

Augmenten un 12% les consultes dels consumidors a l'Oficina de Consum de la Garrotxa

De les 645 reclamacions presentades durant 2019, un 65,74% s'han resolt satisfactòriament pel consumidor

Durant l'any 2019, l'Oficina de Consum de la Garrotxa ha atès 2.864 persones, de les quals 645 han presentat una reclamació (un 1,8% menys que l'any anterior), 5 han presentat queixes i cap persona ha presentat denúncia durant 2019.

Pel que fa a la residència dels reclamants, en un 76,58% són d'Olot i la resta dels diferents pobles de la comarca.

En quant a les temàtiques de les reclamacions realitzades a l'Oficina de Consum de la Garrotxa veiem que 255 reclamacions són de serveis de telecomunicacions, un 39% del total. Aquestes es refereixen pel que fa a la telefonia fixa (contractació línies, facturació, gestió d'avaries); de la telefonia mòbil (cobrament indegut de permanències, facturacions SMS Premium, interrupcions de servei, contractacions de productes) i internet (dificultats per donar-se d'alta o baixa, interrupcions de servei, facturació).

El segon sector en reclamacions, amb 116 reclamacions, són els serveis generals de consum, representen un 18% de les reclamacions. La temàtica d'aquestes reclamacions ha girat entorn a serveis immobiliaris, serveis de manteniment de la llar, servei de reparació de vehicles, generant conflictes en la interpretació de contractes, incompliment de garanties, problemes de prestació de serveis o cobraments indeguts.

El tercer sector amb més reclamacions ha estat el dels subministraments bàsics: aigua llum i gas. Aquestes reclamacions, 86 en total (i un gran nombre de consultes), es refereixen a pràctiques poc clares i abusives que fan servir algunes companyies amb els seus clients. Conflictes amb la facturació, gestió d'altres i baixes o talls indeguts de subministrament són aspectes que generen disconformitat amb el servei per part dels consumidors. En el cas de l'aigua, les reclamacions giren, novament, al voltant d'aspectes relacionats amb la facturació. En aquest àmbit, a la Garrotxa, pràcticament totes les empreses subministrades d'aigua estan adherides al sistema arbitral de consum, fet que dona una eina més al consumidor per resoldre els conflictes amb les empreses.

Cal destacar les 92 reclamacions gestionades en relació a serveis financers: préstecs, cobrament de comissions indegudes, temes hipotecaris, pagaments amb targeta, etc.

I per últim, 37 reclamacions han estat relacionades amb el transport de viatgers.

Durant 2019, l'oficina de Consum de la Garrotxa ha posat en marxa les trobades amb empreses "Face to face", amb l'objectiu d'interaccionar personalment amb les empreses subministradores de serveis o productes i traslladar les inquietuds dels consumidors i els punts que, des del punt de vista de Consum, s'haurien de reforçar per millorar la relació amb els usuaris. El 21 de novembre es va fer la primera trobada amb l'empresa Naturgy, de gas natural. La valoració de la reunió va ser molt positiva, creant sinèrgies de treball entre l'Oficina de Consum i l'empresa subministradora.

De nou, l'Oficina de Consum de la Garrotxa s'ha unit, per a la difusió i foment de l'arbitratge de Consum a Turisme Garrotxa i l'Associació d'Hostalatge de la Garrotxa per a informar als seus establiments adherits. En aquest 2019, s'han adherit 1 nova empresa a l'arbitratge, arribant als 266 establiments adherits a tota la comarca. També s'han continuat fent visites presencials i s'han realitzat enviaments a través de correu electrònic. En total, s'ha arribat a 49 establiments. La Garrotxa continua sent la primer comarca de Girona amb més establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, i la quarta de tota Catalunya.

L'Oficina de Consum de la Garrotxa continua centrant una part important de la seva acció en informar la societat en general, a través diferents accions, sobre aspectes de consum o bé sobre novetats legislatives. Al llarg de 2019 s'han organitzat 7 sessions adreçades a consumidors i empreses.

També s'han visitat 41 establiments de la comarca per tal d'informar-los i facilitar-los la normativa a seguir en quan a les condicions tècniques de venda, així com comprovar el seu acompliment.

Finalment, per vuitè any consecutiu s'ha impulsat la *Consulta del Mes*. A partir de la reclamació i/o el dubte que ha tingut més repercussió durant el mes anterior, l'Oficina de Consum elabora informació sobre el procés que cal seguir per donar resposta a un conflicte de consum. Durant 2019 aquest espai apareix cada mes a La Comarca, El 29 i s'emet a Ràdio Olot durant quinze dies.

Olot, la Garrotxa, 12 de març de 2019

Més informació:

Oficina de Consum de la Garrotxa: 972 27 60 44