CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

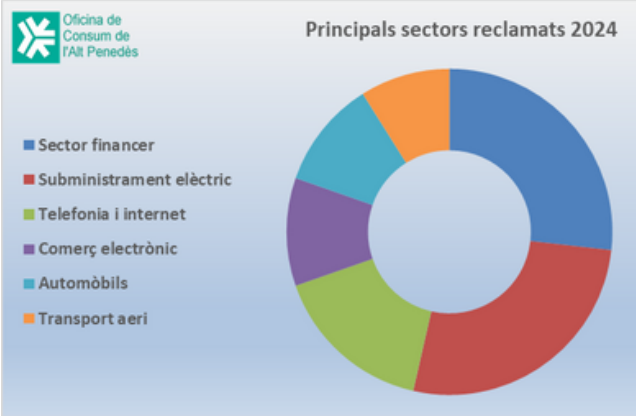
Prop del 70% de les mediacions en consum finalitzen amb acord entre les parts, amb una quantia mitja dels acords de 900€

L'any 2024, l'Oficina Comarcal de Consum ha realitzat un total de **2.795 actuacions** directes amb les persones consumidores, incloent consultes, queixes, denúncies i reclamacions. Això representa un **39% més que l'any anterior**.

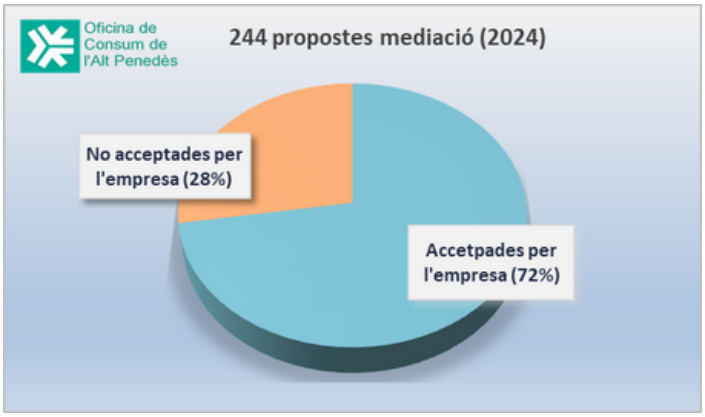
Les consultes (1.962) han augmentat un 67% i les reclamacions (415) un 18% respecte l'any anterior. El 2024 ha estat l'any amb major incidència del servei dels últims anys, superant, fins i tot, l'època de la pandèmia per la Covid 19, que van ser motiu de moltes reclamacions per les persones consumidores per la cancel·lació i suspensió de serveis.

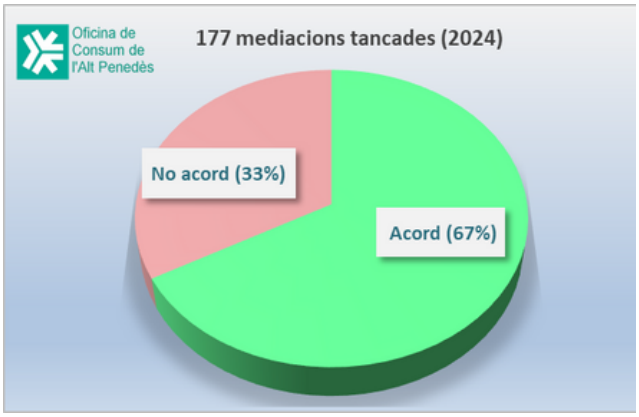
Els temes amb més incidència han estat el **subministrament elèctric (15%) i el sector financer (15%), els serveis de telefonia i internet (9%), el comerç electrònic (6 %), el sector dels automòbils (6%) i els serveis de transport aeri (5%)**.





Les reclamacions rebudes es gestionen a través de la mediació en consum i el **72% de les empreses accepten aquesta via de resolució voluntària de litigis.** De les 177 mediacions gestionades, **es va arribar a un acord en el 67% dels casos** (118 expedients), **amb una quantia mitja dels acords de 896,92 €**. Per contra, 59 expedients es van tancar per manca d'acord entre les parts (33%), derivant-se a arbitratge o a la via judicial.





OFICNA COMARCAL DE CONSUM

C/ D'Hermenegild Clascar, 1-3, 08720 Vilafranca del Penedès

consum@ccapenedes.cat www.ccapenedes.cat/consum www.ccapenedes.cat/cita-previa Tel. 938 900 000