Continua augmentant l?activitat de l?oficina de consum de la Garrotxa, que acaba d?estrenar instal·lacions.

La Garrotxa | 13-03-2013 | 19:36

Les participacions preferents ha estat un dels temes que més consultes ha generat aquest últim any a l?Oficina de Consum de la Garrotxa, tot i que la telefonia continua com el sector amb més reclamacions. Deu anys després de la seva creació com a Oficina de Consum de la Garrotxa, segueix augmentant el nombre de persones ateses.

La informació als titulars de participacions preferents ha estat una de les principals tasques realitzades per l?Oficina de Consum de la Garrotxa durant el 2012. A principis de l?any passat, es van començar a rebre consultes per aquesta temàtica, fet que va suposar un augment considerable de les persones ateses. Entre els mesos de gener i febrer de 2012, l?Oficina de Consum de la Garrotxa va atendre 405 persones, 88 més que al mateix període de 2011. A finals d?any i amb la possibilitat que els titulars de participacions preferents i/o deute subordinat perpetu amb Catalunya Caixa poguessin sotmetre?s a l?arbitratge de consum -el sistema de resolució de conflictes que té per finalitat atendre i resoldre les reclamacions presentades pels consumidorsva suposar un nou increment de l?activitat de l?Oficina de Consum de la Garrotxa. Entre els mesos de novembre i desembre passat, 327 persones van dirigir-se a l?Oficina de Consum, 98 més que en els dos últims mesos de 2011.

En aquests moment, l?Oficina de Consum de la Garrotxa ha tramitat una quarantena de causes de persones que havien contractat participacions preferents amb Catalunya Caixa i que, després del compromís de l?entitat d?estudiar cada cas van optar per sotmetre?s a l'arbitratge de consum. L?import dels expedients tramitats és de 773.000 euros.

En total, durant el 2012 l?Oficina de Consum ha atès 2.255 persones, xifra que significa un augment del 2% del nombre consultes en relació a l?any anterior (quan ja s?havia produït un increment del 8% sobre el 2010), i gairebé 5 vegades més que al 2002. Des de la seva creació com a Oficina Comarcal de Consum, s?ha passat d?atendre 485 persones l?any 2002 a superar les 2.000 consultes anuals. Del total de visites rebudes a l?Oficina de Consum de la Garrotxa, 580 han estat reclamacions, 19 s?han traduït en queixes, s?han recollit 4 denúncies i la resta (1.652)
han estat demandes d?informació.

Pel que fa a les temàtiques de les reclamacions realitzades a l?Oficina de Consum de la Garrotxa, han anat canviant al llarg dels últims anys. Tot i ser per setè any consecutiu la telefonia continua sent el sector que genera més requeriments, aquests han disminuït en relació a les anteriors anualitats. En total, s?han rebut 326 demandes de telefonia (fixa, mòbil i internet), 85 queixes més han estat sobre subministraments bàsics (gas, llum i aigua) mentre que els serveis (lloguer de vehicles, aparcaments, restaurants o serveis financers) han tingut 50 reclamacions. El sector del comerç, amb 42 causes, el transport aeri de passatgers amb 11, els serveis tècnics amb 6 i 58 expedients oberts per altres temàtiques han acabat de configurar les reclamacions rebudes per l?Oficina de Consum de la Garrotxa durant el 2012.

Del total de reclamacions presentades a l'Oficina de Consum de la Garrotxa, se n'han resolt 6 de cada 10. Per tant, s?han resolt 349 causes (60%), un total de 130 (22%) continuen en tràmit mentre que la resta s?han traslladat a arbitratge o bé han estat arxivades.

Durant el 2012, des de l?Oficina de Consum ha continuat portant a terme l'activitat de vigilància de mercat, amb diferents campanyes d'inspecció i control de productes alertats i campanyes informatives. També s?ha fomentant l'adhesió a la Junta Arbitral de Consum. Durant el 2012, s?han realitzat 10 adhesions, fet que ha convertit la Garrotxa, amb 235 establiments i/o empreses, en la primera comarca gironina i la quarta de Catalunya en número d?adhesions a la Junta Arbitral de Consum.

L?Oficina de Consum ha organitzat activitats formatives per informar la societat en general, però també col·lectius concrets, d?aspectes generals de consum o bé sobre novetats legislatives. Durant el 2012 s?han portat a terme 8 sessions informatives, que han tingut una àmplia assistència (sobretot les de participacions preferents que va reunir més de 200 persones). Els contes per a petits consumidors ha estat una altra de les novetats que l?Oficina de Consum de la Garrotxa ha engegat aquest 2012 amb una molt bona resposta per part dels municipis on s?ha realitzat (prop d?un centenar d?assistents entre Les Planes d?Hostoles, Castellfollit de la Roca i la Vall d?en Bas).

Des de l?Oficina de Consum també s?han promogut tallers de consum responsable dirigits als alumnes de la comarca i s?ha iniciat un grup de treball conjunt amb els Ajuntaments perquè puguin disposar d?informació de consum de primera mà.Per continuar informant la població de la manera com s?ha de respondre davant d?un possible conflicte de consum, durant el 2012 s?ha creat la Consulta del mes. A partir de la reclamació i/o el dubte que ha tingut més repercussió durant el mes anterior, s?elabora informació del procés que cal seguir per donar-hi resposta. La bona acollida d?aquesta iniciativa ha fet que durant el 2013 es continuï fent la Consulta del mes.

Amb motiu del Dia Mundial del Consumidor, s?ha posa en marxa un concurs. Per participar-hi només cal respondre la pregunta següent: ?Per donar-se de baixa d'una assegurança que es renova anualment, amb quin termini d'antelació mínim hem d'avisar a la nostra companyia asseguradora?

No hi ha termini - 2 dies - 2 mesos?

Les respostes s?han de fer arribar a l?Oficina de Consum (Av. Onze de Setembre d?Olot) o bé a consum@garrotxa.cat. Entre tots els participants se sortejaran dues entrades per a un dels espectacles del Teatre Principal d?Olot.

D?altra banda, amb l?entrada al 2013, l?Oficina de Consum de la Garrotxa estrena instal·lacions. Des d?aquesta setmana, l?Oficina s?ubica a la planta baixa del Consell Comarcal per millorar

l?accessibilitat als usuaris.