



# Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

## Memòria 2018

### 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. 16**



# Introducció

## **Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor**

### **Memòria 2018**

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 compleixi 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](mailto:consum@altcamp.cat)

L'OCIC de l'Alt Camp **dóna servei a la totalitat de la comarca de l'Alt Camp, amb una població de 44065 habitants (2018).**

### **1. Àmbit d'informació**

L'any 2018 s'han realitzat: **705 consultes**

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 l'obligació que té la persona consumidora de realitzar la reclamació prèvia, en alguns casos, especialment els serveis 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

L'any 2018 s'ha seguit amb la publicació iniciada el 2016 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.

### - 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 2018, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara hi hagi molta gent que no 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 es va proposar de fer més aparicions a premsa, perquè els comarcans coneguessin el servei, però no s'ha pogut fer per manca de pressupost per a publicitar l'OCIC de l'Alt Camp. Per l'any 2018 no es va fer cap acció publicitària en especial. L'any 2019 cal fer més accions informatives i de publicitat del servei, si no hi ha pressupost per publicitar el servei, cal buscar altres vies per a donar-se a conèixer.

## 2. Formació i Educació en consum

### 2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Data	Lloc	Població	Tema	Hores
24/01/2018	ACC	Tarragona	Curs de Formació d'Administració electrònica E-Notum	2
26/01/2018	ACC	Barcelona	Taller d'actualització de normativa de consum: nova llei de comerç, transposició d'ADR i bo social	4
09/03/2018	ACC	Tarragona	Jornada amb Endesa	2
16/03/2018	ACC	Barcelona	Taller sobre l'aplicació pràctica de convenis arbitrals i les seves limitacions	5
			<b>Total hores</b>	<b>13h</b>

Aquest any 2018, com ja s'ha fet altres anys, juntament amb els Serveis Socials, s'han programat unes xerrades formatives que s'han canalitzat mitjançant les associacions de dones de la comarca. L'objectiu de les xerrades és empoderar a les dones de la comarca i que puguin tenir cada vegada més informació sobre temes de consum per a poder exercir els seus drets i deures. Aquestes xerrades són completament pedagògiques i inclouen pràctiques amb situacions reals. El tema triat aquest any han estat les vendes a distància i les vendes fora de l'establiment mercantil.



L'acollida de les xerrades ha estat un èxit i les dones de la comarca han expressat el seu agraïment per facilitar les eines pera poder evitar qualsevol tipus de venda enganyosa.

D'altra banda, aquest any 2018 s'ha iniciat una col·laboració amb el Centre Cívic de Valls per a organitzar xerrades de consum de forma conjunta. Valls sempre és un municipi complicat per a organitzar xerrades, si no es busca la complicitat d'alguna entitat que ho aculli. Des del Centre Cívic s'ofereix la sala, la bossa d'usuaris i la publicitat, i l'OCIC de l'Alt Camp aporta els continguts. El 2018 s'han realitzat dues xerrades, una de banca ètica i una altra sobre el bitcoin.

Les accions formatives realitzades durant el 2018 han estat les següents:

<b>Data</b>	<b>Lloc</b>	<b>Població</b>	<b>Tema</b>	<b>Assistents</b>	<b>Hores</b>
26/01/2018	Centre Cívic	Valls	Banca Ètica	37	2
11/04/2018	Casal	Bràfim	Les persones grans com a persones consumidores	10	2
25/04/2018	Ajuntament	Nulles	Les persones grans com a persones consumidores	11	2
26/04/2018	Ajuntament	Figuerola del Camp	Les persones grans com a persones consumidores	9	2
02/05/2018	Ajuntament	El Pont d'Armentera	Les persones grans com a persones consumidores	17	2
09/05/2018	Ajuntament	La Riba	Les persones grans com a persones consumidores	12	2
07/06/2018	Centre Cívic	Valls	El bitcoin i les criptomonedes	11	2
<b>Totals</b>				<b>107</b>	<b>14</b>

### 3. Àmbit de mediació

#### 3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 3
- Número de denúncies: 21
- Nombre de reclamacions: 426

<b>ANY 2018</b>		Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
<b>Reclamacions</b>														
▶	Reclamacions rebudes	20	46	25	34	25	32	18	33	45	46	47	55	426

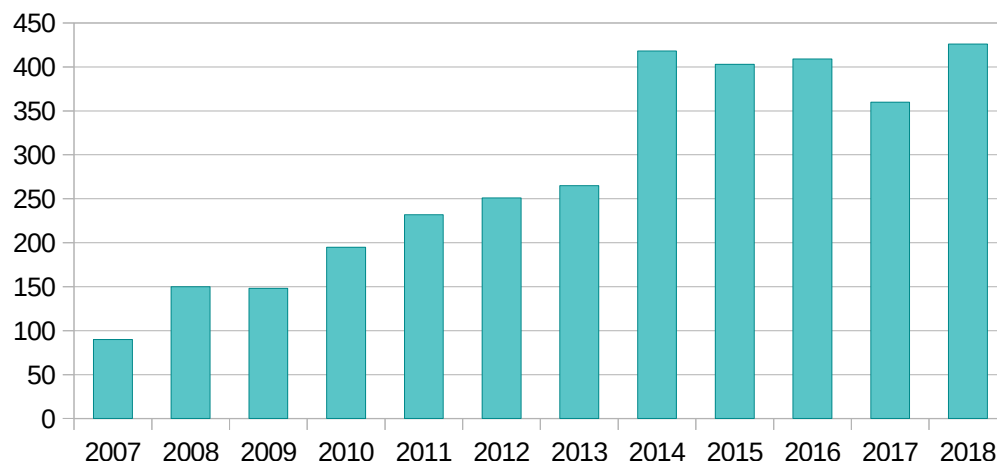
#### - Total queixes, denúncies i reclamacions: 450

L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any ha reduït el número de queixes, ha augmentat lleugerament el número de denúncies i ha augmentat considerablement el número de reclamacions. Aquesta dada és la xifra que més s'ha augmentat aquest 2018, fet significatiu ja que és el tràmit que ocupa més temps de l'OCIC de l'Alt Camp i, per tant, es pot valorar com molt positiva. És el número de reclamacions més elevat de tota la història

Evolució de les reclamacions per anys:

Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403	409	360	426

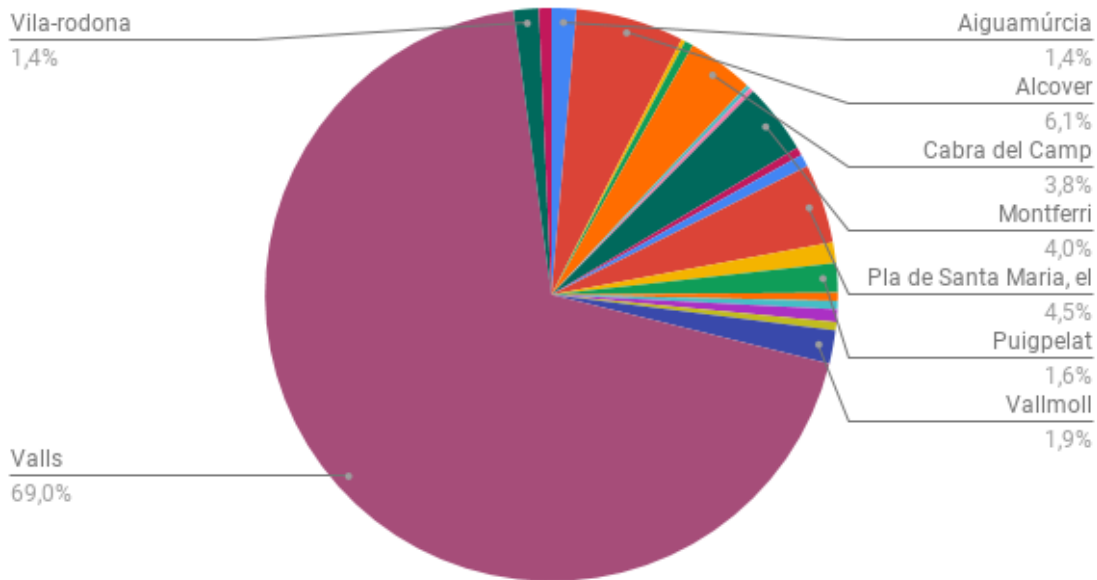
Número de reclamacions (2007 - 2018)



## Reclamacions per municipis (2018):

Municipis	Número	%(2018)	%(2017)	%(2016)	% (2015)	% (2014)
<a href="#">Aiguamúrcia</a>	6	1,4	2.5	1.93	3.47	3,82
<a href="#">Alcover</a>	26	6.1	10.28	13.80	14.39	15,31
<a href="#">Alió</a>	1	0.23	0.28	--	0.99	0,71
<a href="#">Bràfim</a>	2	0.47	1.11	1.21	2.72	1,91
<a href="#">Cabra del Camp</a>	16	3.75	1.94	2.66	1.99	6,22
<a href="#">Figuerola del Camp</a>	1	0.23	0.28	0.97	0.25	0,95
<a href="#">Garidells, els</a>	-	0	0.28	--	0	1,43
<a href="#">Masó, la</a>	-	0	0.55	0.24	0.99	0,24
<a href="#">Milà, el</a>	-	0	-	0.48	0	0,24
<a href="#">Mont-ral</a>	1	0.23	0.55	--	0.25	0,48
<a href="#">Montferri</a>	17	3.99	1.39	0.48	0	1,20
<a href="#">Nulles</a>	2	0.47	1.39	1.21	0.25	0,95
<a href="#">Picamoixons</a>	3	0.7	1.11	1.94	0.74	0,95
<a href="#">Pla de Santa Maria, el</a>	19	4.46	5.83	4.60	8.19	6,22
<a href="#">Pont d'Armentera, el</a>	5	1.17	-	0.48	0.99	0,72
<a href="#">Puigpelat</a>	7	1.64	3.05	1.94	2.23	4,31
<a href="#">Querol</a>	2	0.46	-	0.72	0.50	0,48
<a href="#">Riba, la</a>	2	0.46	0.83	0.72	0.50	0,71
<a href="#">Rodonyà</a>	3	0.70	0.83	0.72	1.49	1,20
<a href="#">Rourell, el</a>	2	0.46	1.39	--	0.50	1,43
<a href="#">Vallmoll</a>	8	1.87	3.05	3.15	5.22	2,39
<a href="#">Valls</a>	294	69.01	58.33	60.53	50.37	43,77
<a href="#">Vila-rodona</a>	6	1.4	2.5	1.45	3.22	3,83
<a href="#">Vilabella</a>	3	0.70	0.83	0.97	0.74	0,48
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Per municipis



Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 69 % (lleuger ascens respecte el 2017). Valls és el municipi més gran de la comarca amb 24156 habitants, que significa un 54.8 % de la població de l'Alt Camp, per tant, és normal que també sigui la població amb un índex més elevat de reclamacions. També per proximitat, ja que la seu de l'OCIC de l'Alt Camp s'ubica a Valls.

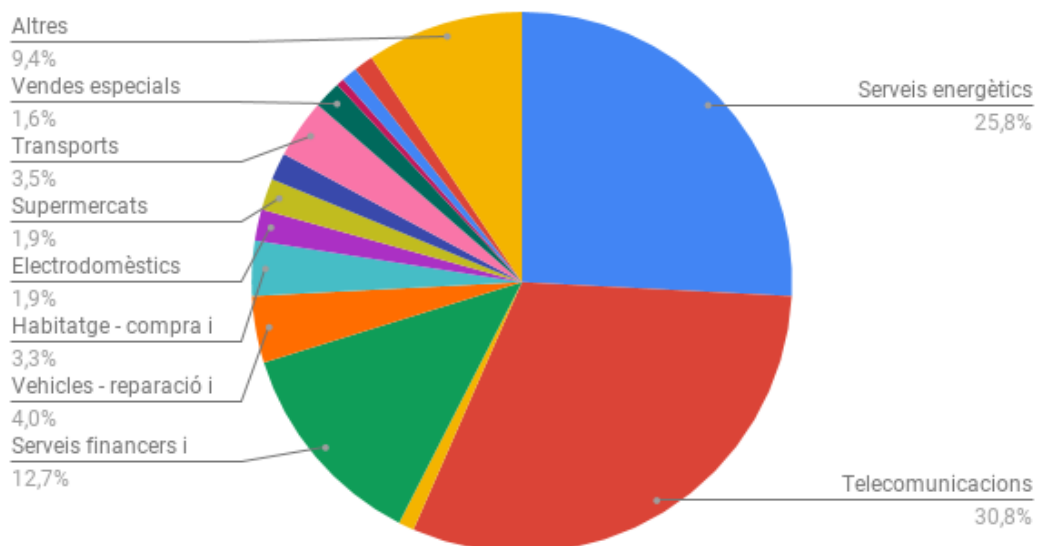
Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades també són proporcionals al número d'habitants que té cada municipi, per tant, Alcover, segon municipi més gran de l'Alt Camp, és un dels que aporta més usuaris a l'OCIC de l'Alt Camp, seguit del Pla de Santa Maria, tercer municipi més gran.

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), vehicles (s'inclouen tant la compra de vehicles nous com de segona mà, com les reparacions), reclamació de deutes, compra d'electrodomèstics, viatges (allotjament), transports, serveis mèdics i vendes especials (vendes a distància i

fora de l'establiment mercantil). Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.

Sectors	Núm. de reclamacions
Telecomunicacions	131
Serveis energètics bàsics	110
Serveis financers i assegurances	54
Vehicles - reparació i venda	17
Transports	15
Habitatge - compra i lloguer	14
Electrodomèstics	8
Supermercats	8
Serveis mèdics	7
Vendes especials	7
Caixes	5
Mobles	4
Editorials/llibres	4
Viatges	2
Altres	40

### Per sectors



Els dos blocs que contenen més reclamacions són el de les comunicacions i el dels serveis energètics bàsics, aquests dos blocs es van alternant la primera posició en funció dels anys. Els problemes habituals d'aquests dos sectors tenen a veure amb les altres no consentides, els errors de facturació, la dificultat per donar-se de baixa dels serveis o, en el cas de la llum, de llum les anomalies de comptadors no reconegudes.

Tal i com ja hem comentat en anys anteriors, la gestió de reclamacions amb el sector de la llum i el gas és molt problemàtica, ja que en les seves respostes la majoria de vegades no envien la documentació relacionada amb l'expedient, i en alguns casos tampoc responen a la petició de la persona consumidora. Aquest any s'han agreujat els problemes que des de fa anys la comarca de l'Alt Camp té amb un Punt de Servei d'Endesa de Valls; aquests problemes tenen a veure amb altes sense el pertinent consentiment i la negativa a proporcionar el full de reclamacions. S'ha mantingut una reunió amb la delegada territorial de consum a Tarragona i el responsable d'Endesa a les comarques de Tarragona per mirar de trobar una solució a la situació. Al llarg del 2019 s'anirà fent un seguiment.

Referent a les reclamacions prèvies, insistim en la problemàtica que ja hem anotat en anys anteriors, les grans empreses (especialment les de telefonia) segueixen posant moltes dificultats per a donar el número de reclamació prèvia, 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 o electrònic, fet que dificulta més el tràmit.

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. Afegir que en casos especials, d'urgència, caldria considerar algunes excepcions de reclamacions que es puguin tramitar sense reclamació prèvia directament a l'empresa.

Un sector que es repeteix un altre any és el dels vehicles, gaire bé cap de les reclamacions relacionades amb tallers mecànics i concessionaris es poden resoldre satisfactòriament, es podria parlar amb el gremi per tal de millorar la resolució d'expedients.

D'altra banda, aquest any 2018 observem com s'ha incrementat la varietat de temàtiques tractades, fet que proporciona més diversitat de contingut a l'OCIC de l'Alt Camp.

### **3.2. Mediacions:**

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 290
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 69
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 15
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 7

**Total de mediacions: 381**

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 77.5% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 22,5 % 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.

Talment com l'any 2017, el 2018 els sectors en què les reclamacions costen més de resoldre satisfactòriament són els vehicles, ja siguin de compra o reparacions, les assegurances i els dentistes. En aquests sectors, que majoritàriament no estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, és molt difícil mediar.

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, vetllar perquè l'empresa respongui dins dels terminis, i el contacte directe amb les empreses reclamades seguiran sent una prioritat per a la realització de les mediacions durant el 2018.

#### **4. Àmbit de l'arbitratge**

##### **Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 19**

Durant el 2015 es van començar a realitzar arbitratges no presencials des de l'OCIC de l'Alt Camp, aleshores es van realitzar molts expedients d'arbitratge gràcies a aquesta activitat. Tanmateix, aquest any no s'ha donat la possibilitat de realitzar arbitratges no presencials des de l'ACC, per tant, només s'han realitzat arbitratges presencials. Aquest fet explica la davallada d'arbitratges realitzats al llarg d'aquest 2018.

Es valora molt positivament que el Consell Comarcal de l'Alt Camp pugui ser seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, i que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei a la comarca.

**L'OCIC de l'Alt Camp ha tramitat un total de 1555 expedients el 2018**



Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 16 de gener de 2019

Valls, a data de signatura electrònica

El President

Joan Ma Sanahuja Segú

Fotografies de les diferents xerrades realitzades:







