

M 05

Memòria 2005

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



Oficina Municipal
d'Informació
al Consumidor

Sumari

1	INTRODUCCIÓ	7
2	ACTIVITATS	9
3	ACTUACIÓ DIRECTA	15
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	15
	EVOLUCIÓ MENSUAL	17
	USUARIS PER SEXE I EDAT	19
	ORIGEN DELS USUARIS I SITUACIÓ DE LES EMPRESES RECLAMADES	19
	AFLUËNCIA DE PÚBLIC	23
	CONEIXEMENT DEL SERVEI	24
4	SECTORS DE CONSUM	27
	QÜESTIONS PRINCIPALS	33
	SECTORS MÉS PROBLEMÀTICS	34
	GESTIÓ	36
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	37
5	ASSETJAMENT IMMOBILIARI (<i>Mobbing</i>)	43
	ACCÉS	45
	GESTIÓ	48
	RESULTATS	52
6	LES TELECOMUNICACIONS	55
	ANÀLISI DE CONSULTES I RECLAMACIONS SOBRE TELEFONIA I ACCÉS A INTERNET	55
	QÜESTIONS PRINCIPALS	59
	GESTIÓ	60
	CONCLUSIONS	61
7	EL WEB	63
	DADES DEL WEB	64
	CARACTERÍSTIQUES DE LES SESSIONS I DELS USUARIS	66
	GESTIÓ	68
	SECTORS DE CONSUM	68
8	EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	73
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	73
	PERFIL DELS USUARIS	77
	SECTORS DE CONSUM	84
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	88
9	ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2006	93
10	ANNEX	95

Presentació

Les activitats relacionades amb el consum tenen una gran importància en la nostra vida quotidiana, ja que incideixen en aspectes tan importants com l'alimentació, el transport, l'habitatge, les reparacions o els subministraments, entre d'altres.

Des de l'OMIC tenim el deure d'oferir tots els instruments i els recursos possibles per assegurar als consumidors l'assessorament i la informació necessaris sobre els seus drets, i també sobre les obligacions que poden contraure davant una compra o l'acceptació d'un servei. El servei municipal és en aquest sentit una eina indispensable en la defensa i la protecció del drets dels consumidors i consumidores de Barcelona.

Per conèixer millor l'evolució del consum, em plau presentar la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Barcelona, en la qual es desvetllen algunes claus sobre la situació, les inquietuds i els problemes del consum a la nostra ciutat.

S'han rebut un total de 62.433 consultes, 3.980 més que l'any passat, la qual cosa suposa un augment del 6,81%. L'increment ha estat important en el cas de les consultes procedents d'altres organismes i la utilització d'Internet. Aquestes consultes han generat 12.027 reclamacions, el 19,26% del total.

Aquest any el tema que ha centrat la major part dels conflictes ha estat les telecomunicacions, i més concretament la telefonia i l'accés a Internet, que han crescut de manera considerable els darrers anys. Les dades reflecteixen un augment progressiu de les consultes, que han passat de les 3.399 de l'any 2001 a les 14.309 de l'any 2005, amb un increment acumulat del 321%. Aquest darrer any l'increment ha estat del 35,27%, i les consultes s'han situat en el 22,9% del total de la demanda d'informació rebuda.

Aquestes dades reflecteixen la voluntat de la Regidoria de Comerç i Consum de donar als ciutadans i ciutadanes de Barcelona una atenció personalitzada i de qualitat que faciliti l'accés a la informació dels seus drets com a consumidors i el seu exercici responsable.



II·Im. Sr. Jordi Portabella i Calvete
Regidor de Comerç i Consum

1

Introducció

Una vegada més teniu a les mans la memòria de l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** de l'Ajuntament de Barcelona, amb la intenció de fer conèixer la situació, les inquietuds i els problemes del consum a la nostra ciutat.

Des que el 1983 es va aprovar la creació de l'OMIC, s'ha treballat pensant en la importància que tenen els poders públics perquè els consumidors puguin exercir els seus drets bàsics. La Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum, i 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 les 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 sol·licitats, i els principals problemes detectats i les possibles línies d'actuació. Es fa esment especialment de l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació del web. Per la seva importància social, es dedica un capítol a l'assetjament immobiliari i un altre a les comunicacions, aquest últim per raó de la notable càrrega de feina que comporta a tots els serveis de consum tant públics com privats. A més a més, s'hi inclou un resum de les dades dels últims cinc anys. Finalment, s'indiquen els objectius previstos per al 2006.

Creiem que és significatiu destacar el canvi que s'està produint a la societat. Més que parlar d'una societat de la informació podem parlar de la societat del coneixement. Al llarg d'aquestes pàgines trobarem com ha crescut el nombre de consultes rebudes durant els últims anys, però veurem que s'ha trencat la tendència alcista de les reclamacions. Ara bé, una anàlisi de les dades ens indica que aquest decreixement és degut a la nova normativa sobre els serveis de tarifació addicional i no pas a una major sensibilitat per part del sector empresarial, atès que la resta de sectors ha continuat creixent.

Cal destacar la presència de l'OMIC en diferents fòrums estatals i europeus, dins de la col·laboració i la coordinació necessàries entre administracions, que permeten contrastar solucions i camins davant dels nous problemes.

Quant als temes més importants, a més dels canvis produïts a la telefonia, ja citats, cal reflexionar sobre el dret a la garantia, que, atesa la interpretació diferent que es pot donar a alguns aspectes de la matèria, provoca una gran quantitat de consultes i conflictes. D'altra banda, hem de considerar com una qüestió emergent la televisió digital terrestre, encara que l'apagada analògica no està prevista fins al 2008 o el 2009. L'adaptació de les instal·lacions i la compra de descodificadors generaran de ben segur conflictes si no es facilita una bona informació a les parts i, per aquest motiu, des de l'OMIC apostem per contactar amb tots els sectors implicats per facilitar aquesta informació i les tasques que cal fer.



2

Activitats

La informació als consumidors dels seus drets i de les obligacions que poden contraure davant d'una compra o la contractació d'un servei és un dels objectius principals de l'OMIC. 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 a més, per aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes facin un consum responsable i coneguin els drets i els deures que tenen 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.

Des de fa uns quants anys, la publicació de l'«Avis al consumidor» és un dels mètodes utilitzats per informar. Aquest any, a causa de la incidència que han tingut les comunicacions i, en especial, la telefonia i els accessos a Internet, s'ha dedicat a aquest tema l'avis de juny. A principis de les temporades de rebaixes, el gener i a finals de juny, es van publicar dos avisos per recordar els drets en aquest tipus de compra. Coincidint amb una jornada organitzada per la Unió de Consumidors i Usuaris de Catalunya, en la qual va col·laborar l'OMIC, el novembre es va publicar l'avis sobre la televisió digital terrestre. Finalment, i coincidint amb l'edició d'un opuscle sobre els videojocs preparat per la mateixa associació de consumidors, el desembre es va publicar un avis sobre el tema.

El nombre considerable de consultes que es reben sobre telefonia, el canvi de normativa i l'absència d'atenció presencial de la major part de les operadores han determinat la reforma i l'ampliació de la informació que es dona a través del web.

El fullet sobre els videojocs ha estat repartit per les OAC dels districtes i se n'han tramès exemplars al Consell Escolar Municipal per tal que es facin arribar a les associacions de pares i mares dels centres educatius de la ciutat, d'acord amb la petició del plenari referent a la divulgació de l'etiquetatge dels videojocs als diferents sectors implicats.

Atesa la importància que la informació de consum té per a la gent gran, s'ha continuat la col·laboració amb la revista *Temps de Viure*, adreçada a aquest sector de la població, amb la preparació i la posterior publicació d'un article mensual.

Avis al consumidor	Mitjà	Data
Les rebaixes	El Periódico, La Vanguardia	14 de gener
Els serveis de telefonia	El Periódico, La Vanguardia	7 de juny
Les rebaixes	Avui, El Periódico	29 de juny
La televisió digital terrestre	El Periódico, La Vanguardia	3 de novembre
Videojocs	El Periódico	21 de desembre
	La Vanguardia	22 de desembre

Materials, articles i opuscles	Mitjà	Data
Memòria 2004 de l'OMIC	Publicació	Març
Dia del Consumidor	El Periódico, anunci	15 de març
«Hem d'exercir els nostres drets com a consumidors»	El Periódico, entrevista al segon tinent d'alcalde, Jordi Portabella	15 de març
Telefonia i altres temes	Web	Maig
Les rebaixes	Temps de Viure	Número 11. Gener
Escollir el subministrador de gas i de llum	Temps de Viure	Número 12. Febrer
Dia Mundial dels Drets del Consumidor	Temps de Viure	Número 13. Març
Treballant pels consumidors	Temps de Viure	Número 14. Abril
Revisió de les instal·lacions de gas	Temps de Viure	Número 15. Maig
Els viatges combinats	Temps de Viure	Número 16. Juny
Els viatges combinats II	Temps de Viure	Número 17. Juliol-agost
Les residències d'avis	Temps de Viure	Número 18. Setembre
Les assegurances de decessos	Temps de Viure	Número 19. Octubre
Les compres de Nadal	Temps de Viure	Número 20. Novembre
Les rebaixes	Temps de Viure	Número 21. Desembre
Videojocs, una elecció amb criteri	En col·laboració amb l'UCC	Desembre

Els mitjans de comunicació han recollit diverses vegades les actuacions i la informació que facilita l'OMIC sobre diferents qüestions, la qual cosa ens ha permès que els consumidors i les consumidores puguin conèixer més bé alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, i que es reforci la prevenció davant d'alguns presumptes fraus.

Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Les rebaixes	Localia (TV)	7 de gener
Atenció i informació a consumidors i usuaris	Suplement del districte i dels barris	Gener
OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	La Municipal	Febrer
El <i>mobbing</i>	20 Minutos	16 de març
Barcelona obre 130 expedients en un any per mòbing immobiliari. Les telecomunicacions provoquen la majoria de reclamacions que tramita l'Oficina del Consumidor	Avui	16 de març
130 denuncias en Barcelona por acoso inmobiliario. El Ayuntamiento de Barcelona abrió 130 expedientes en 2004 por «mobbing» inmobiliario	El País	16 de març
Barcelona va obrir 130 expedients per assetjament immobiliari el 2004. Més de la meitat dels casos es van produir a Ciutat Vella i l'Eixample	El Periódico	16 de març
Las telecomunicaciones acaparan las quejas de los consumidores barceloneses	La Vanguardia	16 de març
BCN detecta 130 casos de «mobbing» immobiliari. Ells es queixen més que elles	Metro Directe	16 de març
Barcelona sufrió el pasado año 130 casos de acoso inmobiliario. Fueron atendidos por la Oficina del Consumidor	Qué!	16 de març
L'Ajuntament informará sobre videojocs	Avui	19 de març
Entrevista sobre l'assetjament immobiliari	Ràdio 4 (Set Dies)	2 d'abril
«El portal de Barcelona». Apartat d'atenció al consumidor, en col·laboració amb l'OMIC	Informatiu Comerç	Juny
La cacería de las gangas	El País	2 de juliol
Consumidores a la ofensiva. Los denunciantes ganan dos de cada tres reclamaciones	La Vanguardia	30 de juliol
Informació sobre l'OMIC i el consum	Merten Worthmann (Holanda)	Setembre
Entrevista sobre l'assetjament immobiliari	Ràdio 4	10 d'octubre
Campaña navideña de juguetes	20 Minutos	25 de novembre
Augmenten les queixes contra les telefòniques	Avui	28 de desembre
El Ayuntamiento de Barcelona alerta sobre algunos videojuegos	El Mundo	28 de desembre
Los servicios de telefonía acaparan las quejas de la oficina municipal	El País	28 de desembre

L'assetjament immobiliari baixa gairebé a la meitat en un any a BCN	El Periódico	28 de desembre
Barcelona pide que las firmas de telecomunicaciones abran oficinas de atención al cliente	La Vanguardia	28 de desembre
Les operadores acaparen una de cada tres queixes	Metro Directe	28 de desembre
La telefonía i Internet acaparen les queixes dels barcelonins	Qué!	28 de desembre

La creixent complexitat del món del consum obliga a la coordinació i la col·laboració entre les diferents administracions competents en el tema. Per això, s'ha participat com a docents en els cursos organitzats per l'Agència Catalana del Consum i l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona. Així mateix, s'han dictat ponències sobre garanties en el congrés organitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies; sobre aspectes organitzatius de les OMIC a les jornades organitzades per la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha i per la Lega Servizi & Consulenza (federació de municipis italians), i sobre la societat de la informació i les OMIC a la trobada de serveis de consum organitzada per la Diputació de Barcelona.

Cursos i/o ponències impartits

Análisis de las resoluciones y las interpretaciones relativas a la Ley de Garantías

- Congreso Temático sobre la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, organitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies. Lleida, 7 de novembre

Consumo, corporaciones locales y pacto local

- Encuentro Regional de OMIC, organitzat per la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha. Toledo, 30 de novembre

Dia del Consumidor

- Acte commemoratiu a la seu de l'OMIC. Barcelona, 15 de març

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

- Sessió informativa a l'IESM Lluïsa Cura, adreçada als alumnes del cicle superior de FP de consum i de màrqueting

L'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona

- Dins dels cicles de FP de consum i màrqueting de l'IESM Lluïsa Cura. Octubre

La societat de la informació i les OMIC. Algunes qüestions

- XII Trobada de Serveis Municipals de Consum, organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona. Sabadell, 16 de novembre

La televisió digital terrestre

- Jornada organitzada per la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC), en la qual ha col·laborat, a més de l'Ajuntament de Barcelona, el Consell Audiovisual de Catalunya. 3 de novembre

La tramitació i la gestió d'expedients de consultes i de reclamacions. L'aplicació de les noves tecnologies

- Curs bàsic sobre la defensa dels consumidors en l'àmbit local (3a edició), organitzat per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona. Barcelona, 28 d'abril

Les noves tecnologies i la informació al consumidor a les administracions públiques

- Dins del Curs d'atenció i informació al consumidor organitzat per l'Agència Catalana del Consum, en col·laboració amb l'Institut Nacional de Consum. Barcelona, 14 de juliol

Organització i gestió interna de les oficines públiques d'informació al consumidor

- Dins del Curs d'atenció i informació al consumidor organitzat per l'Agència Catalana del Consum, en col·laboració amb l'Institut Nacional de Consum. Barcelona, 14 de juliol

Organització i gestió interna de les oficines públiques d'informació al consumidor

- Curs de tècnics de consum, organitzat per l'Agència Catalana del Consum. Barcelona, 25 d'octubre

Servizi locali per la tutela del consumatori e degli utenti. L'esperanza del comune di Barcelona

- Seminari «Lo sportello per l'informazione e la tutela del consumatori». Viareggio (Itàlia), 5 d'octubre

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca amb la reunió periòdica de les comissions d'habitatge i de telecomunicacions. A la primera d'aquestes reunions es va convidar representants d'una operadora de telefonia, per ampliar contactes entre les parts i preparar un protocol per a la tramitació de les reclamacions i les consultes.

La formació del personal de l'OMIC s'ha portat a terme amb la participació en els diversos 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 cal aquesta formació, ateses la variabilitat a què està sotmès 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 i l'Institut Municipal de Cultura. Finalment, cal recordar l'estreta relació 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.

S'ha mantingut i, de vegades, s'ha ampliat la col·laboració amb altres organismes públics de consum. Amb la Diputació, a través de les comissions de formació i jurídica de l'Àrea de Salut Pública i Consum de les quals es forma part i participant als cursos convocats. Quant a l'Agència Catalana de Consum, s'ha col·laborat en els cursos i en les reunions de coordinació. S'ha treballat conjuntament amb la Federació Catalana de Municipis com a membres de la Subcomissió de Consum i participant en la comissió creada per ampliar la col·laboració entre administracions.

També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions. Encara que la taula recull totes aquestes actuacions, voldríem assenyalar la creació de protocols d'actuació per resoldre reclamacions de Telefónica i d'Auna, amb la incorporació de les noves tecnologies per tramitar les reclamacions; la simplificació del procediment per al tràmit de les reclamacions de Fecsa-Endesa i la col·laboració amb el defensor del client d'aquesta empresa, com també la ràpida comunicació de les avaries per manca de subministrament sofertes a la ciutat.

Finalment, cal esmentar 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, l'existència del full de reclamacions, el dret d'admissió, els problemes derivats de l'exigència per part del consumidor de tornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, la informació sobre l'assetjament immobiliari i la seva delimitació, i els drets i els deures dels inquilins, per citar-ne només uns quants.

Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes

Agència Catalana del Consum. S'ha participat en els cursos i les jornades següents:

- 1a Jornada sobre Consum Sostenible i Responsable a Catalunya
- Curs bàsic sobre telefonia
- Curs d'assistents tècnics de consum
- Curs sobre comerç electrònic
- Curs sobre habitatge
- Curs sobre modalitats de venda: publicitat, ofertes i promocions
- Jornada de col·laboració entre administracions sobre serveis de subministraments energètics
- Jornada de col·laboració entre administracions sobre serveis de telefonia i d'eines a Internet
- Jornada de coordinació entre administracions sobre diferents temes de consum

Agència de Salut Pública

- Col·laboració sobre la utilització dels serveis dels bars
- Col·laboració en la informació sobre la toxiinfecció alimentària a partir del pollastre

AICEC-ADICAE

- Col·laboració en l'enquesta sobre comissions bancàries

AUNA

- Protocol de gestió de reclamacions i tractament de la informació

Ajuntament de Bolonya

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

B:SM. Barcelona Serveis Municipals

- Col·laboració en la tramitació de queixes i reclamacions

Banc d'Espanya

- Informació i enllaç al web dins de la campanya divulgadora del portal

Barnacentre

- Informació sobre els fulls de reclamacions
- Gestió de reclamacions

Centre de Recursos. Barcelona Sostenible

- Col·laboració en campanyes informatives

Centre de Normalització Lingüística

- Utilització de fulls de reclamacions de l'OMIC en el material didàctic

Comissió Nacional del Mercat de Valors

- Proposta de col·laboració per facilitar informació als usuaris

Consell de Coordinació Pedagògica

- Membres del consell
- Participació en les sessions

Consell de Formació Professional

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

Consum, Societat Cooperativa

- Col·laboració en la campanya de divulgació del 13è concurs de cartells del Dia del Consumidor
- Col·laboració en la campanya de divulgació del taller «Cuina sana»

Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum

- Membres de la Comissió de Formació
- Membres de la Comissió Jurídica
- Participació en el Curs bàsic sobre la defensa dels consumidors en l'àmbit local (3a edició)
- Participació en la sessió consumidorista «La defensa dels drets dels usuaris de serveis de telecomunicació»

Facultat de Ciències de l'Educació

- Seminari «Consum i persones adultes: criteris per a una educació crítica», organitzat per Fòrum Idea, dins del projecte de «Consumer Education for Adults Network»

FECSA-ENDESA

- Informació sobre avaries a la ciutat
- Actualització del protocol sobre gestió de reclamacions
- Participació en la jornada adreçada a les organitzacions de consumidors de Catalunya

Federació Catalana de Municipis

- Membres de la Subcomissió de Consum
- Participació en les reunions amb la Subdirecció General de Consum de la Generalitat de Catalunya
- Participació en l'elaboració d'una enquesta per conèixer els recursos de consum a l'Administració local a Catalunya

Federació Espanyola de Municipis i Províncies

- Informació sobre l'enquesta "Verificación de las tallas mínimas y el etiquetado en la comercialización de pescado fresco por los ayuntamientos de nuestro país"

Fòrum Comerç

- Col·laboració en informació sobre consum al web del Fòrum

Gas Natural, SA

- Informació sobre protocols de reclamacions i del servei d'atenció al client
- Participació en la sessió organitzada per informar les organitzacions de consumidors

Institut Català de Qualificacions Professionals

- Participació en l'estudi del catàleg de qualificacions professionals de la família professional de comerç i màrqueting

IESM Lluïsa Cura

- Col·laboració en el mòdul de FP de cicle superior de consum
- Participació d'estudiants del cicle de consum realitzant pràctiques a l'OMIC

Institut Municipal d'Hisenda

- Col·laboració sobre empreses de recursos de multes

Institut Municipal d'Urbanisme

- Col·laboració en l'elaboració de la part d'habitatge del web de l'Institut

Institut Municipal de Mercats

- Col·laboració sobre el lliurament de factures i tiquets

Instituto Nacional de Calificaciones

- Participació en l'enquesta sobre qualificació dels estudis de consum

Mossos d'Esquadra

- Col·laboració en la resolució de diferents presumptes frauds

OCUC (Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya)

- Col·laboracions diverses

Oficina de Rehabilitació de Ciutat Vella

- Col·laboració i informació

OMIC d'ajuntaments diversos

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

Polícia Nacional

- Col·laboració en la resolució de diferents presumptes frauds

ProEixample

- Col·laboració i informació sobre diferents aspectes de l'habitatge
- Distribució de fulls de reclamacions

UCC (Unió de Consumidors de Catalunya)-UCE

- Col·laboracions diverses
- Col·laboració en la jornada «La televisió digital terrestre»
- Col·laboració en l'edició del fullet «Videojocs»

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

- Col·laboracions diverses

Universitat Autònoma de Barcelona. Facultat de Ciències de l'Educació

- Participació en el seminari «Consum i persones adultes: criteris per a una educació crítica»



3

Actuació directa

En aquest capítol es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, el mitjà d'accés a aquest servei i el lloc de residència, amb el detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. En el cas dels ciutadans i les ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC es recull el gènere, 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, les reclamacions i les denúncies s'hi inclou, a més de les dades anteriors, la ubicació de l'empresa reclamada.

Utilització i accés al servei

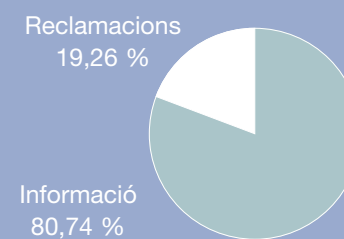
S'han rebut en el servei un total de 62.433 consultes, 3.980 més que l'any passat, la qual cosa suposa un augment del 6,81%. L'increment ha estat important en el cas de les consultes procedents d'altres organismes i la utilització d'Internet com a mitjà d'accés; a més a més, s'ha incrementat l'afluència de públic a l'oficina, encara que l'horari s'ha hagut de reduir. En la taula «Accés al servei» hi ha reflectits els mitjans pels quals hi han accedit: per correu, per telèfon, a través d'altres organismes públics i personalment.

Aquestes consultes han generat 12.027 reclamacions, el 19,26% del total. Han estat 1.612 menys que l'any passat, amb un descens de l'11,82%. La causa d'aquest descens no és cap altra que la normativa sobre els serveis telefònics de tarifació addicional que va entrar en vigor a mitjan any. Com es veurà més endavant, ha suposat un descens de gairebé el 30% de les reclamacions sobre comunicacions, encara que aquest sector és el que planteja més problemes.

Per poder comparar-les amb les d'anys anteriors, en el capítol vuitè hi consten les dades dels últims cinc anys.

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

Consultes i reclamacions

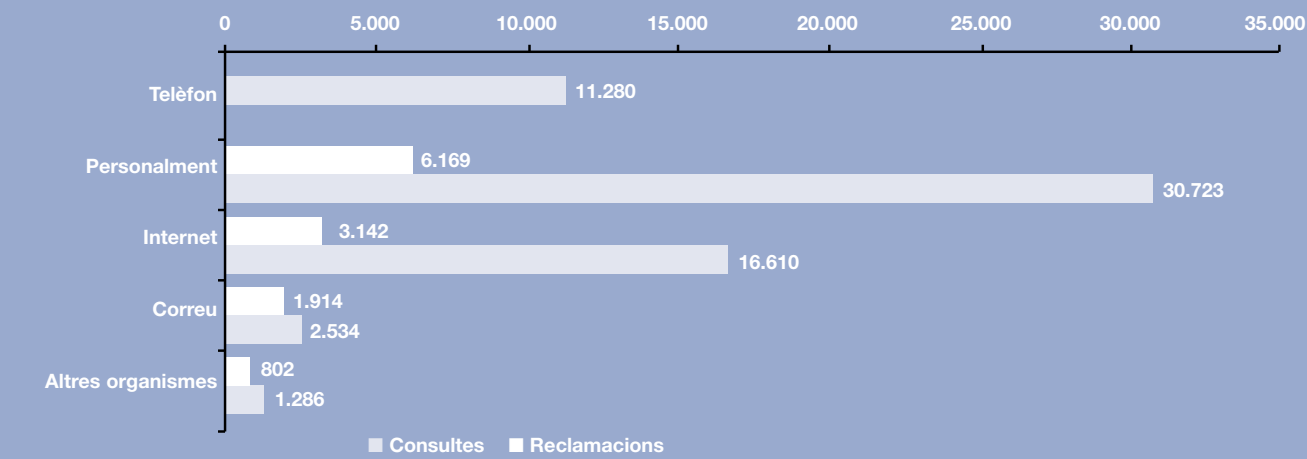


Consultes	Totals		Percentatges (%)	
	Informació	Reclamacions	Informació	Consultes
62.433	50.406	12.027	80,74	19,26

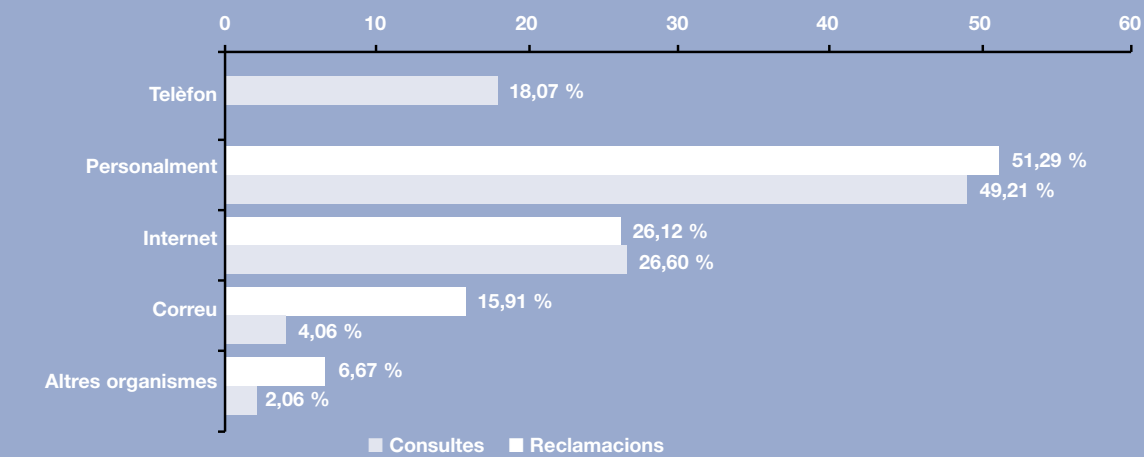
Accés al servei

	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions respecte a la informació (%)
Altres organismes	1.286	802	2,06	6,67	62,36
Correu	2.534	1.914	4,06	15,91	75,53
Internet	16.610	3.142	26,60	26,12	18,92
Personalment	30.723	6.169	49,21	51,29	20,08
Telèfon	11.280	0	18,07	0,00	0,00
Total	62.433	12.027	100	100	19,26

Consultes i reclamacions



Percentatge de consultes i reclamacions



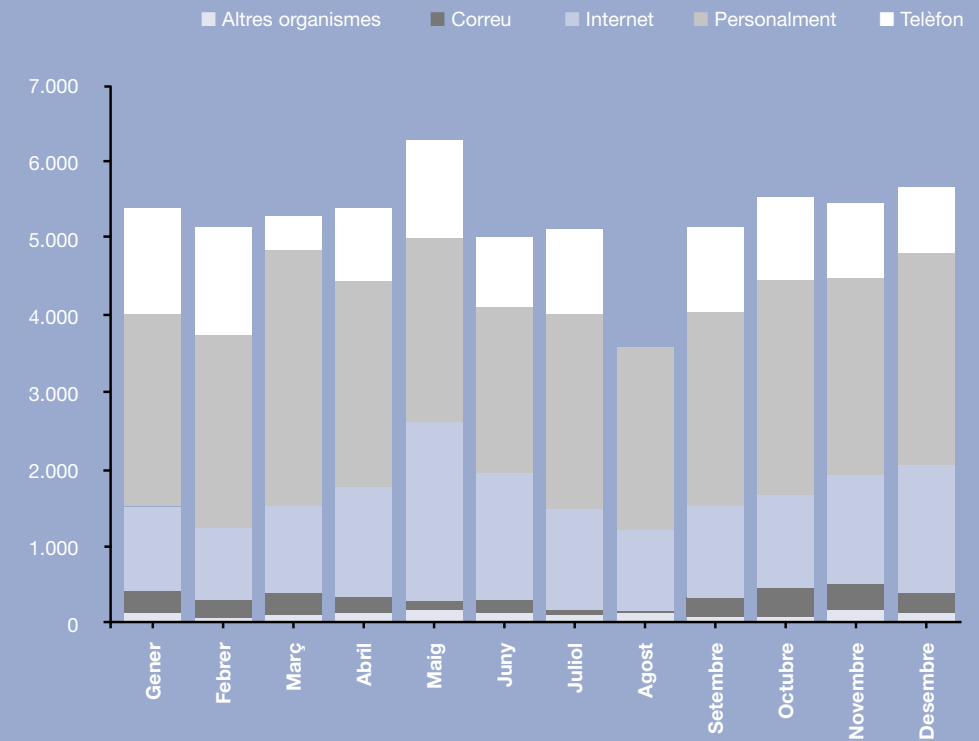
Evolució mensual

Si comparem les dades d'aquest any amb les d'anys anteriors observem que el descens habitual durant els mesos d'estiu, Setmana Santa i Nadal no s'ha produït en l'atenció personalitzada. Tan sols hi ha un descens significatiu l'agost.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Mai	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	100	35	91	139	160	140	95	128	56	67	154	121	1.286	2,06
Correu	296	233	249	242	234	183	172	103	215	204	197	206	2.534	4,06
Internet	1.100	946	1.163	1.358	2.215	1.611	1.197	945	1.385	1.442	1.559	1.689	16.610	26,60
Personalment	2.492	2.521	3.334	2.696	2.421	2.155	2.558	2.091	2.368	2.716	2.572	2.799	30.723	49,21
Telèfon	1.373	1.385	405	925	1.216	911	1.091	0	1.112	1.106	921	835	11.280	18,07
Total	5.361	5.120	5.242	5.360	6.246	5.000	5.113	3.267	5.136	5.535	5.403	5.650	62.433	100

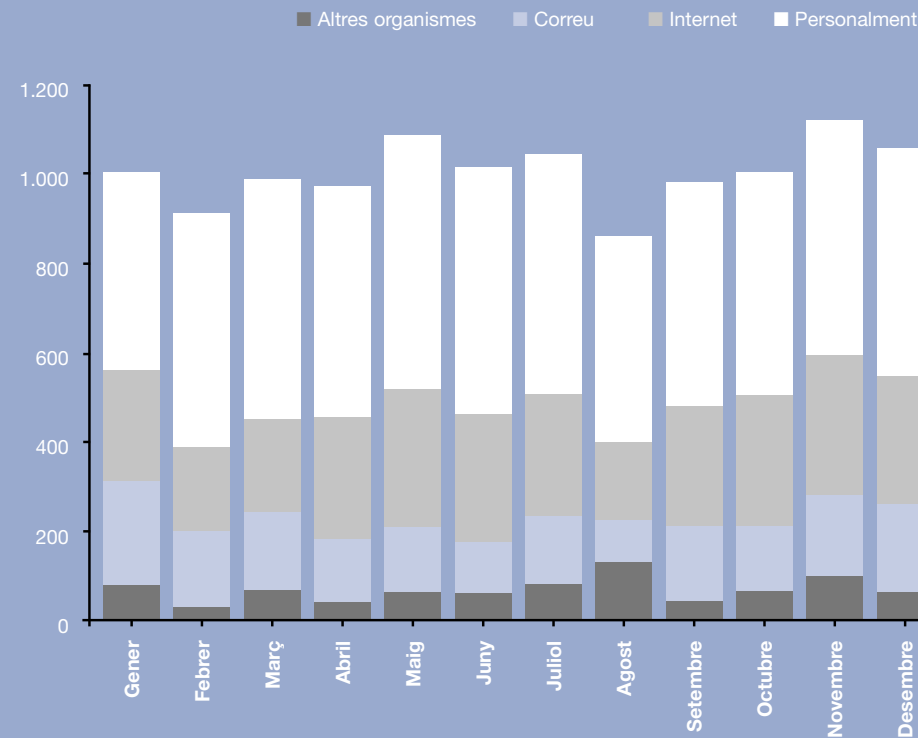
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	78	27	69	35	62	60	87	126	44	57	96	61	802	6,67
Correu	232	171	172	145	141	117	141	95	170	150	185	195	1.914	15,91
Internet	252	195	207	274	319	283	273	176	262	295	313	293	3.142	26,12
Personalment	445	521	545	521	568	529	543	461	506	498	527	505	6.169	51,29
Total	1.007	914	993	975	1.090	989	1.044	858	982	1.000	1.121	1.054	12.027	100

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

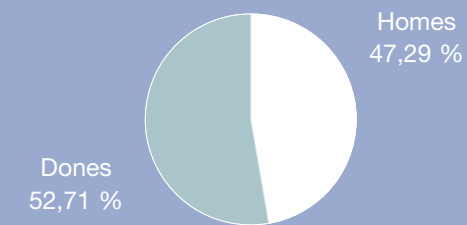


Usuaris per sexe i edat

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 1.915 persones, que representen el 6,23% del total de consumidors que han acudit personalment al servei.

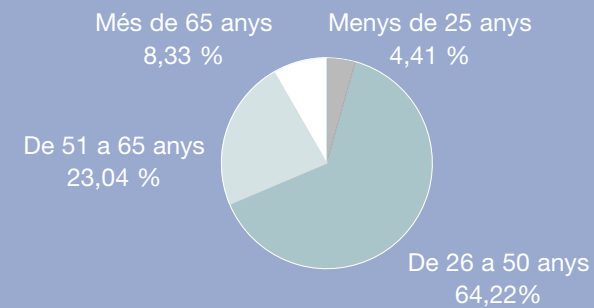
Respecte al sexe i l'edat dels usuaris, no hi ha aspectes rellevants pel que fa a anys anteriors. A diferència de l'any passat ens trobem amb un percentatge més alt de dones, mentre que continua havent-hi una majoria d'usuaris d'edats compreses entre els 26 i els 50 anys.

Usuaris per sexe



	Percentatge (%)
Homes	47,29
Dones	52,71
Total	100

Usuaris per edat



	Percentatge (%)
Menys de 25 anys	4,41
De 26 a 50 anys	64,22
De 51 a 65 anys	23,04
Més de 65 anys	8,33
Total	100

Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

Més del 10% de les consultes i del 16% de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Creiem que les causes d'aquest fet són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, el tancament durant el mes d'agost de les OMIC d'alguns ajuntaments de les rodalies i el fet que no hi ha una implantació forta de webs de consum que permetin realitzar consultes i presentar reclamacions per aquest mitjà.

El panorama és força diferent quant a la situació de les empreses, ja que tan sols el 68% radica a la ciutat. És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però una part molt important de les reclamacions està relacionada amb problemes de telefonia i accés a Internet i les operadores tenen la seu social en altres llocs, la qual cosa provoca aquesta situació.

En veure la taula corresponent a la situació per districtes es pot observar que els residents a l'Eixample, Sant Andreu i Sant Martí són els qui utilitzen més el servei i presenten més reclamacions. Gairebé el 25% dels comerços i de les empreses objecte de reclamació radica a l'Eixample, i cal tenir en compte que als districtes de Les Corts i de Sant Martí hi ha grans corporacions.

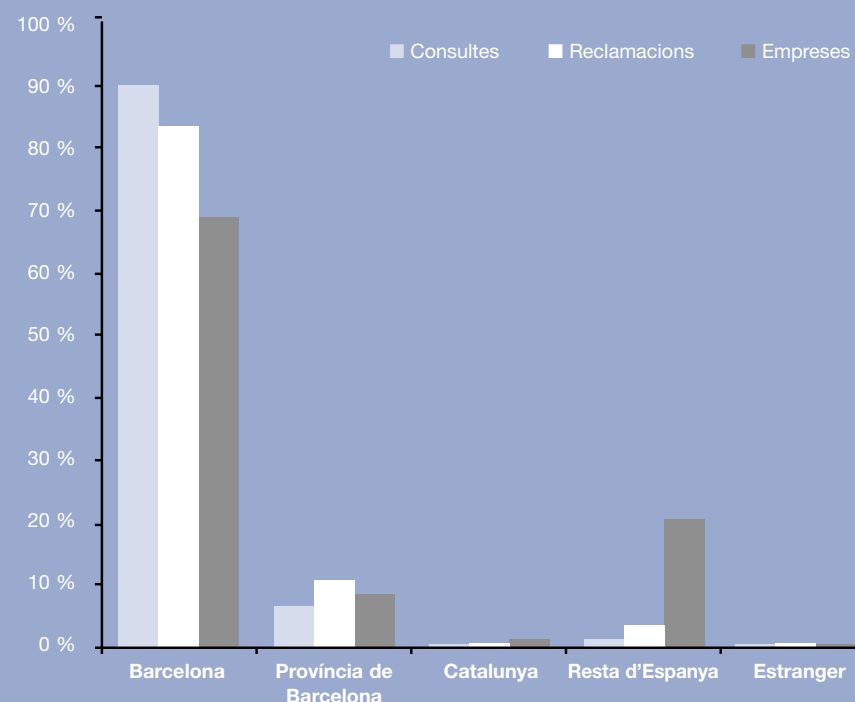
Situació geogràfica (%)

	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	91,12	83,64	68,78
Província de Barcelona	7,04	10,82	8,52
Catalunya	0,49	0,82	1,54
Resta d'Espanya	1,34	3,93	20,83
Estranger	0,30	0,79	0,34
Total	100	100	100

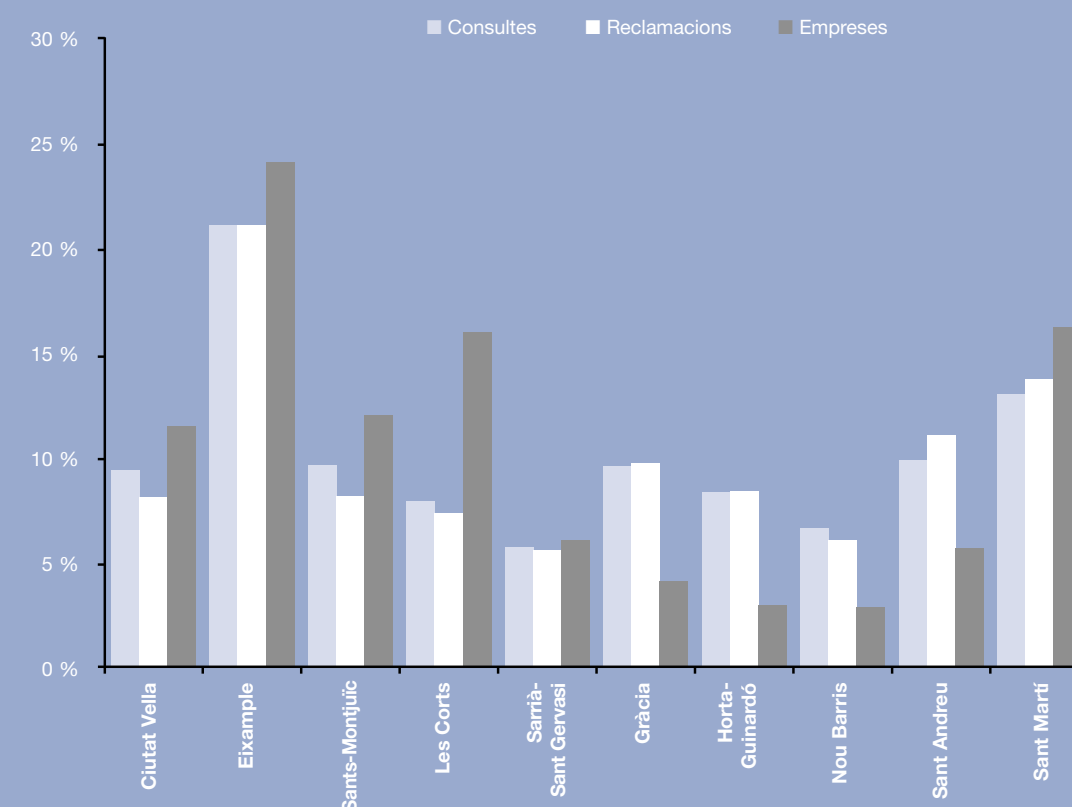
Districte

	Població el 30 de juny de 2005	Percentatge de població (%)	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Empreses (%)
Ciutat Vella	116.602	7,23	8,99	7,83	11,43
Eixample	267.083	16,57	21,66	21,12	24,18
Sants-Montjuïc	180.020	11,17	9,70	8,92	12,65
Les Corts	82.879	5,14	7,13	6,97	16,79
Sarrià-Sant Gervasi	141.892	8,80	5,28	5,40	5,16
Gràcia	120.992	7,50	8,66	9,40	3,06
Horta-Guinardó	169.729	10,53	7,57	7,08	2,00
Nou Barris	166.471	10,33	6,89	6,51	2,18
Sant Andreu	143.638	8,91	10,72	12,71	6,04
Sant Martí	222.931	13,83	13,39	14,07	16,52
Total Barcelona	1.612.237	100	100	100	100

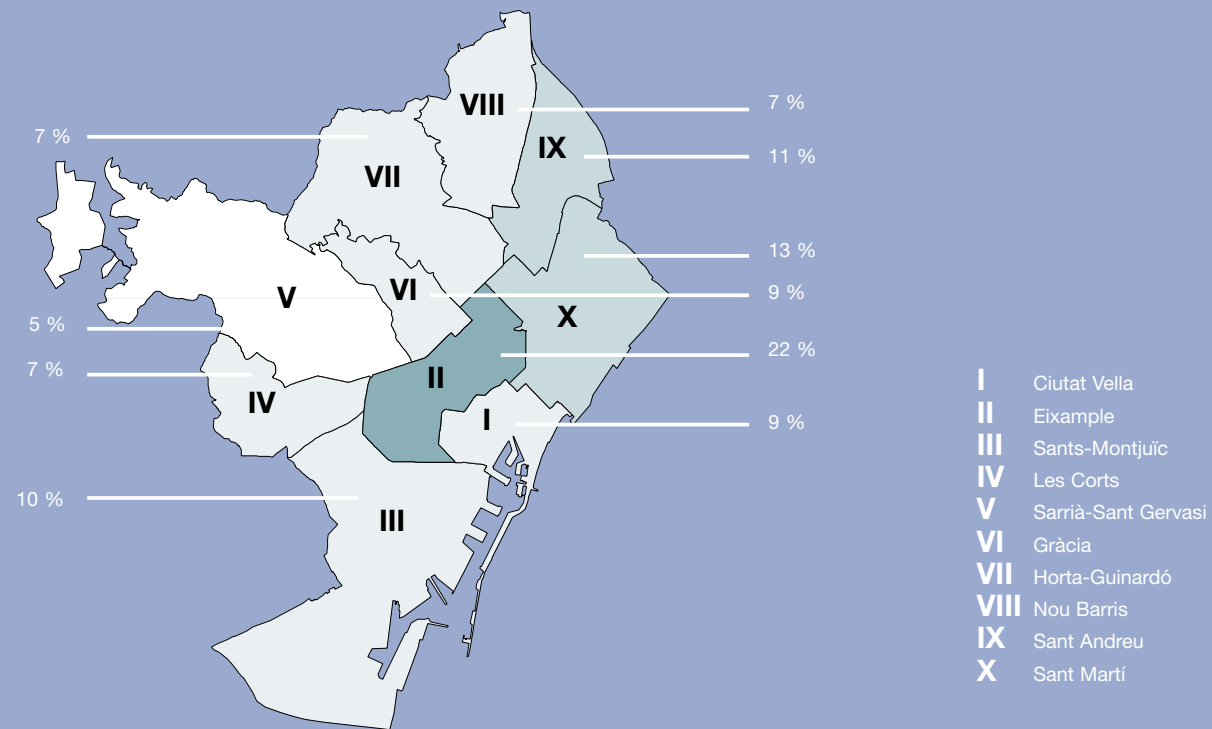
Situació geogràfica



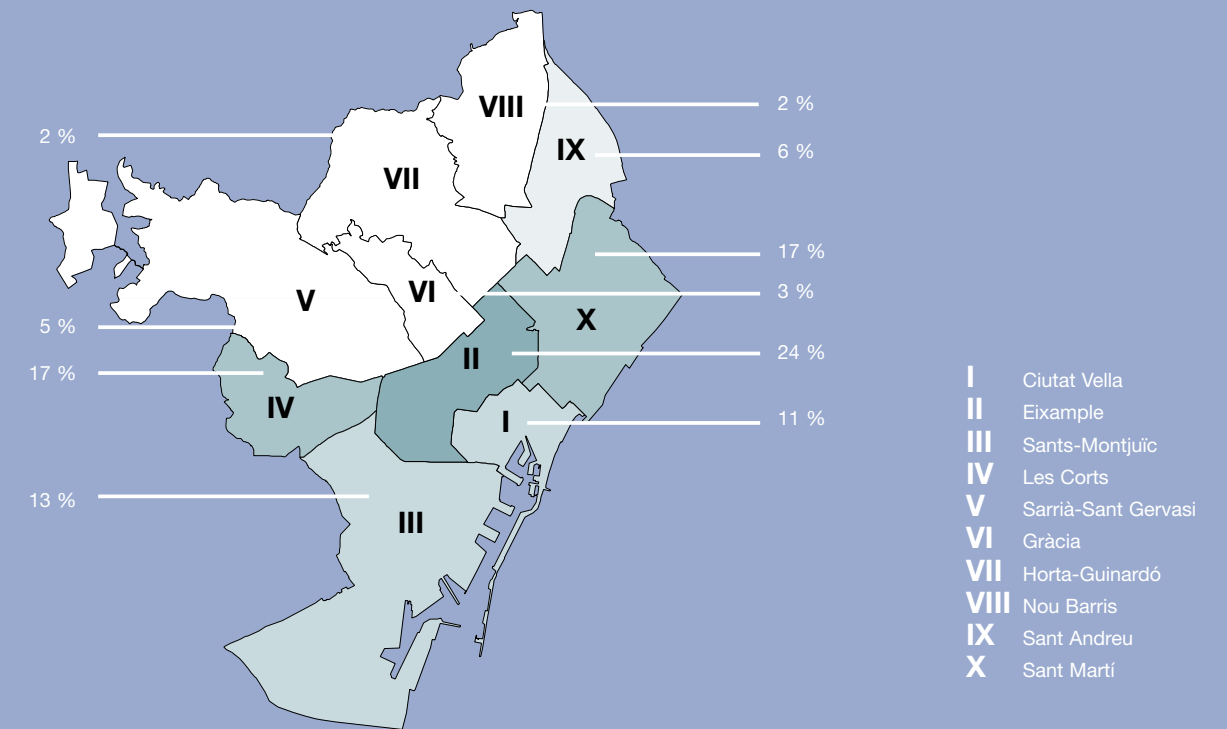
Districte



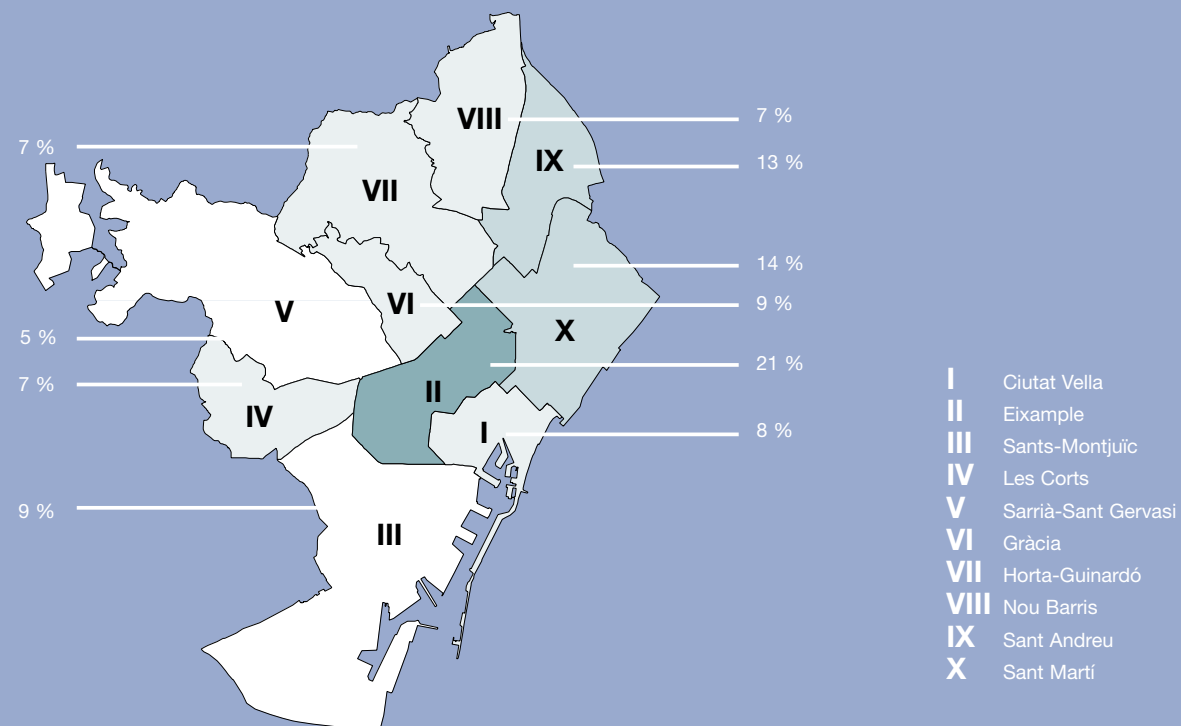
Consultes



Empreses



Reclamacions



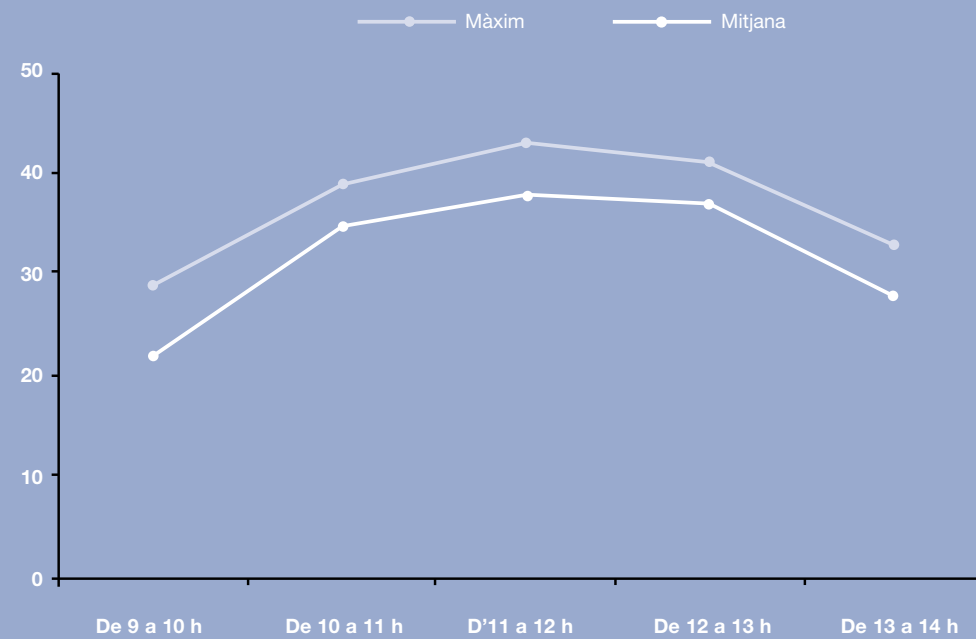
Afluència de públic

Considerem important, per a una bona planificació, saber com es distribueix el públic que accedeix al servei. La mitjana de persones que hi acudeixen diàriament és de 153, amb un nombre màxim de 176. L'espera es perllonga durant uns 25-35 minuts i el temps d'atenció se situa en els 5-10 minuts, la qual cosa ens ha obligat a disminuir l'horari d'obertura al públic, que ara és de 9 a 13.00 hores, per poder dur a terme les tasques derivades de les reclamacions i perquè el personal disposi del descans necessari al migdia.

Afluència de públic

	De 9 a 10 hores	De 10 a 11 hores	D'11 a 12 hores	De 12 a 13 hores	De 13 a 14 hores
Mitjana	22	35	38	37	21
Màxim	29	39	43	41	33

Afluència de públic

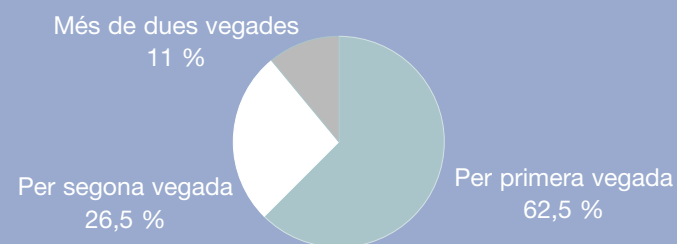


Coneixement del servei

Més del 62% de les persones que acudeixen a l'oficina ho fa per primera vegada; més del 26% hi ha anat dues vegades, i gairebé l'11% s'hi ha adreçat regularment.

Quant al mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la principal font, seguida d'altres mitjans, on s'engloba la premsa, la ràdio, la televisió, etc.

Coneixement de l'OMIC (%)

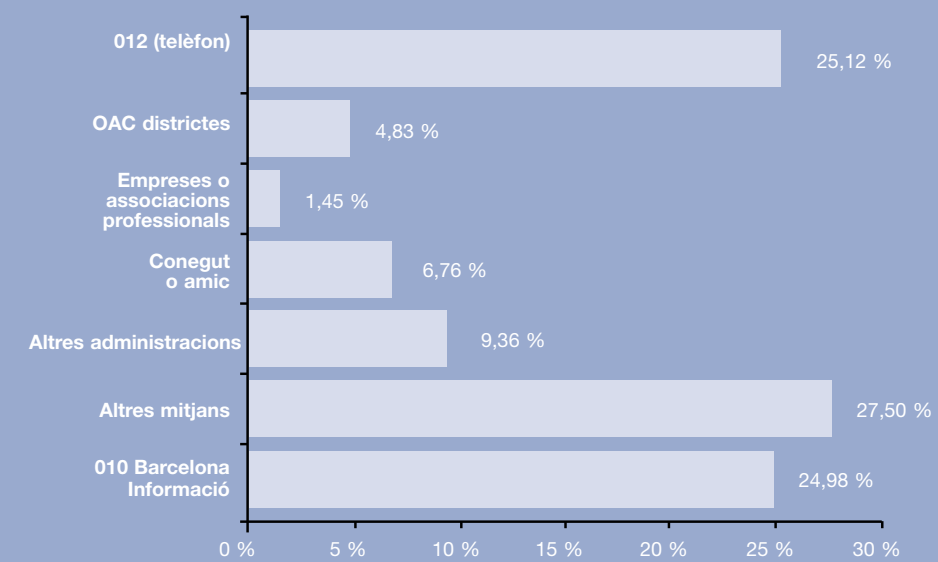


Per primera vegada	62,50
Per segona vegada	26,50
Més de dues vegades	11,00
Total	100

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

010 Barcelona Informació	24,98
Altres mitjans	27,50
Altres administracions	9,36
Conegut o amic	6,76
Empreses o associacions professionals	1,45
OAC Districte	4,83
012 (telèfon)	25,12
Total	100

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC





4

Sectors de consum

La demanda d'informació ha continuat creixent. Per sectors, s'han incrementat les consultes d'alimentació (8%), la compra de béns i productes (22%), els serveis (9%) i, sobretot, els subministraments (37%). En canvi, s'ha produït un descens en les consultes sobre l'habitatge (13%) i les reparacions (15%), encara que una anàlisi més profunda ens permet constatar que dins d'aquests grans grups hi ha diferències notables, com es pot veure en la taula corresponent. S'ha estabilitzat l'apartat que hem titulat «No escau» i en el qual es recullen els temes que no són de consum i les persones que procedeixen d'altres indrets i que no tenen res a veure amb el nostre municipi.

Quant a les reclamacions, s'han incrementat les d'alimentació (29%), compra de béns i productes (11%) i serveis (4%), i han baixat les d'habitatge (41%) i reparacions (24%). Cal destacar que la tendència s'inverteix en els subministraments, amb un descens del 21%, per raó del canvi, ja esmentat, de la normativa sobre tarifació addicional i del tràmit que s'ha de seguir per atendre aquest tipus de queixes.

Al llarg de taules i gràfics recollim les consultes i les reclamacions per grups i sectors, com també els percentatges de reclamacions respecte a les consultes, per conèixer el grau de satisfacció dels consumidors. Ja dins de 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.

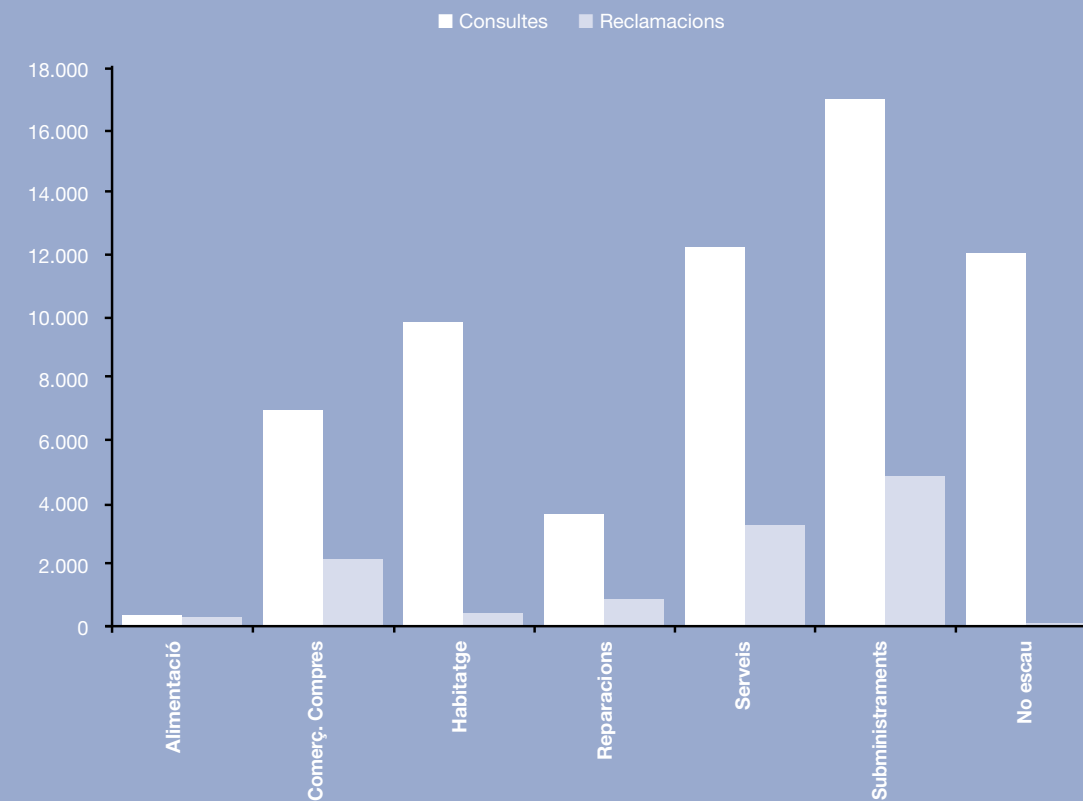
Atès el gran nombre de sectors que hi ha en consum, agrupem els temes per sectors per facilitar-ne l'estudi. La taula següent ens permet veure on queden recollits alguns temes.

La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector amb més detall. D'una primera lectura en podem extreure algunes conclusions. Tan sols les telecomunicacions i l'arrendament d'habitatges superen el 10% de les consultes. Quant a les reclamacions, el 34% es refereix a les comunicacions.

Problemàtica

Temes	Sector on s'ha inclòs
Tot tipus 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 telèfons mòbils	Electrodomèstics
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 les instal·lacions de gas	Reparacions a la llar
Revisió de les instal·lacions de gas	Instal·ladors
Qüestions relacionades amb les agències de viatges i els serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintoreria, fotògrafs, revelatge de fotografies, aparcaments	Serveis
Operadors de telefonia fixa i mòbil, i els d'Internet	Telecomunicacions
Televisió i altres tipus de comunicacions	Telecomunicacions
Temes que no són de consum, les consultes de residents en altres municipis i les reclamacions quan cap de les parts no pertany a Barcelona	No escau

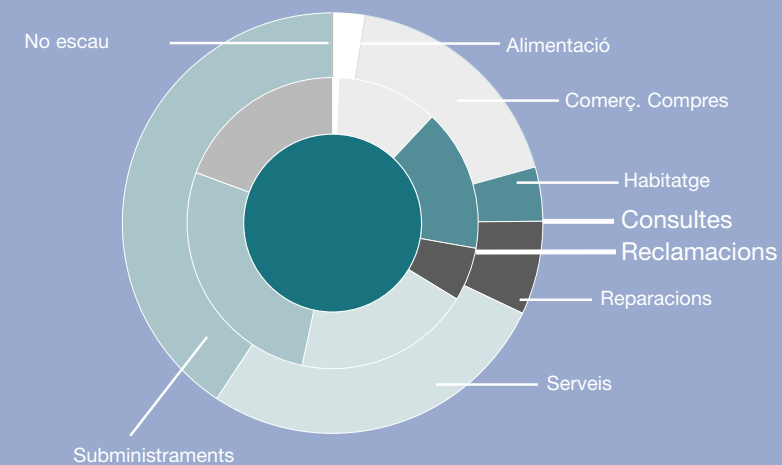
Sectors de consum



Sectors de consum

	Totals		Percentatges (%)		Reclamacions amb relació a les consultes (%)
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
Alimentació	436	298	0,87	2,48	68,35
Comerç. Compres	7.039	2.191	13,98	18,23	31,13
Habitatge	9.863	501	19,59	4,17	5,08
Reparacions	3.724	865	7,40	7,20	23,23
Serveis	12.257	3.276	24,34	27,26	26,73
Subministraments	17.032	4.888	33,83	40,67	28,70
Temes de consum	50.351	12.019	80,65	99,93	23,87
No escau	12.082	8	19,35	0,07	0,07
Total	62.433	12.027	100	100	19,26

Sectors de consum



	Consultes	Reclamacions
Alimentació	436	298
Comerç. Compres	7.039	2.191
Habitatge	9.863	501
Reparacions	3.724	865
Serveis	12.257	3.276
Subministraments	17.032	4.888
No escau	12.082	8
Total	62.433	12.027

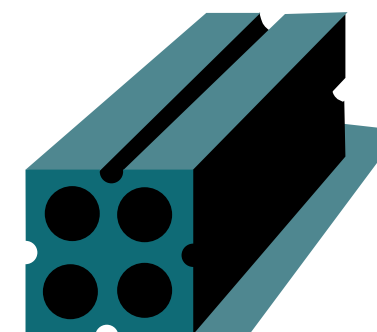
La restauració, els transports i la compra de calçat i tèxtil, d'electrodomèstics i de mobles i decoració constitueixen el percentatge més elevat de reclamacions presentades enfront del de les consultes rebudes sobre el mateix tema.

Aquest any, hem afegit una nova taula en què queda quantificat l'increment o baixada percentual en cada sector respecte a l'any anterior. Encara que en el capítol corresponent es pot veure l'evolució els cinc últims anys, hem considerat interessant afegir aquestes dades. Les diferències s'assenyalen en percentatges, cosa que vol dir que no és necessari que una variació molt gran es correspongui amb un nombre de consultes o reclamacions important, com es pot comprovar en alguns sectors. Els sectors amb increments més significatius en demanda d'informació han estat el transport, especialment l'aeri, el mercat energètic de gas i llum i la compra de béns i productes. En canvi, la compra d'habitatge ha registrat el descens més important. Quant a les reclamacions, hi ha hagut un increment molt considerable en el mercat energètic, a conseqüència de la liberalització del sector —encara que s'ha detectat un descens els últims mesos de l'any—; també ha augmentat en el transport, la compra de béns i productes i els drets d'aprofitament de béns de temps compartit, malgrat que el nombre és molt reduït. En canvi, cal destacar els lloguers d'habitatges, les assegurances i les reparacions d'electrodomèstics. També voldríem esmentar el descens de prop del 30% de les reclamacions per problemes de telecomunicacions, tot i que és una dada puntual que es concreta en els serveis de tarifació adicional.

Temes objecte de consulta o de reclamació

	Totals		Percentatges (%)		Reclamacions amb relació a les consultes (%)
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	436	298	0,87	2,48	68
COMERÇ. COMPRES					
Béns	3.121	829	6,20	6,90	26,56
Automòbils	772	181	1,53	1,51	23,45
Calçat i tèxtil	792	305	1,57	2,54	38,51
Electrodomèstics	1.692	631	3,36	5,25	37,29
Mobles i decoració	662	245	1,31	2,04	37,01
HABITATGE					
Habitatge	1.976	116	3,92	0,97	5,87
Arrendaments	7.261	321	14,42	2,67	4,42
Compra d'habitatge	564	51	1,12	0,42	9,04
Temps compartit	62	13	0,12	0,11	20,97

	Totals		Percentatges (%)		Reclamacions amb relació a les consultes (%)
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	1.193	359	2,37	2,99	30,09
Instal·ladors	502	117	1,00	0,97	23,31
Automòbils	972	209	1,93	1,74	21,50
Electrodomèstics	1.057	180	2,10	1,50	17,03
SERVEIS					
Turisme	1.612	383	3,20	3,19	23,76
Serveis	3.393	996	6,74	8,29	29,35
Assegurances	943	98	1,87	0,82	10,39
Ensenyament	768	108	1,53	0,90	14,06
Entitats financeres	1.062	130	2,11	1,08	12,24
Oci i cultura	943	385	1,87	3,20	40,83
Administració	1.222	222	2,43	1,85	18,17
Sanitat	341	59	0,68	0,49	17,30
Restauració	539	321	1,07	2,67	59,55
Transports	1.434	574	2,85	4,78	40,03
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	274	40	0,54	0,33	14,60
Electricitat	1.201	306	2,39	2,55	25,48
Gas	1.248	420	2,48	3,49	33,65
Telecomunicacions	14.309	4.122	28,42	34,30	28,81
TEMES DE CONSUM					
No escau	12.082	8	19,35	0,07	0,07
TOTAL	62.433	12.027	100	100	19,26



Temes objecte de consulta o de reclamació. Variacions respecte a l'any anterior

	Consultes (%)	Reclamacions (%)
ALIMENTACIÓ		
Alimentació	7,92	29,00
COMERÇ. COMPRES		
Béns	51,87	53,23
Automòbils	35,92	6,47
Calçat i tèxtil	21,10	10,51
Electrodomèstics	-1,40	-9,21
Mobles i decoració	-14,58	-18,33
HABITATGE		
Habitatge	2,65	-33,33
Arrendaments	-14,40	-45,59
Compra d'habitatge	-40,32	-34,62
Temps compartit	26,53	85,71
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	-22,83	-25,83
Instal·ladors	-25,96	-15,22
Automòbils	18,54	-12,55
Electrodomèstics	-20,35	-35,71
SERVEIS		
Turisme	32,02	-1,54
Serveis	-13,22	-3,68
Assegurances	-21,55	-38,75
Ensenyament	21,33	-13,60
Entitats financeres	14,56	-13,91
Oci i cultura	-5,98	-26,25
Administració	70,91	85,00
Sanitat	-19,76	-32,18
Restauració	39,28	45,91
Transports	69,91	69,32
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	-5,19	-20,00
Electricitat	53,78	125,00
Gas	60,62	122,22
Telecomunicacions	35,27	-29,61
TEMES DE CONSUM		
No escau	-5,73	-86,21
TOTAL	6,81	-11,82

Qüestions principals

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran ens impedeixen fer un estudi més detallat de la casuística de les qüestions que es plantegen diàriament. Per això, només ens podem limitar a recollir els indicadors i 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, moltes vegades de totes dues parts. Per aquest motiu, la taula següent recull una primera aproximació dels problemes que apareixen amb més periodicitat a les reclamacions. Caldria afegir que de vegades es tracta de valoracions subjectives segons el que ha escrit el reclamant i que, altres vegades, es reclama per diversos motius. De tota manera, cal destacar els problemes derivats de l'accés a Internet (qualitat, facilitat per donar-se de baixa, publicitat incorrecta, etc.), l'aplicació del dret a la garantia dels productes i l'incompliment dels terminis o del servei contractat.

Problemes més freqüents objecte de reclamació (%)

	Percentatge
Accés a Internet	19,82
Agències d'habitatge	0,38
Contracte	16,48
Devolució	6,93
Documentació	0,97
Factura	9,73
Frau	1,34
Fulls de reclamacions	1,27
Garantia	14,16
Incompliments	11,65
Paga i senyal	1,03
Preus	2,14
Protecció de dades	1,21
Publicitat	2,54
Qualitat	3,63
Rebaixes	1,98
Tarifació addicional	1,23
Venda directa i fora d'establiments comercials	1,14
Venda per Internet	2,37
TOTAL	100

Sectors més problemàtics

A continuació enumerem algunes de les qüestions que s'han repetit més al llarg de l'any 2005 per part dels consumidors i les consumidoras de la ciutat, sense distingir si aquestes qüestions han derivat en una reclamació i sense tenir-ne en compte el nombre. A més a més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

Alimentació

L'increment que es pot veure en les taules és conseqüència directa dels problemes en una empresa a l'estiu. Quant a la resta, es tracta de consultes sobre etiquetatge, pes de productes i manca de fulls de reclamacions.

Compra de productes

L'increment de consultes i reclamacions ha estat generalitzat. Hem d'insistir a fer conèixer al consumidor que els canvis i les devolucions en cas que el producte no agradi o no es correspongui amb l'expectativa creada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç, excepte si el producte és defectuós, cas en el qual cal aplicar la garantia. En segon lloc, s'ha d'aprofundir en el coneixement de l'aplicació de la Llei de garanties i la responsabilitat del comerç. 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 alguns dels temes més freqüents.

Habitatge

En primer lloc, cal destacar el descens generalitzat en aquesta temàtica. Malgrat que els problemes derivats de la compra d'habitatges no són nombrosos, tenen importància pel seu 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.

Quant al lloguer d'habitatges, també s'ha pogut veure un descens. La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i els deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes, per la qual cosa poques deriven en reclamacions. Caldria afegir-hi que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intenti la solució dels problemes mitjançant el diàleg i s'eviti, en la mesura que sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions. Com l'any passat, dediquem una part d'aquesta memòria a l'assetjament immobiliari, per raó de la importància social que té.

Reparacions

Es tracta d'un sector que genera diversos 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. És important assenyalar el descens generalitzat de les reclamacions, que esperem que es confirmarà els pròxims anys.

Serveis

L'increment en les consultes i les reclamacions derivades del transport i, en concret, de l'aeri, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, ha estat important i continua la tendència d'anys anteriors. L'aplicació de la nova normativa sobre *overbooking*, endarreriments i pèrdua d'equipatges ha motivat nombroses consultes.

També cal destacar l'increment de consultes i reclamacions en el sector de la restauració, tant per part de ciutadans de Barcelona com de turistes.

En el sector de les assegurances, malgrat que s'ha produït un descens en la demanda d'informació i en les reclamacions, cal repetir el mateix que l'any passat. 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 altres, les companyies es neguen a continuar l'assegurança. El suport que es dona a l'afectat no es limita a la informació i a la tramitació de la reclamació. Quan ha passat el temps legal, se'n dona trasllat al defensor de l'assegurat i, si escau, al servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

En les entitats financeres, la manca de transparència, la informació deficient, els problemes amb els crèdits hipotecaris i el càrrec de comissions són alguns dels temes més freqüents. Tanmateix, cal assenyalar que la major part de les reclamacions es poden resoldre 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

A principis d'any es van detectar campanyes agressives per part de les empreses comercialitzadores del sector per aconseguir clients que, de vegades, van recordar el que va succeir amb la liberalització de la telefonia. Es van tenir contactes amb aquestes empreses i s'ha pogut veure un canvi en la tendència del mercat, ja que han disminuït les reclamacions per aquest tema, encara que els percentatges comparats amb l'any 2004 són prou evidents.

Telecomunicacions

Un simple cop d'ull a les taules ens permet veure que és el tema més sol·licitat i, per tant, la font de la major part dels conflictes. Més endavant dedicarem una part d'aquesta memòria a l'anàlisi més detallada de la telefonia, raó per la qual tan sols cal dir que ha continuat la tendència a l'alça de les consultes, però que s'ha invertit la de les reclamacions.

Els canvis als canals de televisió han provocat una demanda d'informació i de reclamacions per l'aparent manca de claredat en els contractes. D'una banda, el client del canal de pagament considerava un incompliment la desaparició del canal analògic i la conversió a televisió per satèl·lit. De l'altra, no disposava d'informació d'on i com podia tornar el descodificador.

En tercer lloc, cal parlar de la televisió digital. Tot i que encara no hi ha hagut gaire demanda d'informació, es va col·laborar amb l'UCC per celebrar una jornada que va reunir els diferents sectors implicats en el tema i en la qual es va veure la necessitat de facilitar informació completa i actualitzada del tema, atesa l'oferta creixent de receptors quan molts edificis encara no estan preparats per rebre el senyal. Aquest fet pot ser motiu de queixes i reclamacions quan es puguin utilitzar aquests aparells, ja que el període de garantia pot haver passat. D'altra banda, l'adaptació de les instal·lacions no es pot provar si no es disposa del receptor esmentat i, a més a més, els canvis de freqüència seran motiu d'actuacions posteriors de l'instal·lador.

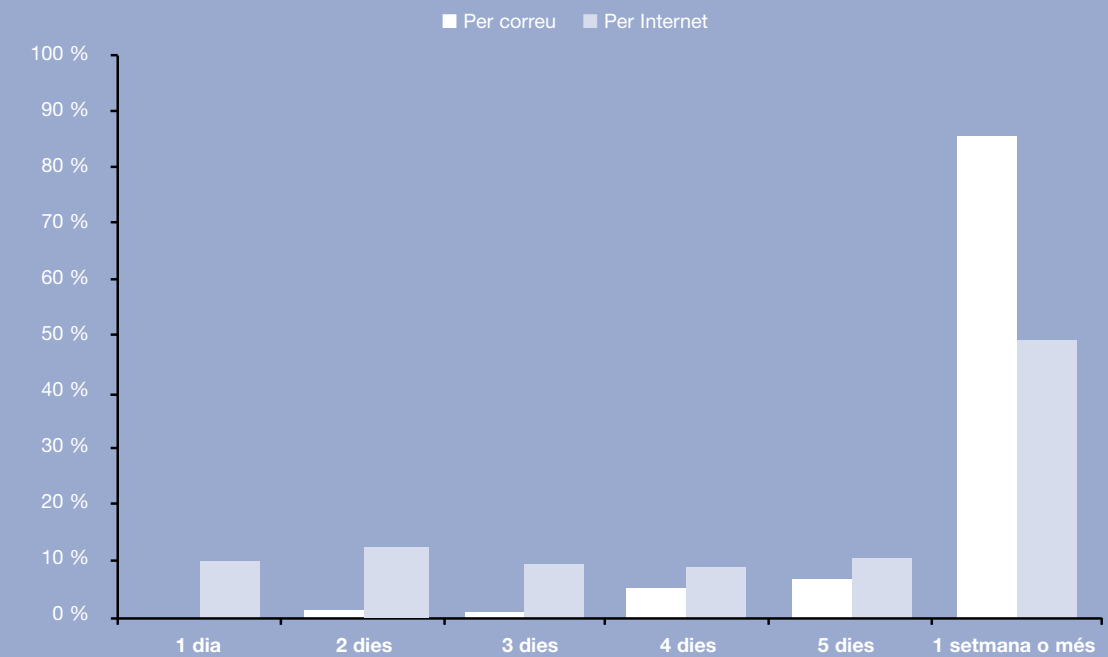
Gestió

L'increment, encara que menys elevat, dels formularis rebuts a través d'Internet i de les reclamacions s'ha fet sentir en el temps necessari per iniciar els tràmits i en les tasques que podríem anomenar «burocràtiques», com ara la preparació de cartes, les fotocòpies, l'ensobriment i l'arxiu, tasques necessàries per poder fer els tràmits que calen. 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. No cal dir que, en el cas del correu, cal afegir un temps per a l'ensobriment i el que pot trigar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. En canvi, el temps és real en la tramitació per Internet, tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, són tramitades pels mitjans tradicionals.

Gestió

	Per correu (%)	Per Internet (%)
1 dia	-	9,95
2 dies	1,22	11,19
3 dies	0,97	9,69
4 dies	5,46	9,35
5 dies	6,74	10,60
1 setmana o més	85,61	49,22
Total	100	100
Pendent de gestió	824	149

Gestió

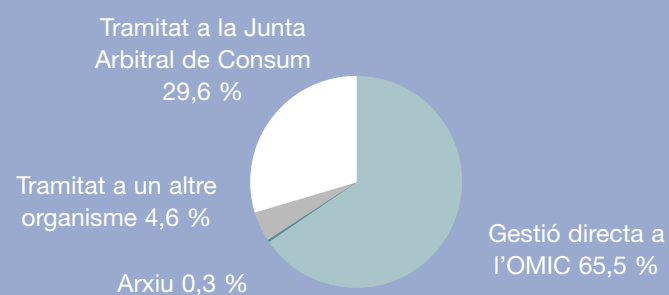


Resultat de les reclamacions

Més del 65% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC, perquè es tractava d'incompliments, manca de fulls de reclamacions, manca de documentació, desconeixement per part del consumidor dels drets dels establiments, empreses que no es volen adherir al sistema arbitral i presumptes frauds. La prova de l'objectivitat del tràmit es pot veure en la taula on s'especifiquen els resultats favorables al consumidor i a l'empresa.

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

Resultat de les reclamacions



	Total	Percentatge (%)
Gestió directa a l'OMIC	8.670	65,46
Arxiu	46	0,35
Tramitat a un altre organisme	607	4,58
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	3.921	29,61
Total	13.244	100
En tràmit	973	6,84

Sectors de consum

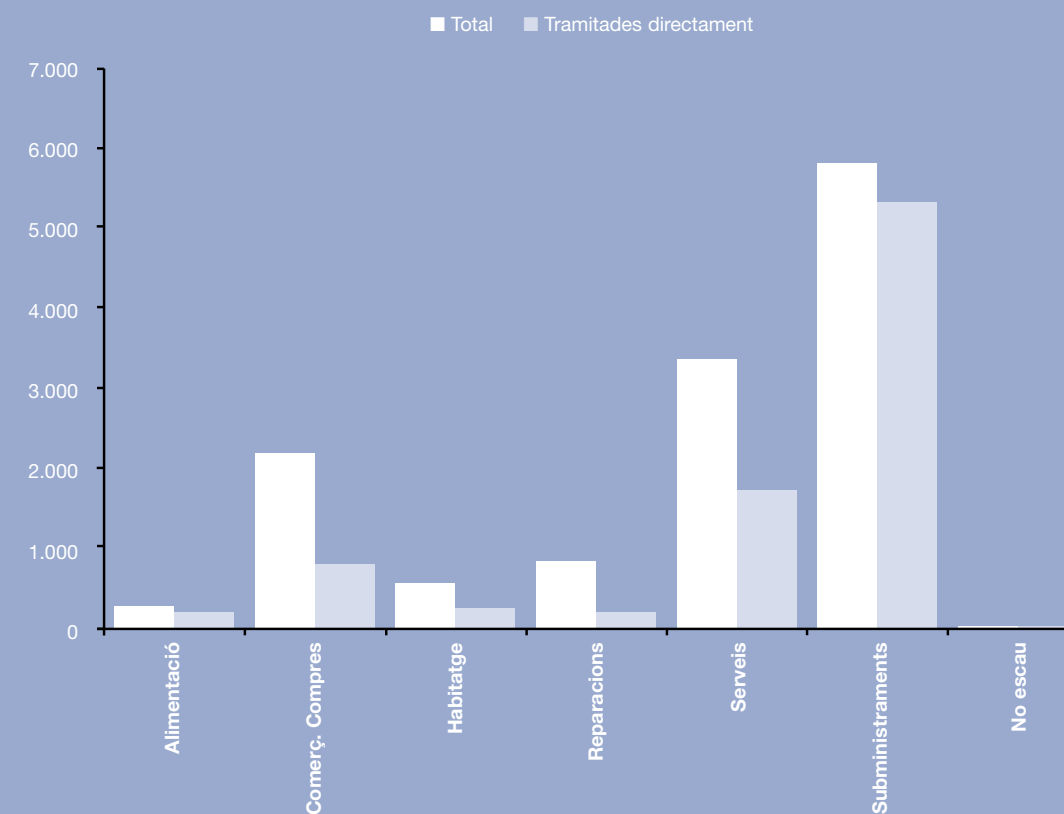
	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al sector (%)
Alimentació	285	219	2,15	2,53	76,84
Comerç. Compres	2.222	827	16,79	9,57	37,22
Habitatge	588	253	4,44	2,93	43,03
Reparacions	875	210	6,61	2,43	24,00
Serveis	3.392	1.763	25,63	20,40	52,21
Subministraments	5.874	5.363	44,38	62,05	91,30
No escau	8	8	0,06	0,09	100,00
Total	13.244	8.643	100	100	65,30

Gestió directa



	Total	Percentatge (%)
Favorable al consumidor	5.353	61,74
Favorable a l'empresa	3.317	38,26
Total	8.670	100

Sectors de consum



Sectors de consum. Reclamacions resoltes

Seguint la metodologia d'altres indicadors, en les taules següents es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, i es diferencia del total les que s'han solucionat directament a l'OMIC. Com és lògic, el nombre de reclamacions resoltes està en relació directa amb el nombre de les que hi han entrat. Més interessant és assenyalar els percentatges de les que s'han tramitat al servei. Es pot veure que l'electricitat, l'oci i la cultura, les assegurances, el gas, la restauració, l'aigua, les telecomunicacions i les entitats financeres són els sectors en què més s'ha gestionat directament.

Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al sector (%)
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	285	219	2,15	2,53	76,84
COMERÇ. COMPRES					
Béns	830	371	6,27	4,29	44,70
Automòbils	179	47	1,35	0,54	26,26
Calçat i tèxtil	316	124	2,39	1,43	39,24
Electrodomèstics	643	203	4,86	2,35	31,57
Mobles i decoració	254	82	1,92	0,95	32,28
HABITATGE					
Habitatge	121	42	0,91	0,49	34,71
Arrendaments	405	207	3,06	2,40	51,11
Compra d'habitatge	50	0	0,38	0,00	0,00
Temps compartit	12	4	0,09	0,05	33,33
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	361	75	2,73	0,87	20,78
Instal·ladors	117	23	0,88	0,27	19,66
Automòbils	211	60	1,59	0,69	28,44
Electrodomèstics	186	52	1,41	0,60	27,96
SERVEIS					
Turisme	398	134	3,01	1,55	33,67
Serveis	1029	508	7,77	5,88	49,76
Assegurances	106	80	0,80	0,93	75,47
Ensenyament	110	38	0,83	0,44	34,55
Entitats financeres	137	111	1,04	1,28	81,02
Oci i cultura	427	250	3,23	2,89	58,55
Administració	253	193	1,91	2,23	76,28
Sanitat	64	41	0,48	0,47	64,06
Restauració	306	211	2,31	2,44	68,95
Transports	562	197	4,25	2,28	35,05
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	42	39	0,32	0,45	92,86
Electricitat	329	317	2,49	3,67	96,35
Gas	451	386	3,41	4,47	85,59
Telecomunicacions	5.052	4.621	38,17	53,47	91,47
NO ESCAU	8	8	0,06	0,09	100,00
TOTAL	13.236	8.643	100	100	65,30

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 casos la quantitat és nul·la, atès que només es pretén una satisfacció moral. També cal afegir que hi ha reclamacions d'imports molt elevats, relacionats amb la compra d'habitatges, o que es perllonguen durant molt temps, com ara les rendes del lloguer d'habitatge, les quotes d'assegurances i altres reclamacions relacionades amb entitats financeres. Fetes aquestes advertències, 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 4.834.854 €, amb una mitjana de 402 € per reclamació.

Pel que fa als resultats, s'han seguit els mateixos criteris, incorporant-hi 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 2.990.478 €, dels quals 1.945.218 € pertanyen a casos resolts a favor del reclamant i 1.045.260 € 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	4.834.854 €	402 €
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	2.990.478 €	346 €
Favorable al reclamant	1.945.218 €	364 €
Favorable a l'empresa	1.045.260 €	315 €

Conclusions

El temps durant el qual una reclamació resta oberta és important per al consumidor, perquè pot servir per avaluar el servei i constituir un paràmetre per valorar el grau de satisfacció amb el servei. Una vegada feta aquesta reflexió, cal afegir algunes 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 OMIC o organismes. N'hi ha que es resolen en un mes o més, a causa del temps que triguen les empreses a respondre i de la manca de comunicació del consumidor quan el problema ha estat solucionat.



5

Assetjament immobiliari (*mobbing*)

Fa dos anys, a finals del gener de l'any 2004, es va obrir dins del marc de l'OMIC un servei per atendre els casos dels afectats d'assetjament immobiliari (*mobbing*), facilitar informació i assessorament i fer el seguiment de les gestions realitzades com a conseqüència de les reclamacions presentades per aquest motiu. Aquest fet no vol dir que abans no es tractés el tema, sinó que no s'havia plantejat la possibilitat de diferenciar-lo, atès l'escàs nombre d'afectats.

Aquest any s'ha reduït el nombre de persones que s'han adreçat al servei manifestant que patien assetjament, com veurem en les taules corresponents. Aquest fet creiem que és degut a dues raons. D'una banda, en sortir als mitjans de comunicació la prestació d'aquest servei, hi van acudir persones que patien el problema des de feia anys, cosa que actualment succeeix molt menys. De l'altra, entenem que molts afectats s'adrecen directament al Servei d'Orientació Jurídica per analitzar la possibilitat de presentar una demanda judicial, atès que, llevat d'excepcions, és la via a la qual cal recórrer quan es té aquesta problemàtica. La importància del tema ha fet, com l'any passat, que nombrosos estudiants i professionals, no tan sols de Barcelona, hagin demanat informació i dades sobre el tema.

Des del servei, seguint les pautes de l'any 2004, s'ha optat per considerar els casos que han rebut una atenció especial com a «possibles assetjaments». La verificació a fons de la problemàtica que hi ha la majoria de vegades queda fora del nostre abast per manca de resposta dels reclamats o de les verificacions tècniques necessàries per avaluar els problemes exposats. Per aquest motiu, depenent dels casos, també es deriven les demandes ateses a serveis tècnics especialitzats, legals i judicials, segons la gravetat del cas.

De les situacions considerades com a «possible assetjament» que han obtingut una solució segons el reclamant, moltes responen a situacions incipients en les quals l'assessorament sobre els drets existents i/o la presentació d'una reclamació han tingut efecte. En casos molt cronificats o immersos en procediments judicials, la possibilitat d'intervenció des del servei ha estat força reduïda. Per aquest motiu, es valora com a important la tasca d'informació i assessorament davant dels primers símptomes que puguin sorgir.

Les consultes per a una primera orientació i assessorament que s'han formulat i que no s'han catalogat com a «possible assejament» per si mateixes o en les quals no ha estat possible una intervenció des del servei són les relatives als serveis següents:

- Fi de la relació contractual per no haver-se volgut acollir l'inquilí a l'actualització de la renda, en aplicació de la nova Llei d'arrendaments urbans de l'any 1994, malgrat que aquesta actualització era pertinent perquè l'inquilí superava els ingressos econòmics establerts per la mateixa llei.
- No-renovació dels contractes d'arrendament legislats per la nova Llei d'arrendaments urbans, un cop s'ha esgotat el període mínim de cinc anys i/o la possibilitat de tres anys de pròrroga previstos legalment.
- Modificació de les condicions contractuals o increments molt elevats de renda en cas d'haver de negociar un contracte nou per continuar a l'habitatge, un cop finalitzada la temporalitat del contracte.
- Manca de serveis d'ascensor i/o negativa a instal·lar-lo en finques que no en tenen.
- Denegació de permisos per a la realització d'obres.
- Desnonaments establerts ja per sentència i altres causes judicials en curs.
- Sol·licitud de nous habitatges.
- Rescissions de contractes per irregularitats en les situacions contractuals actuals (subrogacions no comunicades al moment oportú, subarrendaments no autoritzats, etc.).
- Oferiment per part de la propietat de nous habitatges o de compensacions econòmiques per la rescissió voluntària dels contractes.
- Transmissió de la propietat de l'habitatge on resideix el llogater, després d'haver-li ofert la possibilitat de compra, o venda en conjunt de la finca.

Els problemes més freqüents i que poden definir el que des del servei s'ha entès com a «possible assejament» són:

- **Manca de manteniment global de la finca i/o de l'habitatge en concret.** S'ha incidit especialment 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 que no n'obtinguin una resposta, la reclamació gestionada des de l'OMIC s'ha entès com una segona instància. Si tampoc no se n'ha obtingut resposta, les reclamacions han estat traslladades a la propietat i als serveis tècnics dels districtes corresponents, com a òrgans competents per a la decisió i l'establiment de les ordres de conservació de finques, si escau. Depenent de la urgència o la gravetat de la situació, també s'ha orientat al Servei d'Orientació Jurídica i/o s'ha presentat una denúncia judicial i, així mateix, s'ha valorat la sol·licitud d'intervenció del cos de bombers davant del risc d'esfondrament, que en algun cas s'ha fet realitat.
- **Negativa per part de l'arrendador al cobrament de la renda de l'inquilí.** Davant de la indefensió que aquesta situació genera en l'arrendatari, s'ha incidit especialment en la importància d'acreditar la intenció de pagar el lloguer, com també de realitzar la consignació judicial de la renda. En aquests casos se'ls ha adreçat al Servei d'Orientació Jurídica i a l'Oficina de Consignació de Rendes. També s'han dirigit consultes al Registre de la Propietat, a l'efecte de conèixer les dades dels propietaris de la finca, que força inquilins desconeixen per haver-se produït canvis de titularitat o dels administradors que gestionaven la finca, sense que s'hagin facilitat les noves dades de contacte. Cal tenir en compte que per a les persones que pateixen aquesta problemàtica la tramitació és complexa i, de vegades, cal recórrer al suport i el control de les gestions per terceres persones.
- **Assejament personal.** S'ha derivat al Servei d'Orientació Jurídica i s'ha orientat sobre la conveniència de denunciar el fet als Mossos d'Esquadra.

- **Problemes relatius als subministraments bàsics** (talls d'aigua, modificacions de les connexions o dipòsits, manca de llum als elements comuns de la finca). S'ha informat el reclamant que en primer lloc formulí per escrit a la propietat o l'administrador de l'habitatge la pertinent queixa per les deficiències, i la reclamació a través de l'OMIC ha quedat com a segona instància, en cas que se n'hagi obtingut resposta. Depenent de la urgència o la gravetat de la situació, també s'ha orientat al Servei d'Orientació Jurídica i/o a la presentació de denúncia judicial.
- **Problemes d'higiene** (patis amb acumulació de brutícia, insectes, animals). S'ha procedit com s'ha indicat en l'apartat anterior i, també, s'ha traslladat la reclamació a Salut Pública.

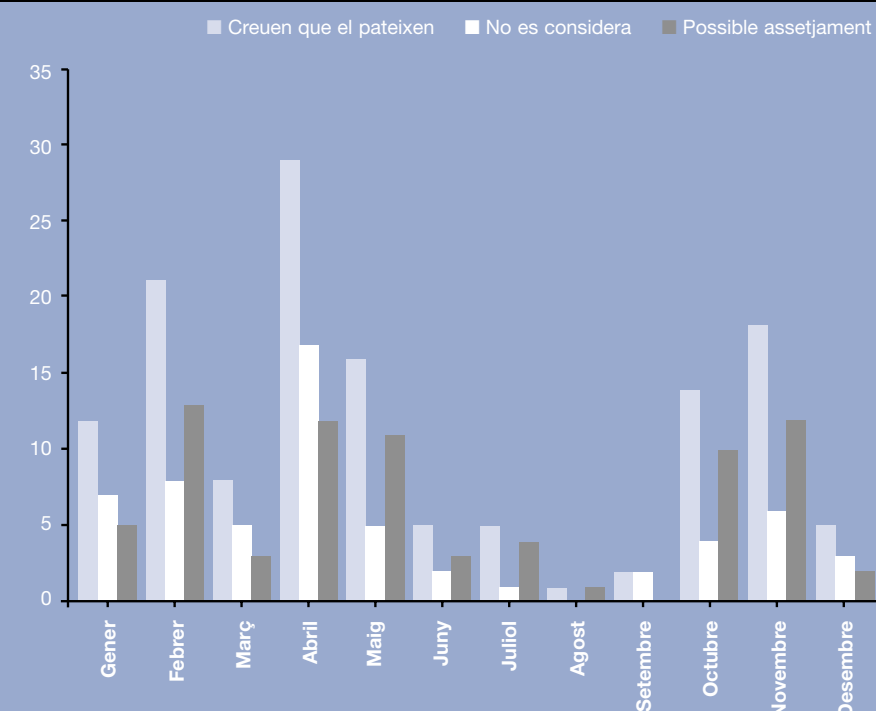
Accés

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

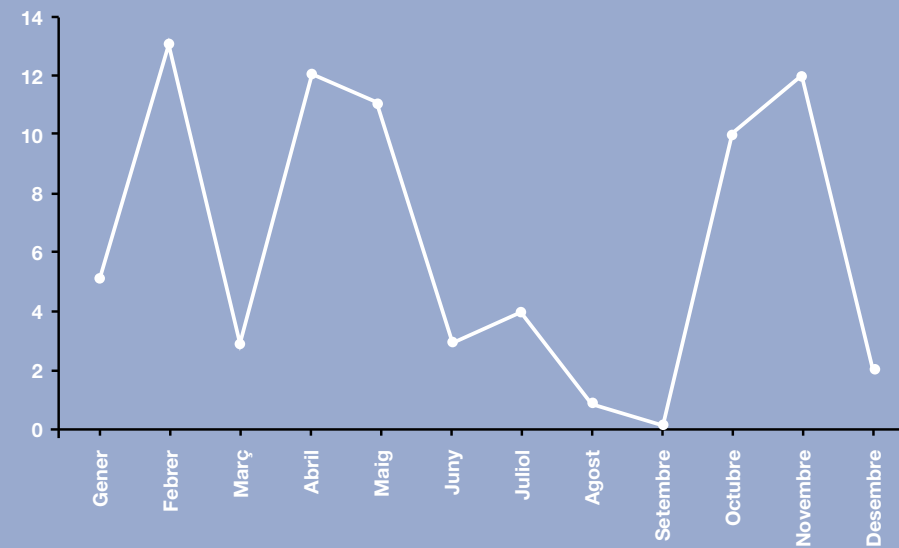
Consultes i reclamacions rebudes com a assejament

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Total de consultes rebudes	5.361	5.120	5.242	5.360	6.246	5.000	5.113	3.267	5.136	5.535	5.403	5.650	62.433
Persones que creuen que pateixen assejament	12	21	8	29	16	5	5	1	2	14	18	5	136
No es considera assejament	7	8	5	17	5	2	1	0	2	4	6	3	60
Possible assejament	5	13	3	12	11	3	4	1	0	10	12	2	76

Consultes i reclamacions rebudes com a assejament



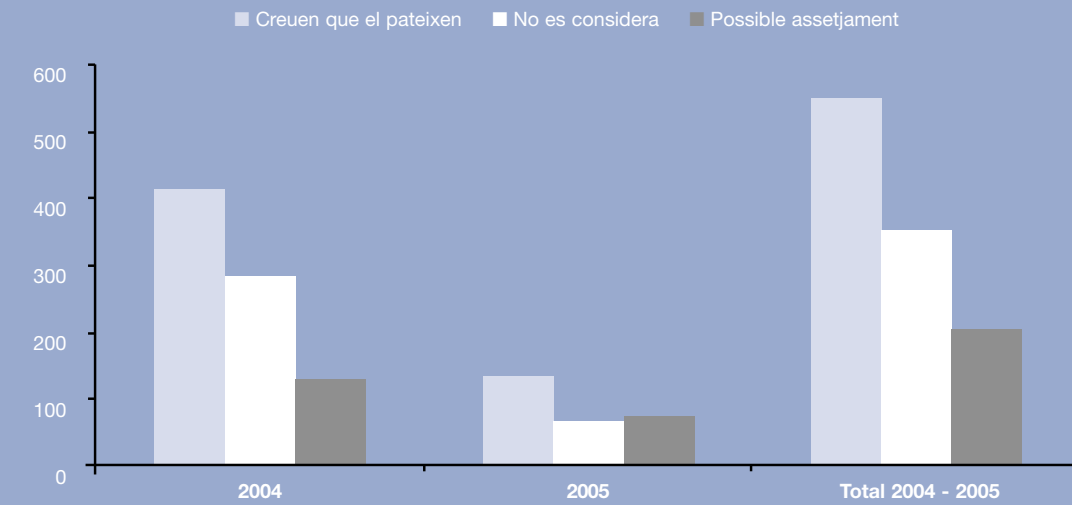
Possible assetjament



Encara que dediquem un capítol a l'evolució de l'OMIC els últims cinc anys, hem preferit presentar les dades històriques en aquest apartat. Es pot veure que la demanda ha disminuït, entenem que per diverses raons. En primer lloc, gairebé no arriben casos antics, ja que van acudir a l'oficina quan es va anunciar el servei a la premsa. D'altra banda, el procés de renovació o finalització dels contractes de lloguer quan l'arrendatari no va voler l'actualització de la renda va tenir lloc el 2003, la qual cosa amb el temps ha quedat superada. Finalment, hi ha afectats que s'adrecen directament al jutjat.

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

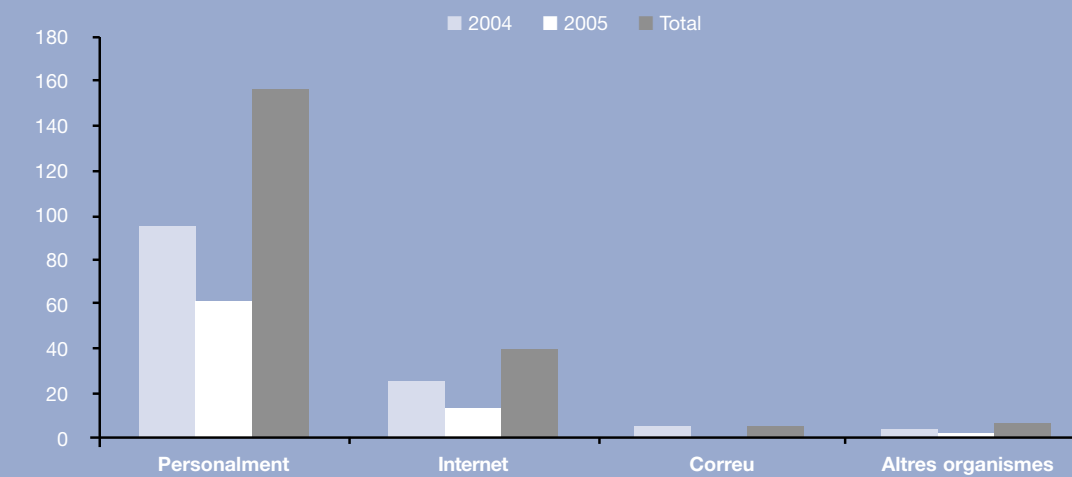
Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament (2004-2005)



Origen

	2004		2005		Total 2004-2005	
Personalment	95	73,08%	61	80,26%	156	75,73%
Internet	26	20,00%	13	17,11%	39	18,93%
Correu	5	3,85%	0	0,00%	5	2,43%
Altres organismes	4	3,08%	2	2,63%	6	2,91%
Total	130	100	76	100	206	100

Origen (any 2005)



Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament (2004-2005)

	2004	2005	Total 2004-2005
Total de consultes rebudes	58.453	62.433	120.886
Persones que creuen que pateixen assetjament	415	136	551
No es considera assetjament	285	70	355
Possible assetjament	130	76	206

Gestió

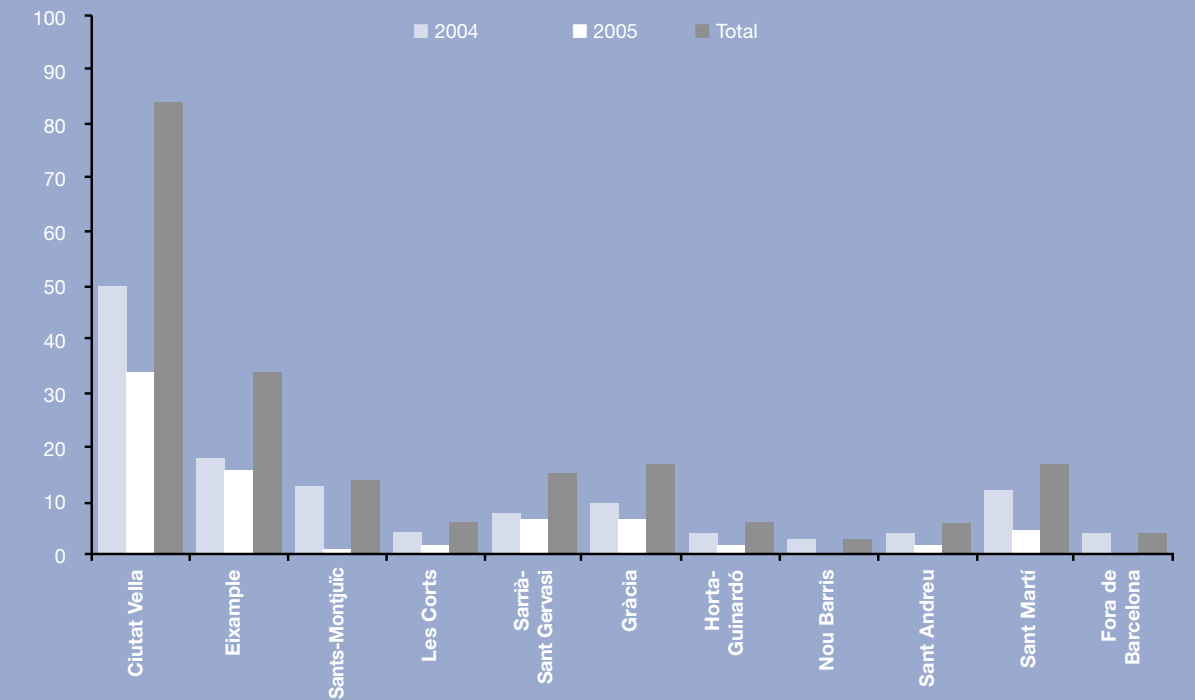
Una primera valoració de les consultes rebudes ens ratifica el que es deia l'any anterior: una manca d'informació del que és i el que es pot considerar assetjament immobiliari. Prop de la meitat de les persones que han acudit a l'oficina ho va fer per temes relacionats amb el lloguer de l'habitatge i per casos realment importants i greus, però que no es podien catalogar com a assetjament. En aquest sentit, cal remarcar la no-renovació de contractes una vegada han passat els cinc anys o la pujada molt elevada de la renda quan se signa un nou contracte.

Per districtes es pot observar que gairebé el 45% correspon a habitatges de Ciutat Vella, seguit de l'Eixample amb el 21%, mentre que la resta no supera el 10%. Cal afegir que el fenomen es dona a tota la ciutat, encara que no s'ha presentat cap cas procedent de Nou Barris.

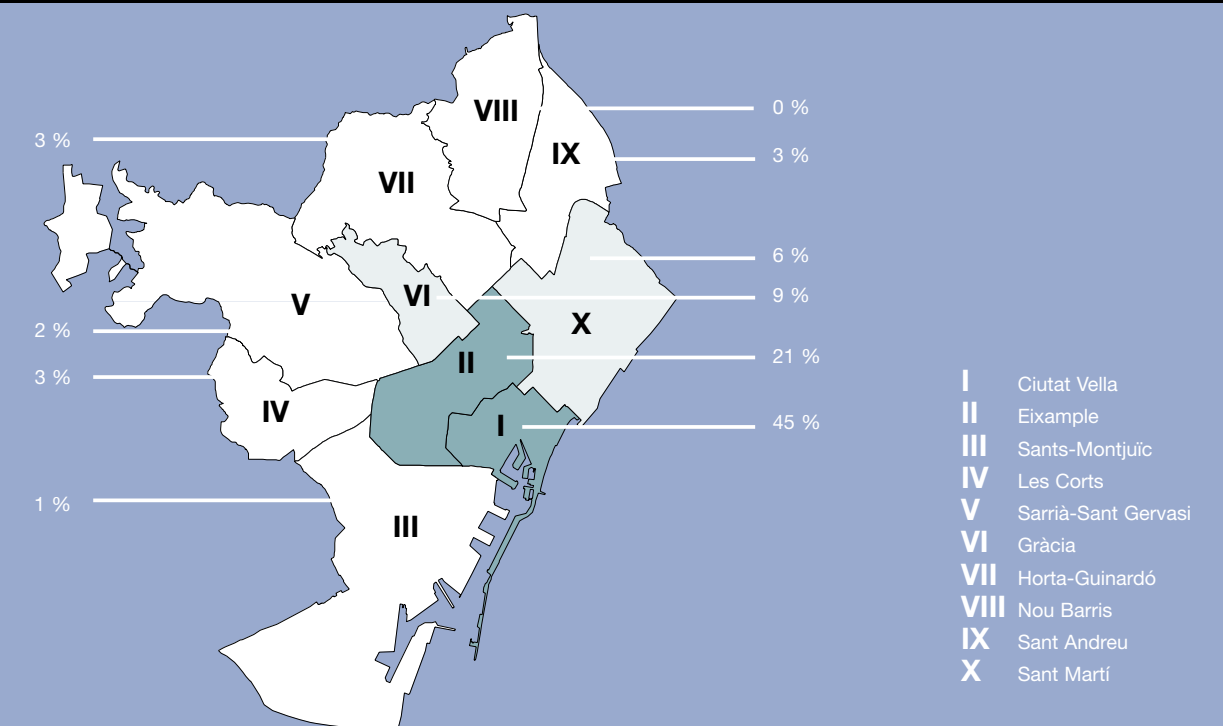
Origen dels casos

	Dades el 30 de juny de 2005			2004		2005		Total 2004-2005	
	Població	Llars	Percentatge de llars (%)	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)
Ciutat Vella	116.602	41.561	6,52	50	38,46	34	44,74	84	40,78
Eixample	267.083	111.318	17,45	18	13,85	16	21,05	34	16,50
Sants-Montjuïc	180.020	71.550	11,22	13	10,00	1	1,32	14	6,80
Les Corts	82.879	32.121	5,04	4	3,08	2	2,63	6	2,91
Sarrià-Sant Gervasi	141.892	53.900	8,45	8	6,15	7	9,21	15	7,28
Gràcia	120.992	51.503	8,07	10	7,69	7	9,21	17	8,25
Horta-Guinardó	169.729	67.468	10,58	4	3,08	2	2,63	6	2,91
Nou Barris	166.471	64.917	10,18	3	2,31	0	0,00	3	1,46
Sant Andreu	143.638	56.108	8,80	4	3,08	2	2,63	6	2,91
Sant Martí	222.931	87.405	13,70	12	9,23	5	6,58	17	8,25
Barcelona	1.612.237	637.851		126	96,92	76	100	202	98,06
Fora de Barcelona				4	3,08			4	1,94
Total				130	100	76	100	206	100

Origen dels casos



Origen dels casos (2005)



La problemàtica és variada i difícil de sistematitzar. 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, difícils de demostrar. «Altres» comprèn aspectes legals, preventius i d'informació als afectats. Cal aclarir que un mateix cas pot presentar dos o més problemes diferents.

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

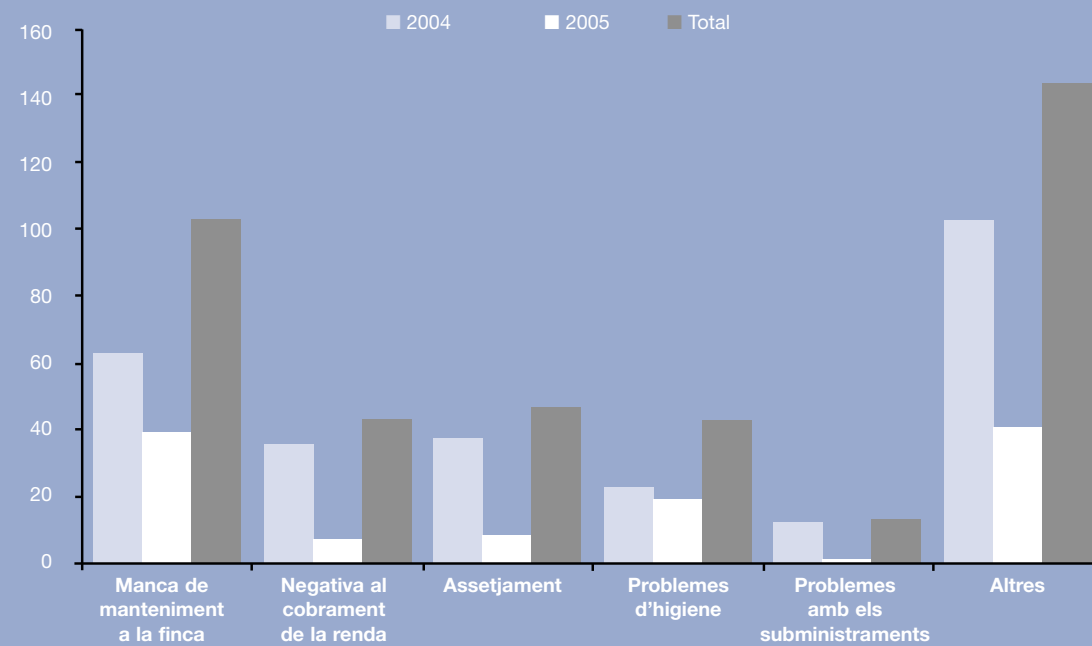
- Atenció personal inicial de les demandes relatives a l'assetjament.
- Diferenciació de les situacions susceptibles de ser considerades «possible assetjament», per procedir a la seva atenció i orientació. Informació o derivació de les altres situacions.
- Assessorament i orientació personalitzada als possibles afectats.
- Gestió de les reclamacions presentades i seguiment.
- Trasllet de la reclamació a l'empresa per poder obtenir informació d'ambdues parts i cercar una solució.
- Trasllet de les reclamacions a altres organismes municipals competents depenent 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.).

Problemàtica

	2004		2005		TOTAL 2004-2005	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Manca de manteniment a la finca	63	22,8%	40	33,61%	103	26,08%
Negativa al cobrament de la renda	36	13,0%	8	6,72%	44	11,14%
Assetjament	38	13,8%	9	7,56%	47	11,90%
Problemes amb els subministraments	13	4,7%	1	0,84%	14	3,54%
Problemes d'higiene	23	8,3%	20	16,81%	43	10,89%
Altres	103	37,3%	41	34,45%	144	36,46%
Total	276	100%	119	100%	395	100%

*Dades només dels casos considerats com a presumpte assetjament. En alguns hi pot haver diversos problemes.

Problemàtica



Resultats

Encara que la via judicial és l'apropiada en aquests casos, tal com s'informa en cadascun dels casos atesos, en cinc ocasions el tema ha quedat solucionat segons el reclamant. En quatre casos es tractava de problemes de manteniment a la finca i en un dels casos de manca de cobrament. Sis casos han estat traslladats a la Junta Arbitral de Consum per intentar un arbitratge. Deu casos han estat traslladats a altres organismes. En vint ocasions l'arrendatari no ha continuat els tràmits que s'havien iniciat, per la qual cosa no sabem si el tema ha derivat al jutjat o si el problema s'ha acabat solucionant. Finalment, en 65 ocasions, més de la meitat, tan sols hem pogut facilitar informació de la via que calia seguir, per tractar-se de problemes completament fora de la nostra competència.

Resultats

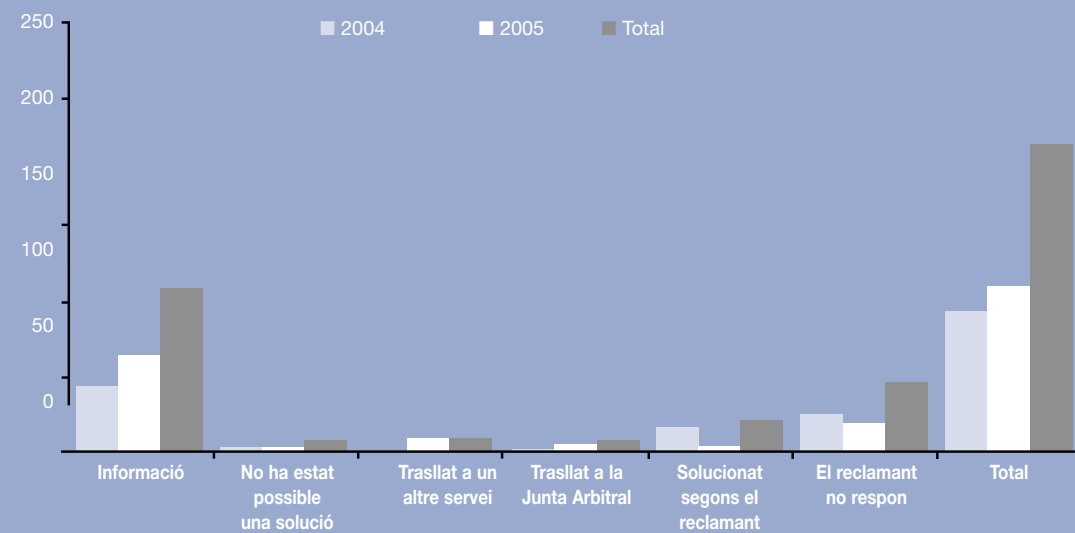
	2004		2005		TOTAL 2004-2005	
Informació ¹	44	46,81%	65	59,09%	109	53,43%
No ha estat possible una solució	4	4,26%	4	3,64%	8	3,92%
Tramitat a un altre servei		0,00%	10	9,09%	10	4,90%
Tramitat a la Junta Arbitral	3	3,19%	6	5,45%	9	4,41%
Solucionat segons el reclamant	17	18,09%	5	4,55%	22	10,78%
El reclamant no respon	26	27,66%	20	18,18%	46	22,55%
Total	94	100%	110	100%	204	100%
En tràmit. Inicialment considerats com a assejament			2			

1. En general es tracta de casos amb demandes en curs. Es deriven al Servei d'Orientació Jurídica i, en alguns casos, als Serveis Socials del districte.

Solucionat segons el reclamant

	2004		2005		TOTAL 2004-2005	
Manteniment	6	35,29%	4	80,00%	10	45,45%
Manteniment i higiene	1	5,88%			1	4,55%
Manteniment i assejament	1	5,88%			1	4,55%
Manteniment i no-cobrament	2	11,76%			2	9,09%
No-cobrament	2	11,76%	1	20,00%	3	13,64%
No-cobrament i subministrament	1	5,88%			1	4,55%
No-cobrament i assejament	1	5,88%			1	4,55%
Assejament	3	17,65%			3	13,64%
Total	17		5		22	

Resultats



6

Les telecomunicacions

Les telecomunicacions, i més concretament la telefonia i l'accés a Internet, han crescut de manera considerable els darrers anys. Per aquest motiu, i atès que no és una qüestió particular de la ciutat de Barcelona i que tots els organismes de consum, siguin públics o privats, pateixen el mateix problema, ens hem adonat que calia dedicar algunes pàgines de la memòria a publicar les dades d'aquest tema amb més detall. Seguint la tònica habitual de recollida de dades i elaboració de taules, hem reflectit les dades corresponents als cinc darrers anys referents a les telecomunicacions. A més a més, caldria parlar d'altres aspectes relacionats amb aquest tema i que estan recollits en altres taules de la memòria, però tan sols n'esmentarem alguns que considerem apropiats, com ara la compra de terminals, la garantia dels mòbils, etc.

Anàlisi de consultes i reclamacions sobre telefonia i accés a Internet

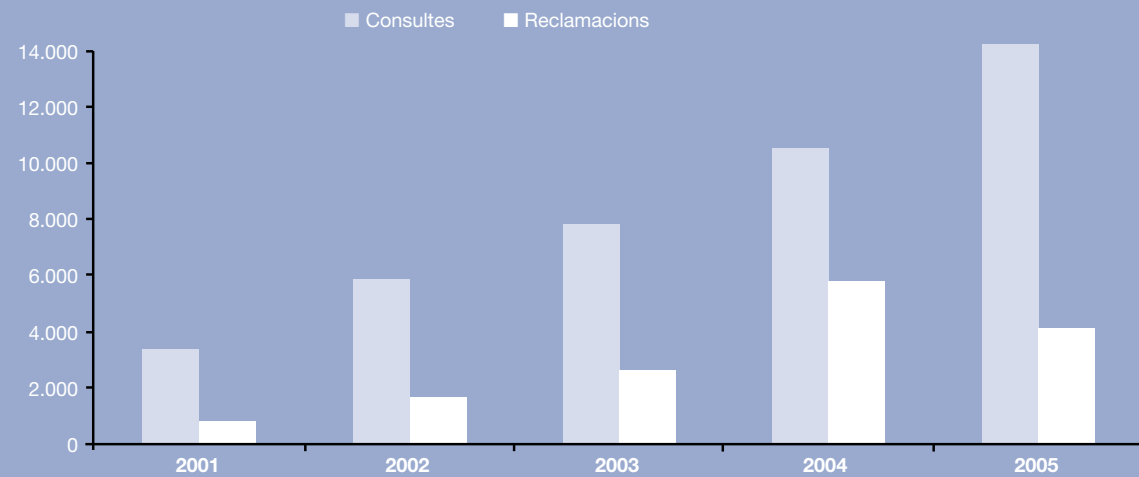
Els aspectes més significatius són:

- Augment progressiu de les consultes, que han passat de les 3.399 de l'any 2001 a les 14.309 de l'any 2005, amb un increment acumulat del 321%. Aquest darrer any l'increment ha estat del 35,27%, i les consultes s'han situat en el 22,9 % del total de la demanda d'informació rebuda.
- Increment de les reclamacions, que han passat de les 873 de l'any 2001 a les 4.122 de l'any 2005, amb un increment acumulat del 372%. S'han situat en el 34,27% del total.
- Dins de l'apartat de reclamacions cal dir que aquest any s'ha produït un descens del 29,61% com a conseqüència de la modificació de la normativa. La seva aplicació implica que l'usuari, abans de reclamar a través de l'administració, ha d'haver presentat la seva queixa directament a l'operador, que ha de facilitar una referència i solucionar el problema en el termini d'un mes. En cas que el problema continuï, arriba el moment de recollir i tramitar la reclamació. A més a més, la mala pràctica de no facilitar la referència de la queixa a l'usuari provoca la denúncia consegüent a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació. D'altra banda, la normativa ha modificat els números de tarifació addicional, la qual cosa ha provocat la desaparició de moltes empreses i la gairebé nul·la presentació de reclamacions per aquest fet.

Telecomunicacions

	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Total consultes	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	268.187
Total reclamacions	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	50.998
Consultes de telecomunicacions	3.399	5.868	7.877	10.578	14.309	42.031
Consultes de telecomunicacions respecte al total de consultes (%)	8,06	11,90	14,12	18,10	22,92	15,67
Reclamacions de telecomunicacions	873	1.674	2.714	5.856	4.122	15.239
Reclamacions de telecomunicacions respecte al total de reclamacions (%)	14,01	19,43	25,88	42,94	34,27	29,88
Reclamacions de telecomunicacions respecte a les consultes (%)	25,68	28,53	34,45	55,36	28,81	36,26

Consultes i reclamacions de comunicacions

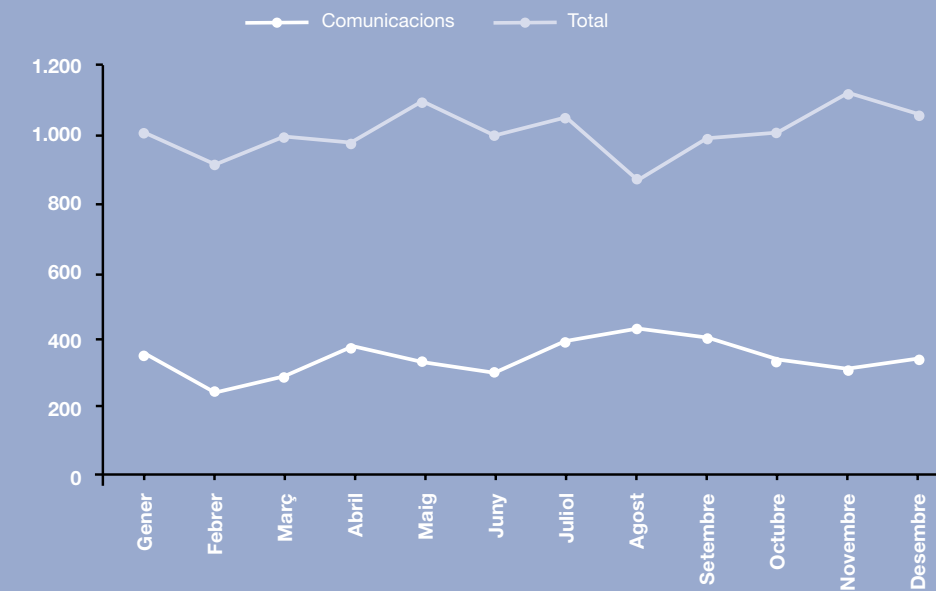


A títol informatiu facilitem algunes dades de les reclamacions rebudes aquest últim any, com ara l'entrada mensual de reclamacions, el mitjà d'acudir a l'OMIC, el lloc de residència del reclamant i la ubicació de l'empresa.

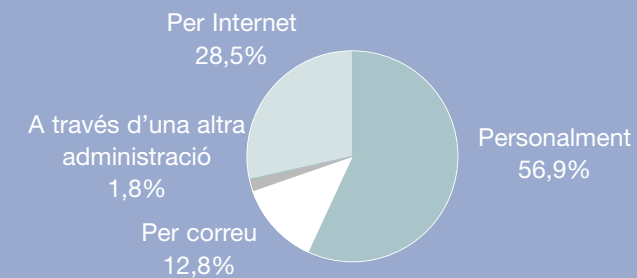
Evolució mensual de les reclamacions de comunicacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Total	1.007	914	993	975	1.090	989	1.044	858	982	1.000	1.121	1.054	12.027
Comunicacions	360	235	283	379	333	305	394	427	414	338	320	334	4.122

Evolució mensual de les reclamacions de comunicacions



Com ha acudit l'usuari a l'OMIC



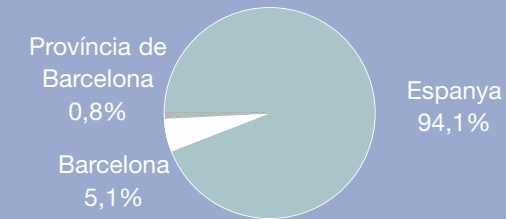
	Total	Percentatge (%)
Personalment	2.345	56,9
Per correu	526	12,8
A través d'una altra administració	75	1,8
Per Internet	1.176	28,5
Total	4.122	100

Lloc de residència del reclamant

	Total	Percentatge (%)
Ciutat Vella	230	6,14
Eixample	797	21,28
Sants-Montjuïc	350	9,34
Les Corts	282	7,53
Sarrià-Sant Gervasi	183	4,89
Gràcia	385	10,28
Horta-Guinardó	280	7,47
Nou Barris	263	7,02
Sant Andreu	460	12,28
Sant Martí	516	13,77
Total Barcelona	3.746	90,88
Província de Barcelona	318	7,71
Catalunya	11	0,27
Espanya	47	1,14
Total	4.122	

Seu de l'empresa

	Total	Percentatge (%)
Barcelona	6	5,1
Província de Barcelona	1	0,8
Espanya	111	94,1
Total	118	100



Qüestions principals

A continuació relacionem els principals problemes rebuts a l'OMIC pel que fa a aquest sector, amb independència de si es presenta o no una reclamació, a fi de poder extreure'n les conclusions corresponents. No cal dir que aquesta informació és de caràcter general i no es vol assenyalar unes empreses concretes, ja que, com en qualsevol sector, hi ha diversos graus de professionalitat:

- La facilitat per donar-se d'alta és evident. Malgrat això, hi ha problemes quan l'anterior operadora no facilita la liberalització de la línia, cosa que produeix endarreriments i manca de senyal.
- En canvi, és notòria la dificultat per donar-se de baixa. Les condicions del contracte no són prou clares, manca una adreça o telèfon on l'usuari es pugui adreçar i, quan hi és, no és possible establir comunicació o trametre un burofax, si bé és cert que, quan s'aconsegueix trametre la sol·licitud de baixa, l'operadora sol complir el termini de quinze dies que estableix la normativa.
- La possibilitat de donar-se de baixa en qualsevol moment i que aquesta baixa sigui efectiva en el termini de quinze dies presenta dubtes i interpretacions diverses, especialment quan s'ha contractat el servei per aconseguir un aparell o una tarifa especial, ja que l'operadora penalitza aquests casos amb la pèrdua de l'oferta i la demanda del que s'ha aconseguit.
- Hi ha una manca d'informació quan es tramita una baixa i el terminal és de lloguer. A l'usuari no se l'informa que ha de tornar l'aparell o on ho pot fer.
- La publicitat és enganyosa en determinades ocasions, amb ofertes que no es compleixen o amb preus encoberts.
- Els problemes per manca de línia o de qualitat en el servei, encara que no són nombrosos, en alguns casos s'allarguen massa.
- La manca de qualitat en l'accés a Internet és evident en casos determinats, com també la diferència entre la capacitat i la velocitat anunciades i/o contractades i la real. En aquests casos hi ha problemes quan l'usuari que contracta vol donar-se de baixa per no haver rebut el servei.
- En cas de presentar una queixa a l'operadora, aquesta no sempre facilita les dades d'identificació de la queixa, per la qual cosa estem recomanant a l'usuari que, a més de presentar una reclamació pel motiu que sigui, faci una denúncia per aquest fet determinat.
- És determinant la pràctica inexistència d'oficines d'atenció al client de les operadores. A Barcelona només una disposa d'aquest servei presencial.

Lloc de residència del reclamant



Altres problemes vinculats a aquest sector es relacionen amb la venda dels aparells, i en concret amb:

- La manca de respecte per part de les botigues de terminals a la Llei de garanties. Encara que el consumidor té dret a canviar l'aparell quan sigui defectuós, aquesta opció es dona poquíssimes vegades, ja que l'establiment ho considera desproporcionat. El més greu és que la botiga no se'n fa càrrec i adreça el client al servei tècnic.
- La dificultat de trobar peces de recanvi quan l'aparell té més de dos anys, com succeeix amb la major part dels aparells de noves tecnologies.

Gestió

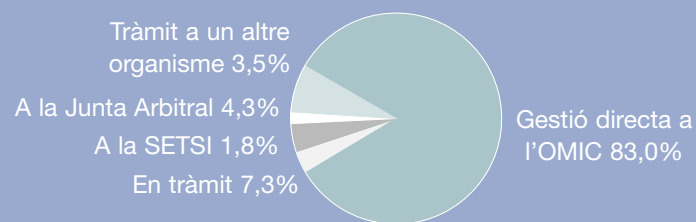
Aquestes reclamacions han comportat la utilització de part dels mitjans de l'OMIC per traslladar i intentar resoldre situacions de conflicte entre les parts.

Conclusions

El canvi de normativa i la gran quantitat de consultes van determinar l'ampliació d'aquest apartat del web. A més a més, la importància d'aquesta problemàtica ens obliga, un cop més, a insistir en una sèrie d'accions per aconseguir disminuir el grau de conflictivitat. D'aquesta manera, caldria destacar:

- La necessitat que les operadores disposin d'una oficina d'atenció presencial al client.
- Més claredat en els contractes i tramesa als clients d'una còpia d'aquest contracte.
- Més informació dels tràmits per donar-se de baixa i efectivitat dels canals escollits per l'operadora per fer aquesta funció.
- Més informació per part de les operadores i els establiments sobre l'accés i la utilització d'Internet.
- La necessitat d'una campanya informativa adreçada als usuaris perquè coneguin els seus drets i obligacions.
- La necessitat d'una campanya informativa adreçada als establiments i les botigues de telefonia.

Gestió de les reclamacions



	Total	Percentatge (%)
Total reclamacions	12.027	
Reclamacions de telecomunicacions	4.122	
Gestionades directament a l'OMIC	3.421	83,0
Tramitades a altres organismes	145	3,5
Tramitades a la Junta Arbitral de Consum	179	4,3
Denúncies a la Secretaria d'Estat per a les Telecomunicacions i la Societat de la Informació	75	1,8
Total	3.820	92,7
En tràmit el 31 de desembre de 2005	302	7,3

Gestionades directament a l'OMIC

	Total	Percentatge (%)
Resultat favorable per al consumidor	2.597	75,91
Resultat favorable per a l'empresa	824	24,09



7

El web

Al llarg d'aquest 2005 hem repetit en diversos fòrums la importància que donem a les noves tecnologies per poder gestionar un servei de consum, atesa la creixent complexitat dels temes, la nombrosa normativa per estudiar i aplicar i la necessitat d'utilitzar amb eficàcia i eficiència els recursos públics. En aquest sentit, no tan sols l'aplicació de l'ofimàtica ens permet portar a terme els objectius prefixats. Internet s'ha convertit en un mitjà de comunicació molt important que permet accedir als serveis de l'OMIC a qualsevol hora i evita desplaçaments. Aquest any, entre altres modificacions i afegits, cal destacar la secció de telefonia dins dels temes d'interès.

Operatiu des del 1999, el web es pot consultar en català, castellà i anglès, i al llarg d'aquests anys s'ha anat convertint en un important canal de comunicació per als consumidors i les consumidoras, amb independència del seu lloc de residència, i està facilitant les tasques d'informació de diferents temes.

Estructura del web

- 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
 - Llistat de temes
 - Notícies
 - Avis al consumidor
 - Com ens podeu trobar?
 - FAQ
 - Preguntes més freqüents per temes
 - Associacions de consumidors
 - Publicacions

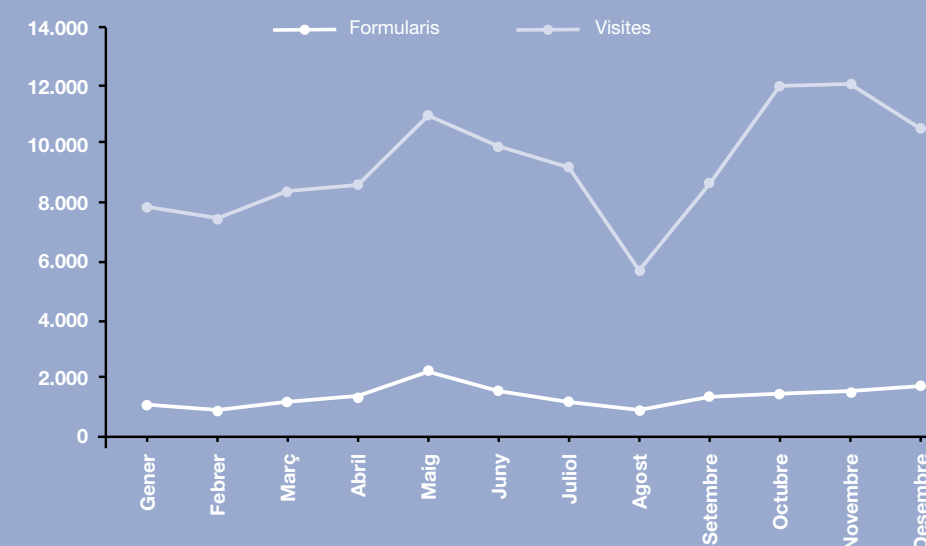
Dades del web

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona facilita diverses estadístiques que permeten l'estudi dels accessos amb vista a una major racionalització del web. A «Accessos» es comptabilitza cada arxiu que demana el visitant. A «Visites» es recullen les accions que comencen quan un visitant visualitza la primera pàgina des del servidor i que finalitzen quan deixa el lloc. D'aquesta manera, es pot veure que l'usuari realitza diverses consultes a la vegada. Aquest fet és important, ja que el consumidor pot accedir a una informació variada i diferenciada sense haver-se de desplaçar. 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 recopilació 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 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	Novembre	Desembre	Total
Accessos	229.795	216.763	261.896	259.173	274.249	258.712	254.471	145.323	255.072	370.428	377.038	304.516	3.207.436
Visites	7.800	7.442	8.403	8.521	10.911	9.851	9.169	5.601	8.634	11.946	12.029	10.514	110.821
Formularis	1.100	946	1.163	1.358	2.215	1.611	1.197	945	1.385	1.442	1.559	1.689	16.610

Activitat del web: visites i formularis



Resum de les visites

Mitjana per dia	303
Durada mitjana de la visita en minuts	5:21
Mitjana de pàgines vistes per visita	4,95

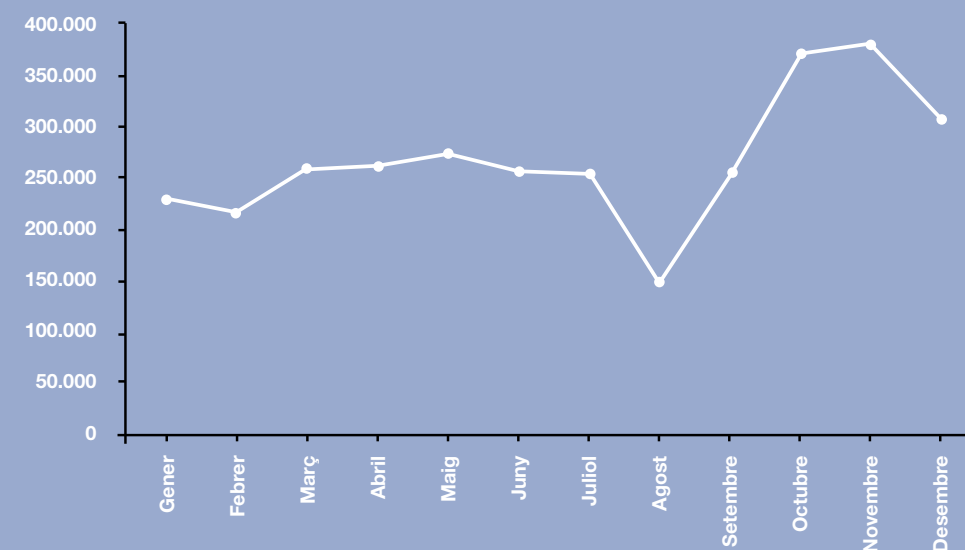
Visites per hora del dia

	Visites	Percentatge (%)
Hores hàbils d'atenció al públic (de 9 a 13 hores)	37.706	34,02
Hores no hàbils	73.115	65,98
Total	110.821	100

Visites per dia de la setmana

	Visites	Percentatge (%)
Dilluns	18.855	17,01
Dimarts	19.143	17,27
Dimecres	19.767	17,84
Dijous	18.035	16,27
Divendres	16.106	14,53
Dissabte	9.590	8,65
Diumenge	9.325	8,41
Total	110.821	100

Activitat del web: accessos



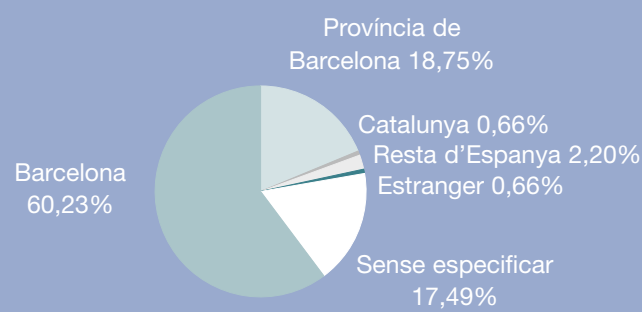
Característiques de les sessions i dels usuaris

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

Cal remarcar que, encara que al web s'indica que la competència de l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona es limita al terme municipal de la nostra ciutat, el 60% dels formularis rebuts pertany a un altre municipi. Per districtes es pot observar que superen el 10% les visites procedents de l'Eixample, Gràcia, Sant Martí i Sant Andreu.

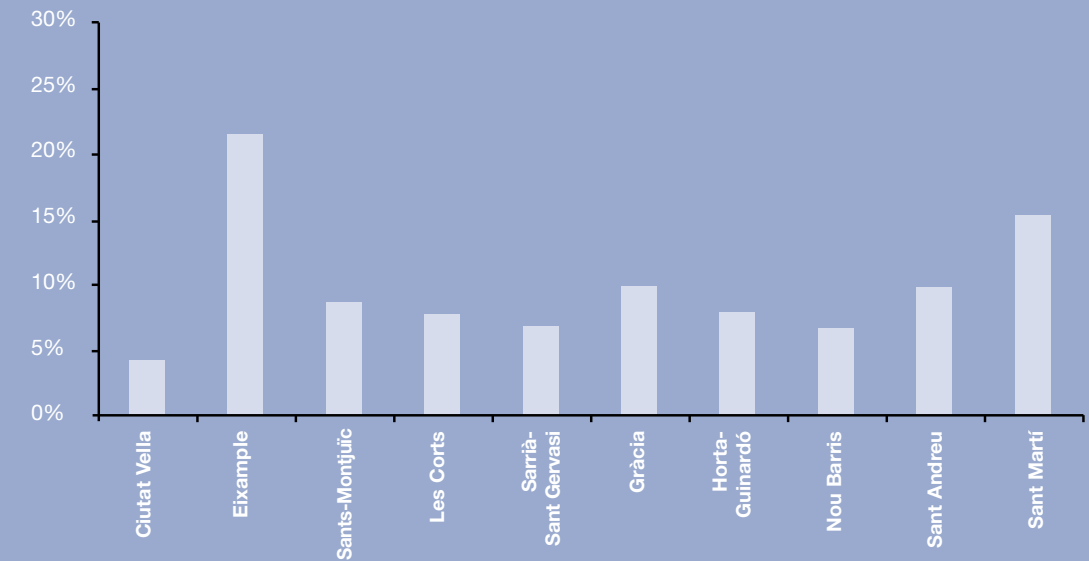
Finalment, es pot veure que aquest accés és majoritari fora de les hores en què el servei és obert, cosa que permet, per tant, que sectors de la població que tenien dificultats per accedir-hi per qüestions d'horari o de mobilitat ara ho puguin fer. Aquest fet, unit a la varietat de temàtiques plantejades, ens indica que el web és una eina més i no un substitutiu de les altres vies d'accés al servei, per la qual cosa s'amplia el ventall d'usuaris de l'OMIC.

Origen dels formularis

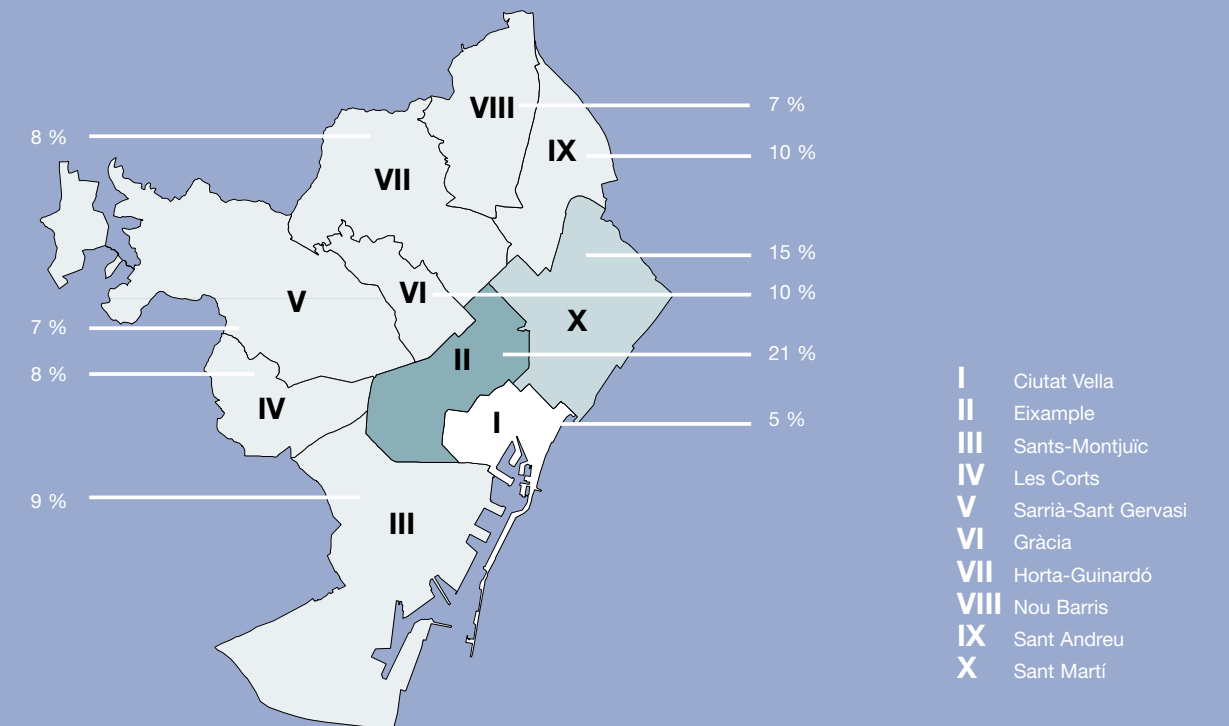


	Percentatge
Barcelona	60,23
Província de Barcelona	18,75
Catalunya	0,66
Resta d'Espanya	2,20
Estranger	0,66
Sense especificar	17,49
Total	100

Origen dels formularis per districtes



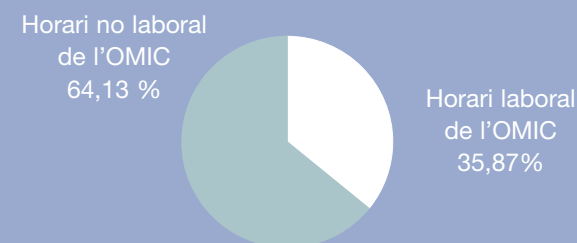
Origen dels formularis per districtes



Origen dels formularis per districtes

Districte	Població el 30 juny de 2005	Percentatge de població (%)	Percentatge de formularis rebuts per Internet (%)
Ciutat Vella	116.602	7,23	4,56
Eixample	267.083	16,57	21,40
Sants-Montjuïc	180.020	11,17	8,82
Les Corts	82.879	5,14	7,75
Sarrià-Sant Gervasi	141.892	8,80	6,99
Gràcia	120.992	7,50	10,15
Horta-Guinardó	169.729	10,53	7,98
Nou Barris	166.471	10,33	6,96
Sant Andreu	143.638	8,91	10,07
Sant Martí	222.931	13,83	15,32
Total Barcelona	1.612.237	100	100

Horari d'accés



	Percentatge
Horari laboral de l'OMIC	35,87
Horari no laboral de l'OMIC	64,13
TOTAL	100

Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Consultes	848	751	956	1084	1896	1328	924	769	1123	1147	1246	1396	13.468	81,08
Reclamacions	252	195	207	274	319	283	273	176	262	295	313	293	3.142	18,92
TOTAL	1.100	946	1.163	1.358	2.215	1.611	1.197	945	1.385	1.442	1.559	1.689	16.610	100

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. Caldria aclarir que la tramitació que segueixen les reclamacions és l'habitual. És a dir, s'utilitza el correu com a sistema per donar trasllat a empreses, a la Junta Arbitral o a altres organismes.

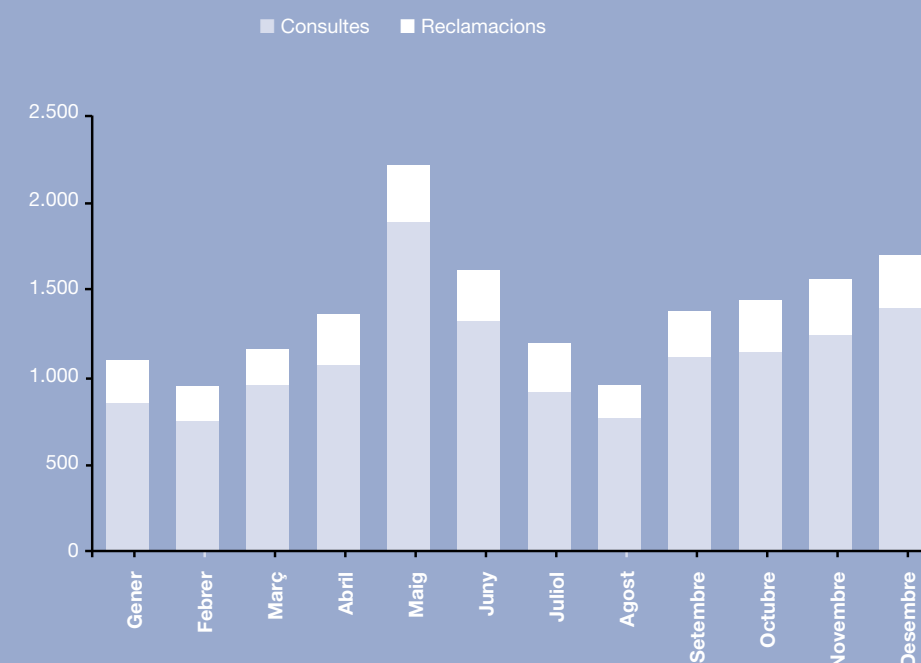
Encara que lentament, es continuen els contactes amb determinades empreses i sectors per simplificar els tràmits i es traslladen per correu electrònic algunes reclamacions. Aquests nous protocols i la seva implantació progressiva ens permetran estalviar documentació, fotocòpies i tasques burocràtiques i repetitives, com també costos de franqueig.

Sectors de consum

Ja s'ha dit abans que aquest any s'ha registrat un fort increment dels formularis rebuts. En la taula podem observar que aquest augment ha estat ocasionat per una demanda molt gran de consultes.

Quant a la metodologia utilitzada per presentar aquestes dades, tan sols cal dir que és la mateixa que s'ha seguit en el moment de presentar les dades globals d'aquests temes en el 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 percentatge altíssim, especialment pel que fa a les consultes.

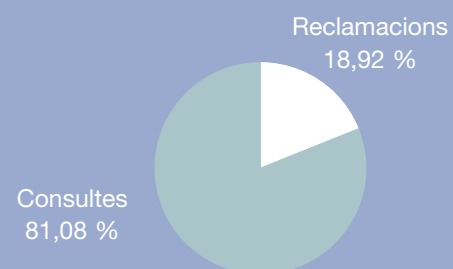
Formularis rebuts



Formularis rebuts per Internet: sectors de consum

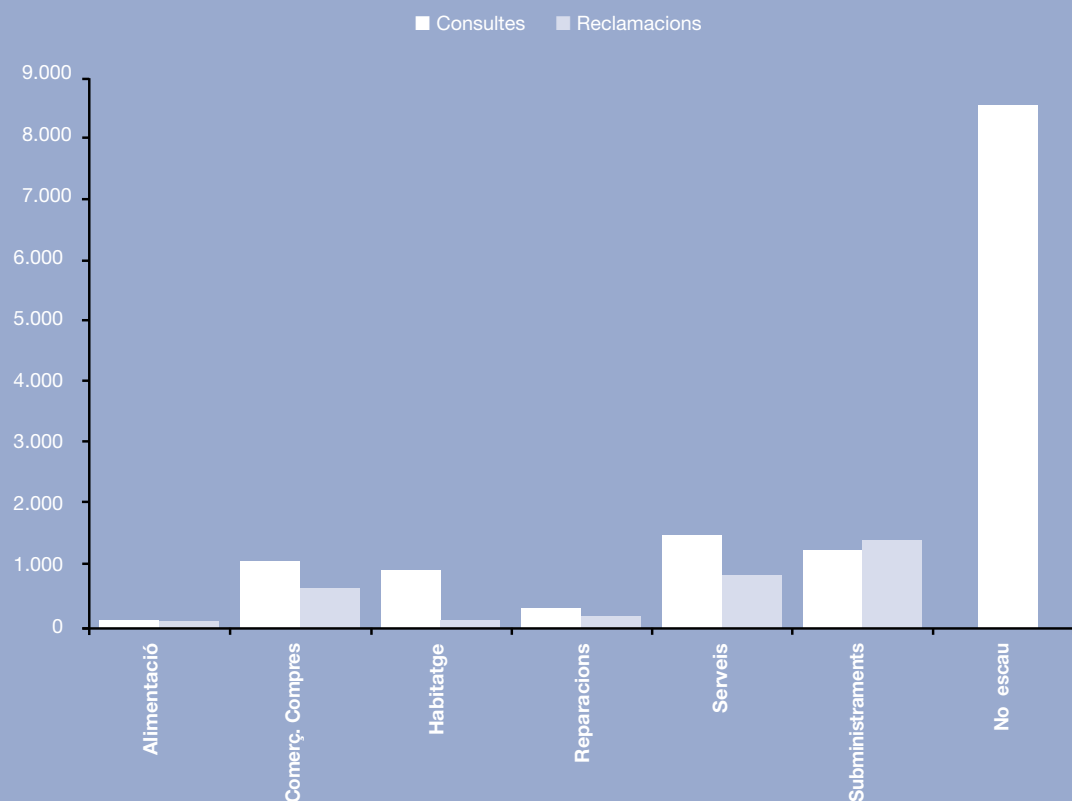
	Totals			Percentatges (%)			Reclamacions amb relació als formularis (%)
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	
Alimentació	51	30	21	0,31	0,22	0,67	41,18
Comerç. Compres	1.644	1.068	576	9,90	7,93	18,33	35,04
Habitatge	1.031	910	121	6,21	6,76	3,85	11,74
Reparacions	464	290	174	2,79	2,15	5,54	37,50
Serveis	2.309	1.461	848	13,90	10,85	26,99	36,73
Subministraments	2.638	1.244	1.394	15,88	9,24	44,37	52,84
Temes de consum	8.137	5.003	3.134	48,99	37,15	99,75	38,52
No escau	8.473	8.465	8	51,01	62,85	0,25	0,09
Total	16.610	13.468	3.142	100	100	100	18,92

Consultes i reclamacions



	Totals		Percentatges (%)	
Formularis	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions
16.610	13.468	3.142	81,08	18,92

Formularis rebuts per internet: sectors de consum



La taula següent ens permet veure els temes més sol·licitats. Atès el nombre de formularis que estan qualificats com a «no escau», els percentatges estan calculats a partir del subtotal de temes de consum, per tal de tenir dades més aclaridores. Les telecomunicacions són, com en la resta de taules, el tema més sol·licitat. De la resta, només les consultes d'arrendaments urbans passen del 10%. Finalment, caldria destacar un tema que preocupa la major part dels usuaris i els gestors de correu electrònic. Es tracta dels correus no desitjats, que ocupen una part del temps, que poden provocar l'entrada de virus informàtics si no es disposa dels tallafocs adequats i que, de vegades, quan hi ha entrades massives, provoquen també l'eliminació de missatges desitjats.

Formularis rebuts per Internet: temes objecte de consulta o de reclamació

	Totals			Percentatges (%)			Reclamacions amb relació als formularis (%)
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ							
Alimentació	51	30	21	0,63	0,60	0,67	41,18
COMERÇ. COMPRES							
Béns	678	449	229	8,33	8,97	7,31	33,78
Automòbils	221	171	50	2,72	3,42	1,60	22,62
Calçat i tèxtil	149	103	46	1,83	2,06	1,47	30,87
Electrodomèstics	459	275	184	5,64	5,50	5,87	40,09
Mobles i decoració	137	70	67	1,68	1,40	2,14	48,91
HABITATGE							
Habitatge	177	154	23	2,18	3,08	0,73	12,99
Arrendaments	623	548	75	7,66	10,95	2,39	12,04
Compra d'habitatge	223	201	22	2,74	4,02	0,70	9,87
Temps compartit	8	7	1	0,10	0,14	0,03	12,50
REPARACIONS							
Reparacions a la llar	180	110	70	2,21	2,20	2,23	38,89
Instal·ladors	44	25	19	0,54	0,50	0,61	43,18
Automòbils	125	76	49	1,54	1,52	1,56	39,20
Electrodomèstics	115	79	36	1,41	1,58	1,15	31,30
SERVEIS							
Turisme	233	124	109	2,86	2,48	3,48	46,78
Serveis	564	335	229	6,93	6,70	7,31	40,60
Assegurances	150	114	36	1,84	2,28	1,15	24,00
Ensenyament	155	120	35	1,90	2,40	1,12	22,58
Entitats financeres	151	117	34	1,86	2,34	1,08	22,52
Oci i cultura	179	103	76	2,20	2,06	2,43	42,46
Administració	316	236	80	3,88	4,72	2,55	25,32
Sanitat	87	62	25	1,07	1,24	0,80	28,74
Restauració	108	55	53	1,33	1,10	1,69	49,07
Transports	366	195	171	4,50	3,90	5,46	46,72
SUBMINISTRAMENTS							
Aigua	30	22	8	0,37	0,44	0,26	26,67
Electricitat	147	75	72	1,81	1,50	2,30	48,98
Gas	173	91	82	2,13	1,82	2,62	47,40
Telecomunicacions	2.288	1.056	1.232	28,12	21,11	39,31	53,85
TEMES DE CONSUM	8.137	5.003	3.134	48,99	37,15	99,75	38,52
NO ESCAU	8.473	8.465	8	51,01	62,85	0,25	0,09
TOTAL	16.610	13.468	3.142	100	100	100	18,92

8

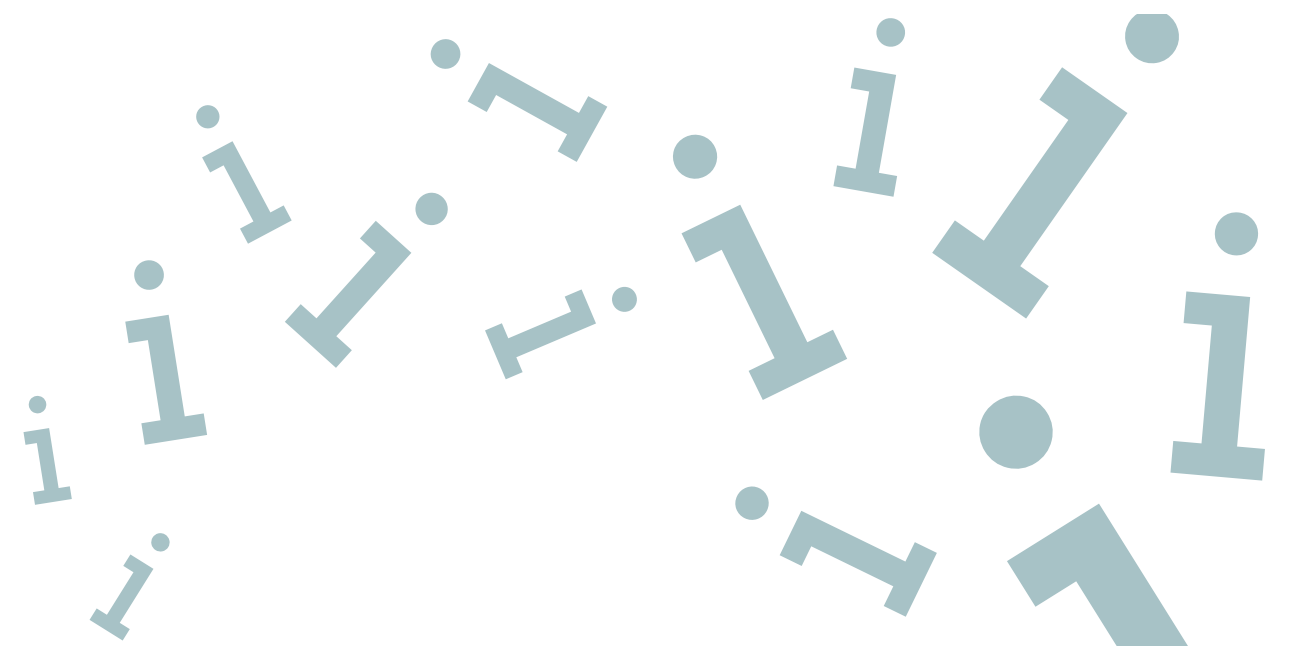
Evolució del servei de l'OMIC

Utilització i accés al servei

El total de consultes ateses a l'OMIC ha continuat creixent de manera important, el 7%. Aquest augment s'ha notat d'una manera especial en les consultes procedents d'altres organismes, amb un augment del 78%. L'atenció telefònica s'ha incrementat el 3% i la recepció per fax i correu ha disminuït el 33%. L'accés per Internet i l'accés directe a la seu de l'OMIC s'han incrementat el 10%. No cal dir que aquesta última dada té una importància especial en el desenvolupament de les tasques del servei i de la seva organització, ja que es tracta d'una feina que s'ha de realitzar en el moment.

Com ja s'ha dit i analitzat anteriorment, el nombre de reclamacions ha disminuït gairebé el 12%. Aquest descens s'ha deixat sentir en les rebudes per correu i en l'atenció personalitzada prestada directament al servei. En canvi, s'ha produït un augment del 67% de les reclamacions rebudes procedents d'altres organismes i del 6% de les rebudes a través d'Internet.

Finalment, cal afegir que el percentatge de reclamacions respecte a les consultes rebudes també ha disminuït, ja que el percentatge del 19% trenca la línia ascendent dels últims anys.



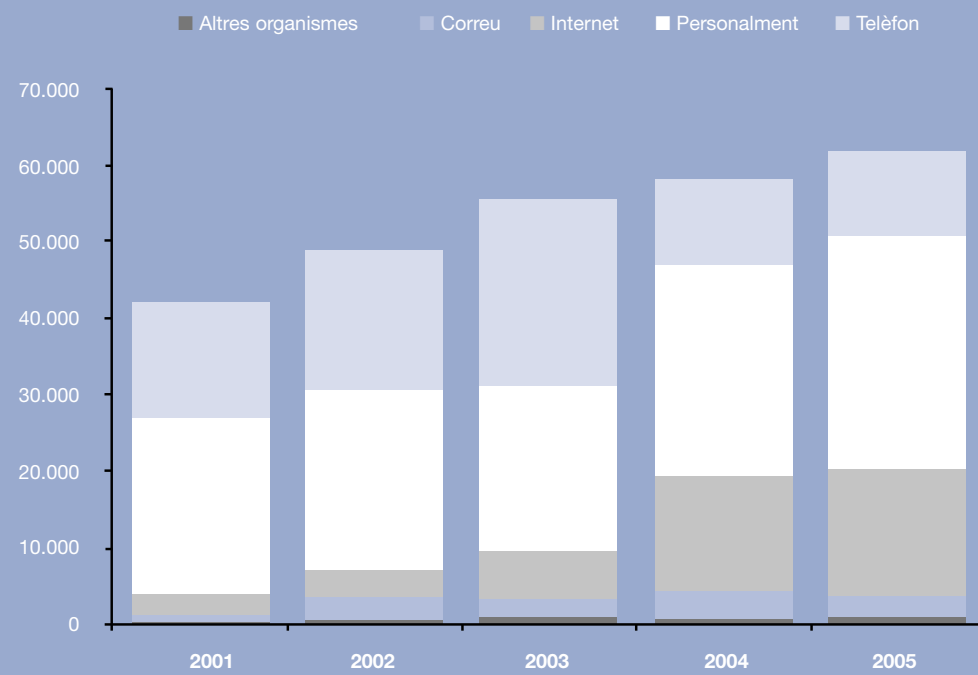
Consultes

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	148	895	958	722	1.286	78
Correu	1.095	2.920	2.662	3.781	2.534	-33
Internet	2.862	3.499	6.068	15.154	16.610	10
Personal	23.234	23.791	21.599	27.823	30.723	10
Telèfon	14.843	18.219	24.508	10.973	11.280	3
TOTAL	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	7
Accessos al web	597.792	3.507.201	1.277.424	1.915.362	3.207.436	67
Visites al web	22.137	231.514	60.550	84.641	110.821	31

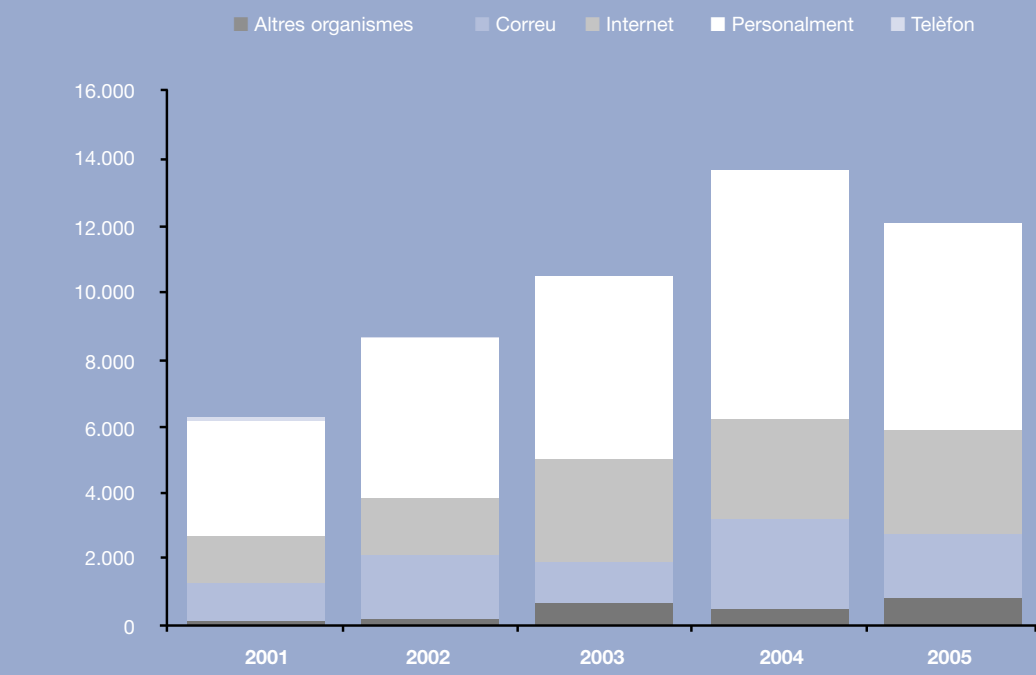
Reclamacions

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	148	188	657	479	802	67
Correu	1.095	1.953	1.196	2.693	1.914	-29
Internet	1.461	1.652	3.110	2.970	3.142	6
Personalment	3.458	4.790	5.525	7.497	6.169	-18
Telèfon	68	31			0	0
TOTAL	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	12

Consultes



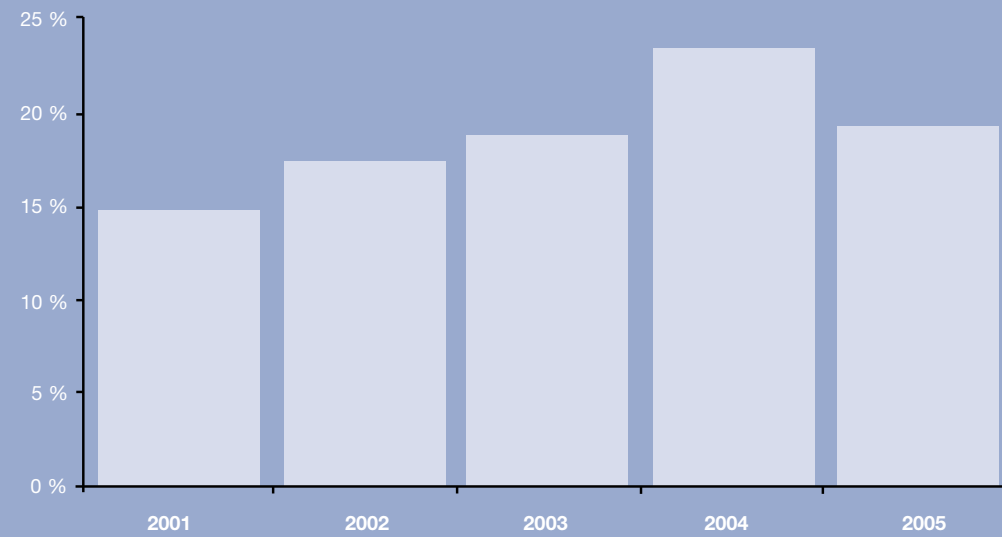
Reclamacions



Reclamacions respecte a les consultes

	2001	2002	2003	2004	2005
Consultes	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433
Informació	35.952	40.710	45.307	44.814	50.406
Reclamacions	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027
Percentatge de reclamacions (%)	14,77	17,46	18,80	23,33	19,26

Reclamacions respecte a les consultes



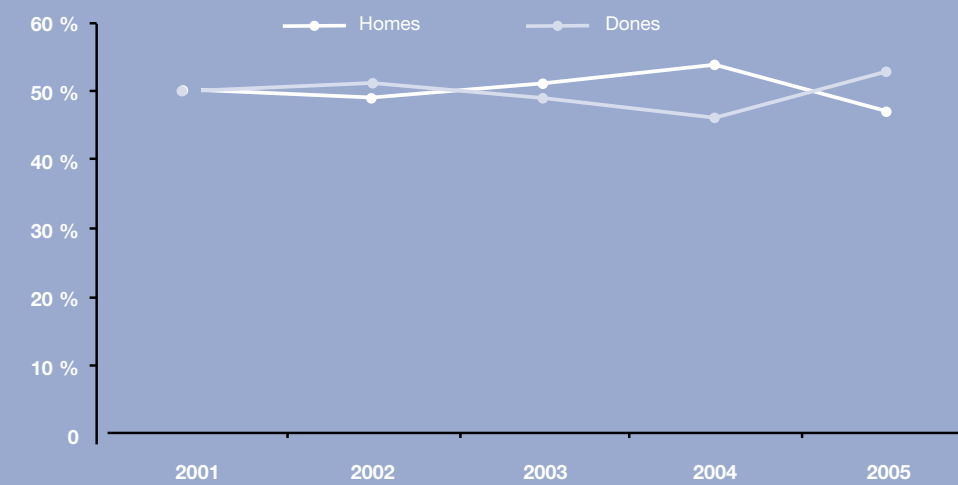
Perfil dels usuaris

Les taules següents recullen alguns aspectes diversos dels usuaris de l'OMIC. No hi ha variacions significatives quant al sexe, l'edat —malgrat que s'incrementa el percentatge de les persones compreses en la franja dels 25 als 50 anys—, el lloc de residència i el grau de coneixement del servei. Hi ha algunes variacions respecte a anys anteriors pel que fa a la ubicació de les empreses, ja que han crescut les radicades a la ciutat. Així mateix, s'ha incrementat el percentatge de persones que s'adrecen a l'OMIC per indicació del 012.

Usuaris per sexe (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Homes	50	49	51	54	47
Dones	50	51	49	46	53
Total	100	100	100	100	100

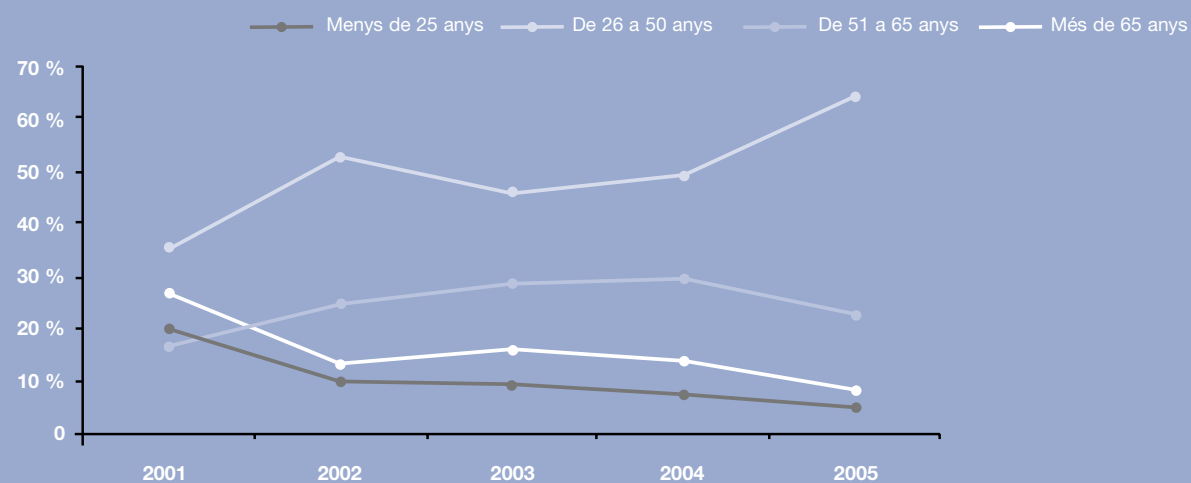
Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Menys de 25 anys	20	10	9	7	5
De 26 a 50 anys	35	53	46	49	64
De 51 a 65 anys	17	25	29	30	23
Més de 65 anys	27	13	16	14	8
Total	100	100	100	100	100

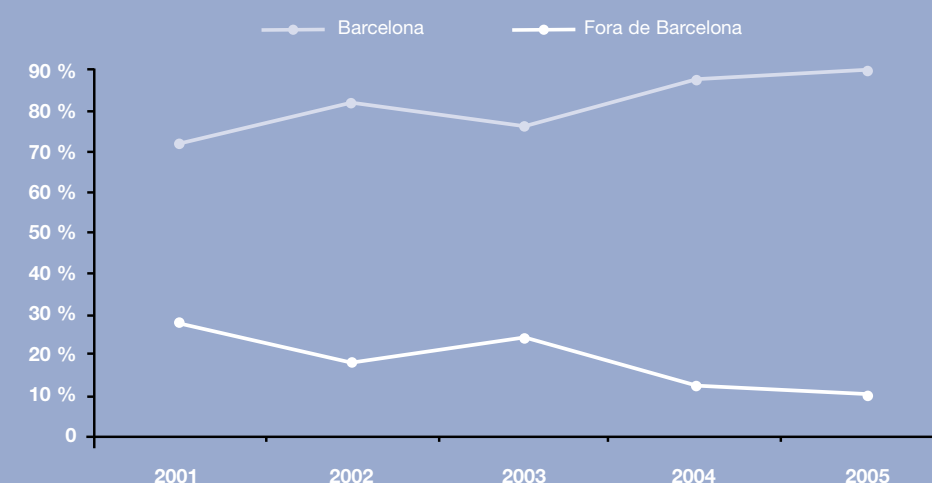
Usuaris per edat



Consultes per lloc de residència (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Barcelona	72	82	76	88	91
Fora de Barcelona	28	18	24	12	9
Total	100	100	100	100	100

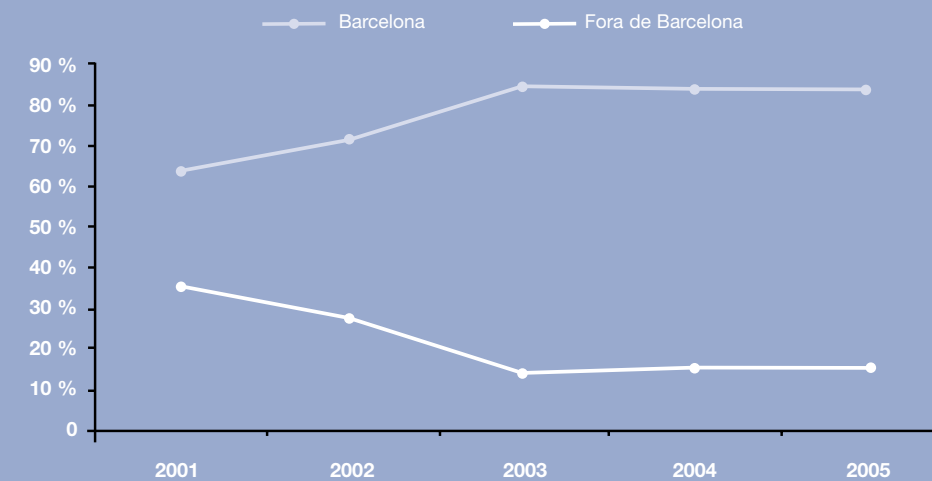
Consultes per lloc de residència



Reclamacions per lloc de residència (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Barcelona	64	72	85	84	84
Fora de Barcelona	36	28	15	16	16
Total	100	100	100	100	100

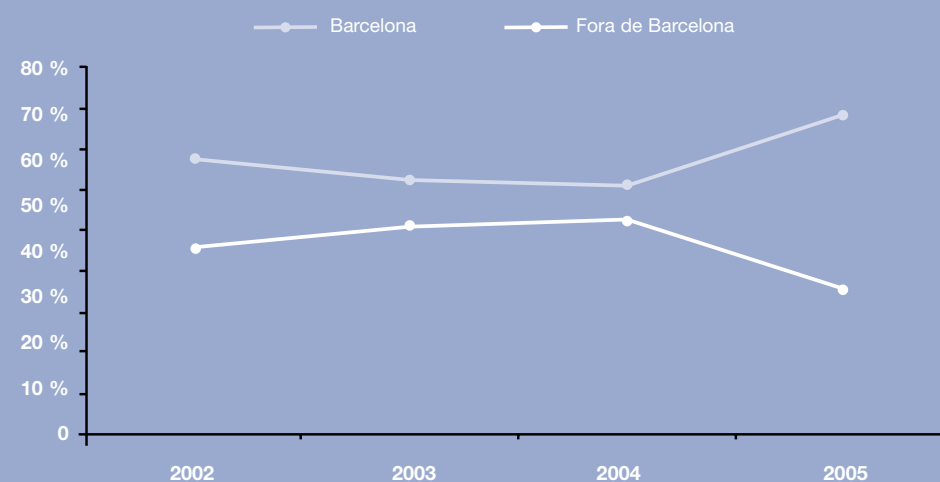
Reclamacions per lloc de residència



Empreses per seu social (%)

	2002	2003	2004	2005
Barcelona	60	55	54	69
Fora de Barcelona	40	45	46	31
Total	100	100	100	100

Empreses per seu social



Consultes per districte de residència (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Ciutat Vella	15	13	5	9	9
Eixample	15	20	24	21	22
Sants-Montjuïc	9	8	11	10	10
Les Corts	8	7	8	7	7
Sarrià-Sant Gervasi	7	4	5	6	5
Gràcia	12	9	6	10	9
Horta-Guinardó	7	8	9	8	7
Nou Barris	9	7	9	7	7
Sant Andreu	7	10	9	9	11
Sant Martí	11	13	14	13	13
Total Barcelona	100	100	100	100	100

Reclamacions per districte de residència (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Ciutat Vella	14	13	8	11	8
Eixample	17	20	18	21	21
Sants-Montjuïc	8	9	8	8	9
Les Corts	8	7	5	7	7
Sarrià-Sant Gervasi	6	5	8	6	5
Gràcia	7	9	8	10	9
Horta-Guinardó	9	9	6	8	7
Nou Barris	9	7	9	6	7
Sant Andreu	9	9	15	9	13
Sant Martí	13	12	15	14	14
Total Barcelona	100	100	100	100	100

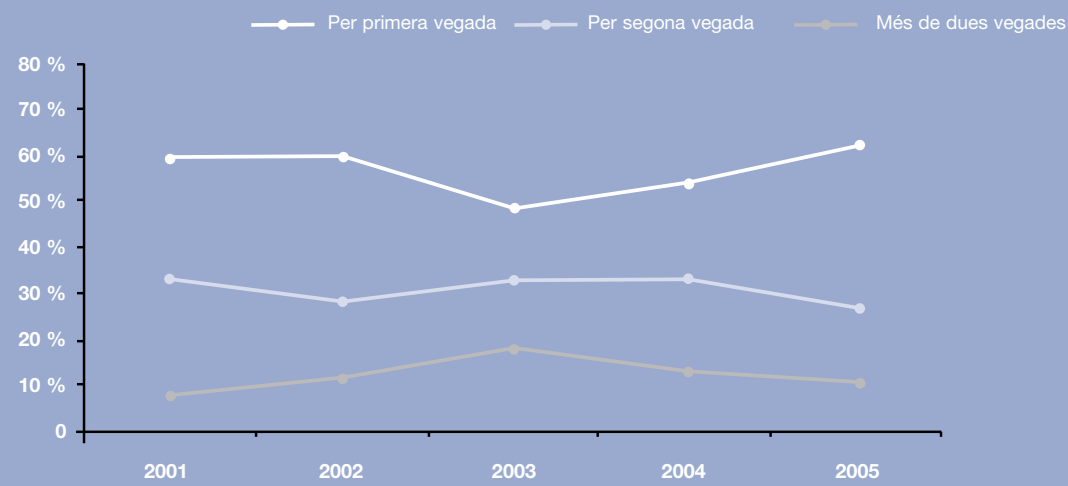
Empreses per districte d'ubicació (%)

	2003	2004	2005
Ciutat Vella	5	11	11
Eixample	32	28	24
Sants-Montjuïc	8	7	13
Les Corts	6	7	17
Sarrià-Sant Gervasi	4	7	5
Gràcia	6	4	3
Horta-Guinardó	3	3	2
Nou Barris	4	3	2
Sant Andreu	19	5	6
Sant Martí	13	25	17
Total Barcelona	100	100	100

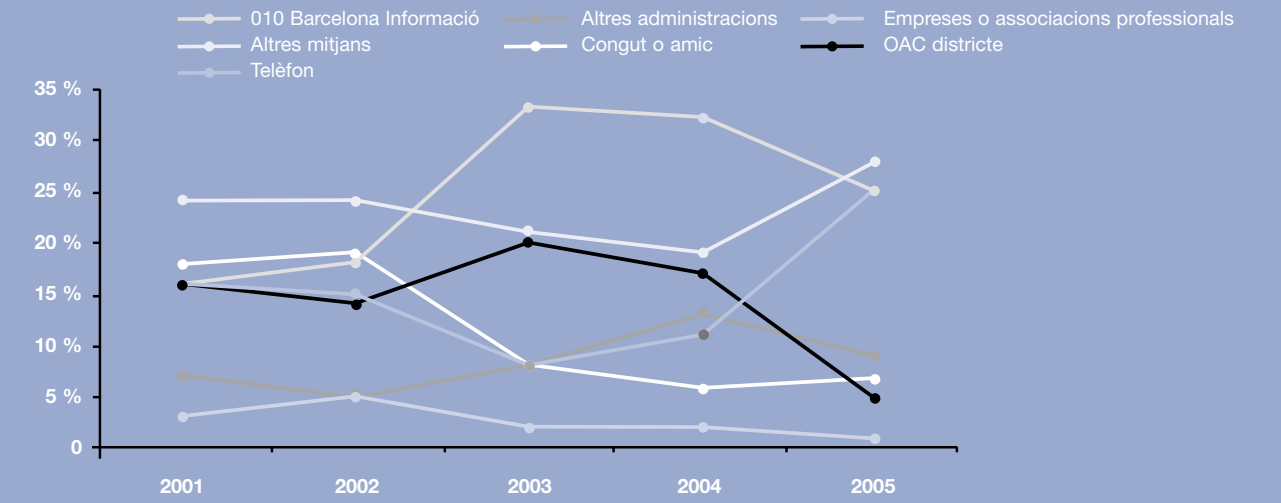
Coneixement de l'OMIC (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Per primera vegada	59	60	49	54	62
Per segona vegada	33	28	33	33	27
Més de dues vegades	8	12	18	13	11
Total	100	100	100	100	100

Coneixement de l'OMIC



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



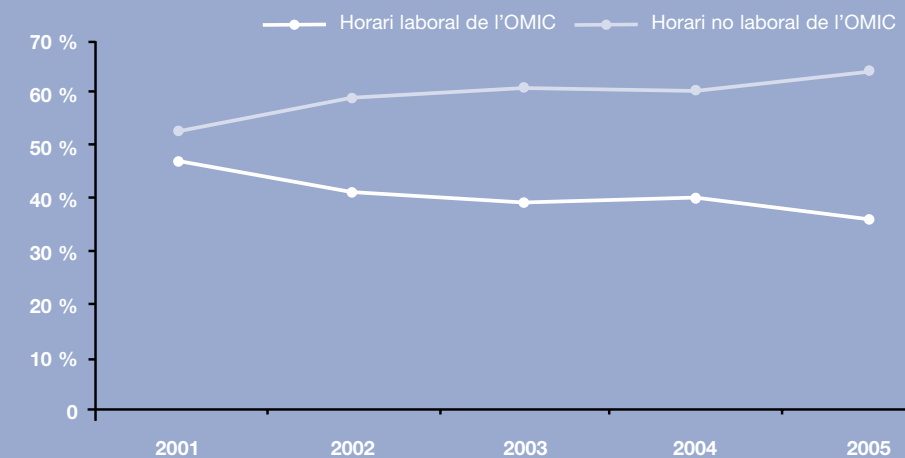
Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
010 Barcelona Informació	16	18	33	32	25
Altres mitjans	24	24	21	19	28
Altres administracions	7	5	8	13	9
Conegut o amic	18	19	8	6	7
Empreses o associacions professionals	3	5	2	2	1
OAC districte	16	14	20	17	5
012 (telèfon)	16	15	8	11	25
Total	100	100	100	100	100

Horari d'accés per Internet (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
Horari laboral de l'OMIC	47	41	39	40	36
Horari no laboral de l'OMIC	53	59	61	60	64
TOTAL	100	100	100	100	100

Horari d'accés per Internet



Sectors de consum

Si observem l'evolució de les consultes veiem que continua la tendència de l'any passat. Les comunicacions es consoliden com el tema més sol·licitat i l'habitatge continua descendint, tot i ser encara una problemàtica molt important. Així mateix, s'observen augments significatius en el sector energètic, el transport i la compra de productes, entre altres.

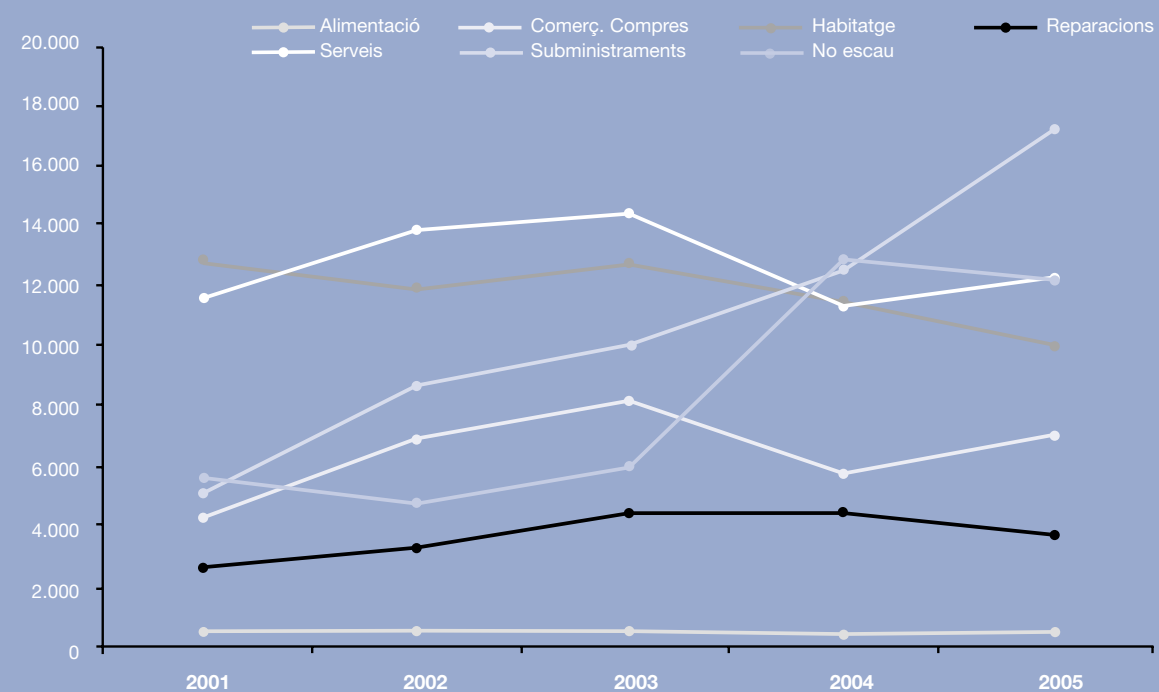
Quant a les reclamacions, la variació més significativa es dona en el sector de les comunicacions, malgrat que, com ja hem dit, ha estat per un tema concret, atès que la resta continua absorbint un percentatge molt important.

En aquest apartat ens limitem a facilitar les dades d'aquests darrers cinc anys a fi d'oferir una visió més ràpida i concreta de l'evolució, ja que en el capítol corresponent hem introduït una taula amb les variacions de consultes i reclamacions en percentatge.

Sectors de consum. Consultes

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
Alimentació	463	524	564	404	436	8
Comerç. Compres	4.202	6.766	8.074	5.768	7.039	22
Habitatge	12.643	11.795	12.640	11.401	9.863	-13
Reparacions	2.666	3.232	4.458	4.371	3.724	-15
Serveis	11.511	13.741	14.289	11.267	12.257	9
Subministraments	5.105	8.589	9.876	12.425	17.032	37
Temes de consum	36.590	44.647	49.901	45.636	50.351	10
No escau	5.592	4.677	5.894	12.817	12.082	-6
Total	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	7

Sectors de consum. Consultes



Temes objecte de consulta

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	463	524	564	404	436	8
COMERÇ. COMPRES						
Béns	1.837	2.806	2.877	2.055	3.121	52
Automòbils	349	1.030	1.246	568	772	36
Calçat i tèxtil	613	859	1.072	654	792	21
Electrodomèstics	773	1.249	1.910	1.716	1.692	-1
Mobles i decoració	630	822	969	775	662	-15
HABITATGE						
Habitatge	4.082	3.109	2.193	1.925	1.976	3
Arrendaments	7.790	7.390	9.033	8.482	7.261	-14
Compra d'habitatge	715	1.210	1.294	945	564	-40
Temps compartit	56	86	120	49	62	27
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	1.107	1.614	1.725	1.546	1.193	-23
Instal·ladors	449	606	937	678	502	-26
Automòbils	688	453	560	820	972	19
Electrodomèstics	422	559	1.236	1.327	1.057	-20
SERVEIS						
Turisme	1.001	1.094	1.327	1.221	1.612	32
Serveis	990	1.907	3.082	3.910	3.393	-13
Assegurances	1.037	1.553	1.626	1.202	943	-22
Ensenyament	3.832	4.499	2.648	633	768	21
Entitats financeres	1.701	1.627	1.502	927	1.062	15
Oci i cultura	227	693	784	1.003	943	-6
Administració	1.430	951	1.529	715	1.222	71
Sanitat	397	392	468	425	341	-20
Restauració	390	218	357	387	539	39
Transports	506	807	966	844	1.434	70
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	371	442	398	289	274	-5
Electricitat	554	1.721	868	781	1.201	54
Gas	781	558	733	777	1.248	61
Telecomunicacions	3.399	5.868	7.877	10.578	14.309	35
TEMES DE CONSUM	36.590	44.647	49.901	45.636	50.351	10
No escau	5.592	4.677	5.894	12.817	12.082	-6
TOTAL	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	7

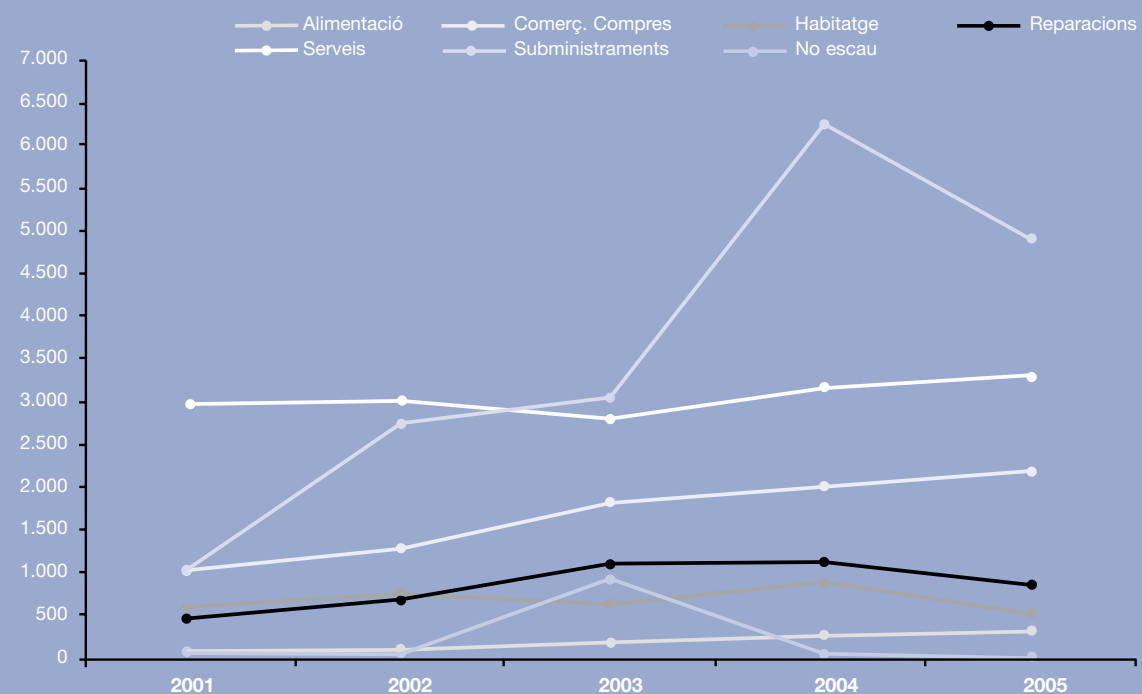
Sectors de consum. Reclamacions

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
Alimentació	73	107	179	231	298	29
Comerç. Compres	1.012	1.252	1.817	1.982	2.191	11
Habitatge	600	737	610	849	501	-41
Reparacions	476	691	1.117	1.141	865	-24
Serveis	2.952	3.010	2.794	3.147	3.276	4
Subministraments	1.046	2.752	3.048	6.231	4.888	-22
Subtotal	6.159	8.549	9.565	13.581	12.019	-12
No escau	71	65	923	58	8	-86
Total	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	-12

Temes objecte de reclamació

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	73	107	179	231	298	29
COMERÇ. COMPRES						
Béns	434	552	689	541	829	53
Automòbils	84	120	95	170	181	6
Calçat i tèxtil	80	125	240	276	305	11
Electrodomèstics	291	308	548	695	631	-9
Mobles i decoració	123	147	245	300	245	-18
HABITATGE						
Habitatge	242	272	192	174	116	-33
Arrendaments	302	391	349	590	321	-46
Compra d'habitatge	49	55	55	78	51	-35
Temps compartit	7	19	14	7	13	86
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	242	394	584	484	359	-26
Instal·ladors	28	137	145	138	117	-15
Automòbils	121	65	185	239	209	-13
Electrodomèstics	85	95	203	280	180	-36
SERVEIS						
Turisme	118	347	336	389	383	-2
Serveis	230	534	648	1.034	996	-4
Assegurances	133	258	199	160	98	-39
Ensenyament	1.300	1.202	457	125	108	-14
Entitats financeres	567	128	148	151	130	-14
Oci i cultura	61	216	505	522	385	-26
Administració	168	48	57	120	222	85
Sanitat	52	38	69	87	59	-32
Restauració	167	100	144	220	321	46
Transports	156	139	231	339	574	69
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	26	43	64	50	40	-20
Electricitat	56	956	142	136	306	125
Gas	91	79	128	189	420	122
Telecomunicacions	873	1.674	2.714	5.856	4.122	-30
TEMES DE CONSUM	6.159	8.549	9.665	13.581	12.019	-12
No escau	71	65	923	58	8	-86
TOTAL	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	-12

Sectors de consum. Reclamacions



Resultat de les reclamacions

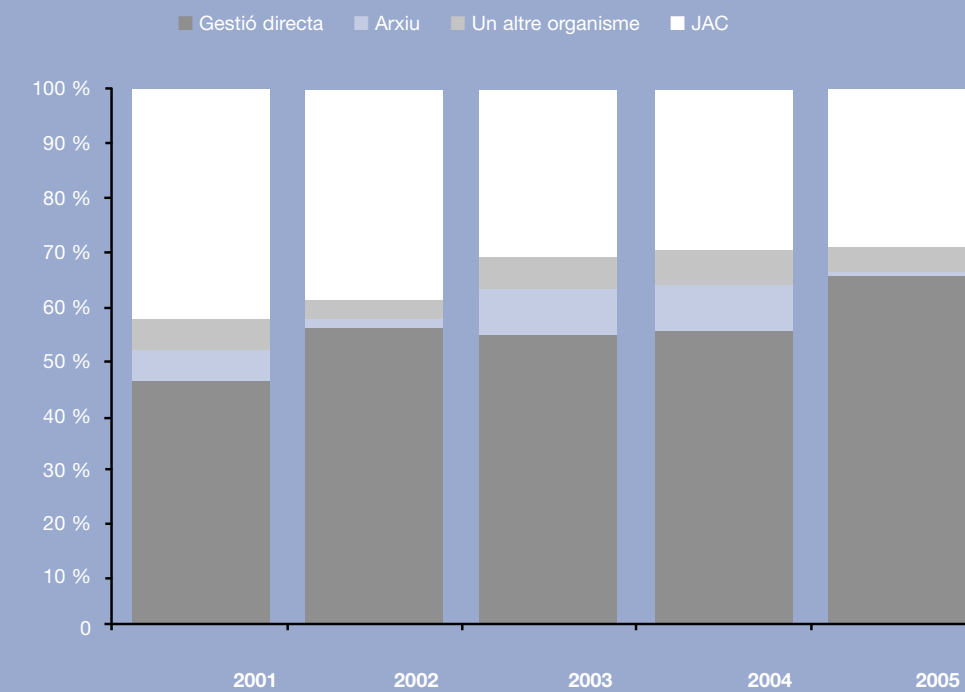
Es pot observar que continua la tendència d'anys anteriors pel que fa a la tramitació i els resultats de les reclamacions. Més de la meitat, amb un increment del 16% respecte a l'any anterior, han estat resoltes directament i corresponen per regla general a telecomunicacions —en especial per problemes a l'hora de donar-se de baixa, manca de qualitat, accessos a Internet i publicitat enganyosa a l'hora de contractar—, entitats financeres, asseguradores, establiments de restauració i sector energètic.

Ha disminuït el valor econòmic total, el mitjà i les quantitats aconseguides a causa del descens del nombre de reclamacions tramitades, encara que hi ha hagut alguns casos d'importants elevats, com ara el canvi d'un vehicle que havia patit avaries importants durant el termini de garantia.

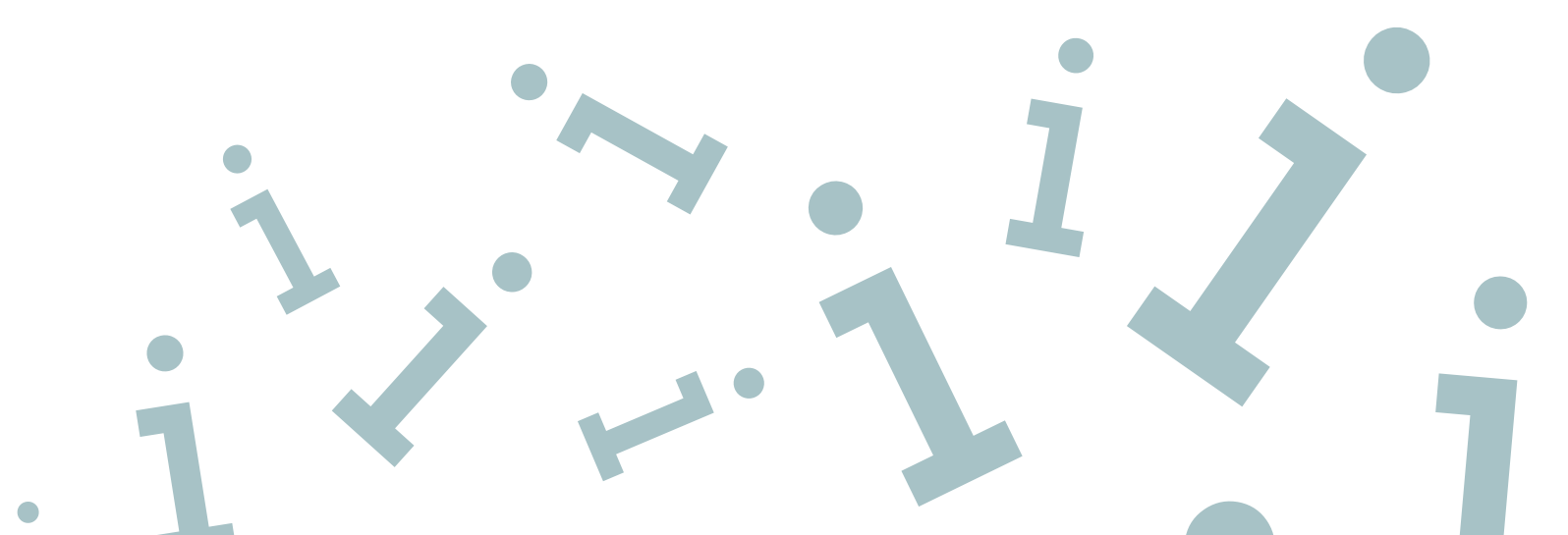
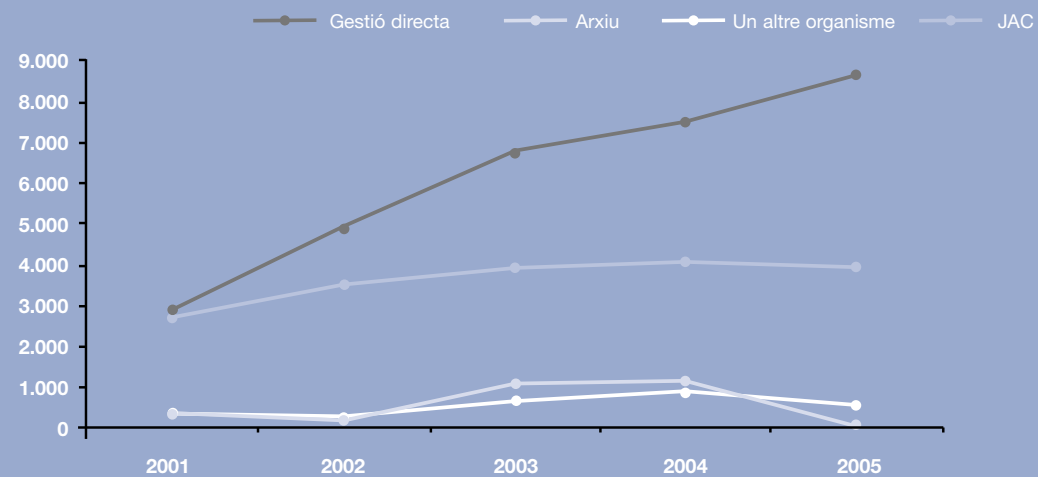
Tràmit i resultat de les reclamacions

	2001	2002	2003	2004	2005	Variació l'últim any (%)
Gestió directa	2.937	4.944	6.816	7.502	8.670	16
Arxiu	384	176	1.116	1.193	46	-96
Un altre organisme	403	282	692	928	607	-35
JAC	2.762	3.507	3.943	4.073	3.921	-4
Total	6.486	8.909	12.567	13.696	13.244	-3
Positiu per al reclamant	1.735	2.946	3.808	3.953	5.353	35
Positiu per a l'empresa	1.202	1.998	3.008	3.549	3.317	-7
Total gestió directa	2.937	4.944	6.816	7.502	8.670	16

Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatges



Tràmit i resultat de les reclamacions



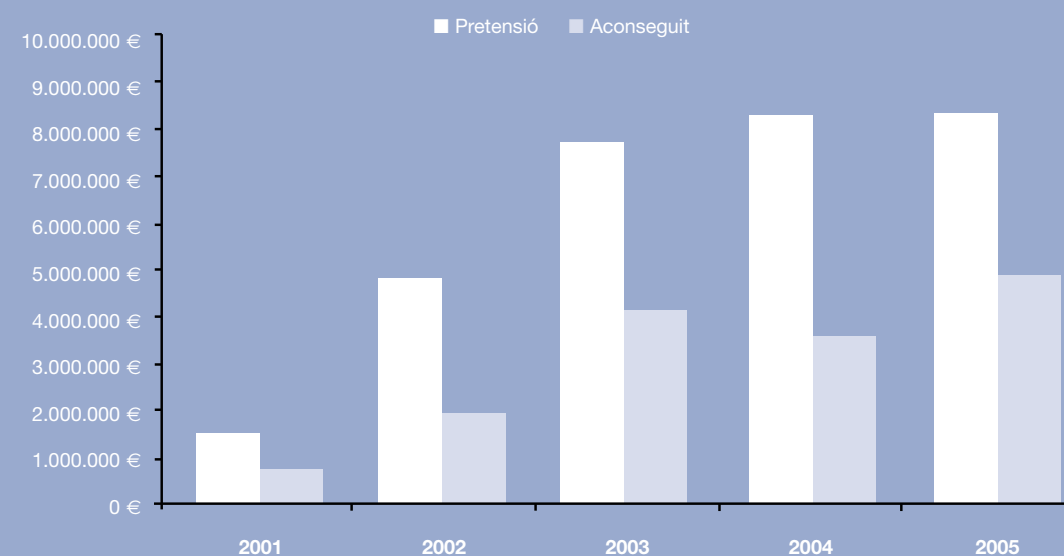
Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)

	2001	2002	2003	2004	2005
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	66	90	68	22	77
COMERÇ. COMPRES					
Béns	55	39	77	42	45
Automòbils	47	40	66	30	26
Calçat i tèxtil	16	37	63	32	39
Electrodomèstics	70	65	61	41	32
Mobles i decoració	18	51	44	40	32
HABITATGE					
Habitatge	20	44	48	31	35
Arrendaments	32	72	70	38	51
Compra d'habitatge	74	64	75	32	0
Temps compartit	57	38	77	29	33
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	13	21	41	35	21
Instal·ladors	5	27	28	25	20
Automòbils	24	33	66	29	28
Electrodomèstics	20	37	37	32	28
SERVEIS					
Turisme	25	35	45	19	34
Serveis	37	49	57	32	50
Assegurances	69	99	91	87	75
Ensenyament	34	38	31	35	35
Entitats financeres	99	98	88	63	81
Oci i cultura	48	65	41	91	59
Administració	75	41	73	0	76
Sanitat	64	70	65	42	64
Restauració	21	70	80	78	69
Transports	19	50	61	49	35
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	96	95	86	75	93
Electricitat	95	99	96	92	96
Gas	64	86	74	82	86
Telecomunicacions	44	51	61	74	91
NO ESCAU	100	86	100	100	100
TOTAL	45	55	54	55	65

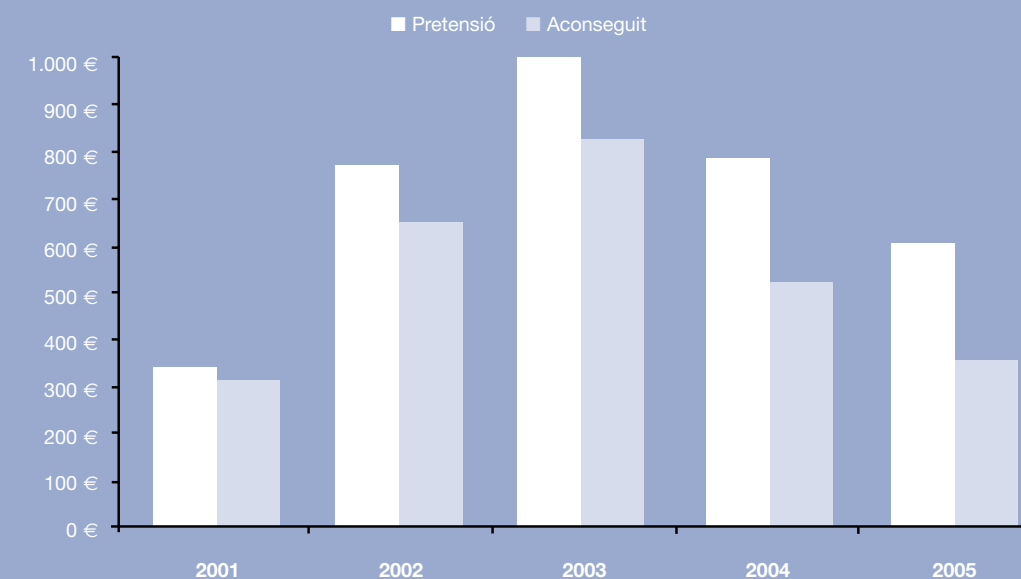
Valoració econòmica de les reclamacions (en euros)

	2001	2002	2003	2004	2005
Pretensió	4.812.424	7.670.097	8.257.261	8.310.976	4.834.854
Mitjana	772	1.007	787	609	402
Aconseguit	1.924.813	4.107.039	3.538.944	4.855.917	2.990.478
Mitjana	655	831	519	355	315

Valoració econòmica de les reclamacions



Mitjana econòmica de les reclamacions





9

Objectius i activitats previstos per a l'any 2006

Per raó de la identitat de l'OMIC i de la normativa vigent, l'objectiu principal és la informació i l'educació dels ciutadans i les ciutadanes com a consumidors i usuaris. Per aconseguir-ho, partint de l'estudi i de l'anàlisi del que ha estat l'any 2005, considerem que caldrà aprofundir en alguns aspectes, dels quals destaquem els següents:

- Fer campanyes puntuals d'informació sobre els aspectes més rellevants que puguin sorgir al llarg de l'any, i publicar els avisos al consumidor necessaris, en concret sobre:
 - Telefonía i accés a Internet.
 - Televisió digital terrestre.
- Amb motiu de la celebració de l'Any del Comerç, proposar projectes sobre:
 - Comerç i consum responsable, just, solidari i de proximitat.
 - Coneixement del que és i el que significa el full de reclamacions.
 - Coneixement i interpretació de la Llei de garanties i el seu impacte en els comerços.
 - L'arbitratge de consum.
- Reforçar la utilització del web com a eina de comunicació entre l'OMIC i els consumidors, sense deixar de banda les eines tradicionals, com ara l'atenció directa i el telèfon.
- Utilitzar les noves tecnologies en els protocols de les reclamacions, després d'haver arribat prèviament a acords amb els sectors implicats, per tal de simplificar les tasques més burocràtiques.
- Impulsar la col·laboració amb els mitjans de comunicació perquè siguin coneguts els drets i els deures del consumidor i es pugui informar sobre frauds determinats.
- Continuar les tasques del Consell Municipal de Consum per unificar accions i assolir compromisos en les qüestions més rellevants de consum.
- Aprofundir en les relacions amb altres serveis de l'Ajuntament. Cal insistir en el coneixement de què és l'OMIC i on poden arribar els seus serveis.
- Continuar el programa de pràctiques d'estudiants del mòdul superior de FP de consum, en col·laboració amb el Consell de Formació Professional i l'IESM Lluïsa Cura.
- Continuar i fomentar la col·laboració amb altres institucions i organismes de l'àmbit públic i privat i, en particular, amb la nova Agència Catalana de Consum.
- Aprofundir en les relacions amb les organitzacions empresarials i de comerciants i amb les grans empreses de serveis i subministraments a fi de facilitar la informació i detectar problemes.
- En relació amb l'assetjament immobiliari:
 - Establir mecanismes de millora de la relació amb els diferents serveis municipals que poden estar implicats en la gestió de les reclamacions i en l'abordatge dels problemes detectats, en especial en allò relatiu a serveis tècnics, serveis socials i salut pública.
 - Estudiar l'articulació de mecanismes de caràcter preventiu.
 - Estudiar la possibilitat d'agilitar els tràmits per a la consignació judicial de les rendes, com també per a l'accés a la justícia gratuïta.

10

Annex

15 de març
DIA DEL CONSUMIDOR

L'OMC, Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, és l'organisme de l'Administració municipal per a la defensa dels consumidors i els usuaris.

Treballem per tal d'aconseguir una millora continuada de la qualitat del servei d'atenció al consumidor i per donar als ciutadans i ciutadanes de Barcelona la informació, orientació i educació en consum necessari per garantir la defensa dels drets dels consumidors.

Des de les nostres oficines podeu:


-  **Rebre informació**
-  **Denunciar actuacions relacionades amb el consum que considereu incorrectes**
-  **Gestionar, si s'escau, la mediació voluntària entre les parts en conflicte**



Plaça Sant Pau, 12, baixos
08011 Barcelona
Tel: 902 20 20 20
www.omc.barcelona


OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

Centre d'Atenció al Consumidor



Jornada sobre
Televisió Digital Terrestre

3 de novembre de 2005.
 Centre Cívic Pati Llimona, Barcelona



UCC
 Unitat de Consumidors de Catalunya



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 garantia que abasta de les rebaixes. Cal que el consumidor exigeixi la factura, que és la garantia en qualsevol canvi. Amb la nova normativa la garantia és per dos anys.
- 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 diner.
- 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, baix - 08015 Barcelona
 horari: dimarts a divendres, de 9 a 14 hores
 web: www.omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
 Comerç i Consum



AVÍS
 ALS
VIDEOJOCOS

En aquestes dates els videojocs s'han convertit en un regal molt freqüent. Com sigui que es tracti d'un entreteniment tant per nens com per a adults considerem necessari comprovar l'etiquetatge que ens permet escollir l'adequat per a cada edat.

Aquests productes es reguleixen per un codi d'autoregulació d'àmbit europeu, el codi PEGI que classifica els videojocs per edat i contingut.

Si no tenim clara l'elecció, el millor és demanar consell en un establiment especialitzat per tal que ens assessori adequadament.

En qualsevol cas, és convenient:

- Escollir el producte més adequat a l'edat de les persones que utilitzaran. Per això, l'etiquetatge distingeix els productes per majors de 3, de 7, de 12, de 16 i de 18 anys.
- Comprovar el contingut per mitjà de les icones de la caixa, que indiquen si:
 - Conté representacions violentes
 - Utilitza un vocabulari amb paraulotes
 - Pot espantar o fer por als nens
 - Pot contenir nus i/o comportaments sexuals o referències sexuals
 - Fa referència o mostra l'ús de drogues
 - Conté material que pot afavorir la discriminació
- No desprecieu el producte si no s'està segur de la compra. Encara que l'establiment admeti canvis o devolucions pot no acceptar-lo en el cas que estigui obert.
- Guardeu el llibret de compra o la factura, ja que és el document de garantia del producte.

Si desitjau més informació, la Unitat de Consumidors de Catalunya-UCC en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, ha editat un fulllet explicatiu que està al seu abast en qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà i a l'OMIC.

Oficina d'Informació al Consumidor (OMIC)
 Ronda Sant Pau 43, baix
 Horari: dimarts a divendres, de 9 a 13 hores
 Web: omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
 Comerç i Consum



**VIDEOJOCs:
UNA ELECCIÓ AMB
CRITERI**



UCC
Unió de Consumidors
de Catalunya



OFICINA
MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL
CONSUMIDOR

AVÍS AL CONSUMIDOR

LA TELEVISIÓ DIGITAL TERRESTRE

La Unió de Consumidors de Catalunya-UCC ha organitzat en col·laboració amb el Consell Audiovisual de Catalunya, la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, una jornada dedicada a aquest tema.

L'apagada analògica s'iniciarà a Catalunya el proper 2006. Això vol dir que les emissions de televisió seran digitals i caldrà adaptar els receptors al canvi. El cert és que ja hi ha emissions digitals i es poden trobar a les botigues descodificadors per veure aquests canals.

El consumidor ha de tenir en compte el següent:

- Cal comprovar la cobertura que hi ha a l'edifici.
- En molt casos es necessita adaptar l'antena mitjançant un amplificador.
- Si l'aparell de TV no està preparat cal connectar-li un descodificador.
- El descodificador pot limitar-se a la recepció de programes o pot ser interactiu.

En qualsevol cas, cal demanar informació als professionals per tal que la despesa que tinguem sigui el més profitosa possible.

Per a més informació es pot dirigir a la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC o a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona.

Unió de Consumidors de Catalunya-UCC
Telèfon 93 454 67 76
OMIC, Ajuntament de Barcelona
Rda. Sant Pau 43
www.omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
Comerç i Consum

