



M 07

# Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Memòria 2007



# Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

# Sumari

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓ</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2</b> | <b>ACTIVITATS</b>   | <b>11</b> |
| <b>3</b> | <b>ACTUACIÓ DIRECTA</b>                                   | <b>17</b> |
|          | Utilització i accés al servei                             | 17        |
|          | Evolució mensual  | 20        |
|          | Usuaris per sexe i edat                                   | 22        |
|          | Origen dels usuaris i ubicació de les empreses reclamades | 23        |
|          | Afluència de públic                                       | 27        |
|          | Coneixement del servei                                    | 28        |
| <b>4</b> | <b>SECTORS DE CONSUM</b>                                  | <b>31</b> |
|          | Qüestions principals                                      | 35        |
|          | Sectors més problemàtics                                  | 36        |
|          | Gestió  | 38        |
|          | Resultat de les reclamacions                              | 40        |
|          | Sectors de consum. Reclamacions resoltes                  | 42        |
|          | Valoració econòmica de les reclamacions                   | 44        |
|          | Conclusió   | 45        |
| <b>5</b> | <b>ASSETJAMENT IMMOBILIARI</b>                            | <b>47</b> |
|          | Accés   | 49        |
|          | Gestió  | 51        |
| <b>6</b> | <b>LA WEB</b>   | <b>57</b> |
|          | Estructura  | 57        |
|          | Dades   | 57        |
|          | Característiques de les sessions i dels usuaris           | 60        |
|          | Gestió  | 63        |
|          | Sectors de consum   | 63        |
| <b>7</b> | <b>EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC</b>                      | <b>69</b> |
|          | Utilització i accés al servei                             | 69        |
|          | Perfil dels usuaris                                       | 72        |
|          | Origen dels usuaris                                       | 74        |
|          | Sectors de consum   | 80        |
|          | Resultat de les reclamacions                              | 84        |
| <b>8</b> | <b>ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2008</b>  | <b>89</b> |
| <b>9</b> | <b>ANNEX</b>  | <b>91</b> |

# Presentació

El consum és una activitat molt antiga que va sorgir amb l'especialització del treball, l'aparició d'excedents en les primeres societats i el consegüent inici del comerç. Ja en aquells moments, es van prendre les primeres mesures per controlar la qualitat dels productes i les relacions comercials, i per evitar frau. No es tractava d'una defensa del consumidor tal com s'entén actualment, però demostra la inquietud d'aquestes societats antigues en l'àmbit del consum.

De fet, les primeres mesures per protegir el consumidor no van aparèixer fins al segle passat, amb l'increment de l'oferta de serveis i productes, que va obligar els organismes mundials a prendre'n consciència.

L'Ajuntament de Barcelona, sensible envers aquestes qüestions, l'any 1983 va aprovar la creació del Servei d'Informació, Defensa i Educació del Consumidor. Enguany, doncs, en celebrem el 25è aniversari. El 1984, com a conseqüència de l'entrada en vigor de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, va adoptar el nom amb el qual es coneix actualment: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, amb la funció principal d'informar els ciutadans i ciutadanes sobre el consum i els seus drets, així com per tramitar les reclamacions enfront del sector empresarial i comercial, tasca que s'ha anat desenvolupant d'acord amb la demanda de la ciutadania.

A través de l'OMIC, tots aquests anys hem pogut veure com ha evolucionat el consum a la nostra ciutat. Un servei que, com a la resta de l'Estat, va néixer arran de l'enverinament per l'oli de colza i, per tant, pensant en la informació sobre productes relacionats amb l'alimentació, va derivar des del principi cap a altres qüestions que eren objecte de consulta per part de la ciutadania. Des de bon començament, les consultes en relació amb l'habitatge van ser molt nombroses en comparació de les d'altres àmbits.

Però en aquests darrers anys la demanda ha variat. L'evolució de les telecomunicacions i els avenços tecnològics han fet que el sector de la telefonia i l'accés a Internet siguin actualment les qüestions que més interessen els ciutadans i ciutadanes que acudeixen a l'Oficina. Per això es prenen les mesures oportunes perquè la informació sigui la més adient en cada moment, sobretot tenint en compte que ens trobem amb unes problemàtiques molt canviants.

L'OMIC ha estat i és un dels mecanismes que l'Ajuntament posa a disposició dels barcelonins i barcelonines, no només perquè coneguin millor els seus drets com a consumidors i consumidores, sinó també perquè aquest consum es faci cada vegada més de manera responsable.



**Jordi Hereu i Boher**

Alcalde de Barcelona

La *Memòria* de l'OMIC posa a les vostres mans un instrument per conèixer les inquietuds dels ciutadans de Barcelona en qüestions de consum. A més, a través de les seves pàgines podreu veure un resum detallat de les principals actuacions que ha dut a terme l'OMIC al llarg del 2007.

Les consultes relacionades amb telefonia i l'accés a Internet continuen sent la demanda majoritària dels usuaris del servei, i van seguides de l'arrendament d'habitatges, els viatges aeris i l'aplicació del dret a la garantia dels productes.

A través de l'OMIC donem una atenció al consumidor perquè estigui informat i sigui coneixedor de tots els canvis normatius que es van produint i l'efecte que aquests canvis tenen sobre els seus drets, així com a les empreses i comerços per recordar la normativa vigent en matèria de drets dels consumidors. Creiem que la feina desenvolupada és altament positiva i que l'OMIC s'ha consolidat com un bon instrument per als ciutadans i per a la relació d'aquests amb l'administració.

Vivim en un món canviant, s'ha intensificat el trànsit de les persones entre els diferents països, i el consumidor compra i contracta amb empreses ubicades arreu del món. En consonància amb això, i per tal de donar resposta a les noves necessitats del consumidor, al llarg del 2007 s'han aprovat un seguit de normatives, entre les quals destaquem la reforma de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, la Llei sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, la Llei sobre mesures d'impuls de la societat de la informació, o la nova legislació sobre la liberalització del mercat energètic per adaptar-lo a les directives comunitàries.

El nostre compromís és continuar treballant per aconseguir una ciutat dirigida cap a un consum responsable i respectuós amb els drets i els deures de totes les parts. Un compromís que ha de ser compartit per tothom.



**Jordi William Carnes i Ayats**

Tinent d'alcalde d'Hisenda i Promoció Econòmica







# 1

## Introducció

Teniu a les mans la memòria de l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** de l'Ajuntament de Barcelona, perquè pugueu conèixer la situació, les inquietuds i els problemes del consum a la nostra ciutat.

La importància que tenen els poders públics perquè els consumidors puguin exercir el seus drets bàsics va prendre forma amb l'aprovació de l'OMIC el 1983, ara farà vint-i-cinc anys. La Llei reguladora de bases de règim local i la Llei municipal de règim local de Catalunya recullen la competència municipal en la defensa dels consumidors, refermades pel fet que l'Administració més propera al ciutadà, l'administració local, és la més adequada per atendre'l en aquests temes.

La memòria recull un resum de les demandes dels ciutadans i ciutadanes com a consumidors i consumidoras, i les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris; com s'acudeix al servei i com s'ha conegut; els sectors més demanats; les principals problemàtiques detectades i possibles línies d'actuació. Es fa una menció especial de l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació de la web. Per la seva importància social, es dedica un apartat a l'assetjament immobiliari. A més, s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys. Finalment, s'indiquen els objectius previstos per al 2008.

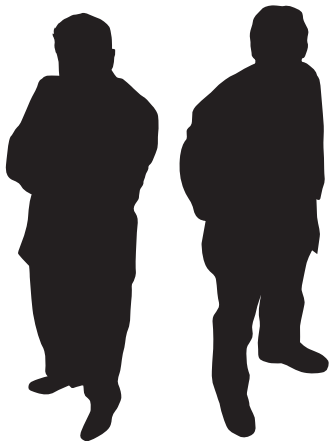
L'any passat, parlàvem del canvi que s'està produint a la societat, i dèiem que més que parlar d'una societat de la informació, ens podem referir a la societat del coneixement. Lligat amb això, ens trobem amb la tan anomenada globalització, la caiguda de fronteres que permet al consumidor comprar qualsevol producte a la botiga del seu barri o des de l'ordinador de casa a una empresa radicada a l'altre cap de món.

Aquests fets ens obliguen a fer una reflexió sobre el que és el consum avui dia i a estudiar i actualitzar els protocols d'actuació enfront dels nous reptes i problemes. Considerem interessant recordar la definició que fa Francés Magrabi quan parla de consum com un triple procés: de producció (adquisició i combinació de béns i serveis per generar alguna cosa útil i que reporti satisfacció), de consum com a tal (per mantenir el benestar de la llar), i de col·locació dels residus generats. Cada vegada és més necessari el concurs de totes les parts implicades: les associacions com a element reivindicatiu dels drets dels consumidors; els sectors empresarials que tenen en els consumidors els seus clients, i l'administració com a àrbitre per solucionar conflictes i regular el mercat quan no és possible l'autoregulació.

Les avaries a les rodalies de Renfe i el tall de llum de l'estiu a Barcelona han estat dos fets puntuals molt importants relacionats amb el consum a la ciutat. Tanmateix, en el primer cas la demanda d'informació o la presentació de reclamacions ha estat inexistent a l'OMIC, i seria interessant saber les queixes que han arribat a la Renfe. I en el segon cas es va decidir que el ciutadà havia d'acudir en primer lloc a l'empresa comercialitzadora, i si no hi havia resposta o aquesta no era satisfactòria, es podia dirigir a l'OMIC. En qualsevol situació, el consumidor ha de dirigir-se primerament a l'empresa i, si considera que les seves pretensions no han estat satisfetes, pot acudir als organismes de consum. No cal recordar que molts conflictes s'arreglen d'aquesta manera i que en ocasions l'empresa diu no saber res del problema quan rep una reclamació.

Deixant aquests fets de banda, ja que no han generat un increment de demanda considerable a l'OMIC, es pot dir que no hi ha hagut successos puntuals com en anys anteriors que hagin afectat un nombre important de persones consumidores. Això no vol dir pas que calgui deixar de banda la necessitat de disposar de protocols i mesures d'actuació per evitar en la mesura del possible situacions d'aquest tipus, i més en un mercat global.

Des de l'OMIC s'ha reforçat l'horari i l'atenció personalitzada i telefònica al ciutadà; s'està millorant i aprofundint en la web com a instrument que ens permet accedir a moltes persones amb un relatiu esforç; s'està treballant en les qüestions que, a causa dels canvis normatius i tecnològics, poden tenir més sensibilitat per al consumidor, com ara la liberalització de la telefonia mòbil, amb l'obertura al mercat d'operadors que podem anomenar virtuals, la TDT, la liberalització del mercat energètic, els canvis en la inspecció de gas, la nova regulació i definició dels mercats borsaris i la implicació del sector financer, etc.



# 2

## Activitats

Objectiu principal de l'OMIC és informar les persones consumidores dels seus drets i de les obligacions que poden contreure davant una compra o la contractació d'un servei. Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció directa als interessats per qualsevol de les vies que tenen per accedir al servei: personalment o per correu, fax, telèfon o Internet. A més, per aconseguir una societat amb un consum més responsable i per donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a consumidors i usuaris, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions que queden recollides al llarg d'aquesta part de la memòria.

Els avisos al consumidor publicats aquest any s'han dedicat a les rebaixes, coincidint amb l'inici de les temporades de gener i de juliol, i als drets del consumidor.

L'altre mitjà per informar les persones consumidores, la web, ha estat actualitzat d'acord amb la demanda generada i els esdeveniments, com ara la fallida d'Air Madrid a finals de 2006 i el tall de llum al juliol. Com a exemple de fet que incideix en moltes persones. S'està treballant per millorar i actualitzar els continguts, atesa la importància d'aquest mitjà.

S'ha continuat la col·laboració amb la revista *Temps de Viure*, que s'adreça a la gent gran, amb la publicació d'un article mensual.

| Avis al consumidor         | Mitjà                              | Data        |
|----------------------------|------------------------------------|-------------|
| "Les rebaixes"             | <i>El Periódico, La Vanguardia</i> | 8 de gener  |
| "Els drets del consumidor" | <i>El Periódico, La Vanguardia</i> | 15 de març  |
| "Les rebaixes"             | <i>El Periódico, La Vanguardia</i> | 9 de juliol |

| Materials, articles i opuscles                            | Mitjà                 | Data         |
|---|-----------------------|--------------|
| “Comencen les rebaixes”                                   | <i>Temps de Viure</i> | Gener        |
| “¿Puc canviar de companyia d'electricitat?”               | <i>El Periódico</i>   | 5 de febrer  |
| “Llei de millora de protecció dels consumidors i usuaris” | <i>Temps de Viure</i> | Febrer       |
| “Empreses d'unificació de deutes                          | <i>Temps de Viure</i> | Març         |
| “Consum responsable”                                      | <i>Temps de Viure</i> | Abril        |
| “Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)”     | <i>Temps de Viure</i> | Maig         |
| “Operadors de telefonia”                                  | <i>Temps de Viure</i> | Juny         |
| “Les comissions bancàries”                                | <i>Temps de Viure</i> | Juliol-agost |
| “Les instal·lacions de gas”                               | <i>Temps de Viure</i> | Setembre     |
| “Trucades als 905”  | <i>Temps de Viure</i> | Octubre      |
| “Les compres de Nadal”                                    | <i>Temps de Viure</i> | Novembre     |
| “Les joguines”  | <i>Temps de Viure</i> | Desembre     |

Els mitjans de comunicació han recollit en diverses ocasions les actuacions i la informació que facilita l'OMIC sobre diferents qüestions, la qual cosa ens ha permet que els consumidors i consumidores puguin conèixer millor alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, i es reforçés la prevenció enfront d'alguns presumptes frauds.

| Temes tractats pels mitjans de comunicació   | Mitjà                              | Data           |
|--|------------------------------------|----------------|
| “Las rebajas”  | <i>Ràdio Alternativa Barcelona</i> | 10 de gener    |
| “El mobbing inmobiliario”  | <i>Ràdio Barcelona</i>             | 17 de gener    |
| “Mobbing inmobiliario”   | <i>Catalunya Ràdio</i>             | 7 de febrer    |
| “Efectes positius: mobbing”  | <i>Ràdio 4</i>                     | 14 de febrer   |
| “El mobbing”   | <i>Ràdio 4</i>                     | 14 de maig     |
| “Un juez investiga por «mobbing» al presidente de la Asociación de Propietarios de Cataluña” | <i>El País</i>                     | 18 de juny     |
| “Acusat de setge el president de l'Associació de Propietaris”                                | <i>El Periódico</i>                | 19 de juny     |
| “Deme el libro de reclamaciones”   | <i>¡Qué!</i>                       | 25 de juny     |
| “Establecimientos de restauración: reclamaciones”  | <i>Cope. La gran Barcelona</i>     | 25 de juny     |
| “Mobbing inmobiliario”   | <i>El País</i>                     | 26 de juny     |
| “Mobbing inmobiliario. El acoso y la amenaza, inquilinos no deseados”                        | <i>Consumer Eroski</i>             | juliol         |
| “Un administrador de finques, imputat per assetjament immobiliari a una inquilina del Clot”  | <i>El Punt</i>                     | 3 de juliol    |
| “Les rebaixes”   | <i>El Periódico</i>                | 9 de juliol    |
| “El fiscal denuncia nou empreses per estafa en el lloguer d'habitatges”                      | <i>El Periódico</i>                | 10 de juliol   |
| “Venta por Internet. Supermercados de alimentación”  | <i>La Vanguardia</i>               | 17 de setembre |
| “176 consultas al día sobre consumo”   | <i>20 minutos</i>                  | 20 de setembre |
| “Ofertas de trabajo”   | <i>Radio Nacional</i>              | 20 d'octubre   |
| “Consum t'informa avui per demà”   | <i>Consum</i>                      | novembre       |
| “Los precios”  | <i>Radio Nacional</i>              | 22 de novembre |
| “L'Ajuntament porta a la Fiscalia set casos d'assetjament immobiliari”                       | <i>20 minutos</i>                  | 20 de desembre |

La formació del personal de l'OMIC s'ha portat a terme amb la participació en els diferents cursos organitzats per l'Agència Catalana de Consum i per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona. És un fet que, per poder desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes, es necessita aquesta formació, atès el món canviant que és el consum i la necessitat de polivalència del personal adscrit al servei.

S'ha continuat la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Agència de Salut Pública, l'Institut Municipal de Mercats, l'Institut Municipal d'Educació, l'Institut Municipal de Cultura i la Guàrdia Urbana. Cal recordar l'estreta relació que es manté amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament mitjançant la tramesa de les reclamacions que es poden resoldre per mitjà d'un arbitratge, i a través de la difusió del sistema a comerciants, empreses i consumidors com a solució extrajudicial dels conflictes de consum. El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca.

S'ha mantingut i, en ocasions, s'ha ampliat la col·laboració amb altres organismes públics de consum. Quant a l'Agència Catalana de Consum, s'ha col·laborat en els cursos i en les reunions de coordinació. També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions.

Cal destacar que, a diferència d'altres anys, no hi ha hagut esdeveniments que hagin generat una demanda d'informació massiva. Els problemes de les rodalies de Renfe no han provocat una demanda d'informació a l'OMIC. L'altre fet important, el tall de llum de 23 de juliol, ha comportat un increment de visites a la web; però, gràcies a la informació facilitada al ciutadà per diversos mitjans, la major part de la demanda s'ha dirigit a l'empresa distribuïdora, de manera que s'ha evitat el col·lapse del servei, encara que es van prendre les mesures oportunes, com ara l'ampliació de l'horari d'atenció al públic, el reforç de personal i la contínua actualització de la web, en estret contacte amb Barcelona Informació.

Cal mencionar que s'ha treballat per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants per la forta demanda que han tingut al llarg de l'any: l'aplicació de les garanties, els problemes derivats de l'exigència per part del consumidor per retornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, les condicions de contractació dels serveis de telecomunicacions, les trucades als 905, la informació sobre l'assetjament immobiliari i la delimitació d'aquest, l'etiquetatge alimentari, i els drets i deures dels inquilins, per no esmentar-ne més que alguns.

## Cursos i/o ponències impartits

### Dia del Consumidor

- Acte commemoratiu a la Fira de Barcelona. Barcelona. 15 de març

### Organismes públiques d'informació al consumidor

- 17è curs d'Assistents Tècnics en Consum. Agència Catalana de Consum. 17 de maig

### L'OMIC i els serveis públics d'informació al consumidor

- Institut ES M. Lluïsa Cura. 28 de maig

### Reclamacions i garanties

- Mango. 20 de juny

### Els "Tres en un". Aliments funcionals

- Dins el cicle de "Consum t'informa avui, per a demà", xerrades organitzades per Consum, Societat Cooperativa. 26 de setembre

### Organismes públiques d'informació al consumidor

- 18è Curs d'Assistents Tècnics en Consum. Agència Catalana de Consum. 23 d'octubre

### Seguretat alimentària. A casa també

- Dins el cicle de "Consum t'informa avui, per a demà", xerrades organitzades per Consum, Societat Cooperativa. 24 d'octubre

### Reclamacions financeres: Problemàtica dels serveis d'inversió

- Organització de la Jornada conjuntament amb la CNMV. 27 de novembre

## Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes

### Agència Catalana del Consum. S'ha participat als cursos i jornades següents:

- 17è Curs d'Assistents Tècnics de Consum
- 18è Curs d'Assistents Tècnics de Consum
- Curs "Serveis de telefonia"
- Curs "Els drets dels consumidors i la jurisdicció civil, mercantil i penal"
- Curs "Nous reptes en la comunicació dels productes alimentaris"
- Coordinació en informació i tractament de reclamacions referides a Air Madrid, entre d'altres
- Jornades de coordinació entre administracions sobre diferents temes de consum
- Coordinació per a la informació i el tractament de les incidències i reclamacions derivades del tall de llum del 23 de juliol

### ACRAC. Alternatives al Consum

- Col·laboració en diferents temes proposats per l'Associació

### Agència del Consumidor de Corea

- Visita a l'OMIC i informació sobre la gestió de la informació i les reclamacions

### Aicec-Adicae

- Col·laboració en diferents temes proposats per l'Associació
- Seminari "Estalviar en temps difícils"

### Bicing

- Informació sobre la gestió de la informació i les reclamacions a l'OMIC

### Agenda 21

- Jornada "Consum responsable"

### Centre de Recursos. Barcelona Sostenible

- Col·laboració en campanyes informatives

### Consell de Coordinació Pedagògica

- Membres del Consell
- Participació a les sessions

### Consum, Societat Cooperativa

- Col·laboració en la campanya de divulgació del 1r Concurs de Contes "Dia Mundial del Consumidor"
- Consum t'informa avui, per a demà

**CUS. Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat, Salut, Consum i Alimentació**

- Actualització de la informació a la web

**Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum**

- Sessió consumidorista “Els efectes del Llibre Cinquè del Codi Civil de Catalunya sobre la protecció dels consumidors”
- Sessió consumidorista “Els drets de les persones usuàries de residències de gent gran”
- Curs “La defensa dels consumidors en matèria d’habitatge”

**Editorial Cruïlla**

- Informació sobre els formularis de reclamació per Internet

**FECSA-ENDESA**

- Coordinació per al tractament de reclamacions
- Coordinació per a la informació i el tractament d’incidències i reclamacions relacionades amb el tall de llum del 23 de juliol

**Federació Catalana de Municipis**

- Membres de la subcomissió de consum

**Fundació de Formació Professional**

- Conveni de col·laboració perquè estudiants del mòdul superior d’FP de consum facin pràctiques a l’OMIC

**Gas Natural**

- Coordinació per al tractament de reclamacions
- Coordinació per a la informació sobre la nova normativa: la inspecció i la liberalització del mercat

**Grupo Puig**

- Col·laboració sobre legislació sobre cosmètics

**Guàrdia Urbana**

- Col·laboració per al tractament de determinades reclamacions

**Institut ES M. Lluïsa Cura**

- Col·laboració en el mòdul d’FP de cicle superior de Consum
- Participació d’estudiants del cicle de Consum en pràctiques a l’OMIC

**Institut Municipal de Mercats**

- Col·laboració en la preparació de xerrades de consum demanades per PROGRAM

**Mango**

- Informació sobre reclamacions, garantia i drets del consumidor

**OMIC. Ajuntament de Castellar del Vallès**

- Informació les bases de dades

**OMIC. Ajuntament de Palma de Mallorca**

- Informació sobre l’OMIC

**OMIC. Ajuntament de Tarragona**

- Informació sobre l’OMIC

**OMIC d’Ajuntaments diversos**

- Informació sobre els protocols d’actuació i bases de dades

**Oficina de no-discriminació**

- Col·laboració per al tractament de diverses reclamacions

**PROGRAM. Promotora Orientació del Consum per a la Gent Gran**

- Col·laboració per a la preparació de xerrades de consum amb la col·laboració de l’Institut Municipal de Mercats

**Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**

- Informació sobre la problemàtica generada pels telèfons 905

**Telefònica de España, SAU**

- Col·laboració en el tractament de reclamacions

**UCC (Unió de Consumidors de Catalunya) - UCE**

- Col·laboracions diverses

**UNAE (Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província)**

- Col·laboracions diverses

**Universitat de Barcelona. Departament de Sociologia**

- Enquesta “L’energia elèctrica i societat”





# 3

## Actuació directa

En aquesta part es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, el mitjà d'accés a aquest, el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. En el cas dels ciutadans i ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC, es recull el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà pel qual l'han conegut. Finalment, analitzem l'afluència de públic al llarg del dia. De les queixes, reclamacions i denúncies s'hi inclou, a més de les dades anteriors, el lloc de l'empresa reclamada.

### Utilització i accés al servei

S'han rebut al servei un total de 63.907 consultes, enfront de les 56.872 de l'últim any. Aquest increment del 12% és conseqüència directa de l'atenció telefònica prestada al consumidor. Aquest fet ha permès derivar persones amb problemes que no són consum i /o que pertanyen a altres municipis sense que l'Ajuntament de Barcelona hi pugui exercir la seva competència. A la taula "Accés al servei" hi ha reflectits els mitjans pel quals hi han accedit: per correu, per telèfon, a través d'altres organismes públics i personalment.

Les consultes han provocat 12.732 reclamacions (el 20% del total), una xifra molt semblant a la de l'any 2006, amb 12.374. Cal significar que es pot considerar un increment degut al fet que no hi ha hagut esdeveniments com els fets de l'aeroport del Prat o la fallida d'Air Madrid. El tall de llum no ha suposat un increment de reclamacions, ja que, com s'indica en el lloc adient, es va procurar que els afectats es dirigissin a l'empresa. Un altre problema important, com ara el de rodalies, no ha generat quasi cap reclamació.

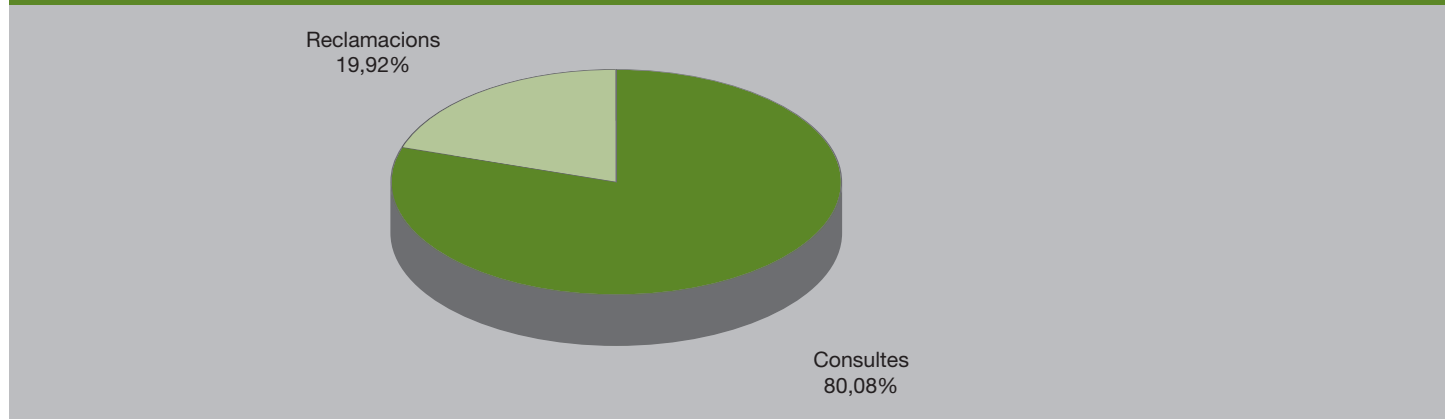
Les dades figuren en taules i els corresponents gràfics. Per poder comparar amb anys anteriors, es consideren en un altre capítol les dades dels últims cinc anys.

La primera taula recull les consultes i reclamacions i la relació entre les dues coses. I la segona mostra l'accés utilitzat per accedir-hi: personalment, correu, telèfon, Internet o derivat d'altres organismes.

**Consultes i reclamacions**

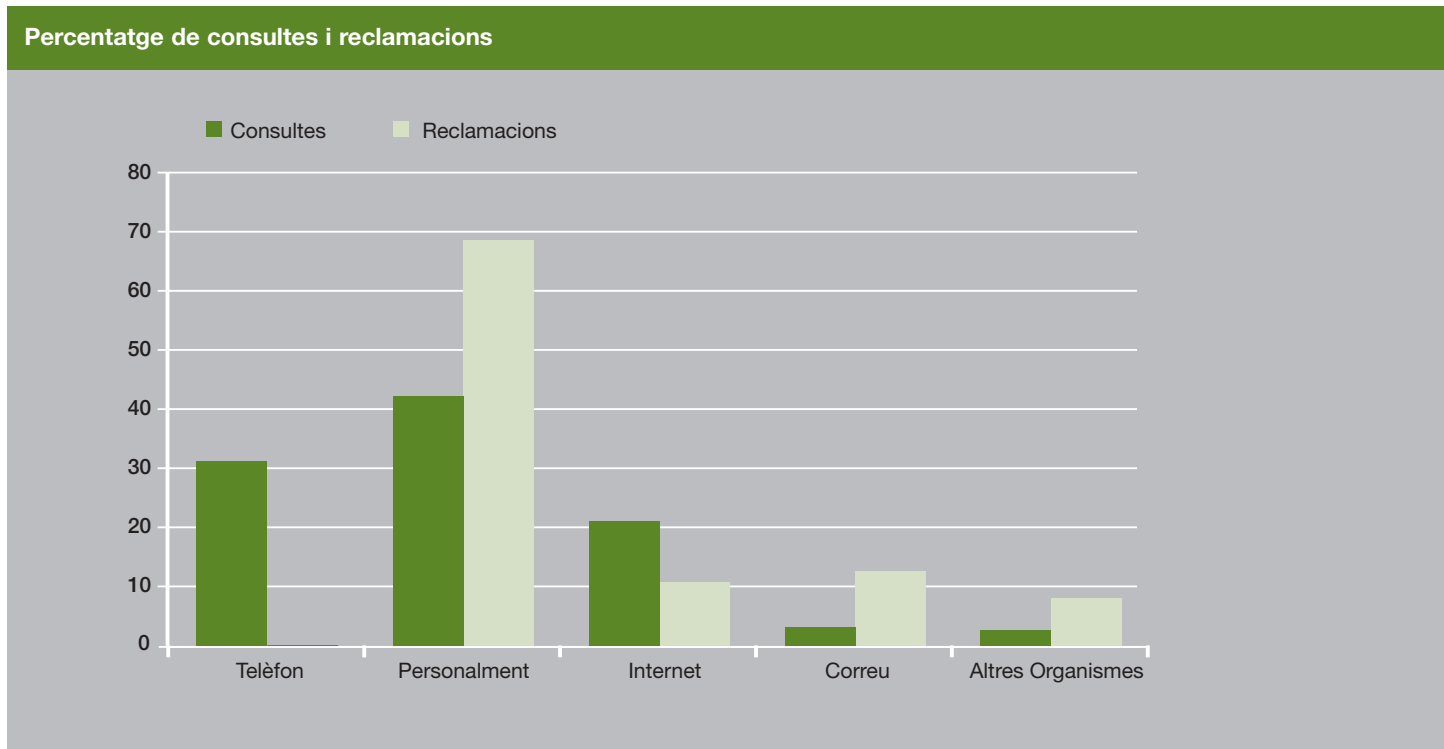
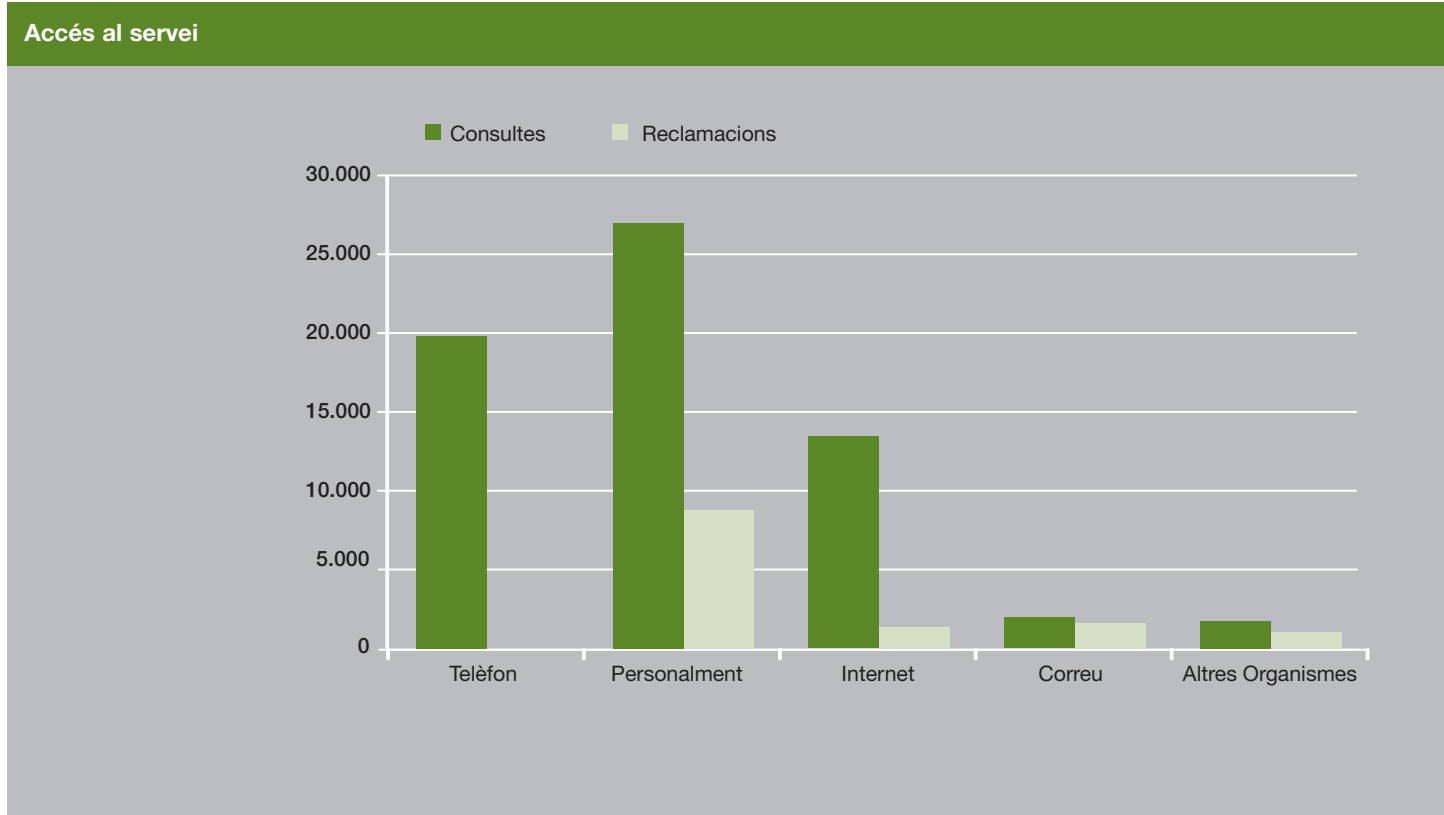
| Consultes | Totals     |              | Percentatges (%) |              |
|-----------|------------|--------------|------------------|--------------|
|           | Informació | Reclamacions | Informació       | Reclamacions |
| 63.907    | 51.175     | 12.732       | 80,08            | 19,92        |

**Consultes i reclamacions**



**Accés al servei**

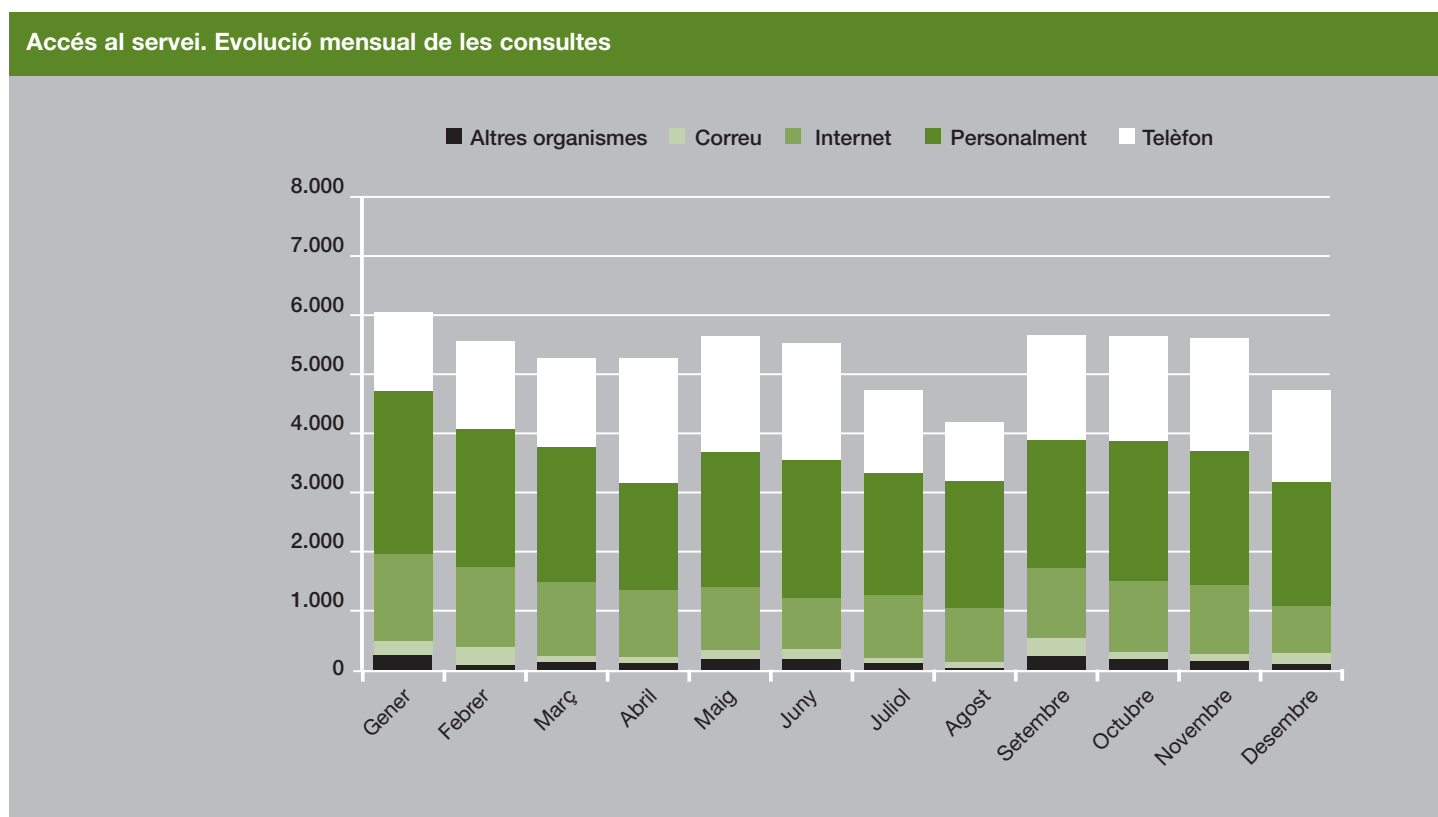
|                   | TOTALS        |               | PERCENTATGES (%) |              |                                       |
|-------------------|---------------|---------------|------------------|--------------|---------------------------------------|
|                   | Consultes     | Reclamacions  | Consultes        | Reclamacions | Reclamacions respecte a la informació |
| Altres organismes | 1.721         | 1.018         | 2,69             | 8,00         | 59,15                                 |
| Correu            | 1.964         | 1.605         | 3,07             | 12,60        | 81,72                                 |
| Internet          | 13.439        | 1.367         | 21,03            | 10,74        | 10,17                                 |
| Personalment      | 26.962        | 8.742         | 42,19            | 68,66        | 32,42                                 |
| Telèfon           | 19.821        |               | 31,02            |              |                                       |
| <b>Total</b>      | <b>63.907</b> | <b>12.732</b> | <b>100</b>       | <b>100</b>   | <b>19,92</b>                          |



## Evolució mensual

El descens habitual per vacances queda reflectit al mes d'agost. L'única dada significativa es el nombre de reclamacions rebudes al gener contra Air Madrid.

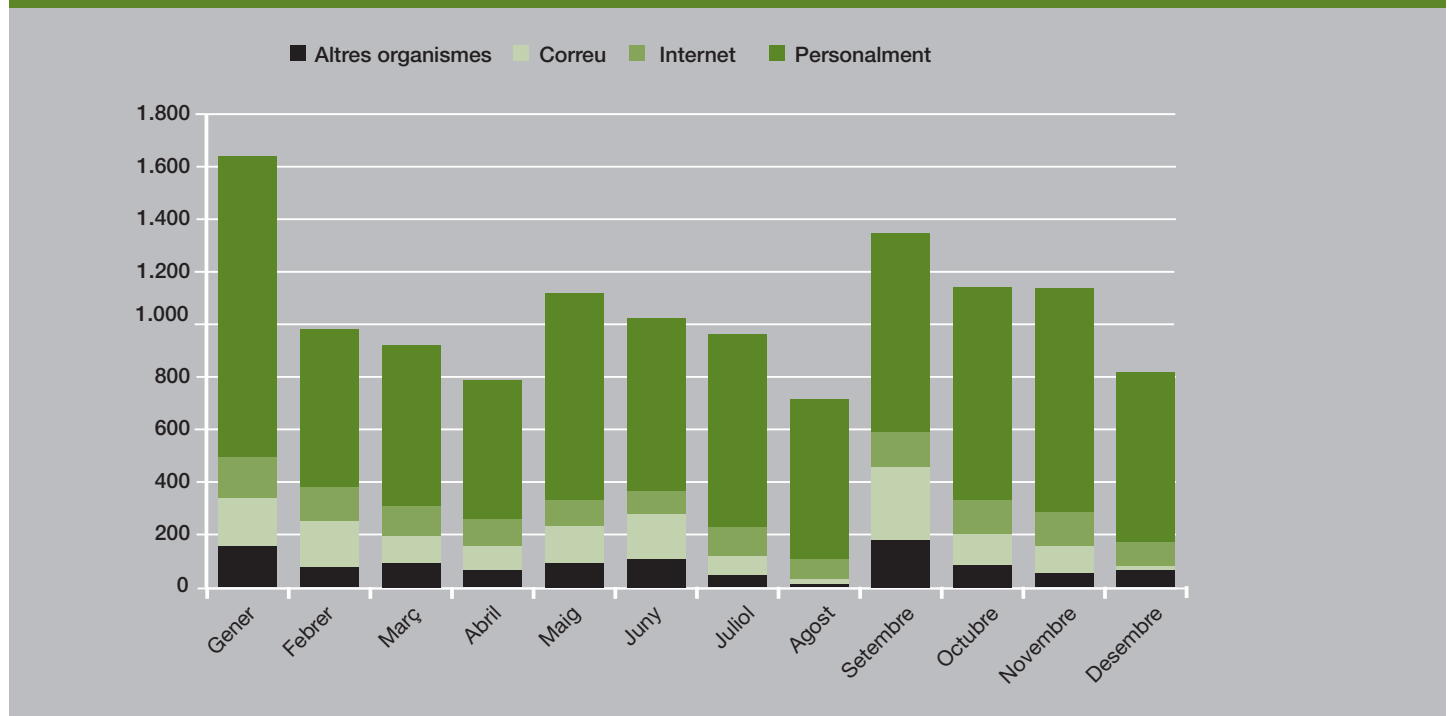
| Accés al servei. Evolució mensual de les consultes |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |               |                |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
|  | Gener        | Febrer       | Març         | Abril        | Maig         | Juny         | Juliol       | Agost        | Setembre     | Octubre      | Nov.         | Des.         | Total         | Percentatge(%) |
| Altres organismes                                  | 252          | 81           | 126          | 110          | 184          | 172          | 114          | 25           | 236          | 175          | 145          | 101          | 1.721         | 2,69           |
| Correu   | 224          | 289          | 115          | 101          | 147          | 184          | 86           | 96           | 298          | 128          | 116          | 180          | 1.961         | 3,07           |
| Internet   | 1.472        | 1.358        | 1.243        | 1.140        | 1.059        | 861          | 1.049        | 921          | 1.184        | 1.197        | 1.168        | 787          | 13.439        | 21,03          |
| Personalment                                       | 2.761        | 2.348        | 2.278        | 1.807        | 2.285        | 2.329        | 2.080        | 2.155        | 2.169        | 2.365        | 2.276        | 2.109        | 26.962        | 42,19          |
| Telèfon  | 1.351        | 1.477        | 1.514        | 2.119        | 1.976        | 1.981        | 1.405        | 993          | 1.764        | 1.788        | 1.901        | 1.555        | 19.824        | 31,02          |
| <b>Total</b>                                       | <b>6.060</b> | <b>5.553</b> | <b>5.276</b> | <b>5.277</b> | <b>5.651</b> | <b>5.527</b> | <b>4.734</b> | <b>4.190</b> | <b>5.651</b> | <b>5.653</b> | <b>5.606</b> | <b>4.732</b> | <b>63.907</b> | <b>100</b>     |



**Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions**

|                   | Gener        | Febrer     | Març       | Abril      | Maig         | Juny         | Juliol     | Agost      | Setembre     | Octubre      | Nov.         | Des.       | Total         | Percentatge(%) |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|----------------|
| Altres organismes | 155          | 74         | 92         | 64         | 92           | 107          | 44         | 10         | 179          | 84           | 53           | 64         | 1.018         | 8,00           |
| Correu            | 184          | 177        | 100        | 92         | 138          | 170          | 74         | 22         | 276          | 115          | 101          | 156        | 1.605         | 12,60          |
| Internet          | 156          | 128        | 117        | 101        | 102          | 90           | 110        | 74         | 136          | 131          | 133          | 89         | 1.367         | 10,74          |
| Personalment      | 1.144        | 603        | 610        | 532        | 787          | 658          | 735        | 608        | 754          | 813          | 849          | 649        | 8.742         | 68,66          |
| <b>Total</b>      | <b>1.639</b> | <b>982</b> | <b>919</b> | <b>789</b> | <b>1.119</b> | <b>1.025</b> | <b>963</b> | <b>714</b> | <b>1.345</b> | <b>1.143</b> | <b>1.136</b> | <b>958</b> | <b>12.732</b> | <b>100</b>     |

**Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions**



## Usuaris per sexe i edat

Aquestes dades, com les de la resta d'aquesta part, excepte les que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 1.836 persones. Xifra que suposa el 8,5% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei.

Respecte al sexe i l'edat dels usuaris, no hi ha aspectes rellevants en comparació d'anys anteriors. Igual que l'any passat, ens trobem amb un percentatge més alt de dones i amb una continuïtat en la majoria d'usuaris compresos entre els vint-i-sis anys i els cinquanta. Tan sols s'observa un petit decreixement a la franja dels menors de vint-i-cinc.

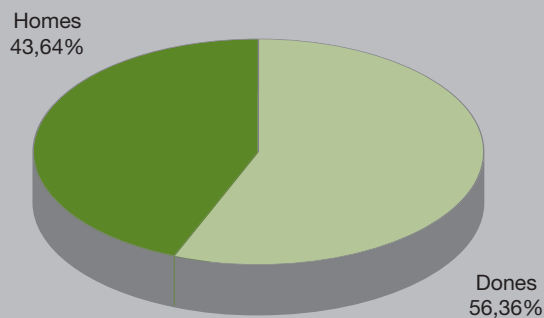
### Usuaris per sexe (%)

|              |            |
|--------------|------------|
| Home         | 43,64      |
| Dona         | 56,36      |
| <b>Total</b> | <b>100</b> |

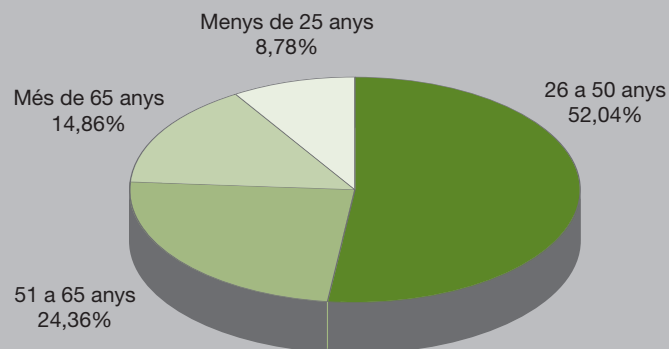
### Usuaris per edat (%)

|                  |            |
|------------------|------------|
| Menys de 25 anys | 8,78       |
| De 26 a 50 anys  | 52,04      |
| De 51 a 65 anys  | 24,32      |
| Més de 65 anys   | 14,86      |
| <b>Total</b>     | <b>100</b> |

### Usuaris per sexe



### Usuaris per edat

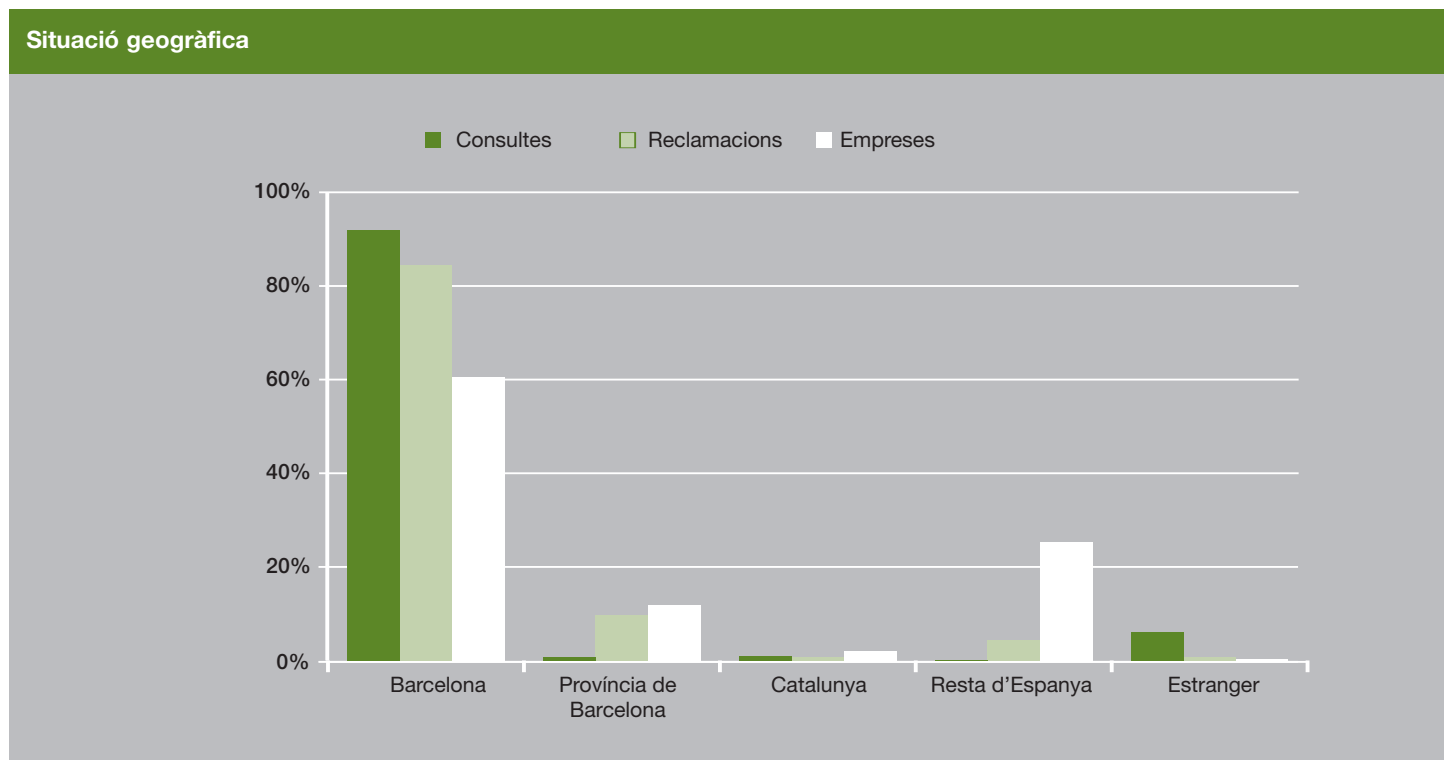


## Origen dels usuaris i ubicació de les empreses reclamades

Quasi el 8% de les consultes i més del 15% de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Considerem que les causes d'aquest fet són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven en funció del lloc de residència o d'on han succeït els fets, i que durant el mes d'agost tanquen les OMIC d'alguns ajuntaments de les rodalies.

Quant a la situació de les empreses, tan sols el 61% radiquen a la ciutat, És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però una part molt important de les reclamacions estan relacionades amb problemes de telefonia i accés a Internet, i les operadores tenen la seu social en altres llocs, la qual cosa provoca aquesta situació.

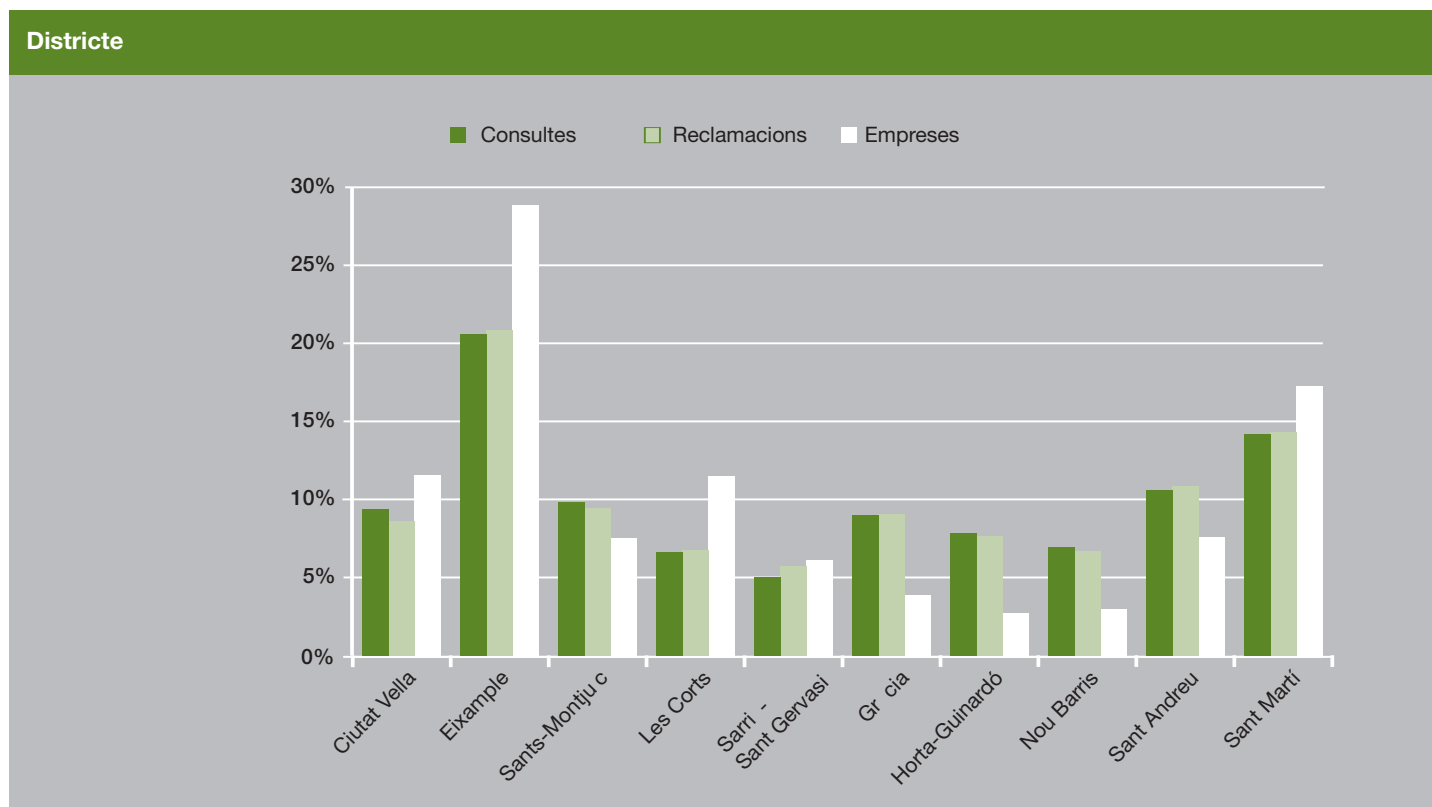
| Situació geogràfica (%) |            |              |            |
|-------------------------|------------|--------------|------------|
|                         | Consultes  | Reclamacions | Empreses   |
| Barcelona               | 92,02      | 84,48        | 60,52      |
| Província de Barcelona  | 0,79       | 9,69         | 11,75      |
| Catalunya               | 0,96       | 0,84         | 2,11       |
| Resta d'Espanya         | 0,21       | 4,27         | 25,37      |
| Estranger               | 6,02       | 0,72         | 0,25       |
| <b>Total</b>            | <b>100</b> | <b>100</b>   | <b>100</b> |



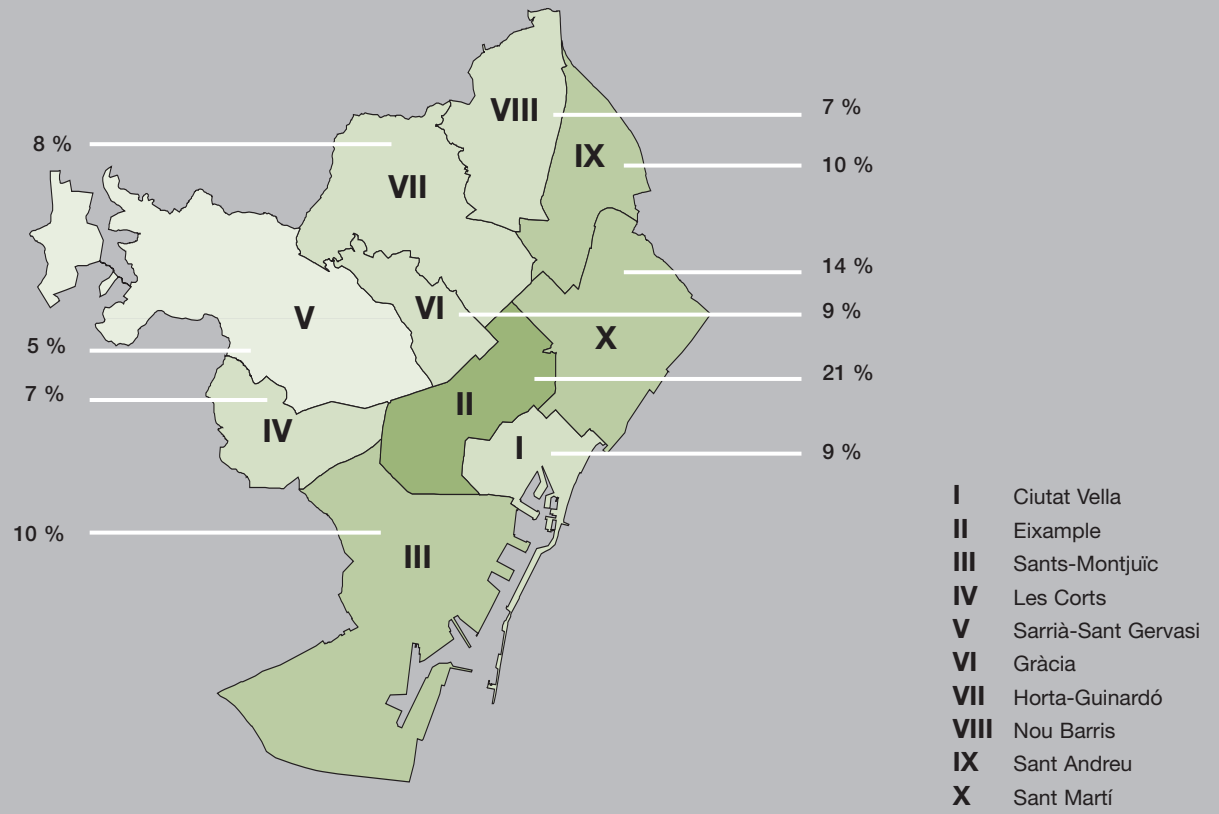


En veure la taula corresponent a la situació per districtes, es pot observar que els residents a l'Eixample, Sant Martí i Sant Andreu són els qui utilitzen més el servei i presenten més reclamacions. Quasi el 30% dels comerços i de les empreses objecte de reclamació radiquen a l'Eixample, Sant Martí, les Corts i Ciutat Vella.

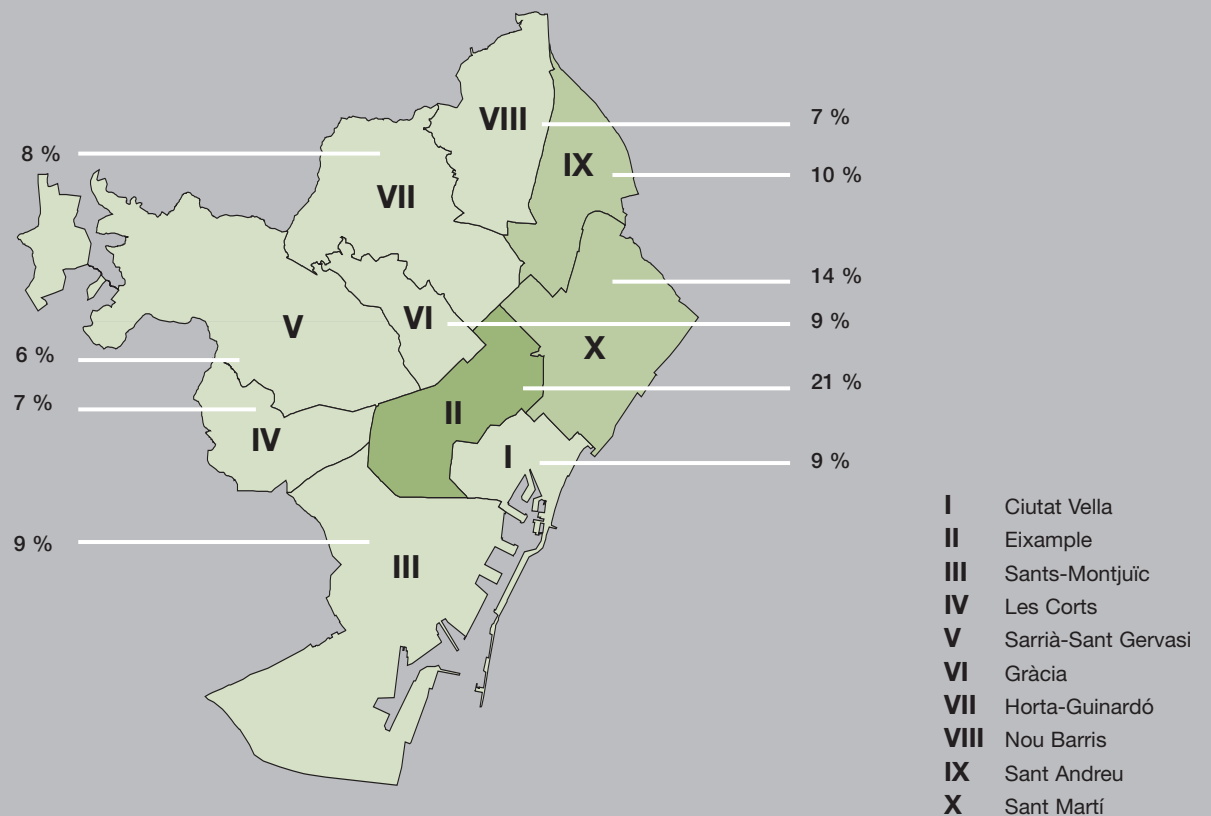
| Districte              | Població el 30 de juny del 2007 | Percentatge de població (%) | Consultes (%) | Reclamacions (%) | Empreses (%) |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------|------------------|--------------|
| Ciutat Vella           | 113.082                         | 7,1                         | 9,36          | 8,60             | 11,57        |
| Eixample               | 263.769                         | 16,5                        | 20,61         | 20,83            | 28,87        |
| Sants-Montjuïc         | 178.929                         | 11,2                        | 9,81          | 9,47             | 7,54         |
| Les Corts              | 81.834                          | 5,1                         | 6,62          | 6,74             | 11,48        |
| Sarrià - Sant Gervasi  | 141.803                         | 8,8                         | 5,02          | 5,74             | 6,14         |
| Gràcia                 | 120.601                         | 7,5                         | 9,01          | 9,08             | 3,87         |
| Horta-Guinardó         | 168.361                         | 10,5                        | 7,85          | 7,63             | 2,73         |
| Nou Barris             | 166.591                         | 10,3                        | 6,92          | 6,71             | 2,98         |
| Sant Andreu            | 143.756                         | 9,0                         | 10,58         | 10,85            | 7,58         |
| Sant Martí             | 224.452                         | 14,0                        | 14,22         | 14,34            | 17,24        |
| <b>Total Barcelona</b> | <b>1.603.178</b>                | <b>100</b>                  | <b>100</b>    | <b>100</b>       | <b>100</b>   |



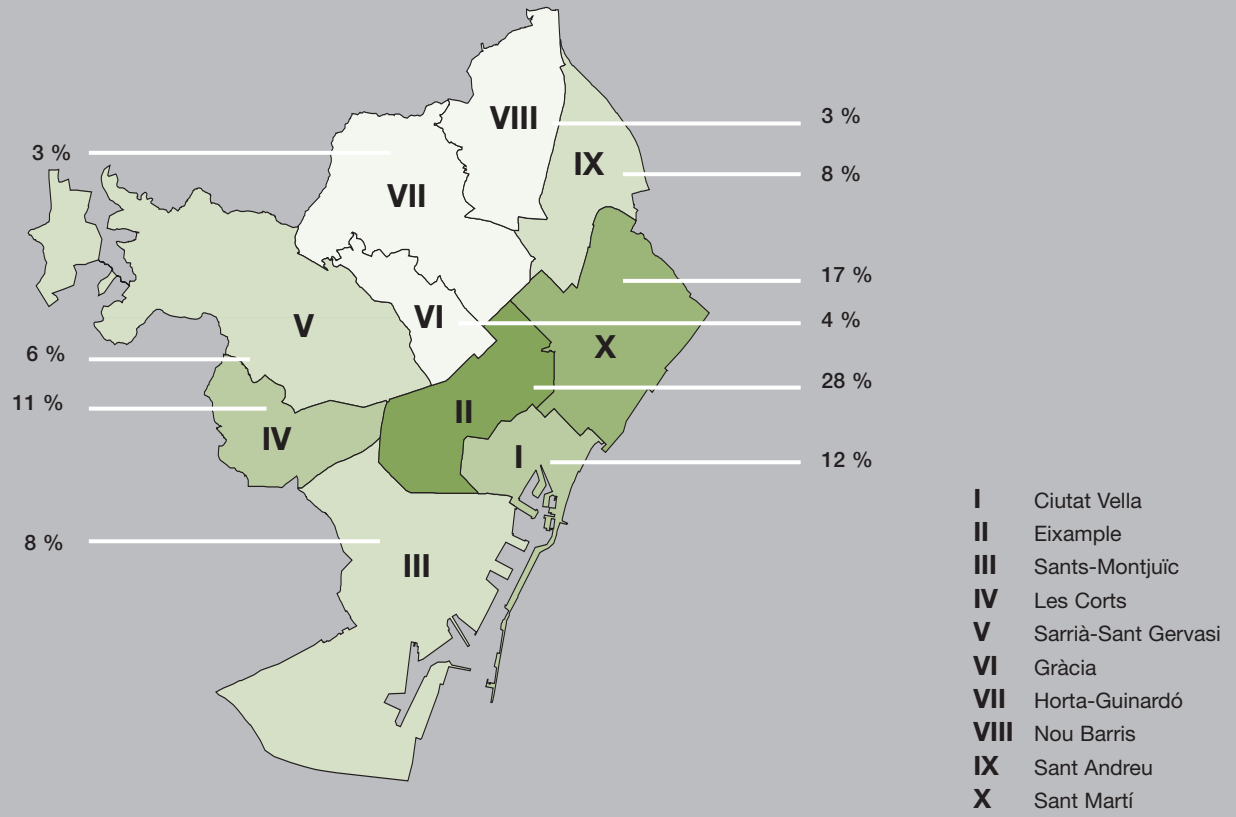
Consultes



Reclamacions



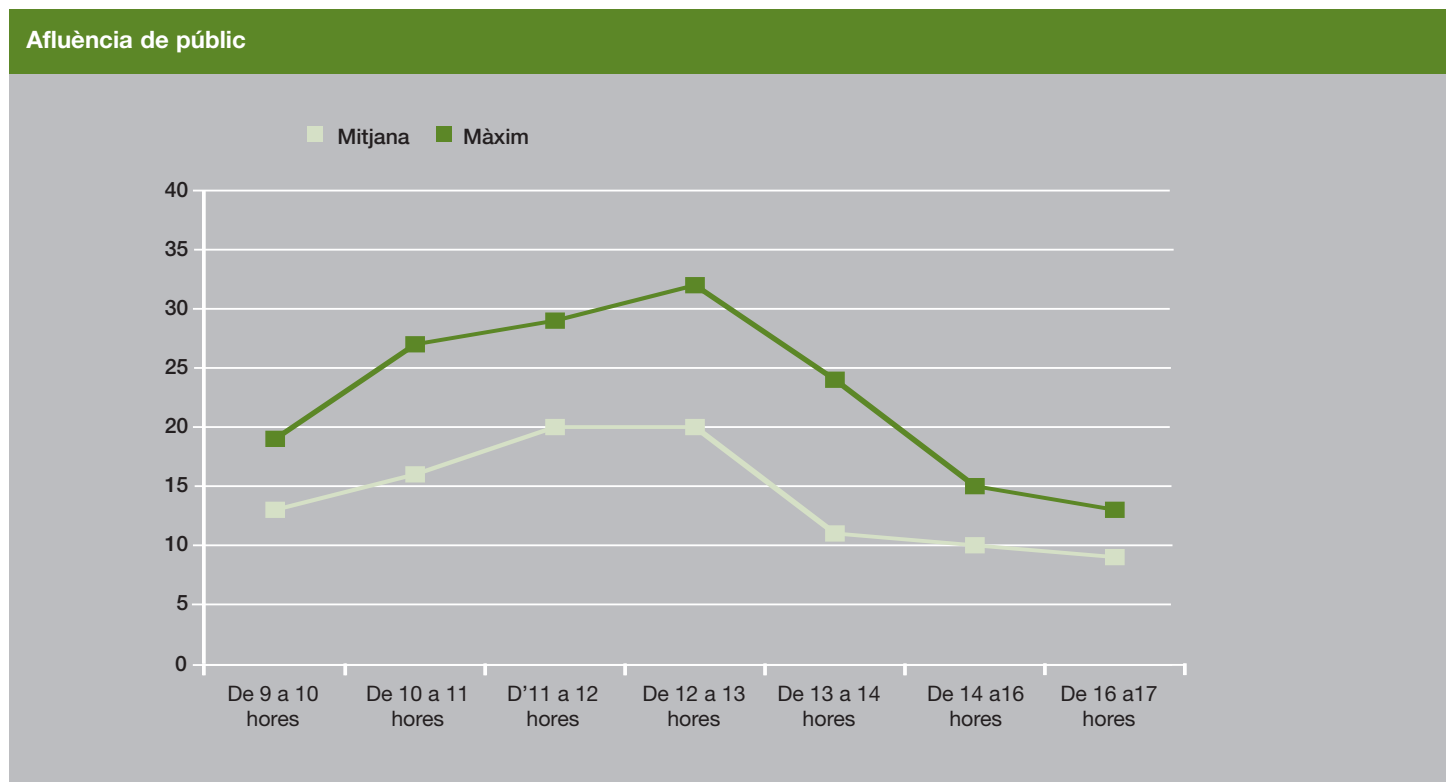
Empreses



## Afluència de públic

Considerem important, per a una bona planificació, saber com es distribueix el públic que accedeix al servei. La mitjana de persones que acudeixen diàriament és de 135, amb una cota màxima de 149. L'espera, en el cas del 70% de les persones que acudeixen al servei, es perllonga durant uns 12 minuts, i el temps d'atenció se situa en els 9 minuts. Cal recordar que l'horari és de 9.00 a 17.00 hores de dilluns a dijous i de 9.00 a 14.00 hores els divendres i en períodes de vacances.

| Afluència de públic |              |               |               |               |               |               |               |
|---------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                     | 9.00-10.00 h | 10.00-11.00 h | 11.00-12.00 h | 12.00-13.00 h | 13.00-14.00 h | 14.00-16.00 h | 16.00-17.00 h |
| Mitjana             | 13           | 16            | 20            | 20            | 11            | 10            | 9             |
| Màxim               | 19           | 27            | 29            | 32            | 24            | 15            | 13            |

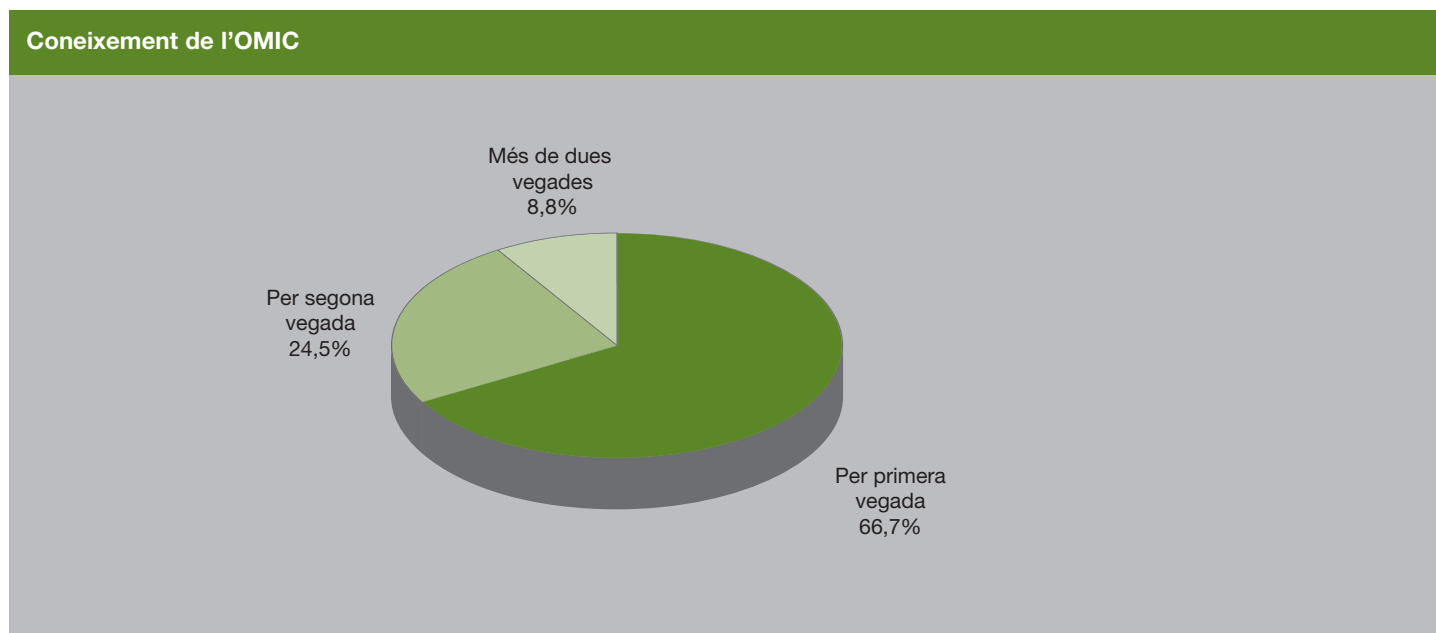


## Coneixement del servei

Quasi el 67% de les persones que acudeixen a l'oficina ho fan per primera vegada, prop del 25% hi han anat dues vegades, i prop del 9% s'hi han adreçat regularment.

Quant al mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) i el coneixement a través d'un conegut o familiar són la principal font, així com altres mitjans, on s'engloba la premsa, la ràdio, la televisió, Internet, etc.

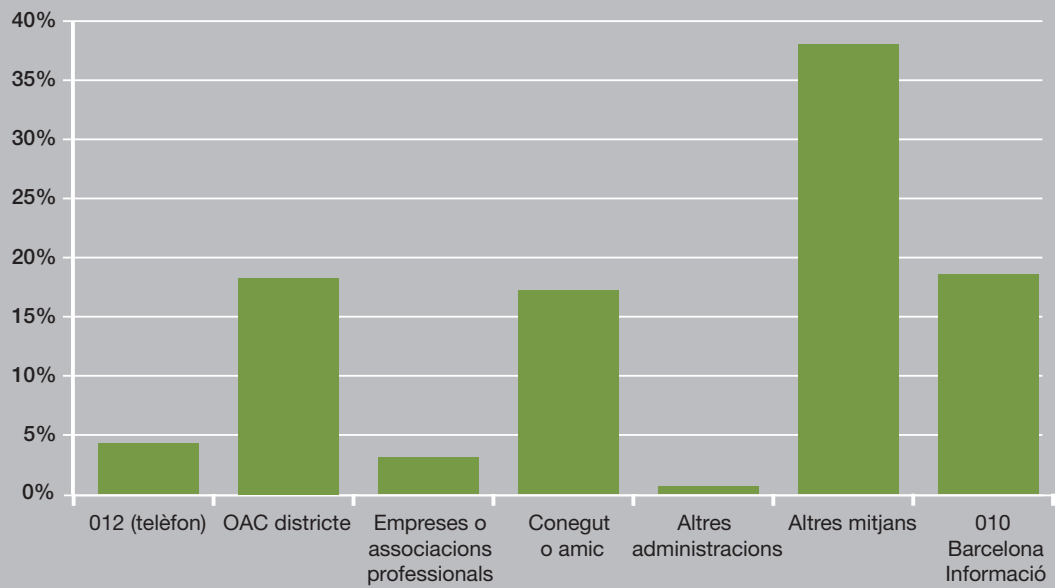
| Coneixement de l'OMIC (%) |            |
|---------------------------|------------|
| Per primera vegada        | 66,67      |
| Per segona vegada         | 24,53      |
| Més de dues vegades       | 8,81       |
| <b>Total</b>              | <b>100</b> |



**Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)**

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 010 Barcelona informació              | 18,54      |
| Altres mitjans                        | 38,04      |
| Altres administracions                | 0,61       |
| Conegut o amic                        | 17,18      |
| Empreses o associacions professionals | 3,07       |
| OAC districte                         | 18,27      |
| 012 (telèfon)                         | 4,29       |
| <b>Total</b>                          | <b>100</b> |

**Coneixement de l'OMIC**





# 4

## Sectors de consum

L'increment de la demanda d'informació s'ha deixat sentir en quasi tots els aspectes, i més si tenim en compte que no hi ha hagut fets significatius que hagin provocat una afluència elevada de consumidors. Els increments més forts han estat, com es pot veure en la taula recollida en l'apartat històric, en qüestions relacionades amb l'administració i que corresponen a qüestions pertanyents a altres organismes o municipis (721%), amb el sector elèctric (106%) pel tall de llum i el canvi de comptadors, i amb la compra (82%) i la reparació d'electrodomèstics (117%) per l'aplicació de la garantia. Una menció especial és el transport, ja que, encara que la pujada no ha estat considerable (31%) en comparació d'altres sectors, cal aclarir que l'any 2006 va tenir un nombre molt important de consultes pel problema del Prat i la suspensió de vols d'Air Madrid. D'altra banda, s'ha detectat un decreixement en la compra d'habitatges (-59%) i de productes en general (-15%), i de l'apartat que denominem "No és procedent" (-21%), en el qual es recullen les qüestions que no són consum i les persones que procedeixen d'altres indrets i que no tenen res a veure amb el nostre municipi.

Es pot dir quasi el mateix quant a les reclamacions. L'increment en el sector elèctric (132%) està determinat pel tràmits relacionats amb les incidències provocades pel tall de llum, però una anàlisi més profunda permet situar-lo en uns percentatges prou similars als d'anys anteriors. L'aigua (67%) i la compra (61%) i reparació d'electrodomèstics (113%) són els que han sofert un increment més considerable. Al contrari, l'administració (-66%), l'habitatge (-47%) i la compra de béns (-46%) han decrescut considerablement. Cal afegir que, encara que en una proporció menor, les comunicacions, la telefonia i l'accés a Internet (-13%) han continuat decaient. encara que aquestes qüestions continuen sent el sector més important.

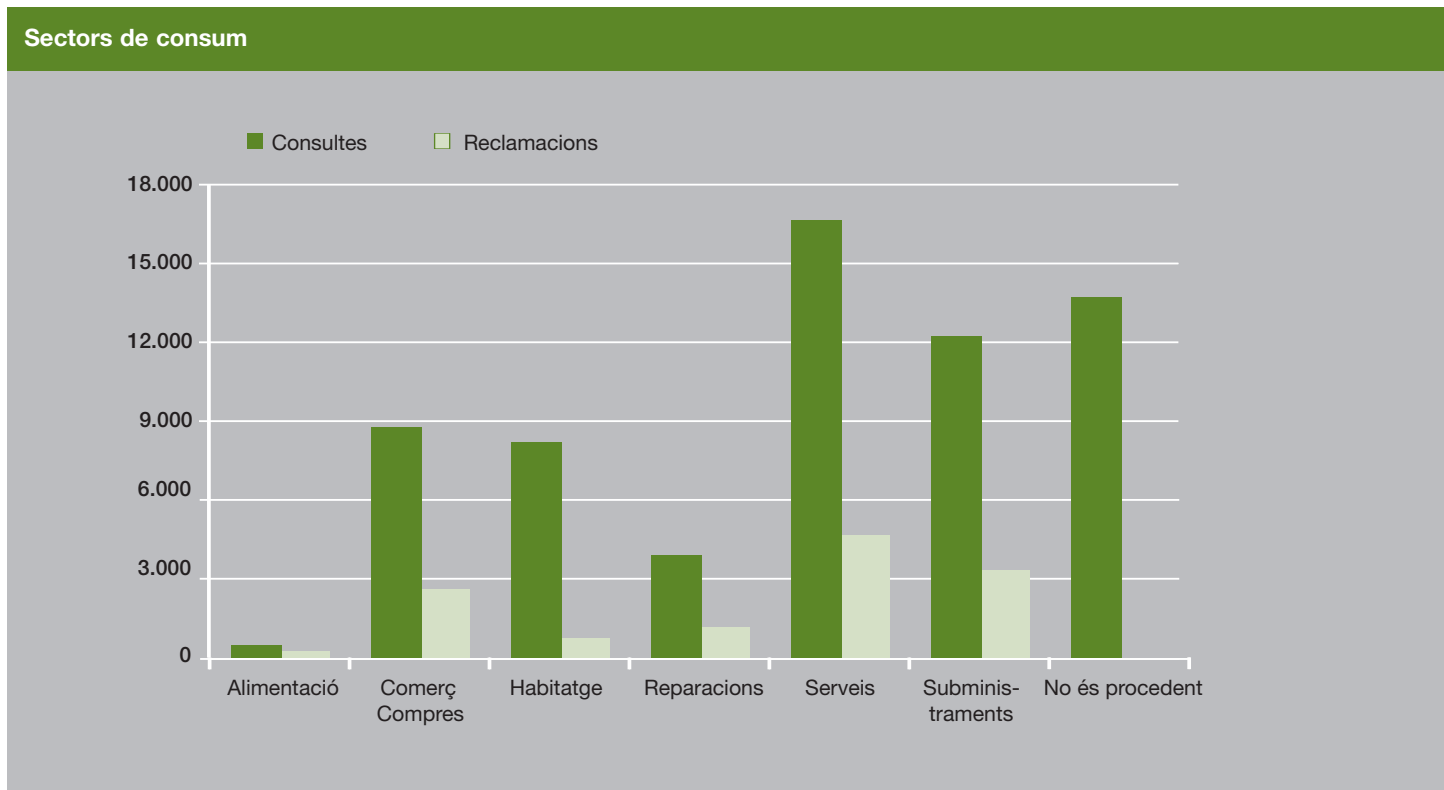
Al llarg de taules i gràfics recollim les consultes i reclamacions per grups i sectors, així com els percentatges de reclamacions respecte a les consultes per conèixer el grau de satisfacció dels consumidors. Ja dins les reclamacions concretes, es recull el temps d'inici de les gestions, el resultat de les reclamacions segons el tràmit realitzat, detallat per sectors, la valoració econòmica i, finalment, el temps necessari fins que es pugui donar per finalitzada una reclamació.

Atès el gran nombre de sectors que hi ha en consum, agrupem els apartats per sectors per facilitar-ne l'estudi. La taula següent ens permet veure on queden recollits alguns aspectes.



| Sectors de consum  |                        |
|--|------------------------|
| Apartats   | Sector on s'ha inclòs  |
| Tota mena de compres no incloses en la resta de paràgrafs d'aquest sector, amb independència del tipus d'establiment o de venda.                                     | Béns (comerç. Compres) |
| Aparells informàtics i els telèfons mòbils.  | Electrodomèstics       |
| Incorpora tota la problemàtica no inclosa en els altres paràgrafs, com ara: problemes d'antenes, rehabilitació, manca o deficiència en els serveis comunitaris, etc. | Habitatge              |
| Serveis a domicili i reparacions, excepte la reparació d'electrodomèstics i les revisions de la instal·lació de gas.   | Reparacions a la llar  |
| Revisió de les instal·lacions de gas.  | Instal·ladors          |
| Qüestions relacionades amb agències de viatges i els serveis turístics a la nostra ciutat.   | Turisme                |
| Professions liberals, tintories, fotògrafs, revelatge de fotografies, pàrquings.   | Serveis                |
| Accés a Internet.  | Telecomunicacions      |
| Operadors de telefonia fixa i mòbil.   | Telecomunicacions      |
| Televisió i altres tipus de comunicacions.   | Telecomunicacions      |
| Qüestions que no són de consum, les consultes de residents en altres municipis, i les reclamacions quan cap de les parts pertanyen a Barcelona.                      | No és procedent        |

| Sectors de consum   |               |               |                  |              |   |
|---------------------|---------------|---------------|------------------|--------------|---|
|                     | Totals        |               | Percentatges (%) |              |   |
|                     | Consultes     | Reclamacions  | Consultes        | Reclamacions | Reclamacions en relació amb les consultes |
| Alimentació         | 494           | 258           | 0,98             | 2,02         | 52,02                                     |
| Comerç. Compres     | 8.757         | 2.593         | 17,45            | 20,37        | 29,61                                     |
| Habitatge           | 8.196         | 738           | 16,33            | 5,80         | 9,00                                      |
| Reparacions         | 3.882         | 1.169         | 7,73             | 9,18         | 30,11                                     |
| Serveis             | 16.632        | 4.655         | 33,14            | 36,56        | 27,99                                     |
| Subministraments    | 12.233        | 3.319         | 24,37            | 26,07        | 27,13                                     |
| Qüestions de consum | 50.194        | 12.732        | 78,55            | 100          | 25,36                                     |
| No és procedent     | 13.713        | -             | 21,45            | -            | -   |
| <b>Total</b>        | <b>63.907</b> | <b>12.732</b> | <b>100</b>       | <b>100</b>   | <b>19,92</b>                              |



La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector més detalladament. Igual que l'any passat, les telecomunicacions (19%) i l'arrendament d'habitatges (14%) superen el 10% de les consultes. Quant a les reclamacions, les telecomunicacions (21%) i el transport (14%) són els únics sectors que ultrapassen el 10%.

El percentatge més elevat de reclamacions presentades enfront del de les consultes rebudes del mateix apartat correspon a problemes relacionats amb la restauració (76%), l'oci (54%) i l'alimentació (52%), mentre que l'administració (1%) i els arrendaments d'habitatge (8%) corresponen als sectors que menys reclamen en comparació de la informació sol·licitada.

| Qüestions objecte de consulta o de reclamació |               |               |                  |              |   |
|---|---------------|---------------|------------------|--------------|---|
|   | TOTALS        |               | PERCENTATGES (%) |              |   |
|   | Consultes     | Reclamacions  | Consultes        | Reclamacions | Reclamació en relació amb les consultes |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>                            |               |               |                  |              |   |
| Alimentació                                   | 494           | 258           | 0,98             | 2,02         | 52,02                                   |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>                        |               |               |                  |              |   |
| Béns  | 2.111         | 505           | 4,21             | 3,97         | 23,92                                   |
| Automòbils                                    | 914           | 205           | 1,82             | 1,61         | 22,43                                   |
| Calçat i tèxtil                               | 803           | 341           | 1,60             | 2,68         | 42,47                                   |
| Electrodomèstics                              | 4.221         | 1.272         | 8,41             | 9,99         | 30,14                                   |
| Mobles i decoració                            | 708           | 270           | 1,41             | 2,12         | 38,14                                   |
| <b>HABITATGE</b>                              |               |               |                  |              |   |
| Habitatge                                     | 497           | 85            | 0,99             | 0,67         | 17,10                                   |
| Arrendaments                                  | 6.976         | 564           | 13,90            | 4,43         | 8,08                                    |
| Compra d'habitatge                            | 698           | 82            | 1,39             | 0,64         | 11,75                                   |
| Temps compartit                               | 25            | 7             | 0,05             | 0,05         | 28,00                                   |
| <b>REPARACIONS</b>                            |               |               |                  |              |   |
| Reparacions a la llar                         | 1.207         | 254           | 2,40             | 2,00         | 21,04                                   |
| Instal·ladors                                 | 342           | 117           | 0,68             | 0,92         | 34,21                                   |
| Automòbils                                    | 889           | 282           | 1,77             | 2,22         | 31,72                                   |
| Electrodomèstics                              | 1.444         | 516           | 2,88             | 4,05         | 35,73                                   |
| <b>SERVEIS</b>                                |               |               |                  |              |   |
| Turisme                                       | 1.216         | 414           | 2,42             | 3,25         | 34,05                                   |
| Serveis                                       | 2.827         | 954           | 5,63             | 7,49         | 33,75                                   |
| Assegurances                                  | 902           | 110           | 1,80             | 0,86         | 12,20                                   |
| Ensenyament                                   | 837           | 147           | 1,67             | 1,15         | 17,56                                   |
| Entitats financeres                           | 953           | 127           | 1,90             | 1,00         | 13,33                                   |
| Oci i cultura                                 | 965           | 525           | 1,92             | 4,12         | 54,40                                   |
| Administració                                 | 3.688         | 53            | 7,35             | 0,42         | 1,44                                    |
| Sanitat                                       | 445           | 103           | 0,89             | 0,81         | 23,15                                   |
| Restauració                                   | 639           | 485           | 1,27             | 3,81         | 75,90                                   |
| Transports                                    | 4.160         | 1.737         | 8,29             | 13,64        | 41,75                                   |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b>                       |               |               |                  |              |   |
| Aigua   | 294           | 40            | 0,59             | 0,31         | 13,61                                   |
| Electricitat                                  | 1.409*        | 462**         | 2,81             | 3,63         | 32,79                                   |
| Gas   | 804           | 166           | 1,60             | 1,30         | 20,65                                   |
| Telecomunicacions                             | 9.726         | 2.651         | 19,38            | 20,82        | 27,26                                   |
| <b>QÜESTIONS DE CONSUM</b>                    |               |               |                  |              |   |
| No és procedent                               | 13.713        | -             | 21,45            | -            | -                                       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>63.907</b> | <b>12.732</b> | <b>100</b>       | <b>100</b>   | <b>19,92</b>                            |

\* 681 corresponen a consultes pel tall de llum.

\*\* Incloses 175 incidències i 57 reclamacions pel tall de llum.

## Qüestions principals

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran ens impedeix fer un estudi amb detallat de la casuística de les qüestions que es plantejen diàriament. Per això, tan sols ens podem limitar a recollir els indicadors i recollir els problemes que han tingut més incidència.

Pel que fa a les reclamacions, la situació és una mica diferent, ja que es disposa de dades escrites, en moltes ocasions de les dues parts. Per aquest motiu, la taula següent recull una primer aproximació dels problemes que amb més periodicitat apareixen a les reclamacions. Caldria afegir que en ocasions es tracta de valoracions subjectives segons el que ha escrit el reclamant i que, a vegades, es reclama per diversos motius.

| Problemes més freqüents objecte de reclamació (%) |            |
|---|------------|
| Accés a Internet                                  | 19,40      |
| Agències d'habitatge                              | 1,01       |
| Contracte   | 18,45      |
| Devolució   | 7,11       |
| Documentació                                      | 1,15       |
| Factura   | 5,32       |
| Frau  | 7,34       |
| Fulls de reclamació                               | 1,11       |
| Garantia  | 18,23      |
| Incompliments                                     | 12,19      |
| Paga i senyal                                     | 0,31       |
| Preus   | 1,54       |
| Protecció de dades                                | 0,15       |
| Publicitat  | 2,76       |
| Qualitat  | 3,11       |
| Rebaixes  | 0,16       |
| Venda directa i fora d'establiments comercial     | 0,15       |
| Venda per Internet                                | 0,51       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>100</b> |

## Sectors més problemàtics

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg de l'any 2007 per part dels consumidors i consumidoras de la ciutat, sense distingir si aquestes han derivat en una reclamació, ni la quantitat rebuda. En ocasions els temes són recurrents, i en altres, per la seva importància, indiquem algunes actuacions que considerem oportú assenyalar.

### Alimentació

Per regla general, es tracta de consultes sobre etiquetatge, pes de productes, venda de productes caducats i manca de fulls de reclamacions. S'ha observat un increment de la demanda d'informació que no s'ha traduït en més reclamacions.

### Compra de productes

Hem de continuar insistint a donar a conèixer a les persones consumidoras que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no és un dret, sinó un valor afegit del comerç, excepte si el producte és defectuós, cas en què cal aplicar la normativa sobre garanties. En segon lloc, cal aprofundir en el coneixement d'aquest dret i la responsabilitat del comerç en la seva aplicació. Finalment, cal destacar l'increment de les consultes i les reclamacions per vendes a través d'Internet: l'incompliment de terminis, la manca de llibres d'instruccions i la publicitat enganyosa són algunes dels problemes més freqüents, així com les consultes i reclamacions derivades de la compra d'electrodomèstics i el descens en aspectes relacionats amb la compra de béns en general.

### Habitatge

Malgrat el seu increment, els problemes derivats de la compra d'habitatges no són nombrosos. Tenen importància atès el seu alt valor econòmic. Destaquem l'incompliment en els terminis de lliurament, les despeses de cancel·lació d'hipoteques i la utilització de materials diferents dels oferts.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures del inquilins són la font de la majoria de les consultes, encara que poques deriven en reclamacions, malgrat l'increment que s'ha deixat sentir. Caldria afegir-hi que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intenti la solució dels problemes mitjançant el diàleg evitant mentre sigui possible la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions. Com en ocasions anteriors, dediquem una part d'aquesta memòria a l'assetjament immobiliari, a causa de la seva importància social.

### Reparacions

Es tracta d'un sector que genera diferents problemes, derivats de la manca de pressupostos previs, de l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, de la manca de garantia i dels preus abusius de determinats serveis d'urgència. Com l'any anterior, l'increment en el sector ha estat molt considerable, mentre que el canvi de normativa sobre la inspecció de les instal·lacions de gas s'ha deixat notar.

## Serveis

La suspensió de vols d'Air Madrid ha suposat un nombre molt important de les consultes i reclamacions rebudes al gener. Encara que en proporció molt menor, continua l'increment en les consultes i reclamacions, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes i pels retards i la pèrdua d'equipatges.

El sector de les assegurances ha crescut en consultes, mentre que ha decrescut en reclamacions. El consumidor desconeix els serveis oferts per l'asseguradora, hi ha lentitud en la resposta, en alguns casos es produeixen augments importants de les quantitats que s'han de pagar, i en d'altres les companyies es neguen a continuar l'assegurança. El suport que es dóna a l'afectat no es limita a la informació i la tramitació de la reclamació: quan ha passat el temps legal, es dóna trasllat al defensor de l'assegurat i, si escau, al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

Amb les entitats financeres, la manca de transparència, la informació deficient, els problemes amb els crèdits hipotecaris i el càrrec de comissions són alguns dels problemes denunciats més freqüents. Tanmateix, s'observa una més alta demanda en el sector, i cal assenyalar que les reclamacions es poden resoldre en la seva major part a la mateixa entitat. Per a la resta de casos, es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat i, si és necessari, al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

## Energia

Al final d'any s'han detectat indicis de campanyes agressives per part de les comercialitzadores del sector per aconseguir clients, una conseqüència directa del canvi de normativa i de la liberalització del sector previst per al 2008.

El tall de llum del 23 de juliol entenem que requereix una explicació més completa. Les dades de la distribuïdora parlen d'uns vuitanta mil reclamants consumidors finals. És evident que si aquests s'haguessin dirigit a l'administració en primer lloc, haurien col·lapsat els serveis. Per aconseguir una més gran rapidesa i evitar aquest col·lapse, es va recomanar als afectats que es dirigissin a Endesa. Paral·lelament, les persones que es dirigien a l'OMIC van poder presentar la seva queixa, que es va tractar com a incidència, es a dir, com si la presentessin a la distribuïdora. Quan hi ha molts afectats arran d'un incident com aquest, es provoquen situacions de duplictat, ja que en ocasions vam detectar que l'afectat havia presentat la seva queixa en diferents indrets, per la qual cosa s'ha pogut produir un retard en la resolució. S'han considerat reclamacions reals tan sols les que s'han presentat per disconformitat o silenci de l'empresa.

El resum d'aquesta actuació es el següent:

| Resum d'actuacions pel tall de llum   |        |
|---|--------|
| Consultes a l'OMIC  | 681    |
| Trucades estimades al 010   | 8.772  |
| Consultes a la web de l'OMIC entre el 23 i el 31 de juliol i a la web "Afectats per l'apagada de la llum" | 2.365  |
| Afectats que s'han dirigit a Endesa (dada estimada facilitada en nota de premsa)                          | 80.000 |
| Incidències tramitades a través de l'OMIC   | 175    |
| Reclamacions  | 53     |

### Telecomunicacions

Una simple ullada a les taules ens permet veure que és la qüestió més demanada i, per tant, la font de la major part dels conflictes, encara que hi ha tendència a la baixa tant en les consultes com en les reclamacions rebudes. Els principals problemes continuen sent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Quant a la TDT, encara no s'ha detectat un volum important de consultes.

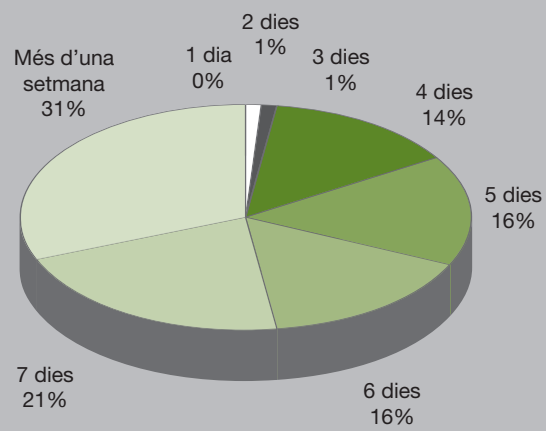
### Gestió

En la taula següent es recull el temps transcorregut des de l'entrada d'una reclamació fins que s'estudia i se'n fa el tràmit corresponent. En el cas del correu cal afegir un temps per a l'ensobriment i el que pot tardar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. Al contrari, el temps és real en la tramitació per Internet, tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, aquestes són tramitades pels mitjans tradicionals. Ha estat possible la reducció dels terminis, ja que, mentre el 69% de les reclamacions han estat tramitades en menys d'una setmana, l'any anterior aquestes tan sols eren el 18%. De la mateixa manera, s'ha donat resposta al 78% en menys d'una setmana, enfront del 45% el 2006. Considerem important aquestes dades, ja que un grau de satisfacció que pot tenir el ciutadà és el temps que tardem a iniciar els tràmits per intentar resoldre el seu problema.

**Gestió (%)**

|                   | Per correu | Per Internet |
|-------------------|------------|--------------|
| 1 dia             | -          | 3,69         |
| 2 dies            | 1,11       | 13,60        |
| 3 dies            | 1,07       | 16,11        |
| 4 dies            | 13,76      | 17,45        |
| 5 dies            | 15,89      | 9,30         |
| 6 dies            | 15,78      | 12,97        |
| 7 dies            | 21,14      | 8,55         |
| Més d'una setmana | 31,25      | 22,02        |
| <b>Total</b>      | <b>100</b> | <b>100</b>   |

**Gestió**





## Resultat de les reclamacions

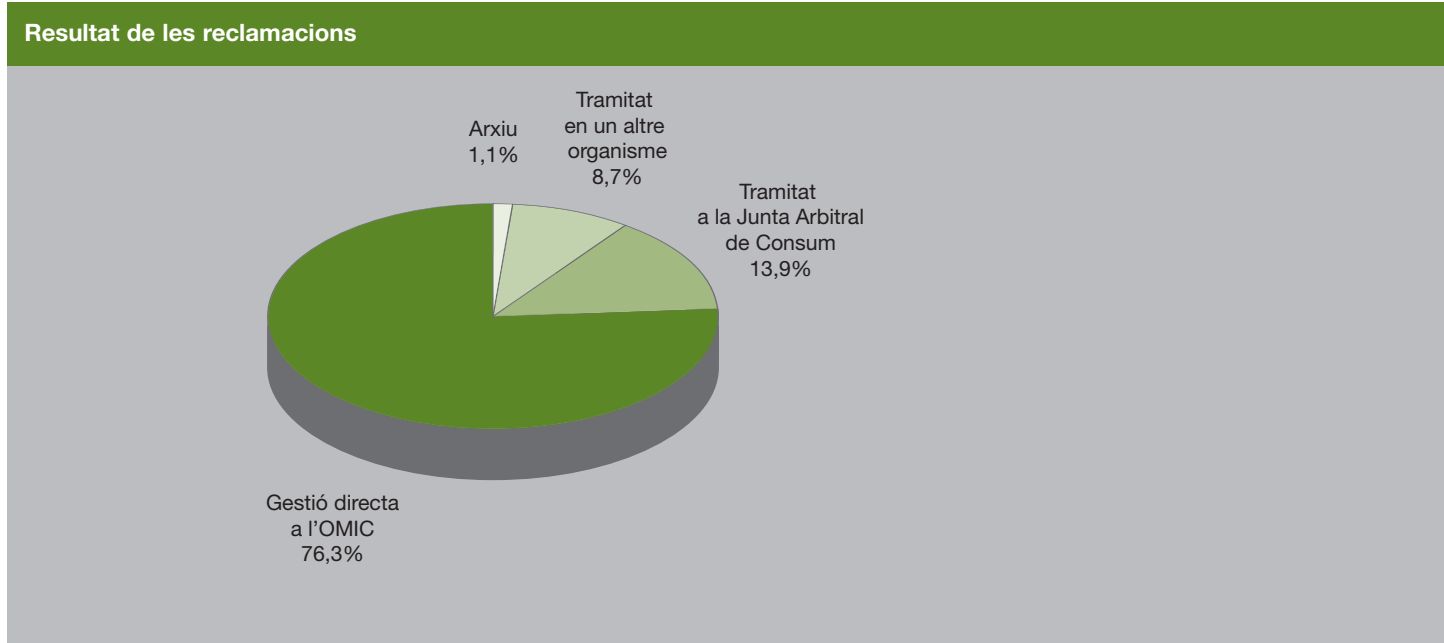
Més del 76% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, manca de fulls de reclamació, manca de documentació, desconeixement per part del consumidor dels drets dels establiments, empreses que no es volen adherir al sistema arbitral, i presumptes frauds. És significatiu que d'aquestes tan sols en el 28% dels casos hi hagi hagut una resposta negativa per part de l'empresa, o s'hagi pogut veure la inconsistència de la reclamació per part del consumidor.

De la resta de reclamacions, una part molt important s'ha derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes. Una altra part s'ha derivat a altres organismes i a altres OMICs, ja que l'empresa no estava radicada a Barcelona o no era una qüestió de consum. Tan sols han passat a l'arxiu les reclamacions que no s'han pogut tramitar per manca de dades.

En la taula queden recollides les reclamacions que estaven en tràmit al començament d'any i les que han entrat al llarg del 2007, i s'indiquen les que no s'han tancat i continuen obertes.

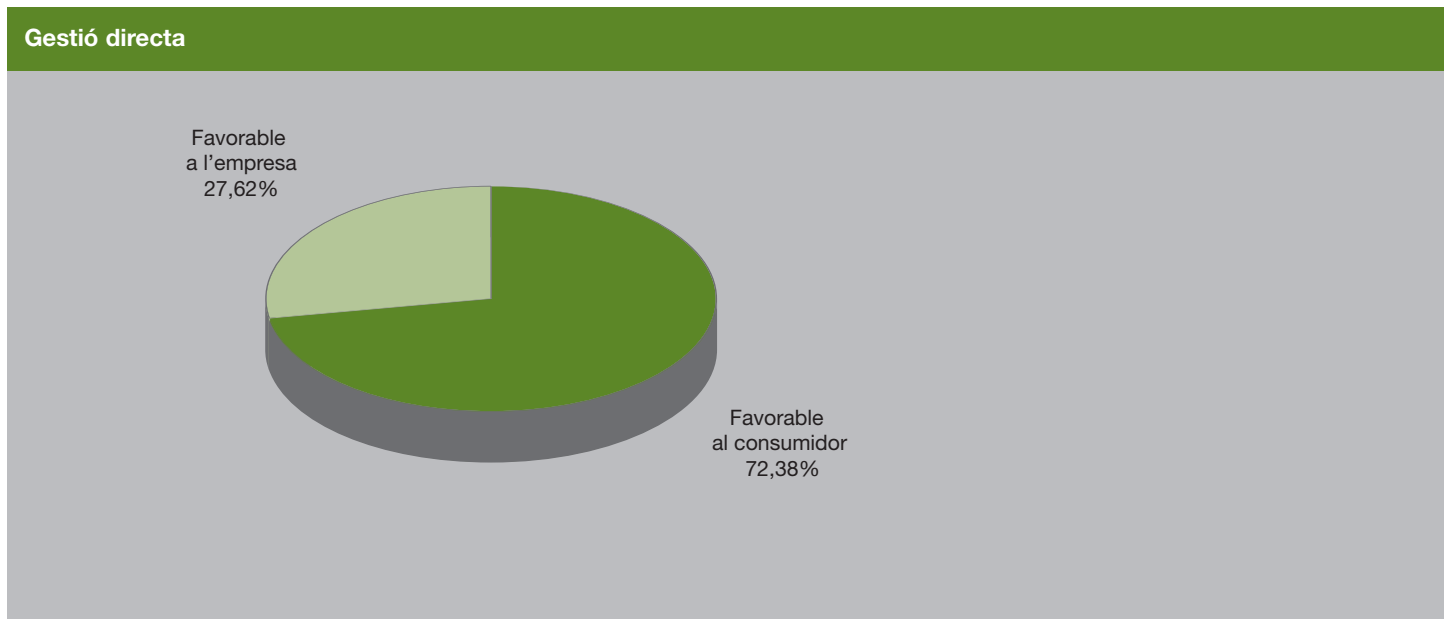
| Resultat de les reclamacions           |               |                 |
|--|---------------|-----------------|
|  | Total         | Percentatge (%) |
| Gestió directa a l'OMIC                | 12.682        | 76,26           |
| Arxiu                                  | 189           | 1,14            |
| Tramitat en un altre organisme         | 1.452         | 8,73            |
| Tramitat a la Junta Arbitral de Consum | 2.306         | 13,87           |
| <b>Total</b>                           | <b>16.629</b> | <b>100</b>      |
| En tràmit                              | 1.885         | 10,18           |





**Gestió directa**

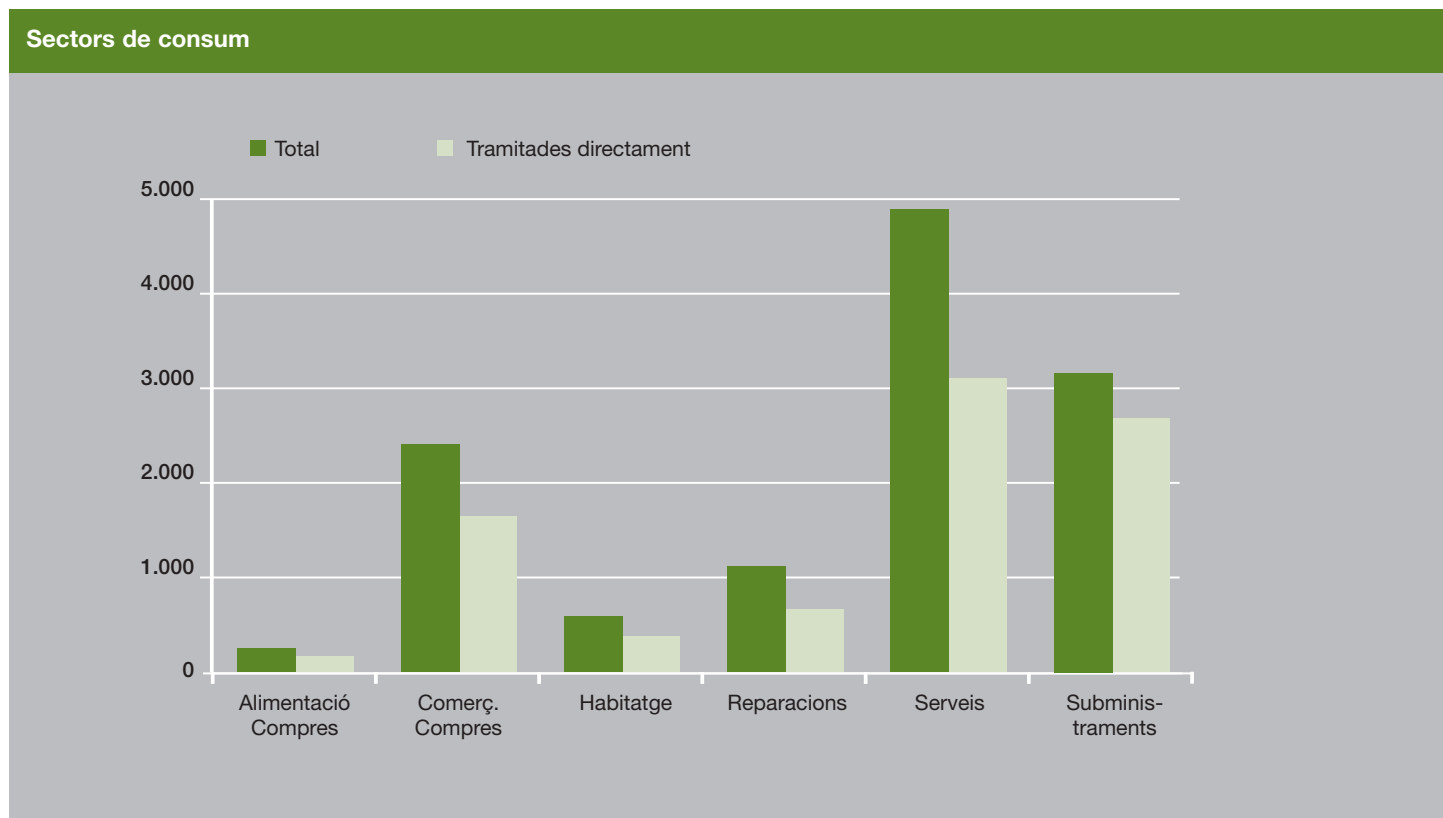
|                         | Total         | Percentatge (%) |
|-------------------------|---------------|-----------------|
| Favorable al consumidor | 9.179         | 72,38           |
| Favorable a l'empresa   | 3.503         | 27,62           |
| <b>Total</b>            | <b>12.682</b> | <b>100</b>      |



## Sectors de consum. Reclamacions resoltes

Seguint la metodologia d'altres indicadors, en la taula es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, diferenciant del total les que s'han solucionat directament a l'OMIC.

| Sectors de consum |               |                                 |                  |                                 |   |
|-------------------|---------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------|---|
|                   | TOTALS        |                                 | PERCENTATGES (%) |                                 |   |
|                   | Totals        | Tramitades directament a l'OMIC | Totals           | Tramitades directament a l'OMIC | Tramitades directament amb relació al total |
| Alimentació       | 252           | 168                             | 2,03             | 1,95                            | 66,67                                       |
| Comerç. Compres   | 2.409         | 1.645                           | 19,40            | 19,05                           | 68,29                                       |
| Habitatge         | 590           | 376                             | 4,75             | 4,35                            | 63,73                                       |
| Reparacions       | 1.114         | 664                             | 8,97             | 7,69                            | 59,61                                       |
| Serveis           | 4.893         | 3.104                           | 39,40            | 35,94                           | 63,44                                       |
| Subministraments  | 3.162         | 2.679                           | 25,46            | 31,02                           | 84,72                                       |
| <b>Total</b>      | <b>12.420</b> | <b>8.636</b>                    |                  |                                 | <b>69,53</b>                                |



## Resultat de les reclamacions

|                         | TOTALS        |                                 | PERCENTATGES (%) |                                 |   |
|-------------------------|---------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------|---|
|                         | Totals        | Tramitades directament a l'OMIC | Totals           | Tramitades directament a l'OMIC | Tramitades directament amb relació al total |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>      |               |                                 |                  |                                 |   |
| Alimentació             | 252           | 168                             | 2,03             | 1,95                            | 66,67                                       |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>  |               |                                 |                  |                                 |   |
| Béns                    | 487           | 329                             | 3,92             | 3,81                            | 67,56                                       |
| Automòbils              | 194           | 115                             | 1,56             | 1,33                            | 59,28                                       |
| Calçat i tèxtil         | 329           | 217                             | 2,65             | 2,51                            | 65,96                                       |
| Electrodomèstics        | 1.137         | 812                             | 9,15             | 9,40                            | 71,42                                       |
| Mobles i decoració      | 262           | 172                             | 2,11             | 1,99                            | 65,65                                       |
| <b>HABITATGE</b>        |               |                                 |                  |                                 |   |
| Habitatge               | 82            | 43                              | 0,66             | 0,50                            | 52,44                                       |
| Arrendaments            | 422           | 331                             | 3,40             | 3,83                            | 78,44                                       |
| Compra d'habitatge      | 79            | -                               | 0,64             | -                               | -   |
| Temps compartit         | 7             | 2                               | 0,06             | 0,02                            | 28,57                                       |
| <b>REPARACIONS</b>      |               |                                 |                  |                                 |   |
| Reparacions a la llar   | 225           | 117                             | 1,81             | 1,35                            | 52,00                                       |
| Instal·ladors           | 130           | 76                              | 1,05             | 0,88                            | 58,46                                       |
| Automòbils              | 275           | 160                             | 2,21             | 1,85                            | 58,18                                       |
| Electrodomèstics        | 484           | 311                             | 3,90             | 3,60                            | 64,26                                       |
| <b>SERVEIS</b>          |               |                                 |                  |                                 |   |
| Turisme                 | 379           | 222                             | 3,05             | 2,57                            | 58,58                                       |
| Serveis                 | 938           | 540                             | 7,55             | 6,25                            | 57,57                                       |
| Assegurances            | 102           | 81                              | 0,82             | 0,94                            | 79,41                                       |
| Ensenyament             | 133           | 81                              | 1,07             | 0,94                            | 60,90                                       |
| Entitats financeres     | 122           | 102                             | 0,98             | 1,18                            | 83,61                                       |
| Oci i cultura           | 487           | 368                             | 3,92             | 4,26                            | 75,56                                       |
| Administració           | 47            | 29                              | 0,38             | 0,34                            | 61,70                                       |
| Sanitat                 | 100           | 69                              | 0,81             | 0,80                            | 69,00                                       |
| Restauració             | 476           | 284                             | 3,83             | 3,29                            | 59,66                                       |
| Transports              | 2.109         | 1.328                           | 16,98            | 15,38                           | 62,97                                       |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b> |               |                                 |                  |                                 |   |
| Aigua                   | 43            | 38                              | 0,35             | 0,44                            | 88,37                                       |
| Electricitat            | 402           | 391                             | 3,24             | 4,53                            | 97,26                                       |
| Gas                     | 166           | 141                             | 1,34             | 1,63                            | 84,94                                       |
| Telecomunicacions       | 2.551         | 2.109                           | 20,54            | 24,42                           | 82,67                                       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>12.420</b> | <b>8.636</b>                    | <b>100</b>       | <b>100</b>                      | <b>69,53</b>                                |

## Valoració econòmica de les reclamacions

La valoració de l'import econòmic d'una reclamació no sempre és fàcil, ja que caldria afegir-hi aspectes subjectius, mentre que en altres la quantitat és nul·la, ja que tan sols es pretén una satisfacció moral. També cal afegir-hi que hi ha reclamacions d'importos molt elevats, relacionats amb la compra d'habitatges, o que es perllonguen a través de molt de temps, com ara les rendes del lloguer d'habitatge, les quotes d'assegurances, o d'altres relacionades amb entitats financeres. Fets aquests advertiments, i fent els càlculs a través de la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total ascendeix a 5.257.281 €, amb una mitjana de 325 € per reclamació.

Pel que fa als resultats, s'han seguit els mateixos criteris, incorporant resultats finals en els casos en què ha estat possible. Tan sols hi ha el resultat econòmic de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC, la qual cosa ha suposat 3.538.944 €, dels quals 2.561.423 € pertanyen a casos resoltos a favor del reclamant, mentre que 977.521 € han estat casos en els quals l'actuació de l'empresa era la correcta.

### Valoració econòmica de les reclamacions

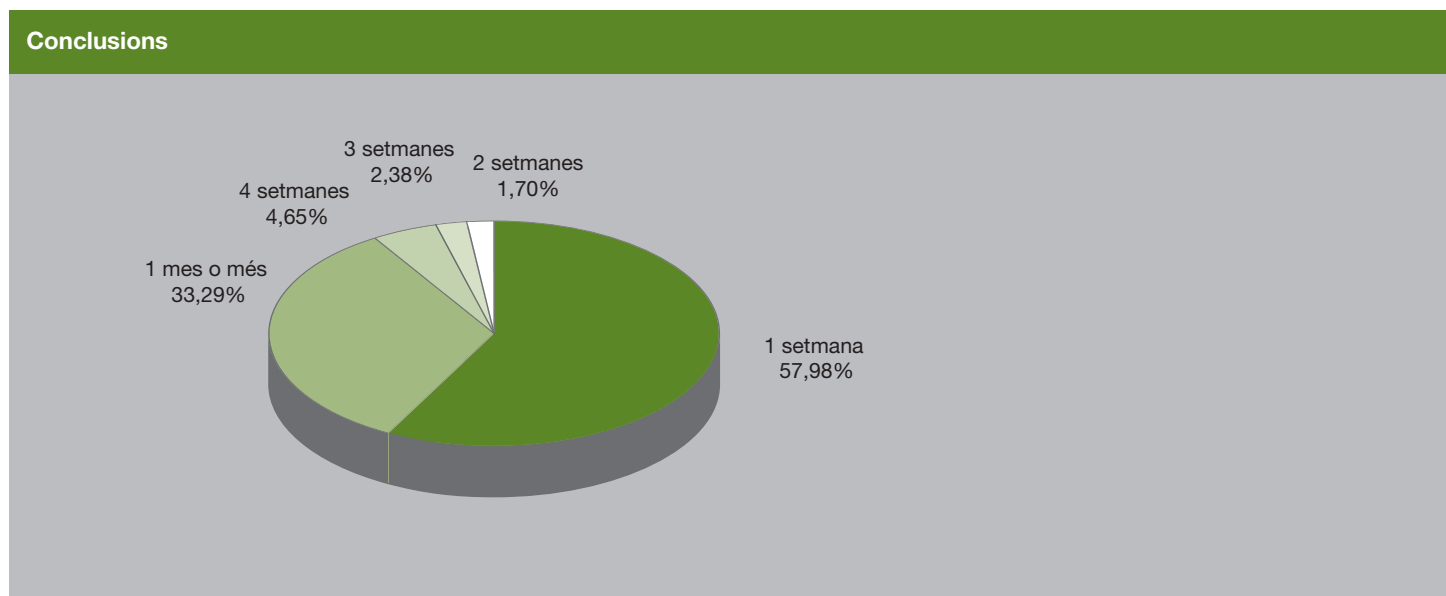
|                                     | Total (€) | Mitjana per reclamació (€) |
|-------------------------------------|-----------|----------------------------|
| Pretensió total de les reclamacions | 5.257.281 | 325,39                     |
| Gestionades per l'OMIC              | 3.538.944 | 279,05                     |
| • Favorable reclamant               | 2.561.423 |                            |

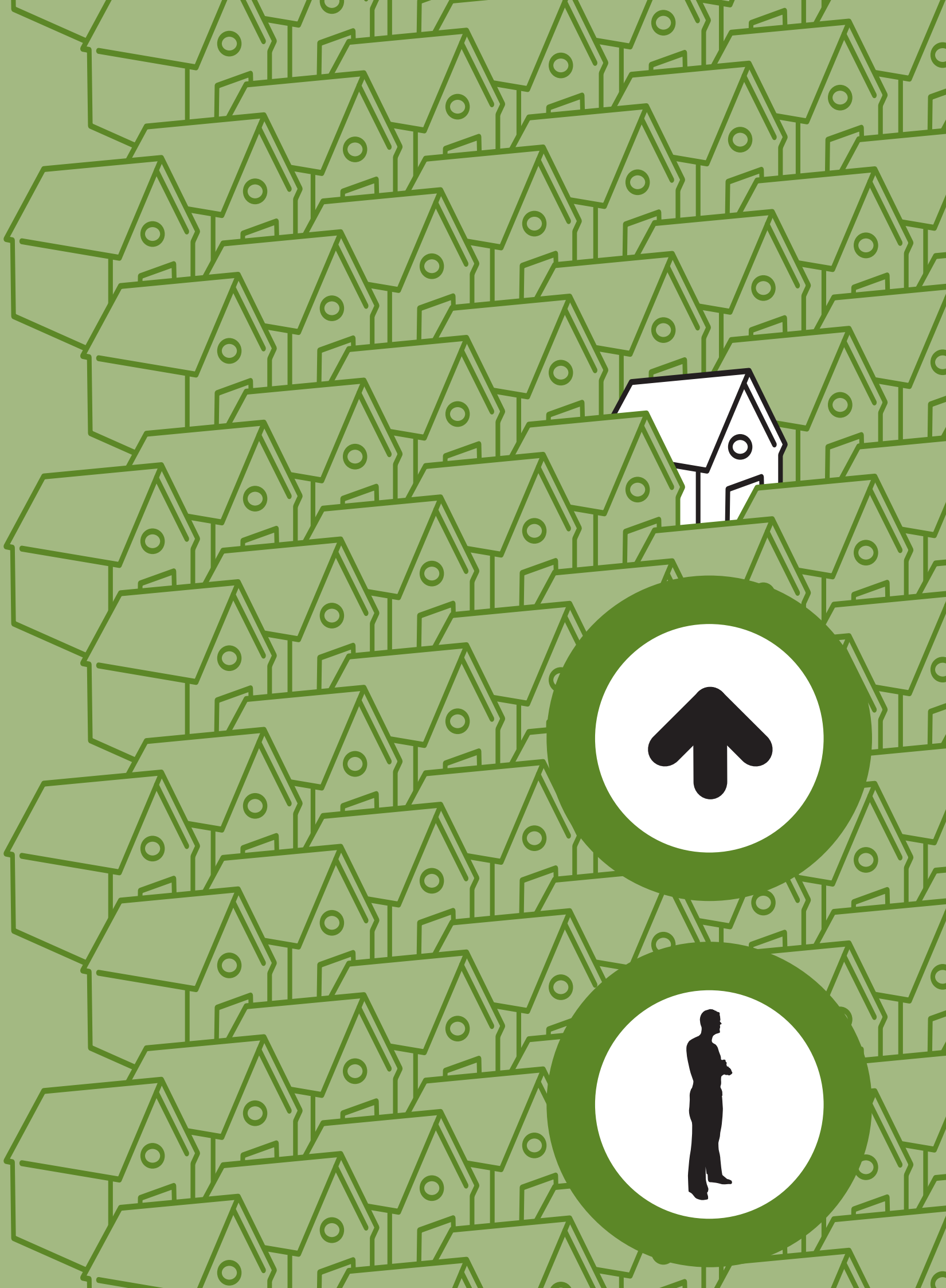


## Conclusió

El temps que està oberta una reclamació és important per al consumidor perquè pugui valorar el servei, i perquè pot constituir un paràmetre per valorar el grau de satisfacció del servei, més encara que el temps de gestió, però aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa reclamada. Una vegada feta aquesta reflexió, cal afegir-hi diverses observacions. Les reclamacions que es tanquen en una setmana són molt nombroses, ja que la major part són trasllats a la Junta Arbitral de Consum o a altres OMICs o organismes. Aquelles en les quals la conclusió es perllonga un mes o més perquè es donin per resoltes és degut al temps que tarden les empreses a respondre i a la manca de comunicació del consumidor quan el problema ha estat solucionat.

| CONCLUSIONS  |               |                 |
|--------------|---------------|-----------------|
|              | Total         | Percentatge (%) |
| 1 setmana    | 9.641         | 57,98           |
| 2 setmanes   | 283           | 1,70            |
| 3 setmanes   | 395           | 2,38            |
| 4 setmanes   | 774           | 4,65            |
| 1 mes o més  | 5.536         | 33,29           |
| <b>Total</b> | <b>16.629</b> | <b>100</b>      |





# 5

## Assetjament immobiliari (*mobbing*)

Dins les problemàtiques relacionades amb la dificultat de gaudir d'un habitatge digne, hi ha el que es coneix com a assetjament immobiliari. Aquest problema, en tant que suposa una vulneració del dret a l'habitatge reconegut en el text constitucional i pel fet que afecta persones en risc d'exclusió social, es presenta com una problemàtica d'especial rellevància als nostres dies que, lluny de disminuir, augmenta. Per poder fer-hi front degudament calen, en primer lloc, actuacions en l'àmbit legislatiu, ja que, per exemple, a hores d'ara encara no hi ha cap mena de definició legal del que es pot considerar assetjament. A més d'aquestes actuacions, és imprescindible que hi hagi una actuació dels diversos agents que, d'una manera o altra, treballen en matèria d'habitatge. Creiem que únicament d'aquesta manera l'OMIC, dins el marc de les seves competències, podrà donar un servei adequat als afectats.

Per assetjament immobiliari entenem tota una sèrie de pràctiques utilitzades pels propietaris, normalment societats mercantils destinades al negoci immobiliari, però també particulars, amb la finalitat de compel·lir als arrendataris, en la majoria dels casos amb contractes signats abans de l'entrada en vigor de la Llei d'arrendaments urbans del 1994, a abandonar els seus habitatges.

El problema de l'assetjament immobiliari és molt important, especialment per a les persones que en pateixen. El fet que no hi hagi gaires casos a l'OMIC entenem que és perquè els afectats es dirigeixen directament al Servei d'Orientació Jurídica per analitzar la possibilitat de presentar una demanda judicial, atès que, tret d'excepcions, és la via per recórrer per afrontar aquesta problemàtica. La importància de l'assumpte ha fet, com l'any passat, que nombrosos estudiants i professionals, no tan sols de Barcelona, hagin demanat informació i dades sobre això.

Heus aquí les actuacions més freqüents utilitzades per la propietat dels immobles per tal de forçar als arrendataris a abandonar els seus habitatges i que des del servei s'han entès com a "possible assetjament":

- **Manca de manteniment global de la finca i/o de l'habitatge en concret.** S'ha fet una incidència especial en l'existència d'un pas previ per part dels llogaters de formalitzar les reclamacions per escrit i de manera fefaent als arrendadors. En cas de no obtenir una resposta, la reclamació gestionada des de l'OMIC s'ha entès com una segona instància. Si no han obtingut resposta, les reclamacions han estat trasllades a la propietat, així com als serveis tècnics dels corresponents districtes com a òrgans competents per la decisió i l'establiment de les ordres de conservació de finques, si escau. En aquest sentit, cal indicar que la majoria de les comunicacions realitzades als districtes han estat reiterades per manca de resposta. En funció de la urgència o gravetat de la situació, també s'ha orientat al Servei d'Orientació Jurídica i/o presentació de denúncia judicial, així com valorar la sol·licitud d'intervenció del cos de bombers davant del risc d'esfondrament que en algun cas s'ha verbalitzat.



- **Negativa per part de l'arrendador al cobrament de la renda de l'inquilí.** Davant la situació d' indefensió que aquesta situació genera a l'arrendatari, s'ha fet una incidència especial en la importància d'acreditar la intenció de procedir al pagament del lloguer, així com de la realització de girs postals i la consignació judicial de la renda. A aquestes persones se les ha orientades a dirigir-se al Servei d'Orientació Jurídica, així com a l'Oficina de Consignació de Rendes, i en alguns casos s'ha fet una intervenció directa per ajudar la persona afectada. També s'han dirigit consultes al Registre de la Propietat a efectes de coneixement de les dades dels propietaris de la finca, que molts inquilins desconeixen arran d'haver-se donat canvis de titularitat o dels administradors que gestionaven la finca i no haver-ne facilitat noves persones de contacte. Cal tenir en compte que, per a les persones que pateixen en aquesta problemàtica, la tramitació és complexa i que en ocasions en necessita recórrer al suport i control de les gestions per terceres persones.
- **Assetjament personal.** S'ha derivat al Servei d'Orientació Jurídica i s'ha orientat la possibilitat de denunciar els casos als mossos d'esquadra o al jutjat de guàrdia.
- **Problemàtiques relatives als subministraments bàsics** (tallades d'aigua, modificacions de les connexions o dipòsits, manca de llum als elements comuns de la finca). S'ha informat al reclamant que en primer lloc formuli per escrit a la propietat o administrador de l'habitatge la pertinent queixa per les deficiències, restant la reclamació a través de l'OMIC com a segona instància en cas d'obtenir-se resposta. En determinats casos, s'ha fet una gestió directa amb l'empresa subministradora per intentar solucionar el problema i/o veure les causes d'aquest. En funció de la urgència o gravetat de la situació, també s'ha orientat al Servei d'Orientació Jurídica i/o a la presentació d'una denúncia.
- **Problemàtiques higièniques** (patís amb acumulació de brutícia, insectes o altres animals). S'ha procedit com s'ha indicat en l'anterior apartat, i també s'ha traslladat la reclamació a l'Agència de Salut Pública.

El fet que no s'hagin enregistrat gaires casos a l'OMIC no vol dir que no n'hi hagi molt més, assetjament, atès que, d'una banda, molts afectats es dirigeixen directament al Servei d'Orientació Jurídica, i de l'altra, malauradament molts afectats no denuncien la seva actuació, sigui per desconeixement o per por.

La verificació a fons de la problemàtica existent en la majoria dels casos queda fora del nostre abast per manca de competències, i en alguns casos per manca de resposta dels afectats. Per aquests motius, en funció dels casos, es deriven, amb independència que des de l'OMIC se'n porti un seguiment, als serveis tècnics especialitzats, legals i judicials, en funció de la gravetat del cas.

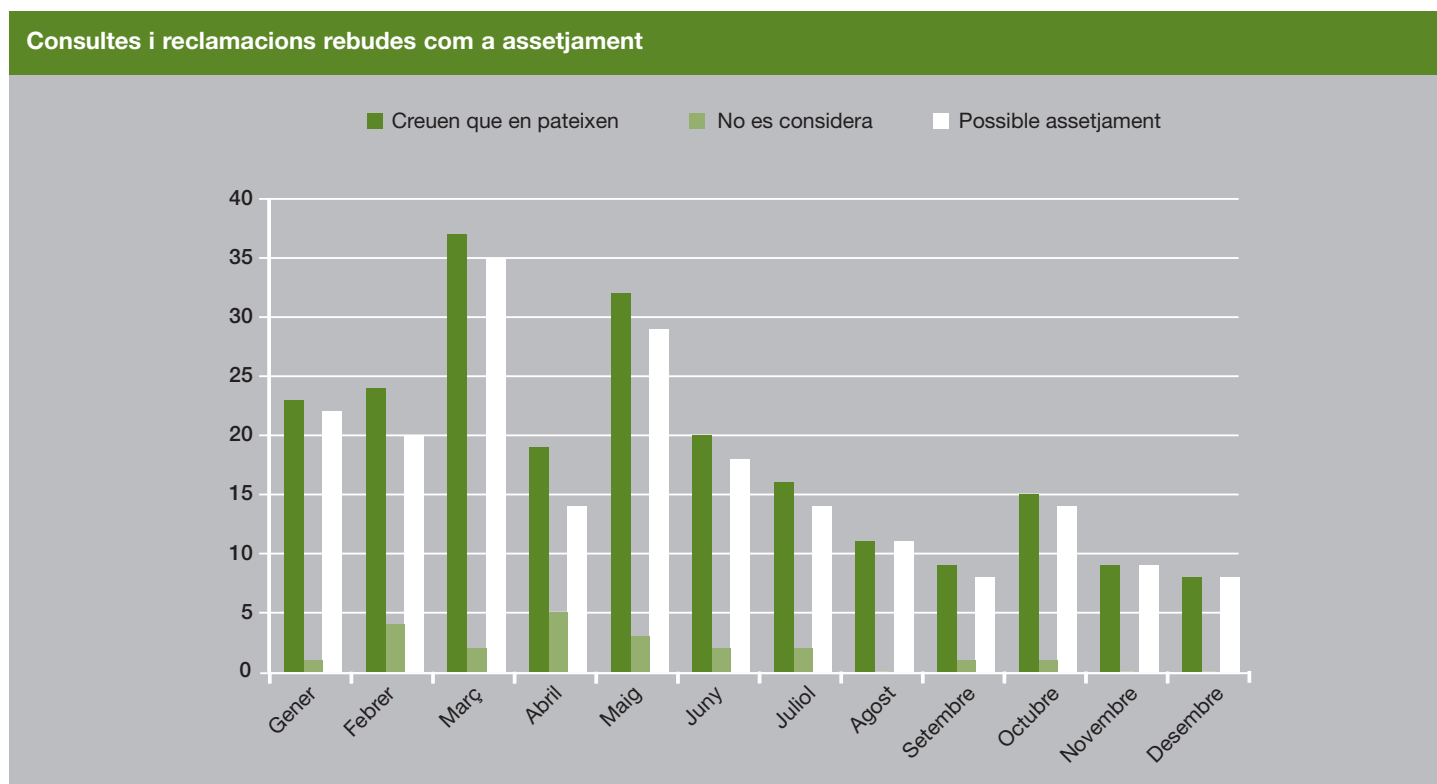
Les actuacions en les quals l'actuació de l'OMIC ha estat més destacada són aquelles situacions incipients en les quals l'assessorament sobre els drets existents i/o la tramitació d'una reclamació ha tingut efecte envers la propietat. En casos molt cronificats o immersos en procediments judicials, la possibilitat d'intervenció des del servei ha estat molt reduïda. Per aquest motiu, es valora positivament la tasca d'informació i assessorament davant els primers símptomes que puguin sorgir. De totes maneres, al llarg del 2007 s'han passat a la fiscalia set casos per presumpte indici de delictes.

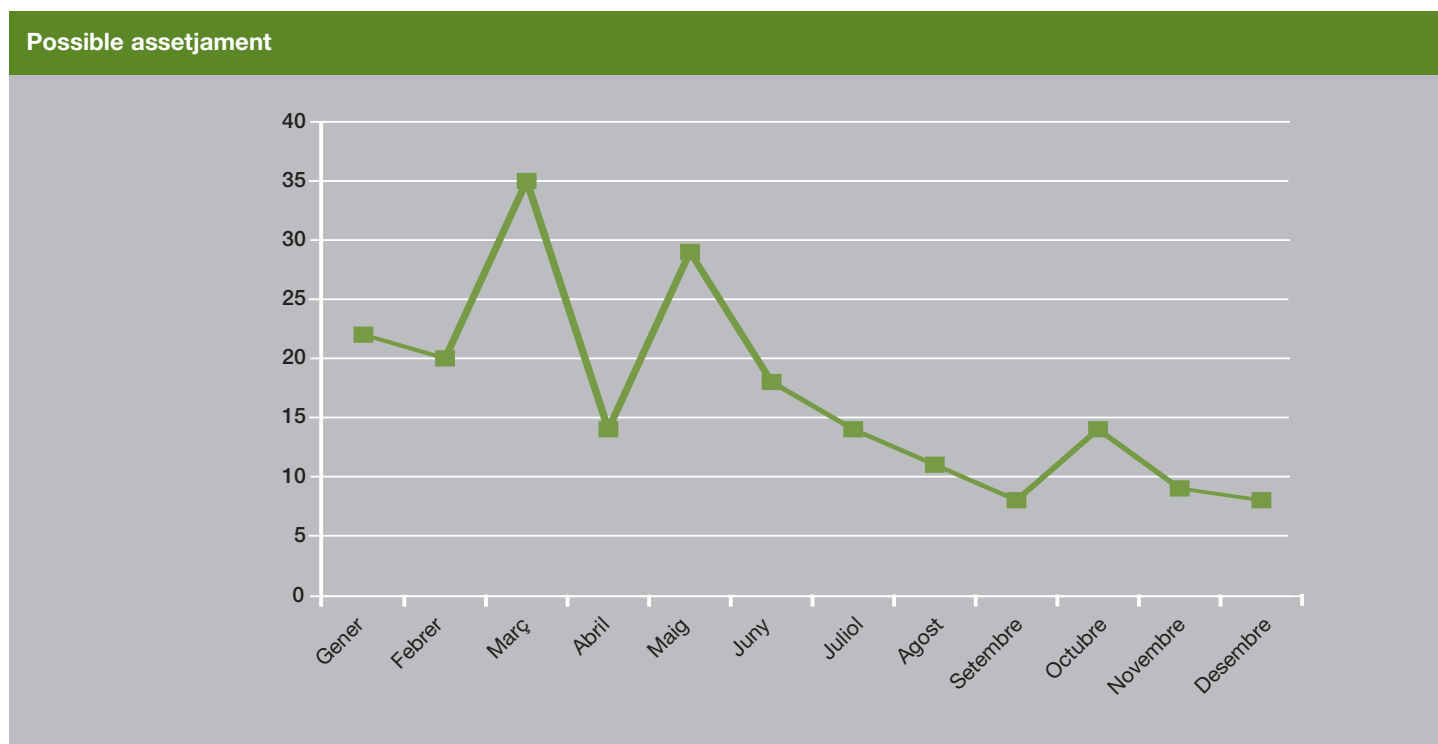
En tot cas, el que apareix com a imprescindible és portar un seguiment personalitzat dels afectats, sigui en casos d'incompliment per part de la propietat que recaiguin en l'esfera administrativa, civil o penal, sigui a través de visites presencials, o bé per contacte telefònic. Aquesta necessitat de seguiment personalitzat i constant es basa en el fet que en la majoria de casos els afectats són persones grans i que, per regla general, viuen soles, i que es important se sentin amb un suport.

## Accés

L'evolució dels possibles casos d'assetjament és irregular i amb algunes puntes, conseqüència de l'aparició del tema en els mitjans de comunicació (premsa, radio i televisió). La major part d'aquestes consultes les han fetes ciutadans i ciutadanes que s'han dirigit directament a les oficines de l'OMIC.

| Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament |       |        |       |       |       |       |        |       |       |         |       |       |        |
|--|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|---------|-------|-------|--------|
|  | Gener | Febrer | Març  | Abril | Maig  | Juny  | Juliol | Agost | Set.  | Octubre | Nov.  | Des.  | Total  |
| Consultes rebudes de qualsevol assumpte            | 6.060 | 5.553  | 5.276 | 5.277 | 5.651 | 5.527 | 4.734  | 4.190 | 5.651 | 5.653   | 5.606 | 4.729 | 63.907 |
| Persones que creuen que pateixen assajament        | 23    | 24     | 37    | 19    | 32    | 20    | 16     | 11    | 9     | 15      | 9     | 8     | 223    |
| No és considerat assetjament                       | 1     | 4      | 2     | 5     | 3     | 2     | 2      | -     | 1     | 1       | -     | -     | 21     |
| Possible assajament                                | 22    | 20     | 35    | 14    | 29    | 18    | 14     | 11    | 8     | 14      | 9     | 8     | 202    |



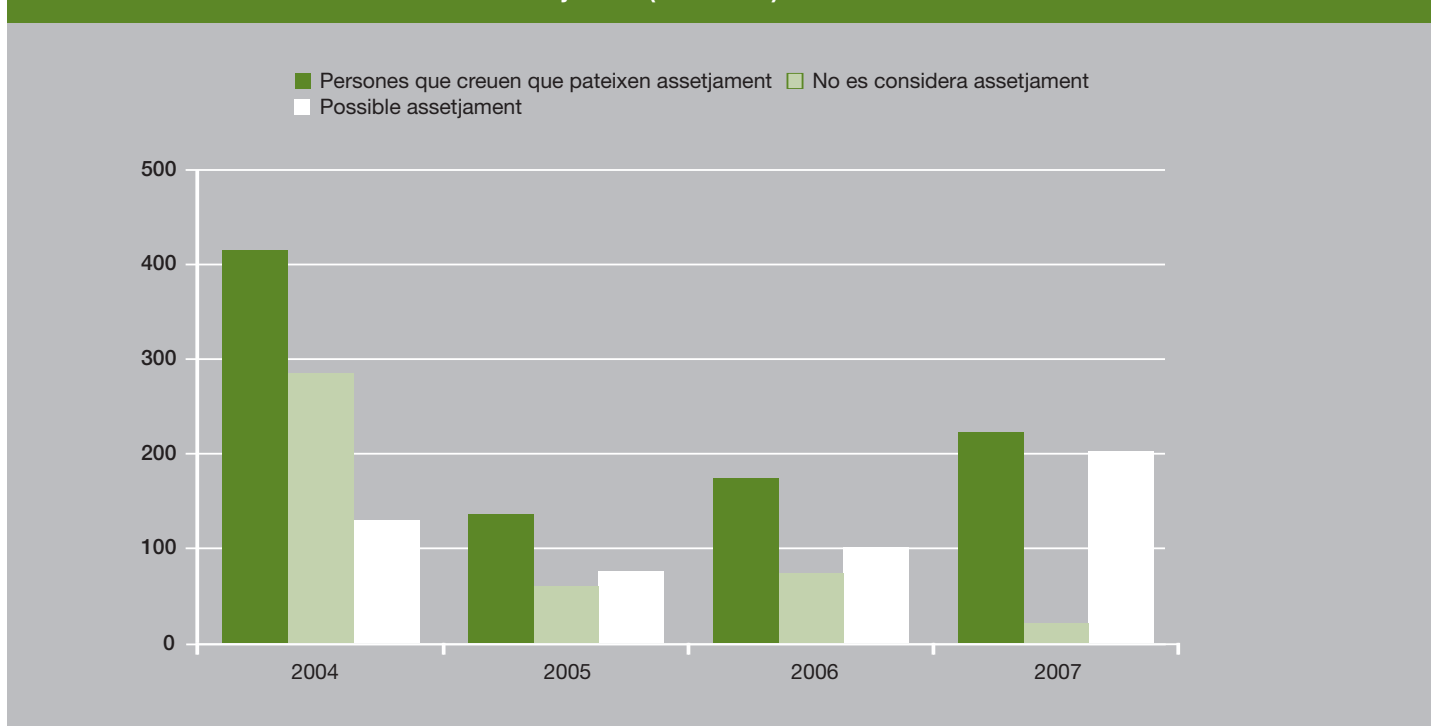


Les dades que figuren en les taules següents estan fetes a partir dels casos que s'han catalogat com a assetjament. La resta, una vegada estudiats, s'han gestionat com a altres consultes i reclamacions rebudes a l'OMIC, per la qual cosa no tenen cabuda en aquesta estadística.

**Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament (2004-2007)**

|  | 2004       | 2005      | 2006       | 2007       | Total 2004-2007 |
|--|------------|-----------|------------|------------|-----------------|
| Total de consultes rebudes                   | 58.453     | 62.433    | 56.872     | 63.907     | 241.665         |
| Persones que creuen que pateixen assetjament | 415        | 136       | 174        | 223        | 948             |
| No és considerat assetjament                 | 285        | 60        | 73         | 21         | 439             |
| <b>Possible assetjament</b>                  | <b>130</b> | <b>76</b> | <b>101</b> | <b>202</b> | <b>509</b>      |

### Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament (2004-2007)



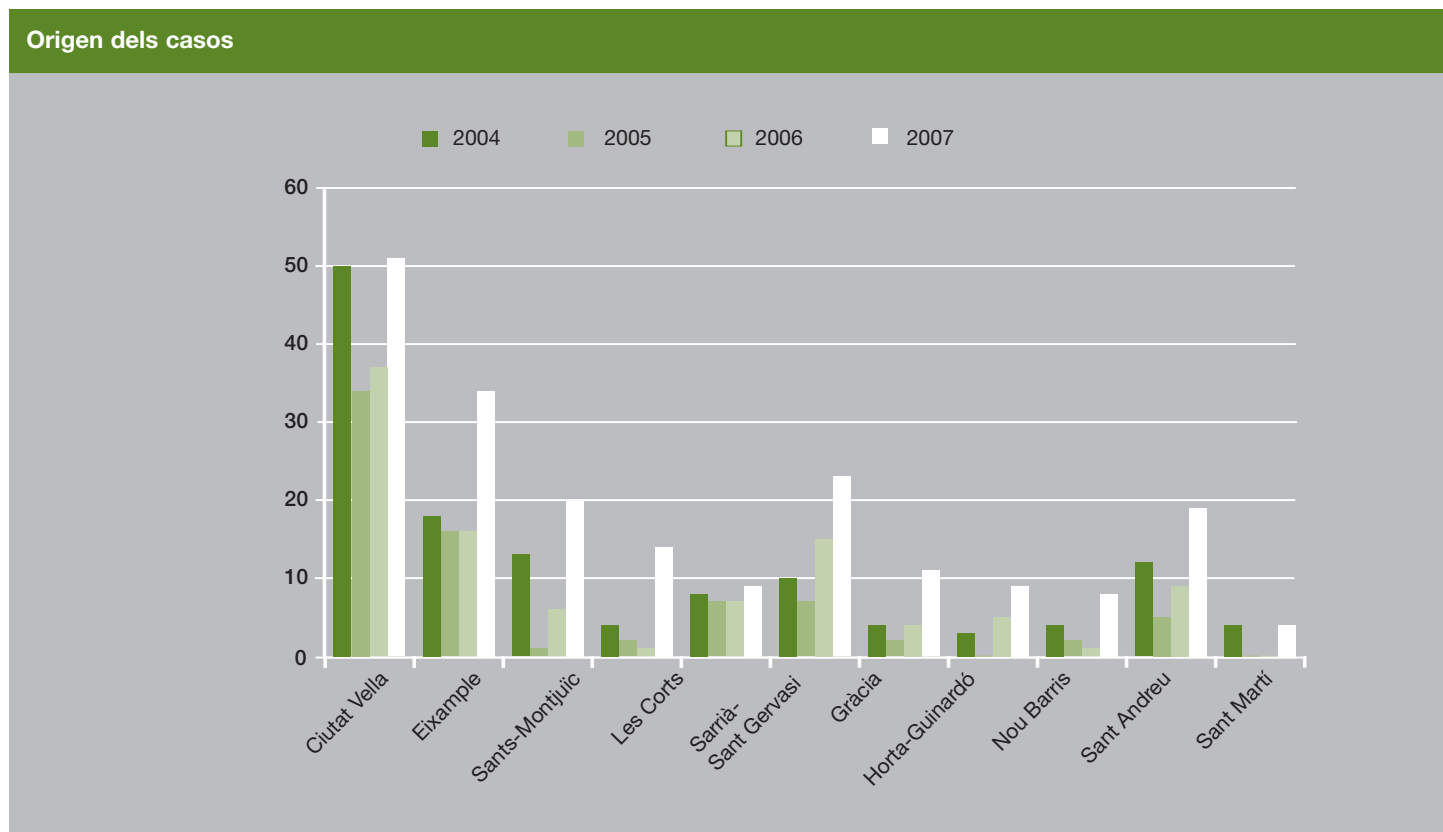
## Gestió

Des de l'OMIC s'informa el presumpte afectat dels drets i obligacions que, segons la Llei d'arrendaments urbans, tenen les dues parts, arrendador i arrendatari. En els casos en què l'actuació de la propietat no sigui conforme al que marca la normativa, s'assessora el llogater de la normativa i dels mecanismes que té al seu abast per oposar-s'hi. En concret, la tramesa d'un burofax mostrant la seva disconformitat i recórrer al Servei d'Orientació Jurídica per si fos convenient presentar una demanda judicial.

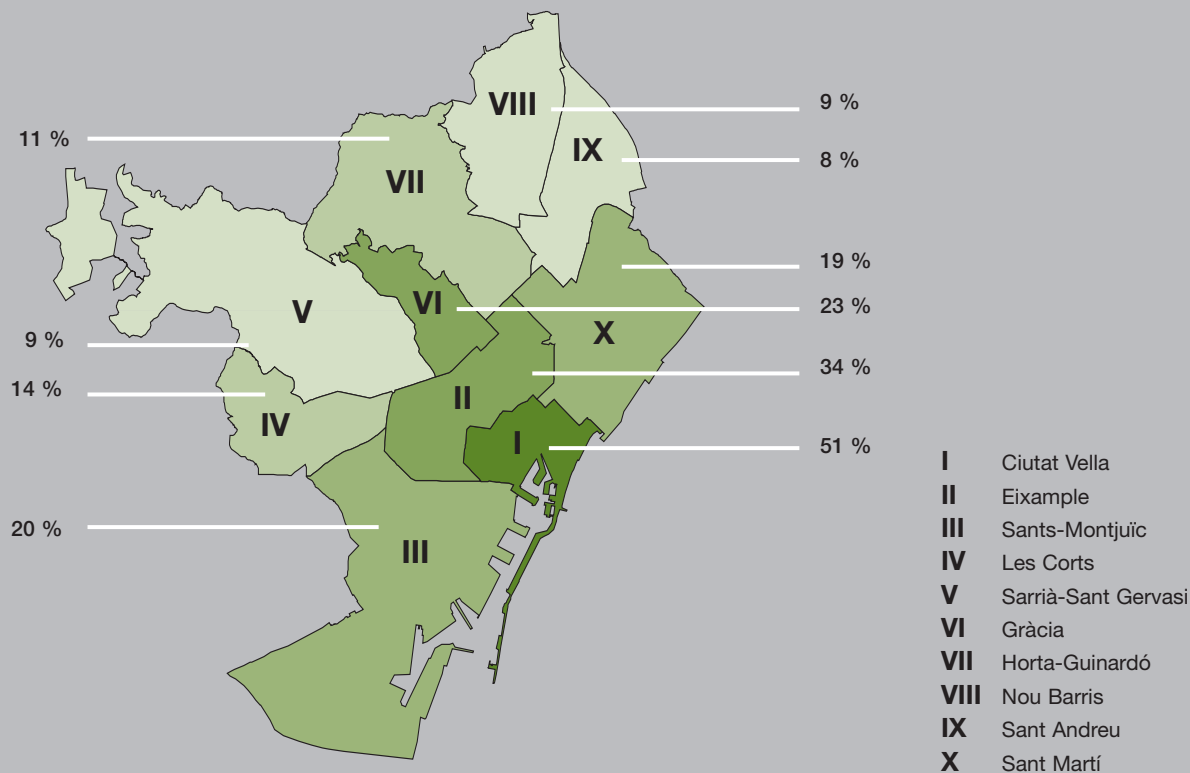
Quan sembla que hi ha un conjunt d'actuacions o omissions fetes amb certa freqüència per part de la propietat es comença a considerar la possibilitat d'estar davant un cas de presumpte assetjament immobiliari. Si és així, el cas es trasllada als serveis jurídics de l'OMIC, que mantenen una entrevista amb l'afectat. Si el cas es confirma, s'informa en primer lloc de la conveniència de dirigir-se al Servei d'Orientació Jurídica i als serveis socials del districte. A més, es facilita la redacció dels documents que, per la seva urgència, han de ser enviats a la propietat sense esperar la designació d'un advocat d'ofici, en el cas que sigui beneficiari de la justícia gratuïta. Segons els problemes detectats, es dona trasllat als serveis d'inspecció del districte i/o a l'Agència de Salut Pública, i en els casos en què sembla hi ha indicis de delictes, s'ha donat trasllat d'un informe a la Fiscalia per si aquesta considera oportú intervenir-hi. Ja hem dit abans que en set casos s'ha decidit traslladar l'expedient a la Fiscalia.

Per districtes, es pot observar que quasi el 37% corresponen a habitatges de Ciutat Vella; seguits d'habitatges de l'Eixample, amb el 16%, i de Gràcia, amb el 15%; mentre que la resta no superen el 10%.

| Origen dels casos     |                            |         |            |                 |           |                 |            |                 |            |                 |                 |                 |
|-----------------------|----------------------------|---------|------------|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                       | Dades a 30 de juny de 2007 |         | 2004       |                 | 2005      |                 | 2006       |                 | 2007       |                 | Total 2004-2006 |                 |
|                       | Població                   | Llars   | Totals     | Percentatge (%) | Totals    | Percentatge (%) | Totals     | Percentatge (%) | Totals     | Percentatge (%) | Totals          | Percentatge (%) |
| Ciutat Vella          | 113.082                    | 41.425  | 50         | 38,46           | 34        | 44,74           | 37         | 36,63           | 51         | 25,25           | 172             | 33,79           |
| Eixample              | 263.769                    | 111.887 | 18         | 13,85           | 16        | 21,05           | 16         | 15,84           | 34         | 16,83           | 84              | 16,50           |
| Sants-Montjuïc        | 178.929                    | 72.689  | 13         | 10,00           | 1         | 1,32            | 6          | 5,94            | 20         | 9,90            | 40              | 7,86            |
| Les Corts             | 81.834                     | 32.300  | 4          | 3,08            | 2         | 2,63            | 1          | 0,99            | 14         | 6,93            | 21              | 4,13            |
| Sarrià - Sant Gervasi | 141.803                    | 54.533  | 8          | 6,15            | 7         | 9,21            | 7          | 6,93            | 9          | 4,46            | 31              | 6,09            |
| Gràcia                | 120.601                    | 52.349  | 10         | 7,69            | 7         | 9,21            | 15         | 14,85           | 23         | 11,39           | 55              | 10,81           |
| Horta-Guinardó        | 168.361                    | 68.219  | 4          | 3,08            | 2         | 2,63            | 4          | 3,96            | 11         | 5,45            | 21              | 4,13            |
| Nou Barris            | 166.591                    | 65.774  | 3          | 2,31            | -         | -               | 5          | 4,95            | 9          | 4,46            | 17              | 3,34            |
| Sant Andreu           | 143.756                    | 57.193  | 4          | 3,08            | 2         | 2,63            | 1          | 0,99            | 8          | 3,96            | 15              | 2,95            |
| Sant Martí            | 224.452                    | 89.382  | 12         | 9,23            | 5         | 6,58            | 9          | 8,92            | 19         | 9,41            | 45              | 8,84            |
| Barcelona             | 1.603.178                  | 645.751 | 126        | 96,92           | 76        | 100             | 101        | 100             | 198        | 98,02           | 501             | 98,43           |
| Fora de Barcelona     |                            |         | 4          | 3,08            |           |                 |            |                 | 4          | 1,98            | 8               | 1,57            |
| <b>Total</b>          |                            |         | <b>130</b> | <b>100</b>      | <b>76</b> | <b>100</b>      | <b>101</b> | <b>100</b>      | <b>202</b> | <b>100</b>      | <b>509</b>      | <b>100</b>      |



Origen dels casos

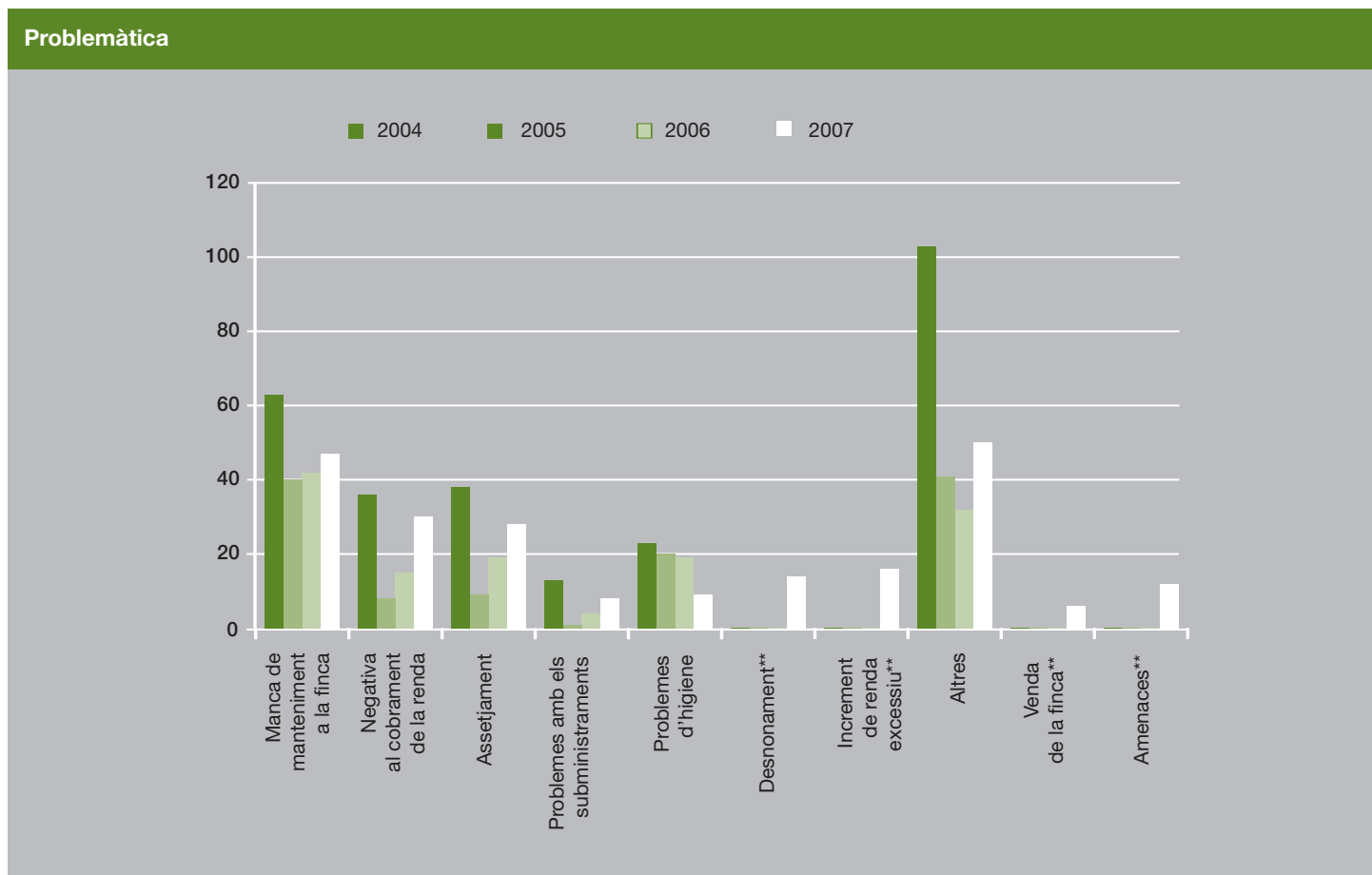


La problemàtica és variada i de difícil sistematització. S'ha decidit agrupar els problemes d'acord amb la taula següent. "Assetjament" recull amenaces i accions similars per part de la propietat o l'administració de l'habitatge, de difícil demostració. "Altres" comprèn aspectes legals, preventius i d'informació als afectats. Cal aclarir que un mateix cas pot patir dos problemes diferents o més.

| Problemàtica                       | 2004       |            | 2005       |            | 2006       |            | 2007       |            | Total 2004- 2007 |            |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|------------|
|                                    | Casos      | Superfície | Casos      | Superfície | Casos      | Superfície | Casos      | Superfície | Casos            | Superfície |
| Manca de manteniment a la finca    | 63         | 22,8       | 40         | 33,61      | 42         | 32,07      | 47         | 21,36      | 192              | 25,74      |
| Negativa al cobrament de la renda  | 36         | 13,0       | 8          | 6,72       | 15         | 11,45      | 30         | 13,64      | 89               | 11,93      |
| Assetjament                        | 38         | 13,8       | 9          | 7,56       | 19         | 14,50      | 28         | 12,73      | 94               | 12,60      |
| Problemes amb els subministraments | 13         | 4,7        | 1          | 0,84       | 4          | 3,05       | 8          | 3,64       | 26               | 3,49       |
| Problemes d'higiene                | 23         | 8,3        | 20         | 16,81      | 19         | 14,50      | 9          | 4,09       | 71               | 9,52       |
| Desnonament**                      |            |            |            |            |            |            | 14         | 6,36       | 14               | 1,88       |
| Increment de renda excessiu**      |            |            |            |            |            |            | 16         | 7,27       | 16               | 2,14       |
| Altres                             | 103        | 37,3       | 41         | 34,45      | 32         | 24,43      | 50         | 22,73      | 226              | 30,29      |
| Venda de la finca**                |            |            |            |            |            |            | 6          | 2,73       | 6                | 0,80       |
| Amenaces**                         |            |            |            |            |            |            | 12         | 5,45       | 12               | 1,61       |
| <b>Total</b>                       | <b>276</b> | <b>100</b> | <b>119</b> | <b>100</b> | <b>131</b> | <b>100</b> | <b>220</b> | <b>100</b> | <b>746</b>       | <b>100</b> |

\* Dades tan sols dels casos considerats presumpte assetjament. En alguns poden haver-hi diferents problemàtiques.

\*\* Fins ara inclòs en altres.



Enfront d'aquests problemes, les accions que s'estan portant a terme consisteixen en:

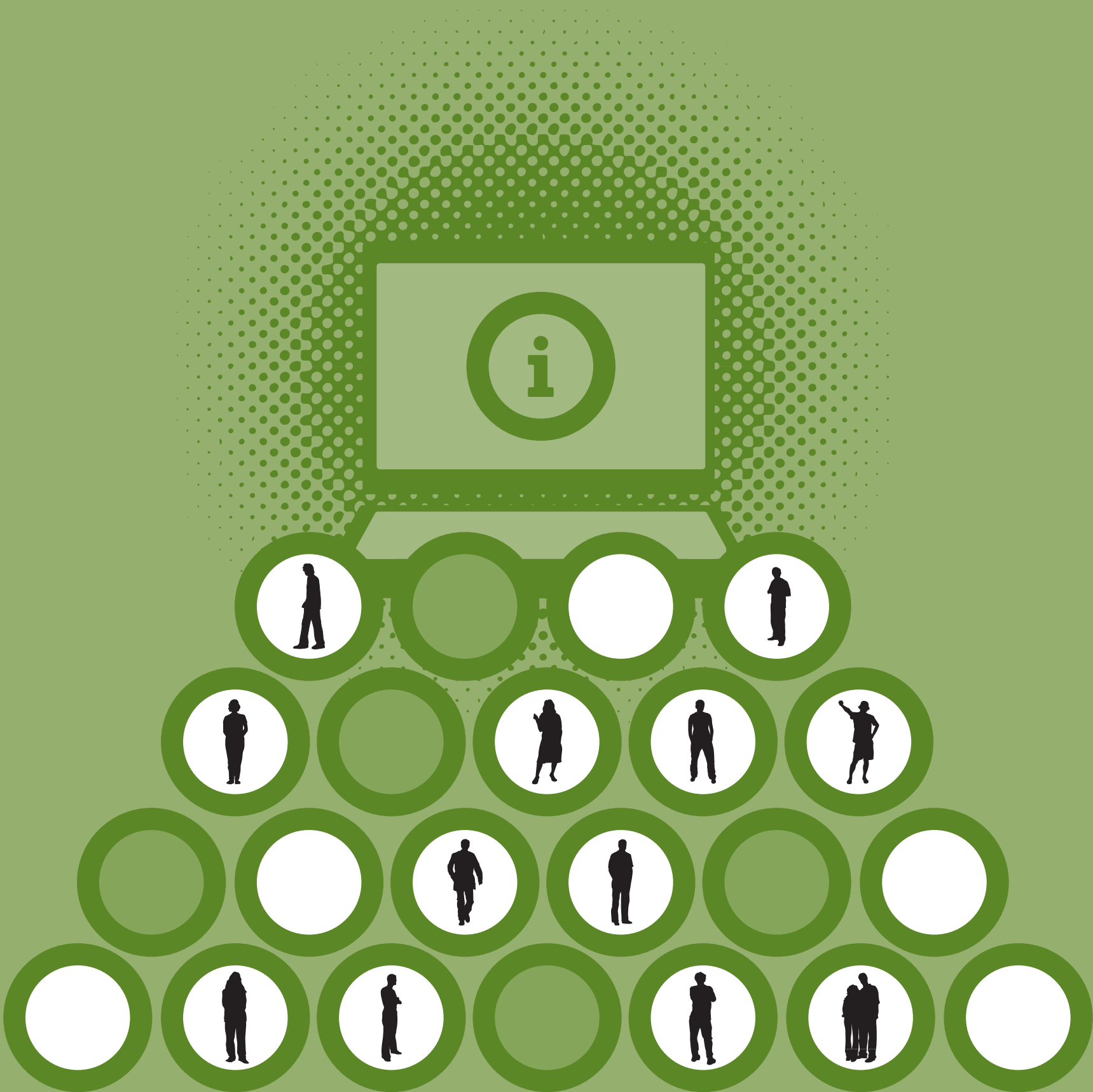
- Atenció personal inicial de les demandes relatives a l'assetjament.
- Diferenciació de les situacions susceptibles de ser considerades "possible assetjament", per procedir a fer-hi la corresponent atenció i orientació. Informació o derivació de les restants.
- Assessorament i orientació personalitzada als possibles afectats.
- Gestió de les reclamacions presentades i seguiment.
- Trasllat de la reclamació a l'empresa per poder obtenir informació de les dues parts i cercar una solució.
- Trasllat de les reclamacions a altres organismes municipals competents en funció del contingut de la reclamació (Serveis Tècnics dels Districtes, Salut Pública).
- Derivació a altres serveis susceptibles d'intervenció en el cas (Serveis Socials, Servei d'Orientació Jurídica, Oficina de Consignació de Rendes, etc.).
- Coordinació amb la Guàrdia Urbana en determinats casos.
- Trasllat a la Fiscalia quan hi ha indicis de presumptes actuacions delictives.

La via judicial es l'apropiada en aquests casos, tal com s'informa als afectats, ja que una mediació o un arbitratge de consum difícilment permeten la solució d'un problema d'aquesta magnitud. Per aquest motiu, és difícil considerar conclosa una reclamació d'aquest tipus. Malgrat això, hem classificat els resultats d'acord amb la taula següent:

| Resultats  |  |
|--|--|
| <b>Informació</b>  | <b>Sol·licituds d'informació sense que es faci cap tràmit</b>  |
| No ha estat possible arribar a una solució                                       | Casos en els quals s'han fet diverses gestions, sense que hi hagi variacions en la problemàtica                    |
| Derivat a un altre servei  | Trasllat de la reclamació a un altre organisme per raó de competència (Agència de Salut Pública, Districte, etc..) |
| Derivat a la Junta Arbitral  | Trasllat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona  |
| Solucionat segons el reclamant   | L'afectat comunica que la situació ha variat i li sembla que s'ha solucionat                                       |
| El reclamant no respon afirmar que el problema continuï ni que s'hagi solucionat | Després d'haver-se fet gestions, no es tenen notícies del reclamant, sense que es pugui                            |
| Trasllat a la Fiscalia   | Vist els presumptes indicis de delictes, es dona trasllat a la Fiscalia  |

| Resultats   |           |                 |            |                 |           |                 |            |                 |                 |                 |
|---|-----------|-----------------|------------|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|   | 2004      |                 | 2005       |                 | 2006      |                 | 2007       |                 | Total 2004-2007 |                 |
|   | Totals    | Percentatge (%) | Totals     | Percentatge (%) | Totals    | Percentatge (%) | Totals     | Percentatge (%) | Totals          | Percentatge (%) |
| Informació  | 44        | 46,81           | 65         | 59,09           | 21        | 36,84           | 72         | 56,25           | 202             | 51,93           |
| No ha estat possible arribar a una solució            | 4         | 4,26            | 4          | 3,64            | 1         | 1,75            | 11         | 8,59            | 20              | 5,14            |
| Derivat a un altre servei                             | -         | -               | 10         | 9,09            | 4         | 7,02            | 5          | 3,91            | 19              | 4,88            |
| Derivat a la Junta Arbitral                           | 3         | 3,19            | 6          | 5,45            | 1         | 1,75            | -          | -               | 10              | 2,57            |
| Solucionat segons el reclamant                        | 17        | 18,09           | 5          | 4,55            | 2         | 3,51            | 23         | 17,97           | 47              | 12,08           |
| El reclamant no respon                                | 26        | 27,66           | 20         | 18,18           | 26        | 45,61           | 10         | 7,81            | 82              | 21,08           |
| Trasllat a la Fiscalia                                | -         | -               | -          | -               | 2         | 3,51            | 7          | 5,47            | 9               | 2,31            |
| <b>Total</b>  | <b>94</b> | <b>100</b>      | <b>110</b> | <b>100</b>      | <b>57</b> | <b>100</b>      | <b>128</b> | <b>100</b>      | <b>389</b>      | <b>100</b>      |
| <b>En tràmit, considerats inicialment assetjament</b> |           |                 |            |                 |           |                 | <b>75</b>  |                 |                 |                 |





# 6

## La web

Operativa des del 1999, es pot consultar en català, castellà i anglès, s'ha convertit en un important canal de comunicació per a les persones consumidores amb independència del seu lloc de residència, i esta facilitant les tasques d'informació sobre diferents temes.

### Estructura

- Pàgina inicial (*home page*)
  - L'OMIC: Què és l'OMIC
  - Consell Municipal de Consum
  - El consumidor: Qui és el consumidor
  - Temes d'interès
    - Temes destacats
    - Llista de temes
  - Notícies
  - Avís al consumidor
  - Com trobar-nos
  - FAQs
    - Preguntes més freqüents per temes
  - Associacions de consumidors
  - Publicacions

### Dades

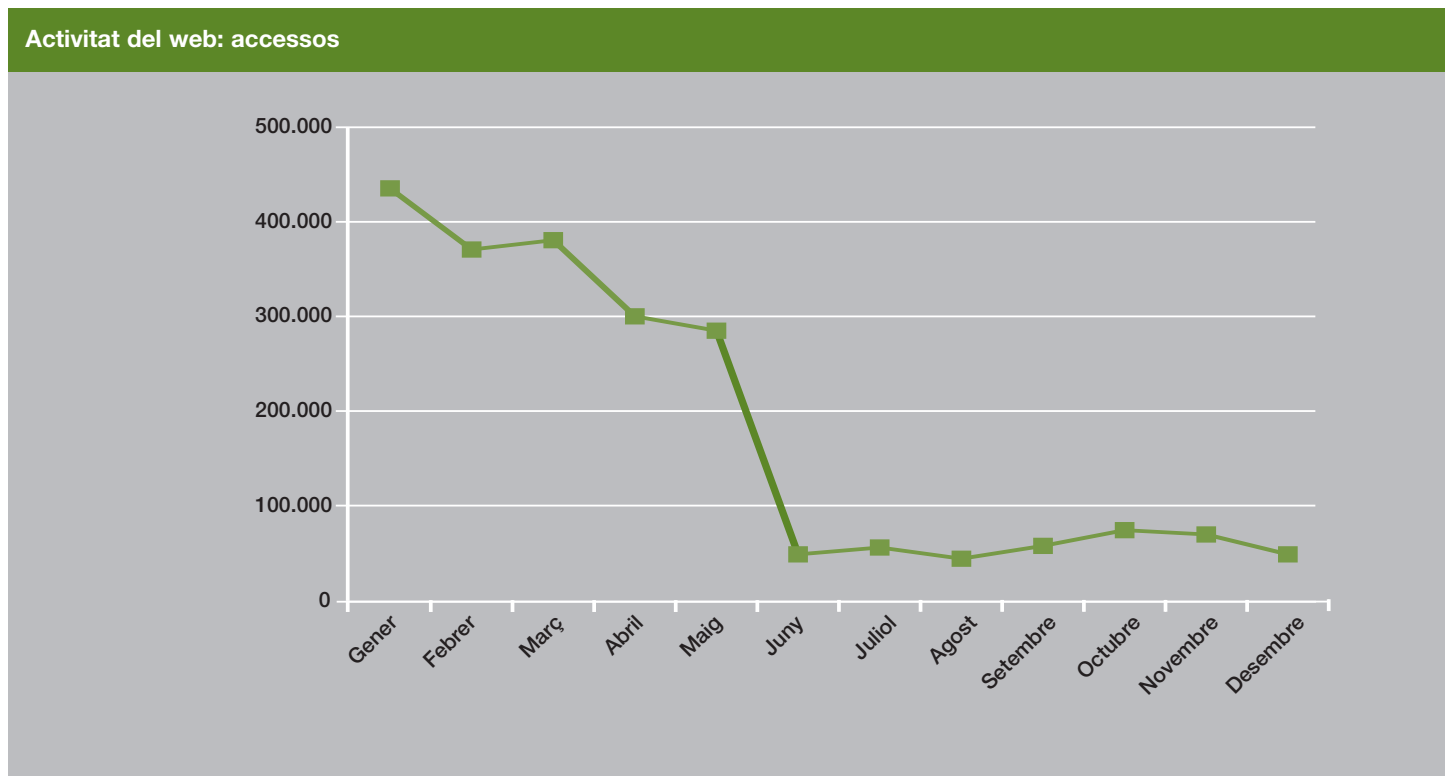
L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona facilita diverses estadístiques que permeten l'estudi dels accessos amb vista a una més gran racionalització del web. A "Accessos" es comptabilitza cada arxiu que demana el visitant. És interessant observar la variació produïda a partir del mes de juny, entenem que a conseqüència del canvi d'adreça.

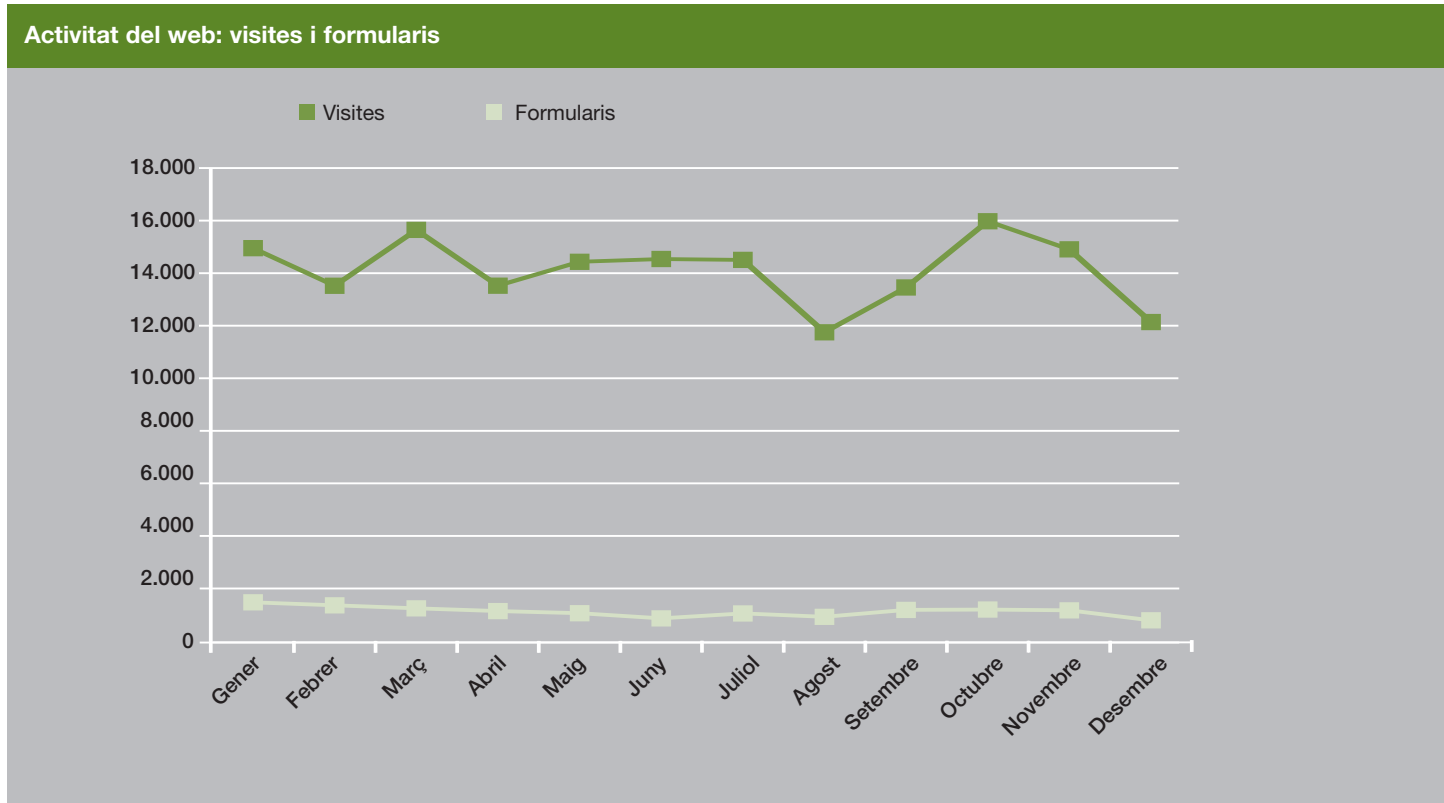
A "Visites" es recullen les accions que comencen quan un visitant visualitza la seva primera pàgina des del servidor i finalitza quan deixa el lloc. D'aquesta manera, es pot veure que l'usuari fa diverses consultes a la vegada. Aquest fet és important, ja que el consumidor pot accedir a una informació variada i diferenciada sense desplaçar-se. Finalment, a "Formularis rebuts" es

recull el total de formularis que han tingut entrada al servei, sense diferenciar si es tracta d'una consulta o d'una reclamació. A més de la recollida d'activitat mensual del web, recollim altres dades estadístiques que ens permeten conèixer algunes dades de l'usuari, com ara el resum de les visites, la mitjana de visites per dia, la durada de l'accés, la distribució per dies de la setmana i la utilització en horari laboral.

| Activitat del web |         |         |         |         |         |        |        |        |          |         |        |        |           |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|----------|---------|--------|--------|-----------|
|                   | Gener   | Febrer  | Març    | Abril   | Maig    | Juny*  | Juliol | Agost  | Setembre | Octubre | Nov.   | Des.   | Total     |
| Accessos          | 435.358 | 370.742 | 380.603 | 300.091 | 284.917 | 48.435 | 55.670 | 43.899 | 57.419   | 74.015  | 69.467 | 48.450 | 2.169.066 |
| Visites           | 14.951  | 13.522  | 15.647  | 13.525  | 14.434  | 14.539 | 14.505 | 11.750 | 13.457   | 15.978  | 14.906 | 12.141 | 169.355   |
| Formularis        | 1.472   | 1.358   | 1.243   | 1.140   | 1.059   | 861    | 1.049  | 921    | 1.184    | 1.197   | 1.168  | 787    | 13.439    |

\*Canvis en les dades per part de l'IMI





**Resum de les visites**

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| Mitjana per dia                       | 464  |
| Durada mitjana de la visita en minuts | 5:38 |
| Mitjana de pàgines vistes per visita  | 29   |

**Visites per dia de la setmana (%)**

|              |            |
|--------------|------------|
| Dilluns      | 9,88       |
| Dimarts      | 16,21      |
| Dimecres     | 21,88      |
| Dijous       | 11,30      |
| Divendres    | 8,51       |
| Dissabte     | 15,88      |
| Diumenge     | 16,34      |
| <b>Total</b> | <b>100</b> |

## Característiques de les sessions i dels usuaris

Les dades de les diferents taules s'han obtingut a partir dels formularis rebuts, a diferència de les anteriors, que exploten les visites i els accessos.

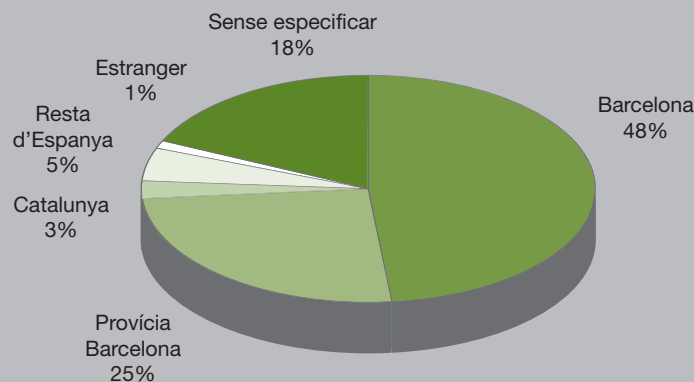
El 52% dels formularis rebuts pertanyen a un altre municipi. El canvi d'adreça ha estat la possible causa en la caiguda de formularis rebuts d'altres indrets. Per districtes, es pot observar que més del 20% dels formularis corresponen a l'Eixample i a Sant Martí, sent la proporció menor els corresponents a Ciutat Vella i Nou Barris amb prop del 4%.

Finalment, encara que l'horari d'atenció al públic és més ampli a l'oficina, es pot veure que aquest accés és majoritari fora de les hores en què resta obert el servei —prop del 68%—, la qual cosa permet que sectors de la població que tenien dificultats per accedir-hi per qüestions d'horari o de mobilitat ho poden fer. Aquest fet, unit a la diferent temàtica plantejada, ens indica que la web és una eina més i no pas un substitutiu dels altres camins d'accés al servei, per la qual cosa s'amplia el ventall d'usuaris de l'OMIC.

### Origen dels formularis (%)

|                        |            |
|------------------------|------------|
| Barcelona              | 48,43      |
| Província de Barcelona | 25,29      |
| Catalunya              | 2,64       |
| Resta d'Espanya        | 4,63       |
| Estranger              | 1,16       |
| Sense especificar      | 17,85      |
| <b>Total</b>           | <b>100</b> |

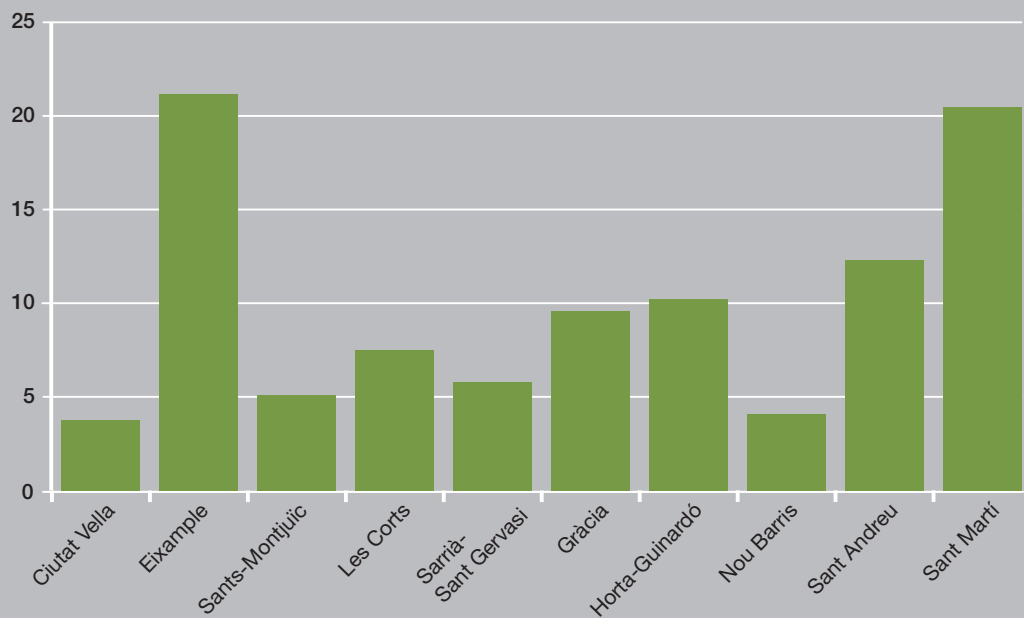
### Origen dels formularis



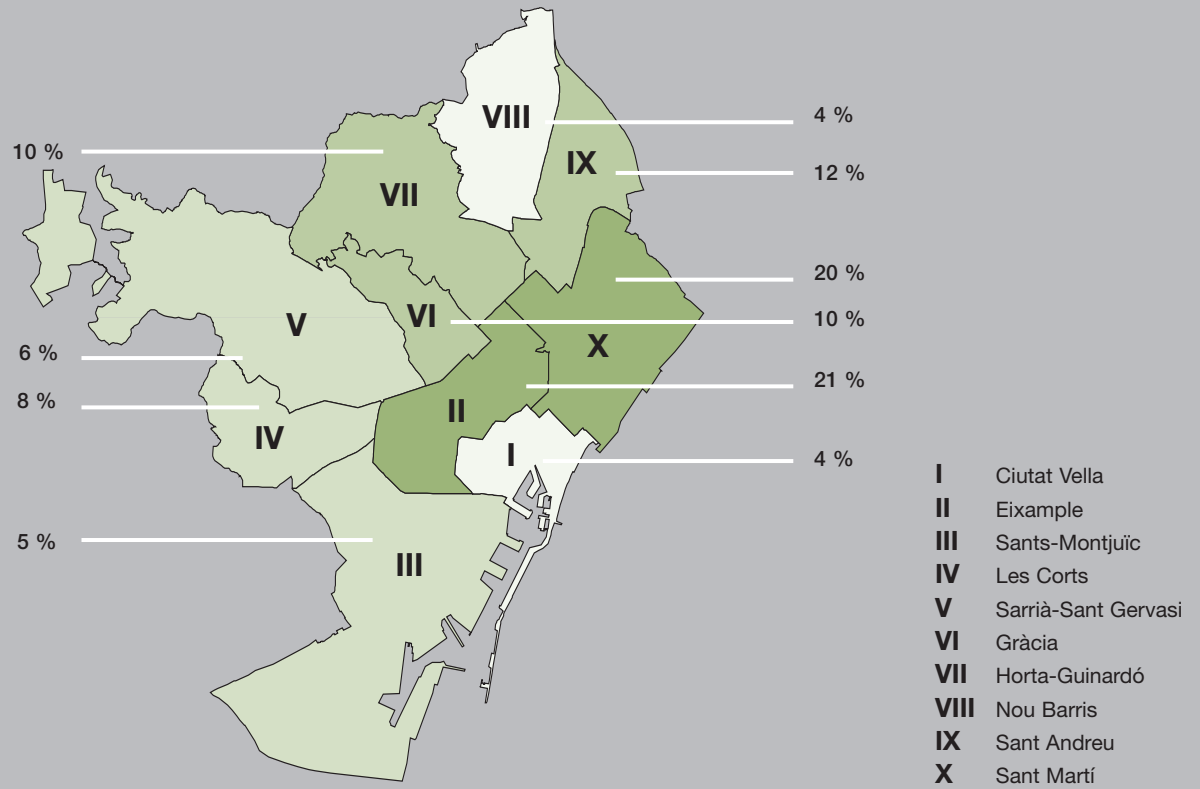
**Districte origen dels formularis**

|                        | Població el 30 de juny de 2007 | Percentatge de població (%) | Percentatge de formularis rebuts per Internet (%) |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---|
| Ciutat Vella           | 113.082                        | 7,1                         | 3,75  |
| Eixample               | 263.769                        | 16,5                        | 21,16   |
| Sants-Montjuïc         | 178.929                        | 11,2                        | 5,12  |
| Les Corts              | 81.834                         | 5,1                         | 7,51  |
| Sarrià - Sant Gervasi  | 141.803                        | 8,8                         | 5,80  |
| Gràcia                 | 120.601                        | 7,5                         | 9,56  |
| Horta-Guinardó         | 168.361                        | 10,5                        | 10,24   |
| Nou Barris             | 166.591                        | 10,3                        | 4,10  |
| Sant Andreu            | 143.756                        | 9,0                         | 12,29   |
| Sant Martí             | 224.452                        | 14,0                        | 20,48   |
| <b>Total Barcelona</b> | <b>1.603.178</b>               | <b>100</b>                  | <b>100</b>  |

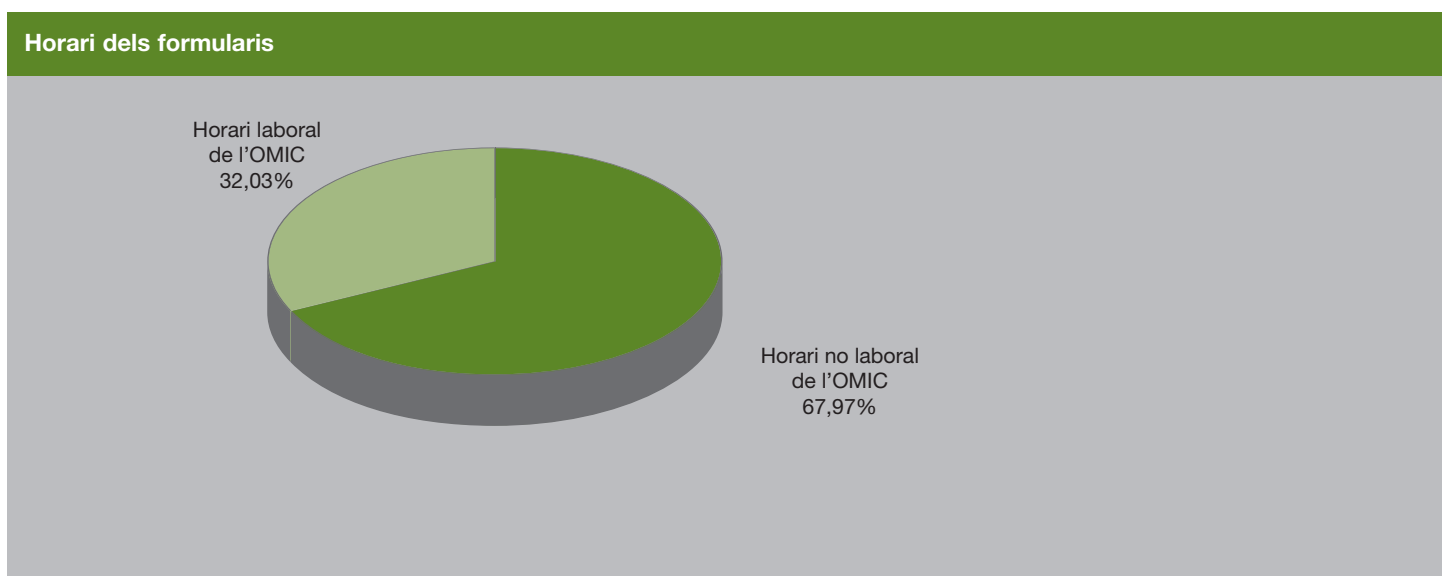
**Districte origen dels formularis**



Districte origen dels formularis



| Horari dels formularis (%)  |            |
|-----------------------------|------------|
| Horari laboral de l'OMIC    | 32,03%     |
| Horari no laboral de l'OMIC | 67,97%     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>100</b> |



## Gestió

Una de les raons de la possibilitat de consultar i reclamar per aquesta via és la rapidesa i la simplificació dels tràmits. La taula recull el temps de resposta en les consultes i en les reclamacions. Cal aclarir que la tramitació que segueixen aquestes últimes és el mateix que la resta. És a dir, s'utilitza el correu com a sistema per donar trasllat a empreses, Junta Arbitral o altres organismes.

Es continua treballant amb empreses i sectors per simplificar els tràmits i traslladar per correu electrònic algunes reclamacions. Aquests nous protocols i la seva progressiva implantació ens permetran estalviar documentació, fotocòpies i tasques burocràtiques i repetitives, així com costos de franqueig.

## Sectors de consum

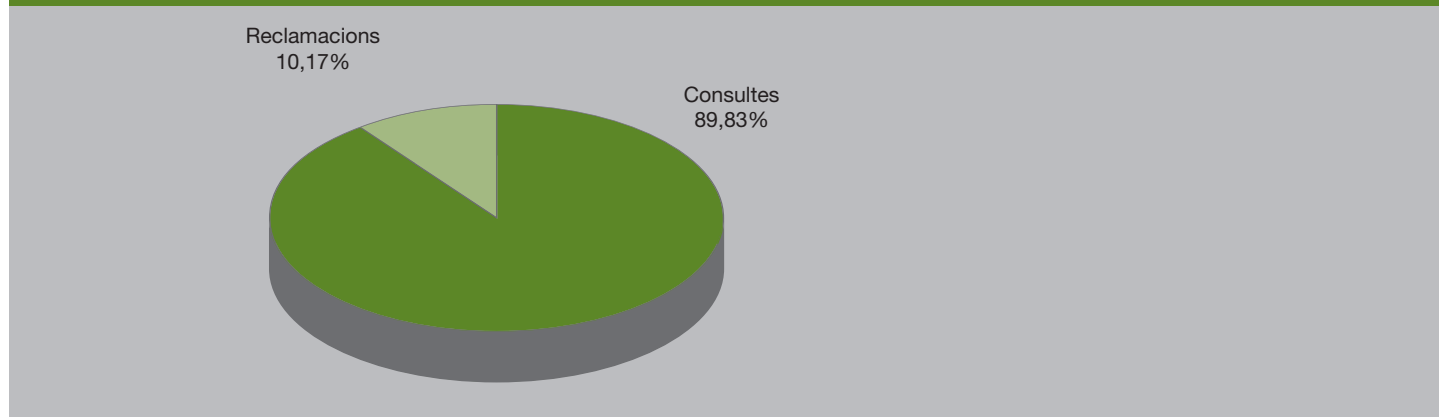
La metodologia utilitzada per presentar aquestes dades és la mateixa que s'ha seguit en el moment de presentar les dades globals d'aquests temes al capítol corresponent i que segueix uns paràmetres bastant similars, excepte en els casos que no es consideren consum o que pertanyen a altres indrets que suposen un altíssim percentatge, especialment pel que es refereix a consultes. Per aquest motiu, hem optat per no indicar-ho al gràfic corresponent.



**Consultes i reclamacions**

| Formularis | TOTALS    |              | PERCENTATGE (%) |              |
|------------|-----------|--------------|-----------------|--------------|
|            | Consultes | Reclamacions | Consultes       | Reclamacions |
| 13.439     | 12.072    | 1.367        | 89,83           | 10,17        |

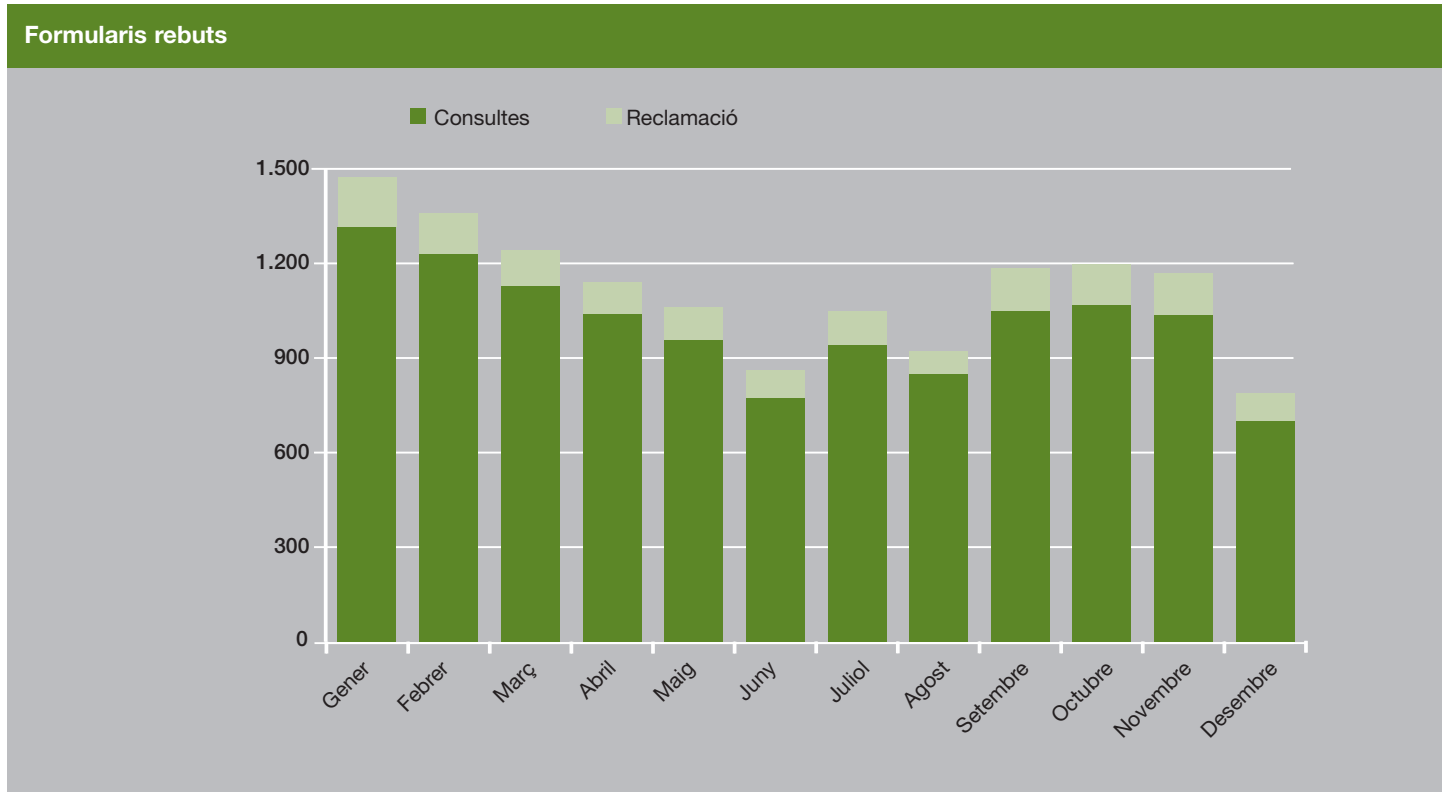
**Consultes i reclamacions**



**Formularis rebuts**

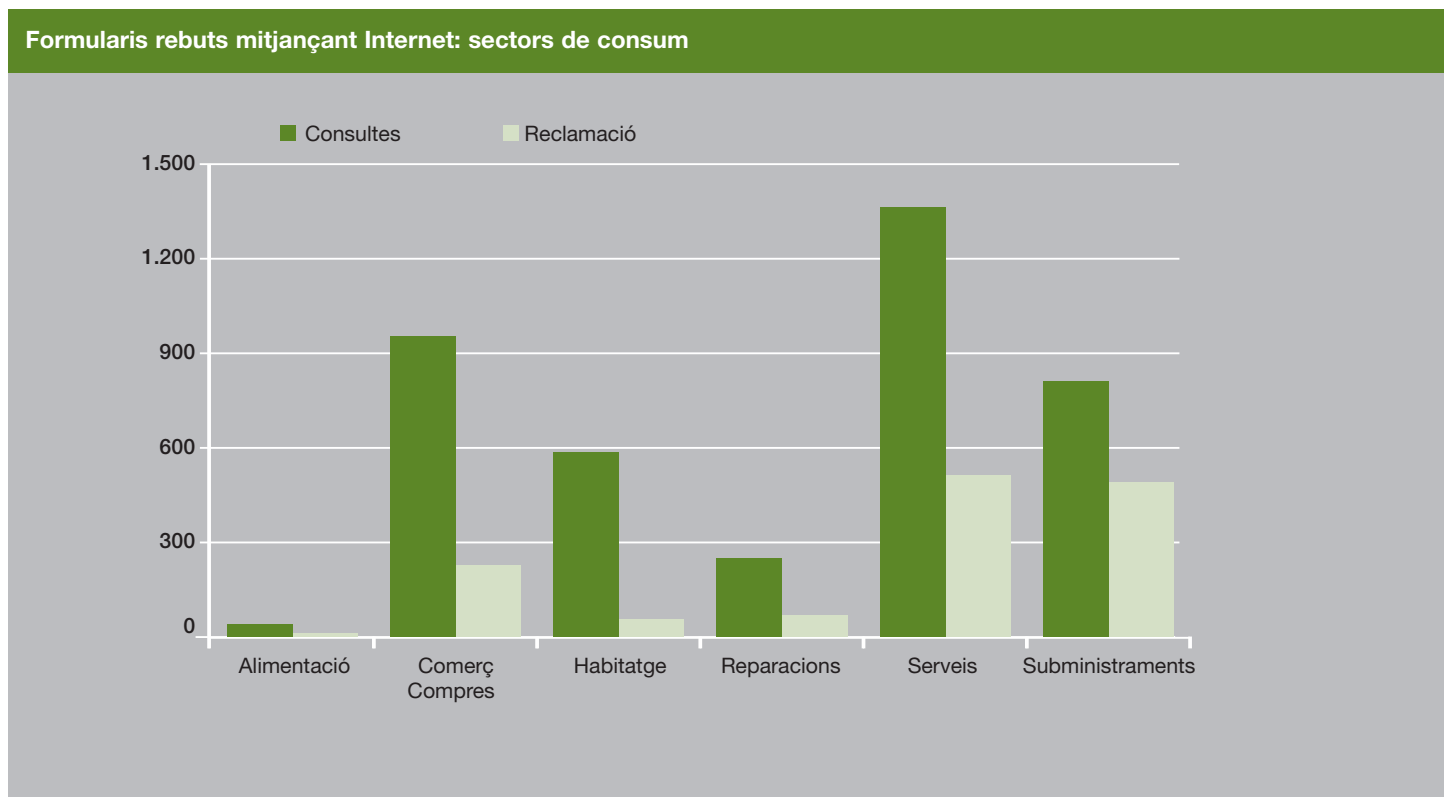
|              | Gener        | Febrer       | Març         | Abril        | Maig         | Juny       | Juliol       | Agost      | Setembre     | Octubre      | Nov.         | Des.       | Total         | Percentatge (%) |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|-----------------|
| Consultes    | 1.316        | 1.230        | 1.126        | 1.039        | 957          | 771        | 939          | 847        | 1.048        | 1.066        | 1.035        | 698        | 12.072        | 89,83           |
| Reclamació   | 156          | 128          | 117          | 101          | 102          | 90         | 110          | 74         | 136          | 131          | 133          | 89         | 1.367         | 10,17           |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.472</b> | <b>1.358</b> | <b>1.243</b> | <b>1.140</b> | <b>1.059</b> | <b>861</b> | <b>1.049</b> | <b>921</b> | <b>1.184</b> | <b>1.197</b> | <b>1.168</b> | <b>787</b> | <b>13.439</b> | <b>100</b>      |





### Formularis rebuts mitjançant Internet: Sectors de consum

|                     | TOTAL         |               |              | PERCENTATGE |            |              |  |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|--|
|                     | Formularis    | Consultes     | Reclamacions | Formularis  | Consultes  | Reclamacions | Reclamació en relació amb els formularis |
| Alimentació         | 53            | 41            | 12           | 0,39        | 0,34       | 0,88         | 22,64                                    |
| Comerç. Compres     | 1.181         | 954           | 227          | 8,79        | 7,90       | 16,62        | 19,22                                    |
| Habitatge           | 643           | 586           | 57           | 4,78        | 4,85       | 4,17         | 8,86                                     |
| Reparacions         | 317           | 248           | 69           | 2,36        | 2,05       | 5,05         | 21,77                                    |
| Serveis             | 1.874         | 1.361         | 513          | 13,94       | 11,27      | 37,48        | 27,34                                    |
| Subministraments    | 1.300         | 811           | 489          | 9,67        | 6,72       | 35,80        | 37,62                                    |
| Qüestions de consum | 5.368         | 4.001         | 1.367        | 39,94       | 33,14      | 100          | 25,45                                    |
| No és procedent     | 8.071         | 8.071         | -            | 60,06       | 66,86      | -            | -  |
| <b>Total</b>        | <b>13.439</b> | <b>12.072</b> | <b>1.367</b> | <b>100</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>   | <b>10,17</b>                             |



La taula següent ens permet veure els temes més demanats, ja que en el nombre de formularis que estan qualificats com “No és procedent”, els percentatges estan calculats a partir del sub-total de qüestions de consum per tal de tenir dades més aclaridores. Les telecomunicacions són, com en la resta de taules, la qüestió més demanada (20%). De la resta, cal destacar les relacionades amb la venda d’electrodomèstics (12%) i el transport (10%). Novament cal destacar el nombre de missatges de correu electrònic no desitjats, que ocupen una part del temps i que poden provocar l’entrada de virus informàtics si no es disposa dels tallafocs adequats, i en ocasions l’eliminació d’entrades massives provoca la de missatges correctes. Quant a les reclamacions rebudes, destaquem novament les telecomunicacions (30%), els transports (16%) i la venda d’electrodomèstics (9%).

## Formularis rebuts mitjançant Internet : Temes objecte de consulta o de reclamació

|                            | TOTAL         |               |              | PERCENTATGE |            |              |  |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|--|
|                            | Formularis    | Consultes     | Reclamacions | Formularis  | Consultes  | Reclamacions | Reclamació en relació amb els formularis |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>         |               |               |              |             |            |              |  |
| Alimentació                | 53            | 41            | 12           | 0,39        | 0,34       | 0,88         | 22,64                                    |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>     |               |               |              |             |            |              |  |
| Béns                       | 194           | 157           | 37           | 3,61        | 3,92       | 2,71         | 19,07                                    |
| Automòbils                 | 191           | 169           | 22           | 3,56        | 4,22       | 1,61         | 11,52                                    |
| Calçat i tèxtil            | 115           | 97            | 18           | 2,14        | 2,42       | 1,32         | 15,65                                    |
| Electrodomèstics           | 605           | 477           | 128          | 11,27       | 11,92      | 9,37         | 21,16                                    |
| Mobles i decoració         | 76            | 54            | 22           | 1,42        | 1,35       | 1,61         | 28,95                                    |
| <b>HABITATGE</b>           |               |               |              |             |            |              |  |
| Habitatge                  | 96            | 85            | 11           | 1,79        | 2,12       | 0,81         | 11,46                                    |
| Arrendaments               | 385           | 353           | 32           | 7,17        | 8,82       | 2,34         | 8,31                                     |
| Compra d'habitatge         | 159           | 146           | 13           | 2,96        | 3,65       | 0,95         | 8,18                                     |
| Temps compartit            | 3             | 2             | 1            | 0,06        | 0,05       | 0,07         | 33,33                                    |
| <b>REPARACIONS</b>         |               |               |              |             |            |              |  |
| Reparacions a la llar      | 69            | 57            | 12           | 1,29        | 1,42       | 0,88         | 17,39                                    |
| Instal·ladors              | 52            | 40            | 12           | 0,97        | 1,00       | 0,88         | 23,08                                    |
| Automòbils                 | 77            | 59            | 18           | 1,43        | 1,47       | 1,32         | 23,38                                    |
| Electrodomèstics           | 119           | 92            | 27           | 2,22        | 2,30       | 1,98         | 22,69                                    |
| <b>SERVEIS</b>             |               |               |              |             |            |              |  |
| Turisme                    | 145           | 106           | 39           | 2,70        | 2,65       | 2,86         | 26,90                                    |
| Serveis                    | 418           | 297           | 121          | 7,79        | 7,42       | 8,86         | 28,95                                    |
| Assegurances               | 106           | 91            | 15           | 1,98        | 2,27       | 1,10         | 14,15                                    |
| Ensenyament                | 119           | 107           | 12           | 2,22        | 2,67       | 0,88         | 10,08                                    |
| Entitats financeres        | 111           | 98            | 13           | 2,07        | 2,45       | 0,95         | 11,71                                    |
| Oci i cultura              | 148           | 105           | 43           | 2,76        | 2,62       | 3,15         | 29,05                                    |
| Administració              | 78            | 73            | 5            | 1,45        | 1,82       | 0,37         | 6,41                                     |
| Sanitat                    | 67            | 54            | 13           | 1,25        | 1,35       | 0,95         | 19,40                                    |
| Restauració                | 79            | 43            | 36           | 1,47        | 1,07       | 2,64         | 45,57                                    |
| Transports                 | 603           | 387           | 216          | 11,22       | 9,67       | 15,74        | 35,71                                    |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b>    |               |               |              |             |            |              |  |
| Aigua                      | 18            | 12            | 6            | 0,34        | 0,30       | 0,44         | 33,33                                    |
| Electricitat               | 120           | 65            | 55           | 2,24        | 1,62       | 4,03         | 45,83                                    |
| Gas                        | 66            | 43            | 23           | 1,23        | 1,07       | 1,68         | 34,85                                    |
| Telecomunicacions          | 1.096         | 691           | 405          | 20,42       | 17,27      | 29,65        | 36,95                                    |
| <b>QÜESTIONS DE CONSUM</b> |               |               |              |             |            |              |  |
| NO ÉS PROCEDENT            | 8.071         | 8.071         | -            | 60,06       | 66,86      | -            | -  |
| <b>TOTAL</b>               | <b>13.439</b> | <b>12.072</b> | <b>1.367</b> | <b>100</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>   | <b>10,17</b>                             |



# 7

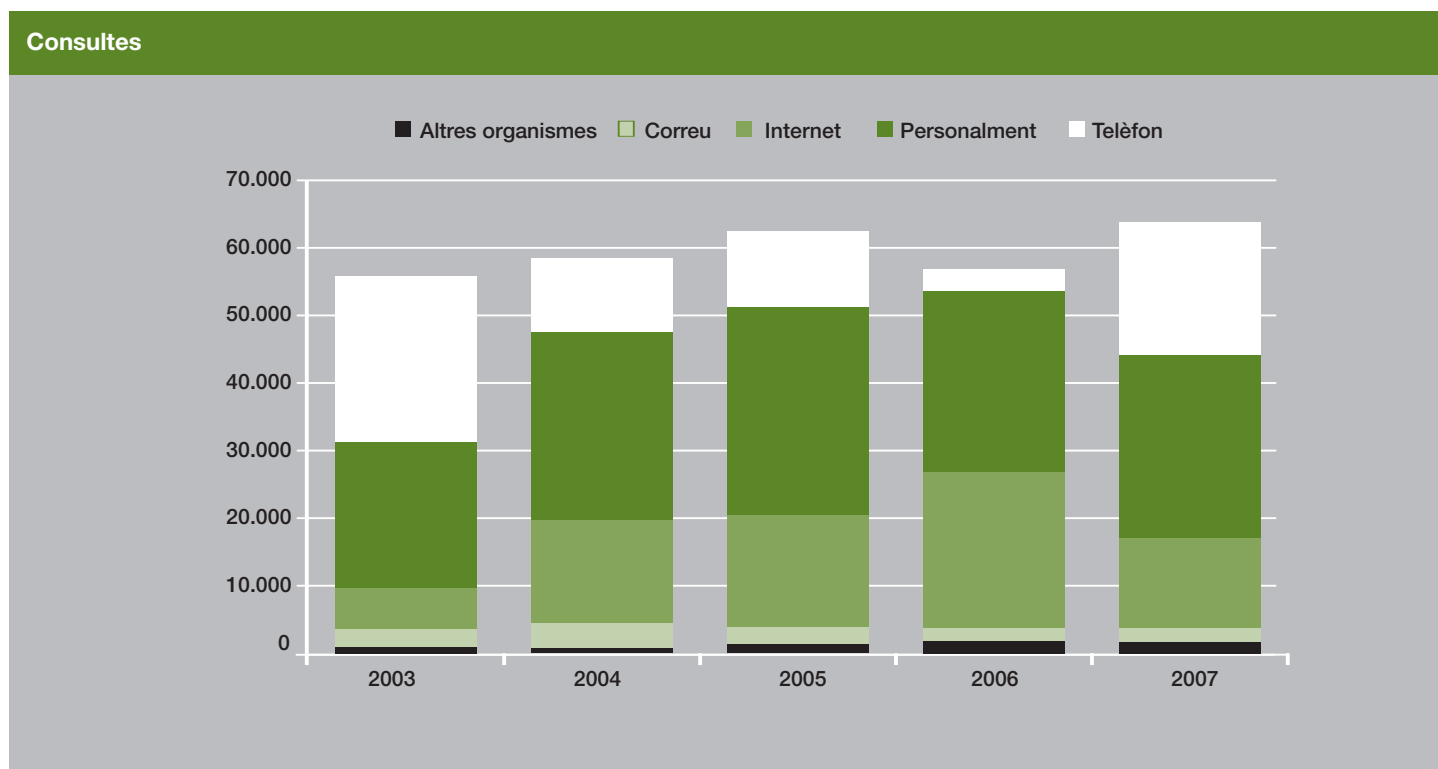
## Evolució del servei de l'OMIC

### Utilització i accés al servei

El total de consultes ateses a l'OMIC s'ha incrementat el 12%. La raó principal ha estat en l'increment de l'atenció telefònica, que ha crescut el 48%. Per aquest motiu, les visites a l'OMIC, encara que l'horari d'atenció al públic és més extens, tan sols ha pujat l'1%. En canvi, i com a conseqüència d'aquesta informació telefònica, les consultes rebudes per correu han pujat quasi l'11%. Un altre aspecte que cal destacar és la baixada d'Internet, entenem que com a conseqüència directa del canvi d'adreça, que evita l'arribada de moltes consultes i reclamacions procedents d'altres indrets.

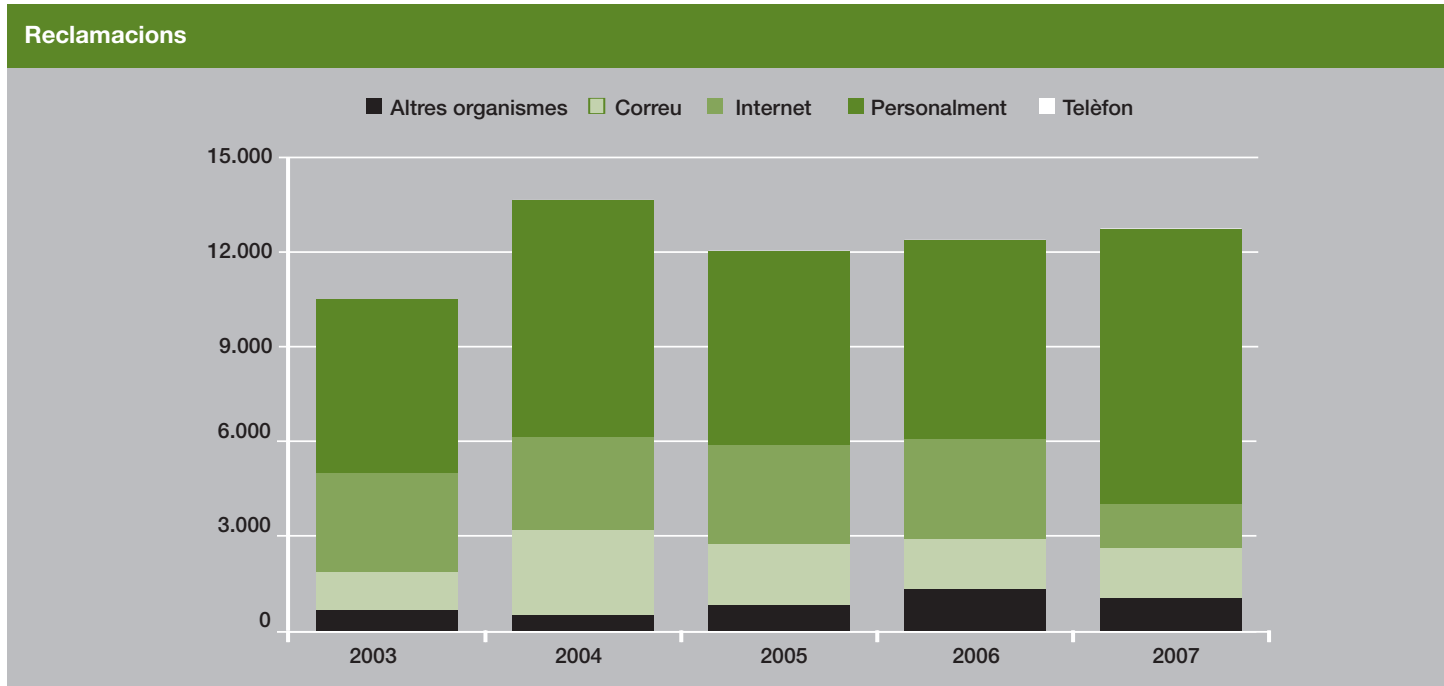
Les reclamacions han pujat quasi el 3%. Hi ha dos factors que cal tenir en compte. En primer lloc, no hi ha hagut problemes que afectin a una gran quantitat de població, com va succeir amb el tancament de les acadèmies d'idiomes, el problema de l'aeroport del Prat o la fallida d'Air Madrid, ja que no s'han generat gaires reclamacions pel tall de llum ni per la crisi de rodalies. D'altra banda, l'increment de reclamacions rebudes directament a l'oficina entenem que és conseqüència directa de l'increment de l'atenció al públic i de la més gran quantitat d'informació que es dona per telèfon.

| Consultes         |               |               |               |               |               |                          |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
|                   | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
| Altres organismes | 958           | 722           | 1.286         | 1.848         | 1.721         | -6,87                    |
| Correu            | 2.662         | 3.781         | 2.534         | 1.777         | 1.964         | 10,52                    |
| Internet          | 6.068         | 15.154        | 16.610        | 23.202        | 13.439        | -42,08                   |
| Personal          | 21.599        | 27.823        | 30.723        | 26.649        | 26.962        | 1,17                     |
| Telèfon           | 24.508        | 10.973        | 11.280        | 3.396         | 19.821        | 48,30                    |
| <b>TOTAL</b>      | <b>55.795</b> | <b>58.453</b> | <b>62.433</b> | <b>56.872</b> | <b>63.907</b> | <b>12,37</b>             |
| <hr/>             |               |               |               |               |               |                          |
| Accessos a la web | 1.277.424     | 1.915.362     | 3.207.436     | 3.028.657     | 2.169.066     | -28,30                   |
| Visites a la web  | 60.550        | 84.641        | 110.821       | 101.848       | 169.355       | 66,20                    |



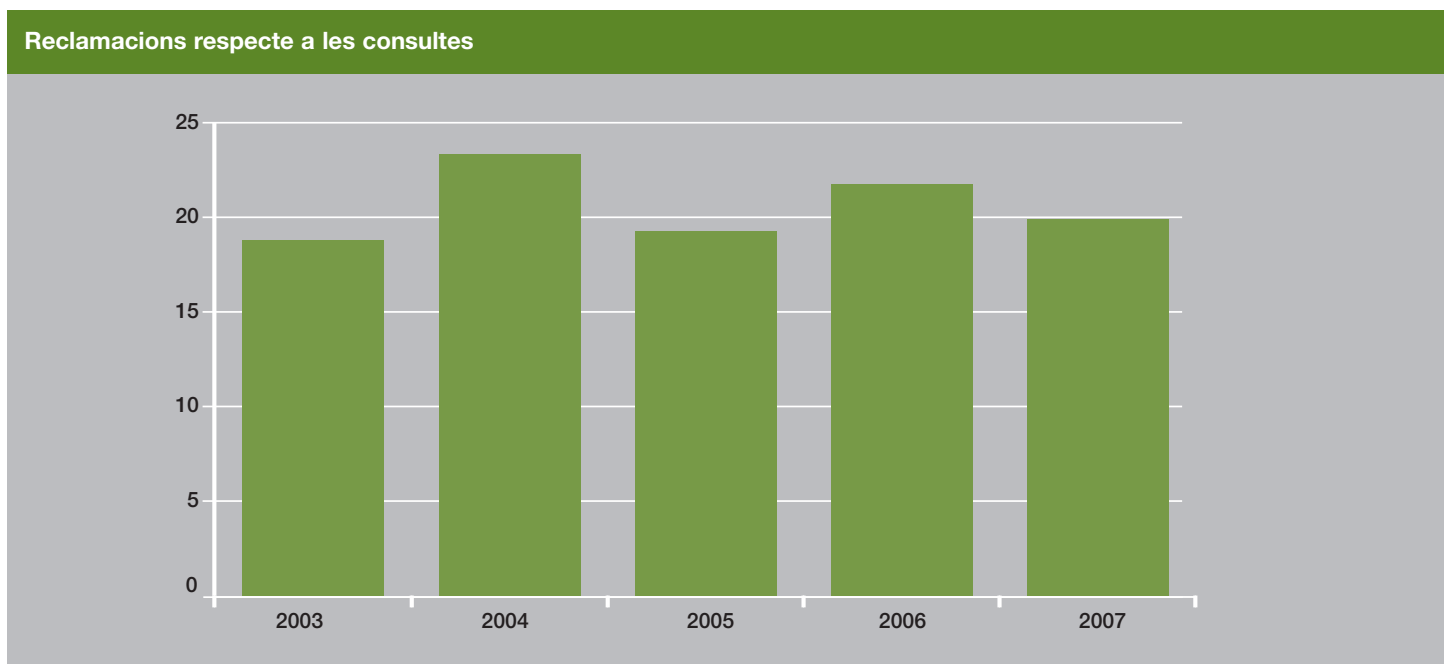
### Reclamacions

|                   | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
| Altres organismes | 657           | 479           | 802           | 1.313         | 1.018         | -22,47                   |
| Correu            | 1.196         | 2.693         | 1.914         | 1.557         | 1.605         | 3,08                     |
| Internet          | 3.110         | 2.970         | 3.142         | 3.196         | 1.367         | -57,23                   |
| Personalment      | 5.525         | 7.497         | 6.169         | 6.308         | 8.742         | 38,59                    |
| Telèfon           | -             | -             | -             | -             | -             | -                        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>10.488</b> | <b>13.639</b> | <b>12.027</b> | <b>12.374</b> | <b>12.732</b> | <b>2,89</b>              |



### Reclamacions respecte les consultes

|                                | 2003   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Consultes                      | 55.795 | 58.453 | 62.433 | 56.872 | 63.907 |
| Informació                     | 45.307 | 44.814 | 50.406 | 44.498 | 51.175 |
| Reclamacions                   | 10.488 | 13.639 | 12.027 | 12.374 | 12.732 |
| Percentatge de reclamacions(%) | 18,80  | 23,33  | 19,26  | 21,76  | 19,92  |





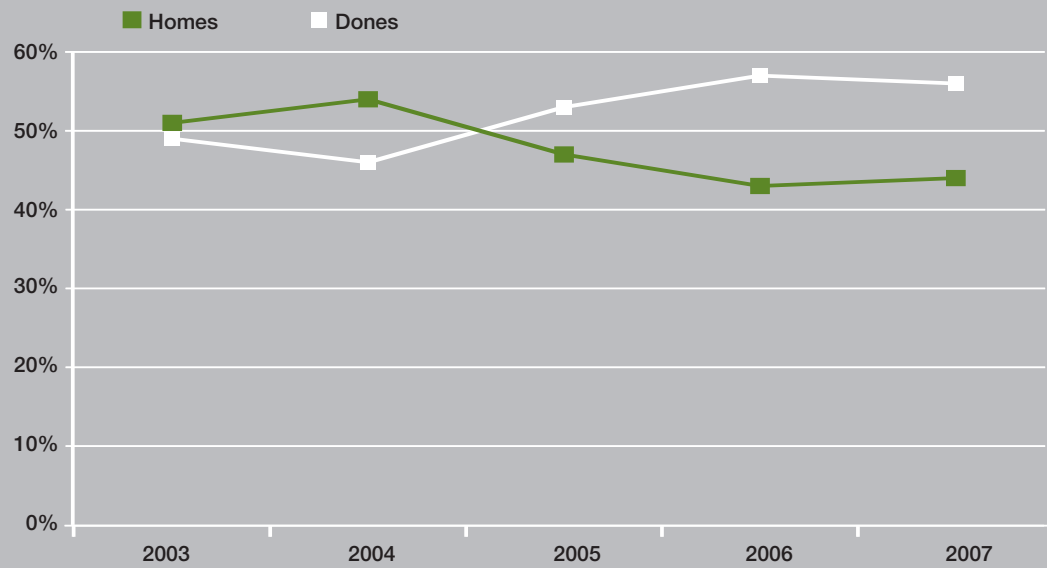
## Perfil dels usuaris

Les taules següents recullen diversos aspectes dels usuaris de l'OMIC, sense que s'hi observin variacions significatives respecte a la tendència d'anys anteriors.

### Usuaris per sexe (%)

|       | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Homes | 51   | 54   | 47   | 43   | 44   |
| Dones | 49   | 46   | 53   | 57   | 56   |
| Total | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

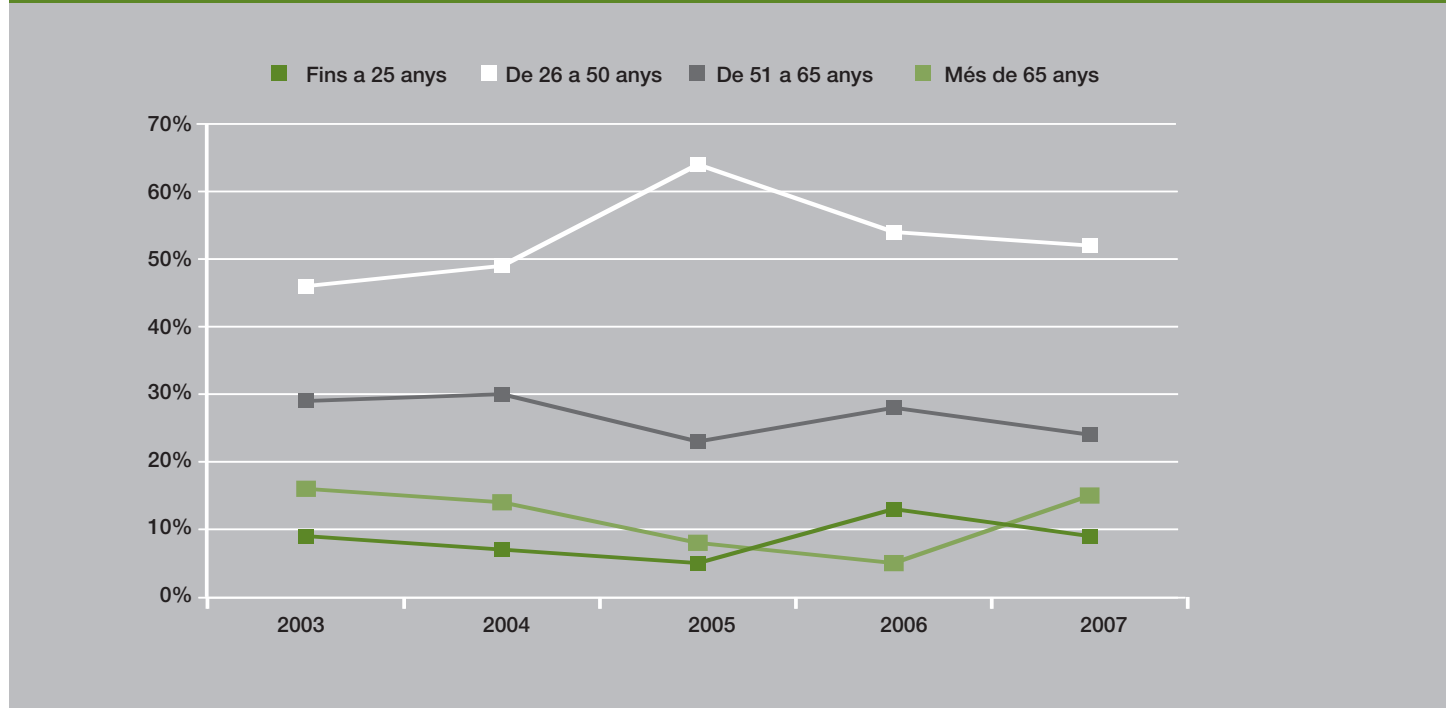
### Usuaris per sexe



**Usuaris per edats (%)**

|                 | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Fins a 25 anys  | 9          | 7          | 5          | 13         | 9          |
| De 26 a 50 anys | 46         | 49         | 64         | 54         | 52         |
| De 51 a 65 anys | 29         | 30         | 23         | 28         | 24         |
| Més de 65 anys  | 16         | 14         | 8          | 5          | 15         |
| <b>Total</b>    | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Usuaris per edats**

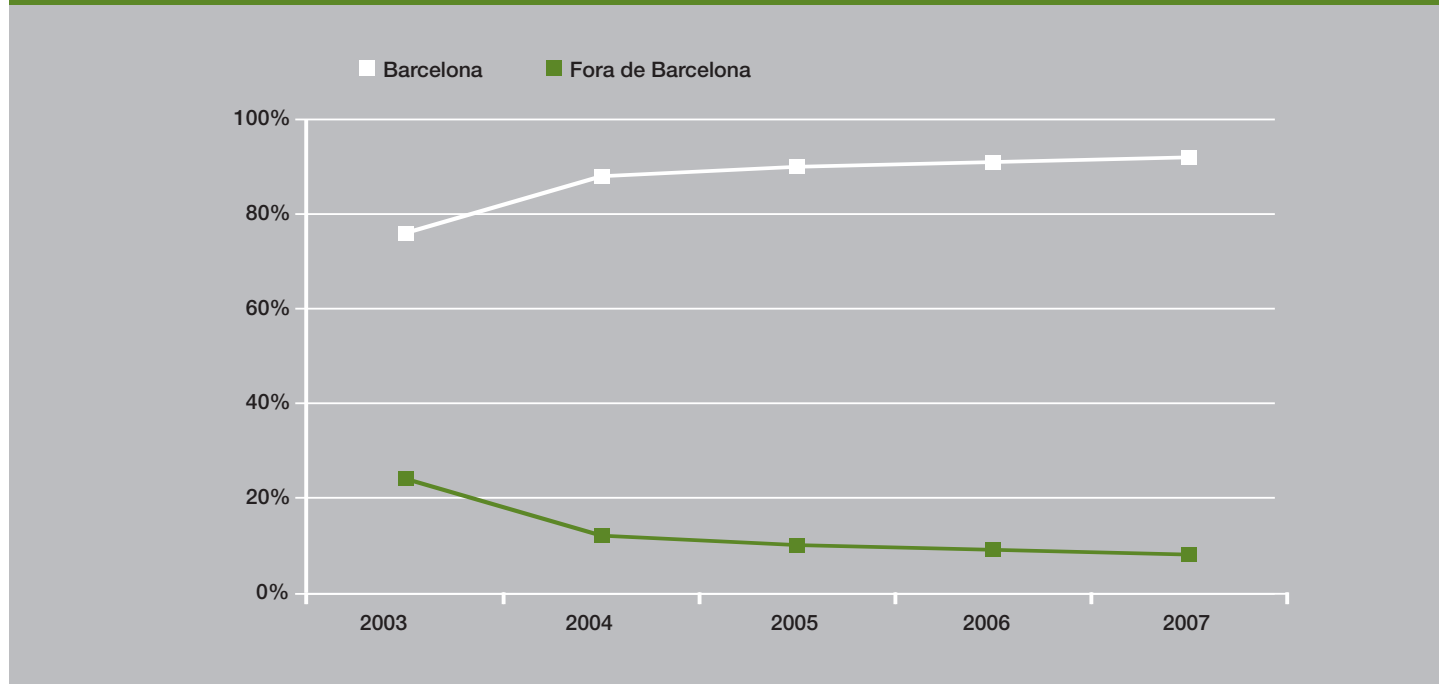


## Origen dels usuaris

### Consultes per lloc de residència (%)

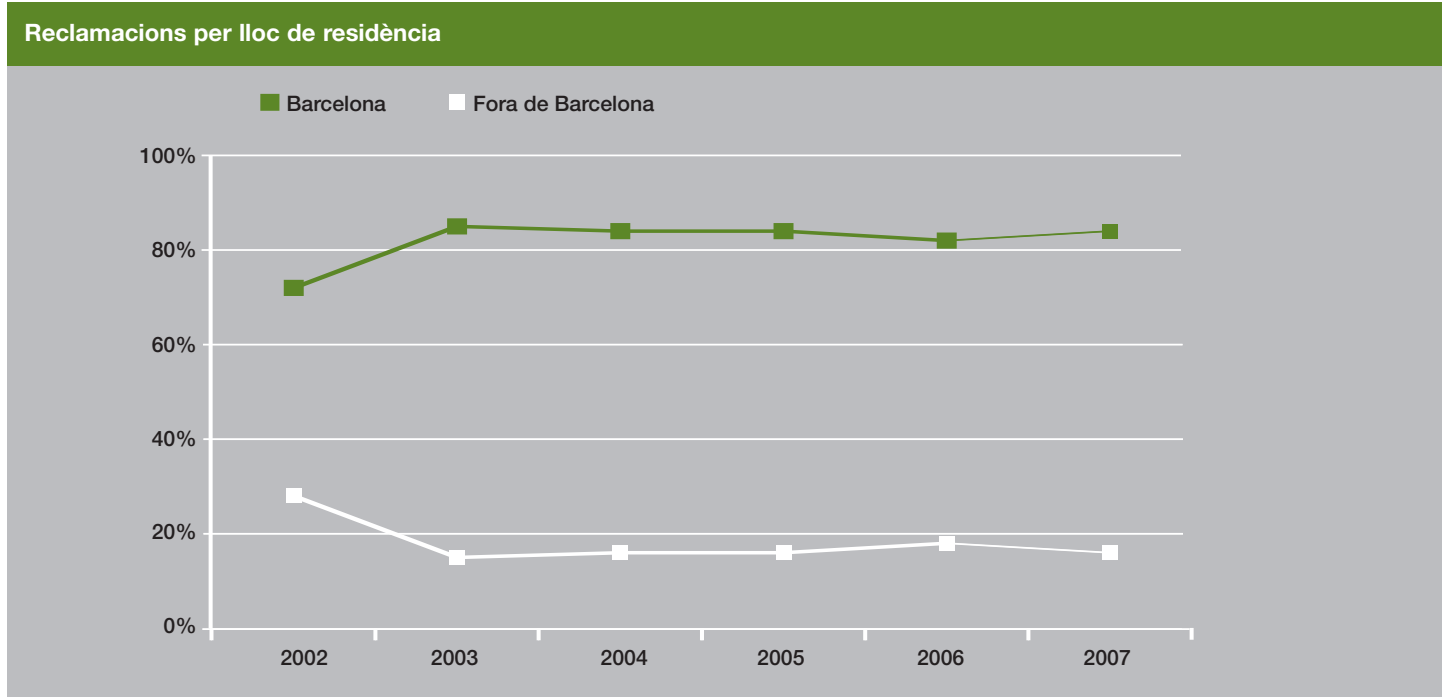
|                   | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Barcelona         | 76         | 88         | 90         | 91         | 92         |
| Fora de Barcelona | 24         | 12         | 10         | 9          | 8          |
| <b>Total</b>      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

### Consultes per lloc de residència



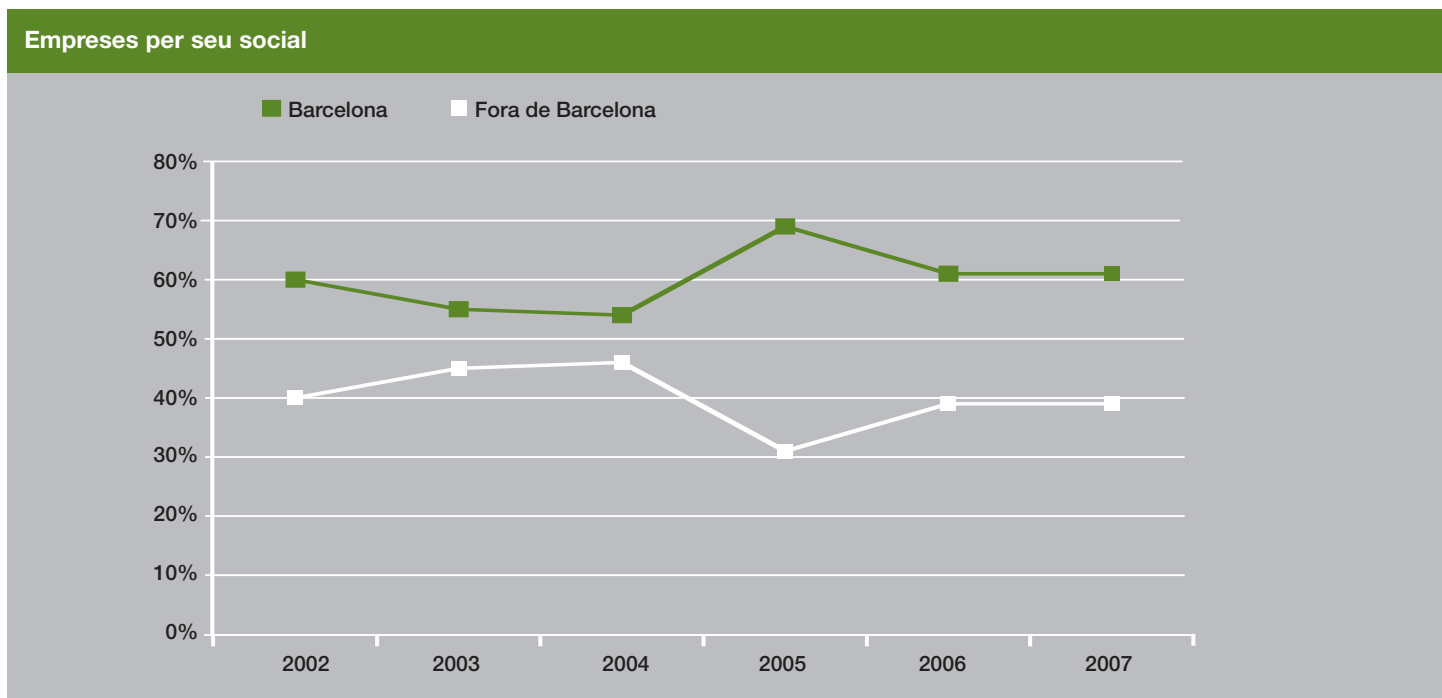
### Reclamacions per lloc de residència (%)

|                   | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Barcelona         | 85         | 84         | 84         | 82         | 84         |
| Fora de Barcelona | 15         | 16         | 16         | 18         | 16         |
| <b>Total</b>      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |



### Empreses per seu social (%)

|                   | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Barcelona         | 55         | 54         | 69         | 61         | 61         |
| Fora de Barcelona | 45         | 46         | 31         | 39         | 39         |
| <b>Total</b>      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |



**Consultes per districte de residència (%)**

|                        | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ciutat Vella           | 5          | 9          | 9          | 9          | 9          |
| Eixample               | 24         | 21         | 22         | 21         | 21         |
| Sants-Montjuïc         | 11         | 10         | 10         | 11         | 10         |
| Les Corts              | 8          | 7          | 7          | 7          | 7          |
| Sarrià - Sant Gervasi  | 5          | 6          | 5          | 6          | 5          |
| Gràcia                 | 6          | 10         | 9          | 10         | 9          |
| Horta-Guinardó         | 9          | 8          | 7          | 8          | 8          |
| Nou Barris             | 9          | 7          | 7          | 6          | 7          |
| Sant Andreu            | 9          | 9          | 11         | 9          | 10         |
| Sant Martí             | 14         | 13         | 13         | 13         | 14         |
| <b>Total Barcelona</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Reclamacions per districte de residència (%)**

|                        | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ciutat Vella           | 8          | 11         | 8          | 8          | 9          |
| Eixample               | 18         | 21         | 21         | 21         | 21         |
| Sants-Montjuïc         | 8          | 8          | 9          | 10         | 9          |
| Les Corts              | 5          | 7          | 7          | 7          | 7          |
| Sarrià - Sant Gervasi  | 8          | 6          | 5          | 7          | 6          |
| Gràcia                 | 8          | 10         | 9          | 10         | 9          |
| Horta-Guinardó         | 6          | 8          | 7          | 7          | 8          |
| Nou Barris             | 9          | 6          | 7          | 6          | 7          |
| Sant Andreu            | 15         | 9          | 13         | 10         | 10         |
| Sant Martí             | 15         | 14         | 14         | 14         | 14         |
| <b>Total Barcelona</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

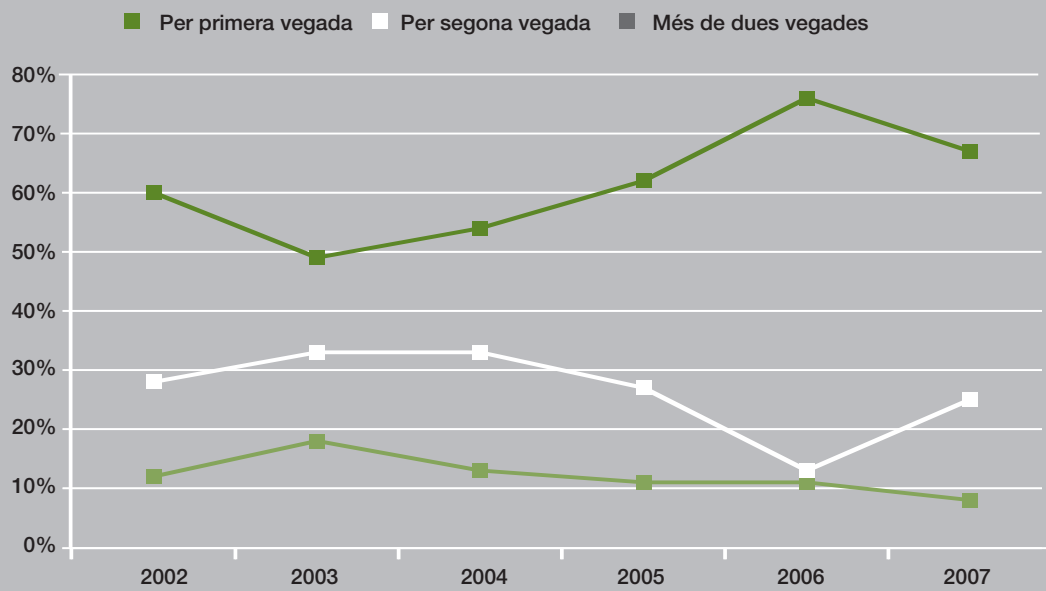
**Empreses per districte de residència (%)**

|                        | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ciutat Vella           | 5          | 11         | 11         | 10         | 12         |
| Eixample               | 32         | 28         | 24         | 30         | 28         |
| Sants-Montjuïc         | 8          | 7          | 13         | 8          | 8          |
| Les Corts              | 6          | 7          | 17         | 18         | 11         |
| Sarrià - Sant Gervasi  | 4          | 7          | 5          | 6          | 6          |
| Gràcia                 | 6          | 4          | 3          | 4          | 4          |
| Horta-Guinardó         | 3          | 3          | 2          | 2          | 3          |
| Nou Barris             | 4          | 3          | 2          | 2          | 3          |
| Sant Andreu            | 19         | 5          | 6          | 8          | 8          |
| Sant Martí             | 13         | 25         | 17         | 12         | 17         |
| <b>Total Barcelona</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Coneixement de l'OMIC (%)**

|                     | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Per primera vegada  | 49         | 54         | 62         | 76         | 67         |
| Per segona vegada   | 33         | 33         | 27         | 13         | 25         |
| Més de dues vegades | 18         | 13         | 11         | 11         | 8          |
| <b>Total</b>        | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

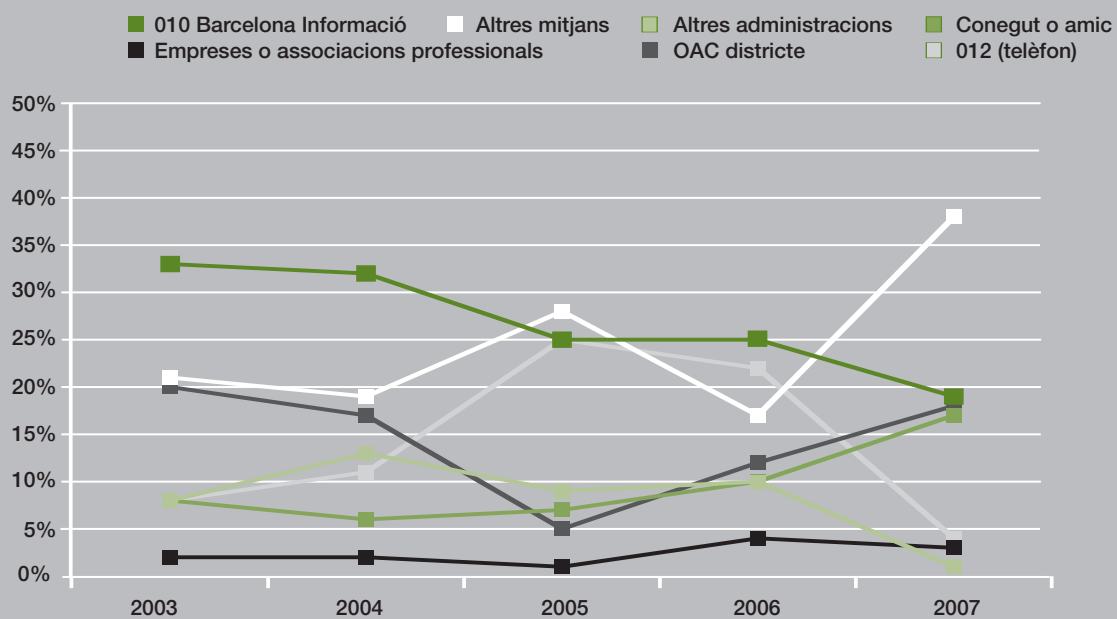
**Coneixement de l'OMIC**



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)

|                                       | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 010 Barcelona informació              | 33         | 32         | 25         | 25         | 19         |
| Altres mitjans                        | 21         | 19         | 28         | 17         | 38         |
| Altres administracions                | 8          | 13         | 9          | 10         | 1          |
| Conegut o amic                        | 8          | 6          | 7          | 10         | 17         |
| Empreses o associacions professionals | 2          | 2          | 1          | 4          | 3          |
| OAC districte                         | 20         | 17         | 5          | 12         | 18         |
| 012 (telèfon)                         | 8          | 11         | 25         | 22         | 4          |
| <b>Total</b>                          | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

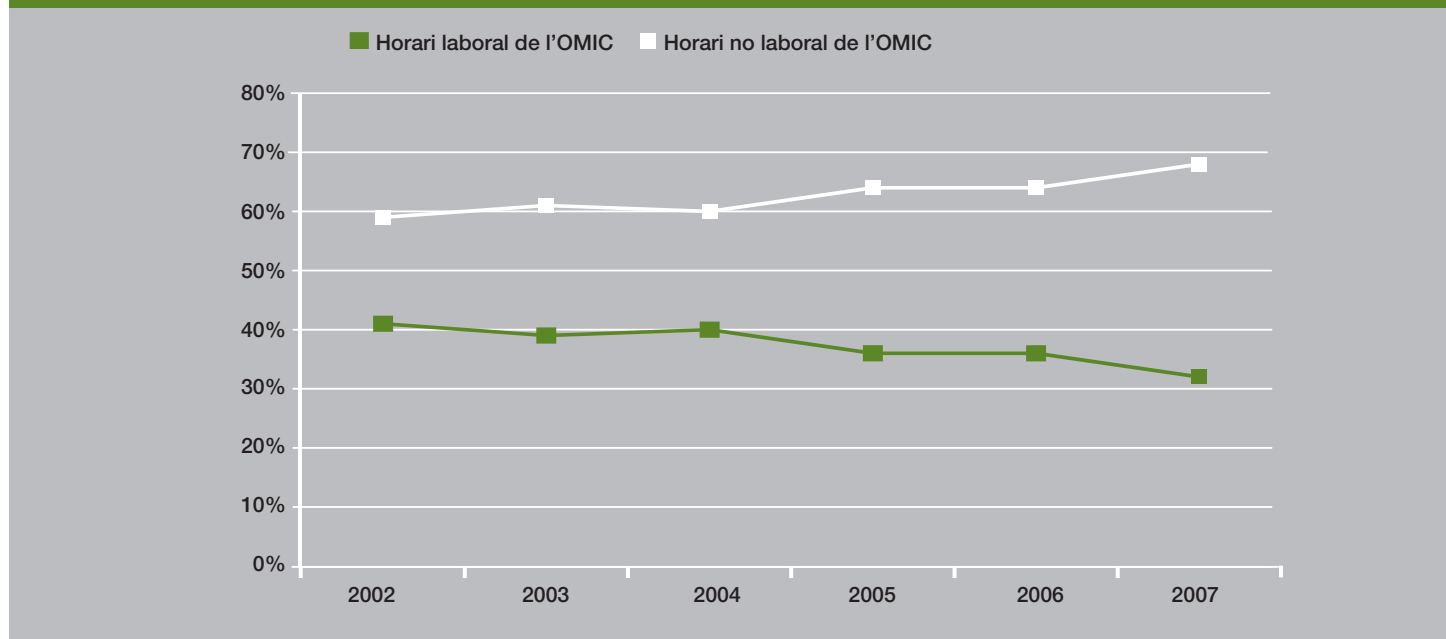
Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



### Horari d'accés per Internet (%)

|                             | 2003       | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Horari laboral de l'OMIC    | 39         | 40         | 36         | 36         | 32         |
| Horari no laboral de l'OMIC | 61         | 60         | 64         | 64         | 68         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

### Horari d'accés per Internet

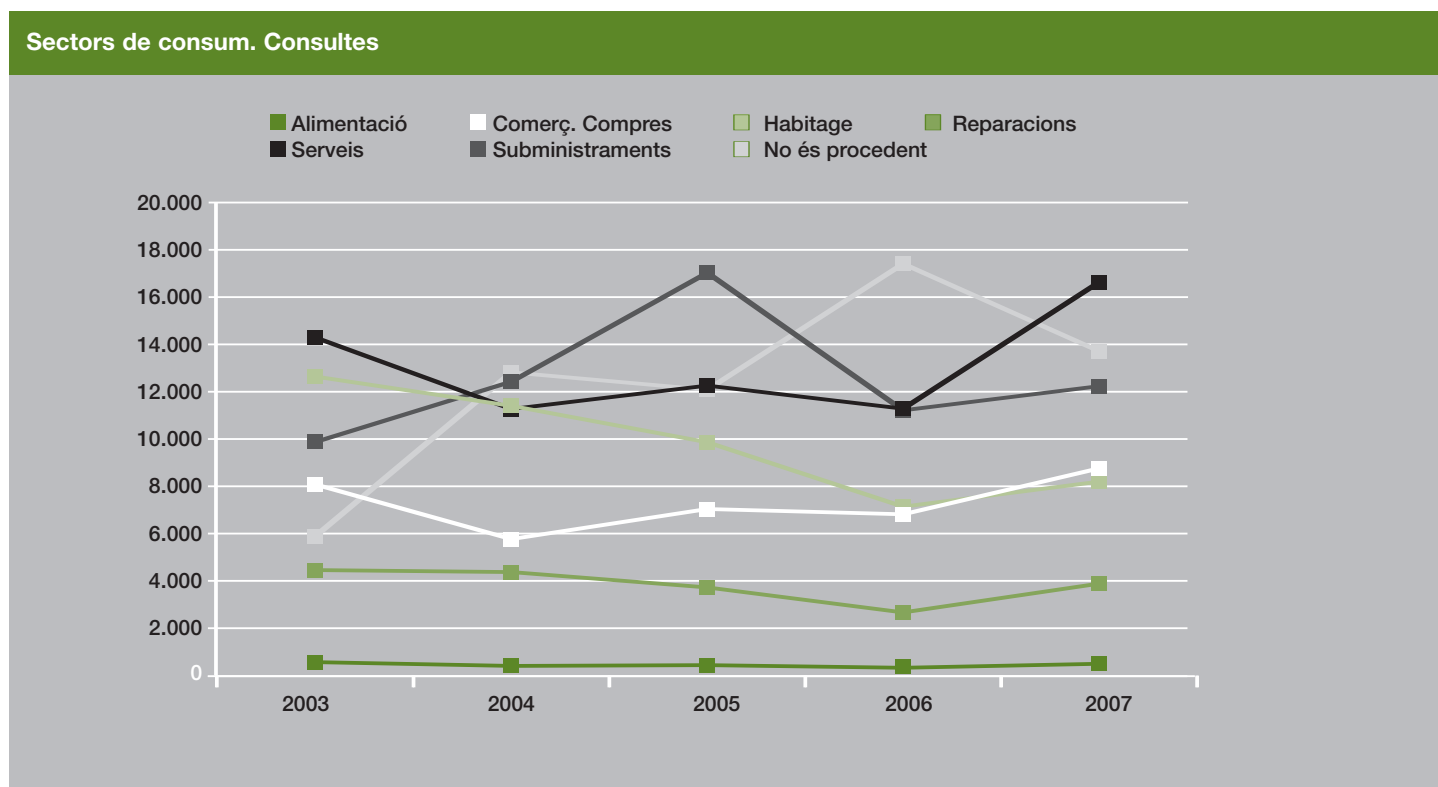




## Sectors de consum

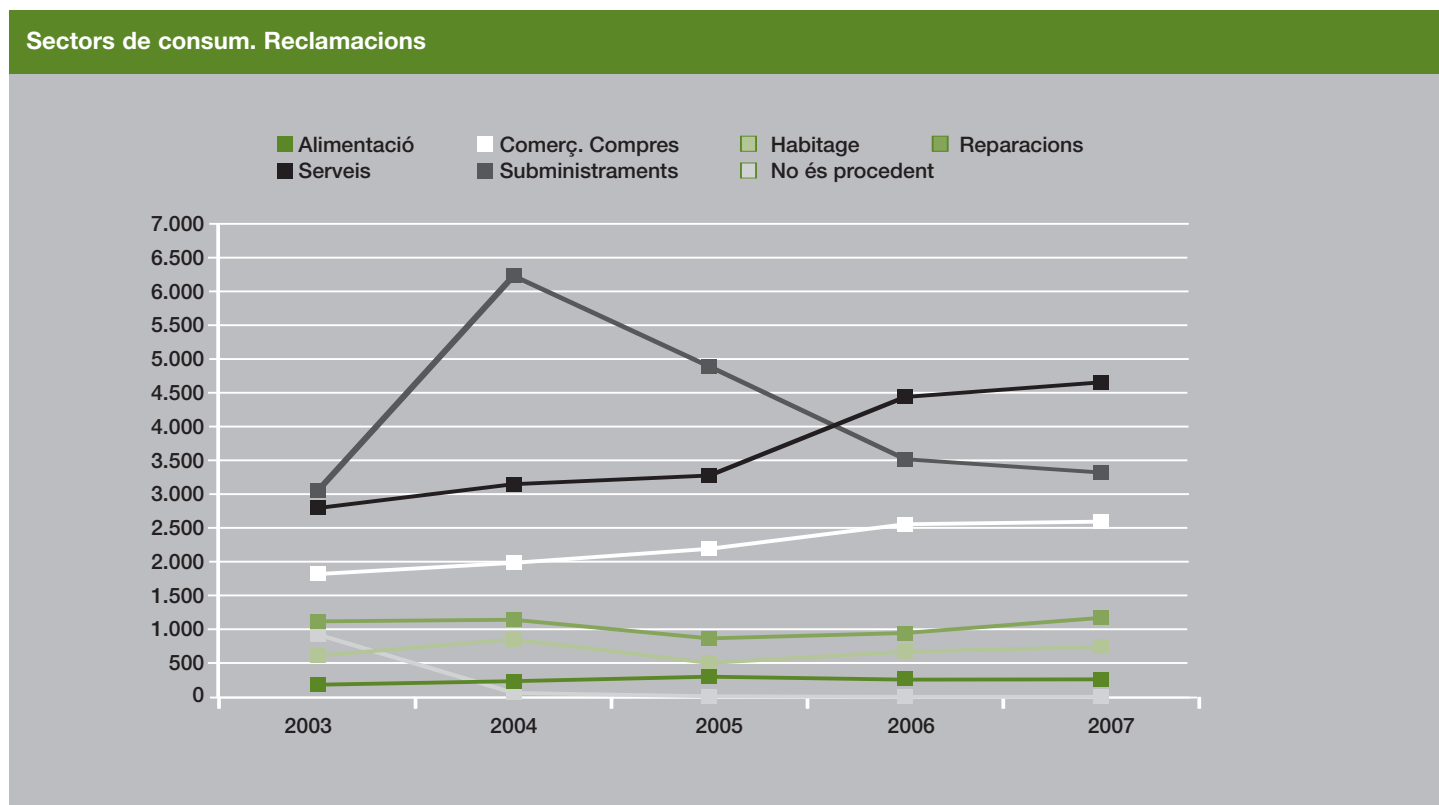
En la part corresponent, ja s'han comentat els increments i els decreixements més significatius i que ens permeten prioritzar campanyes informatives per facilitar el coneixement dels seus drets a totes les parts implicades i disminuir el nombre de reclamacions.

| Sectors de consum. Consultes |               |               |               |               |               |                          |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
|                              | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
| Alimentació                  | 564           | 404           | 436           | 326           | 494           | 52                       |
| Comerç. Compres              | 8.074         | 5.768         | 7.039         | 6.815         | 8.757         | 28                       |
| Habitatge                    | 12.640        | 11.401        | 9.863         | 7.138         | 8.196         | 15                       |
| Reparacions                  | 4.458         | 4.371         | 3.724         | 2.667         | 3.882         | 46                       |
| Serveis                      | 14.289        | 11.267        | 12.257        | 11.283        | 16.632        | 47                       |
| Subministraments             | 9.876         | 12.425        | 17.032        | 11.213        | 12.233        | 9                        |
| <b>Qüestions de consum</b>   | <b>49.901</b> | <b>45.636</b> | <b>50.351</b> | <b>39.442</b> | <b>50.194</b> | <b>27</b>                |
| No és procedent              | 5.894         | 12.817        | 12.082        | 17.410        | 13.713        | -21                      |
| <b>Total</b>                 | <b>55.795</b> | <b>58.453</b> | <b>62.433</b> | <b>56.852</b> | <b>63.907</b> | <b>12</b>                |



| Qüestions objecte de consulta |               |               |               |               |               |                          |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
|                               | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>            |               |               |               |               |               |                          |
| Alimentació                   | 564           | 404           | 436           | 326           | 494           | 52                       |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>        |               |               |               |               |               |                          |
| Béns                          | 2.877         | 2.055         | 3.121         | 2.487         | 2.111         | -15                      |
| Automòbils                    | 1.246         | 568           | 772           | 718           | 914           | 27                       |
| Calçat i tèxtil               | 1.072         | 654           | 792           | 621           | 803           | 29                       |
| Electrodomèstics              | 1.910         | 1.716         | 1.692         | 2.320         | 4.221         | 82                       |
| Mobles i decoració            | 969           | 775           | 662           | 669           | 708           | 6                        |
| <b>HABITATGE</b>              |               |               |               |               |               |                          |
| Habitatge                     | 2.193         | 1.925         | 1.976         | 1.211         | 497           | -59                      |
| Arrendaments                  | 9.033         | 8.482         | 7.261         | 5.387         | 6.976         | 29                       |
| Compra d'habitatge            | 1.294         | 945           | 564           | 516           | 698           | 35                       |
| Temps compartit               | 120           | 49            | 62            | 24            | 25            | 4                        |
| <b>REPARACIONS</b>            |               |               |               |               |               |                          |
| Reparacions a la llar         | 1.725         | 1.546         | 1.193         | 946           | 1.207         | 28                       |
| Instal·ladors                 | 937           | 678           | 502           | 346           | 342           | -1                       |
| Automòbils                    | 560           | 820           | 972           | 711           | 889           | 25                       |
| Electrodomèstics              | 1.236         | 1.327         | 1.057         | 664           | 1.444         | 117                      |
| <b>SERVEIS</b>                |               |               |               |               |               |                          |
| Turisme                       | 1.327         | 1.221         | 1.612         | 1.035         | 1.216         | 17                       |
| Serveis                       | 3.082         | 3.910         | 3.393         | 3.105         | 2.827         | -9                       |
| Assegurances                  | 1.626         | 1.202         | 943           | 713           | 902           | 27                       |
| Ensenyament                   | 2.648         | 633           | 768           | 627           | 837           | 33                       |
| Entitats financeres           | 1.502         | 927           | 1.062         | 670           | 953           | 42                       |
| Oci i cultura                 | 784           | 1.003         | 943           | 711           | 965           | 36                       |
| Administració                 | 1.529         | 715           | 1.222         | 449           | 3.688         | 721                      |
| Sanitat                       | 468           | 425           | 341           | 268           | 445           | 66                       |
| Restauració                   | 357           | 387           | 539           | 527           | 639           | 21                       |
| Transports                    | 966           | 844           | 1.434         | 3.178         | 4.160         | 31                       |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b>       |               |               |               |               |               |                          |
| Aigua                         | 398           | 289           | 274           | 179           | 294           | 64                       |
| Electricitat                  | 868           | 781           | 1.201         | 684           | 1.409         | 106                      |
| Gas                           | 733           | 777           | 1.248         | 827           | 804           | -3                       |
| Telecomunicacions             | 7.877         | 10.578        | 14.309        | 9.523         | 9.726         | 2                        |
| <b>QÜESTIONS DE CONSUM</b>    |               |               |               |               |               |                          |
| No és procedent               | 5.894         | 12.817        | 12.082        | 17.410        | 13.713        | -21                      |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>55.795</b> | <b>58.453</b> | <b>62.433</b> | <b>56.852</b> | <b>63.907</b> | <b>12</b>                |

| Sectors de consum. Reclamacions |               |               |               |               |               |                          |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
|                                 | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
| Alimentació                     | 179           | 231           | 298           | 254           | 258           | 2                        |
| Comerç. Compres                 | 1.817         | 1.982         | 2.191         | 2.554         | 2.593         | -                        |
| Habitatge                       | 610           | 849           | 501           | 667           | 738           | 11                       |
| Reparacions                     | 1.117         | 1.141         | 865           | 944           | 1.169         | 24                       |
| Serveis                         | 2.794         | 3.147         | 3.276         | 4.438         | 4.655         | 5                        |
| Subministraments                | 3.048         | 6.231         | 4.888         | 3.517         | 3.319         | -6                       |
| Subtotal                        | 9.565         | 13.581        | 12.019        | 12.374        | 12.732        | 3                        |
| No és procedent                 | 923           | 58            | 8             | -             | -             | -                        |
| <b>Total</b>                    | <b>10.488</b> | <b>13.639</b> | <b>12.027</b> | <b>12.374</b> | <b>12.732</b> | <b>3</b>                 |

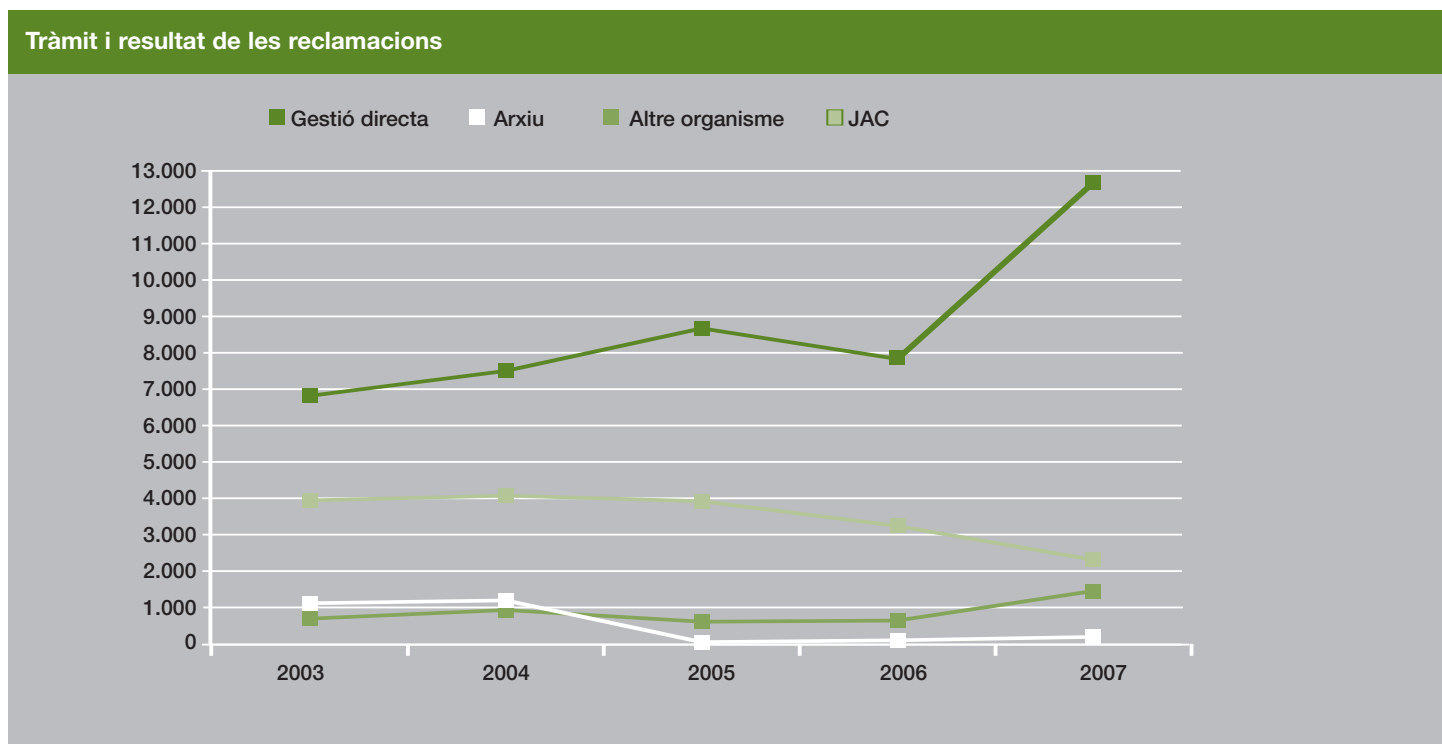


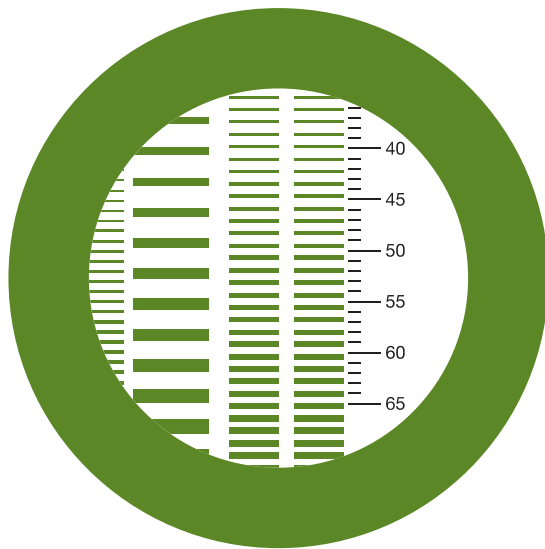
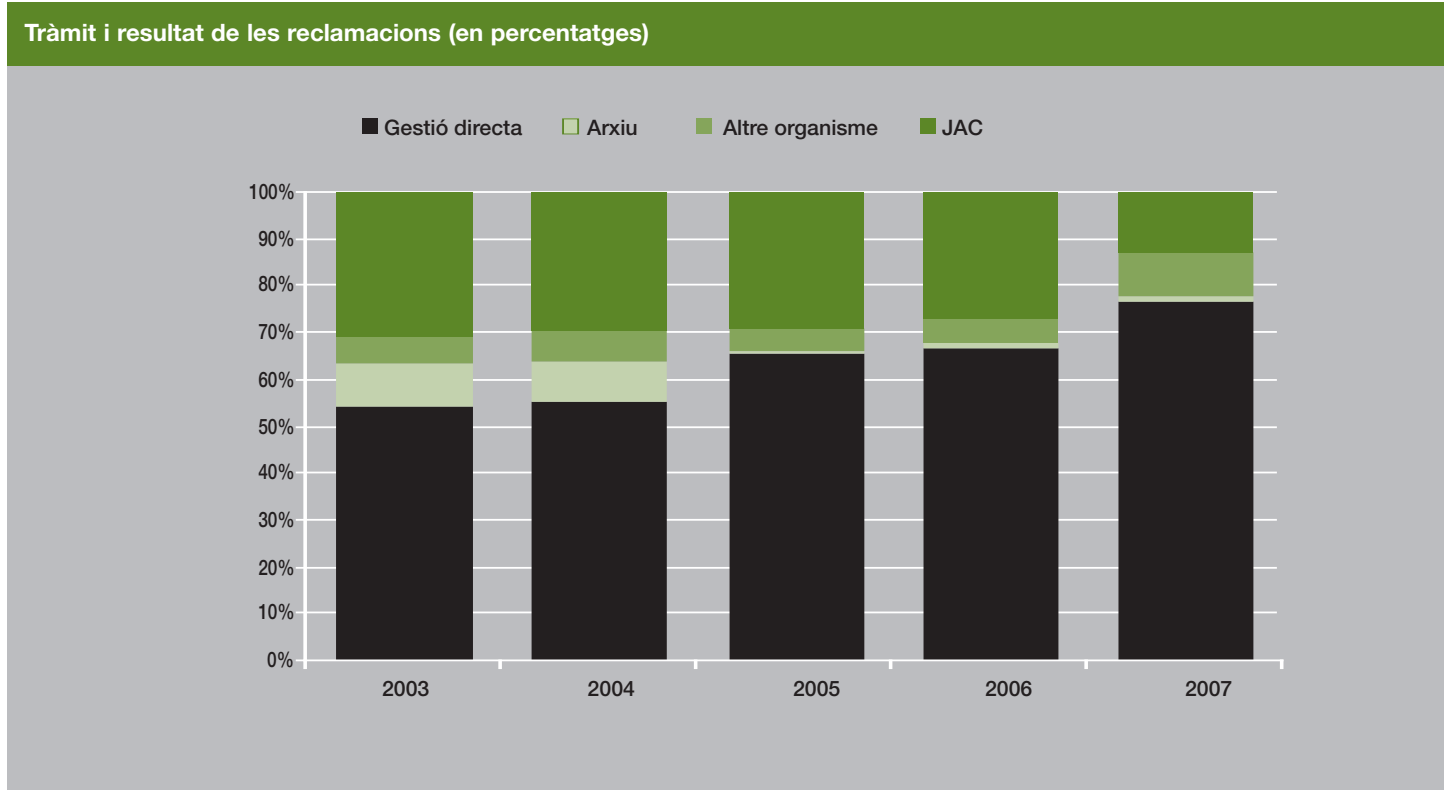
| <b>Qüestions objecte de reclamació</b> |               |               |               |               |               |                                 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------------|
|  | <b>2003</b>   | <b>2004</b>   | <b>2005</b>   | <b>2006</b>   | <b>2007</b>   | <b>Variació l'últim any (%)</b> |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>                     |               |               |               |               |               |                                 |
| Alimentació                            | 179           | 231           | 298           | 254           | 258           | 2                               |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>                 |               |               |               |               |               |                                 |
| Béns                                   | 689           | 541           | 829           | 939           | 505           | -46                             |
| Automòbils                             | 95            | 170           | 181           | 195           | 205           | 5                               |
| Calçat i tèxtil                        | 240           | 276           | 305           | 320           | 341           | 7                               |
| Electrodomèstics                       | 548           | 695           | 631           | 791           | 1.272         | 61                              |
| Mobles i decoració                     | 245           | 300           | 245           | 309           | 270           | -13                             |
| <b>HABITATGE</b>                       |               |               |               |               |               |                                 |
| Habitatge                              | 192           | 174           | 116           | 161           | 85            | -47                             |
| Arrendaments                           | 349           | 590           | 321           | 418           | 564           | 35                              |
| Compra d'habitatge                     | 55            | 78            | 51            | 80            | 82            | 2                               |
| Temps compartit                        | 14            | 7             | 13            | 8             | 7             | -13                             |
| <b>REPARACIONS</b>                     |               |               |               |               |               |                                 |
| Reparacions a la llar                  | 584           | 484           | 359           | 296           | 254           | -14                             |
| Instal·ladors                          | 145           | 138           | 117           | 132           | 117           | -11                             |
| Automòbils                             | 185           | 239           | 209           | 274           | 282           | 3                               |
| Electrodomèstics                       | 203           | 280           | 180           | 242           | 516           | 113                             |
| <b>SERVEIS</b>                         |               |               |               |               |               |                                 |
| Turisme                                | 336           | 389           | 383           | 292           | 414           | 42                              |
| Serveis                                | 648           | 1.034         | 996           | 1.105         | 954           | -14                             |
| Assegurances                           | 199           | 160           | 98            | 135           | 110           | -19                             |
| Ensenyament                            | 457           | 125           | 108           | 110           | 147           | 34                              |
| Entitats financeres                    | 148           | 151           | 130           | 109           | 127           | 17                              |
| Oci i cultura                          | 505           | 522           | 385           | 411           | 525           | 28                              |
| Administració                          | 57            | 120           | 222           | 158           | 53            | -66                             |
| Sanitat                                | 69            | 87            | 59            | 74            | 103           | 39                              |
| Restauració                            | 144           | 220           | 321           | 403           | 485           | 20                              |
| Transports                             | 231           | 339           | 574           | 1.641         | 1.737         | 6                               |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b>                |               |               |               |               |               |                                 |
| Aigua                                  | 64            | 50            | 40            | 24            | 40            | 67                              |
| Electricitat                           | 142           | 136           | 306           | 199           | 462           | 132                             |
| Gas                                    | 128           | 189           | 420           | 233           | 166           | -29                             |
| Telecomunicacions                      | 2.714         | 5.856         | 4.122         | 3.061         | 2.651         | -13                             |
| <b>QÜESTIONS DE CONSUM</b>             |               |               |               |               |               |                                 |
| No és procedent                        | 923           | 58            | 8             | -             | -             |                                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>10.488</b> | <b>13.639</b> | <b>12.027</b> | <b>12.374</b> | <b>12.732</b> | <b>3</b>                        |

## Resultat de les reclamacions

Hi ha hagut un important increment de les reclamacions tramitades directament a l'OMIC (62%), així com les que s'han derivat a altres organismes (127%); en aquest cas, per la manca d'acords amb els operadors de telefonia i que ens obliga a trametre la reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions y per a la Societat de la Informació, organisme competent en aquest assumpte, atès que no hi ha quasi cap operadora que estigui adherida al sistema arbitral. Precisament per aquests motius ha decrescut el nombre de reclamacions trametes a la Junta Arbitral de Consum (29%).

| Tràmit i resultat de les reclamacions |               |               |               |               |               |                          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
|                                       | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | Variació l'últim any (%) |
| Gestió directa                        | 6.816         | 7.502         | 8.670         | 7.830         | 12.682        | 61,97                    |
| Arxiu                                 | 1.116         | 1.193         | 46            | 96            | 189           | 96,88                    |
| Altre organisme                       | 692           | 928           | 607           | 639           | 1.452         | 127,23                   |
| JAC                                   | 3.943         | 4.073         | 3.921         | 3.239         | 2.306         | -28,81                   |
| <b>Total</b>                          | <b>12.567</b> | <b>13.696</b> | <b>13.244</b> | <b>11.804</b> | <b>16.629</b> | <b>40,88</b>             |
|                                       |               |               |               |               |               |                          |
| Positiu per al reclamant              | 3.808         | 3.953         | 5.353         | 4.534         | 9.179         | 102,45                   |
| Positiu per a l'empresa               | 3.008         | 3.549         | 3.317         | 3.296         | 3.503         | 6,28                     |
| <b>Total gestió directa</b>           | <b>6.816</b>  | <b>7.502</b>  | <b>8.670</b>  | <b>7.830</b>  | <b>12.682</b> | <b>61,97</b>             |



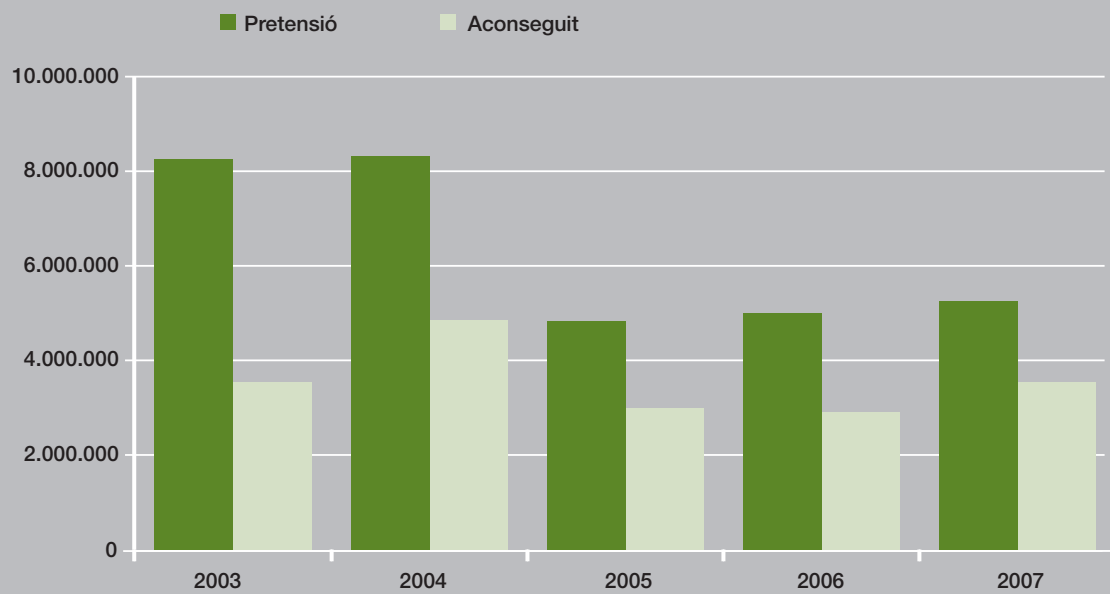


| Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%) |           |           |           |           |           |                          |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------------|
|  | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | Variació l'últim any (%) |
| <b>ALIMENTACIÓ</b>   |           |           |           |           |           |                          |
| Alimentació  | 68        | 22        | 77        | 77        | 67        | -13                      |
| <b>COMERÇ. COMPRES</b>   |           |           |           |           |           |                          |
| Béns   | 77        | 42        | 45        | 50        | 68        | 36                       |
| Automòbils   | 66        | 30        | 26        | 33        | 59        | 79                       |
| Calçat i tèxtil  | 63        | 32        | 39        | 53        | 66        | 25                       |
| Electrodomèstics   | 61        | 41        | 32        | 45        | 71        | 25                       |
| Mobles i decoració   | 44        | 40        | 32        | 34        | 66        | 94                       |
| <b>HABITATGE</b>   |           |           |           |           |           |                          |
| Habitatge  | 48        | 31        | 35        | 45        | 52        | 16                       |
| Arrendaments   | 70        | 38        | 51        | 72        | 78        | 7                        |
| Compra d'habitatge   | 75        | 32        | -         | -         | -         | -                        |
| Temps compartit  | 77        | 29        | 33        | 44        | 29        | -34                      |
| <b>REPARACIONS</b>   |           |           |           |           |           |                          |
| Reparacions a la llar  | 41        | 35        | 21        | 33        | 52        | 58                       |
| Instal·ladors  | 28        | 25        | 20        | 31        | 58        | 87                       |
| Automòbils   | 66        | 29        | 28        | 32        | 58        | 81                       |
| Electrodomèstics   | 37        | 32        | 28        | 38        | 64        | 68                       |
| <b>SERVEIS</b>   |           |           |           |           |           |                          |
| Turisme  | 45        | 19        | 34        | 46        | 59        | 28                       |
| Serveis  | 57        | 32        | 50        | 58        | 58        | 0                        |
| Assegurances   | 91        | 87        | 75        | 81        | 79        | -2                       |
| Ensenyament  | 31        | 35        | 35        | 45        | 61        | 36                       |
| Entitats financeres  | 88        | 63        | 81        | 88        | 84        | -5                       |
| Oci i cultura  | 41        | 91        | 59        | 72        | 76        | 6                        |
| Administració  | 73        | -         | 76        | 78        | 62        | -21                      |
| Sanitat  | 65        | 42        | 64        | 65        | 69        | 6                        |
| Restauració  | 80        | 78        | 69        | 76        | 60        | -21                      |
| Transports   | 61        | 49        | 35        | 62        | 63        | 2                        |
| <b>SUBMINISTRAMENTS</b>  |           |           |           |           |           |                          |
| Aigua  | 86        | 75        | 93        | 88        | 88        | 0                        |
| Electricitat   | 96        | 92        | 96        | 95        | 97        | 2                        |
| Gas  | 74        | 82        | 86        | 88        | 85        | -3                       |
| Telecomunicacions  | 61        | 74        | 91        | 90        | 70        | -22                      |
| NO ÉS PROCEDENT  | 100       | 100       | 100       | 100       | 100       | 0                        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>54</b> | <b>55</b> | <b>65</b> | <b>66</b> | <b>70</b> | <b>6</b>                 |

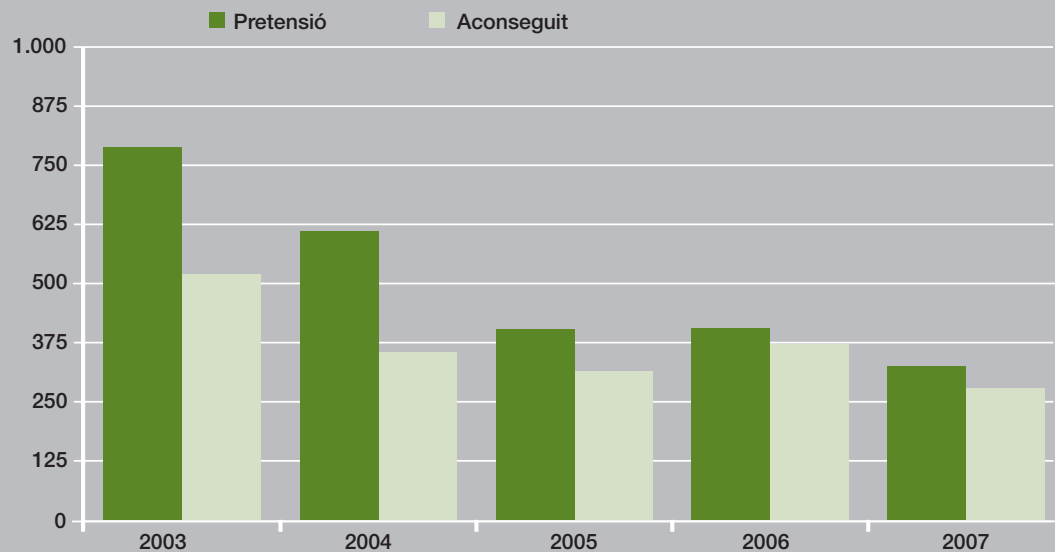
**Valoració econòmica de les reclamacions (€)**

|                        | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Pretensió              | 8.257.261 | 8.310.976 | 4.834.854 | 4.993.584 | 5.257.281 |
| Mitjana                | 787       | 609       | 402       | 404       | 325       |
| Gestionades per l'OMIC | 3.538.944 | 4.855.917 | 2.990.478 | 2.901.214 | 3.538.944 |
| Mitjana                | 519       | 355       | 315       | 371       | 279       |

**Valoració econòmica de les reclamacions**



**Mitjana econòmica de les reclamacions**





08



# 8

## Objectius i activitats previstos per a l'any 2008

L'any 1983, l'Ajuntament de Barcelona va engegar el SIDECA, precedent de l'OMIC, amb l'objectiu principal d'informar, educar i defensar els interessos dels consumidors i usuaris de la ciutat. De manera enguany que aquest servei fa vint-i-cinc anys.

L'estudi de les darreres dades ens ha fet reflexionar sobre la demanda real del ciutadà i la necessitat d'adequar els serveis de consum a la nova realitat, que està marcada per unes qüestions molt definides, com ara les telecomunicacions, l'habitatge, els transports i les garanties. I, juntament amb aquests, uns sectors emergents arran de l'aplicació de noves normatives i l'evolució del mercat, com ara els sectors financer, les assegurances i la liberalització de gas i electricitat. I, finalment, la globalització, plasmada en la relació comercial directa o indirecta amb empreses comunitàries o extracomunitàries, i a causa de les reclamacions que afecten col·lectius molt importants quant a nombre de persones.

### Informació

- Continuar les tasques d'informació en tots els vessants: personal, telefònic, per correu i fax, i a través del correu electrònic.
- Intervenir en activitats formatives en centres cívics, llars de tercera edat, escoles, empreses, associacions de pares i mares, etc.
- Reforçar la web.
- Incrementar la relació amb les empreses i sectors dels quals es rebin més consultes i/o reclamacions, i fomentar l'arbitratge per als casos en què no s'hagi pogut resoldre el problema mitjançant la mediació.
- Continuar i incrementar la publicació de material informatiu (fullets, etc.) i l'aparició als mitjans de comunicació.
- Concretar els aspectes relacionats amb l'habitatge en els quals pugui intervenir l'OMIC.
- Incrementar les activitats del Consell Municipal de Consum (CMC).
- Potenciar les activitats de les associacions de consumidors a través de propostes d'aquestes.

## Prevenció

- Editar fullets informatius sobre els temes que puguin ser més interessants per al consumidor.
- Fomentar la celebració de jornades per promoure protocols comuns en tots els serveis i organismes dirigits al consumidor. Entenem que aquest any cal prestar una atenció especial a la liberalització de gas i electricitat, ja que desapareix el mercat regulat, la TDT i l'evolució que cal fomentar en els serveis públics i en les associacions de consumidors enfront dels nous reptes.

## Educació

- Promoure als centres el coneixement dels drets i els deures que tenen com a consumidors i usuaris, a través de sessions informatives dirigides al **personal docent**.
- Elaborar **material** didàctic.
- Continuar la col·laboració amb els centres que imparteixen el cicle superior de **formació professional** en Consum, mitjançant l'adscripció d'estudiants en pràctiques i amb la tutela en altres projectes.

## Formació

- Col·laborar i participar en activitats formatives d'altres organismes de consum.
- Preparar activitats formatives dirigides a professionals en col·laboració amb altres organismes.
- Donar a conèixer les activitats de l'OMIC, i del que és consum i el que no és consum, a la resta d'oficines d'informació de l'Ajuntament, i promoure el coneixement del full de reclamacions a les OACs i altres oficines d'informació al ciutadà de l'Ajuntament, BSM, Turisme de Barcelona, etc., per tal que es pugui reclamar en diferents punts de la ciutat amb la finalitat d'evitar desplaçaments.
- Incloure els drets del consumidor en determinats cursos de Barcelona Activa i en qualsevol altre, tot considerant el consum com un factor d'incidència transversal.

## Gestió de reclamacions

- Establir mecanismes que permetin una més gran agilitat a l'hora de gestionar les mediacions.
- Continuar la col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum.
- Estudiar les reclamacions per promoure actuacions correctives en empreses amb un alt índex de queixes.
- Traslladar els casos en què es detectin presumptes activitats fraudulentament a la Fiscalia i/o a l'organisme competent.

# 9

## Annex



**Reclamacions  
financeres:  
Problemàtica dels  
serveis d'inversió**

**27** de novembre

Patí Llimona  
Carrer de Regomir, 3

**CNMV**  
COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS

**OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR**

**Objectius**  
Informar les associacions de consumidors i els organismes de consum sobre diferents aspectes relacionats amb el mercat de valors, en especial la informació, les opes, els serveis de reclamacions i les funcions de la Comissió Nacional del Mercat de Valors

**Inscripcions**  
Cal trametre la butlleta d'inscripció degudament emplenada per fax, correu o correu electrònic a:  
Fax: 93 402 78 27  
Adreça electrònica: omic@bcn.cat  
Adreça postal: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). Ajuntament de Barcelona  
Ronda de Sant Pau, 43, baixos  
08015 Barcelona

**Per a més informació:** Sra. Alba Martí  
Adreça electrònica: amartini@bcn.cat  
Tel. 93 402 33 50

**Programa**

|   |  |
|---|--|
| ■ De 9 a 9.30 h<br>Recepció i lliurament de documentació  | ■ De 11.15 a 11.45 h<br>Pausa-café   |
| ■ De 9.30 a 9.45 h<br>Inauguració de la jornada   | ■ De 11.45 a 12.45 h<br><b>Què es pot fer quan sorgeix un problema: funcionament i abast dels serveis de reclamacions.</b><br><i>Jesús Formoso Díaz,</i><br>Coordinador del Servei de reclamacions |
| ■ De 9.45 a 10.15 h<br><b>Efectes de la nova normativa europea (MIFID) sobre les relacions entitat-client. Novetats en la comercialització.</b> <i>Maria José Gómez Yubero,</i> Directora d'Inversors | ■ De 12.45 a 13.30 h<br><b>Les OPAS: alternatives de l'inversor.</b> <i>Juñan Boranda García-Sotoca,</i> Analista d'Inversors  |
| ■ De 10.15 a 11.15 h<br><b>¿Que cal saber abans d'invertir? Fonts d'informació.</b> <i>Cristina Carrillo Rivero,</i> Sots-directora d'Inversors   | ■ 13.30 h<br>Cloenda de la jornada   |



# AVÍS AL CONSUMIDOR

## LES REBAIXES

Amb motiu de l'inici del període de rebaixes volem recordar als consumidors alguns consells per evitar conflictes i malentesos. En primer lloc, és convenient planificar les compres i no deixar-se endur per les ofertes.

Cal tenir especialment en compte els següents aspectes:

- Els productes han de portar sempre el preu rebaixat al costat del preu antic.
- Els productes han de tenir la mateixa qualitat –no poden ser defectuosos– i una garantia per dos anys. Cal que el consumidor exigeixi la factura, que és la garantia en qualsevol canvi.
- Comprovar la informació que facilita el comerç pel que fa referència als canvis i devolucions. Si el producte és defectuós, l'establiment té l'obligació de canviar-lo o tornar el diners.
- Si un establiment admet habitualment targetes de crèdit, també ho ha de fer en època de rebaixes.
- El comerciant ha d'exposar clarament els serveis que restringeix en aquest període, en especial pel que fa al canvi o devolució.

Cal recordar que els canvis, les devolucions o el lliurament d'un val no és un dret del consumidor sinó una deferència que ofereix el comerciant. Tan sols està obligat a fer-ho si així ho anuncia.

En cas de conflictes, el primer que s'ha de fer és buscar una solució amb l'establiment i si això no és possible es pot demanar el full de reclamació i lliurar còpia del mateix a l'OMIC.

Per més informació es pot dirigir a:  
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor  
Ronda Sant Pau 43, bx  
08015 Barcelona  
horari: dilluns a divendres, de 9 a 14 hores  
web: [www.bcn.cat/omic](http://www.bcn.cat/omic)



