

FACTURES

T'ha arribat una factura d'aigua desmesurada?

tenir el que s'estalvia

Oficina de Consum de la Garrotxa

COMPTE BÀSIC
nting

Quan paguem de comissions bancàries?

tenir el que s'estalvia

Oficina de Consum de la Garrotxa

MEMÒRIA 2021

AMPLIACIÓ DELS TRAMS DEL CÀNON HIDRÀULIC

Es pot disminuir la factura de l'aigua?

tenir el que s'estalvia

Oficina de Consum de la Garrotxa

LES ASSEGUANÇES

Com controlem quan paguem a l'any d'assegurança?

#estalviGPS

Oficina de Consum de la Garrotxa

COMPTE BÀSIC GRATUÏT PER A PERSONES EN SITUACIÓ VULNERABLE

Es pot evitar el pagament de comissions bancàries?

tenir el que s'estalvia

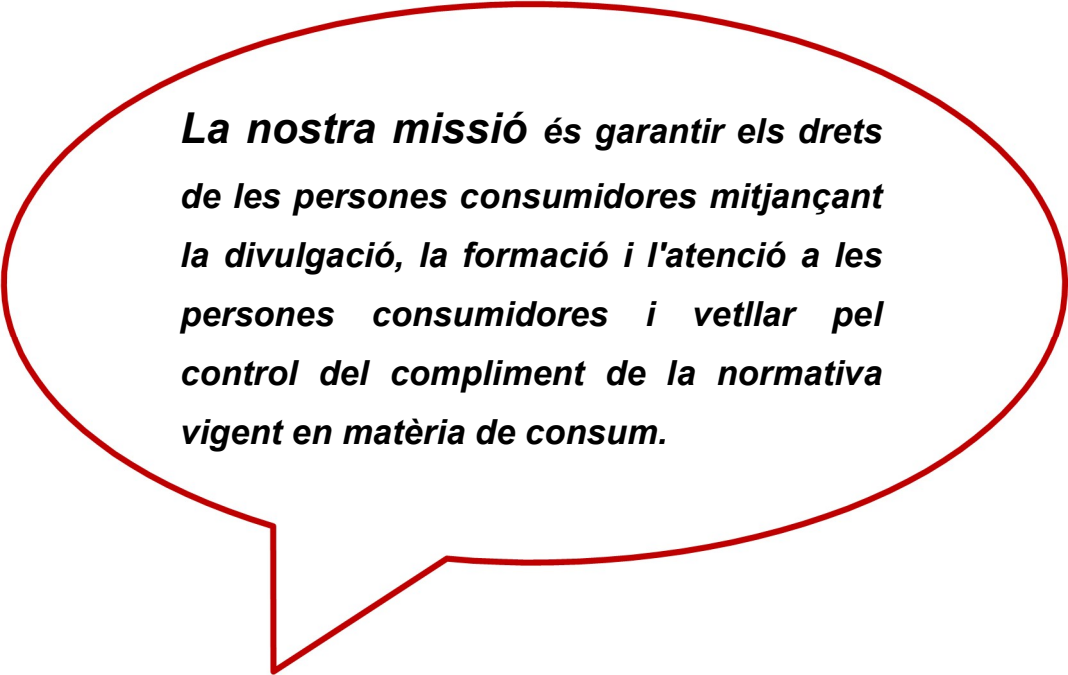
Oficina de Consum de la Garrotxa

REVISIONS DE LA CALDERA

Sabem si paguem quotes de manteniment?

tenir el que s'estalvia

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.

Oficina de Consum de la Garrotxa.

..... **ÍNDEX:**

0. Introducció.....	3
1. Gestió de consultes i reclamacions.	4
2. Activitats de formació i sensibilització	10
3. Actuacions de difusió i foment de l'arbitratge de consum	19
4. Inspecció i control de mercat.....	20
5. Formació continuada del personal de l'oficina de consum.....	22

..... **ANNEX:**

Calendari mensual d'activitats del 2020	23
Recull de Premsa	26

0. INTRODUCCIÓ

L'Agència Catalana de Consum i el Consell Comarcal de la Garrotxa, han signat un conveni de col·laboració amb el qual el Consell Comarcal es compromet a realitzar les següents activitats de defensa dels consumidors i usuaris:

- a) Atenció al públic en una oficina presencial amb un rètol que identifica de forma clara l'oficina d'informació a les persones consumidores.
- b) Informació a les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.
- c) Recepció i tramitació d'acord amb la normativa d'aplicació, de les queixes, consultes i denúncies presentades per les persones consumidores i resolució de les que els pertocuen com a servei públic de consum o, en un altre cas les ha de remetre als òrgans competents.
- d) Tramitació de les reclamacions presentades portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- e) En el cas que la mediació no fos possible i s'opti per l'arbitratge de consum, donar trasllat de la sol·licitud a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya o a les Seccions Territorials de l'Agència Catalana de Consum.
- f) Actuar com a secretari de Tribunals Arbitrals quan es constitueixin a la seu del Consell Comarcal.

Desenvolupant aquestes tasques, el funcionament de l'Oficina de Consum de la Garrotxa està organitzat en 5 blocs:

1- Gestió de consultes, reclamacions, queixes i denúncies

2- Activitats de formació i sensibilització

3- Actuacions de difusió i foment de l'arbitratge

4- Inspecció i control de mercat

5-Formació continuada del personal de l'oficina

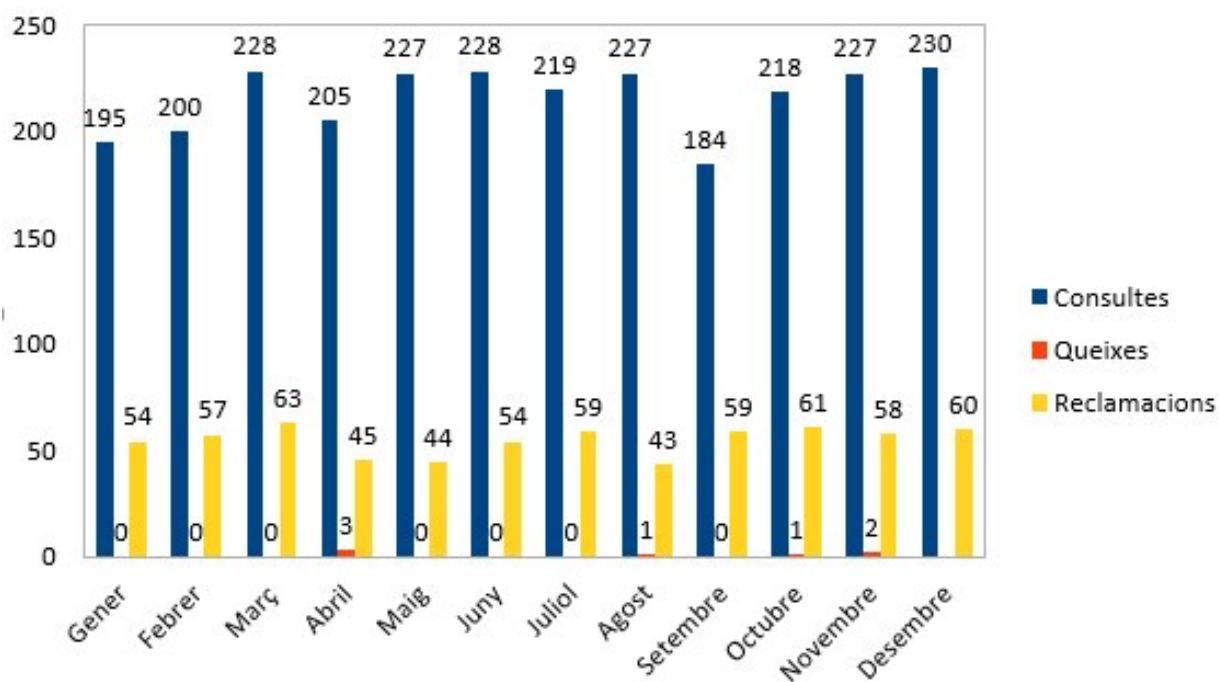
1. GESTIÓ DE CONSULTES I RECLAMACIONS

Reclamacions Queixes i Denúncies per mesos

Durant aquest any **2021**, l'Oficina de Consum de la Garrotxa ha gestionat **3252 expedients**. D'aquests, **657 eren de reclamació (disminueix un 20% respecte a les del 2020)**, **2588 de consulta (un 1% menys que el 2020)** i **7 de queixa**.

Per mesos:

Evolució mensual atenció consumidor

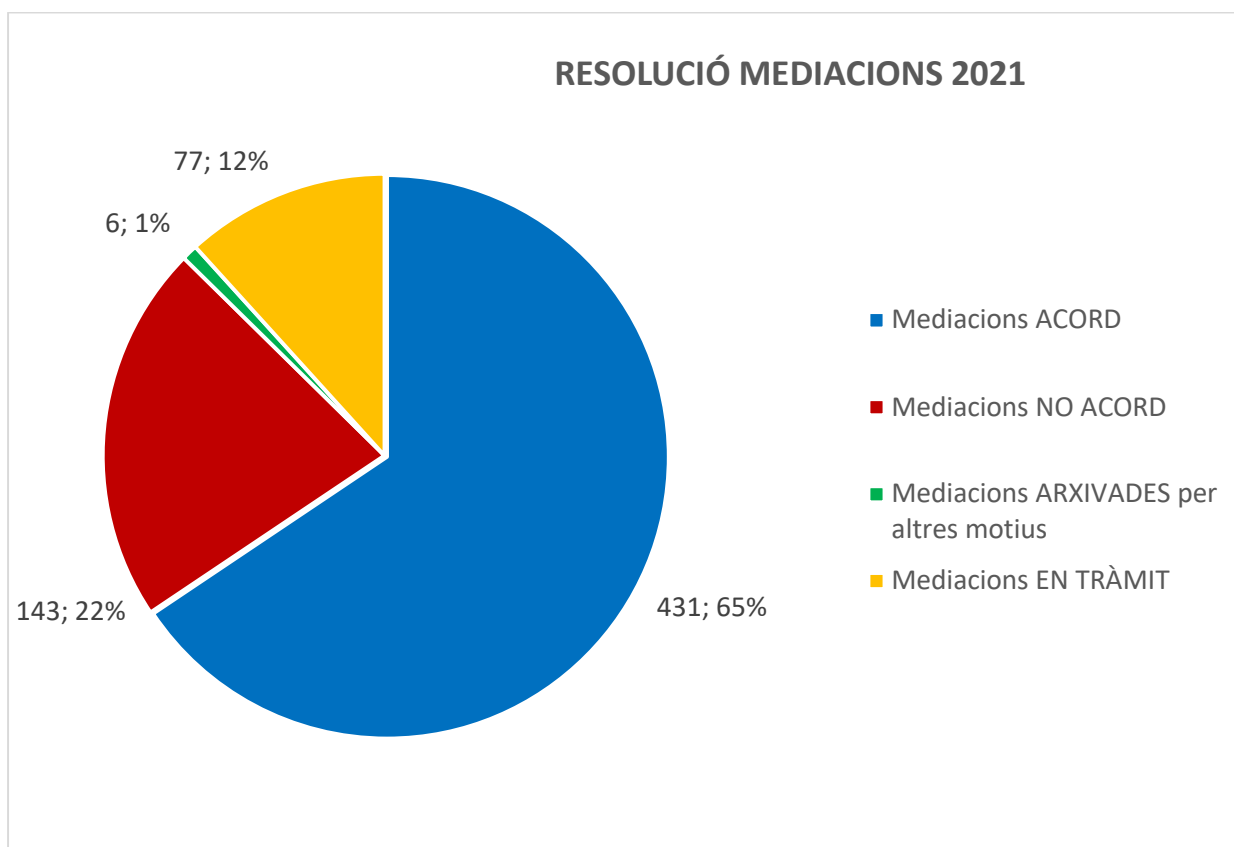


Reclamacions per municipis:

NOM POBLACIÓ	RECLAMACIONS
ARGELAGUER	3
BESALÚ	17
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	6
LES PRESES	25
MAIA DE MONTCAL	4
MIERES	1
MONTAGUT I OIX	10
OLOT	479
PLANES D'HOSTOLES	3
RIUDAURA	5
SALES DE LLIERCA	1
SANT ANIOL DE FINESTRES	3
SANT FELIU DE PALLAROLS	9
SANT FERRIOL	3
SANT JAUME DE LLIERCA	6
SANT JOAN LES FONTS	22
VALL D'EN BAS	25
SANTA PAU	18
TORTELLÀ	3
VALL DE BIANYA	14
TOTAL	657

La resolució de les reclamacions presentades el 2021

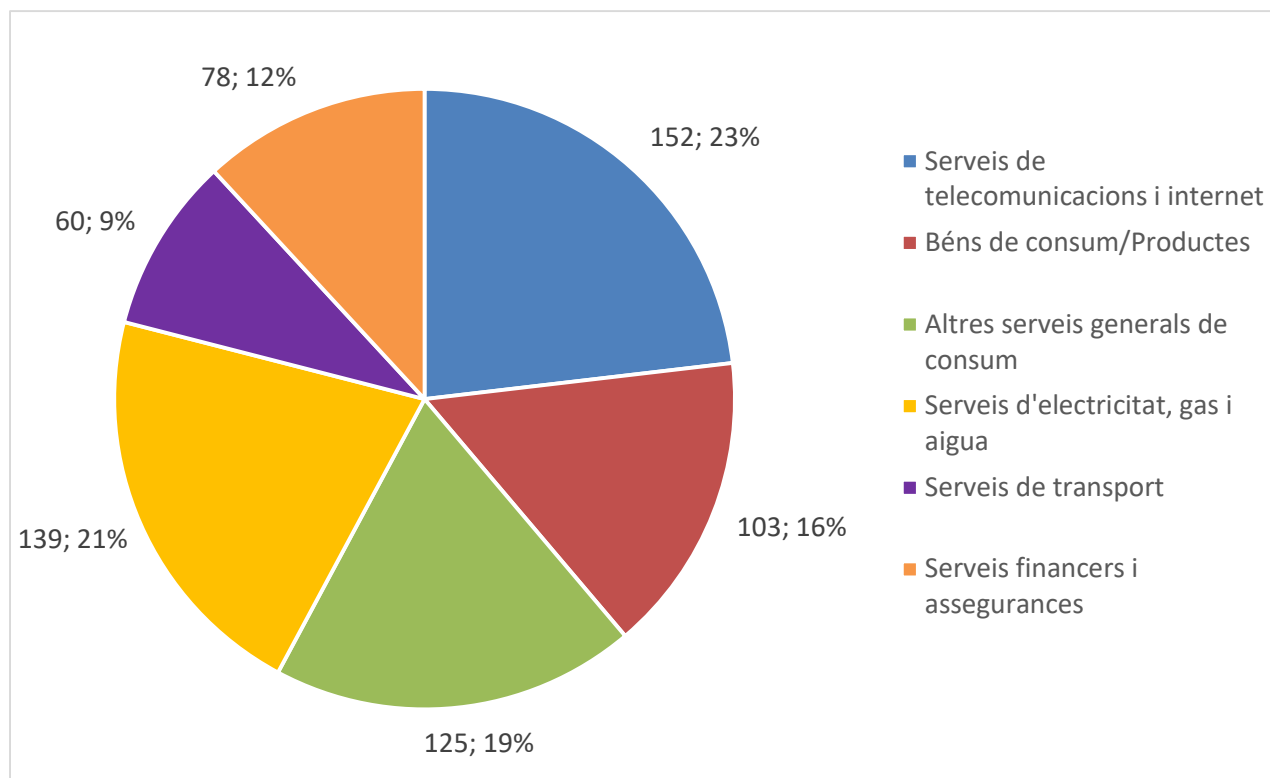
Mediacions arxivades per acord	431
Mediacions arxivades per no acord	143
Mediacions arxivades per altres motius (petició consumidor, no localització empresa...)	6
Sol·licituds en tràmit	77



Per tant, en percentatge de les reclamacions entrades i tancades en aquest 2021 (12% en tràmit) podem dir que s'ha arribat a un **acord satisfactori pel consumidor en un 65%***.

*Nota: **De les tancades el 2021(100%)**, tenim en compte aquelles reclamacions que es van entrar el 2020 però es van arxivar el 2021 s'han arxivat per acord un **74%**.

Els sectors més reclamats:



Valoracions:

Enguany, per segon any, hem continuat donant servei adaptant-nos a la nova situació de segon any de pandèmia. Així hem continuat oferint el servei, amb la incorporació de la cita prèvia com a presencial i la resta per telèfon i de manera telemàtica.

El nombre reclamacions han baixat, respecte a l'anterior, entenem que degut a que en el 2020 aquestes havien pujat de manera considerable pel tancament de la clínica Dentix d'Olot.

Pel que fa a la **procedència dels usuaris** que utilitza aquest servei, veiem que són majoritàriament d'Olot (un 73%), tot i que cada vegada més, es van incrementant les dels consumidors procedents d'altres pobles de la comarca.

1.- El sector més reclamat com és habitual ha estat el de les **telecomunicacions i serveis d'internet amb 152 reclamacions i amb una gran quantitat de consultes.**

Dins d'aquest sector diferenciarem 3 tipologies de reclamacions:

1. Telèfon Fix: problemes a l'hora de contractar línies noves, avaries que tarden en solucionar-se, conflictes en la contractació de nous serveis, temes de facturació...
2. Telèfon Mòbil: cobrament de permanències indegudes, facturacions de SMS premium (no n'han gaires ara), interrupcions de servei, conflictes en la contractació de productes i serveis....
3. Internet: Dificultats en donar-se d'alta i de baixa del servei, interrupcions de servei, problemes amb la facturació...

2.- El segon sector amb més nombre de reclamacions són **els subministraments bàsics**, amb **139 reclamacions** i moltes consultes.

Pel que fa **a la llum i el gas**, les reclamacions majoritàriament fan referència a conflictes amb la facturació, amb els tràmits d'altres i baixes. Hem vist en aquest 2021 un augment de contractacions fetes amb practiques poc clares per telèfon. Un altre tema d'aquest any, ha estat la no emissió de factures per part d'Endesa a molts dels seus clients, al·legant un problema informàtic que ha generat moltes consultes i algunes reclamacions dels afectats, que estaven i estan molt indignats amb aquest incompliment de la normativa.

3.- El tercer sector amb nombre de reclamacions ha estat el dels **Serveis Generals de consum, amb 125 reclamacions**. Aquests inclouen: serveis immobiliaris, serveis de manteniment de la llar, serveis de reparació de vehicles...amb conflictes per interpretació de contractes, incompliment de garanties, problemes de prestació de serveis, cobraments indeguts...

4.- El quart sector és l'anomenat **Béns de consum i productes, amb 103 reclamacions**. En aquest sector inclouríem els conflictes cada vegades més nombrosos de la compra de productes per internet (manca d'entrega, incompliment de terminis, productes defectuosos...).

5.- Els **serveis financers** han tingut **78 reclamacions**, amb reclamacions sobre temes relacionats amb préstecs, cobrament de comissions indegudes, temes hipotecaris, operacions de pagament amb targeta, assegurances....

6.- Pel que fa al **transport de passatgers** s'han rebut **60 reclamacions** i el tema més reclamat enguany han estat les cancel·lacions de vols pel causa de la Covid. Els reclamants demanaven el reemborsament dels imports pagat pels bitllets. De manera majoritària les companyies han anat retornant els imports dels bitllets.

Pel que fa a les consultes rebudes, veiem que els temes més consultats en aquest 2021 han estat tres temes: les gestions a realitzar per poder recuperar les despeses de constitució de les hipoteques, la no emissió i no cobrament de factures per part d'Endesa i finalment les relacionades amb les sentències sobre el tema del càrtel dels cotxes.

A títol de resum volem dir que, l'oficina de Consum de la Garrotxa és un servei molt utilitzat, i a pesar dels anys que portem a la comarca el servei cada vegada té més usuaris. L'Oficina de Consum de la Garrotxa a part de resoldre queixes, reclamacions i denúncies, actua com a servei preventiu mitjançant les eines de què disposa (grup de consum a la Garrotxa, Junta Arbitral de consum, el servei d'informació i formació al consumidor...), augmentant la seguretat dels consumidors i usuaris en un mercat cada vegada més complex

2. ACTIVITATS DE FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Durant l'any es realitzen diferents activitats formatives destinades a persones consumidores i comerciants, per formar-los en els aspectes generals de consum i informar-los de les diferents novetats legislatives que van sortint. Destaquem que **des de l'OCG es dedica una atenció especial als col·lectius més vulnerables en les relacions de consum com són les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitat, els infants i adolescents i qualsevol col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especial.**

CONCURS DEL DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR (15 de març)

Enguany, amb motiu de la celebració del dia mundial del consumidor, 15 de març, es va organitzar un concurs en que es demanava als participants que indiquessin quin era el telèfon i correu electrònic del Servei de Consum de la Garrotxa. Aquesta pregunta es va fer pensant en que cada vegada aquestes són les eines més emprades per contactar-nos, sobretot quan s'hagi de teletreballar.

Van participar un total de **182 persones** i la guanyadora dels 150€ per gastar amb l'aplicació Garrotxa Approp va ser la **Judit Vidal**.



SESSIÓ AMB EL CONSELL D'ALCALDES (8 de Març)

Lloc de realització: Sessió per ZOOM

Nom del Ponent: Anna Beltran

Nombre d'assistents: 21 alcaldes de la comarca, la cap de l'oficina de consum Anna Beltran i la tècnica de consum Xènia Planes.

Descripció de la ponència: Com portem fent cada any, vam aprofitar aquesta trobada dels alcaldes de la comarca per presentar la memòria del 2020 i informar-los de les activitats programades pel 2021, oferint-los com sempre, la possibilitat de fer xerrades als seus municipis i també la nostra predisposició a totes aquelles propostes que ajudin a apropar el nostra servei als consumidors de la comarca. Aquest any volem destacar la gran acceptació que va tenir la nova campanya que hem iniciat des de l'Oficina de Consum de la Garrotxa "*Tenim el que estalviem*" que consisteix en petits vídeos que es difonen mitjançant els grups de Whatsapp que tenen el municipis amb els seus veïns on es faciliten consells de temàtiques varies de com estalviar.

XERRADA: PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA (10 de Març)

Organitzada: Oficina de Consum de la Garrotxa

Lloc de realització: Sessió per Zoom

Nombre d'assistents: El conseller comarcal de consum, Sr Miquel Puig, el regidor de consum d'Olot, Sr Aniol Sellabona, la cap de l'oficina de consum Anna Beltran i la tècnica en consum Xènia Planes.

Es va presentar a la premsa comarcal la memòria del 2020, amb les dades més rellevants.

Al finalització la sessió vam aprofitar la plataforma per presentar i comentar la memòria als Secretaris dels municipis que estaven també reunits.

XERRADA METAMORFOSIS. (28 de Maig)

Organitzada: Oficina de Consum de la Garrotxa

Lloc de realització: Sessió Zoom

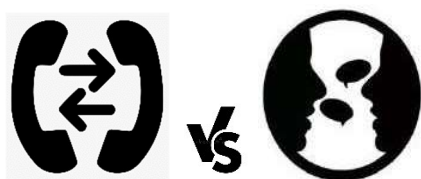
Nom del Ponent: Lluís Serra (provocador digital, ponent...)

Número d'assistents: 16

Descripció de la ponència: Vam aprofitar la sessió per fer un preàmbul amb les antenes dels diferents ajuntaments per explicar les reclamacions més rellevants i explicar les activitats previstes de cares al 2021. Seguidament el Sr. Lluís Serra va desenvolupar la xerrada amb títol *“Metamorfosis una possible solució a un nou paradigma”*. Amb aquesta sessió es pretenia motivar i donar les eines per adaptar-nos a la part més digital amb què convivim cada vegada més.



TROBADES AMB EMPRESES “PHONE TO PHONE”



En moment de pandèmia, hem hagut de modificar la iniciativa que havíem tingut de relacionar-nos de manera personal amb les empreses de la nostra comarca i fer-ho per altres mitjans com

el telèfon. Així, hem pogut continuar aquests contactes amb les persones que gestionen les reclamacions o que tenen un pes rellevant per poder canviar aspectes importants de cares a oferir un millor servei o producte als consumidors i usuaris de la nostra comarca.

L'objectiu principal d'aquests contactes és que, a partir de les notícies, reclamacions, queixes... sobre aspectes que no funcionen correctament dins el món del consum de la nostra comarca, **actuar de manera preventiva** per intentar modificar-los evitant que es repeteixin.

1. “PHONE TO PHONE” AMB PUNT D'ATENCIÓ AL CLIENT D'ENDESA

Enguany hi ha hagut un canvi en el punt d'atenció al client d'Endesa en la nostra comarca, de lloc i de persones. La relació que teníem amb el personal anterior ens havia facilitat moltíssim les reclamacions que han anat apareixent durant els anys amb aquesta companyia. Amb aquest mateix objectiu vam tenir un canvi d'impressions amb el gerent de la companyia Tecniber (que és qui gestiona aquest punt d'atenció al client de la Garrotxa), les dues persones que estan en l'oficina d'Olot i amb la responsable d'Endesa d'aquest servei a la nostra comarca.

DESPESES DE CONSTITUCIO D'HIPOTECA (Agost)

Seguint el consells d'associacions de consumidors, com ara ADICAE, OCUC, de reclamar les despeses de constitució d'hipoteca (arran de les sentències estimatòries que es van donant en els diferents jutjats), vam elaborar un document en què indicàvem

els passos a seguir per reclamar les despeses de constitució d'hipoteca i els documents a adjuntar (factures i document de sol·licitud del retorn d'aquestes despeses) i el vam divulgar per

correu electrònic. En aquest document també es facilitaven les adreces dels defensors del client de les principals entitats financeres, per fer encara més senzill aquest procés de reclamació.

Ens consta (de les persones en que hi ha hagut retorn de les seva gestió), que amb aquesta acció aproximadament a més de 100 persones els han retornat els imports de les despeses de constitució d'hipoteca, més l'interès legal d'aquestes (majoritàriament hipoteques de l'ara Caixabank).

PARTICIPACIÓ EN EL MITJANS INFORMATIUS COMARCALS:

Pensem que la premsa comarcal és un bon mitjà per fer arribar a tothom la informació sobre els temes de consum més rellevants, per això durant aquest 2021, han anat sortint de manera periòdica notícies amb temàtiques d'actualitat en els diferents mitjans. Utilitzem també tots els mitjans que tenim a l'abast, per fer arribar informació útil i fàcil als consumidors de la nostra comarca.

Enguany com a **novetat** hem introduït les tips *“Tenir el que s'estalvia”*

Aquestes TIPS són informació elaborada en format de petits vídeos, amb la que intentem que els consumidor puguin fer petits i fàcils canvis per aconseguir un estalvi econòmic.

Així, de manera consensuada amb els alcaldes de la comarca, es va acordar que aquests tips els enviarien els mateixos alcaldes a través dels grups de WhatsApp que tenen ells amb TOTS els vilatans dels seus municipis amb una periodicitat mensual.

Amb aquesta iniciativa, volem també continuar apropant el servei de consum als consumidors de la nostra comarca.

L'Ajuntament d'Olot fa arribar aquestes informacions als grups de WhatsApp que té creats amb les Associacions de veïns i Casals d'avis.

A més, a nivell institucional, l'Ajuntament d'Olot i el Consell comarcal, publiquen els tips als canals de les xarxes que tenen establerts (facebook, youtube, instagram...)

Els tips publicats durant aquest 2021 són:

MAIG: Estalvi en la factura de l'aigua



JUNY: Controlem el que paguem en assegurances



JULIOL: Comissions bancàries: compte bàsica



OCTUBRE: Compte bàsica per persones vulnerables



NOVEMBRE: Revisions de calderes



DESEMBRE: Normativa bàsica de consum per establiments comercials



Per visualitzar tots els TIPS publicats poden accedir posant aquest enllaç al Google:

<https://www.youtube.com/channel/UC7-ofH-ZGcZgV39PzMWDa7w>



Hem continuat també publicant **“La consulta del mes”** a la premsa escrita, i en format falca per Radio Olot. És una altra manera de divulgar i informar sobre aquelles qüestions, dubtes o reclamacions més repetides o que poden tenir més

repercussió i poden ajudar a prevenir-ne de nous. Aquest any s'han publicat 7 **consultes del mes** i han tractat els següents temes:

- ***Pagament amb transferència per compres a Amazon.***
- ***Phishing, càrrecs bancaris no autoritzats, usurpació de dades personals.***
- ***Canvis de companyia del subministrament.***
- ***Canvis i devolucions.***
- ***Com sortir d'un fitxer de morositat.***
- ***Comissions bancaries i el compte bàsic.***
- ***Endesa no emet factures ni em cobra, que puc fer?.***

Falques de ràdio, notícies i càpsula a TV Olot, plana web, twitter i facebook.

Aquests mitjans els utilitzem quan volem que la informació arribi d'una manera ràpida als consumidors de la nostra comarca, així durant aquest 2021 els hem utilitzat en diferents ocasions, com per exemple:

- Totes les consultes del mes publicades a la premsa escrita, informació de com participar al concurs de consum pel Dia Mundial del Consumidor... també s'han transmès per ràdio Olot.
- En el mes de gener es van emetre per Olot TV una entrevista amb l'ACC sobre l'enviament/entrega de paquets en les compres a distància.
- El mes de maig la directora de l'ACC va mantenir una entrevista a ràdio Olot.
- De manera sistemàtica actualitzem l'apartat de consum que tenim dins la **plana web** del Consell Comarcal de la Garrotxa amb notícies

d'actualitat de consum per la nostra comarca com pots ser consells per actuar en casos com el cartel dels cotxes.

- A la nostra plana web es pot trobar també els fulls oficials de reclamació/denúncia, el fulls d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum, el contingut de la carpeta "Tot aquí" (informació bàsica pels comerciants traduïda en diferents idiomes), el Codi de Consum... en resum, tota la informació que pensem pot ser útil per a consumidors i comerciants.
- S'ha utilitzat de manera puntual el **twitter**, el **facebook** i **instagram** per divulgar i intentar arribar a més població, sobretot aquell segment de població de la comarca que és més jove i activa a les xarxes socials.

COL·LABORACIÓ I COORDINACIÓ AMB ELS AJUNTAMENTS DE LA COMARCA

Entenem que l'Oficina de Consum de la Garrotxa és un servei que ha de treballar de manera conjunta amb els Ajuntaments de la comarca, ja que d'aquesta manera es pot arribar més ràpidament i amb més efectivitat pels consumidors garrotxins. Per això aquest any hem continuat treballant amb els 21 municipis de la comarca, amb el grup "**Consum a la Garrotxa**" del qual en formem part membres de l'Oficina de Consum de la Garrotxa, responsables de l'atenció al ciutadà de cada ajuntament, representants de la policia local d'Olot i del cos de Mossos d'esquadra, i responsables de premsa del Consell Comarcal de la Garrotxa i de l'Ajuntament d'Olot. Aquesta eina ens permet poder divulgar i solucionar més ràpidament i de manera conjunta totes les casuístiques que ens anem trobant a la comarca durant l'any.

Alguns dels **avisos, informacions d'interès** que aquest any s'han divulgat a través d'aquest grup han estat:

- Comercials de l'empresa SAONA van als domicilis a vendre productes.
- L'empresa MEDISALUT està trucant veïns de la comarca per anar als seus domicilis.
- Trucades ALS DOMICILIS PARTICULARS de comercial per fer canvis de companyies de elèctriques.
- Com reclamar la despesa de constitució de la hipoteca.
- Trucades per a la neteja i higienització de matalassos.
- Visites als domicilios per vendre roba de gamma alta.
- Difusió dels cartells de mossos sobre estafes.
- Estafa cartes de la seguretat social.
- Normativa a complir per establiments de venda al públic.
- Canvis de companyia abusius d'empreses energètiques.

3. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ I FOMENT DE L'ARBITRATGE DE CONSUM

3.1 Foment per escrit de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)

Aquest any hem optat per fomentar l'adhesió als **establiments de neteja i bugaderia, paqueteria i estancs** de la comarca S'ha fet arribar la informació a un total de **30 establiments**.

Aquest any 2021 **s'ha adherit l'empresa Discoverland 4X4** de la Vall de Bianya. A dia d'avui la Garrotxa té **258 establiments adherits**.

A nivell de municipis els establiments adherits són:

Població	Establiments
Besalú	9
Beuda	2
Castellfollit de la Roca	2
Maià de Montcal	4
Mieres	1
Montagut i Oix	4
Olot	171
Les Planes d'Hostoles	3
Les Preses	5
Riudaura	2
Sales de Llierca	3
Sant Aniol de Finestres	1
Sant Feliu de Pallerols	8
Sant Ferriol	1
Sant Jaume de Llierca	4
Sant Joan les Fonts	7
Santa Pau	8
Tortellà	6
La Vall de Bianya	4
La Vall d'en Bas	13
TOTAL	258

Dades facilitades per la JACC a novembre 2021

4. INSPECCIÓ I CONTROL DE MERCAT

4.1 Campanya informativa sobre condicions tècniques de venda

Aquesta campanya la venim fent de manera sistemàtica des de fa anys, visitant tots els establiment que donats d'alta a la nostra comarca.

A **Olot**, on hi ha més nombre d'establiments, la fem de manera conjunta amb el departaments de comerç, immigració, medi ambient i salut pública. Visitem els establiments d'Olot de manera coordinada i des de la vessant de consum el que comprovem és l'acompliment dels requisits dels establiments de venda dels productes i serveis objecte d'aquesta campanya. Especialment pel que fa a la informació dels preus dels productes i dels serveis, el lliurament de comprovants de venda, la informació sobre l'horari comercial, la tinença dels fulls de reclamació/denúncia i la informació en rètols de caràcter fix i fulletons d'oferta conforme estan almenys en català.

La visita als establiments consisteix en lliurar una carpeta on hi ha tota la informació que els pot ésser d'interès pel seu establiment. Se'ls explica el contingut de la carpeta i posteriorment es visita l'establiment comprovant el compliment dels aspectes de consum.

Els objectius d'aquesta campanya han estat:

- 1.- Donar informació concreta i precisa de les condicions tècniques de venda a seguir. Es té preferència a visitar els establiments de nova creació per tal que des de bon començament coneguin la normativa bàsica de consum. En la carpeta que se'ls entrega a part de la normativa bàsica de consum, hi ha fulls de reclamació/denúncia, el rètol anunciador de fulls, informació de la Junta Arbitral de Consum...

2.- Aprofitem la visita informativa per conèixer el grau de compliment d'aquesta normativa i exigir-ne l'acompliment. Es comprova:

- Si consta el PVP dels articles a l'interior i a l'exterior de l'establiment.
- Si es fan les factures/comprovants de les operacions comercials, i si aquestes factures, tiquets incorporen el NIF, la raó social/nom comercial i el concepte i preu del que es compra/consumeix
- Si disposen de fulls de reclamació/denúncia i el cartell anunciador d'aquests
- Si l'horari de l'establiment està exposat i és visible tant quan el comerç és obert com quan és tancat
- Si els rètols i cartells de caràcter fix estan almenys en idioma català (Llei 1/98) i també els documents d'oferta.

Aquest any, tenint en compte les circumstàncies, hem volgut fer arribar aquesta **informació per correu electrònic**, donant especial rellevància en el canvi de normativa que entrarà en vigor a partir de 1 de gener del 2022, pel que fa al **canvi en les garanties dels productes**.

Així hem enviat per correu electrònic aquest vídeo informatiu a :

- **12 establiments de venda d'electrodomèstics.**
- **8 establiments de venda de mobles.**
- **5 establiments de venda d'aparells de telefonia.**



Prova Tip 8.
Consum establiment



El feedback dels establiments ha estat molt bo, perquè n'hi ha hagut que encara no coneixien el canvi de en la normativa de les garanties. Entenem que quan més bens informats estiguin els establiments de la nostra comarca millor servei oferiran als consumidors que serveixin.

5. FORMACIÓ CONTINUADA DEL PERSONAL DE L'OFICINA DE CONSUM

Durant l'any, el personal que forma part de l'Oficina de Consum de la Garrotxa intenta estar al dia de les sessions formatives que es realitzen ens les diferents administracions, assistint a totes aquelles que es creuen d'interès pel bon funció del servei, i sempre en relació a les demandes que van sorgint dels usuaris que s'atenen.

Així durant aquest any 2021, hem assistit a les següents formacions.

NOM	DATA	TEMA SESSIÓ/ORGANITZA	HORES
Anna Beltran	Gener	Webinar de l'ACC "Legislació i novetats en temps de pandèmia"	1
Anna Beltran	11 març	Serveis digitals i protecció de consumidors en la Unió Europea	2
Anna Beltran	15 març	Dia Mundial de les persones consumidores. Consum actua	2
Anna Beltran	18 març	l'Aïllament social i professional en el teletreball	2
Anna Beltran i Xènia Planes	31 març	Junta Arbitral del Transport, funcionament i reclamacions	1,5
Xènia Planes	8 abril	curso d'Inclusió lingüística	2
Xènia Planes i Anna Beltran	20 maig	La gestió de les reclamacions de transports terrestre en l'arbitratge de consum i de transports	2
Xènia Planes i Anna Beltran	29 setembre	Les reclamacions més habituals sobre telefonia i internet a la JACC	1,5
Anna Beltran i Xènia Planes	19 octubre	Sessió de delictes informàtics	1,5
TOTAL			22

ANNEX 1

Calendari d'Activitats Realitzades Aquest 2021

<u>LLEGENDA</u>
Xerrades a consumidors
Xerrades a empreses
Formació, Assistència a Cursos
Foment adhesió JAC
Mitjans de comunicació
Campanyes Informatives CTV
Activitats educatives
Grup Consum a la Garrotxa

GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	
Consulta del mes, pagaments per transferència en compres a Amazon		Consulta del mes Phising, càrrecs bancaris no autoritzats, usurpació de dades personals	18.- Assistència d'Anna Beltran al curs l'Aïllament social i professional en el teletreball (2h)	Consulta del mes, canvis de companyia de subministrament	
		Divulgació de la consulta del mes al grup de Consum a la Garrotxa	23.- Assistència d'Anna Beltran a la sessió RADICAL#8 REDEFINIR PROGRÉS PER Institute of Next	10.- Entrevista a Radio Olot de la directora de l'ACC	
14.- Avís al grup consum de la garrotxa. Comercials de SAONA van als domicilis	Difusió del Concurs del Dia Mundial del consumidor	8.- Difusió de la JACC a les empreses de paqueteria i quioscs de la comarca (9)		8.- Sessió amb els alcaldes de la comarca per presentar la memòria de consum 2020	18.- Difusió de la Tip "Tenim el que s'estalviem: Ampliació trams de l'aigua" a tota la comarca
		10.- Difusió de la JACC a les empreses de venda de mobiliari de la comarca (8)	24.- Avís al grup de consum de la Garrotxa que l'empresa Medisalut està trucant veïns de la comarca per anar als seus domicilis	14.- Sessió amb els secretaris de la comarca per presentar de la memòria de consum 2020	20.- Assistència per part d'Anna Beltran i Xènia Planes a la sessió online La gestió de les reclamacions de transports terrestre en l'arbitratge de consum i de transports
TV Olot entrevista amb l'ACC sobre l'enviament/entrega de paquets en les compres a distància		11.- Assitència d'Anna Beltran al curs Serveis digitals i protecció de consumidors en la Unió Europea (2)	25.- Assistència d'Anna Beltran i Xènia Planes a la reunió bianual de l'ACC mitjançant la plataforma Zoom		
Assistència d'Anna Beltran i Xènia Planes al Webinar de l'ACC "Legislació i novetats en temps de pandèmia"	16.- Publicació de la guanyadora del concurs del dia mundial del consumidor (182 participans) Judit Vidal	15.- Assistència d'Anna Beltran a la jornada Dia Mundial de les persones consumidores. Consum actua (2h)	31.- Assistència d'Anna Beltran i Xènia Planes - Junta Arbitral del Transport, funcionament i reclamacions	28.- Assistència al curs Actualització normativa i jurisprudencial de l'Anna Beltran i la Xènia Planes (1,5h)	28.- Trobada amb el grup de consum per la conferència "Metamorfosis una possible solució a un nou paradigma" amb la col·laboració de Lluís Serra - 12 assistens

JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
Consulta del mes, com sortir d'un fitxer de morositat	Consulta del mes, les comissions bancaries i el compte bàsic			19.- Assistència d'Anna Beltran i Xènia Planes a la sessió de Delictes Informàtics (1,5h)		1.- Difusió al grup de consum de la visita de comercial/instal·ladors d'energia solar a la Garrotxa
4.- Difusió de la JACC a les empreses de neteja i bugaderia de la comarca (10)			2.- Trucades de comercials de llum per canviar de comercialitzadora	21.- Assistència d'Anna Beltran i Xènia Planes a la reunió de coordinació entre l'Agència Catalana del Consum i els serveis		2.- Consulta del mes trucades telefòniques comercials de la llum
4.- Difusió al Grp de consum de la Garrotxa del Tip Ampliació trams de l'aigua			20.- Avis al grup de Consum de trucades per a la neteja i higieneització de matalassos	22.- Difusió al grup de Consum de la Garrotxa de vendes ambulants als domicili de roba	17.- Difusió als establiments d'electrodomèstics de la comarca de la normativa de consum i el canvi en	2.- Difusió al grup de consum de la consulta del mes
17.- Reunió ACC pel zoom	15.- Difusió al Grup de consum de la Garrotxa del TIP Compte bàsica	9.- Difusió al grup de consum de trucades de comercial per fer canvis de companyies de elèctriques	27.- Difusió del TIP " quotes de manteniment de seroveis bàsics?" a tota la comarca	26.- Difusió al grup de consum de l'estafa de la carta de la seguretat social	19.- Difusió al grup de consum del TIP normativa bàsica dels establiments	
21.- Difusió de la TIP "Tenim el que s'estalviem: Assegurances" a tota la comarca	15.- Difusió del TIP "Tenir el que s'estalvia: compte Bàsica" a tota la comarca	18.- Difusió al grup de Consum de com reclamar les despeses de constitució d'hipoteca		27.- Difusió al grup de consum de la realització de proves del dolor als domicilis particulars		
30.- Difusió de la JACC a l'empresa de paqueteria Garrotxa Express (1)	23.- Avis al grup de consum de falses empreses que volen asfaltar carreteres		29.- Assistència de Xènia Planes i Anna Beltran al curs reclamacions més habituals sobre telefonia i internet a la JACC organitzat per ACC (1,5h)	28.- Consulta del mes, Endesa no emet factures ni em cobra	25.- Difusió als establiments de telefonia i mobles de la comarca de la normativa de consum i el canvi en la llei de garanties	

ANNEX 2
Recull de premsa 2021



Notícia apareguda a la premsa local l'any 1914



Oficina de Consum de la Garrotxa

CONSULTA DEL MES

UN CONSELL PER COMPRAR A TRAVÉS D'AMAZON

He comprat un piano elèctric a la plataforma Amazon. El venedor m'ha demanat les meves dades i he pagat mitjançant transferència bancària a un número de compte que m'ha facilitat. No m'arriba el producte i quan reclamo a Amazon em diuen que no responen per l'import pagat. Què puc fer?

Un dels requisits que Amazon exigeix als venedors que venen a través de la seva plana web és no demanar **MAI** el cobrament dels seus productes per transferència bancària. També informa els compradors de **NO PAGAR MAI PER TRANSFERÈNCIA BANCÀRIA**.

És per aquest motiu que Amazon no respon dels productes adquirits d'aquesta manera. Amazon també demana que s'indiqui el venedor que fa servir aquesta via per vendre els seus productes per tal de bloquejar-lo i retirar-lo de la plataforma.

Aquest cas només es pot tractar com una estafa i s'ha de denunciar als Mossos d'Esquadra.

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa
Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 27 60 44 consum@garrotxa.cat

La Comarca 25-02-2021



Oficina
de Consum
de la Garrotxa

CONCURS DEL 15 DE MARÇ (DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR)

Participa en el concurs del dia mundial del consumidor i **guanya un val de 150 € per gastar amb l'aplicació Garrotxa Approp** (comerços, empreses d'activitats, allotjaments turístics i restaurants de la Garrotxa).

Tens temps de participar-hi fins el 15 de març. Només has de respondre a la següent pregunta.

Quin és el telèfon i correu electrònic de l'Oficina de Consum de la Garrotxa?

- 972 27 60 44 i consum@garrotxa.cat
- 112 i consum@garrotxa.cat
- 972 27 60 44 i servei.tecnic@garrotxa.com

Envieu la vostra resposta indicant el nom i telèfon a:
consum@garrotxa.cat o Facebook, Twitter i Instagram (@ccgarrotxa)



Ho organitzen:



Ajuntament Besalú 15-03-2021

Web Oficial de l'Ajuntament de Besalú  - A A + Atenció Ciutadana Tel. + 34 972 59 02 25

 AJUNTAMENT
 GUIA
 HISTÒRIA DE LA VILA
Oficina de Turisme
 LA VILA
 RECURSOS ECONÒMICS
 TURISME
 SEU ELECTRÒNICA
 SERVEIS
 URBANISME I MEDI AMBIENT
 AGENDA

CONCURS DEL 15 DE MARÇ, DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR




Oficina de Consum de la Garrotxa **CONCURS DEL 15 DE MARÇ (DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR)**

Participa en el concurs del dia mundial del consumidor i guanya un val de 150 € per gastar amb l'aplicació Garrotxa Approp (comerços, empreses d'activitats, allotjaments turístics i restaurants de la Garrotxa).

Tens temps de participar-hi fins el 15 de març. Només has de respondre a la següent pregunta.

Quin és el telèfon i correu electrònic de l'Oficina de Consum de la Garrotxa?

- 972 27 60 44 i consum@garrotxa.cat
- 112 i consum@garrotxa.cat
- 972 27 60 44 i servei.tecnic@garrotxa.com

Envia la vostra resposta indicant el nom i telèfon a: consum@garrotxa.cat o Facebook, Twitter i Instagram (@ccgarrotxa)   

Ho organitzen:



La Comarca 04-03-2021



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

PHISHING

CONSULTA DEL MES

M'ha arribat un correu electrònic que semblava de la meua entitat bancària, he accedit a l'enllaç que em facilitaven i he introduït la clau per entrar. Ara m'han arribat diversos càrrecs al compte bancari que no he fet ni he autoritzat.

Aquest és un cas de *PHISHING* o pesca de dades, que té com a objectiu redirigir-nos a pàgines web fraudulentament per captar les nostres dades personals.

S'aconsella no obrir missatges de mòbil o correus electrònics que semblin sospitosos (encara que incorporin el logotip o les senyes d'identitat d'una empresa, d'un organisme oficial o d'una entitat bancària).

Indicis per detectar missatges fraudulents:

1. No en coneixeu el remitent.
2. Contenen arxius adjunts.
3. Estan mal redactats, són en llengües estrangeres o semblen una traducció automàtica.
4. Els enllaços (si n'hi ha) apunten cap a una adreça diferent a la que indica el text.
5. Us demanen dades personals o bancàries.

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa
Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 27 60 44 consum@garrotxa.cat

Ajuntament d'Olot 12-03-2021

19/3/2021

Un 28,8% més de reclamacions gestionades per l'Oficina de Consum de la Garrotxa el 2020 :: Ajuntament d'Olot



Un 28,8% més de reclamacions gestionades per l'Oficina de Consum de la Garrotxa el 2020

L'Oficina de Consum de la Garrotxa ha realitzat 3.446 atencions a persones consumidores en un any marcat per l'aparició del coronavirus SARS-CoV-2.

12 de març de 2021

L'any 2020 ha estat un any marcat per la irrupció de la Covid-19 a tot el món. A partir del mes de març, un cop decretat el confinament per les autoritats, l'Oficina de Consum de la Garrotxa va continuar la seva tasca d'informació i assessorament a les persones consumidores de manera telemàtica, a través de telèfon, correu electrònic, i quan la situació ho requeria, de manera presencial, a través de cita prèvia. Malgrat aquestes circumstàncies, durant l'any 2020, l'Oficina de Consum de la Garrotxa ha rebut 3.446 peticions de servei. D'aquestes, 831 eren reclamacions (un 28,8% més que el 2019), 2.609 eren consultes (un 17,8% més que el 2019), 6 queixes i una denúncia.

Per municipis, Olot és el municipi de residència de la majoria de persones que interposen una reclamació, en total 612 durant l'any 2020. El segon municipi, amb una gran diferència, és Sant Joan les Fonts, amb 51 ciutadans de la localitat que han redamat davant l'Oficina de Consum, i la resta de reclamacions, fins arribar a les 831 totals es reparteixen entre la majoria de municipis de la comarca (exceptuant Salas de l'Hierca i Sant Feliu, on no s'han registrat reclamacions).

En quant a les temàtiques de les reclamacions, els serveis generals de consum (serveis immobiliaris, manteniment de la llar, reparació de vehicles, etc...) es troben en el primer lloc. L'objecte d'aquestes reclamacions ha girat entorn als conflictes d'interpretació de contractes, incompliment de garanties, problemes de prestació de serveis, cobraments indeguts, entre altres. Cal destacar que el tancament de la clínica dental Dentix Olot va provocar un augment de reclamacions per tractaments o serveis no prestats o al voltant del finançament d'aquests serveis. L'Oficina de Consum de la Garrotxa ha estat acompanyant a les persones afectades assessorant i gestionant els seus casos.

El segon àmbit amb més reclamacions ha estat el de transport de passatgers, amb 127 reclamacions. El tema central d'aquestes ha estat la cancel·lació de vols per causa de la Covid-19. En general, les companyies aèries han resolt retornant l'import dels bitllets comprats.

Passa al tercer lloc de volum de reclamacions (l'any 2019 ocupava el primer) el sector de les telecomunicacions i els serveis d'internet, amb 152 reclamacions. Cal destacar, que amb molt poca diferència es troben els serveis financers, amb 145 reclamacions.

Aquest any no destaca el nombre de reclamacions en relació als subministraments bàsics (80 en total) però sí el número de consultes realitzades. Des de l'Oficina de Consum de la Garrotxa s'ha constatat, en general, la manca de serveis eficients d'atenció al client, fet que comporta que moltes qüestions no siguin resoltes per les companyies i arribin a l'Oficina. Respecte als subministraments, concretament a l'aigua, a l'Oficina de Consum ha registrat un augment de reclamacions provocades per rebuts erronis, pel fet de no realitzar la lectura de comptador durant els mesos de confinament més estricte. Totes les reclamacions tramitades per l'Oficina en relació a aquest tema s'han resolt de manera satisfactòria per als consumidors.

Després de 35 anys de funcionament, l'Oficina de Consum de la Garrotxa s'ha erigit com un punt essencial per a donar suport, assessorament i gestió de tràmits per a les persones consumidores de la comarca. A més, l'Oficina de Consum, a part de resoldre queixes, reclamacions i denúncies, actua com a servei preventiu a través del grup de consum de la Garrotxa, la Junta Arbitral de Consum, el servei d'informació i formació al consumidor i tots els canals al seu abast per fer arribar a la ciutadania tota la informació necessària per evitar la vulneració dels seus drets.

L'Oficina de Consum de la Garrotxa dedica una atenció especial als col·lectius més vulnerables en les relacions de consum, com són les persones grans, les persones malaltes, amb discapacitat, els infants, adolescents o qualsevol col·lectiu o persona que per qualsevol circumstància, es trobi en una situació d'indefensió. És per assolir aquest objectiu que, a més de tenir una presència constant als mitjans de comunicació local amb la Consulta del mes, treballem conjuntament amb tots els ajuntaments de la comarca, amb el cos de Mossos d'Esquadra i la Policia Municipal d'Olot.

<https://www.olot.cat/1217/ajuntament/comunicacio/actualitat/19725/ur+26+mes+de+reclamacions+gestionades+per+l+oficina+de+consum+de+la+garrotxa...> 1/2

19/3/2021

Un 28,8% més de reclamacions gestionades per l'Oficina de Consum de la Garrotxa el 2020 :: Ajuntament d'Olot

Tekir una xarxa d'agents de consum ha permès detectar situacions que poden vulnerar els drets de les consumidores i informar amb rapidesa.

Finalment, en relació a la difusió i foment de l'arbitratge de Consum, l'Oficina ha treballat durant 2020 centrant-se en els centres de fisioteràpia i les gestories, fent arribar informació sobre aquest servei a 35 establiments de tota la comarca. En total, a la Garrotxa hi ha 266 establiments adherits.

Trobades amb empreses "Phone to phone"

Arran la pandèmia, les trobades presencials que es duen a terme entre el personal de l'Oficina de Consum i els serveis d'atenció al client de les diferents empreses de serveis que operen a la Garrotxa van haver de canviar el seu format, fent-ho de manera telefònica. L'objectiu d'aquest contacte és que, a partir de les reclamacions i queixes rebudes a l'Oficina per part de les consumidores, les empreses objecte d'aquestes reclamacions puguin actuar de manera preventiva.

L'Oficina de Consum de la Garrotxa durant l'any 2020 ha dut accions de millora amb: el Club Natació Olot, Funerària Besora, Sorea i Clínica Dental Dentix Olot.

Radio Olot 15-03-2021

La covid ha fet augmentar un 30% les reclamacions a l'Oficina de Consum de la Garrotxa

15 de març de 2021

Per Pau Masó (<http://www.radiolot.cat/autors/pau-maso/>)

Durant el 2020 se'n van rebre unes 250 més que el 2019. També van augmentar, en menor mesura les consultes: un 20% més que l'any anterior. L'augment, principalment, es va produir en serveis generals com immobiliàries o reparació de vehicles, però també per la cancel·lació de vols.



El Consell Comarcal és la seu de l'Oficina de Consum de la Garrotxa (Pau Masó)

El 2020 l'Oficina de Consum de la Garrotxa va rebre 831 reclamacions, són un 29% més que l'any anterior. Pel que fa a consultes, se'n van registrar 2.609, un 18% més que el 2019. També es van rebre sis queixes i una denúncia.

Principalment, l'augment de les reclamacions i consultes va venir a partir del mes d'abril i estaven relacionades amb els serveis generals de consum i el transport de passatgers. Ho explica la directora de l'agència garrotxina, Anna Beltran.

00:00

00:00

Els serveis generals de consum van representar un 25% del total de consultes i reclamacions de l'any passat a la Garrotxa. El transport de passatger va significar un 15%. Pel que fa a la resolució dels tràmits, es va arribar a un acord satisfactori en sis de cada deu casos. La directora de l'Agència Catalana del Consum, Montserrat Ribera, diu que, en general, s'han respectat els drets del consumidor.

00:00

00:00

www.radiolot.cat/noticies/la-covid-ha-fet-augmentar-un-30-les-reclamacions-a-loficina-de-consum-de-la-garrotxa/

1/5

19/3/2021

La covid ha fet augmentar un 30% les reclamacions a l'Oficina de Consum de la Garrotxa - Ràdio Olot

L'Oficina de Consum de la Garrotxa és un ens gestionat pel Consell Comarcal i amb 35 anys d'història. Aquest 2020 haurà estat un dels anys amb més consultes des de la seva creació el 1994.

L'Oficina de Consum d'Olot rep un 28,8% més de reclamacions

Durant el 2021, han registrat 3.446 peticions de servei a persones consumidores

Ddg. Olot | 15.03.2021 | 23:16

L'Oficina de Consum de la Garrotxa ha rebut 3.446 peticions de servei aquest 2020. D'aquestes, 831 eren reclamacions (un 28,8% més que el 2019), 2.609 eren consultes (un 17,8% més que el 2019), sis queixes i una denúncia. Per municipis, Olot és el municipi de residència de la majoria de persones que interposen una reclamació, en total, 612 durant l'any 2020. El segon municipi, amb una gran diferència, és Sant Joan les Fonts, amb 51 ciutadans de la localitat que han reclamat davant l'Oficina de Consum, i la resta de reclamacions, fins a arribar a les 831 totals es reparteixen entre la majoria de municipis de la comarca -exceptuant Sales de Llierca i Sant Ferriol, on no se n'han registrat.

Pel que fa a les temàtiques de les reclamacions, els serveis generals de consum es troben en el primer lloc. L'objecte d'aquestes reclamacions ha girat entorn dels conflictes d'interpretació de contractes, incompliment de garanties, problemes de prestació de serveis o cobraments indeguts. Cal destacar que

<https://www.diari degirona.cat/comarques/2021/03/16/la-positiva-consum-dapostot-rep-28-1094538.html>

19/3/2021

L'Oficina de Consum d'Olot rep un 28.8% més de reclamacions - Diari de Girona

el tancament de la clínica dental Dentix Olot va provocar un augment de reclamacions per tractaments o serveis no prestats o al voltant del finançament d'aquests serveis. El segon àmbit amb més reclamacions ha estat el de transport de passatgers, amb 127 reclamacions, per la cancel·lació de vols a causa de la covid-19. Passa al tercer lloc de volum de reclamacions (l'any 2019 ocupava el primer) el sector de les telecomunicacions i els serveis d'internet, amb 152 reclamacions.

DIARI DE GIRONA

L'Oficina de Consum d'Olot rep un 28,8% més de reclamacions

Durant el 2021, han registrat 3.446 peticions de servei a persones consumidores

L'Oficina de Consum de la Garrotxa ha rebut 3.446 peticions de servei aquest 2020. D'aquestes, 831 eren reclamacions (un 28,8% més que el 2019), 2.609 eren consultes (un 17,8% més que el 2019), sis queixes i una denúncia. Per municipis, Olot és el municipi de residència de la majoria de persones que interposen una reclamació, en total, 612 durant l'any 2020. El segon municipi, amb una gran diferència, és Sant Joan les Fonts, amb 51 ciutadans de la localitat que han reclamat davant l'Oficina de Consum, i la resta de reclamacions, fins a arribar a les 831 totals es reparteixen entre la majoria de municipis de la comarca -exceptuant Sales de Llierca i Sant Ferriol, on no se n'han registrat.

Pel que fa a les temàtiques de les reclamacions, els serveis generals de consum es troben en el primer lloc. L'objecte d'aquestes reclamacions ha girat entorn dels conflictes d'interpretació de contractes, incompliment de garanties, problemes de prestació de serveis o cobraments indeguts. Cal destacar que el tancament de la clínica dental Dentix Olot va provocar un augment de reclamacions per tractaments o serveis no prestats o al voltant del finançament d'aquests serveis. El segon àmbit amb més reclamacions ha estat el de transport de passatgers, amb 127 reclamacions, per la cancel·lació de vols a causa de la covid-19. Passa al tercer lloc de volum de reclamacions (l'any 2019 ocupava el primer) el sector de les telecomunicacions i els serveis d'internet, amb 152 reclamacions.



Oficina de Consum de la Garrotxa

CONSULTA DEL MES

CANVIS DE COMPANYIA DE SUBMINISTRAMENT

Em van trucar i em van oferir un descompte en el subministrament. Els vaig comunicar que no volia canviar de companyia, però em van dir que eren la meua companyia, i a més em van facilitar dades personals meves. Per acceptar l'oferta comercial em van fer una gravació i ara m'ha arribat un carta de la meua companyia dient que m'han donat de baixa. Resulta que m'han canviat de companyia. Què puc fer? És legal?

Per canviar-nos de comercialitzadora, cal el **NOSTRE CONSENTIMENT** explícit (SMS, signatura de contracte en paper, signatura electrònica d'un contracte...). Una gravació no ho és.

Si han fet el canvi sense aquest consentiment, només podrem reclamar i denunciar l'empresa que l'ha realitzat.

Recordem que sempre tenim 14 dies naturals per exercir el dret de desistiment de qualsevol contracte fet fora d'establiment comercial.

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa
Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 27 60 44 consum@garrotxa.cat



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

Com hem d'actuar davant
d'un conflicte de consum?
L'Oficina de Consum de la
Garrotxa t'informa dels dubtes i
les reclamacions més freqüents o
amb més repercussió de l'últim mes.

LA CONSULTA DEL MES

CANVIS I DEVOLUCIONS

M'he comprat uns pantalons i quan he arribat a casa he vist que no m'anaven bé. He anat varies vegades a la botiga per fer el canvi i no trobo res que m'agradi. Tenen l'obligació de tornar-me els diners?

- Si l'establiment comercial no manifesta res a les seves ofertes, publicitats, tiquet de compra o al mateix establiment, s'entén que no admet canvis dels productes o devolucions dels diners
- Si l'establiment comercial ofereix als seus clients la possibilitat de canvis dels productes i/o devolucions dels diners, ha d'informar prèviament a la compra de forma clara, visible i per escrit de les condicions en les quals es poden fer (termini, lloc, excepcions...)

**Av. Onze de Setembre, 22 Olot 3 Tel. 972 27 60 44
consum@garrotxa.cat**



Oficina de Consum de la Garrotxa

CONSULTA DEL MES

CANVIS I DEVOLUCIONS

He comprat uns pantalons i quan he arribat a casa he vist que no m'anaven bé. He anat diverses vegades a la botiga per fer el canvi i no trobo res que m'agradi. Tenen l'obligació de tornar-me els diners?

- Si l'establiment comercial **no manifesta res** a les seves ofertes o publicitat, al tiquet de compra o al mateix establiment, s'entén que no admet canvis dels productes o devolucions dels diners.
- Si l'establiment comercial **ofereix als seus clients la possibilitat de canvis dels productes i/o devolucions dels diners**, ha d'informar prèviament a la compra de forma clara, visible i per escrit de les condicions en les quals es poden fer (**termini, lloc, excepcions...**).

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa
Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 27 60 44 consum@garrotxa.cat



Oficina de Consum de la Garrotxa

CONSULTA DEL MES

LES COMISSIONS BANCÀRIES I EL COMPTE BÀSIC

Tenia un compte sense comissions. A partir d'aquest mes han començat a cobrar-me comissions de manteniment. Ho poden fer?

Ens han d'informar degudament del canvi de condicions del nostre compte bancari a través d'un mitjà que en deixi constància. Des que rebem aquesta informació tenim **com a mínim un mes** per decidir si les acceptem o tanquem el compte.

Aprofitem per informar que totes les entitats han de tenir a disposició dels usuaris residents a la Unió Europea **UN COMPTE BÀSIC**. Amb aquest compte, les comissions bancàries màximes que ens poden cobrar en aquest moment són de **3 € al mes** i de **0 € per a persones vulnerables**.

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa
Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 27 60 44 consum@garrotxa.cat

El 29 Octubre-2021



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

Com hem d'actuar davant
d'un conflicte de consum?
L'Oficina de Consum de la
Garrotxa t'informa dels dubtes
i les reclamacions més freqüents o
amb més repercussió de l'últim mes

LA CONSULTA DEL MES

ENDESA NO EMET FACTURES NI COBRA EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

Soc client d'Endesa i fa 4 mesos que no rebo factures ni càrrecs de la llum al banc. Tinc por que em tallin el subministrament elèctric o que m'arribin totes les factures de cop. He trucat a la companyia i no em resolen el tema. Què hi puc fer?

La companyia diu que temporalment no està emetent factures a alguns clients per un problema informàtic i que està treballant per solucionar-lo; i que un cop el resolgui fraccionarà el pagament de les factures d'aquests mesos o els ajornarà. Si et trobes en aquesta situació, des de l'Oficina de Consum de la Garrotxa t'aconsellem presentar una reclamació a la companyia a l'adreça atencioalclient@endesaonline.com i, en cas de **NO** rebre resposta satisfactòria, presentar una reclamació/denúncia a l'Oficina de Consum. Pots posar-te en contacte amb nosaltres al telèfon 972 27 60 44 o enviant un correu electrònic a consum@garrotxa.cat.

Av. Onze de Setembre, 22 Olot · Tel. 972 27 60 44
consum@garrotxa.cat



CONSULTA DEL MES

ENDESA NO EMET FACTURES NI COBRA EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

Soc client d'Endesa i fa quatre mesos que no rebo factures ni càrrecs de la llum al banc. Tinc por que em tallin el subministrament elèctric o que em vinguin totes les factures de cop. He trucat a la companyia i no em resolen el tema. Què puc fer?

La companyia diu que temporalment no està emetent factures a alguns clients per un problema informàtic i que està treballant per solucionar-ho; que un cop resolt fraccionarà el pagament de les factures d'aquests mesos o l'ajornarà.

Si et trobes en aquesta situació, des de l'Oficina de Consum de la Garrotxa t'aconsellem presentar reclamació a la companyia a l'adreça atencioalclient@endesaonline.com i, en cas de NO rebre resposta satisfactòria, presentar reclamació/denúncia a l'Oficina de Consum.

Pots contactar amb nosaltres al telèfon **972 27 60 44** o enviant un correu electrònic a consum@garrotxa.cat

El 29 Desembre-2021



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

Com hem d'actuar davant
d'un conflicte de consum?
L'Oficina de Consum de la
Garrotxa t'informa dels dubtes
i les reclamacions més freqüents o
amb més repercussió de l'últim mes

LA CONSULTA DEL MES

TRUCADES TELEFÒNIQUES DE COMERCIALS DE LA LLUM

M'han trucat per oferir-me un descompte en la factura de la llum dient que eren de la meva companyia. M'han començat a demanar dades i fins i tot el número de compte. Finalment m'he adonat que m'han fet un contracte amb una altra companyia. Jo no vull canviar de companyia. Què hi puc fer?

Tenim 14 dies naturals per fer el desistiment d'aquest contracte, però els canvis de companyia els solen fer molt ràpid. Aconsellem que, si us heu trobat en aquest cas, us poseu en contacte amb l'Oficina de Consum de la Garrotxa el més aviat possible i us ajudaran a fer el tràmit del desistiment de manera ràpida i efectiva.

D'altra banda, veient les pràctiques poc clares amb què contracten algunes companyies, aconsellem no donar cap dada personal o de comptes bancaris per telèfon.

Av. Onze de Setembre, 22 Olot · Tel. 972 27 60 44
consum@garrotxa.cat



**Oficina
de Consum
de la Garrotxa**

CONSULTA DEL MES

TRUCADES TELEFÒNIQUES DE COMERCIALS DE LA LLUM

M'han trucat per oferir-me un descompte en la factura de la llum dient que eren de la meua companyia. Al final m'han començat a demanar dades i fins i tot el número compte. Finalment m'he adonat que m'han fet un contracte amb un altre companyia.

Jo no vull canviar de companyia. Què puc fer?

Tenim 14 dies naturals per fer el desistiment d'aquest contracte, però els canvis de companyia els solen fer molt ràpid. Aconsellem que si us heu trobat en aquest cas, us poseu en contacte amb l'Oficina de Consum de la Garrotxa el més aviat possible i us ajudaran a fer el tràmit del desistiment de manera ràpida i efectiva.

D'altra banda, veient les pràctiques poc clares amb que contracten algunes companyies, aconsellem no donar cap dada personal o de comptes bancaris per telèfon.

Per a més informació: Oficina de Consum de la Garrotxa

Av. Onze de Setembre, 22 · 17800 · Olot
Tel. 972 276 044 consum@garrotxa.cat

RECULL DE PREMSA ELECTRÒNIC 2021

<https://www.naciodigital.cat/garrotxa/noticia/24516/oficina-consum-garrotxa-reporta-28-mes-reclamacions>

15 de març

<https://www.garrotxa.cat/un-288-mes-de-reclamacions-gestionades-per-loficina-de-consum-de-la-garrotxa-durant-2020/>

15 de març

<https://www.olot.cat/pl217/ajuntament/comunicacio/actualitat/id6728/un-28-8-mes-de-reclamacions-gestionades-per-l-oficina-de-consum-de-la-garrotxa-el-2020.htm>

24 de març

<http://www.radiolot.cat/noticies/la-covid-ha-fet-augmentar-un-30-les-reclamacions-a-loficina-de-consum-de-la-garrotxa/>

15 de març

<https://www.diaridegirona.cat/comarques/2021/03/16/laposoficina-consum-daposolot-rep-28/1094538.html>

15 de març

<https://www.garrotxadigital.cat/2021/03/17/les-restriccions-derivades-de-la-covid-19-han-accelerat-el-canvi-de-tendencia-en-els-habits-de-consum/>

17 de març

<https://www.elgarrotxi.cat/molta-precaucio-davant-possibles-estafes-a-la-garrotxa/>

22 octubre

<https://www.elgarrotxi.cat/molta-precaucio-amb-els-descomptes-que-ofereixen-a-traves-de-trucades-telefoniques-els-comercials-en-relacio-amb-el-rebut-de-la-llum/>

3 desembre

ENTREVISTES RÀDIO 2021



Consell Comarcal Consum Asnef JO.mp3