

Societat

Les denúncies dels consumidors ebrencs augmenten un 74% el 2023

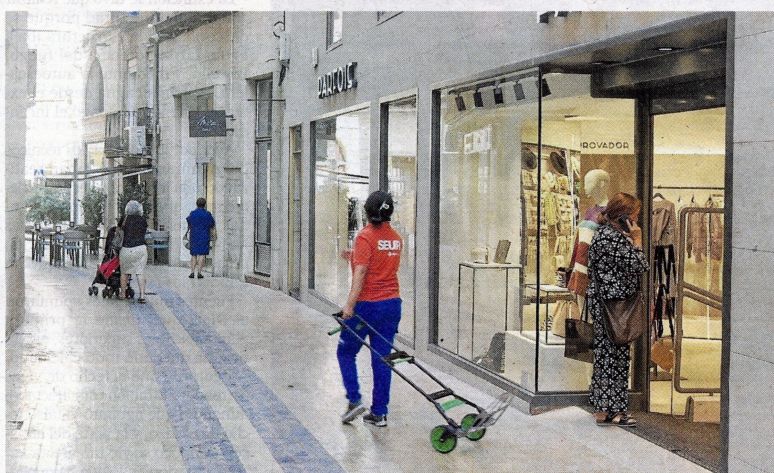
L'Agència Catalana del Consum va atendre 2.747 consultes, sobretot vinculades al subministrament elèctric i telefonia

MARINA PALLÁS CATURLA
TORTOSA

Les denúncies dels ciutadans ebrencs presentades a l'Agència Catalana de Consum (ACC), del Departament d'Empresa i Treball, han incrementat un 73,58% durant el 2023. El principal motiu ha sigut la vulneració dels drets lingüístics dels consumidors. El 65% de les 92 denúncies registrades eren perquè els consumidors han vist vulnerats els seus drets lingüístics durant una compra o contractació.

L'ACC va atendre 2.747 consultes i va gestionar 1.116 reclamacions a les Terres de l'Ebre. Una tercera part de les demandes han estat per incidències amb el subministrament elèctric. Un 16% de les incidències s'ha registrat en el sector de les telecomunicacions i internet, un 15% en compres de vehicles, electrodomèstics o mobiliari, i un 12% en serveis financers.

La xifra respecte als drets lingüístics és una dada que coincideix amb la resta dels territoris catalans, segons ha explicat el director de Consum Albert Melià. «Reflecteix la preocupació de la ciutadania i una major consciència, alhora que hem de tenir-ho en compte i fem accions de control per vetllar pel compli-



El principal motiu ha estat la vulneració dels drets lingüístics dels consumidors. FOTO: J. REVILLAS

ment dels drets», ha valorat el director.

En concret, l'Agència ha detallat que l'empresa amb més reclamacions a les Terres de l'Ebre ha sigut Endesa (134). La segueixen les companyies de telecomunicacions Orange (54) i Vodafone (43) i també les energètiques Naturgy (36) Edistribucion (35) i

Energia XXI (31). L'ACC també destaca les reclamacions rebudes a l'Ebre per Vueling (28), Telefónica (25), Caixabank (21) i Xfera Móviles (18).

El 63,9% de les reclamacions gestionades el 2023 a les Terres de l'Ebre per l'Agència Catalana del Consum, s'han resolt per la via de la mediació o l'arbitratge:

596 casos per acord de mediació i 79 per la via del laude arbitral segons ha detallat l'Agència.

Els sectors en què es resolen més reclamacions són els serveis d'electricitat, gas i aigua i els serveis de telefonia i internet i, en menor mesura, els transports i els serveis relacionats amb viatges i oci.

Pel que fa a les sancions, se n'han interposat un total de sis per un import global de 20.000 euros. Les infraccions sancionades estan relacionades amb mancances pel que fa a la documentació que es facilita als consumidors o en les condicions de venda o prestació de serveis.

El director de Consum Albert Melià Roset s'ha reunit amb el director dels Serveis Territorials del Departament d'Empresa i Treball a l'Ebre, Adam Tomàs Roiget, per analitzar els resultats de les actuacions en matèria de defensa

L'ACC resol el 64% d'un miler de reclamacions gestionades a les Terres de l'Ebre el 2023

dels drets de les persones consumidores a la vegueria de les Terres de l'Ebre.

Qualsevol ciutadà que tingui una consulta o denúncia sobre consum pot apropar-se a la delegació del Govern a les Terres de l'Ebre, a Tortosa, i preguntar per l'Agència de Consum. A les altres comarques es pot fer a través dels consells comarcals, així com al telèfon 012 o al web consum.gencat.cat.