



I. PRESENTACIÓ

El Consell Comarcal de l'Alt Empordà té subscrit 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 subscrit 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) Tramitació de les reclamacions de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya quan es constitueixin dintre del seu àmbit territorial.
- g) Tramitació o remissió als òrgans competents de les denúncies i queixes presentades per les persones consumidores.

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 1.269 consultes** ateses en el decurs de l'any 2017.

D'altra banda, s'han rebut **340 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

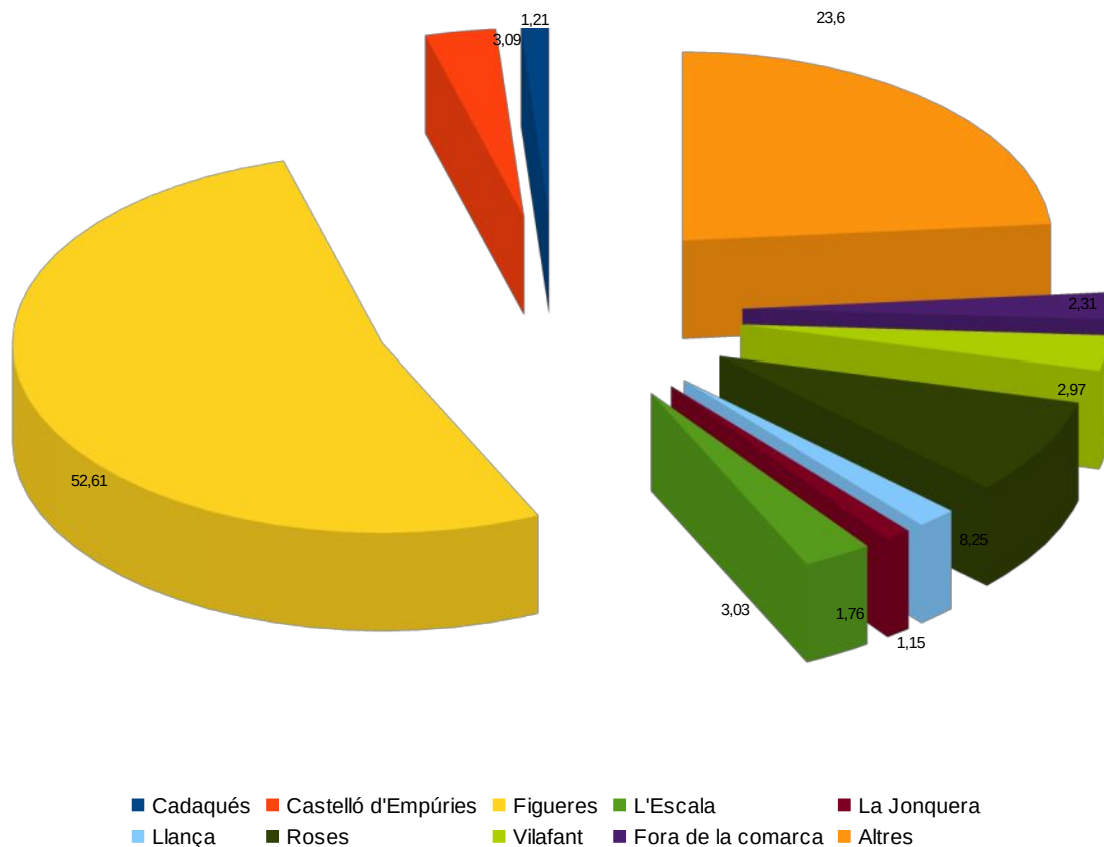
També s'han tramitat **25 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **14 queixes a les empreses**.

Al següent quadre es pot veure el nombre de 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 52,61%, seguida de Roses amb un 8,25% i Castelló d'Empúries amb un 3,09%**.

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2017

Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Cadaqués	4	16	0	0	20	1,21
Castelló d'Empúries	19	31	0	1	51	3,09
Figueres	143	703	15	6	867	52,61
L'Escala	14	32	3	1	50	3,03
La Jonquera	4	15	0	0	19	1,15
Llança	7	21	0	1	29	1,76
Roses	39	94	1	2	136	8,25
Vilafant	19	28	2	0	49	2,97
Fora de la comarca	9	27	2	0	38	2,31
Altres	82	302	2	3	389	23,6
Total	340	1269	25	14	1648	

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2017



Pel que fa als temes de consum que més reclamacions han generat, **destaca en primer lloc el sector de la telefonia amb un 32,65% 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. Es 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, l'aplicació de tarifes no contractades o la mala aplicació dels descomptes oferts a la facturació, 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, es continuen detectant 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 per adquirir terminals.

També genera moltes reclamacions el fet que l'empresa subministradora del servei de telefonia cobri a través de la factura telefònica mensual directament al consumidor per serveis amb terceres empreses, que es poden haver contractat a través de mitjans electrònics amb el mateix terminal o per internet tot facilitant el número de telèfon, o bé per serveis propis de la companyia però que no estan inclosos a la tarifa contractada pel consumidor com ara SMS Premium o numeracions de tarifació addicional. D'altra banda les tarifes roaming a l'estranger actualment han baixat en nombre de reclamacions per el limit establert per la normativa comuna europea, però encara resten alguns problemes derivats de les zones que no són incloses a dins d'aquest territori com ara Andorra o zones marítimes internacionals, que afecten als usuaris que fan viatgen amb creuers o ferris i que en fan ús.

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, subministrament d'aigua, els serveis de manteniment associats a aquests i la seva contractació amb un total de **20,29%** 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, per manca de lectures del comptador o bé per fuites d'aigua. També s'inclouen en aquest apartat les contractacions a domicili dels serveis i canvis de companyia. Aquestes contractacions es realitzen amb el consentiment de la persona consumidora, sense esser aquesta conscient que s'està realitzant un canvi d'empresa. Els comercials els diuen que són de la mateixa companyia on tenen contractat el servei i que volen oferir-los un descompte per millorar el preu, però en realitat el que fan és un nou contracte amb una altra empresa. En algunes ocasions s'ha detectat, inclòs, que es fan canvis de companyia sense el consentiment de les persones consumidores, els demanen que els mostrin una factura i el DNI, en fan una fotografia i al cap d'un temps quan arriba la factura de la nova empresa s'adonen que els han fet el canvi. Els venedors domiciliaris han d'exhibir al comprador la documentació que n'acrediti la condició i que identifiqui l'empresa que representen i els productes que estan autoritzats a oferir, cosa que no es produeix en tots els casos.



El tercer lloc l'ocupa el sector dels vehicles amb un 9,41% de les reclamacions tramitades. Aquest sector tracta les reclamacions derivades de la compra de vehicles, ja siguin nous o de segona mà, el lloguer, les reparacions als tallers, els serveis de gasolineres, etc.. Concretament el tema que més expedients ha generat han estat les reparacions d'aquests, les discrepàncies que sorgeixen entre les persones consumidores i els tallers que han efectuat la venda o la reparació del vehicle i sobre la garantia de la venda o reparació.

RECLAMACIONS DE L'ANY 2017 PER SECTORS

Sector	2017	%
Altres	8	2,35
Grans magatzems, hipermercats, supermercats	11	3,24
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	9	2,65
Restauració, hostaleria	3	0,88
Serveis comercials diversos	20	5,88
Serveis de millora i manteniment de la llar	7	2,06
Serveis de missatgeria, correu	11	3,24
Serveis financers i assegurances	6	1,76
Subministraments bàsics (aigua, llum i gas)	69	20,29
Telefonia fixa, mòbil, internet (garanties, contractació, facturació, etc...)	111	32,65
Vehicles (compra, lloguer, reparació, gasolineres, etc.)	32	9,41
Vendes a distància, fora d'establiment mercantil, per internet	16	4,71
Viatges, turisme, transports	23	6,76
Formació contínua, d'adults i formació professional	3	0,88
Dentistes, metges i clíniques	11	3,24
Total reclamacions rebudes	340	

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 a 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 de



préstecs hipotecaris. Arrel de les diverses sentències judicials relacionades amb les clàusules terra, i les despeses de constitució de les hipoteques, durant l'any 2017 hi ha hagut un increment de persones consumidores que sol·licitaven informació sobre aquests temes. D'una banda per saber si estaven afectats per la clàusula terra, i de l'altra per conèixer el procediment per a reclamar en cas afirmatiu. Concretament s'han atès 55 persones que volien informació sobre si podien estar afectades per la clàusula sòl a la seva hipoteca i 19 persones que sol·licitaven informació per saber com reclamar les despeses de formalització d'hipoteca. En ambdós casos, s'ha revisat la documentació de la hipoteca, escriptures, rebuts, factures... i s'ha informat a les persones afectades per les clàusules abusives de quins procediments disposen per a tramitar les possibles reclamacions.

En relació a les assegurances les consultes més habituals són sobre les baixes dels serveis, el cobrament de les anualitats d'aquestes i les disconformitats en la tramitació dels sinistres.

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 cal destacar també les consultes sobre els subministraments bàsics, sobretot qüestions relacionades amb la facturació del subministrament elèctric, els canvis de comptadors digitals i la **pobresa energètica i el drets d'accés als subministraments bàsics**. En aquest sentit destacar que s'informa a les persones consumidores que venen a l'oficina a demanar informació sobre qüestions relacionades amb la facturació dels serveis bàsics i que manifesten que tenen problemes econòmics per mantenir aquests serveis, de la possibilitat d'acudir als serveis socials del seu municipi per tal d'evitar-ne el tall. També se'ls informa sobre les mesures d'estalvi, d'eficiència energètica i de les tarifes socials. Amb l'entrada en vigor de la nova regulació sobre el **Bo Social** elèctric ja s'han començat a atendre algunes persones afectades pel canvi de normativa, assessorant-les sobre la documentació que cal presentar a la companyia comercialitzadora abans del proper mes d'abril per a la renovació del mateix.

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 la intervenció d'una persona mediadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

En el decurs de l'any 2017 s'han tramitat 348 mediacions de consum amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que 154 han estat resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora i 22 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, un **50,57% 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	2017	%
Sol.licituds resoltes per mediació	154	44,25
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació	163	46,84
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	22	6,32
Sol.licituds arxivades per desistiment i altres motius	9	2,59
Total mediacions	348	

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 arbitrals 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 2017 es van dictar 25 laudes arbitrals, 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.

Es van realitzar 17 vistes arbitrals a les dependències del Consell Comarcal amb la presència de les parts a l'acta de l'audiència, en matèria de subministraments bàsics, serveis correus i centres d'ensenyament.

Pel que fa a la celebració de vistes arbitrals de consum no presencials en el decurs d'aquest any s'han celebrat 8 vistes de reclamacions de persones consumidores de la nostra comarca, totes elles en matèria de telecomunicacions. Aquest tipus de vistes fan més àgil el procediment arbitral i permeten resoldre els expedients amb més rapidesa.



II. ACTIVITATS EDUCATIVES I FORMATIVES 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 13^a edició del concurs escolar “Consumópolis”, 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.

Destacar també que el 28 de juny de 2017 per part de l'Àrea de Consum del Consell Comarcal, conjuntament amb l'Agència Catalana del Consum, es va organitzar una xerrada informativa sobre **“Teniu una clàusula terra a la vostra hipoteca? Podeu reclamar!”**, 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. Xavier Nieto Masero, Tècnic de l'Agència Catalana del Consum i de la Sra. Alejandra Roncero, Tècnica d'AICEC-ADICAE.

III. EMPRESSES

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 49 empreses de la comarca van sol·licitar durant l'any 2017 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.