

La Generalitat proposa sancionar amb prop de 8 milions d'euros les principals operadores de telefonia pels increments unilaterals de preus

- En el marc del Dia Mundial del Consumidor, l'Agència Catalana de Consum ha repassat les actuacions que ha desenvolupat durant 2018 en defensa de les persones consumidores
- Més del 52% de les reclamacions gestionades per l'Agència es resolen per la via de la mediació i l'arbitratge
- Durant el 2018 l'ACC va rebre més de 37.991 consultes i 16.012 reclamacions

Divendres, 15 de març de 2019.— El Departament d'Empresa i Coneixement, a través de l'Agència Catalana del Consum (ACC), ha obert expedients sancionadors, amb propostes de sanció per valor de 7,9 milions d'euros, a les principals operadores de telefonia pels augments unilaterals de preus que han dut a terme. Així ho han anunciat en roda de premsa el secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, i la directora de l'Agència Catalana del Consum, Elisabeth Abad en l'acte commemoratiu del Dia Mundial del Consumidor. Telefónica és qui acumula un import més alt amb 5.073.519,95€, seguida per Vodafone amb 1.695.063,5€ i per Orange Espagne amb 1.130.002,85€.

Segons ha explicat el secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, **"la infracció que s'imputa en aquest cas a les operadores és la realització de pràctiques abusives adreçades a les persones consumidores, que recull l'art. 331-5 a) de la Llei 22/2010 del Codi de consum, infracció que el mateix text legal qualifica com a greu. D'altra banda, l'art. 333-1 b) del mateix Codi estableix que les infraccions greus seran sancionades amb una multa d'entre 10.001 i 100.000 euros, quantitat que es pot ultrapassar fins assolir el quintuple del valor del béns o els serveis que són objecte de la infracció"**.

Empresa	Proposta de sanció
VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	1.695.063,58
TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU	4.403.754,70
TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, SAU	669.765,25
ORANGE ESPAGNE, SAU	1.130.002,85
TOTAL	7.898.586,38



Això no obstant, el secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, ha volgut reiterar que **"la feina de l'Agència Catalana del Consum va més enllà de sancionar"** i ha recordat **"el decret llei contra els trastorns alimentaris que es va convalidar la setmana passada al Parlament"**. Ferrer ha finalitzat la seva intervenció, **"animant a seguir endavant en la defensa dels drets dels consumidors davant les pràctiques abusives"**.

Avís previ de l'ACC a les operadores

Entre finals del 2017 i començaments del 2018, l'ACC va detectar un increment de les reclamacions contra els augments de preus que estaven comunicant les principals operadores de telecomunicacions. Arran d'aquestes informacions, l'ACC va difondre un avís en el seu web informant de les condicions en què aquestes empreses podien modificar les condicions contractuals. Aquesta modificació només es pot fer per motius vàlids que estiguin especificats en el mateix contracte i, a més, cal concretar amb claredat i de manera fàcilment comprensible les eventuais modificacions del cost, el motiu i la manera de variar-lo. Per exemplificar-ho, els augments podrien ser lícits si estiguessin fonamentats en modificacions de caràcter tècnic imposades per alguna norma –que comportés una ampliació i/o millora de les xarxes–, o en la introducció de nous tributs o taxes, entre altres raons.

En els mesos de març i abril del 2018, la directora de l'ACC va convocar les tres principals operadores (Telefónica, Orange i Vodafone), per traslladar-los la disconformitat amb aquests augments de preu unilaterals i injustificats, a la qual cosa van replicar que estaven emparades per la normativa específica del sector de les telecomunicacions. Ja en aquell moment es va posar en coneixement d'aquestes empreses que la inspecció de consum duria a terme actuacions, de les quals es podrien deduir expedients sancionadors.

En definitiva, l'objectiu de les actuacions inspectores pel que fa a les clàusules contractuals que emparaven els increments de preus unilaterals, va ser determinar si la pràctica adoptada per les companyies podia tenir la consideració d'abusiva, ja que causava un desequilibri en la relació contractual en perjudici del consumidor. La conclusió a la qual va arribar la inspecció és que aquests augments unilaterals no s'ajustaven a l'ordenament jurídic que regula les relacions de consum.

Repàs a les actuacions de l'Agència Catalana del Consum durant el 2018

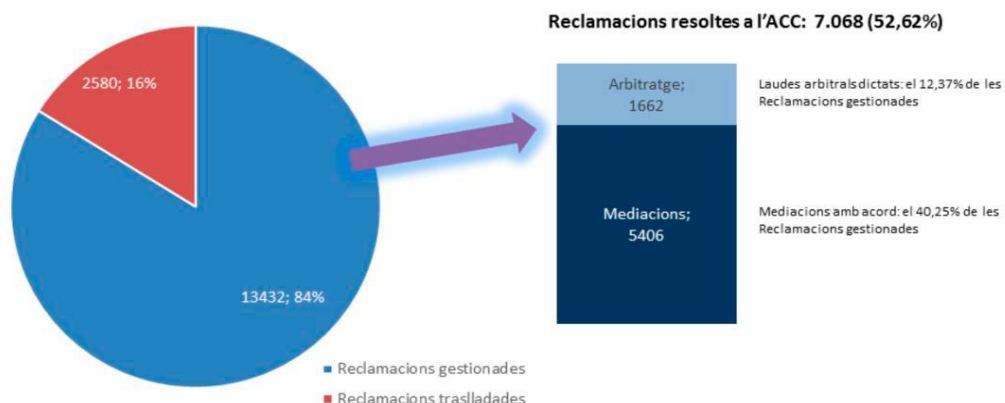
El secretari d'Empresa i Competitivitat i la directora de l'Agència Catalana del Consum també han repassat les actuacions que recull la Memòria 2018 de l'Agència. Entre les dades analitzades destaca que el 52,62% de les reclamacions gestionades per l'ACC es resolen per la via de la mediació i l'arbitratge.

Pel que fa a les consultes rebudes per l'ACC s'ha registrat un descens del 17,60% amb un total de 37.991 consultes ateses. Els serveis de telecomunicacions i Internet (24,3%), altres serveis generals de consum (21,8%) i els serveis d'electricitat, gas i aigua (19,5%) acumulen més de la majoria de les consultes.

L'any 2018, l'Agència Catalana del Consum va rebre 16.012 reclamacions, un 23,08% més que les registrades el 2017. Les telecomunicacions i Internet (28,5%) continuen sent el sector amb més reclamacions seguit dels altres serveis generals de consum (19,4%) i de transport (15,8%).

Del total de reclamacions rebudes, el 84% (13.432) van ser gestionades per la pròpia ACC i el 16% (2.580) es van traslladar als organismes competents en la matèria. De les reclamacions gestionades per l'Agència es van resoldre el 52,62% per la via de la mediació o l'arbitratge: el 12,37% (1.662) van ser laudes dictats per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i el 40,25% (5.406) van ser mediacions.

Resolució de les reclamacions



Si es compara amb l'any anterior, els casos resolts per acord de mediació van pujar un 3,72%. Les telecomunicacions i Internet continuen sent el sector amb més casos resolts per acord de mediació amb un 38,3%. A continuació hi ha els

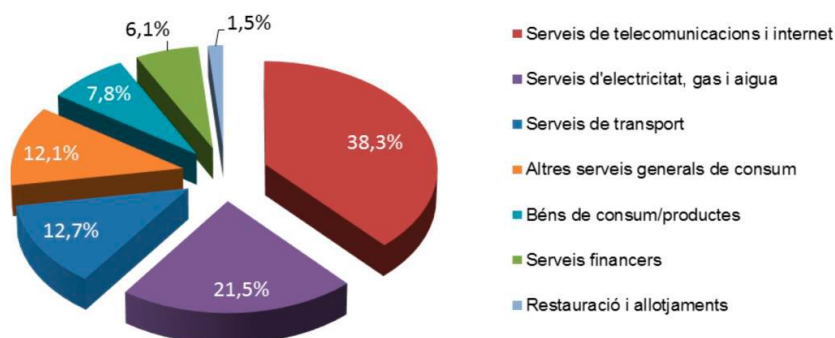
■ Comunicat de premsa ■

serveis de subministraments bàsics —aigua, electricitat, gas—, amb el 21,5%; i els serveis de transport amb un 12,7%.

Casos resolts per acord de mediació

5.406 casos resolts per acord de mediació (2017: 5.212)

↑ 3,72%



 Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Per contra els laudes arbitrals van baixar un 18,49% respecte l'any 2017. En matèria d'arbitratges, també les telecomunicacions i Internet van registrar el major nombre de laudes (el 61,49%), seguit dels serveis d'electricitat, gas i aigua (el 30,63%) i d'altres serveis generals de consum (el 4,09%).

Laudes per sectors

1.662 laudes (2017: 2.039)

↓ 18,49%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	1022	61,49%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	509	30,63%
Altres serveis generals de consum	68	4,09%
Béns de consum/productes	34	2,05%
Serveis de transport	20	1,20%
Serveis financers	6	0,36%
Restauració i allotjaments	3	0,18%

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total laudes ACC	11.771	29.972	3.234	1.655	2.039	1.662

Companyies amb més reclamacions

Endesa encapçala les empreses amb més reclamacions, seguida per Orange Espagne, Vodafone, Telefónica, Vueling, Ryanair, Xfera Mòviles (Yoigo), Naturgy Iberia, iDental i Iberdrola. Tot i que aquestes són les empreses amb més reclamacions, la majoria les solucionen per la via de la mediació o l'arbitratge.

Baixa el número de denúncies

L'any passat es van rebre 1.840 denúncies, un 32,92% menys que el 2017. Del total de denúncies, el 24,5% corresponen a altres serveis generals de consum. Ocupen el segon lloc en denúncies rebudes, amb un 18,8%, els serveis de transport i en tercer lloc els béns de consum/productes amb un 18,2%.

Un total de 396 expedients resolts amb sanció amb un import de 2,6 milions d'euros

Durant 2018, les actuacions d'inspecció i control de mercat de l'ACC han derivat en 396 expedients resolts amb sanció (un 24,92% més que al 2017). L'import total de les multes ha estat de 2,6 milions d'euros, una xifra inferior (50,57%) a la registrada el 2017.

L'ACC rep 1.294 reclamacions transfrontereres, la majoria pel transport aeri

L'ACC va rebre l'any passat 1.294 reclamacions transfrontereres, un 53,32% més que el 2017. Els serveis de transport per avió concentren la majoria de reclamacions, seguit a distància pels serveis generals de consum; altres serveis de transport; béns i productes de consum; restauració i allotjaments turístics; serveis de telecomunicacions i internet i, en darrer lloc, serveis financers.

Més inspeccions

Pel que fa a l'actuació inspectora, l'ACC va realitzar 9.882 actuacions, fet que representa un creixement del 16,63%. Del total d'inspeccions, el 27% va ser per recerca de productes insegurs, el 19% motivada per una campanya i un altre 19% per una comunicació, el 18% per una denúncia, el 10% per iniciativa pròpia i el 7% per una alerta.

Més de 3.004 productes alertats i 24.060 articles retirats

L'any passat es van registrar 3.004 productes alertats a Catalunya, un 3,16% més que el 2017. Per tipologia de productes, el 27,62% de les alertes han estat per joguines, seguit del 27,41% per vehicles i motocicletes; el 13,18% material elèctric i lluminàries; el 9,21% roba i calçat; i el 8,37% d'altres. L'ACC participa en el sistema de control d'alertes europeu RAPEX que té per objectiu prevenir riscos pel que fa a la seguretat dels productes.

Així mateix, l'ACC va retirar 24.060 articles del mercat. Per tipus de productes, la majoria dels articles retirats van ser material elèctric i lluminàries i joguines.

Creix el nombre d'establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

El nombre d'establiments adherits al sistema arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) va situar-se el 2018 en els 8.678, una xifra que representa una pujada del 2,26% respecte l'any anterior.

Actualment, l'arbitratge de consum segueix sent un plus de qualitat que pot oferir una empresa als seus clients. La confiança que les empreses disposen en aquest mecanisme es percep en l'augment que any rere any registra el cens d'adhesions a la JACC.

Reforç de la tasca formativa als nens i adolescents dels cursos de formació adreçats als serveis públics de consum i de les accions de divulgació entre els col·lectius de consumidors i empreses



■ Comunicat de premsa ■

La formació ha estat una altra de les prioritats de l'Agència al 2018, que s'ha orientat a les escoles, a cursos de formació adreçats als serveis públics de consum i a sessions informatives i divulgatives adreçades a col·lectius de consumidors i empreses.

Pel que fa a les escoles, el curs 2017-2018 un total de 22.578 alumnes van passar pels més de 1.000 tallers programats per l'Escola del Consum de Catalunya.