

El 65% de les reclamacions de consum a les Terres de l'Ebre es resolen per la via de la mediació o de l'arbitratge

- Durant el 2018 l'Agència Catalana del Consum (ACC) va atendre a les comarques de les Terres de l'Ebre 3.710 consultes, un 9,4% menys que el 2017.
- Així mateix, l'ACC va rebre de 977 reclamacions, un 4,72% més que en l'exercici anterior.
- L'any passat es van presentar 33 denúncies de consum a la demarcació de les Terres de l'Ebre, un 65% més que el 2017.

Dimarts, 26 de maig de 2019.— La directora de l'Agència Catalana del Consum (ACC) del Departament d'Empresa i Coneixement, Elisabeth Abad, acompanyada de la directora dels Serveis Territorials d'Empresa i Coneixement a Terres de l'Ebre, Mercè Miralles, ha repassat avui les actuacions que recull la Memòria 2018 de l'Agència a les comarques del territori. De les dades analitzades destaca que el 64,79% de les reclamacions gestionades per l'ACC s'han resolt per la via de la mediació o de l'arbitratge a les Terres de l'Ebre, xifra que se situa per sobre de la mitjana de Catalunya (52,62%).

En el marc de la presentació, la directora Beth Abad ha destacat que aquesta és una dada significativa perquè **"referma la nostra aposta per aquesta via de la mediació i l'arbitratge per resoldre conflictes, per ser gratuïta, més eficaç i àgil."**

D'altra banda, la directora ha avançat que properament es coordinarà amb les empreses de Telecomunicacions i Internet, les que presenten arreu de Catalunya i a Terres de l'Ebre el major nombre de reclamacions, **"la primera Taula per a la millora del servei d'atenció al client d'aquestes companyies"**.

En relació a la demarcació de les Terres de l'Ebre, Abad ha volgut destacar també l'alt nombre d'agents econòmics que estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, en total 688. **"Per l'Agència és una prioritat i per això fem campanyes actives per promoure que els establiments se sumin al sistema arbitral de consum a través de la JACC"**.

Descens del 9% de les consultes rebudes a les Terres de l'Ebre

Pel que fa a les consultes ateses per l'ACC a la demarcació, s'ha registrat un **descens del 9,14% amb un total de 3.710 consultes rebudes**. Els

serveis de telecomunicacions i internet (amb el 28,6%), els serveis generals de consum –que inclou serveis turístics, comerç minorista, vendes per internet, entrades per a espectacles o serveis immobiliaris– (amb el 27,8%) i els serveis bàsics d'aigua, electricitat i gas (amb el 24,1%) acumulen la majoria de les consultes.

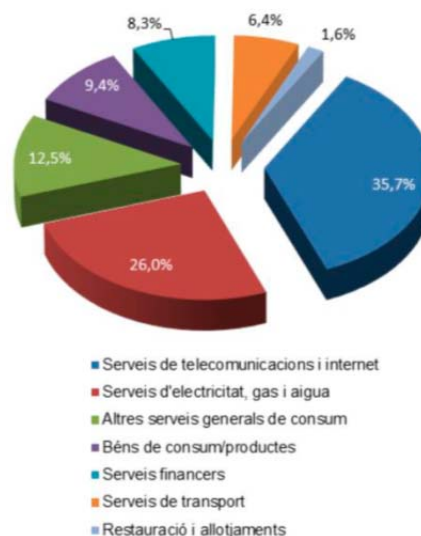
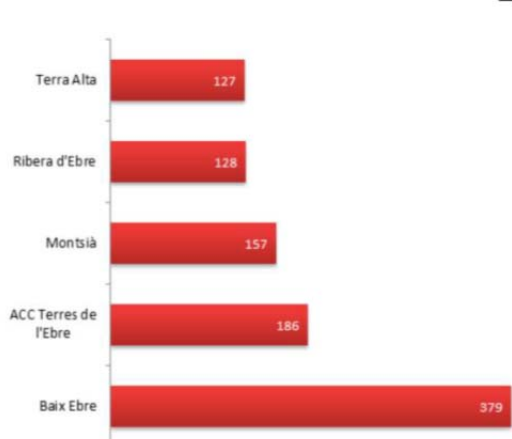
977 reclamacions a la demarcació, un 4,72% més que les registrades el 2017

Pel que fa a les **reclamacions**, l'any 2018, l'Agència Catalana del Consum va rebre a la demarcació **977 reclamacions, un 4,72% més que les registrades el 2017**. Les telecomunicacions i Internet (35,7%) continuen sent el sector amb més reclamacions, seguit dels subministraments d'electricitat, gas i aigua (26%), i dels altres serveis generals de consum (12,5%).

Reclamacions per sectors

977 Reclamacions (2017: 933)

↑ 4,72%



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

El 64,79% de les reclamacions resoltes per la via de la mediació o de l'arbitratge

Del total de reclamacions rebudes, el 64,8% es van resoldre per la **via de la mediació o de l'arbitratge**. En concret, del total de reclamacions resoltes, el 56,29% van ser per la via de la mediació (550 casos resolts) i el 8,5% mitjançant l'arbitratge de consum (83 laudes dictats).

Si es compara amb l'any anterior, els casos resolts per acord de mediació han experimentat un descens del 8,9% respecte el 2017. Les telecomunicacions i Internet continuen sent el sector amb més casos resolts per acord de mediació, amb un 44,5%. A continuació hi ha els serveis de subministraments bàsics —aigua, electricitat, gas—, amb el 30,2%; i altres serveis generals de consum, amb el 9,8%.

De la seva banda, els laudes arbitrals amb un total de 83 laudes dictats, van augmentar un 59,6% respecte el 2017. En matèria d'arbitratges, també les telecomunicacions i Internet van registrar el major nombre de laudes (el 56,6%), seguit dels serveis d'electricitat, gas i aigua (el 42,1%) i dels productes i béns de consum (el 1,2%).

Laudes per sectors

83 laudes

↑ 59,62%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i internet	47	56,63%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	35	42,17%
Béns de consum/productes	1	1,20%

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total laudes Terres de l'Ebre	75	102	868	161	56	52	83

Companyies amb més reclamacions a Terres de l'Ebre

Endesa encapçala les empreses amb més reclamacions a la demarcació, seguida per Vodafone, Orange Espagne, Telefónica; Xfera Mòviles, Naturgy Iberia, Vueling, Iberdrola i Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Tot i que aquestes són les empreses amb més reclamacions, la majoria es solucionen per la via de la mediació o l'arbitratge.

Augmenta el número de denúncies a les Terres de l'Ebre

L'any passat es van rebre **33 denúncies de consum** a la demarcació, un 65% més que el 2017. Per contra, arreu de Catalunya l'any passat es van

rebre 1.840 denúncies, un 32,92% menys que el 2017. Del total de denúncies a terres de l'Ebre, el 40% corresponen als Béns de consum / Producte. Ocupen el segon lloc en denúncies rebudes, amb un 20%, el altres serveis generals de consum serveis de transport i en tercer lloc els serveis d'electricitat, gas i aigua amb un 15%.

688 establiments de les Terres de l'Ebre adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, el 7,9% del total

El nombre d'establiments de la demarcació adherits al sistema arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) va situar-se el 2018 en els 688, una xifra que representa un lleuger increment del 0.15% respecte el 2017, i que significa el 7,93% del total de Catalunya.

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

Un total de 396 expedients resolts amb sanció a Catalunya 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.

Més inspeccions arreu de Catalunya

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.

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 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.

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.

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 772 alumnes van passar pels tallers programats per l'Escola del Consum de Catalunya **a les comarques de les Terres de l'Ebre.**

Segueix-nos a les xarxes

- Twitter a @empresacat | @coneixementcat
- Twitter a @consumcat

