

MO13



MEMÒRIA
OMIC
2013



Ajuntament
de Barcelona



OMIC



EDICIÓ
Ajuntament de Barcelona
Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació
Direcció de Comerç i Consum
www.bcn.cat/omic
omic@bcn.cat
Tel.93 402 78 41

DISSENY GRÀFIC I IMPRESSIÓ
Fotoletra S.A.

Dipòsit legal B. 7661-2014

PRESENTACIÓ	U_ INTRODUCCIÓ	DOS_ SERVEIS I ACTIVITATS 2013	TRES_ DADES I VALORACIÓ	QUATRE_ SECTORS DE CONSUM	CINC_ OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2014
04	06	08	12	38	75

UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI
PÀGINA 14

CONSULTES I QÜESTIONS PRINCIPALS
PÀGINA 39

EVOLUCIÓ MENSUAL
PÀGINA 17

RESULTAT DE LES RECLAMACIONS
PÀGINA 62

USUARIS PER SEXE I EDAT
PÀGINA 19

SECTORS DE CONSUM. RECLAMACIONS GESTIONADES
PÀGINA 66

ORIGEN DELS USUARIS I SITUACIÓ DE LES EMPRESES OBJECTE DE RECLAMACIÓ
PÀGINA 22

VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS
PÀGINA 71

AFLUÈNCIA DE PÚBLIC
PÀGINA 30

TEMPS DE RESOLUCIÓ
PÀGINA 74

CONEIXEMENT DEL SERVEI DE L'OMIC
PÀGINA 31

VALORACIÓ DEL SERVEI
PÀGINA 34

PRESENTACIÓ

XAVIER TRIAS

ALCALDE DE BARCELONA



L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei de la Direcció de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona que, de manera directa i gratuïta, ajuda els ciutadans i les ciutadanes a defensar els seus drets per mitjà de la informació, l'assessorament, la recepció i la tramitació de reclamacions en temes de consum.

Es tracta, doncs, d'una eina fonamental que fa possible que l'administració local, la més propera a les persones, actuï com a garant per solucionar conflictes derivats de les relacions entre consumidors i proveïdors, en base a la reglamentació jurídica en matèria de consum i, sobretot, mitjançant la mediació.

Des de la seva creació l'any 1983, l'OMIC s'ha anat adaptant a les noves necessitats i als nous models de consum que han transformat la societat. Al llarg d'aquests més de 30 anys d'evolució, des d'aquest servei s'ha constatat un progressiu increment en el grau de coneixement i conscienciació de les persones consumidores.

Aquesta circumstància, unida a una complexitat cada vegada més gran en matèria jurídica i normativa, ens obliga a una millora continuada en les tasques d'orientació i resposta personalitzada que s'ofereixen als usuaris davant els diferents problemes plantejats.

En aquest sentit, vull agrair, un cop més, l'esforç i dedicació del personal municipal, així com l'excel·lent coordinació establerta entre l'OMIC i altres organismes com la Junta Arbitral de Consum, l'Agència Catalana del Consum i la Diputació de Barcelona, els mateixos serveis d'atenció al client de les empreses i, sobretot, les diferents associacions de consumidors.

La memòria que us presentem recull les activitats desenvolupades a l'OMIC durant el 2013. És també una eina molt útil de gestió, ja que reproduïx les diferents inquietuds de la ciutadania, així com diferents indicadors que ens permeten radiografiar de manera molt precisa el mapa del consum a la ciutat.

Des de l'Ajuntament de Barcelona prioritzem el nostre compromís de seguir treballant per incentivar el coneixement i les pràctiques d'un consum responsable i respectuós amb els drets i deures de totes les parts. Estem convençuts que aquesta línia d'actuació orientada a la millora d'aquest servei ens ajudarà a construir, plegats, una ciutat més humana i més propera. En definitiva, una ciutat de les persones i per a les persones.

RAIMOND BLASI

REGIDOR DE COMERÇ, CONSUM I MERCATS



Un dels objectius de la Regidoria de Comerç, Consum i Mercats de l'Ajuntament de Barcelona és treballar perquè la nostra ciutat sigui un referent de consum responsable i respectuós amb els drets i deures de totes les parts, especialment quan es tracta de col·lectius protegits pel Codi de Consum, com són la gent gran i la infància.

Amb aquest objectiu, l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor), a banda d'informar, assessorar i vetllar pels drets dels consumidors de la nostra ciutat, desenvolupa una feina divulgativa, adreçada a fomentar un consum responsable i prevenir situacions que vulnerin els drets de les persones.

En aquest context s'emmarquen els 30 tallers sobre consum responsable que per primera vegada han format part del programa "El Comerç i les Escoles" o el cicle de xerrades adreçades a la gent gran, que s'estan desenvolupant a tots els districtes de la ciutat per evitar possibles inspeccions fraudulentament a domicili de calderes i subministrament de gas. En aquesta mateixa línia, l'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, ha inclòs al seu programa de formació

gratuïta als comerciants un mòdul per tractar el tema del consum i com aquest coneixement pot ajudar a generar confiança i fidelitzar la clientela.

La Memòria 2013 de l'OMIC que tot seguit us presentem constata que tota aquesta tasca informativa i formativa que impulsa l'Ajuntament de Barcelona en l'àmbit del consum està donant els seus fruits. El nombre de consultes i reclamacions que ha enregistrat l'OMIC durant el darrer any s'ha reduït, a causa en part del fet que ens trobem davant d'un consumidor molt més coneixedor dels seus drets i deures.

Tot i així, hem de seguir atents a les qüestions que preocupen els nostres ciutadans i ciutadanes, com són les vinculades al tema dels serveis de subministraments o als productes financers. Treballarem per mantenir la qualitat i l'eficiència d'aquest servei amb un nou aplicatiu per a l'OMIC i la Junta Arbitral, que sens dubte agilitarà els tràmits i els adaptarà a les noves tecnologies. També potenciarem les Oficines d'Atenció Ciutadana i el 010 com a primera línia d'informació i recepció de consultes. Tot això, amb l'objectiu clar de seguir sent una eina útil per al ciutadà després de 30 anys al seu servei.

Presentació

5

OMIC
Memòria 2013



INTRODUCCIÓ

1983-2013

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei de la Direcció de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció i tramitació de reclamacions en temes de consum.

La tasca del personal de l'OMIC, que al llarg de l'any atén més de 30.000 consultes, s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

Els serveis que ofereix l'OMIC són els següents:

- Atenció personalitzada de consultes de persones consumidores.
- Tramitació de queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a la ciutat.
- Conciliació entre les parts, en cas de conflicte de consum.
- Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum.
- Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses en prevenció de problemàtiques que puguin sorgir.



www.bcn.cat/omic
RONDA SANT PAU, 43-45 BAIKOS

2

Serveis i
activitats 2013

8

OMIC
Memòria 2013



SERVEIS I ACTIVITATS 2013

2013

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

D'altra banda, els mitjans de comunicació han recollit en diverses ocasions les actuacions i la informació que facilita l'OMIC sobre diferents qüestions, la qual cosa permet als consumidors i les consumidores aprofundir en alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, així com reforçar la prevenció enfront de presumptes frauds.

Per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes, és necessària la formació del personal adscrit al servei, ateses la naturalesa canviant del món del consum i la necessitat de polivalència. Aquesta formació s'ha portat a terme amb la participació en els diferents cursos organitzats per l'Agència Catalana de Consum, la Diputació de Barcelona i l'Instituto Nacional de Consumo.

S'ha mantingut la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Agència de Salut Pública, l'Institut Municipal de Mercats, Turisme de Barcelona, l'Institut Municipal d'Educació i l'Institut Municipal de Cultura.

Així mateix, es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona a través de 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 persones consumidores com a solució extrajudicial dels conflictes de consum.

També cal destacar la coordinació amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions. Alhora, s'ha continuat col·laborant amb les associacions de persones consumidores.

L'any 2013 l'OMIC ha celebrat els 30 anys treballant per la informació i defensa de les persones consumidores. Per aquest motiu s'ha creat un fulletó informatiu que recull una breu presentació del que és l'OMIC i del que ofereix als ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Així mateix, s'ha fet una exposició amb 5 plafons en els quals es recull la història de l'OMIC i algunes de les més importants tasques realitzades en matèria de consum.

Com posar-te en contacte amb nosaltres?

EN LÍNIA
 Web: www.bcn.cat/omic
 Correu electrònic: omic@bcn.cat

TELEFÒNICAMENT
 Telèfon: 33 402 78 41
 Fax: 33 402 73 27
 Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

PRESENCIALMENT
 Direcció: Palau Foronda, Ronda Sant Pau, 43 baixos
 Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 15 h, Divendres de 9 a 14h.

Recorda que...

- Cal aportar la documentació de què es disposi sobre la qüestió que es vulgui plantejar.
- Si es vol reclamar, cal omplir el full oficial de reclamació/denúncia.
- Pots rebre informació de l'estat de la teva reclamació a través de la web de l'OMIC.

L'OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR és un servei gratuït que ofereix l'Ajuntament de Barcelona.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR
 T'ajudem a defensar els teus drets

BARCELONA inspira



Serveis i activitats 2013

OMIC Memòria 2013

VOLS INFORMAR-TE SOBRE TEMES DE CONSUM?

CONEIXES ELS TEUS DRETS I DEURES COM A CONSUMIDOR?

NECESSITES FER ALGUNA QUEIXA O RECLAMACIÓ?

A l'OMIC de Barcelona t'assessorem i orientem en temes de consum i, si cal, tramitem les reclamacions que s'hi puguin plantejar de manera totalment personalitzada.

Què és l'OMIC?
 L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei de la Direcció de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció i tramitació de reclamacions en temes de consum.

La tasca del personal de l'OMIC, que al llarg de l'any atén més de 40.000 consultes, s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

Quins serveis oferim?

- Atenció personalitzada de consultes a persones consumidores.
- Tramitació de qualsevol reclamació dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona.
- Conciliació entre les parts, en cas de conflicte de consum.
- Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum.
- Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses en prevenció de problemàtiques que puguin sorgir.

Quins temes tractem?

SÓN TEMES DE CONSUM	NO SÓN TEMES DE CONSUM
<ul style="list-style-type: none"> • Compra o reparació de productes. • Prestadors de serveis a la llar. • Assurances. • Serveis financers. • Subministrament: Aigua, gas i llum. • Comunicacions. • Telefonia i accés a Internet. • Serveis Turístics. • Restauració. • Transports. 	<ul style="list-style-type: none"> • Els sotmesos a la via judicial de productes. • Conflictes laborals. • Dret civil. • Temes de convivència en les comunitats de propietaris. • Relacions amb l'Administració pública.

Recomanacions davant de la compra o contractació de serveis

- Comprovar la professionalitat del prestador del servei.
- Sol·licitar pressupost previ per escrit.
- Demanar tiquet de compra o factura. És el document que permet exercir el dret a la garantia.
- Abans de signar un contracte és convenient llegir-lo bé i un cop signat, demanar-ne una còpia.




Exposició de la història de l'OMIC

S'ha hagut de confeccionar un nou full de reclamació, ja que el decret 121/2013 ha canviat i formalitzat la normativa existent pel que fa als fulls de reclamació, queixa i denúncia. L'Ajuntament de Barcelona ha creat un nou model de full de reclamació dins de la normativa, el qual és una eina perquè tant els consumidors com els comerciants i empreses coneguin els seus drets i deures quan un consumidor vol ser atès.

Les participacions preferents i el deute subordinat han estat algunes de les actuacions més rellevants d'aquest darrer any 2013. Volem destacar la feina feta pel que fa al tràmit de la gestió de les participacions preferents i del deute subordinat, ja que s'ha anat informant puntualment les persones que havien presentat una reclamació en aquesta OMIC sobre les novetats durant l'any pel que fa al procediment d'arbitratge degudes a les diferents resolucions del FROB per a les entitats de Catalunya Caixa i Bankia. També hem de destacar les xerrades sobre el tema realitzades als diferents districtes municipals.

Inspeccions a domicili i revisió de calderes de gas: aquest 2013 s'ha detectat un increment de les consultes i reclamacions referides a actuacions d'empreses que, amb l'excusa d'inspeccionar la caldera i altres elements de la instal·lació del gas, realitzen actuacions que presumptament vulneren els drets de les persones consumidores i actuen de manera fraudulenta, en especial davant de col·lectius que han de ser específicament protegits, com és el de la gent gran. Per aquest motiu la Direcció de Comerç i Consum, mitjançant



Ajuntament de Barcelona
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Ronda Sant Pau, 43-45 08015 Barcelona
T. 934 027 841 F. 934 027 827
omic@bcn.cat www.bcn.cat/omic

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form

1. - Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Main data of the establishment

Dia dels fets / Día de los hechos / Date of occurrence	Hora / Hora / Time	Establiment / Establecimiento / Establishment
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postal code
Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name		CIF / Tax number (NIF / CIF)
Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail	

2. - Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname		DNI / Passport or national identity card number
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postal code
País / País / Country	Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / Autorizo las comunicaciones por medios electrónicos / I authorize electronic communications.

3. - Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim

4. - Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5. - Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a)	b)	c)
Altres / Otros / Others		

6. - Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment


Arbitraje. En cas que la reclamació sigui traslladada a la Junta Arbitral de Consum, la persona consumidora declara expressament que s'adhereix al sistema / **Arbitraje.** En el caso de darse traslado de la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo, la persona consumidora declara expresamente que se adhiere al sistema / **Arbitration.** If a claim is forwarded to the Consumer Arbitration Board, the consumer expressly states that he/she will abide by the system.

El consumidor/a o usuari/a / El consumidor/a o usuaria / User L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

D'acord amb la Llei orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer de reclamacions de consumidors del qual és titular l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de tramitar reclamacions i gestionar consultes en matèria de consum. Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre organisme competent amb la mateixa finalitat. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte: **Ejercicio del derecho LOPD.**

De acuerdo con la Ley Orgánica 15 / 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos personales se incorporarán en el fichero de reclamaciones de consumidores del que es titular el Ayuntamiento de Barcelona, con las finalidades de tramitar reclamaciones y gestionar consultas en materia de consumo. Sus datos podrán ser cedidos a la empresa contra la que se reclama o a otro organismo competente con la misma finalidad. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicando claramente en el asunto: **Ejercicio de derecho LOPD.**



L'OMIC, està oferint un cicle de conferències a tots els districtes de Barcelona per facilitar una informació bàsica sobre aquests temes, i que ajudin de manera preventiva a evitar frauds o activitats que vulnerin els drets de les persones consumidores.

A l'abril del 2013 la declaració de concurs de creditors del Grup Orizonia, el qual engloba empreses com Viatges Iberia i Iberojet, entre d'altres, va provocar que des de l'OMIC s'hagi informat mitjançant l'enviament de mails i cartes sobre les passes a realitzar per cada una de les persones consumidores que s'havien adreçat a l'OMIC pel que fa a aquest tema.

En el marc del programa "El comerç i les escoles" durant el curs 2013-2014 s'han realitzat els tallers de consum i publicitat "Necessito el que compro?" i "La publicitat enganyosa", en col·laboració amb l'associació de consumidors CUS, tenint una bona acceptació per part del centres educatius. En total s'han impartit 30 tallers, amb una participació de 797 alumnes.

L'Agència Catalana del Consum i l'OMIC va rebre la visita d'un grup de representants de l'entitat coreana "Korea Consumer Agency" (Agència Coreana de Consum), que es van desplaçar fins a Barcelona per conèixer com funciona l'OMIC. Durant la visita, els membres de la delegació es van interessar pel model de l'OMIC, que comparteix moltes similituds amb el de Corea del Sud, i van poder conèixer qüestions com els sectors de consum més reclamats, el pressupost destinat a aquest servei municipal o la quantificació econòmica de les reclamacions.

VISITA DE L'AGÈNCIA COREANA DE CONSUM

L'OMIC i l'Agència Coreana de Consum comparteixen experiències sobre el seu model de gestió

El passat 31 de maig representants de l'entitat coreana Korea Consumer Agency (Agència Coreana de Consum) es van desplaçar fins a Barcelona per conèixer com funciona l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor). Jordi Bailach, director de Consum i Comerç de l'Ajuntament de Barcelona, acompanyat de treballadors municipals, van rebre aquesta delegació, encapçalada pel seu president, Chung Byungha.

Durant la visita, els membres de la delegació ens van interessar pel model de l'OMIC, que comparteix moltes similituds amb el de Corea del Sud i van poder conèixer qüestions com els sectors de consum més reclamats, el pressupost destinat a aquest servei municipal o la quantificació econòmica de les reclamacions.

Els màxims responsables de les dues entitats van mostrar el seu interès per compartir experiències, ja que



ambdues treballen amb l'objectiu comú de defensar els interessos dels ciutadans i ciutadanes, oferint-los informació i assessorament en totes les qüestions relacionades amb el consum.

La Korea Consumer Agency (www.kca.go.kr) és un organisme governamental nascut l'any 1987. Rep un total d'un milió de consultes a l'any, moltes de les quals es resolen per internet. Hi ha cinc oficines repartides pel país, però gran part del treball es centralitza a la capital, Seül.



DADES I VALORACIÓ

2013

En aquest apartat es recullen les dades i estadístiques referents al servei i s'entra en una valoració. Les principals dades són el nombre de persones que han utilitzat el servei, com hi han accedit i el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. També s'indiquen, en el cas dels ciutadans i ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC, el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà pel qual l'han conegut.

Finalment, s'ofereix una anàlisi de l'afluència de públic al llarg del dia. En el cas de les queixes, reclamacions i denúncies s'inclou, a més de les dades anteriors, el lloc on radica l'empresa que ha estat objecte de reclamació.

UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

Les 32.760 consultes que s'han rebut representen un 7,69% menys de consultes que l'any anterior. A la taula «Accés al servei» es reflecteix com s'ha accedit a l'OMIC: per correu, per telèfon, mitjançant el web o el correu electrònic, desplaçant-se a l'oficina o, finalment, a través d'altres organismes. Part del descens en les consultes és imputable a l'increment de l'atenció telefònica (34,75%), que permet informar prèviament dels passos a fer o indicar, si és el cas, que no hi ha motiu de reclamació. Cal remarcar

que l'atenció telefònica evita desplaçaments innecessaris a les persones consumidores que ja han presentat una reclamació a l'OMIC i volen conèixer la situació de la mateixa. Destaca el fet que el 46,94% de les consultes s'ha efectuat a l'oficina, mentre que el 16,15% s'ha fet mitjançant Internet, sense tenir en compte el nombre d'usuaris del web, on hi ha publicada la informació més sol·licitada.

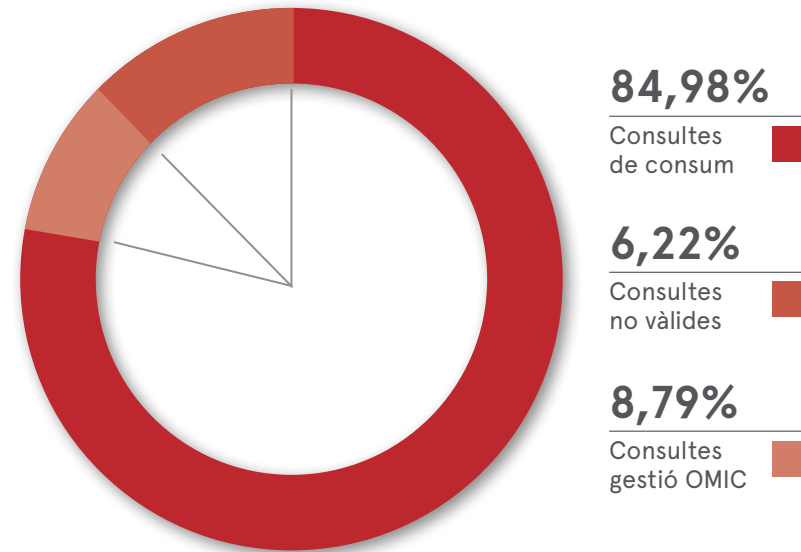
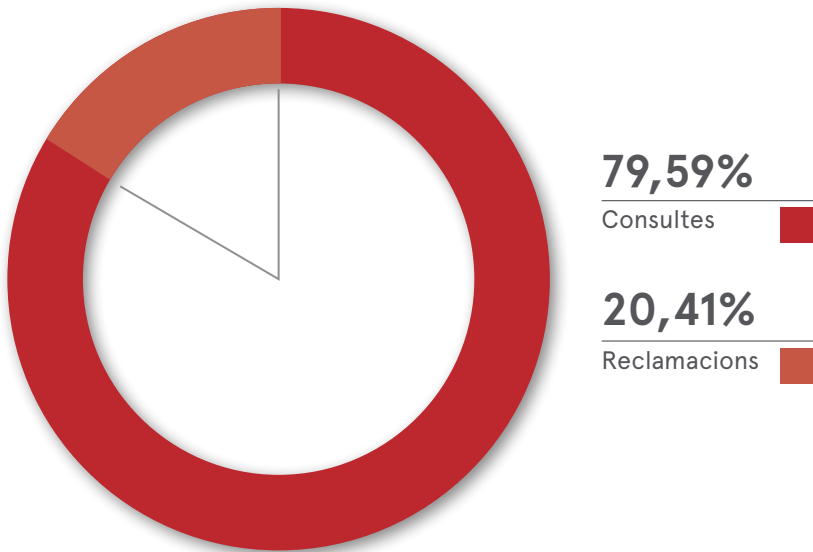
El 25,64% de les consultes ha donat com a resultat un total de 8.400 reclamacions, un 5,44% menys que el 2012. Quasi la meitat de les reclamacions s'han recollit a l'oficina i gairebé el 35,8% s'han rebut a través d'Internet. Recordem que el telèfon no es pot utilitzar per presentar una reclamació.

A continuació es recullen les dades del 2013. La primera de les taules mostra les consultes i reclamacions rebudes al llarg de l'any. A la segona taula s'especifica els tipus de consultes rebudes, ja que un percentatge corresponen a temes que no són competència de l'Oficina i d'altres es refereixen a reclamacions ja en curs i sobre les quals es demana informació o es fa algun tipus de gestió. A la tercera taula s'indica com han accedit al servei les persones consumidores. En altres capítols es recullen les dades dels últims cinc anys, que ens permeten analitzar la tendència del consum a la ciutat.

CONSULTES I RECLAMACIONS

Total			Percentatges	
Consultes	Reclamacions	Total	Consultes	Reclamacions
32.760	8.400	41.160	79,59%	20,41%

		%
Consultes de consum	27.840	84,98%
Consultes no vàlides	2.039	6,22%
Consultes gestió OMIC	2.881	8,79%
Total Consultes	32.760	100,00%

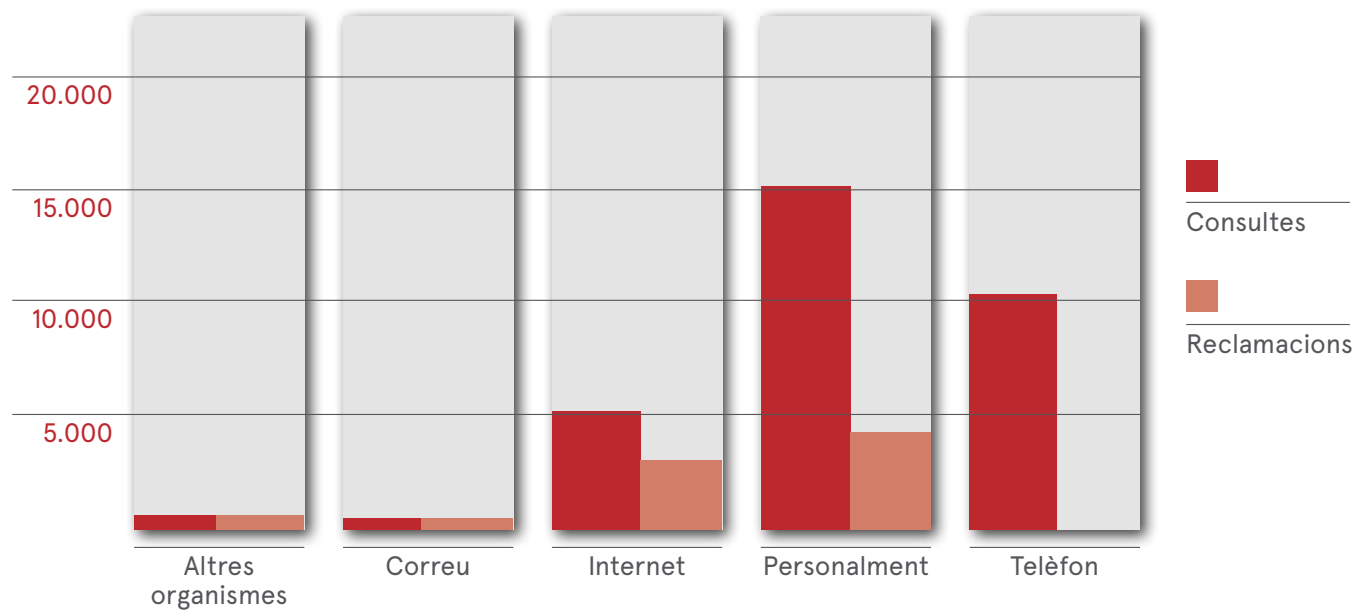


Dades
i valoració

13

OMIC
Memòria 2013

Accés al servei	Consultes	Reclamacions	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Reclamacions respecte a la informació (%)
Altres organismes	688	688	2,10%	8,19%	100,00%
Correu	514	514	1,57%	6,12%	100,00%
Internet	5.292	3.007	16,15%	35,80%	56,82%
Personalment	15.378	4.191	46,94%	49,89%	27,25%
Telèfon	10.888		33,24%		
Total	32.760	8.400	100,00%	100%	25,64%

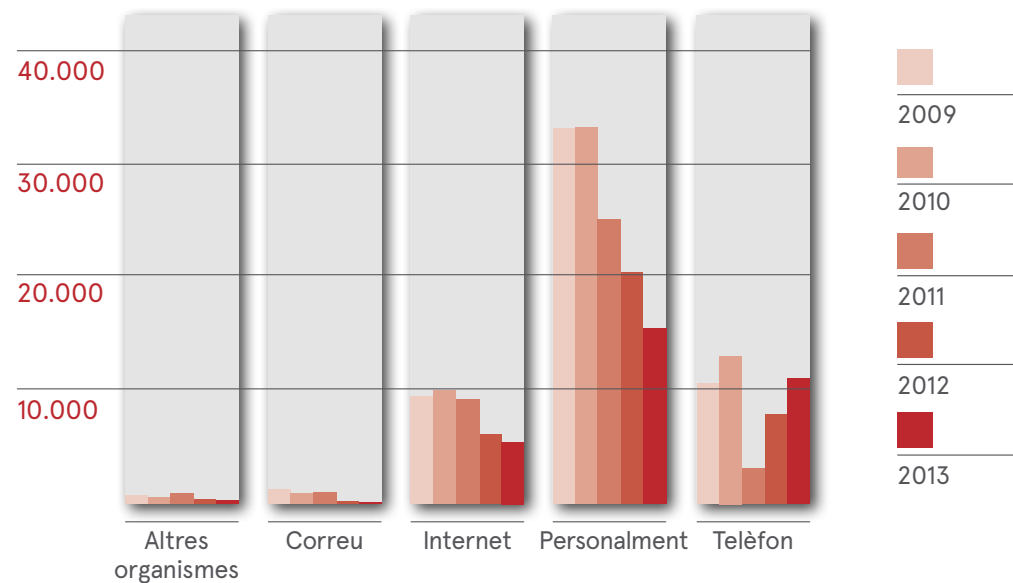


EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES

Aquest últim any ha continuat la tendència a la baixa en la utilització del servei per part de les persones consumidores, encara que de manera menys acusada que l'any anterior. També s'ha produït un descens en el nombre de reclamacions rebudes, mentre que el percentatge de reclamacions respecte a les consultes es manté en un 25%.

L'increment de l'atenció telefònica és una de les causes, tot i que no l'única, del descens en l'atenció personalitzada i en les reclamacions rebudes. Les dades d'anys anteriors confirmen que una bona atenció telefònica evita els desplaçaments i la tramitació de conflictes dubtosos, atès que la informació que s'hi facilita permet el coneixement dels drets i les obligacions de les persones consumidores.

Evulció de les consultes	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	857	734	946	740	688	-7,03%
Correu	1.279	993	1.029	542	514	-5,17%
Internet	9.409	9.940	9.328	6.088	5.292	-13,07%
Personalment	33.238	33.268	25.534	20.041	15.378	-23,27%
Telèfon	10.464	13.873	3.125	8.080	10.888	34,75%
Total	55.247	58.808	39.962	35.491	32.760	-7,69%



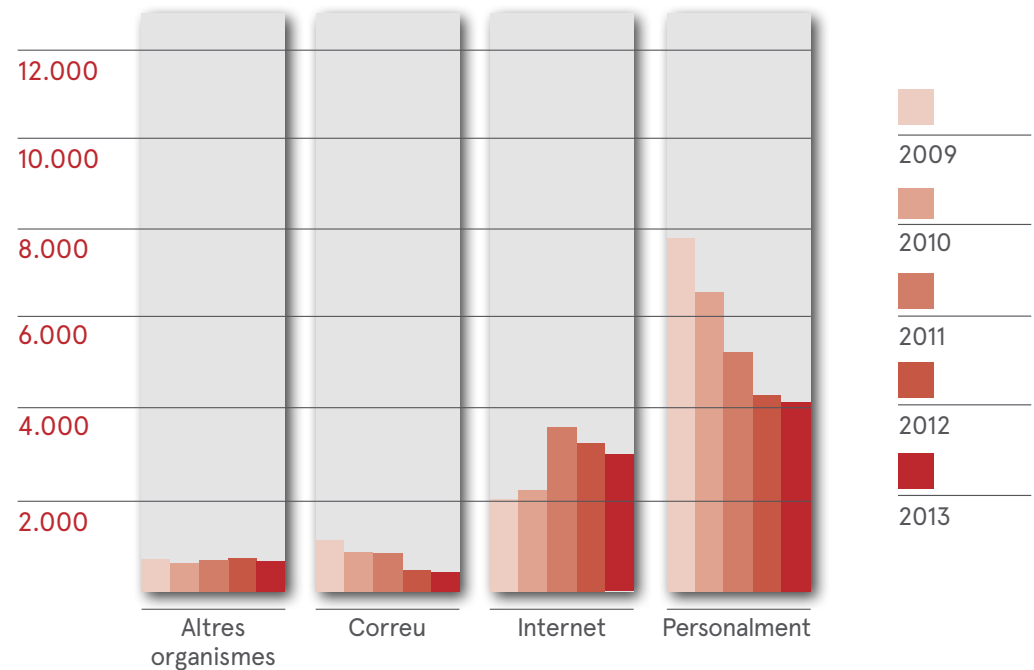
Dades
i valoració

15

OMIC
Memòria 2013

EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

Evolució de les reclamacions	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	733	641	707	737	688	-6,65%
Correu	1.137	855	823	542	514	-5,17%
Internet	2.046	2.318	3.628	3.257	3.007	-7,68%
Personalment	7.823	6.568	5.221	4.347	4.191	-3,59%
Total	11.739	10.382	10.379	8.883	8.400	-5,44%
Reclamacions respecte a les consultes (%)	21,25%	17,65%	25,97%	25,03%	25,64%	



EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES CONSULTES

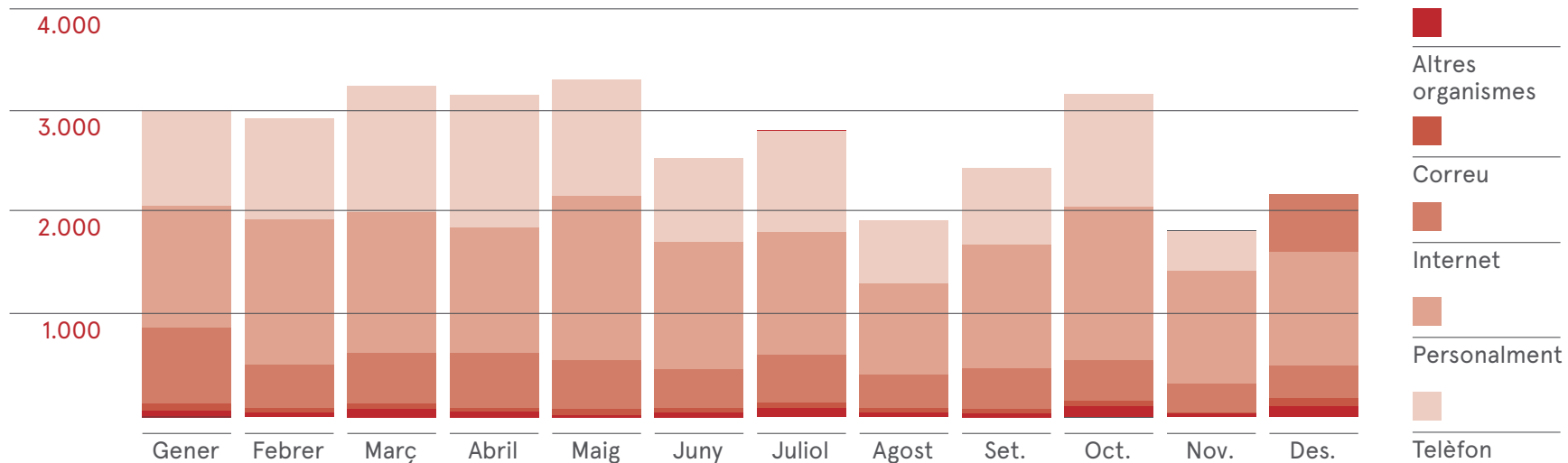
La tendència ha estat la mateixa en consultes i en reclamacions. Com és habitual, l'afluència d'usuaris ha estat major el primer semestre de l'any i s'ha reduït a l'agost, encara que hi ha hagut una forta afluència de públic el mes d'octubre.

Accés al servei	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Desembre	Total	%
Altres organismes	75	34	77	35	8	42	98	39	47	104	7	122	688	2,10%
Correu	55	18	59	61	57	51	59	22	47	18	1	66	514	1,57%
Internet	587	473	524	577	496	366	434	374	380	425	309	347	5.292	16,15%
Personalment	1.340	1.405	1.360	1.221	1.618	1.284	1.235	912	1.232	1.522	1.152	1.097	15.378	46,94%
Telèfon	983	1.009	1.266	1.312	1.162	855	1.001	625	761	1.071	345	498	10.888	33,24%
Total	3.040	2.939	3.286	3.206	3.341	2.598	2.827	1.972	2.467	3.140	1.814	2.130	32.760	100%

Dades
i valoració

17

OMIC
Memòria 2013



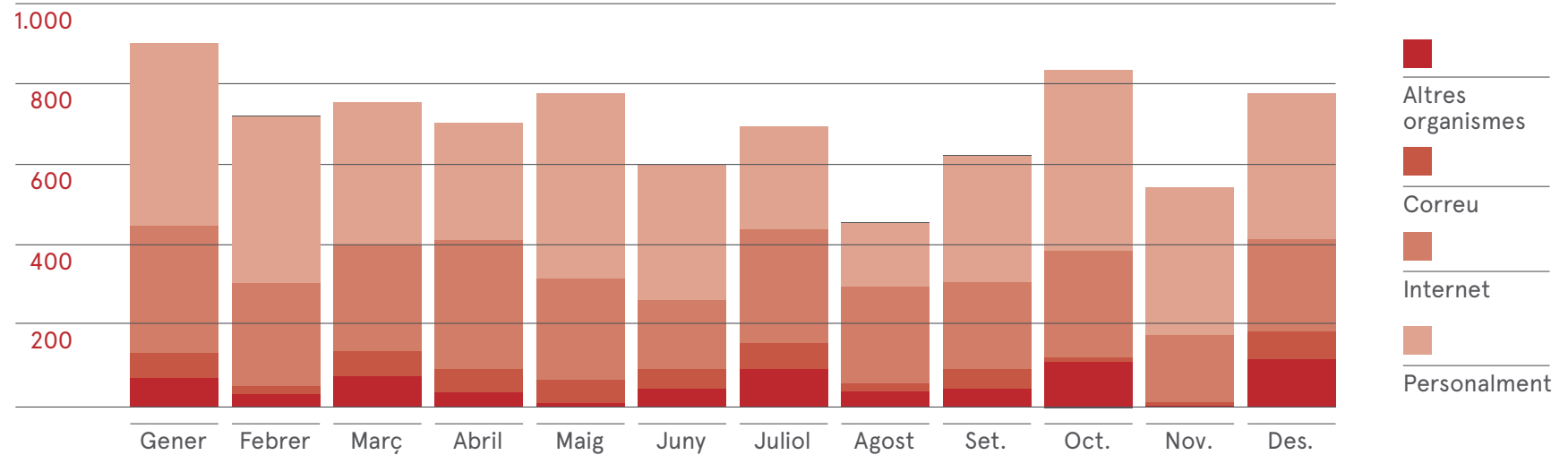
EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES RECLAMACIONS

Accés al servei	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	%
Altres organismes	75	34	77	35	8	42	98	39	47	104	7	122	688	8,19%
Correu	55	18	59	61	57	51	59	22	47	18	1	66	514	6,12%
Internet	323	253	273	318	253	180	283	239	216	269	170	230	3.007	35,80%
Personalment	452	414	348	287	461	333	256	156	312	445	366	361	4.191	49,89%
Total	905	719	757	701	779	606	696	456	622	836	544	779	8.400	100%

Dades
i valoració

18

OMIC
Memòria 2013

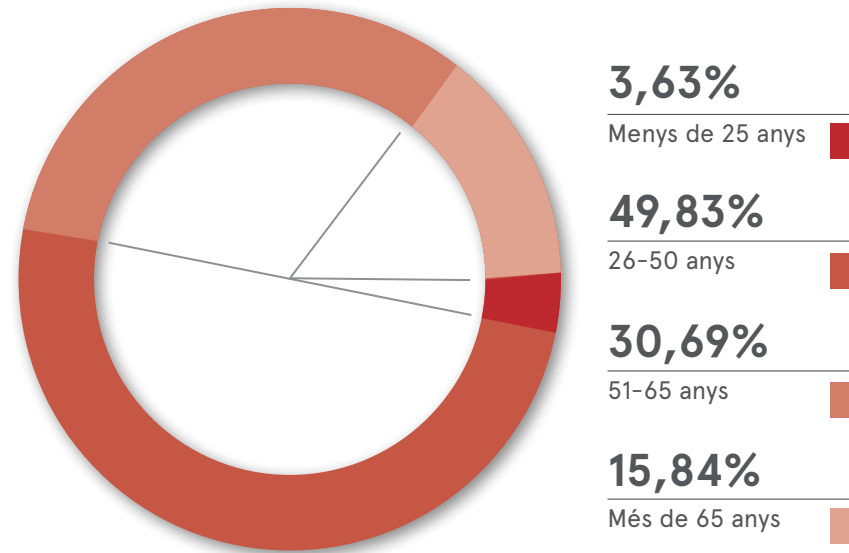
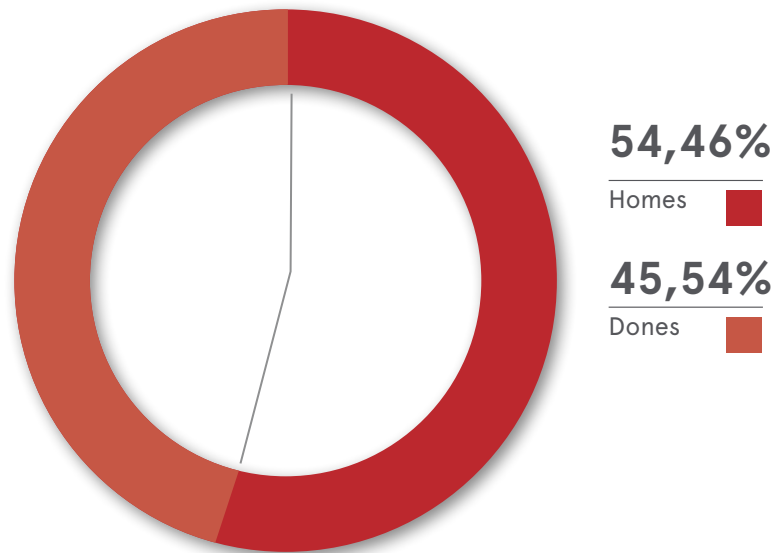


USUARIS PER SEXE I EDAT

Les dades exposades a continuació s'han obtingut d'una mostra de 303 persones, que representa l'1,97% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei. La tendència és la mateixa que els darrers anys.

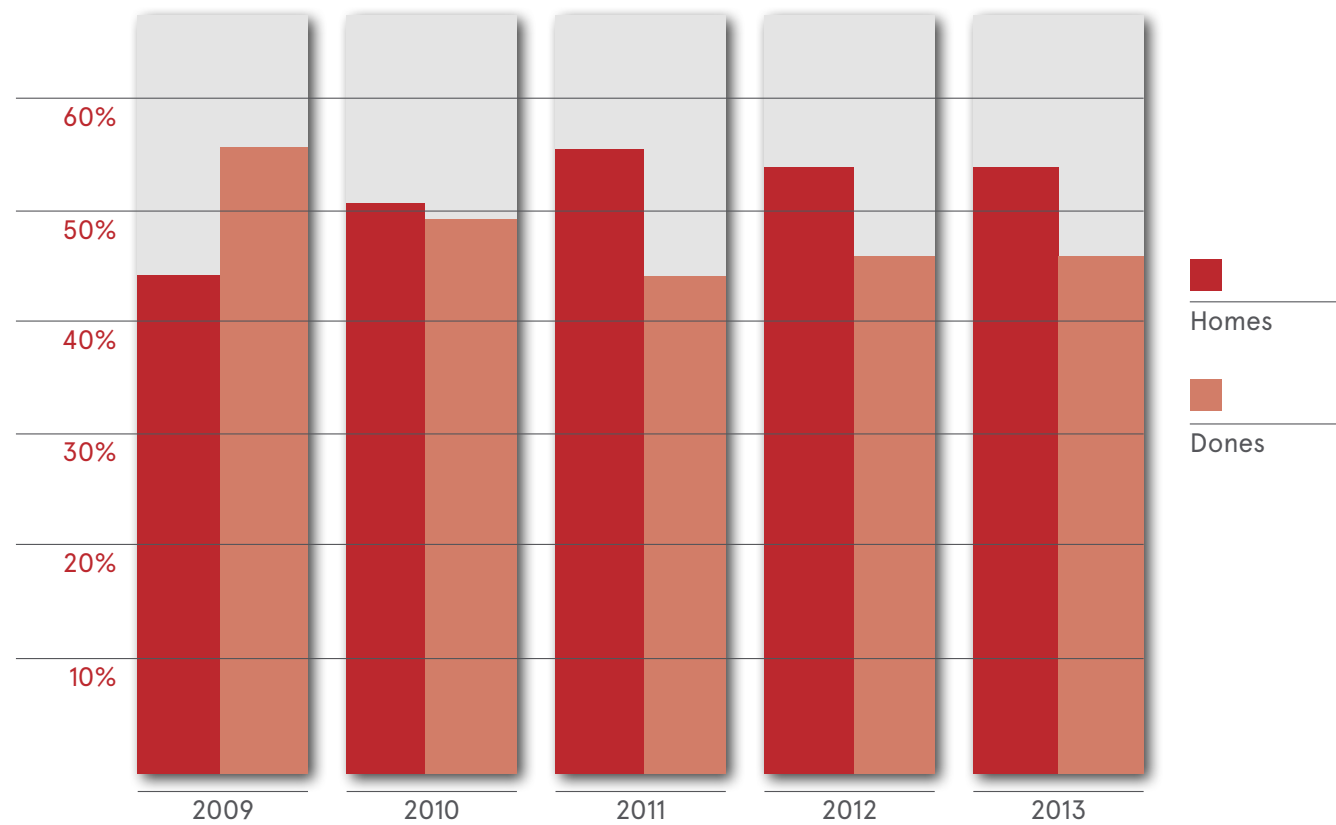
Usuaris per sexe	Total
Homes	54,46%
Dones	45,54%
Total	100,00%

Usuaris per edat	Total
Menys de 25 anys	3,63%
26 a 50 anys	49,83%
51 a 65 anys	30,69%
Més de 65 anys	15,84%
Total	100,00%



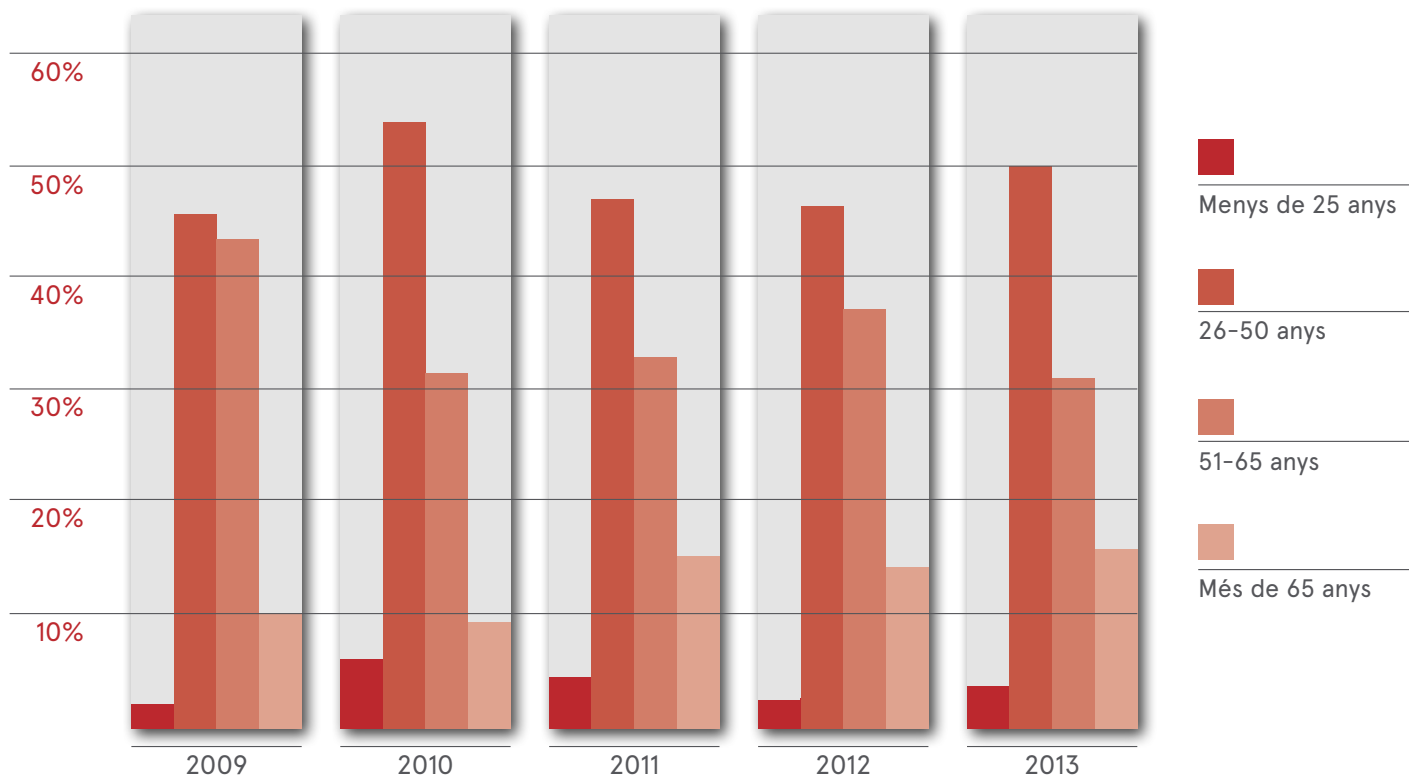
EVOLUCIÓ PER SEXE

Usuaris per sexe	2009	2010	2011	2012	2013
Homes	44%	51%	56%	54%	54%
Dones	56%	49%	44%	46%	46%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



EVOLUCIÓ PER EDAT

Usuaris per edat	2009	2010	2011	2012	2013
Menys de 25 anys	2%	6%	5%	3%	4%
26 a 50 anys	45%	53%	48%	47%	50%
51 a 65 anys	43%	32%	33%	36%	31%
Més de 65 anys	10%	9%	15%	14%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



Dades
i valoració

21

OMIC
Memòria 2013

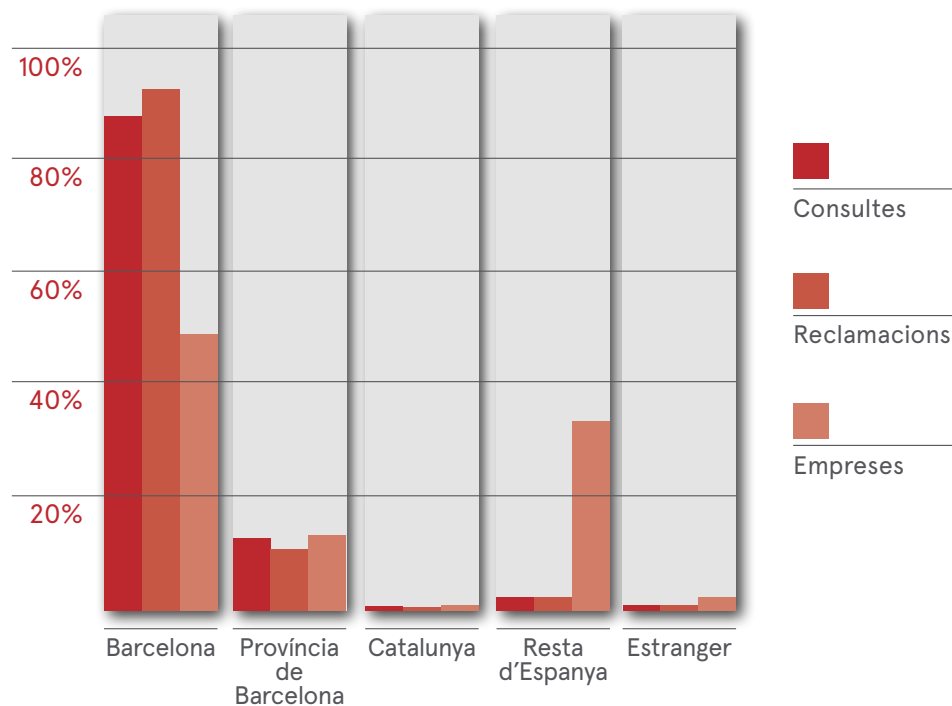
ORIGEN DELS USUARIS I SITUACIÓ DE LES EMPRESSES OBJECTE DE RECLAMACIÓ

Les dades sobre les consultes s'han obtingut de l'enquesta esmentada anteriorment. En canvi, les relacionades amb les reclamacions i la situació de les empreses s'han extret del total de reclamacions. El 83,18% de les consultes corresponen a persones que viuen a la ciutat, xifra que suposa un descens de reclamacions dels residents de fora de Barcelona, que han passat del 19% al 17% del total. Malgrat això, la xifra continua sent important. Les causes, ja apuntades repetidament, són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven la consulta en funció del lloc de residència del consumidor, i el fet que hi ha empreses amb molts clients que tenen la seu social a Barcelona. Quant a les reclamacions, és major el percentatge de les persones que resideixen a la ciutat, que arriba fins al 85,58%.

En relació amb les empreses objecte de reclamació, el 49,4% radiquen a la ciutat. Aquest fet, entenem, té a veure amb els temes que es reclamen, que, com veurem més endavant, estan relacionats amb les grans empreses de serveis i subministraments, que majoritàriament tenen la seu social o els serveis d'atenció al client en altres ciutats.

SITUACIÓ GEOGRÀFICA

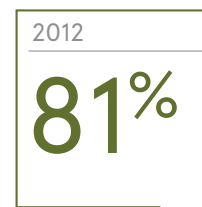
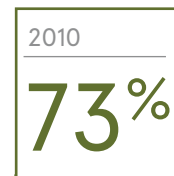
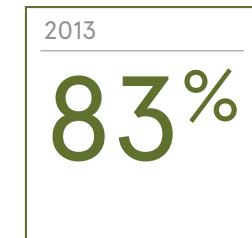
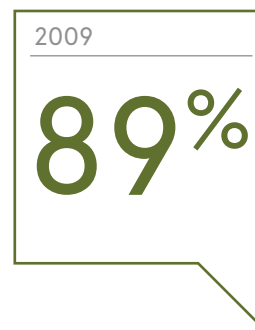
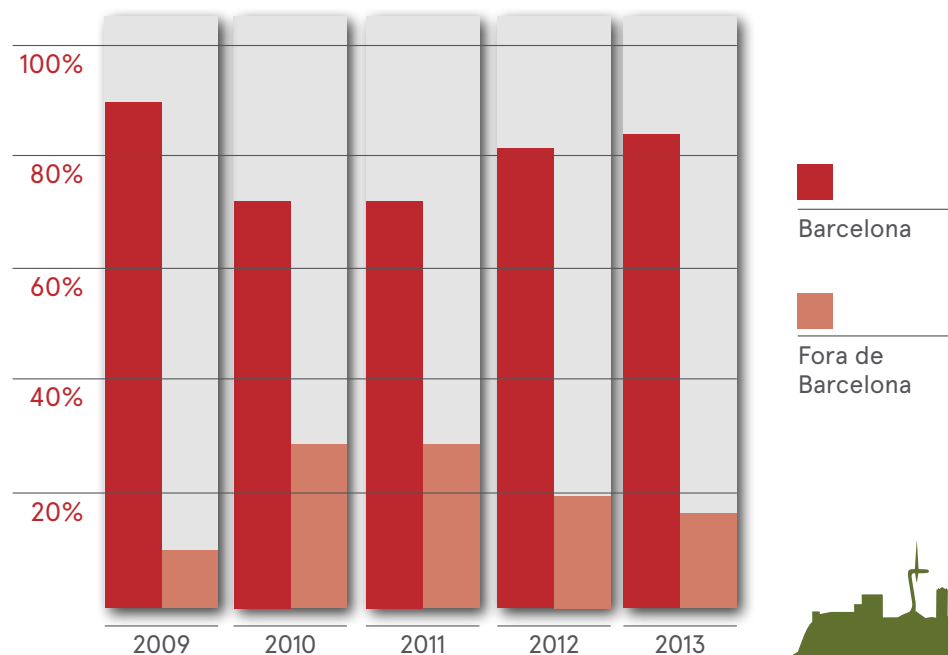
Situació geogràfica	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	83,18%	85,58%	49,40%
Província de Barcelona	12,87%	10,24%	13,80%
Catalunya	0,74%	0,61%	1,14%
Resta d'Espanya	2,10%	2,35%	33,74%
Estranger	1,11%	1,22%	1,92%



EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC. CONSULTES PER LLOC DE RESIDÈNCIA (%)

Com es pot veure, no hi ha variacions significatives. Tan sols es podria destacar el petit increment de consultes i reclamacions de ciutadans i ciutadanes de la ciutat.

Consultes per lloc de residència %	2009	2010	2011	2012	2013
Barcelona	89%	73%	73%	81%	83%
Fora de Barcelona	11%	27%	27%	19%	17%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



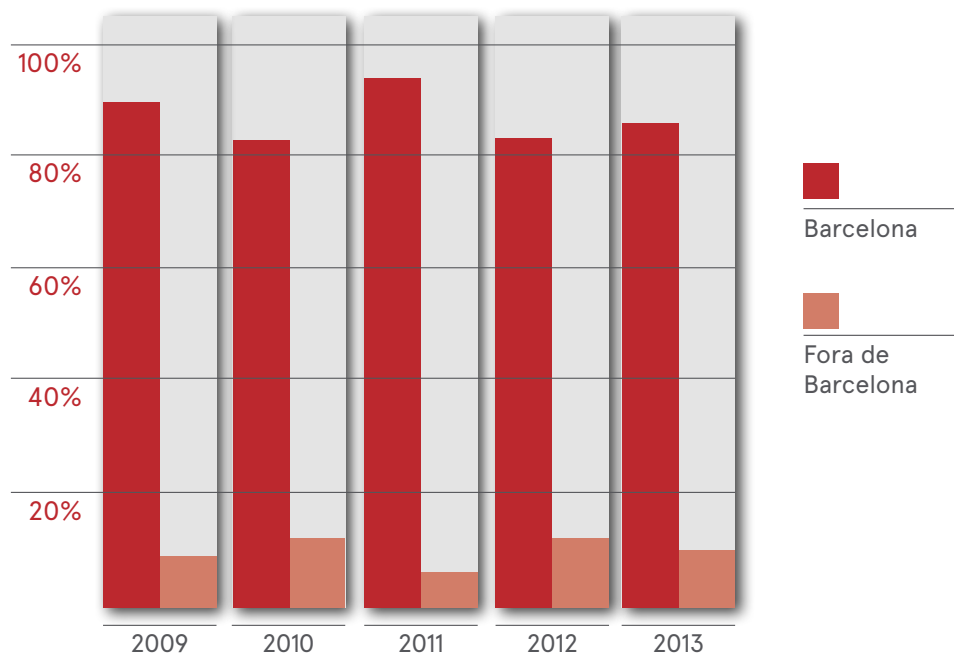
EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC. RECLAMACIONS PER LLOC DE RESIDÈNCIA (%)

Reclamacions per lloc de residència %	2009	2010	2011	2012	2013
Barcelona	87%	84%	95%	84%	86%
Fora de Barcelona	13%	16%	5%	16%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Dades i valoració

24

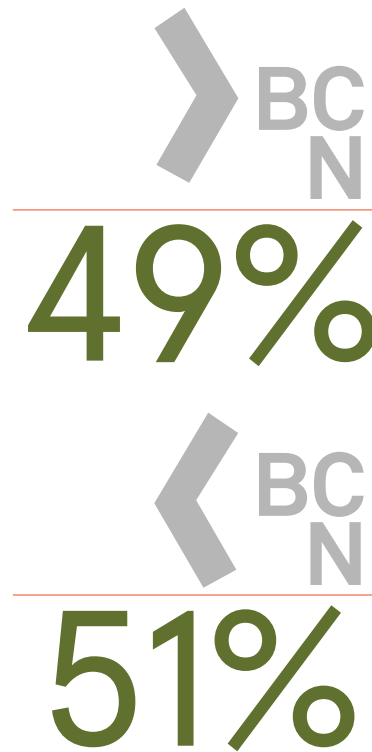
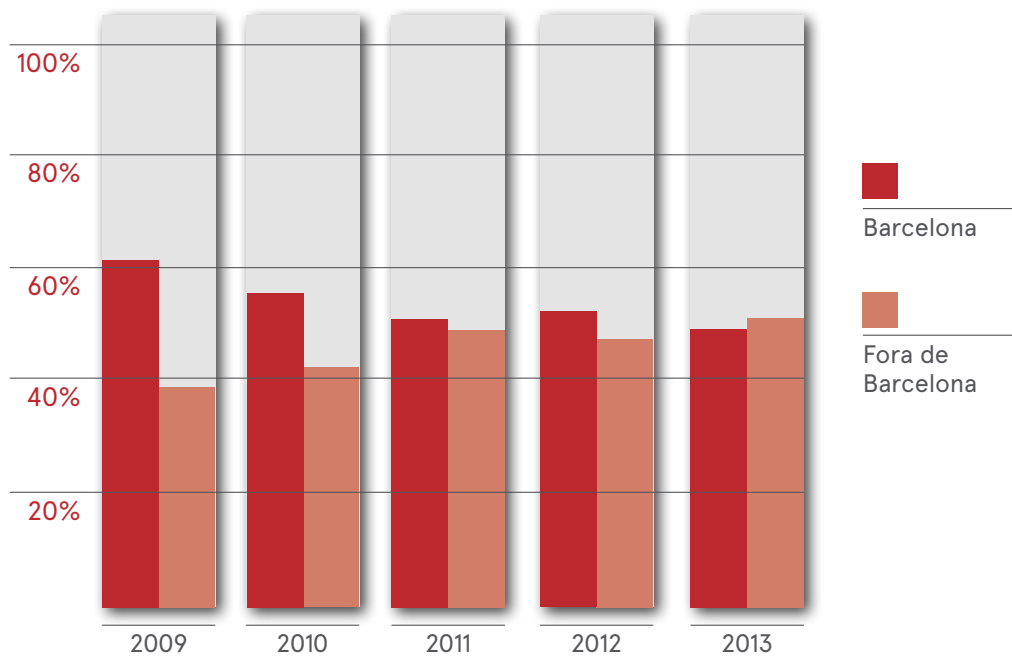
OMIC Memòria 2013



BCN
2013
86%

EVOLUCIÓ DE LES EMPRESES PER SEU SOCIAL

Empreses per seu social %	2009	2010	2011	2012	2013
Barcelona	61%	57%	51%	53%	49%
Fora de Barcelona	39%	43%	49%	47%	51%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



Dades
i valoració

25

OMIC
Memòria 2013

SITUACIÓ GEOGRÀFICA PER DISTRICTE

La localització per districte municipal presenta una situació similar a anys anteriors. Els ciutadans i ciutadanes de l'Eixample i Sant Martí són els

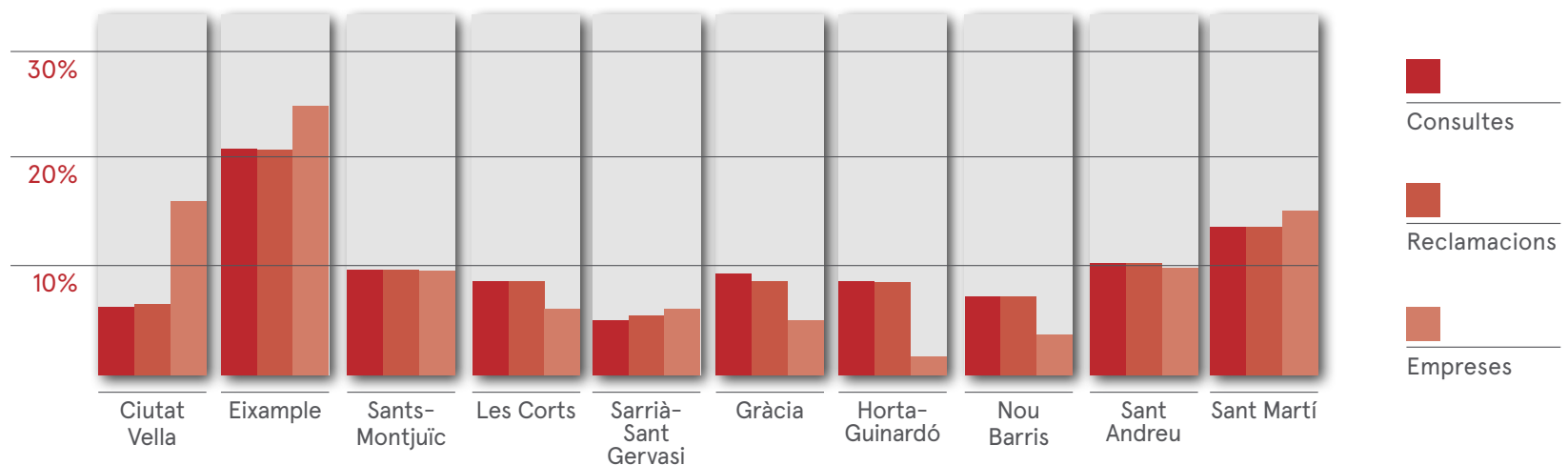
que més utilitzen el servei, i també és en aquests districtes on radiquen més empreses i comerços objecte de reclamació.

Situació geogràfica (%) per districte	Població 1/01/2010	Percentatge de població (%)	Consultes	Reclamacions	Empreses
Ciutat Vella	103.563	6,41	6,59%	6,79%	16,13%
Eixample	264.477	16,37	20,64%	20,57%	25,36%
Sants-Montjuïc	182.817	11,32	9,51%	9,54%	9,20%
Les Corts	82.436	5,1	7,89%	7,99%	6,30%
Sarrià-Sant Gervasi	144.554	8,95	5,58%	5,70%	6,70%
Gràcia	121.540	7,52	9,02%	8,85%	5,08%
Horta-Guinardó	169.896	10,52	8,10%	8,10%	2,31%
Nou Barris	167.637	10,38	7,51%	7,40%	4,78%
Sant Andreu	147.370	9,12	10,70%	10,50%	9,07%
Sant Martí	231.158	14,31	14,45%	14,55%	15,07%
Total Barcelona	1.615.448	100	100,00%	100,00%	100,00%

Dades
i valoració

26

OMIC
Memòria 2013



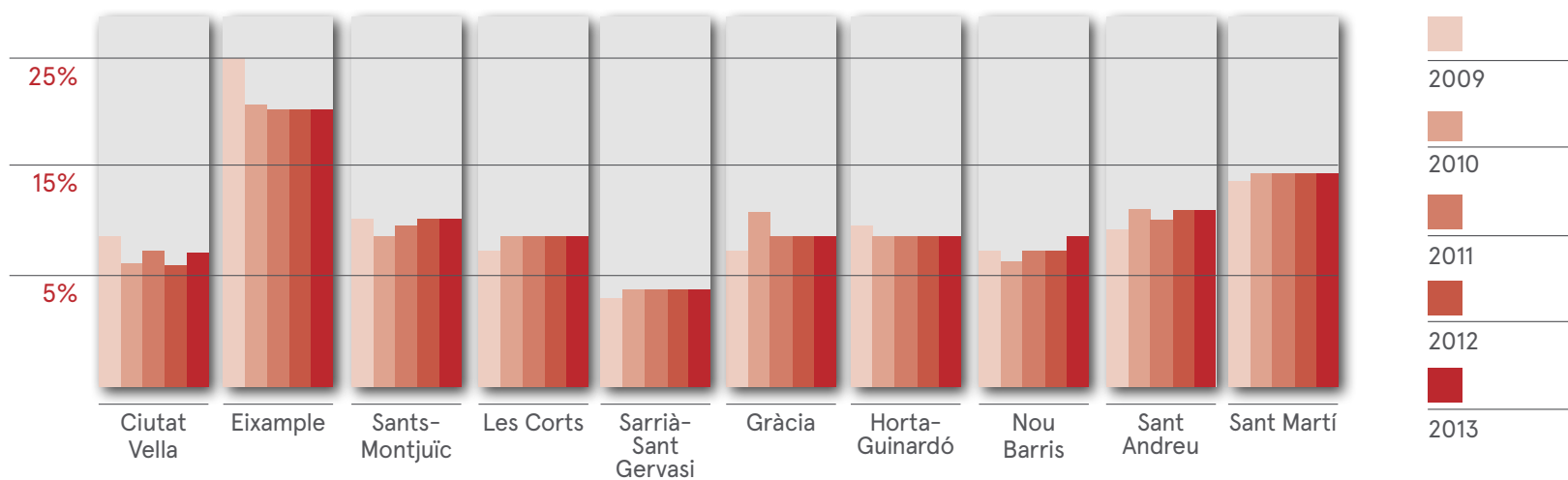
EVOLUCIÓ CONSULTES PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

Consultes per districte de residència (%)	2009	2010	2011	2012	2013
Ciutat Vella	8%	6%	7%	6%	7%
Eixample	25%	22%	21%	21%	21%
Sants-Montjuïc	10%	8%	9%	10%	10%
Les Corts	7%	8%	8%	8%	8%
Sarrià-Sant Gervasi	5%	6%	6%	6%	6%
Gràcia	7%	11%	9%	9%	9%
Horta-Guinardó	9%	8%	8%	8%	8%
Nou Barris	7%	6%	7%	7%	8%
Sant Andreu	9%	11%	10%	11%	11%
Sant Martí	13%	14%	14%	14%	14%
Total Barcelona	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%

Dades
i valoració

27

OMIC
Memòria 2013



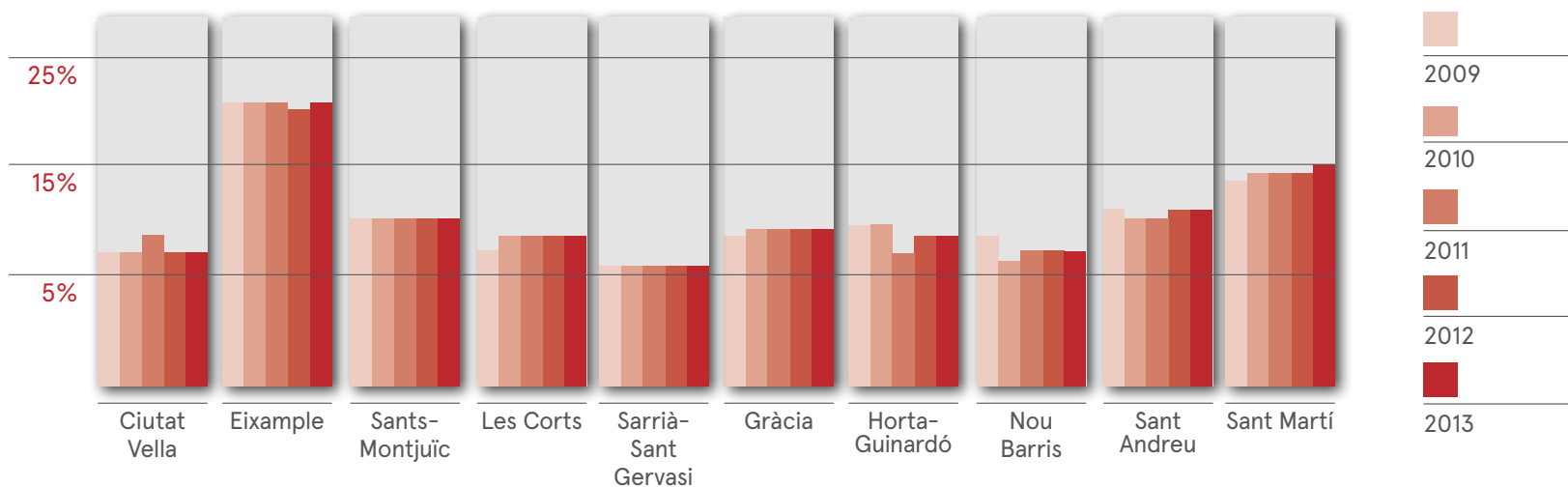
EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA (%)

Reclamacions per districte de residència (%)	2009	2010	2011	2012	2013
Ciutat Vella	7%	7%	8%	7%	7%
Eixample	21%	21%	21%	20%	21%
Sants-Montjuïc	10%	10%	10%	10%	10%
Les Corts	7%	8%	8%	8%	8%
Sarrià-Sant Gervasi	6%	6%	6%	6%	6%
Gràcia	8%	9%	9%	9%	9%
Horta-Guinardó	9%	9%	7%	8%	8%
Nou Barris	8%	6%	7%	7%	7%
Sant Andreu	11%	10%	10%	11%	11%
Sant Martí	13%	14%	14%	14%	15%
Total Barcelona	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%

Dades
i valoració

28

OMIC
Memòria 2013



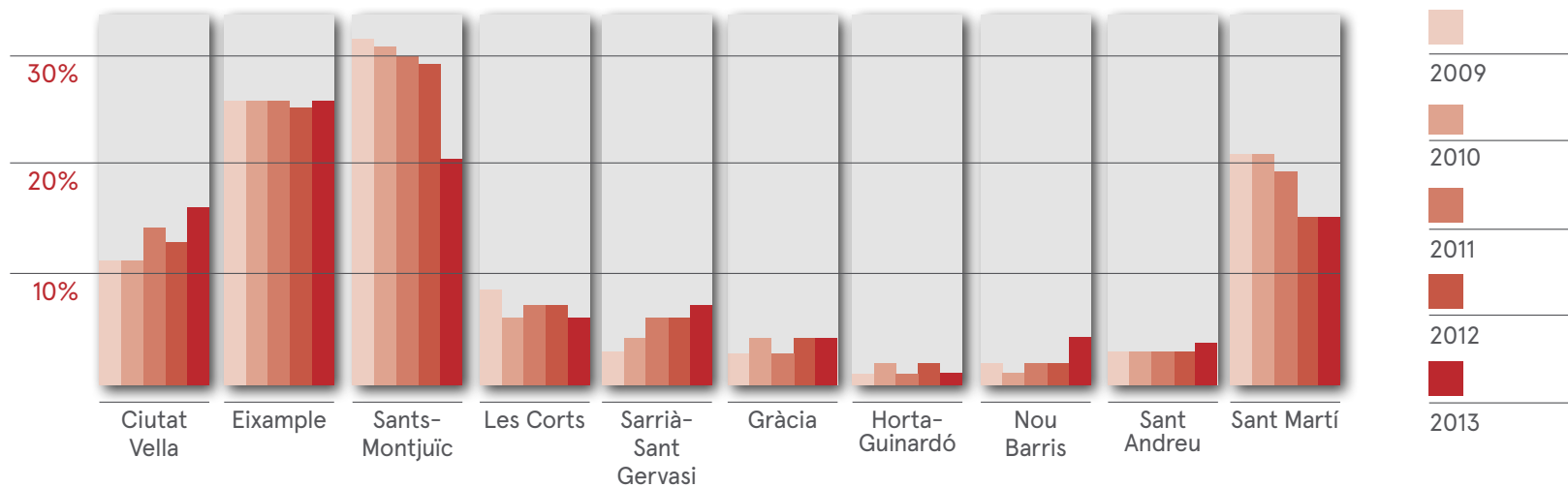
EVOLUCIÓ DE LES EMPRESES PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA (%)

Empreses per districte de residència (%)	2009	2010	2011	2012	2013
Ciutat Vella	12%	12%	14%	13%	16%
Eixample	32%	31%	30%	29%	25%
Sants-Montjuïc	6%	7%	7%	11%	9%
Les Corts	8%	6%	7%	7%	6%
Sarrià-Sant Gervasi	4%	5%	6%	6%	7%
Gràcia	4%	5%	4%	5%	5%
Horta-Guinardó	2%	3%	2%	3%	2%
Nou Barris	3%	2%	3%	3%	5%
Sant Andreu	8%	8%	8%	8%	9%
Sant Martí	21%	21%	19%	15%	15%
Total Barcelona	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%

Dades
i valoració

29

OMIC
Memòria 2013



AFLUÈNCIA DE PÚBLIC

La mitjana de persones que han acudit diàriament a l'OMIC ha estat de 72, amb un nombre màxim de 134, curiosament el mes d'octubre. L'espera, en el cas del 56% de les persones que han utilitzat el servei, s'ha perllongat durant uns 13 minuts, i el temps d'atenció s'ha situat entre els 5 i els 10 minuts de mitjana, si bé cal tenir molt present la diferent dedicació necessària segons la temàtica de la consulta. Els problemes derivats del dret a la garantia, de la facturació o d'un contracte no consentit requereixen poca explicació i donen dret a la presentació de la reclamació.

En canvi, les qüestions relacionades amb assegurances, productes financers o clàusules de contractes requereixen una major atenció i, en conseqüència, les visites són molt més llargues i es poden perllongar fins als 15 o 20 minuts.

Afluència de públic	9 a 10 h.	10 a 11 h.	11 a 12 h.	12 a 13 h.	13 a 14 h.	14 a 15 h.
Mitjana	8	13	14	14	9	2
Màxim	20	20	20	20	39	5

Mitjana diària

72

PERSONES

Nombre màxim de persones

134

A L'OCTUBRE

El 56% de les persones s'han hagut d'esperar

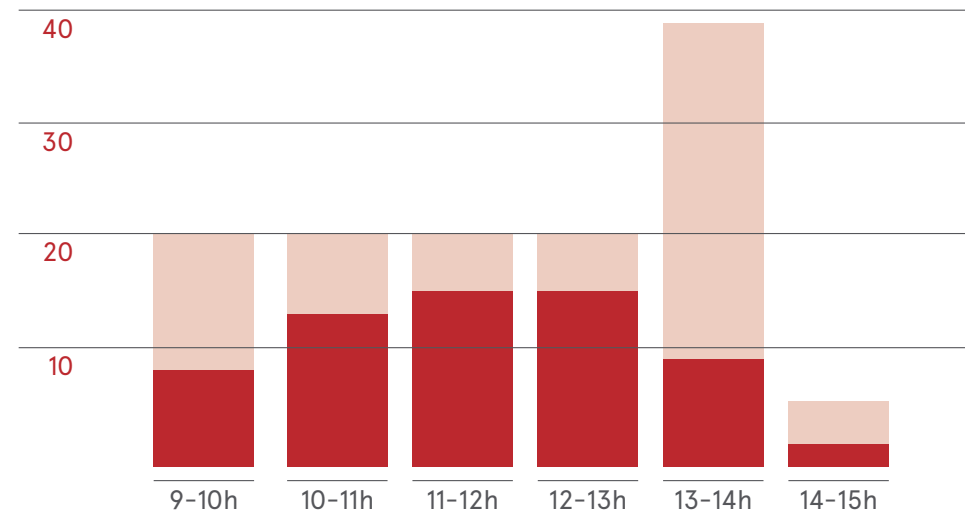
13'

MINUTS

Temps d'atenció entre 5 i 10 minuts

6'

DE MITJANA



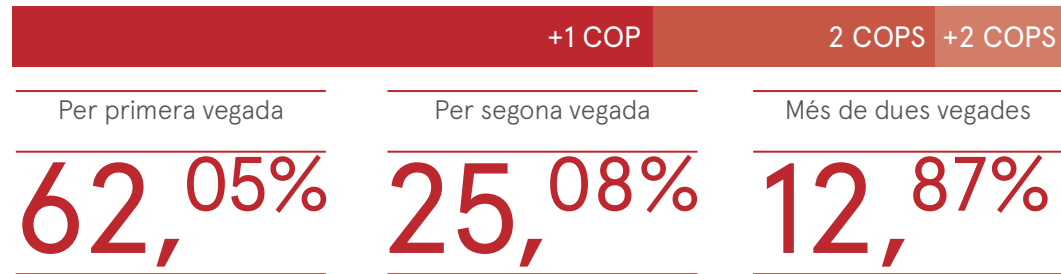
Dades i valoració

30

OMIC Memòria 2013

CONEIXEMENT DEL SERVEI DE L'OMIC

Una mica més del 60% de les persones que han acudit a l'OMIC ho ha fet per primera vegada, i s'observa que ha baixat el nombre de persones que s'hi adrecen regularment i ja coneixien el servei.

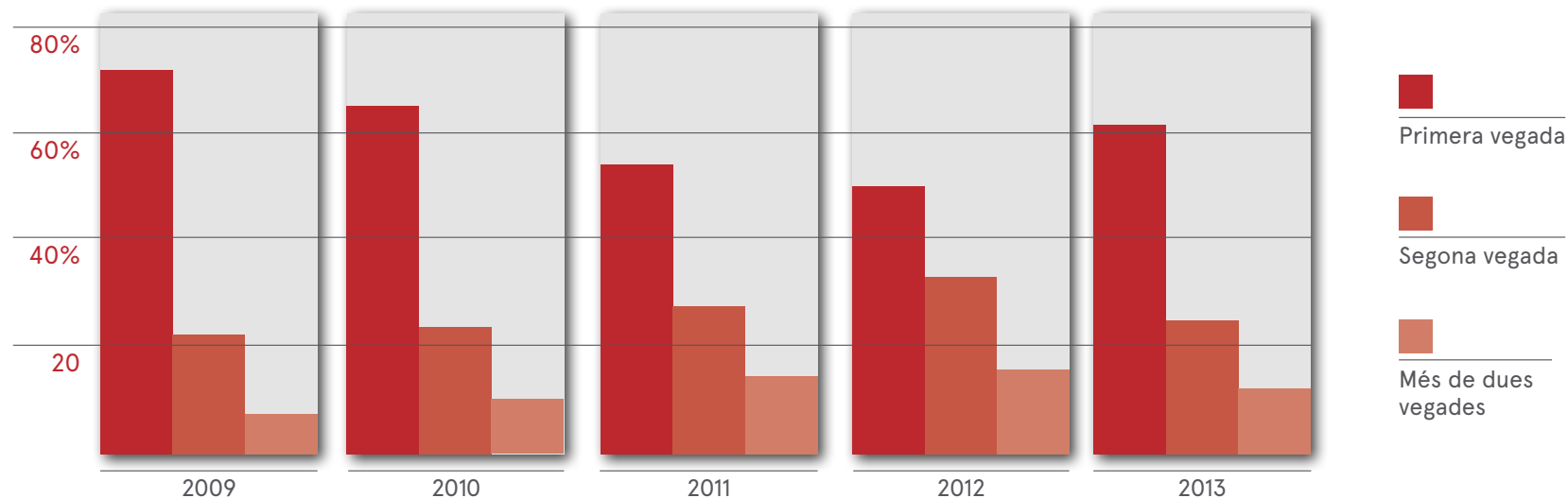


Coneixement de l'OMIC. Evolució	2009	2010	2011	2012	2013
Per primera vegada	71	65	57%	51%	62%
Per segona vegada	21	24	28%	33%	25%
Més de dues vegades	8	11	15%	16%	13%
Total	100	100%	100%	100%	100%

Dades
i valoració

31

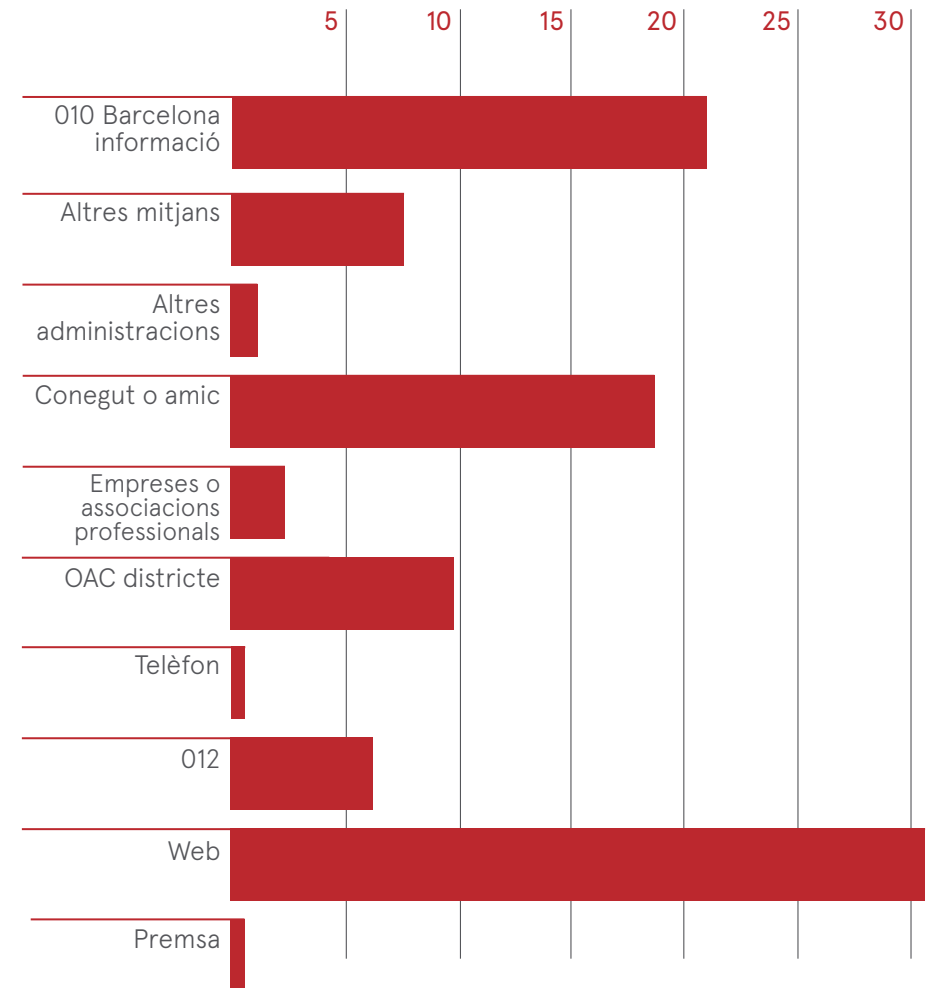
OMIC
Memòria 2013



MITJÀ PEL QUAL S'HA CONEGUT L'OMIC

Pel que fa al mitjà a través del qual han conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica i el web són les principals fonts de coneixement.

Mitjà	Consultes
010 Barcelona informació	21,45%
Altres mitjans	7,59%
Altres administracions	0,99%
Conegut o amic	18,81%
Empreses o associacions professionals	2,31%
OAC districte	9,90%
Telèfon	0,66%
012	6,93%
Web	30,69%
Premsa	0,66%
Total	100,00%



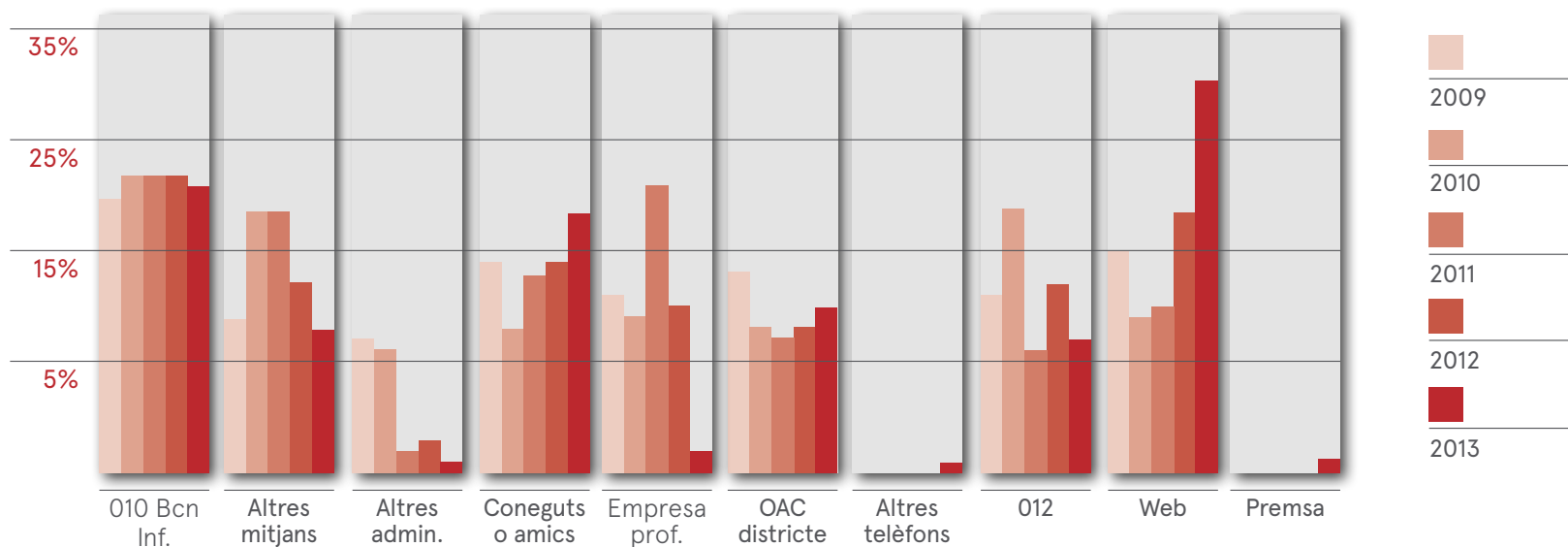
Dades
i valoració

32

OMIC
Memòria 2013

MITJÀ PEL QUAL S'HA CONEGUT L'OMIC. EVOLUCIÓ

Mitjà	2009	2010	2011	2012	2013
010 Barcelona informació	20%	22%	22%	22%	21%
Altres mitjans	9%	19%	19%	12%	8%
Altres administracions	7%	6%	2%	3%	1%
Conegut o amic	14%	8%	13%	14%	19%
Empreses o associacions professionals	11%	9%	21%	10%	2%
OAC districte	13%	8%	7%	8%	10%
Altres telèfons d'informació					1%
012 Telèfon atenció Generalitat	11%	19%	6%	12%	7%
Web	15%	9%	10%	19%	31%
Premsa				0%	1%
Total	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%



Dades
i valoració

33

OMIC
Memòria 2013

Continuar en la mateixa línia. Que una empresa rebi una comunicació de fet sigui suficient.

VALORACIÓ DEL SERVEI

Moltes vegades, les memòries mostren només xifres, però no transmeten tota la realitat d'un servei. Els textos de les reclamacions expressen més fidelment aquesta realitat.

La manca d'informació es tradueix molt sovint en una sensació d'engany que pateix la persona consumidora. Per això, en moltes ocasions, quan es rep la informació adient per part del personal de l'OMIC, el problema tot d'una queda resolt. En aquests casos, l'OMIC sembla talment com si fos el servei d'atenció al client d'una empresa.

En altres ocasions, el conflicte particular fa que l'afectat no vulgui que altres pateixin la mateixa situació, o bé creu que existeix un incompliment de la normativa i del que ha de ser una transacció comercial, i el que vol és que amb la seva denúncia s'aclareixin conductes. També, i cal tenir-ho en compte, hi ha professionals de la reclamació que, de la mateixa manera que algunes empreses, intenten treure profit d'una situació de desinformació.

Per això, i val la pena d'insistir-hi, una bona informació prèvia i clara evitaria molts conflictes entre empreses i consumidors. D'altra banda, i de la mateixa manera que recordem contínuament a les empreses que la informació és la millor manera d'evitar un conflicte, també informem al consumidor des d'un principi que la presentació d'una reclamació no vol dir que tingui la raó.

Tanmateix, les comunicacions que remeten molts del usuaris agraint el servei que presta l'OMIC ens donen més força per continuar en la mateixa línia. Que una empresa rebi una comunicació de l'OMIC i aquest fet sigui suficient per solucionar un problema ens fa valorar moltíssim el servei que es presta.

Recollim en aquest capítol només una breu selecció dels centenars de notes d'agraïment dels usuaris de l'OMIC. En rebem en diversos idiomes, de breus, d'extenses, d'alleujament, de grata sorpresa, fins i tot d'incredulitat. En algunes, el consumidor confessa haver lluitat amb l'empresa sense cap resultat, fins que, gràcies a la mediació de l'OMIC, el problema s'ha solucionat. Però el denominador comú, com es pot comprovar en els extractes d'aquestes comunicacions, és l'agraïment sincer cap a l'OMIC i, per tant, cap a totes les persones que fan possible aquest servei tan essencial per garantir els drets dels consumidors de Barcelona.

Un dels principals objectius de l'OMIC és el de conèixer el grau de satisfacció dels usuaris. Per al 2014 es té previst incloure a l'enquesta municipal trimestral de l'OMNIBUS el grau de coneixement i satisfacció dels serveis de l'OMIC.

OMIC

De:
Enviat: dimarts, 29 / gener / 2013 13:51
Per a: OMIC
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Bon dia ;

Mol agrait per la gestió de reclamació del O.M.I.C.
Veig que , com a ciudadá de Barcelona , l 'Ajuntament respón i funciona.

Salutacions

OMIC

De:
Enviat: dimarts, 29 / gener / 2013 16:20
Per a: OMIC
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Benvolguts,

Agraïr la seva gestió, i comunicar-li que estic d'acord amb la resolucio de la companyia que no em cobra el import de les dues últimes factures amb un import de 253.25 euros. I em retira del fitxer d'impagats.

Una vegada més comentar, que la seva tasca és imprescindible, com a consumidors no estem desprotegits. I només dir que val la pena reclamar.

Atentament,

OMIC

De:
Enviat: dimarts, 16 / juliol / 2013 16:40
Per a: OMIC
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Bon, volia agrair-vos les vostres gestions i indicar-vos que ha respòs molt correctament i ja m'estan compensant amb el mes adicional.

A mes, indicar-vos que hem sento orgullós i molt satisfet per les seves gestions, agilitat y nivell de resposta.

Sense mes, rebeu una cordial salutació,

*La seva tasca es molt important.
Els consumidors no estem desprotegits. Val la pena reclamar.*

Dades
i valoració

35

OMIC
Memòria 2013

*Com a ciutadana de Barcelona vull
agraïr la seva gestió. L'Ajuntament
respon i funciona.*

OMIC

De:
Enviat: dimecres, 13 / febrer / 2013 22:20
Per a: OMIC
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Benvolgut

Moltíssimes gràcies per la comunicació i encara més per les exitoses gestions realitzades.

Després de més d'un any intentant-ho jo personalment, que vostès de forma tan ràpida hagin aconseguit fer justícia, és la demostració més evident de la seva excel.lent feina.

Finalment remarcar que si fos cert que a el tracte al client els preocupés tan com diuen, francament ho dissimulen molt bé, perquè totes les seves accions van encaminades en sentit contrari.

Sense ànim de pendre-li més temps, moltes gràcies per tot i quedo a la seva disposició per allò que requereixi.

Agraït,

OMIC

De:
Enviat: dilluns, 13 / maig / 2013 23:13
Per a: OMIC
Tema: ref resuelto

Estimados Srs.

Me es grato comunicarles que se ha resuelto satisfactoriamente con la Compañía la reclamación presentada.

Lo que les comunico por si quieren cerrar el expediente.

Quiero agradecerles los servicios prestados.

Atentamente

OMIC

De:
Enviat: dimarts, 16 / juliol / 2013 16:40
Per a: OMIC
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Buenas tardes,

Por mi parte doy por cerrado el caso ya que la empresa y yo hemos llegado a un acuerdo. Agradecerles a la oficina municipal de consumo de Barcelona el trato que me han ofrecido en todo el transcurso de las negociaciones.

Un saludo

OMIC

De:
Enviat: divendres, 6 / desembre / 2013 20:24
Per a: OMIC; OMIC
Tema: acuerdo por reclamacion

Buenas tardes,

Me pongo en contacto con vosotros para informarles de la resolución de la reclamacion presentada con la empresa

La empresa cedió a devolverme el dinero, y lo ha hecho efectivo la pasada semana. Con lo cual os hago este comunicado para poder cerrar el expediente.

Y agradecerles poder contar con el apoyo de instituciones como la vuestra que nos hacen al vida mas fácil a consumidores y usuarios, ya que fué despues de los tramites comenzados que la empresa empezó a tener en cuenta mi petición.
Muchísimas gracias nuevamente.

Un cordial saludo y deseando unas buenas navidades para todos vosotros y un mejor año 2014.

Moltíssimes gràcies per la comunicació i encara més per les èxiteses gestions realitzades.

Dades
i valoració

37

OMIC
Memòria 2013

4

Sectors de
consum

38

OMIC
Memòria 2013



SECTORS DE CONSUM

2013

El sector on hi ha hagut més demanda d'informació (44%) continua sent el dels subministraments, que inclou aigua, llum, gas i telecomunicacions, seguit pel dels serveis (30%). Cal ressaltar l'important augment de les consultes que anomenem «no és procedent», que inclouen aspectes no relacionats amb el consum i de residents d'altres municipis, i que han augmentat un 126% amb relació a l'any anterior.

Aquest augment podria ser conseqüència de la complexitat a l'hora de definir les consultes que són estrictament de consum.

S'han rebut menys reclamacions de tots els sectors, excepte pel que fa a l'habitatge, i els subministraments (44,29%) i els serveis (32,96%) sumen les tres quartes parts del total. El percentatge de consultes que deriven en reclamació és major en el tema alimentari i molt reduït en l'habitatge.

Atesa la temàtica tan diversa que comprèn el consum, els temes s'agrupen per sectors per tal de facilitar-ne l'estudi. A la taula següent es recullen alguns temes que no consten de manera diferenciada en els llistats de cada sector.

CONSULTES I QÜESTIONS PRINCIPALS

Consultes	Sector on s'ha inclòs
Tota mena de compres no incloses en la resta de paràgrafs d'aquest sector, amb independència del tipus d'establiment o de venda	Béns (Comerç. Compres)
Aparells informàtics i telèfons mòbils	Electrodomèstics
Tota la problemàtica no inclosa en els altres paràgrafs, com els problemes d'antenes, rehabilitació, manca o deficiència en els serveis comunitaris, etc.	Habitatge
Serveis a domicili i reparacions	Reparacions a la llar
Qüestions relacionades amb agències de viatges i serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintoreries, fotògrafs, revelatge de fotografies, pàrquings, etc.	Serveis
Accés a Internet	Telecomunicacions
Operadors de telefonia fixa i mòbil	Telecomunicacions
Televisió i altres tipus de comunicacions	Telecomunicacions
Temes que no són de consum, consultes de residents en altres municipis i reclamacions quan cap de les parts pertany a Barcelona	No és procedent

Sectors de
consum

39

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM

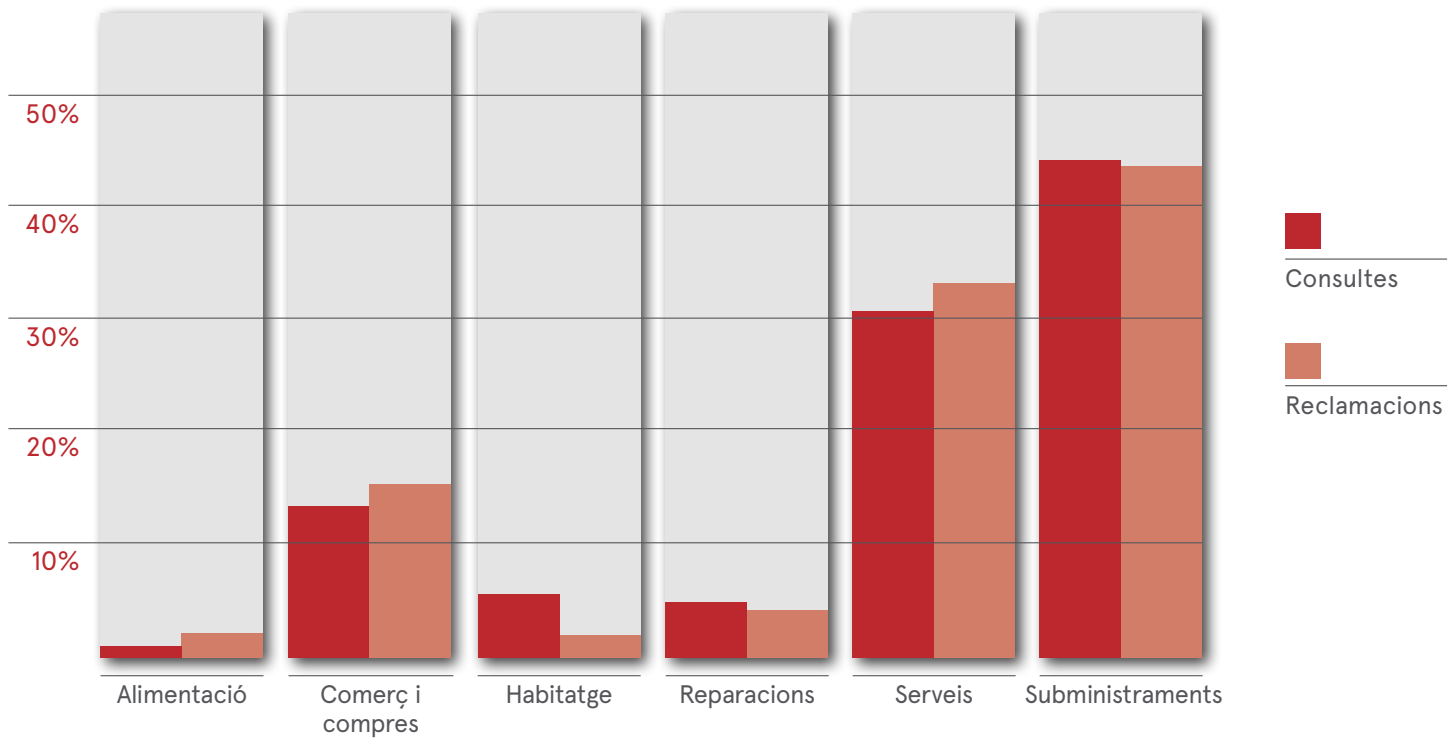
Sectors	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Alimentació	182	119	0,65%	1,42%	65,38%
Comerç. Compres	3.617	1.250	12,99%	14,88%	34,56%
Habitatge	1.757	155	6,31%	1,85%	8,82%
Reparacions	1.422	387	5,11%	4,61%	27,22%
Serveis	8.489	2.769	30,49%	32,96%	32,62%
Subministraments	12.373	3.720	44,44%	44,29%	30,07%
Subtotal	27.840	8.400	100,00%	100,00%	30,17%
Temes de consum	27.840	8.400	93,18%	100,00%	30,17%
No és procedent	2.039	0	6,82%	0,00%	0,00%
Total	29.879	8.400	100,00%	100,00%	28,11%
Consultes sobre gestió OMIC	2.881				
Total consultes	32.760				

Sectors de consum

40

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM



Sectors de consum

41

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ CONSULTES

Sector de consum. Consultes	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Alimentació	502	374	310	357	182	-49%
Comerç. Compres	7.699	8.218	5.267	5.061	3.617	-29%
Habitatge	6.390	4.983	2.553	2.120	1.757	-17%
Reparacions	3.236	3.564	2.026	1.950	1.422	-27%
Serveis	13.988	16.725	9.908	11.091	8.489	-23%
Subministraments	16.480	17.359	15.854	14.021	12.373	-12%
Temes de consum	48.295	51.223	35.918	34.589	27.840	-20%
No procedeix	6.952	7.585	4.042	902	2.039	126%
Total	55.247	58.808	39.960	35.491	29.879	-16%

Sectors de consum

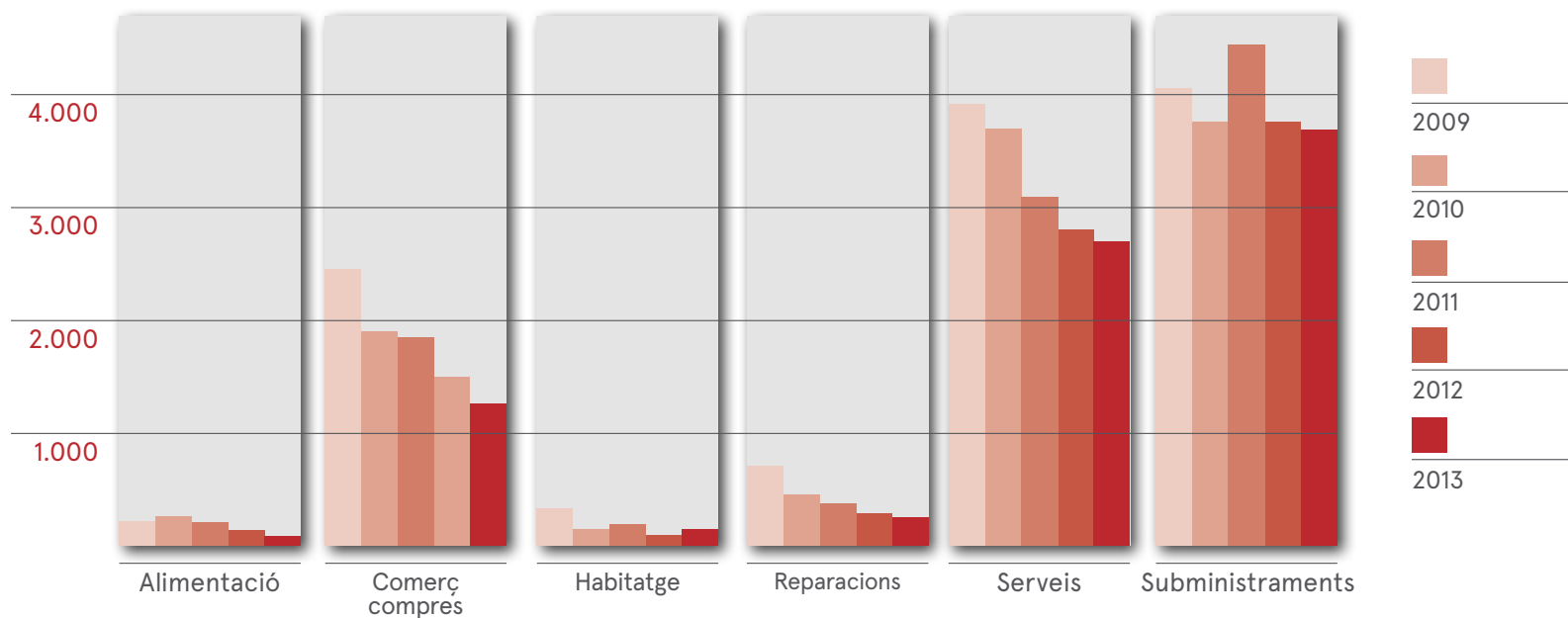
42

OMIC
Memòria 2013



SECTOR CONSUM. EVOLUCIÓ RECLAMACIONS

Sector	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Alimentació	236	253	233	161	119	-26%
Comerç. Compres	2.413	1.991	1.910	1.551	1.250	-19%
Habitatge	332	162	176	126	155	23%
Reparacions	726	470	405	390	387	-1%
Serveis	3.962	3.726	3.172	2.869	2.769	-3%
Subministraments	4.070	3.780	4.463	3.786	3.720	-2%
Temes de consum	11.739	10.382	10.359	8.883	8.400	-5%
Total	11.739	10.382	10.359	8.883	8.400	-5%



Sectors de consum

43

OMIC
Memòria 2013

Sectors de consum

44

OMIC
Memòria 2013

Quant a la demanda d'informació, les telecomunicacions ocupen una vegada més el primer lloc, amb el 33,87% de les consultes, seguides de les entitats financeres, amb el 9,18%, i la compra d'electrodomèstics, els serveis en general i l'electricitat, que superen el 5%. En analitzar-ne l'evolució, cal destacar l'increment del 150% de les consultes relacionades amb el temps compartit (multipropietat), tot i que el nombre de consultes és molt petit, i les relacionades amb temes que no són de consum, amb el 126%. Els descensos més acusats han estat en alimentació, mobles i decoració i ensenyament, amb un percentatge al voltant del 50%. El descens en les telecomunicacions ha estat del 13%.

Pel que fa a les reclamacions, també són les telecomunicacions les que ocupen el primer lloc, amb el 34,73% del total. A continuació trobem els serveis, amb el 9,39%, i la compra

d'electrodomèstics, amb el 6,81%, mentre que les entitats financeres són el 5,56%, atesa la manca de possibilitats d'efectuar una mediació o un arbitratge, tret de casos molt concrets. Malgrat això, és un sector on hi ha hagut un increment de les reclamacions, amb un percentatge del 32%. Altres sectors on han augmentat les reclamacions han estat les reparacions a la llar, amb el 36%; la compra d'habitatge amb el 38%; la multipropietat, amb el 300%, l'aigua, amb el 14%; l'electricitat, amb el 11%, i el gas, amb el 39%. Les reclamacions en la resta de sectors han disminuït, i destaquen les disminucions del 38% en el sector de l'ensenyament, el 29% bens de consum, i el 28% en automòbils i calçat i tèxtil. Finalment, les reclamacions en les telecomunicacions han disminuït un 7%.

SECTORS DE CONSUM

Sector	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Alimentació					
Alimentació	182	119	0,65%	1,42%	65,38%
Comerç. Compres					
Béns	850	310	3,05%	3,69%	36,47%
Automòbils	370	73	1,33%	0,87%	19,73%
Calçat i tèxtil	473	174	1,70%	2,07%	36,79%
Electrodomèstics	1.586	572	5,70%	6,81%	36,07%
Mobles i decoració	338	121	1,21%	1,44%	35,80%
Habitatge					
Habitatge	200	44	0,72%	0,52%	22,00%
Arrendaments	1.364	97	4,90%	1,15%	7,11%
Compra d'habitatge	183	11	0,66%	0,13%	6,01%
Temps compartit	10	3	0,04%	0,04%	30,00%
Reparacions					
Reparacions a la llar	530	114	1,90%	1,36%	21,51%
Automòbils	342	90	1,23%	1,07%	26,32%
Electrodomèstics	550	183	1,98%	2,18%	33,27%
Serveis					
Turisme	743	249	2,67%	2,96%	33,51%
Serveis	1.505	789	5,41%	9,39%	52,43%

Sectors de
consum

45

OMIC
Memòria 2013

» ...

SECTORS DE CONSUM

... <

Sector	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Serveis					
Assegurances	1.009	119	3,62%	1,42%	11,79%
Ensenyament	336	77	1,21%	0,92%	22,92%
Entitats financeres	2.557	467	9,18%	5,56%	18,26%
Oci i cultura	528	294	1,90%	3,50%	55,68%
Sanitat	274	61	0,98%	0,73%	22,26%
Restauració	426	266	1,53%	3,17%	62,44%
Transports	1.111	447	3,99%	5,32%	40,23%
Subministraments					
Aigua	293	64	1,05%	0,76%	21,84%
Electricitat	1.715	427	6,16%	5,08%	24,90%
Gas	936	312	3,36%	3,71%	33,33%
Telecomunicacions	9.429	2.917	33,87%	34,73%	30,94%
Temes de consum	27.840	8.400	93,18%	100,00%	30,17%
No és procedent	2.039	0	6,82%	0,00%	0,00%
Total	29.879	8.400	100,00%	100,00%	28,11%
Consultes sobre gestió OMIC	2.881				
Total consultes	32.760				

Sectors de consum

46

OMIC
Memòria 2013

EVOLUCIÓ

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg del 2013 per part de les persones consumidores que s'han dirigit a l'OMIC, sense distingir si han derivat en una reclamació. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

ALIMENTACIÓ

Encara que el nombre de consultes relacionades amb l'alimentació és molt escàs, se n'ha produït un descens proper al 49%, i les reclamacions s'han reduït un 26%. Els conflictes més usuals estan relacionats amb l'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i venda de productes caducats i la manca del full de reclamació/denúncia. Les denúncies per productes en mal estat es deriven cap a l'Agència de Salut Pública.



49%

CONSULTES

26%

RECLAMACIONS

Sectors de
consum

47

OMIC
Memòria 2013

COMPRA DE PRODUCTES

El descens en les reclamacions, així com en les consultes, s'ha produït en tots els sectors. Encara que en menor mesura, s'ha de continuar insistint que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç. Tan sols són obligatoris si així ho anuncia l'establiment o en el cas de productes defectuosos. D'altra banda, s'ha aprofundit en el coneixement d'aquest dret i en la responsabilitat del comerç en la seva aplicació, alhora que s'ha procurat facilitar més informació als sectors perquè coneguin la normativa actual.

FACILITAR MÉS
INFORMACIÓ ALS
SECTORS PERQUÈ
CONEGUIN LA
NORMATIVA
ACTUAL

HABITATGE

Les oficines d'habitatge dels districtes informen des de principis del 2009 sobre diferents aspectes relacionats amb l'habitatge, com ara la interpretació dels contractes, la pujada de les rendes, les relacions amb la propietat, l'assetjament immobiliari, etc. Malgrat això, i encara que la demanda ha disminuït en tots els sectors, no ho ha fet en la mesura que s'esperava.

Pel que fa a les reclamacions per compra, han augmentat un 37,5%, tenint importància atès el seu alt valor econòmic.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes, tot i que poques deriven en reclamacions. Caldria afegir-hi que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intenti solucionar els problemes mitjançant el diàleg i s'eviti, mentre sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

REPARACIONS

La manca de pressupost previ, l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, la manca de garantia i els preus abusius de determinats serveis d'urgència són els problemes més acusats. En conjunt, es detecta un cert descens en les consultes i reclamacions, encara que s'han incrementat les de reparacions d'automòbils i de la llar.



**PROBLEMES MÉS ACUSATS:
INCOMPLIMENT TERMINIS
D'EXECUCIÓ D'OBRES, PREUS
ABUSIUS I LA MANCA DE
GARANTIA**

SERVEIS

Hi ha hagut un descens de les consultes però en canvi s'han incrementat les reclamacions referents al turisme, la restauració i les relacionades amb les entitats financeres, recollides prèviament.

El transport aeri pateix els mateixos problemes detectats en anys anteriors, com ara la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, els retards i la pèrdua d'equipatges, la manca de transparència en les vendes a través d'Internet i les presumptes condicions abusives en la venda i els serveis oferts. Es tracta d'un sector complex, en què les sentències dictades en els jutjats fan palesa la necessitat d'un canvi legislatiu a escala europea.

El sector de restauració ha patit un augment de les reclamacions, sobretot pel que fa a qualitat i preus dels productes.

En el sector turístic l'augment és degut a problemes en els viatges combinats i en els hotels.

SUBMINISTRAMENTS

Mentre que el nombre de consultes ha disminuït, en especial les relacionades amb l'aigua, exceptuant les de telecomunicacions les reclamacions han sofert un augment, sobretot les de gas. La qualitat del servei, la poca claredat de la publicitat, la dificultat d'entendre els termes que apareixen a la factura i les ofertes i els contractes no consentits constitueixen les causes de la majoria dels conflictes.



CONSULTES



RECLAMACIONS

TURISME

RESTAURACIÓ

ENTITATS
FINANCERES

Sectors de
consum

49

OMIC
Memòria 2013



CONSULTES



RECLAMACIONS

TELECOMUNICACIONS

Continua la tendència i ha disminuït el nombre de consultes i reclamacions, essent el tema més demanat i, per tant, font de la major part dels conflictes en termes absoluts. Els principals problemes continuen sent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Tot i que el nombre de reclamacions per publicitat no sigui considerable respecte a la resta, creiem convenient assenyalar la manca de claredat d'algunes ofertes, que provoquen sorpreses poc agradables a l'usuari. Per acabar, i com continua essent la tònica general del sector, l'OMIC en moltes ocasions fa les funcions del servei al client de les operadores.



CONSULTES

RECLAMACIONS

**REMARCAR LA
MANCA DE CLAREDAT
D'ALGUNES OFERTES**

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES

Sectors de consum. Consultes	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Alimentació						
Alimentació	502	374	310	357	182	-49%
Comerç. Compres						
Béns	1.274	1.516	1.312	1.092	850	-22%
Automòbils	1.051	1.201	635	525	370	-30%
Calçat i tèxtil	1.216	1.336	800	829	473	-43%
Electrodomèstics	3.284	3.072	1.962	1.957	1.586	-19%
Mobles i decoració	874	1.093	558	658	338	-49%
Habitatge						
Habitatge	736	1.198	626	398	200	-50%
Arrendaments	4.938	3.082	1.561	1.401	1.364	-3%
Compra d'habitatge	701	699	355	317	183	-42%
Temps compartit	15	4	11	4	10	150%
Reparacions						
Reparacions a la llar	1.180	1.303	681	594	530	-11%
Automòbils	872	1.016	570	559	342	-39%
Electrodomèstics	1.184	1.245	775	797	550	-31%

» ...

Sectors de
consum

51

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES

... <

Sectors de consum. Consultes	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Serveis						
Turisme	1.336	2.196	1.261	896	743	-17%
Serveis	2.354	2.624	1.900	1.833	1.505	-18%
Assegurances	1.384	1.724	1.047	1.088	1.009	-7%
Ensenyament	1.128	1.287	779	679	336	-51%
Entitats financeres	1.893	1.907	1.131	2.780	2.557	-8%
Oci i cultura	1.201	1.317	919	913	528	-42%
Sanitat	836	957	446	466	274	-41%
Restauració	947	1.110	718	582	426	-27%
Transports	2.896	3.603	1.707	1.854	1.111	-40%
Subministraments						
Aigua	578	697	293	412	293	-29%
Electricitat	2.899	2.357	1.690	1.738	1.715	-1%
Gas	1.137	1.499	962	1.051	936	-11%
Telecomunicacions	11.866	12.806	12.909	10.820	9.429	-13%
Total temes de consum	48.295	51.223	35.918	34.589	27.840	-20%
No és procedent	6.952	7.585	4.042	902	2.039	126%
TOTAL	55.247	58.508	39.960	35.491	29.879	-16%

Sectors de
consum

52

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

Sectors de consum. Reclamacions	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Alimentació						
Alimentació	236	253	233	161	119	-26%
Comerç. Compres						
Béns	433	395	565	439	310	-29%
Automòbils	195	159	158	102	73	-28%
Calçat i tèxtil	332	295	303	243	174	-28%
Electrodomèstics	1.274	918	735	625	572	-8%
Mobles i decoració	179	224	149	142	121	-15%
Habitatge						
Habitatge	34	63	62	36	44	22%
Arrendaments	223	85	102	82	97	18%
Compra d'habitatge	69	14	12	8	11	38%
Temps compartit	6	0	0	0	3	300%
Reparacions						
Reparacions a la llar	227	128	101	84	114	36%
Automòbils	192	146	128	101	90	-11%
Electrodomèstics	307	196	176	205	183	-11%
Serveis						
Turisme	330	457	437	220	249	13%
Serveis	990	871	848	763	789	3%

» ...

Sectors de
consum

53

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

... <<

Sectors de consum. Reclamacions	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Assegurances	180	150	121	134	119	-11%
Ensenyament	162	134	140	124	77	-38%
Entitats financeres	318	193	171	353	467	32%
Oci i cultura	482	435	424	380	294	-23%
Sanitat	111	85	68	69	61	-12%
Restauració	407	401	381	242	266	10%
Transports	978	1000	582	584	447	-23%
Subministraments						
Aigua	36	43	54	56	64	14%
Electricitat	520	461	399	383	427	11%
Gas	189	249	264	225	312	39%
Telecomunicacions	3.325	3.027	3.746	3.122	2.917	-7%
TOTAL	11.735	10.382	10.359	8.883	8.400	-5%

Sectors de consum

54

OMIC
Memòria 2013

TEMES OBJECTE DE CONSULTA O DE RECLAMACIÓ. VARIACIONS RESPECTE A L'ANY ANTERIOR (%)

	Consultes	Reclamacions
Alimentació		
Alimentació	-48,95%	-26,09%
Comerç. Compres		
Béns	-22,13%	-29,38%
Automòbils	-29,46%	-28,43%
Calçat i tèxtil	-42,91%	-28,40%
Electrodomèstics	-18,94%	-8,48%
Mobles i decoració	-48,60%	-14,79%
Habitatge		
Habitatge	-49,69%	22,22%
Arrendaments	-2,61%	18,29%
Compra d'habitatge	-42,19%	37,50%
Temps compartit	150,00%	300,00%
Reparacions		
Reparacions a la llar	-10,77%	35,71%
Automòbils	-42,42%	7,14%
Electrodomèstics	-30,95%	-10,73%
Serveis		
Turisme	-17,03%	13,18%
Serveis	-17,87%	3,41%
Assegurances	-7,22%	-11,19%
Ensenyament	-50,48%	-37,90%

	Consultes	Reclamacions
Entitats financeres	-8,01%	32,29%
Oci i cultura	-42,14%	-22,63%
Sanitat	-41,20%	-11,59%
Restauració	-26,75%	9,92%
Transports	-40,08%	-23,46%
Subministraments		
Aigua	-28,80%	14,29%
Electricitat	-1,30%	11,49%
Gas	-10,90%	38,67%
Telecomunicacions	-12,85%	-6,57%
Temes de consum	-19,51%	-5,44%
No és procedent	126,05%	
TOTAL	-7,69%	

Sectors de
consum

55

OMIC
Memòria 2013

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran de les qüestions plantejades per les persones consumidores ens impedeixen fer un estudi amb detall de la casuística de les qüestions que es plantegen diàriament. Per tant, ens limitem a recollir els indicadors i a esmentar aquells problemes que han tingut més incidència.

La situació de les reclamacions és diferent, ja que es disposa de dades concretes, sovint de les dues parts implicades. Per aquest motiu, a la taula següent recollim una primera aproximació als problemes que apareixen amb més freqüència, tenint en compte que a vegades es tracta de valoracions subjectives basades en el full de reclamació/denúncia presentat per la persona consumidora i que una mateixa reclamació pot ser objecte de diverses causes.

Sectors de consum

56

OMIC
Memòria 2013

Principals temes objecte de reclamacions	Total	Percentatge (%)
Incompliment	3.417	32,54%
Factura	1.159	11,04%
Devolució	981	9,34%
Garantiax	886	8,44%
Telèfon mòbil	871	8,29%
Qualitat	839	7,99%
Telèfon fix	687	6,54%
Documentació	356	3,39%
Frau	232	2,21%
Full reclamació	213	2,03%
Preferents	192	1,83%
D. Subordinat	141	1,34%
Tancament empresa	124	1,18%
Preu	122	1,16%
Accés internet	96	0,91%
Publicitat	44	0,42%
Deutes	38	0,36%
Paga senyal	29	0,28%
Tall	27	0,26%
Venda per internet	24	0,23%
Protecció de dades	15	0,14%
Venda directa	6	0,06%
Agència d'habitatge	1	0,01%
Rebaixes	1	0,01%
Total	10.501	100,00%

RESUM DE LES CONSULTES SOBRE ENTITATS FINANCERES

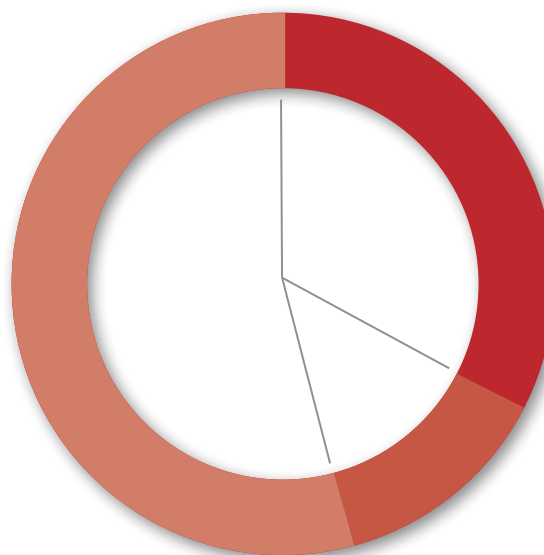
Pel que fa a les entitats financeres, destaquem en primer lloc les participacions preferents i el deute subordinat. No cal dir que han estat en el punt de mira mediàtic i que gairebé cada dia es noticien en els mitjans de comunicació. El volum d'operacions, la creació de plataformes, la inquietud que genera el tema i el que significa per als afectats, i les diferents notícies sobre el tema van motivar que s'hagi anat informant puntualment a les persones que havien presentat una reclamació en aquesta OMIC sobre les novetats durant l'any pel que fa al procediment d'arbitratge degudes a les diferents resolucions del FROB. També hem de destacar les xerrades sobre el tema realitzades als diferents districtes municipals.

Gairebé el 46% de la informació facilitada sobre entitats financeres ha estat relacionada amb aquesta temàtica, i més d'un 70% de les reclamacions rebudes han versat sobre les preferents.

	Total	Percentatge ¹
Participacions preferents	798	31,21%
Deute subordinat	374	14,63%
Altres temes	1.385	54,17%
Total	2.557	9,18 %²
Total consultes de consum	27.840	

¹ Percentatge sobre el total d'entitats financeres (%)

² Del total de les consultes de consum



31,21%

Participacions Preferents

14,63%

Deute subordinat

54,17%

Altres temes

Sectors de consum

57

OMIC
Memòria 2013

RESUM DE LES RECLAMACIONS SOBRE ENTITATS FINANCERES

Reclamacions	Total	Percentatge ¹
Participacions preferents	192	41,11%
Deute subordinat	141	30,19%
Altres temes	134	28,69%
Total	467	5,56%²
Total reclamacions de consum	8.400	

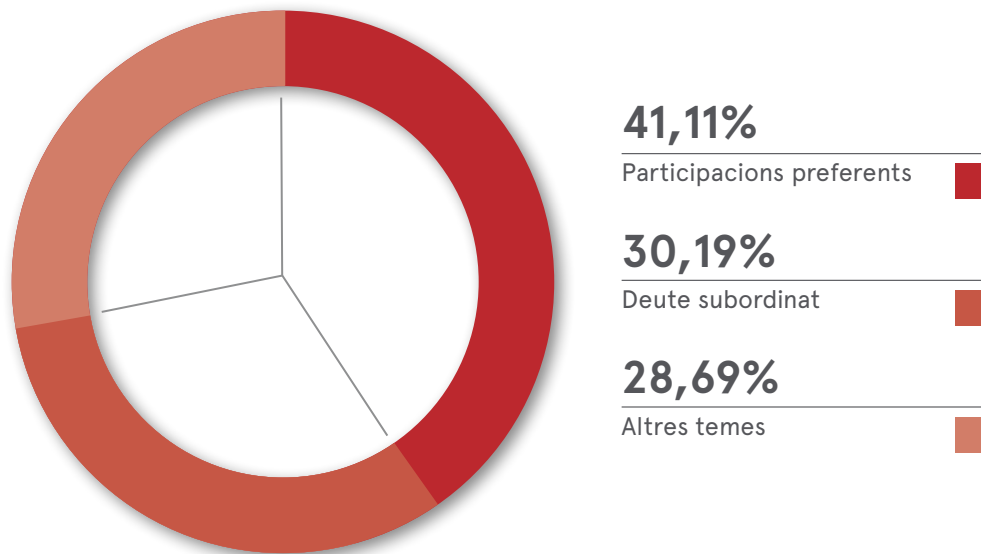
¹ Percentatge sobre el total d'entitats financeres (%)

² Del total de les reclamacions

Sectors de
consum

58

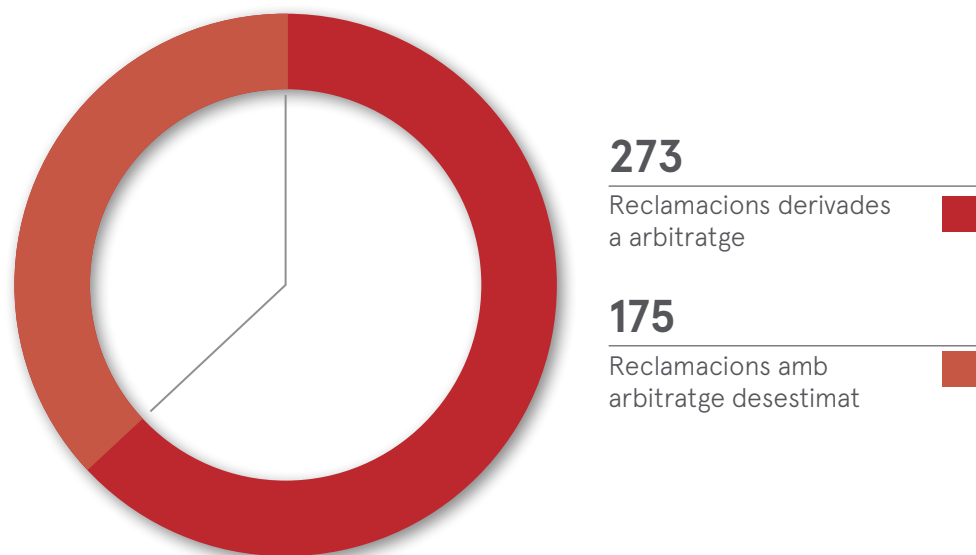
OMIC
Memòria 2013



GESTIONS DE LES RECLAMACIONS DE DEUTE SUBORDINAT I PARTICIPACIONS PREFERENTS

	Total	Percentatge
Reclamacions derivades a arbitratge	273	
Reclamacions amb arbitratge desestimat	175	64,10% ¹

¹ Respecte a les derivades a arbitratge



Sectors de consum

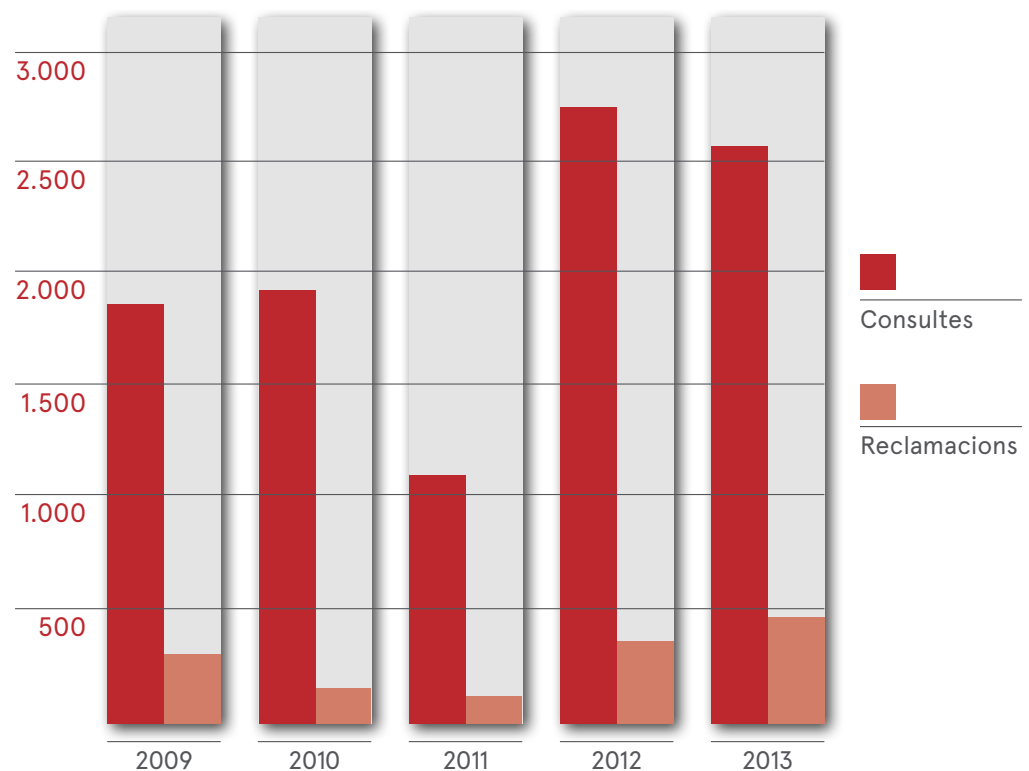
59

OMIC
Memòria 2013

EVOLUCIÓ DE CONSULTES I RECLAMACIONS SOBRE ENTITATS I PRODUCTES FINANCERS

També han disminuït una mica les consultes pel sobreendeutament i per les clàusules sòl de les hipoteques, i ha continuat la problemàtica d'anys anteriors sobre la interpretació de contractes, les comissions, la publicitat, etc. En aquests casos, és difícil resoldre una reclamació per mediació o per arbitratge, ja que les entitats financeres no estan adherides al sistema. En la majoria dels casos, es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat, així com les dades per dirigir-se al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, organisme competent en molts dels casos. Malgrat això, cal assenyalar la importància del tema i l'increment del 32% en les reclamacions.

	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Consultes	1.893	1.907	1.131	2.780	2.557	-8,02%
Percentatge sobre el total %	3,43	3,24	2,83	7,83	9,18	
Reclamacions	318	193	171	353	467	32,29%
Percentatge sobre el total %	2,71	1,86	1,65	3,97	5,56	



EMPRESSES DE REVISIÓ DE GAS

Reclamacions

162

Solucionades: 78

48%

Pendents: 75

46%

Resposta negativa de l'empresa: 9

6%

Des de l'OMIC s'ha detectat un increment de les consultes i reclamacions referides a actuacions d'empreses de revisió de gas, les quals, amb l'excusa d'inspeccionar la caldera i altres elements de la instal·lació del gas, realitzen actuacions que presumptament vulneren els drets de les persones consumidores i actuen de manera fraudulenta, en especial davant de col·lectius que han de ser específicament protegits com és el de la gent gran. Per aquest motiu la Direcció de Comerç i Consum, mitjançant l'OMIC, està oferint durant l'any 2014 un cicle de conferències a tots els districtes de Barcelona per facilitar una informació bàsica sobre aquests temes, i que ajudin de manera preventiva a evitar frauds o activitats que vulnerin els drets de les persones consumidores.

48%

Solucionades



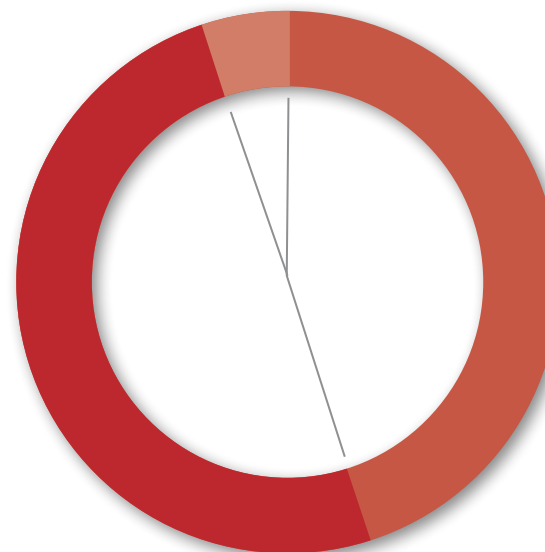
46%

Pendents



6%

Amb resposta negativa de l'empresa



Sectors de consum

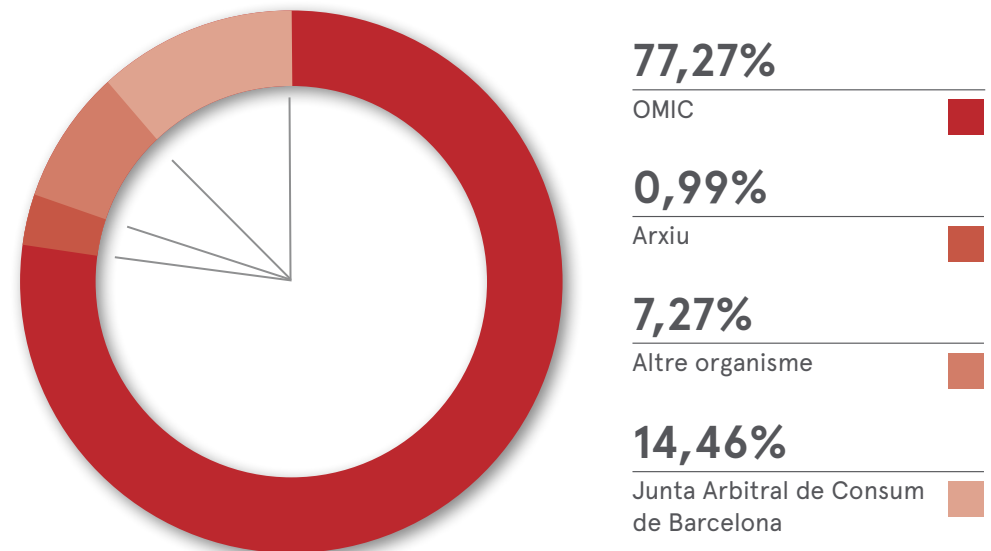
61

OMIC
Memòria 2013

RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

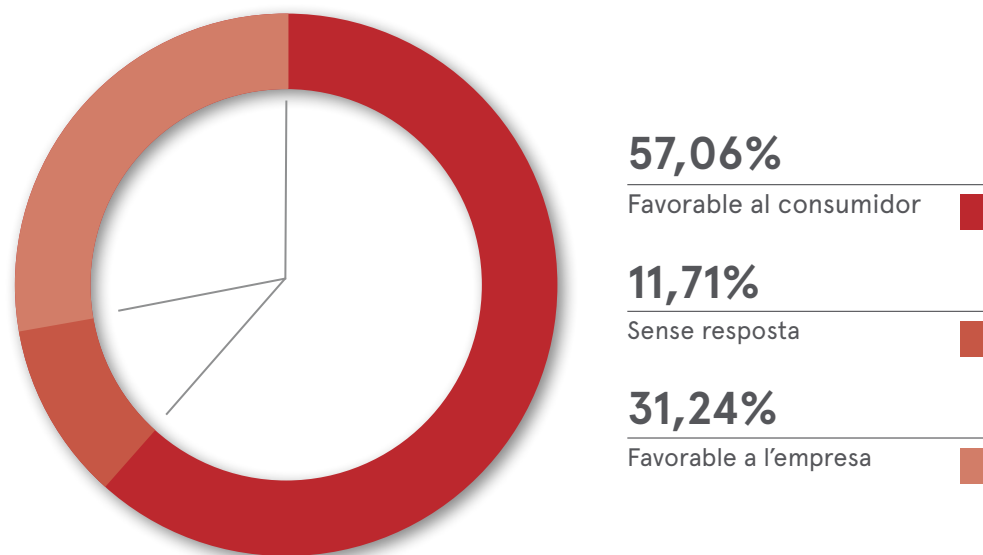
El 77% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC. D'aquestes, en el 31,24% dels casos la solució no ha estat favorable a la persona que reclamava per manca de motius suficients, per absència de documentació o per haver actuat correctament l'empresa. L'11,71% de les reclamacions s'han tancat sense conèixer-se'n el resultat, ja que no s'ha rebut resposta ni del reclamant ni de l'empresa reclamada al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats. Finalment, el 57,06% de les reclamacions gestionades s'han solucionat favorablement per a la persona consumidora.

Resultat de les reclamacions	Total	Percentatge
Gestió directa a l'OMIC	5.535	77,27%
Arxiu	71	0,99%
Tramitat a un altre organisme	521	7,27%
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona	1.036	14,46%
Total	7.163	100,00%
En tràmit	2.760	



De la resta de reclamacions, el 14,46% s'han derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes; prop del 7,27% s'han derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat, i la resta, un 0,99%, s'han arxivat perquè no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit a la persona interessada.

Gestió directa	Total	Percentatge
Favorable al consumidor	3.158	57,06%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	648	11,71%
Favorable a l'empresa	1.729	31,24%
Total	5.535	100,00%



Sectors de consum

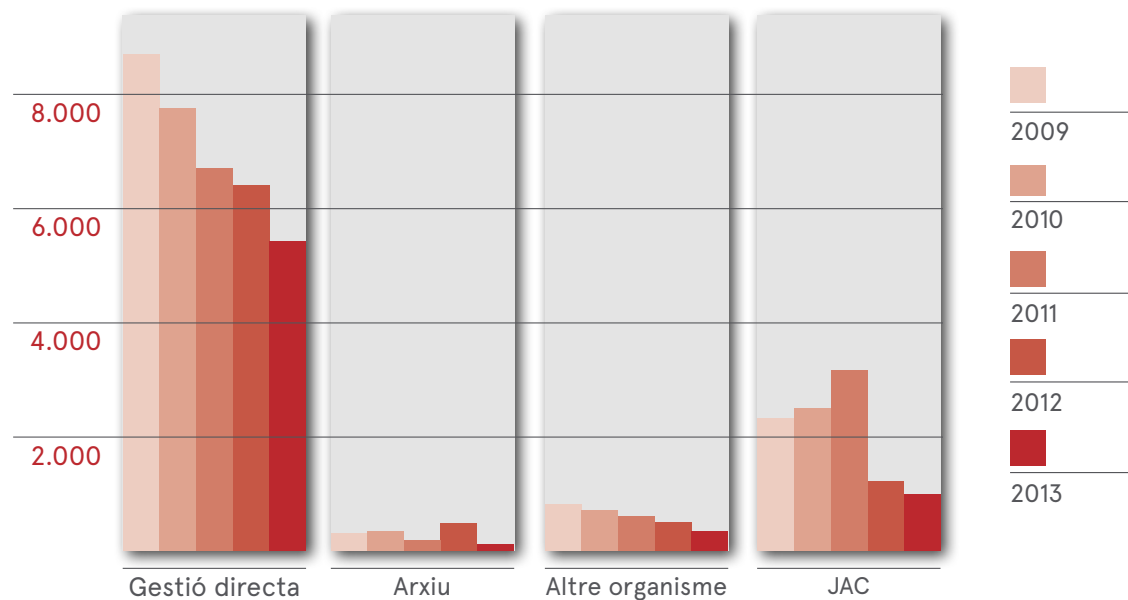
63

OMIC
Memòria 2013

EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC. TRÀMIT I RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

Com a conseqüència del descens de les reclamacions rebudes, el nombre de reclamacions gestionades i resoltes també ha estat menor. Cal destacar l'important descens en el nombre de persones consumidores que no ens faciliten el resultat de les gestions amb les empreses.

Resultat de les reclamacions	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Gestió directa	8.665	7.887	6.844	6.423	5.535	-14%
Arxiu	99	105	93	135	71	-47%
Altre organisme	696	609	597	568	521	-8%
JAC	2.380	2.429	3.014	1.228	1.036	-16%
Total	11.840	11.030	10.548	8.354	7.163	-14%



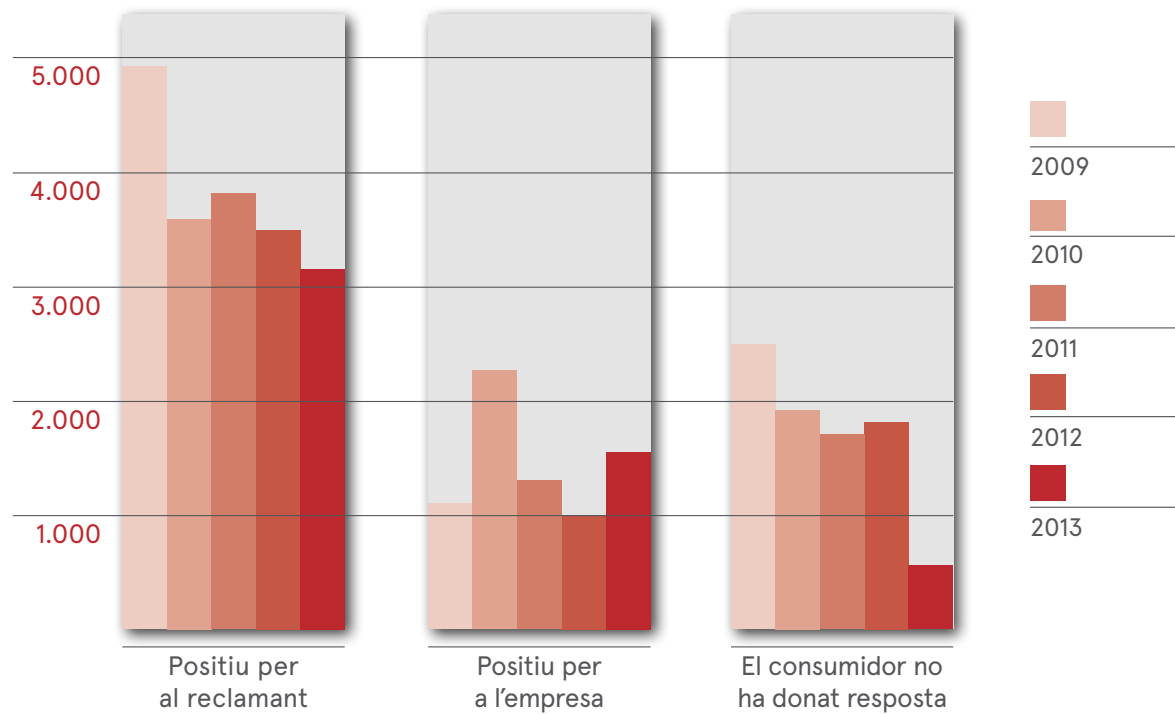
Sectors de consum

64

OMIC
Memòria 2013

EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC. GESTIÓ DIRECTA

Gestió directa	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Positiu per al reclamant	4.974	3.582	3.801	3.591	3.158	-12%
Positiu per a l'empresa	1.148	2.319	1.278	1.021	1.729	69%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	2.543	1.986	1.765	1.811	648	-64%
Total gestió directa	8.665	7.887	6.844	6.423	5.535	-14%



Sectors de consum

65

OMIC
Memòria 2013

SECTORS DE CONSUM. RECLAMACIONS GESTIONADES

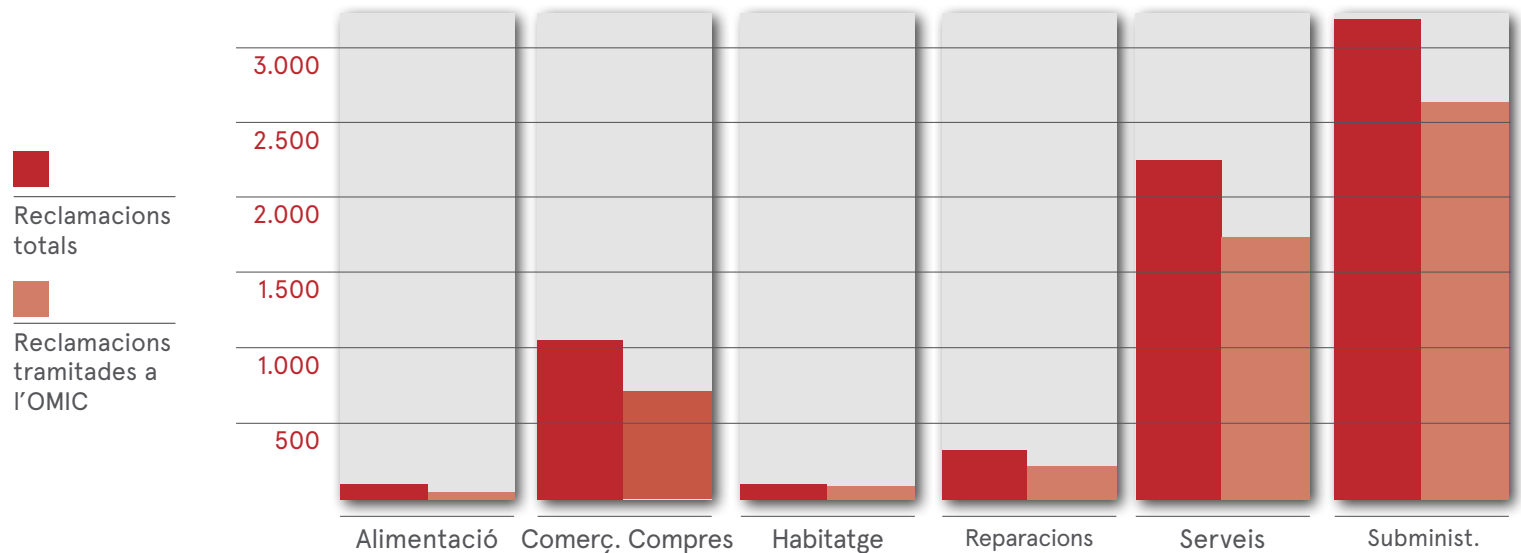
Com s'ha dit abans, la major part de les reclamacions s'han tramitat directament des de l'OMIC. Els majors percentatges corresponen als sectors d'assegurances, entitats financeres i electricitat, que sobrepassen el 90%. Cal destacar el 100% pel que fa a les reclamacions de temps compartit (multipropietat), tot i que el nombre de reclamacions és molt petit.

Reclamacions gestionades	TOTALS		PERCENTATGES %		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
Alimentació	90	69	1,26%	1,25%	76,67%
Comerç. Compres	1.047	790	14,62%	14,27%	75,45%
Habitatge	114	94	1,59%	1,70%	82,46%
Reparacions	331	201	4,62%	3,63%	60,73%
Serveis	2.348	1.767	32,78%	31,92%	75,26%
Subministraments	3.233	2.614	45,13%	47,23%	80,85%
Total	7.163	5.535	100,00%	100,00%	77,27%

Sectors de consum

66

OMIC
Memòria 2013



RESULTAT DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES

Resultat de les reclamacions	Totals		Percentatges %		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
Alimentació					
Alimentació	90	69	1,26%	1,25%	76,67%
Comerç. Compres					
Béns	268	195	3,74%	3,52%	72,76%
Automòbils	65	47	0,91%	0,85%	72,31%
Calçat i tèxtil	144	115	2,01%	2,08%	79,86%
Electrodomèstics	469	367	6,55%	6,63%	78,25%
Mobles i decoració	101	66	1,41%	1,19%	65,35%
Habitatge					
Habitatge	28	20	0,39%	0,36%	71,43%
Arrendaments	77	66	1,07%	1,19%	85,71%
Compra d'habitatge	8	7	0,11%	0,13%	87,50%
Temps compartit	1	1	0,01%	0,02%	100,00%
Reparacions					
Reparacions a la llar	89	44	1,24%	0,79%	49,44%
Automòbils	80	31	1,12%	0,56%	38,75%
Electrodomèstics	162	126	2,26%	2,28%	77,78%

» ...

Sectors de
consum

67

OMIC
Memòria 2013

RESULTAT DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES

... <<

Resultat de les reclamacions	Totals		Percentatges %		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
Serveis					
Turisme	243	193	3,39%	3,49%	79,42%
Serveis	611	403	8,53%	7,28%	65,96%
Assegurances	103	93	1,44%	1,68%	90,29%
Ensenyament	74	62	1,03%	1,12%	83,78%
Entitats financeres	437	420	6,10%	7,59%	96,11%
Oci i cultura	233	172	3,25%	3,11%	73,82%
Sanitat	46	33	0,64%	0,60%	71,74%
Restauració	199	131	2,78%	2,37%	65,83%
Transports	402	260	5,61%	4,70%	64,68%
Subministraments					
Aigua	64	45	0,89%	0,81%	70,31%
Electricitat	373	351	5,21%	6,34%	94,10%
Gas	253	206	3,53%	3,72%	81,42%
Telecomunicacions	2.543	2.012	35,50%	36,35%	79,12%
TOTAL	7.163	5.535	100,00%	100,00%	77,27%

Sectors de consum

68

OMIC
Memòria 2013

RESULTAT DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%). EVOLUCIÓ

Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Alimentació						
Alimentació	67	73	78%	70%	77%	-32%
Comerç. Compres						
Béns	70	67	58%	80%	73%	-38%
Automòbils	67	58	47%	57%	72%	-15%
Calçat i tèxtil	73	65	51%	81%	80%	-33%
Electrodomèstics	70	64	53%	76%	78%	-11%
Mobles i decoració	65	57	44%	70%	65%	-21%
Habitatge						
Habitatge	58	65	70%	81%	71%	-20%
Arrendaments	55	72	72%	78%	86%	22%
Compra d'habitatge	83	67	50%	88%	88%	0%
Temps compartit					100%	
Reparacions						
Reparacions a la llar	60	59	35%	60%	49%	-12%
Automòbils	58	44	26%	41%	39%	-21%
Electrodomèstics	71	65	43%	77%	78%	1%
Serveis						
Turisme	61	78	45%	70%	79%	32%
Serveis	69	63	51%	71%	66%	-21%
Assegurances	67	85	88%	87%	90%	-18%

Sectors de consum

69

OMIC
Memòria 2013

» ...

RESULTAT DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%). EVOLUCIÓ

... <<

Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Ensenyament	61	58	48%	73%	84%	-25%
Entitats financeres	86	89	86%	87%	96%	141%
Oci i cultura	69	69	62%	76%	74%	-37%
Sanitat	64	72	59%	78%	72%	-30%
Restauració	7	71	61%	69%	66%	0%
Transports	49	60	49%	68%	65%	-29%
Subministraments						
Aigua	72	78	69%	67%	70%	10%
Electricitat	95	98	98%	94%	94%	-7%
Gas	93	95	94%	90%	81%	-1%
Telecomunicacions	79	78	75%	79%	79%	-20%
TOTAL			65%	77%	77%	-14%

Sectors de consum

70

OMIC
Memòria 2013

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, i en alguns casos no es demana una compensació econòmica, sinó que només es pretén una satisfacció moral. També cal subratllar que hi ha reclamacions d'importants molt elevats, com les relacionades amb les participacions preferents, o que es perllonguen durant molt de temps, com les quotes d'assegurança o els lloguers. Fets aquests advertiments, i tenint en compte la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total ascendeix a més de 6.950.000 €, amb una mitjana de 828 € per reclamació.

L'import de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC ascendeix a més d'1.305.000 €. D'aquesta quantitat, més de 720.000 € corresponen a casos resolts a favor del reclamant.

Valoració econòmica de les reclamacions	Total	Mitjana per reclamació
Import total de les reclamacions	6.951.171 €	828 €
Import gestionat directament per l'OMIC	1.305.680 €	182 €

Import gestionat directament per l'OMIC	Total
Favorable al reclamant	720.315 €
Empresa no accepta pretensió reclamants	233.244 €
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	352.121 €
Total	1.305.680 €

Sectors de consum

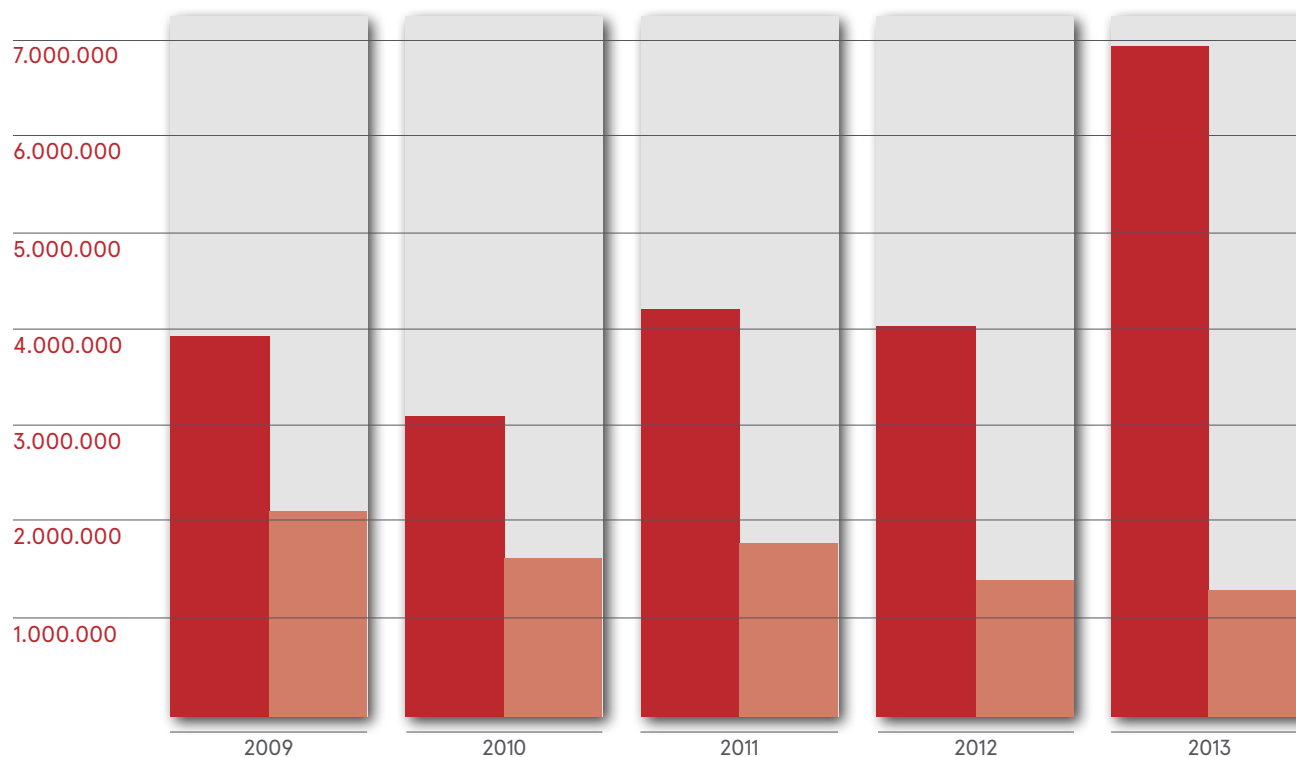
71

OMIC
Memòria 2013

VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS. EVOLUCIÓ

Cal destacar que tant la valoració econòmica com la mitjana per reclamació és molt més gran durant l'any 2013 que no pas els anys anteriors. Això és a causa de les reclamacions gestionades de participacions preferents i de deute subordinat.

Valoració econòmica de les reclamacions	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Pretensió	3.974.321 €	3.197.780 €	4.275.608 €	4.057.858 €	6.951.171 €	71,30%
Mitjana	338 €	308 €	412 €	486 €	828 €	70,27%
Aconseguit	2.119.657 €	1.670.392 €	1.716.591 €	1.451.048 €	1.305.680 €	-10,02%
Mitjana	245 €	212 €	163 €	226 €	182 €	-19,34%



Sectors de consum

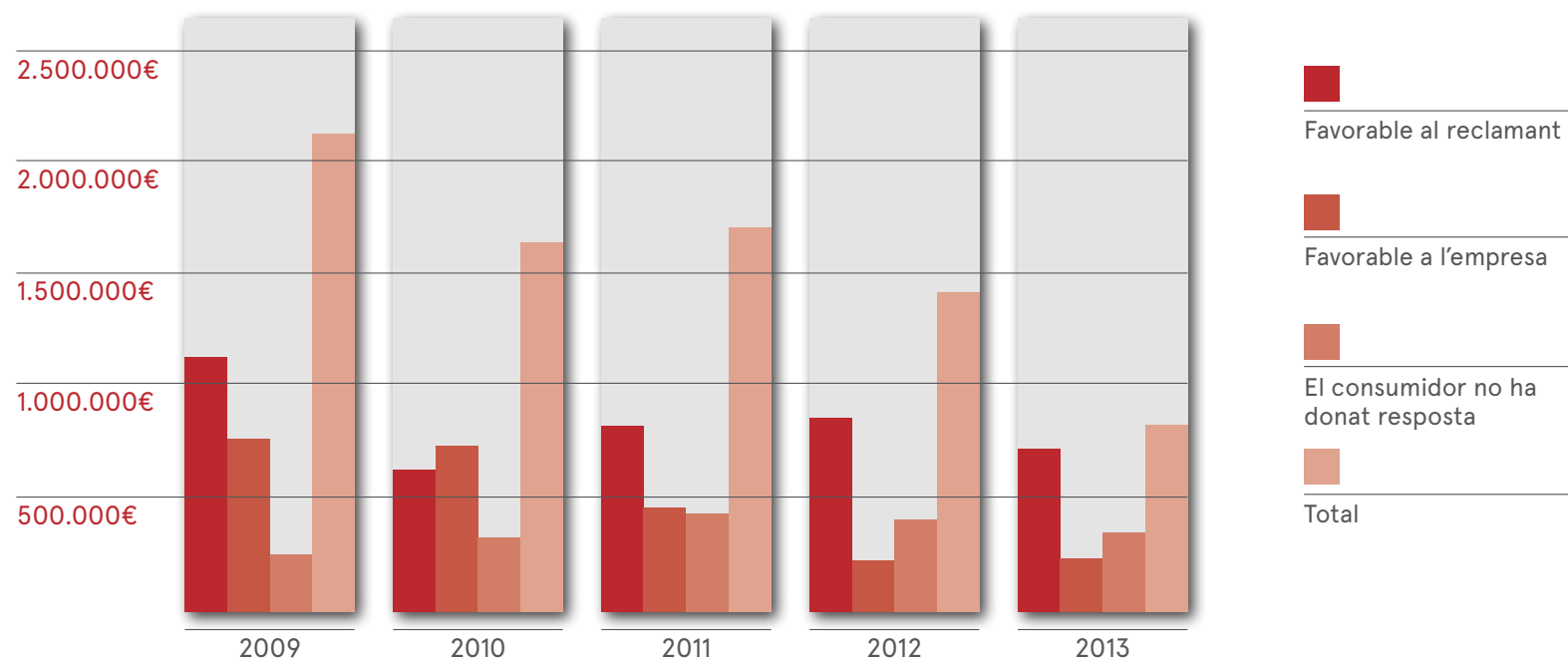
72

OMIC
Memòria 2013

Pretensió

Aconseguit

Import gestionat per l'OMIC	2009	2010	2011	2012	2013	Variació l'últim any (%)
Favorable al reclamant	1.118.932 €	620.406 €	799.583 €	811.281 €	720.315 €	-11,21%
Favorable a l'empresa	758.108 €	738.086 €	462.950 €	230.717 €	233.244 €	1,10%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	242.617 €	311.900 €	454.059 €	409.196 €	352.121 €	-13,95%
Total	2.119.657 €	1.670.392 €	1.716.592 €	1.451.194 €	1.305.680 €	-10,03%



Sectors de consum

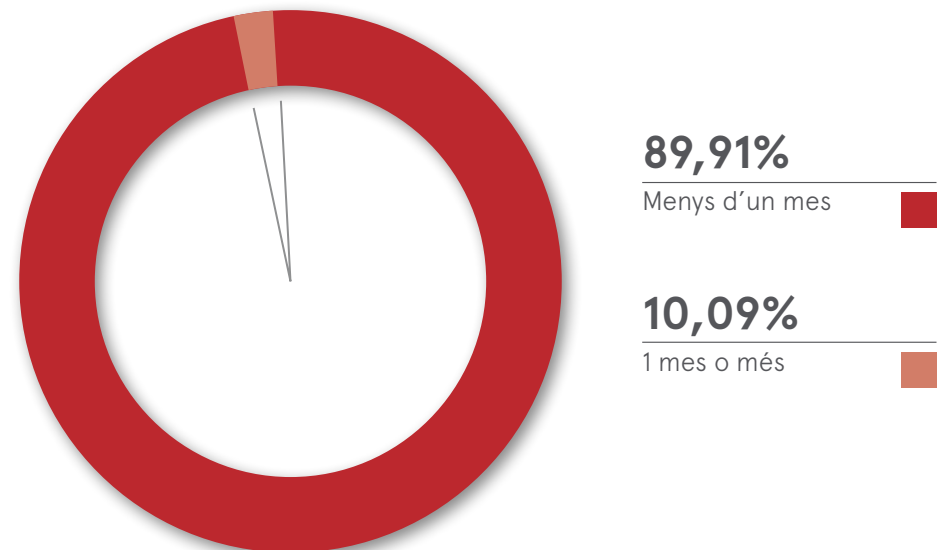
73

OMIC
Memòria 2013

TEMPS DE RESOLUCIÓ

El temps que està oberta una reclamació és important per a la persona consumidora, però malauradament aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa objecte de reclamació i del temps que triga a respondre, encara que d'acord amb el Codi de Consum no hauria de superar el termini d'un mes. De tota manera, el 89,91% de les reclamacions queden resoltes en menys temps. Els casos en què la conclusió es perllonga més d'un mes es deuen majoritàriament a les demores en la resposta per part de les empreses i a la manca de comunicació del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

Conclusió	Total	%
Menys d'1 mes	6.440	89,91
1 mes o més	723	10,09
Total	7.163	100



Sectors de
consum

74

OMIC
Memòria 2013

5



OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2014

Les dades recollides al llarg de l'any ens permeten conèixer la demanda i els problemes reals dels ciutadans i ciutadanes que acudeixen al servei. Hi ha unes àrees molt definides –les telecomunicacions, els transports, el mercat energètic...– en què s'ha de continuar treballant. També cal aprofundir en els sectors emergents detectats al llarg de l'any, i molt concretament en el sector de les revisions de gas, raó per la qual la Direcció de Comerç i Consum ha programat una sèrie de conferències al respecte, adreçades principalment a la gent gran, que és un dels col·lectius especialment vulnerables i que necessita una major protecció, tal i com estableix el Codi de Consum.

Un objectiu primordial d'aquest any és l'actualització del sistema informàtic per tal d'adequar-lo a les noves tecnologies

perquè pugui funcionar d'una manera més ràpida i intuïtiva. Paral·lelament, cal adequar la codificació dels temes i els problemes de consum a les recomanacions de la Unió Europea.

Continuar treballant dintre de la normativa aplicable al Codi de Consum, per la defensa dels drets de la gent gran, el consum responsable a la infància i implicar als comerciants en els cursos de formació de Barcelona Activa.

Seguirem realitzant la conciliació entre les parts en cas de conflicte de consum.

També volem conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris a través de les enquestes municipals de l'OMNIBUS.

FORMACIÓ

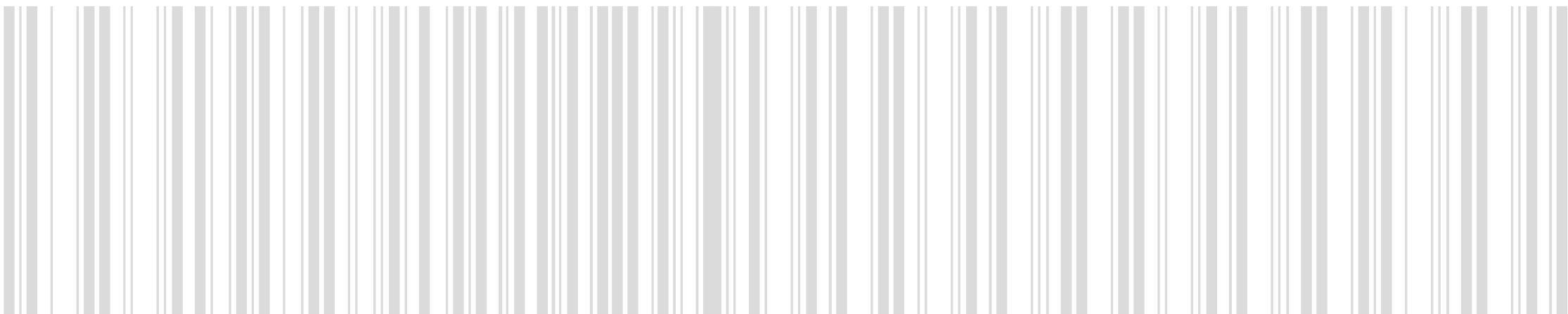
- _ Participar en jornades i activitats formatives promogudes per altres organismes de consum.
- _ Donar a conèixer les activitats de l'OMIC, i el que és i el que no és consum, a la resta de serveis d'informació de l'Ajuntament, i facilitar que es pugui presentar el full de reclamació en altres oficines.
- _ Impulsar el programa "obert al futur" adreçat als comerciants, i incloure a les temàtiques de formació sobre el consum i els drets del consumidor com una oportunitat de fidelització del client.

GESTIÓ DE RECLAMACIONS

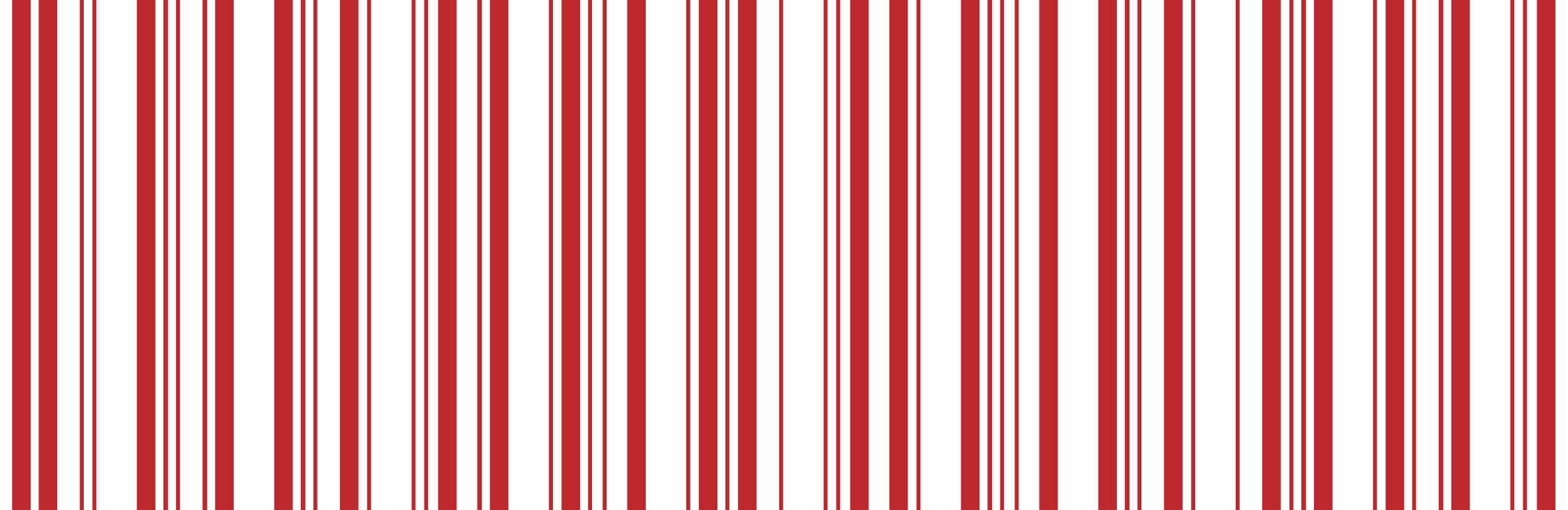
- _ Actualitzar els protocols d'actuació de les reclamacions quan sigui necessari.
- _ Continuar la col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, derivant-hi aquelles casos que permetin un arbitratge de consum com a solució del conflicte i unificant el sistema informàtic per tal d'agilitar la gestió de les reclamacions.
- _ Seguir en la línia d'estudi de les reclamacions reiterades per promoure actuacions correctives en empreses o per fer campanyes informatives, si escau.
- _ Continuar traslladant els casos en què es detecten presumptes actuacions fraudulentas a la Fiscalia o a l'organisme competent.



MEMÓRIA OMIC 2013



www.bcn.cat/omic



M013



**Ajuntament
de Barcelona**