

**20
14**

**ÀREA
DE CONSUM**

MEMÒRIA ANUAL



**Consell Comarcal
de l'Alt Empordà**

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 arbitral 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.

OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

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 1.787 consultes** ateses en el decurs de l'any 2014 . D'altra banda, s'han rebut **440 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

També s'han tramitat **22 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **17 queixes a les empreses**.

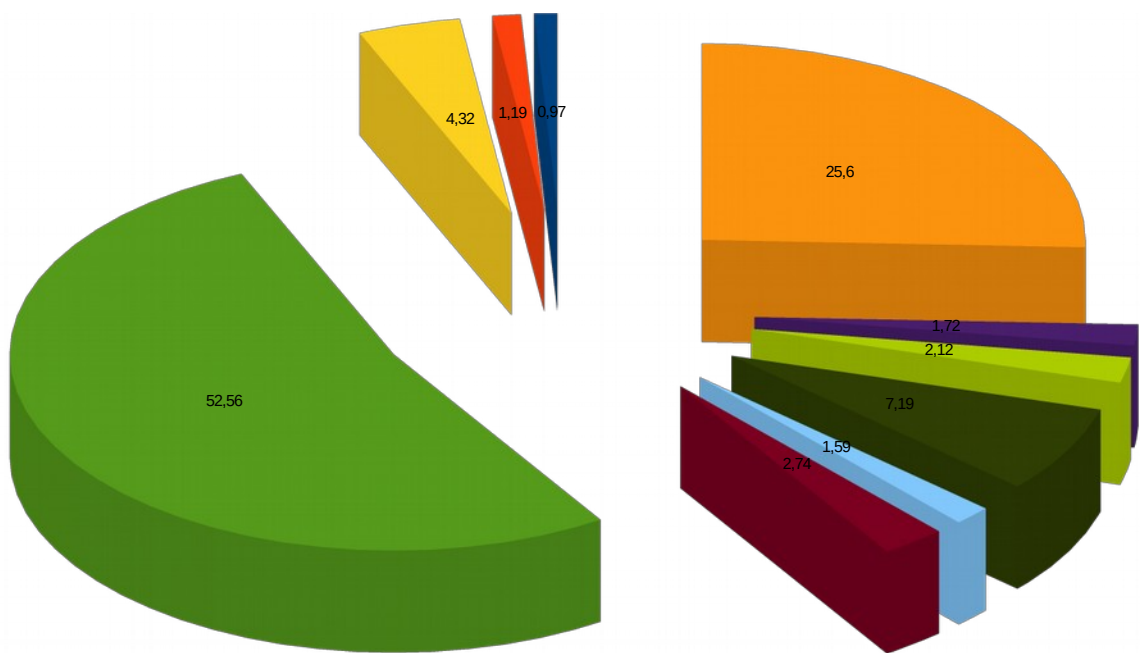
S'adjunta a la present memòria una estadística de les persones consumidores ateses per l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Alt Empordà, agrupades per poblacions. Com es pot observar, del **total de 68 municipis que té la nostra comarca el major nombre de visites l'ha generat la ciutat de Figueres (52,56%)**, seguida de Roses, Castelló d'Empúries, L'Escala i Vilafant.

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2014



Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Avinyonet de Puigventós	5	17	0	0	22	0,97
Cadaqués	13	14	0	0	27	1,19
Castelló d'Empúries	32	63	1	2	98	4,32
Figueres	183	993	5	10	1191	52,56
L'Escola	22	39	0	1	62	2,74
Llançà	8	28	0	0	36	1,59
Roses	40	122	1	0	163	7,19
Vilafant	17	30	1	0	48	2,12
Fora de la comarca	16	17	5	1	39	1,72
Altres	104	464	9	3	580	25,6
Total	440	1787	22	17	2266	

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2014



- Avinyonet de Puigventós
- Cadaqués
- Castelló d'Empúries
- Figueres
- 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 amb un 43,41% 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 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 subministraments bàsics. En aquest apartat s'inclouen els conflictes amb el subministrament elèctric, subministrament de gas i subministrament d'aigua amb un total de **13,18%** 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 serveis comercials diversos 10%, 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 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.

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 2014 PER SECTORS

Sector	2014	%
Altres	20	4,55
Grans magatzems, hipermercats, supermercats	10	2,27
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	13	2,95
Serveis comercials diversos	44	10
Serveis financers i assegurances	12	2,73
Serveis integrats de telecomunicacions (tv, cable, internet...)	21	4,77
Reparació d'electrodomèstics, mòbils, SAT	5	1,14
Restauració, hostaleria	9	2,05
Subministraments bàsics (aigua, llum i gas)	58	13,18
Telefonia fixa, mòbil, internet (garanties, contractació, facturació, etc...)	191	43,41
Vehicles (compra, lloguer, reparació), transport, gasolineres...	31	7,05
Vendes a distància, fora d'establiment mercantil, per internet	5	1,14
Viatges, turisme	21	4,77
Total reclamacions rebudes	440	

Gestió de reclamacions

En el decurs de l'any 2014 s'han tramitat un total de 424 reclamacions (tenint en compte que durant l'any 2014 han entrat 440 reclamacions, i les reclamacions que es trobaven en tràmit a 31 de desembre de 2013 que eren 80 així com les reclamacions que han quedat obertes a 31 de desembre de 2014 que han estat 96), duent a terme les corresponents mediacions amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que **273 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 65% 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	2014	%
Sol.licituds resoltes per mediació	273	64,39
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació	119	28,07
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	14	3,3
Sol.licituds arxivades per altres motius	18	4,25
Total reclamacions	424	

ACTIVITATS FORMATIVES DE CONSUM

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

En data 30 d'abril de 2014 per part de l'Àrea de Consum del Consell Comarcal es va organitzar una sessió informativa, anomenada "Drets i deures dels consumidors", adreçada a la gent gran de la Llar del Jubilat de Castelló d'Empúries. La sessió va anar a càrrec de la Tècnica de consum del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

En data 4 de juny de 2014 es va organitzar una sessió informativa adreçada al Casal de l'avi de la Jonquera, anomenada "Drets i deures del consumidor". La sessió va anar a càrrec de la Tècnica de consum del Consell Comarcal.

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 10^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.

Convé destacar també la instal·lació a la Rambla de Figueres de l'**exposició interactiva "Consum, punt de trobada"**, que va estar oberta al públic del 13 al 25 de maig de 2014 ambdós inclosos.

Amb aquesta exposició itinerant, qua ha estat instal·lada a més de 20 poblacions d'arreu de Catalunya, l'Agència Catalana del Consum volia donar a conèixer als visitants els drets i deures com a persones consumidores i explicar l'estructura del consum a Catalunya.

L'Àrea de Consum del Consell Comarcal va col·laborar estretament en l'organització de l'exposició i en la difusió de l'esdeveniment a la comarca.



Inauguració de l'exposició "Consum: punt de trobada"

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 50 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".

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 2014 es van celebrar a les dependències del Consell 14 vistes arbitral, totes elles en matèria de telecomunicacions.

