



---

## El Centre Europeu del Consum (CEC) de Catalunya obre Punts d'Informació al Turista Consumidor per informar sobre consultes, queixes i reclamacions dels viatgers

**Els terminals de consulta, que faciliten informació general sobre consum i on adreçar-se per plantejar queixes i reclamacions, estaran instal·lats a l'aeroport del Prat, a l'aeroport de Girona i a l'oficina de Turisme de Catalunya al Palau Robert de Barcelona.**

Dilluns, 18 de juliol de 2005.— El Centre Europeu del Consum (CEC) de Catalunya ha obert Punts d'Informació al Turista Consumidor per informar sobre consultes, queixes i reclamacions dels viatgers que vinguin a Catalunya i pels catalans que visitin països de la UE. El director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Enric Aloy, ha presentat avui aquests terminals de consulta, que facilitaran informació general sobre consum i on adreçar-se en cas de queixes i reclamacions. Els Punts d'Informació al Turista estaran instal·lats a l'aeroport del Prat, a l'aeroport de Girona i a l'oficina de Turisme de Catalunya, ubicada al Palau Robert de Barcelona.

**Segons el director de l'ACC, Enric Aloy, “l'objectiu de l'Agència és que els turistes que venen a Catalunya i els catalans que fem turisme pel país puguem gaudir d'unes bones vacances, d'unes vacances sense problemes i que sàpiguen que l'Administració de Catalunya està per respondre davant qualsevol consulta o incidència que tinguin en matèria de consum i per vetllar pels seus drets com a consumidors amb les mateixes garanties que als seus països d'origen”.**

Els Punts d'Informació al Turista del CEC consisteixen en pantalles interactives on els consumidors poden adreçar-se per obtenir informació general sobre temes de consum —especialment de viatges—, i també orienten sobre com i on s'han de dirigir els ciutadans per plantejar consultes, queixes o reclamacions en cas de disconformitat amb el servei prestat o el producte adquirit. Els viatgers també podran utilitzar aquests Punts d'Informació per expressar la seva valoració sobre serveis prestats o productes adquirits a Catalunya. En

■ **Comunicat de premsa** ■

aquest sentit, Aloy ha assenyalat que ***“el fet de tenir aquests punts d’informació ens servirà per conèixer les consultes més freqüents i saber quins són els temes que preocupen més als turistes i, per tant, avaluar si calen actuacions concretes en aquests àmbits”.***

Aquestes pantalles interactives, subvencionades totalment amb fons europeus assignats per la UE al CEC de Catalunya, estaran instal·lades als principals punts d’entrada i sortida de viatgers. Concretament, hi haurà Punts d’Informació al Turista Consumidor al terminal A i al terminal B de l’aeroport del Prat i a l’aeroport de Girona i també a l’oficina de Turisme de Catalunya, situada al Palau Robert de Barcelona. Aloy ha avançat que l’any vinent està previst instal·lar-ne a més arreu de la geografia catalana en funció de les necessitats.

La informació continguda en aquests punts s’orienta en dos sentits: d’una banda, va adreçada als consumidors i consumidoras de la UE que viatgin a Catalunya, i d’una altra, a catalans que es desplacin a d’altres països comunitaris. Pel que fa als continguts concrets, els Punts d’Informació al Turista Consumidor facilita informació sobre els viatges combinats, la contractació de mitjans de transport, el lloguer de vehicles, els establiments turístics, les garanties dels productes, l’oferta de productes, i de serveis generals com ara els serveis postals, aparcaments, serveis financers o reparació de vehicles. Els Punts d’Informació també contenen dades sobre el consum i serveis a altres països de la UE i de la xarxa de Centres Europeus del Consumidor.

### **Consultes i reclamacions gestionades pel CEC de Barcelona a l’estiu**

Durant l’any 2004 el CEC de Barcelona ha gestionat un total de 902 casos de consum transfronterer, entre reclamacions i consultes. D’aquest casos atesos, un 38% han estat durant els mesos d’estiu (juny – setembre) i més de la meitat (53%) han estat per temes relacionats amb els viatges i el turisme.

Les consultes i reclamacions del sector viatges i turisme han estat vinculades amb els temes de **transport aeri** (informació sobre drets dels usuaris en cas de pèrdues d’equipatge, retards i cancel·lacions de vols, etc.); els serveis de **lloguer de vehicles**, que continua generant problemes als consumidors, que són objecte de càrrecs a les targetes de crèdit per part de les empreses de lloguer de vehicles, motivats per suposats danys ocasionats durant el període de lloguer; **l’allotjament turístic**, motivat principalment per la diferència de qualitat entre allò que espera el client en efectuar la reserva, generalment a distància o per internet, i allò que ofereix l’allotjament; el **temps compartit**, amb consultes relatives a la possibilitat de revendre el dret d’ús sobre la possessió d’un allotjament turístic per temps compartit. Especialment en temporada d’estiu es fa palesa una major activitat de captació de clients per les empreses que ofereixen la “possibilitat de revendre” als propietaris descontents d’aquesta peculiar forma de vacances.



■ **Comunicat de premsa** ■

Del 53% de casos dintre del sector viatges i durant els mesos d'estiu, el transport aeri i l'allotjament continuen sent els que tenen més numero de casos amb un 20% i un 16%, respectivament. Un 10% representa el temps compartit, i per últim, els lloguers de cotxes amb un 7%.

**Tipus de consulta/reclamació**                      **Percentatge**

<b>Transport aeri</b>	<b>20%</b>
<b>Allotjament turístic</b>	<b>16%</b>
<b>Temps compartit</b>	<b>10%</b>
<b>Lloguer de cotxe</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	<b>53%</b>