



MEMÒRIA 2021

OFICINA DE CONSUM

SERVEI COMARCAL DE CONSUM

CONSELL COMARCAL DE L'ALT EMPORDÀ



## 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) Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- b) Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- c) Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum i de l'arbitratge de consum quan sigui necessari.
- d) Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes de consum entre els establiments comercials i empreses.
- e) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.



## OFICINA DE CONSUM

### Informació a les persones consumidores

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.

L'Oficina de Consum del Consell Comarcal és la única oficina de consum que hi ha a tota la comarca de l'Alt Empordà que tenia una població total de 142.624 persones l'any 2020.

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 1.384 consultes** ateses en el decurs de l'any 2021.

D'altra banda, s'han rebut **533 reclamacions**, havent donat lloc a les corresponents mediacions.

També s'han tramitat **27 denúncies per possible infracció administrativa**, així com **11 queixes a les empreses**.

**Aquestes dades han incrementat un 2,79% respecte les de l'any 2021.**

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 44,4%, seguida de Roses amb un 10,33% i l'Escala amb un 7,21%.**

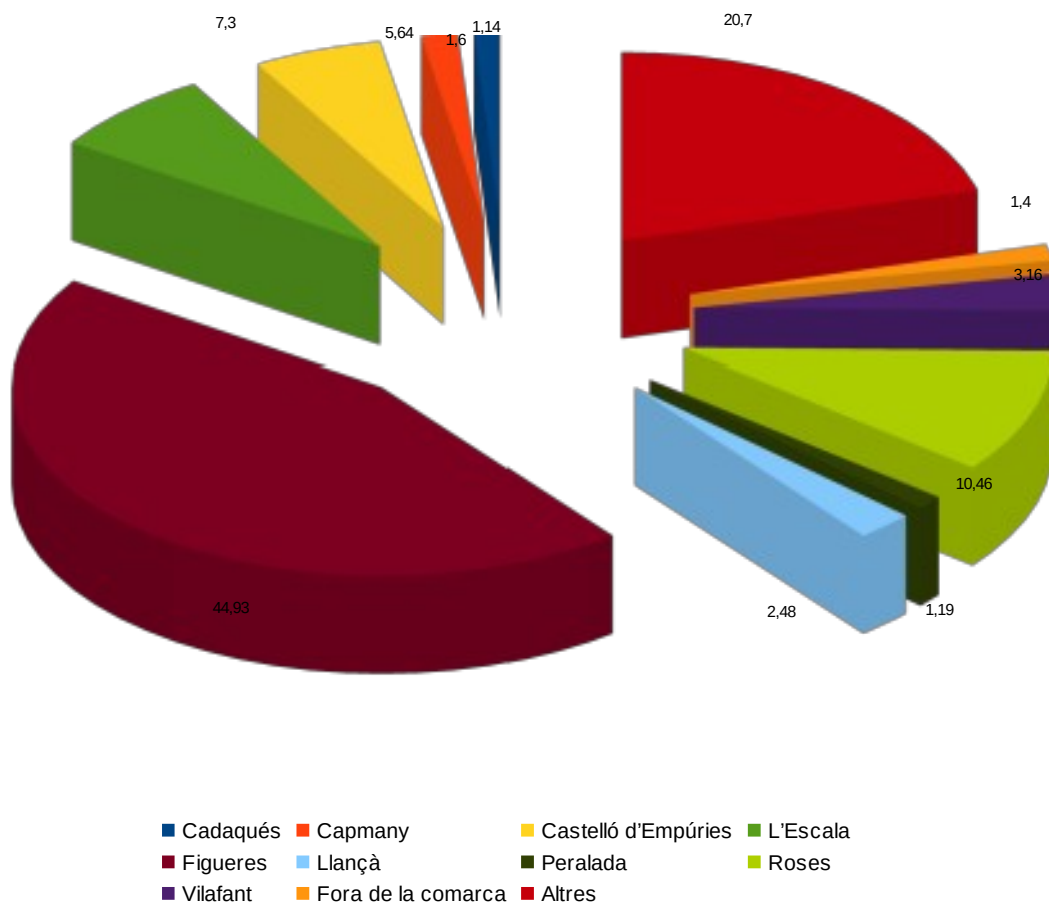


OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2021

Població	Reclamacions	Consultes	Denúncies	Queixes	Total	%
Cadaqués	8	12	2	0	22	1,13
Capmany	11	19	1	0	31	1,59
Castelló d'Empúries	29	79	1	0	109	5,58
L'Escala	43	94	4	0	141	7,21
Figueres	195	665	4	4	868	44,4
Llançà	19	27	1	1	48	2,46
Peralada	11	11	1	0	23	1,18
Roses	52	144	4	2	202	10,33
Vilafant	21	39	1	0	61	3,12
Fora de la comarca	5	21	0	1	27	1,38
Altres	139	273	8	3	423	21,64
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>1384</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>1955</b>	

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

## OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 2021



Pel que fa als temes de consum que més reclamacions han generat, **trobem en primer lloc les relacionades amb els subministraments bàsics**. En aquest apartat s'inclouen els conflictes relacionats amb el subministrament elèctric, subministrament de gas, subministrament d'aigua, la facturació d'aquests serveis, els serveis de manteniment associats a aquests i la seva contractació amb un total de **20,08%** de les reclamacions tramitades.



Aquest any per primera vegada les reclamacions dels subministraments bàsics han estat les més destacades, passant al davant de les reclamacions relacionades amb el sector de les telecomunicacions. Això es deu a diversos motius, principalment a causa de la pujada del preu de l'electricitat i també al canvi de tarifa que es va aprovar el mes de juny. Degut a aquest canvi tarifari, moltes empreses comercialitzadores del subministrament elèctric han tingut problemes alhora de facturar als seus clients, per la manca de les lectures i peatges per part de l'empresa distribuïdora. En conseqüència uns 2 milions de punts de subministrament han patit retards en la facturació. A les persones consumidores afectades per aquesta manca de facturació i per l'augment del preu de l'energia se'ls acumulen els rebuts, que es poden traduir en impagaments i, fins i tot, talls de subministrament.

Altres conflictes habituals són problemes amb la facturació del subministrament que poden donar lloc a factures molt elevades com a conseqüència d'errors en les lectures dels comptadors i la seva facturació, o bé d'expedients de regulació de consums per manca de lectures reals del comptador en un temps determinat, o bé per avaries dels propis equips de mesura i finalment per possible frau del subministrament elèctric.

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 sempre conscient que s'està realitzant un canvi d'empresa o bé per la promesa de rebaixa de preus que no són del tot reals. Els comercials que fan les visites a domicili expliquen a les persones consumidores, sovint persones grans que es troben soles al seu domicili, que són de la mateixa companyia on tenen contractat el servei i que volen oferir-los un descompte per millorar el preu i que s'estalviaran diners. Sovint 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.

**En segon lloc hi ha les reclamacions del sector de la telefonia amb un 19,51% 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 varies 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 correcte 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.

**En tercer lloc pel que fa al nombre de reclamacions plantejades l'ocupa el sector de les vendes a distància**, ja siguin vendes per internet, a domicili, per telèfon, el que anomenem vendes fora d'establiment mercantil amb un **10,69%**.

Cal destacar que, any rere any, van en augment les **compres per internet però amb la pandèmia hi ha hagut un augment de les reclamacions de compres efectuades per internet o fora d'establiment mercantil**. Les compres per internet són contractes subscrits a distància. En aquests contractes la llei estableix una protecció específica a les persones consumidores. Els principals drets de les persones consumidores 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.

**El quart lloc pel que fa al nombre de reclamacions plantejades l'ocupa el sector dels transports amb un 8,82% que sumat al sector dels viatges, establiments turístics amb un 5,44%** de les reclamacions tramitades a conseqüència de les restriccions per a la mobilitat i els viatges que han afectat encara aquest any a moltes persones consumidores que tenien vols, bitllets, hotels o altres serveis contractats i que no s'han pogut materialitzar.

La major part de les reclamacions han estat per la cancel·lació de vols per part de les companyies aèries o bé per la decisió de les persones consumidores de no viatjar amb les restriccions que s'havien imposat al lloc de destí. També per problemes derivats de la gestió dels casos positius per COVID, quarentenes, etc. Aquesta problemàtica afecta també els viatges organitzats per les agències de viatges i la impossibilitat de realitzar-los degut a les restriccions imposades pels diferents governs i que són canviants en el temps.



## RECLAMACIONS DE L'ANY 2021 PER SECTORS

Sector	2021	%
Altres	9	1,69
Assegurances	18	3,38
Cinemes, teatres, esdeveniments esportius, fires, etc..	7	1,31
Ensenyament, escoles, autoescoles, cursos	18	3,38
Establiments comercials diversos	41	7,69
Habitatge (compra, lloguer, administradors de finques, API...)	12	2,25
Professionals diversos (gestors, advocats, etc.)	6	1,13
Reparacions, instal·ladors, SAT	6	1,13
Serveis financers	40	7,50
Subministraments bàsics (aigua, llum i gas)	107	20,08
Telefonia fixa, mòbil, internet, smartphones, etc.	104	19,51
Trasports, missatgeria, etc.	47	8,82
Vehicles (compra, lloguer, reparació, etc.)	19	3,56
Vendes a distància, domicili, fora establiment	57	10,69
Viatges, establiments turístics, etc.	29	5,44
Serveis sanitaris, odontòlegs, altres...	13	2,44
<b>Total reclamacions rebudes</b>	<b>533</b>	

Pel que fa a les **consultes plantejades** per les persones consumidores i usuàries de la comarca, cal destacar aquest any el tema principal de consulta ha estat relacionat amb el **COVID-19**. Hem rebut un elevat nombre de consultes relacionades directa o indirectament amb el coronavirus, com ja hem apuntat a les reclamacions.

Consultes relacionades amb la cancel·lació de vols, cancel·lació de viatges, cancel·lació d'espectacles o altres esdeveniments, serveis de tracte successiu com cursos, gimnasos, etc.. també en la compravenda de productes o serveis així com amb les pagues i senyals facilitades als venedors o empreses, consultes sobre les mesures extraordinàries preses per al suport a les famílies o empreses per part dels governs, com ara les moratòries en els pagaments de préstecs i hipoteques amb entitats financeres, subministraments de telefonia i internet, subministraments bàsics de la llar (llum, aigua i gas), serveis funeraris, arrendaments, etc... temes relacionats amb les restriccions sanitàries de la pandèmia que han afectat a les persones consumidores.

Cal destacar també l'augment de les consultes de persones que han estat víctimes d'algun delictes relacionat amb la navegació per internet, en qualsevol de les seves possibilitats, compres de productes o serveis a dominis fraudulents, phishing, vishing, smishing, inversions en criptoactius i criptomonedes, etc... que acaben essent víctimes d'estafes econòmiques. En aquests casos en tractar-se de delictes, resta fora de l'àmbit material de consum i no es poden tramitar les reclamacions, però sí que s'informa a les persones que han estat afectades per aquestes estafes com poden procedir.

### 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 2021 s'han tramitat 401 mediacions de consum amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que 221 han estat resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora i 10 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 **57,60% 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	2021	%
Sol.licituds resoltes per mediació	221	55,11
Sol.licituds arxivades per no haver prosperat la mediació	168	41,9
Sol.licituds arxivades a mediació i traslladades a arbitratge	10	2,49
Sol.licituds arxivades per desistiment i altres motius	2	0,5
<b>Total mediacions</b>	<b>401</b>	

### 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 2021 es van dictar 13 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 12 vistes arbitrals no presencials i 1 vista arbitral amb presència de la persona consumidora a les dependències del Consell Comarcal connectats per videoconferència amb l'Agència Catalana del Consum a Barcelona. A més a més 8 expedients que estaven pendents de vista arbitral durant el període de l'any 2021 es van arxivar per diversos motius abans de la celebració de l'audiència.

### **Activitats divulgatives de consum**

#### Participació en premsa escrita

En data 7 de gener de 2021 des de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal es va passar una nota informativa a tota la premsa comarcal sobre les recomanacions davant de la campanya de les rebaixes d'hivern.

En data 13 de març de 2021, amb motiu del Dia Mundial del Consumidor, es va passar una nota informativa a tota la premsa comarcal presentant la memòria i el balanç d'actuacions de l'any 2020 de l'Oficina de Consum.

En data 10 de juliol de 2021 des de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal es va passar una nota informativa a tota la premsa comarcal sobre les recomanacions per a la campanya de rebaixes d'estiu.

En data 18 de novembre de 2021 des de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal es va passar una nota informativa a tota la premsa comarcal sobre les recomanacions per a la campanya del Black Friday.

En data 10 de desembre de 2021 des de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal es va passar una nota informativa a tota la premsa comarcal amb informació sobre la campanya «Per Nadal, consum local»



### *Web del consell comarcal*

En data 13 de gener de 2021 es va publicar a l'apartat de comunicacions de la pàgina web del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum davant la campanya de les rebaixes d'hivern.

En data 15 de març de 2021, amb motiu de la celebració del Dia Mundial del Consumidor, es va publicar a l'apartat de comunicacions de la pàgina web del Consell Comarcal la informació sobre la memòria i el balanç d'actuacions de l'any 2020 de l'Oficina de Consum.

En data 26 de maig de 2021 es va modificar als temes d'actualitat de l'apartat de consum de la pàgina web del Consell Comarcal l'avís sobre «Què cal fer si teniu serveis contractats amb DENTIX que no us han prestat».

En data 9 de juny de 2021 es va publicar als temes d'actualitat de l'apartat de consum de la pàgina web del Consell Comarcal la informació sobre «Qui ha de pagar per cada despesa hipotecària?».

En data 9 de juny de 2021 es va publicar als temes d'actualitat de l'apartat de consum de la pàgina web del Consell Comarcal la informació sobre «Què cal saber a l'hora de comprar per internet entrades per a concerts i espectacles».

En data 9 de juny de 2021 es va publicar als temes d'actualitat de l'apartat de consum de la pàgina web del Consell Comarcal la notícia sobre «A partir de l'1 de juny entra en vigor una modificació de tarifa estatal i canvia la factura de l'electricitat».

En data 9 de juliol de 2021 es va publicar a l'apartat de comunicacions de la pàgina web del Consell Comarcal les recomanacions a les persones consumidores i usuàries per a la campanya de les rebaixes d'estiu.

En data 23 de novembre de 2021 es va publicar a l'apartat de comunicacions de la pàgina web del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum per a la campanya del Black Friday.

En data 14 de desembre de 2021 es va publicar a l'apartat de comunicacions de la pàgina web del Consell Comarcal la campanya «Per Nadal, consum local».

### *Participació a les xarxes socials, newsletter del Consell Comarcal, etc..*

En data 4 de gener de 2021 es va publicar als comptes de Twitter, Instagram i Facebook de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum per a les compres de joguines.



En dates 8 i 17 de gener de 2021 es van publicar als comptes de Twitter, Instagram i Facebook de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum davant la campanya de les rebaixes d'hivern.

En data 15 de març de 2021 es va publicar als comptes de Twitter, Instagram i Facebook de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal la informació sobre la memòria i el balanç d'actuacions de l'any 2020 de l'Oficina de Consum.

En data 16 de març de 2021 es va enviar el recull setmanal de notícies de l'àrea de comunicació Consell Comarcal amb la informació sobre la memòria i el balanç d'actuacions de l'any 2020 de l'Oficina de Consum.

En data 16 de març de 2021 es va publicar a l'apartat de memòries de la pàgina web del Consell Comarcal la memòria anual de l'Oficina de Consum de l'any 2020.

En data 13 de juliol de 2021 es va enviar el recull setmanal de notícies de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum per a les rebaixes d'estiu.

En data 15 de juliol de 2021 es van publicar als comptes de Twitter, Instagram i Facebook de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum per a les rebaixes d'estiu.

En data 26 de novembre de 2021 es van publicar als comptes de Twitter, Instagram i Facebook de l'àrea de comunicació del Consell Comarcal les recomanacions de l'Oficina de Consum per a la campanya del Black Friday.

## 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.

Atenció als autònoms i microempreses amb consultes i reclamacions amb empreses de serveis de tracte continuat, ja que han estat inclosos al Codi de Consum de Catalunya al concepte de consumidor.

Un total de 11 empreses de la comarca van sol·licitar durant l'any 2021 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. D'aquestes 4 són empreses establides a Figueres ciutat.



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.