habitatge, en particular les qüestions derivades dels arrendaments urbans**. En relació als arrendaments, les consultes se centren moltes vegades en com recuperar la fiança lliurada en formalitzar el contracte davant la negativa del propietari a retornar-la un cop finalitzat el mateix, així com en quines són les obligacions de les parts pel que fa a les obres que s'han de dur a terme en l'habitatge. Cal assenyalar també que, degut a l'actual context de crisi econòmica i per segon any consecutiu, destaca l'increment de les consultes relatives als **serveis financers, i concretament sobre les participacions preferents** emeses per determinades entitats financeres. En concret, s'han atès un total de 179 consultes sobre participacions preferents i deute subordinat, en la majoria dels casos demanant informació sobre la possibilitat d'acudir als Sistema Arbitral de Consum en relació a les dues entitats (CATALUNYA CAIXA i BANKIA) que, com s'ha explicat anteriorment, van acceptar acollir-se a aquesta via alternativa de resolució de conflictes en matèria de consum.



Xerrada sobre l'arbitratge de participacions preferents de 18 de desembre de 2013

També el sector de les telecomunicacions i telefonia tant fixa com mòbil i servei d'Internet ha generat, com cada any, un elevat nombre de consultes, sobretot pel que fa a la reclamació prèvia que cal presentar a les operadores abans de formalitzar la corresponent reclamació oficial davant d'un organisme de consum.

RECLAMACIONS DE L'ANY 2013 PER SECTORS

Sector	2013	%
Altres	37	7,24
Dentistes	7	1,37
Gas natural	29	5,68
Grans magatzems, hipermercats, supermercats	8	1,57
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	15	2,94
Llum	33	6,46
Serveis comercials diversos	44	8,61
Serveis financers	84	16,44
Serveis integrats de telecomunicacions (tv, cable, internet...)	14	2,74
Restauració, hostaleria	16	3,13
Telefonia fixa, mòbil, internet (garanties, contractació, facturació, etc...)	176	34,44
Vehicles (compra, lloguer, reparació)	19	3,72
Vendes a distància, fora d'establiment mercantil, per internet	7	1,37
Viatges, turisme	22	4,31
Total reclamacions rebudes	511	



2. Gestió de reclamacions

En el decurs de l'any 2013 s'han tramitat un total de 540 reclamacions (tenint en compte les reclamacions que es trobaven en tràmit a 31 de desembre de 2012) , duent a terme les corresponents mediacions amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que **213 han estat resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora i 12 s'han traslladat a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per a la resolució del conflicte mitjançant l'emissió d'un Laude arbitral**. Així doncs, gairebé un 40% del total de reclamacions tramitades s'han resolt mitjançant un acord satisfactori per ambdues parts, evitant que aquestes hagin d'acudir a la via judicial en defensa dels seus drets. D'altra banda, també cal assenyalar que en els casos en què no s'ha pogut arribar a cap acord amb el procediment de mediació, però s'han detectat indicis d'infracció administrativa en matèria de consum en els fets objecte de reclamació, els expedients han estat traslladats a l'Agència Catalana del Consum per a la possible incoació d'un expedient sancionador contra l'empresa, el qual es tramitaria d'ofici.

Reclamacions tramitades	2013	%
Sol.licituds resoltes per mediació	213	39,44
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació i les traslladades a inspecció	88	16,3
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	12	2,22
Sol.licituds arxivades per altres motius	10	1,85
Sol.licituds arxivades en fase d'informació	35	6,48
Traslladades a altres consells comarcals o a l'ACC	102	18,89
Sol.licituds en tràmit	80	14,81
Total reclamacions	540	

III. ACTIVITATS FORMATIVES DE CONSUM

En aquest apartat cal destacar la realització de xerrades i sessions informatives de consum a col·lectius de consumidors i d'empresaris.

En data 7 de maig de 2013 per part de l'Àrea de Consum del Consell Comarcal es va organitzar una sessió informativa, anomenada "Aspectes quotidians del consum: drets i deures", adreçada als membres del Casal de la Gent Gran de Vilafant ("Associació Clau de Sol de l'Alt Empordà"). La sessió va anar a càrrec de la tècnica de consum del Consell Comarcal.

En data 21 de maig de 2013 es va organitzar una sessió informativa, adreçada als membres del Casal de la Gent Gran de Torroella de Fluvià, anomenada "Aspectes quotidians del consum: drets i deures". La sessió va anar a càrrec de la tècnica de consum del Consell Comarcal.

En data 11 de desembre de 2013 es va organitzar, conjuntament amb l'Associació "Alt Empordà Turisme" i l'Associació "ADRINOC", que coordina el programa "Leader" a la comarca, una sessió informativa anomenada "El nou Decret de fulls de reclamació. Principals obligacions en matèria de consum", adreçada al sector empresarial. En aquesta sessió també es va explicar en què consisteix el Sistema Arbitral de Consum i els principals avantatges que comporta per a les empreses la seva adhesió al mateix. La sessió, que va tenir lloc a la sala de formació del Consell Comarcal, va anar a càrrec del Sr. Joan Surós i Peracaula, Cap de la Secció de Consum dels Serveis Territorials a Girona de l'Agència Catalana del Consum.

En data 18 de desembre de 2013 es va organitzar una sessió informativa sobre l'estat de tramitació dels arbitratges de preferents i deute subordinat, adreçada al públic en general. La sessió, que va tenir lloc a la sala de plens del Consell Comarcal, va anar a càrrec del Sr. Alfons Conesa i Badiella, Director de l'Agència Catalana del Consum.



Xerrada sobre el nou decret de fulls de reclamació de l'11 de desembre de 2013



IV. ACTIVITATS EDUCATIVES DE CONSUM

Pel que fa a les activitats educatives de consum, per part de l'Escola de Consum de Catalunya, organisme depenent de l'Agència Catalana del Consum, es va organitzar la 9^a edició del concurs escolar "Consumòpolis", adreçat als centres educatius de primària i secundària, i que té com a objectiu introduir els valors del consum responsable entre els nostres escolars, de manera que esdevinguin consumidors reflexius i prenguin consciència dels seus drets i deures com a persones consumidores. Des de l'Àrea de Consum del Consell Comarcal es va fer difusió d'aquest concurs entre tots els centres educatius de la comarca, explicant la mecànica del concurs i informant-los del procediment i el termini per a la inscripció en el mateix.

V. ARBITRATGE DE CONSUM

En el marc del conveni d'encàrrec de gestió subscrit amb l'Agència Catalana del Consum, l'Àrea de Consum ha dut a terme diverses activitats de foment de l'adhesió d'empreses i entitats de la nostra comarca a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Així, s'han facilitat fulls de reclamació a un total de 73 empreses de la comarca, a les quals se'ls ha lliurat també el corresponent compromís d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i un exemplar de l'opuscle informatiu sobre el Sistema Arbitral de Consum "Senyal de compromís, senyal de confiança".

En el decurs de l'any 2013 s'han **adherit a la JACC un total de 3 empreses de la comarca.**

D'altra banda, també convé destacar la celebració de vistes arbitral de consum a la seu del Consell Comarcal, d'acord amb el conveni d'encàrrec de gestió esmentat. En concret, en el 2013 **es van celebrar a les dependències del Consell 6 vistes arbitral, totes elles en matèria de telecomunicacions.**