



Govern d'Andorra

P
resentation

Servei d'Atenció al Consumidor

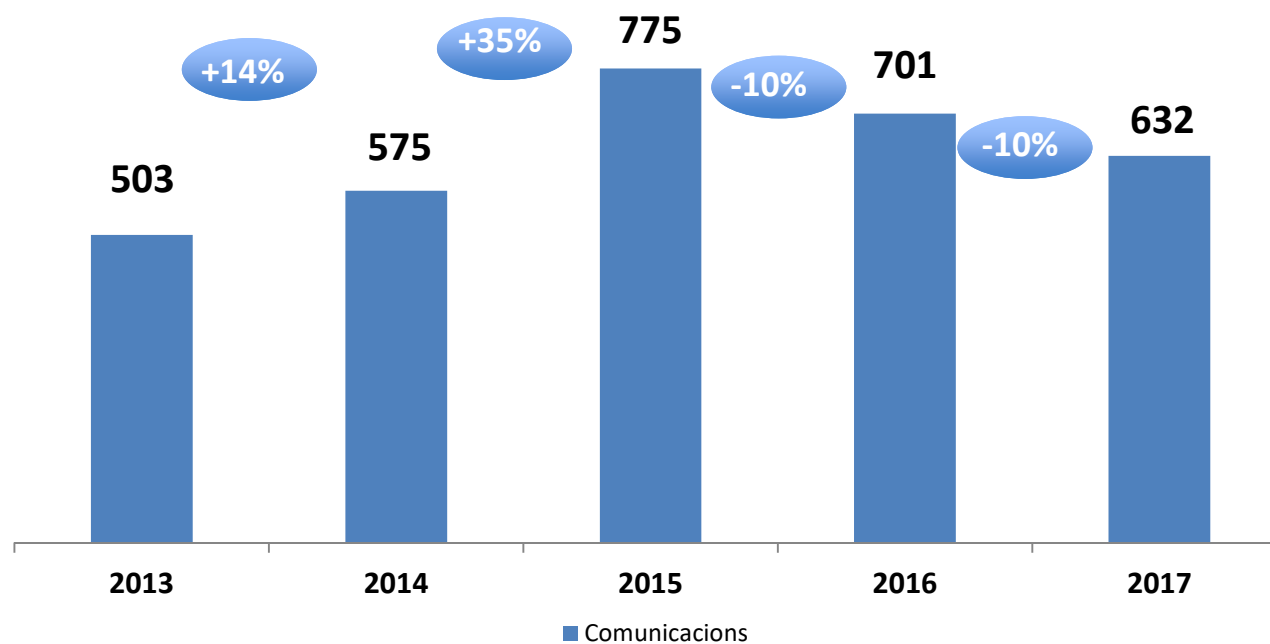
Balanç 2017



Govern d'Andorra

NOMBRE DE RECLAMACIONS

Després d'uns anys de creixement continuat, el nombre de reclamacions es redueix d'un 10% el 2017 amb 632 reclamacions.

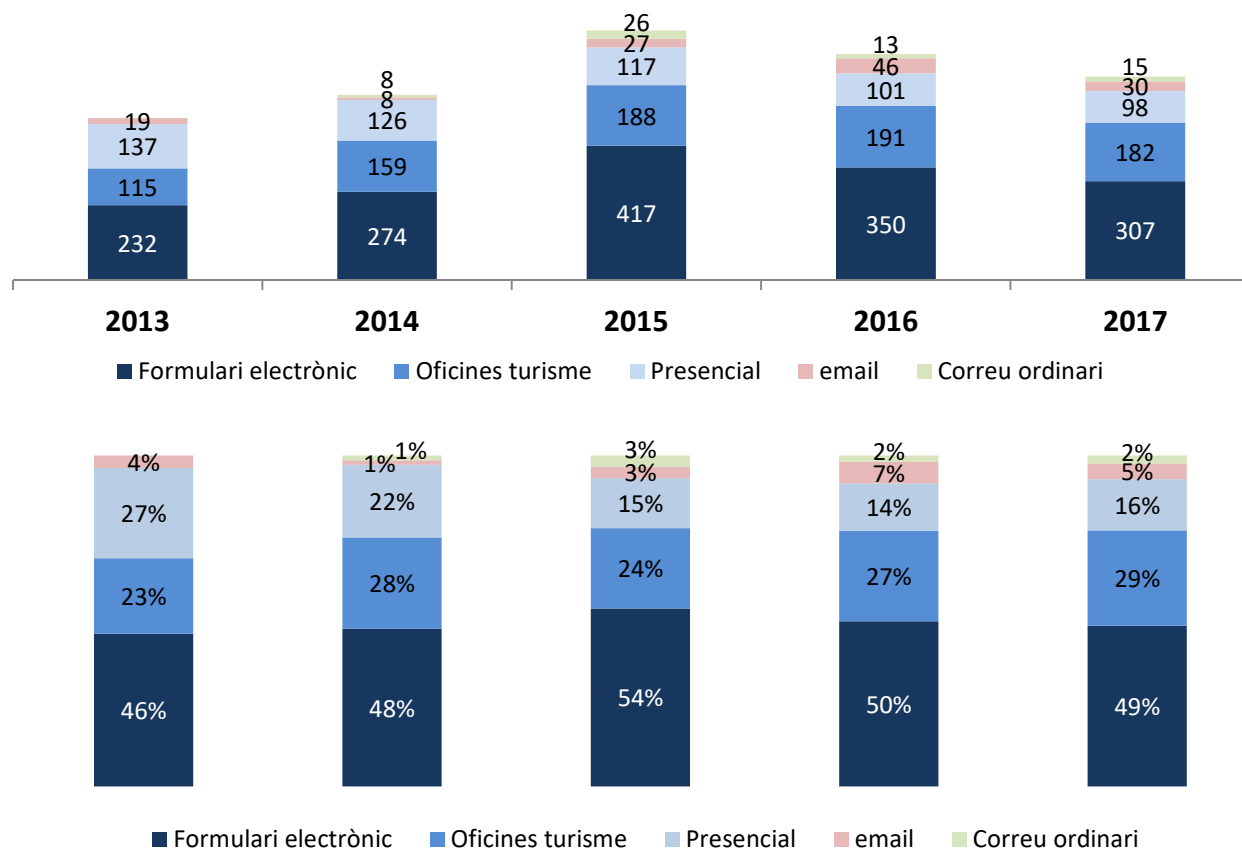




Govern d'Andorra

NOMBRE DE RECLAMACIONS PER CANAL DE RECEPCIÓ

Les reclamacions es reben principalment mitjançant un formulari electrònic dirigit directament al Servei d'Atenció al Consumidor.

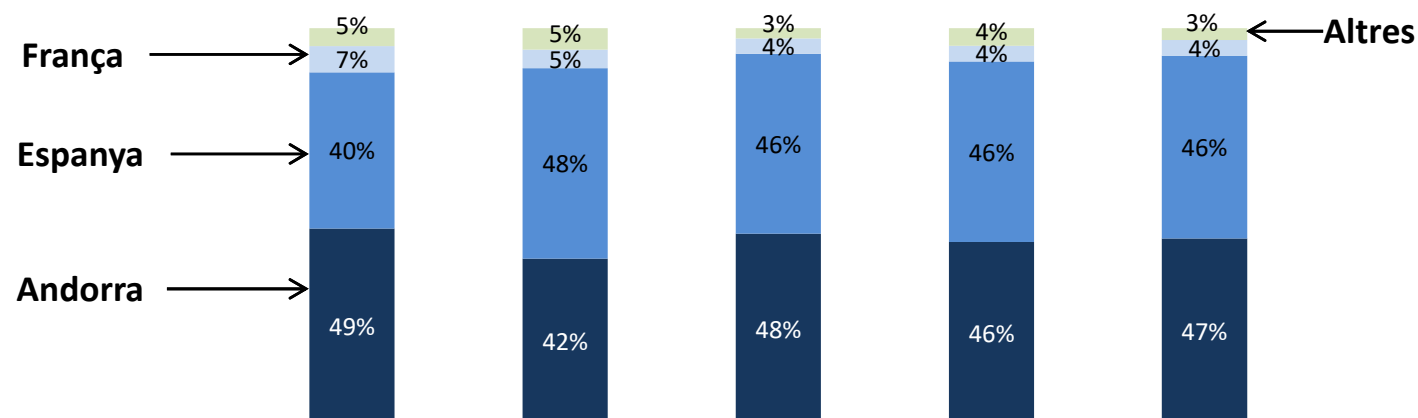
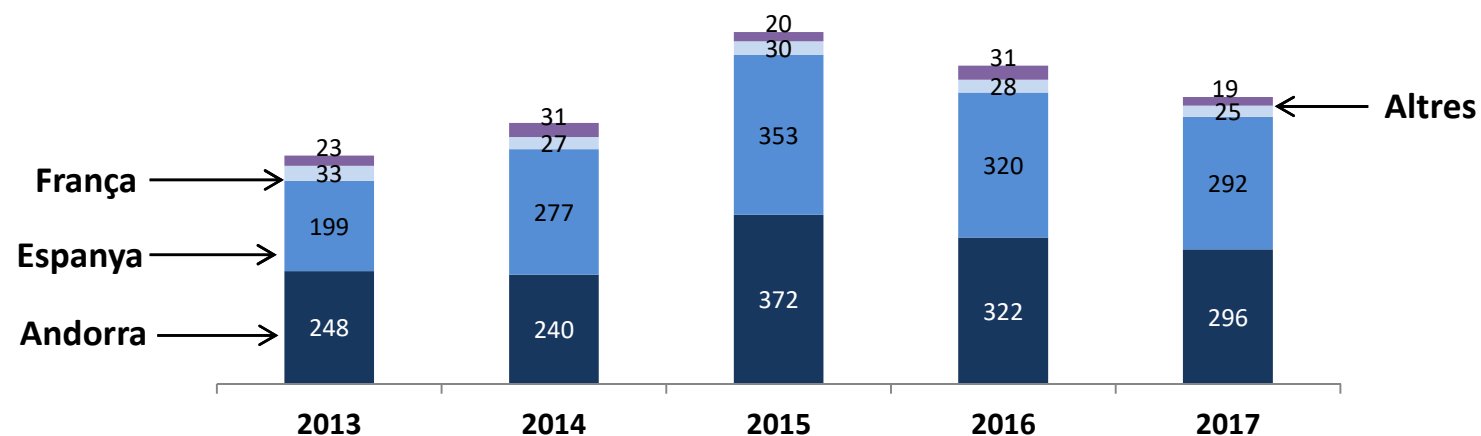




Govern d'Andorra

NOMBRE DE RECLAMACIONS PER PAÍS DE RESIDÈNCIA

La majoria de reclamacions les fan residents a Andorra (47% el 2017) i visitants espanyols (46% el 2017) .





% DE RECLAMACIONS PER SECTOR D'ACTIVITAT

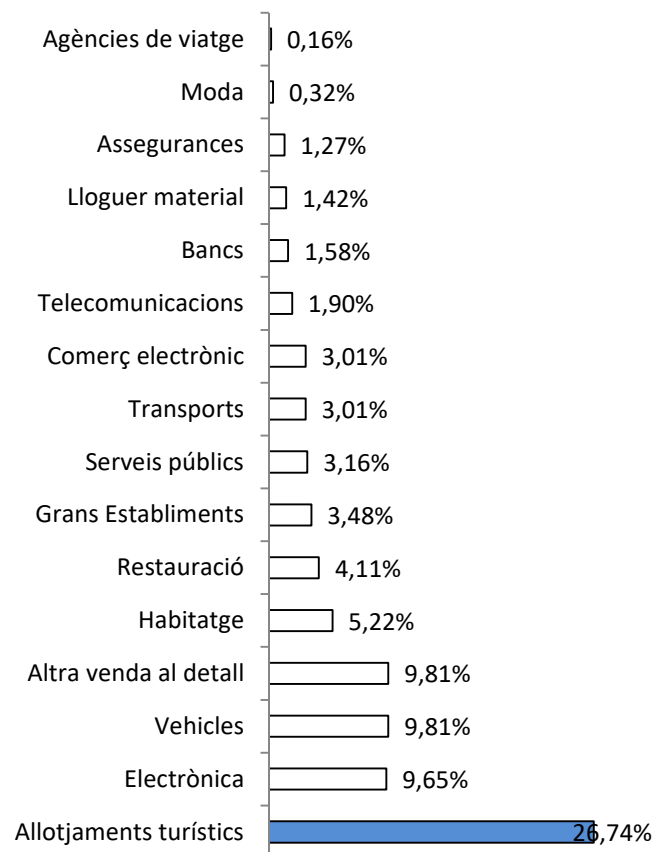
Els principals sectors dels quals es reben reclamacions són els allotjaments turístics (26,74% el 2017), la venda de productes electrònics (9,65% el 2017) i la venda i reparació de vehicles (9,81%). S'observa un increment de les reclamacions en el sector dels allotjaments turístics.

	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Allotjaments turístics	95	18,89%	112	19,48%	150	19,35%	153	21,83%	169	26,74%
Electrònica	92	18,29%	96	16,70%	109	14,06%	111	15,83%	61	9,65%
Vehicles	39	7,75%	40	6,96%	78	10,06%	75	10,70%	62	9,81%
Altra venda al detall	31	6,16%	42	7,30%	52	6,71%	51	7,28%	62	9,81%
Habitatge	48	9,54%	53	9,22%	44	5,68%	37	5,28%	33	5,22%
Transports	25	4,97%	29	5,04%	24	3,10%	34	4,85%	19	3,01%
Restauració	29	5,77%	23	4,00%	18	2,32%	26	3,71%	26	4,11%
Telecomunicacions		4,77%		0,00%	104	13,42%	26	3,71%	12	1,90%
Grans establiments	24	6,36%	45	7,83%	20	2,58%	24	3,42%	22	3,48%
Comerç electrònic	32	0,80%	47	8,17%	27	3,48%	17	2,43%	19	3,01%
Bancs	4	1,99%	3	0,52%	12	1,55%	14	2,00%	10	1,58%
Assegurances	10	1,19%	4	0,70%	10	1,29%	12	1,71%	8	1,27%
Lloguer material	6	2,58%	7	1,22%	4	0,52%	10	1,43%	9	1,42%
Serveis públics	13	1,39%	19	3,30%	8	1,03%	10	1,43%	20	3,16%
Moda	7	1,59%	13	2,26%	6	0,77%	9	1,28%	2	0,32%
Agències de viatge	8	0,00%		0,00%	3	0,39%	1	0,14%	1	0,16%
Espectacles		0,00%		0,00%	25	3,23%		0,00%	0	0,00%
Altres conceptes	40	7,95%	42	7,30%	81	10,45%	91	12,98%	97	15,35%
Total	503		575		775		701		632	



TIPUS DE RECLAMACIONS PELS PRINCIPALS SECTORS

2017



119 HOTELS

- 33 Servei prestat de forma deficient
- 27 Habitació o apartament en males condicions
- 18 Altres problemàtiques agrupades
- 14 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 10 Mala atenció i tracte rebut deficient
- 6 Publicitat o informació deficient
- 4 Manca de diligència en la prestació del servei
- 3 Disconformitat per una informació incorrecta
- 2 Disconformitat en el preu
- 2 Manca de conformitat en la compra o prestació
- 1 Producte defectuós o en mal estat
- 1 Situacions d'abús de força

41 APARTAMENTS TURÍSTICS

- 19 Habitació o apartament en males condicions
- 5 Servei prestat de forma deficient
- 4 Altres problemàtiques agrupades
- 3 Disconformitat amb el preu
- 3 Manca diligència en la prestació del servei
- 3 Publicitat o informació deficient
- 2 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 1 Disconformitat per una informació incorrecta
- 1 Retorn fiança arrendaments habitatge

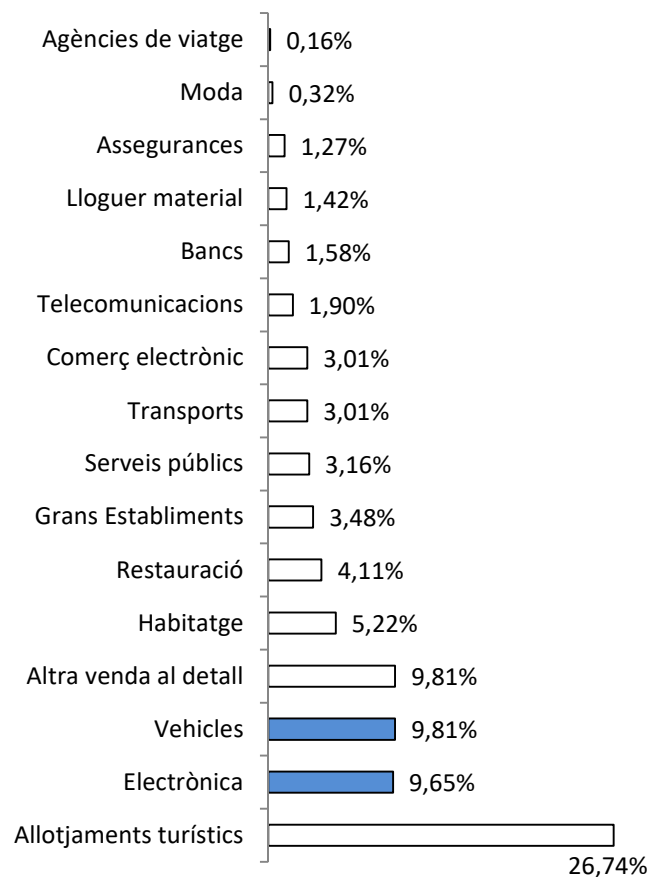
9 APARTHOTELS

- 5 Habitació o apartament en males condicions
- 2 Servei prestat de forma deficient
- 2 Altres problemàtiques agrupades
- 1 Situacions d'abús de força



TIPUS DE RECLAMACIONS PELS PRINCIPALS SECTORS

2017



61 ELECTRÒNICA

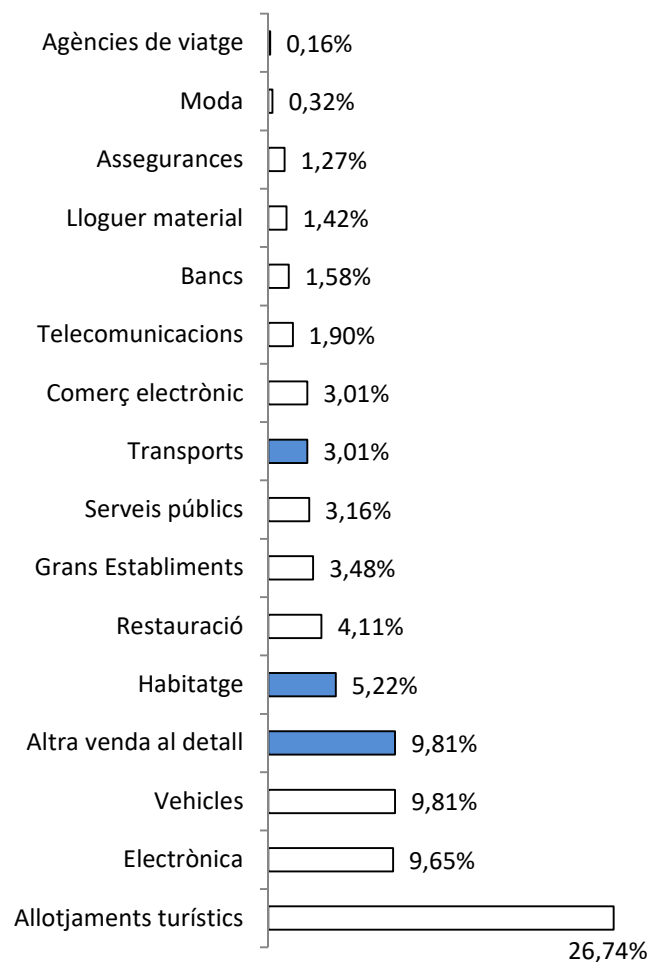
- 17 Disconformitat en el preu
- 13 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 13 El producte o servei no funciona correctament
- 4 Altres problemàtiques agrupades
- 4 Termini excessiu reparació
- 3 Manca de conformitat en la compra o prestació
- 3 Reparació deficient
- 2 Disconformitat per una informació incorrecta
- 1 Devolució del producte conforme i en perfecte estat
- 1 Pèrdua de la qualitat inicial

62 VEHICLES

- 33 El producte o servei no funciona correctament
- 8 Manca de conformitat en la compra o prestació
- 7 Reparació deficient
- 8 Disconformitat en el preu
- 4 Servei prestat de forma deficient
- 4 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 4 Servei prestat de forma deficient
- 3 Manca de diligència em la prestació del servei
- 2 Disconformitat per una informació incorrecta
- 1 Altres problemàtiques agrupades
- 1 Publicitat o informació deficient
- 1 Situacions d'abús de força
- 1 Termini excessiu reparació



TIPUS DE RECLAMACIONS PELS PRINCIPALS SECTORS



62 ALTRA VENDA AL DETALL

- 13 Devolució del producte conforme i en perfecte estat
- 9 El producte o servei no funciona correctament
- 8 Mala atenció i tracte rebut deficient
- 2 Publicitat o informació deficient
- 6 Altres problemàtiques agrupades
- 5 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 4 Disconformitat en el preu
- 3 Servei prestat de forma deficient
- 2 Manca de conformitat en la compra o prestació
- 2 Pèrdua de la qualitat inicial
- 2 Disconformitat per una informació incorrecta
- 1 No s'ha rebut el producte
- 1 Manca de diligència en la prestació del servei
- 1 Producte defectuós o en mal estat
- 1 Obstacles substitució productes defectuosos
- 1 Termini excessiu reparació
- 1 Retard en la prestació del servei

33 HABITATGE

- 7 Disconformitat en el preu
- 7 Retorn fiança arrendaments habitatge
- 6 Manca de diligència en la prestació del servei
- 4 Situacions d'abús de força
- 3 Manca de conformitat en la compra o prestació
- 2 Servei prestat de forma deficient
- 1 Altres problemàtiques agrupades
- 1 Retorn de l'import pagat

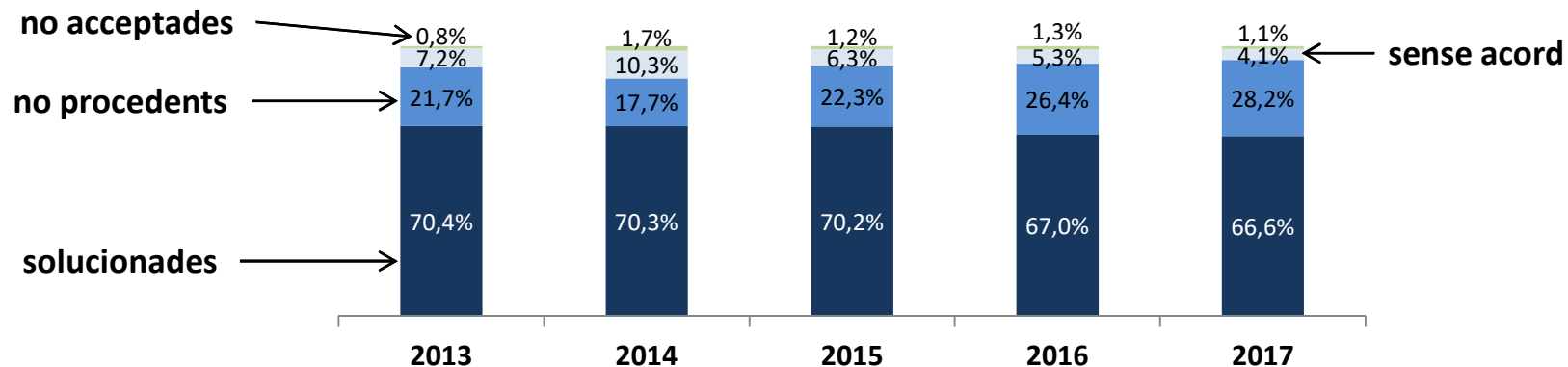
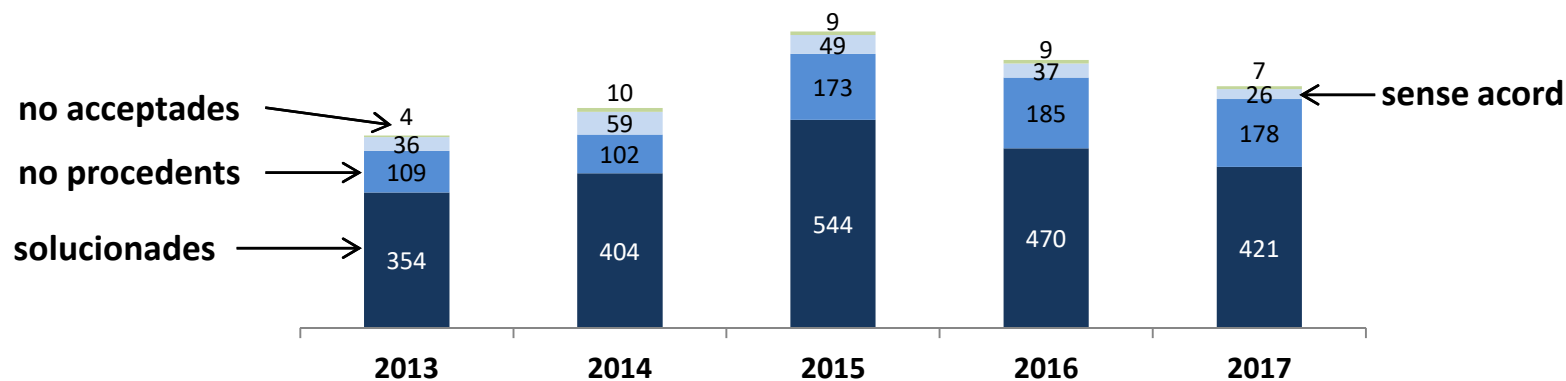
19 TRANSPORTS

- 7 Servei prestat de forma deficient
- 2 El producte o servei no correspon a l'acordat
- 2 Disconformitat en el preu
- 2 Disconformitat per una informació incorrecta
- 2 Publicitat o informació deficient
- 1 Retard en la prestació del servei
- 1 Manca de diligència en la prestació del servei
- 1 Altres problemàtiques agrupades



TIPUS DE RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

En la majoria de les reclamacions es troba una solució entre les parts afectades (66,6% el 2017). Destaca a la vegada la tendència a la baixa de les reclamacions en les que no es troba un acord (4,1% el 2017).

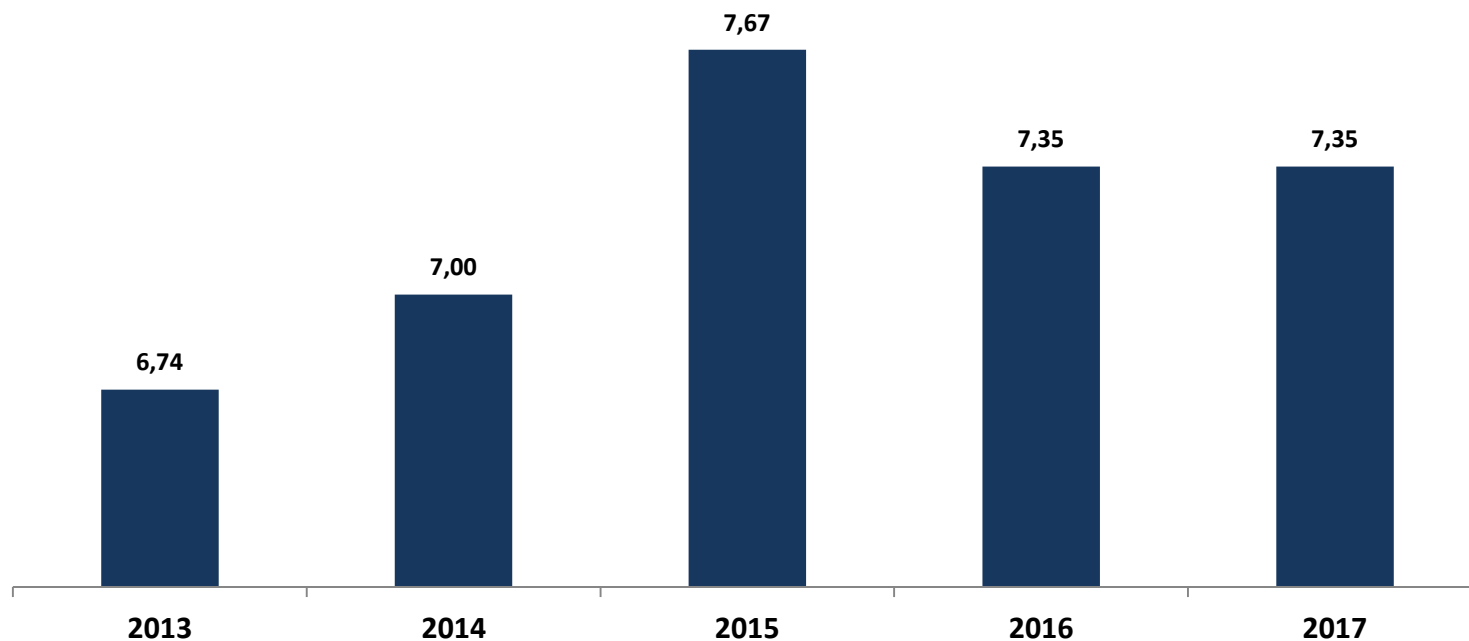




Govern d'Andorra

MITJANA DE DIES DE RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

*El 2017 la mitjana de dies per resoldre una reclamació va ser de 7,35 dies.
Es manté el període mitjà de resolució respecte al 2016.*

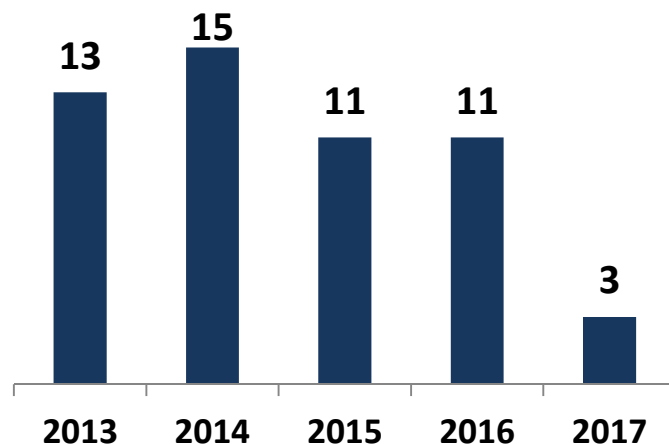




Govern d'Andorra

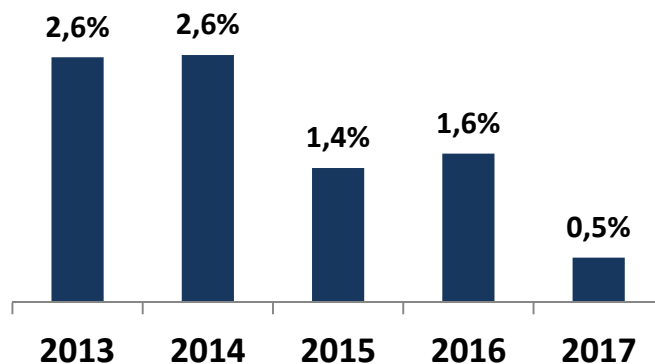
EXPEDIENTS I IMPORT DE LES SANCIONS

Nombre d'expedients

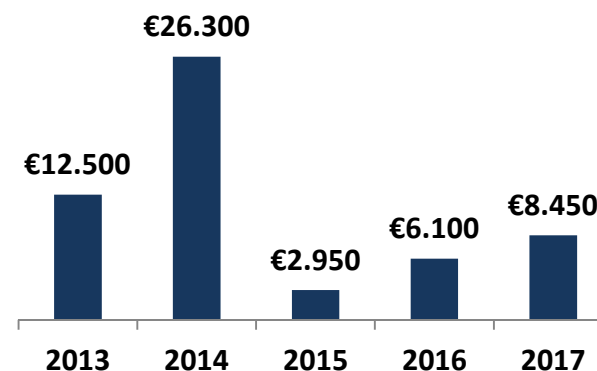


Electrònica	2
Vehicles	1

% expedients / reclamacions



Import de les sancions





Centre d'Atenció Contra l'Intrusisme Empresarial

- Continuar amb la tasca de control d'ofici i informació per tal de reduir els casos d'intrusisme empresarial.

Centre d'Atenció al Consumidor

- Es continua realitzant controls de preus i de marcatge (CE) de productes.
- Controls de vendes promocionals.
- Díptic informatiu "Si teniu una empresa, heu de disposar del full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum" (finalitat recordar als comerciants de l'obligació de disposar dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia de consum).
- Imatges informatives divulgades per xarxes socials (finalitat pedagògica)



Govern d'Andorra

ACCIONS DE MILLORA

Independentment de l'obligació de disposar del full oficial de reclamació a l'establiment, el reclamant també pot efectuar la reclamació utilitzant el formulari electrònic al web

SERVEI D'ATENCIÓ
AL CONSUMIDOR
180 00 180
www.consum.ad

**Si teniu una empresa,
heu de disposar del
full oficial de queixa,
reclamació i denúncia
de consum**



Qui ha de disposar del full oficial de reclamació?

Els empresaris que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores (comerços, assegurances, immobiliàries, bancs, hotels, restaurants...).

En queden exclosos els fedataris públics o el personal que exerceixi potestats públiques, els serveis públics prestats directament per l'Administració, els centres que imparteixen ensenyaments reglats, i totes les activitats que disposen de normativa específica en la matèria.

On podeu adquirir-ne?

A qualsevol oficina d'informació turística del país.

Al Servei d'Atenció al Consumidor
Cami de la Grau, edifici Prat del Rull, 4a planta.
Andorra la Vella

Quines obligacions teniu com a empresa?

Fer publicitat de l'existència del full oficial de reclamació.

Posar-lo a disposició immediata de les persones consumidores de manera gratuïta.

No lliurar cap altre full o document que pugui induir a error o confusió amb el full oficial, per la seva presentació, naturalesa o finalitat.

Com s'ha de fer la publicitat de l'existència del full oficial de reclamació?

Mitjançant un rètol informatiu on s'anuncii la disponibilitat del full oficial de reclamació, mostrant-lo al públic de manera permanent i visible. En aquest rètol també s'ha d'indicar el telèfon d'assistència gratuïta al consumidor.

Teniu disponible un model d'aquest rètol a les oficines d'informació turística, a la seu del Servei d'Atenció al Consumidor i al web www.consum.ad.

Com és aquest full oficial de reclamació?

Es tracta d'un formulari en quatre idiomes integrat per tres folis impresos, un original i dos còpies. Va acompanyat d'instruccions per omplir i tramitar el full.

► Full original blanc: Per trametre al Servei d'Atenció al Consumidor.

► Còpia full rosa: Per a la persona reclamant.

► Còpia full groc: Per a l'empresari.

Què heu de fer si us el demanen?

Lliurar-lo de manera immediata a la persona consumidora, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

La persona consumidora omple el full al mateix establiment.

Un cop omplert, ambdós parts signen a l'apartat corresponent. La signatura o el segell de l'empresari, o de qui el representi, només té efectes d'acusament de recepció.

L'empresari conserva el full groc. La persona consumidora s'emporta el full rosa i el full original blanc per entregar-lo al Servei d'Atenció al Consumidor. El pot entregar també a qualsevol oficina turística del país.

Un cop presentada la reclamació, com es gestiona?

El Servei d'Atenció al Consumidor registrarà i analitzarà la reclamació. Si constata que és competència d'un altre òrgan administratiu, la hi trametrà perquè la gestioni.

Si no és així, es posarà en contacte amb l'establiment implicat per intentar arribar a un acord, si escau.

Les infraccions en matèria de consum es poden sancionar administrativament.



Govern d'Andorra

ACCIONS DE MILLORA

El propietari pot proposar un augment del lloguer de l'habitatge amb un preavís mínim de tres mesos abans de la finalització del contracte.

Si el llogater l'accepta, s'ha de formalitzar un nou contracte de cinc anys



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Per Nadal...

1. Planifiquen les compres.
2. Compareu els preus.
3. Esglaoneu les compres.



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Conserveu els catàlegs comercials i la publicitat del producte.

L'empresari està obligat a complir el que s'hi anuncia.



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Els productes rebaixats han d'estar clarament identificats i anunciats

de forma que quedin diferenciats de la resta de productes.



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra



Govern d'Andorra

ACCIONS DE MILLORA

Els establiments de **restauració** han **d'informar** prèviament del cobrament d'un **cost addicional per consumir a les terrasses**



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Examineu **el producte**, **no pot estar deteriorat** i ha de tenir la mateixa qualitat i garantia que té quan el preu no està rebaixat.



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Comproveu si l'establiment accepta targetes o altres mitjans de pagament de manera habitual. Si és així, també ha d'acceptar aquests mitjans en període de rebaixes.



Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

Presentació



Govern d'Andorra

P
resentation

Moltes Gràcies