



27 de maig del 2009

Memòria del 2008 de l'Agència Catalana del Consum

Les consultes de consum a Girona augmenten un 51% com a conseqüència de la crisi

- Els consumidors catalans augmenten significativament les seves consultes, reclamacions i denúncies en un any marcat per la crisi econòmica
- La telefonia i Internet concentra el 43,3% de les 2.582 reclamacions presentades a l'Agència Catalana del Consum a Girona. A Catalunya, es supera, per primera vegada, les 10.000 reclamacions
- L'Agència Catalana del Consum aconsegueix resoldre un 41% més de reclamacions a través de la mediació
- L'ACC destina 341.000 €, un 40% més als consells comarcals de la demarcació per atendre les demandes dels consumidors gironins
- Les denúncies dels consumidors presentades a Girona es varen incrementar un 13%. Com a resposta, l'ACC va incrementar en un 23% les actuacions inspectores i en un 19% els expedients sancionadors

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 conflicte greu 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.



27 de maig del 2009

A Girona, la xifra de consultes és 6.715, amb un increment del 51% en relació al 2007 (4.446 consultes). 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%.

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 a l'ACC a tot Catalunya 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.

A Girona, amb 2.582 reclamacions (ACC i consells comarcals), també la telefonia i Internet està en primera posició, però encara concentra més reclamacions que al conjunt de Catalunya (el 43,3% envers el 29,8% del conjunt del país). Els motius principals són problemes d'ADSL i de facturació motivada per trucades a telèfons 905 i enviament de 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 8,73 % a Girona

L'any 2008 s'ha produït un increment important d'adhesions a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) des de la seva creació fa poc més de 15 anys: un 8,73% a Girona 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 Girona era de 834. Aquesta xifra representa el 18,44% del total d'establiments adherits a la JACC. Considerant que Girona concentra un 11,03% del total d'establiments de Catalunya, es pot afirmar que les empreses gironines estan responant adequadament a l'arbitratge de consum, element de qualitat i servei vers els consumidors.



27 de maig del 2009

Pel que fa a la gestió de les reclamacions, un 48,60% dels casos varen ser resolts per mediació, concretament, 1.255, el que suposa un augment del 41% respecte a l'any 2007. Pel que fa l'arbitratge de consum a Girona, es van dictar 123 laudes, dels quals el 67,5% varen ser conflictes sobre telefonia i Internet. També van haver-hi laudes d'altres sectors i, en menor proporció, de gas i llum (7,3%), tintoreries (5,7%), mobles i de vehicles (un 4,8% respectivament).

El mateix any 2008 es van dictar a Catalunya 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. Com a novetat l'any 2008 s'han començat a fer vistes arbitrals a Figueres, que s'afegeixen a les ja habituals de Girona, La Bisbal d'Empordà i Olot.

Enguany, el percentatge de resolució de reclamacions de l'ACC ha estat del 53%, onze punts per sobre de l'obtingut l'any anterior.

Girona concentra el 20,72% 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 3.220 actuacions inspectores. Aquesta xifra suposa un increment del 23% i el 20,72% del total a Catalunya el 2008 (15.543).

Les denúncies (355 el 2008) van ser sobre tot a empreses de serveis (76,6%); per productes industrials (12,1%) i a subministraments i telecomunicacions (9,3%). 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% 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 Girona es van retirar 1.201 productes, el 41,1% cosmètics, el 37,7% productes químics i el 21,1% productes industrials diversos. Així mateix, varen ser destruïts 3.224 productes, dels que un 59,5% varen ser també productes industrials diversos, un 29,3% cosmètics i un 9,1% electrodomèstics.



27 de maig del 2009

Les actuacions d'inspecció i control del mercat a Girona van derivar en l'incoació de 162 expedients sancionadors (un 21% més que el 2007) i la imposició de 128 sancions, per import de 191.050 €, un 48% més que l'any anterior.

L'Escola de Consum de Catalunya a Girona

Durant el curs escolar 2007-2008, 1.754 alumnes van participar en els tallers de l'Escola itinerant (643 el curs escolar anterior) que, afegint els del curs precedent, eleven a 3.126 els escolars de Girona que han rebut formació en consum. Els tallers es van fer a la ciutat de Girona el curs 2005-2006; a la Garrotxa, Baix Empordà i Alt Empordà el curs 2007-2008 i al Gironès i La Selva el curs 2007-2008.