



20 de maig del 2009

## *Memòria del 2008 de l'Agència Catalana del Consum*

# **La crisi dispara les consultes, reclamacions i denúncies dels consumidors**

---

- Els consumidors catalans augmenten significativament les seves consultes en matèria de consum des de l'inici de la crisi
- La telefonia concentra el 23% de les consultes i el 30% de les reclamacions, amb un augment del 74% respecte a l'any anterior. El conjunt de les reclamacions s'incrementa un 8% i supera, per primera vegada, les 10.000
- El segon sector més reclamat és el transport aeri amb un augment del 168% respecte a l'any 2007
- Les denúncies dels consumidors presentades a l'Agència Catalana del Consum s'incrementen un 25%, amb una distribució molt heterogènia per sectors
- Pel que fa a les sancions imposades, l'habitatge i els serveis financers són els sectors més afectats
- L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 15,54%, gràcies, en bona part, a les empreses instal·ladores de TDT que es van adherir l'any passat

L'Agència Catalana del Consum ha experimentat un notable creixement de pràcticament la totalitat de les variables que conformen la seva activitat l'any 2008. L'any passat no es va destacar per cap crisi de consum, a diferència del que va passar el 2007, amb conflictes com el cessament de l'activitat d'Air Madrid o l'apagada elèctrica del 23 de juliol a Barcelona. No obstant això, i sobretot a partir del segon semestre de l'any, la crisi econòmica impacta de forma notable sobre l'actuació de l'Agència Catalana del Consum (ACC) i es posa de manifest amb l'increment del nombre de consultes, reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores.

Les xifres i el contacte directe amb els afectats mostren una major sensibilitat per part dels consumidors catalans a exercir la defensa dels seus drets, nivells més elevats d'exigència cap a les empreses i més consultes sobre serveis financers, així com sobre reparacions i garanties dels productes. Per la seva banda, l'ACC es va preparar per afrontar el canvi de conjuntura econòmica amb un pla de crisi per anticipar-se i estar en millors condicions d'atendre les necessitats dels consumidors. Alhora, va programar diverses campanyes molt relacionades amb la situació econòmica.



20 de maig del 2009

Pel que fa a les consultes totals se'n van atendre 88.136, la majoria sobre serveis de telefonia i Internet, així com sobre transport. D'aquesta manera, telefonia i internet recuperen la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes sobre aparells d'ús domèstic, tant sobre la compra com sobre les reparacions, s'incrementen un 11%. Destaca també la confecció i el calçat (amb un increment d'un 71%) tot i que només suposen el 4,6% del total.

Si comparem les consultes rebudes a l'ACC del primer trimestre del 2009 amb el mateix període del 2008, l'augment és del 42%, i amb una casuística molt centrada en temes econòmics o financers (préstecs, interessos, comissions...), devolucions d'importats deixats a compte per a l'adquisició de productes, retorn de diners, descomptes, etc.

### **Les reclamacions de telefonia i Internet recuperen la primera posició**

El conjunt de les reclamacions s'incrementa un 8% i supera, per primera vegada, les deu mil amb 10.706 reclamacions (el 2007 varen ser 9.919). Si les comparem en relació amb les del 2007, sense comptar els efectes del cessament d'activitat d'Air Madrid i l'apagada de Barcelona, l'increment és del 72%. Un 26% de les reclamacions van ser presentades a través del formulari que es troba a la pàgina web [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

La telefonia concentra el 29,8% de les reclamacions, amb un augment del 74% respecte a l'any anterior i la xifra de 3.188 reclamacions. Aquest sector creix tant en nombre relatiu com en nombre absolut en relació amb el 2007 (en què es van presentar 1.835 reclamacions d'aquest sector, que representaven un 18,5% del total). Els motius principals són problemes de portabilitat, manca del contracte per escrit, problemes amb les clàusules de permanència, no tenir informació adequada dels serveis que es poden activar (ofertes, promocions, etc.), dificultats, retards o negatives per donar-se de baixa, demora en la instal·lació de línies noves o trasllats, retards en la subsanació d'avaries, facturació incorrecta, deficiències en la prestació del servei, altes i facturació de serveis diferents als sol·licitats, contractació de serveis que no s'ajusten als publicitats per l'operadora, publicitat enganyosa o que indueix a confusió, inclusió en llistats de morosos per factures en desacord i també problemes amb els 905 i els SMS Premium a concursos de televisió.

El segon sector, amb el 16,7%, és el transport, amb 1.783 reclamacions, un 90% de les quals corresponen a transport aeri. Amb relació al 2007, i sense tenir en compte Air Madrid, es produeix un augment del 168%. Els principals problemes són els retards, les cancel·lacions de vols, els problemes amb l'equipatge i el cobrament d'importats indeguts.

**L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 15,54%**



20 de maig del 2009

L'any 2008 s'han adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) un 15,54% d'establiments nous amb relació a l'any anterior, molts d'ells instal·ladors que han obtingut el segell de qualitat "agent TDT", amb la qual cosa a 31 de desembre de 2008, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 4.521.

L'any 2008 es van dictar 867 laudes, el 98% dels quals per unanimitat dels tres àrbitres. Destaquen per l'alt nivell de resolució de les reclamacions els sectors de gas i llum, tintoreries, telefonia i Internet. En la celebració de vistes arbitral cal destacar la utilització de la videoconferència, la qual està implantada a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, i a diferents consells comarcals amb conveni de delegació de competències.

### **Les denúncies s'incrementen un 25%**

En relació a les actuacions de control i disciplina de mercat, l'ACC va dur a terme diverses campanyes: la relativa a control de productes, la de marcatge de preus, la d'implantació de la TDT, la de rebaixes i la d'aparcaments, entre altres, amb 3.317 actuacions inspectores. Si hi afegim les actuacions com a conseqüència de les denúncies (2.484), per la xarxa d'alertes (5.964) i d'altres tipus (3.778), el nombre total d'actuacions inspectores arriba a les 15.543, un 17,83% més que el 2007. Les denúncies rebudes dels consumidors van suposar un augment del 25% en relació amb l'any anterior. Els motius de les denúncies és molt variat, però destaquen: les clàusules contractuals abusives, l'alteració, adulteració i frau en productes, els incompliments en la prestació de serveis, la publicitat enganyosa o la manca de conformitat amb els preus, entre altres incompliments.

### **Retirada i destrucció de productes**

Durant el 2008 s'han realitzat controls i anàlisis en més 1.300 productes, tant d'aliments com d'industrials. Pel que fa a les xifres de productes retirats (446.005) es produeix un creixement del 20,72% en relació amb l'any anterior, mentre que l'ACC va destruir 434.478 productes, un 287% més que el 2007. Cal destacar que el 57,2% varen ser productes destinats als infants (joguines i articles de puericultura) i el 35,4% cosmètics.

Les actuacions d'inspecció i control del mercat van derivar en l'incoació de 986 expedients sancionadors i la imposició de 766 sancions per import de 2.284.150 euros. Els sectors amb major volum de sancions varen ser el d'habitatge i el de serveis financers.