



26 de maig del 2009

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

# **La crisi fa créixer prop del 25% les reclamacions dels consumidors a Lleida**

---

- Els consumidors catalans augmenten significativament les seves consultes, reclamacions i denúncies
- La telefonia i Internet concentra el 40 % de les reclamacions, que pugen un 24,86% i arriben a les 1.311 a Lleida. A Catalunya, es supera, per primera vegada, les 10.000 reclamacions a l'ACC
- També és la telefonia i Internet el sector que més conflictes resol. Un 48,2% dels casos resolts per mediació són d'aquest sector i un 83,2% dels laudes també
- L'adhesió a l'arbitratge de consum creix a Lleida un 11,2%. La xifra d'establiments adherits era, a 31 de desembre de 2008, de 475 a Lleida
- Els consumidors varen presentar 268 denúncies a l'Agència Catalana del Consum a Lleida

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 gran conflicte de consum, a diferència del que va passar el 2007, 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 a tot Catalunya, però amb algunes especificitats a les diferents demarcacions.

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.

Les consultes ateses a Lleida han estat 2.607, amb un increment molt fort (50,8 %) en relació al 2007 (1.729 consultes). Telefonia i Internet recuperen la primera posició, amb un increment del 12% amb relació al 2007 i les consultes



26 de maig del 2009

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) a l'ACC a tot Catalunya. 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).

A Lleida, amb 1.311 reclamacions (ACC i consells comarcals), que suposen un increment del 24,86% en relació a l'any anterior, també la telefonia està en primera posició, però encara concentra més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 40% envers el 29,8% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i amb els 905 i els SMS Prèmium a concursos de televisió. Altres casuístiques que també han generat conflictes són la portabilitat, la 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, publicitat enganyosa o que indueix a confusió i inclusió en llistats de morosos per factures en desacord.

### **L'adhesió a l'arbitratge de consum creix un 11,2 % a Lleida**

L'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC): un 11,2% a Lleida i un 15,54% a Catalunya. Molts dels establiments nous són 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, mentre que a Lleida era de 475. Cal remarcar que Lleida concentra menys del 6% dels establiments comercials de tot Catalunya.

A Lleida es van dictar 42 laudes, dels quals el 83,3% van ser conflictes sobre telefonia i Internet. També van haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, d'aparells d'ús domèstic i de vehicles (un 4,8% respectivament).



26 de maig del 2009

El mateix any 2008 a Catalunya 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, tintorereries, 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 alguns consells comarcals amb conveni de delegació de competències.

### **Lleida concentra el 17,07% de les actuacions inspectores a Catalunya**

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 15.543 actuacions inspectores de les que 2.654 van tenir lloc a Lleida (un 17,07% del total, quan la població de Lleida és el 5,69% de tota la població catalana). A més d'aquestes campanyes, que van tenir lloc a altres territoris de Catalunya, Lleida va programar altres actuacions com la de garlandes nadalenques, habitatge i joguines elèctriques.

Les denúncies (268 el 2008) van ser sobre tot a empreses de serveis (51,5%); per productes industrials (27,2%) i a subministraments i telecomunicacions (16%). 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. A Lleida es van retirar 751 productes, el 97,1% de material elèctric, i es van destruir 1.238 productes, dels que 89,2% també eren de material elèctric i un 9,8% cosmètics.

Les actuacions d'inspecció i control del mercat van derivar en l'incoació de 986 expedients sancionadors (31 a Lleida) i la imposició de 766 sancions (74 a Lleida) per import de 2.284.150 € (23.650 € a Lleida). Els sectors amb major volum de sancions varen ser el d'habitatge i el de serveis financers.

### **L'Escola de Consum de Catalunya a Lleida**



26 de maig del 2009

Durant el curs escolar 2007-2008, 1.870 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (933 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 1.870 els escolars de Lleida que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Lleida el curs 2005-2006; al Pla d'Urgell, el Pallars Jussà i la Vall d'Aran el curs 2007-2008 i a Pla d'Urgell, Pallars Sobirà i Segrià el curs 2007-2008.

Pel que fa a les xerrades a comerciants, gent gran i altres col·lectius de consumidors, durant l'any passat, es van fer 14 sessions formatives sobre drets dels consumidors, l'etiquetatge, els aliments funcionals, el consum responsable, etc... impartides a 350 assistents.