



21 d'abril de 2010

Memòria del 2009 de l'Agència Catalana del Consum

Les reclamacions dels consumidors augmenten en un 117% a Terres de l'Ebre

- El nombre global de reclamacions augmenta un 117% i arriba a les 2.449. Telefonia i Internet concentren el 61,2%
- Els casos resolts per mediació augmenten un 25,48%
- El 90,5% dels arbitratges de consum a Terres de l'Ebre son de telefonia i Internet
- Les actuacions inspectores augmenten un 175,63% durant 2009, superant el miler
- El nombre d'expedients sancionadors creix lleument a les Terres de l'Ebre i el valor de les sancions supera els 10.000 euros
- L'ACC ha destinat 158.323 euros a les Oficines Comarcals de Consum (OCIC) de la demarcació de les Terres de l'Ebre

A Catalunya, l'any 2009 destaca per l'augment de les reclamacions resoltes i, en conseqüència, per un major nivell de satisfacció dels consumidors que han patit conflictes de consum. Així, tot i l'important increment de les reclamacions (un 41% en relació a l'any anterior), han augmentat també les mediacions (un 29,12 %) i els arbitratges (un 75,66%). En xifres absolutes són 15.088 reclamacions rebudes (10.706 l'any 2008); 3.024 casos resolts per acord de mediació (2.324 el 2008) i 1.513 laudes (867 l'any anterior) dictats en arbitratges.

Per tant, les variables que conformen l'activitat de l'Agència Catalana del Consum (ACC), tant pel que fa a les actuacions d'atenció als consumidors, com al control i inspecció de les empreses, continuen el procés de creixement experimentat des de l'inici de la seva activitat ara fa cinc anys. Tot i no haver-se produït cap conflicte de consum greu, el context econòmic continua incidint en el comportament dels consumidors pel que fa a l'exercici dels seus drets i produint augments importants dels indicadors d'activitat de l'ACC. No obstant, existeixen especificitats segons el territori analitzat.

La telefonia i Internet són els sectors que més reclamacions han rebut, però també amb més casos resolts mitjançant la mediació i l'arbitratge

Les reclamacions interposades pels consumidors a la demarcació de Terres de l'Ebre han augmentat al llarg de l'any 2009 un 117,11%. Així, de les 1.128 registrades durant 2008, s'ha arribat a les 2.449. En aquest cas, la telefonia i



21 d'abril de 2010

Internet són els sectors que més reclamacions han rebut durant l'any 2009, amb un percentatge del 61,2%. Li segueixen les reclamacions relacionades amb el gas i la llum (13,8%), els aparells d'ús domèstic (5,4%). Cal apuntar que la telefonia i Internet també ocupen el primer lloc en reclamacions interposades en el conjunt de Catalunya (33,1%). Les companyies de les quals l'ACC ha rebut més reclamacions a Terres de l'Ebre són Telefonica, Orange, Endesa i Vodafone, amb un 69% del total.

A través de la mediació s'han resolt 714 reclamacions, el que representa un 25,48% més que l'any anterior. Pel que fa als sectors, més de la meitat de les reclamacions resoltes fan referència a telefonia i Internet (54,5%). La resta es divideix, bàsicament, entre gas i llum (14,3%) i aparells d'ús domèstic (9,1%). En l'àmbit català, els casos resolts per mediació superen els 3.000 i registren un increment del 29,12% respecte l'any 2008.

El 90,5% dels arbitratges de consum son de telefonia i Internet

Pel que fa a l'arbitratge de consum, a la demarcació de les Terres de l'Ebre s'han emès 74 laudes, un 37,04% més que l'any anterior. D'aquests, el 90,5% corresponen al sector telefònic i Internet. El 10% restant es reparteix entre els vehicles (4,1%) i altres sectors (5,4%). A Catalunya, l'arbitratge de consum ha experimentat un gran creixement: dels 867 laudes emesos durant 2008 s'ha passat als 1.523, el que suposa un augment de més del 75%.

Cal destacar que al llarg de l'any 2009 a Catalunya, un total de 477 empreses i professionals s'han adherit al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). A data 31 de desembre de 2009, la xifra d'establiments adherits era de 4.892. D'aquests, un 8,44% corresponen a establiments de la demarcació de les Terres de l'Ebre. En aquest cas concret, la xifra de comerços que s'han integrat a la JACC ha augmentat un 13,77%: els 363 de l'any 2008 han passat a ser 413 durant el període 2009. Algunes adhesions importants al territori han estat les de les empreses Telecomunicacions Gargallo SL i Exposenia (Mobles Benet, SL).

Mitjançant la mediació i l'arbitratge, l'ACC a Terres de l'Ebre ha aconseguit un percentatge de resolució de reclamacions del 58%.

Més de 1.000 actuacions inspectores

Les actuacions inspectores, per la seva banda han experimentat un gran creixement, arribant a les 1.086. Aquesta xifra significa un 175,63% més que l'any anterior. En relació amb el percentatge total de Catalunya, les dades de Terres de l'Ebre representen un 5,87% del total. La xarxa d'alertes és l'eina que genera més actuacions i n'aglutina el 67% del total. Li segueixen les campanyes planificades des de l'ACC (28%) i la comprovació de les denúncies (4%).



21 d'abril de 2010

En relació a les campanyes d'inspecció, a la demarcació de Terres de l'Ebre s'han portat a terme 308 inspeccions relacionades amb l'etiquetatge d'aliments, el control de productes alimentaris i no alimentaris, lluminàries i joguines. Pel que fa als productes alertats, la xifra s'ha incrementat en un 14,5%, tot superant els 3.000 productes. El sector que més alertes ha rebut ha estat el de les joguines i la puericultura (26,26%), seguit del material elèctric i il·luminació (15,15%).

Les actuacions i inspeccions de control han derivat en 9 expedients resolts amb sanció que han comportat la imposició de multes per un valor de 10.150 euros. Ambdues xifres han crescut lleugerament en relació a 2008, any en que es van resoldre 4 expedients amb sanció, el valor de les quals va superar els 8.900 euros. La tipologia de les sancions en aquest territori varia entre infraccions en matèria de preus i incompliment en la documentació i la informació a subministrar als consumidors.

A Catalunya el nombre d'expedients amb sanció durant 2009 ha estat de 938 i les multes imposades han sumat un total de 2.379.589 euros.

L'Escola de Consum a Terres de l'Ebre

Durant el curs escolar 2008-2009, han participat en els tallers de l'Escola del Consum de Catalunya a Terres de l'Ebre 869 alumnes procedents del Baix Ebre. Durant el primer trimestre del curs 2009-2010, l'ECC ha visitat les comarques del Montsià i Ribera d'Ebre.

No obstant, el gruix d'alumnes que han visitat l'ECC es troba a Barcelona i la seva àrea metropolitana (10.318 alumnes) i els 6.181 restants es reparteixen entre Terres de l'Ebre, Tarragona, Lleida i Girona.