

CONSUM

Les queixes de consum creixen un 11% a l'Ebre, més de la meitat resoltes amb mecanismes extrajudicials

Les reclamacions resoltes per la via de la mediació van augmentar un 19% respecte del 2020

El menor grau de restriccions pandèmiques també va fer que s'incrementessin en un 85% les inspeccions

Terres de l'Ebre Redacció

L'any 2021 les reclamacions de consum presentades a les Terres de l'Ebre van augmentar un 11 % respecte de l'any anterior, amb un total de 1.091. Els motius que han generat més consultes i reclamacions han estat, principalment, les incidències relacionades amb el subministrament elèctric, els serveis de telecomunicacions i internet, les compres a distància o els viatges.

En concret, els subministraments d'electricitat, gas i aigua han acumulat el 29,2 % de les reclamacions, majoritàriament, pel subministrament elèctric; el sector de les telecomunicacions i internet, el 23,6 %; i els serveis generals de consum, el 15,5 %, bloc en què destaquen les incidències relacionades amb les compres a distància.

En contraposició a l'augment en el nombre de queixes, el 59,8 % de les reclamacions gestionades el 2021 per l'Agència Catalana del Consum a Terres de l'Ebre s'han resolt per la via de la mediació o l'arbitratge, mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes. Esta és

una de les dades destacades que recull el Balanç d'actuacions 2021, que va donar a conèixer a Tortosa el director de l'Agència, Francesc Sutrias i Grau. El director va valorar molt positivament el fet que, **"les reclamacions resoltes per acord de mediació a les comarques de les Terres de l'Ebre han augmentat un 19 % respecte de l'any anterior"**, però ha reconegut que en el cas de l'arbitratge **"encara hi ha espai per a recórrer"** i s'ha compromès a **"redoblar els esforços per a conscienciar les empreses de la importància d'adherir-se al sistema arbitral de consum, que és un distintiu de qualitat i de compromís amb els consumidors"**.

En este sentit, va recordar la proposta traslladada a l'Estat perquè, en el marc de les seues competències, **"modifique la legislació actual de manera que l'arbitratge de consum esdevinga obligatori per a reclamacions de quantia inferior als 3.000 euros"**, la qual cosa permetria resoldre més reclamacions per mitjà de laudes arbitrials, que tenen els mateixos efectes que una sentència judicial.



A la fotografia, un punt de serveis d'Endesa a Tortosa. / NÚRIA CARO

MÉS INSPECCIONS En matèria de control de mercat, el director de Consum va destacar que **"l'activitat inspectora de l'Agència durant el 2021 a la demarcació ha crescut més d'un 85 %"**, amb un total de 308 actuacions, a causa principalment de dos factors: d'una banda, la recuperació progressiva de l'activitat de control de mercat de l'Agència després de la pandèmia; i de l'altra, per l'augment del 27,6 % en les denúncies presentades per la ciutadania, sobretot amb relació a serveis immobiliaris, restauració, allotja-

ments turístics i productes insegurs.

El director de l'Agència Catalana del Consum es va reunir amb el director dels Serveis Territorials del Departament d'Empresa i Treball a les Terres de l'Ebre, Adam Tomàs, per a analitzar els resultats de les actuacions en matèria de defensa dels drets de les persones consumidores a la demarcació.

Per la seua part, el director dels Serveis Territorials a l'Ebre va valorar **"la faena del personal dels Serveis Públics de Consum dels consells comarcals i de l'Àrea de Con-**

sum territorial, ja que fan tot el possible per orientar, ajudar i acompanyar les persones consumidores en els seus conflictes de consum".

ENDESA, EN PRIMERA POSICIÓ

Les operadores de telefonia i les companyies energètiques encapçalen la llista de les empreses amb més reclamacions a les Terres de l'Ebre: Endesa, amb 88; Vodafone, amb 85; i Orange, amb 76. La resta d'empreses que han acumulat més reclamacions són Energia XXI, Edistribución, Telefónica, Naturgy i Vueling.

Del total de reclamacions rebudes a les Terres de l'Ebre, el 99 % (1.083) van ser gestionades directament per l'Agència Catalana del Consum i la resta es van traslladar als organismes competents.

De les reclamacions gestionades per Consum, per la via de l'acord de mediació es van resoldre 584 casos i amb un laude arbitral, 64. En comparació amb l'any anterior, els casos resolts per mediació han augmentat un 18,9 %, mentre que els laudes arbitrials emesos el 2021 disminuïren un 33,3 %.

Els sectors que han resolt més reclamacions, tant per acord de mediació com per laude arbitral, han estat les telecomunicacions; els serveis d'electricitat, gas i aigua; i els transports. ■