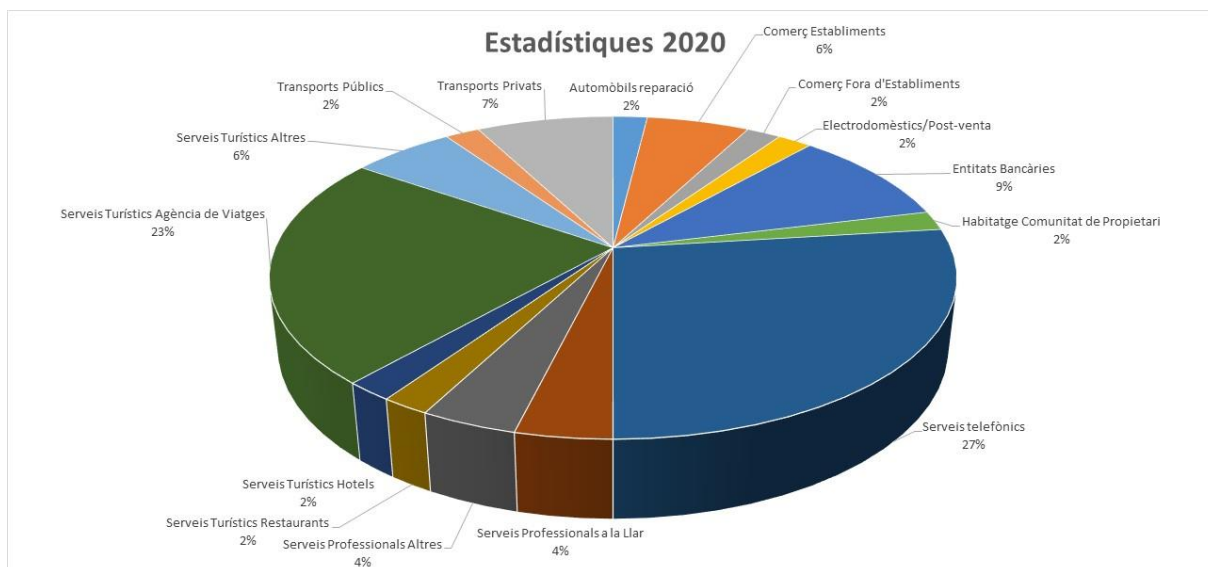


Estadístiques Any 2020

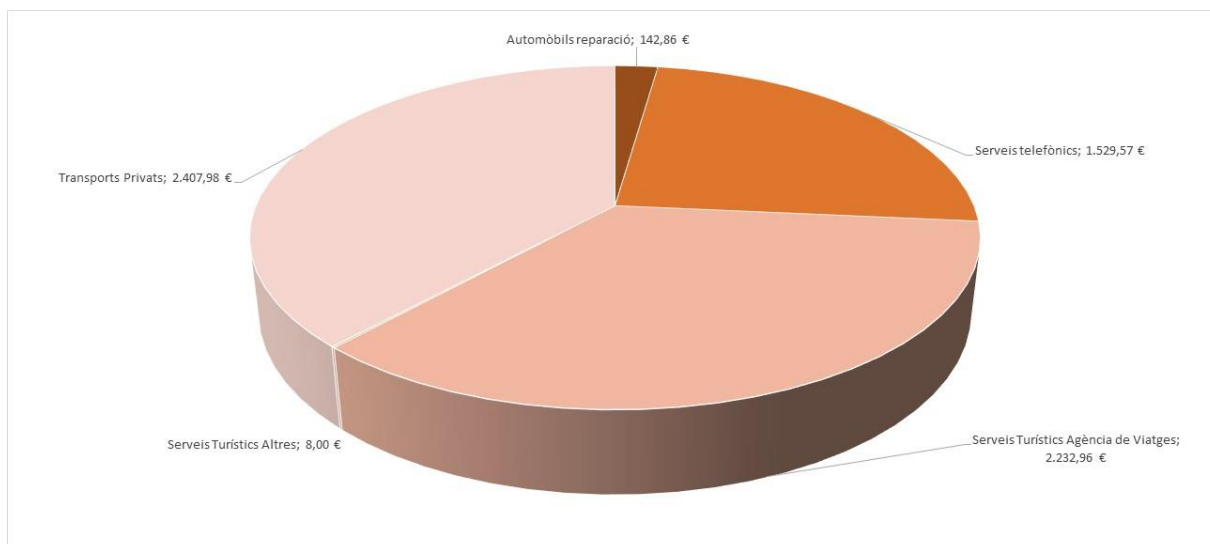
L'any 2020 va estar marcat per l'inici de la pandèmia Covid-19 que va provocar un canvi generalitzat en la forma de reclamar i va afectar sectors que havien tingut poques reclamacions durant els anys anteriors.

Després de fer un estudi general de l'any 2020, la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC ha obtingut els següents resultats:



Els tres sectors més reclamats durant l'any 2020 van ser:

- **Servei telefònic:** És el sector “top” durant els últims anys el qual sempre es manté en primera posició amb un 27% tot i haver disminuït respecte als anys anteriors. Les principals causes són les ofertes comercials, tant en botiga com telefòniques, les quals no són aplicades per la companyia. D'altra banda hi ha diferents portabilitats que no es duen a terme correctament, baixes del servei incorrectes o cobraments per serveis que la persona consumidora mai ha demanat.
- **Agència de Viatges:** Aquest sector ha augmentat a causa de la pandèmia Covid-19, ja que no era un sector molt rellevant en el tema de reclamacions. Les diferents cancel·lacions causades per la pandèmia i el retard o la no devolució dels imports pagats per part de les Agències han provocat que hi hagués un gran augment de reclamacions dins el sector, tant que han arribat a ser el 23%.
- **Entitats bancàries:** Les entitats bancàries sempre havien estat un dels sectors els quals tenien reclamacions. L'any 2018, aproximadament, van tenir el seu “boom” amb les clàusules sòl. Aquest any 2020 han pujat a la tercera posició amb un 9% a causa de diferents cobraments de comissions les quals els bancs no haurien d'haver cobrat a les persones consumidores.



Durant l'any 2020 s'ha recuperat un total de **6.321,27 euros** entre totes les reclamacions que s'han interposat des de la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC.

Del total recuperat, s'ha repartit entre cinc sectors:

- **Serveis telefònics**: 1.529,57 euros
- **Automòbils reparació**: 142,86 euros
- **Agència de Viatges**: 2.232,96 euros
- **Transports Privats**: 2.407,98 euros
- **Serveis Turístics Altres**: 8 euros

Podem observar que un dels sectors com els Transports Privats, que no hi eren entre els tres primers sectors més reclamats, ha estat un dels que més diners s'han recuperat. Això és un clar exemple de què un gran volum de reclamacions no vol dir que recuperin més diners. En canvi, els serveis telefònics, que és el sector més reclamat, s'ha pogut recuperar un import menor.

D'altra banda observem que uns dels imports més elevats i que, relacionant-ho amb el volum de reclamacions obtingudes concorda, és el sector d'Agència de Viatges el qual és el segon amb més reclamacions i en diners recuperats.

En conclusió, podem observar que l'any 2020, respecte a l'any anterior, ha disminuït tant en volum de reclamacions com de diners recuperats a causa de la pandèmia Covid-19 la qual va provocar diferents confinaments, un canvi d'estil de vida laboral amb la introducció del teletreball i la disminució del tracte personal entre altres.

Tot i això, s'han seguit fent reclamacions via online, telefòniques i presencials, aquestes últimes quan la pandèmia ho ha permès. La primera via esmentada anteriorment no és assequible a totes les persones consumidores, ja que no tothom té o sap fer servir un ordinador o telèfon mòbil o té els coneixements bàsics d'informàtica.

Les persones consumidores més vulnerables, com la gent de la tercera edat, sempre han fet servir la forma presencial per poder reclamar, durant l'any 2020 no van poder fer-ho durant molts mesos que va durar el confinament total i els diferents confinaments municipals i comarcals.