



Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2020

Alt Camp



Consell Comarcal
de l'Alt Camp



Índex

Introducció.....pàg. 4

OCIC Alt Camp

1. Àmbit d'Informació.....	pàg. 6
2. Àmbit de Formació.....	pàg. 8
3. Àmbit de Mediació.....	pàg. 10
4. Àmbit d'Arbitratge.....	pàg. 16



Introducció

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2020

En la Llei 22/10, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, es parla dels serveis públics de consum (article 126 – 10). Aquest article diu que qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que compleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. D'acord amb aquest article l'OCIC de l'Alt Camp és un servei públic de consum.

Aquest servei públic de consum exerceix les funcions següents:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum
- Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses
- Exercir com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- Educar i formar en consum les persones consumidores
- Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi

D'acord amb el punt 4 d'aquest article (126 – 10), la Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.

A més, la Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment que diu que les

persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.



OCIC Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp es troba situada a les dependències del Consell Comarcal de l'Alt Camp, al C/Mossèn Martí,3 , de Valls. L'horari habitual d'obertura de l'OCIC de l'Alt Camp al públic és de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30.

Tot i que l'OCIC estigui oberta al públic en aquest horari, cal concertar cita prèvia. Les consultes també es poden fer via telefònica al 977.60.85.60, o per via electrònica a consum@altcamp.cat i mitjançant el portal www.consum.cat.

Donada la situació de pandèmia, durant gran part del 2020 l'atenció al públic ha estat telemàtica i/o telefònica. S'han establert els dijous i divendres com a dies d'atenció al públic, només per aquells casos excepcionals en què la persona consumidora no disposa de les eines telemàtiques pertinents per a realitzar la consulta.

L'OCIC de l'Alt Camp **dóna servei a la totalitat de la comarca de l'Alt Camp, amb una població de 44695 habitants (2020).**

1. Àmbit d'informació

L'any 2020 s'han realitzat: **1223 consultes**

La xifra de consultes s'ha vist incrementada de forma important amb 400 consultes més que el 2019. Aquest increment ve donat per l'elevat número de consultes que hem atès arran de la situació de pandèmia. Tanmateix, també és cert que la gent no ha realitzat tants actes de consum durant aquest 2020 i no s'han rebut les consultes que es venien rebent. És a dir, la tipologia de consultes ha variat bastant, i han disminuït el tipus de consultes habitual. Durant el 2020 s'han incrementat molt les consultes relacionades amb actes de consum que quedaven afectats per la Covid 19, i no s'han realitzat consultes relacionades amb actes de consum habituals, donades les restriccions no es podien fer, com per exemple reclamacions de retards aeris, pèrdues de maletes, mals serveis en l'hostaleria o compres a grans centres comercials, entre d'altres.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població envellida que té dificultats per a poder realitzar per si mateixa una consulta o una reclamació, per això sempre ha estat tan important l'atenció de visites presencial. Amb la Covid-19, tot i haver posat a l'abast els màxims recursos per tal d'atendre a totes les persones que no tenien mitjans telemàtics, som conscients que potser una part de la població no ha pogut accedir al servei donada la no-presencialitat durant una part important de l'any.

Confiem en poder anar recuperant mica en mica al públic de forma presencial, ja que sempre ha estat el més triat per les persones consumidores, fet prou important ja que l'atenció directa és de més qualitat. Tot i que aquesta significa més temps de dedicació, es considera imprescindible restablir-la. Sense abandonar l'increment de l'ús de les eines telemàtiques per part de les persones consumidores, que durant la pandèmia han vist facilitat l'accés a l'OCIC de l'Alt Camp. La pandèmia ha facilitat la consolidació de l'ús de les eines telemàtiques per fer consultes, reclamacions i denúncies per part de les persones consumidores, i es considera un fet molt positiu, no obstant això, ara també s'haurà de combinar amb la tornada a la presencialitat.

1.2. Activitats d'informació

- Infoconsums extraordinaris

Durant la pandèmia s'han emès tríptics informatius i Infoconsums extraordinaris amb informacions bàsiques per actuar durant l'estat d'alarma, davant dels actes de consum. Aquestes publicacions s'han fet arribar als Ajuntaments i col·lectius de la comarca per tal que en fessin la pertinent difusió (s'adjunten en l'annex).

- Documentació informativa de la qual es disposa a l'OCIC de l'Alt Camp, que es pot consultar:

- Informació relativa a agències de viatges, telefonia, serveis de reparació, serveis de la llar, aliments, comerç, garanties, etc.
- Normativa aplicable en l'àmbit de les persones consumidores i usuàries.
- Informació de l'Agència d'Informació Europea del Consum.
- Publicacions de consum o relacionades: L'OCUC press, Xarxa d'educació al consumidor, Informatiu comerç, Indicador de Economia, Crònica – actualitat

empresarial, *La economía de los Consumidores* (ADICAE), Mobilitat Sostenible i Segura (PTP), publicacions de l'ADEC.

- Informació a premsa

Durant la pandèmia s'han emès diferents butlletins informatius que s'han enviat a premsa. Aquests butlletins contenen les informacions i recomanacions que des de l'ACC s'anaven anunciant, i han servit de molt per orientar a les persones consumidores que tenien dubtes sobre com actuar. També s'ha publicat la notícia de les memòries i una entrevista (s'adjunten a l'annex)

Com hem dit anteriorment, encara hi ha molta gent que no coneix el servei, i des de fa anys que s'intenten fer accions de promoció, però la manca de pressupost impossibilita que es pugui anar més enllà. Si no hi ha pressupost per publicitar el servei, cal buscar altres vies per a donar-se a conèixer. Els Ajuntaments de la comarca haurien de fer una difusió activa del servei, ja que s'ha convertit en essencial per als seus habitants.

2. Formació i Educació en consum

2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Curs	Data	Lloc	Hores	Codi curs
Gestió de les reclamacions a l'etapa de represa	20/07/2020 i 28/07/2020	Sessió Web	3	680007/2020
Sessions web en matèria de consum: Viatges combinats - normativa i casos pràctics	29/09/2020	Sessió Web	1	680008/2020
Sessions web en matèria de consum: transport marítim	08/10/2020	Sessió Web	1	680009/2020
Sessions web en matèria de consum: serveis bancaris	20/10/2020	Sessió Web	1	680010/2020
Curs bàsic de Consum	09/11/2020 al 11/12/2020	Formació virtual	20	20341/2020-1

2.2. Accions formatives realitzades a la comarca:

Aquest any 2020, atesa la situació de pandèmia, no s'han pogut realitzar les activitats formatives que es venien fent amb normalitat. No s'han pogut realitzar les xerrades que fem conjuntament amb els Serveis Socials i les associacions de dones de la comarca. Donades les restriccions i el caràcter de risc de les usuàries. Confiem en poder reprendre-les tant bon punt es pugui, ja que s'havien consolidat i tenien una funció molt important.

D'altra banda, aquest 2020 s'ha seguit amb la col·laboració amb el Centre Cívic de Valls i Alcover per a organitzar xerrades de consum de forma conjunta. Les xerrades a Alcover es van poder realitzar sense problemes, ja que van ser al gener i febrer. Pel que fa a Valls la xerrada de tardor es va haver d'anul·lar, atesa la situació, però la de primavera es va poder reconvertir al format virtual.

L'activitat de xerrades d'aquest any 2020 s'ha vist afectada de forma òbvia per la situació de Covid, tant bon punt puguem reprendre l'activitat presencial tenim com a objectiu de recuperar les xerrades habituals.

Les accions formatives realitzades durant el 2020 han estat les següents:

Data	Lloc	Població	Tema	Assistents	Hores
30/01/2020	Ca Cosme	Alcover	Les dones com a objecte de consum	25	2
06/02/2020	Ca Cosme	Alcover	Les dones com a objecte de consumII	23	2
13/02/2020	Ca Cosme	Alcover	Consum conscient de roba i les modes	27	2
29/04/2019	Centre Cívic	Valls	Viatjar de forma segura ¹	12	2
Totals				72	8

¹Aquesta xerrada finalment es fa fer de forma telemàtica i es va reconvertir en donar indicacions per a poder reclamar els viatges cancel·lats donada la situació de pandèmia.

3. Àmbit de mediació

3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 2
- Número de denúncies: 16
- Nombre de reclamacions: 461
- **Total queixes, denúncies i reclamacions: 479**

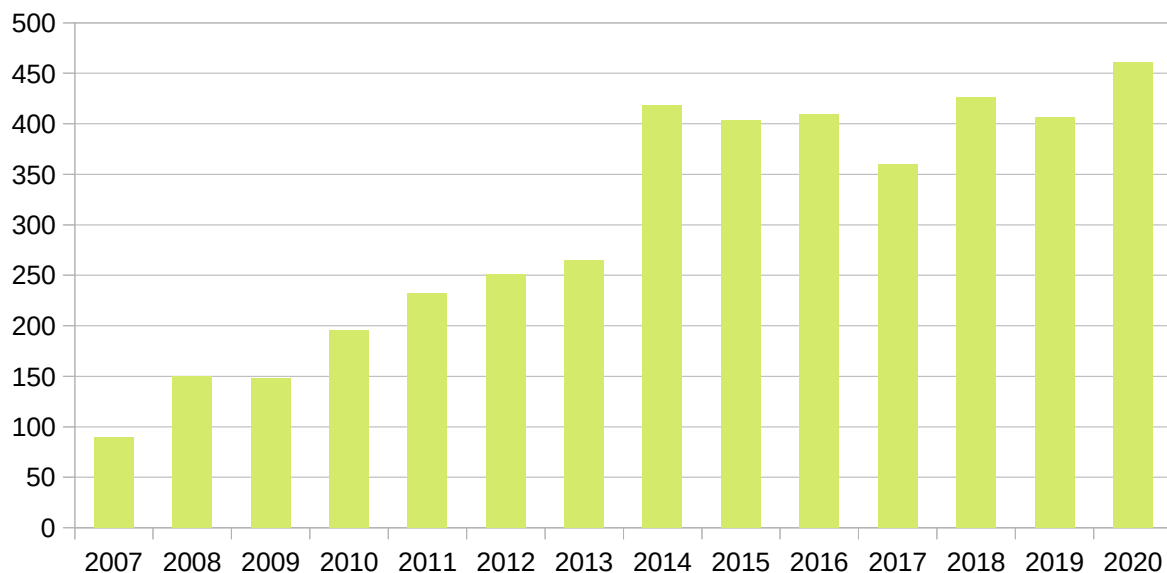
L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any ha mantingut el número de queixes i denúncies, i ha augmentat força el número de reclamacions. Tot i així, no ha augmentat proporcionalment a l'augment de les consultes. Aquest fet ens pot dur a la hipòtesi que moltes persones no han acabat reclamant, ja que el mitjà telemàtic els ha fet tirar enrere. O potser la situació de frustració que representa haver de reclamar contra una gran companyia que mai et respon les reclamacions prèvies, com ens han anat exposant en les consultes. Des de l'OCIC de l'Alt Camp sempre s'anima a reclamar a tothom i ens posem a la seva disposició per ajudar-los amb el que sigui amb els mitjans telemàtics, però creiem que tot i així podria haver estat un obstacle per acabar fent el tràmit.

Tot i així, les dades es valoren positivament, perquè significa un augment significatiu de tràmits. El fet de tenir un suport administratiu ha facilitat que es pogués assumir tota la feina.

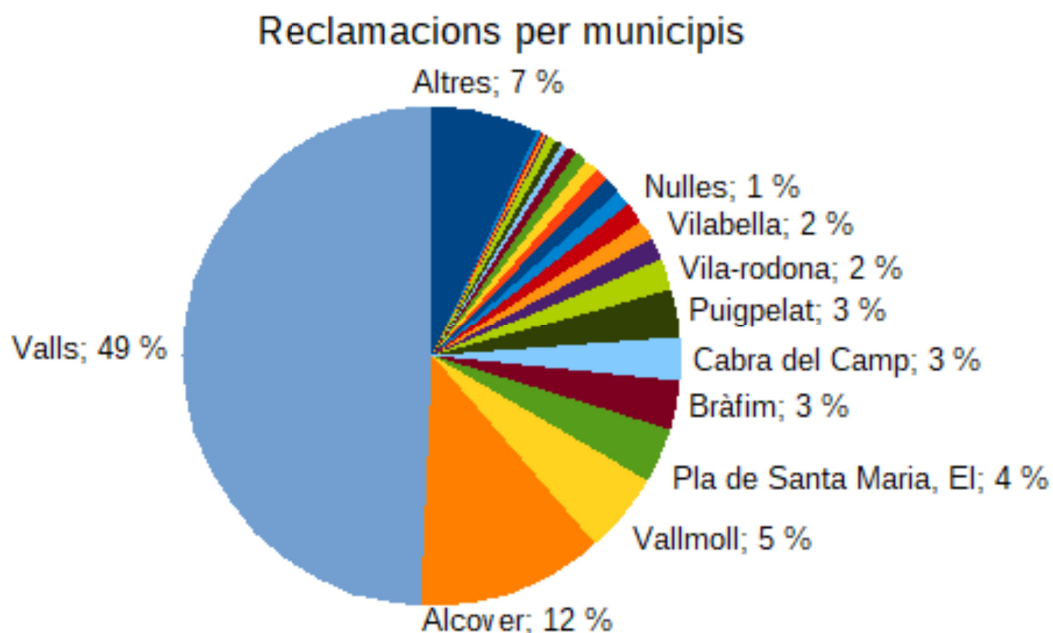
Evolució de les reclamacions per anys:

Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403	409	360	426	406	461

Número de reclamacions per anys (2008-2020)



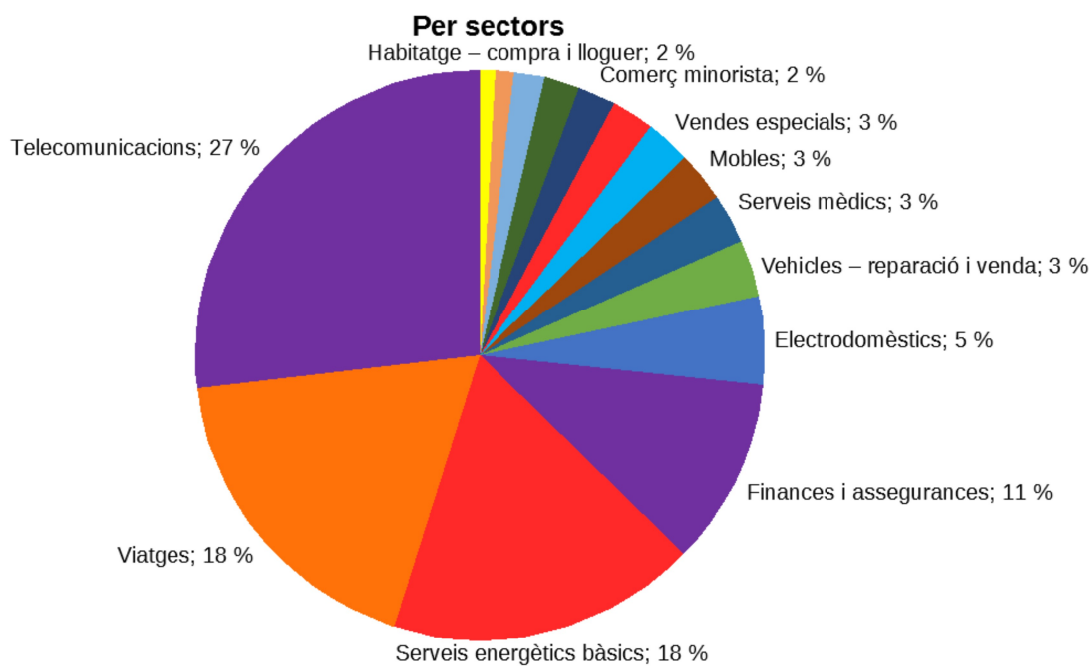
Municipis	Número	% (2020)	% (2019)	% (2018)	% (2017)	% (2016)
Valls	227	49,24	57,64	69,01	58,33	60,53
Alcover	56	12,15	7,88	6,1	10,28	13,8
Vallmoll	24	5,21	5,91	1,87	3,05	3,15
Pla de Santa Maria, El	17	3,69	4,68	4,46	5,83	4,6
Bràfim	14	3,04	1,72	0,47	1,11	1,21
Cabra del Camp	13	2,82	3,20	3,75	1,94	2,66
Puigpelat	15	3,25	2,46	1,64	3,05	1,94
Vila-rodona	9	1,95	3,20	1,4	2,5	1,45
Vilabella	7	1,52	0,74	0,7	0,83	0,97
Aiguamúrcia	6	1,30	1,48	1,4	2,5	1,93
Nulles	6	1,30	0,49	0,47	1,39	1,21
Montferri	5	1,08	1,48	3,99	1,39	0,48
Figuerola del Camp	5	1,08	0,49	0,23	0,28	0,97
Alió	4	0,87	0,49	0,23	0,28	0
Rodonyà	4	0,87	0,25	0,7	0,83	0,72
Masó, La	4	0,87	0,00	0	0,55	0,24
Querol	3	0,65	0,25	0,46	0	0,72
Mont-ral	2	0,43	0,99	0,23	0,55	0
Riba, La	2	0,43	0,49	0,46	0,83	0,72
Picamoixons	2	0,43	0,99	0,7	1,11	1,94
Milà, El	1	0,22	0,00	0	0	0,48
Garidells, Els	1	0,22	0,25	0	0,28	0
Rourell, El	1	0,22	0,25	0,46	1,39	0
Pont d'Armentera, El	1	0,22	0,74	1,17	0	0,48
Altres	32	6,94	1,97	0	0	0
TOTAL	461	100	100	100	100	100



Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris atès que també és el que té més població, amb un 49,24%, tanmateix fa dos anys que segueix baixant, això significa que cal reforçar la difusió de l'OCIC de l'Alt Camp a la població de Valls. L'Ajuntament de Valls hauria de tenir més en compte l'OCIC de l'Alt Camp en tots els seus programes, i des dels punts d'informació al ciutadà se n'hauria de fer més difusió. Cal recordar que l'OCIC de l'Alt Camp va assumir l'OMIC de Valls, és per aquest motiu que l'Ajuntament de Valls s'ha d'implicar més en el servei. Tenint en compte que el conseller de consum és regidor de l'Ajuntament de Valls, això no hauria de ser un problema, si aquest conseller assumís la seva responsabilitat. Fet que ara no està passant.

Reclamacions per sectors (2020):

Sectors	Número de reclamacions	%
Telecomunicacions	124	26,90
Viatges	84	18,22
Serveis energètics bàsics	81	17,57
Finances i assegurances	49	10,63
Electrodomèstics	23	4,99
Vehicles – reparació i venda	15	3,25
Serveis mèdics	13	2,82
Mobles	13	2,82
Vendes especials	12	2,60
Supermercats	11	2,39
Comerç minorista	10	2,17
Altres	9	1,95
Habitatge – compra i lloguer	8	1,74
Formació	5	1,08
Espais culturals i esportius	4	0,87
Total	461	100



Quant a les temàtiques de les reclamacions, podem diferenciar entre els blocs següents: telecomunicacions, viatges (inclou transport aeri), serveis energètics bàsics (llum, gas i aigua), serveis financers i assegurances, electrodomèstics, vehicles (s'inclouen tant la compra de vehicles nous com de segona mà, com les reparacions), serveis mèdics, mobles, vendes especials, supermercats, comerç minorista, habitatge, formació i espais culturals i esportius. Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.

Les temàtiques més reclamades i, per tant, sobre les que també s'han realitzat més consultes, han variat respecte als altres anys donada la pandèmia. Les telecomunicacions segueixen sent el tema que més es reclama, en aquestes s'inclou el telèfon fix, mòbil, fibra, ADSL, serveis de TV, etc. Durant la pandèmia les telecomunicacions han estat una de les eines més utilitzades, moltes persones han fet variacions en els contractes, han canviat de companyia, etc i les reclamacions han anat relacionades amb aquestes modificacions contractuals mal realitzades, factures que no corresponien amb el contractat, portabilitats mal efectuades, etc. Els viatges han estat el segon motiu de reclamació que, per primera vegada ha superat al dels subministraments bàsics. Les cancel·lacions de vols i de paquets turístics han significat el gran gruix de reclamacions, i també han sigut les que més ha costat resoldre ja que moltes companyies i agències de viatges no responien o es negaven a complir la normativa decretada durant l'estat d'alarma.

A destacar altres temàtiques relacionades amb la pandèmia que han tingut un número de reclamacions fora de l'habitual, han estat els electrodomèstics, especialment pel que fa a la reparació de neveres i rentadores. I la compra de mobles. Aquesta dada indica que són reclamacions realitzades pel fet que la gent ha estat més hores a casa.

Altres anys hem fet referència a la dificultat que es troben moltes persones consumidores per realitzar les reclamacions prèvies a les empreses, aquest problema segueix persistint a dia d'avui. Les grans empreses (especialment les de telefonia) segueixen posant moltes dificultats per a donar el número de reclamació prèvia, bàsicament per la dificultat d'accés a un operador, ja que en la majoria de casos primerament cal parlar amb un contestador automàtic. Un altre problema és

que quan la persona consumidora ja no és clienta de l'empresa, no se li permet fer cap reclamació prèvia. El mateix passa si consta un deute al seu nom, li diuen que per a fer una reclamació prèvia ha de pagar primer el suposat deute.

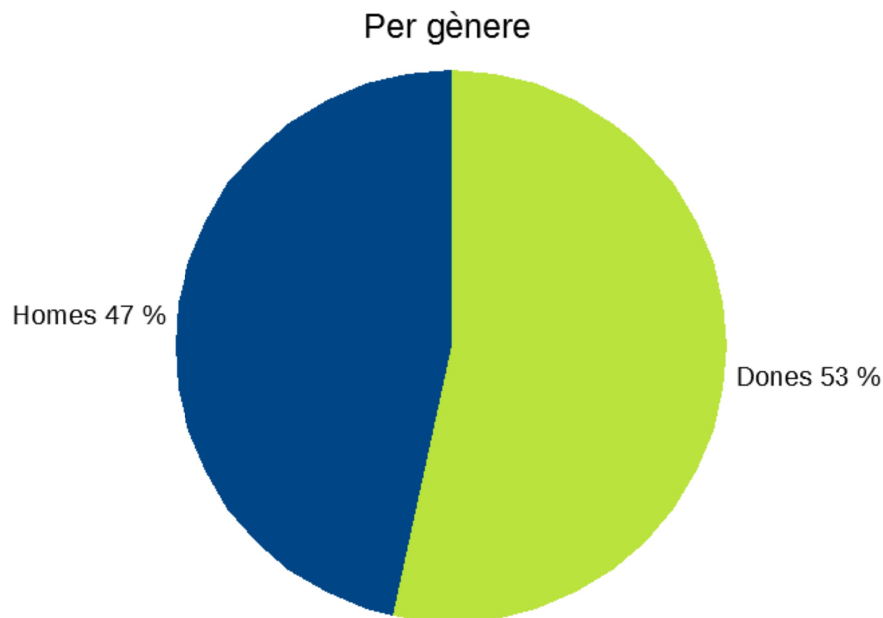
Aquest any la problemàtica de les reclamacions prèvies també s'ha donat amb les companyies aèries, ja que moltes vegades era molt complicat fer la reclamació prèvia, fins i tot hi havia aerolínies operants a l'estat espanyol que et demanaven de fer-la en anglès.

Atès que el tràmit de reclamació prèvia és de caire obligatori per a la persona consumidora, un any més insistim en què caldria treballar amb les grans empreses la millora i facilitació dels números de reclamació prèvia. Com hem apuntat anteriorment, gran part dels usuaris d'aquest servei són persones molt grans i és des de l'OCIC que s'ha de realitzar aquesta tasca de demanar la reclamació prèvia.

Un sector que es repeteix un altre any és el dels vehicles, gaire bé cap de les reclamacions relacionades amb tallers mecànics i concessionaris es poden resoldre satisfactòriament, es podria parlar amb el gremi per tal de millorar la resolució d'expedients. Aquesta petició la venim fent des de fa dos anys, sense que se'ns hagi atès.

Reclamacions per gènere (2020):

Gènere	Número	%
Homes	215	46,64
Dones	246	53,36
Total	461	100



D'acord amb les dades del 2017 de l'enquesta sobre els hàbits de compra, les compres habituals recauen en un 74,4% en les dones, i en un 25,6% en els homes. D'entrada, la lògica diu que el % de reclamacions també hauria de ser similar, tanmateix no és així, aquest fet denota que els homes reclamem molt més que les dones, tenint en compte que compren bastant menys que les dones. Per tant, en cas que es pogués fer alguna campanya informativa adreçada a la igualtat de gènere, aquesta hauria d'anar en el sentit de fomentar que les dones reclamessin més. Tot i així, a diferència de l'any passat, aquest any 2020 han reclamat més dones que homes.

D'altra banda, quant a les dades del SIC, no es poden extreure les dades per gènere, i s'han d'extreure de forma manual. Atès que els Plans d'Igualtat ens obliguen a realitzar les memòries amb les dades segregades per sexe, un any més repetim que seria important que aquestes es poguessin extreure directament des del SIC.

Quant al gènere, afegir que només es permet d'indicar si una persona consumidora és masculí i femení, tanmateix hi ha persones consumidores que no s'identifiquen amb cap dels dos gèneres. Des de l'OCIC de l'Alt Camp atenem a persones que no es senten identificades ni amb el gènere masculí ni amb el gènere femení, aquesta situació s'ha de resoldre dins del SIC.

3.2. Mediacions:

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 267
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 21
- Nombre de sol·licituds arxivades per desistiment i altres motius: 60
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 4

Total de mediacions: 352

Quant a les dades de mediació, cal dir que el termini per respondre que s'ha donat a les empreses ha estat més flexible, especialment a les companyies aèries, pel gran volum de reclamacions que havien de gestionar. És per aquest motiu que durant el 2021 s'aniran resolent.

Tal i com es pot comprovar amb les xifres, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, i només 21 reclamacions han estat arxivades per no haver prosperat la mediació. Aquesta dada qualitativa és molt positiva i rellevant, ja que descriu l'efectivitat del servei. Val a dir que com a OCIC de l'Alt Camp, les mediacions són la primera prioritat, ja que el grau de qualitat del servei no només es mesura en el número de sol·licituds rebudes, sinó també en la seva resolució. Per a nosaltres és molt important fer un seguiment de la reclamació i quan l'empresa no respon dins del termini, es fa un requeriment i/o trucada que sovint és efectiu, i l'empresa acaba responent. Aquesta tasca la podem realitzar gràcies a la incorporació del suport administratiu, les dades demostren que funciona i que si es fa un seguiment de la reclamació, aquesta té més garanties de poder resoldre's.

D'altra banda, hi ha un elevat número de sol·licitud arxivades per desistiment o altres motius, aquesta dada s'explica pel fet que hi ha moltes persones consumidores que quan entren la reclamació de forma telemàtica no adjunten cap documentació, els fem un requeriment per tal que aportin la documentació, però

moltes vegades el consumidor no ens la fa arribar dins del termini, i hem d'arxivar la reclamació. Aquest és un dels aspectes negatius que ha tingut l'efecte del teletreball i l'assistència telemàtica, ja que la presencialitat ajuda a que aquestes qüestions no es donin tant.

Talment com l'any 2017, 2018, 2019 i 2020 els sectors en què les reclamacions costen més de resoldre satisfactòriament són els vehicles, ja siguin de compra o reparacions i les assegurances. En aquests sectors, que majoritàriament no estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, és molt difícil de realitzar mediacions.

4. Àmbit de l'arbitratge

- Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 31
- Expedients arxivats: 2
- Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitral de la JACC: 24

Total arbitratges: 57

L'àmbit de l'arbitratge ha estat de les darreres activitats que s'han incorporat a l'OCIC de l'Alt Camp i podem considerar que aquest 2020 ja s'ha consolidat. Actualment l'OCIC de l'Alt Camp realitza arbitratges a Valls, ja que és seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, tanmateix aquest any 2020 no se n'han pogut realitzar donada la situació de pandèmia. Es valora molt positivament que el Consell Comarcal de l'Alt Camp pugui ser seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, i que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei a la comarca, és per aquest motiu que durant el 2021 confiem en poder reprendre la presencialitat del servei.

L'OCIC de l'Alt Camp ha tramitat un total de 2111 expedients el 2020

Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 21 de gener de 2021

OCIC Alt Camp

Annexos

22/1/2021

"Cada cop que fem un acte de consum podem transformar moltes coses" - El Vallenc

Entrevistes

"Cada cop que fem un acte de consum podem transformar moltes coses"

29 Maig 2020

Lurdes Quintero

Tècnica de Consum del Consell Comarcal de l'Alt Camp



*L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) de l'Alt Camp assessora i informa les persones sobre possibles dubtes en matèria de consum, a més de tramitar reclamacions, dur a terme mediacions i arbitratges entre empreses i consumidors, i fer pedagogia per a un consum conscient i responsable. A més, per resoldre controvèrsies derivades de la Covid-19, han elaborat un **butlletí informatiu** sobre els drets del consumidor. Parlem de tot això amb Lurdes Quintero, la tècnica de Consum del Consell Comarcal.*

Els consumidors tenen prou consciència dels seus drets?

Per res, des de l'OCIC detectem que no hi ha consciència, que tampoc arriba prou la informació i que no hi ha aquesta cultura de lluitar pels nostres drets. La majoria de persones que ens trobem se senten una mica com David contra Goliath davant les empreses, tenen la sensació que no tenen res a fer i que no tenen les eines. Després quan fan servir el servei veuen que tot és molt més fàcil, que les coses es resolen. També és veritat que no tenim gaire una cultura de reclamar; sovint per 20 euros no reclamem, però aquest no és el fet, sinó que les empreses que fan males pràctiques, de 20 euros en 20 euros, al final fan molts euros.

A més de donar a conèixer els drets, també parlem de la responsabilitat com a consumidors...

Privacy

22/1/2021

"Cada cop que fem un acte de consum podem transformar moltes coses" - El Vallenc

Sí, des de la nostra oficina un dels eixos principals sempre ha sigut el consum responsable i també el consum conscient i crític. De fet, fem moltes formacions als municipis, sigui amb col·lectius de dones o col·lectius de gent gran, i també a escoles i instituts, que són una base important. Molt sovint només ens fixem en el cost econòmic d'un producte, però no estem mirant el cost social, mediambiental, on estem comprant, etc. La idea principal que volem transmetre és que cada cop que fem un acte de consum tenim la capacitat de poder transformar moltes coses.

Per què heu considerat important crear els **butlletins informatius sobre el coronavirus?**

Des de l'OCIC sempre que hi ha casos excepcionals intentem crear informació, perquè considerem que la informació és poder, perquè les persones consumidores puguin exercir els seus drets. Ja ho vam fer amb el tema de les preferents. Hi ha hagut molts aspectes relacionats amb el consum que s'han vist afectats, com ara temes de transport aeri per les vacances de Setmana Santa, fins a viatges de final de curs, com la devolució d'entrades, paqueteria, etc. Tot això ha generat un seguit de controvèrsies de cara als consumidors. D'altra banda, tenim la sensació que no ens arriba tot: en l'àmbit funerari, per exemple, estem difonent molta informació però és un sector on la gent no reclama.

En què consisteix una mediació?

En una mediació ens arriba un consumidor que té alguna controvèrsia. El primer que fem és posar-nos en contacte amb l'empresa i conèixer la seva versió, aleshores intentem buscar punts en comú, a quins acords és possible arribar, etc., tot tenint en compte la normativa. Al final les mediacions es basen molt en l'entesa, la informació i a intentar resoldre el problema perquè és beneficiós per a les dues bandes.

I l'arbitratge, què implica?

Quan la mediació no funciona, es pot recórrer a l'arbitratge, que és un procediment extrajudicial de resolució de conflictes. Les sentències tenen la mateixa validesa que una sentència judicial, que en aquest cas té el nom de "laude". L'arbitratge és voluntari i gratuït per a les dues parts. A Valls ara ja som una de les seus que la Junta Arbitral de Consum té a Catalunya, així que ara ja no cal desplaçar-se a Tarragona per poder fer les vistes d'arbitratge.

TAGS **OCIC Alt Camp**

Privacy

<https://www.elvallenc.cat/entrevista/cada-cop-que-fem-un-acte-de-consum-podem-transformar-moltes-coses/>

2/4

22/1/2021

L'OCIC de l'Alt Camp tramita 1.769 expedients durant el 2019 - El Vallenc

Actualitat

L'OCIC de l'Alt Camp tramita 1.769 expedients durant el 2019

L'OCIC duu a terme tasques d'informació, formació, mediació i arbitratge entre consumidors i empreses, i és l'organisme de referència per a les persones consumidores de tot l'Alt Camp

23 Maig 2020



La majoria de les reclamacions que arriben a l'OCIC estan relacionades amb els sectors dels subministraments bàsic i les telecomunicacions.

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) de l'Alt Camp és l'organisme al qual es poden adreçar les persones de Valls i tots els municipis de la comarca per **informar-se, resoldre dubtes o tramitar alguna denúncia, queixa o reclamació en matèria de consum**. Des de l'OCIC es treballa especialment en quatre àmbits: **informació, formació, mediació i arbitratge**. Quant al primer aspecte, en aquests moments cal destacar que **durant la crisi del coronavirus l'OCIC ha elaborat diversos butlletins informatius per aclarir dubtes sobre els drets dels consumidors** i els deures de les empreses en el marc d'aquesta situació excepcional.

De fet, la responsable de l'OCIC, Lurdes Quintero, tècnica de Consum del Consell Comarcal, remarca **la informació com una de les eines més poderoses a l'hora de solucionar conflictes**. A banda de seguir mantenint la relació amb consumidors i empreses durant la pandèmia, **l'OCIC ha presentat la memòria corresponent a l'any 2019, que mostra la consolidació d'aquest servei a la comarca**, tot i que des de la mateixa OCIC es valora que encara queda per fer molta feina en l'àmbit de la difusió i la informació.

***L'OCIC OFEREIX FORMACIÓ PER APODERAR ELS CONSUMIDORS
SOBRE ELS SEUS DRETS, PERÒ TAMBÉ PER ESTENDRE UN
CONSUM CONSCIENT I RESPONSABLE***

Quant a l'àmbit informatiu, l'OCIC centra les seves tasques a **atendre i assessorar els consumidors** sobre dubtes que puguin tenir, des de factures de subministraments

<https://www.elvallenc.cat/actualitat/locic-de-lalt-camp-tramita-1-769-expedients-durant-el-2019/>

1/4

22/1/2021

L'OCIC de l'Alt Camp tramita 1.769 expedients durant el 2019 - El Vallenc

fins a contractes de serveis, passant per qualsevol acte de consum. **L'any 2019 es va tancar amb un total de 830 consultes realitzades a l'OCIC**, 125 més que l'any 2018, fet que es valora positivament.

Per l'OCIC un altre dels seus pilars d'actuació és **l'àmbit formatiu i educatiu**, no només per **donar a conèixer els drets dels consumidors**, sinó també per **fomentar un consum conscient i responsable socialment i mediambientalment**. Des de l'OCIC s'han fet xerrades a diverses poblacions de la comarca per tal de dotar els consumidors de més informació per poder exercir els seus drets i deures. **Durant el 2019 es van fer un total de 10 sessions formatives** entre Valls, Bràfim, el Pont d'Armentera, Nulles, el Pla de Santa Maria, les Pobles, Alcover, la Riba i Montblanc, que inclouen pràctiques amb situacions reals.

***ES DEDICA ESPECIAL ATENCIÓ AL PROCEDIMENT DE LES
MEDIACIONS I ELS ARBITRATGES, QUE HAN CRESCUT ELS
DARRERS ANYS (456 I 56 EL 2019)***

Pel que fa a **l'àmbit de la mediació**, els tràmits a l'OCIC poden ser **queixes, denúncies i reclamacions**. La dada total és de **427 actuacions**, una xifra lleugerament inferior a la del 2018. Entre altres, aquest lleuger descens s'atribueix des de l'OCIC a una problemàtica concreta d'un barri de Valls l'any 2018. En xifres més concretes, el nombre de queixes el 2019 va ser de 3, hi va haver 18 denúncies i **el gruix en l'àmbit de mediació va ser per a les reclamacions, amb 406**. Quant a sectors, **més de la meitat de les reclamacions** corresponen a dos grans blocs: **el de les telecomunicacions i el dels serveis energètics bàsics**. L'any 2019 es van fer un total de **456 mediacions**, 75 més que el 2018. La majoria de les mediacions del 2019 van prosperar (344), mentre que d'altres van ser arxivades perquè no va prosperar la mediació (94). En menys casos (18) es va desistir durant la mediació, i no hi va haver cap mediació que s'hagués de traslladar a l'arbitratge.

Finalment, la memòria del 2019 de l'OCIC exposa les dades **quant a l'arbitratge**, una tasca que s'ha incorporat força recentment a l'OCIC de l'Alt Camp. **Valls ja és una de les seus que la Junta Arbitral de Consum de Catalunya té arreu del territori**, de manera que ara els consumidors no cal que es desplacin fins a Tarragona per assistir a les vistes d'arbitratge. En total, **el 2019 es van fer 56 arbitratges**. D'aquests, 41 es van resoldre per laude notificat a la persona consumidora, 2 es van arxivar i 13 van tenir suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitral de la JACC.

TAGS Consell Comarcal de l'Alt Camp Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor de l'Alt Camp

22/1/2021

Drets del consumidor durant la Covid-19: l'OCIC presenta un nou butlletí informatiu - El Vallenc

d'alarma estigui en vigor, les empreses de telecomunicacions no poden incrementar el preu dels serveis.

Per aprofundir en aquests àmbits o altres aspectes relacionats amb els drets dels consumidors durant la situació actual, es pot consultar el nou butlletí en la seva totalitat a la pàgina web del Consell Comarcal de l'Alt Camp (www.altcamp.cat). En cas de no arribar a un acord amb les empreses o per fer reclamacions, es poden presentar a l'OCIC de l'Alt Camp o a través del formulari de l'Agència Catalana del Consum.

TAGS Consell Comarcal de l'Alt Camp

<https://www.elvallenc.cat/entrevista/cada-cop-que-fem-un-acte-de-consum-podem-transformar-moltes-coses/>

<https://www.elvallenc.cat/actualitat/locic-de-lalt-camp-tramita-1-769-expedients-durant-el-2019/>

<https://www.elvallenc.cat/actualitat/drets-del-consumidor-durant-la-covid-19-locic-presenta-un-nou-butlleti-informatiu/>

INFOCONSUM

Butlletí d'informació per a les persones consumidores de l'Alt Camp

A partir del 4 de maig inclòs, s'ha autoritzat la reobertura al públic dels locals i establiments de comerç minorista (botigues) i de serveis professionals (reparacions, perruqueries i centres d'estètica, etcètera), inclosa la restauració i l'hostaleria, amb determinades condicions de seguretat.

Aquestes condicions no afecten l'activitat comercial que ja estava permesa inicialment per l'estat d'alarma (alimentació, productes de primera necessitat i farmàcies)

Així doncs, des de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor de l'Alt Camp volem fer arribar un seguit de recomanacions i consells a totes les persones consumidores. D'altra banda, en aquest butlletí també s'intentarà resoldre tots els dubtes que puguin sorgir en quant aquesta reobertura, seguint les pautes marcades per Sanitat i Protecció Civil.

CONSELLS I RECOMANACIONS

- Els clients han de ser atesos **de manera individual**: un únic client per professional.
- S'ha d'establir un **sistema de cita prèvia**.
- S'ha de garantir una distància mínima de 2 metres entre professional i client i d'1 metre si hi ha elements de protecció com mampares.
- La distància **entre clients ha de ser de 2 metres**. Si no es pot mantenir la distància interpersonal **com a les perruqueries o als serveis de fisioteràpia, és obligatori l'ús de mascaretes**.
- S'estableix un horari d'atenció preferent per a les **persones més grans de 65 anys**: de 10 a 12 hores i de 19 a 20 hores.
- Els bars, les cafeteries i restaurants poden realitzar serveis de lliurament a domicili o **recollida per part del client a l'establiment**. No es pot consumir a l'interior del local. S'ha de fer comanda prèvia per telèfon o en línia i s'ha d'establir l'hora de recollida.
- Les compres només es poden fer **dins del municipi**, excepte si no s'hi ven el que es necessita.
- Poden viatjar més de dues persones per vehicle sempre que usin mascareta, que sigui necessari i per als desplaçaments autoritzats.

PREGUNTES SOBRE LA REOBERTURA

1. Quins establiments i locals poden obrir? Totes les botigues i locals de serveis que havien estat tancats al públic amb motiu de l'estat d'alarma, si tenen una superfície no superior a 400 m².

2. I els centres comercials? No podran obrir els centres comercials ni les seves botigues o establiments. Sí que podran fer-ho les botigues o establiments que tinguin un accés directe i independent des de l'exterior.

3. Puc anar directament a l'establiment? No, heu de demanar cita prèvia i desplaçar-vos en l'horari assignat per a la compra del producte o rebre el servei. No aneu a l'establiment si us trobeu malament, teniu diagnosticada la malaltia o esteu en aïllament.

4. Puc anar a qualsevol establiment de qualsevol municipi? No, només es permet desplaçar-se a establiments del vostre municipi, excepte que no n'hi hagi de disponibles. Es recomana anar a l'establiment més proper.

5. Tots els establiments poden fer sistema de recollida per emportar? Sí, tots els establiments i locals que puguin obrir al públic i que no podien fer-ho anteriorment, sempre que estableixin un sistema de recollida esglaonat que eviti aglomeracions tant a l'interior com a l'exterior.

6. Les persones grans tindran preferència? Sí, els establiments hauran d'establir un horari d'atenció preferent per a majors de 65 anys, que haurà de coincidir amb les franges horàries per fer activitat física d'aquest col·lectiu (de 10 a 12 h i de 19 a 20 h).

7. Quantes persones poden estar dins de l'establiment? Només un client per cada persona treballadora.

8. Quanta estona hi puc estar? Només la imprescindible per comprar el producte o rebre el servei.

9. Quantes persones pot atendre cada persona treballadora? Només una persona individualment. En cap cas més d'una simultàniament.

10. Quan vagi al comerç o servei, puc entrar-hi amb acompanyant? No, només s'hi pot accedir de forma individual. Sí que hi pot accedir un adult acompanyat d'una persona amb discapacitat, menor o gent gran.

11. Cal garantir distàncies dins la botiga? Sí, sempre cal garantir una distància mínima de 2 metres entre client i persona treballadora, i també entre aquestes. Només podrà reduir-se a 1 metre quan hi hagi elements de protecció o barrera.

12. He de portar mascaretes? No és obligatori, però sí recomanable. En el cas de rebre un servei que no permet mantenir la distància de seguretat interpersonal, com són les perruqueries, centres d'estètica o fisioteràpia, tant el treballador com el client han d'utilitzar un equip de protecció (mascareta). En general, les persones treballadores de l'establiment hauran de portar-la si no es pot respectar la distància mínima de 2 metres amb els clients.

13. He de portar guants? No és obligatori, en general. Feu-ne servir als establiments d'alimentació i a d'altres quan el comerciant us ho indiqui.

14. M'he de rentar les mans abans d'accedir-hi? Feu sempre un rentat o desinfecció de mans abans de sortir de casa i en tornar-hi. A l'entrada dels establiments, tindreu a disposició dispensadors de gel hidroalcohòlic. Feu-ne ús per prevenció, sempre de forma adequada. A l'establiment, eviteu tocar cap superfície. Dins de l'establiment, disposareu d'una paperera amb obertura de pedal per si heu de llençar algun element en aquell moment

15. Puc tocar els productes? No, els productes seran manipulats pel comerciant. Els establiments d'alimentació es regiran per les normes fins ara aplicades i es podran tocar els productes amb els guants que haurà de facilitar el comerciant.

16. Puc demanar per anar al vàter a la botiga o local? Només excepcionalment. El comerciant haurà de desinfectar l'espai immediatament després del seu ús.

17. Puc provar-me roba a la botiga? Sí, podeu fer servir els emprovadors de forma individual. Després de cada ús individual, el comerciant haurà de netejar i desinfectar l'emprovador. Si no s'adquireix la peça de roba, el comerciant l'haurà d'higienitzar abans de posar-lo a disposició d'un altre client

18. Com han de fer les entregues les persones encarregades de l'establiment d'hostaleria? L'establiment haurà de tenir un espai habilitat i degudament senyalitzat perquè els clients recullin les comandes i efectuin el pagament. S'haurà de preveure la separació física de 2 metres o, en el cas que no sigui possible, mitjançant mampares o mostradors de separació.

RECORDEU!

Aquesta és una informació molt variable. Per a qualsevol dubte dirigiu-vos a les pàgines oficials de Consum, Salut i Protecció Civil.

L'OCIC de l'Alt Camp segueix oferint el seu servei telemàticament, de manera que podeu adreçar la vostra consulta:

→ Al correu electrònic: consum@altcamp.cat

→ A través del telèfon: 977 608 560

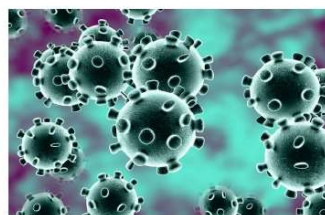
→ Mitjançant el formulari web de l'Agència Catalana del Consum: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/consultes/>

INFOCONSUM

Butlletí d'informació per a les persones consumidores de l'Alt Camp

Afectacions del coronavirus per a les persones consumidores pel COVID-19

A l'Estat espanyol s'ha declarat l'estat d'alarma des del 15 de març de 2020, la qual cosa implica l'aplicació de mesures que afecten directament les persones consumidores, com ara la suspensió dels serveis d'hostaleria i restauració (tancament de bars, cafeteries i restaurants) que només podran oferir servei a domicili; el tancament dels locals d'espectacles, les instal·lacions culturals i artístiques i les activitats esportives i de lleure o reduccions considerables dels transports per carretera, ferroviaris, aeris i marítims.



A continuació es detalla l'afectació d'aquesta situació d'alarma als diferents contractes que fem els consumidors en el nostre dia a dia, i quines són les mesures previstes en el cas que aquests contractes no es puguin dur a terme en aquests moments.

Des de l'Agència Catalana del Consum i, en concret des de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, demanem que es faci un **consum responsable i solidari** i recomanem planificar les compres, comprar només el necessari i no acumular productes.

També recomanem que, tot i tenir el dret a recuperar els diners pel servei no prestat, tinguem en compte que aquesta situació afecta també a moltes empreses que en aquests moments de crisi estan patint una manca de liquiditat. En aquests casos, la nostra solidaritat com a consumidors pot consistir a acceptar alternatives raonables, com ara la prestació del servei amb posterioritat o bé l'oferiment de descomptes futurs, en lloc de la devolució dels diners.

I recorda, aquesta és una informació molt variable. Per a qualsevol dubte dirigeu-vos a la pàgina oficial l'Agència Catalana del Consum.

Tenint en compte tot això, a continuació trobareu algunes recomanacions generals:

TRANSPORT AERI



Si l'empresa us comunica la cancel·lació del vol:

- Teniu dret a triar entre la devolució dels diners o un transport alternatiu. Si accepteu aquest transport alternatiu, la companyia també us ha de donar assistència, quan calgui (manutenció i allotjament).
- Tot i que la companyia aèria us pot oferir solucions alternatives, com ara l'acceptació d'un val per l'import del bitllet, sempre teniu dret a optar pel reemborsament, si així ho preferiu.
- Si la cancel·lació és conseqüència de la declaració d'emergència sanitària mundial, per l'expansió del coronavirus, es considera una circumstància extraordinària –força major– i no hi ha dret a compensacions econòmiques

Si no es respecten els vostres drets:

- Reclameu a l'empresa amb qui heu contractat el servei, sempre de manera que en quedi constància (full oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic...).
- Si en el termini d'un mes l'empresa no us respon o no arribeu a un acord, podeu presentar, a partir de la finalització de l'estat d'alarma, una reclamació a l'**OCIC de l'Alt Camp** o amb el formulari web de l'Agència Catalana del Consum.
- Si cap de les opcions anteriors no dona un resultat satisfactori, podeu recórrer a la via judicial. En aquest cas, us recomanem que contacteu amb una *Organització de persones consumidores registrada a Catalunya*.

Si no podeu viatjar a causa de les mesures extraordinàries, però el vol no ha estat anul·lat, teniu fins a 14 dies després de finalitzar l'estat d'alarma per:

- Reclamar el reemborsament dels diners, sempre de manera que en quedi constància (full oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic...).
- L'empresari disposa de 60 dies (a comptar des del moment de la recepció de la reclamació) per oferir-vos una solució.
- Si passats aquests terminis l'empresa no us respon, no arribeu a un acord o bé no compleix amb el que va pactar, podeu presentar una reclamació a l'**OCIC de l'Alt Camp** o amb el formulari web de l'Agència Catalana del Consum.

VIATGES COMBINATS

Si teniu contractat un viatge combinat (és a dir, un paquet vacacional amb un únic organitzador responsable de tot el que inclou el contracte, per exemple: transports, allotjament, excursions, etc.) i s'ha cancel·lat o esdevé impossible fer-lo per les limitacions aplicades a causa de l'emergència sanitària us aconsellem que contacteu amb l'empresa per mirar de trobar una solució acordada (un canvi de dates, la inclusió de serveis o beneficis extres, etc.).

Si no us interessa un acord i voleu anul·lar el contracte:

- Teniu de termini màxim fins a 14 dies després que acabi l'estat d'alarma per contactar amb l'empresa, sempre de manera que en quedi constància (full oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic...).
- Teniu dret a recuperar els imports que hagueu pagat, però d'acord amb la normativa de mesures extraordinàries:
 - L'empresa (organitzadora o minorista) disposa de 60 dies (a comptar des del moment de la vostra comunicació) per oferir-vos una solució.
 - Només té l'obligació de retornar-vos en diners els imports que encara no hagi pagat als proveïdors (hotel, vol...) o aquells que ja hagi recuperat.
 - De la part no recuperada, l'empresa us pot fer un val o bo, amb validesa d'un any des de la finalització de l'estat d'alerta. Si no el feu servir durant aquest període, podeu demanar la devolució dels diners, que us han de ser retornats en un termini màxim de 60 dies.
- Si passats els terminis l'empresa no respon, no arribeu a un acord o bé no compleixen amb el que va pactar, podeu presentar una reclamació a l'**OCIC de l'Alt Camp** o amb el formulari web de l'Agència Catalana del Consum.

ESPECTACLES I ALTRES ESDEVENIMENTS

Si l'organitzador us avisa que no podrà donar el servei (és a dir, la suspensió de l'espectacle o l'esdeveniment) per la declaració de l'estat d'alarma:



- Sempre teniu dret a reclamar el retorn de tots els imports que hàgiu pagat; o bé acceptar un canvi de data, si així us interessa.

SERVEIS DE TRACTE SUCCESSIU O QUE ES PAGUEN PER QUOTES (cursos, gimnasos, etc.)



Cursos, acadèmies, gimnasos, estades a l'estranger:

Si us deixen de prestar un servei que pagueu per quotes (mensual, trimestral, anual), per tancament temporal de l'empresa per la declaració de l'estat d'alarma:

- No us poden cobrar les properes quotes mentre duri l'estat d'alarma i no us poden donar de baixa del servei o rescindir el contracte si no hi ha acord per ambdues bandes. A canvi del servei no prestat podeu acceptar d'altres compensacions com ara serveis addicionals, canvis de dates o d'horaris, o fins i tot descomptes quan es torni a prestar el servei.
- Si el servei no es pot reprendre un cop passat el període de suspensió, podríeu reclamar el total dels imports que hagueu pagat.

Entitats esportives i culturals

Les entitats culturals i esportives sense finalitat de lucre, legalment creades i inscrites com a tals, cobren quotes socials, és a dir, aportacions a fons perdut per contribuir al manteniment de l'entitat i reflecteixen l'adhesió i la pertinença a un projecte compartit per totes les persones associades.

Les quotes a una entitat en qualitat de soci, i que comporten ser copropietari de l'entitat no són retornables.

Si que es podria demanar, en canvi, la devolució de les quotes addicionals que eventualment s'hagin abonat per activitats opcionals ofertes per l'entitat que comportin una contraprestació directa i concreta com, per exemple, cursos d'aprenentatge o activitats especials de lleure i esbarjo.

CONTRACTES DE COMPRAVENDA DE PRODUCTES O SERVEIS (PAGUES I SENYALS)

Pel que fa les quantitats que hagueu pagat per avançat, en concepte de paga i senyal:

- Si l'establiment o l'empresa està en disposició de proporcionar-vos el producte o de prestar-vos el servei, però vosaltres decidiu renunciar-hi, podeu perdre les quantitats pagades per avançat en concepte de paga i senyal.
- Us aconsellem que contacteu amb l'establiment per mirar d'arribar a un acord (ajornar l'entrega o la prestació, per exemple).

SUBMINISTRAMENTS BÀSICS A LA LLAR (llum, aigua i gas)

No es podrà suspendre el subministrament de llum, gas i aigua a cap consumidor excepte per qüestions de seguretat.

Mentre duri l'estat d'alarma, no es computaran els terminis per reclamar rebuts impagats.

D'altra banda, es prorroga de forma automàtica fins al 15 de setembre de 2020 la vigència de l'abonament social.

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar el 19 de març de 2020 una sèrie de bonificacions en el cànon de l'aigua que suposaran un estalvi per a les famílies i les empreses:

- Reducció del 50% del cànon de l'aigua a tots els usuaris domèstics durant dos mesos (abril i maig).
- Reducció del 50% del cànon que paguen les indústries i la resta d'activitats econòmiques (petites i mitjanes empreses, comerços i autònoms).



TELEFONIA I INTERNET



Mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, les empreses de telecomunicacions (telefonía i Internet), han de garantir la continuïtat i la qualitat del servei. Només poden suspendre'l o interrompre'l per motius d'integritat i seguretat de les xarxes i dels serveis de comunicacions electròniques.

Suspensió de les portabilitats i prohibició d'incrementar preus

Mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, les empreses de telecomunicacions no poden:

- Fer campanyes comercials de serveis que impliquin una portabilitat (és a dir, un canvi de companyia conservant el mateix número). L'objectiu és evitar que les persones consumidores es desplacin als establiments presencials d'aquestes empreses, així com les visites de personal tècnic als domicilis dels clients.
- Incrementar el preu dels serveis, ja sigui d'abonament o de prepagament.

Així mateix, se suspelen totes les noves portabilitats, tant de línies fixes com mòbils que requereixin qualsevol tipus de desplaçament físic del client o de personal tècnic, excepte en casos excepcionals de força major.

TERMINIS PER A LA DEVOLUCIÓ DE PRODUCTES

Mentre duri l'estat d'alarma, s'interrompen els terminis per a la devolució dels productes comprats tant en botigues presencials com a distància (per internet, etc.). Aquests terminis es reprendran un cop passi el període d'estat d'alarma.

PRÉSTECES I CRÈDITS

Una de les mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, és la moratòria en el pagament dels crèdits i préstecs no hipotecaris, inclosos els crèdits al consum així com de les hipoteques per a la compra de l'habitatge habitual en el cas de les persones que pateixen dificultats extraordinàries per fer-ne front, així com dels seus avaladors.

- Qui pot demanar la moratòria?

Es poden acollir a aquesta moratòria els deutors (i el seus avaladors) que, com a conseqüència de l'emergència sanitària ocasionada pel COVID-19, es trobin en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica.

- Com s'ha de demanar

Cal acreditar documentalment davant l'entitat bancària que us trobeu en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica.

Un cop feta la sol·licitud a l'entitat bancària, la moratòria s'ha de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies.

- Quins efectes té?

Comporta la suspensió del deute hipotecari durant el termini estipulat en la moratòria. Durant aquest període, l'entitat bancària no podrà exigir el pagament de la quota hipotecària, ni de cap dels conceptes que la integren (amortització de capital o pagament d'interessos). Tampoc no es podran aplicar interessos de demora (és a dir, pel fet de deixar de pagar les quotes).

SERVEIS FUNERARIS

Si durant el període de vigència de l'estat d'alarma heu de contractar un servei funerari, aquests són els vostres drets:

- L'empresa us ha de facilitar un pressupost desglossat amb tots els conceptes i els preus, que no poden ser superiors als que s'aplicaven abans del 14 de març de 2020.

- No us poden cobrar serveis que per les condicions establertes per les autoritats sanitàries ara no es poden prestar: vetlles, cerimònies, etc

- Si heu pagat per serveis que finalment no s'han pogut prestar, podeu reclamar la devolució d'aquests imports.

- Si el servei funerari estava contractat amb una pòlissa d'assegurances, teniu dret a reclamar que l'asseguradora us aboni la diferència entre el servei contractat i el que realment s'ha prestat.

Donada l'excepcionalitat del moment, cal tenir present que aquest servei s'ha d'adequar a les condicions establertes per les autoritats sanitàries i, per tant, sempre caldrà tenir en compte el següent:

- La gestió del servei funerari s'ha de fer en el tanatori.
- La prestació bàsica ha de permetre optar entre l'enterrament o la incineració, però:

- Si no fos possible la incineració –per manca de capacitat operativa– es podrà fer un enterrament provisional, sense perjudici de l'exhumació posterior i la incineració.
- Si no fos possible l'enterrament –per manca d'espai als cementiris– es podrà optar per la incineració, llevat que calgui autorització judicial.

ARRENDAMENTS

Queden suspesos els procediments de desnonament i dels llançaments per a llars vulnerables sense alternativa d'habitatge.

- Pròrroga extraordinària dels contractes d'arrendament d'habitatge habitual: En els contractes d'arrendament d'habitatge habitual que finalitzen durant un període de dos mesos des de la finalització de l'estat d'alarma, es pot demanar una pròrroga extraordinària de fins a 6 mesos, en les mateixes condicions existents.
- S'aplica una moratòria, ajornament, un fraccionament de les quotes o una reducció de la renda, pel que fa al pagament del lloguer per part de les persones vulnerables, sempre que el propietari de l'habitatge sigui un gran tenidor (més de 10 habitatges o superfície construïda de més de 1.500 m²).
- En cas que els propietari de l'immoble no sigui un gran tenidor, les persones vulnerables poden sol·licitar un ajornament del pagament.

MASCARETES I GELS

Mascaretes

- La venda unitària de mascaretes quirúrgiques que no estiguin empaquetades individualment només es podrà realitzar a les oficines de farmàcia garantint unes condicions d'higiene adequades que salvaguardin la qualitat del producte.

Mascaretes d'ús infantil:

Les mascaretes destinades a la població infantil han de tenir en compte les especificacions tècniques de seguretat de la roba infantil per tal d'evitar accidents:

- S'han de poder subjectar sense generar nusos, extrems lliures o elements tridimensionals.
- Es recomana que s'utilitzi sota la supervisió d'un adult.

Campanya "Mascaretes Salut" de la Generalitat de Catalunya

El Servei Català de la Salut i el Consell de Col·legis Oficials de Farmàcia de Catalunya, van signar un conveni segons el qual:

- Des del 20 d'abril i durant 6 setmanes, les farmàcies de Catalunya repartiran mascaretes quirúrgiques entre la població. La primera mascareta es donarà gratuïtament i en les

dispensacions successives, hi haurà la possibilitat de comprar-ne a 0,76€/unitat, que es correspon amb el preu fixat per a la campanya.

Preus

L'Estat Espanyol ha regulat el preu màxim en que es poden vendre alguns productes.

Mascaretes quirúrgiques d'un sol ús:

- 0,96 €/unitat

Gels i solucions hidroalcohòliques

Cal distingir entre gels i solucions hidroalcohòliques autoritzats per l'AEMPS (Agència Espanyola de medicaments i Productes Sanitaris), que porten imprès un número de registre d'aquest organisme, dels gels no autoritzats per aquest organisme els quals no poden al·legar en el seu etiquetatge característiques que puguin induir a interpretar que el producte posseeix propietats sobre les quals no s'ha realitzat cap verificació, com ara «protecció/desinfecció enfront de virus» o similar.

Preus

L'Estat Espanyol ha regulat el preu màxim dels gels i solucions hidroalcohòliques autoritzats temporalment per la AEMPS (Agència Espanyola de medicaments i Productes Sanitaris):

- Envasos de fins a 150 ml. 0,021 €/ml
- Envasos entre 150 ml y 300 ml. 0,018 €/ml
- Envasos entre 300 ml y 1000 ml. 0,015 €/ml

RECORDEU!

Aquesta és una informació molt variable. Per a qualsevol dubte dirigiu-vos a la pàgina oficial l'Agència Catalana del Consum: www.consum.gencat.cat

L'OCIC de l'Alt Camp segueix oferint el seu servei telemàticament, de manera que podeu adreçar la vostra consulta:

- Al correu electrònic: consum@altcamp.cat
- A través del telèfon: 977 608 560
- Mitjançant el formulari web de l'Agència Catalana del Consum: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/consultes/>

