

---

# **MEMÒRIA OCIC BAIX EBRE 2021**

---

---

**Maribel Belmonte**  
**Oficina Comarcal d'Informació a les**  
**persones consumidores**  
**del Consell Comarcal del Baix Ebre**

---

# Índex

- Presentació de l'Oficina Comarcal d'Informació a les persones consumidores del Baix Ebre
- Tasques de l'Oficina Comarcal en àmbit de consum
- Difusió de l'Oficina Comarcal d'informació a les persones consumidores i de l'ACC als municipis de la comarca i a les persones consumidores de la comarca del Baix Ebre
- Difusió a les xarxes socials de la informació i activitats de l'OCIC Baix Ebre
- Presència i participació en altres tipus d'activitats relacionades amb el funcionament de l'Oficina Comarcal d'Informació a les persones consumidores
- Assistència a cursos de formació i/o jornades sobre temes de consum.
- Àmbit d'informació, mediació i arbitratge. Gestió dels expedients presentats a l'OCIC baix ebre

---

## **Presentació de l'Oficina Comarcal d'Informació a les persones consumidores del Baix Ebre.**

El Consell Comarcal del Baix Ebre disposa d'una oficina d'informació a les persones consumidores que presta servei a 14 municipis que agrupen la comarca del Baix Ebre i a les tres entitats municipals descentralitzades.

Aquesta oficina es troba a la planta baixa de la seu del Consell Comarcal del Baix Ebre, on hi ha un rètol que identifica de forma clara "Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor" i el seu horari d'atenció.

L'horari d'atenció al públic és de dilluns a dijous de 9 a 14 hores. Els dilluns la tarda i els divendres no atenem al públic per poder fer gestions internes referents als expedients a tramitar.

De totes maneres, si ens ho demanen, atenem alguna visita concertada.

El personal que gestiona l'Oficina d'Atenció al Consumidor/a està format per una persona de forma permanent i amb ajut puntual per part de joves en pràctiques o amb algun administratiu de suport.

També es poden realitzar les consultes per telèfon al número 977 445308, amb extensió pròpia o per correu electrònic a la nostra adreça: [consum@baixebre.cat](mailto:consum@baixebre.cat)

Donat que cada vegada s'utilitzen més els mitjans electrònics rebem expedients via SIC, la plataforma digital de l'Agència Catalana del Consum.

A la informació que s'ofereix al web del Consell Comarcal hem inclòs un enllaç a aquesta plataforma:

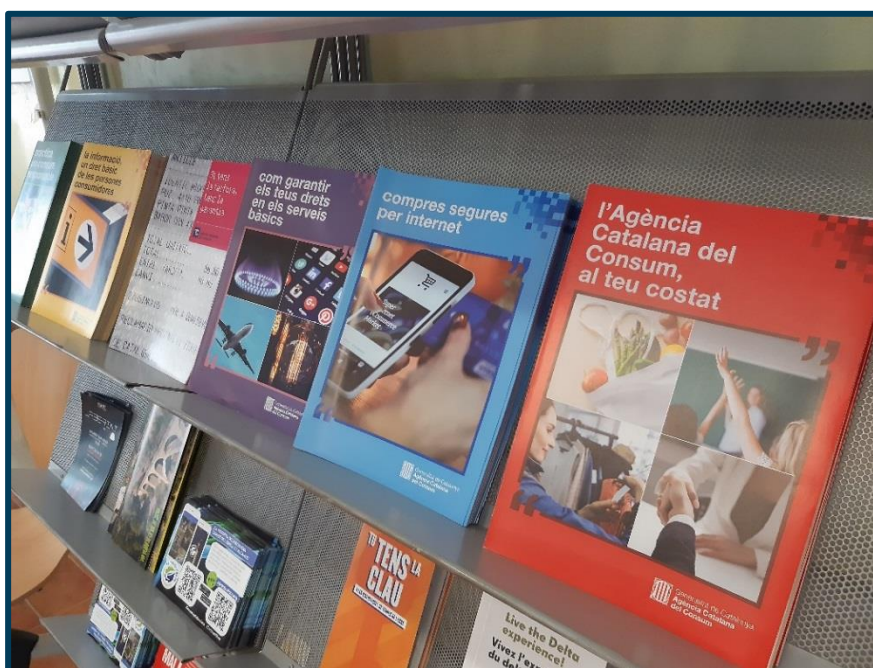
<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/reclamacio/>.

## **Tasques de l'Oficina d'informació a les persones consumidores**

L'atenció dels ciutadans i ciutadanes domiciliats en els diversos municipis que integren la comarca, en les següents activitats en matèria de defensa de les persones consumidores:

- Atenció al públic a la nostra oficina, situada a la seu del Consell Comarcal del Baix Ebre.
- Informació a les persones consumidores sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.

- Recepció i tramitació d'acord amb la normativa d'aplicació, de les queixes, consultes i denúncies presentades per les persones consumidores i resolució de les que li pertocuen com a servei públic de consum o, en un altre cas les ha de remetre als òrgans competents.
- Tramitació de les reclamacions presentades portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- En el cas que la mediació no fos possible i s'opti per l'arbitratge de consum, gestionar les reclamacions portant a terme els tràmits necessaris per a la seva resolució, d'acord amb les instruccions de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- Actuar com a secretari dels Tribunals Arbitrals.
- Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, mitjançant xerrades, jornades de formació o informació a la premsa i a les xarxes socials d'alertes o notícies relacionades amb Consum.
- Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i organismes.
- Col·laborar amb els establiments comercials i de serveis: informació dels seus drets i de les seves obligacions en matèria de consum.
- Difusió dels tríptics als estands informatius de tots els ajuntaments de la comarca i a la seu del mateix Consell Comarcal.
- Repartiment dels tríptics i opuscles informatius sobre l'Oficina Comarcal d'Informació a diferents associacions de Dones, Gent Gran, Consumidors i comerciants de la comarca per donar a conèixer i fer difusió d'aquest servei.



## Difusió de l'Oficina Comarcal d'informació a les persones consumidores i de l'ACC als municipis de la comarca i a les persones consumidores de la comarca del Baix Ebre

Actualització constant del contingut de la pàgina de l'espai de Consum del Consell Comarcal Baix Ebre ([www.baixebre.cat](http://www.baixebre.cat)) per tal de fer més fàcil l'accés a la informació del servei d'atenció al consumidor/a.

En ella s'informa d'on trobar la nostra oficina, el nostre horari d'atenció, telèfon i correu electrònic per fer les seves consultes sobre com posar una reclamació, queixa o denúncia per tal de solucionar el seu problema.

L'any 2021, davant les noves mesures de prevenció i contenció del coronavirus SARS-CoV-2, hem tingut que modificar la nostra atenció a les persones consumidores, implementant l'atenció telemàtica i telefònica.

Hem enllaçat el formulari de reclamació per la plataforma SIC, d'aquesta manera fem més accessible el servei per aquells/es consumidors/es que els és més còmode utilitzar les xarxes socials.

La resta de consumidors/es, que no tenen accés a les xarxes socials, o tenen algun problema amb la tramitació dels seus expedients, els donem cita prèvia mitjançant un protocol de trucades, on els indiquem com procedir i la documentació que ens han d'aportar. Així, les visites es fan en un espai protegit i amb una visita concertada.



**Oficina Comarcal d'informació al Consumidor**

Consell Comarcal del Baix Ebre

**Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor**

*L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor és un servei gratuït que us facilita informació sobre els vostres drets i deures com a persones consumidores.*

**Què és?**

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) del Consell Comarcal del Baix Ebre ofereix suport i atenció als ciutadans de la comarca que presenten dubtes, queixes o inquietuds sobre un producte o servei irregular.

És un servei gratuït a disposició de totes les persones de la comarca, que us facilita informació sobre els vostres drets i deures com a persones consumidores i usuàries.

**Serveis que oferim?**

- Informació, orientació i assessorament sobre qualsevol tema relacionat amb el consum. Drets i deures, consultes plantejades.
- Recepció i tramitació de denúncies, queixes i reclamacions mitjançant procediments gratuïts i eficaços: mediació i arbitratge.
- Educar per al consum a les escoles i fomentar el consum responsable.
- Formar als adults en temes de consum: xerrades, col·loquis, edició i distribució d'opuscles informatius.

**Com contactar?**

Personament a les nostres oficines:

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor. Consell Comarcal del Baix Ebre. C/Barcelona, 152.

Cal demanar cita prèvia via telèfon o correu.  
Horari: De dilluns a dijous de 9.00 a 14.00 hores.

Per telèfon:  
977445308

Per correu electrònic:  
[consum@baixebre.cat](mailto:consum@baixebre.cat)

## Difusió a les xarxes socials de la informació i activitats de l'OCIC Baix Ebre.

Es publica informació referent a la oficina Comarcal, així com actualitzacions de normatives que afecten a les persones consumidores.



Consell Comarcal  
del Baix Ebre

### ACTIVITAT XARXES SOCIALS CCBE | CONSUM

#### Facebook

#### Instagram

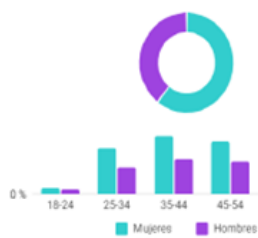
#### Twitter

Data	Publicació	Abast	Interaccions	M'agrada	Comentaris	Compartir	Abast	M'agrada	Impressions	Interaccions
<a href="#">18/01/2021</a>	<a href="#">1</a>	733	13	2	0	3	323	8	-	-
<a href="#">22/02/2021</a>	<a href="#">2</a>	904	15	5	0	6	301	12	-	-
<a href="#">15/03/2021</a>	<a href="#">3</a>	878	11	7	0	2	-	-	569	22
<a href="#">06/05/2021</a>	<a href="#">4</a>	783	23	9	0	5	-	-	723	25
<a href="#">21/05/2021</a>	<a href="#">5</a>	489	2	0	0	0	-	-	335	6
<a href="#">07/10/2021</a>	<a href="#">6</a>	759	11	4	0	1	-	-	423	27
<a href="#">08/11/2021</a>	<a href="#">7</a>	538	6	4	0	0	236	6	251	19
<a href="#">01/12/2021</a>	<a href="#">8</a>	1178	29	16	0	4	176	4	70	2
<a href="#">29/12/2021</a>	<a href="#">9</a>	934	16	8	2	3	257	5	86	1
<b>TOTAL 2021</b>	<b>9</b>	<b>7196</b>	<b>126</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>1293</b>	<b>35</b>	<b>2457</b>	<b>102</b>

Seguidores de la página de Facebook

9380

Edad y sexo



Seguidores de Instagram

1724

Edad y sexo





## Exemples de publicacions



---

## **Presència i participació en altres tipus d'activitats relacionades amb el funcionament de l'Oficina Comarcal d'Informació a les persones consumidores.**

- Assistència a comissions de consum al Consell Comarcal del baix Ebre.

Al llarg de l'any es realitzen diverses comissions de l'Àrea de Dinamització Econòmica, que és la que coordina l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor/a.

Assisteim a dues comissions:

1. El mes de gener es presenta la memòria d'activitats de l'OCIC de l'any anterior.
2. A finals d'any es fa un breu resum sobre les activitats dutes a terme durant l'any.

- Assistència a reunions de coordinació.

Assistim a les reunions de coordinadors de serveis amb la Presidència, Gerència, Secretaria i Intervenció del Consell Comarcal del Baix Ebre una vegada al mes per tal de tractar els punts de les comissions i plenaris.

També s'exposen les activitats que es volen dur a terme com activitats formatives, xerrades a la comarca.

Es dona compte de canvis, incidències i activitats relacionades amb el funcionament del servei.

- Assistència a reunions de Coordinació amb la Delegació de Consum de les Terres de l'Ebre i les oficines dels 4 consells comarcals de les Terres de l'Ebre.

Aquestes reunions són un instrument útil per a l'intercanvi d'informació, la coordinació de criteris i el tractament de problemàtiques comunes a totes les oficines d'informació a les persones consumidores.

S'han tractat, entre altres, els diferents conflictes de consum sorgits durant l'any, propostes concretes per al foment de l'arbitratge de consum, les novetats en matèria de normativa i la coordinació general en la tramitació i en la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors i usuaris.



---

## **Assistència a cursos de formació i/o jornades sobre temes de consum.**

Totes les formacions sobre temes de Consum, s'han dut a terme amb sessions web, en les que hem tractat temes referents a noves normatives, actualitzar coneixements de les actuacions en reclamacions i arbitratges de consum i compartir experiències i dubtes, relacionats amb la temàtica més freqüent en consultes i reclamacions de les persones consumidores.

Hem assistit a les següents formacions:

- .- Legislació i novetats en temps de pandèmia. 27 de gener de 2021.
- .- Les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum de les empreses subministradores d'energia. 17 de febrer de 2021.
- .- L'aïllament social i professional en el teletreball. 18 de març de 2021.
- .- Junta Arbitral de Transports, funcionament i reclamacions.
- .- Actualització normativa i jurisprudencial. 28 d'abril de 2021.
- .- Introducció a la normativa de protecció de dades.
- .- La gestió de les reclamacions de transports terrestre en l'arbitratge de consum i de transports. 20 de maig de 2021.
- .- La nova tarifa elèctrica. 16 de juny de 2021.
- .- Reclamacions més habituals sobre telefonia i internet a la Junta Arbitral de Consum. 28 de setembre de 2021.
- .- Delictes informàtics. 19 d'octubre de 2021.
- .- Curs per a òrgans arbitral de consum. 9,11,16 i 18 de novembre de 2021.
- .- La gestió de les reclamacions transfrontereres a l'Agència Catalana del Consum. 24 de novembre de 2021.

## **Informació (data, lloc, nombre d'assistents, etc.) de les xerrades o tallers duts a terme pel consell comarcal, i que van ser validats prèviament a la seva realització per l'Agència Catalana del Consum.**

A causa de les mesures de prevenció i contenció del coronavirus SARS-CoV-2, durant l'any 2021, no s'ha pogut realitzar cap activitat formativa als instituts de la nostra comarca, com veníem fent cada any.

## Àmbit d'informació, mediació i arbitratge. Gestió dels expedients presentats a l'OCIC Baix Ebre

Quadre amb les dades que consten al SIC de les actuacions en matèria de consum que ha realitzat l'OCIC durant l'any 2021.

CC BAIX EBRE 2021	Total
1. Consultes resoltes	
1.1 Consultes resoltes 1-15 dies.	372
1.2 Consultes resoltes 16 dies-1 mes.	5
1.3 Consultes resoltes + 1 mes.	7
TOTAL	384
2. Queixes rebudes i resoltes	5
3. Denúncies rebudes i gestionades	2
4. Reclamacions rebudes i gestionades	290
TOTAL (2+3+4)	297
5. Mediacions*	
5.1 Reclamacions resoltes per mediació (acord de mediació).	131
5.2 Reclamacions arxivades per no haver prosperat la mediació.	124
5.3 Reclamacions arxivades per desestiment i altres motius.	18
5.4 Reclamacions traslladades a arbitratge	4
TOTAL (5.1+5.2+5.3.+5.4)	277
6. Arbitratge	
6.1 Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora.	0
6.2 Expedients inadmesos.	0
6.3 Expedients arxivats.	2
6.4 Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitral de la JACC.	0
TOTAL (6.1+6.2+6.3+6.4)	2
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>

### EXPEDIENTS RECLAMATS:

Quan a les reclamacions que em consideren al quadre d'actuacions, tinc alguna diferència.

A mi em consten **329 reclamacions rebudes i gestionades**, perquè considero que els expedients iniciats l'any 2020 i que consten com a tramitats, però no estan arxivats correctament, no estan comptabilitzats correctament. Si el criteri és que estiguin donats d'alta l'any 2021, llavors no estan comptats a cap lloc.

Per tant, les actuacions totals l'any 2021, és de **999 actuacions totals**.

Sol·licito que es revisi la consideració d'expedients gestionats i arxivats correctament.

---

La incidència principal d'aquest any continua sent la situació generada per la Covid-19 i l'afectació que ha tingut en l'afluència dels consumidors a la nostra seu.

Si a les anteriors memòries destacàvem la forta afluència a la nostra seu de les persones consumidores de la nostra comarca, aquesta s'ha vist afectada per les diferents restriccions en mobilitat entre municipis i per les diferents onades que s'han tornat a produir durant l'any 2021.

Durant aquest temps hem rebut moltes trucades i consultes, però no l'afluència de les persones consumidores, acostumats a l'atenció personalitzada i sense cita prèvia.

Després, aquesta prudència a l'hora d'assistir a la nostra seu s'ha vist perllongada durant tot l'any i agreujada, de nou, els mesos d'octubre fins a desembre de 2021.

Hem fet una divulgació exhaustiva de com presentar les reclamacions via intranet i, a poc a poc, estem aconseguint que la majoria de les reclamacions ja siguin per aquesta via.

Com que alguns usuaris no tenen aquesta possibilitat, hem gestionat els casos personalment, donant cita prèvia i sempre respectant les mesures de prevenció i control que requereixen el moment.

Aquesta situació ja s'està normalitzant i, aquest any 2022, ja tindrem un funcionament quasi normalitzat de l'oficina.

Una vegada derogat l'estat d'alarma i algunes normatives relacionades, les reclamacions més habituals tornen a ser per incidències amb empreses de telefonia i serveis bàsics.

Aquests últims, amb una incidència molt superior a la d'anys anteriors. Això es deu a la quantitat de reclamacions relacionades amb els períodes no facturats per la companyia Endesa, que en alguns casos pot arribar fins a un any sense cap factura, i per la dificultat posterior de fraccionar-ne el pagament. Seguit de les reclamacions que tenen a veure amb desacords amb els imports facturats.

Continuem tenint moltes reclamacions relacionades amb viatges i vols contractats, per les restriccions que l'any 2021 ha tornat a patir el sector, a causa de la Covid-19 i que obliga moltes persones consumidores a anul·lar les seves reserves per la impossibilitat de viatjar a diferents comunitats o a l'estranger.

La resta de consultes tracten sobre problemàtiques amb espectacles i compres per internet, també relacionades amb la crisi del coronavirus i que contestem seguint les indicacions de l'Agència Catalana del Consum.