

Les empreses de telefonia generen el 30% de les reclamacions de consum al Berguedà

Endesa, Vodafone, Telefónica, Vueling i el BBVA són les companyies que sumen més queixes dels clients a la comarca



Bàrbara Minoves, Toni Clement i Montserrat Ribera en la presentació de les dades de Consum de 2017, aquest divendres. | Pilar Màrquez Ambrós

El 29,7% de les reclamacions que van fer els consumidors del Berguedà a l'Agència Catalana del Consum van ser relacionades amb els serveis de Telecomunicacions i Internet, segons la Memòria d'Actuacions 2017 de l'organisme, presentada aquest divendres a Berga. Aquest sector va endur-se una gran majoria de les reclamacions de les 101 que es van realitzar, una xifra que presenta un 41,95% menys que les reclamacions registrades el 2016, quan en van ser 174.

El sector de les Telecomunicacions i Internet se situa per sobre del de serveis d'electricitat, gas i aigua, amb un 18,3% de les reclamacions. La directora de l'Agència Catalana del Consum, Montserrat Ribera, ha explicat que les reclamacions dels consumidors pel que fa als serveis d'electricitat, gas i aigua ha anat en augment. "S'està disparant també a nivell de tot Catalunya", ha comentat Ribera. "Suposo que també ho ha fet créixer el tema de la pobresa energètica", ha especificat Montserrat Ribera. Ribera ha advertit de pràctiques "molt agressives" dels comercials de gas, aigua o electricitat que fan que hi hagi persones que signin determinada documentació sense conèixer prou bé les condicions o, fins i tot, que està acordant canviar d'empresa sense saber-ho". Les reclamacions sobre altres serveis de consum, amb un 14,9%, i les relatives als

serveis de transport, majoritàriament aerolínies, el 13,9%.

Una altra dada destacada de la memòria és que l'ens va resoldre, durant el 2017, un total de 53 casos per la via de la mediació (un 8,62% menys que el 2016) i 30 per arbitratge (un 172,73% més). Dels casos de mediació, un 45,3% correspon al sector de les Telecomunicacions i Internet; tot seguit hi ha els serveis de subministraments bàsics (aigua, electricitat, gas), amb el 20,8%; d'altres serveis generals de consum amb l'11,3%; els serveis de transport amb un 9,4%; els serveis financers amb un 7,5%; i els béns i productes de consum amb el 5,7%. L'increment dels arbitratges és destacat, si bé, Montserrat Ribera Ha dit que "ara estem tornant a xifres similars a les que hi havia abans del tema de les preferents".

Endesa, la companyia amb més reclamacions

Endesa lidera la llista d'empreses que concentren més reclamacions al Berguedà, seguida per Vodafone, Telefònica, Vueling i el BBVA. "Normalment, les companyies més reclamades són les de serveis bàsics o de telefonia, perquè són les que tenen més clients en el mercat", ha subratllat Ribera. "També són aquelles companyies que ens queden una mica més lluny, ja que en els establiments de proximitat, qualsevol problemàtica es resol normalment entre el client i el botiguer o empresari", ha apuntat Ribera.

Tanmateix, Montserrat Ribera ha destacat que la majoria de les empreses amb més reclamacions les solucionen per la via de la mediació o l'arbitratge, donat que estan adherides a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). En aquest sentit, la memòria de 2017 posa de manifestat que ha augmentat en un 12,2% el nombre d'establiments adherits a la JACC. En total, en són fins a 74, mentre que el 2016 n'hi havia 66. Ribera ha valorat "l'esforç que fan les grans companyies per millorar el servei d'atenció al client" i per resoldre les reclamacions. La presència de Vueling a la llista s'ha explicat també per les vagues que van registrar-se a l'Aeroport del Prat l'estiu passat i que van afectar milers de viatgers.

Un total de 982 consultes

Ribera ha explicat que, més enllà dels ciutadans que han acabat reclamant, "el total de consultes que s'han atès són 982, que és un 8,91% menys que l'any anterior". Ribera ha detallat que "el nombre superior de consultes del 2016 va ser arran de la qüestió de les clàusules terra o clàusules sòl, que era un concepte que generava moltes consultes, però que l'Estat va determinar que era quelcom que s'havia de tractar entre la persona i l'entitat financera, el que ha fet que Consum no pogués entrar-hi".

La xifra de 982 consultes és, segons Ribera, "una bona xifra pel Berguedà". A la comarca es tendeix a buscar aquest tipus d'informació de forma presencial amb 828 persones que han optat per aquesta opció, per contra de 94 que ho han fet per via telefònica, 54 a través de registre telemàtic o 6 a través d'un organisme extern. En aquest sentit, la directora dels serveis territorials a la Catalunya Central, Bàrbara Minoves, ha ressaltat la feina que es fa des del Consell Comarcal del Berguedà per garantir l'atenció personalitzada a les persones. "És un acompanyament amb molta profunditat que cal destacar", ha assegurat Minoves.

El conseller comarcal Toni Clement ha recordat que a través del web del consell comarcal es poden demanar cites prèvies, es poden fer reclamacions. "Ara també engegarem una campanya d'adhesió al sistema arbitral del consum adreçada a les empreses turístiques de la comarca, perquè creiem que és una garantia de qualitat", ha afegit Clement.



Montserrat Ribera mostrant un porta xumet que pot presentar risc per als nadons perquè està fet de peces petites. Foto: Pilar Márquez Ambròs

Denúncies i sancions

El 2017 va haver-hi un increment del 80% en el nombre de denúncies al Berguedà i se'n van registrar un total de 18, mentre que el 2016 n'havien estat 10. La directora de l'Agència Catalana del Consum ha atribuït aquest augment al fet que "les persones cada cop són més conscients de com han d'actuar els establiments i de quins són els seus drets". Ribera ha recordat que "la diferència entre les reclamacions i les denúncies és que en les primeres el consumidor demana alguna contraprestació per un mal servei, mentre que les denúncies posen en evidència males praxis". Un 27,8% de les denúncies són per béns de consum o productes i un 22,2% per serveis de transport i viatges. L'import total de les multes a tot Catalunya ha estat de 5,2 milions d'euros (un 21,6% menys que les multes imposades l'any anterior).

A banda, al conjunt de Catalunya el 2017 es van retirar un total de 19.699 articles del mercat. Per tipologia, la majoria de productes retirats van ser de material elèctric i lluminàries, joguines i electrodomèstics. Montserrat Ribera ha assegurat que la normativa de les joguines "és molt estricta" i ha mostrat alguns dels articles retirats, entre els quals hi havia imants que semblen menjar, articles per a nadons que els poden posar en risc; llums de Nadal amb deficiències en el cablejat o d'altres elements elèctrics que podrien arribar a provocar un incendi. "Un 60% dels productes que presenten algun problema o són defectuosos provenen de l'Àsia, i el 25% són

d'Europa", ha especificat Ribera.

Xerrades dirigides a la gent gran

Una de les accions que l'Agència duu a terme són xerrades a les escoles, en el marc de l'Escola de Consum, amb un total de 1.267 alumnes atesos a la Catalunya Central. També s'ha creat l'Acadèmica dels Sèniors, que informa les persones grans sobre els seus drets i els alerta de possibles d'estafes.

Al Berguedà, el 2018 a les escoles de primària es farà dues xerrades per fomentar el consum responsable i sobre la importància de preservar el medi ambient, i també per treballar el dret a la informació dels consumidors.

Durant la presentació de la memòria de 2017, s'ha posat sobre la taula, la necessitat que abans de dirigir-se a les oficines de l'Agència Catalana de Consum, la persona que vulgui interposar una reclamació, faci aquest tràmit amb l'empresa. Si no rep resposta en el període d'un mes o la resposta que rep no el satisfà, s'aconsella llavors dirigir-se a Consum.



Alguns objectes que s'han retirat del mercat, entre els quals uns imants de nevera que aparenten ser menjar real, però no són comestibles. Foto: Pilar Màrquez Ambrós