

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 931 consultes** ateses en el decurs de l'any 2019.

D'altra banda, s'han rebut **414 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

També s'han tramitat **47 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **23 queixes a les empreses**.

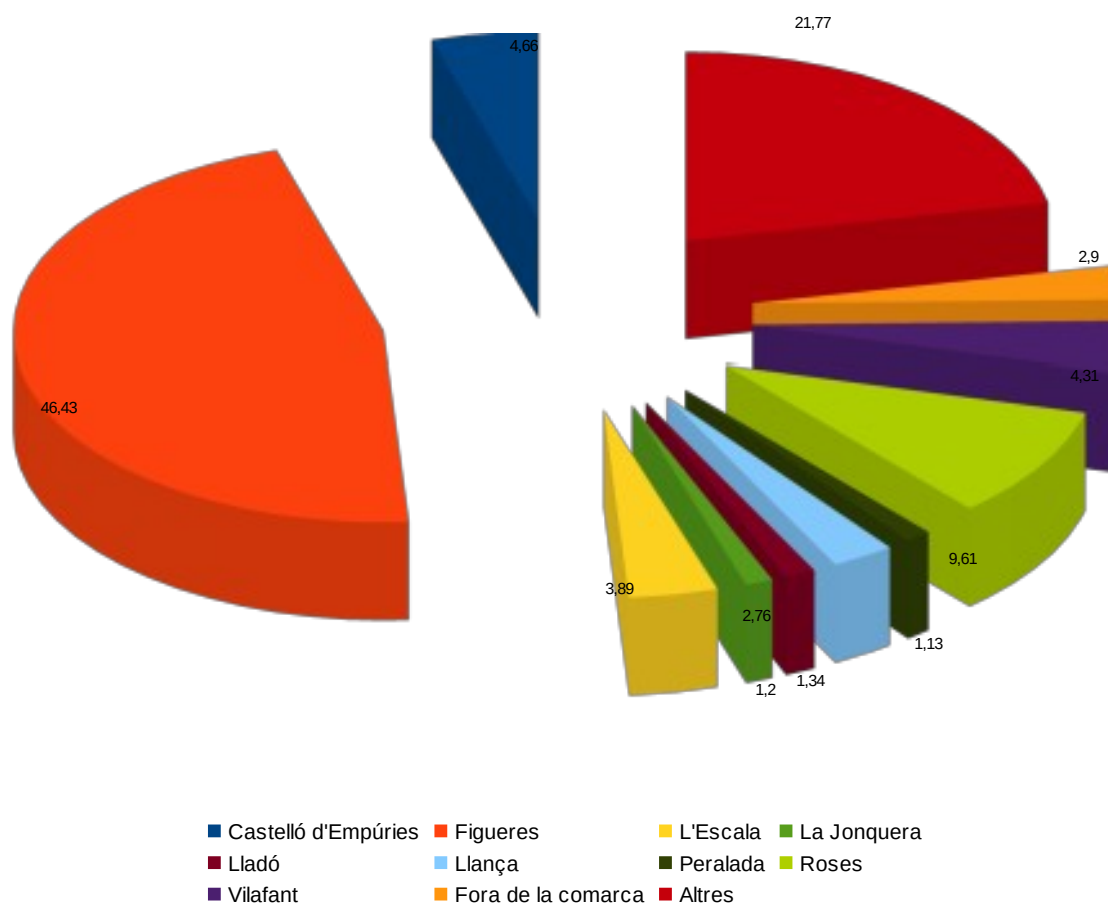
Al següent quadre es pot veure el nombre de persones consumidores ateses per l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Alt Empordà agrupades per poblacions. Com es pot observar, del **total de 68 municipis que té la nostra comarca el major nombre de visites l'ha generat la ciutat de Figueres amb un 46,43%**, seguida de **Roses amb un 9,61%** i **Castelló d'Empúries amb un 4,66%**.

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2019

Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Castelló d'Empúries	16	46	3	1	66	4,66
Figueres	161	460	24	12	657	46,43
L'Escala	17	36	0	2	55	3,89
La Jonquera	4	12	0	1	17	1,2
Lladó	5	14	0	0	19	1,34
Llança	15	23	0	1	39	2,76
Peralada	5	10	1	0	16	1,13
Roses	36	94	4	2	136	9,61
Vilafant	22	38	1	0	61	4,31
Fora de la comarca	16	21	1	3	41	2,9
Altres	117	177	13	1	308	21,77
Total	414	931	47	23	1415	

Aquestes dades van en concordança amb les dades de població dels diferents municipis de la nostra comarca.

OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2019



Pel que fa als temes de consum que més reclamacions han generat, **destaca en primer lloc el sector de la telefonia amb un 28,50% 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 fraudulentament, dutes a terme per terceres persones que han usurpat les dades del reclamant per contractar a nom seu una o diverses 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.

Pel que fa al cobrament de tarifes roaming a l'estranger actualment han baixat en nombre de reclamacions gràcies al límit establert per la normativa comuna europea, però encara resten algunes reclamacions derivades de les zones que no són incloses a dins d'aquest territori, com ara Andorra o altres països fora de la UE i les zones especials, on les trucades o les dades tenen preus molt elevats i algunes persones en tornar de viatge es troben amb factures molt elevades. En alguns casos la persona usuària contracta un abonament especial per viatjar a una zona de fora del territori de la UE i per manca d'activació correcta de l'abonament, sense coneixement de la persona consumidora, es genera una facturació molt elevada.

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. També per aquells casos en què la persona consumidora ha contractat una assegurança sobre el terminal amb cobertures de robatoris, trencaments de pantalla o substitució del telèfon, hi ha forces reclamacions.

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 **22,46%** 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 o per frau 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. Aquestes contractacions es realitzen amb el consentiment de la persona consumidora, sense ésser aquesta conscient que s'està realitzant un canvi d'empresa o bé per la promesa de rebaixa de preus que no són reals. 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 serveis comercials diversos amb un 7,73% de les reclamacions. Aquest sector engloba diferents tipus d'establiments i de compres ja siguin presencials o per internet i la problemàtica més habitual és referent a la garantia legal dels productes de consum. Sobre 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. En les compres per internet, que van en augment any rere any, ens trobem també amb la manca de lliurament dels productes a les persones consumidores.

El quart lloc l'ocupa el sector dels viatges, turisme i transports 7,25% de les reclamacions tramitades. Aquest sector tracta les reclamacions derivades dels viatges, contractats a través d'una agència de viatges o amb transportista directament. Sobretot la major part de les reclamacions són generades per retards o cancel·lacions.

RECLAMACIONS DE L'ANY 2019 PER SECTORS

Sector	2019	%
Altres	11	2,66
Aparells elèctrics, electrodomèstics, ordinadors, videojocs, etc..	23	5,56
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	5	1,21
Mobles i restauració	9	2,17
Restauració, hostaleria	6	1,45
Serveis comercials diversos	32	7,73
Serveis de missatgeria, correu	6	1,45
Serveis financers i assegurances	28	6,76
Serveis per a la llar	15	3,62
Subministraments bàsics (aigua, llum i gas)	93	22,46
Telefonia fixa, mòbil, internet (garantia, servei, facturació, etc...)	118	28,50
Vehicles (compra, lloguer, reparació, etc.)	19	4,59
Viatges, turisme, transports, etc.	30	7,25
Formació contínua, d'adults, formació professional, classes de conduir...	8	1,93
Dentistes, metges i clíniques	11	2,66
Total reclamacions rebudes	414	

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 reparacions que s'han de dur a terme a l'habitatge.

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.

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 s'informa a les persones consumidores sobre el canvi de normativa, s'orienta personalment cada cas per saber si poden continuar gaudint del descompte corresponent i assessorant-les sobre la documentació que cal presentar a la companyia comercialitzadora per tal que els hi apliqui.

Cal destacar que, any rere any, van en augment les **compres per internet**. Les compres per internet són contractes subscrits a distància. En aquests contractes la llei estableix unes proteccions específiques a les persones consumidores. Els principals drets dels consumidors en aquests contractes són el dret a conèixer la identitat del venedor, les empreses que venen per internet a l'Estat Espanyol estan obligades a mostrar el seu NIF, denominació social i les dades de contacte. Dret a conèixer les condicions i terminis de lliurament, dret a la protecció de dades personals, dret a una compra segura i dret a devolució o desistiment en 14 dies.

Els principals problemes en les compres per internet són alhora de reclamar per la manca d'entrega dels productes, o bé per la garantia d'aquests. Les persones consumidores es troben que no saben a on han de dirigir les seves reclamacions, que no obtenen resposta i que potser inclòs la web on van comprar ha deixat d'operar.

És molt recomanable abans de realitzar una compra per internet comprovar que la pàgina web compleixi tots els requisits descrits. Podem també mirar els comentaris que té a la xarxa sobre altres persones que hi hagin adquirit productes o serveis. O bé, si tenim referències positives de persones que coneixem que també hi han comprat. Una bona senyal és que tingui algun distintiu que informi sobre l'adhesió a algun sistema de resolució de conflictes de consum.

Si la pàgina web pertany a una empresa que té seu a dins de la Unió Europea existeixen mecanismes per resoldre les reclamacions de consum, però si aquesta no té cap seu a cap país de la Unió Europea no hi haurà aquests mecanismes, i per tant no podrem tramitar cap reclamació a els organismes públics de consum de Catalunya.

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 medidora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

En el decurs de l'any 2019 s'han tramitat 366 mediacions de consum amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que 185 han estat resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora i 16 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 **54,92% del total de mediacions 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	2019	%
Sol.licituds resoltes per mediació	185	50,55
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació	154	42,08
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	11	3,01
Sol.licituds arxivades per desistiment i altres motius	16	4,37
Total mediacions	366	

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 2019 es van dictar 17 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 i telefonia. 5 expedients que estaven pendents de vista arbitral durant el període de l'any 2019 es van arxivar per diversos motius abans de la celebració de l'audiència.

II. ACTIVITATS EDUCATIVES I FORMATIVES DE CONSUM

El 3 de desembre de 2019 es va realitzar la xerrada «Consumim segurs» al Casal Llersenc de la Gent Gran, a càrrec del Sr. Joan Surós Peracaula, Cap de la Secció de Consum de l'Agència Catalana del Consum a Girona.

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 24 empreses de la comarca van sol·licitar durant l'any 2019 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 jurídics de l'Agència Catalana de Consum per tal que els puguin resoldre.