

20
15

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, gestionar les reclamacions portant a terme els tràmits necessaris per a la seva resolució a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- f) Actuar com a secretari dels Tribunals Arbitrals quan es constitueixin dintre del seu àmbit territorial.
- 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 1.506 consultes** ateses en el decurs de l'any 2015 . D'altra banda, s'han rebut **411 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

També s'han tramitat **10 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **18 queixes a les empreses**.

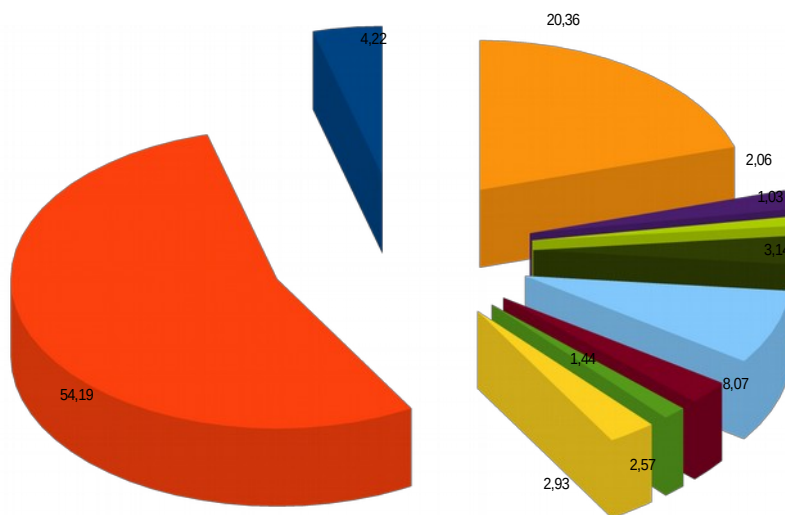
S'adjunta a la present memòria una estadística de les persones consumidores ateses per l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Alt Empordà, agrupades per poblacions. Com es pot observar, del **total de 68 municipis que té la nostra comarca el major nombre de visites l'ha generat la ciutat de Figueres amb un 54,19%, seguida de Roses amb un 8,07€ i Castelló d'Empúries amb un 4,22%.**

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2015



Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Castelló d'Empúries	27	54	0	1	82	4,22
Figueres	179	870	2	3	1054	54,19
L'Escala	15	38	1	3	57	2,93
La Jonquera	5	23	0	0	28	1,44
Llançà	14	35	1	0	50	2,57
Roses	43	113	0	1	157	8,07
Vilafant	19	39	2	1	61	3,14
Vila-sacra	8	12	0	0	20	1,03
Fora de la comarca	13	23	1	3	40	2,06
Altres	88	299	3	6	396	20,36
Total	411	1506	10	18	1945	

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2015



■ Castelló d'Empúries ■ Figueres ■ L'Escala ■ La Jonquera
■ Llançà ■ Roses ■ Vilafant ■ Vila-sacra
■ 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 amb un 32,36% de les reclamacions tramitades.** 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. 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 vàries 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 subministraments bàsics. En aquest apartat s'inclouen els conflictes amb el subministrament elèctric, subministrament de gas i subministrament d'aigua amb un total de 23,6% de les reclamacions tramitades. Els temes més habituals són problemes amb la facturació del subministrament, factures molt elevades com a conseqüència d'expedients de regulació per avaries de comptadors, o bé per manca de lectures del comptador. També s'inclouen en aquest apartat les contractacions a domicili dels serveis i canvis de companyia.

El tercer lloc l'ocupa el sector dels viatges, turisme, transports de viatgers 6,81%, que engloba les reclamacions relacionades la contractació de viatges combinats, bitllets o allotjaments, ja sigui a través d'Agències de viatges, a portals d'internet o bé la compra dels bitllets directament amb la pròpia companyia de transports.

RECLAMACIONS DE L'ANY 2015 PER SECTORS

Sector	2015	%
Altres	41	9,98
Grans magatzems, hipermercats, supermercats	5	1,22
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	8	1,95
Serveis comercials diversos	22	5,35
Serveis de missatgeria, correu	8	1,95
Serveis financers i assegurances	7	1,70
Serveis integrats de telecomunicacions (tv, cable,...)	22	5,35
Restauració, hostaleria	9	2,19
Subministraments bàsics (aigua, llum i gas)	97	23,60
Telefonia fixa, mòbil, internet (garanties, contractació, facturació, etc...)	133	32,36
Vehicles (compra, lloguer, reparació, etc.)	23	5,60
Vendes a distància, fora d'establiment mercantil, per internet	8	1,95
Viatges, turisme, transports	28	6,81
Total reclamacions rebudes	411	



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 les consultes relatives als **serveis financers i d'assegurances**. En relació als serveis financers sobre les comissions bancàries i les clàusules dels contractes hipotecaris. I en relació a les assegurances sobre les baixes dels serveis i el cobrament de les anualitats d'aquestes.

Un altre tema de consultes bastant freqüent és la **garantia legal dels productes de consum**. Les consultes sobre la garantia dels productes genera molts dubtes en quant a la responsabilitat de la persona venedora, que és qui ha de respondre de la manca de conformitat del bé, del termini durant el qual ha de respondre de la manca de conformitat del bé i sobre quins drets té la persona consumidora si el producte no és conforme.

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.

Finalment un sector que cada any va en augment en quan a les consultes és el dels subministraments bàsics, sobretot qüestions relacionades amb la facturació del subministrament elèctric i els canvis de comptadors digitals.

2. Gestió de les mediacions de consum

La mediació de consum és un procés voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i els empresaris o empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb l'intervenció d'una persona mediadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

En el decurs de l'any 2015 s'han tramitat 285 mediacions de consum amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que **177 han estat resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora i 13 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 63% 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.

Mediacions tramitades	2015	%
Sol.licituds resoltes per mediació	177	62,11
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació	90	31,58
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	13	4,56
Sol.licituds arxivades per altres motius	5	1,75
Total mediacions	285	

3. Arbitratge de consum

L'Arbitratge de consum és un sistema extrajudicial i voluntari, pel qual les parts sotmeten la resolució del seu conflicte a un òrgan arbitral i es comprometen a complir la solució que dicti, anomenada *laude*.

Des de fa uns anys es celebren vistes arbitral de consum a la seu del Consell Comarcal, d'acord amb el conveni d'encàrrec de gestió amb l'Agència Catalana del Consum. En concret, durant l'any 2015 es van celebrar a les dependències del Consell 12 vistes arbitral, en matèria de telecomunicacions i subministraments bàsics.

Cal destacar com a novetat d'aquest any 2015 la celebració de vistes arbitral de consum no presencials, gràcies als acords que ha realitzat l'Agència Catalana del Consum amb algunes grans empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum. Aquest tipus de vistes fan més àgil el procediment arbitral i permeten resoldre els expedients amb més rapidesa. Concretament en el decurs d'aquest any se n'han celebrat 9 vistes no presencials de reclamacions de persones consumidores de la nostra comarca, totes elles en matèria de telecomunicacions.

Així en total, en el decurs de l'any 2015 es van dictar 21 laudes arbitral, que són executius, és a dir que vinculen ambdues parts amb els mateixos efectes que una sentència judicial. El laude és d'obligat compliment i no és possible presentar recurs contra aquesta decisió ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.

II. ACTIVITATS FORMATIVES DE CONSUM

En data 28 d'abril de 2015 es va realitzar una xerrada a la seu del Consell Comarcal a càrrec del Cap de la Secció de Consum dels Serveis Territorials de la Generalitat a Girona el Sr. Joan Surós Peracaula, adreçada als responsables de les Oficines de Turisme de la comarca, per informar-los sobre "els requisits de les reclamacions de consum d'acord amb el nou Decret de mediació". L'objectiu d'aquesta sessió va ser de coordinar actuacions de cares a l'aplicació de la nova normativa que regula el procediment de mediació en les relacions de consum, tota vegada que les Oficines de Turisme també són receptores de fulls de reclamació que posteriorment traslladen a l'Àrea de Consum del Consell Comarcal.

III. ACTIVITATS EDUCATIVES DE CONSUM

Pel que fa a les activitats educatives de consum, per part de l'Escola de Consum de Catalunya, organisme dependent de l'Agència Catalana del Consum, es va organitzar la 11^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.



IV. EMPRESES

Cal destacar que des de l'Àrea de consum del Consell Comarcal a més de treballar per garantir els drets de les persones consumidores, estem al servei dels empresaris i empresàries de la comarca per donar-los, quan calgui, tot aquell assessorament en l'àmbit de consum que necessitin.

Un total de 107 empreses de la comarca van sol·licitar durant l'any 2015 fulls oficials de reclamació / denúncia / queixa i el cartell de disponibilitat dels fulls que han de tenir a disposició de les persones consumidores i usuàries.

En alguns casos els empresaris sol·liciten també informació bàsica sobre els requisits generals que han de complir els establiments comercials o alguns dubtes que els poden sorgir en quan als canvis de productes i devolucions de diners als seus clients, entre altres.

D'altra banda quan sorgeixen dubtes sobre interpretacions o aplicacions de les normatives vigents en matèria de defensa de les persones consumidores o usuàries, o bé tenen desconeixement de les normes aplicar en aquest àmbit els dirigim als serveis normatius de l'Agència Catalana de Consum per tal que els puguin resoldre.