

## Les reclamacions a l'Oficina de Consum de la Garrotxa augmenten un 30,5%

*De les 657 reclamacions presentades durant 2018 ?la majoria relacionades amb els serveis de telecomunicacions?, un 74'8% s'han resolt satisfactòriament per al consumidor*



Elisabet Abat i Joan Espona durant la presentació dels resultats. | Martí Albasa.

Durant l'any 2018, l'Oficina de Consum de la Garrotxa ha atès 2.654 persones -un 76,56% d'Olot i la resta dels diferents pobles de la comarca-, de les quals 657 han presentat una reclamació (un 30,5% més que l'any anterior), 17 han presentat queixes i 1 persona ha presentat denúncia, segons la Memòria

([http://dades.grupnaciodigital.com/redaccio/arxius/documents/1553853900Presentacio\\_Memoria\\_Consum\\_2018.pdf](http://dades.grupnaciodigital.com/redaccio/arxius/documents/1553853900Presentacio_Memoria_Consum_2018.pdf)) que es va presentar aquest dijous en roda de premsa al Consell Comarcal, en què van intervenir Elisabet Abat, directora de l'Agència Catalana del Consum; Joan Espona, president del Consell Comarcal de la Garrotxa; Núria Zambrano, regidora de Consum de l'Ajuntament d'Olot i consellera de Consum del Consell Comarcal; i, Anna Beltran, responsable de l'Oficina de Consum de la Garrotxa, junt amb Xènia Planes.

La directora de l'Agència Catalana de Consum, Elisabet Abat, va manifestar que calia distingir molt especialment la bona gestió de l'Oficina de Consum de la Garrotxa pels resultats abastats i va avançar que l'assignació que enguany hi dedica l'Agència serà la màxima permessa, de vora 65.000 euros. En el mateix sentit es va manifestar la regidora Núria Zambrano, que va afirmar que

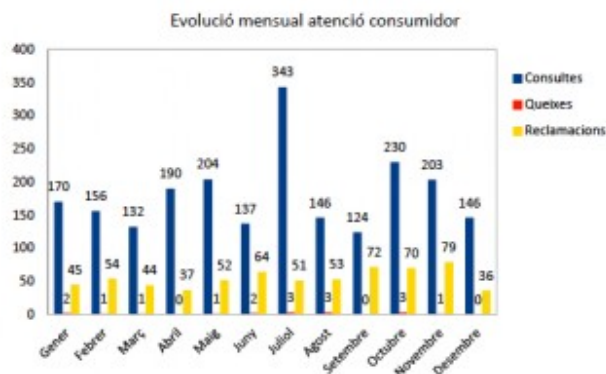
"cada any l'índex d'eficiència de l'Oficina de la Garrotxa depassa la mitjana catalana", amb què va felicitar la tasca realitzada per Anna Beltran i el seu equip.



*Núria Zambrano, regidora de Consum de l'Ajuntament d'Olot i consellera de Consum del Consell Comarcal  
Foto: Martí Albesa.*

Les consultes, queixes i reclamacions sobre consum es poden realitzar molt fàcilment i senzilla - encara més en breu, segons les noves incorporacions que es faran al web de l'Agència (<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>) - a través del web de l'Oficina garrotxina (<https://www.garrotxa.cat/arees/consum/informacio-al-consumidor/seccio/com-puc-fer-una-queixa-reclamacio-i-denuncia/>) .

Consultes: 1979 ↓  
Reclamacions: 657 ↑  
Queixes: 17



Denúncies:1

*Evolució mensual de les consultes, queixes i reclamacions a l'Oficina de Consum de la Garrotxa. Foto: @CCGarrotxa.*

Durant la presentació en pantalla dels resultats de 2018, Anna Beltran va aclarir que la disminució de les consultes a l'Oficina durant l'any passat s'havia d'atribuir pel que fa a les temàtiques de les reclamacions realitzades a l'Oficina de Consum de la Garrotxa veiem que 203 reclamacions són de **serveis de telecomunicacions**, un 30,9% del total. Aquestes es refereixen pel que fa a la telefonia fixa (contractació línies, facturació, gestió d'averies); 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).



*Anna Beltran, responsable de l'Oficina de Consum de la Garrotxa Foto: Martí Albesa.*

El segon sector en reclamacions, amb 117 reclamacions, són els **serveis bàsics de llum, aigua i gas**, representen un 17,81% de les reclamacions. Aquestes 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.

En l'àmbit dels serveis generals s'han produït 102 reclamacions i el sector de serveis financers ha tingut 61 reclamacions.

I, per últim, destacar les 101 reclamacions han estat relacionades amb el transport de viatgers. Gran part d'aquestes són derivades de les vagues que van patir a l'estiu diferents companyies aèries.

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 2018, s'han adherit 8 noves empreses a l'arbitratge. També s'han continuat fent visites presencials i s'han realitzat enviaments a través de correu electrònic. En total, s'ha arribat a 48 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 2018 s'han organitzat 7 sessions adreçades a consumidors

i empreses.

També s'han visitat 23 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 compliment.

Finalment, per setè 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 2018 aquest espai apareix cada mes a La Comarca, El 29 i s'emet a Ràdio Olot durant quinze dies.