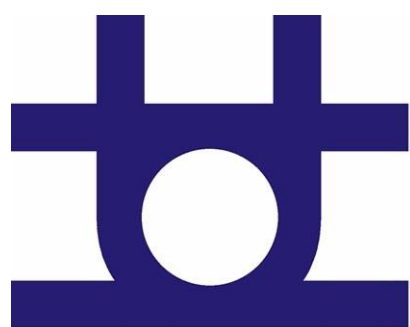




UCC

Unió de Consumidors
de Catalunya

Memòria 2020

O.M.I.C . DE SANT ANDREU DE LA BARCA

13/01/2021

Objectius de l'OMIC:

- Informar als usuaris dels seus drets i deures davant de qüestions particulars com a consumidors mitjançant les consultes telefòniques, telemàtiques i personals.
- Assessorar als consumidors i guiar-los per a que iniciïn les reclamacions prèvies necessàries segons la normativa, abans de poder iniciar el procediment de mediació des de l'OMIC.
- Tramitar les reclamacions dels usuaris amb motius de possible infracció dels seus drets com a consumidors.
- Difusió dels drets dels consumidors.
- Indicar als usuaris els casos exclosos per falta de relació de consum. Oferint les vies alternatives per a la resolució del conflicte.

A1. INTRODUCCIÓ: RECEPCIÓ DEL CONSUMIDOR

En aquest primer punt s'exposen les premisses d'un expedient de consulta, queixa o reclamació.

Dels consumidors i usuaris que acudeixen a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és necessari fer-hi una diferenciació entre les persones que vénen per realitzar una consulta i les que vénen per interposar una reclamació o una queixa.

Les primeres vénen per rebre assessorament i orientació sobre un tema concret: abans de signar un contracte, o d'adquirir qualsevol bé o servei, etc. En canvi, les segones vénen quan ja s'han vist afectades per un mal servei o un incompliment de qualsevol clàusula i, d'aquesta manera, poder exercitar un drets que per si mateixes no han pogut exercir.

Després d'escoltar degudament el cas i coneixent les pretensions del consumidor, es podrà decidir quina línia d'actuació seguir en cada cas concret.

No sempre el consumidor sap exactament què demanar, ja que és un cas complex i no es tracta només d'una quantitat solament econòmica. Sap que vol reclamar perquè ha estat enganyat, però no sap realment què reclamar.

Per aquest motiu, és igual d'important saber orientar al consumidor sobre les possibles sortides que té a l'hora de reclamar. Si es tracta d'un cas on ell mateix pot començar a moure's o si ja es pot actuar des de l'oficina de consum.

A2. TRAMITACIÓ DE QUEIXES/RECLAMACIONS

Reclamacions:

Quan un consumidor es dirigeix a l'Oficina de Consum amb la intenció d'interposar una reclamació, no implica necessàriament que s'iniciï en aquell moment el seu expedient.

És necessari esbrinar si el consumidor ha efectuat alguna gestió ja que, per a poder engegar algun tipus d'acció des de l'oficina, és necessari que el consumidor hagi posat en coneixement el seu malestar a l'empresa mitjançant una reclamació prèvia. Aquesta pot ser per telèfon, per correu postal o per correu electrònic. A partir d'aquí, el consumidor ha d'esperar 30 dies a la resposta. Depenent si li solucionen o no, o si s'esgota el termini per a rebre resposta, el consumidor pot tornar a l'Oficina de Consum perquè així ja es pot obrir l'expedient del cas i gestionar la mediació amb l'empresa.

A partir d'un problema, d'un assumpte en concret, és precís recollir la informació suficient per a conèixer l'estat de la qüestió i concretament informar-se del que ha fet el consumidor en quant a les gestions per resoldre el problema de consum. Es tracta d'avaluar el grau de gestió que s'ha realitzat. Perquè a vegades succeeix, tal com dèiem, que el consumidor no ha realitzat cap tràmit respecte el cas, i és del tot necessari que primer ho gestioni ell mateix perquè, en cas de no arreglar-se el problema, l'Oficina de Consum ja podrà començar a tramitar la reclamació.

En altres ocasions, el consumidor vol portar personalment l'assumpte, però necessita orientació sobre la manera de fer-ho i per tant, el que requereix és assessorament per a la tramitació de la seva reclamació.

L'explicació detallada del procediment de tramitació de les reclamacions és un factor que pot portar el consumidor a la decisió d'iniciar un altre tipus de tramitació com pot ser la via judicial, si ha detectat poca predisposició de l'empresa per intentar una mediació.

Les reclamacions són registrades i catalogades per sectors. El consumidor ha d'aportar tota la documentació adient que acrediti l'acte de consum, com són factures, tiquet de compra, llibret de condicions generals de contractació, rebut del banc, etc.

A més, se li exigirà còpia de la carta certificada, numero d'incidència o Full Oficial de Reclamacions per a poder iniciar la mediació des de l'oficina, tal i com estableix la normativa de consum.

Totes aquestes explicacions són dutes a terme mitjançant visites presencials.

Mediació:

La mediació consisteix en intentar arribar a un acord amb l'empresa reclamada i les pretensions del consumidor.

Per dur a terme aquest pas, el consumidor ha d'haver posat en coneixement de l'empresa el seu malestar prèviament. A continuació, des de l'Oficina de Consum s'inicia la mediació amb l'empresa reclamada. Aquí, el contacte pot ser per correu ordinari (mitjançant carta certificada amb acusació de rebuda), correu electrònic (via més utilitzada actualment degut a la seva rapidesa i baix cost), o per telèfon.

Una vegada des de l'Oficina de Consum ens hem posat en contacte amb l'empresa reclamada, s'espera la resposta proposant una solució satisfactòria per les dues parts, durant els següents 30 dies que estan establerts per llei.

Si no es rep resposta en 30 dies, o la resposta que es rep no és satisfactòria, se li informa al consumidor i se li ofereix la possibilitat de derivar el seu cas al Sistema Arbitral de Consum per a que sigui resolt per la via de l'arbitratge.

En el cas de que es rebés resposta per part de l'empresa reclamada i fos satisfactòria vers les pretensions del consumidor, se li informaria a aquest últim per a que es posés en contacte presencialment o via telefònica amb l'empresa i poder fer efectiva la solució acordada.

Queixes:

Les queixes es diferencien de les reclamacions pel fet que no es busca un abonament econòmic pels danys soferts en aparells, garanties o danys i perjudicis. Simplement es vol deixar constància d'un mal servei, una mala atenció rebuda, i/o notificar algun tipus d'irregularitat en matèria de consum.

Quan es rep una queixa, des de l'Oficina de Consum es fa la valoració pertinent, i en el cas de detectar una presumpta infracció en matèria de consum, es donaria trasllat del cas a l'Agència Catalana de Consum. Aquesta, al ser comunicada del cas, tindria la finalitat de dur a terme una actuació inspectora i conseqüentment sancionadora, si ho estimés oportú.

A3. INFORMACIÓ

Objectius

L'objectiu d'aquesta activitat és orientar i assessorar les consultes en matèria de consum que poden formular els usuaris del servei.

La **consulta** consisteix en la petició d'un consumidor referent a un contingut determinat, la qual es respon oralment amb els coneixements del tècnic de consum.

Consultes

Per mitjà de les consultes no es pretén només respondre les qüestions que plantegi el consumidor, sinó també ampliar el coneixement que pugui tenir sobre l'OMIC, el moviment consumerista i també facilitar-li material addicional.

Es pretén que l'oficina sigui un punt de formació del consumidor. Possiblement, aquest no coneix tot el ventall d'actuacions que des de l'Oficina de Consum es poden realitzar i per tant és un moment oportú per informar-lo al respecte.

El conjunt de persones que hagin utilitzat el servei formen, de fet, part d'un col·lectiu que pot estar al corrent de convocatòries i que poden rebre també en el seu domicili altres tipus de comunicacions que incloguin informacions d'especial rellevància. Això pot fomentar el moviment consumerista i, en conseqüència, la interacció entre consumidors i l'OMIC seria un fet que anirà més enllà de les visites o trucades telefòniques cada cop que es tingui la necessitat de resoldre un assumpte.

B.- ESTADÍSTIQUES

Des de la OMIC es porta un registre de totes les consultes, ja siguin presencials o telefòniques i de les reclamacions efectuades durant l'any 2020. Aquest any 2020 les consultes han disminuït. Les visites concertades durant el 2020 han estat 358. No totes les consultes comporten l'obertura d'un expedient, ja que la majoria dels casos es resolen facilitant la informació adient al consumidor en el mateix instant, o assessorant-lo d'alguna gestió que li manca fer abans de poder començar a tramitar la reclamació des de l'oficina de consum.

B.1 Consultes

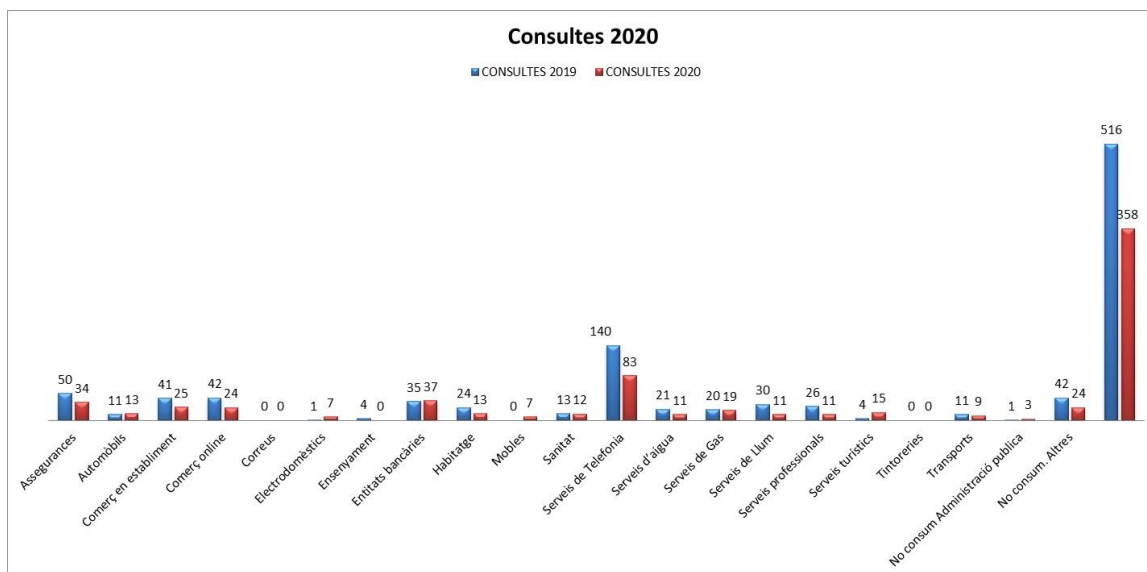
El número de consultes ha estat de 358. Aquestes a l'any 2020 han esdevingut poc variades ja que la gran majoria han estat sobre telecomunicacions, sobretot les empreses més importants com Vodafone o Movistar, que han ocupat més d'un 20% de les consultes.

Les consultes són de gran importància degut a que formen part d'una funció essencial de l'oficina de consum com és la d'assessorar en temes de consum als consumidors i usuaris i donar una resposta per a solucionar el seu problema. A vegades són consultes on no existeix una relació de consum però com que el servei de la OMIC el presta un especialista en consum, pot orientar al consumidor dels passos a seguir i d'aquesta manera no deixar el consumidor desinformat. Normalment les consultes es solen resoldre en una sola visita.

Consultes i expedients per sectors:

SECTORS	CONSULTES 2019	RECLAMACIONS 2019	CONSULTES 2020	RECLAMACIONS 2020
Assegurances	50	11	34	10
Automòbils	11	9	13	4
Comerç en establiment	41	22	25	19
Comerç online	42	19	24	19
Correus	0	0	0	0
Electrodomèstics	1	1	7	2
Ensenyament	4	0	0	0
Entitats bancàries	35	9	37	7
Habitatge	24	2	13	3
Mobles	0	0	7	1
Sanitat	13	1	12	1
Serveis de Telefonia	140	79	83	40
Serveis d'aigua	21	5	11	2
Serveis de Gas	20	10	19	7
Serveis de Llum	30	15	11	4
Serveis professionals	26	4	11	8
Serveis turístics	4	0	15	10
Tintoreria	0	0	0	0
Transports	11	6	9	7
No consum Administració pública	1	0	3	0
No consum. Altres	42	0	24	0
TOTAL	516	193	358	144
IMPORT RETORNAT ALS CONSUMIDORS 2019:	9.198,13 €			
IMPORT RETORNAT ALS CONSUMIDORS 2020:	3.653,01			

GRÀFIC DE CONSULTES 2020



Com l'any anterior s'ha fet un càlcul de tot el que les empreses han retornat als consumidors gràcies a la mediació de l'OMIC, aquesta xifra ha estat de **3.653,01€**. Cal tenir en compte que moltes mediacions no es demana la devolució d'importos sinó accions de fer o no fer alguna cosa.

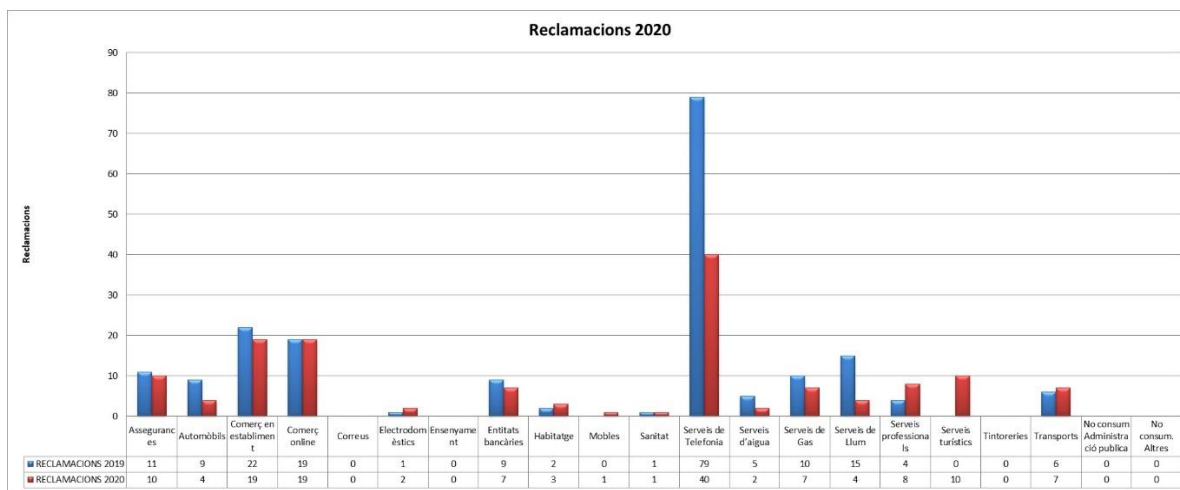
B.2 Reclamacions

Aquest any 2020 s'han obert 144 expedients, en tots ells s'han realitzat les corresponents **mediacions a través de la OMIC de Sant Andreu de la Barca**. Una vegada fet aquest tràmit, en alguns casos s'ha hagut de derivar l'expedient a: la Junta Arbitral de Consum (3) i l'Agència Catalana de Consum (3). Al començar el 2021 queden 15 expedients pendents de resolució, havent-se resolt un total de 123 casos.

A continuació s'adjunta un quadre amb els expedients gestionats.

144 mediacions a través de l' OMIC de Sant Andreu de la Barca
3 expedients traslladats a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
3 expedients traslladats a l'Agència Catalana de Consum
15 en tràmit pendents de resolució
123 casos resolts

GRÀFIC DE RECLAMACIONS 2020



C1. Conclusions

Tipologia de les consultes i reclamacions

El temes de les consultes i reclamacions durant el període objecte ha disminuït respecte l'any anterior. Cal esmentar el tancament de l'empresa i-Dental sense previ avís el qual l'Agència Catalana de Consum es va acabar fent càrrec.

1. El primer sector amb més reclamacions ha passat a ser el de les **telecomunicacions** cal destacar que el major nombre de consultes venen derivades per l' incompliment del contracte per part de les empreses, ja que capten al client oferint preus molt baixos però després no els compleixen, o també molts casos d'instal·lació de fibra òptica que després no era possible.

Tots els operadors existents de telecomunicacions estan cada vegada més centrats en la captació de nous clients amb ferotges campanyes de publicitat i inclús fregant en alguns casos la il·legalitat i l'estafa, obviant per aquest fet el manteniment dels clients que ja tenen, i per tant, relegant com a secundari la necessitat de prestar un correcte servei d'atenció als seus client.

Quan analitzem el total de consultes i reclamacions en el cas de les telecomunicacions, observem que en tots dos casos versen sobre diversos aspectes relacionats amb el sector. Per temàtica, aquestes són les problemàtiques que acumulen més reclamacions:

1. La permanència a l'hora de canviar d'operador.
2. Els cobraments indeguts per realitzar la portabilitat.

- i. Inclusió del consumidor a un registre de morosos per part de la companyia quan té reclamació pendent de resolució.
- ii. La reclamació d'import excessiu en les factures.

3. Els pagaments a tercers .

2. El segon sector que més consultes i reclamacions ha generat ha estat el **sector dels comerços** on l' increment de les consultes i reclamacions es degut als canvis i devolucions de productes així com la garantia dels mateixos. S'ha vist incrementat el nombre de consultes respecte compres per internet, és a dir, compres fora d'establiment comercial, on la gran majoria eren estafes i per tant el consumidor ha hagut d'anar a interposar la corresponent denuncia via judicial.
3. El tercer sector que acumula més consultes són **els serveis bàsics (aigua, gas i llum)**, amb un total de 41, a diferència del que va succeir l'any anterior, el subministrament de gas ha estat el més reclamat.

Respecte el subministrament elèctric, cal tenir en compte les processos que s'han produït amb els diferents canvis de tarifes elèctriques que ha repercutit en una total desconfiança entre els usuaris, tanmateix els consumidors han fet moltes consultes pel comptador digital (tenen molts dubtes del seu funcionament).

Pel que respecta a les consultes sobre el servei de gas la gran majoria han versat sobre el contracte de manteniment una vegada donat de baixa el servei de subministrament de gas, on la companyia de gas reclama totes les quotes que queden pendents de pagament fins a complir l'any de contracte.

Finalment les consultes d'aigua més freqüents han estat per la reclamació de quantitats derivades de fugues d'aigua i preguntes sobre els imports que figuren en la factura com el cànon de l'aigua o el TRMR i moltes d'elles també han estat per a interpretar la factura.

4. El quart sector és l'**habitatge**. La problemàtica principal ha estat en els diferents augments del lloguer per part del propietari o la manca d'informació que aquest els hi donen als seus inquilins. També els problemes derivats de qui s'ha de fer càrrec de les despeses, segons el defecte causat, on no hi ha res pactat en el contracte.
5. El cinquè sector és el **d'assegurances**. La problemàtica principal d'aquest sector és l'augment de l'assegurança al renovar-se o la

renovació automàtica la qual el consumidor no té cap informació o no sap que ha d'avisar amb un mes d'antelació per poder-se donar de baixa. També cal dir que molts consumidors no saben quin contracte tenen amb la seva assegurança i, per tant, no tenen cap informació de les coses que l'assegurança es pot fer o no càrrec.

C.2 Altres actuacions de la OMIC a Sant Andreu de la Barca

Intervencions de consum a la Radio Sant Andreu

Una vegada al mes, l'especialista en consum de la OMIC es desplaça a la ràdio de Sant Andreu per parlar durant 20 minuts sobre temes relacionats amb el consum responsable per als oients de la ràdio, ha estat una gran experiència ja que s'han donat consells de tot tipus als consumidors durant tot l'any 2020.

Un dia de l'any 2020 es va proposar fer "**L'OMIC al carrer**" on s'atenia als consumidors al peu del carrer, sense cap visita concertada, durant tot el matí.

Aquest any ha estat totalment diferent als anteriors ja que ha estat marcat per la pandèmia del Covid-19 el qual ha provocat una gran baixada de consultes presencials provocada pels diferents confinaments que s'han anat fent durant tot l'any. La por i el temor a contagiar-se i contagiar els familiars han provocat que els consumidors efectuïn les gestions de manera telemàtica.