



**OFICINA DE CONSUM DE LA
GARROTXA**

“La nostra missió és garantir els drets de les persones consumidores mitjançant la divulgació, la formació i l'atenció a les persones consumidores, i vetllar pel control del compliment de la normativa vigent en matèria de consum”

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

GESTIÓ DE CONFLICTES DE CONSUM

.Gestió de consultes,
reclamacions, queixes i
denúncies.



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

Evolució mensual de les queixes, reclamacions i denúncies:

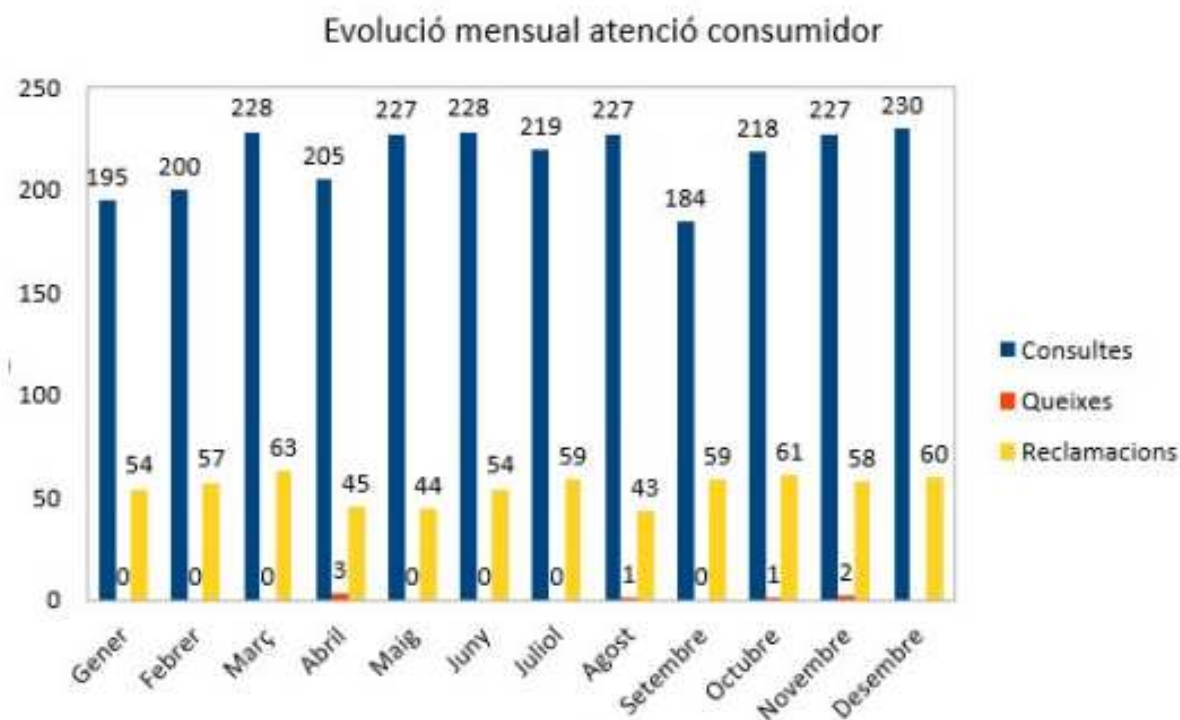
Consultes: 2588 (1%)



Reclamacions: 657(20%)



Queixes: 7



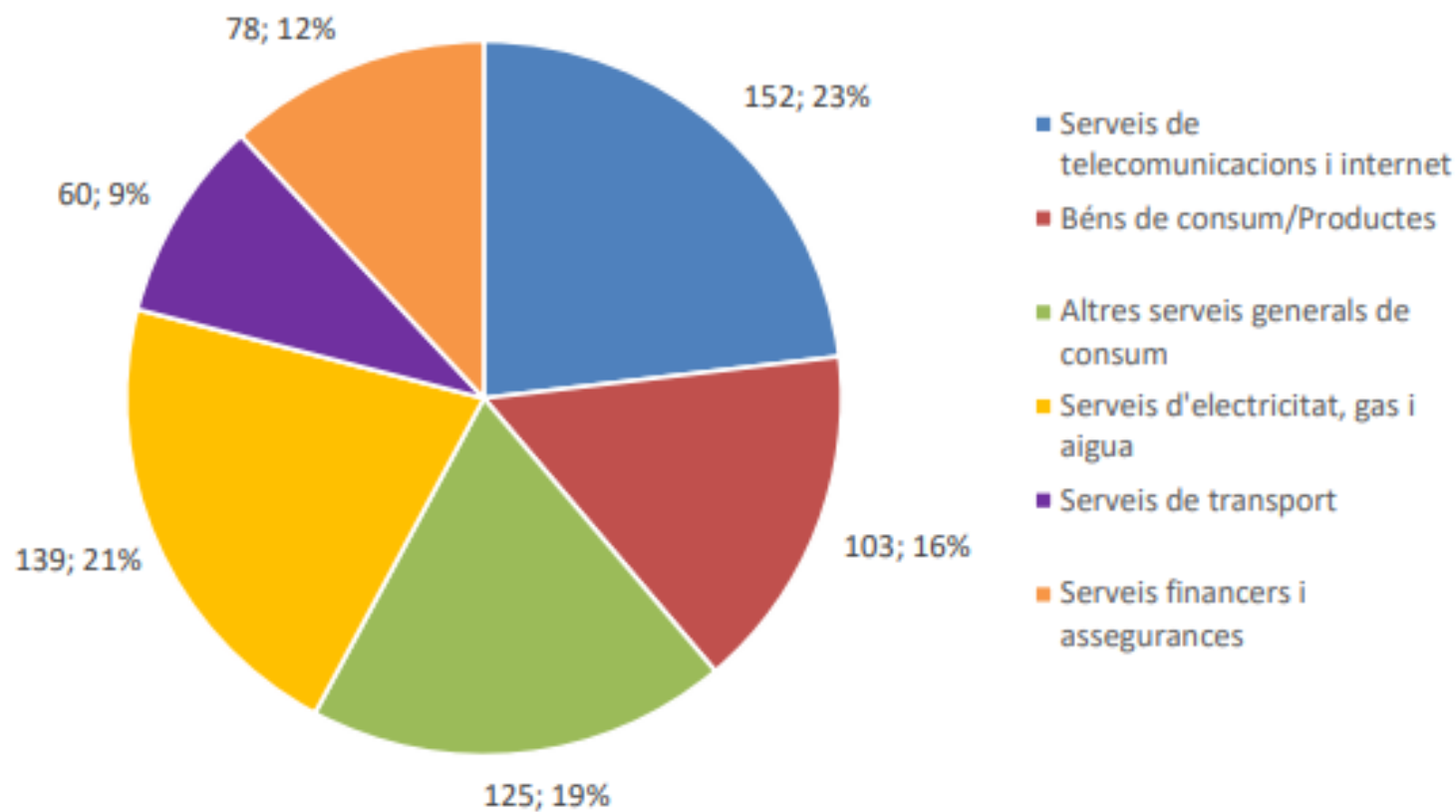
OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RECLAMACIONS PER MUNICIPIS

| NOM POBLACIÓ | RECLAMACIONS |
|-----------------------------|--------------|
| ARGELAGUER | 3 |
| BESALÚ | 17 |
| CASTELLFOLLIT DE LA ROCA | 6 |
| LES PRESES | 25 |
| MAIA DE MONTCAL | 4 |
| MIERES | 1 |
| MONTAGUT I OIX | 10 |
| OLOT | 479 |
| PLANES D'HOSTOLES | 3 |
| RIUDAURA | 5 |
| SALES DE LLIERCA | 1 |
| SANT ANIOL DE FINESTRES | 3 |
| SANT FELIU DE PALLAROLS | 9 |
| SANT FERRIOL | 3 |
| SANT JAUME DE LLIERCA | 6 |
| SANT JOAN LES FONTS | 22 |
| VALL D'EN BAS | 25 |
| SANTA PAU | 18 |
| TORTELLÀ | 3 |
| VALL DE BIANYA | 14 |
| TOTAL | 657 |

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

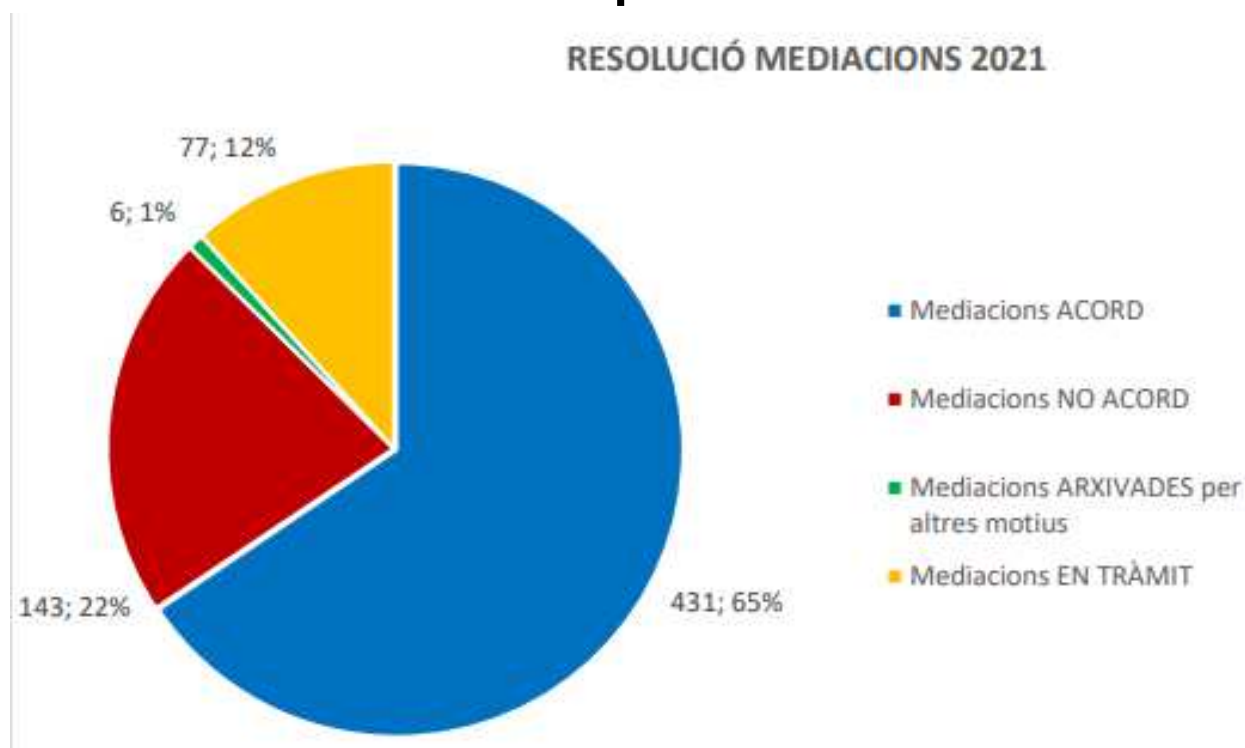
EVOLUCIÓ DELS PRINCIPALS SECTORS:



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS:

S'ha arribat a un acord satisfactori en un **74%*** de les reclamacions iniciades en aquesta oficina de consum



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

TEMES DESTACATS

- **No emissió de factures per part d'Endesa per problemes informàtics.**
- **Retorn de les despeses constitució d'hipoteques.**
- **Càrtel dels cotxes.**
- Segueixen, però amb menys volum cancel·lacions, les consultes/reclamacions derivades de cancel·lacions de reserves d'allotjaments, vols, entrades... degut al Covid

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

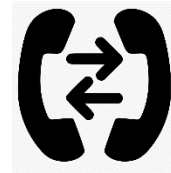
PREVENCIÓ DE CONFLICTES

• Informant, formant i educant
sobre temes de consum



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

CONTACTE AMB EMPRESES:



. Punt d'atenció al client d'Endesa

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

A DESTACAR AQUEST 2021:

- Difusió de la carta d'adhesió a la JACC a **30 establiments** (total de 266 adherits a la Comarca)
- Divulgació al grup de consum de **10 avisos**.
- Publicació de **7 consultes del mes**.
- **NOVETAT: 6 TIPS informatius** “Tenir el que s'estalvia” difosos per WhatsApp a tots els municipis de la comarca.
- TIP INFORMATIU ALS ESTABLIMENTS, AMB LA NOVA LLEI DE GARANTIES.



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

Gràcies