



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

“La nostra missió és garantir els drets de les persones consumidores mitjançant la divulgació, la formació i l'atenció a les persones consumidores, i vetllar pel control del compliment de la normativa vigent en matèria de consum”

35 ANYS DE L'OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

- **1983**: Oli de Colza.
- **1994**: Aprovació Llei d'Arrendaments Urbans.
- **2001**: Crisi vaques boges.
- **2002**: Entrada de l'Euro/ Servei Comarcal de consum.
- **2006**: Ocupació Aeroport del Prat.
- **2010**: Gran nevada.
- **2013**: Participacions Preferents.
- **2016**: Tancament de Vitaldent d'Olot.
- **2017**: Clàusules terra.

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

GESTIÓ DE CONFLICTES DE CONSUM

.Gestió de consultes,
reclamacions, queixes i
denúncies.



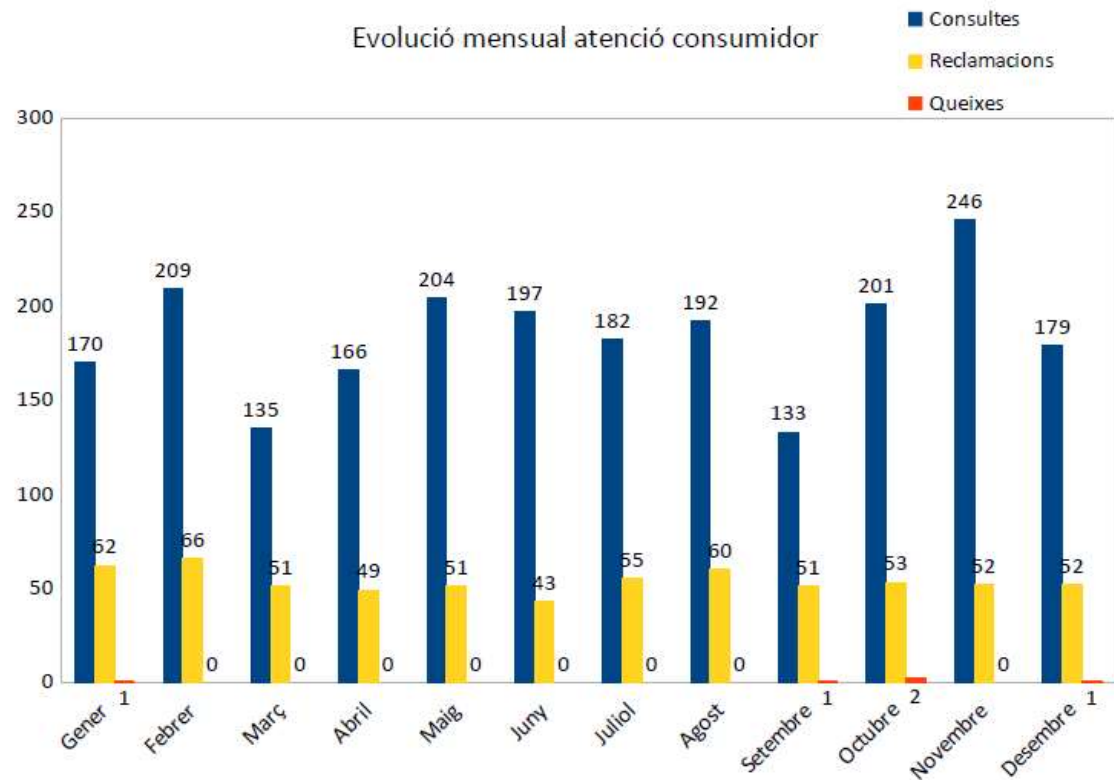
OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

Evolució mensual de les queixes, reclamacions i denúncies:

Consultes: 2214 

Reclamacions: 645 

Queixes: 5



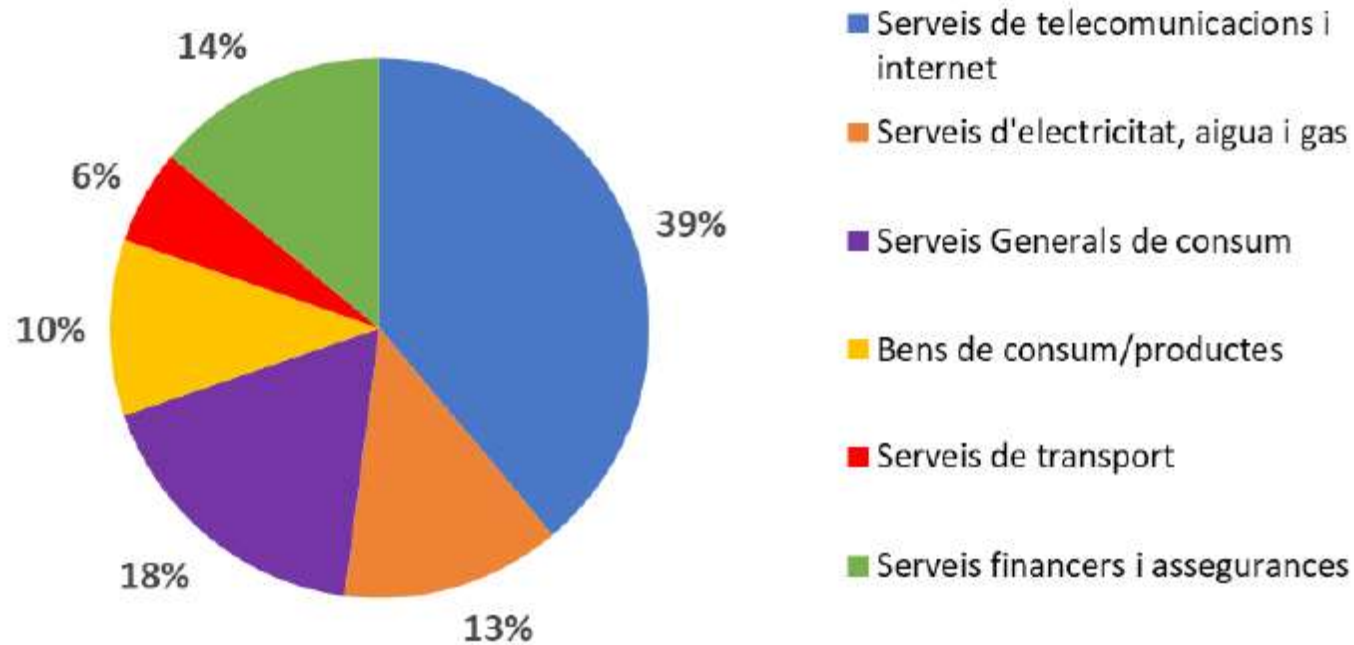
OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RECLAMACIONS PER MUNICIPI

POBLACIÓ	RECLAMACIONS
ARGELAGUER	1
BESALÚ	9
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	5
LES PRESES	17
MAIÀ DE MONTCAL	3
MIERES	5
MONTAGUT I OIX	6
OLOT	494
PLANES D'HOTOLES	5
RIUDAURA	3
SALES DE LLIERCA	1
SANT ANIOL DE FINESTRES	2
SANT FELIU DE PALLEROLS	12
SANT FERRIOL	1
SANT JAUME DE LLIERCA	11
SANT JOAN LE S FONTS	13
VALL D'EN BAS	24
SANTA PAU	17
TORTELLÀ	6
VALL DE BIANYA	10
TOTAL	645

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

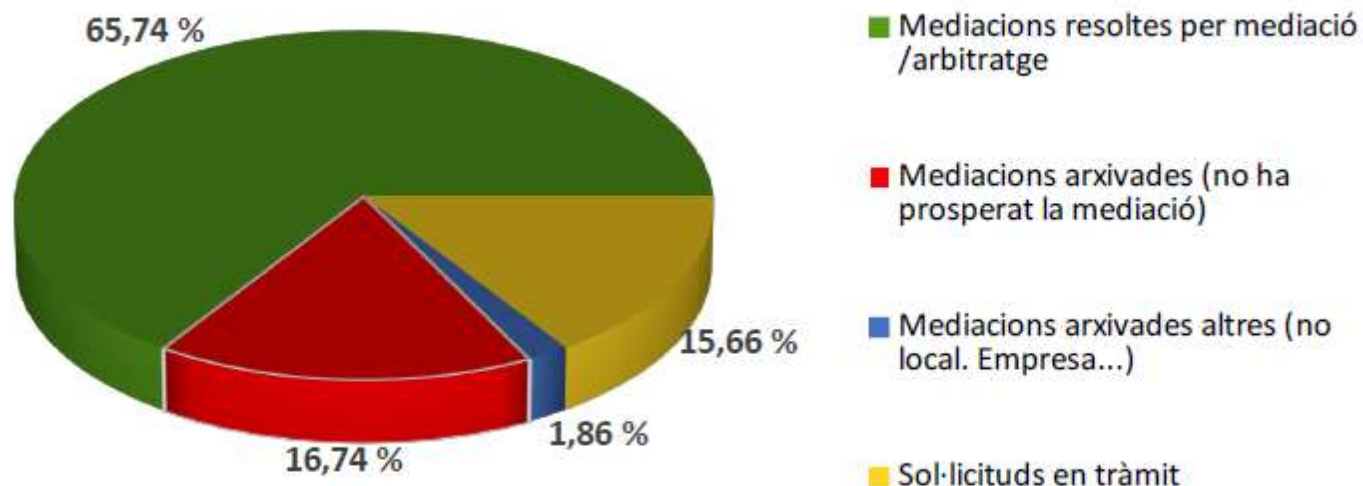
EVOLUCIÓ DELS PRINCIPALS SECTORS:



OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS:

S'ha arribat a un acord satisfactori en un **65,74%*** de les reclamacions iniciades en aquesta oficina de consum



* 77,94% de les reclamacions resoltes 2019

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

VALORACIONES:

- .Disminueix** el número de de reclamacions en **1,8%**
- .Augmenten** el número de consultes en **10,61%**
- .Temes destacats:** bloqueig de comptes de la comunitat xinesa, vagues transport aeri a l'estiu, informació enganyosa per internet...

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA



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 2019:

- **5 sessions** a consumidors i empreses.
- Difusió de la carta d'adhesió a la JACC a 49 **establiments** (total de 266 adherits a la Comarca)
- **Una sessió** als alumnes d'Integra
- Divulgació al grup de consum de **5 avisos**.
- Publicació d'11 consultes del mes.

OFICINA DE CONSUM DE LA GARROTXA

EN AQUEST 2019:

- Visita a **41 establiments** de la comarca

MUNICIPI	NÚM. ESTABLIMENTS VISITATS
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	7
LA VALL DE BIANYA	6
LES PLANES D'HOSTOLES	1
LA CANYA	1
BESALÚ	1
OLOT	25
TOTAL	41