

L'ACC imposa prop de 6,5 milions d'euros en sancions el 2019, un 150% més que l'any anterior

- El secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, i la directora de l'Agència Catalana de Consum (ACC), Beth Abad, han presentat avui les accions desenvolupades durant el 2019 en defensa de les persones consumidores.
- En matèria sancionadora, l'ACC ha imposat 492 multes de les quals els imports més alts corresponen a les operadores de telefonia Vodafone, Telefónica i Orange, i a la companyia aèria Vueling.
- Durant el 2019, es van rebre més de 40.350 consultes, 1.769 denúncies i es van gestionar 17.149 reclamacions de les quals 1.054 transfrontereres.
- El 51% de les reclamacions gestionades s'han resolt per la via de la mediació o l'arbitratge de consum.

Dilluns, 9 de març de 2020.- El Departament d'Empresa i Coneixement, a través de l'Agència Catalana de Consum (ACC) ha imposat 6.480.482 euros en sancions el 2019, un 150% més que l'any anterior. Així mateix, en l'exercici anterior, les actuacions d'inspecció i control de mercat de l'ACC han derivat en 492 expedients resolts amb sanció (un 24,24% més que el 2018).

Aquestes són algunes de les xifres principals que ha destacat el secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, acompanyat de la directora de l'ACC, Beth Abad, en el marc de la presentació del Balanç d'Actuacions de l'Agència Catalana de Consum 2019, que ha tingut lloc avui i durant la qual han analitzat les accions que ha desenvolupat l'Agència en defensa de les persones consumidores durant l'any passat.

En aquest marc, el secretari d'Empresa i Competitivitat, Joaquim Ferrer, ha explicat que aquest divendres el Govern celebra els 15 anys de l'ACC, coincidint amb el Dia Mundial del Consumidor i ha ressaltat que l'objectiu principal de l'Agència “ **ha estat i és defensar els interessos i els drets legítims de les persones consumidores i alhora oferir assessorament, formació i ajuda, tant als consumidors com a les empreses**”. En l'àmbit de l'activitat sancionadora, el secretari ha incidit que “**l'objectiu no és sancionar, la finalitat de l'Agència és actuar per garantir el compliment de la normativa, evitar pràctiques que afecten les persones consumidores i corregir-les**”. En aquest sentit, el secretari ha explicat que l'ACC ha impulsat un seguit de taules “**per abordar la millora dels**

serveis d'atenció al client de les empreses de subministraments bàsics i de les companyies del sector de la telefonia i Internet, taules que es continuaran fent al llarg d'aquest 2020, i que en definitiva el que volen és impulsar la cooperació amb els agents econòmics per fomentar la millora dels serveis". El secretari Joaquim Ferrer també ha volgut ressaltar la tasca legislativa de l'Agència, amb el Decret llei 2/2019 que va modificar el Codi de Consum de Catalunya amb l'objectiu de dotar d'un marc legal per perseguir i sancionar, els continguts que fan apologia dels trastorns alimentaris, com l'anorèxia i la bulímia a Internet. ***"I ara, l'Agència amb el suport del CAC i del Departament de Salut, està treballant en un decret llei que permeti fer front a la promoció dels jocs d'atzar a Internet i a la publicitat encoberta de jocs i joguines mitjançant les xarxes socials"***, ha explicat el secretari.

Per la seva banda, la directora de l'ACC, Beth Abad, ha ressaltat que ***"una mica més de la meitat de les reclamacions gestionades per l'ACC es resolen per vies extrajudicials, com són la mediació i l'arbitratge de consum"***. Un índex de resolució que ***"reforça l'aposta que fa l'Agència per aquests sistemes alternatius de resolució de conflictes, que són molt més àgils i eviten que els consumidors hagin de recórrer a vies més costoses com la via judicial"***. A més, la directora ha volgut destacar l'Escola del Consum de Catalunya, que el 2019 ***"ha arribat gairebé als 29.000 alumnes"***. ***"Tenim un model únic a l'Estat espanyol, fem simultàniament docència, innovació i recerca al voltant de l'educació en consum i dels hàbits de consum dels joves i actualment no hi ha cap centre permanent d'educació en consum a l'Estat amb aquest volum d'alumnes"***, ha reblat la directora.

Prop de 6,5 milions d'euros en sancions el 2019, un 150% més que l'any anterior

En matèria sancionadora, durant el 2019 l'ACC va imposar 492 multes (un 24,24% més que en l'exercici anterior) per un import total de 6.480.482 euros, la qual cosa implica un augment del 149,51%.

El sector amb sancions més elevades és el de les telecomunicacions, ja que s'ha sancionat les operadores de telefonia principals –Telefònica, Orange i Vodafone–, que sumen més de 3 milions d'euros per haver apujat unilateralment els preus, fer publicitat enganyosa o incloure clàusules abusives en els contractes, entre d'altres motius. Vodafone acumula l'import més alt amb 1.672.122 euros, seguida de Telefònica amb 1.117.927 euros i, en darrer lloc, Orange amb 343.420 euros.

En el sector aeri destaca la sanció de 600.000 euros imposada a Vueling per mala prestació de servei, a causa dels retards i les cancel·lacions de vols que es van produir l'estiu de 2016.

D'altra banda, l'ACC ha sancionat amb 95.000 euros l'empresa iDental, que va tancar el 2018 i va deixar molts pacients sense haver-los prestat els tractaments pagats.

Finalment, entre les companyies sancionades amb imports més alts hi ha l'empresa AUTOMATTIC, dedicada als serveis integrats de telecomunicacions i amb domicili social a Dublín, que ha estat multada amb 85.000 euros per promoure i donar publicitat a hàbits que poden derivar en trastorns de la conducta alimentària com ara l'anorèxia o la bulímia.

Les infraccions que més s'han sancionat en el 2019 estan relacionades amb la documentació que es proporciona a les persones consumidores, la informació sobre les condicions de venda o de contractació, l'existència de clàusules o pràctiques abusives o amb la informació sobre els preus dels productes i els serveis.

Tipologia d'infraccions sancionades

Motiu de sanció (infracció)	Nombre	Quantia	% (€)
Clàusules i pràctiques abusives	109	4.121.074,58 €	63,59%
Negativa o resistència a subministrar dades	79	590.337,00 €	9,11%
Per alteració, adulteració, frau o engany	27	566.940,00 €	8,75%
Pràctiques comercials deslleials	41	467.855,00 €	7,22%
En matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o prestació de servei	384	403.000,00 €	6,22%
En matèria de transaccions comercials i en matèria de preus	98	148.101,00 €	2,29%
Incompliment d'obligacions d'atenció als consumidors	29	79.450,00 €	1,23%
Vulneració dels drets lingüístics	94	55.575,00 €	0,86%
Incompliment disposicions sobre seguretat de béns i serveis	5	48.150,00 €	0,74%
Total:	866	6.480.482,58 €	100%

Taules per a la millora dels serveis d'atenció al client de les empreses de serveis bàsics

Durant l'any passat, l'Agència Catalana del Consum (ACC) va impulsar un seguit de taules per abordar la millora dels serveis d'atenció al client de les empreses de subministraments bàsics a la llar –llum, aigua i gas–, i de les companyies del sector de la telefonia i Internet. Es tracta d'una iniciativa que s'emmarca en el Pla Estratègic i d'Actuacions de l'Agència, que recull com a punt prioritari la cooperació i l'acompanyament a les empreses.

L'objectiu ha estat impulsar aquesta cooperació amb els agents econòmics per fomentar la millora dels serveis, i alhora distingir i prestigiar les empreses que s'impliquin en la millora de la qualitat i de l'atenció a les persones consumidores.

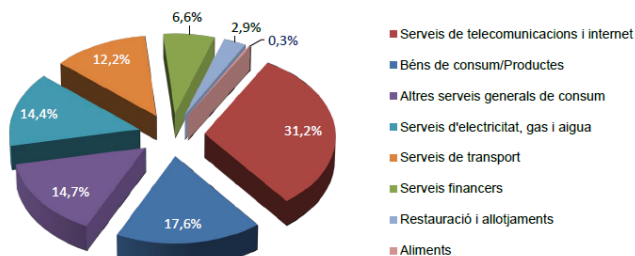
Telefonia i Internet continua sent el sector amb més reclamacions (31,2%)

Pel que fa a les reclamacions, l'any 2019 l'Agència Catalana del Consum va rebre 17.149 reclamacions, un 7,10% més que les registrades el 2018. Un any més, el sector de les telecomunicacions continua sent el que registra un major nombre de reclamacions (31,2%), seguit dels serveis de béns de consum/productes (17,6%) i altres serveis generals de consum –que inclou serveis turístics, comerç minorista, vendes per internet, serveis immobiliaris o entrades per a espectacles– (14,7%).

Reclamacions per sectors

17.149 Reclamacions (2018: 16.012)

↑ 7,10%



Companyies amb més reclamacions

Les operadores de telefonia encapçalen la llista de les empreses amb més reclamacions: Vodafone (1.619), Orange Espagne (1.613) i Telefónica (1.322). La resta de les companyies que han acumulat més reclamacions són Endesa, Vueling, Xfera Móviles (Yoigo), Energía XXI Comercializadora, Naturgy Iberia i, en darrer lloc, Ryanair.

Tot i que aquestes són les companyies més reclamades, una part important d'aquestes reclamacions es resolen per mitjà dels sistemes alternatius de resolució de conflictes de consum: la mediació i l'arbitratge.

Companyies amb més reclamacions

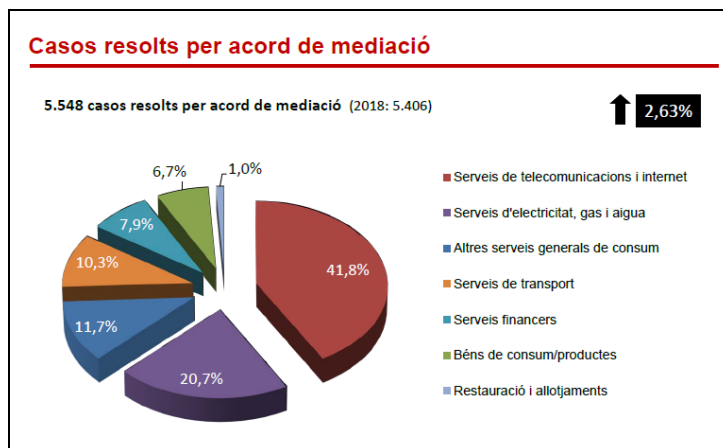
Companyia	Reclamacions	Mediacions	Laudes
Vodafone	1619	728	294
Orange Espagne	1613	563	554
Telefónica	1322	680	131
Endesa	801	408	225
Vueling	627	148	
Xfera Móviles	437	193	73
Energía XXI Comercializadora	429	198	112
Naturgy Iberia	305	157	
Ryanair	226	137	

El 51% de les reclamacions resoltes per la via de la mediació i l'arbitratge

Entre les dades analitzades, destaca que el 51% de les reclamacions gestionades per l'ACC es resolen per la via de la mediació o l'arbitratge de consum.

Del total de reclamacions rebudes, el 82% (14.030) van ser gestionades per la mateixa ACC i el 18% (3.119) es van traslladar als organismes competents en la matèria. De les reclamacions gestionades per l'Agència es van resoldre el 51% per la via de la mediació o l'arbitratge: l'11,46% (1.608) van ser laudes dictats per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i el 39,54% (5.548) van ser mediacions.

Si es compara amb l'any anterior, els casos resolts per acord de mediació van pujar un 2,63%. Les telecomunicacions continuen sent el sector amb més casos resolts per acord de mediació amb un 41,8%, seguit dels serveis de subministraments bàsics —aigua, electricitat, gas—, amb el 20,7%; i altres serveis generals de consum amb un 11,7%.



Per contra, els laudes arbitrals van baixar un 3,25% respecte l'any 2018. Novament, el sector de la telefonia i Internet va registrar el major nombre de laudes (el 66%), seguit dels serveis d'electricitat, gas i aigua (el 26,24%) i els serveis de transport (el 3,36%).

Laudes per sectors

1.608 laudes (2018: 1.662) ↓ 3,25%

Sectors	Laudes	Percentatge
Serveis de telecomunicacions i Internet	1061	65,98%
Serveis d'electricitat, gas i aigua	422	26,24%
Serveis de transport	54	3,36%
Altres serveis generals de consum	42	2,61%
Béns de consum/productes	25	1,55%
Restauració i allotjaments	2	0,12%
Serveis financers	2	0,12%

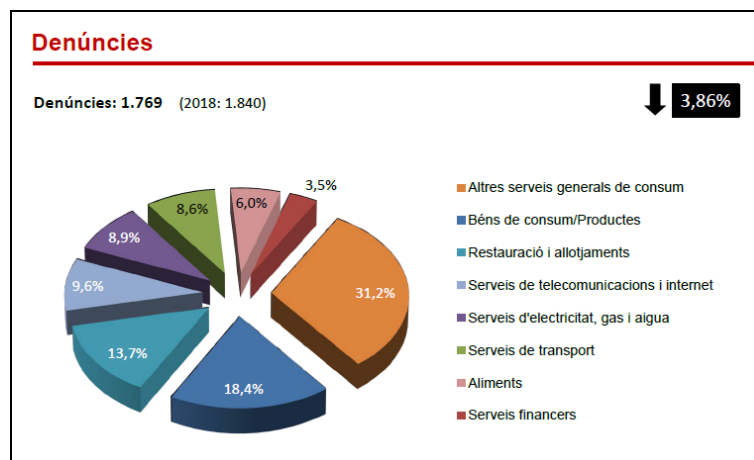
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total laudes ACC	11.771	29.972	3.234	1.655	2.039	1.662	1.608

Augment del 6,21% de les consultes ateses

Pel que fa a les consultes rebudes per l'ACC, s'ha registrat un augment del 6,21% amb un total de 40.350 consultes ateses. En aquest sentit, la majoria de les consultes són relacionades amb serveis generals de consum —lleure, joc i espectacles; agències de viatges/operadors turístics; serveis immobiliaris o sanitaris, etc.— (23,6%), serveis de telecomunicacions i Internet (23%) i serveis d'electricitat, gas i aigua (19,4%).

Baixa el número de denúncies

L'any passat es van rebre 1.769 denúncies, un 3,86% menys que al 2018. Del total de denúncies, el 31,2% corresponen a altres serveis generals de consum, el 18,4% a béns de consum/productes i el 13,7% a serveis de restauració i allotjaments.



L'ACC rep 1.054 reclamacions transfrontereres, la majoria pel transport aeri

L'ACC va rebre l'any passat 1.054 reclamacions transfrontereres, un 18,55% menys que al 2018. Els serveis de transport per avió concentren la majoria de les reclamacions, seguit a distància per altres serveis generals de consum; béns i productes de consum; restauració i allotjaments turístics; serveis financers; serveis de telecomunicacions i Internet i, en darrer lloc, serveis d'electricitat, gas i aigua.

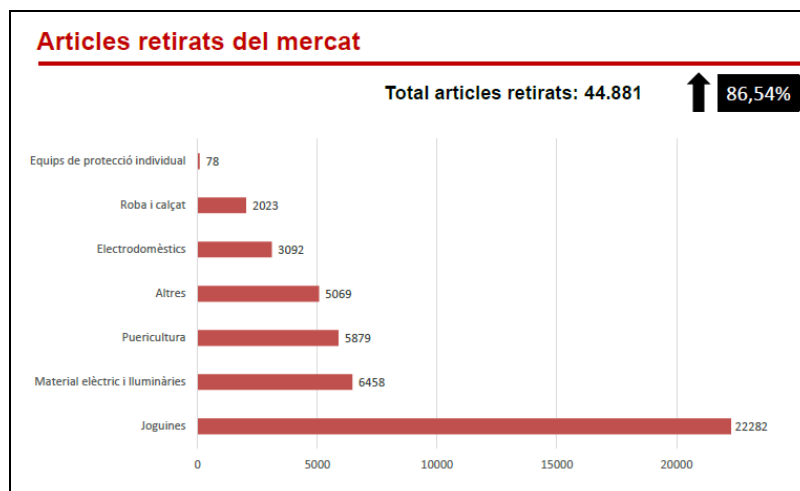
Del total d'inspeccions, el 24% va ser motivat per una campanya programada

Pel que fa a l'actuació inspectora, l'ACC va realitzar 7.357 actuacions, fet que representa una disminució del 25,55% en relació al 2018. Del total d'inspeccions, el 24% es va fer en el marc de les campanyes anuals programades (control de productes alimentaris i no alimentaris, serveis, comerç electrònic, etc.), el 23% motivat per denúncies, el 20% per una comunicació, el 26% per una alerta (recerca de productes insegurs) i el 8% per iniciativa pròpia.

44.881 articles retirats, un 86,54% més que al 2018

L'any passat^o es van retirar del mercat un total de 44.881 articles a Catalunya, un 86,54% més que al 2018. La majoria de productes retirats van ser joguines (el 49,64%), material elèctric i lluminàries (un 14,45%) i articles de puericultura (13,09%).

L'ACC també participa en el sistema de control d'alertes europeu RAPEX, que té per objectiu prevenir riscos pel que fa a la seguretat dels productes. Durant l'any passat, l'Agència va notificar un total de 166 alertes a la xarxa europea, principalment del sector de l'automoció, joguines i material elèctric.



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 2019 en els 8.814, una xifra que representa una pujada de l'1,57% respecte l'any anterior.

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, gràcies també a la tasca de foment que es du a terme de manera continuada amb reunions amb gremis i associacions empresarials i de comerciants, i amb la signatura de convenis i codis de bones pràctiques que impliquen l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum o la seva difusió entre els associats.

En aquest àmbit, cal destacar la signatura de codis de bones pràctiques amb plataformes digitals, que ha comportat l'adhesió a l'arbitratge de sis d'aquestes plataformes; així com amb l'Associació d'Empreses del Vending per a l'adhesió gradual dels seus associats. D'altra banda, s'ha signat un conveni amb PIMEC que inclou el compromís de fomentar l'arbitratge.

L'arbitratge de consum segueix sent un plus de qualitat i de confiança que ofereixen moltes empreses a la seva clientela, ja que garanteixen que qualsevol conflicte que pugui sorgir es resoldrà de manera àgil i gratuïta.

Aposta per l'educació en consum responsable des de l'Escola del Consum de Catalunya (ECC)

L'educació en consum segueix sent una de les prioritats de l'Agència, la qual cosa queda reflectida en l'augment del número d'alumnes en els tallers de consum responsable de

l'Escola del Consum de Catalunya (ECC): durant el curs 2018-2019, hi van participar un total de 28.864 alumnes (6.286 més que en el curs anterior).

L'ECC és un centre permanent d'educació en consum, amb un model únic a l'Estat espanyol, en el qual es fa simultàniament docència, innovació i recerca, de manera que al mateix temps que es fomenta entre els infants i els joves catalans una actitud més responsable, crítica i activa en les seves decisions de consum, també s'estudien els seus hàbits de consum.

Més convenis amb els consells comarcals

Durant el 2019, l'ACC ha signat conveni amb els consells comarcals de les Garrigues i de la Noguera, per tant, ja són un total de 34 els consells comarcals amb encàrrec de gestió per a realitzar actuacions en matèria de consum.

A més, s'han establert contactes per signar dos nous convenis amb els consells comarcals de la Segarra i l'Urgell, la qual cosa permetrà continuar ampliant la xarxa d'oficines d'atenció a les persones consumidores arreu del territori.