



Oficina Comarcal
d'Informació al Consumidor

Memòria 2016
Alt Camp



Consell Comarcal
de l'Alt Camp



Índex

Introducció.....pàg. 4

OCIC Alt Camp

- 1. Àmbit d'Informació.....pàg. 6**
- 2. Àmbit de Formació.....pàg. 8**
- 3. Àmbit de Mediació.....pàg. 10**
- 4. Àmbit d'Arbitratge.....pàg. 17**
- 5. Incidències SIC.....pàg. 17**



Introducció

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2016

En la Llei 22/10, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, es parla dels serveis públics de consum (article 126 – 10). Aquest article diu que qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. D'acord amb aquest article l'OCIC de l'Alt Camp és un servei públic de consum.

Aquest servei públic de consum exerceix les funcions següents:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum
- Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses
- Exercir com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- Educar i formar en consum les persones consumidores
- Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi

D'acord amb el punt 4 d'aquest article (126 – 10), la Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.

A més, la Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment que diu que les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.



OCIC Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp es troba situada a les dependències del Consell Comarcal de l'Alt Camp, al C/Mossèn Martí,3 , de Valls. L'horari habitual d'obertura de l'OCIC de l'Alt Camp al públic és de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 i dimecres de 16:30 a 18:30.

Tot i que l'OCIC estigui oberta al públic en aquest horari, cal concertar cita prèvia. Les consultes també es poden fer via telefònica al 977.60.85.60, o per via electrònica a consum@altcamp.cat

Aquest any 2016 l'OCIC de l'Alt Camp ha anat assumint progressivament les tasques que fins al moment realitzava l'OMIC de Valls, per tant, inicia el 2017 **donant servei a la totalitat de la comarca de l'Alt Camp, amb una població de 44578 habitants.** Per tant, aquest any 2016 l'OCIC de l'Alt Camp ha incrementat en 24285 habitants els seus usuaris potencials, un augment del 54.5%.

1. Àmbit d'informació

Seguiment mensual i total anual:

ANY 2016														
Informació		Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
▶	Consultes	4	8	15	70	51	37	60	42	9	114	45	140	595

* El número de consultes per mesos és orientatiu, ja que en els casos en què l'activitat de l'OCIC era molt intensa, no s'anotaven les consultes directament al SIC, sinó que s'anaven anotant de forma manual i després es traslladaven al SIC per tal d'agilitzar el treball. Aquest és un dels àmbits més importants que cal millorar durant el 2017 i ser constant en la introducció de consultes cada dia, del contrari hi ha moltes consultes que no queden registrades i no es trasllada l'activitat real de l'oficina en aquest aspecte.

Amb l'entrada en vigor del **DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum**, on es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, s'ha vist incrementada la durada i qualitat de les consultes que, en la majoria de casos, s'han dedicat a assessorar com s'havia de realitzar la reclamació prèvia.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població envellida que té dificultats per a poder realitzar per si mateixa una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores especialment protegides per la llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya.

En molts casos és la mateixa tècnica de l'OCIC de l'Alt Camp la que ha de realitzar la reclamació prèvia a la persona consumidora quan aquesta és molt gran o té dificultats per llegir i escriure, aquesta tasca que no és pròpia de l'oficina s'ha de dur a terme donada la impossibilitat de presentar una reclamació sense reclamació prèvia, i les empreses, especialment les de telefonia i llum, no faciliten gens l'obtenció d'un número de reclamació.

El canal més triat per les persones consumidores és l'atenció al públic de forma presencial, fet prou important ja que l'atenció directa és de més qualitat, tot i que aquesta significa més temps de dedicació per part de la tècnica, s'ha fet un esforç per atendre el màxim de visites possibles amb una atenció personalitzada i de proximitat, i que el temps d'espera fos com a màxim d'una setmana.

1.2. Activitats d'informació

- Infoconsum

Al mes de setembre de 2016 es va estrenar una nova publicació de l'OCIC de l'Alt Camp, l'Infoconsum. Aquesta publicació té l'objectiu de fer arribar consells bàsics i activitats sobre consum al màxim número de persones consumidores de la comarca, així com també informar als Ajuntaments del servei que oferim.

* A l'annex podreu trobar els Infoconsum que hem publicat aquest any.

- Documentació informativa de la qual es disposa a l'OCIC de l'Alt Camp, que es pot consultar:

- Informació relativa a agències de viatges, telefonia, serveis de reparació, serveis de la llar, aliments, comerç, garanties, etc.
- Normativa aplicable en l'àmbit de les persones consumidores i usuàries.
- Informació de l'Agència d'Informació Europea del Consum.
- Publicacions de consum o relacionades: L'OCUC press, Xarxa d'educació al consumidor, Informatiu comerç, Indicador de Economia, Crònica – actualitat empresarial, *La economía de los Consumidores* (ADICAE), Mobilitat Sostenible i Segura (PTP), publicacions de l'ADEC.

- Informació a premsa

Sempre que hi ha hagut algun fet destacable de consum, s'ha enviat nota de premsa als mitjans de comunicació, informant de la temàtica i oferint els serveis de l'OCIC de l'Alt Camp, tanmateix no s'han fet massa aparicions a premsa durant el 2016, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara no es conegui el servei.

S'ha detectat que encara hi ha molta gent que no coneix el servei, ja que molts usuaris vénen quan ha passat molt de temps des de que van tenir el problema de consum, i exposen que no s'havien adreçat abans al servei perquè no en coneixien l'existència.

Per l'any 2017 cal fer més accions informatives i de publicitat del servei.

*A l'annex es poden trobar algunes notícies aparegudes a premsa

2. Formació i Educació en consum

2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Data	Lloc	Població	Tema	Hores
28/04/2016	ACC	Tarragona	Curs de Formació/Actualització del SIC"	2
05/07/2016	ACC	Tarragona	Formació amb ENDESA	1
26/10/2016	ACC	Tarragona	Formació amb ENDESA	1
17/11/2016	ACC	Barcelona	Taller d'actualització de normativa de consum III	3
			Total hores	7

Durant el 2014 i el 2015 des de la gerència del Consell Comarcal de l'Alt Camp es va decidir que l'OCIC de l'Alt Camp deixaria de fer actuacions d'educació en consum, ja que era un requisit que ja no es demanava en el conveni.

L'OCIC de l'Alt Camp havia desenvolupat durant els darrers anys uns programes formatius en matèria de consum adreçats a escoles, instituts i associacions de la comarca, que eren molt ben rebuts, i que tenien resultats molt positius quant a prevenció de problemàtiques de consum.

Per aquest motiu, la tècnica ha anat insistint any a any en recuperar alguna activitat formativa, i durant la segona meitat del 2016 la gerència ha tornat a acceptar de realitzar accions formatives a la comarca amb aquests objectius educatius i de prevenció. S'han fet 3 actuacions formatives, i ja n'hi ha de programades durant el 2017.

Les accions formatives realitzades durant el 2016 han estat les següents:

Data	Lloc	Població	Tema	Assistents	Hores
20/10/2016	Consell Comarcal de l'Alt Camp	Valls	Hipoteques*	23	2
08/11/2016	Barri Sant Josep Obrer	Valls	Com reclamar a les companyies elèctriques	85	2
10/11/2016	Consell Comarcal de l'Alt Camp	Valls	Plans de pensions*	15	2

* Les xerrades relacionades amb aspectes bancaris s'han fet amb col·laboració amb ADICAE.

A l'Annex es poden trobar algunes fotografies de les accions formatives.

3. Àmbit de mediació

3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 0
- Número de denúncies: 18
- Nombre de reclamacions: 409

ANY 2016		Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Reclamacions														
▶	Reclamacions rebudes	18	36	15	44	38	22	18	50	34	29	84	25	413

- Total queixes, denúncies i reclamacions: 431

L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any s'ha mantingut en les reclamacions rebudes, tot i que amb un lleuger ascens.

Amb l'entrada en vigor del **DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum**, on es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, es podia preveure una reducció de les reclamacions tramitades, tanmateix no ha estat així. El que sí que s'ha vist incrementada ha estat la durada i qualitat de les consultes que en la majoria de casos s'han dedicat a assessorar com s'havia de realitzar la reclamació prèvia, fins i tot, tal i com ja s'ha apuntat anteriorment, la mateixa tècnica ha hagut de fer la reclamació prèvia ella mateixa.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població molt envellida que té dificultats per a poder realitzar per si mateixa una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores, a la vegada especialment protegides pel Codi de Consum de Catalunya.

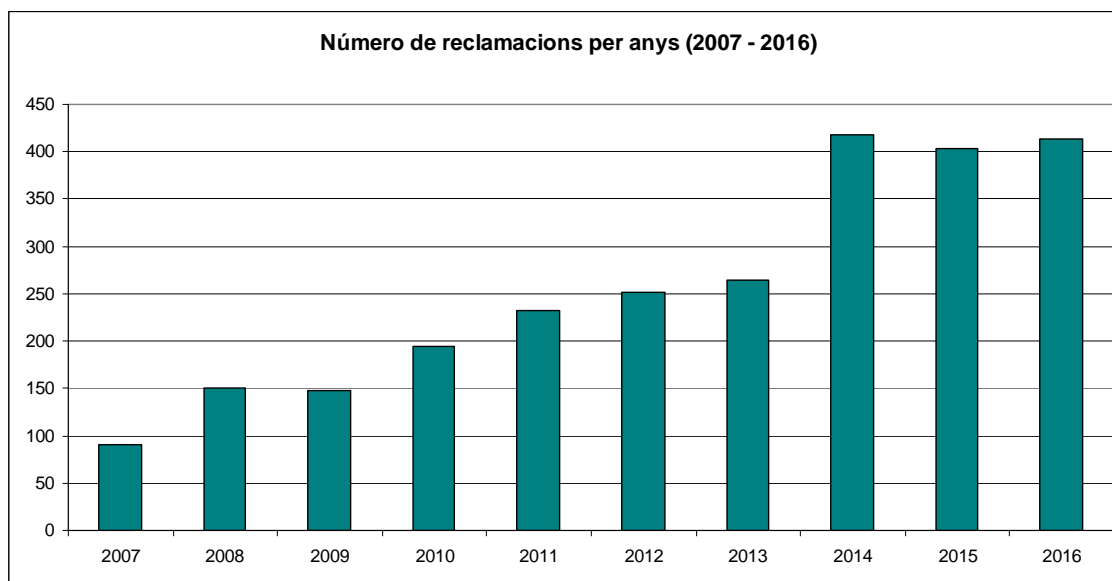
Les reclamacions, que inclouen una mediació de consum, és el procediment que ocupa la part més important de l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp, per tant, és molt rellevant aquest manteniment. Malgrat no haver fet publicitat expressa de l'OCIC de l'Alt Camp, el boca orella i el fet que faci 7 anys que l'OCIC de l'Alt Camp funcioni a ple rendiment, fa que cada vegada més persones consumidores coneguin

el servei i, per tant, aquest tingui més usuaris. No obstant això, moltes de les persones consumidores que s'atenen no coneixien l'existència del servei i assisteixen per a resoldre reclamacions que, en cas d'haver conegut el servei, s'haurien pogut resoldre abans, d'aquest fet també s'extreu que hi ha moltes persones consumidores que encara no coneixen el servei i que, per tant, no poden resoldre els seus conflictes de consum de forma satisfactòria. En aquest sentit, caldria fer un treball de difusió i promoció de l'OCIC de l'Alt Camp per tal que tots els habitants de l'Alt Camp coneguin el servei i puguin exercir els seus drets com a persones consumidores.

Actualment, l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp és del 100%, es preveu que la seva activitat anirà a l'alça durant el 2017, donat que es consolidarà el fet que l'OMIC de Valls hagi estat assumida per l'OCIC de l'Alt Camp i els usuaris potencials s'han doblat, durant el mes de **gener de 2017**, s'han registrat **30 reclamacions**.

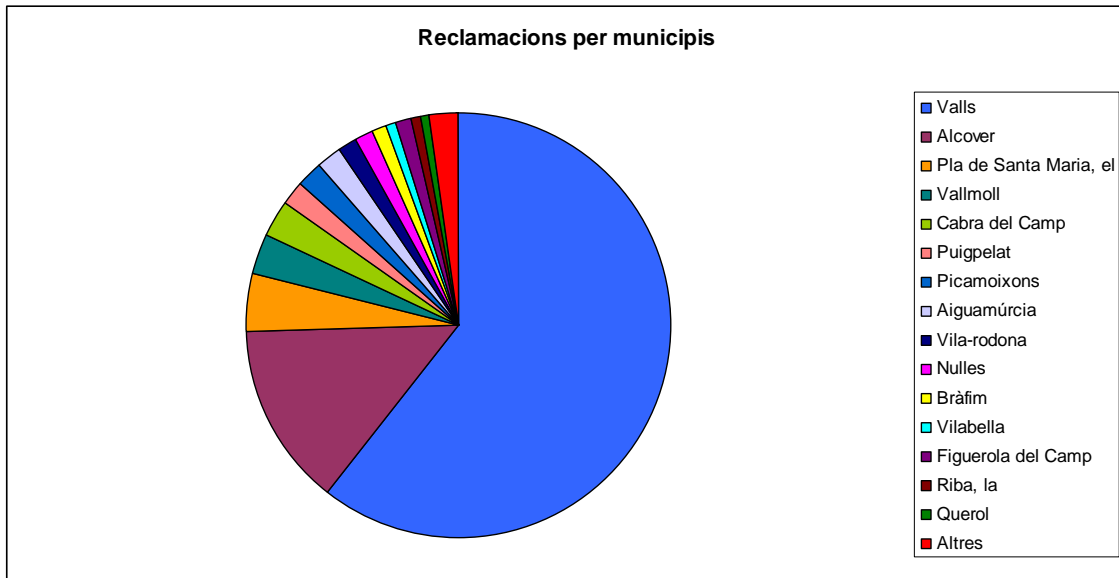
Evolució de les reclamacions per anys:

Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403	413



Reclamacions per municipis (2016):

Municipis		%(2016)	% (2015)	% (2014)
Aiguamúrcia	8	1.93	3.47	3,82
Alcover	57	13.80	14.39	15,31
Alió	--	--	0.99	0,71
Bràfim	5	1.21	2.72	1,91
Cabra del Camp	11	2.66	1.99	6,22
Figuerola del Camp	4	0.97	0.25	0,95
Garidells, els	--	--	0	1,43
Masó, la	1	0.24	0.99	0,24
Milà, el	2	0.48	0	0,24
Mont-ral	--	--	0.25	0,48
Montferri	2	0.48	0	1,20
Nulles	5	1.21	0.25	0,95
Picamoixons	8	1.94	0.74	0,95
Pla de Santa Maria, el	19	4.60	8.19	6,22
Pont d'Armentera, el	2	0.48	0.99	0,72
Puigpelat	8	1.94	2.23	4,31
Querol	3	0.72	0.50	0,48
Riba, la	3	0.72	0.50	0,71
Rodonyà	2	0.72	1.49	1,20
Rourell, el	--	--	0.50	1,43
Vallmoll	13	3.15	5.22	2,39
Valls	250	60.53	50.37	43,77
Vila-rodona	6	1.45	3.22	3,83
Vilabella	4	0.97	0.74	0,48
Total	413	100	100	100



Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 60.53%. El percentatge de Valls s'ha començat a incrementar respecte l'any passat, suposadament pel fet que l'OCIC de l'Alt Camp hagi assumit les tasques de l'OMIC de Valls de forma definitiva.

Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades són proporcionals al número d'habitants que té cada municipi, per tant, Alcover, segon municipi més gran de l'Alt Camp, és un dels que aporta més usuaris a l'OCIC de l'Alt Camp.

Quant a les temàtiques de les reclamacions, podríem diferenciar entre els blocs següents: serveis energètics bàsics (llum, gas i aigua), telecomunicacions, serveis financers i assegurances, habitatge (s'inclou habitatge de compra i lloguer, així com electrodoèstics i manteniment de la llar), vehicles (s'inclouen tant la compra de vehicles nous com de segona mà, com les reparacions), reclamació de deutes, viatges (s'inclouen tant els desplaçaments com l'allotjament), serveis mèdics. Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.



Habitualment el bloc que contenia més reclamacions era el de les comunicacions, des de fa anys que el sector de les comunicacions era el que més reclamacions rebia a l'OCIC de l'Alt Camp, tanmateix, aquest any han estat les reclamacions a serveis energètics bàsics els que han rebut més reclamacions, especialment el sector elèctric. L'any passat, una de les reclamacions més freqüents tenia a veure amb el canvi de comptadors i la detecció d'anomalies en ells per part de l'empresa, resultant unes quantitats a pagar per la persona consumidora molt elevades, que eren reclamades. Aquest any aquest tipus de reclamacions hi ha estat presents, però en menor mesura, els problemes habituals de llum actuals tenen a veure amb l'alta no consentida, tant de contractacions noves com de serveis de llum, i amb la facturació errònia.

La gestió de reclamacions amb aquest sector és molt problemàtica, especialment per a les reclamacions que s'adrecen a les empreses Endesa Energia XXI o Endesa Energia SAU que quan la problemàtica té a veure amb Endesa Distribución Eléctrica sol·liciten que es reclami directament a la distribuïdora, la capacitat de resolució de la distribuïdora és mínima, la comunicació és per correu postal (tot i que tenen l'obligació de facilitar-nos un correu @) i triguen mesos a respondre, i aquest contratemps significa que els consumidor hagi d'esperar massa i fer més tràmits del

compte. En els darrers dos mesos, les comercialitzadores d'Endesa sí que assumeixen que són ells qui han de resoldre el problema i responen que solucionaran el problema amb la distribuïdora, tanmateix la resposta triga també mesos a arribar, fan arribar una comunicació dient que estan esperant la resposta de la distribuïdora, i el problema segueix sent el mateix, el consumidor ha d'esperar molt de temps en rebre la resposta, amb l'inconvenient que hi pot haver un tall de llum previst. Resulta imprescindible treballar el fet que les empreses comercialitzadores siguin les que resolguin directament els problemes dels seus clients i no els adrecin a una empresa de la que no són clients, i ho facin dins del termini d'un mes estipulat en el codi de consum.

Referent a les reclamacions prèvies, s'ha detectat la problemàtica que les grans empreses no donen el número de reclamació prèvia amb facilitat, bàsicament per la dificultat d'accés a un operador, ja que en la majoria de casos primerament cal parlar amb un contestador automàtic. Normalment l'usuari ve a l'oficina havent reclamat ja (en la majoria de casos per telèfon), però amb el desconeixement que havia de demanar el número de reclamació, i les companyies només donen el número de reclamació si es demana. Aleshores el consumidor ha de tornar a trucar i quan demana que li donin el número de reclamació, en molts casos li diuen que no li poden donar, que n'ha de tramitar una de nova, el consumidor es veu obligat a tramitar-la de nou i haver d'esperar un altre període. Un altre problema és que quan la persona consumidora ja no és clienta de l'empresa, no se li permet fet cap reclamació prèvia telefònicament, per tant, s'ha d'enviar per correu postal, fet que dificulta més el tràmit.

En el cas de la llum, quan un consumidor s'adreça al punt de servei d'Endesa de Valls per a realitzar una reclamació, no li donen ni cap número ni cap document de reclamació prèvia, des de l'OCIC hem d'informar que han de tornar al punt de servei i exigir que els entreguin un número o un document de reclamació, aleshores sí que els hi donen, però aquest fet genera moltes molèsties al consumidor. Aquesta forma d'actuar del punt de servei ja ha estat comunicada en moltes ocasions als responsables d'Endesa, sense que aquesta hagi estat modificada.

Atès que el tràmit de reclamació prèvia és de caire obligatori per als serveis bàsics, caldria treballar amb les grans empreses la millora i facilitació dels números de reclamació prèvia. Com hem apuntat anteriorment, gran part dels usuaris d'aquest servei són persones molt grans i és des de l'OCIC que s'ha de realitzar aquesta tasca de reclamació prèvia, registrada com a consulta.

3.2. Mediacions:

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 285
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 39
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 13
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 1

Total de mediacions: 338

Quant a les dades de mediació, tal i com es pot comprovar amb les xifres, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, un 84.31% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 15.38 % han estat arxivades sense resolució, ja sigui per no haver prosperat la mediació o per desistiment del reclamant. Aquesta dada qualitativa és molt positiva i rellevant, ja que descriu l'efectivitat del servei. Val a dir que com a OCIC de l'Alt Camp, les mediacions són la primera prioritat, ja que el grau de qualitat del servei no només es mesura en el número de sol·licituds rebudes, sinó també en la seva resolució.

Un dels elements més importants de l'èxit de la mediació és fer-ne el seguiment i contactar directament amb les empreses una vegada s'acosta la finalització del període que tenen per respondre, ja que moltes d'elles acaben resolent el conflicte gràcies a aquesta mediació personalitzada i cas per cas que realitza la tècnica de consum.

En aquest sentit, el fet que la persona consumidora pugui rebre una resposta per part de l'empresa és l'element que més satisfacció del servei li comporta, per aquest motiu, el seguiment de l'expedient i el contacte directe amb les empreses reclamades seguiran sent una prioritat per a la realització de les mediacions durant el 2017.

4. Àmbit de l'arbitratge

Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 28

Expedients arxivats: 9

Total: 37

Durant el 2015 es van començar a realitzar arbitratges no presencials des de l'OCIC de l'Alt Camp, aleshores es van finalitzar 17 expedients, aquest any s'han pogut finalitzar 37 expedients. Com a novetat afegir que aquest any també s'han començat a realitzar arbitratges presencials.

Es valora molt positivament que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei també a la seu del Consell Comarcal de l'Alt Camp, ja que s'agilitza molt més el tràmit, i que els arbitratges es puguin realitzar de forma no presencial, ja que pel caràcter envellit de la comarca pot ser que molts dels usuaris puguin tenir dificultats a l'hora de desplaçar-se.

5. Incidències SIC

Cal destacar les constants incidències que aquest 2016 hi ha hagut al SIC que han dificultat la tasca de l'OCIC de l'Alt Camp, especialment en els mesos finals de l'any quan s'acumulen més expedients per arxivar.

Aquest fet ha impossibilitat que es pogués finalitzar l'any amb tota la feina feta tal i com s'hauria d'haver acabat. Aquesta problemàtica ha estat generalitzada als Consells Comarcals, i ha trigat molts dies en resoldre's. Per exemple, no s'han pogut arxivar alguns expedients, ni entrar les consultes que anaven arribant durant aquells dies.

Més enllà d'haver afectat als resultats finals de l'OCIC, ha dificultat la feina del dia a dia, ja que durant molts dies no s'ha pogut tenir accés als expedients i tampoc podíem resoldre les consultes de la gent.

L'OCIC de l'Alt Camp ha tramitat un total de 1397 expedients el 2016

Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 30 de gener de 2017

OCIC Alt Camp

Fotografies xerrada al barri Sant Josep Obrer (Valls):





Xerrada sobre hipoteques:



Xerrada sobre plans de pensions:



INFOCONSUM

Butlletí d'informació a les persones consumidores de l'Alt Camp

Setembre 2016



Número 0 Setembre 2016

Els bancs han d'eliminar les clàusules sòl

El Jutjat del Mercantil número 11 de Madrid ha resolt la macrodemanda de clàusules sòl interposada per l'associació de persones consumidores ADICAE contra els bancs amb motiu de les clàusules sòl imposades en les seves hipoteques. Els 'sòls' hipotecaris han estat declarats nuls per a totes les persones consumidores i tots els bancs a l'Estat Espanyol. Les clàusules sòl han estat una de les principals causes de centenars de milers d'execucions hipotecàries i desnonaments.

Si vols saber si tens clàusules sòl i calcular quants diners t'haurien de tornar, demana hora a l'OCIC de l'Alt Camp i t'ajudarem! Més informació: <http://aicec.adicae.net/>



Whatsapp comparteix les dades dels usuaris amb Facebook

L'aplicació de missatgeria Whatsapp ha anunciat que compartirà les dades dels usuaris amb Facebook i altres empreses del grup, com Instagram. Ha començat a avisar als seus clients del canvi, i els dóna 30 dies per acceptar-los si volen seguir utilitzant l'aplicació. L'objectiu és millorar l'eficàcia publicitària oferint anuncis als usuaris de Facebook d'acord a les seves pràctiques i interessos. Els usuaris poden negar-se a que les seves dades puguin usar-se per " millorar experiències respecte a anuncis i productes ", però no a que Facebook accedeixi al seu número de telèfon i els seus patrons de comportament a WhatsApp.



Tornada a l'escola i a les activitats

1. Elaboreu un pressupost previ adequat a la despesa disponible.
2. Feu una llista dels productes o serveis necessaris.
3. Compareu preus i punts de venda.
4. Si podeu, compreu amb antelació, evitau imprevistos.
5. Informeu-vos de la política de canvis i devolucions.
6. Informeu-vos del preu total i complet (IVA inclòs), de les condicions contractuals i del procediment de baixa. També dels serveis opcionals, que es paguen a part i incrementen el preu (entrenador personal).
7. Informeu-vos de les condicions econòmiques de pagament: matrícula inicial, periodicitat de les quotes, període de permanència, si és un servei finançat mitjançant un crèdit al consum que us ofereix la mateixa empresa (acadèmia d'idiomes).



Vols reclamar?

**Oficina de Consum
de l'Alt Camp (OCIC)**



Consell Comarcal de l'Alt Camp
C/ Mossèn Martí, 3
43800 Valls 977.60.85.60
consum@altcamp.cat
www.altcamp.cat
(Cal demanar cita prèvia)

INFOCONSUM

Butlletí d'informació a les persones consumidores de l'Alt Camp

Octubre 2016



Número 0 Octubre 2016

Els bancs han d'eliminar les clàusules sòl

El Jutjat del Mercantil número 11 de Madrid ha resolt la macrodemanda de clàusules sòl interposada per l'associació de persones consumidores ADICAE contra els bancs amb motiu de les clàusules sòl imposades en les seves hipoteques. Els 'sòls' hipotecaris han estat declarats nuls per a totes les persones consumidores i tots els bancs a l'Estat Espanyol. Les clàusules sòl han estat una de les principals causes de centenars de milers d'execucions hipotecàries i desnonaments.

TALLER PER ENTENDRE LES HIPOTEQUES

Dia: Dijous, 20 d'octubre
Hora: 19h
Lloc: Consell Comarcal de l'Alt Camp
Organitza: ADICAE - Assoc. Usuaris Bancs i Caixes



Whatsapp comparteix les dades dels usuaris amb Facebook

L'aplicació de missatgeria Whatsapp ha anunciat que compartirà les dades dels usuaris amb Facebook i altres empreses del grup, com Instagram. Ha començat a avisar als seus clients del canvi, i els dona 30 dies per acceptar-los si volen seguir utilitzant l'aplicació. L'objectiu és millorar l'eficàcia publicitària oferint anuncis als usuaris de Facebook d'acord a les seves pràctiques i interessos. Els usuaris poden negar-se a que les seves dades puguin usar-se per " millorar experiències respecte a anuncis i productes ", però no a que Facebook accedeixi al seu número de telèfon i els seus patrons de comportament a WhatsApp.

Vols reclamar?

Oficina de Consum de l'Alt Camp (OCIC)



Consell Comarcal de l'Alt Camp
C/ Mossèn Martí, 3
43800 Valls 977.60.85.60
consum@altcamp.cat
www.altcamp.cat
(Cal demanar cita prèvia)

Clíniques dentals

Tingueu en compte que:

- Heu de rebre **informació sanitària**, de manera comprensible i adequada a les vostres necessitats.
- Podeu demanar informació sobre les vostres històries clíniques.
- Heu de rebre un **pressupost per escrit** o per **altres mitjans**. L'import a pagar no ha de sobrepassar la informació proporcionada.
- Rebre la **factura**, el **rebut** o el **justificant** dels pagaments efectuats.
- És molt important llegir el **full de consentiment** que us faran signar.
- La **garantia del servei** dependrà de la normativa vigent.



Més informació a l'Associació d'Higienistes i Auxiliars Dentals de Catalunya: www.ahiadec.com



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Consell Comarcal
de l'Alt Camp

Per a treure el seu nom de la llista de distribució de correu, informar a consum@altcamp.cat

INFOCONSUM

Butlletí d'informació a les persones consumidores de l'Alt Camp

Novembre 2016



Número 1. Novembre 2016

Són avantatjosos els plans de pensions?

Els diners aportats a un pla de pensions s'inverteixen en una cartera d'obligacions i/o accions. Aquests plans són atractius perquè desgraven l'IRPF i perquè allò que no es paga en impostos es pot reinvertir en el pla i es rendibilitza en el moment de recuperar-ho, quan arriba la jubilació.

Tanmateix, cal tenir en compte els desavantatges: els diners no es poden recuperar fins a la jubilació, tenen comissions elevades en comparació amb d'altres productes similars i el seu rendiment és inferior al d'altres productes d'estalvi.

TALLER: ASSEGURANCES I PLANS DE PENSIONS

Dia: dijous, 10 de novembre

Hora: 19h

Lloc: Consell Comarcal de l'Alt Camp

Organitza: ADICAE - Associació d'Usuaris de Bancs i Caixes



Com reclamar una tramesa en mal estat?

Quan un paquet arriba amb danys al nostre domicili és imprescindible reclamar per escrit de forma immediata. Si els danys són aparents, es pot deixar constància de l'estat del paquet a l'albarà; si no ho són, cal reclamar en el moment que es detecten.

La reclamació s'ha d'adreçar al Servei d'Atenció al Client de l'empresa i, si en 30 dies no s'ha resolt el problema o la resposta és negativa, podeu recórrer a l'OCIC de l'Alt Camp per tramitar una reclamació oficial. Si amb la reclamació oficial el problema no es resol, podeu adreçar-vos a la Junta Arbitral del Transport.

Voleu reclamar?

Oficina de Consum de l'Alt Camp (OCIC)



Consell Comarcal de l'Alt Camp
Mossèn Martí, 3
43800 Valls 977 608 560
consum@altcamp.cat
www.altcamp.cat
(Cal demanar cita prèviament)

Comprar per Internet

- Assegureu-vos que la pàgina web on compreu és segura i conté la identitat i l'adreça de l'empresa venedora.
- Identifiqueu les característiques del producte o servei, el preu i el cost del transport, la forma de pagament i la modalitat de lliurament.
- Abans de confirmar la compra, vigileu que no hi hagi opcions predeterminades que puguin implicar despeses addicionals.
- Comproveu que el venedor us envia la confirmació de la compra amb la referència de la transacció i conserveu el missatge (us servirà en cas de reclamació).
- El lliurament del producte o servei s'ha de fer dins dels 30 dies següents a la data de la compra, tret que a l'oferta s'hi indiqui un altre termini.
- Disposeu d'un període mínim de 14 dies per retornar la vostra compra, llevat d'excepcions.
- Si teniu qualsevol problema, reclameu a l'empresa i adreceu-vos a l'OCIC de l'Alt Camp.



INFOCONSUM

Butlletí d'informació a les persones consumidores de l'Alt Camp

Desembre 2016



Número 2. Desembre 2016

Vols entendre la factura de la llum?

Saps què hi ha darrere el terme 'potència'? Saps què estem pagant amb els impostos sobre l'electricitat? Conèixer i entendre la factura de la llum és el primer pas per estalviar en la despesa i per detectar possibles errors a la nostra factura i, si escau, poder reclamar. Des de l'OCIC de l'Alt Camp, junt amb la Federació d'Associacions de Dones i els Serveis Socials del Consell Comarcal, hem organitzat uns tallers per parlar-ne. Us anirem informant de les dates i dels municipis on es portaran a terme.

TALLER: VOLS ENTENDRE LA FACTURA DE LA LLUM?

Dia: dimecres, 14 de desembre
Hora: 17.30h
Lloc: C/Escoles Velles—PUIGPELAT



Inspeccions obligatòries del gas natural

És obligatori fer la inspecció de la instal·lació cada 5 anys

Si us ofereixen un contracte de manteniment del gas, llegiu-ne bé les condicions i tingueu en compte que no és obligatori tenir-ne cap. La distribuïdora està obligada a fer la inspecció periòdica i us ha d'avisar amb tres mesos d'antelació. Si la inspecció és favorable, la distribuïdora us ha de lliurar un certificat i, si es detecten anomalies, disposeu d'un termini per corregir-les. Desconfieu de les visites no programades d'empreses que venen al vostre domicili a fer la revisió. Davant del dubte, poseu-vos en contacte amb l'empresa que apareix a la factura.

Voleu reclamar?

Oficina de Consum de l'Alt Camp (OCIC)



Consell Comarcal de l'Alt Camp
Mossèn Martí, 3
43800 Valls 977 608 560
consum@altcamp.cat
www.altcamp.cat
(Cal demanar cita prèviament)

Compres de nadal

- **Planifiqueu les vostres compres.** Feu una llista que s'ajusti al vostre pressupost. Compareu preus i qualitat. Informeu-vos dels possibles canvis i devolucions. La publicitat és vinculant.
- **Reflexioneu davant les compres.** No us deixeu endur per la febre consumista i reflexioneu sobre si necessiteu comprar tot el que esteu comprant.
- **Trieu la millor joguina.** Comproveu l'adequació a l'edat de l'infant. Trenqueu els estereotips sexistes i no compreu joguines que incitin a la violència. Llegiu les instruccions d'ús.
- **Afavoriu el consum de proximitat i el comerç local** ja que obtindreu més garanties de seguretat i qualitat.
- **Reutilitzeu les joguines que no feu servir,** recicleu els embolcalls dels regals i les piles i no malbarateu el menjar.
- **Guardeu les factures** de compra fins al final de la garantia del producte.



Notícies aparegudes als mitjans:

ACTUALITAT Valencià
Dimecres, 22 d'abril del 2015

A Reclamacions

Durant el primer mes d'enguany el servei comarcal ha atès 36 reclamacions

Actualitat  **TEMA: Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor**

// Telecomunicacions, serveis energètics bàsics, serveis financers i assegurances, transports i habitatge centren les reclamacions dels habitants de l'Alt Camp a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

L'OCIC Alt Camp atén 423 queixes, denúncies i reclamacions

Diego Sánchez Sánchez
Vint

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) va atendre durant l'any 2015 un total de 423 queixes, denúncies i reclamacions a l'Alt Camp, segons s'extreu de la seva memòria d'activitats. L'OCIC de l'Alt Camp es troba situada a les dependències del Consell Comarcal, a Vall.

Aquest servei públic de consum exerceix les funcions següents: rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores; informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los; gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum; gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum; fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses; educar i formar en consum les persones consumidores; i fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi.

Reclamacions

Amb 403 reclamacions rebudes durant l'any passat, l'OCIC de l'Alt Camp s'ha mantingut en les reclamacions rebudes. Amb l'entrada en vigor del Decret 99/2014, de 8 de juliol, sobre el procedi-

ment de mediació en les relacions de consum, en què es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, es podia preveure una reducció de les reclamacions tramitades, tanmateix no ha estat així, segons que apunta la memòria. D'altre banda, el que sí que s'ha vist incrementada ha estat la durada i qualitat de les consultes que en la majoria de casos s'han dedicat a assessorar sobre com realitzar la reclamació prèvia.

Cal tenir en compte que l'Alt Camp és una comarca amb una població molt gran que té dificultats per realitzar per si mateixa una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores.

Les reclamacions, que inclouen una mediació de consum, és el procediment que ocupa la part més important de l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp, per tant, és molt rellevant aquest manteniment. Malgrat no haver fet publicitat expressa de l'OCIC de l'Alt Camp, el boca-orella i el fet que fa 6 anys que l'OCIC de l'Alt Camp funciona a ple rendiment, fan que cada vegada més persones consumidores coneguin el servei i, per tant, aquest tingui més usuaris. No obstant això, moltes de les persones consumidores que s'atenen no coneixien l'existència del servei i hi

assisteixen per resoldre reclamacions que, en cas d'haver conegut el servei, s'haurien pogut resoldre abans, d'aquest fet també s'extreu que hi ha moltes persones consumidores que encara no coneixen el servei i que, per tant, no poden resoldre els seus conflictes de consum de forma satisfactòria. En aquest sentit, des de la memòria es fa una crida per fer un treball de difusió i promoció de l'OCIC de



L'OCIC de l'Alt Camp està ubicada a les dependències del Consell Comarcal, a Vall. (Foto: M. LLIBRE)

La llum segueix sent un dels serveis que més reclamacions rep

Habitualment el bloc que compta més reclamacions és el de les comunicacions. Des de fa anys que el sector de les comunicacions és el que més reclamacions rep, la temàtica concreta de les quals va variant al llarg dels anys. Aquest any cal destacar que s'ha notat un increment de les reclamacions en els serveis

de telecomunicacions oferits com a part d'un paquet. Pel que fa als serveis energètics bàsics, la llum segueix sent un dels serveis que més reclamacions rep. Enguany, una de les reclamacions més freqüents tenia a veure amb el canvi de comptadors i la detecció d'anomalies per part de

l'empresa, de manera que resultaven unes quantitats a pagar per a la persona consumidora molt elevades, que eren reclamades. La gestió de reclamacions en aquest sector és molt problemàtica, especialment per les reclamacions que s'adreçen a les empreses Endesa Energia XXI i Endesa Energia SAU.

assisteixen per resoldre reclamacions que, en cas d'haver conegut el servei, s'haurien pogut resoldre abans, d'aquest fet també s'extreu que hi ha moltes persones consumidores que encara no coneixen el servei i que, per tant, no poden resoldre els seus conflictes de consum de forma satisfactòria. En aquest sentit, des de la memòria es fa una crida per fer un treball de difusió i promoció de l'OCIC de

El Vallenc
Dijous, 22 d'abril del 2016

ACTUALITAT

82,2%

Les sol·licituds resoltes per mediació

“L'any passat, l'OCIC va recuperar la cita prèvia tres dies a la setmana”



50,7%

Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris

TEMA: Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

L'Alt Camp per tal que tots els habitants de l'Alt Camp coneguin el servei i puguin exercir els seus drets com a persones consumidores.

Cita prèvia tres dies a la setmana

Fins el 2014, l'OCIC de l'Alt Camp atenia al públic amb cita prèvia 2 dies a la setmana (dimarts matí - dimecres matí i tarda), donada l'afiliència d'usuaris, el 2015 l'OCIC de l'Alt Camp ha atès al públic amb cita prèvia 3 dies a la setmana (dimarts matí - dimecres matí i tarda - dijous matí), per tal d'atendre tothom que ha requerit el servei. L'ampliació d'hores es mantindrà durant el 2016.

Quan una persona no hi pot assistir dins dels horaris de visita que s'han establert, l'OCIC s'adapta a la disponibilitat de la persona consumidora que ho demana, per tal de facilitar-ne l'atenció.

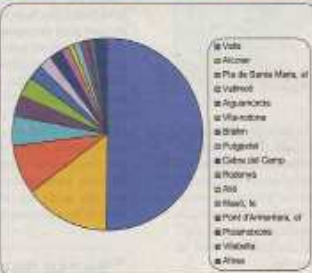
Actualment, l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp és del 100%, es preveu que la seva activitat es mantindrà o arribi a l'alta, i durant el 2016, durant el mes de gener de 2016, s'han registrat 36 reclamacions.

Per municipis

Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 50,37%.

Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades són proporcionals al nombre d'habitants que té cada municipi per tant, Alcover, segon municipi més gran de l'Alt Camp, és un

Reclamacions per municipis (2015)



del que aporta més usuaris a l'OCIC de l'Alt Camp.

Telecomunicacions, serveis energètics bàsics, serveis financers i assegurances, transport i habitatge centren la majoria de les reclamacions dels comarcsans.

Mediació

Del total de 445 mediacions, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, un 82,23% han estat resoltes per mediació (366), i un 14,38% han estat arxivades sense resolució, ja sigui per no haver prosperat la mediació o per desistiment del reclamant, i un 3,37% han estat traslladades a arbitratge.

Un dels elements més importants de l'èxit de la mediació és fer-ne el seguiment i contactar directament amb les empreses una vegada s'acosta la finalització del període que tenen per respondre, ja que moltes de les quals acaben resolent el conflicte gràcies a aquesta mediació perso-

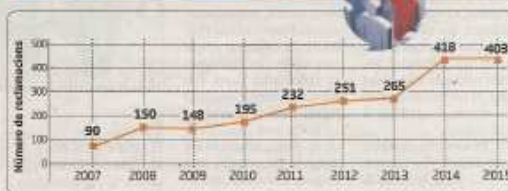
nalitzada i cas per cas que realitza la tècnica de consum.

Arbitratge

Durant el 2015 s'han començat a realitzar arbitratges no presencials des de l'OCIC de l'Alt Camp, si bé és cert que per ara només hi ha finalitzats 17 expedients, n'hi ha una cinquantena a punt de finalitzar's per al 2016. Es valora molt positivament que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei també a la seu del Consell Comarcal de l'Alt Camp, ja que s'agilitza molt més el tràmit, i que els arbitratges es puguin realitzar de forma no presencial, ja que pel caràcter envellit de la comarca pot ser que molts dels usuaris puguin tenir dificultats a l'hora de desplaçar-se.

L'OCIC de l'Alt Camp ha tramitat un total de 1.692 expedients el 2015.

Nombre de reclamacions per anys (2007-2015)

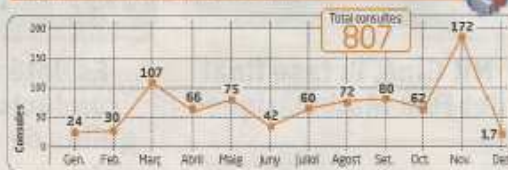


Reclamacions resoltes l'any 2015



Total queixes, denúncies i reclamacions al 2015: **423**

Seguiment mensual i total anual de les consultes



Dr. Pere Gironella
Otorinolaringòleg
Malalties de coll, nas i orelles
Passadís d'Estació, 40 barcelo
4899 Valls
Tel. 977 324 776

EuroTaller
Reparació amb garantia nacional
DICAUTO
Mecànica • Xapa • Pintura • Electricitat
TRES VEHICLES DE CORTESIA

Necessites ajuda amb la cura dels teus familiars? Nosaltres t'oferim:

- Atenció a la persona
- Ajuda amb les tasques de la llar
- Acompanyaments mèdics etc...
- Assessorament, informació i orientació
- Nou servei de teleassistència a través d'un telèfon mòbil que t'aporta seguretat en casos d'urgència i t'ajuda a gestionar la teva salut.

Nou

Si t'acompanyem estaràs més segura i tranquil·la

Per a més informació:
Tel. 977 86 12 61
info@sdaprodica.org
C/ Josep M. Ribet, 1
43400 Montblanc - www.sdaprodica.org

Servei d'Ajuda a Domicili APRODISCA

Serveis dirigits a persones que necessiten ajuda de forma puntual o continuada en les activitats de la vida diària.

ACTUALITAT

DOS TALLERS. L'OCIC també informa que aviat farà dos tallers de consums

L'OCIC de l'Alt Camp assumeix les tasques de l'OMIC de Valls

D'aquesta manera el Consell Comarcal dona servei de consum a tot l'Alt Camp

Redacció EL VALLS

Per tal d'informar millor les persones consumidores de l'Alt Camp, s'ha presentat un nou butlletí mensual sobre temes de consum. Per a aquesta tardor s'han programat dos tallers relacionats amb temes bancaris.

A partir d'aquesta tardor, l'OCIC de l'Alt Camp assumirà les tasques que fins ara feia l'OMIC de Valls, i oferirà el servei d'informació i resolució de conflictes de consum a tota la població de l'Alt Camp. Amb aquesta centralització, es facilita l'atenció a la persona consumidora, que només haurà d'anar a una sola oficina, des d'on podrà realitzar tots els seus tràmits d'informació, reclamació, denúncia i arbitratge, des del mateix



Moment de la roda de premsa al Consell Comarcal. Foto: CDRMA

espai, ubicat al Consell Comarcal de l'Alt Camp.

Per tal de millorar la informació a les persones consumidores de l'Alt Camp, l'oficina ha presentat un nou butlletí mensual sobre temes de consum, on hi haurà informació pràctica, així com informació actualitzada dels problemes de consum habituals. Aquest butlletí serà enviat per correu electrònic als ajuntaments de la comarca, així com a totes

“ Per tal de millorar la informació a les persones consumidores, l'OCIC editarà un butlletí mensual d'informació

les persones que hagin estat usuàries de l'oficina, o a qui hi estigui interessat.

Aquesta tardor, des de l'OCIC de l'Alt Camp

i amb la col·laboració d'ADICAE (Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances), s'han programat dos tallers relacionats amb temes bancaris:

a) Taller: "Com entendre la teva hipoteca?", que es farà el dijous 20 d'octubre a les 7 de la tarda al Consell

b) Taller: "Plans de pensions, estalvi i inversió per a gent gran", que es farà el 10 de novembre a la mateixa hora i lloc