

Oficina de Consum de la Garrotxa

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

GESTIÓ DE CONFLICTES DE CONSUM

.Gestió de consultes,
reclamacions, queixes i
denúncies.



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

Evolució mensual de les queixes, reclamacions i denúncies:

Consultes: 1979



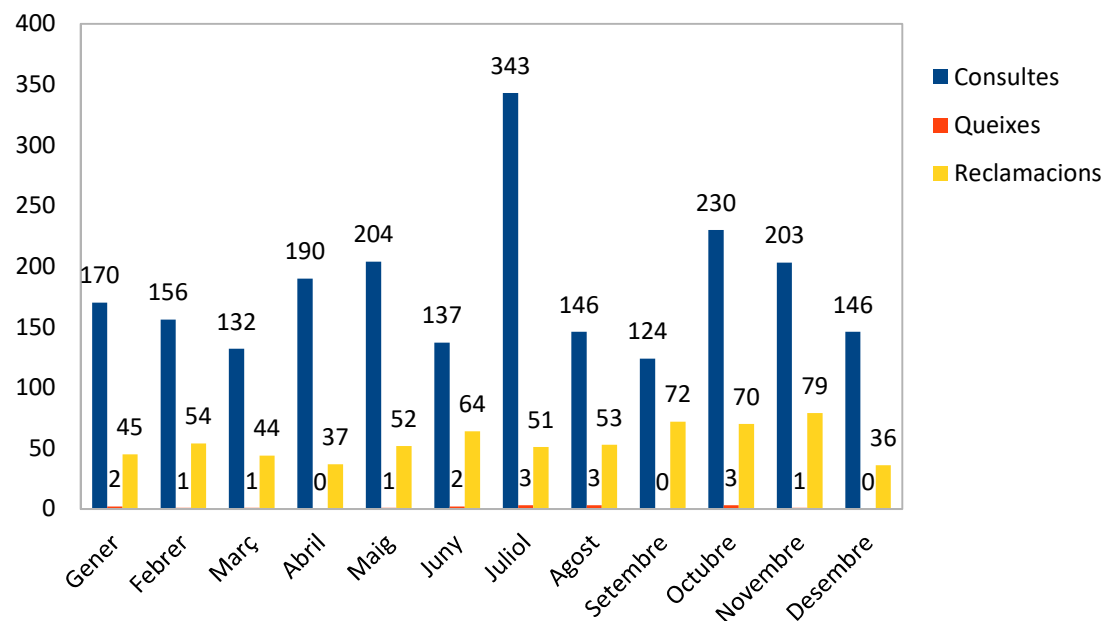
Reclamacions: 657



Queixes: 17

Denúncies: 1

Evolució mensual atenció consumidor



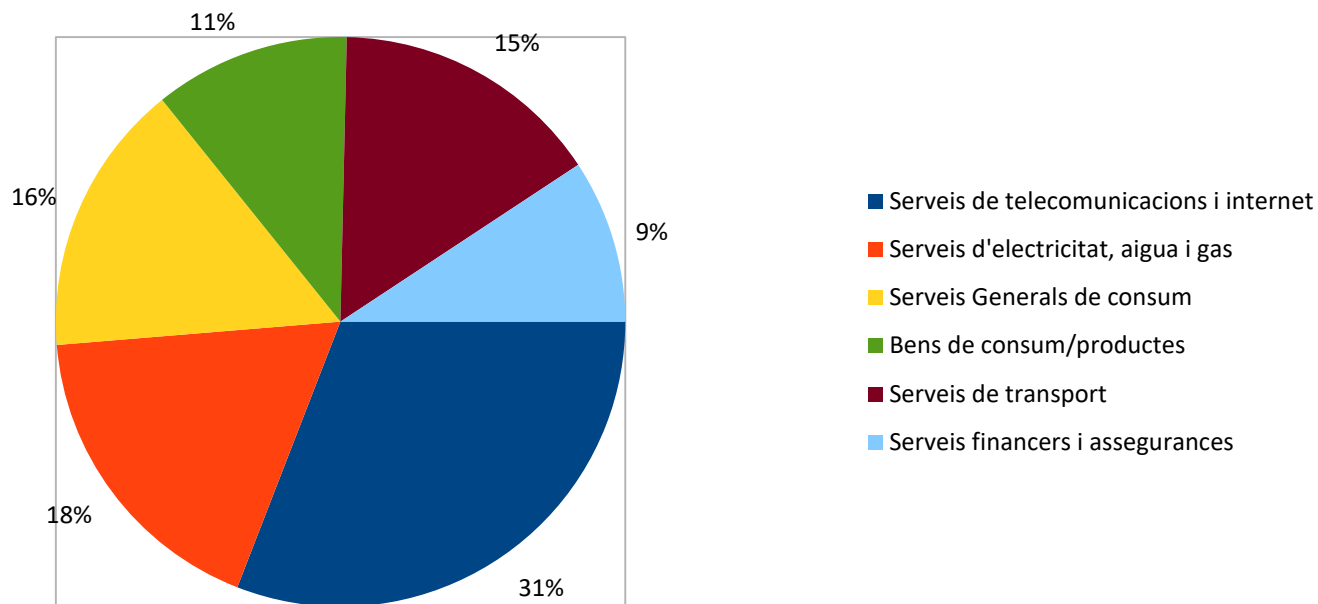
OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RECLAMACIONS PER MUNICIPI

NOM POBLACIÓ	RECLAMACIONS
ARGELAGUER	2
BESALÚ	4
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	6
LES PRESES	15
MAIA DE MONTCAL	1
MIERES	2
MONTAGUT I OIX	5
OLOT	503
PLANES D'HOSTOLES	13
RIUDAURA	3
SALES DE LLIERCA	1
SANT ANIOL DE FINESTRES	3
SANT FELIU DE PALLAROLS	10
SANT FERRIOL	1
SANT JAUME DE LLIERCA	6
SANT JOAN LES FONTS	28
SANT PRIVAT D'EN BAS	4
SANTA PAU	17
TORTELLÀ	7
VALL D'EN BAS	21
VALL DE BIANYA	5

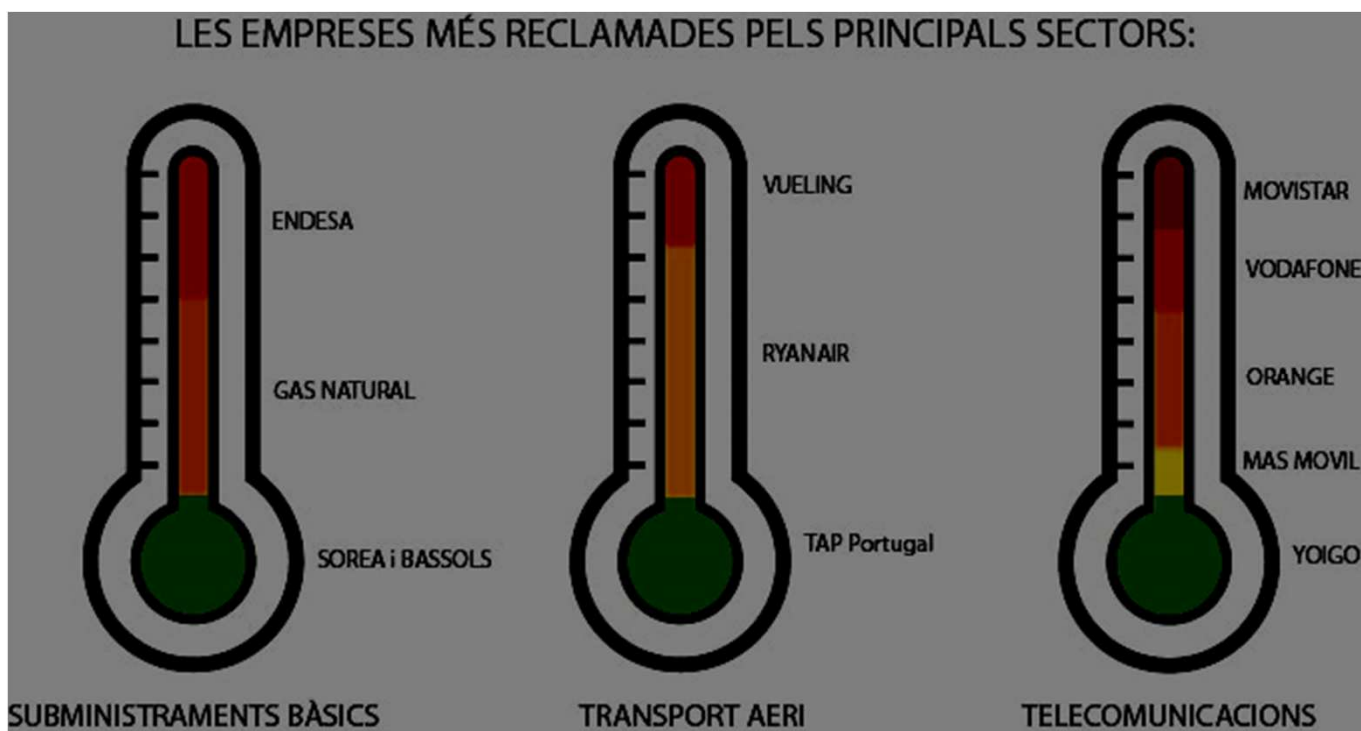
OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

EVOLUCIÓ DELS PRINCIPALS SECTORS:



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

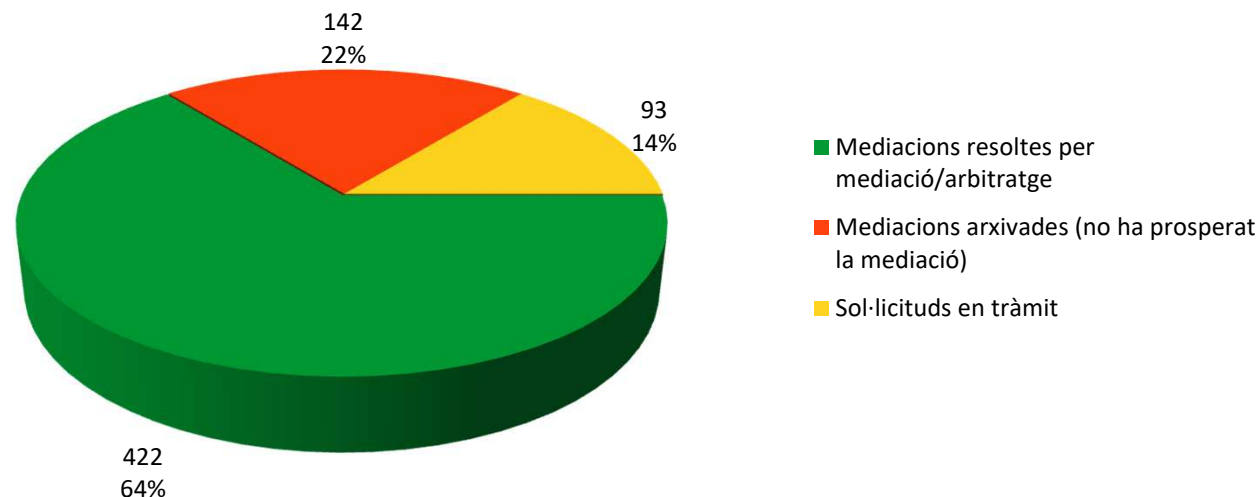
EMPRESSES MÉS RECLAMADES PER SECTORS:



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS:

S'ha arribat a un acord satisfactori en un **74,82%** de les reclamacions resoltes en aquesta oficina de consum



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

VALORACIONS:

.Augmenta el número de reclamacions **30,59%**

.Disminueixen el número de consultes **34,77%**

.Temes destacats: vagues transport aeri a l'estiu, afectats d'Idental, tall de subministrament d'Orange (tres dies).

.0 reclamacions de visites a domicili (des de la nova llei de comerç i la campanya d'oposició feta).

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

PREVENCIÓ DE CONFLICTES

• Informant, formant i educant
sobre temes de consum



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

A DESTACAR AQUEST 2018:

- **7 sessions** a consumidors i empreses
- Difusió de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya a 48 establiments, amb l'**adhesió de 8** nous establiments
- Divulgació de **5 avisos** al grup de Consum a la Garrotxa
- Publicació d'**11 consultes del mes**

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

EN AQUEST 2018:

- Visita a **23 establiments** de la comarca

POBLACIÓ	VISITES
ARGELAGUER	3
SANT JOAN LES FONTS (La Canya)	1
MONTAGUT I OIX	3
OLOT	16
TOTAL	23

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

CONSULTES I RECLAMACIONS DEMARCACIÓ DE GIRONA 2017

Consultes



Reclamacions

