



**M**

MEMÒRIA 2012

**OFICINA  
MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ  
AL CONSUMIDOR**



**Ajuntament  
de Barcelona**

# S

## SUMARI

30 | 1983  
2013

<b>PRESENTACIÓ</b>	<b>3</b>	<b>5. EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC</b>	<b>55</b>
<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>5</b>	Utilització i accés al servei	<b>55</b>
<b>2. ACTIVITATS</b>	<b>7</b>	Perfil dels usuaris	<b>58</b>
<b>3. ACTUACIÓ DIRECTA</b>	<b>11</b>	Sectors de consum	<b>67</b>
Utilització i accés al servei	<b>11</b>	Resultat de les reclamacions	<b>75</b>
Evolució mensual	<b>14</b>	<b>6. ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2013</b>	<b>83</b>
Usuaris per sexe i edat	<b>17</b>	Informació	<b>83</b>
Origen dels usuaris i situació de les empreses objecte de reclamació	<b>18</b>	Educació	<b>83</b>
Afluència de públic	<b>24</b>	Formació	<b>84</b>
Coneixement del servei	<b>25</b>	Gestió de reclamacions	<b>84</b>
<b>4. SECTORS DE CONSUM</b>	<b>30</b>	<b>ANNEX. RESUM ESTADÍSTIC 1983-2012</b>	<b>85</b>
Qüestions principals	<b>37</b>	Accés a l'OMIC. Consultes	<b>85</b>
Gestió	<b>46</b>	Accés a l'OMIC. Reclamacions	<b>87</b>
Resultat de les reclamacions	<b>48</b>	Sectors de consum. Consultes	<b>90</b>
Sectors de consum. Reclamacions resoltes	<b>50</b>	Temes objecte de consulta. 1983-1997	<b>92</b>
Valoració econòmica de les reclamacions	<b>53</b>	Temes objecte de consulta. 1998-2012	<b>94</b>
Conclusió	<b>54</b>	Sectors de consum. Reclamacions	<b>96</b>
		Temes objecte de reclamació. 1991-2001	<b>98</b>
		Temes objecte de reclamació. 2002-2012	<b>100</b>
		Tràmit i resultat de les reclamacions 1991-2001	<b>102</b>
		Tràmit i resultat de les reclamacions 2002-2012	<b>102</b>



# P

## PRESENTACIÓ



**Xavier Trias**  
Alcalde de Barcelona

30 | 1983  
2013

enguany celebrem els 30 anys de la posada en funcionament de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). El que en els seus inicis es va plantejar com un servei telefònic per aclarir dubtes alimentaris, com l'etiquetatge o la caducitat dels productes, ha anat evolucionat fins a esdevenir una important eina d'informació, assessorament i defensa dels interessos dels barcelonins i barcelonines en matèria de consum.

Un dels objectius per al 2013 és que aquest servei municipal continuï avançant al ritme dels canvis no només tecnològics, sinó també socials, que vivim. Uns canvis que marquen la introducció de nous hàbits de consum, i que perfilen un comprador cada vegada més informat, alhora que preocupat pels efectes d'una crisi econòmica sense precedents.

Per això, ara més que mai, cal ser al seu costat, escoltar-lo, assessorar-lo i ajudar-lo. I això és el que fa el personal de l'OMIC, dia rere dia, atenent les més de 35.000 consultes rebudes al llarg de l'any. Una feina que, sens dubte, s'emmarca en la construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones, el foment de les polítiques de benestar i la qualitat de vida.

Com a alcalde de Barcelona, vull que tots continuem treballant amb fermesa i convicció per aquest model de ciutat. I per això és vital cercar l'excel·lència en la prestació dels serveis públics que, com l'OMIC, ens ajuden a avançar cap a una ciutat pensada per a les persones i preparada per afrontar els grans reptes.





**Raimond Blasi**

Regidor de Comerç, Consum i Mercats

La Memòria 2012 de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) representa una nova oportunitat per conèixer a fons les preocupacions dels barcelonins i barcelonines en matèria de consum. És també un document de vital importància per analitzar l'evolució d'aquest servei municipal en els darrers anys.

Les previsions s'han complert: la demanda d'informació i les reclamacions han disminuït respecte al 2011. Aquestes dades indiquen dos aspectes: que ens trobem davant de persones més coneixedores dels seus drets i obligacions, i que el servei d'atenció al client de les empreses facilita la resolució de molts conflictes, fet que alleugereix la càrrega dels serveis de consum de les administracions.

Cal, però, seguir treballant en algunes àrees molt definides (telecomunicacions, transport, mercat energètic, etc.) que continuen generant gran part de les consultes i reclamacions.

També hem d'estar atents a les noves demandes, com són les relacionades amb el sector financer, especialment les accions preferents, un tema de plena actualitat. L'OMIC ha respost amb rapidesa a aquesta nova realitat, oferint informació i assessorament sobre els tràmits i el model de reclamació a seguir.

Un dels objectius primordials per al 2013 és actualitzar el sistema informàtic per tal d'adequar-lo a les noves tecnologies. Paral·lelament, volem potenciar les oficines d'atenció ciutadana (OAC) com a primera línia d'informació i recepció de reclamacions. Aquests canvis i d'altres són absolutament necessaris perquè, després de 30 anys, l'OMIC continuï sent una eina útil al servei del ciutadà.



# 1

## INTRODUCCIÓ

30 | 1983  
2013

El mes d'octubre de 2013 farà trenta anys de la posada en funcionament de l'OMIC —abans SIDECA (Servei d'Informació, Defensa i Educació al Consumidor)—, un servei creat, com en altres ajuntaments, amb el propòsit de facilitar informació als ciutadans i ciutadanes en matèria de consum arran dels greus fets succeïts poc abans amb l'enverinament per l'oli de colza.

A l'inici es va plantejar com un servei telefònic per aclarir dubtes alimentaris en relació amb temes com l'etiquetatge o la caducitat, entre d'altres. Tanmateix, aquesta va ser la principal funció del servei només durant els dos primers anys, ja que a partir del 1985 l'habitatge es va convertir en el tema més consultat. Des del 2005 i fins ara aquest primer lloc l'ocupen les comunicacions.

Al llarg d'aquests anys l'OMIC ha viscut diverses etapes que es recullen en les memòries anuals. Entre els fets més importants destaquen la consolidació del servei els primers anys; la publicació de fitxes informatives sobre aspectes relacionats amb l'alimentació, l'habitatge, etc., als anys vuitanta; la posada en marxa d'una unitat mòbil que es desplaçava fins als mercats municipals per arribar més fàcilment als ciutadans i ciutadanes; la campanya, als anys noranta, per informar sobre l'aplicació de la Llei d'arrendaments urbans, i els avisos al consumidor en diferents mitjans de comunicació; la coordinació, a principis del segle XXI, d'informació sobre l'euro, amb més de 250 xerrades i diferent material informatiu, i, més recentment, diverses campanyes informatives i la celebració de jornades sobre temes que afecten en

gran mesura les persones consumidores, com ara la liberalització de la telefonia, les garanties o el mercat energètic, entre d'altres.

Des de l'any 2000, quan es va posar en marxa el web de l'OMIC, a més d'actualitzar-ne la informació se n'ha pogut ampliar l'espectre d'usuaris. D'altra banda, des del començament els ciutadans han tingut accés a formularis per fer consultes i presentar reclamacions.

A més, s'ha atorgat una especial importància a les organitzacions de persones consumidores amb la creació, el 1989, del Consell Local de Consum, que el 1996 va deixar pas al Consell Municipal de Consum.

D'altra banda, 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, ja que l'Administració més propera als ciutadans, l'Administració local, és la més adequada per atendre'ls en aquests temes.

Una vegada més, publiquem la memòria amb el resum de les activitats i les dades recollides a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de Barcelona per donar a conèixer la situació, les inquietuds i els problemes del consum a la nostra ciutat. Aquestes pàgines presenten un resum de les demandes dels ciutadans i ciutadanes que han acudit a l'OMIC; les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris; com es recorre al servei i com s'ha conegut; els sectors més qüestionats;



1983 - 2013

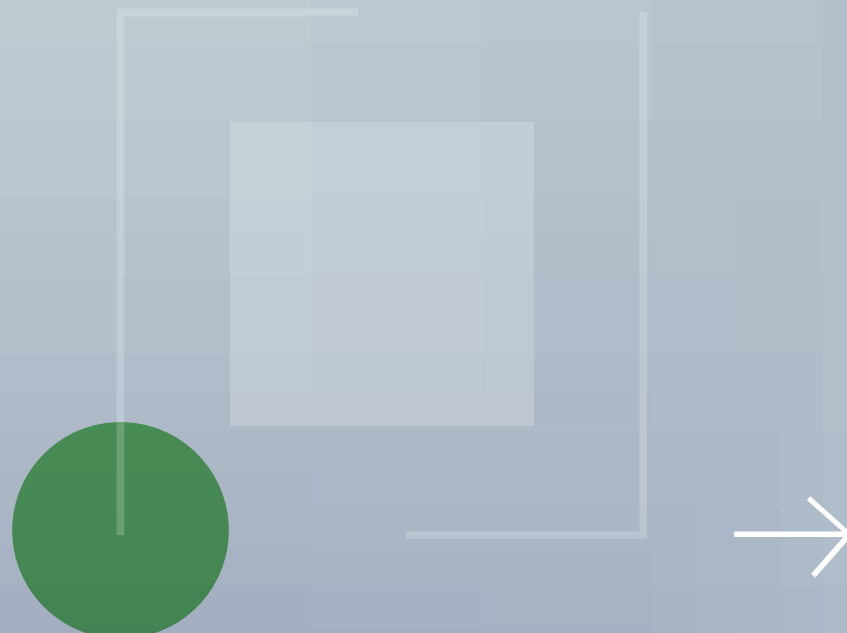


les principals problemàtiques detectades, i les possibles línies d'actuació. Per poder veure l'evolució del consum a la ciutat, s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys i unes taules històriques amb les principals dades de l'OMIC des del seu inici, el 1983. Finalment, s'hi indiquen els objectius previstos per al 2013.

Les previsions de l'any passat s'han complert, i la demanda d'informació i les reclamacions han disminuït. Ens trobem amb persones consumidores molt més conscienciades i coneixedores dels seus drets, que els plasmen per escrit en les seves reclamacions. Encara que al llarg de la memòria s'hi incidirà amb més detall, voldríem ressaltar dos temes. D'una banda, hem d'insistir de nou en els problemes de les comunicacions: s'han de buscar solucions perquè les operadores disposin de veritables serveis d'atenció al client i aquesta càrrega no incideixi en els

serveis de consum de les administracions. D'altra banda, el segon aspecte que volíem destacar és el fort augment en la demanda d'informació sobre productes financers. Es tracta d'informació complicada que requereix molts mitjans i que pot tenir efectes importants en els afectats. Cal buscar complicitats per tal d'oferir el servei que el ciutadà necessita.

Finalment, de cara al futur considerem necessaris, entre altres aspectes, l'adequació als nous mitjans de comunicació i les xarxes socials, així com als nous problemes que es presenten; la modernització del sistema informàtic; una major col·laboració amb el O10 Barcelona Informació i els districtes, i el suport a les organitzacions de persones consumidores, vertebradores de la societat civil en aquest tema.



# 2

## ACTIVITATS



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.



<b>Temes tractats pels mitjans de comunicació</b>	<b>Mitjà</b>	<b>Data</b>
En defensa dels consumidors	<i>Qué!</i>	11 de gener
Barcelona ajuda els consumidors en la defensa dels seus drets	<i>La Vanguardia</i>	15 de març
Les queixes dels barcelonins sobre telefonia segueixen pujant	<i>El Periódico</i>	16 de març
La telefonia torna a liderar les queixes dels barcelonins	<i>La Vanguardia</i>	16 de març
Problemes de telefonia a la ciutat del mòbil	<i>El Punt</i>	16 de març
Consum i OMIC	Com Ràdio	16 de març
Solucionar conflictes relacionats amb el consum	Butlletí de notícies Ajuntament	10 d'abril
Barcelona informará sobre las preferentes a la gente mayor	<i>El Mundo</i>	5 de maig
Xangai s'interessa per l'OMIC	Butlletí de notícies Ajuntament	10 de maig
La OMIC informa a los usuarios sobre los productos financieros	<i>El Mundo</i>	4 de juny
L'OMIC	<i>Business BCN</i>	juliol
L'Ajuntament ofereix assessorament sobre productes financers	<i>BTV. Notícies</i>	11 de juliol
El Ayuntamiento de Barcelona ofrece asesoramiento sobre participaciones preferentes	<i>La Vanguardia</i>	12 de juliol
Barcelona assessorarà afectats de participacions preferents	<i>El Periódico</i>	12 de juliol

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.

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 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.

A més, s'han mantingut, i en ocasions s'han ampliat, les relacions amb altres organismes públics de consum, com ara la col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum en els cursos i les reunions de coordinació. També cal destacar les trobades amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions. Alhora, s'ha continuat col·laborant amb les associacions de persones consumidores.





D'altra banda, les qüestions relacionades amb les entitats financeres han estat molt importants, tal com recullen diàriament els mitjans de comunicació. No cal dir que aquest tipus de problemes tenen una solució difícil per la via de consum, atesa la manca de predisposició de les entitats a la mediació i a l'arbitratge, i també pel fet que hi ha altres camins per reclamar. Alguns dels problemes més destacats en aquest àmbit són la

manca de pagament de les hipoteques, les clàusules sòl, i les participacions i altres productes similars. Aquest darrer cas va ser motiu d'una campanya informativa el mes de juliol i ha tingut una forta demanda a l'OMIC. Paral·lelament, s'ha continuat treballant per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants per la forta incidència que han tingut al llarg de l'any i pel seu impacte en els consumidors.

### Cursos i/o ponències impartits

Com afectarà al comerç l'entrada en vigor a finals de l'any 2014 de la Llei d'arrendaments urbans (LAU)	Consell de Comerç del districte de Sant Andreu	Desembre
Els comerciants poden prevenir el conflicte amb els consumidors	Consell de Comerç del districte de les Corts	Juny
Els comerciants poden prevenir el conflicte amb els consumidors	Consell de Comerç del districte de Sant Andreu	Març
Drets i deures de consumidors i consumidores	Pla comunitari Verdum	Maig
Memòria 2011	OMIC	Març
OMIC, comerciants i Codi de consum	Consell de Comerç del districte de Sant Martí	Novembre
Producte financer de les preferents	Cotxeres de Sants	Desembre
Queixes, denúncies i reclamacions. La mediació en consum	IESM Lluïsa Cura	Febrer
Serveis de consum de l'Administració local	IESM Joan Brossa	Novembre
L'OMIC	IESM Joan Brossa	Febrer
Serveis públics de consum de l'Administració local	IESM Lluïsa Cura	Octubre



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

Aula sobre actualització de normativa de consum IV	Agència Catalana del Consum
Consumidors davant el sistema bancari	AICEC-ADICAE
Curs sobre actualització normativa de consum	Agència Catalana del Consum
Curs sobre protecció dels consumidors davant els nous productes, serveis i modalitats de venda	Agència Catalana del Consum
El dret d'accés als mitjans de comunicació audiovisual públics	Consell Audiovisual de Catalunya
Estudi sobre el diagnòstic consumidorista del comerç a la ciutat de Barcelona	Unió de Consumidors de Catalunya - UCC
Geoconsum	Universitat Autònoma de Barcelona
Informació sobre nova legislació en cosmètics	Grup Puig
Preferents, tens dubtes? [OMIC 2012]	
Visita de membres de l'Ajuntament de Xangai	Ajuntament de Xangai

### Publicacions

<i>Preferents, tens dubtes?</i>	Fullet informatiu
<i>Memòria 2011</i>	Format PDF



## ACTUACIÓ DIRECTA

En aquest apartat es recull 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'indica, 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, del lloc on radica l'empresa que ha estat objecte de reclamació.

### UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

Les 35.491 consultes que s'han rebut representen un 11% 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 al fort increment de l'atenció telefònica (158%), que

permet informar prèviament dels passos a fer o indicar, si és el cas, que no hi ha motiu de reclamació. Destaca el fet que el 56% de les consultes s'ha efectuat a l'oficina, mentre que el 18% s'ha fet mitjançant Internet, sense tenir en compte el nombre d'usuaris del web, on hi ha la informació més demanada.

El 25,03% de les consultes ha donat com a resultat un total de 8.883 reclamacions, un 14% menys que el 2011. Quasi la meitat de les reclamacions s'han recollit a l'oficina i gairebé el 37% s'han rebut a través d'Internet. Recordem que el telèfon no es pot utilitzar per presentar una reclamació.

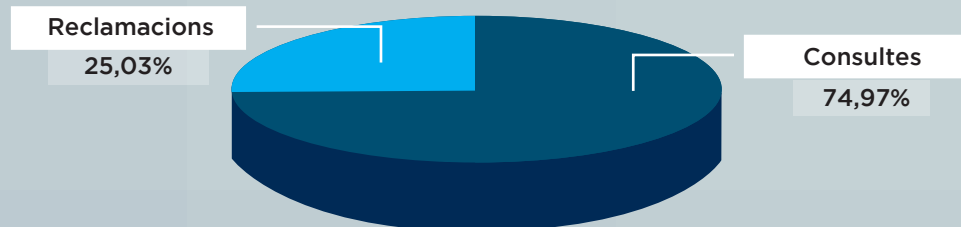
A continuació es recullen les dades del 2012. La primera de les taules mostra les consultes i reclamacions rebudes al llarg de l'any. A la segona taula s'indica com han accedit al servei les persones consumidores. En altres capítols es recullen les dades dels últims cinc anys, que ens permeten analitzar la tendència del consum a la ciutat, així com les dades històriques de l'OMIC des del seu inici, el 1983.



### Consultes i reclamacions

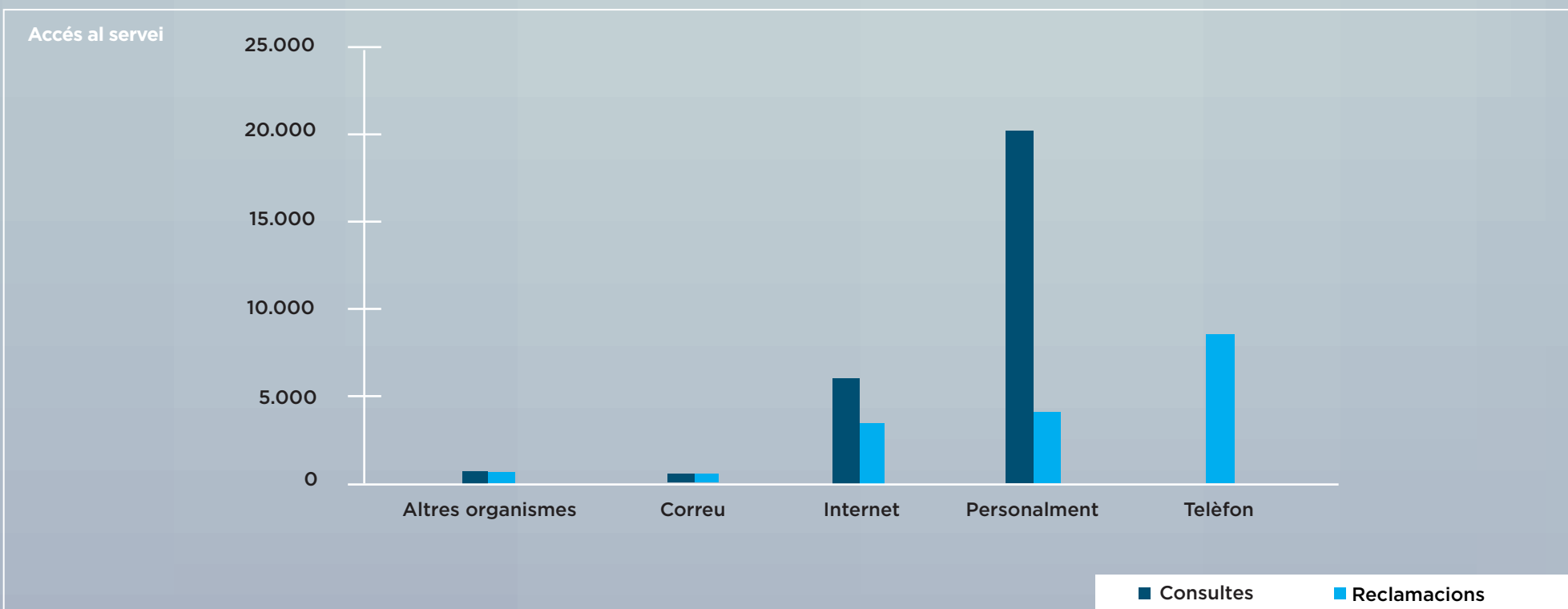
Totals			Percentatges	
Consultes	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
<b>35.491</b>	<b>26.608</b>	<b>8.883</b>	<b>74,97%</b>	<b>25,03%</b>

#### Consultes i reclamacions



### Accés al servei

	Consultes	Reclamacions	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Reclamacions respecte a la informació (%)
Altres organismes	740	737	2,07	8,30	99,59
Correu	542	542	1,52	6,10	100,00
Internet	6.088	3.257	17,62	36,67	51,80
Personalment	20.041	4.347	56,15	48,94	21,69
Telèfon	8.080	-	22,64	-	-
<b>Total</b>	<b>35.491</b>	<b>8.883</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>25,03</b>



## EVOLUCIÓ MENSUAL

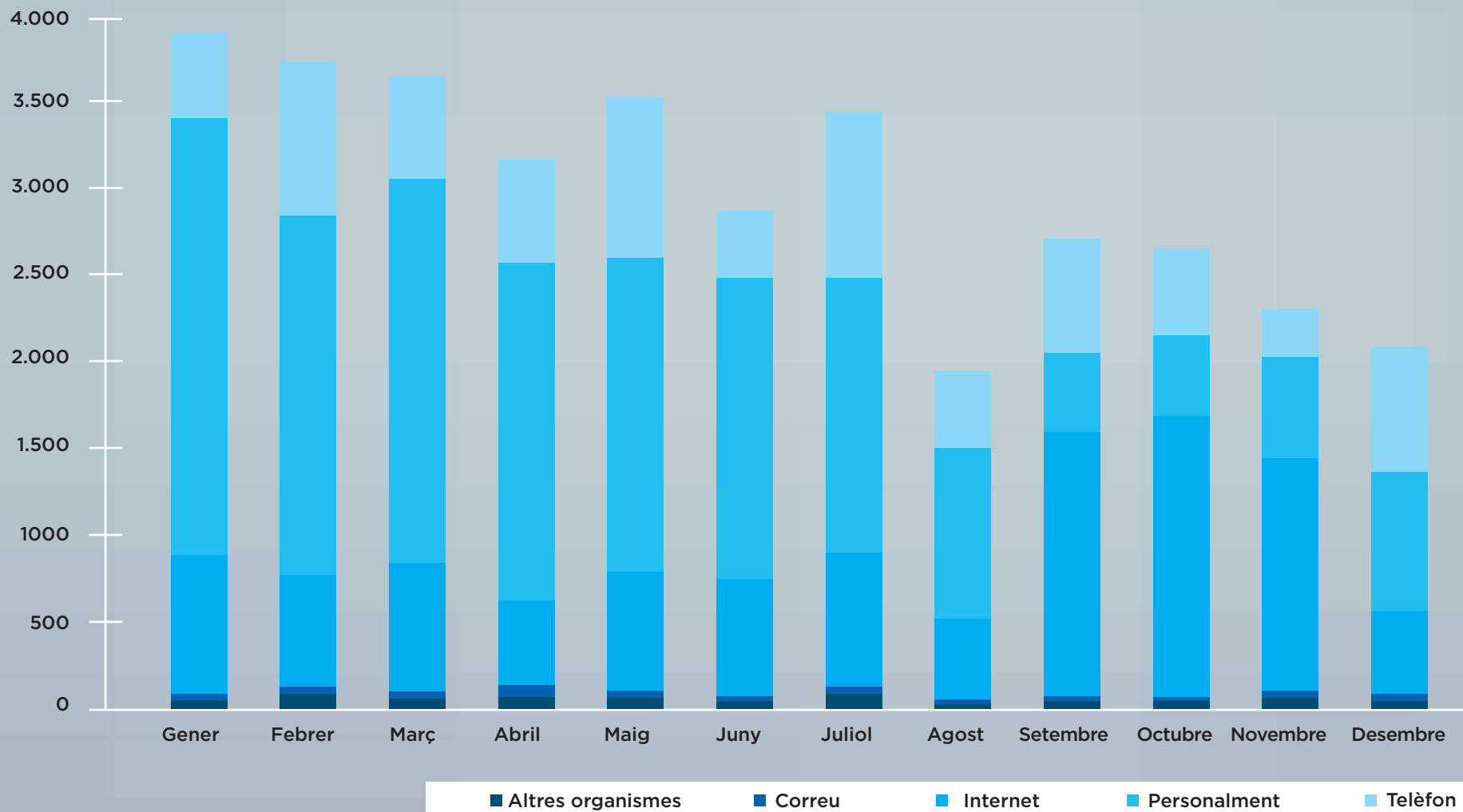
La tendència ha estat la mateixa en consultes i en reclamacions. Com és habitual, l'afluència d'usuaris ha estat major el primer trimestre de l'any i s'ha reduït a l'agost, encara que hi ha hagut una forta afluència de públic el mes de juliol.

### Accés al servei

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Perc. (%)
Altres organismes	54	93	58	68	74	52	98	38	48	46	65	46	740	2,09
Correu	52	52	54	69	54	30	48	30	31	28	46	48	542	1,53
Internet	648	485	630	409	493	509	586	479	426	524	506	393	6.088	17,15
Personalment	2.445	2.039	2.232	1.880	1.828	1.484	2.290	1.263	1.384	1.362	1.044	790	20.041	56,47
Telèfon	621	1.049	720	716	1.075	710	406	-	739	635	672	737	8.080	22,77
<b>Total</b>	<b>3.820</b>	<b>3.718</b>	<b>3.694</b>	<b>3.142</b>	<b>3.524</b>	<b>2.785</b>	<b>3.428</b>	<b>1.810</b>	<b>2.628</b>	<b>2.595</b>	<b>2.333</b>	<b>2.014</b>	<b>35.491</b>	<b>100</b>



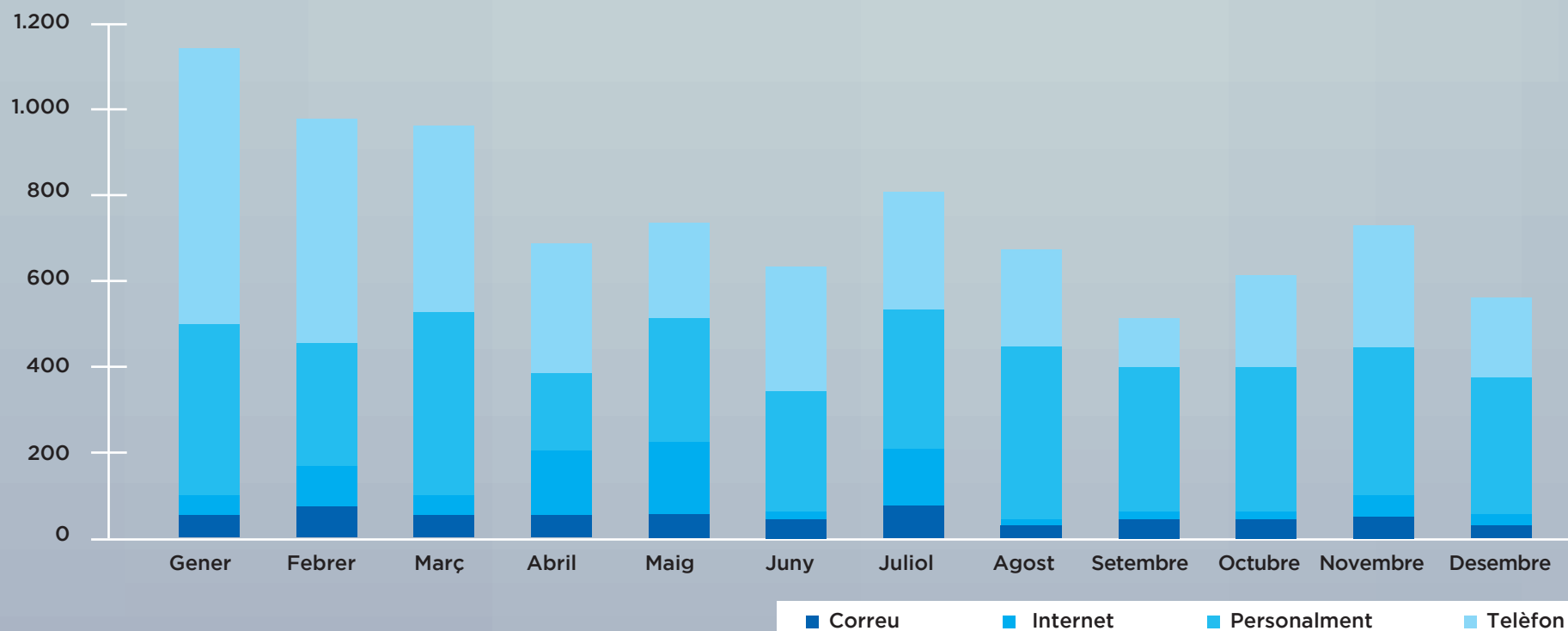
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



## Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Perc. (%)
Altres organismes	54	93	58	65	74	52	98	38	48	46	65	46	737	8,30
Correu	52	52	54	69	54	30	48	30	31	28	46	48	542	6,10
Internet	361	272	377	200	278	194	322	285	240	245	271	212	3.257	36,67
Personalment	572	529	436	365	310	331	335	339	209	289	368	264	4.347	48,94
<b>Total</b>	<b>1.039</b>	<b>946</b>	<b>925</b>	<b>699</b>	<b>716</b>	<b>607</b>	<b>803</b>	<b>692</b>	<b>528</b>	<b>608</b>	<b>750</b>	<b>570</b>	<b>8.883</b>	<b>100</b>

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



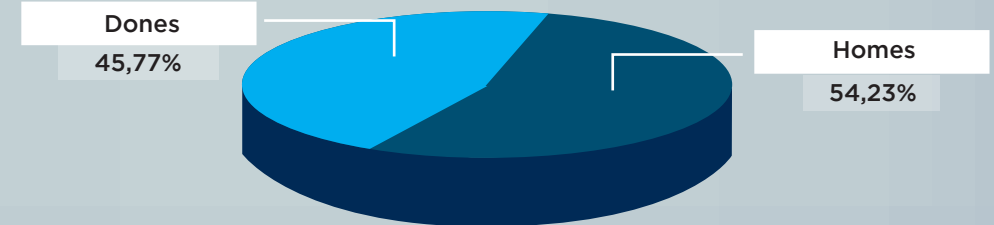


## USUARIS PER SEXE I EDAT

Les dades exposades a continuació s'han obtingut d'una mostra de 900 persones, que representa el 4,7% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei. La tendència és la mateixa que els darrers anys.

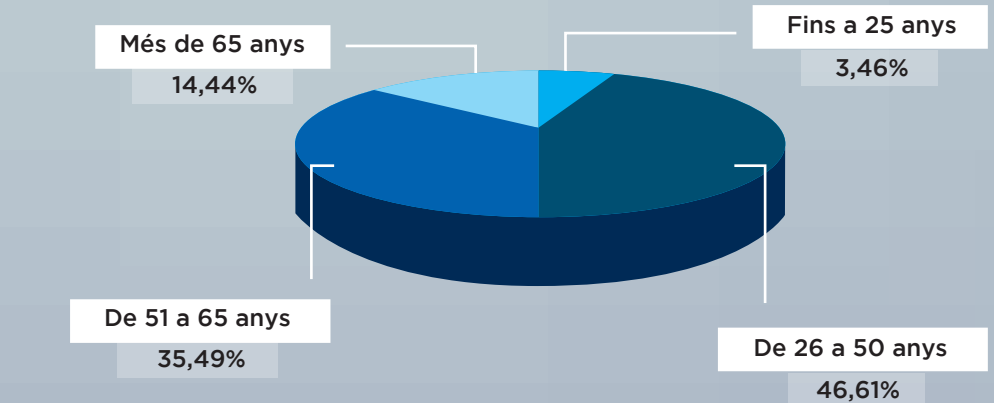
Usuaris per sexe (%)	
Homes	54,23
Dones	45,77
<b>Total</b>	<b>100</b>

Usuaris per sexe (%)



Usuaris per edat (%)	
Fins a 25 anys	3,46
De 26 a 50 anys	46,61
De 51 a 65 anys	35,49
Més de 65 anys	14,44
<b>Total</b>	<b>100</b>

Usuaris per edat (%)



## 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 81% 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 27% al 19% 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 84%.

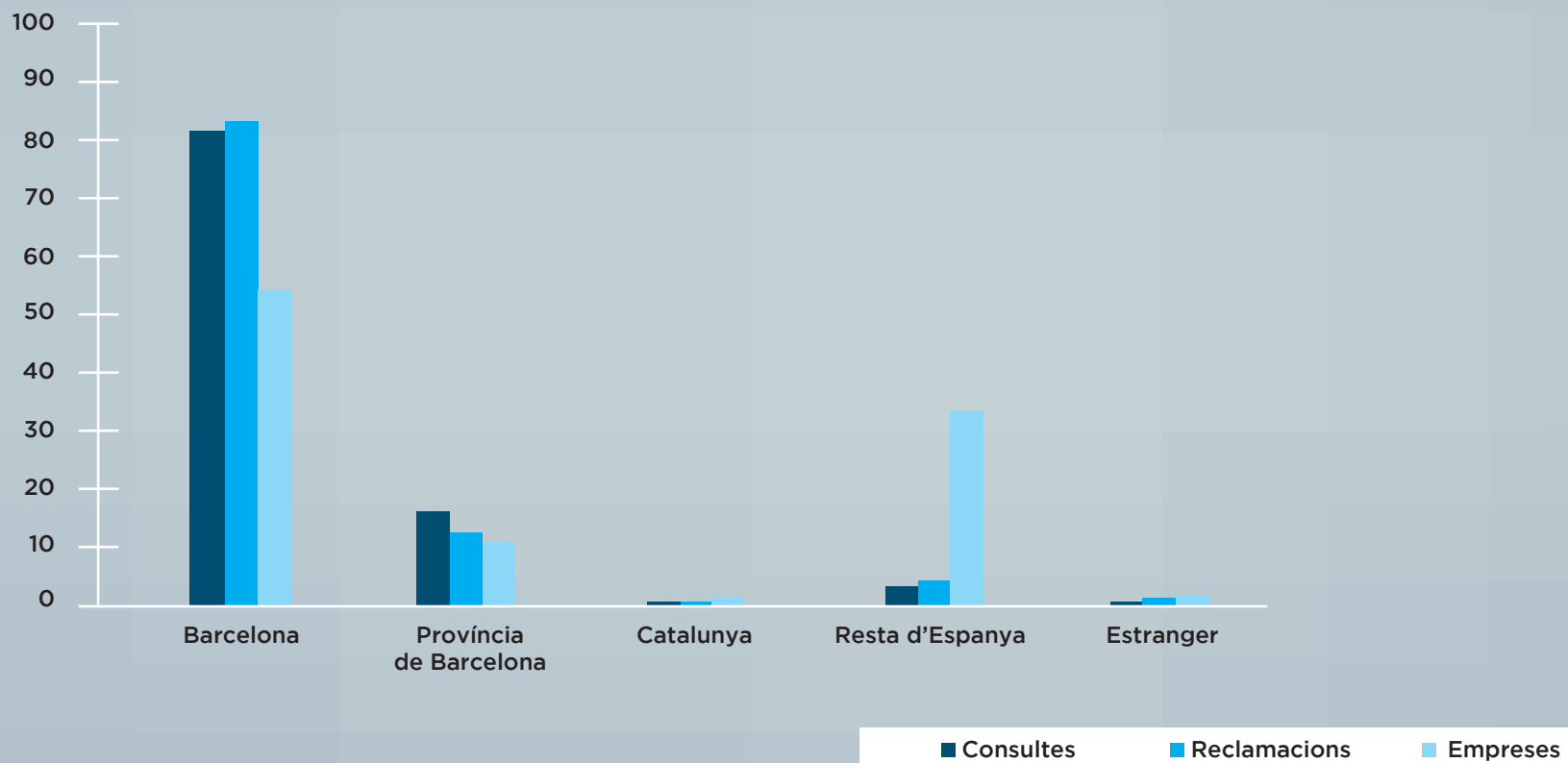
En relació amb les empreses objecte de reclamació, el 53% radiquen a la ciutat. Aquest fet, entenem, té a veure amb els temes que es reclamen que, com veurem més endavant, estan relacionats amb les grans empreses de serveis i subministraments, que majoritàriament tenen la seu social o els serveis d'atenció al client en altres ciutats.

### Situació geogràfica (%)

	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	81,15	83,75	53,38
Província de Barcelona	14,64	11,65	10,13
Catalunya	0,76	0,66	1,18
Resta d'Espanya	2,68	3,02	33,42
Estranger	0,77	0,93	1,88
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



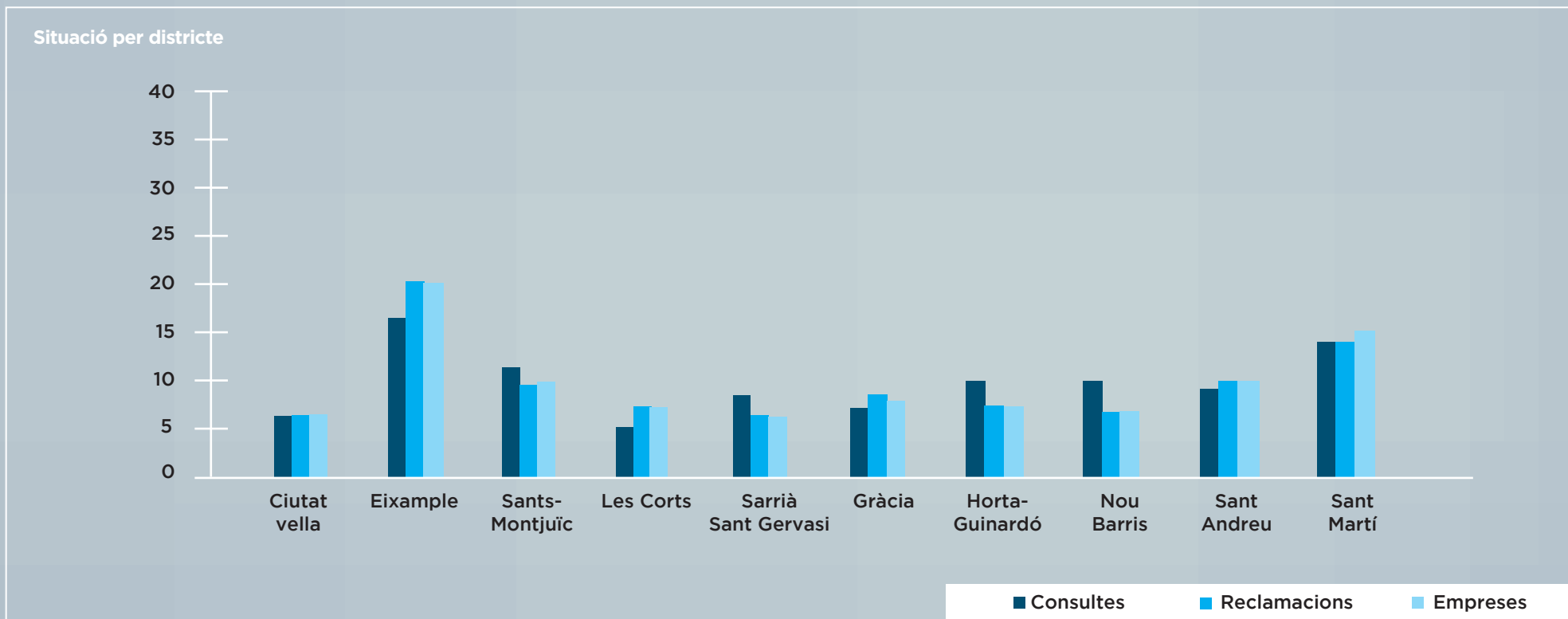
Situació geogràfica



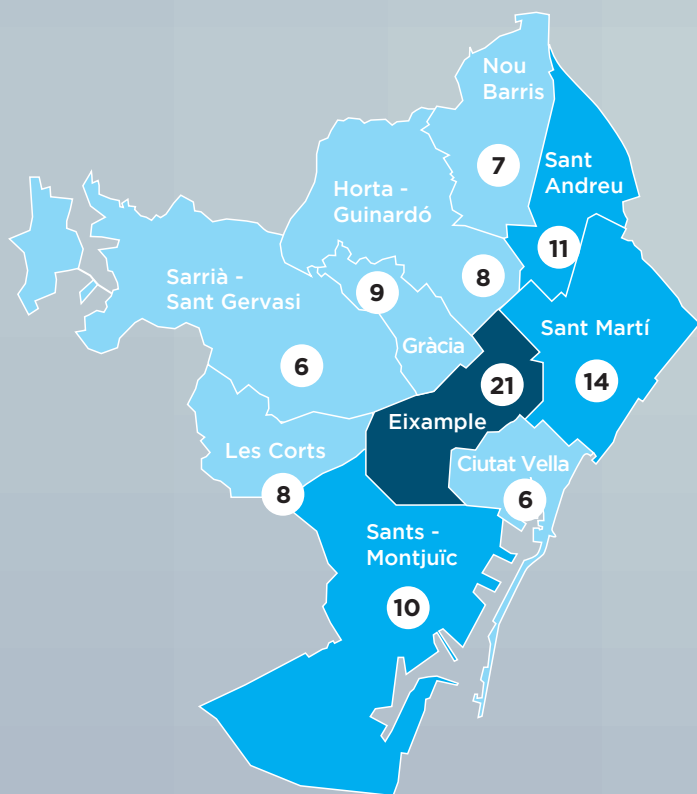
La localització per districte municipal presenta una situació similar a anys anteriors. Els ciutadans i ciutadanes de l'Eixample i Sant Martí són els que més utilitzen el servei, i també és en aquests districtes on radiquen més empreses i comerços objecte de reclamació.

<b>Situació geogràfica (%)</b>					
	<b>Població l'1 de gener de 2010</b>	<b>Percentatge de població (%)</b>	<b>Consultes (%)</b>	<b>Reclamacions (%)</b>	<b>Empreses (%)</b>
Ciutat Vella	103.563	6,41	6,47%	6,57%	12,81%
Eixample	264.477	16,37	20,94%	20,85%	28,76%
Sants-Montjuïc	182.817	11,32	9,63%	9,82%	11,06%
Les Corts	82.436	5,10	8,06%	8,03%	6,86%
Sarrià-Sant Gervasi	144.554	8,95	6,09%	6,22%	6,50%
Gràcia	121.540	7,52	9,10%	8,78%	5,00%
Horta-Guinardó	169.896	10,52	7,84%	7,77%	2,81%
Nou Barris	167.637	10,38	6,92%	7,04%	3,50%
Sant Andreu	147.370	9,12	10,82%	10,83%	7,65%
Sant Martí	231.158	14,31	14,13%	14,09%	15,05%
<b>Total Barcelona</b>	<b>1.615.448</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

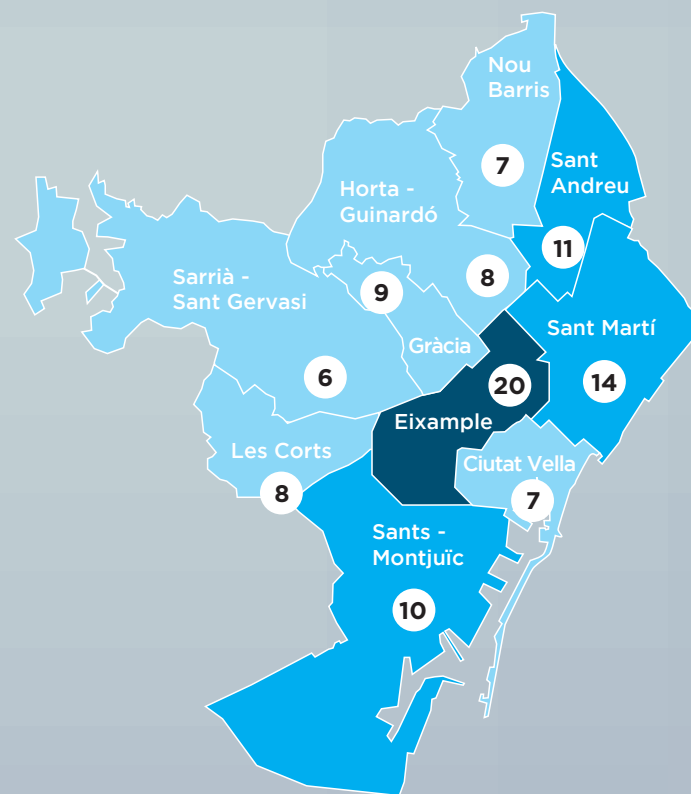




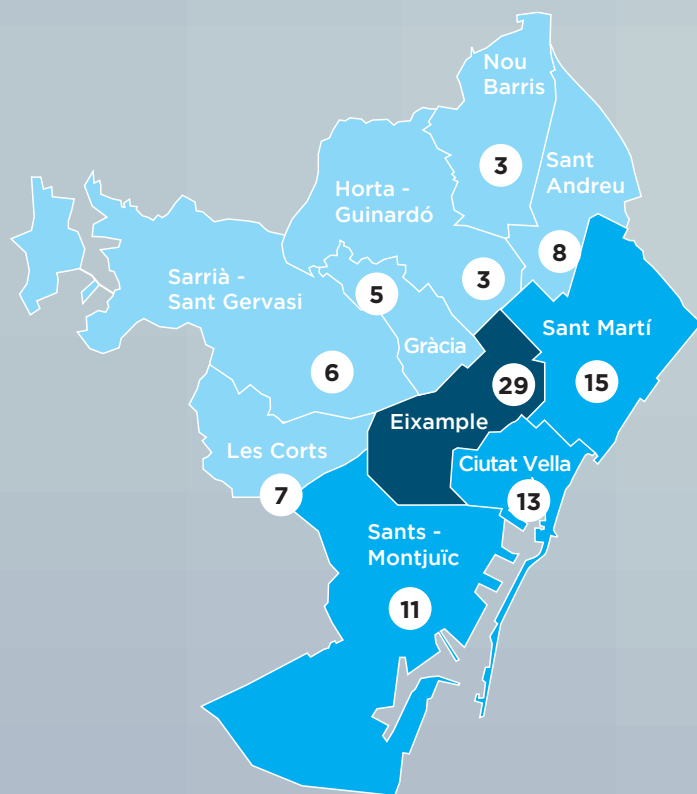
### DISTRICTE DE RESIDÈNCIA DE LES PERSONES QUE HAN FET ALGUNA CONSULTA (%)



### DISTRICTE DE RESIDÈNCIA DE LES PERSONES QUE HAN FET ALGUNA RECLAMACIÓ (%)



## DISTRICTE ON RADIQUEN LES EMPRESES OBJECTE DE RECLAMACIÓ (%)



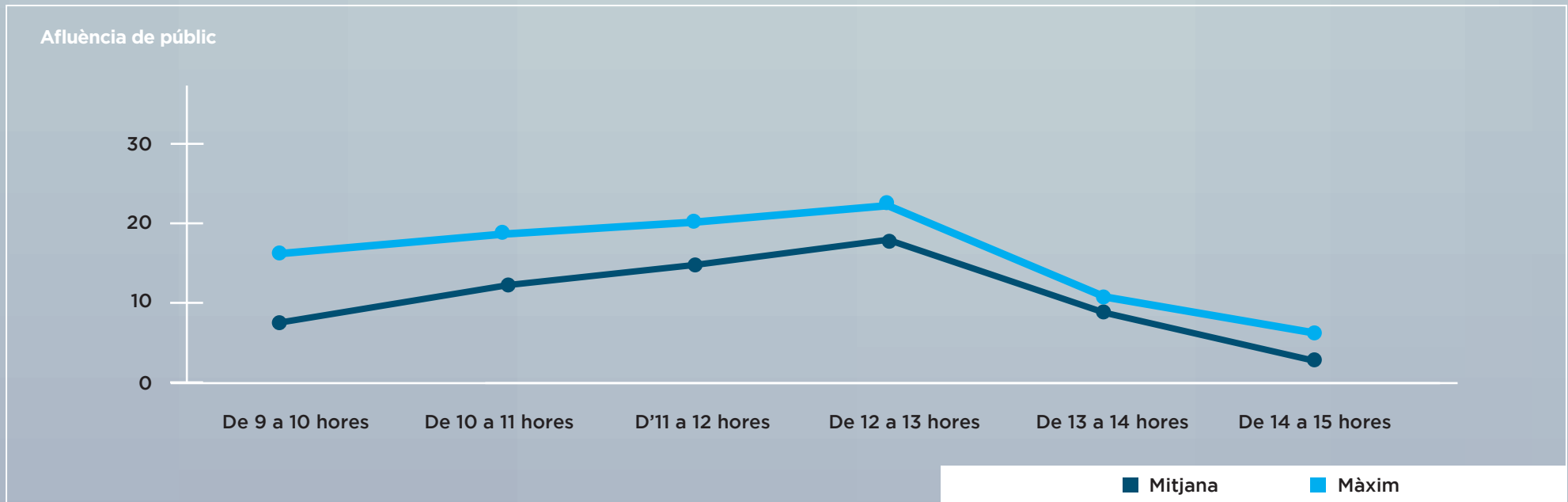
## AFLUÈNCIA DE PÚBLIC

La mitjana de persones que han acudit diàriament a l'OMIC ha estat de 66, amb un nombre màxim de 126, curiosament el mes de juliol. L'espera, en el cas del 58% de les persones que han acudit al servei, s'ha perllongat durant uns 6 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 prolongar fins als 15 o 20 minuts.

### 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	De 14 a 15 hores
Mitjana	8	12	15	18	9	3
Màxim	17	19	20	21	10	6





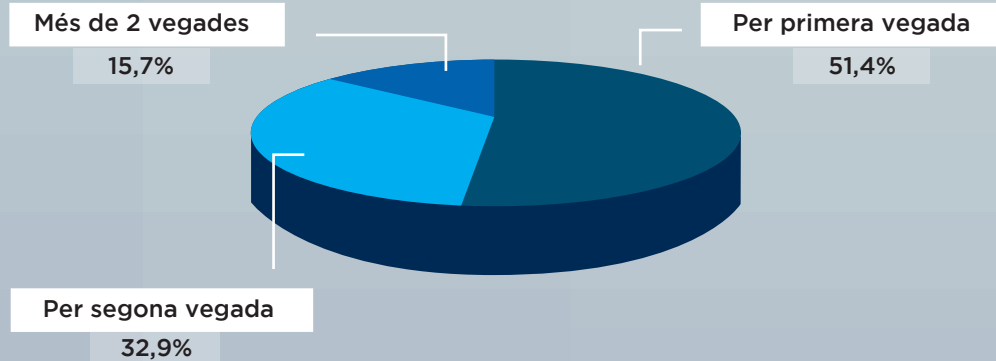
## CONEIXEMENT DEL SERVEI

Poc més de la meitat de les persones que han acudit a l'OMIC ho ha fet per primera vegada, i s'observa que ha crescut el nombre de persones que s'hi adrecen regularment i ja coneixien el servei.

### Coneixement de l'OMIC (%)

Per primera vegada	51,42
Per segona vegada	32,91
Més de dues vegades	15,67
<b>Total</b>	<b>100</b>

Coneixement de l'OMIC (%)

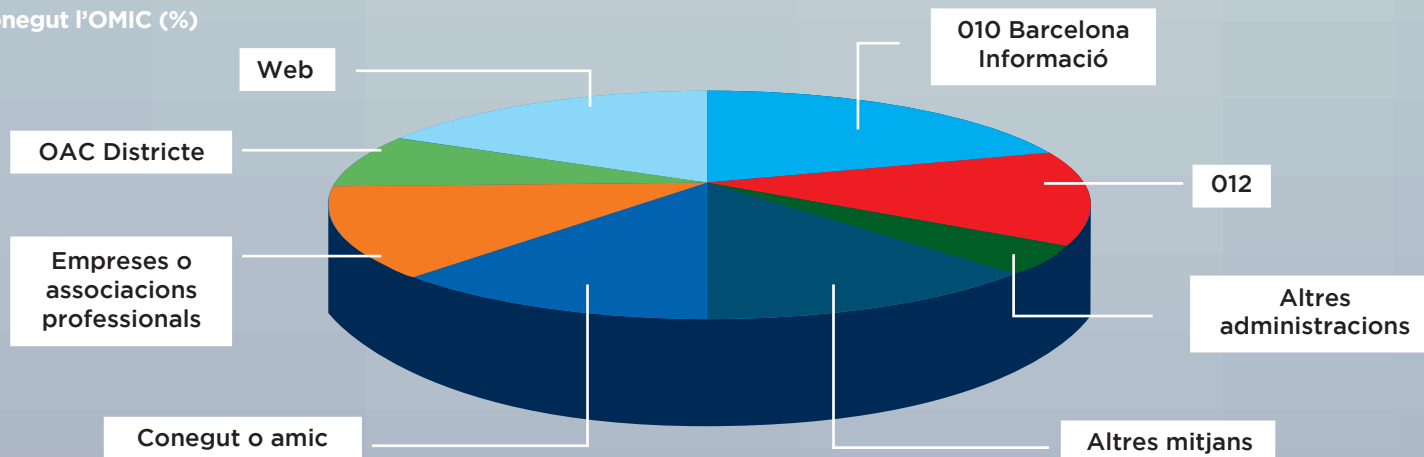


Pel que fa al mitjà a través del qual han conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica i el web són les principals fonts de coneixement.

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

010 Barcelona Informació (Ajuntament)	21,75
012 Telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat	12,12
Altres administracions	3,42
Altres mitjans	12,09
Conegut o amic	14,32
Empreses o associacions professionals	9,72
OAC del districte	8,12
Web	18,46
<b>Total</b>	<b>100</b>

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



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.

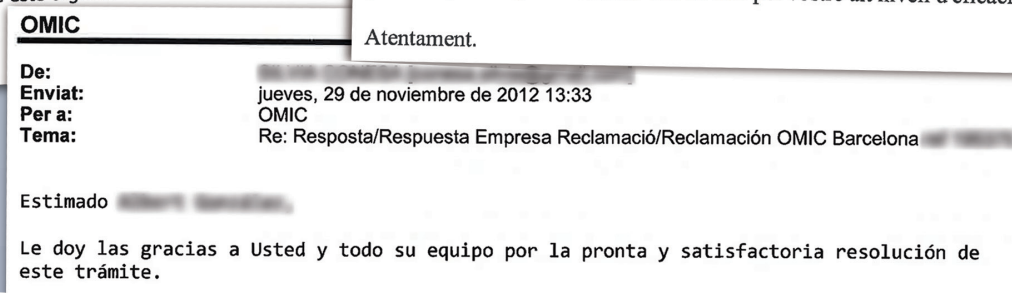
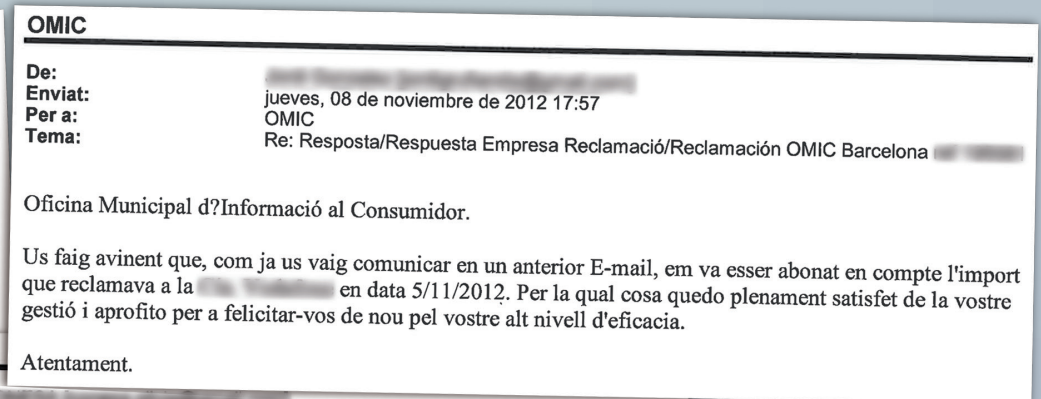
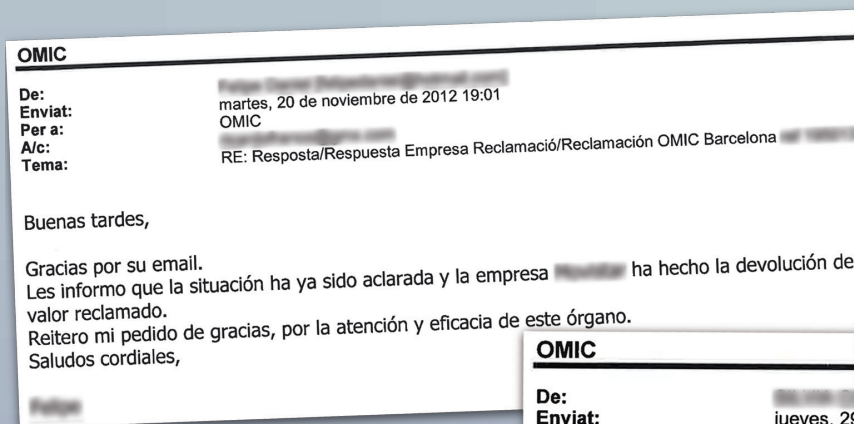
En altres ocasions, el conflicte particular fa que l'afectat no vulgui que altres pateixin la mateixa situació, o bé creu que existeix un incompliment de la normativa i del que ha de ser una transacció comercial, i el que vol és que amb la seva denúncia s'aclareixin conductes. També, i cal tenir-ho en 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 es 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 remetent molts del usuaris agraint el servei que presta l'OMIC ens donen més força per continuar en la mateixa línia. Que una empresa rebí 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.



OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: martes, 25 de septiembre de 2012 19:56  
Per a: OMIC  
Tema: Re: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Hola, bona tarda,

Us escric per comunicar-vos que l'empresa denunciada s'ha posat en contacte amb mi i ha efectuat el pagament de l'import que se'm devia.

Una vegada més, l'OMIC, m'ha sigut de gran ajuda.

Moltes gràcies per la vostra feina i efectivitat.

Salutacions!

OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: jueves, 04 de octubre de 2012 13:30  
Per a: OMIC  
Tema: Re: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Sres.

Hoy he recibido sendos abonos que anulan las facturas que reclamaba [Redacted]. Me he puesto en contacto telefónico con ellos y me han dicho que esta todo correcto y dada de baja mi cuenta en disputa con ellos.

Les agradezco su profesionalidad y vuestro buen hacer ya que gracias a vosotros no estamos indefensos ante esas compañías monstruos y buitres.

Espero que podais seguir con vuestra labor y os den los medios adecuados para que asi sea. Gracias otra vez de [Redacted]

OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: lunes, 22 de octubre de 2012 10:07  
Per a: OMIC  
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Buenos días.

Les escribo para informarles que la reclamación que han gestionado en mi nombre ha finalizado de manera satisfactoria y he conseguido una respuesta positiva por parte de la empresa [Redacted] que era contra quien iba dirigida la reclamación.

Les doy las gracias por su trabajo y su esfuerzo, les felicito de nuevo por sus gestiones y les animo a que sigan trabajando por la defensa de los consumidores.

Atentamente,

OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: lunes, 22 de octubre de 2012 23:12  
Per a: OMIC  
Tema: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Exmos Senhores

Venho por este meio agradecer a V. Excias as diligências efectuadas no sentido de resolver a situação apresentada.

Entretanto contactei a [Redacted] para desmarcar o voo e explicar o que estava acontecendo e recebi como resposta que iriam fazer a devolução do dinheiro referente às duas passagens, pelo que não vale a pena prosseguir com a petição apresentada.

Agradecendo mais uma vez a vossa atenção, envio os melhores cumprimentos,

OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: jueves, 29 de noviembre de 2012 14:39  
Per a: OMIC  
Tema: RE: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC

Hola [Redacted],  
moltíssimes gràcies per tot.

tal com comenta [Redacted] ho deixo com esta.

estic molt agraït a vosaltres per realitzar-me tot això.

un cop més, moltes gràcies per tot!

una salutació!

OMIC

De: [Redacted]  
Enviat: jueves, 18 de octubre de 2012 13:11  
Per a: OMIC  
Tema: RE: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Dear [Redacted]

Thankyou very much for the efforts of OMIC. As requested I will contact you should [Redacted] approach me for a resolution. However I doubt that they will.

It is unfortunate that this was my first visit to Catalonia and it was spoiled in this way.

Kind regards, [Redacted]



**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** sábado, 03 de noviembre de 2012 17:03  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** Re: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Us faig avinent que, amb data 5/11/2012, he rebut un abonament de 175 euros + IVA de la Cía. [Redacted] com a resposta a la meva reclamació i que la vostre oficina ha tramitat. Us haig d'agrair i felicitar per la rapidesa i eficàcia de la vostre gestió.  
 Salutacions.

**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** martes, 16 de octubre de 2012 9:06  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** RE: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona  
**Fitxers adjunts:** FW: [Redacted] -12 [Redacted] 05-10-2012 - 15-10-2012 (ticket n.º [Redacted])

Hola,  
 Moltes gràcies per les vostres gestions.

Ahir em van enviar un email dient que em donarien un vale amb els diners, així que podeu tancar l'expedient. Adjunto email rebut per si ho voleu guardar amb l'expedient.

Salutacions i gràcies de nou,

**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** lunes, 19 de noviembre de 2012 15:25  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** Re: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Reclamación ref.: [Redacted]

Estimados Señores,

Me complace informarle que gracias a su trabajo y buena gestión de la reclamación que tenía contra [Redacted] me ha devuelto el importe que me cobraron indebidamente.

De nuevo le agradezco la gestión.

Atentamente,

Móvil: [Redacted]

**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** lunes, 26 de noviembre de 2012 22:28  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** resolucion

Hola:  
 Muchas gracias por la ayuda, despues de mas de 5 meses me han solucionado el problema y me devolvieron el dinero, gracias a que ustedes intervinieron.

Gracias nuevamente, atentamente [Redacted]

**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** jueves, 08 de noviembre de 2012 17:28  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC

Moltes gràcies per tot.

Efectivament tot s'ha solucionat favorablement gràcies a vostès.

Atentament,

**OMIC**

**De:** [Redacted]  
**Enviat:** martes, 09 de octubre de 2012 18:34  
**Per a:** OMIC  
**Tema:** Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona

Bona tarda, només volia felicitar el servei que vostès estan oferint als consumidors. Moltíssimes gràcies per la seva atenció i finalment dono per arxivada aquesta reclamació, ja que la empresa [Redacted] s'ha fet càrrec del incident. Una altra vegada, felicitar-los per un servei que funciona i serveix al ciutadà, que avui en dia, malauradament, no és tan comú. Bona tarda, i gràcies.



## SECTORS DE CONSUM

El sector on hi ha hagut més demanda d'informació (40%) continua sent el dels subministraments, que engloba aigua, llum, gas i comunicacions, seguit pel dels serveis (31%), que trenca la tendència a la baixa amb un increment del 12% respecte al 2011, fet que s'analitzarà més endavant. Cal ressaltar l'important descens 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 disminuït un 77% amb relació a l'any anterior. Aquesta disminució podria ser conseqüència d'un major coneixement per part de les persones consumidores del que ofereix el servei i de la informació que proporcionen les plataformes d'informació, com ara el 010, el 012 i les OAC de districte.

S'han rebut menys reclamacions de tots els sectors, i els subministraments (43%) i els serveis (32%) 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.

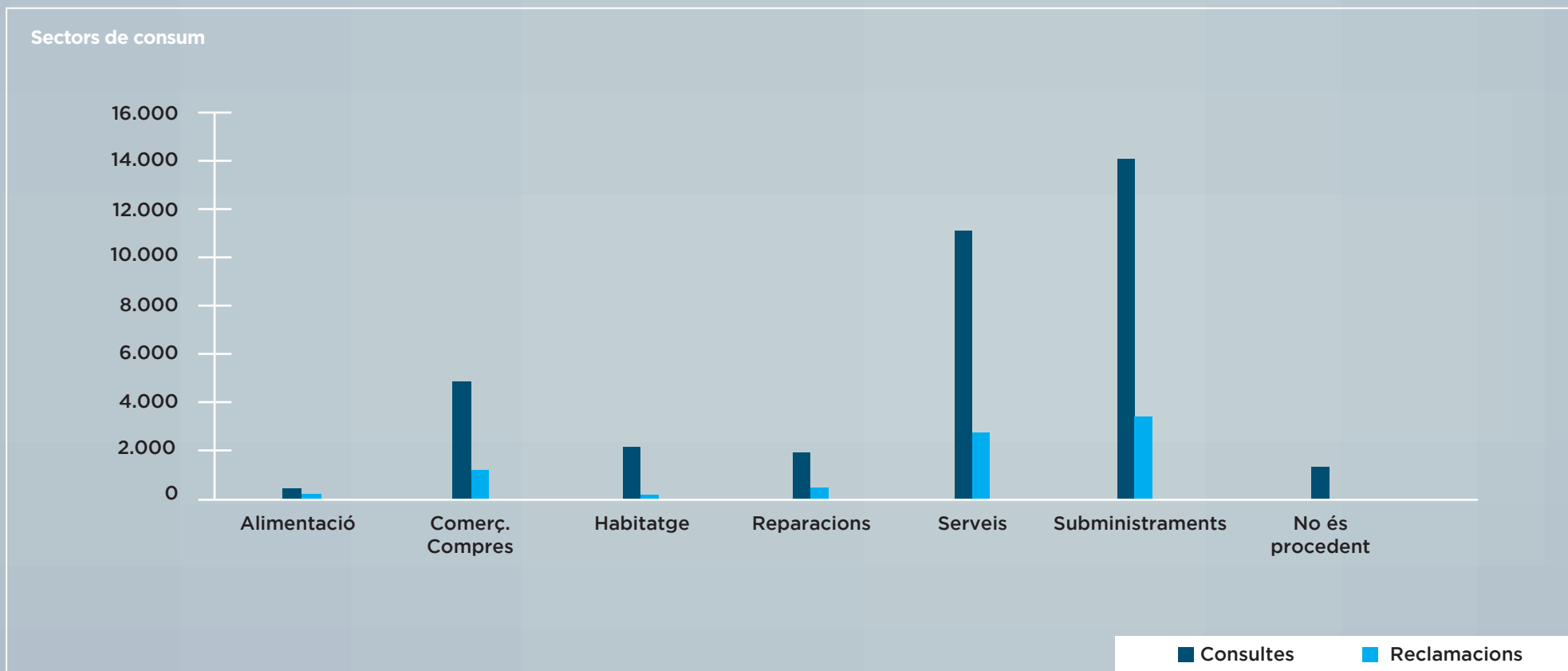
### Sectors de consum

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	TOTALS		PERCENTATGES (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
Alimentació	357	161	1,01	1,81	45,10
Comerç. Compres	5.061	1.551	14,26	17,46	30,65
Habitatge	2.120	126	5,97	1,42	5,94
Reparacions	1.950	390	5,49	4,39	20,00
Serveis	11.091	2.869	31,25	32,30	25,87
Subministraments	14.021	3.786	39,51	42,62	27,00
<b>Temes de consum</b>	<b>34.589</b>	<b>8.883</b>	<b>97,46</b>	<b>100</b>	<b>25,68</b>
No és procedent	902	-	2,54	-	-
<b>Total</b>	<b>35.491</b>	<b>8.883</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>25,03</b>







Quant a la demanda d'informació, les telecomunicacions ocupen una vegada més el primer lloc, amb el 30% de les consultes, seguides de les entitats financeres, amb el 8%, 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 146% de les consultes relacionades amb les entitats financeres, sobretot pel fet que es tracta d'un sector molt complex, i les relacionades amb l'aigua, amb el 41%. Els descensos més acusats han estat en temps compartit, amb un percentatge del 64%, encara que en termes absoluts no és gens significatiu (4 consultes); l'habitatge, amb el 37%, si bé s'esperava un descens més gran, ja que les oficines d'habitatge haurien de recollir moltes de les consultes rebudes, i el turisme, amb un descens del 29% de les consultes. El descens en les telecomunicacions ha estat del 16%.

Pel que fa a les reclamacions, també són les telecomunicacions les que ocupen el primer lloc, amb el 35% del total. A continuació trobem els serveis, amb prop del 9%, i la compra d'electrodomèstics, amb el 7%, mentre que les entitats financeres no arriben al 4%, atesa la manca de possibilitats d'efectuar una mediació o un arbitratge, tret de casos molt concrets. Malgrat això, és el sector on hi ha hagut un major increment de les reclamacions, amb un percentatge del 106%. Altres sectors on han augmentat les reclamacions han estat les reparacions d'electrodomèstics, amb el 16%; les assegurances, amb l'11%; l'aigua, amb el 3,7%; la sanitat, amb l'1,5%, i el transport, amb el 0,3%. Les reclamacions en la resta de sectors han disminuït, i destaquen les disminucions del 50% en el sector del turisme, el 42% en l'habitatge i el 36% en la restauració. Finalment, les reclamacions en les telecomunicacions han disminuït un 17%.

Sectors de consum	TOTALS		PERCENTATGES (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	357	161	1,01	1,81	45,10
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	1.092	439	3,08	4,94	40,20
Automòbils	525	102	1,48	1,15	19,43
Calçat i tèxtil	829	243	2,34	2,74	29,31
Electrodomèstics	1.957	625	5,51	7,04	31,94
Mobles i decoració	658	142	1,85	1,60	21,58
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	398	36	1,12	0,41	9,05
Arrendaments	1.401	82	3,95	0,92	5,85
Compra d'habitatge	317	8	0,89	0,09	2,52



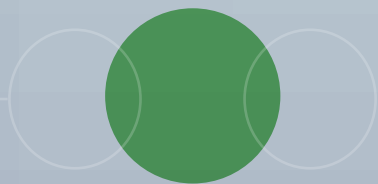
<b>Sectors de consum</b>					
	<b>TOTALS</b>		<b>PERCENTATGES (%)</b>		
	<b>Consultes</b>	<b>Reclamacions</b>	<b>Consultes</b>	<b>Reclamacions</b>	<b>Reclamacions amb relació a les consultes</b>
Temps compartit	4	-	0,01	-	-
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions a la llar	594	84	1,67	0,95	14,14
Automòbils	559	101	1,58	1,14	18,07
Electrodomèstics	797	205	2,25	2,31	25,72
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	896	220	2,52	2,48	24,55
Serveis	1.833	763	5,16	8,59	41,63
Assegurances	1.088	134	3,07	1,51	12,32
Ensenyament	679	124	1,91	1,40	18,26
Entitats financeres	2.780	353	7,83	3,97	12,70
Oci i cultura	913	380	2,57	4,28	41,62
Sanitat	466	69	1,31	0,78	14,81
Restauració	582	242	1,64	2,72	41,58
Transports	1.854	584	5,22	6,57	31,50
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	412	56	1,16	0,63	13,59
Electricitat	1.738	383	4,90	4,31	22,04
Gas	1.051	225	2,96	2,53	21,41
Telecomunicacions	10.820	3.122	30,49	35,15	28,72
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>34.589</b>	<b>8.883</b>	<b>97,46</b>	<b>100</b>	<b>25,68</b>
No és procedent	902	-	2,54	-	-
<b>Total</b>	<b>35.491</b>	<b>8.883</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>25,03</b>



Temes objecte de consulta o de reclamació. Variacions respecte a l'any anterior (%)		
	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>		
Alimentació	15,16	-30,90
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Béns	-16,77	-22,30
Automòbils	-17,32	-35,44
Calçat i tèxtil	3,62	-19,80
Electrodomèstics	-0,25	-14,97
Mobles i decoració	17,92	-4,70
<b>HABITATGE</b>		
Habitatge	-36,42	-41,94
Arrendaments	-10,25	-19,61
Compra d'habitatge	-10,70	-33,33
Temps compartit	-63,64	-
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	-12,78	-16,83
Automòbils	-1,93	-21,09
Electrodomèstics	2,84	16,48
<b>SERVEIS</b>		
Turisme	-28,95	-49,66
Serveis	-3,53	-10,02
Assegurances	3,92	10,74
Ensenyament	-12,84	-11,43
Entitats financeres	145,80	106,43
Oci i cultura	-0,65	-10,38



<b>Temes objecte de consulta o de reclamació. Variacions respecte a l'any anterior (%)</b>		
	<b>Consultes</b>	<b>Reclamacions</b>
Sanitat	4,48	1,47
Restauració	-18,94	-36,48
Transports	8,61	0,34
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	40,61	3,70
Electricitat	2,84	-4,01
Gas	9,25	-14,77
Telecomunicacions	-16,18	-16,66
<b>TEMES DE CONSUM</b>		
No és procedent	-77,70	-
<b>Total</b>	<b>-11,19</b>	<b>-14,41</b>



## QÜESTIONS PRINCIPALS

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.



<b>Principals temes objecte de reclamació</b>		
	<b>Total</b>	<b>Percentatge (%)</b>
Incompliment	1.749	19,69%
Devolució	1.447	16,29%
Factura	953	10,73%
Telefonia mòbil	925	10,41%
Qualitat	839	9,45%
Garantia	712	8,02%
Accés a Internet	572	6,44%
Telefonia fixa	507	5,71%
Contractes	454	5,11%
Documentació	253	2,85%
Preus	102	1,15%
Frau	81	0,91%
Tancament d'empreses	71	0,80%
Publicitat	63	0,71%
Paga i senyal	43	0,48%
Deutes	39	0,44%
Venda per Internet	29	0,33%
Protecció de dades	20	0,23%
Prefixos 905	13	0,15%
Venda directa o fora d'establiment comercial	10	0,11%
Rebaixes	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>8.883</b>	<b>100</b>



A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg del 2012 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 increment proper al 15%, tot i que les reclamacions s'han reduït un 30%. 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.

## **COMPRA DE PRODUCTES**

El descens en les reclamacions, així com en les consultes, s'ha produït en tots els sectors, excepte en les compres de roba, calçat, mobles i decoració. 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.

## **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 desaparegut quasi completament, tot i que tenen 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'electrodomèstics.



## SERVEIS

S'han incrementat les consultes i les reclamacions referents al transport, la sanitat i les assegurances, a més de 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.

Les companyies d'assegurances també han estat motiu d'un increment de les consultes i, en major mesura, de les reclamacions. Els principals problemes detectats han estat la interpretació de les clàusules de les assegurances de salut i de vehicles, la informació deficient, la dificultat de donar-se de baixa i l'increment de les

quotes. Aquest últim fet està previst en la majoria de les pòlisses, però la manca de comunicació prèvia és, com a mínim, una molèstia per a l'assegurat, pel fet que desconeix quant haurà de pagar i que rep la factura ja amb la nova quota.

Pel que fa a les entitats financeres, destaquem en primer lloc les participacions preferents. 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 van motivar una campanya informativa el mes de juliol arran de la preocupació del consistori. Gairebé el 30% de la informació facilitada sobre entitats financeres ha estat relacionada amb aquesta temàtica, i més de la meitat de les reclamacions rebudes han versat sobre les preferents. Voldríem remarcar que, encara que en anys anteriors la mediació de l'OMIC va permetre la solució de problemes amb entitats financeres, és la primera vegada que s'utilitzen la mediació i l'arbitratge per buscar solucions a una reclamació relacionada amb productes financers.

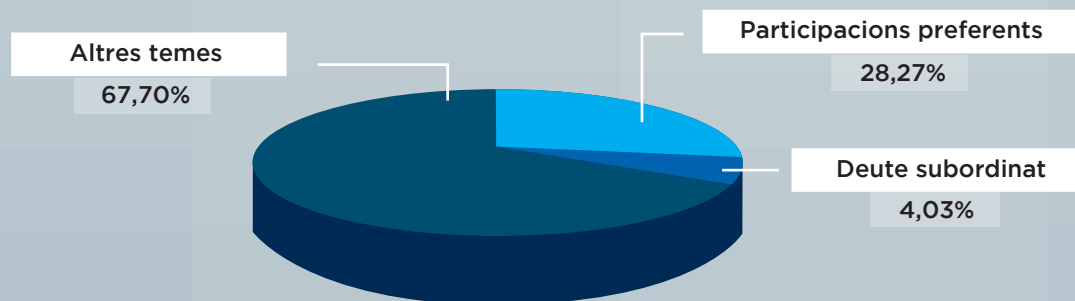




**Resum de consultes sobre entitats financeres**

	<b>Total</b>	<b>Percentatge sobre el total d'entitats financeres (%)</b>
Participacions preferents	786	28,27
Deute subordinat	112	4,03
Altres temes	1.882	67,70
Total	2.780	7,83% del total de consultes
<b>Total de consultes</b>	<b>35.491</b>	<b>100</b>

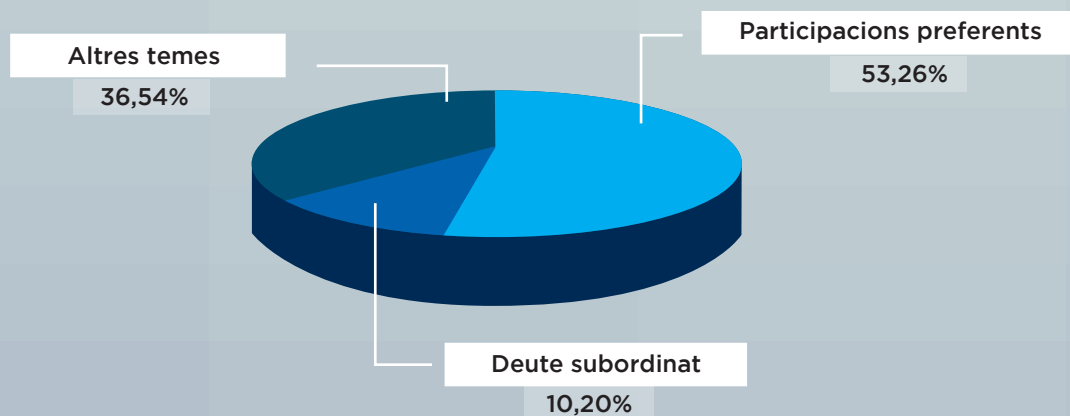
## Resum de consultes sobre entitats financeres



**Resum de reclamacions sobre entitats financeres**

	<b>Total</b>	<b>Percentatge sobre el total d'entitats financeres (%)</b>
Participacions preferents	188	53,26
Deute subordinat	36	10,20
Altres temes relacionats	129	36,54
Total	353	3,97% del total de consultes
<b>Total de reclamacions</b>	<b>8.883</b>	

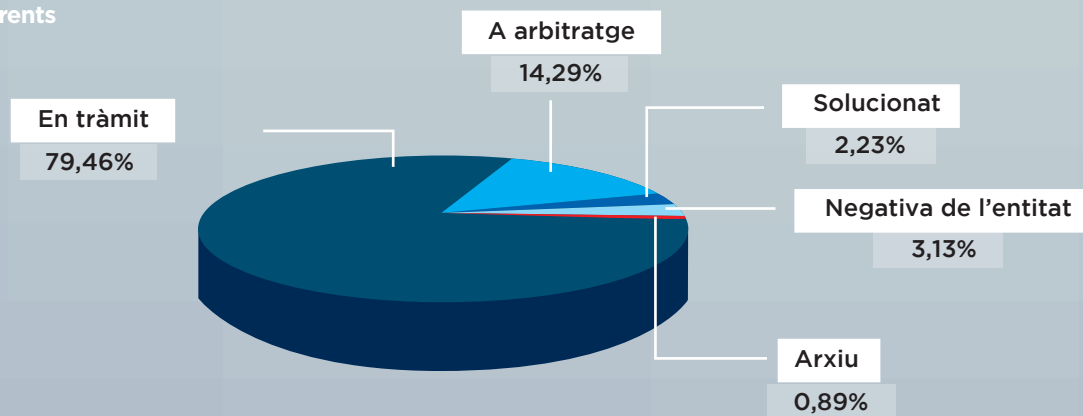
## Resum de reclamacions sobre entitats financeres



### Gestions de les reclamacions de deute subordinat i participacions preferents

	Total	Percentatge (%)
A arbitratge	32	14,29
Solucionat	5	2,23
Negativa de l'entitat	7	3,13
Arxiu per manca de documentació	2	0,89
En tràmit	178	7,46
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>-</b>

Gestions de les reclamacions de deute subordinat i participacions preferents



També han augmentat 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

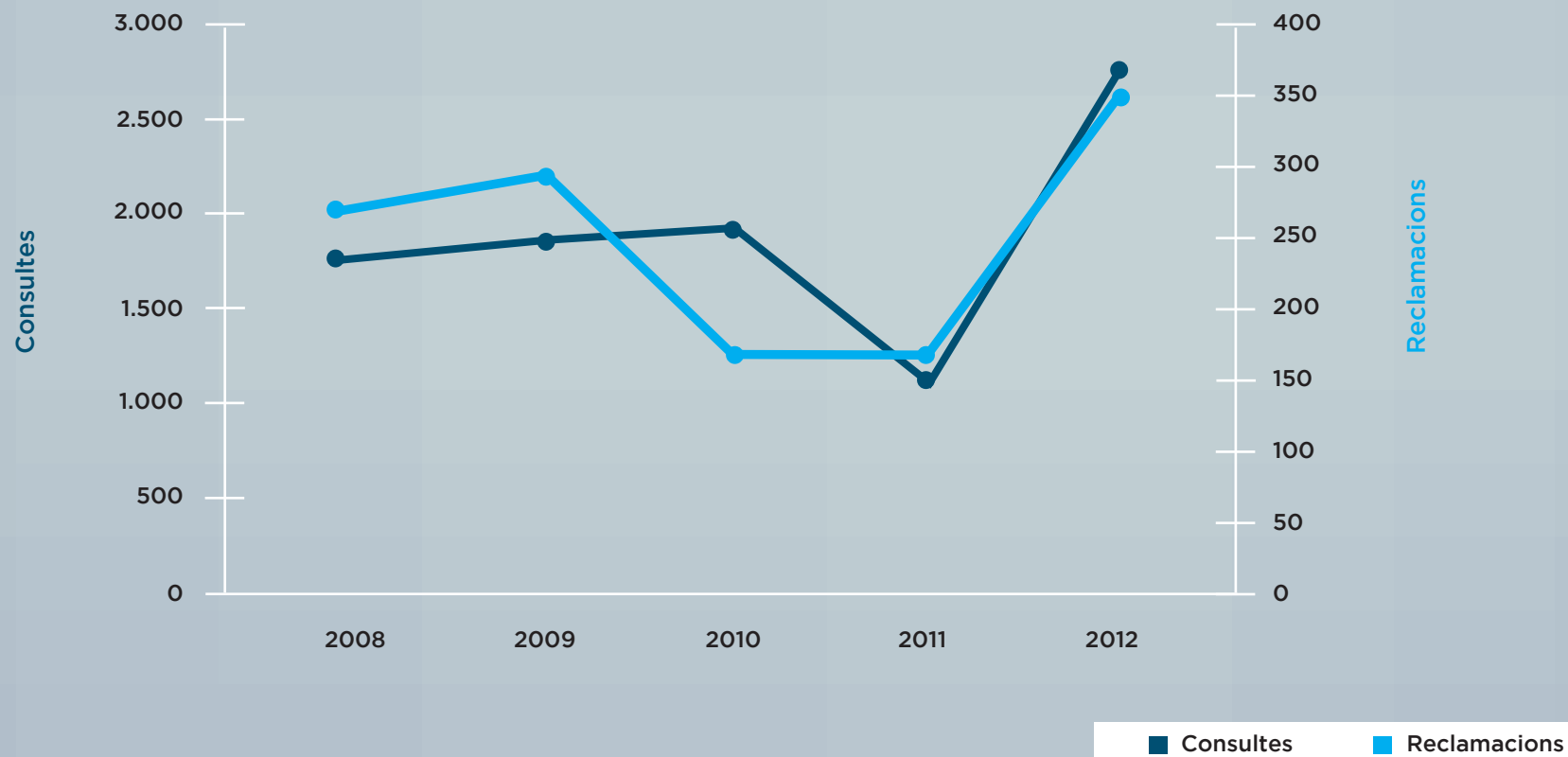
la majoria dels casos, es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat, així com les dades per dirigir-se al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, organisme competent en molts dels casos. Malgrat això, cal assenyalar la importància del tema i l'increment en la demanda d'informació.

### Evolució de consultes i reclamacions sobre entitats i productes financers

	2008	2009	2010	2011	2012	Variació Púltim any (%)
<b>Consultes</b>	1.766	1.893	1.907	1.131	2.780	145,80
Percentatge sobre el total (%)	2,93%	3,43%	3,24%	2,83%	7,83%	
<b>Reclamacions</b>	276	318	193	171	353	106,43
Percentatge sobre el total (%)	2,06%	2,71%	1,86%	1,65%	3,97%	



Evolució de consultes i reclamacions sobre entitats i productes financers



## SUBMINISTRAMENTS

Mentre que el nombre de consultes s'ha incrementat, en especial les relacionades amb l'aigua a causa de les qüestions relatives a segones residències, és a dir, a problemes en altres municipis, s'ha produït un descens en les reclamacions. La qualitat del servei, la facturació mensual de la llum, 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.

## TELECOMUNICACIONS

Encara que s'ha trencat la tendència i ha disminuït el nombre de consultes i reclamacions, continua 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.

## GESTIÓ

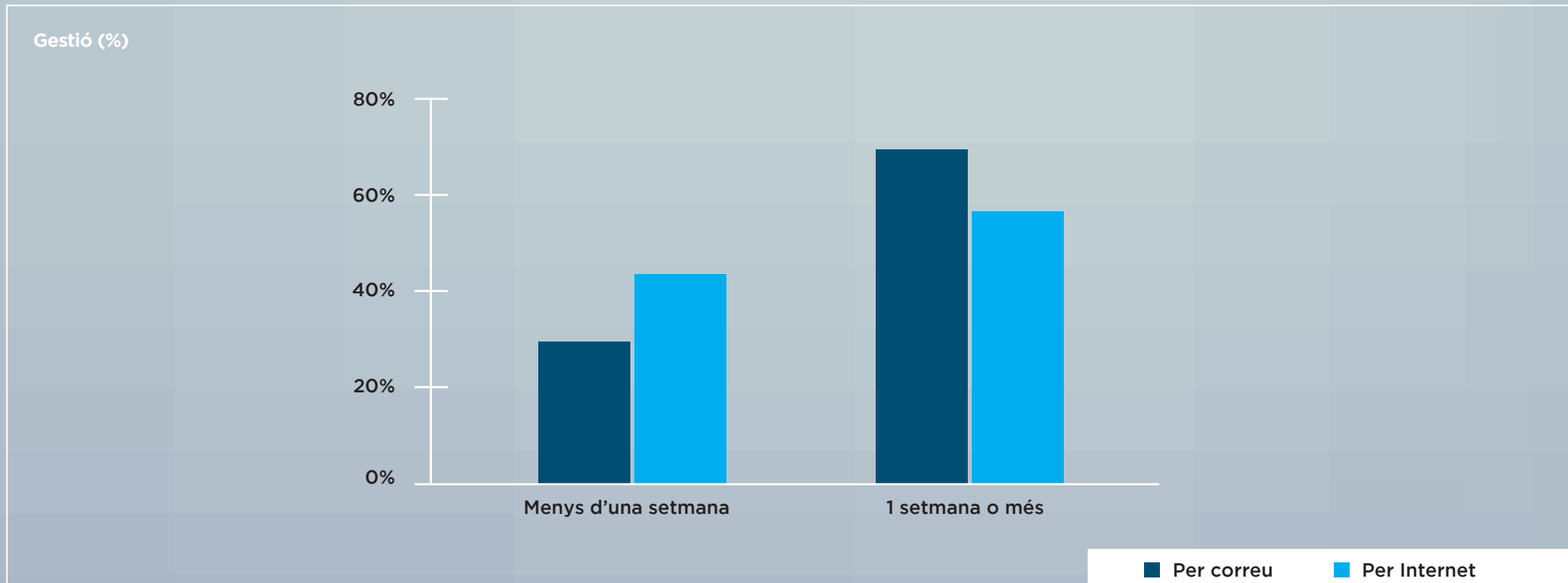
Considerem que per a la persona consumidora és important el temps transcorregut des de l'entrada de la seva reclamació fins que s'estudia i se'n fa el tràmit corresponent (en la taula següent queda reflectida la durada mitjana de les gestions). En el cas de tramitacions per correu, cal afegir-hi un temps per a l'ensobriment i el que pot tardar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. En canvi, el temps és real en la tramitació per Internet.

D'altra banda, s'ha consolidat la informatització de l'arxiu i es continua incrementant la relació amb empreses i persones consumidores mitjançant el correu electrònic, fet que suposa una important disminució de trameses per correu tradicional, una simplificació de la gestió de l'arxiu i una major rapidesa en les comunicacions.



**Gestió (%)**

	Per correu	Per Internet
Menys d'una setmana	29,91	41,85
1 setmana o més	70,09	58,15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

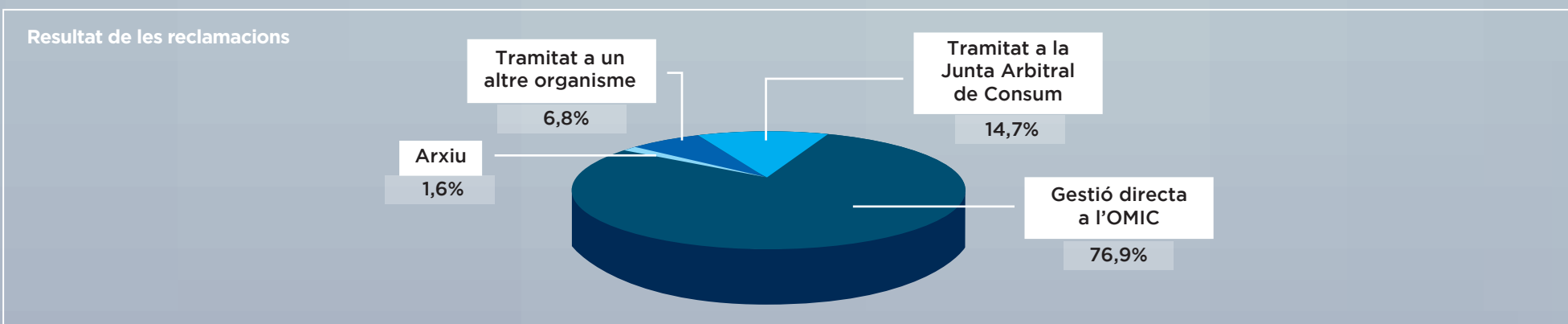
El 77% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC. D'aquestes, en el 16% dels casos la solució no ha estat favorable a la persona que reclamava per manca de motius suficients, per absència de documentació o per haver actuat correctament l'empresa. El 28% de les reclamacions s'han tancat sense conèixer-se'n el resultat, ja que no s'ha rebut resposta al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats.

Finalment, el 56% de les reclamacions gestionades s'han solucionat favorablement per a la persona consumidora.

De la resta de reclamacions, el 15% s'han derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes; prop del 7% s'han derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat, i la resta s'han arxivat perquè no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit a la persona interessada.

### Resultat de les reclamacions

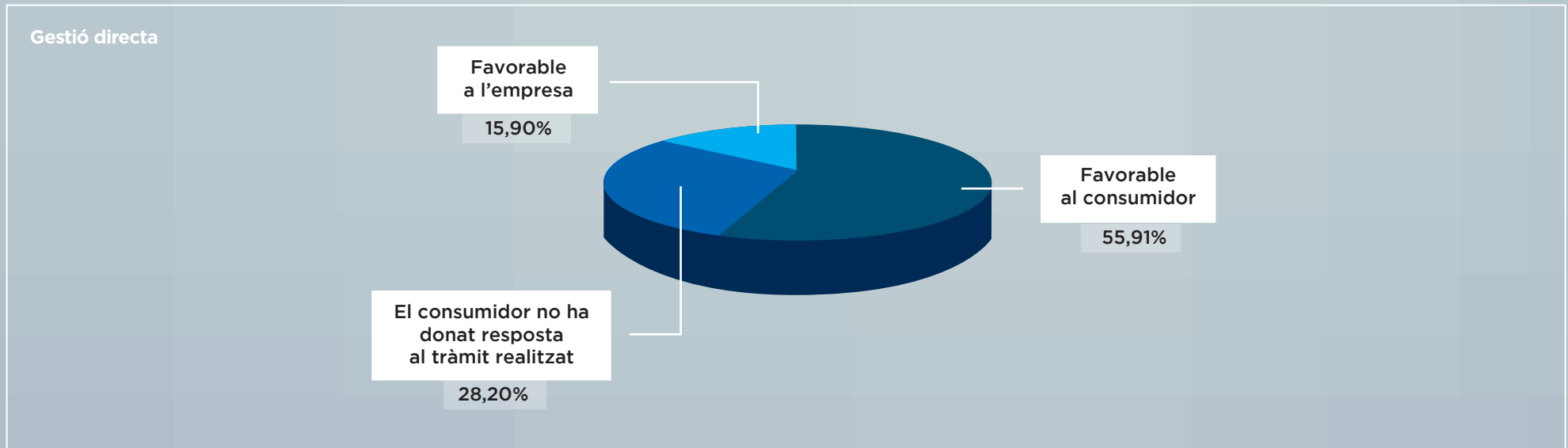
	Total	Percentatge (%)
Gestió directa a l'OMIC	6.423	76,89
Arxiu	135	1,62
Tramitat a un altre organisme	568	6,80
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	1.228	14,70
<b>Total</b>	<b>8.354</b>	<b>100</b>
En tràmit	1.155	





**Gestió directa**

	<b>Total</b>	<b>Percentatge (%)</b>
Favorable al consumidor	3.591	55,91
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.811	28,20
Favorable a l'empresa	1.021	15,90
<b>Total</b>	<b>6.423</b>	<b>100</b>

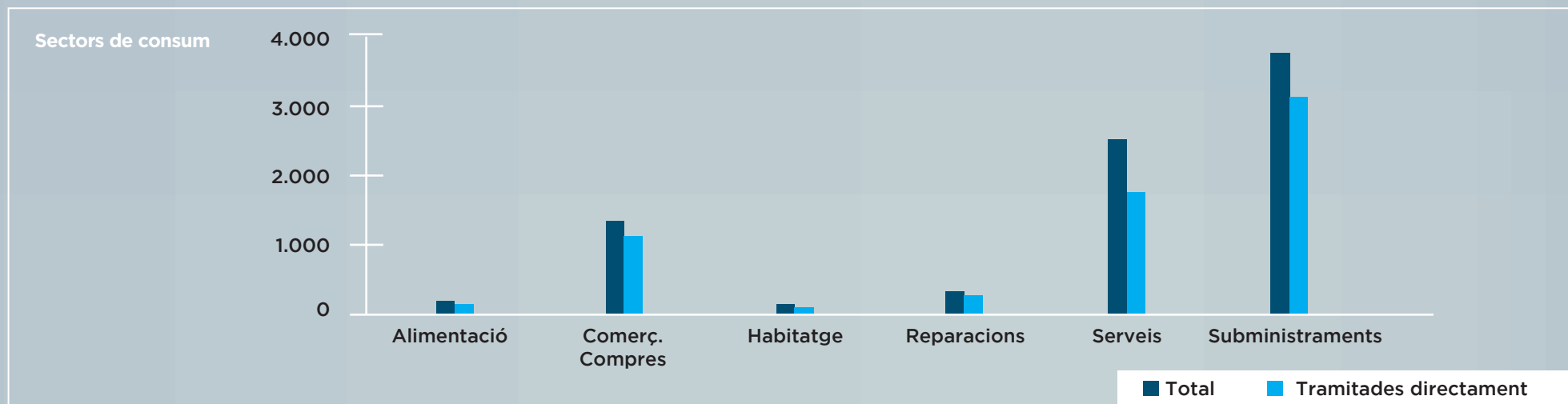


**SECTORS DE CONSUM. RECLAMACIONS RESOLTES**

Com s'ha dit abans, la major part de les reclamacions s'han tramitat directament des de l'OMIC. L'únic sector en què no s'arriba al 50% és el de reparacions d'automòbils, pàrquings i garatges, amb el 41%. Els majors percentatges corresponen a gas i electricitat, que sobrepassen el 90%.

Sectors de consum	TOTALS		PERCENTATGES (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	145	102	1,74	1,59	70,34
Comerç. Compres	1.360	1.034	16,28	16,10	76,03
Habitatge	108	86	1,29	1,34	79,63
Reparacions	340	214	4,07	3,33	62,94
Serveis	2.519	1.843	30,15	28,69	73,16
Subministraments	3.882	3.144	46,47	48,95	80,99
<b>Total</b>	<b>8.354</b>	<b>6.423</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>76,89</b>





## Resultat de les reclamacions

	TOTALS		PERCENTATGES (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	145	102	1,74	1,59	70,34
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	391	313	4,68	4,87	80,05
Automòbils	97	55	1,16	0,86	56,70
Calçat i tèxtil	211	171	2,53	2,66	81,04
Electrodomèstics	541	411	6,48	6,40	75,97
Mobles i decoració	120	84	1,44	1,31	70,00
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	31	25	0,37	0,39	80,65
Arrendaments	69	54	0,83	0,84	78,26



## Resultat de les reclamacions

	TOTALS		PERCENTATGES (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Compra d'habitatge	8	7	0,10	0,11	87,50
Temps compartit	-	-	-	-	-
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions a la llar	84	50	1,01	0,78	59,52
Automòbils	94	39	1,13	0,61	41,49
Electrodomèstics	162	125	1,94	1,95	77,16
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	209	146	2,50	2,27	69,86
Serveis	713	507	8,53	7,89	71,11
Assegurances	131	114	1,57	1,77	87,02
Ensenyament	114	83	1,36	1,29	72,81
Entitats financeres	201	174	2,41	2,71	86,57
Oci i cultura	356	272	4,26	4,23	76,40
Sanitat	60	47	0,72	0,73	78,33
Restauració	193	133	2,31	2,07	68,91
Transports	542	367	6,49	5,71	67,71
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	61	41	0,73	0,64	67,21
Electricitat	398	376	4,76	5,85	94,47
Gas	231	208	2,77	3,24	90,04
Telecomunicacions	3.192	2.519	38,21	39,22	78,92
<b>Total</b>	<b>8.354</b>	<b>6.423</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>76,89</b>



## VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS

La valoració de l'import econòmic d'una reclamació no sempre és fàcil, ja que caldria afegir-hi aspectes subjectius, i en alguns casos no es demana una compensació econòmica, sinó que tan sols es pretén una satisfacció moral. També cal subratllar que hi ha reclamacions d'importos 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 4.057.000 €, amb una mitjana de 486 € per reclamació.

L'import de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC ascendeix a més d'1.451.000 €. D'aquesta quantitat, més de 811.000 € corresponen a casos resolts a favor del reclamant, més de 230.000 € han estat reclamacions en què l'actuació de l'empresa era correcta, i més de 409.000 € han estat qüestions en què la persona consumidora no ha informat del resultat de la gestió.

### Valoració econòmica de les reclamacions

	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	4.057.858 €	486 €
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	1.451.048 €	226 €

### Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC

Favorable al reclamant	811.281
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	409.196
Favorable a l'empresa	230.717
<b>Total</b>	<b>1.451.048</b>



## CONCLUSIÓ

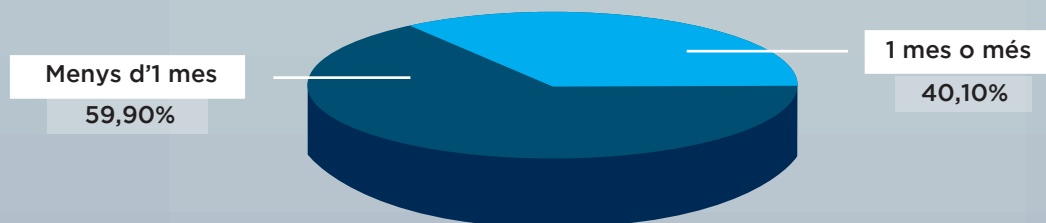
El temps que està oberta una reclamació és important per a la persona consumidora, però malauradament aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa objecte de reclamació i del temps que triga a respondre, encara que d'acord amb el

Codi de consum no hauria de superar el termini d'un mes. De tota manera, el 60% 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.

### Conclusions

	Total	Percentatge (%)
Menys d'1 mes	5.004	59,90
1 mes o més	3.350	40,10
<b>Total</b>	<b>8.354</b>	<b>100</b>

### Conclusions



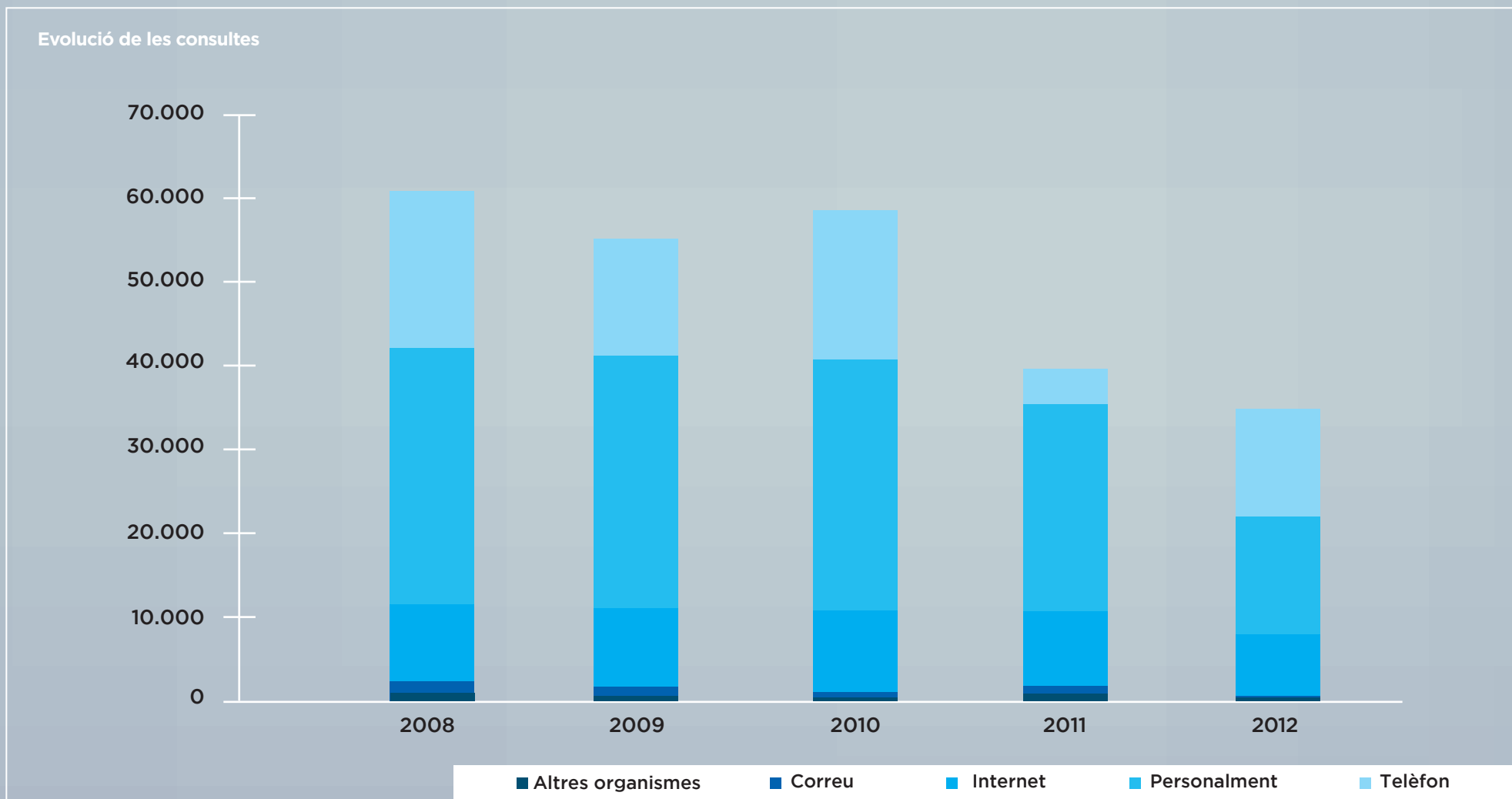
## EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC

## UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

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 es facilita permet el coneixement dels drets i les obligacions de les persones consumidores.

Evolució de les consultes						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	1.025	857	734	946	740	-21,78
Correu	2.100	1.279	993	1.029	542	-47,33
Internet	9.059	9.409	9.940	9.328	6.088	-34,73
Personalment	32.762	33.238	33.268	25.534	20.041	-21,51
Telèfon	15.230	10.464	13.873	3.125	8.080	158,56
<b>Total</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.808</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>	-11,19

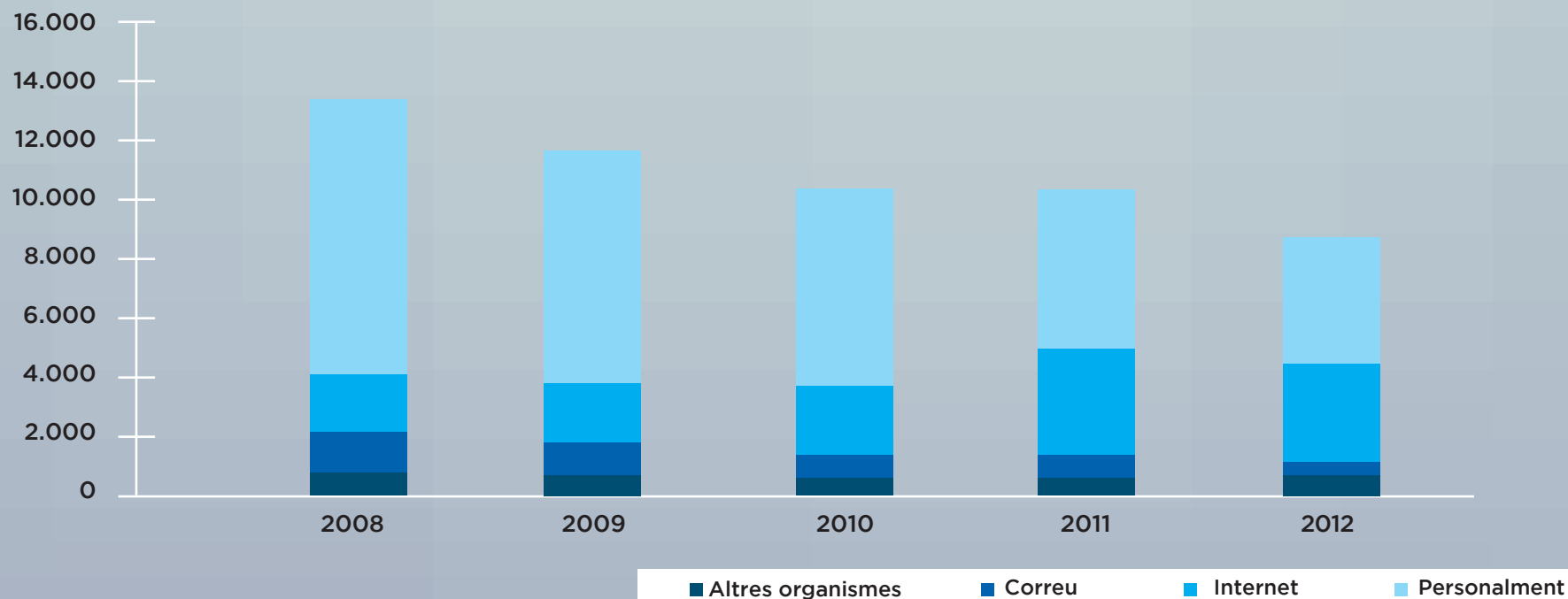




### Evolució de les reclamacions

	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	822	733	641	707	737	4,24
Correu	1.375	1.137	855	823	542	-34,14
Internet	2.083	2.046	2.318	3.628	3.257	-10,23
Personalment	9.097	7.823	6.568	5.221	4.347	-16,74
<b>Total</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>	-14,41
Reclamacions respecte a les consultes (%)	22,23%	21,25%	17,65%	25,97%	25,03%	

Evolució de les reclamacions respecte a les consultes



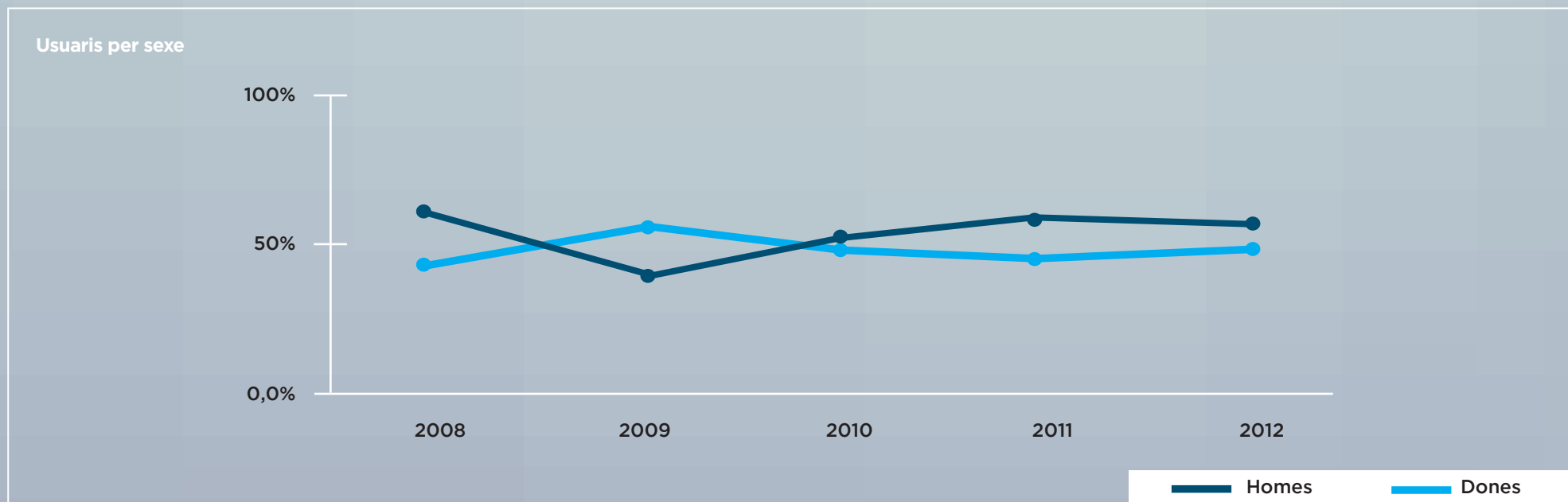
## PERFIL DELS USUARIS

A continuació es recull l'evolució del perfil dels usuaris de l'OMIC: el sexe, l'edat, les vegades que utilitzen el servei, com l'han conegut i on resideixen. També s'inclou el lloc on

radica l'empresa objecte de reclamació. Com es pot veure, no hi ha variacions significatives. Tan sols es podria destacar l'increment de consultes de ciutadans i ciutadanes de la ciutat i, en canvi, el descens de reclamacions de persones que viuen a Barcelona.

### Usuaris per sexe (%)

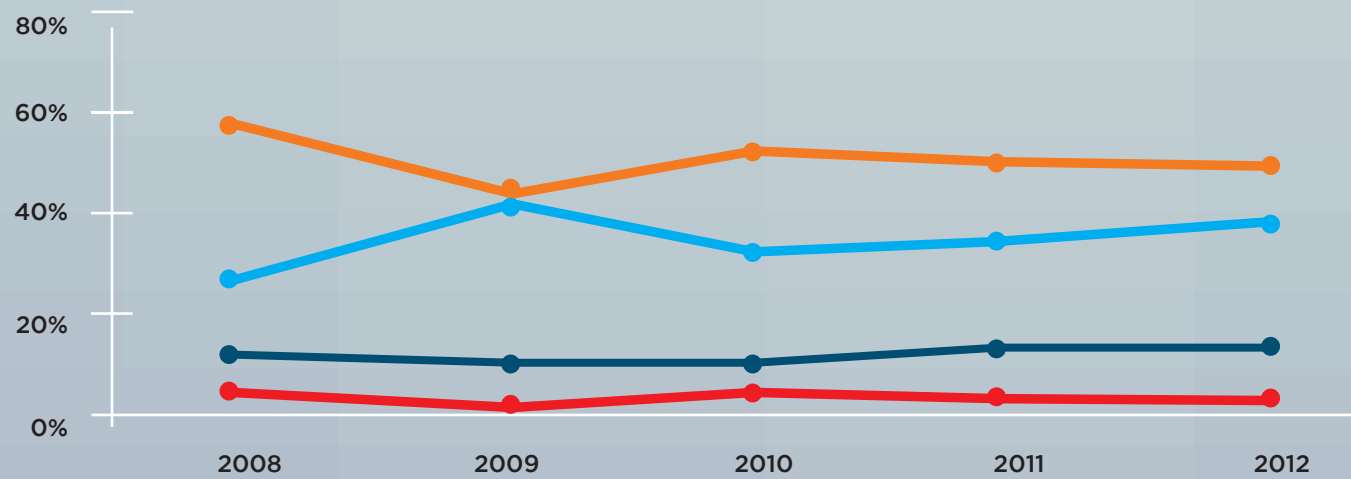
	2008	2009	2010	2011	2012
Homes	58	44	51	56	54
Dones	42	56	49	44	46
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



**Usuaris per edat (%)**

	2008	2009	2010	2011	2012
Fins a 25 anys	5	2	6	5	3
De 26 a 50 anys	59	45	53	48	47
De 51 a 65 anys	24	43	32	33	36
Més de 65 anys	12	10	9	14	14
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Usuaris per edat



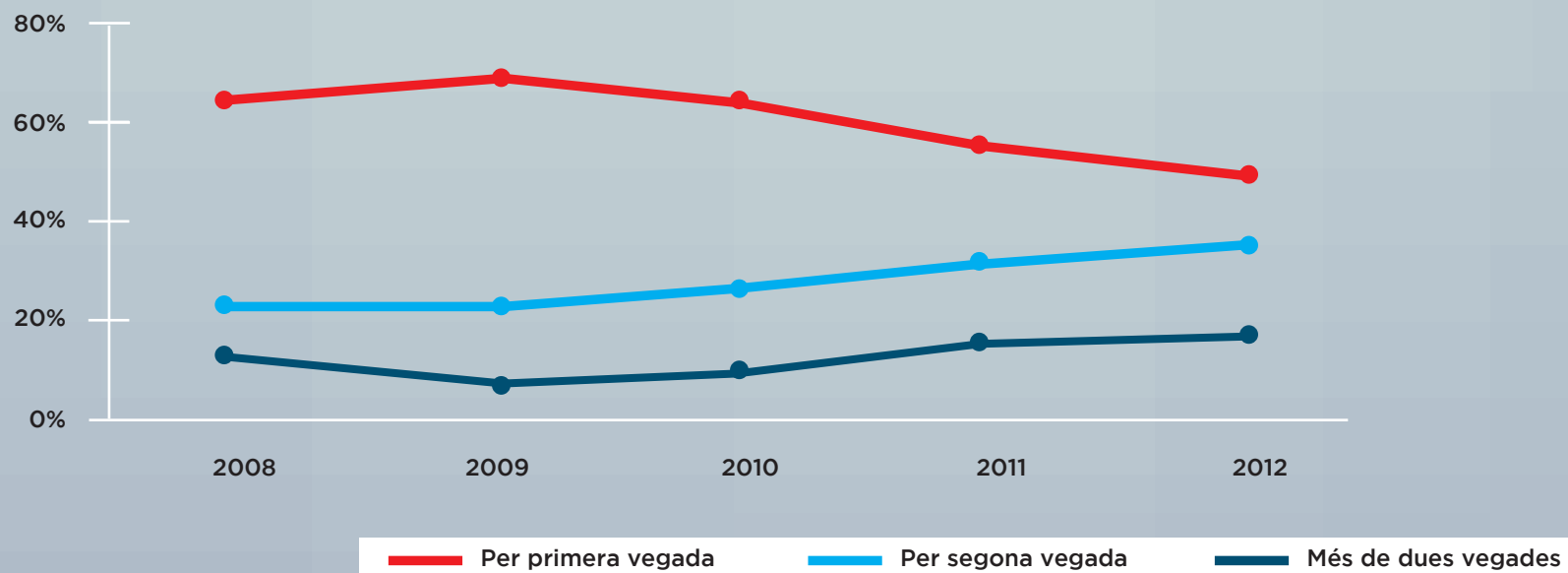
■ Fins a 25 anys   
 ■ De 26 a 50 anys   
 ■ De 51 a 65 anys   
 ■ Més de 65 anys



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

	2008	2009	2010	2011	2012
Per primera vegada	65	71	65	57	51
Per segona vegada	21	21	24	28	33
Més de dues vegades	14	8	11	15	16
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

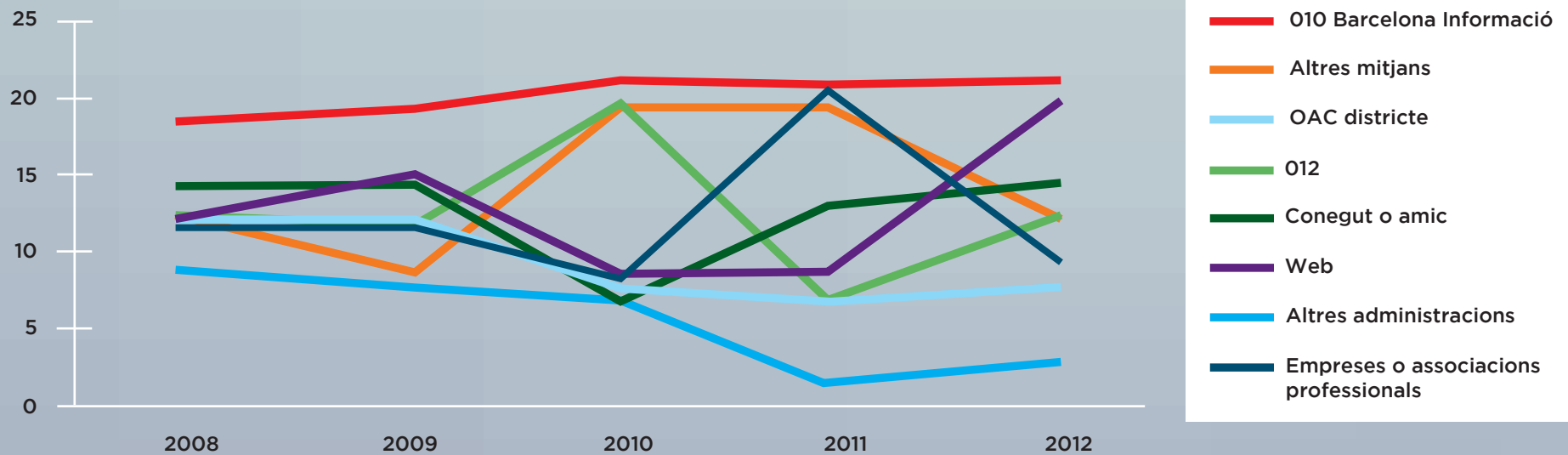
Coneixement de l'OMIC (%)



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

	2008	2009	2010	2011	2012
010 Barcelona Informació	19	20	22	22	22
012 Telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat	12	11	19	6	12
Altres administracions	8	7	6	2	3
Altres mitjans	12	9	19	19	12
Conegut o amic	14	14	8	13	14
Empreses o associacions professionals	11	11	9	21	10
OAC districte	12	13	8	7	8
Web	12	15	9	10	19
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

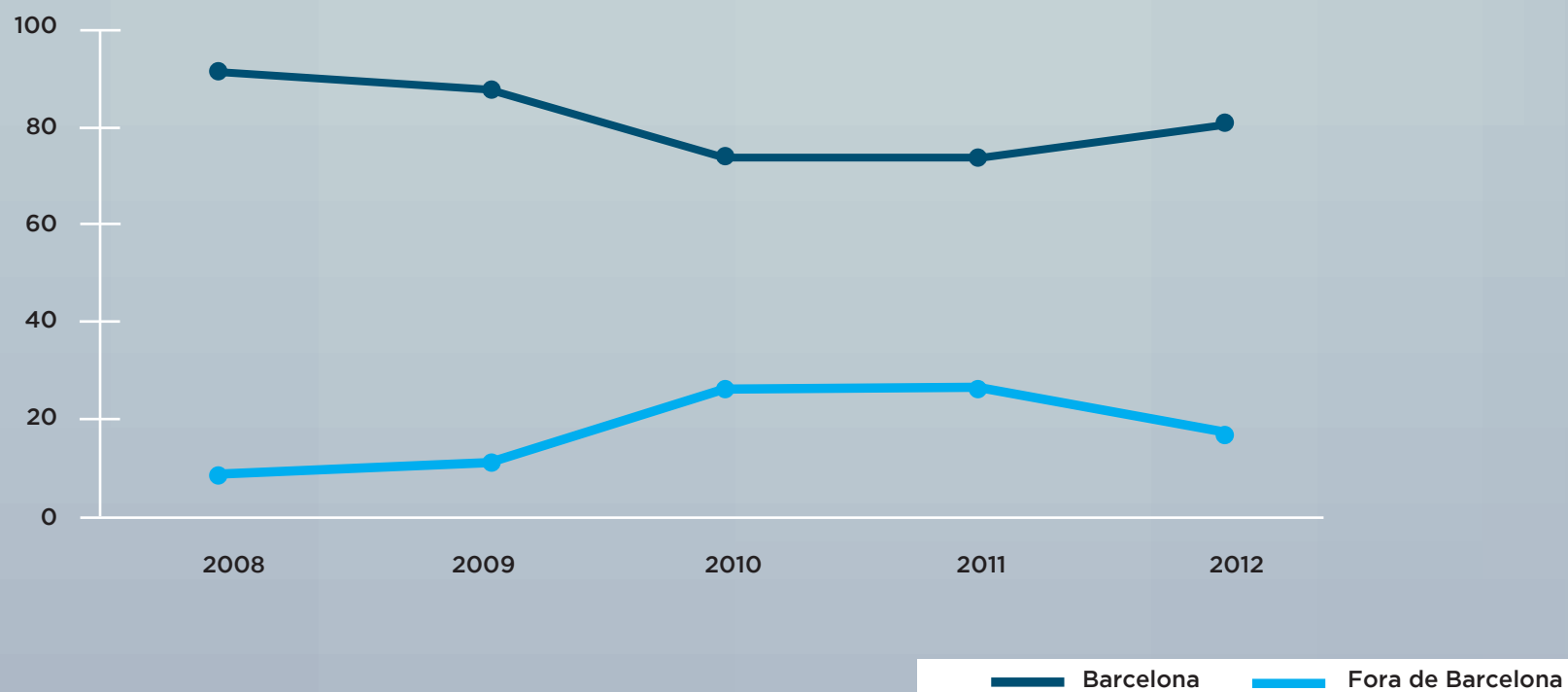
Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)



### Consultes per lloc de residència (%)

	2008	2009	2010	2011	2012
Barcelona	91	89	73	73	81
Fora de Barcelona	9	11	27	27	19
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

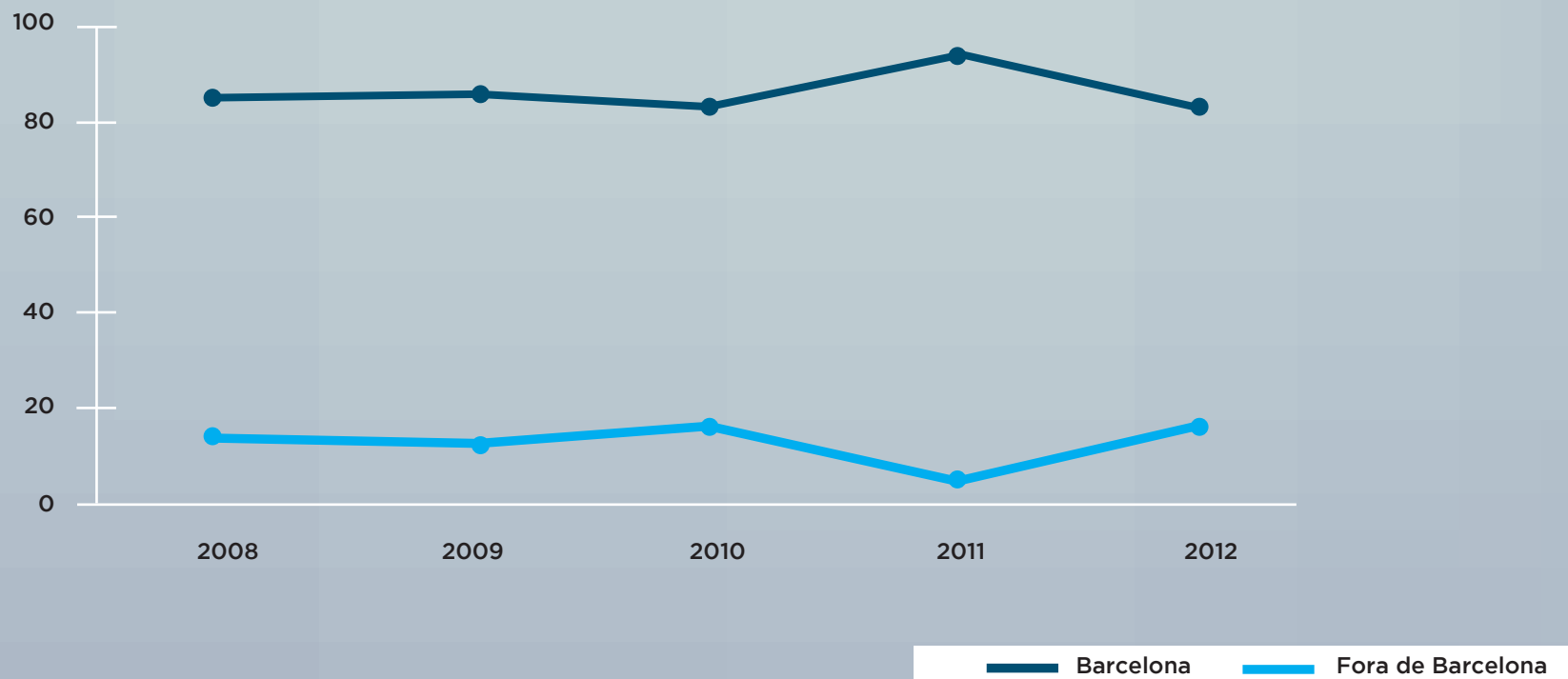
Consultes per lloc de residència (%)



### Reclamacions per lloc de residència (%)

	2008	2009	2010	2011	2012
Barcelona	86	87	84	95	84
Fora de Barcelona	14	13	16	5	16
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

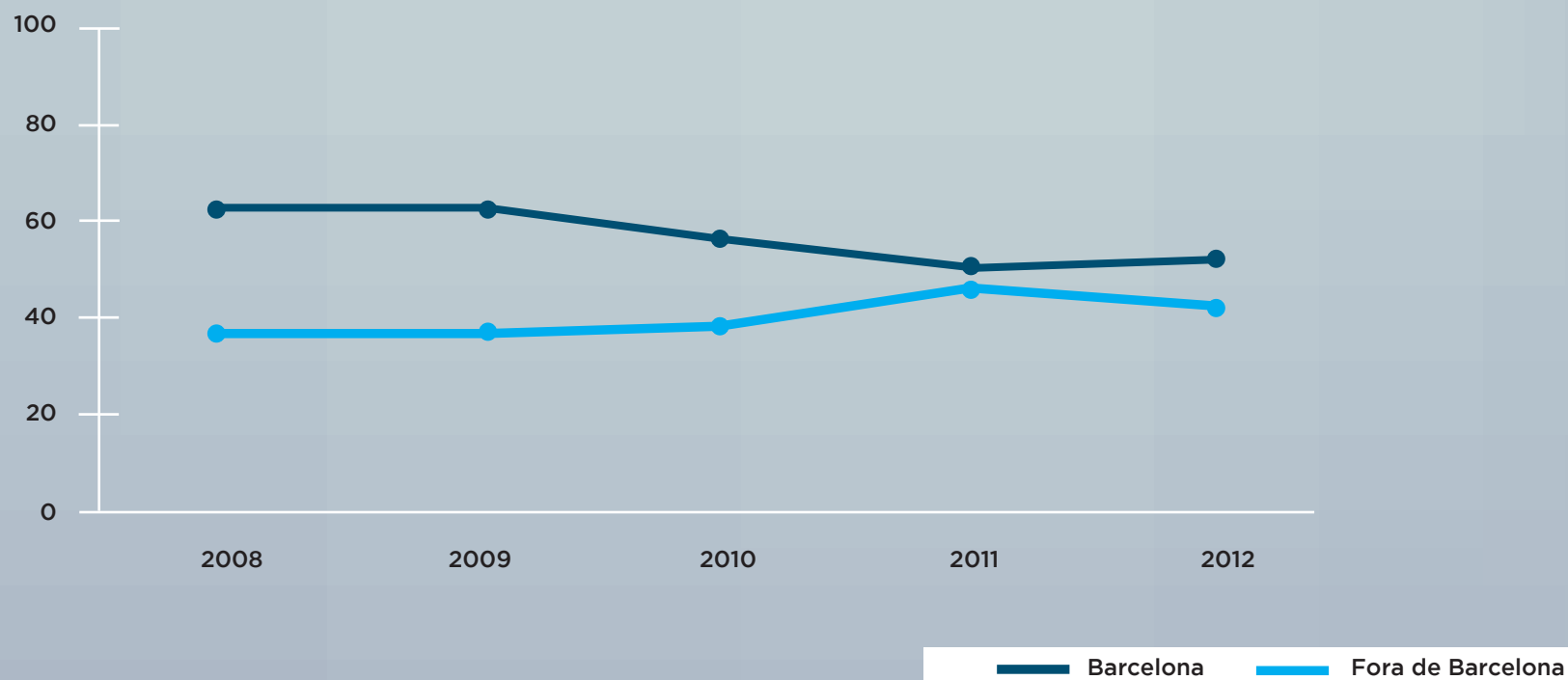
Reclamacions per lloc de residència (%)



## Empreses per seu social (%)

	2008	2009	2010	2011	2012
Barcelona	61	61	57	51	53
Fora de Barcelona	39	39	43	49	47
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Empreses per seu social (%)





**Consultes per districte de residència**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ciutat Vella	9	8	6	7	6
Eixample	21	25	22	21	21
Sants-Montjuïc	10	10	8	9	10
Les Corts	6	7	8	8	8
Sarrià-Sant Gervasi	5	5	6	6	6
Gràcia	8	7	11	10	9
Horta-Guinardó	9	9	8	8	8
Nou Barris	9	7	6	7	7
Sant Andreu	9	9	11	10	11
Sant Martí	14	13	14	14	14
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ciutat Vella	9	7	7	8	7
Eixample	21	21	21	21	20
Sants-Montjuïc	10	10	10	10	10
Les Corts	6	7	8	8	8
Sarrià-Sant Gervasi	6	6	6	6	6
Gràcia	8	8	9	9	9
Horta-Guinardó	8	9	9	7	8
Nou Barris	8	8	6	7	7
Sant Andreu	10	11	10	10	11
Sant Martí	14	13	14	14	14
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



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

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ciutat Vella	13	12	12	14	13
Eixample	32	32	31	30	29
Sants-Montjuïc	7	6	7	7	11
Les Corts	11	8	6	7	7
Sarrià-Sant Gervasi	6	4	5	6	6
Gràcia	4	4	5	4	5
Horta-Guinardó	2	2	3	2	3
Nou Barris	4	3	2	3	3
Sant Andreu	8	8	8	8	8
Sant Martí	13	21	21	19	15
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## SECTORS DE CONSUM

Quan s'han analitzat les dades del 2012 ja s'han comentat l'evolució i els canvis més significatius que ens han permès prioritzar actuacions, motiu pel qual no insistirem en aquest tema.

Sector de consum. Consultes	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Alimentació	436	502	374	310	357	15,16
Comerç. Compres	9.687	7.699	8.218	5.267	5.061	-3,91
Habitatge	8.536	6.390	4.983	2.553	2.120	-16,96
Reparacions	3.680	3.236	3.564	2.026	1.950	-3,75
Serveis	15.847	13.988	16.725	9.908	11.091	11,94
Subministraments	14.028	16.480	17.359	15.854	14.021	-11,56
<b>Temes de consum</b>	<b>52.214</b>	<b>48.295</b>	<b>51.223</b>	<b>35.918</b>	<b>34.589</b>	<b>-3,70</b>
No és procedent	7.962	6.952	7.585	4.044	902	-77,70
<b>Total</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.808</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>	<b>-11,19</b>



Sectors de consum. Consultes



<b>Temes objecte de consulta</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	436	502	374	310	357	15,16
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	1.811	1.274	1.516	1.312	1.092	-16,77
Automòbils	1.175	1.051	1.201	635	525	-17,32
Calçat i tèxtil	1.327	1.216	1.336	800	829	3,62
Electrodomèstics	4.247	3.284	3.072	1.962	1.957	-0,25
Mobles i decoració	1.127	874	1.093	558	658	17,92
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	894	736	1.198	626	398	-36,42
Arrendaments	6.761	4.938	3.082	1.561	1.401	-10,25
Compra d'habitatge	860	701	699	355	317	-10,70
Temps compartit	21	15	4	11	4	-63,64
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	1.456	1.180	1.303	681	594	-12,78
Instal·ladors	4	-	-	-	-	-
Automòbils	996	872	1.016	570	559	-1,93
Electrodomèstics	1.224	1.184	1.245	775	797	2,84
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	1.361	1.336	2.196	1.261	896	-28,95
Serveis	2.706	2.354	2.624	1.900	1.833	-3,53
Assegurances	1.385	1.384	1.724	1.047	1.088	3,92
Ensenyament	1.113	1.128	1.287	779	679	-12,84
Entitats financeres	1.766	1.893	1.907	1.131	2.780	145,80
Oci i cultura	1.135	1.201	1.317	919	913	-0,65
Administració	1.508	13	-	-	-	-



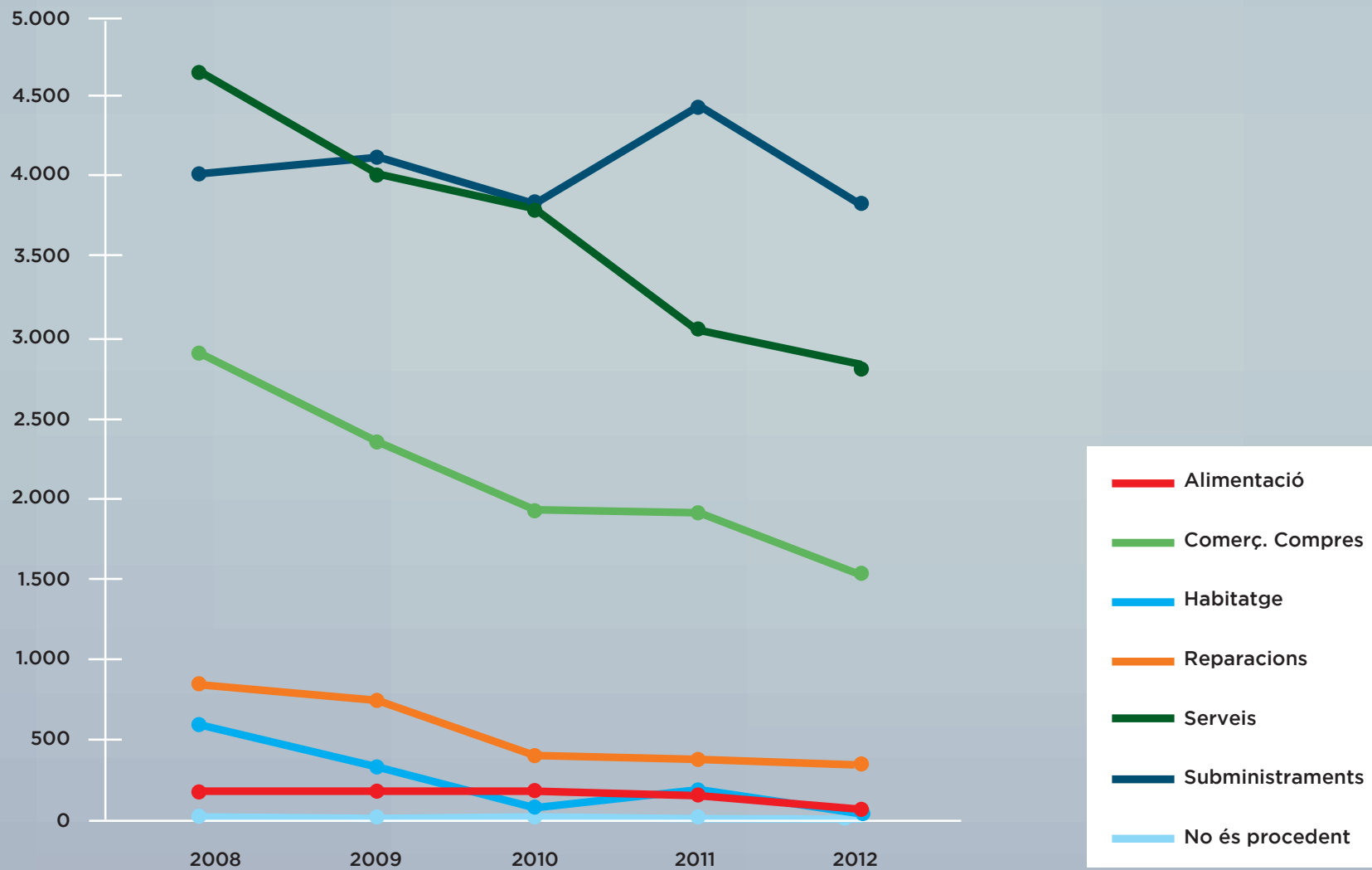
<b>Temes objecte de consulta</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
Sanitat	708	836	957	446	466	4,48
Restauració	915	947	1.110	718	582	-18,94
Transports	3.250	2.896	3.603	1.707	1.854	8,61
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	336	578	697	293	412	40,61
Electricitat	1.066	2.899	2.357	1.690	1.738	2,84
Gas	951	1.137	1.499	962	1.051	9,25
Telecomunicacions	11.675	11.866	12.806	12.909	10.820	-16,18
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>52.214</b>	<b>48.295</b>	<b>51.223</b>	<b>35.918</b>	<b>34.589</b>	<b>-3,70</b>
No és procedent	7.962	6.952	7.585	4.044	902	-77,70
<b>Total</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.508</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>	<b>-11,19</b>



<b>Sectors de consum. Reclamacions</b>						
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
Alimentació	235	236	253	233	161	-30,90
Comerç. Compres	2.993	2.413	1.991	1.910	1.551	-18,80
Habitatge	522	332	162	176	126	-28,41
Reparacions	914	726	470	405	390	-3,70
Serveis	4.660	3.962	3.726	3.172	2.869	-9,55
Subministraments	4.032	4.070	3.780	4.463	3.786	-15,17
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>13.356</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>	<b>-14,25</b>
No és procedent	21	-	-	20	-	
<b>Total</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>	<b>-14,41</b>



Sectors de consum. Reclamacions





<b>Temes objecte de reclamació</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	235	236	253	233	161	-30,90
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	550	433	395	565	439	-22,30
Automòbils	233	195	159	158	102	-35,44
Calçat i tèxtil	384	332	295	303	243	-19,80
Electrodomèstics	1.568	1.274	918	735	625	-14,97
Mobles i decoració	258	179	224	149	142	-4,70
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	51	34	63	62	36	-41,94
Arrendaments	397	223	85	102	82	-19,61
Compra d'habitatge	70	69	14	12	8	-33,33
Temps compartit	4	6	-	-	-	-
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	335	227	128	101	84	-16,83
Instal·ladors	4	-	-	-	-	-
Automòbils	231	192	146	128	101	-21,09
Electrodomèstics	344	307	196	176	205	16,48
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	424	330	457	437	220	-49,66
Serveis	1.098	990	871	848	763	-10,02
Assegurances	200	180	150	121	134	10,74
Ensenyament	201	162	134	140	124	-11,43
Entitats financeres	276	318	193	171	353	106,43
Oci i cultura	590	482	435	424	380	-10,38
Administració	25	4	-	-	-	-



<b>Temes objecte de reclamació</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
Sanitat	117	111	85	68	69	1,47
Restauració	455	407	401	381	242	-36,48
Transports	1.274	978	1.000	582	584	0,34
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	61	36	43	54	56	3,70
Electricitat	267	520	461	399	383	-4,01
Gas	185	189	249	264	225	-14,77
Telecomunicacions	3.519	3.325	3.027	3.746	3.122	-16,66
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>13.356</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>	<b>-14,25</b>
No és procedent	21	-	-	20	-	-
<b>Total</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>	<b>-14,41</b>



## RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

Com a conseqüència del descens de les reclamacions rebudes, el nombre de reclamacions gestionades i resoltes també ha estat menor. Tot i això, la valoració econòmica,

encara que menys elevada que el 2011, no ha mantingut la mateixa proporció, i la mitjana ha estat més gran. Cal destacar que el nombre de persones consumidores que no ens faciliten el resultat de les gestions és cada cop més elevat.

### Tràmit i resultat de les reclamacions

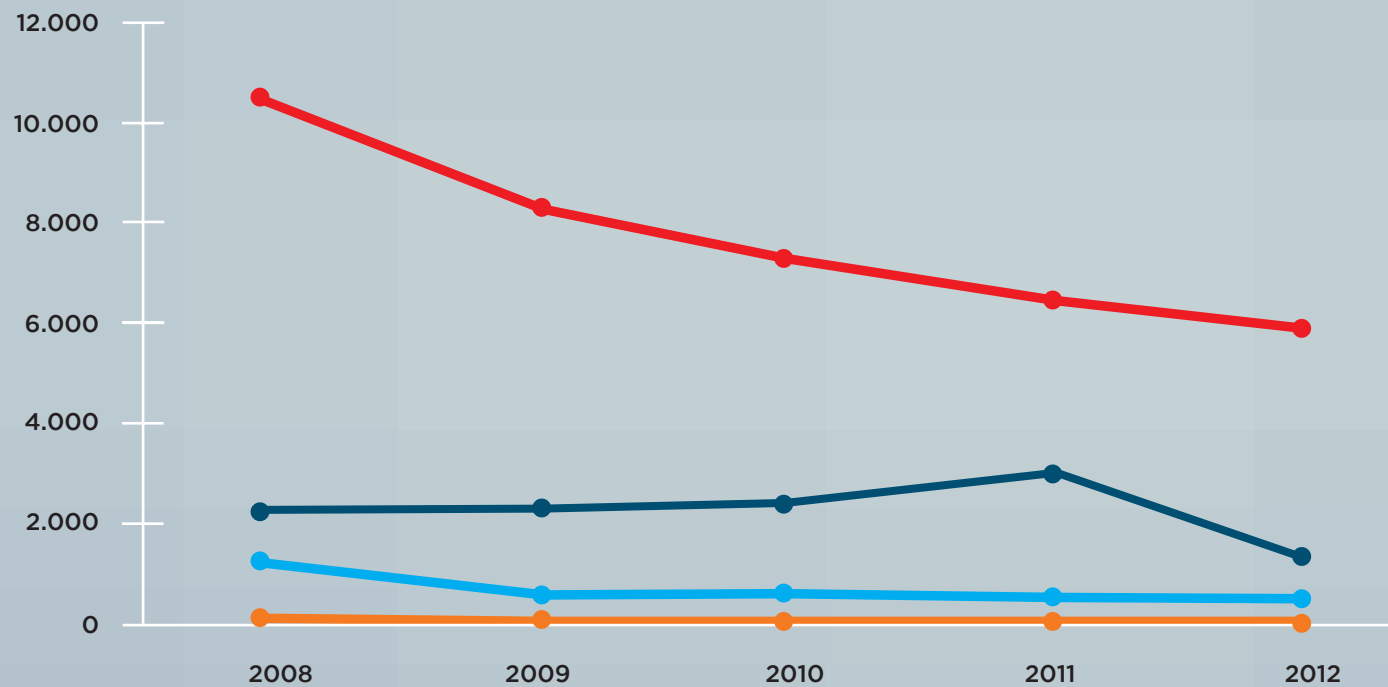
	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Gestió directa	10.505	8.665	7.887	6.844	6.423	-6,15
Arxiu	80	99	105	93	135	45,16
Altres organismes	1.006	696	609	597	568	-4,86
JAC	2.279	2.380	2.429	3.014	1.228	-59,26
<b>Total</b>	<b>13.870</b>	<b>11.840</b>	<b>11.030</b>	<b>10.548</b>	<b>8.354</b>	<b>-20,80</b>

### Gestió directa

	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Positiu per al reclamant	5.973	4.974	3.582	3.801	3.591	-5,52
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	2.179	2.543	1.986	1.765	1.811	2,61
Positiu per a l'empresa	2.353	1.148	2.319	1.278	1.021	-20,11
<b>Total gestió directa</b>	<b>10.505</b>	<b>8.665</b>	<b>7.887</b>	<b>6.844</b>	<b>6.423</b>	<b>-6,15</b>



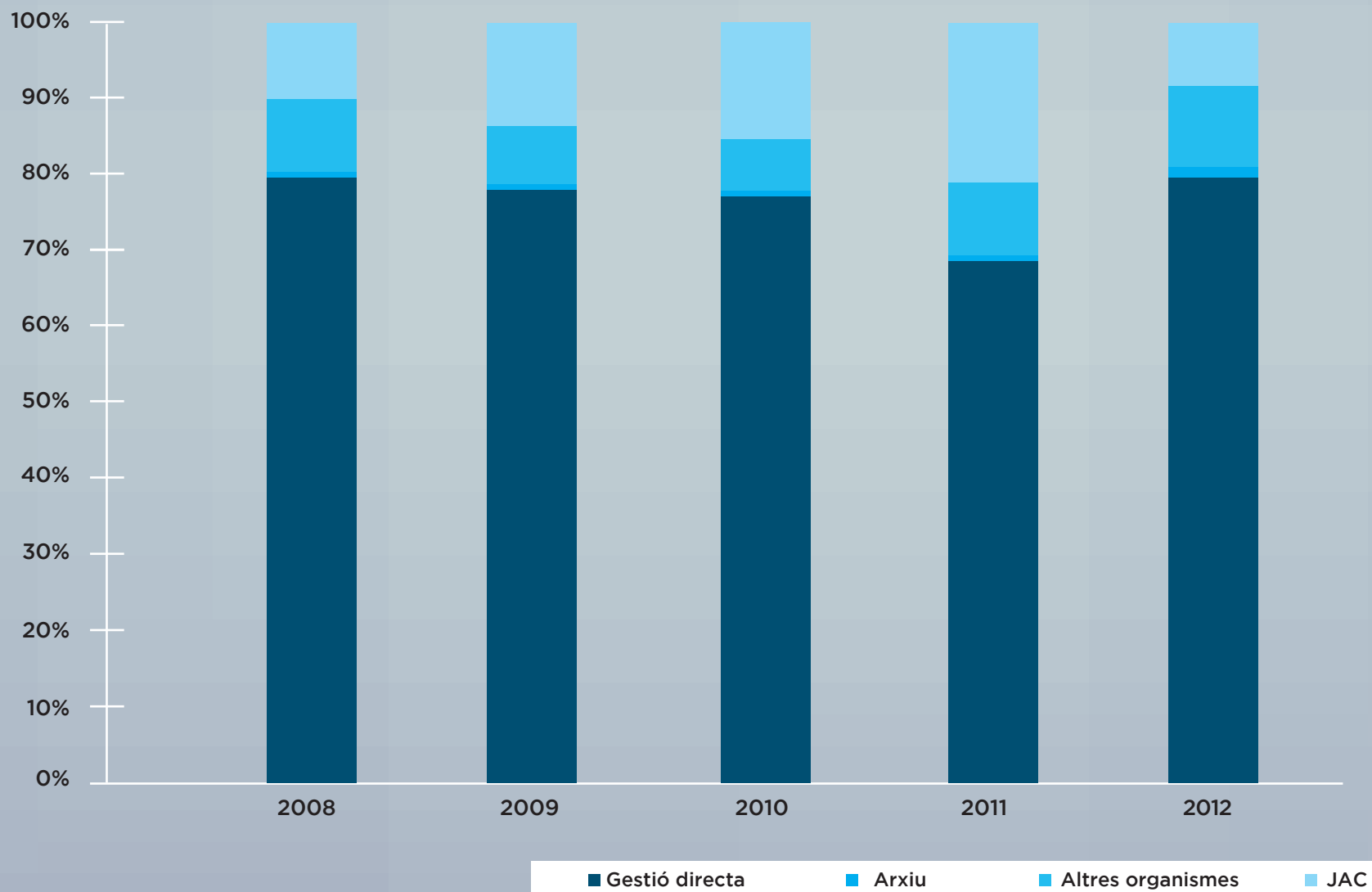
Tràmit i resultat de les reclamacions



— Gestió directa — Arxiu — Altres organismes — JAC



Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatge



<b>Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)</b>						
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	72	67	73	78	70	-10
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	74	70	67	58	80	38
Automòbils	69	67	58	47	57	21
Calçat i tèxtil	75	73	65	51	81	59
Electrodomèstics	75	70	64	53	76	43
Mobles i decoració	70	65	57	44	70	59
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	70	58	65	70	81	16
Arrendaments	70	55	72	72	78	8
Compra d'habitatge	67	83	67	50	88	76
Temps compartit	-	-	-	-	-	-
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	66	60	59	35	60	71
Instal·ladors	90	-	-	-	-	-
Automòbils	70	58	44	26	41	58
Electrodomèstics	76	71	65	43	77	79
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	66	61	78	45	70	56
Serveis	67	69	63	51	71	39
Assegurances	77	67	85	88	87	-1
Ensenyament	62	61	58	48	73	52
Entitats financeres	87	86	89	86	87	1
Oci i cultura	69	69	69	62	76	23
Administració	90	-	-	-	-	-



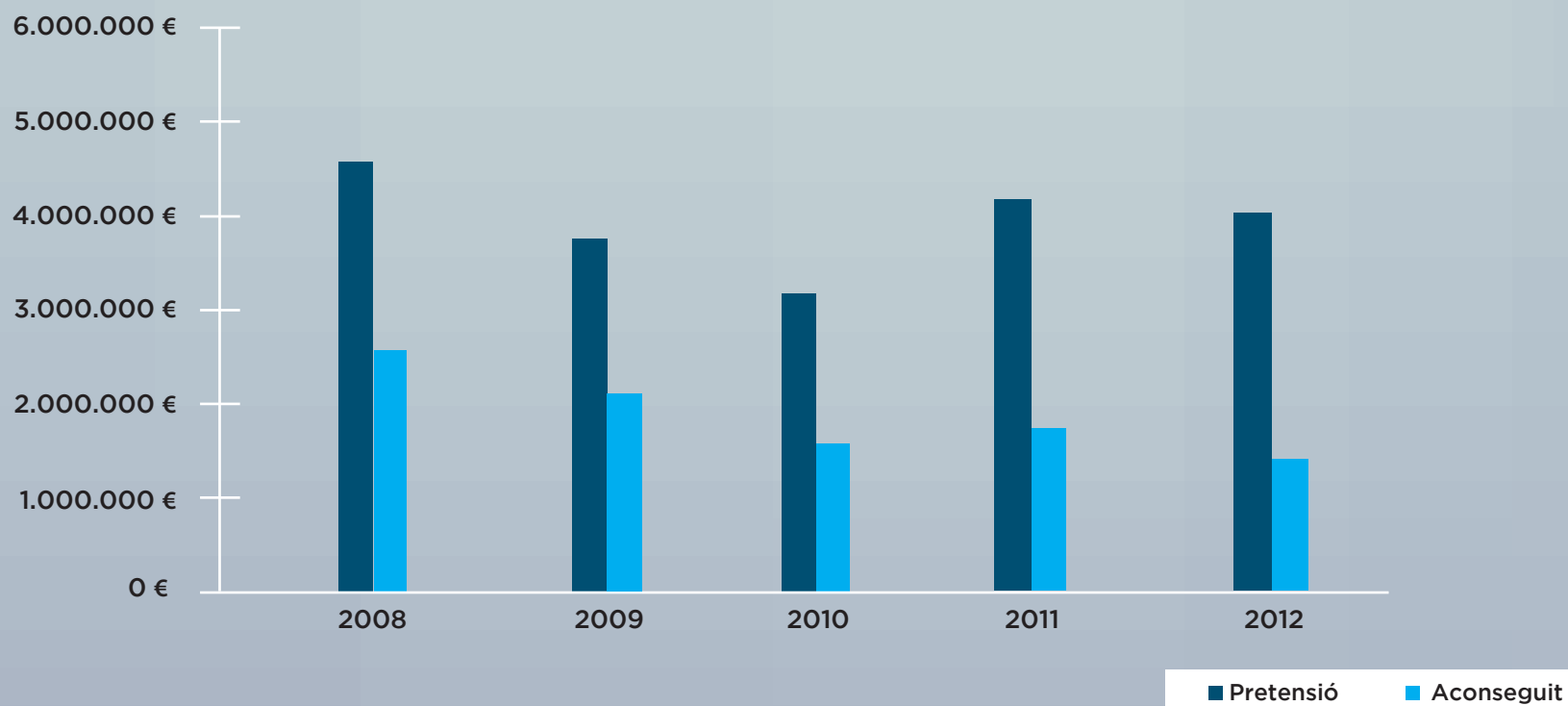
<b>Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)</b>						
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variació l'últim any (%)</b>
Sanitat	74	64	72	59	78	32
Restauració	69	7	71	61	69	13
Transports	76	49	60	49	68	39
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	88	72	78	69	67	-3
Electricitat	95	95	98	98	94	-4
Gas	88	93	95	94	90	-4
Telecomunicacions	83	79	78	75	79	5
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>72</b>	<b>65</b>	<b>77</b>	<b>18</b>



### Valoració econòmica de les reclamacions

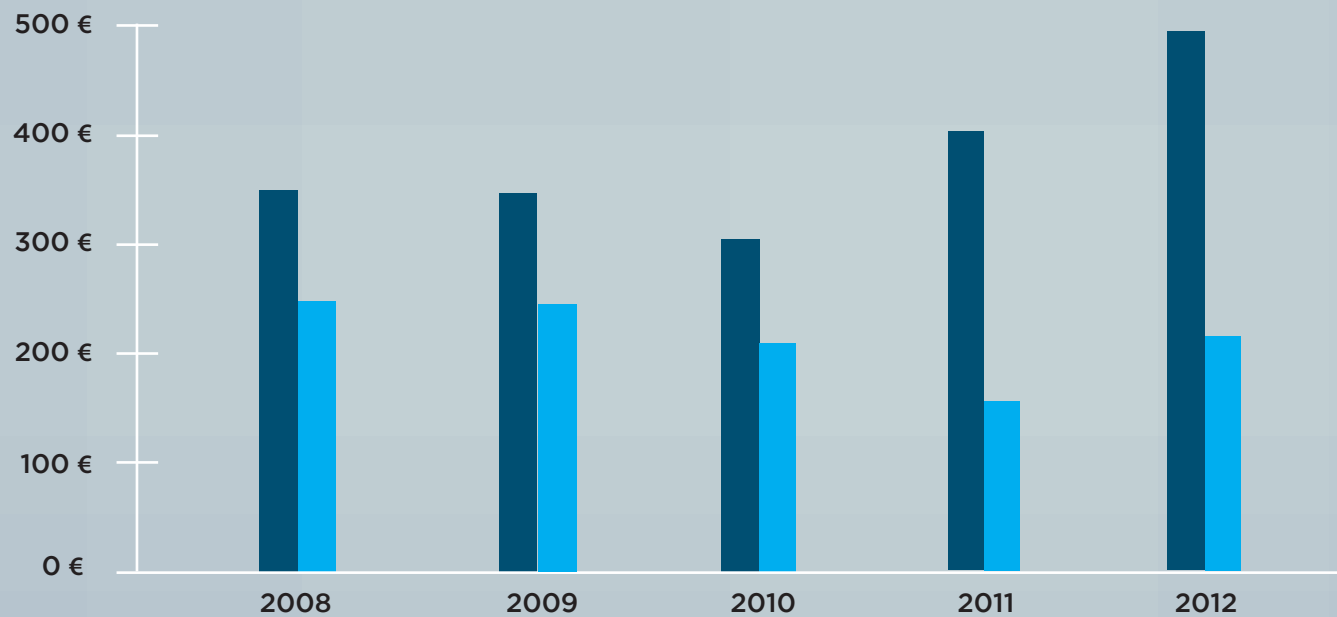
	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Pretensió	4.609.441 €	3.974.321 €	3.197.780 €	4.275.608 €	4.057.858 €	-5,09
Mitjana	344 €	338 €	308 €	412 €	486 €	17,96
Aconseguit	2.609.773 €	2.119.657 €	1.670.392 €	1.716.591 €	1.451.048 €	-15,47
Mitjana	248 €	245 €	212 €	163 €	226 €	38,65

#### Valoració econòmica de les reclamacions





### Mitjana econòmica de les reclamacions

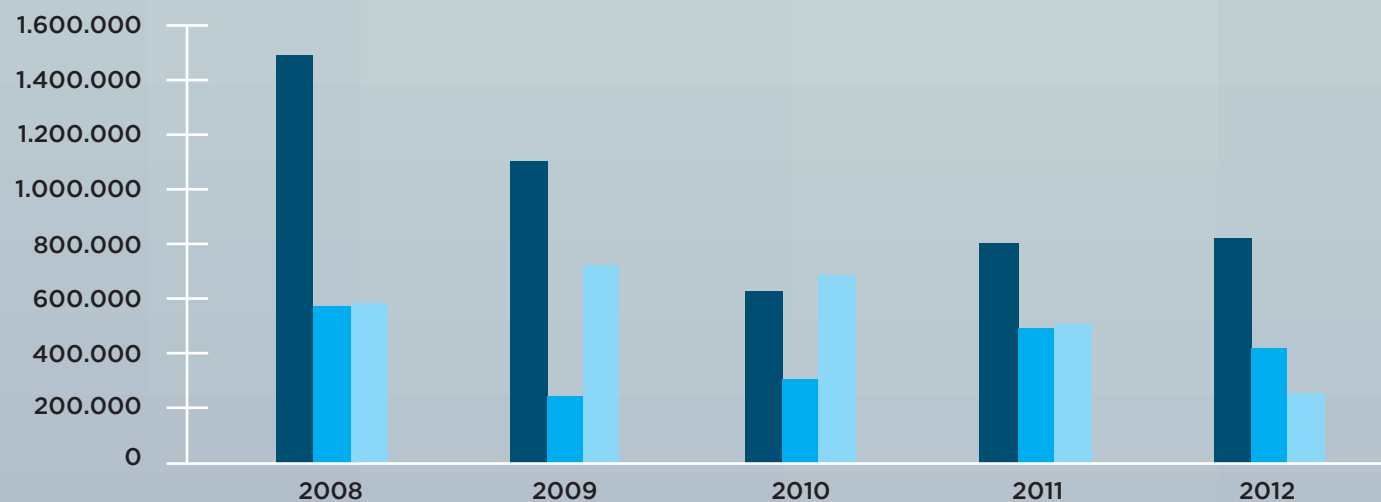


■ Pretensió ■ Aconseguit



**Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC**

	2008	2009	2010	2011	2012	Variació l'últim any (%)
Favorable al reclamant	1.483.917 €	1.118.932 €	620.406 €	799.583 €	811.281 €	1,46%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	541.267 €	242.617 €	311.900 €	454.059 €	409.196 €	-9,88%
Favorable a l'empresa	584.589 €	758.108 €	738.086 €	462.950 €	230.717 €	-50,16%
<b>Total</b>	<b>2.609.773 €</b>	<b>2.119.657 €</b>	<b>1.670.392 €</b>	<b>1.716.591€</b>	<b>1.451.048 €</b>	<b>-15,47%</b>

**Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC**

- Favorable al reclamant
- El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat
- Favorable a l'empresa



## ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2013

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 financer. Els problemes amb les hipoteques, el sobreendeutament, les participacions preferents o els productes financers tòxics requereixen una major conscienciació i un major coneixement. Pensem també en la globalització del mercat, en la necessitat d'una bona coordinació entre totes les administracions i amb tots els sectors.

L'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.

### INFORMACIÓ

- Actualitzar el sistema informàtic per tal de disposar d'una eina més ràpida i funcional amb accés des de les OAC's i amb la inclusió a les xarxes socials.
- Estudiar la possibilitat de potenciar les OAC's com a primera línia d'informació i recepció de reclamacions.

- Augmentar la informació que es facilita al O10 Barcelona Informació.
- Prioritzar la informació a les persones consumidores a través de tots els canals.
- Potenciar les activitats del Consell Municipal de Consum.
- Donar suport a les activitats de les associacions de consumidors.
- Incrementar la relació amb les empreses i els sectors que provoquen més consultes i reclamacions, i fomentar l'arbitratge de consum.
- Continuar la relació amb la resta de serveis de l'Ajuntament en els quals pugui haver-hi una relació de consum amb el ciutadà.

### EDUCACIÓ

- Preparar material didàctic.
- Continuar la col·laboració amb els centres que imparteixen el cicle superior de formació professional en Consum mitjançant l'adscripció d'alumnes en pràctiques.



## FORMACIÓ

- Participar en jornades i activitats formatives promogudes per altres organismes de consum.
- Preparar activitats formatives dirigides a professionals 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.

## GESTIÓ DE RECLAMACIONS

- Actualitzar els protocols d'actuació de les reclamacions quan sigui necessari.
- Continuar la col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum, derivant-hi aquelles casos que permetin un arbitratge de consum com a solució del conflicte.
- 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 fraudulentament a la Fiscalia o a l'organisme competent.



# ANNEX

## RESUM ESTADÍSTIC 1983-2012

### Accés a l'OMIC. Consultes 1983-1997

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Altres organismes												40	1.692	1.288	958
Correu												33	707	972	578
Internet															
Personalment		2.000	4.326	14.771	20.450	18.963	27.481	21.758	13.660	13.598	14.716	13.526	40.248	31.143	26.987
Telèfon	3.528	4.640	11.150	13.829	18.138	24.376	27.729	15.950	11.750	9.580	8.560	20.934	19.755	10.322	13.614
<b>Total</b>	<b>3.528</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.600</b>	<b>38.588</b>	<b>43.339</b>	<b>55.210</b>	<b>37.708</b>	<b>25.410</b>	<b>23.178</b>	<b>23.276</b>	<b>34.533</b>	<b>62.402</b>	<b>43.725</b>	<b>42.137</b>
Cursos i conferències*		1	7	5	1		1						1	1	

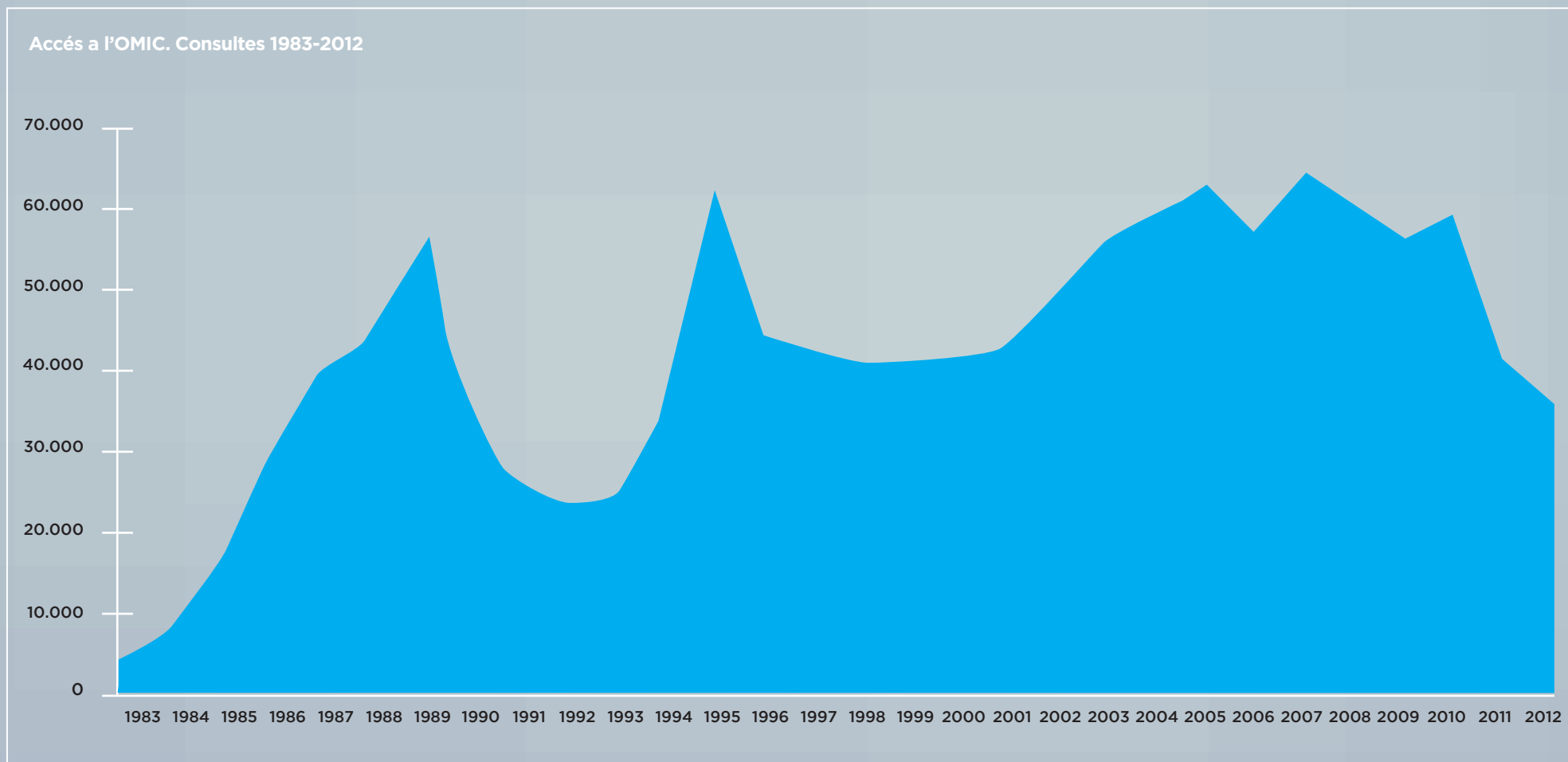
\*Es comptabilitzen les dades de què es disposa.

### Accés a l'OMIC. Consultes 1998-2012

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Altres organismes	1.279	1.367	1.767	148	895	958	722	1.286	1.848	1.721	1.025	857	734	946	740
Correu	548	619	1.247	1.095	2.920	2.662	3.781	2.534	1.777	1.964	2.100	1.279	993	1.029	542
Internet			534	2.862	3.499	6.068	15.154	16.610	23.202	13.439	9.059	9.409	9.940	9.328	6.088
Personalment	23.878	24.152	24.179	23.234	23.791	21.599	27.823	30.723	26.649	26.962	32.762	33.238	33.268	25.534	20.041
Telèfon	15.403	14.391	12.874	14.843	18.219	24.508	10.973	11.280	3.396	19.821	15.230	10.464	13.873	3.125	8.080
<b>Total</b>	<b>41.108</b>	<b>40.529</b>	<b>40.601</b>	<b>42.182</b>	<b>49.324</b>	<b>55.795</b>	<b>58.453</b>	<b>62.433</b>	<b>56.872</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.808</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>
Cursos i conferències*			3	280	60	4	3	5			5	10	6	11	11

\*Es comptabilitzen les dades de què es disposa.





**Accés a l'OMIC. Reclamacions 1983-1997**

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Altres organismes												26	103	46	54
Correu											215	414	414	399	540
Internet															
Personalment											464	801	2.662	1.625	1.731
Telèfon												34	29	1	
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>245</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>385</b>	<b>301</b>	<b>761</b>	<b>349</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>

\*Es comptabilitzen les dades de què es disposa.

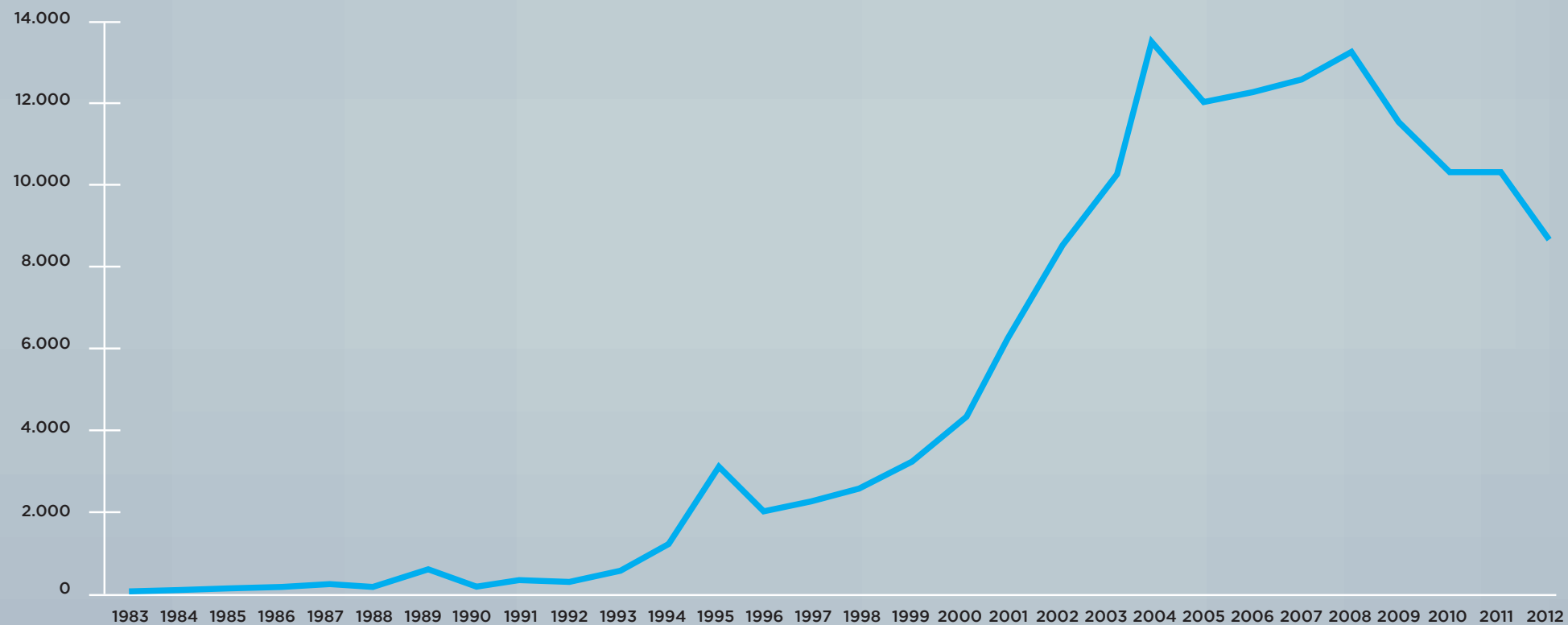
**Accés a l'OMIC. Reclamacions 1998-2012**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Altres organismes	46	93	175	148	188	657	479	802	1.313	1.018	822	733	641	707	737
Correu	548	619	1.171	1.095	1.953	1.196	2.693	1.914	1.557	1.605	1.375	1.137	855	823	542
Internet			209	1.461	1.652	3.110	2.970	3.142	3.196	1.367	2.083	2.046	2.318	3.628	3.257
Personalment	2.188	2.622	2.801	3.458	4.790	5.525	7.497	6.169	6.308	8.742	9.097	7.823	6.568	5.221	4.347
Telèfon	23	25	61	68	31										
<b>Total</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>10.488</b>	<b>13.639</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>

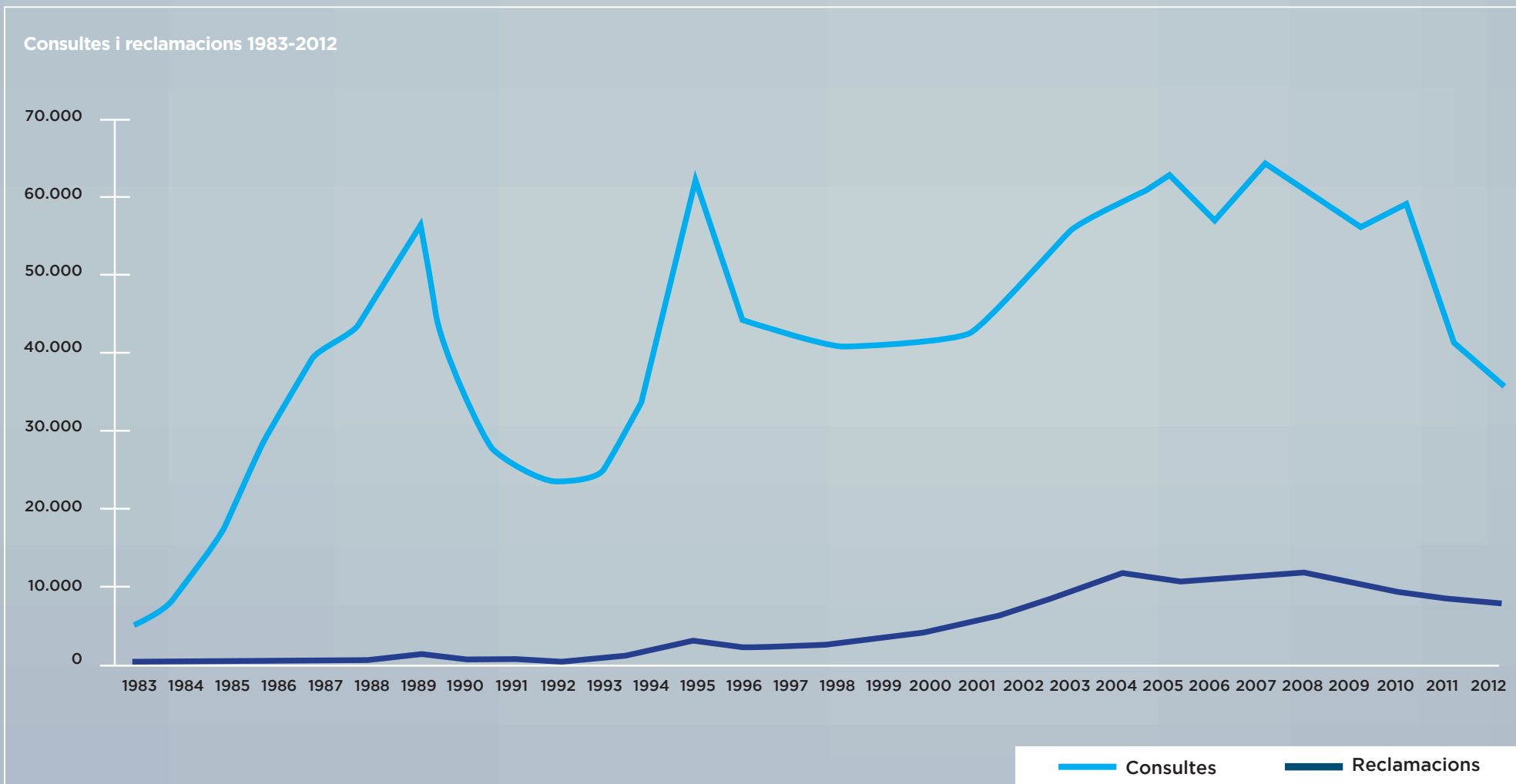
\*Es comptabilitzen les dades de què es disposa.



Accés a l'OMIC. Reclamacions 1983-2012







64.000  
 62.000  
 60.000  
 58.000  
 56.000  
 54.000  
 52.000  
 50.000  
 48.000  
 46.000  
 44.000  
 42.000  
 40.000  
 38.000  
 36.000  
 34.000  
 32.000  
 30.000  
 28.000  
 26.000  
 24.000  
 22.000  
 20.000  
 18.000  
 16.000  
 14.000  
 12.000  
 10.000  
 8.000  
 6.000  
 4.000  
 2.000  
 0

**Sectors de consum. Consultes 1983-1997**

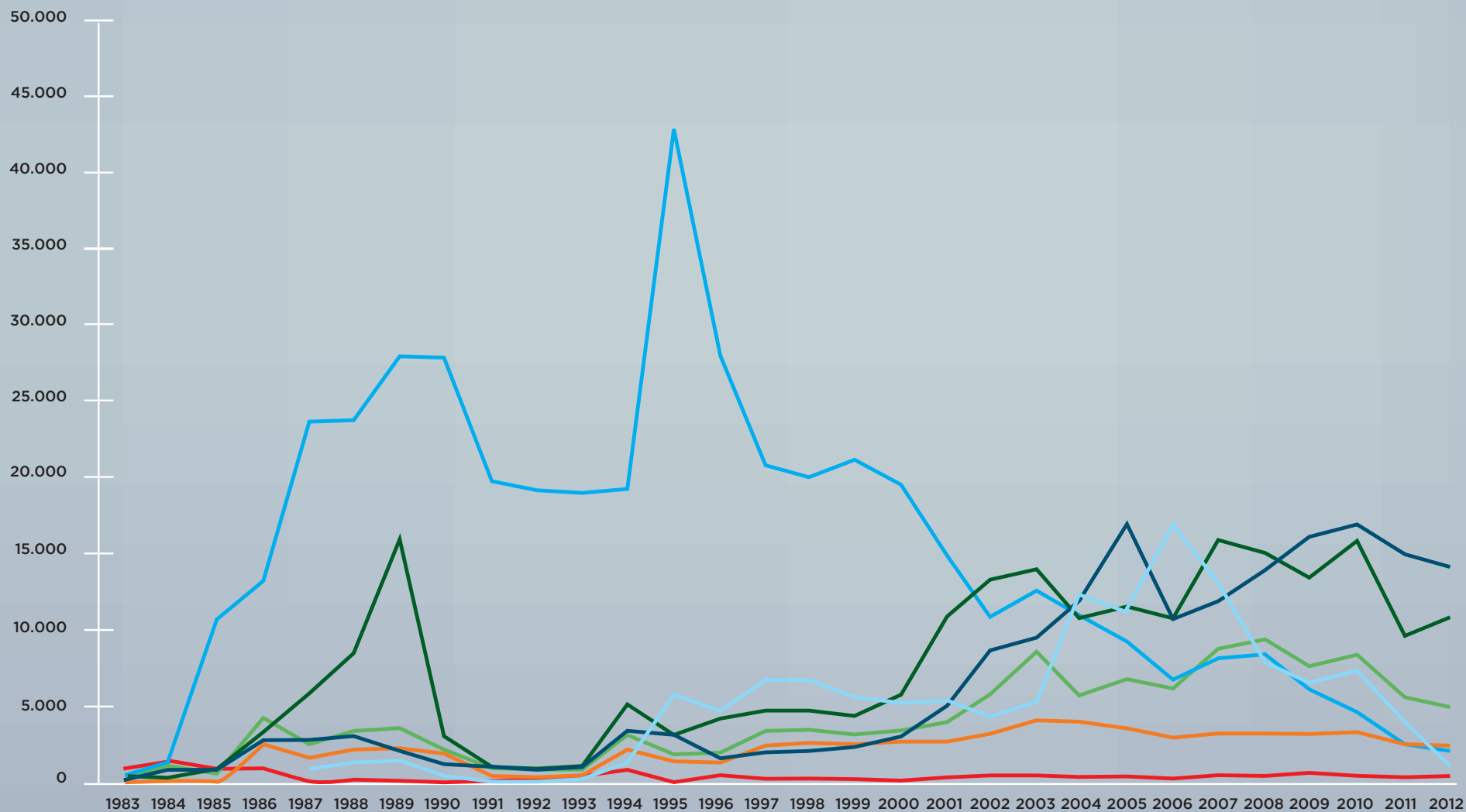
	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Alimentació	1.416	1.925	1.238	1.690	694	512	243	213	249	384	426	780	145	337	266
Comerç. Compres	673	1.194	933	4.133	2.561	3.526	3.920	2.353	1.572	1.174	1.185	3.240	1.998	2.816	3.227
Habitatge	708	1.860	10.524	13.867	23.594	23.730	27.748	27.803	19.778	18.625	17.800	18.130	46.848	27.959	21.845
Reparacions	70	316	716	2.540	1.886	2.291	2.381	2.039	885	634	781	2.388	1.857	1.754	2.565
Serveis	558	238	1.051	3.456	5.805	8.412	16.814	3.147	1.568	1.249	1.709	5.127	2.969	4.029	4.902
Subministraments	116	1.107	1.014	2.614	2.825	3.101	2.257	1.459	1.243	999	1.145	3.631	3.138	1.883	2.167
<b>Subtotal</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>37.365</b>	<b>41.572</b>	<b>53.363</b>	<b>37.014</b>	<b>25.295</b>	<b>23.065</b>	<b>23.046</b>	<b>33.296</b>	<b>56.955</b>	<b>38.778</b>	<b>34.972</b>
No és procedent					1.223	1.767	1.847	694	115	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165
<b>Total</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>38.588</b>	<b>43.339</b>	<b>55.210</b>	<b>37.708</b>	<b>25.410</b>	<b>23.178</b>	<b>23.276</b>	<b>34.533</b>	<b>62.401</b>	<b>43.725</b>	<b>42.137</b>

**Sectors de consum. Consultes 1998-2012**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Alimentació	249	216	285	463	524	564	404	436	326	494	436	502	374	310	357
Comerç. Compres	3.813	3.085	3.826	4.202	6.766	8.074	5.768	7.039	6.815	8.757	9.687	7.699	8.218	5.267	5.061
Habitatge	20.107	22.290	19.387	12.643	11.795	12.640	11.401	9.863	7.138	8.196	8.536	6.390	4.983	2.553	2.120
Reparacions	2.669	2.439	2.655	2.666	3.232	4.458	4.371	3.724	2.667	3.882	3.680	3.236	3.564	2.026	1.950
Serveis	4.857	4.248	6.202	11.511	13.741	14.289	11.267	12.257	11.283	16.632	15.847	13.988	16.725	9.908	11.091
Subministraments	2.282	2.442	3.075	5.105	8.589	9.876	12.425	17.032	11.213	12.233	14.028	16.480	17.359	15.854	14.021
<b>Subtotal</b>	<b>33.977</b>	<b>34.720</b>	<b>35.430</b>	<b>36.590</b>	<b>44.647</b>	<b>49.901</b>	<b>45.636</b>	<b>50.351</b>	<b>39.442</b>	<b>50.194</b>	<b>52.214</b>	<b>48.295</b>	<b>51.223</b>	<b>35.918</b>	<b>34.589</b>
No és procedent	7.131	5.809	5.171	5.592	4.677	5.894	12.817	12.082	17.410	13.713	7.962	6.952	7.585	4.044	902
<b>Total</b>	<b>41.108</b>	<b>40.529</b>	<b>40.601</b>	<b>42.182</b>	<b>49.324</b>	<b>55.795</b>	<b>58.453</b>	<b>62.433</b>	<b>56.852</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.808</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>



Sectors de consum. Consultes 1983-2012



Alimentació Comerç. Compres Habitatge Reparacions Serveis Subministraments No és procedent



**Temes objecte de consulta. 1983-1997**

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
<b>ALIMENTACIÓ</b>															
Alimentació	1.416	1.925	1.238	1.690	694	512	243	213	249	384	426	780	145	337	266
<b>COMERÇ. COMPRES</b>															
Béns			4	99	786	784	1.071	311	377	227	251	972	532	1.067	1.391
Automòbils	142	398	155	857	466	878	774	356	372	225	223	664	430	400	478
Calçat i tèxtil	177	265	310	849	401	561	835	635	291	164	257	512	339	373	347
Electrodomèstics	354	531	464	2.328	645	820	662	734	416	355	212	737	419	568	496
Mobles i decoració					263	483	578	317	116	203	242	355	278	408	515
<b>HABITATGE</b>															
Habitatge	708	1.860	1.800	2.559	3.281	3.949	3.589	9.457	4.720	3.724	3.562	1.272	1.811	680	1.102
Arrendaments			7.633	9.368	15.633	15.300	19.121	16.546	13.554	13.350	12.863	14.563	43.982	26.114	19.551
Compra d'habitatge			1.091	1.940	4.680	4.481	5.038	1.800	1.504	1.551	1.356	1.856	723	726	951
Temps compartit											19	439	332	439	241
<b>REPARACIONS</b>															
Reparacions a la llar	70	316	716	1.964	570	727	1.085	253	146	46	320	987	354	359	704
Instal·ladors												25	346	204	450
Automòbils				576	576	659	581	235	249	149	309	771	596	680	680
Electrodomèstics					740	905	715	397	239	159	152	605	561	511	731
<b>SERVEIS</b>															
Turisme					276	526	157	61	74	66	132	763	445	503	687
Serveis					847	1.541	1.523	1.099	318	255	337	847	512	1.107	1.524
Assegurances			160	666	695	487	601	579	179	261	253	887	429	618	749
Ensenyament	36	43	58	190	100	138	152	48	35	23	81	393	191	327	396
Entitats financeres					148	436	264	190	105	177	216	947	569	531	696
Oci i cultura					67	77	46	47		7	2	78	40	70	59
Administració	212	195	774	2.200	2.668	3.950	13.211	682	787	437	527	536	177	56	107



**Temes objecte de consulta. 1983-1997**

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Sanitat			59	400	651	829	465	286	44	7	44	368	213	379	259
Restauració					214	247	240	58	2	3	44	103	220	154	177
Transports	310				139	181	155	97	24	13	73	205	173	284	248
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	116	1.107													
Aigua			231	613	715	769	565	289	312	156	247	814	536	343	427
Electricitat			405	1.031	1.049	1.023	740	541	384	325	272	885	683	375	475
Gas			242	550	662	688	405	331	262	258	282	1.040	1.155	611	677
Telecomunicacions			136	420	399	621	547	298	285	260	344	892	764	554	588
<b>Subtotal</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>37.365</b>	<b>41.572</b>	<b>53.363</b>	<b>37.014</b>	<b>25.295</b>	<b>23.065</b>	<b>23.046</b>	<b>33.296</b>	<b>56.955</b>	<b>38.778</b>	<b>34.972</b>
NO ÉS PROCEDENT															
No és procedent					1.223	1.767	1.847	694	115	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165
<b>Total</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>38.588</b>	<b>43.339</b>	<b>55.210</b>	<b>37.708</b>	<b>25.410</b>	<b>23.178</b>	<b>23.276</b>	<b>34.533</b>	<b>62.401</b>	<b>43.725</b>	<b>42.137</b>



**Temes objecte de consulta. 1998-2012**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>ALIMENTACIÓ</b>															
Alimentació	249	216	285	463	524	564	404	436	326	494	436	502	374	310	357
<b>COMERÇ. COMPRES</b>															
Béns	2.054	1.532	2.101	1.837	2.806	1.246	2.055	3.121	2.487	2.111	1.811	1.274	1.516	1.312	1.092
Automòbils	528	416	332	349	1.030	1.072	568	772	718	914	1.175	1.051	1.201	635	525
Calçat i tèxtil	352	277	298	613	859	1.910	654	792	621	803	1.327	1.216	1.336	800	829
Electrodomèstics	443	402	346	773	1.249	969	1.716	1.692	2.320	4.221	4.247	3.284	3.072	1.962	1.957
Mobles i decoració	436	458	749	630	822	2.877	775	662	669	708	1.127	874	1.093	558	658
<b>HABITATGE</b>															
Habitatge	1.163	4.221	5.423	4.082	3.109	9.033	1.925	1.976	1.211	497	894	736	1.198	626	398
Arrendaments	17.489	16.914	12.828	7.790	7.390	1.294	8.482	7.261	5.387	6.976	6.761	4.938	3.082	1.561	1.401
Compra d'habitatge	1.283	1.056	1.036	715	1.210	120	945	564	516	698	860	701	699	355	317
Temps compartit	172	99	100	56	86	2.193	49	62	24	25	21	15	4	11	4
<b>REPARACIONS</b>															
Reparacions a la llar	1.026	1.024	1.205	1.107	1.614	560	1.546	1.193	946	1.207	1.456	1.180	1.303	681	594
Instal·ladors	305	245	268	449	606	1.236	678	502	346	342	4				
Automòbils	582	492	561	688	453	937	820	972	711	889	996	872	1.016	570	559
Electrodomèstics	756	678	621	422	559	1.725	1.327	1.057	664	1.444	1.224	1.184	1.245	775	797
<b>SERVEIS</b>															
Turisme	525	646	744	1.001	1.094	1.626	1.221	1.612	1.035	1.216	1.361	1.336	2.196	1.261	896
Serveis	1.574	969	938	990	1.907	2.648	3.910	3.393	3.105	2.827	2.706	2.354	2.624	1.900	1.833
Assegurances	686	760	814	1.037	1.553	1.502	1.202	943	713	902	1.385	1.384	1.724	1.047	1.088
Ensenyament	464	516	736	3.832	4.499	784	633	768	627	837	1.113	1.128	1.287	779	679
Entitats financeres	639	477	583	1.701	1.627	1.529	927	1.062	670	953	1.766	1.893	1.907	1.131	2.780
Oci i cultura	60	42	159	227	693	468	1.003	943	711	965	1.135	1.201	1.317	919	913
Administració	143	133	1.310	1.430	951	357	715	1.222	449	3.688	1.508	13			



**Temes objecte de consulta. 1998-2012**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sanitat	265	185	236	397	392	966	425	341	268	445	708	836	957	446	466
Restauració	248	256	291	390	218	1.327	387	539	527	639	915	947	1.110	718	582
Transports	253	264	391	506	807	3.082	844	1.434	3.178	4.160	3.250	2.896	3.603	1.707	1.854
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>															
Aigua	436	349	352	371	442	398	289	274	179	294	336	578	697	293	412
Electricitat	375	297	383	554	1.721	868	781	1.201	684	1.409	1.066	2.899	2.357	1.690	1.738
Gas	722	431	554	781	558	733	777	1.248	827	804	951	1.137	1.499	962	1.051
Telecomunicacions	749	1.365	1.786	3.399	5.868	7.877	10.578	14.309	9.523	9.726	11.675	11.866	12.806	12.909	10.820
<b>Subtotal</b>	<b>33.977</b>	<b>34.720</b>	<b>35.430</b>	<b>36.590</b>	<b>44.647</b>	<b>49.901</b>	<b>45.636</b>	<b>50.351</b>	<b>39.442</b>	<b>50.194</b>	<b>52.214</b>	<b>48.295</b>	<b>51.223</b>	<b>35.918</b>	<b>34.589</b>
No és procedent	7.131	5.809	5.171	5.592	4.677	5.894	12.817	12.082	17.410	13.713	7.962	6.952	7.585	4.044	902
<b>Total</b>	<b>41.108</b>	<b>40.529</b>	<b>40.601</b>	<b>42.182</b>	<b>49.324</b>	<b>55.795</b>	<b>58.453</b>	<b>62.433</b>	<b>56.852</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>58.508</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>



**Sectors de consum. Reclamacions 1983-1997**

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Alimentació									76	56	53	78	87	103	96
Comerç. Compres									179	132	199	448	574	527	586
Habitatge											15	85	1.612	400	293
Reparacions									79	65	159	162	197	230	377
Serveis									95	93	167	329	508	629	732
Subministraments									49	44	86	173	230	182	241
<b>Subtotal</b>	<b>152</b>	<b>245</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>385</b>	<b>301</b>	<b>761</b>	<b>349</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>
No és procedent															
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>245</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>385</b>	<b>301</b>	<b>761</b>	<b>349</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>

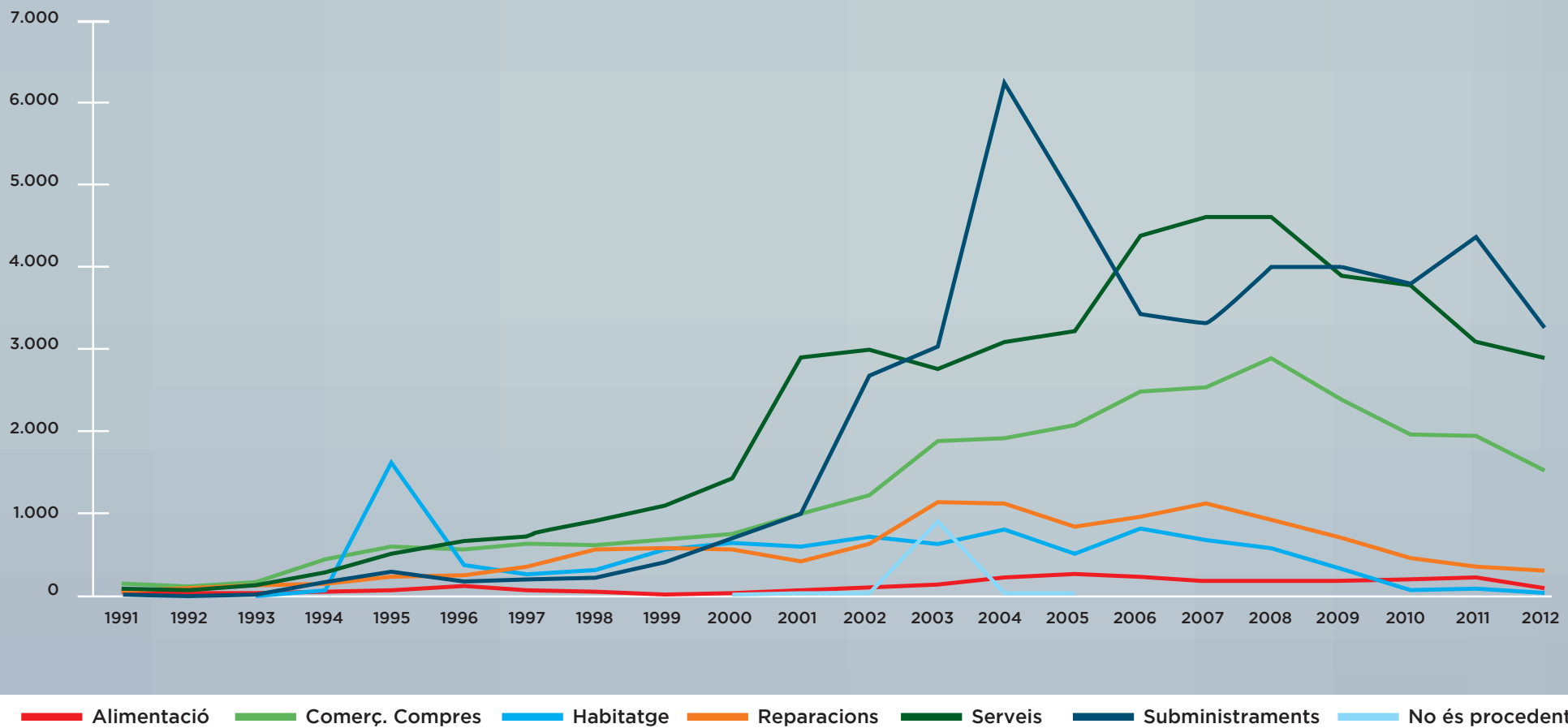
**Sectors de consum. Reclamacions 1998-2012**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Alimentació	85	49	57	73	107	179	231	298	254	258	235	236	253	233	161
Comerç. Compres	579	648	851	1.012	1.252	1.817	1.982	2.191	2.554	2.593	2.993	2.413	1.991	1.910	1.551
Habitatge	397	544	701	600	737	610	849	501	667	738	522	332	162	176	126
Reparacions	562	571	558	476	691	1.117	1.141	865	944	1.169	914	726	470	405	390
Serveis	912	1.089	1.485	2.952	3.010	2.794	3.147	3.276	4.438	4.655	4.660	3.962	3.726	3.172	2.869
Subministraments	270	458	727	1.046	2.752	3.048	6.231	4.888	3.517	3.319	4.032	4.070	3.780	4.463	3.786
<b>Subtotal</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.379</b>	<b>6.159</b>	<b>8.549</b>	<b>9.565</b>	<b>13.581</b>	<b>12.019</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.356</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>
No és procedent			38	71	65	923	58	8			21			20	
<b>Total</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>10.488</b>	<b>13.639</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>





Sectors de consum. Reclamacions 1983-2012



**Temes objecte de reclamació. 1991-2001**

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
<b>ALIMENTACIÓ</b>											
Alimentació	76	56	53	78	87	103	96	85	49	57	73
<b>COMERÇ. COMPRES</b>											
Béns	82	71	55	198	314	261	262	222	254	427	434
Automòbils	19	10	33	54	55	45	64	55	72	69	84
Calçat i tèxtil	26	18	58	55	81	73	64	83	91	95	80
Electrodomèstics	28	22	9	83	68	95	105	129	113	120	291
Mobles i decoració	24	11	44	58	56	53	91	90	118	140	123
<b>HABITATGE</b>											
Habitatge				8	47	34	25	17	46	149	242
Arrendaments				47	1.485	288	210	273	396	433	302
Compra d'habitatge				14	44	25	25	83	83	105	49
Temps compartit			15	16	36	53	33	24	19	14	7
<b>REPARACIONS</b>											
Reparacions a la llar	23	20	95	56	42	68	135	204	209	263	242
Instal·ladors				11	30	33	60	121	78	72	28
Automòbils	17	20	57	40	66	56	91	97	75	85	85
Electrodomèstics	39	25	7	55	59	73	91	140	209	138	121
<b>SERVEIS</b>											
Turisme	4	13	25	37	53	62	116	75	88	145	118
Serveis	59	70	67	85	114	177	189	252	234	246	230
Assegurances	5		4	37	75	74	75	83	137	116	133
Ensenyament	8	9	11	49	52	75	108	122	202	252	1.300
Entitats financeres			17	20	37	37	39	69	84	195	567
Oci i cultura				7	10	17	24	15	19	65	61
Administració	3			15	26	10	15	49	36	146	168



**Temes objecte de reclamació. 1991-2001**

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Sanitat	4		1	44	43	60	46	47	42	44	52
Restauració	1	1	32	6	21	45	68	116	146	152	167
Transports	11		10	29	77	72	52	84	101	124	156
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>											
Aigua	17	10	19	28	51	31	28	35	32	62	26
Electricitat	19	20	21	42	57	44	61	53	66	78	56
Gas	8	9	14	34	28	28	66	32	39	106	91
Telecomunicacions	5	5	32	69	94	79	86	150	321	481	873
<b>Subtotal</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.379</b>	<b>6.159</b>
No és procedent										38	71
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>



**Temes objecte de reclamació. 2002-2012**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>ALIMENTACIÓ</b>											
Alimentació	107	179	231	298	254	258	235	236	253	233	161
<b>COMERÇ. COMPRES</b>											
Béns	552	95	541	829	939	505	550	433	395	565	439
Automòbils	120	240	170	181	195	205	233	195	159	158	102
Calçat i tèxtil	125	548	276	305	320	341	384	332	295	303	243
Electrodomèstics	308	245	695	631	791	1.272	1.568	1.274	918	735	625
Mobles i decoració	147	689	300	245	309	270	258	179	224	149	142
<b>HABITATGE</b>											
Habitatge	272	349	174	116	161	85	51	34	63	62	36
Arrendaments	391	55	590	321	418	564	397	223	85	102	82
Compra d'habitatge	55	14	78	51	80	82	70	69	14	12	8
Temps compartit	19	192	7	13	8	7	4	6			
<b>REPARACIONS</b>											
Reparacions a la llar	394	185	484	359	296	254	335	227	128	101	84
Instal·ladors	137	203	138	117	132	117	4				
Automòbils	95	145	239	209	274	282	231	192	146	128	101
Electrodomèstics	65	584	280	180	242	516	344	307	196	176	205
<b>SERVEIS</b>											
Turisme	347	199	389	383	292	414	424	330	457	437	220
Serveis	534	457	1.034	996	1.105	954	1.098	990	871	848	763
Assegurances	258	148	160	98	135	110	200	180	150	121	134
Ensenyament	1.202	505	125	108	110	147	201	162	134	140	124
Entitats financeres	128	57	151	130	109	127	276	318	193	171	353
Oci i cultura	216	69	522	385	411	525	590	482	435	424	380
Administració	48	144	120	222	158	53	25	4			



**Temes objecte de reclamació. 2002-2012**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sanitat	38	231	87	59	74	103	117	111	85	68	69
Restauració	100	336	220	321	403	485	455	407	401	381	242
Transports	139	648	339	574	1.641	1.737	1.274	978	1.000	582	584
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>											
Aigua	43	64	50	40	24	40	61	36	43	54	56
Electricitat	956	142	136	306	199	462	267	520	461	399	383
Gas	79	128	189	420	233	166	185	189	249	264	225
Telecomunicacions	1.674	2.714	5.856	4.122	3.061	2.651	3.519	3.325	3.027	3.746	3.122
<b>Subtotal</b>	<b>8.549</b>	<b>9.565</b>	<b>13.581</b>	<b>12.019</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.356</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>
No és procedent	65	923	58	8			21			20	
<b>Total</b>	<b>8.614</b>	<b>10.488</b>	<b>13.639</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>



**Tràmit i resultat de les reclamacions. 1991-2001**

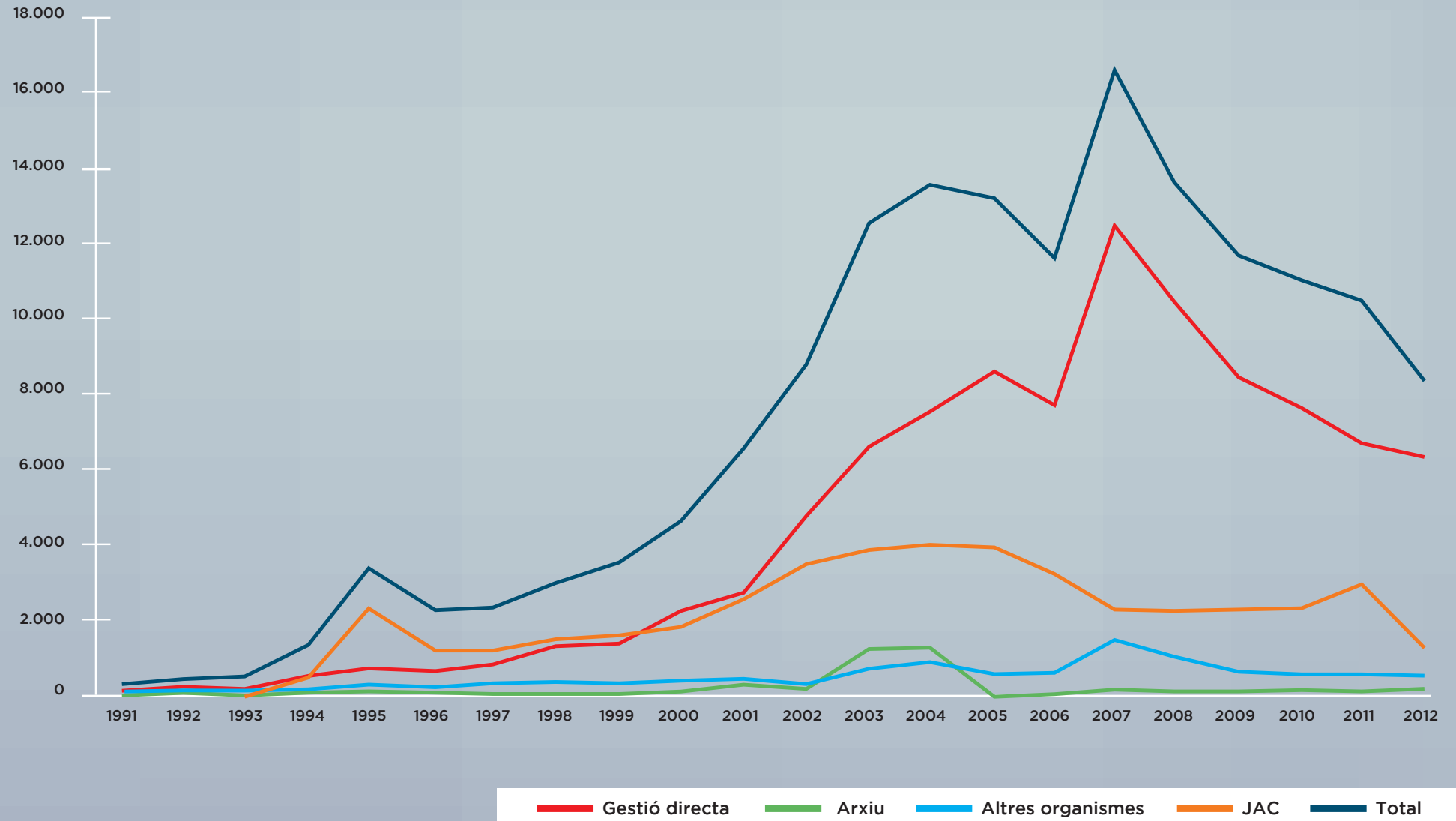
	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Gestió directa	156	191	187	521	759	679	817	1.286	1.590	2.316	2.937
Arxiu	94	112	68	127	160	101	72	28	32	102	384
Altres organismes	90	108	174	137	257	256	317	324	308	364	403
JAC			133	500	2.185	1.185	1.186	1.458	1.673	1.836	2.762
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>411</b>	<b>562</b>	<b>1.285</b>	<b>3.361</b>	<b>2.221</b>	<b>2.392</b>	<b>3.096</b>	<b>3.603</b>	<b>4.618</b>	<b>6.486</b>
Positiu per al reclamant	101	113	139	402	429	377	505	690	798	1.211	1.735
Positiu per a l'empresa	55	78	48	119	330	302	312	596	792	1.105	1.202
Sense resposta											

**Tràmit i resultat de les reclamacions. 2002-2012**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gestió directa	4.944	6.816	7.502	8.670	7.830	12.682	10.505	8.665	7.887	6.844	6.423
Arxiu	176	1.116	1.193	46	96	189	80	99	105	93	135
Altres organismes	282	692	928	607	639	1.452	1.006	696	609	597	568
JAC	3.507	3.943	4.073	3.921	3.239	2.306	2.279	2.380	2.429	3.014	1.228
<b>Total</b>	<b>8.909</b>	<b>12.567</b>	<b>13.696</b>	<b>13.244</b>	<b>11.804</b>	<b>16.629</b>	<b>13.870</b>	<b>11.840</b>	<b>11.030</b>	<b>10.548</b>	<b>8.354</b>
Positiu per al reclamant	2.946	3.808	5.021	6.353	4.534	9.179	8.152	4.974	3.582	3.801	3.591
Positiu per a l'empresa	1.998	3.008	2.481	2.317	3.296	3.503	2.353	1.148	2.319	1.278	1.021
Sense resposta								2.179	2.543	1.986	1.811



Tràmit i resultat de les reclamacions 1991-2012



**Edició**

Ajuntament de Barcelona  
Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació  
Direcció de Comerç i Consum  
[www.bcn.cat/omic](http://www.bcn.cat/omic)

**Disseny gràfic**

Commceptes

**Dipòsit legal:** B.7724-2013



**Ajuntament  
de Barcelona**

