

El Baix Ebre triplica en un any els expedients gestionats de consum



El president del Consell Comarcal i el conseller de l'àrea de consum, durant la presentació de les dades. /CEDIDA

Tortosa Redacció

El Consell Comarcal del Baix Ebre ha advertit sobre l'increment de la complexitat dels conflictes de consum i ha defensat la necessitat de reforçar els serveis públics de proximitat davant d'un model de consum **"cada vegada més digital i més impersonal"**. Així ho ha exposat el president de l'ens comarcal, Antoni Gilabert, durant la presentació del balanç anual de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) corresponent al 2025.

Segons les dades presentades, l'OCIC ha registrat enguany un total de 2.831 actuacions entre consultes, reclamacions, queixes i denúncies, una xifra molt superior a les 795 actuacions tramitades durant el 2024. Del total d'expedients gestionats, 1.887 han sigut consultes, 395 reclamacions, 17 queixes i 90 denúncies.

Pel que fa a la resolució dels conflictes, el servei ha aconseguit tancar favorablement 259 reclamacions a través de processos de mediació o arbitratge, fet que representa un 66 % de resolucions favorables per als consumidors.

Durant la compareixença, Gilabert ha assegurat que estes dades reflecteixen **"una realitat que cada vegada viu més gent"**, marcada per les dificultats per reclamar davant de grans companyies, plataformes digitals o serveis automatitzats. En este sentit, ha afirmat que **"vivim en un moment en què és molt fàcil contractar un servei, però moltes vegades molt difícil trobar una resposta clara quan hi ha un problema"**.

Les incidències més habituals estan relacionades amb el sector elèctric

Les incidències més habituals continuen relacionades amb els subministraments bàsics, especialment amb el sector elèctric. Les reclamacions fan referència principalment a facturacions elevades, regularitzacions de consum o incidències amb comptadors. També han augmentat els conflictes vinculats a la telefonia, les assegurances, els serveis bancaris i les compres per internet.

El president del Consell Comarcal ha remarcat que **"molts conflictes ja no passen davant d'un taulell, sinó davant d'una pantalla"**, i ha reivindicat el paper de les oficines de consum com a espais d'acompanyament i orientació davant d'un entorn **"cada vegada més complex"**.

PERFIL DIVERS Des del Consell Comarcal s'ha destacat també que el perfil dels usuaris de l'oficina és cada vegada més divers, ja que els problemes afecten tant serveis tradicionals com els nous canals de consum digital.

A més de la gestió d'expedients, l'OCIC ha impulsat durant el 2025 diverses accions informatives relacionades amb els drets de consum, les ciberestafes i el consum digital. Entre estes iniciatives destaca la distribució de la Guia de Consum de la Gent Gran als municipis i pedanies de la comarca. Gilabert ha conclòs que **"el que necessita molta gent avui és trobar algú que els responga"**, i ha insistit en la importància de mantenir serveis públics de proximitat en un context de consum **"cada vegada més ràpid, digital i impersonal"**. ■