

L'Oficina de Consum de l'Alt Empordà va atendre 1.315 consultes l'any 2020

Respecte l'any anterior, augmenten el nombre de consultes i de reclamacions



Aquest dilluns 15 de març és el Dia Mundial del Consumidor

L'Oficina de consum de l'Alt Empordà dona a conèixer les dades de balanç de l'any 2020, coincidint amb el Dia Mundial del Consumidor que se celebra el 15 de març. En total es van atendre 1.315 consultes i es van rebre 554 reclamacions, havent donat lloc a les corresponents mediacions. També es van tramitar 21 denúncies per possible infracció administrativa, així com 12 queixes a les empreses.

L'Oficina de consum apleix tasques d'informació i d'assessorament a les persones consumidores i usuàries de la comarca a través de les seves dependències situades al tercer pis de la seu del Consell Comarcal [\[/tags/consell-comarcal-de-l-alt-emporda.html\]](/tags/consell-comarcal-de-l-alt-emporda.html). També tramita totes les reclamacions presentades i es duen a terme les mediacions derivades d'aquestes. Pel que fa a la procedència de les visites del 2020, quasi el 44,32% procedien de Figueres. A continuació hi figuren de Roses (9,83%) i Castelló d'Empúries (6,26%).

Amb relació a les xifres dels anys anteriors van augmentar el nombre de consultes doncs, l'any 2019 se'n van rebre 931, l'any 2018 se'n van atendre 1.245 i el 2017 1.269 i augmenten el nombre de reclamacions (el 2019 en van ser 414, 340 el 2018 i 365 el 2017). Les principals consultes plantejades per les persones consumidores i usuàries de la comarca anaven relacionades, directament o indirecta amb el coronavirus [\[/tags/coronavirus.html\]](/tags/coronavirus.html).

Els usuaris van preguntar sobre la cancel·lació de vols, de viatges, cancel·lació d'espectacles o altres esdeveniments i sobre serveis de tracte successiu com cursos o gimnasos. També van augmentar les peticions sobre 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 o arrendaments.

Les problemàtiques més recurrents no van canviar respecte a l'any anterior. El sector amb més queixes, que representa un 23,29% de les reclamacions tramitades, és el de la telefonia. En aquest bloc 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 les persones usuàries hagin signat un contracte amb clàusula de permanència, l'aplicació de tarifes no contractades o la mala aplicació dels descomptes oferts a la facturació o la facturació per serveis no prestats una vegada les persones usuàries han fet la portabilitat a una altra operadora.

Si l'any anterior els subministraments bàsics van ocupar el segon lloc en nombre de reclamacions, l'efecte de la Covid-19 va fer que sumi més nombre de reclamacions el sector dels viatges i els transport amb un 22,74%. Moltes persones consumidores que tenien vols, bitllets, hotels o altres serveis contractats i que no van poder materialitzar per les restriccions van efectuar les seves reclamacions. La major part d'aquestes per la cancel·lació de vols per part de les companyies aèries i la cancel·lació dels viatges organitzats per les agències de viatges o bé per l'impossibilitat de realitzar-los a causa de les restriccions imposades pel govern. Cal esmentar en aquest apartat que moltes d'aquestes reclamacions no s'han resolt favorablement per la manca de voluntat de les companyies aèries i les agències de viatges que es troben en situacions econòmiques molt precàries.

En tercer lloc cal destacar les reclamacions relacionades amb els 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 12,27% de les reclamacions tramitades.

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.

Els principals problemes en les compres per internet són a l'hora 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 fins i tot el web on van comprar ha deixat d'operar. 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 es pot tramitar cap reclamació als organismes públics de consum de Catalunya.

L'altra qüestió que va generar moltes consultes i les seves reclamacions posteriors, va ser el tancament de les clíniques dentals Dentix a tot el país, que des del mes de novembre de 2020 es troben en situació de concurs de creditors. Van tancar la clínica que l'empresa tenia a Figueres deixant moltes persones consumidores de la nostra comarca amb tractaments inacabats, moltes de les quals es troben en la situació que han de continuar pagant a una empresa financera amb la qual van realitzar un contracte de crèdit al consum vinculat a la prestació del servei a través de la mateixa clínica. Les persones consumidores en aquests casos tenen dret a anul·lar el contracte i reclamar les quantitats pagades per serveis no prestats.

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 els drets d'accés als subministraments bàsics. En aquest sentit destacar que s'informa les persones consumidores que van 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.

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. L'arbitratge de consum, en canvi, genera una resolució -un laude- d'obligat compliment.

En el decurs de l'any 2020 es van tramitar 352 mediacions de consum amb les empreses reclamades, de les quals convé destacar que 212 van estar resoltes per mediació entre l'empresa i la persona consumidora, 132 es van arxivar perquè no va prosperar la mediació i 6 es van traslladar a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per a la resolució del conflicte mitjançant l'emissió d'un Laude arbitral. Així doncs, un 60,80% del total de mediacions tramitades es van resoldre mitjançant un acord satisfactori per ambdues parts, evitant que aquestes hagin d'acudir a la via judicial en defensa dels seus drets.

Des de fa uns anys se 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 2020 es van dictar 5 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 5 vistes arbitrals a les dependències del Consell Comarcal amb la presència de les parts a l'acta de l'audiència, en matèria de telefonia i 2 vistes arbitrals amb la presència de les persones consumidores a les dependències del Consell Comarcal realitzades per videoconferència amb l'Agència Catalana del Consum a Barcelona

L'Àrea de consum del Consell Comarcal a més de treballar per garantir els drets de les persones consumidores, també està 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 17 empreses de la comarca van sol·licitar durant l'any 2020 fulls oficials de reclamació, denúncia o queixa i el cartell de disponibilitat dels fulls que han de tenir a disposició de les persones consumidores i usuàries. D'aquestes 12 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 quant als canvis de productes i devolucions de diners als seus clients, entre altres.

Font del document:

https://www.emporda.info/comarca/2021/03/15/oficina-consum-lalt-emporda-atendre/490109.html?utm_source=rss