

[Inici](#) > [Versió PDF](#) > L'Oficina de Consum del Segrià es consolida amb la tramitació de 241 expedients en tres mesos, més que en tot l'any 2018

ABR.
03
2020

L'OFICINA DE CONSUM DEL SEGRÀ ES CONSOLIDA AMB LA TRAMITACIÓ DE 241 EXPEDIENTS EN TRES MESOS, MÉS QUE EN TOT L'ANY 2018

The screenshot shows the 'Agència Catalana del Consum' website. The main navigation bar includes 'Inici', 'L'Agència', 'El consum', 'Consultes i reclamacions', 'Recomanacions', 'Actualitat', and 'Contacte'. A red 'Empreses' button is also visible. Below the navigation, there are social media icons for Twitter, Facebook, YouTube, and Instagram. The main heading is 'Reclamació/Denúncia'. Below this, there is a progress bar with five steps: 1. Fets reclamats / denunciats, 2. Dades de l'empresa reclamada / denunciada, 3. Sol·licitud, 4. Dades de qui reclama / denuncia, and 5. Enviament. The first step is selected. Below the progress bar, there are four dropdown menus: 'Tema*', 'Subtema*', 'Motiu*', and 'Submotiu'. Each dropdown menu has a placeholder text 'Seleccionar un tema' or similar.

Els tràmits es fan per via telemàtica a www.segria.cat/consum

El 33% dels expedients del mes de març estan relacionats amb la crisi del Covid-19

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) del Segrià ha tramitat **241 expedients** durant el **primer trimestre del 2020**. El servei que s'ofereix des del Consell Comarcal del Segrià es consolida i, en només tres mesos, ja ha sobrepassat sobradament la tramitació anual realitzada tant durant l'any 2017 (140

expedients) i la realitzada el 2018 (214 expedients).

Dels 241 expedients tramitats aquest any, gairebé la meitat, **102**, són **consultes** que s'han resolt. La resta d'expedients són: **86 reclamacions, 52 mediacions tramitades i finalitzades, 37 mediacions resoltes favorablement i una queixa**. Finalment, només s'han **arxivat 15 expedients** per no haver prosperat la mediació.

A nivell general, la temàtica de les reclamacions són del sector de les **telecomunicacions i internet**. En un segon terme es troben els béns i productes de consum, serveis de subministrament com electricitat, gas i aigua, i serveis de transport.

D'altra banda, aquest mes de **març** destaquen els expedients relacionats amb l'estat d'alarma pel **Covid-19**. Dels 70 expedients que s'han tramitat a l'OCIC, 23 estan relacionats amb afectacions derivades de la crisi del coronavirus, la qual cosa representa un **33% dels expedients**. Es refereixen sobretot a viatges i entrades per a espectacles que s'han anul·lat, activitats formatives interrompudes i quotes mensuals de serveis com gimnasos i altres establiments tancats.

A l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor del Segrià (OCIC Segrià) s'atenen els ciutadans i ciutadanes domiciliats en els 38 municipis que integren la comarca. Les tasques que es realitzen des de l'OCIC en matèria de defensa de les persones consumidores són: atenció al públic; informació a les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i la forma d'exercir-los; recepció i tramitació de consultes, queixes i denúncies; tramitació de les reclamacions presentades i efectuar-ne la mediació i gestionar, quan sigui possible, els arbitratges de les reclamacions que no han estat resoltes per via de la mediació en consum.

En aquests moments l'Oficina de Consum està tancada al públic, però es poden fer **consultes, reclamacions, queixes o denúncies per via telemàtica** al lloc web www.segria.cat/consum.

L'OCIC recomana a les persones consumidores que exerceixin els seus drets i que consultin la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum (www.consum.gencat.cat) per a dubtes sobre les afectacions pel que fa a les mesures de confinament i de l'estat d'emergència.

Adjunt:

 [200403_grafics_consum_1r_trimestre.pdf](#)

URL d'origen: <https://www.segria.cat/actualitat/loficina-de-consum-0>