

M 11

Memòria 2011

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



Ajuntament
de Barcelona

Sumari

PRESENTACIÓ	3	5. EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	44
1. INTRODUCCIÓ	5	Utilització i accés al servei	44
2. ACTIVITATS	7	Perfil dels usuaris	47
3. ACTUACIÓ DIRECTA	12	Origen dels usuaris	50
Utilització i accés al servei	12	Sectors de consum	56
Evolució mensual	15	Resultat de les reclamacions	61
Usuaris per sexe i edat	18	6. ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2012	66
Origen dels usuaris i situació de les empreses		Informació	66
objecte de reclamació	19	Prevenició	67
Afluència de públic	25	Educació	67
Coneixement del servei	26	Formació	67
		Gestió de reclamacions	67
4. SECTORS DE CONSUM	28	7. RESUM ESTADÍSTIC 1983-2011	68
Qüestions principals	33		
Gestió	36		
Resultat de les reclamacions	38		
Sectors de consum. Reclamacions resoltes	39		
Valoració econòmica de les reclamacions	42		
Conclusió	42		

Presentació



Xavier Trias
Alcalde de Barcelona

Aquest any celebrem el cinquantè aniversari de la declaració del president dels Estats Units John F. Kennedy davant el Congrés del seu país, on va pronunciar una frase que donaria la volta al món: «Ser consumidor, per definició, ens inclou a tots [...]. Som el grup econòmic més gran en el mercat, que afecta i és afectat per quasi totes les decisions econòmiques públiques i privades, però el seu punt de vista sovint no es té en compte.» Aquestes paraules són especialment significatives perquè van establir el que seria, amb posterioritat, la defensa dels drets del consumidor, una fita que es commemora a escala internacional cada 15 de març, en el marc del Dia Mundial del Consumidor.

A la nostra ciutat, aquesta defensa dels drets i els interessos dels consumidors es vehicula a través de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). Aquest servei municipal, d'atenció directa i gratuïta, es va crear l'any 1983 i ofereix als ciutadans i ciutadanes el suport, l'atenció i l'assessorament que necessiten en l'àmbit del consum.

L'OMIC és una eina fonamental per dur a terme la nostra acció de govern, centrada en la proximitat de la gestió política de l'Ajuntament i que es compromet a escoltar i actuar, a promoure la col·laboració i la implicació ciutadana. Treballarem per mantenir la qualitat i l'eficiència d'aquest servei, indispensable per a tothom, que ens permet avançar cap a una ciutat pensada des de les persones i per a les persones.



Raimond Blasi
Regidor de Comerç,
Consum i Mercats

Em complau presentar la memòria 2011 de l'OMIC, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, que recull, entre altres coses, un resum de les demandes realitzades pels ciutadans i ciutadanes, el perfil dels usuaris i els motius més habituals de consultes i reclamacions, així com els canals més utilitzats. També presenta les principals accions que ha dut a terme aquesta oficina al llarg de l'any i els sectors i/o temàtiques que han estat objecte de les consultes.

Els indicadors que ens proporciona aquest document ens permeten constatar que les telecomunicacions continuen sent el principal motiu de consultes (35,94%) i reclamacions (36,16%). A molta distància, trobem la demanda d'informació sobre compra d'electrodomèstics i empreses de serveis, que tot just supera el 5%, mentre que les reclamacions relacionades amb els transports, les empreses de serveis i les compres de productes en general se situen entorn del 5%.

Un altre fet a destacar és la notable disminució de demanda d'informació, que valorem molt positivament, entre altres motius per la millora del servei al client de les empreses. L'any 2011 es van rebre 39.962 consultes, un 32% menys que l'any anterior. En canvi, aquestes consultes han provocat 10.379 reclamacions, pràcticament les mateixes que el 2010.

Al final d'aquestes pàgines trobem unes taules històriques que ens mostren l'evolució de l'OMIC des de la seva creació fa gairebé trenta anys. Creiem que és un bon baròmetre per analitzar les tendències i inquietuds del consum a la nostra ciutat. També volem recordar que tot això no hauria estat possible sense l'esforç i la dedicació del personal municipal d'aquest servei, així com de les associacions de consumidors. Des de la Regidoria de Comerç, Consum i Mercats de l'Ajuntament de Barcelona els agraïm la bona feina i els encoratgem a seguir treballant per fer de la nostra ciutat un referent de consum responsable.

1

Introducció

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.

Aquest any es compleixen cinquanta anys de la declaració del president Kennedy davant el Congrés dels Estats Units en què va pronunciar una frase que ha donat la volta al món: «Ser consumidor, per definició, ens inclou a tots [...]». Som el grup econòmic més gran en el mercat, que afecta i és afectat per quasi totes les decisions econòmiques públiques i privades, però el seu punt de vista sovint no es té en compte.» Precisament per això i com a commemoració d'aquest discurs, cada 15 de març se celebra el Dia Mundial dels Drets del Consumidor.

Des que el 1983 es va posar en marxa l'OMIC —el proper any farà trenta anys— amb el nom de SIDECA (Servei d'Informació, Defensa i Educació del Consumidor), s'ha treballat pensant en la importància que les persones consumidores coneguin els seus drets, però també les obligacions respecte de les empreses proveïdores dels béns de consum. La Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum, mentre que la Llei reguladora de les bases de règim local i la Llei municipal i de règim local de Catalunya recullen la competència municipal de defensa dels consumidors, refermada pel fet que l'Administració més propera al ciutadà, l'Administració local, és la més adequada per fer-se'n càrrec.

En aquestes pàgines es recull 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; 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 2012.

Voldríem ressaltar alguns temes. La demanda d'informació ha disminuït notablement, però, en canvi, el nombre de reclamacions es manté pràcticament igual que el darrer any. Ens trobem amb persones consumidores molt més

conscienciades i coneixedores dels seus drets, que els plasmen per escrit en les seves reclamacions. És significatiu que, malgrat el que hem dit anteriorment, les consultes sobre telecomunicacions s'hagin incrementat. És evident que, encara que la normativa és molt extensa i el nombre de clients es compta per desenes de milions, cal aprofundir en els problemes generats i 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. En el sector energètic, s'ha observat un descens en el nombre de reclamacions i esperem que aquesta tendència continuï, sobretot si tenim en compte que en el consum elèctric, font de moltes reclamacions per estimacions presumptament incorrectes, es tornarà a la facturació bimestral.

S'ha consolidat l'arxiu informàtic i la comunicació amb les persones que reclamen mitjançant el correu electrònic, cosa que ha simplificat els tràmits i ha permès aconseguir més rapidesa en les gestions. Cal destacar també que s'ha incrementat el nombre d'empreses amb les quals ens comuniquem mitjançant el correu electrònic. A més a més, per a aquest any s'ha previst la modernització del sistema informàtic.

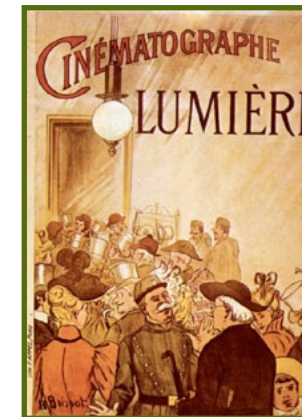
Pel que sembla, les previsions per al 2012 són de continuïtat respecte al nombre i tipus de consultes i reclamacions, amb una forta incidència en els sectors de les telecomunicacions i el transport i un previsible increment en els serveis financers. Així mateix, confiem que continuï el descens de queixes en relació amb el sector energètic. Seguirem insistint en l'obligació que tenen les empreses de serveis de disposar d'una adreça física a Catalunya on es pugui atendre de manera ràpida i directa qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat.

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 consumidors i usuaris, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions que queden reflectides en aquesta part de la memòria.

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



Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Aseguradoras, bancos y eléctricas rechazan la mediación en las quejas	<i>20 Minutos</i>	16 de març
Atenció al client	<i>Temps de Viure</i>	Febrer
Baixa un 11,5% la xifra de reclamacions de consumidors a Barcelona	<i>Lamalla.cat</i>	15 de març
Bajan un 11% las reclamaciones y telefonía sigue liderando las quejas de los usuarios	<i>ABC</i>	16 de març
Bajan un 11 por ciento las reclamaciones y la telefonía sigue liderando las quejas de los usuarios	<i>elEconomista.es</i>	15 de març
Bajan un 11% las reclamaciones y telefonía sigue liderando quejas de usuarios	<i>lainformación.com</i>	16 de març
Bajan un 11% las reclamaciones y telefonía sigue liderando las quejas de los usuarios	<i>Agencia EFE</i>	15 de març
Bajan un 11% las reclamaciones y telefonía sigue liderando quejas de usuarios	<i>Noticias.com</i>	15 de març
Cauen les reclamacions per l'augment de la informació	<i>El Periódico de Catalunya</i>	16 de març
El nombre de reclamacions de consumidors baixa un 11%	<i>El Punt</i>	16 de març
Es redueix en un 11,5% el nombre de reclamacions durant el 2010	<i>Notícies. Ajuntament de Barcelona</i>	15 de març
La telefonía copa las denuncias	<i>20 Minutos</i>	16 de març
La telefonía e Internet copan las quejas de los usuarios	<i>ADN</i>	16 de març
Las telecomunicaciones centran las reclamaciones de los consumidores	<i>La Vanguardia</i>	16 de març
Memòria de l'OMIC	<i>Temps de Viure</i>	Abril
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>BTV</i>	15 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>Com Ràdio</i>	15 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>COPE</i>	15 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>TVE</i>	15 de març
Rebaixes	<i>Temps de Viure</i>	Gener
Reunión con la OMIC de Barcelona	<i>Consumerismo Facua</i>	Febrer
Telefonia i Internet acaparen les queixes dels consumidors	<i>LaGentGran.cat</i>	15 de març
Un 11% menys de queixes per part dels consumidors	<i>Avui</i>	16 de març
Viatges combinats	<i>Temps de Viure</i>	Març

Per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes, és necessari la formació del personal adscrit al servei, atès com és de canviant el 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 del 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, l'Institut Municipal d'Educació i l'Institut Municipal de Cultura. D'altra banda, per tal de millorar el sector turístic, s'ha incrementat la relació amb Turisme de Barcelona.

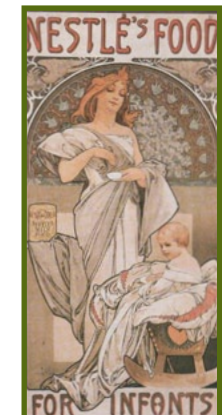
Així mateix, es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament a través de la tramesa de les reclamacions que es poden resoldre per mitjà d'un arbitratge, i a través de la difusió del sistema a comerciants, empreses i persones consumidores com a solució extrajudicial dels conflictes de consum.

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca i s'hi ha incorporat una nova associació. A la memòria anual s'han recollit els percentatges de les consultes i les reclamacions tramitades per les associacions membres del Consell. D'aquesta manera, es pot disposar d'un mapa més exacte del consum a la ciutat i la seva problemàtica.

S'ha mantingut i, de vegades, s'han ampliat les relacions amb altres organismes públics de consum. Destaquem, entre d'altres, la col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum en els cursos i les reunions de coordinació, amb la Federació Catalana de Municipis en la coordinació de cursos, i amb el Síndic de Greuges en l'exercici de les seves competències en els conflictes motivats per empreses que presten serveis d'interès general. També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions.

Aquest any no hi ha hagut esdeveniments que hagin provocat puntes fortes de demanda d'informació. S'ha continuat treballant per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem rellevants per la demanda important que han tingut al llarg de l'any o pel seu impacte en els consumidors, com ara l'aplicació de les garanties, els problemes derivats de l'exigència per part de la persona consumidora de retornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, les condicions de contractació dels serveis de telecomunicacions i els problemes amb el transport aeri. Com a conseqüència de la crisi, s'ha incrementat el contacte amb entitats i associacions relacionades amb serveis financers amb vista a millorar la informació de les persones que puguin estar afectades per determinats productes, com ara els actius preferents. Finalment, cal destacar que, encara que la demanda d'informació ha disminuït, es té molt en compte tota la problemàtica que genera la liberalització del sector energètic.

Cursos i/o ponències impartits		
Comerç i l'OMIC	IESM Joan Brossa	Febrer
Consum i l'OMIC	IESM Joan Brossa	Febrer
El Codi de consum i la disciplina de mercat de competència local	Federació de Municipis de Catalunya	Juny
Informació sobre l'OMIC	IESM Lluïsa Cura	Novembre
La seguretat dels infants dins i fora de la llar	Escola Can Fabra	Abril
Memòria 2010	OMIC	Març
Memòria 2010 de les associacions membres del Consell Municipal de Consum	OMIC	Març
Organismes de consum d'administracions locals	22è Curs d'assistents tècnics en consum 2011/2012. Agència Catalana del Consum	Desembre
Presentació de la memòria de l'OMIC	OMIC	Març
Presentació de la memòria de les associacions de consumidors membres del Consell Municipal de Consum	OMIC	Març
Queixes, denúncies i reclamacions	Federació de Municipis de Catalunya	Juny
Reclamació i mediació	Federació de Municipis de Catalunya	Setembre
Telecomunicacions i publicitat	Escola Auró	Maig
Telecomunicacions i publicitat	Escola Splai	Maig
Un día de consumo sostenible	OCU	Octubre



Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes	
22è Curs d'assistents tècnics en consum 2011/2012	Agència Catalana del Consum
Curs sobre actualització normativa	Agència Catalana del Consum
Curs sobre consum responsable	Agència Catalana del Consum
Curs sobre la protecció de la persona consumidora en l'àmbit financer i de la inversió	Agència Catalana del Consum
El Codi de consum i la disciplina de mercat de competència local	Federació de Municipis de Catalunya
Els organismes de consum en la societat de la informació	Agència Catalana del Consum
Estudi del sistema d'informació de l'OMIC	Everis
Estudi sobre el diagnòstic consumerista del comerç a la ciutat de Barcelona	Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
Grup de Treball Tècnic d'Habitatges d'Ús Turístic	Barcelona Activa
Informació sobre l'OMIC	Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Navarra Santa María La Real
Informació sobre l'OMIC	OCU
Informació sobre l'OMIC i el consum a Barcelona	ERSEP. Ente Regulador de los Servicios Públicos del Gobierno de la provincia de Córdoba (Argentina)
Informació sobre l'OMIC i el consum a Barcelona	FACUA Catalunya
Informació sobre nova legislació en cosmètics	Grup Puig
La defensa dels drets dels usuaris i els consumidors	Síndic. El defensor de les persones
La defensa dels drets i les bones pràctiques en la prestació privada de serveis d'interès general. El paper de l' <i>ombudsman</i>	Síndic. El defensor de les persones
La prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives	Síndic. El defensor de les persones
Pla de substitució de comptadors	Endesa
Queixes, denúncies i reclamacions	Federació Catalana de Municipis
Reclamació i mediació	Federació Catalana de Municipis

3

Actuació directa

En aquest apartat es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, amb quin mitjà hi han accedit i el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. En el cas dels ciutadans i ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC, se'n recull 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. De les queixes, les reclamacions i les denúncies s'inclou, a més de les dades anteriors, el lloc de l'empresa que ha estat objecte de reclamació.

Utilització i accés al servei

S'han rebut un total de 39.962 consultes al servei, el 32% menys que l'any anterior. A la taula «Accés al servei», es reflecteix com hi han accedit les persones que s'hi han adreçat: per correu, per telèfon, mitjançant el web, a través d'altres organismes públics i personalment. Aquestes consultes han provocat 10.379 reclamacions, pràcticament les mateixes que el 2010, que representen el 26% del total. El descens ha estat molt acusat en l'atenció telefònica, molt inferior en els primers mesos de l'any, i en l'atenció directa en el servei. Tanmateix, s'ha observat un nivell de conscienciació més alt de les persones consumidores, amb un major coneixement dels seus drets. Es podria dir que hi ha una menor necessitat d'acudir a l'OMIC, que s'utilitzen altres eines i que es té molt clar quan cal reclamar.

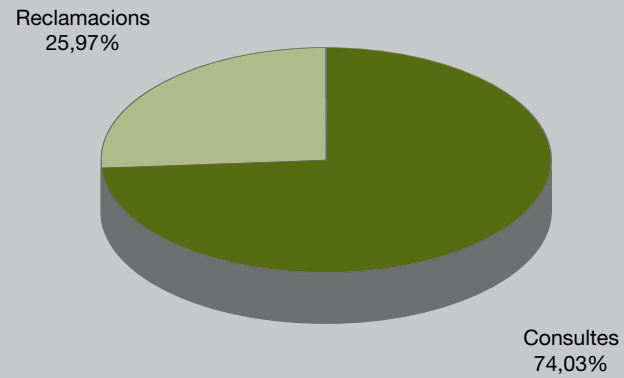
Les dades figuren en taules i els gràfics corresponents. Donem importància a l'evolució del consum a la ciutat, per la qual cosa es recullen en un capítol les dades dels últims cinc anys.

La primera taula recull les consultes i les reclamacions, i la relació entre totes dues. La segona mostra com s'ha accedit al servei: personalment, per correu, per telèfon, per Internet o per derivació d'altres organismes.

Consultes i reclamacions

Totals			Percentatges (%)	
Consultes	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
39.962	29.583	10.379	74,03	25,97

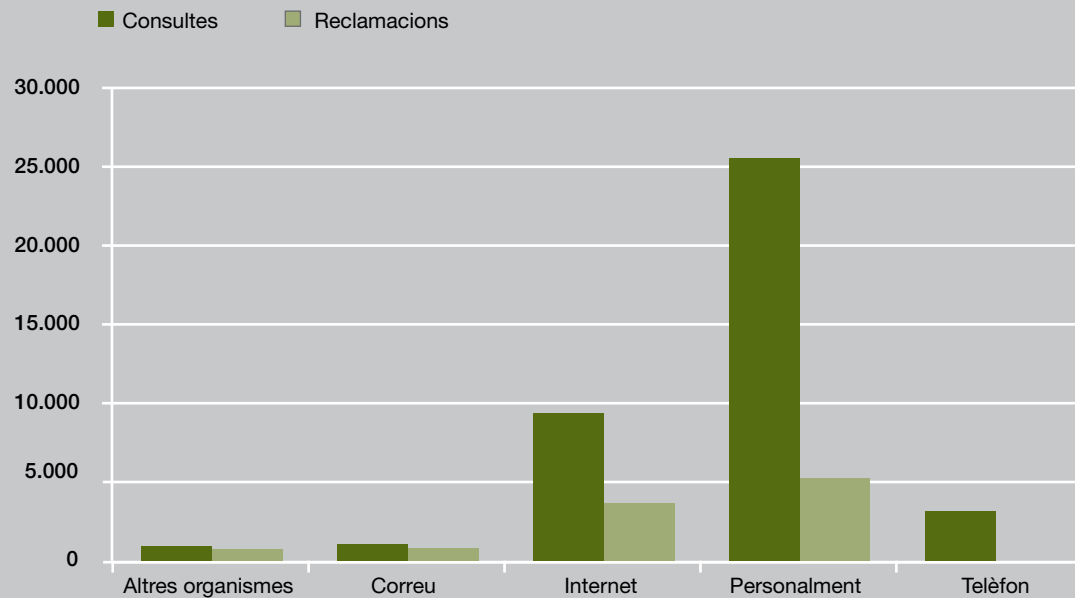
Consultes i reclamacions

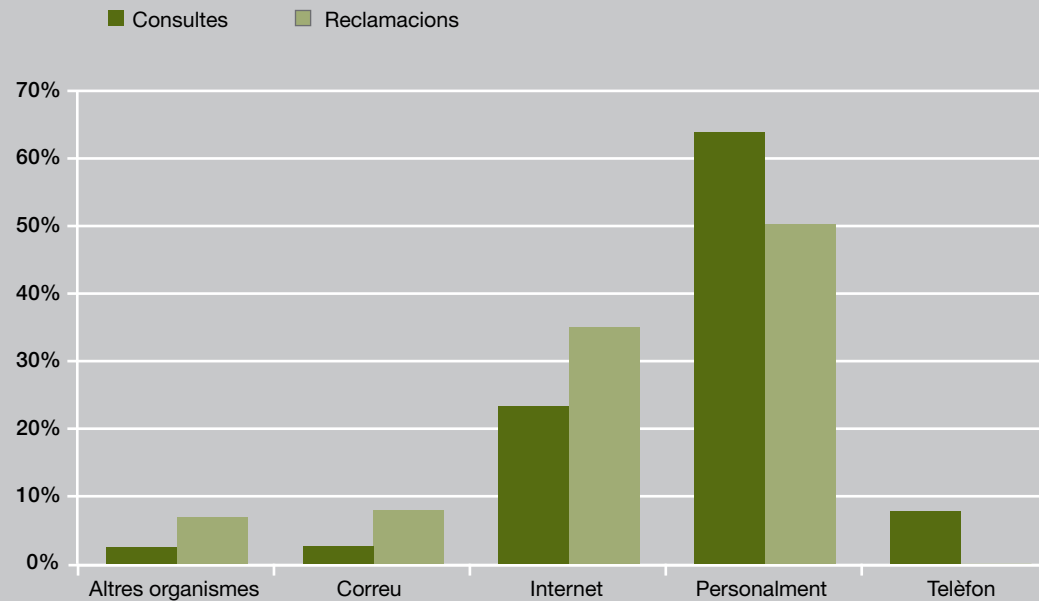


Accés al servei

	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions respecte a la informació
Altres organismes	946	707	2,37	6,81	74,74
Correu	1.029	823	2,57	7,93	79,98
Internet	9.328	3.628	23,34	34,96	38,89
Personalment	25.534	5.221	63,90	50,30	20,45
Telèfon	3.125	-	7,82	-	-
Total	39.962	10.379	100	100	25,97

Accés al servei



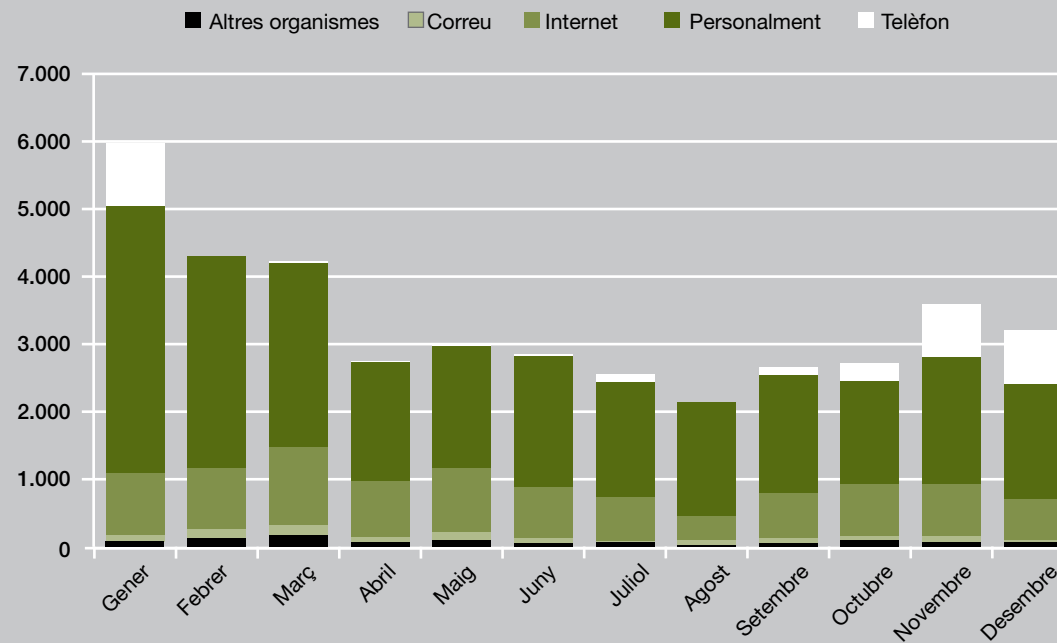
Percentatge de consultes i reclamacions**Evolució mensual**

L'afluència d'usuaris del servei ha estat superior el primer trimestre de l'any i s'ha reduït a l'estiu. Pel que fa a les reclamacions, es pot dir que les variacions són inferiors, amb un descens els mesos d'agost i desembre.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	78	127	164	61	102	50	66	21	48	90	74	65	946	2,37
Correu	100	139	159	82	106	73	22	72	88	71	76	41	1.029	2,57
Internet	911	900	1.150	833	955	768	642	366	657	759	783	604	9.328	23,34
Personalment	3.951	3.130	2.729	1.756	1.807	1.928	1.702	1.683	1.747	1.532	1.872	1.697	25.534	63,90
Telèfon	936	3	17	18	34	35	120	-	118	259	787	798	3.125	7,82
Total	5.976	4.299	4.219	2.750	3.004	2.854	2.552	2.142	2.658	2.711	3.592	3.205	39.962	100

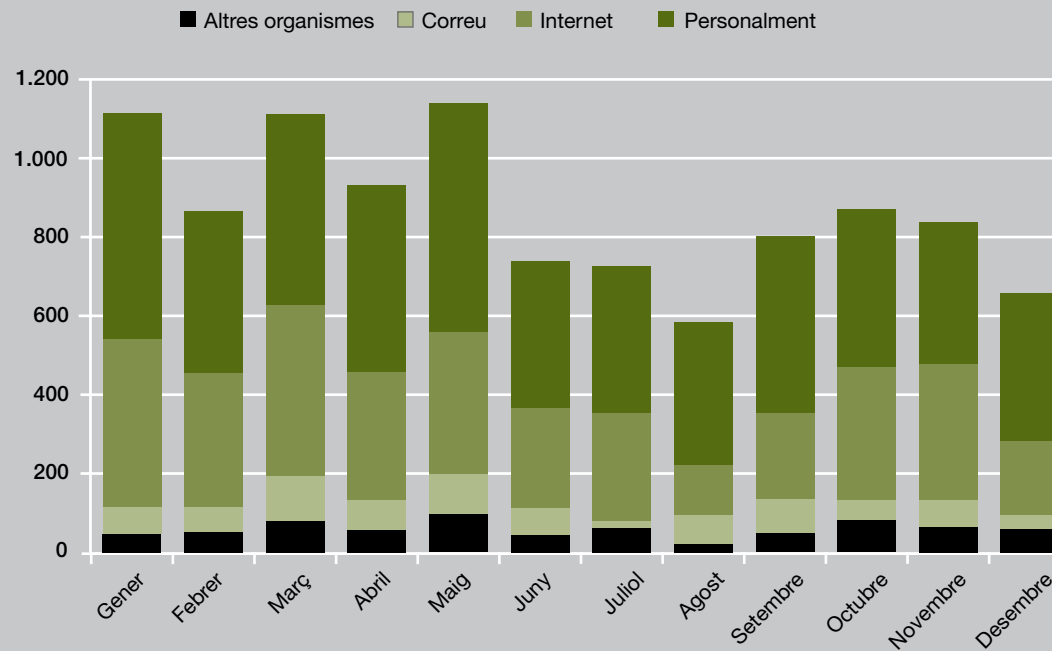
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	46	51	79	56	96	44	61	21	48	81	65	59	707	6,81
Correu	68	63	113	77	102	67	19	72	88	52	68	34	823	7,93
Internet	427	342	436	323	361	254	272	128	217	336	344	188	3.628	34,96
Personalment	572	411	483	475	580	374	375	362	450	401	361	377	5.221	50,30
Total	1.113	867	1.111	931	1.139	739	727	583	803	870	838	658	10.379	100

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



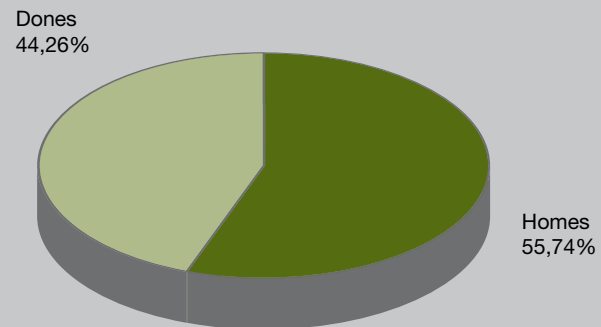
Usuaris per sexe i edat

Aquestes dades, com les de la resta d'aquest apartat, excepte les que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 1.357 persones, que suposa el 4,7% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei.

Usuaris per sexe (%)

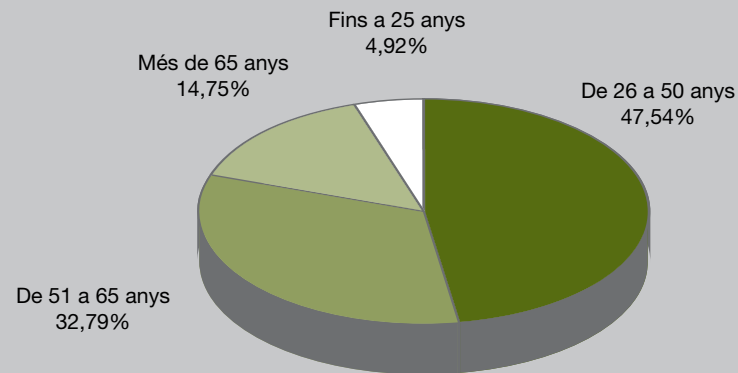
Home	55,74
Dona	44,26
Total	100

Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)

Fins a 25 anys	4,92
De 26 a 50 anys	47,54
De 51 a 65 anys	32,79
Més de 65 anys	14,75
Total	100

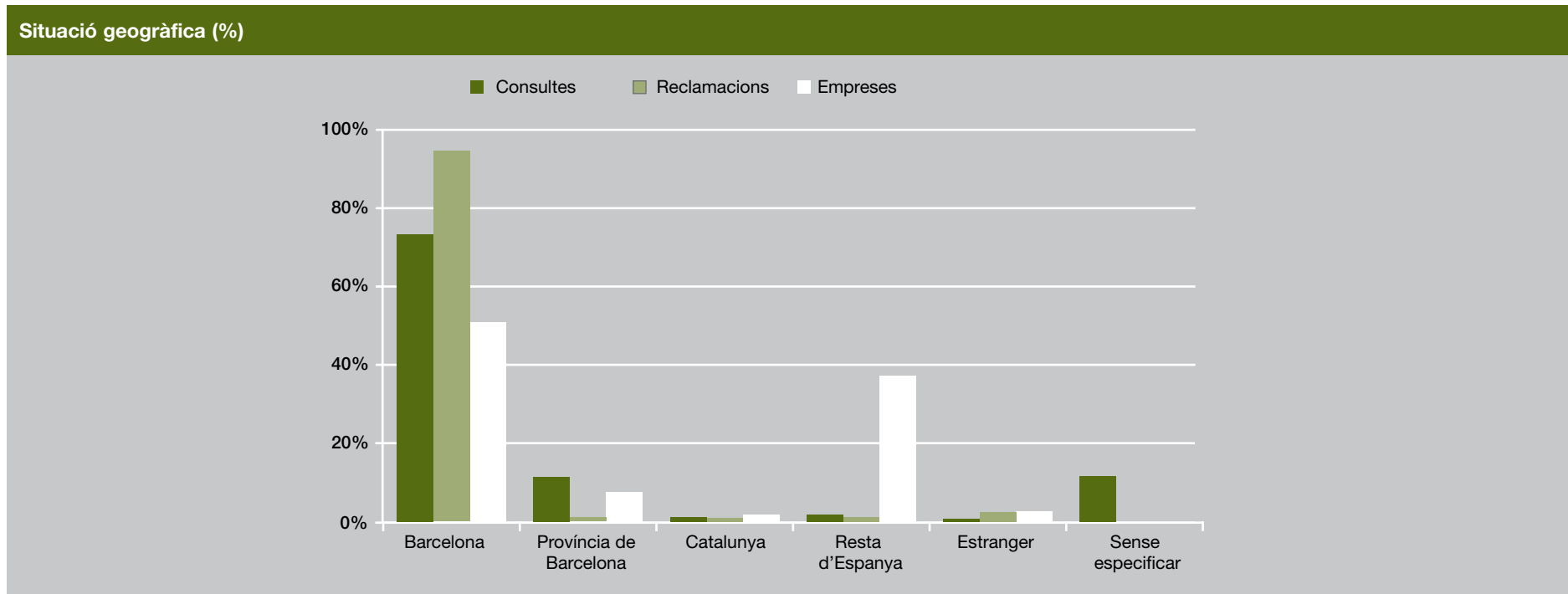
Usuaris per edat**Origen dels usuaris i situació de les empreses objecte de reclamació**

Quasi el 27% de les consultes corresponen a residents de fora de Barcelona. Les causes que apuntàvem ja altres vegades són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven en funció del lloc de residència del consumidor, i el fet que durant el mes d'agost tanquen les OMIC d'alguns ajuntaments de la rodalia i la seu social de determinades empreses.

Per contra, tan sols el 5% de les reclamacions corresponen a persones que resideixen en altres municipis.

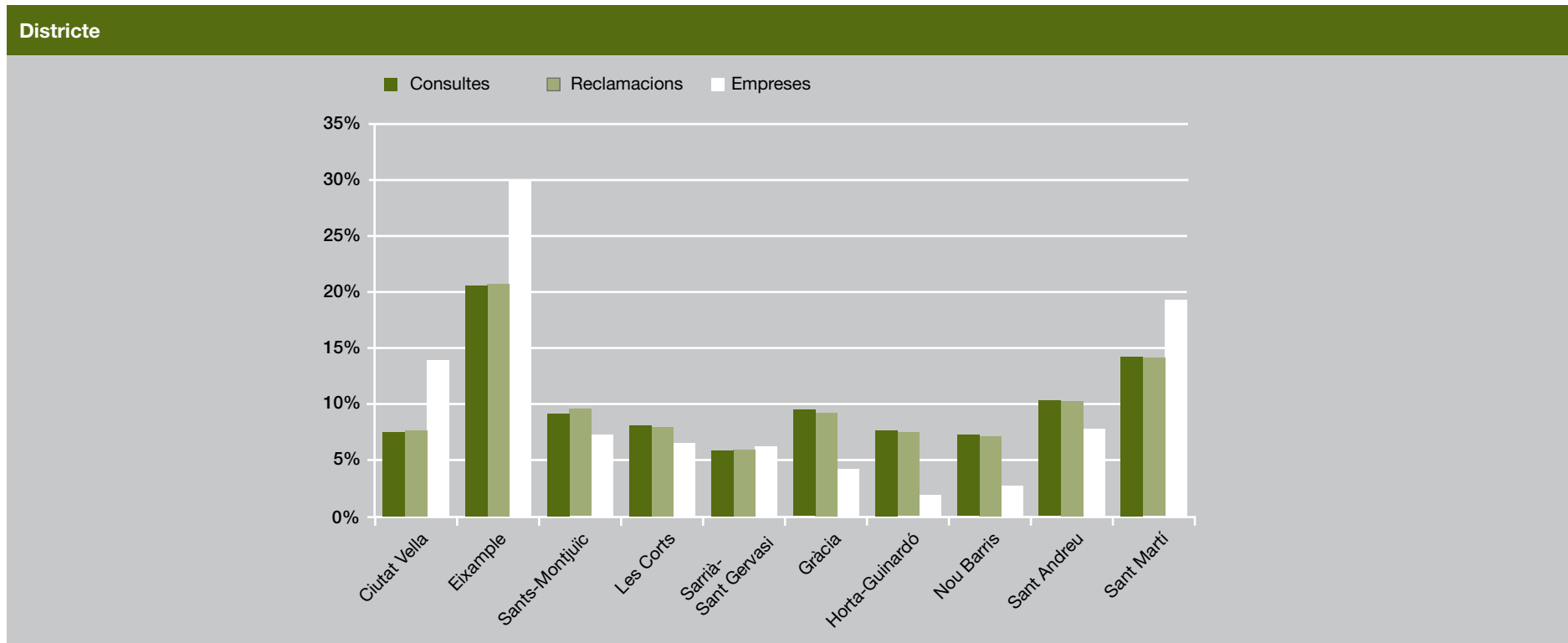
Quant a la situació de les empreses que són objecte de reclamació, només el 51% radiquen a la ciutat. És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però una part molt important de les reclamacions estan relacionades amb les telecomunicacions i el transport aeri, i gran part de les empreses que presten aquests serveis tenen la seu social en altres ciutats.

Situació geogràfica (%)			
	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	73,32	94,60	50,88
Província de Barcelona	11,46	1,03	7,57
Catalunya	1,15	0,95	1,74
Resta d'Espanya	1,75	1,07	37,20
Estranger	0,70	2,35	2,60
Sense especificar	11,62	-	-
Total	100	100	100

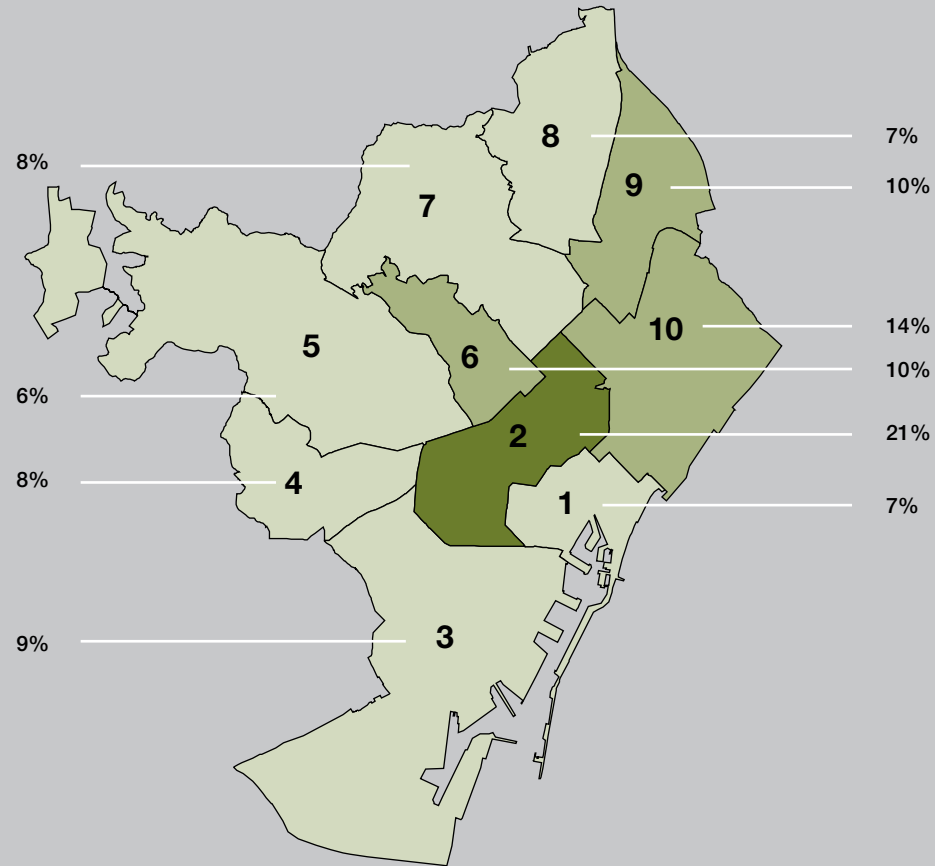


A la taula corresponent a la situació per districtes es pot observar una situació similar a la d'anys anteriors. Els residents a l'Eixample i Sant Martí són els que utilitzen més el servei. Les empreses i els comerços que són motiu de més reclamacions radiquen, com l'any passat, a l'Eixample i Sant Martí.

Districte					
	Població l'1 de gener de 2010	Percentatge de població (%)	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Empreses (%)
Ciutat Vella	104.507	6,5	7,48	7,66	13,93
Eixample	265.785	16,4	20,56	20,73	30,07
Sants-Montjuïc	182.914	11,3	9,15	9,55	7,30
Les Corts	82.883	5,1	8,08	7,94	6,53
Sarrià-Sant Gervasi	144.537	8,9	5,84	5,95	6,21
Gràcia	122.990	7,6	9,48	9,23	4,23
Horta-Guinardó	170.795	10,5	7,64	7,45	1,88
Nou Barris	167.949	10,4	7,24	7,14	2,72
Sant Andreu	146.844	9,1	10,31	10,25	7,79
Sant Martí	230.133	14,2	14,23	14,11	19,33
Total Barcelona	1.619.337	100	100	100	100

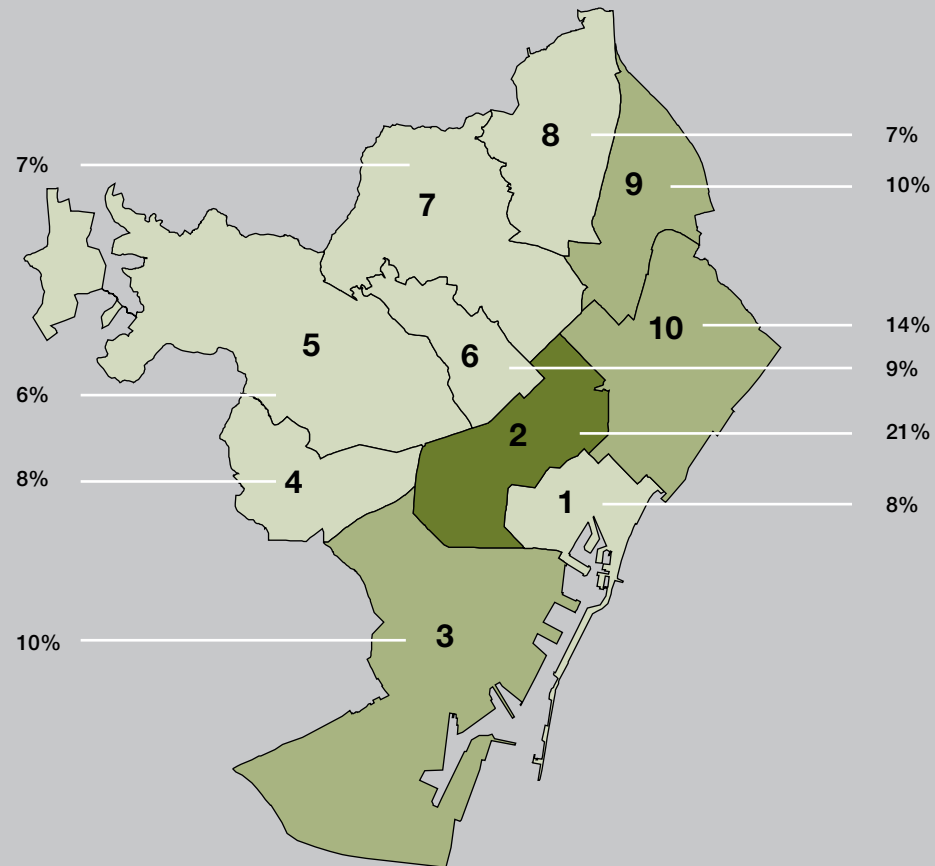


Consultes



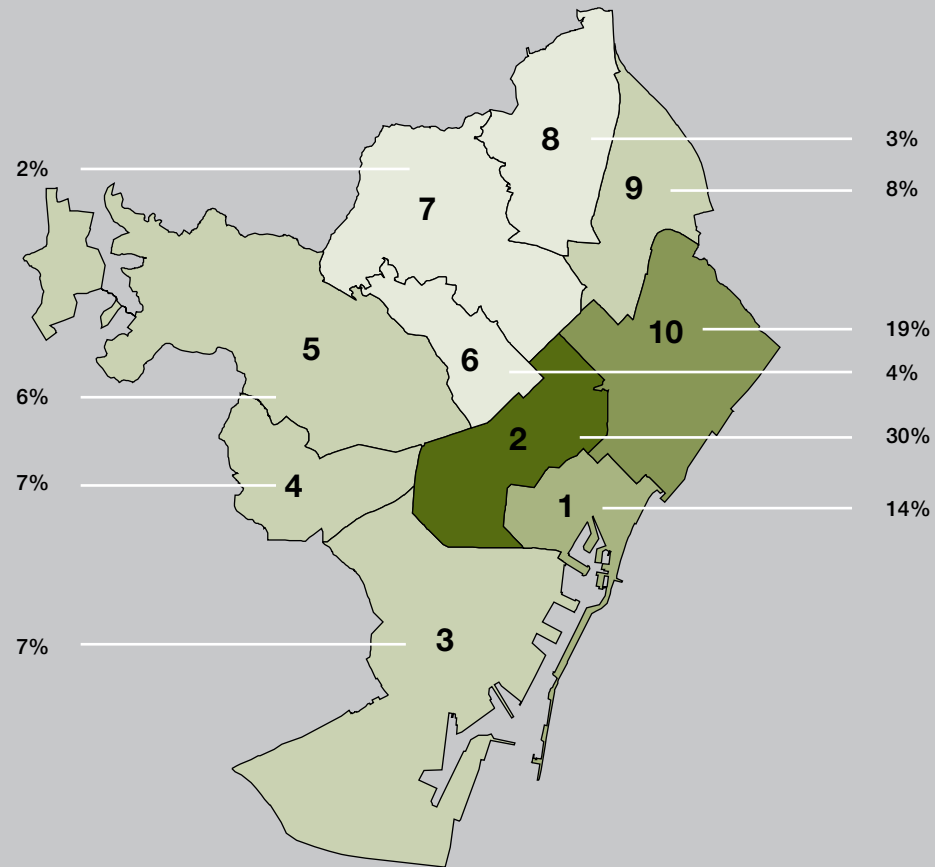
- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Reclamacions



- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Empreses

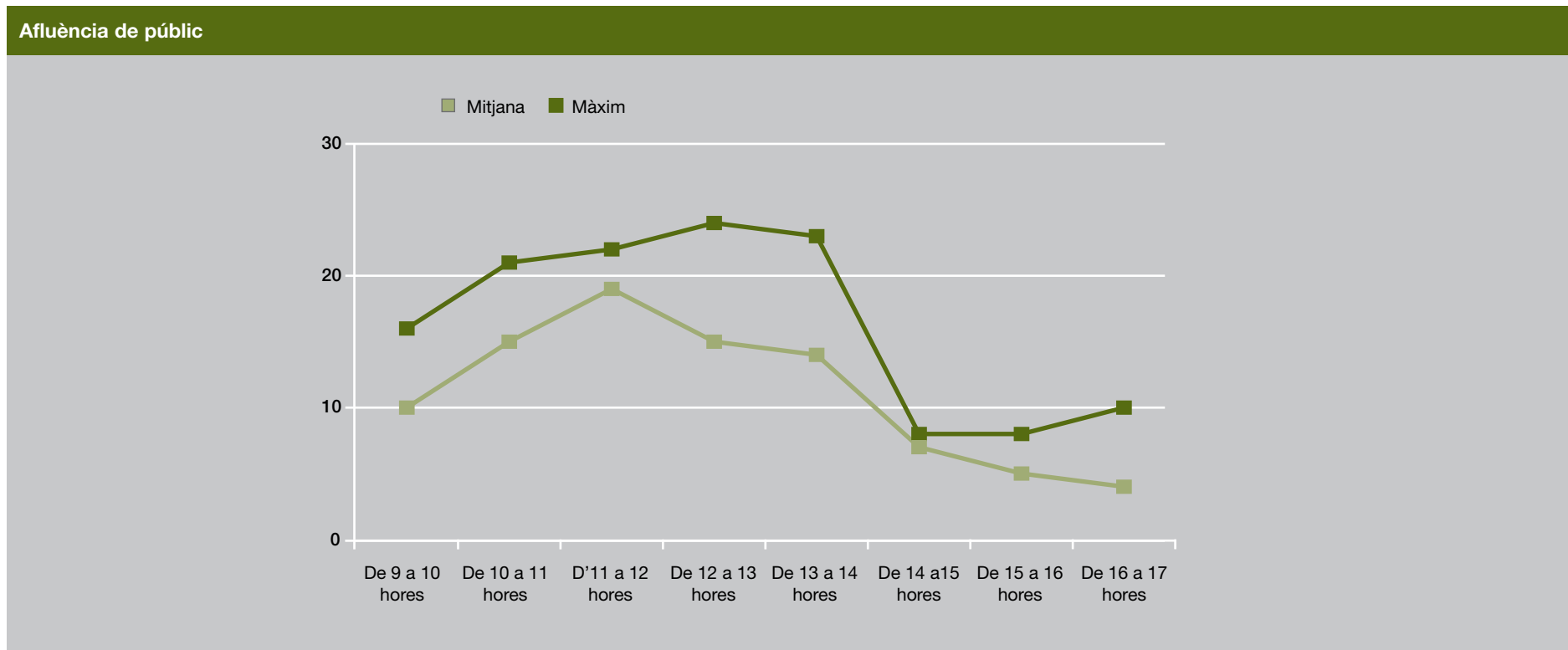


- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Afluència de públic

La mitjana de persones que han acudit a l'OMIC diàriament ha estat de 91, amb un nombre màxim de 113. L'espera, en el cas del 62% de les persones que han acudit al servei, s'ha perllongat durant uns 8 minuts, i el temps d'atenció s'ha situat entre els 5 i els 10 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	De 15 a 16 hores	De 16 a 17 hores
Mitjana	10	15	19	15	14	7	5	4
Màxim	16	21	22	24	23	8	8	10

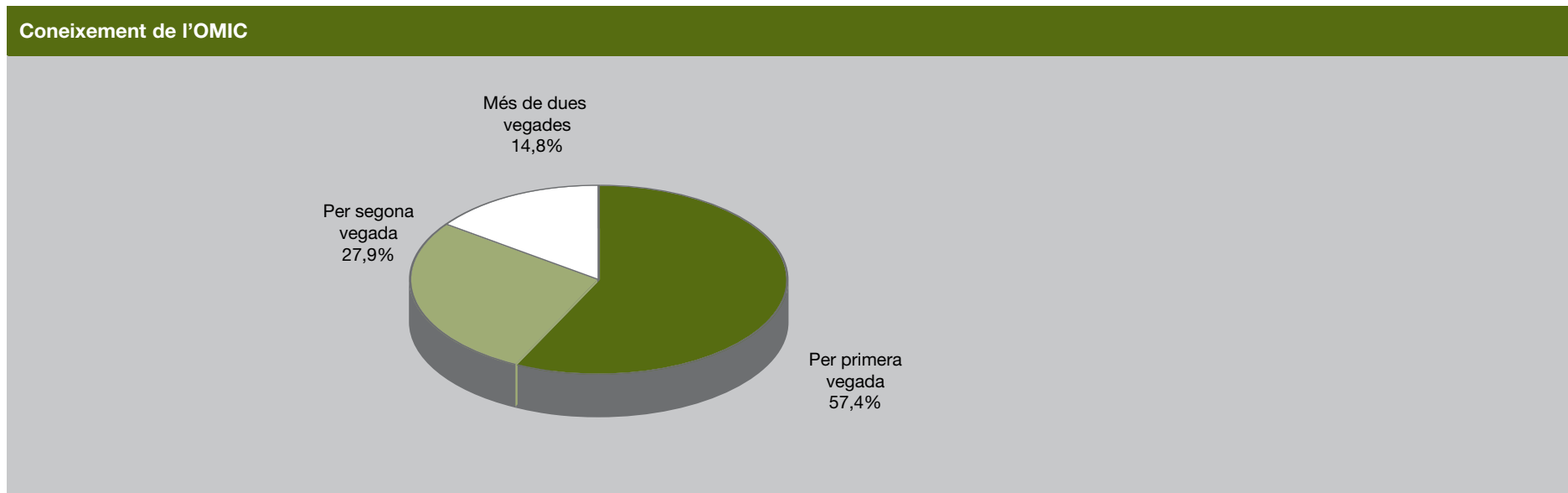


Coneixement del servei

Més del 57% de les persones que han acudit a l'OMIC ho han fet per primera vegada; prop del 28% hi han anat dues vegades, i quasi el 15% s'hi adrecen regularment.

Pel que fa al mitjà a través del qual han conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la font principal.

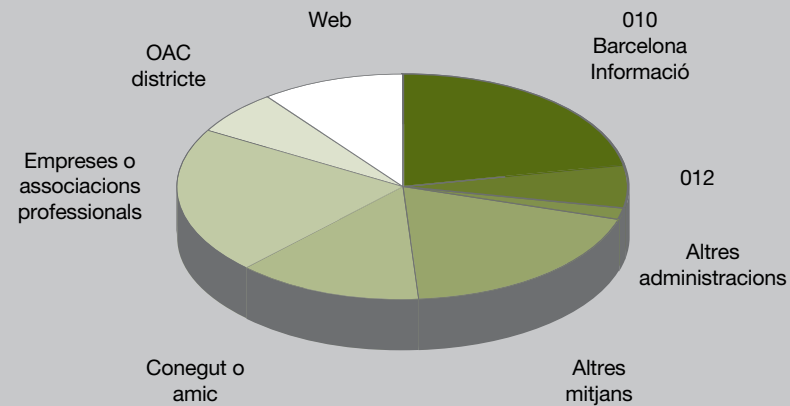
Coneixement de l'OMIC (%)	
Per primera vegada	57,38
Per segona vegada	27,87
Més de dues vegades	14,75
Total	100



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

010 Barcelona Informació	22,21
012 (telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat)	6,11
Altres administracions	1,67
Altres mitjans	18,99
Conegut o amic	13,33
Empreses o associacions professionals	21,12
OAC del districte	6,45
Web	10,12
TOTAL	100

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



4

Sectors de consum

La demanda d'informació ha disminuït notablement. Tan sols hi ha hagut un increment en el sector de les telecomunicacions de l'1% i en els contractes de drets d'aprofitament de temps compartit, alt en percentatge (175%) però no en nombre de consultes (11). Els sectors en els quals les variacions han estat més acusades són l'aigua, la sanitat i el transport, en què el descens ha passat del 50%, possiblement perquè hi ha organismes específics per atendre els ciutadans i ciutadanes.

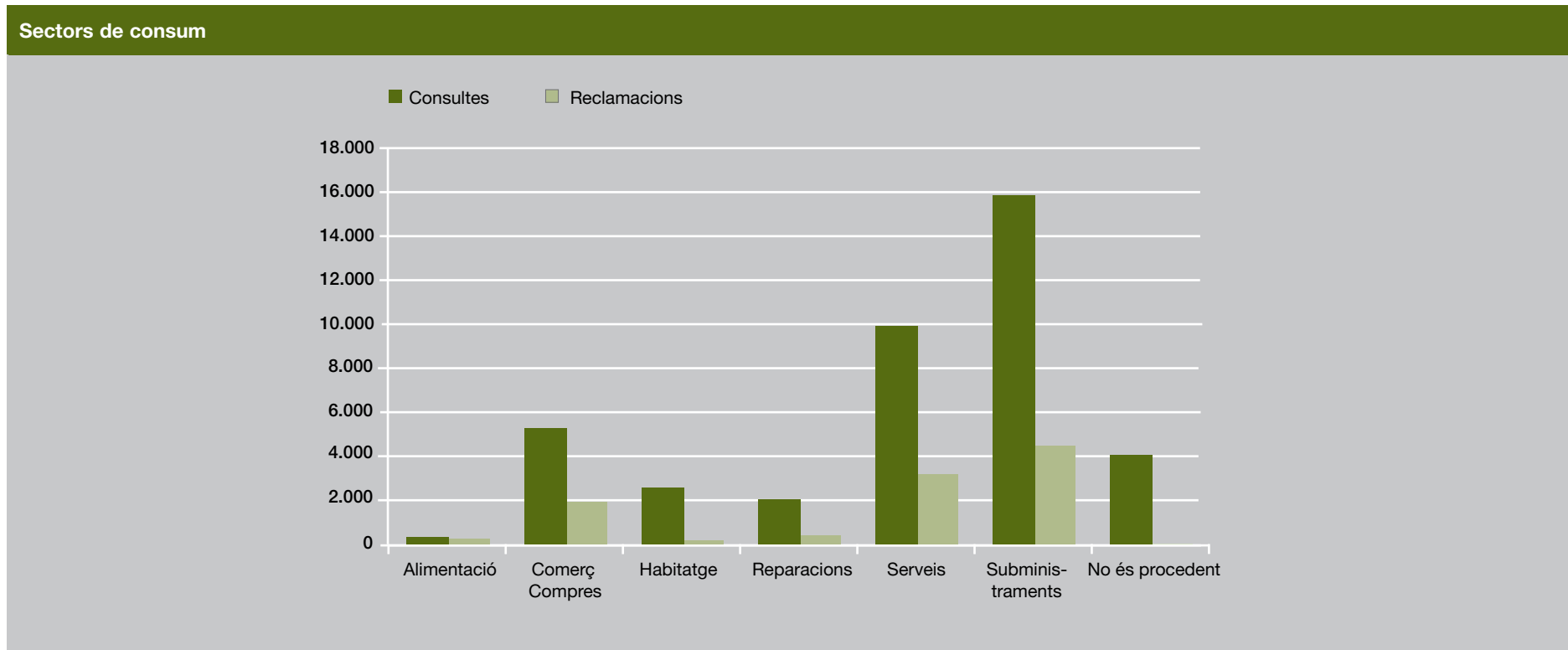
Per contra, les reclamacions s'han mantingut. Els increments més importants s'han donat en la compra de béns en general, l'aigua (encara que el nombre absolut de reclamacions és molt baix) i les telecomunicacions. Les consultes referents als drets d'aprofitament de temps compartit no han generat cap reclamació. Els descensos més evidents han estat en els transports, la compra de mobles i decoració i les reparacions a la llar.

A les taules i els gràfics reflectim les consultes i les reclamacions per grups i sectors, així com els percentatges de reclamacions respecte a les consultes, per saber quin és el grau de satisfacció de les persones consumidores. De les reclamacions, es recull el temps d'inici de les gestions, el resultat de les reclamacions segons el tràmit realitzat, la valoració econòmica i, finalment, el temps necessari fins que es pugui donar per finalitzada una reclamació.

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

Sectors de consum	
Temes	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	310	233	0,86	2,25	75,16
Comerç. Compres	5.267	1.910	14,66	18,44	36,26
Habitatge	2.553	176	7,11	1,70	6,89
Reparacions	2.026	405	5,64	3,91	19,99
Serveis	9.908	3.172	27,59	30,62	32,01
Subministraments	15.854	4.463	44,14	43,08	28,15
Temes de consum	35.918	10.359	89,88	99,81	28,84
No és procedent	4.044	20	10,12	0,19	0,49
Total	39.962	10.379	100	100	25,97



La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector. Les primeres conclusions ens indiquen que tan sols superen el 5% del total les consultes sobre la compra d'electrodomèstics i les empreses de serveis, i arriben fins al 36% les referides a les telecomunicacions. Pel que fa a les reclamacions, passen del 5% les relatives al transport, les empreses de serveis i les compres de productes en general i d'electrodomèstics, i arriben al 36% les referents a les empreses de telecomunicacions. El percentatge més elevat de reclamacions presentades en relació amb les consultes rebudes sobre el mateix tema correspon a problemes relacionats amb l'alimentació i la restauració.

Temes objecte de consulta o de reclamació					
	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació amb relació a les consultes
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	310	233	0,86	2,25	75,16
COMERÇ. COMPRES					
Béns	1.312	565	3,65	5,45	43,06
Automòbils	635	158	1,77	1,53	24,88
Calçat i tèxtil	800	303	2,23	2,92	37,88
Electrodomèstics	1.962	735	5,46	7,10	37,46
Mobles i decoració	558	149	1,55	1,44	26,70
HABITATGE					
Habitatge	626	62	1,74	0,60	9,90
Arrendaments	1.561	102	4,35	0,98	6,53
Compra d'habitatge	355	12	0,99	0,12	3,38
Temps compartit	11	-	0,03	-	-
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	681	101	1,90	0,97	14,83
Automòbils	570	128	1,59	1,24	22,46
Electrodomèstics	775	176	2,16	1,70	22,71
SERVEIS					
Turisme	1.261	437	3,51	4,22	34,66
Serveis	1.900	848	5,29	8,19	44,63
Assegurances	1.047	121	2,91	1,17	11,56
Ensenyament	779	140	2,17	1,35	17,97
Entitats financeres	1.131	171	3,15	1,65	15,12
Oci i cultura	919	424	2,56	4,09	46,14
Sanitat	446	68	1,24	0,66	15,25
Restauració	718	381	2,00	3,68	53,06
Transports	1.707	582	4,75	5,62	34,09
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	293	54	0,82	0,52	18,43
Electricitat	1.690	399	4,71	3,85	23,61
Gas	962	264	2,68	2,55	27,44
Telecomunicacions	12.909	3.746	35,94	36,16	29,02
TEMES DE CONSUM	35.918	10.359	89,88	99,81	28,84
No és procedent	4.044	20	10,12	0,19	0,49
TOTAL	39.962	10.379	100	100	25,97

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

	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ		
Alimentació	-17,11	-7,91
COMERÇ. COMPRES		
Béns	-13,46	43,04
Automòbils	-47,13	-0,63
Calçat i tèxtil	-40,12	2,71
Electrodomèstics	-36,13	-19,93
Mobles i decoració	-48,95	-33,48
HABITATGE		
Habitatge	-47,75	-1,59
Arrendaments	-49,35	20,00
Compra d'habitatge	-49,21	-14,29
Temps compartit	175,00	-
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	-47,74	-21,09
Automòbils	-43,90	-12,33
Electrodomèstics	-37,75	-10,20
SERVEIS		
Turisme	-42,58	-4,38
Serveis	-27,59	-2,64
Assegurances	-39,27	-19,33
Ensenyament	-39,47	4,48
Entitats financeres	-40,69	-11,40
Oci i cultura	-30,22	-2,53
Sanitat	-53,40	-20,00
Restauració	-35,32	-4,99
Transports	-52,62	-41,80
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	-57,96	25,58
Electricitat	-28,30	-13,45
Gas	-35,82	6,02
Telecomunicacions	0,80	23,75
TEMES DE CONSUM	-29,88	-0,22
No és procedent	-46,69	-
TOTAL	-32,05	-0,03

Qüestions principals

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran 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 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.

Problemes més freqüents objecte de reclamació (%)	
Accés a Internet	11,7
Contractes	6,43
Devolució	7,92
Documentació	0,78
Factura	7,05
Frau	14,7
Garantia	11,19
Incompliment	9,19
Paga i senyal	0,65
Prefixos 905	0,1
Preus	0,99
Protecció de dades	0,54
Publicitat	0,25
Qualitat	7,2
Rebaixes	0,13
Tancament d'empreses	1,91
Telefonia fixa	8,39
Telefonia mòbil	10,35
Venda directa o fora d'establiment comercial	0,04
Venda per Internet	0,49
Total	100

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg del 2011 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

Els temes més tractats són l'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i la 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

Hem de continuar insistint a fer saber a les persones consumidores 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, en què cal aplicar la normativa sobre garanties. Entenem que cal aprofundir en el coneixement d'aquest dret i la responsabilitat del comerç en la seva aplicació. També cal una major informació als sectors perquè coneguin alguns aspectes que han entrat en vigor com a conseqüència del nou Codi de consum.

■ Habitatge

Els problemes derivats de la compra d'habitatges no són nombrosos, però tenen importància atès el seu alt valor econòmic, encara que com a conseqüència de la crisi hi ha hagut un important descens en les reclamacions rebudes. Destaquem l'incompliment en els terminis de lliurament, les despeses de cancel·lació d'hipoteques i la utilització de materials diferents dels oferts.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures 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 resoldre els problemes mitjançant el diàleg i s'eviti, mentre sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

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. Les consultes i les reclamacions han continuat disminuint de manera evident encara que els problemes segueixin existint.

■ Reparacions

Es tracta d'un sector que genera diferents problemes, derivats de la manca de pressupostos previs, de l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, de la manca de garantia i dels preus abusius de determinats serveis d'urgència.

■ Serveis

El transport aeri continua sent objecte de nombroses consultes i reclamacions, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, pels retards i la pèrdua d'equipatges, per la manca de transparència en les vendes a través d'Internet i per presumptes condicions abusives en la venda i els serveis oferts.

Pel que fa a les entitats financeres, destaquem la manca de transparència, la informació deficient, els problemes amb els crèdits hipotecaris i el càrrec de comissions. Cal assenyalar que bona part de les reclamacions es poden resoldre a la mateixa entitat. Per a la resta de casos es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat i, si és necessari, al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya. Els mecanismes previstos pels òrgans reguladors fan que, encara que es tracti d'un tema important i que recullen periòdicament els mitjans de comunicació, no s'hagi produït l'increment esperat.

■ Energia

Es manté el contacte amb el sector empresarial, que ha facilitat la informació necessària i col·labora per tal d'evitar contractes no consentits i pràctiques que atemptin contra les persones consumidores. Encara que hi ha campanyes per tal d'incrementar el mercat lliure, tant les consultes com les reclamacions del mercat elèctric han disminuït.

■ Telecomunicacions

És el tema més demanat i, per tant, font de la major part dels conflictes. Els problemes principals continuen essent la dificultat de donar-se de baixa de les companyies, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Encara 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 és sovint el servei al client de les operadores.

Gestió

A la taula següent es recull el temps transcorregut des de l'entrada d'una reclamació fins que s'estudia i se'n fa el tràmit corresponent. En el cas del correu cal afegir-hi un temps per a l'ensobriment i el que pot trigar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. El temps és real en la tramitació per Internet, sempre tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, aquestes són tramitades pels mitjans tradicionals.

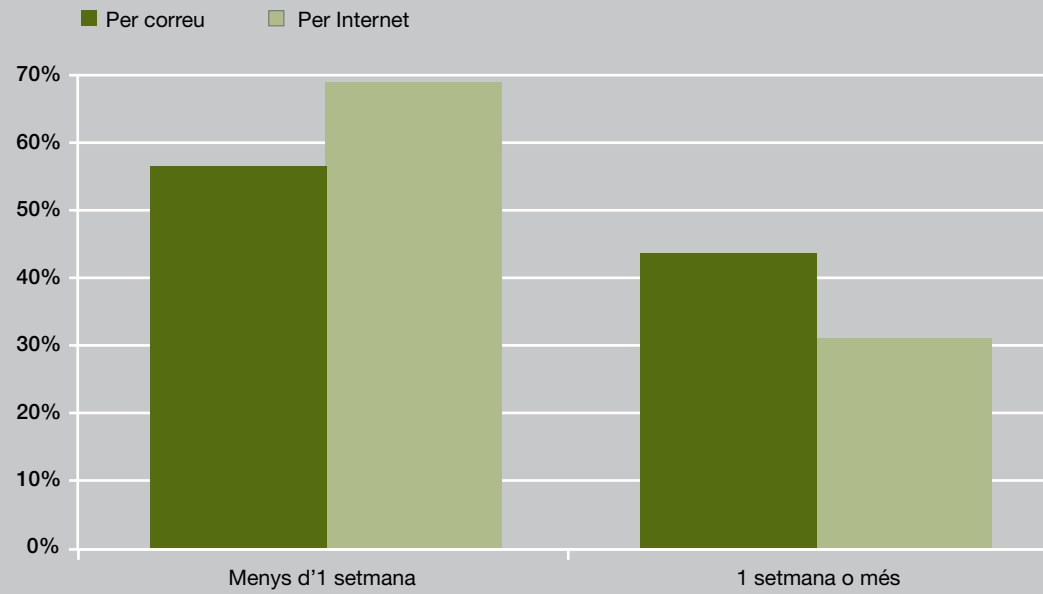
S'ha consolidat la informatització de l'arxiu i s'ha incrementat la correspondència amb empreses i persones consumidores mitjançant el correu electrònic, cosa que s'ha traduït en una important disminució de trameses per correu tradicional, una simplificació de la gestió de l'arxiu i una major rapidesa en les comunicacions.



Gestió (%)

	Per correu	Per Internet
Menys d'una setmana	56,43	68,93
1 setmana o més	43,57	31,07
Total	100	100

Gestió

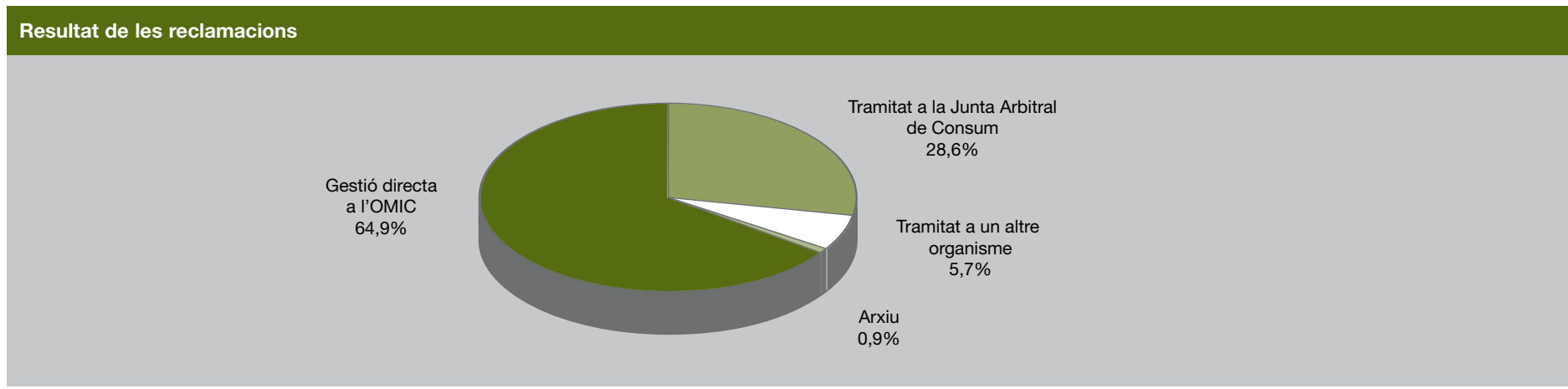


Resultat de les reclamacions

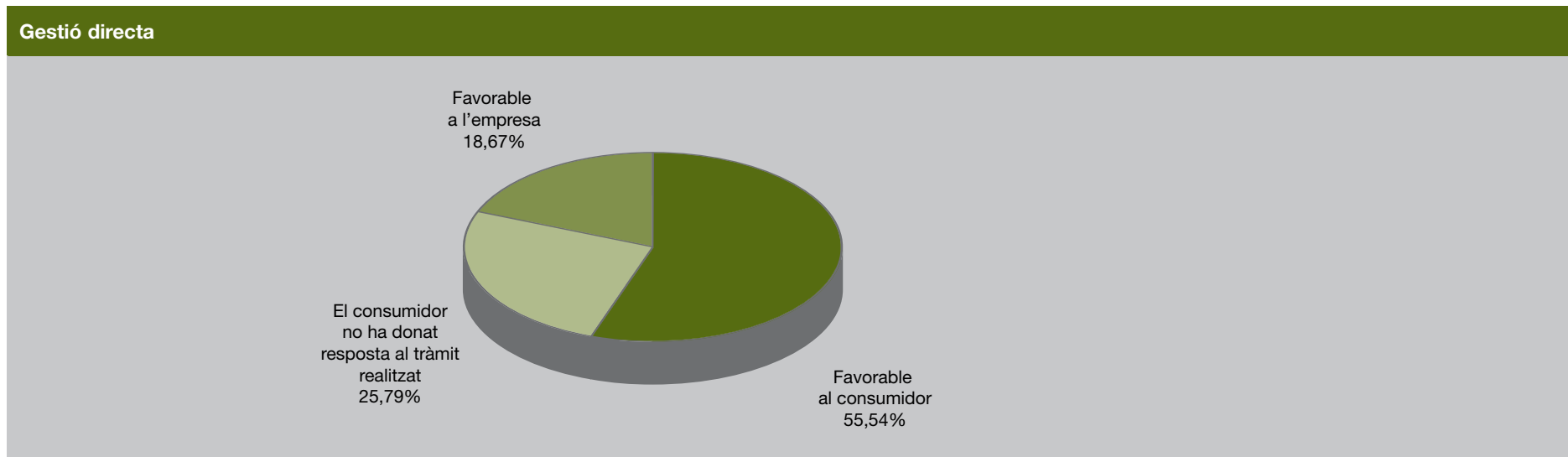
El 65% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, manca del full de reclamació/denúncia, manca de documentació, desconeixement per part de la persona consumidora dels drets dels establiments, empreses que no es volien adherir al sistema arbitral i presumptes frauds. D'aquestes, en el 19% dels casos hi ha hagut una resposta negativa de l'empresa o s'ha pogut veure la inconsistència de la reclamació per part del consumidor, i en prop del 26% dels casos el consumidor no ha donat resposta al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats. La resta, el 55% de les reclamacions gestionades, s'ha solucionat favorablement per a la persona consumidora.

De la resta de reclamacions, el 29% s'han derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes; prop del 6% s'han derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat, i l'1% restant s'ha arxivat perquè no s'ha pogut tramitar per manca de dades després d'haver-les requerit al consumidor.

Resultat de les reclamacions		
	Totals	Percentatges (%)
Gestió directa a l'OMIC	6.844	64,89
Arxiu	93	0,88
Tramitat a un altre organisme	597	5,66
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	3.014	28,57
Total	10.548	
En tràmit	975	



Gestió directa		
	Totals	Percentatges (%)
Favorable al consumidor	3.801	55,54
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.765	25,79
Favorable a l'empresa	1.278	18,67
Total	6.844	100



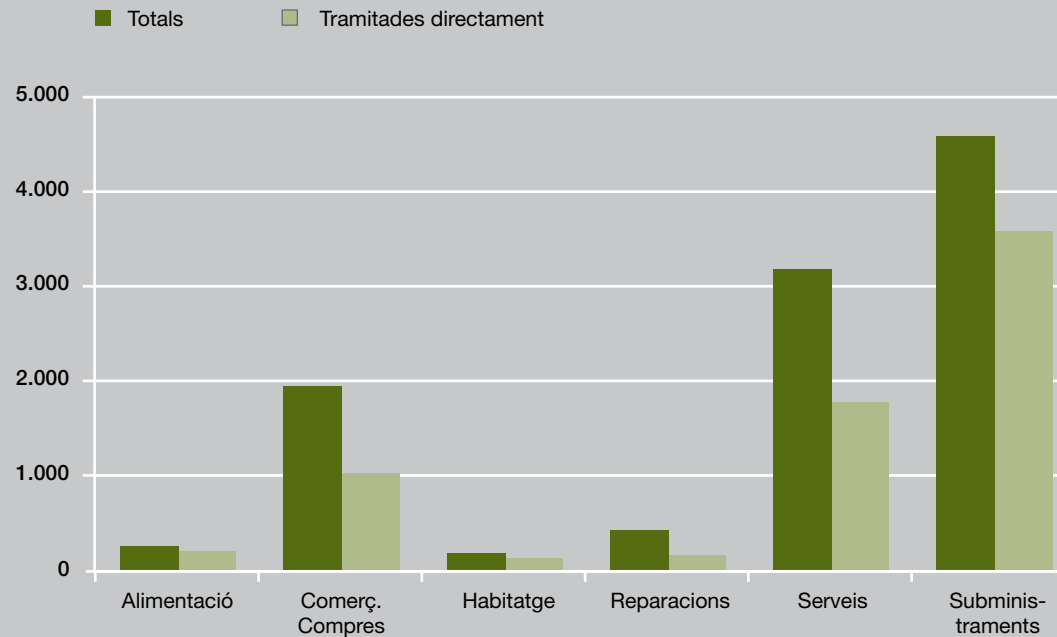
Sectors de consum. Reclamacions resoltes

Seguint la metodologia d'altres indicadors, a la taula es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, diferenciant del total les que s'han solucionat directament a l'OMIC. Les reclamacions relatives a l'electricitat, el gas i les entitats financeres són les que s'han gestionat en un percentatge superior des de l'OMIC.

Sectors de consum

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	253	197	2,40	2,88	77,87
Comerç. Compres	1.937	1.023	18,36	14,95	52,81
Habitatge	179	125	1,70	1,83	69,83
Reparacions	419	150	3,97	2,19	35,80
Serveis	3.177	1.769	30,12	25,84	55,68
Subministraments	4.583	3.581	43,45	52,32	78,14
Total	10.548	6.845			64,89

Sectors de consum



Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	253	197	2,40	2,88	77,87
COMERÇ. COMPRES					
Béns	540	315	5,12	4,60	58,33
Automòbils	165	78	1,56	1,14	47,27
Calçat i tèxtil	306	155	2,90	2,26	50,65
Electrodomèstics	773	408	7,33	5,96	52,78
Mobles i decoració	153	67	1,45	0,98	43,79
HABITATGE					
Habitatge	60	42	0,57	0,61	70,00
Arrendaments	105	76	1,00	1,11	72,38
Compra d'habitatge	14	7	0,13	0,10	50,00
Temps compartit	-	-	-	-	-
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	106	37	1,00	0,54	34,91
Automòbils	131	34	1,24	0,50	25,95
Electrodomèstics	182	79	1,73	1,15	43,41
SERVEIS					
Turisme	394	176	3,74	2,57	44,67
Serveis	825	420	7,82	6,14	50,91
Assegurances	120	105	1,14	1,53	87,50
Ensenyament	141	67	1,34	0,98	47,52
Entitats financeres	168	144	1,59	2,10	85,71
Oci i cultura	419	258	3,97	3,77	61,58
Sanitat	69	41	0,65	0,60	59,42
Restauració	384	236	3,64	3,45	61,46
Transports	657	322	6,23	4,70	49,01
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	51	35	0,48	0,51	69
Electricitat	420	413	3,98	6,03	98,33
Gas	292	275	2,77	4,02	94,18
Telecomunicacions	3.820	2.858	36,22	41,75	74,82
TOTAL	10.548	6.845	100	100	64,89

Valoració econòmica de les reclamacions

La valoració de l'import econòmic d'una reclamació no sempre és fàcil, ja que caldria sumar-hi aspectes subjectius, i en alguns casos no es demana una compensació econòmica, sinó que tan sols es pretén una satisfacció moral. També cal afegir-hi que hi ha reclamacions d'importants molt elevats, relacionades amb la compra d'habitatges, o que es perllonguen durant molt de temps, com les quotes d'assegurança o altres de relacionades amb entitats financeres. 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 4.275.000 €, amb una mitjana de 412 € per reclamació.

L'import de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC puja a més d'1.716.000 €. D'aquesta quantitat, més de 799.000 € corresponen a casos resolts a favor del reclamant, més de 462.000 € han estat reclamacions en què l'actuació de l'empresa era correcta, i més de 454.000 € han estat qüestions en què la persona consumidora no ha informat del resultat de la gestió.

Valoració econòmica de les reclamacions (en euros)

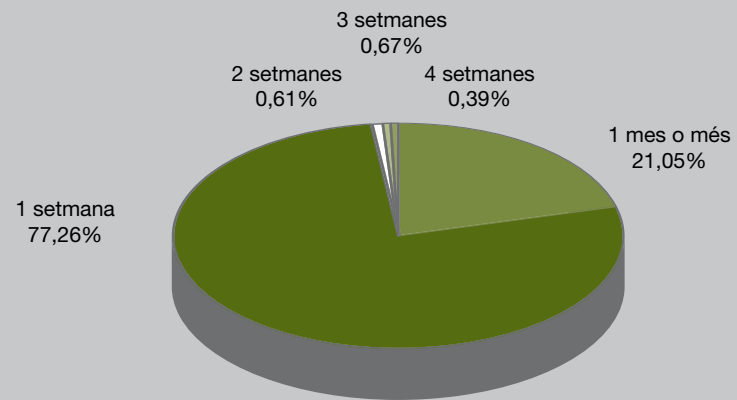
	Totals	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	4.275.608	412
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	1.716.591	162,74
Favorable al reclamant	799.583	210
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	454.059	257
Favorable a l'empresa	462.950	362

Conclusió

El temps que està oberta una reclamació és important perquè la persona consumidora pugui valorar el servei i perquè pot constituir un paràmetre a l'hora de valorar el grau de satisfacció de l'usuari, però aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa que és objecte de reclamació. Una vegada feta aquesta reflexió, cal afegir-hi diverses observacions. Les reclamacions que es tanquen en una setmana són molt nombroses, ja que la majoria són trasllats a la Junta Arbitral de Consum o a altres organismes de consum. Els casos en què la conclusió es perllonga més d'un mes es deuen al temps que triguen les empreses a respondre i a la manca de comunicació del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

CONCLUSIONS

	Totals	Percentatges (%)
1 setmana	5.288	77,26
2 setmanes	42	0,61
3 setmanes	46	0,67
4 setmanes	27	0,39
1 mes o més	1.441	21,05
Total	6.844	100



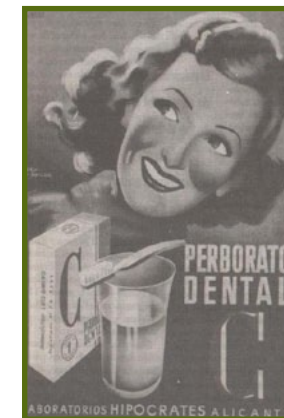
5

Evolució del servei de l'OMIC

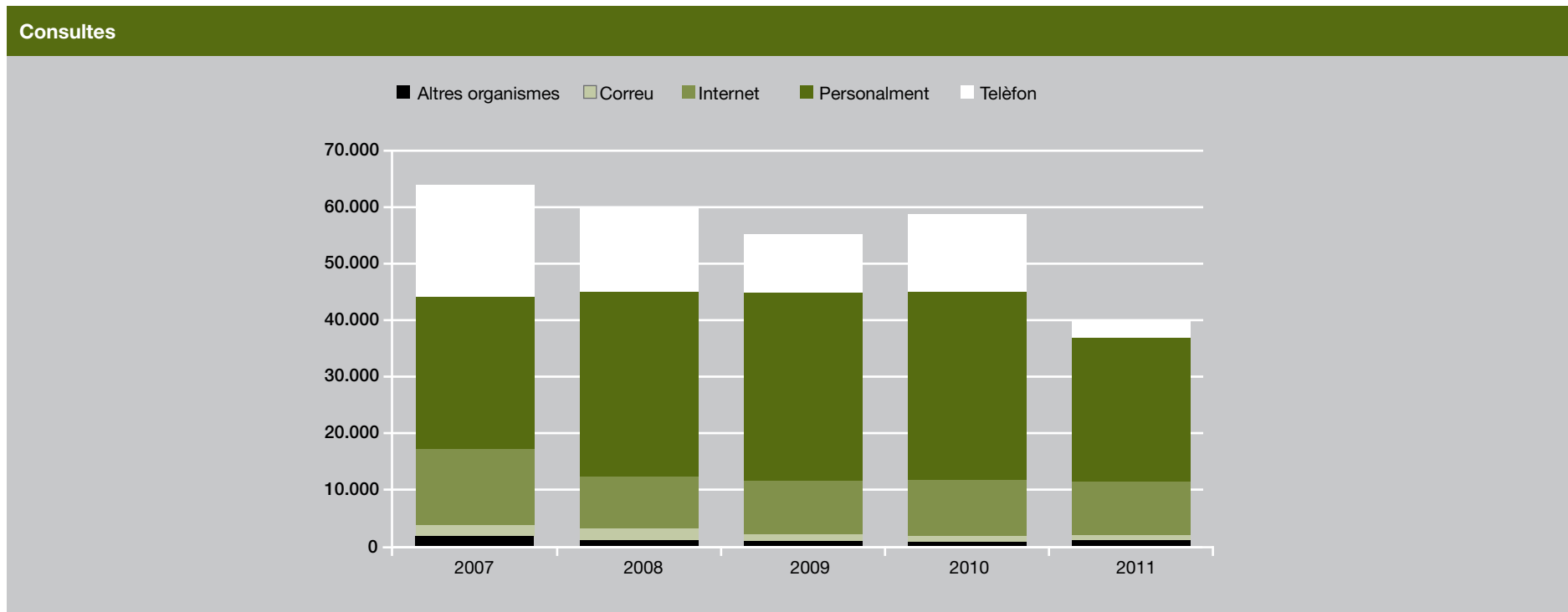
Utilització i accés al servei

Aquest últim any s'ha produït un fort descens en la demanda del servei per part de les persones consumidores. Per contra, el nombre de reclamacions rebudes ha estat molt semblant al de 2010, fet que s'ha traduït en un increment del percentatge de reclamacions respecte al de les consultes.

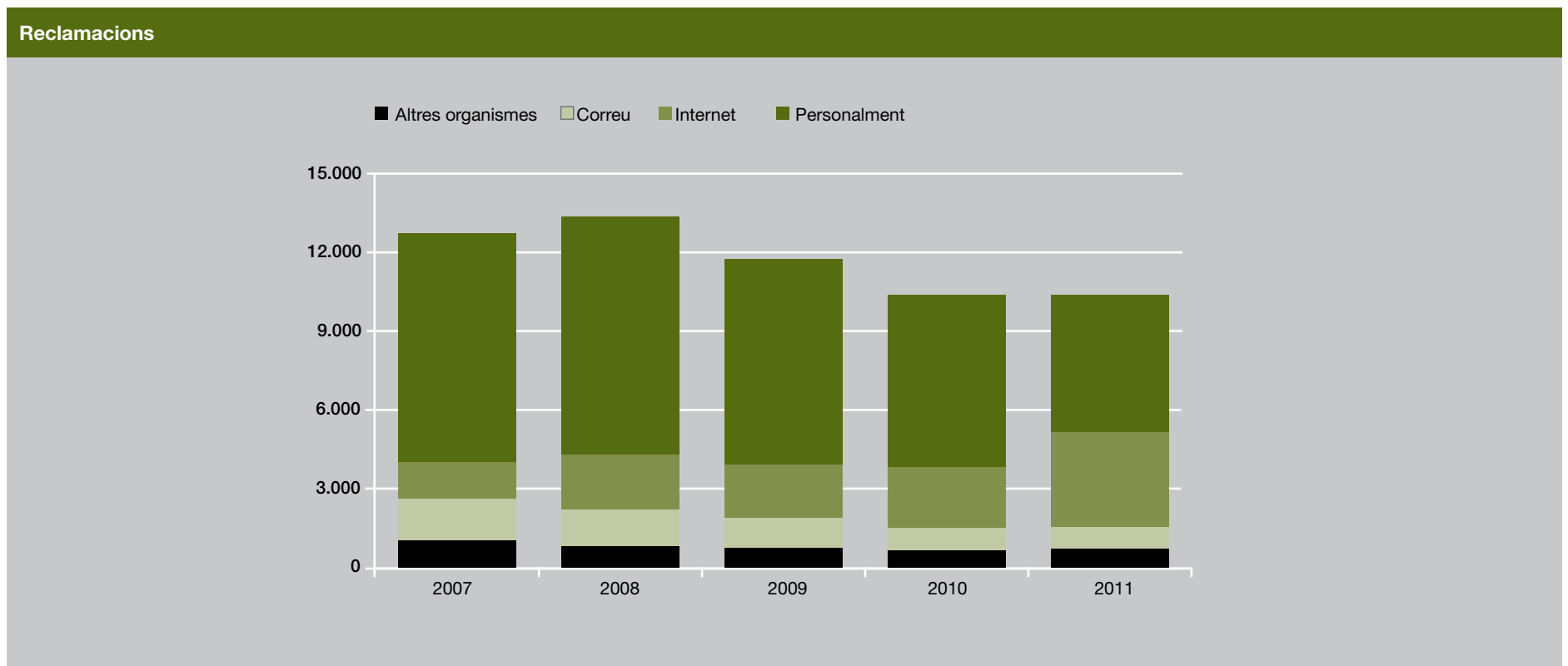
Voldríem assenyalar l'increment de reclamacions rebudes a través dels mitjans telemàtics i la major conscienciació de les persones consumidores, que disposen de més informació i són més coneixedores dels seus drets, cosa que fa que tinguin molt més clar com, quan i on han de reclamar.

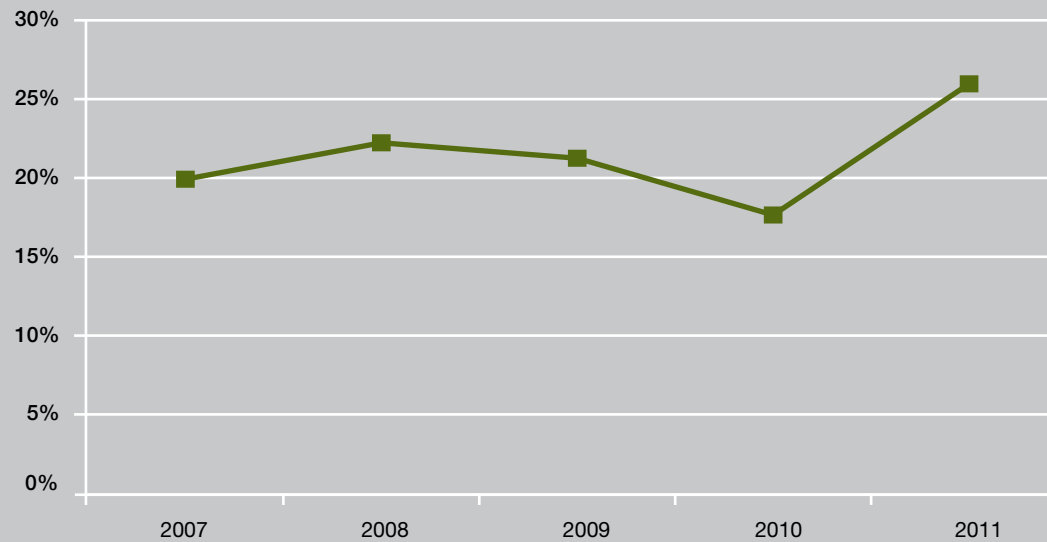


Consultes						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Altres organismes	1.721	1.025	857	734	946	28,88
Correu	1.964	2.100	1.279	993	1.029	3,63
Internet	13.439	9.059	9.409	9.940	9.328	-6,16
Personalment	26.962	32.762	33.238	33.268	25.534	-23,25
Telèfon	19.821	15.230	10.464	13.873	3.125	-77,47
TOTAL	63.907	60.176	55.247	58.808	39.962	-32,05



Reclamacions						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Altres organismes	1.018	822	733	641	707	10,30
Correu	1.605	1.375	1.137	855	823	-3,74
Internet	1.367	2.083	2.046	2.318	3.628	56,51
Personalment	8.742	9.097	7.823	6.568	5.221	-20,51
TOTAL	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379	-0,03
Reclamacions respecte a les consultes (%)	19,92	22,23	21,25	17,65	25,97	



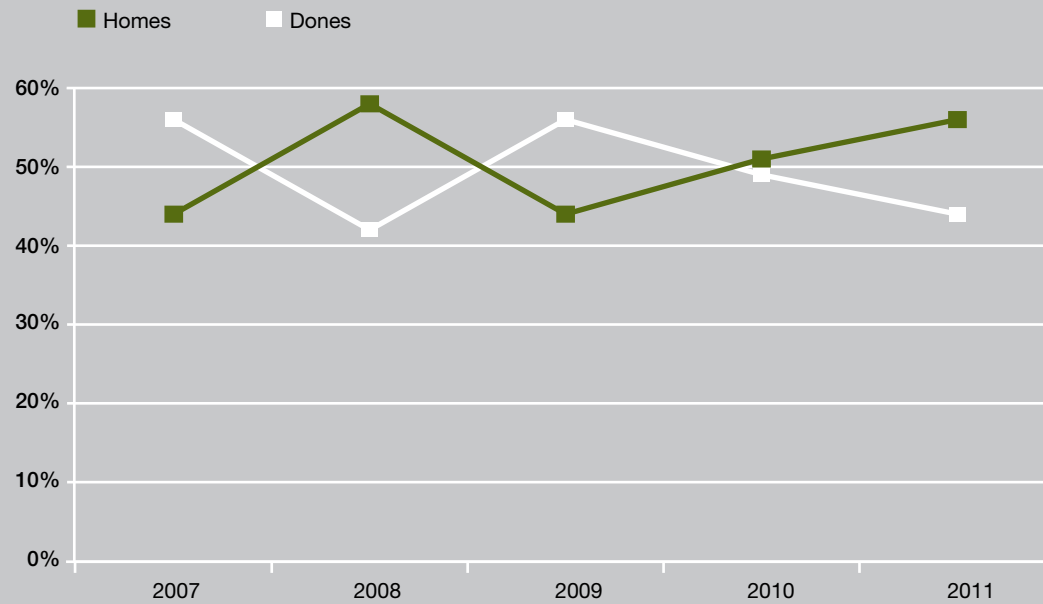
Reclamacions respecte a les consultes**Perfil dels usuaris**

Les taules següents recullen alguns aspectes diversos dels usuaris de l'OMIC. Tan sols caldria destacar l'increment de les reclamacions de persones consumidores residents a la ciutat i el descens d'empreses que radiquen a Barcelona.

Usuaris per sexe (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Homes	44	58	44	51	56
Dones	56	42	56	49	44
Total	100	100	100	100	100

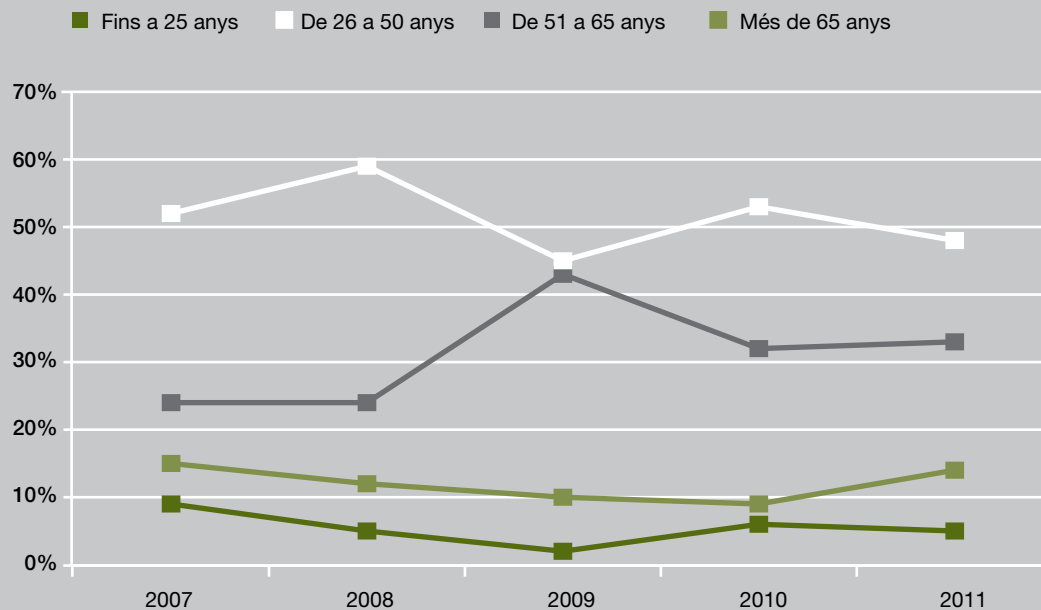
Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)

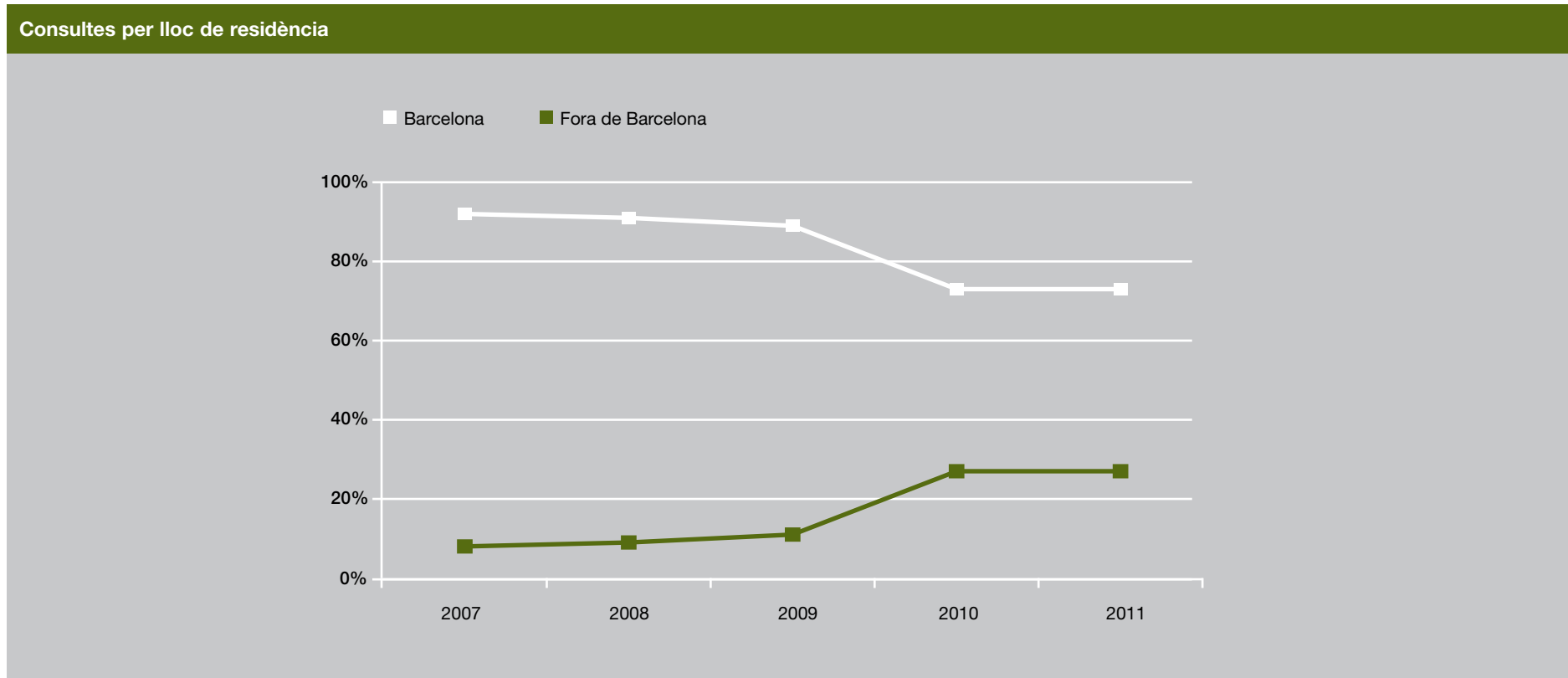
	2007	2008	2009	2010	2011
Fins a 25 anys	9	5	2	6	5
De 26 a 50 anys	52	59	45	53	48
De 51 a 65 anys	24	24	43	32	33
Més de 65 anys	15	12	10	9	14
Total	100	100	100	100	100

Usuaris per edat



Origen dels usuaris

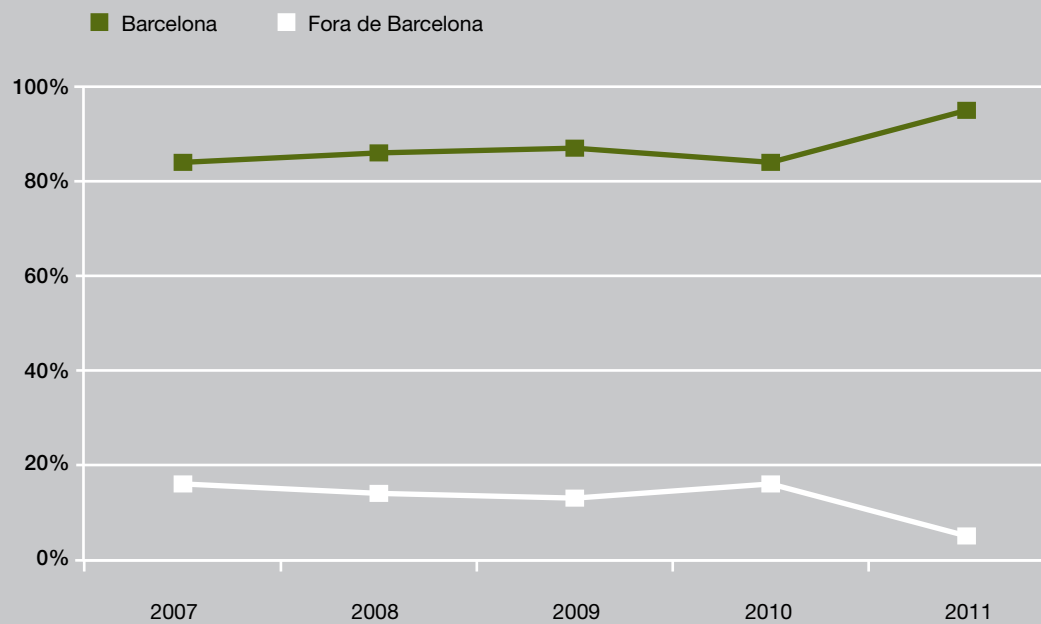
Consultes per lloc de residència (%)					
	2007	2008	2009	2010	2011
Barcelona	92	91	89	73	73
Fora de Barcelona	8	9	11	27	27
Total	100	100	100	100	100



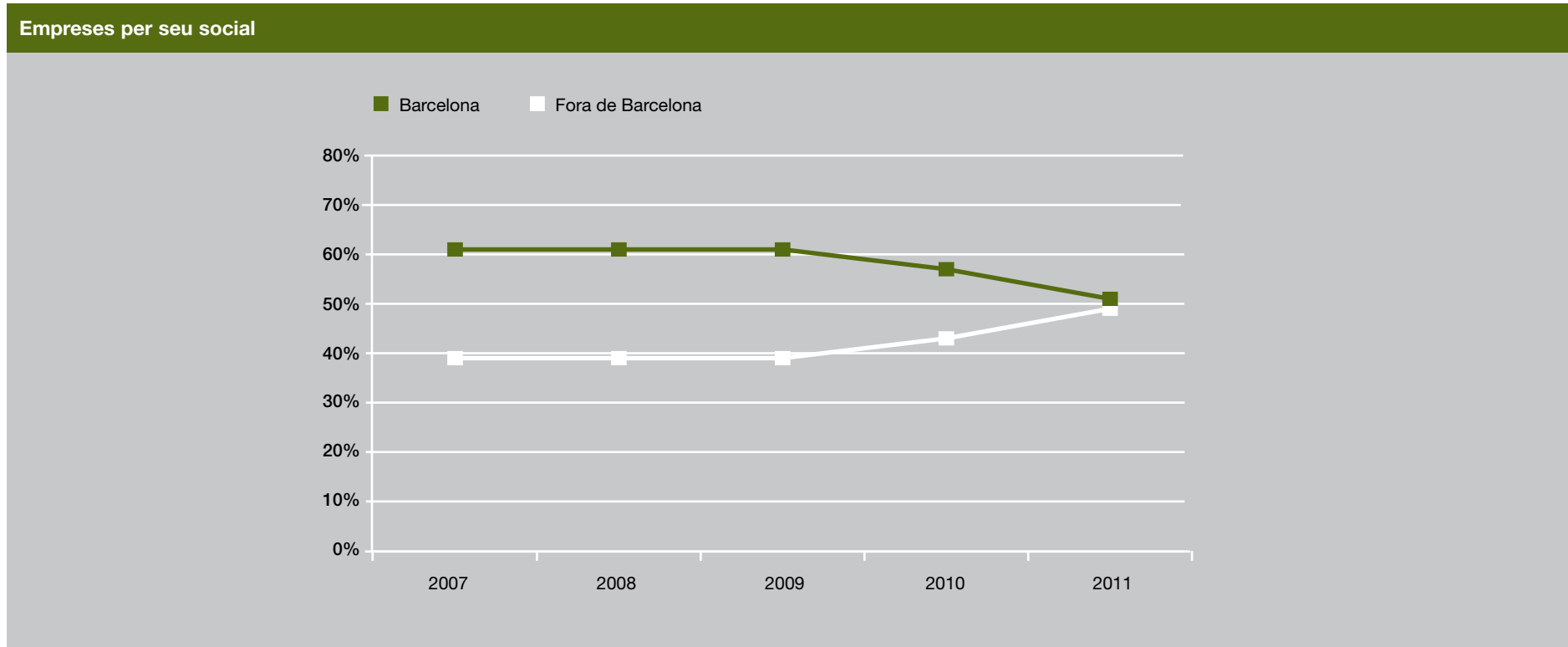
Reclamacions per lloc de residència (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Barcelona	84	86	87	84	95
Fora de Barcelona	16	14	13	16	5
Total	100	100	100	100	100

Reclamacions per lloc de residència



Empreses per seu social (%)					
	2007	2008	2009	2010	2011
Barcelona	61	61	61	57	51
Fora de Barcelona	39	39	39	43	49
Total	100	100	100	100	100



Consultes per districte de residència (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Ciutat Vella	9	9	8	6	7
Eixample	21	21	25	22	21
Sants-Montjuïc	10	10	10	8	9
Les Corts	7	6	7	8	8
Sarrià-Sant Gervasi	5	5	5	6	6
Gràcia	9	8	7	11	10
Horta-Guinardó	8	9	9	8	8
Nou Barris	7	9	7	6	7
Sant Andreu	10	9	9	11	10
Sant Martí	14	14	13	14	14
Total Barcelona	100	100	100	100	100

Reclamacions per districte de residència (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Ciutat Vella	9	9	7	7	8
Eixample	21	21	21	21	21
Sants-Montjuïc	9	10	10	10	10
Les Corts	7	6	7	8	8
Sarrià-Sant Gervasi	6	6	6	6	6
Gràcia	9	8	8	9	9
Horta-Guinardó	8	8	9	9	7
Nou Barris	7	8	8	6	7
Sant Andreu	10	10	11	10	10
Sant Martí	14	14	13	14	14
Total Barcelona	100	100	100	100	100

Empreses per districte de residència (%)

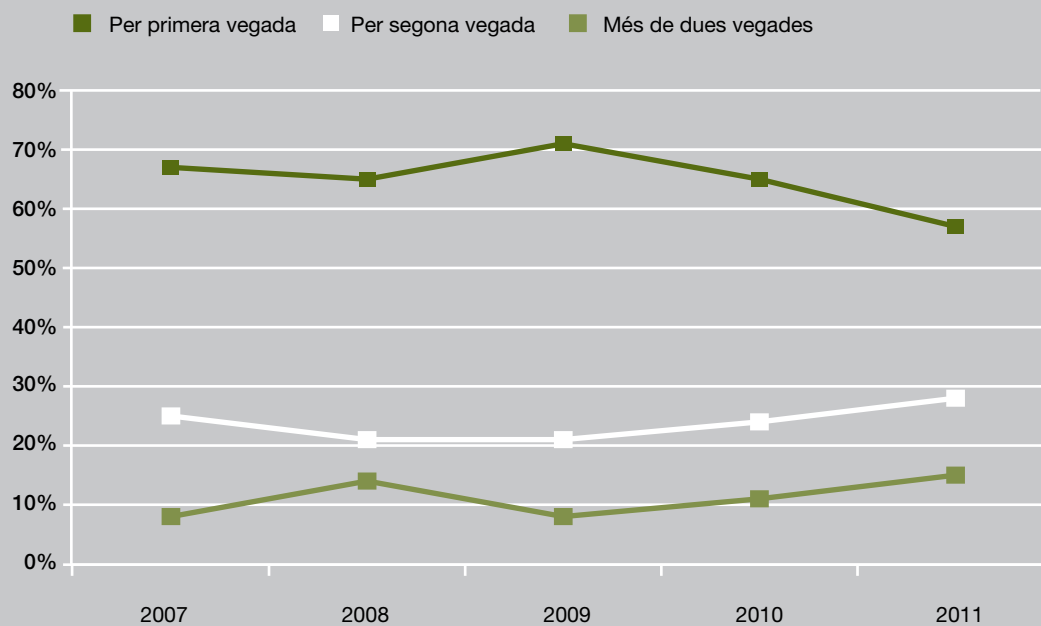
	2007	2008	2009	2010	2011
Ciutat Vella	12	13	12	12	14
Eixample	28	32	32	31	30
Sants-Montjuïc	8	7	6	7	7
Les Corts	11	11	8	6	7
Sarrià-Sant Gervasi	6	6	4	5	6
Gràcia	4	4	4	5	4
Horta-Guinardó	3	2	2	3	2
Nou Barris	3	4	3	2	3
Sant Andreu	8	8	8	8	8
Sant Martí	17	13	21	21	19
Total Barcelona	100	100	100	100	100



Coneixement de l'OMIC (%)

	2007	2008	2009	2010	2011
Per primera vegada	67	65	71	65	57
Per segona vegada	25	21	21	24	28
Més de dues vegades	8	14	8	11	15
Total	100	100	100	100	100

Coneixement de l'OMIC



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)					
	2007	2008	2009	2010	2011
010 Barcelona Informació	19	19	20	22	22
012 (telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat)	4	12	11	19	6
Altres administracions	1	8	7	6	2
Altres mitjans	38	12	9	19	19
Conegut o amic	17	14	14	8	13
Empreses o associacions professionals	3	11	11	9	21
OAC del districte	18	12	13	8	7
Web*		12	15	9	10
Total	100	100	100	100	100

*Fins al 2008 constava en «altres mitjans».

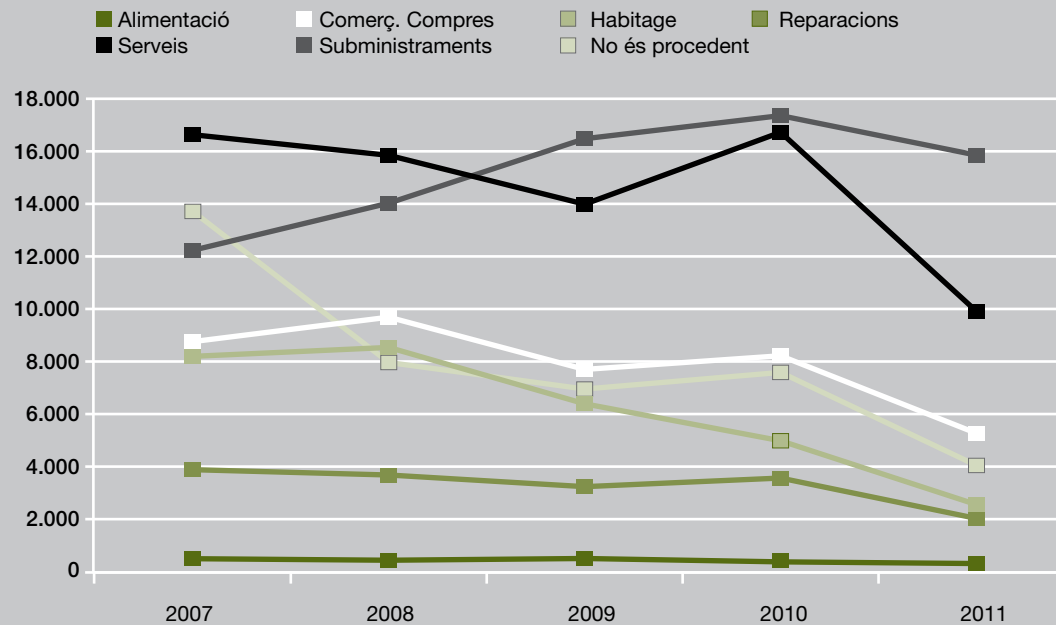
Sectors de consum

A la part corresponent ja s'han assenyalat els increments i els descensos més significatius que permeten prioritzar campanyes informatives per facilitar el coneixement dels drets de les parts implicades i disminuir el nombre de reclamacions.

Sectors de consum. Consultes

	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Alimentació	494	436	502	374	310	-17,11
Comerç. Compres	8.757	9.687	7.699	8.218	5.267	-35,91
Habitatge	8.196	8.536	6.390	4.983	2.553	-48,77
Reparacions	3.882	3.680	3.236	3.564	2.026	-43,15
Serveis	16.632	15.847	13.988	16.725	9.908	-40,76
Subministraments	12.233	14.028	16.480	17.359	15.854	-8,67
Temes de consum	50.194	52.214	48.295	51.223	35.918	-29,88
No és procedent	13.713	7.962	6.952	7.585	4.044	-46,69
Total	63.907	60.176	55.247	58.808	39.962	-32,05

Sectors de consum. Consultes

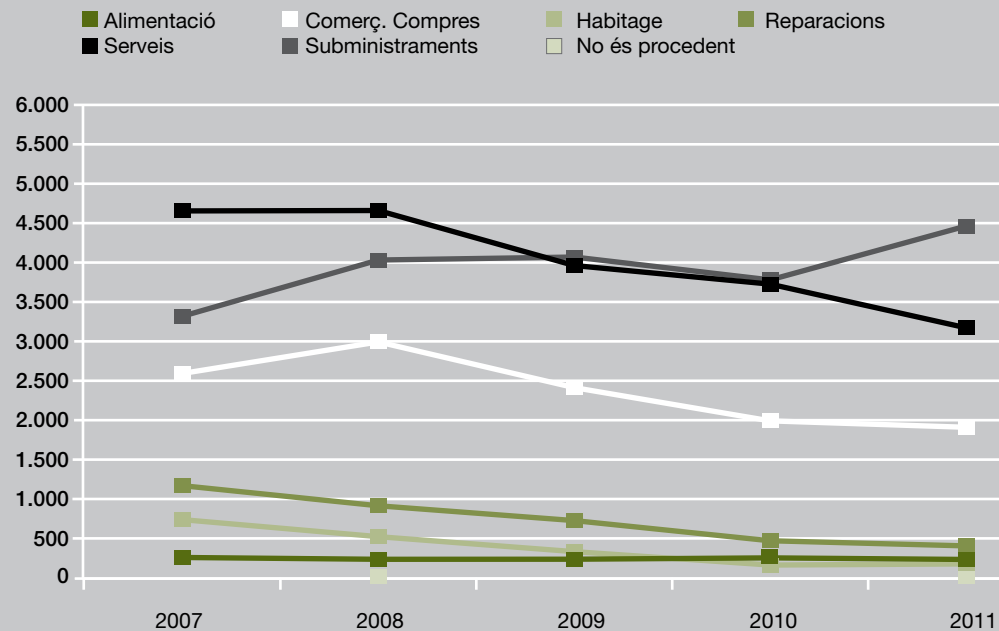


Temes objecte de consulta						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	494	436	502	374	310	-17,11
COMERÇ. COMPRES						
Béns	2.111	1.811	1.274	1.516	1.312	-13,46
Automòbils	914	1.175	1.051	1.201	635	-47,13
Calçat i tèxtil	803	1.327	1.216	1.336	800	-40,12
Electrodomèstics	4.221	4.247	3.284	3.072	1.962	-36,13
Mobles i decoració	708	1.127	874	1.093	558	-48,95
HABITATGE						
Habitatge	497	894	736	1.198	626	-47,75
Arrendaments	6.976	6.761	4.938	3.082	1.561	-49,35
Compra d'habitatge	698	860	701	699	355	-49,21
Temps compartit	25	21	15	4	11	175,00
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	1.207	1.456	1.180	1.303	681	-47,74
Instal·ladors	342	4	-	-	-	-
Automòbils	889	996	872	1.016	570	-43,90
Electrodomèstics	1.444	1.224	1.184	1.245	775	-37,75
SERVEIS						
Turisme	1.216	1.361	1.336	2.196	1.261	-42,58
Serveis	2.827	2.706	2.354	2.624	1.900	-27,59
Assegurances	902	1.385	1.384	1.724	1.047	-39,27
Ensenyament	837	1.113	1.128	1.287	779	-39,47
Entitats financeres	953	1.766	1.893	1.907	1.131	-40,69
Oci i cultura	965	1.135	1.201	1.317	919	-30,22
Administració	3.688	1.508	13	-	-	-
Sanitat	445	708	836	957	446	-53,40
Restauració	639	915	947	1.110	718	-35,32
Transports	4.160	3.250	2.896	3.603	1.707	-52,62
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	294	336	578	697	293	-57,96
Electricitat	1.409	1.066	2.899	2.357	1.690	-28,30
Gas	804	951	1.137	1.499	962	-35,82
Telecomunicacions	9.726	11.675	11.866	12.806	12.909	0,80
TEMES DE CONSUM						
No és procedent	13.713	7.962	6.952	7.585	4.044	-46,69
TOTAL	63.907	60.176	55.247	58.508	39.962	-32,05

Sectors de consum. Reclamacions

	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Alimentació	258	235	236	253	233	-7,91
Comerç. Compres	2.593	2.993	2.413	1.991	1.910	-4,07
Habitatge	738	522	332	162	176	8,64
Reparacions	1.169	914	726	470	405	-13,83
Serveis	4.655	4.660	3.962	3.726	3.172	-14,87
Subministraments	3.319	4.032	4.070	3.780	4.463	18,07
Subtotal	12.732	13.356	11.739	10.382	10.359	-0,22
No és procedent	-	21	-	-	20	-
Total	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379	-0,03

Sectors de consum. Reclamacions



Temes objecte de reclamació						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	258	235	236	253	233	-7,91
COMERÇ. COMPRES						
Béns	505	550	433	395	565	43,04
Automòbils	205	233	195	159	158	-0,63
Calçat i tèxtil	341	384	332	295	303	2,71
Electrodomèstics	1.272	1.568	1.274	918	735	-19,93
Mobles i decoració	270	258	179	224	149	-33,48
HABITATGE						
Habitatge	85	51	34	63	62	-1,59
Arrendaments	564	397	223	85	102	20,00
Compra d'habitatge	82	70	69	14	12	-14,29
Temps compartit	7	4	6	-	-	-
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	254	335	227	128	101	-21,09
Instal·ladors	117	4	-	-	-	-
Automòbils	282	231	192	146	128	-12,33
Electrodomèstics	516	344	307	196	176	-10,20
SERVEIS						
Turisme	414	424	330	457	437	-4,38
Serveis	954	1.098	990	871	848	-2,64
Assegurances	110	200	180	150	121	-19,33
Ensenyament	147	201	162	134	140	4,48
Entitats financeres	127	276	318	193	171	-11,40
Oci i cultura	525	590	482	435	424	-2,53
Administració	53	25	4	-	-	-
Sanitat	103	117	111	85	68	-20,00
Restauració	485	455	407	401	381	-4,99
Transports	1.737	1.274	978	1.000	582	-41,80
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	40	61	36	43	54	25,58
Electricitat	462	267	520	461	399	-13,45
Gas	166	185	189	249	264	6,02
Telecomunicacions	2.651	3.519	3.325	3.027	3.746	23,75
TEMES DE CONSUM	12.732	13.356	11.739	10.382	10.359	-0,22
No és procedent	-	21	-	-	20	-
TOTAL	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379	-0,03

Resultat de les reclamacions

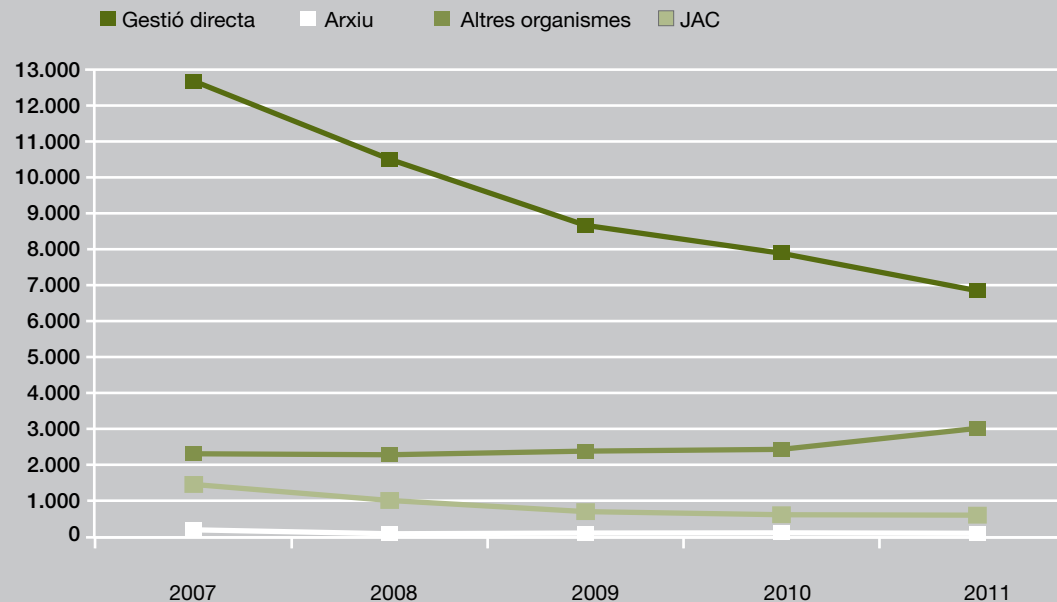
Com a conseqüència del descens de reclamacions rebudes, el nombre de reclamacions gestionades i resoltes ha estat inferior. Per tant, el valor econòmic també ha estat menor, així com la mitjana per reclamació.

Tràmit i resultat de les reclamacions						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Gestió directa	12.682	10.505	8.665	7.887	6.844	-13,22
Arxiu	189	80	99	105	93	-11,43
Altres organismes	1.452	1.006	696	609	597	-1,97
JAC	2.306	2.279	2.380	2.429	3.014	24,08
Total	16.629	13.870	11.840	11.030	10.548	-4,37

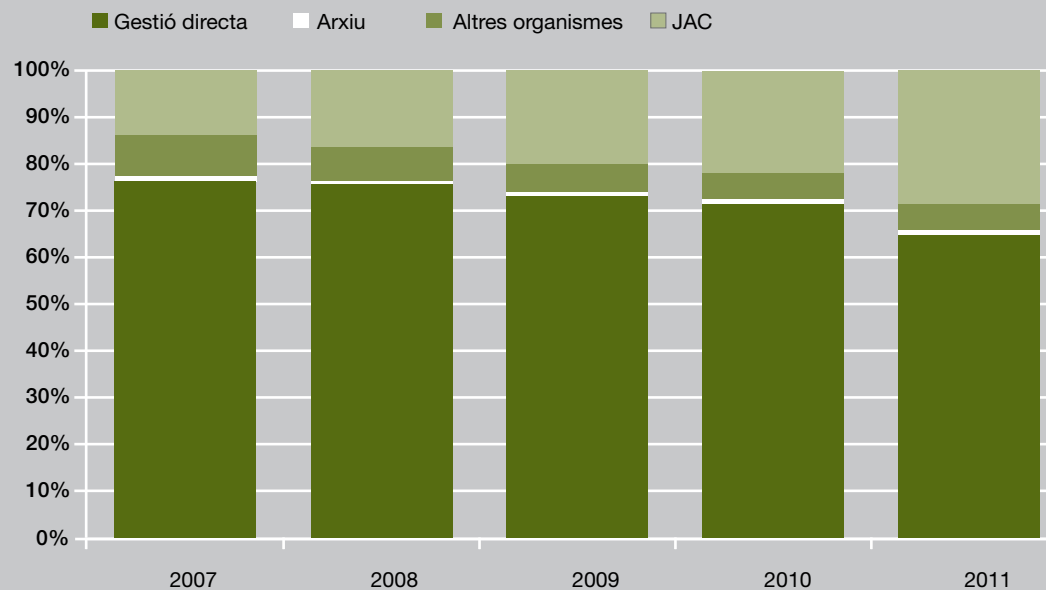
Gestió directa						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any (%)
Positiu per al reclamant	9.179	5.973	4.974	3.582	3.801	6,11
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat*		2.179	2.543	1.986	1.765	-11,13
Positiu per a l'empresa	3.503	2.353	1.148	2.319	1.278	-44,89
Total gestió directa	12.682	10.505	8.665	7.887	6.844	-13,22

*Fins al 2007 comptabilitzat com a positiu per al reclamant, ja que no hi havia comunicació de la persona consumidora.

Tràmit i resultat de les reclamacions



Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatges

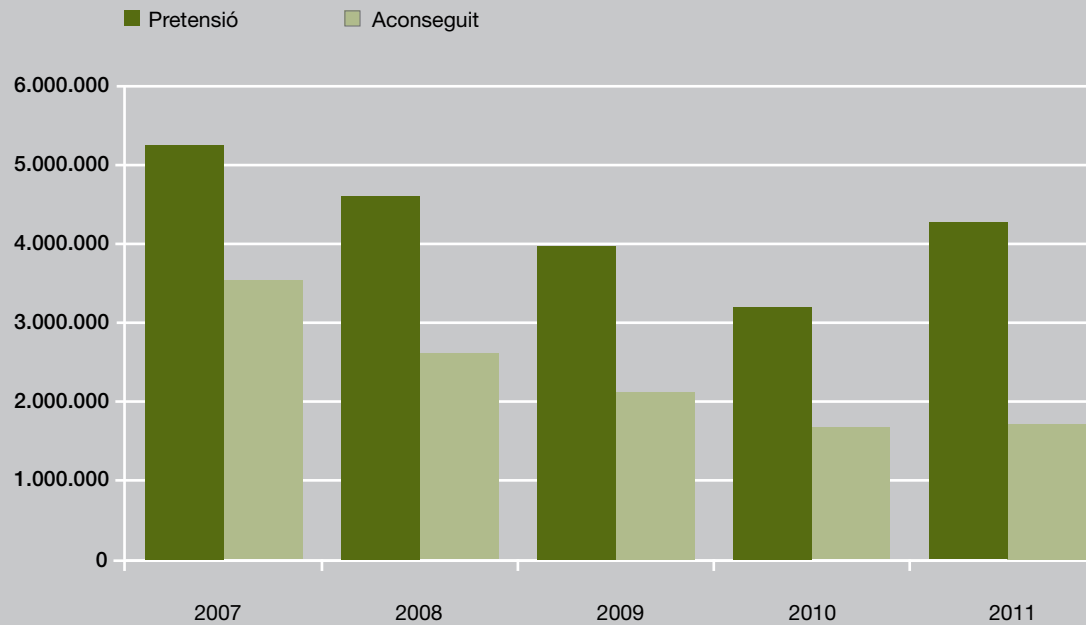


Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC						
	2007	2008	2009	2010	2011	Variació en l'últim any
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	67	72	67	73	78	7%
COMERÇ. COMPRES						
Béns	68	74	70	67	58	-13%
Automòbils	59	69	67	58	47	-19%
Calçat i tèxtil	66	75	73	65	51	-22%
Electrodomèstics	71	75	70	64	53	-17%
Mobles i decoració	66	70	65	57	44	-23%
HABITATGE						
Habitatge	52	70	58	65	70	8%
Arrendaments	78	70	55	72	72	0%
Compra d'habitatge	29	67	83	67	50	-25%
Temps compartit	-	-	-	-	-	-
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	52	66	60	59	35	-41%
Instal·ladors	58	90	-	-	-	-
Automòbils	58	70	58	44	26	-41%
Electrodomèstics	64	76	71	65	43	-34%
SERVEIS						
Turisme	59	66	61	78	45	-42%
Serveis	58	67	69	63	51	-19%
Assegurances	79	77	67	85	88	4%
Ensenyament	61	62	61	58	48	-17%
Entitats financeres	84	87	86	89	86	-3%
Oci i cultura	76	69	69	69	62	-10%
Administració	62	90	-	-	-	-
Sanitat	69	74	64	72	59	-18%
Restauració	60	69	7	71	61	-14%
Transports	63	76	49	60	49	-18%
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	88	88	72	78	69	-12%
Electricitat	97	95	95	98	98	0%
Gas	85	88	93	95	94	-1%
Telecomunicacions	70	83	79	78	75	-4%
TOTAL	70	72	74	72	65	-10%

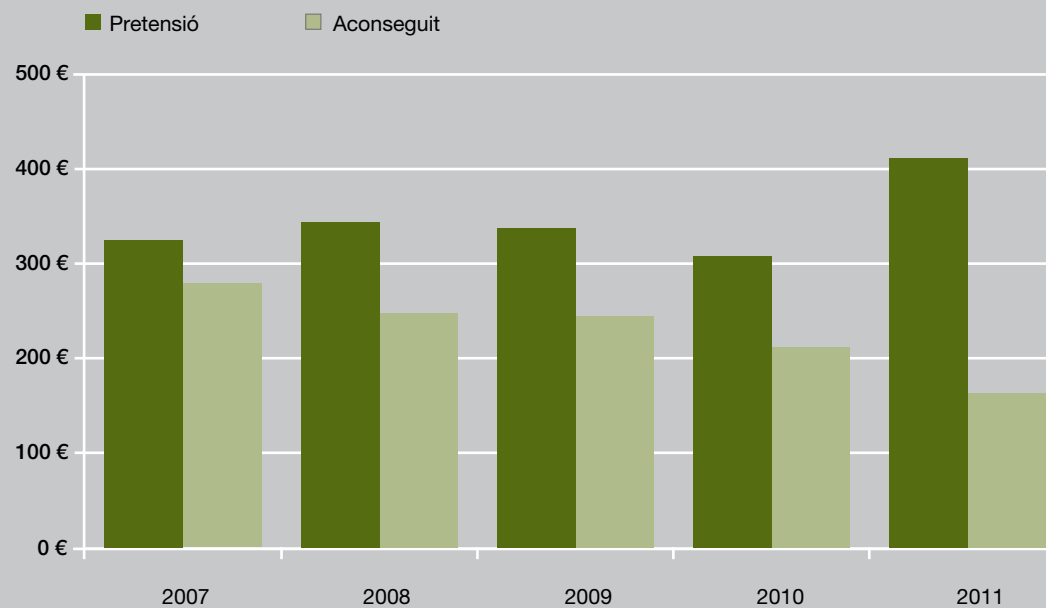
Valoració econòmica de les reclamacions (en euros)

	2007	2008	2009	2010	2011
Pretensió	5.257.281	4.609.441	3.974.321	3.197.780	4.275.608
Mitjana	325	344	338	308	412
Aconseguit	3.538.944	2.609.773	2.119.657	1.670.392	1.716.591
Mitjana	279	248	245	212	163

Valoració econòmica de les reclamacions



Mitjana econòmica de les reclamacions



6

Activitats i objectius previstos per a l'any 2012

Cada any, les dades ens permeten veure la demanda real dels ciutadans i ciutadanes que acudeixen al servei i refermen la necessitat de continuar treballant en la informació, l'educació i la formació per aconseguir que es consumeixi d'una manera responsable. Hi ha unes àrees molt definides en què cal aprofundir: les telecomunicacions, els transports, el mercat energètic, les garanties... A més, atesa la globalització del mercat, pensem en la necessitat d'una bona coordinació entre totes les administracions i amb tots els sectors.

Hem vist com la situació és bastant similar a la de l'any anterior, per la qual cosa els objectius són també molt semblants. L'objectiu primordial d'aquest any és l'actualització del sistema informàtic per tal d'adequar-lo a les noves tecnologies 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

- 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.

Prevenció

- Fomentar les activitats informatives en centres cívics, llars de tercera edat, escoles, empreses, etc.
- Potenciar la informació del web.
- Incrementar la publicació de material informatiu i l'aparició als mitjans de comunicació.
- Fomentar la celebració de jornades sobre temes específics.
- Aprofundir en el mercat energètic, estudiant les conseqüències de la liberalització i de l'aplicació de la tarifa d'últim recurs (TUR).

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 aquells 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 és el cas.
- Continuar traslladant els casos en què es detecten presumptes actuacions fraudulentas a la Fiscalia o l'organisme competent.

7

Resum estadístic 1983-2011

Accés a l'OMIC. Consultes 1983-1997

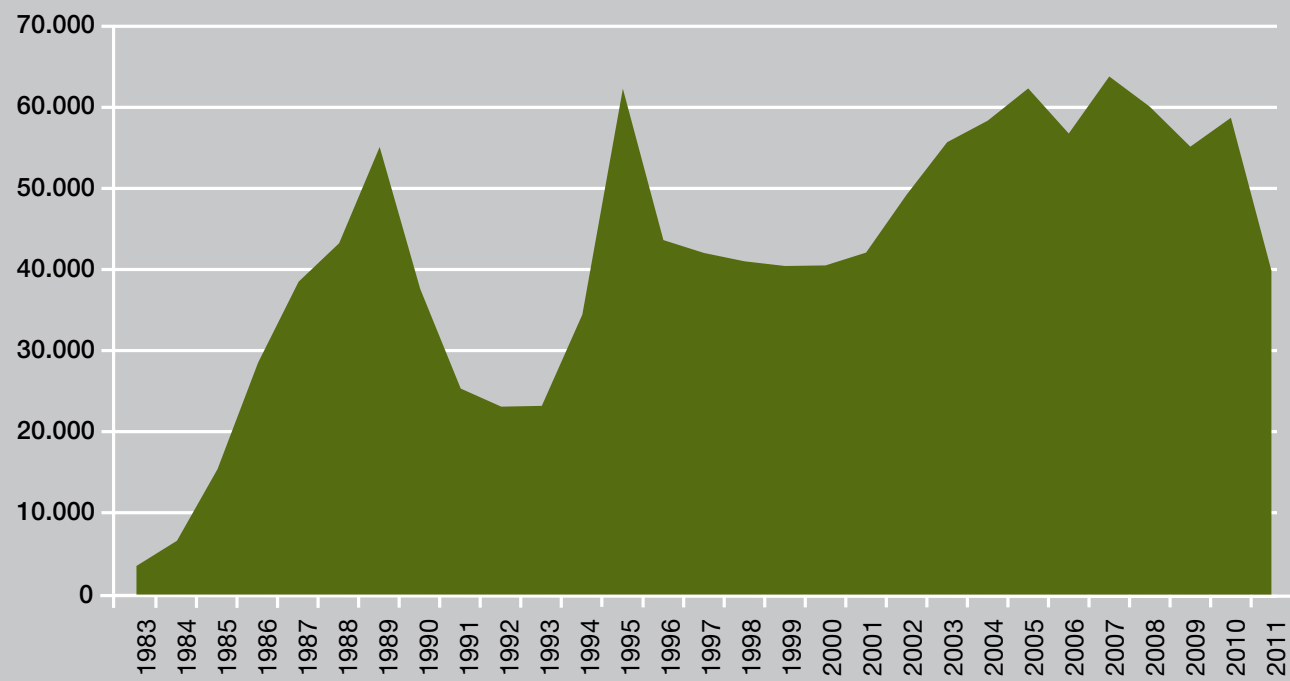
	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Altres organismes												40	1.692	1.288	958
Correu												33	707	972	578
Internet															
Personalment		2.000	4.326	14.771	20.450	18.963	27.481	21.758	13.660	13.598	14.716	13.526	40.248	31.143	26.987
Telèfon	3.528	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
TOTAL	3.528	6.640	15.476	28.600	38.588	43.339	55.210	37.708	25.410	23.178	23.276	34.533	62.402	43.725	42.137
Cursos i conferències*		1	7	5	1		1						1	1	

Accés a l'OMIC. Consultes 1998-2011

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Altres organismes	1.279	1.367	1.767	148	895	958	722	1.286	1.848	1.721	1.025	857	734	946
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
Internet			534	2.862	3.499	6.068	15.154	16.610	23.202	13.439	9.059	9.409	9.940	9.328
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
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
TOTAL	41.108	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	56.872	63.907	60.176	55.247	58.808	39.962
Cursos i conferències*			3	280	60	4	3	5			5	10	6	11

*Es comptabilitzen les dades de què es disposa.

Accés a l'OMIC. Consultes 1983-2011



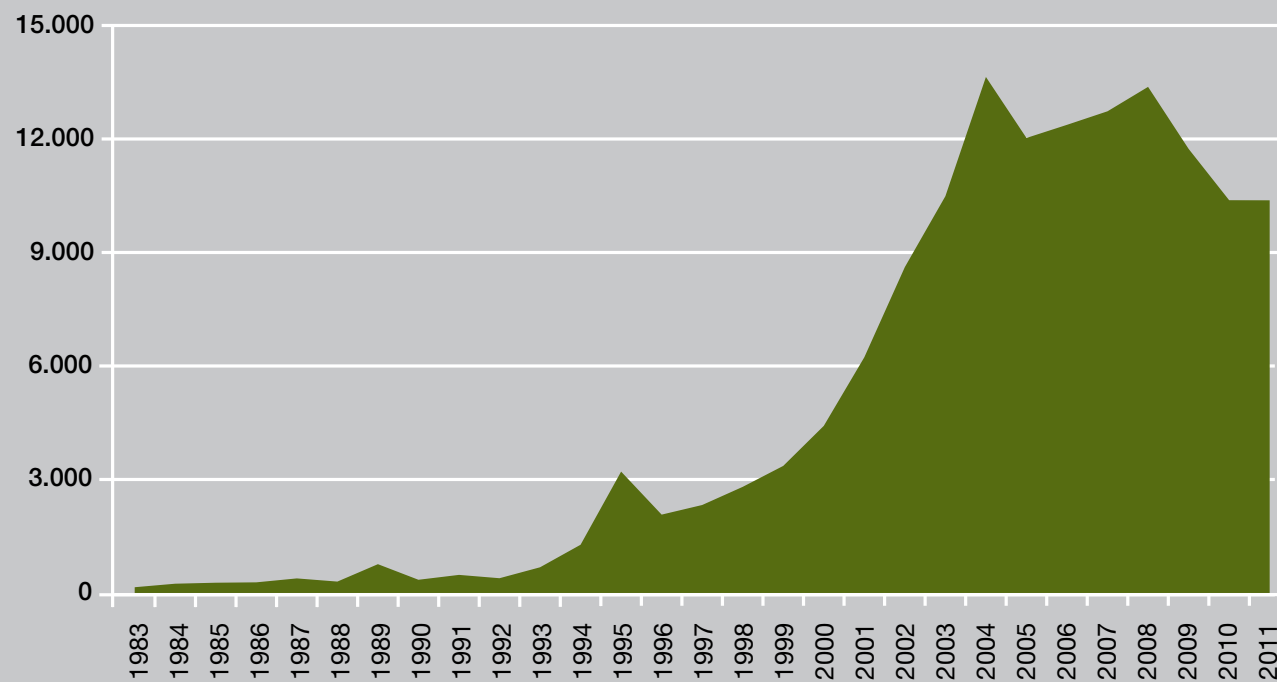
Accés a l'OMIC. Reclamacions 1983-1997

	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	
TOTAL	152	245	271	281	385	301	761	349	478	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325

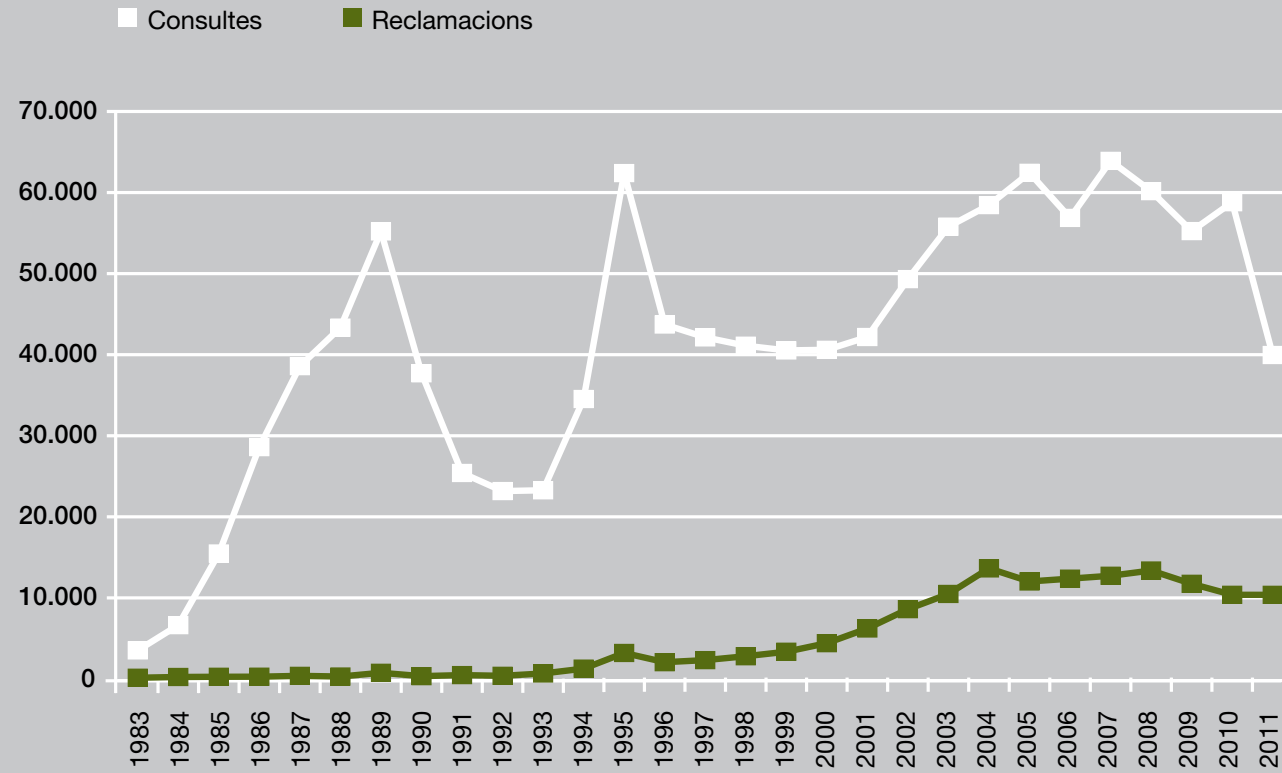
Accés a l'OMIC. Reclamacions 1998-2011

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Altres organismes	46	93	175	148	188	657	479	802	1.313	1.018	822	733	641	707
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
Internet			209	1.461	1.652	3.110	2.970	3.142	3.196	1.367	2.083	2.046	2.318	3.628
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
Telèfon	23	25	61	68	31									
TOTAL	2.805	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379

Accés a l'OMIC. Reclamacions 1983-2011



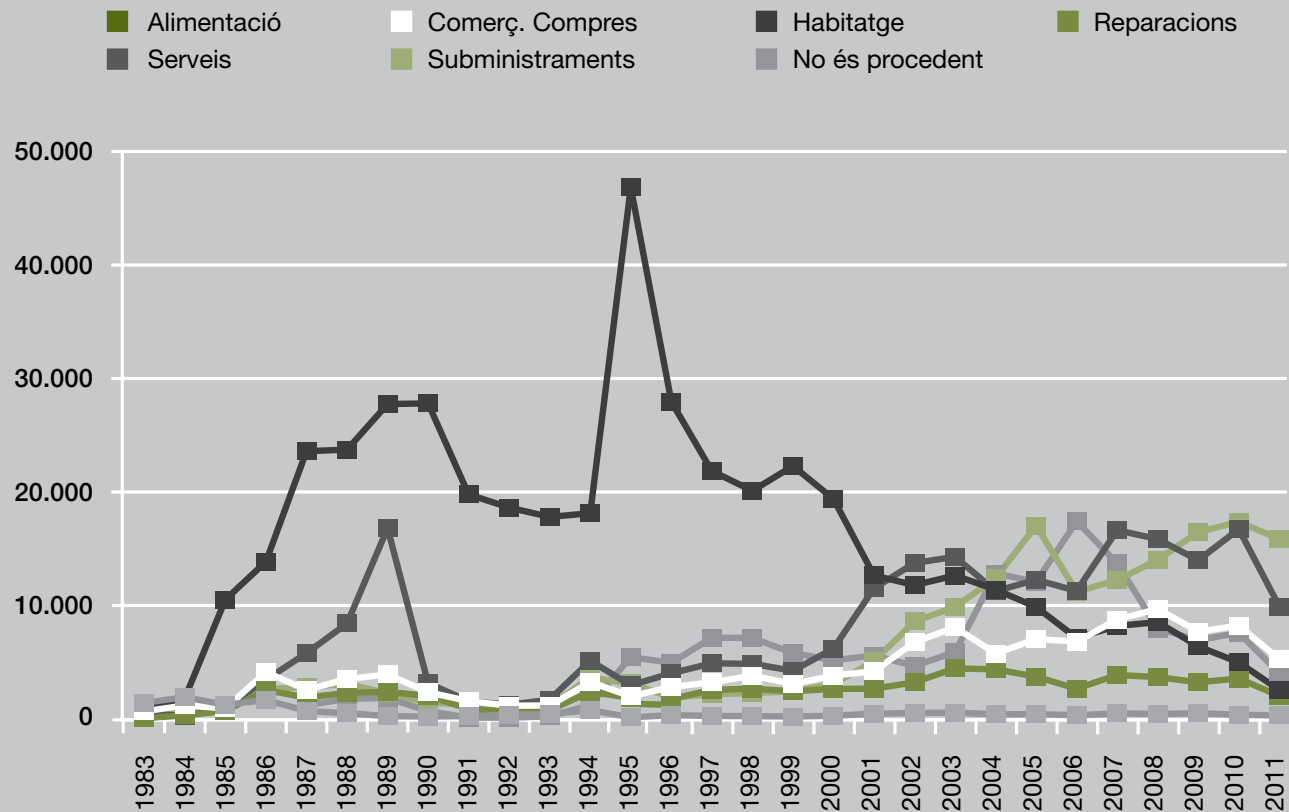
Accés a l'OMIC. Consultes i reclamacions 1983-2011



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
Subtotal	3.541	6.640	15.476	28.300	37.365	41.572	53.363	37.014	25.295	23.065	23.046	33.296	56.955	38.778	34.972
No és procedent					1.223	1.767	1.847	694	115	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165
Total	3.541	6.640	15.476	28.300	38.588	43.339	55.210	37.708	25.410	23.178	23.276	34.533	62.401	43.725	42.137

Sectors de consum. Consultes 1998-2011															
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Alimentació	249	216	285	463	524	564	404	436	326	494	436	502	374	310	
Comerç. Compres	3813	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	
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	
Reparacions	2669	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	
Serveis	4857	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	
Subministraments	2282	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	
Subtotal	33.977	34.720	35.430	36.590	44.647	49.901	45.636	50.351	39.442	50.194	52.214	48.295	51.223	35.918	
No és procedent	7131	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	
Total	41.108	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	56.852	63.907	60.176	55.247	58.808	39.962	

Sectors de consum. Consultes 1983-2011



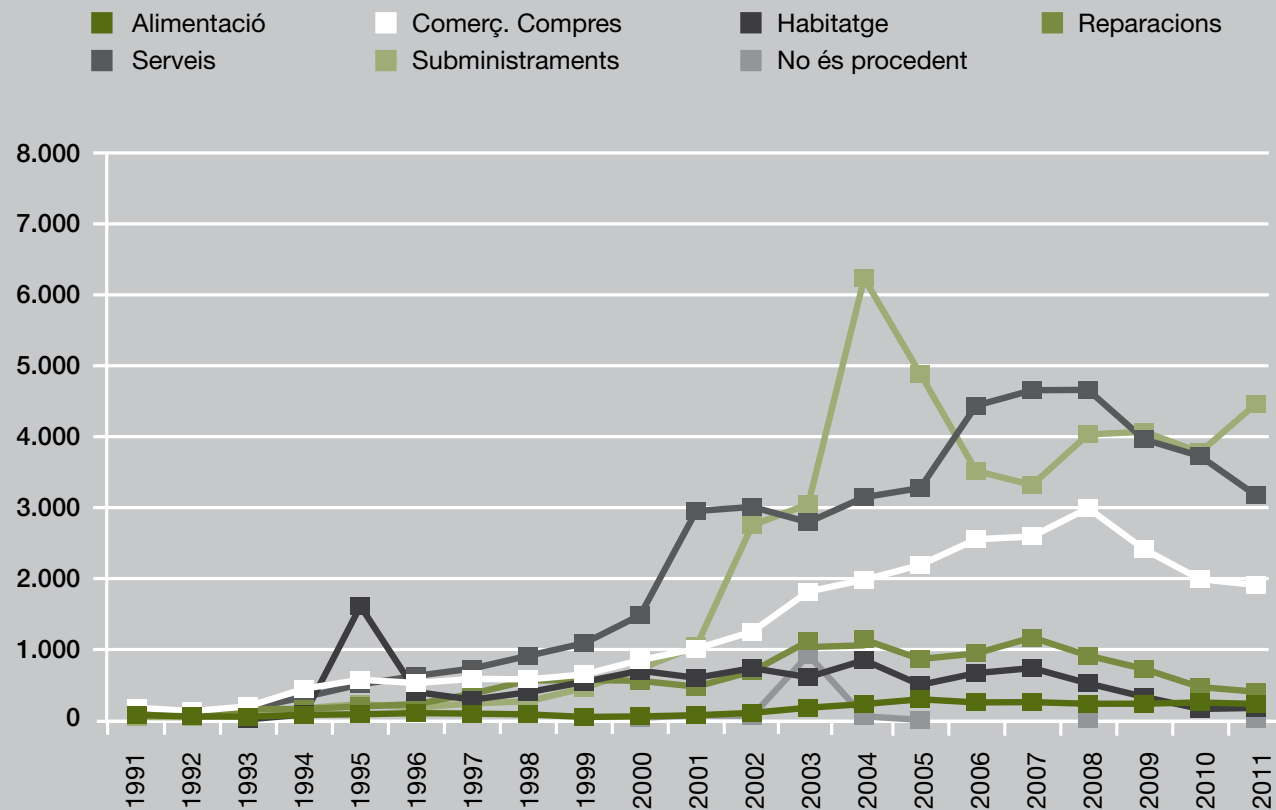
Temes objecte de consulta 1983-1997															
	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
ALIMENTACIÓ															
Alimentació	1.416	1.925	1.238	1.690	694	512	243	213	249	384	426	780	145	337	266
COMERÇ. COMPRES															
Béns			4	99	786	784	1.071	311	377	227	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
HABITATGE															
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	1800	1.504	1.551	1.356	1.856	723	726	951
Temps compartit											19	439	332	439	241
REPARACIONS															
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
SERVEIS															
Turisme					276	526	157	61	74	66	132	763	445	503	687
Serveis					847	1.541	1.523	1099	318	255	337	847	512	1107	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
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
SUBMINISTRAMENTS															
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
Subtotal	3.541	6.640	15.476	28.300	37.365	41.572	53.363	37.014	25.295	23.065	23.046	33.296	56.955	38.778	34.972
NO ÉS PROCEDENT															
No és procedent					1.223	1.767	1.847	694	115	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165
TOTAL	3.541	6.640	15.476	28.300	38.588	43.339	55.210	37.708	25.410	23.178	23.276	34.533	62.401	43.725	42.137

Temes objecte de consulta 1998-2011														
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ALIMENTACIÓ														
Alimentació	249	216	285	463	524	564	404	436	326	494	436	502	374	310
COMERÇ. COMPRES														
Béns	2054	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
Automòbils	528	416	332	349	1.030	1.072	568	772	718	914	1175	1.051	1.201	635
Calçat i tèxtil	352	277	298	613	859	1910	654	792	621	803	1.327	1.216	1.336	800
Electrodomèstics	443	402	346	773	1.249	969	1.716	1.692	2.320	4.221	4.247	3.284	3.072	1.962
Mobles i decoració	436	458	749	630	822	2877	775	662	669	708	1.127	874	1.093	558
HABITATGE														
Habitatge	1163	4.221	5.423	4.082	3.109	9.033	1.925	1.976	1.211	497	894	736	1.198	626
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
Compra d'habitatge	1283	1.056	1.036	715	1.210	120	945	564	516	698	860	701	699	355
Temps compartit	172	99	100	56	86	2193	49	62	24	25	21	15	4	11
REPARACIONS														
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
Instal·ladors	305	245	268	449	606	1.236	678	502	346	342	4	-	-	0
Automòbils	582	492	561	688	453	937	820	972	711	889	996	872	1.016	570
Electrodomèstics	756	678	621	422	559	1725	1327	1057	664	1.444	1.224	1.184	1.245	775
SERVEIS														
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
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
Assegurances	686	760	814	1.037	1.553	1.502	1.202	943	713	902	1.385	1.384	1.724	1.047
Ensenyament	464	516	736	3.832	4.499	784	633	768	627	837	1113	1.128	1.287	779
Entitats financeres	639	477	583	1.701	1.627	1.529	927	1.062	670	953	1.766	1.893	1.907	1.131
Oci i cultura	60	42	159	227	693	468	1003	943	711	965	1135	1.201	1.317	919
Administració	143	133	1.310	1.430	951	357	715	1222	449	3.688	1.508	13	-	0
Sanitat	265	185	236	397	392	966	425	341	268	445	708	836	957	446
Restauració	248	256	291	390	218	1.327	387	539	527	639	915	947	1.110	718
Transports	253	264	391	506	807	3.082	844	1434	3.178	4.160	3.250	2.896	3.603	1.707
SUBMINISTRAMENTS														
Aigua	436	349	352	371	442	398	289	274	179	294	336	578	697	293
Electricitat	375	297	383	554	1.721	868	781	1.201	684	1.409	1.066	2.899	2.357	1.690
Gas	722	431	554	781	558	733	777	1248	827	804	951	1.137	1.499	962
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
Subtotal	33.977	34.720	35.430	36.590	44.647	49.901	45.636	50.351	39.442	50.194	52.214	48.295	51.223	35.918
NO ÉS PROCEDENT														
No és procedent	7131	5.809	5.171	5.592	4.677	5.894	12.817	12.082	17.410	13.713	7962	6.952	7.585	4.044
TOTAL	41.108	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453	62.433	56.852	63.907	60176	55.247	58.508	39.962

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
Subtotal	152	245	271	281	385	301	761	349	478	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325
No és procedent															
Total	152	245	271	281	385	301	761	349	478	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325

Sectors de consum. Reclamacions 1998-2011														
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Alimentació	85	49	57	73	107	179	231	298	254	258	235	236	253	233
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
Habitatge	397	544	701	600	737	610	849	501	667	738	522	332	162	176
Reparacions	562	571	558	476	691	1117	1141	865	944	1.169	914	726	470	405
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
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
Subtotal	2805	3.359	4.379	6.159	8.549	9.565	13.581	12.019	12.374	12.732	13.356	11.739	10.382	10.359
No és procedent			38	71	65	923	58	8			21			20
Total	2.805	3.359	4.417	6.230	8.614	10488	13639	12027	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379

Sectors de consum. Reclamacions 1991-2011



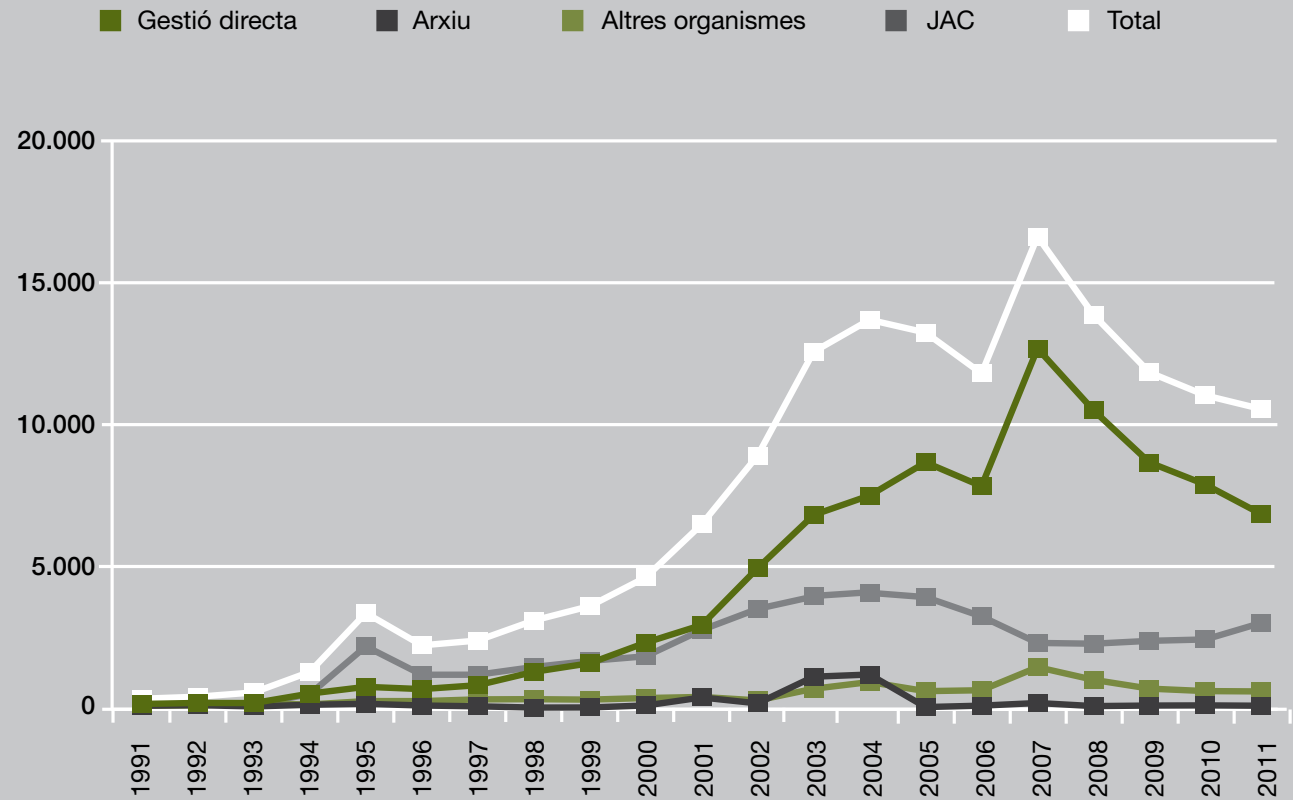
Temes objecte de reclamació 1991-2011																					
	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ALIMENTACIÓ																					
Alimentació	76	56	53	78	87	103	96	85	49	57	73	107	179	231	298	254	258	235	236	253	233
COMERÇ. COMPRES																					
Béns	82	71	55	198	314	261	262	222	254	427	434	552	95	541	829	939	505	550	433	395	565
Automòbils	19	10	33	54	55	45	64	55	72	69	84	120	240	170	181	195	205	233	195	159	158
Calçat i tèxtil	26	18	58	55	81	73	64	83	91	95	80	125	548	276	305	320	341	384	332	295	303
Electrodomèstics	28	22	9	83	68	95	105	129	113	120	291	308	245	695	631	791	1.272	1.568	1.274	918	735
Mobles i decoració	24	11	44	58	56	53	91	90	118	140	123	147	689	300	245	309	270	258	179	224	149
HABITATGE																					
Habitatge				8	47	34	25	17	46	149	242	272	349	174	116	161	85	51	34	63	62
Arrendaments				47	1.485	288	210	273	396	433	302	391	55	590	321	418	564	397	223	85	102
Compra d'habitatge				14	44	25	25	83	83	105	49	55	14	78	51	80	82	70	69	14	12
Temps compartit			15	16	36	53	33	24	19	14	7	19	192	7	13	8	7	4	6	-	0
REPARACIONS																					
Reparacions a la llar	23	20	95	56	42	68	135	204	209	263	242	394	185	484	359	296	254	335	227	128	101
Instal·ladors				11	30	33	60	121	78	72	28	137	203	138	117	132	117	4	-	-	0
Automòbils	17	20	57	40	66	56	91	97	75	85	85	95	145	239	209	274	282	231	192	146	128
Electrodomèstics	39	25	7	55	59	73	91	140	209	138	121	65	584	280	180	242	516	344	307	196	176
SERVEIS																					
Turisme	4	13	25	37	53	62	116	75	88	145	118	347	199	389	383	292	414	424	330	457	437
Serveis	59	70	67	85	114	177	189	252	234	246	230	534	457	1.034	996	1.105	954	1.098	990	871	848
Assegurances	5		4	37	75	74	75	83	137	116	133	258	148	160	98	135	110	200	180	150	121
Ensenyament	8	9	11	49	52	75	108	122	202	252	1.300	1.202	505	125	108	110	147	201	162	134	140
Entitats financeres			17	20	37	37	39	69	84	195	567	128	57	151	130	109	127	276	318	193	171
Oci i cultura				7	10	17	24	15	19	65	61	216	69	522	385	411	525	590	482	435	424
Administració	3			15	26	10	15	49	36	146	168	48	144	120	222	158	53	25	4	-	0
Sanitat	4		1	44	43	60	46	47	42	44	52	38	231	87	59	74	103	117	111	85	68
Restauració	1	1	32	6	21	45	68	116	146	152	167	100	336	220	321	403	485	455	407	401	381
Transports	11		10	29	77	72	52	84	101	124	156	139	648	339	574	1.641	1.737	1.274	978	1.000	582
SUBMINISTRAMENTS																					
Aigua	17	10	19	28	51	31	28	35	32	62	26	43	64	50	40	24	40	61	36	43	54
Electricitat	19	20	21	42	57	44	61	53	66	78	56	956	142	136	306	199	462	267	520	461	399
Gas	8	9	14	34	28	28	66	32	39	106	91	79	128	189	420	233	166	185	189	249	264
Telecomunicacions	5	5	32	69	94	79	86	150	321	481	873	1.674	2.714	5.856	4.122	3.061	2.651	3.519	3.325	3.027	3.746
Subtotal	478	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325	2.805	3.359	4.379	6.159	8.549	9.565	13.581	12.019	12.374	12.732	13.356	11.739	10.382	10.359
NO ÉS PROCEDENT																					
No és procedent										38	71	65	923	58	8			21			20
TOTAL	478	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325	2.805	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	10.379

Tràmit i resultat de les reclamacions 1991-2011

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Gestió directa	156	191	187	521	759	679	817	1.286	1.590	2.316	2.937	4.944	6.816	7.502	8.670	7.830	12.682	10.505	8.665	7.887	6.844	
Arxiu	94	112	68	127	160	101	72	28	32	102	384	176	1.116	1.193	46	96	189	80	99	105	93	
Altres organismes	90	108	174	137	257	256	317	324	308	364	403	282	692	928	607	639	1.452	1.006	696	609	597	
JAC			133	500	2.185	1.185	1.186	1.458	1.673	1.836	2.762	3.507	3.943	4.073	3.921	3.239	2.306	2.279	2.380	2.429	3.014	
Total	340	411	562	1.285	3.361	2.221	2.392	3.096	3.603	4.618	6.486	8.909	12.567	13.696	13.244	11.804	16.629	13.870	11.840	11.030	10.548	
Positiu per al reclamant	101	113	139	402	429	377	505	690	798	1.211	1.735	2.946	3.808	5.021	6.353	4.534	9.179	8.152	4.974	3.582	3.801	
Positiu per a l'empresa	55	78	48	119	330	302	312	596	792	1.105	1.202	1.998	3.008	2.481	2.317	3.296	3.503	2.353	1.148	2.319	1.278	
Sense resposta																				2.179	2.543	1.986



Tràmit i resultat de les reclamacions 1991-2011



Edició

Ajuntament de Barcelona
Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació
Direcció de Comerç i Consum
www.bcn.cat/omic

Disseny gràfic

UAN•TU•TRI

Dipòsit Legal: B-10139-2011