

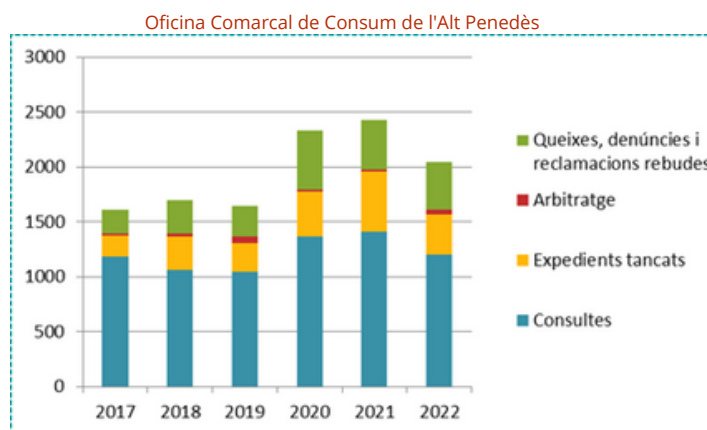


15 de MARÇ: DIA MUNDIAL DE LES PERSONES CONSUMIDORES

Balanç d'actuacions de l'Oficina Comarcal de Consum

Amb motiu del Dia Mundial de les Persones Consumidores, 15 de març, l'**Oficina Comarcal de Consum** presenta les dades dels serveis prestats l'any 2022.

S'han realitzat un total de **2.042 atencions**, incloent-hi consultes (1.201), queixes (22), denúncies (5) i reclamacions (814) de persones consumidores de la comarca.



L'any 2022 s'han tancat **413 expedients de reclamació**, dels quals 366 s'han gestionat a través de la mediació en consum (arribant a un acord en el 60% dels casos) i 47 a través de l'arbitratge de consum.

L'**import mitjà** de les reclamacions de les persones consumidores l'any 2022 ha estat de **664,05 €** i la mitjana de la quantia econòmica dels laudes dictats **2.048,72 €**.

Els **canals d'atenció** de les consultes han estat el **telefònic** (50%), **presencial** (39%) i **electrònic** (11%). Les reclamacions dels ciutadans s'han rebut per **formulari electrònic** (68%) o de forma **presencial** (32%).

En l'àmbit dels serveis, **els sectors amb més volum de reclamacions** han estat el **sector elèctric** (24%), seguit de la **telefonía i internet** (14%), els **serveis bancaris** (10%). El 20% de les reclamacions han estat relatives a compres de productes, sigui en establiment (10%) o fora d'establiment o a distància (10%).

Aquest any 2022, l'Oficina Comarcal de Consum ha continuat treballant per la **divulgació dels drets de les persones consumidores** amb l'edició de **23 alertes i notícies d'interès** per la ciutadania, col·laborant amb la publicació municipal trimestral "**Tot Subirats**" i realitzant campanyes de difusió de l'arbitratge de consum a la comarca, entre d'altres.

OFICINA COMARCAL DE CONSUM

C/ d'Hermenegild Clascar, 1. 08720 Vilafranca del Penedès

consum@ccapenedes.cat

ccapenedes.cat/cita-previa

Tel. 938 900 000