

M 09

Memòria 2009

# Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



Ajuntament de Barcelona  
Promoció Econòmica



# Sumari

<b>PRESENTACIÓ</b>	<b>3</b>	<b>5. EL WEB</b>	<b>46</b>
<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>5</b>	Estructura	46
<b>2. ACTIVITATS</b>	<b>7</b>	Dades	47
<b>3. ACTUACIÓ DIRECTA</b>	<b>12</b>	Característiques de les sessions i dels usuaris	49
Utilització i accés al servei	12	Sectors de consum	54
Evolució mensual	15	<b>6. EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC</b>	<b>59</b>
Usuaris per sexe i edat	18	Utilització i accés al servei	59
Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades	19	Perfil dels usuaris	62
Afluència de públic	25	Origen dels usuaris	65
Coneixement del servei	26	Sectors de consum	73
<b>4. SECTORS DE CONSUM</b>	<b>28</b>	Resultat de les reclamacions	77
Qüestions principals	33	<b>7. ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2010</b>	<b>82</b>
Gestió	38		
Resultat de les reclamacions	39		
Sectors de consum. Reclamacions resoltes	41		
Valoració econòmica de les reclamacions	44		
Conclusió	45		

# Presentació



**Jordi Hereu**  
Alcalde de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona posa a la disposició de la ciutadania una important eina per exercir els seus drets bàsics, amb l'objectiu principal d'informar, assessorar i defensar els seus interessos. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) ha evolucionat considerablement des de la seva creació l'any 1983, amb la natural i constant transformació motivada per canvis no només tecnològics sinó també socials, d'hàbits de consum i de desenvolupament econòmic i empresarial. En definitiva, una transformació necessària per donar resposta a un model de societat molt diferent del que existia en els primers anys de la dècada dels vuitanta.

La coordinació i l'estreta relació de l'OMIC amb altres institucions i organismes públics ha estat vital a l'hora d'aprofundir en els mecanismes i recursos de què disposen els ciutadans i les ciutadanes, com és el cas de la col·laboració amb la Diputació de Barcelona, l'Agència Catalana de Consum, Barcelona Informació o l'Institut Municipal d'Urbanisme, entre d'altres. Igualment, es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament com a solució extrajudicial dels conflictes de consum.

Els indicadors que ens proporciona la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació del Consumidor demostren que és necessari continuar treballant en qüestions com la prevenció, l'educació, la formació i, naturalment, la gestió de reclamacions. En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona aposta per donar resposta i seguir millorant els processos i protocols d'actuació davant les reclamacions ciutadanes. Com? Fomentant les activitats informatives en equipaments públics, promovent actuacions correctives en empreses i, en general, donant a conèixer les activitats de l'OMIC i potenciant aquells aspectes que es consideren importants pel consum.

Des d'aquestes línies refermo el compromís de l'Ajuntament de Barcelona en la defensa dels ciutadans i ciutadanes com a usuaris responsables de productes i de serveis.



**Jordi William Carnes**

Tinent d'alcalde d'Hisenda  
i Promoció Econòmica de  
l'Ajuntament de Barcelona

Des de l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona treballem per consolidar un servei municipal que permet a l'Administració local, la més propera a la ciutadania, actuar com a àrbitre per solucionar conflictes relacionats amb el consum.

L'atenció i informació facilitada per l'OMIC contribueix a donar a conèixer qüestions poc conegudes pels consumidors i consumidoras, especialment pel que fa a possibles frauds o vulneració dels seus drets. És, doncs, un instrument indispensable en la defensa i la protecció de la ciutadania, com també en la informació dels deures i obligacions dels consumidors.

Al llarg d'aquest any 2009, l'OMIC ha dut a terme una tasca que ara podeu quantificar i valorar a través de les planes d'aquesta memòria. Cal destacar sinergies interessants i positives per a la ciutadania, per exemple, quan en diverses ocasions els mitjans de comunicació s'han fet ressò de les alertes de l'Ajuntament sobre els intents il·legals de cobrament de deutes o reclamacions d'impagats.

Amb relació a les qüestions més remarcables d'aquest any, cal destacar que 55.247 persones han utilitzat aquest servei. Com en anys anteriors, les consultes ocupen un elevat percentatge (78,75%) enfront de les reclamacions (21,25%), que l'any 2009 s'han reduït.

Pel que fa al tipus de canals que la ciutadania utilitza per fer arribar les seves preocupacions a aquest servei, és evident que les noves tecnologies ocupen, cada cop més, un lloc protagonista, ja que la web guanya terreny a l'atenció telefònica, que s'ha reduït en un 31%.

Les telecomunicacions continuen sent la font de la major part de les reclamacions a l'OMIC. No obstant, els sectors de l'energia han vist com s'incrementaven les consultes i queixes dels consumidors en aquest àmbit, especialment en el sector elèctric, atès el canvi de la facturació i l'increment de tarifes de principis d'any.

La informació recollida en aquesta memòria posa de manifest que els ciutadans i ciutadanes confien en la tasca que porta a terme l'OMIC, que continua sent un servei públic indispensable a la nostra ciutat.

# 1

## Introducció

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

Des que el 1983 es va aprovar la creació de l'OMIC, s'ha treballat pensant en la importància que tenen els poders públics perquè les persones consumidores puguin exercir el seus drets bàsics. La Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum, i la Llei reguladora de bases de règim local i la Llei municipal de règim local de Catalunya recullen la competència municipal en la defensa dels consumidors, refermades pel fet que l'Administració més propera al ciutadà, l'administració local, és la més adequada per atendre'l en aquests temes.

La memòria recull un resum de les demandes dels ciutadans i ciutadanes com a consumidors i consumidores, i les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris; com s'acudeix al servei i com s'ha conegut; els sectors més demanats; les principals problemàtiques detectades i possibles línies d'actuació. Es fa una menció especial a l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació del web. A més s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys. Finalment, s'indiquen els objectius previstos per al 2010.

Considerem important ressaltar alguns temes. S'ha notat un descens significatiu en les reclamacions per trucades a telèfons amb el prefix 905 que han estat objecte d'una normativa que els assimila a la resta dels serveis de tarificació addicional. Malgrat això, el sector de les telecomunicacions és el més important i al qual s'han de destinar més esforços. Els tràmits amb les empreses que gestionen el cobrament de deutes han tingut resultats significatius, ja que s'han solucionat la major part de les reclamacions presentades i el nombre d'aquestes ha disminuït de manera molt significativa en el segon semestre de l'any. També cal destacar, i aquest és resultat directe de la crisi, que s'ha incrementat el nombre d'empreses i comerços tancats, tot i que no s'ha deixat sentir de manera significativa quant a les reclamacions presentades. El cas d'Air Comet, en tenir lloc els últims dies de l'any, tampoc s'ha notat en excés. Per últim, cal mencionar els sectors energètics amb la posada en marxa de la liberalització del mercat de l'electricitat. El

nombre de consultes s'ha incrementat en relació a l'any passat però no ha tingut un pes excessiu. Més importància va tenir els primers mesos de l'any el canvi del sistema de facturació bimensual a mensual i l'estimació de les lectures de la llum. Malgrat això, considerem important disposar del màxim d'informació i estar alerta davant qualsevol variació per tal d'evitar casos similars als que succeeixen amb els operadors de telefonia i Internet.

Des de l'OMIC s'ha treballat en la línia de millorar el servei per facilitar l'accés a les persones consumidores que requereixen el nostre servei; es continua actualitzant el web i s'han simplificat i adequat els protocols d'actuació a les necessitats diàries. Dues consideracions en aquest sentit: per una banda s'ha modificat el sistema d'atenció telefònica permetent que les persones que truquen puguin deixar un missatge, i per altra banda s'ha iniciat el procés per adequar un arxiu informàtic i la comunicació amb les persones que reclamen i les empreses mitjançant el correu electrònic, així s'han simplificat els tràmits i s'ha aconseguit una major rapidesa en les gestions.

Pel que sembla, les previsions per al 2010 són de continuïtat, amb forta incidència en els sectors de telecomunicacions i transport. Atès que s'han incrementat les campanyes de comercialitzadores de gas i electricitat, és previsible un increment de consultes i caldrà insistir en la transparència i bones pràctiques comercials per evitar contractes no consentits. Una incògnita és la implantació definitiva i total de la TDT, ja que fins ara no ha generat quasi cap consulta.



# 2

## Activitats

L'objectiu principal 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 recollides al llarg d'aquesta part de la memòria.

Els avisos al consumidor publicats aquest any s'han dedicat a les rebaixes, coincidint amb l'inici de les temporades de gener i juliol, i a la situació del mercat elèctric com a conseqüència de la liberalització del sector.

L'altre mitjà per informar les persones consumidores, el web, ha estat actualitzat d'acord amb la demanda generada i les normes aprovades, revisant-ne diferents aspectes, en especial els sectors elèctric i de gas. Ha continuat la col·laboració amb la revista *Temps de viure*, dirigida a la gent gran, amb la publicació d'un article mensual.

<b>Avís al consumidor</b>	<b>Mitjà</b>	<b>Data</b>
El mercat elèctric	<i>El País, El Periódico i La Vanguardia</i>	11 de desembre
Les rebaixes	<i>El Periódico i La Vanguardia</i>	7 de gener i 8 de juliol

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 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 fraus.

<b>Temes tractats pels mitjans de comunicació</b>	<b>Mitjà</b>	
Alertan de intentos de cobro de deudas que han prescrito	<i>Què.es</i>	13 de març
Aparece el mobbing de las facturas caducadas	<i>La Vanguardia</i>	13 de març
Aumenten els casos de cobraments prescrits	<i>Avui</i>	13 de març
Cancel·lació de serveis financers	<i>Temps de viure</i>	Maig
El mercat elèctric	<i>El País</i>	11 de desembre
Els drets dels consumidors	<i>Temps de viure</i>	Març
Els electrodomèstics i les assegurances de la llar	<i>Temps de viure</i>	Juliol
Els telèfons 905	<i>Temps de viure</i>	Febrer
L'Ajuntament alerta de l'intent de cobrament de deutes ja prescrits	<i>El Periódico</i>	13 de març
L'Ajuntament de Barcelona alerta de reclamacions il·legals d'impagats que han prescrit	<i>El Punt</i>	13 de març
L'OMIC revisa els hàbits de consum dels usuaris	<i>Temps de viure</i>	Abril
La crisi estén la caça il·legal dels morosos	<i>20 minutos</i>	13 de març
La liberalització del mercat de l'electricitat	<i>Temps de viure</i>	Juny
La persecución ilegal de los morosos bajo amenazas se extiende	<i>20 minutos</i>	13 de març
La seguretat de les targetes de crèdit i de dèbit	<i>Temps de viure</i>	Octubre
La TDT de pagament	<i>Temps de viure</i>	Desembre
La telefonía concretó las quejas de los barceloneses	<i>El Periódico</i>	15 de març
Les rebaixes i altres tipus d'ofertes	<i>Temps de viure</i>	Gener
Menys tràmits per Internet	<i>El Periódico</i>	13 de març
Novetats sobre la liberalització del sector elèctric	<i>Temps de viure</i>	Setembre
Problemes amb les entitats financeres	<i>Temps de viure</i>	Novembre
Reclamación de deudas	<i>El Periódico</i>	15 de març

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



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. En especial cal remarcar la col·laboració amb l'Institut Municipal d'Urbanisme, ja que ha assumit la informació i el tractament de les qüestions d'habitatge.

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

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca. El ple del consell ha aprovat la incorporació d'una nova associació –ACRAC, Alternatives al Consum–. Aquest any, per primera vegada, s'han recollit les dades de les activitats de les associacions membres del Consell per tal de disposar d'un mapa més exacte del que és el consum a la ciutat i la seva problemàtica. S'està treballant per conèixer amb una major profunditat l'estat del consum a la ciutat i per difondre els drets de les persones consumidores per centres cívics, AMPA, casals de joves, etc.

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

Aquest any no hi ha hagut esdeveniments que hagin provocat forts punts de demanda d'informació com va passar en altres ocasions. S'ha continuat treballant per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants per la forta demanda que han tingut al llarg de l'any o per l'impacte davant el consumidor, com per exemple l'aplicació de les garanties, els problemes derivats de l'exigència per part del consumidor per retornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, les condicions de contractació dels serveis de telecomunicacions i els problemes amb el transport aeri. S'ha informat les empreses que reclamen deutes de la situació legal, i fruit d'aquesta tasca hi ha hagut una gran disminució de les queixes i s'han resolt els conflictes plantejats. Per últim cal destacar que la liberalització del sector elèctric no ha quedat reflectida en una major demanda d'informació.

Cursos i/o ponències impartits i material editat		
20è curs d'assistents tècnics en consum 2008/09. Organismes de consum de les administracions locals	Agència Catalana de Consum	Octubre
Informació sobre l'OMIC	IESM Luisa Cura	Desembre
Jornades sobre l'arbitratge electrònic. L'arbitratge de consum a la societat de la informació: Internet, una eina per a la resolució de conflictes	Jornada del Consell Municipal de Consum	16 de març
L'ús de les tecnologies de la comunicació al servei de l'OMIC de Barcelona	Consell Municipal de Consum	16 de març
La història del consum a través de la publicitat	UNAE	Octubre
L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor. La Junta Arbitral de Consum	Consell sectorial de participació de Comerç. Districte de Sants-Montjuïc	29 d'abril
Las empresas que gestionan el cobro de deudas y los derechos de las personas consumidoras	Agència Catalana de Consum	Novembre
Memòria 2008	OMIC	Març
Memòria 2008 de les Associacions membres del Consell Municipal de Consum	OMIC	Març
Mobbing inmobiliario. Concepto, regulación y supuestos prácticos	Agència Catalana de Consum	Juny
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



Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes	
20è curs d'assistents tècnics en consum 2008/09	Agència Catalana de Consum
Aula de consum sobre el subministrament elèctric i els drets de les persones consumidores	Agència Catalana de Consum
Aula sobre el serveis financers i els drets de les persones consumidores: els préstecs	Agència Catalana de Consum
Col·laboracions sobre tancament d'empreses	Agència Catalana de Consum
Curs sobre la protecció de les persones consumidores en el mercat immobiliari	Agència Catalana de Consum
Curs sobre nous productes, serveis i modalitats de venda i els drets de les persones consumidores	Agència Catalana de Consum
E-administració	Ajuntament de Barcelona
El consum del segle XXI. Comprar i vendre a través d'Internet	Agència Catalana de Consum
Informació sobre el sector	Defensor Endesa
Informació sobre els protocols utilitzats a l'OMIC en les reclamacions sobre empreses que demanen deutes	Agència Catalana de Consum
Jornada de treball amb les comercialitzadores d'últim recurs	Federación Española de Municipios y Provincias
Jornada informativa sobre la liberalització del sector elèctric	Iberdrola
Jornada sobre les polítiques de consum a Catalunya	Agència Catalana de Consum
Jornada sobre préstecs hipotecaris	AICEC-ADICAE
La garantia	Gremi de Reparadors
Liberalització del sector	Gas Natural
Liberalització del sector i comptadors	FECSA
Reclamacions sobre el Bicing	B:SM
Seminari d'actualització normativa	Diputació de Barcelona
Sessió consumidorista sobre els drets dels consumidors endeutats	Diputació de Barcelona
XX Trobada de serveis municipals de consum. 25 anys després de la Llei de defensa dels drets dels consumidors i usuaris	Diputació de Barcelona

# 3

## Actuació directa

En aquest apartat es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, el mitjà d'accés a aquest 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 es recull el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà a través del qual l'han conegut. Per últim, hi ha l'anàlisi de l'afluència de públic al llarg del dia. De les queixes, reclamacions i denúncies s'hi inclou, a més de les dades anteriors, el lloc de l'empresa reclamada.

### Utilització i accés al servei

S'han rebut al servei un total de 55.247 consultes. A la taula 'Accés al servei' hi ha reflectits els mitjans a través dels quals hi han accedit: per correu, per telèfon, mitjançant el web, a través d'altres organismes públics i personalment. Aquestes consultes han provocat 11.739 reclamacions, el 21,25% del total.

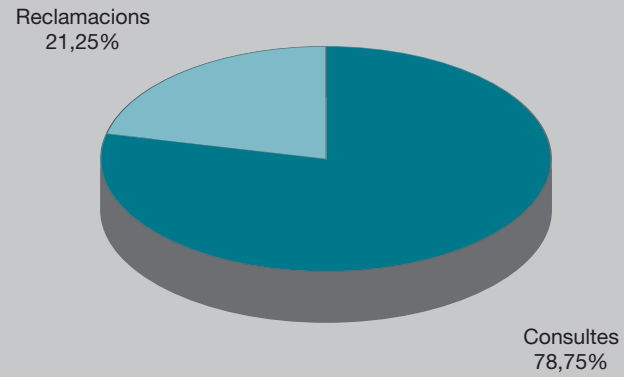
Les dades figuren en taules i els corresponents gràfics. Per poder comparar amb anys anteriors, en un altre capítol es recullen les dades dels últims cinc anys.

La primera taula conté les consultes i reclamacions i la relació entre les dues. La segona mostra la manera d'accedir-hi: personalment, per correu, telèfon, Internet o derivat d'altres organismes.

**Consultes i reclamacions**

Consultes	Totals		Percentatges (%)	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
55.247	43.508	11.739	78,75	21,25

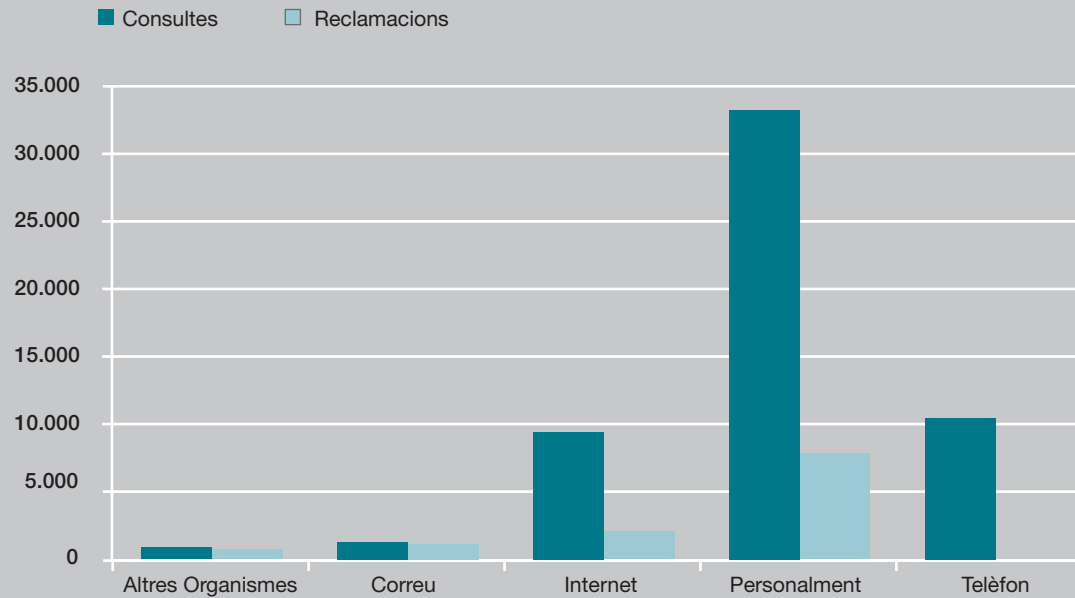
**Consultes i reclamacions**



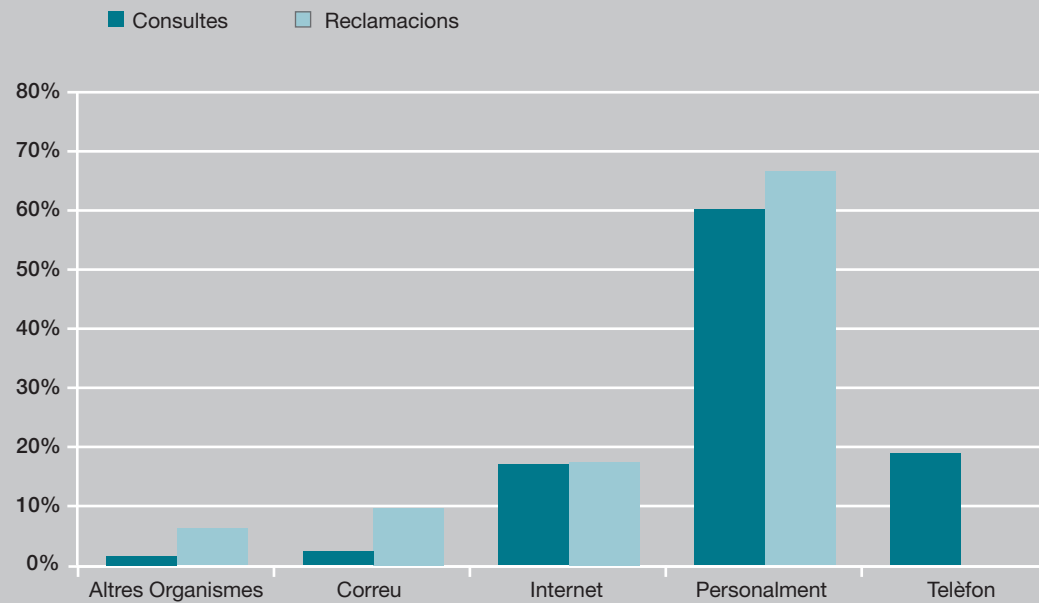
Accés al servei

	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions respecte a la informació
Altres organismes	857	733	1,55	6,24	85,53
Correu	1.279	1.137	2,32	9,69	88,90
Internet	9.409	2.046	17,03	17,43	21,75
Personalment	33.238	7.823	60,16	66,64	23,54
Telèfon	10.464	-	18,94	-	-
<b>Total</b>	<b>55.247</b>	<b>11.739</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>21,25</b>

Accés al servei



## Percentatge de consultes i reclamacions

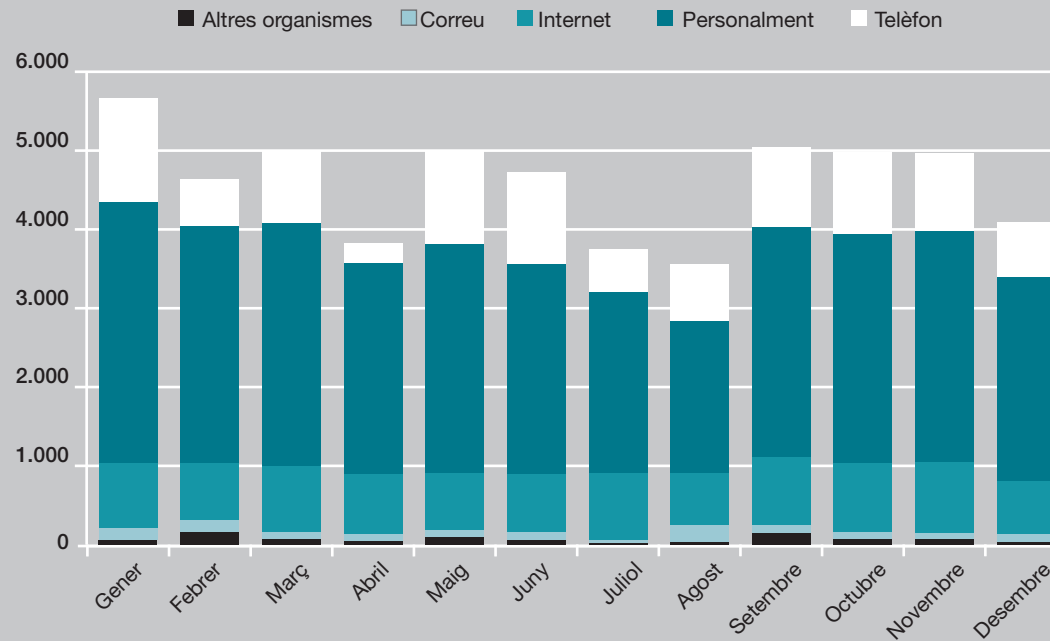
**Evolució mensual**

L'afluència d'usuaris del servei és major els mesos de gener, març i setembre, i es redueix a l'estiu. Pel que fa a les reclamacions es pot dir que les variacions són menors, amb un descens no gaire acusat els mesos de juliol i agost. Els temes que han incidit en un nombre important de consumidors han estat localitzats i no han repercutit excessivament en l'afluència de persones al servei o en el nombre de reclamacions.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	59	157	71	39	91	58	15	38	142	76	76	35	857	1,55
Correu	145	150	84	93	90	103	45	209	114	88	69	89	1.279	2,32
Internet	826	727	839	757	722	734	846	653	854	874	896	681	9.409	17,03
Personalment	3.323	3.009	3.084	2.682	2.911	2.664	2.299	1.930	2.917	2.894	2.938	2.587	33.238	60,16
Telèfon	1.314	591	924	257	1.182	1.170	539	727	1.022	1.044	988	706	10.464	18,94
<b>Total</b>	<b>5.667</b>	<b>4.634</b>	<b>5.002</b>	<b>3.828</b>	<b>4.996</b>	<b>4.729</b>	<b>3.744</b>	<b>3.557</b>	<b>5.049</b>	<b>4.976</b>	<b>4.967</b>	<b>4.098</b>	<b>55.247</b>	<b>100</b>

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

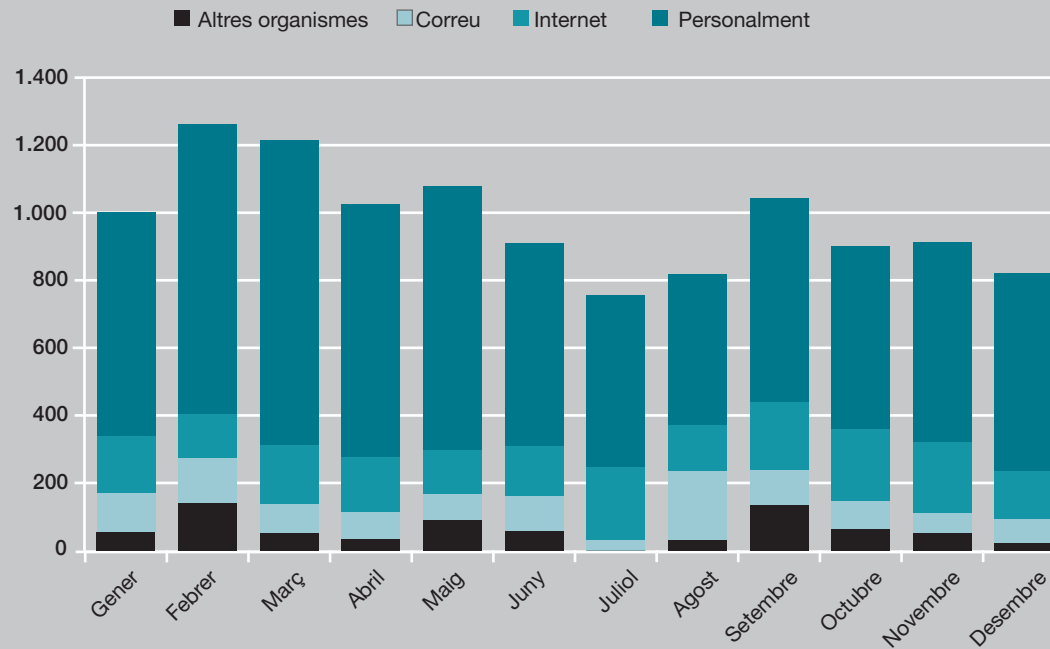




Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	54	142	53	33	89	58	0	31	136	63	53	21	733	6,24
Correu	116	131	83	80	79	103	30	203	102	82	57	71	1.137	9,69
Internet	169	132	177	163	130	148	217	137	202	216	212	143	2.046	17,43
Personalment	661	857	902	750	780	599	508	446	601	541	591	587	7.823	66,64
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>1.262</b>	<b>1.215</b>	<b>1.026</b>	<b>1.078</b>	<b>908</b>	<b>755</b>	<b>817</b>	<b>1.041</b>	<b>902</b>	<b>913</b>	<b>822</b>	<b>11.739</b>	<b>100</b>

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

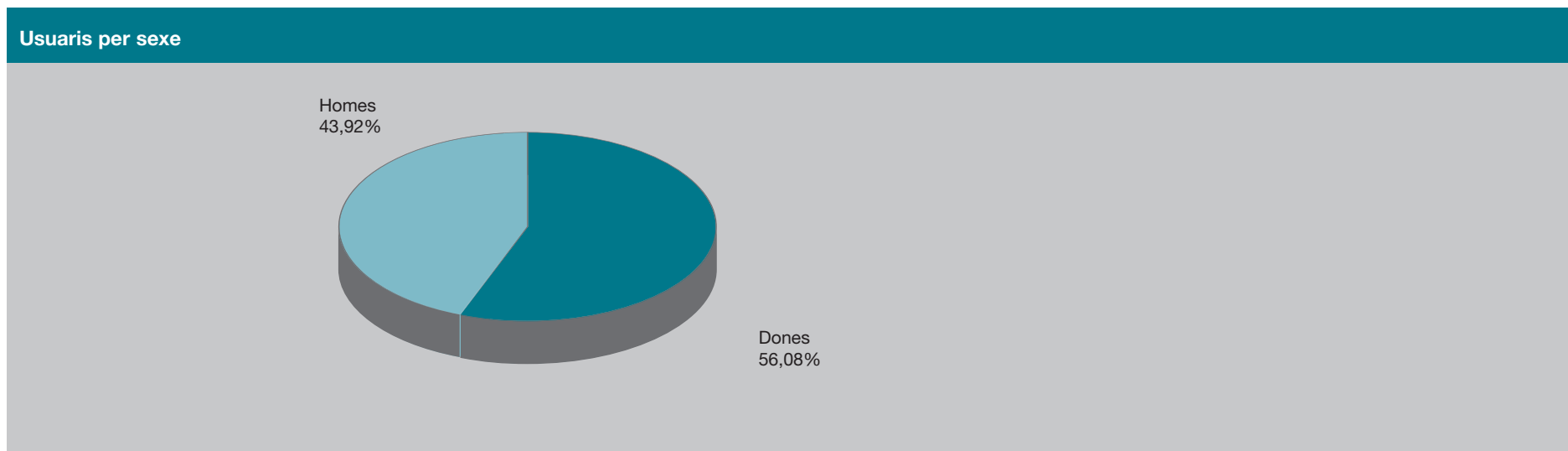


## Usuaris per sexe i edat

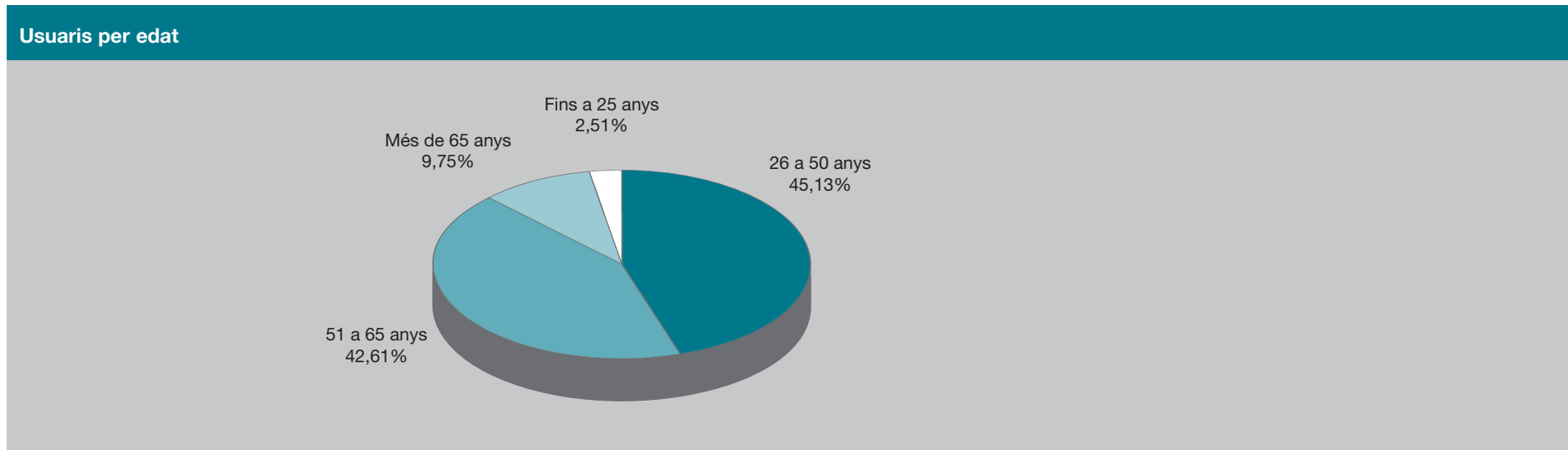
Aquestes dades, com les de la resta d'aquest apartat, excepte les que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 1.152 persones, que suposa el 3,5% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei.

Respecte al sexe dels usuaris es pot comprovar que el servei ha estat més utilitzat per les dones. Pel que fa a l'edat, les persones entre els 25 i 65 anys són les que l'utilitzen majoritàriament.

Usuaris per sexe (%)	
Homes	43,92
Dones	56,08
<b>Total</b>	<b>100</b>



Usuaris per edat (%)	
Fins a 25 anys	2,51
26 a 50 anys	45,13
51 a 65 anys	42,61
Més de 65 anys	9,75
<b>Total</b>	<b>100</b>

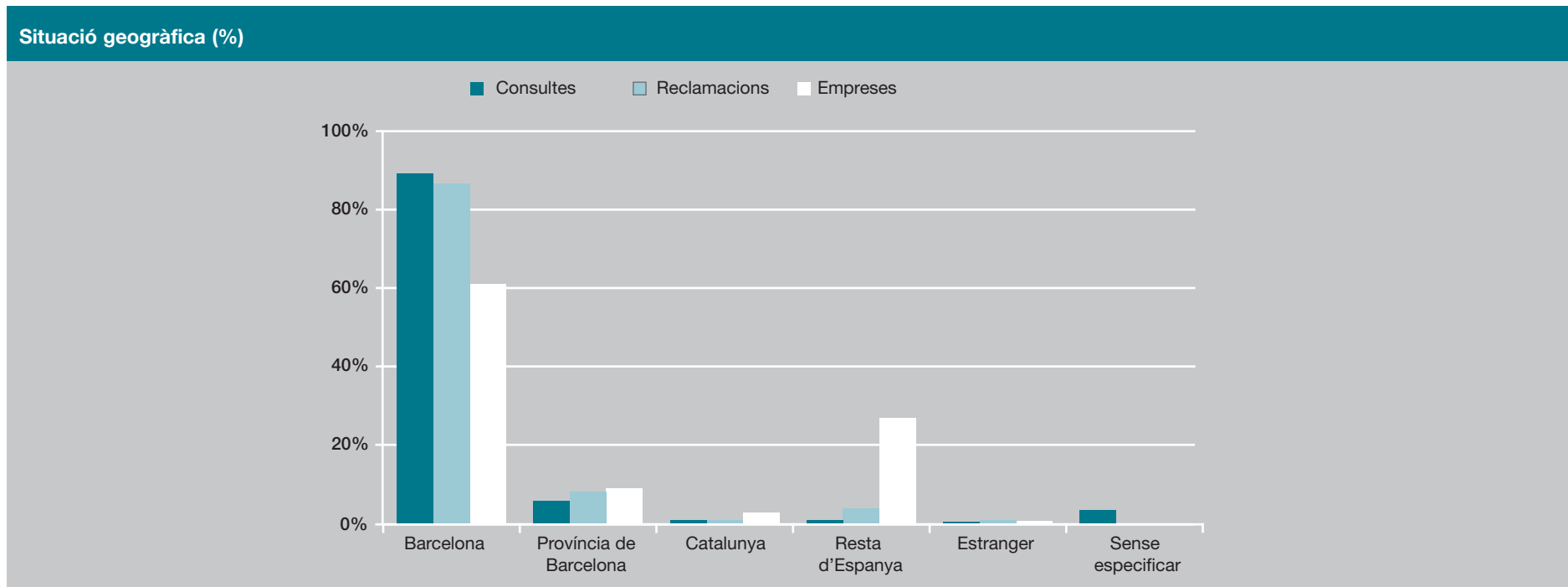


### Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

Prop de l'11% de les consultes i del 14% de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Considerem que la causa d'aquest fet és la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriva en funció del lloc de residència del consumidor que durant el mes d'agost tanquen les OMIC d'alguns ajuntaments de la rodalia i la seu social de determinades empreses.

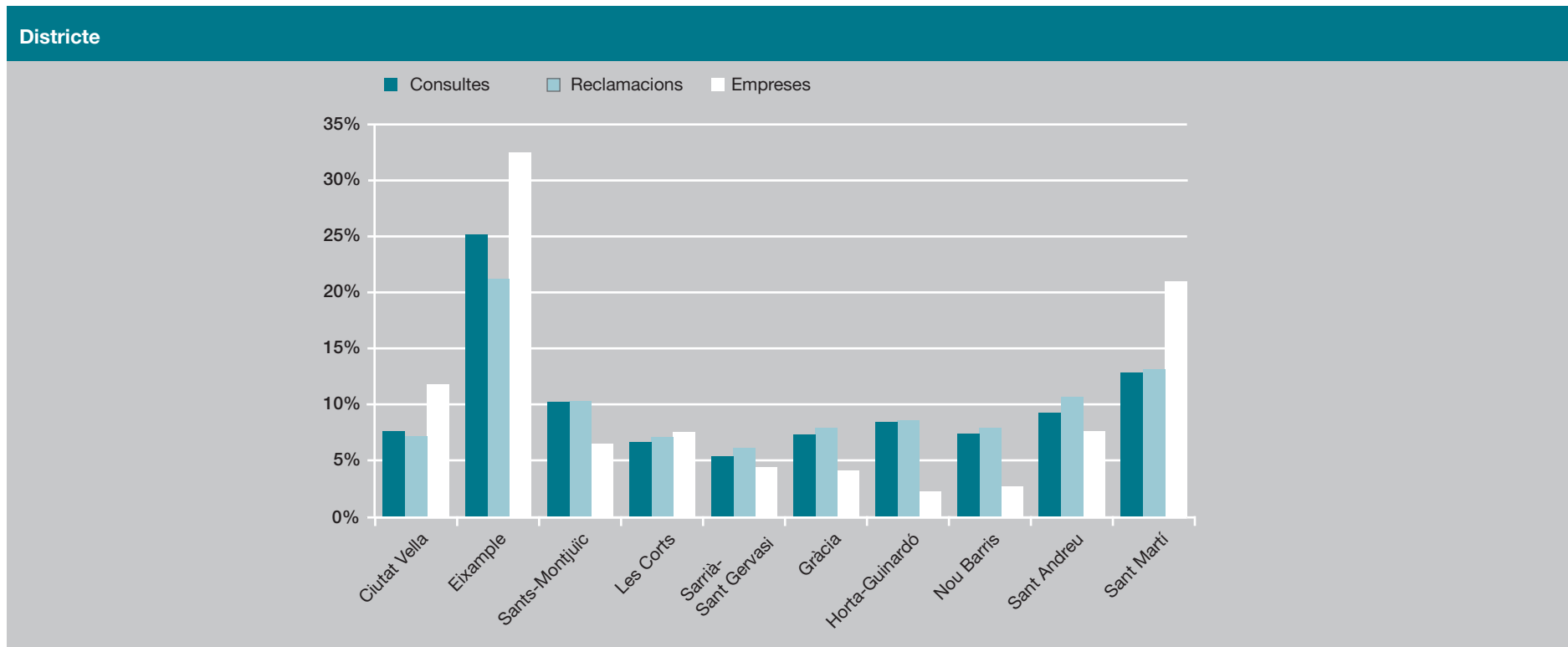
Quant a la situació de les empreses només el 61% radiquen a la ciutat. És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però una part molt important de les reclamacions estan relacionades amb problemes de telefonia i accés a Internet i les operadores tenen la seu social en altres llocs, la qual cosa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

Situació geogràfica (%)			
	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	89,21	86,67	61,03
Província de Barcelona	5,59	7,94	8,96
Catalunya	0,66	0,84	2,68
Resta d'Espanya	0,77	3,75	26,77
Estranger	0,42	0,80	0,56
Sense especificar	3,35	-	-
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

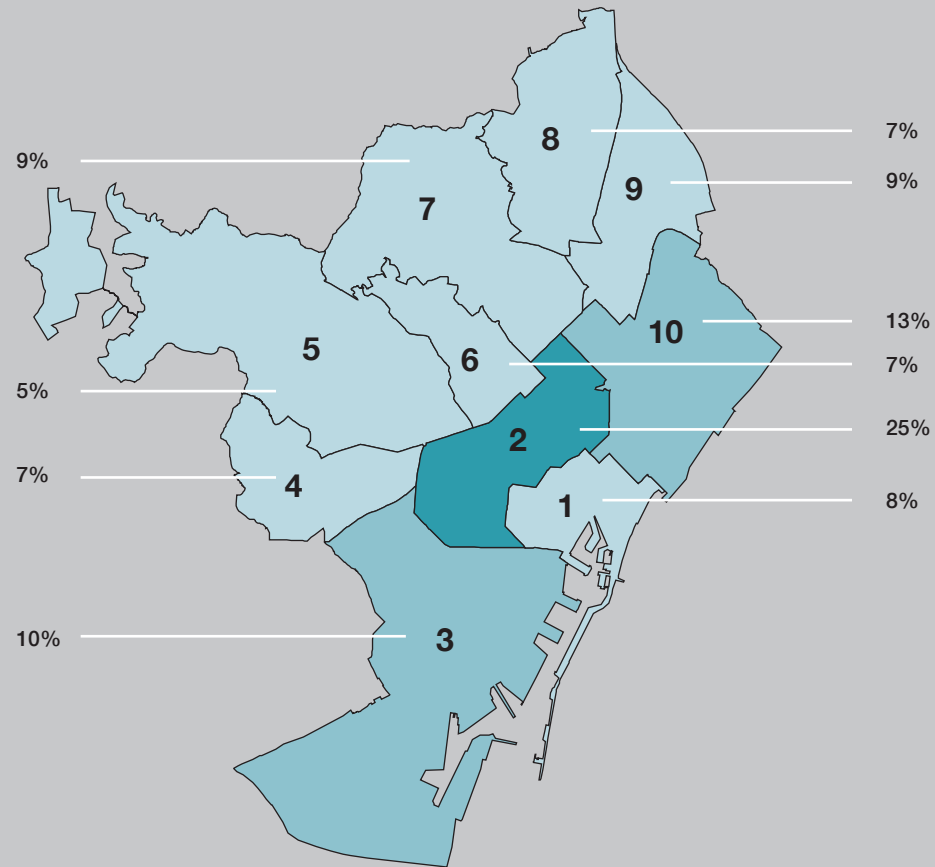


En veure la taula corresponent a la situació per districtes es pot observar que els residents a l'Eixample i Sant Martí són els que utilitzen més el servei. Els residents en aquests districtes, seguits dels de Sant Andreu, són els que presenten més reclamacions. Les empreses i comerços motiu de més reclamacions radiquen a l'Eixample i a Sant Martí.

Districte					
	Població a 1 de gener de 2008	Percentatge de població (%)	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Empreses (%)
Ciutat Vella	111.636	6,9	7,57	7,13	11,75
Eixample	265.866	16,5	25,13	21,23	32,45
Sants - Montjuïc	181.432	11,2	10,24	10,31	6,43
Les Corts	82.489	5,1	6,61	7,07	7,5
Sarrià - Sant Gervasi	142.665	8,8	5,31	6,09	4,37
Gràcia	122.088	7,6	7,31	7,91	4,07
Horta - Guinardó	170.427	10,5	8,44	8,59	2,24
Nou Barris	167.433	10,4	7,36	7,85	2,65
Sant Andreu	145.443	9	9,25	10,67	7,58
Sant Martí	226.429	14	12,80	13,15	20,96
<b>Total Barcelona</b>	<b>1.615.908</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

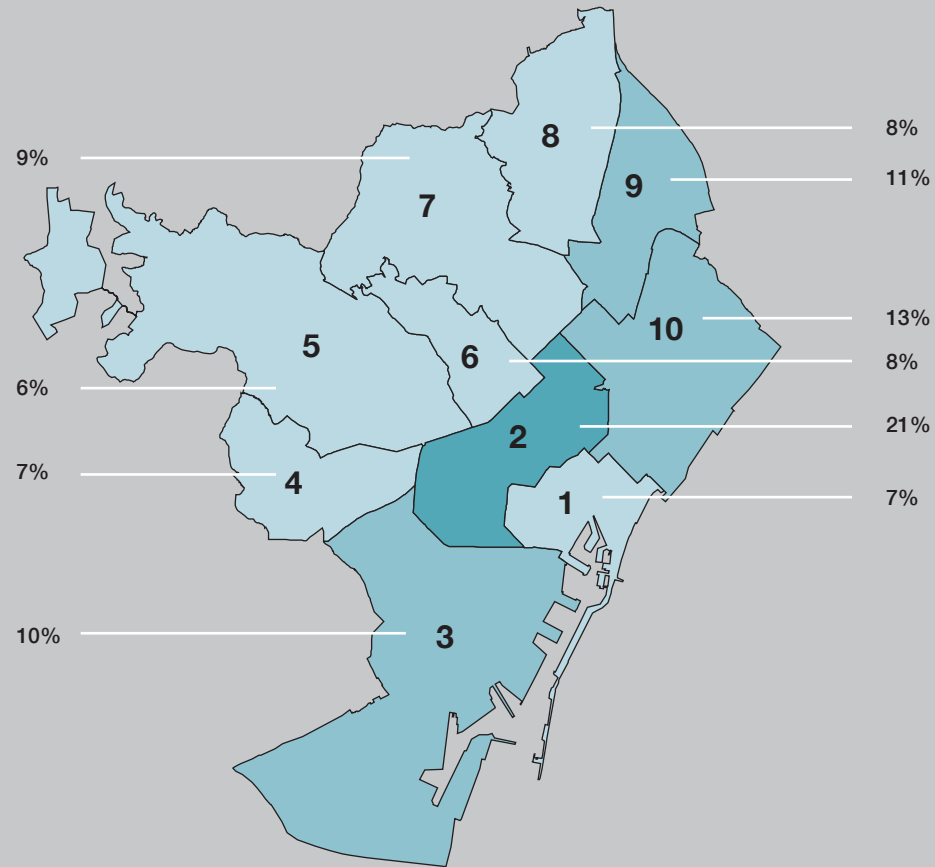


Consultes



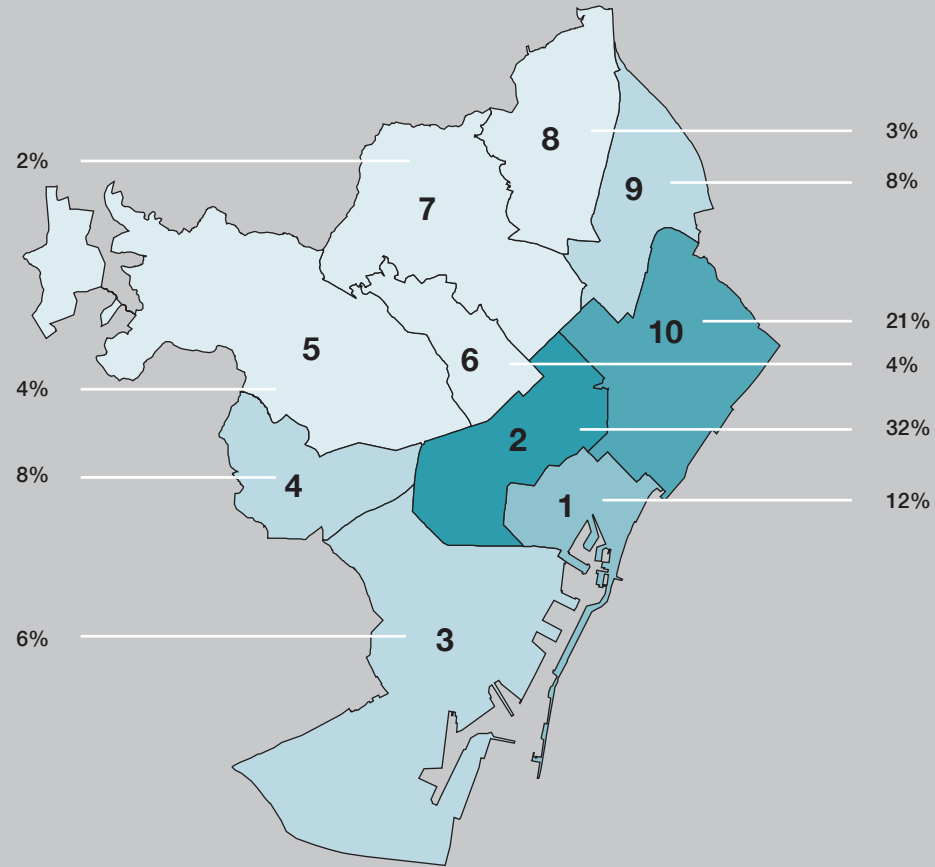
- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrà-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

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



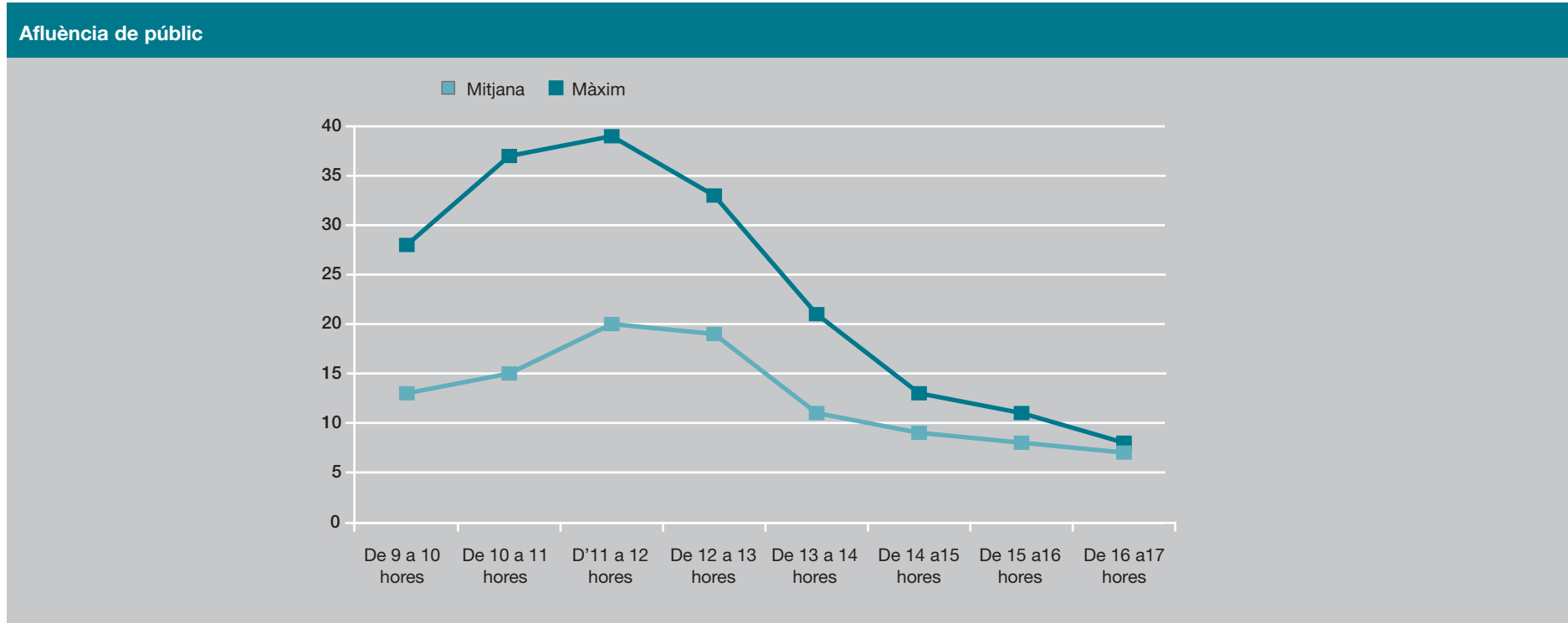
- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrà-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí



### Afluència de públic

Per a una bona planificació, considerem important saber com es distribueix el públic que accedeix al servei. La mitjana de persones que hi acudeixen diàriament és de 100, amb una cota màxima de 147. L'espera, en el cas del 73% de les persones que acudeixen al servei, es perllonga durant uns 16 minuts i el temps d'atenció se situa en els 5/10 minuts.

Afluència de públic								
	De 9 a 10 h	De 10 a 11 h	De 11 a 12 h	De 12 a 13 h	De 13 a 14 h	De 14 a 15 h	De 15 a 16 h	De 16 a 17 h
Mitjana	13	15	20	19	11	9	8	7
Màxim	28	37	39	33	21	13	11	8

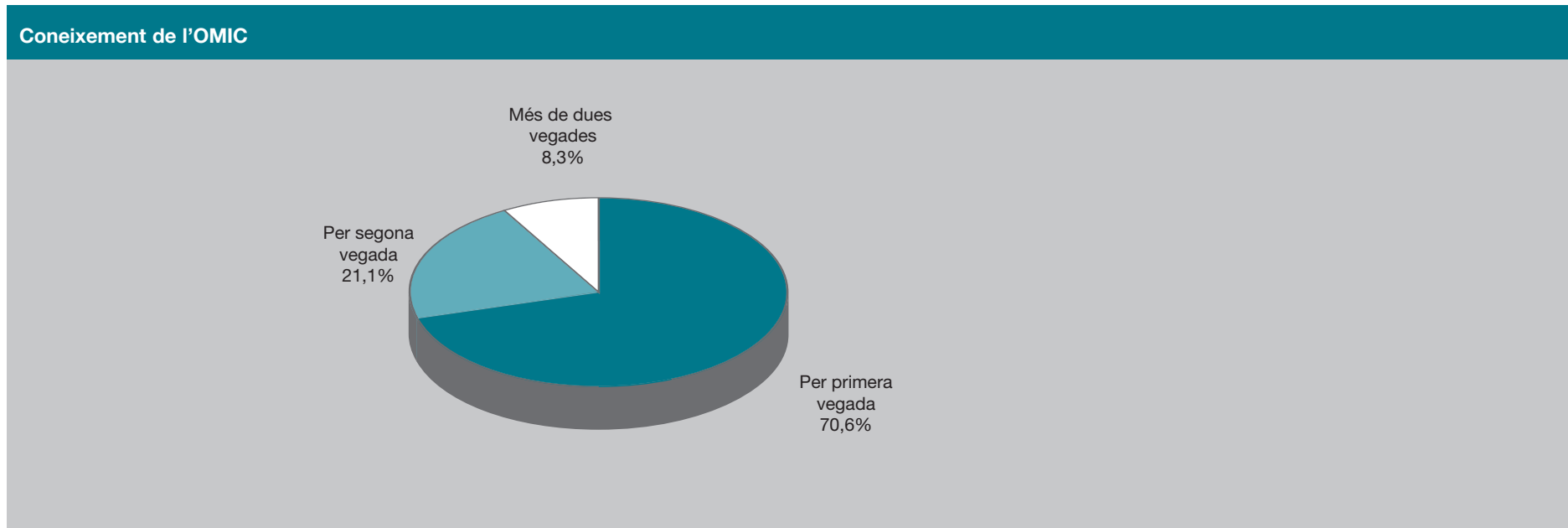


## Coneixement del servei

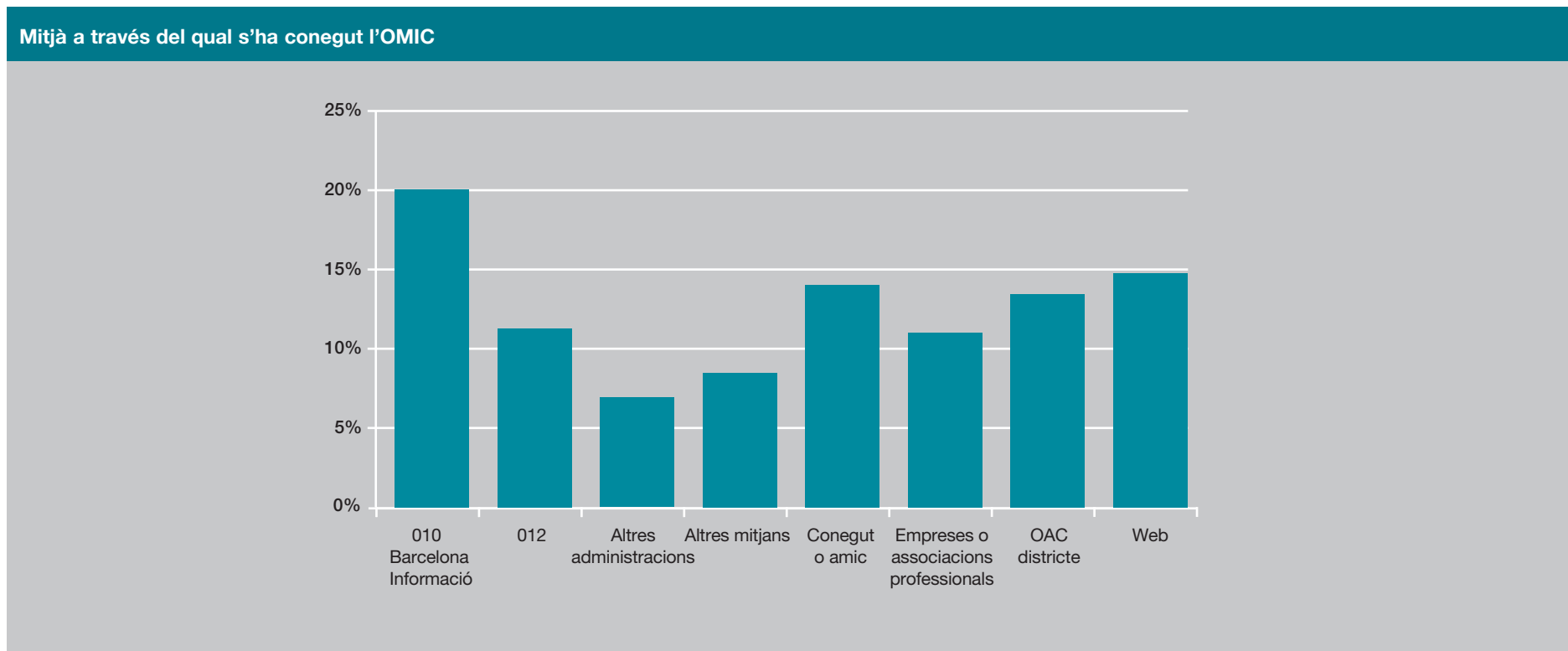
Prop del 71% de les persones que acudeixen a l'oficina ho fa per primera vegada; més del 21% hi ha anat dues vegades, i més del 8% s'hi ha adreçat regularment.

Pel que fa al mitjà a través del qual s'ha conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la principal font, així com el coneixement per un conegut o familiar i mitjançant la web.

Coneixement de l'OMIC (%)	
Per primera vegada	70,56
Per segona vegada	21,11
Més de dues vegades	8,33
<b>Total</b>	<b>100</b>



Mitjà a través del qual s'ha conegut l'OMIC (%)	
010 Barcelona Informació	20,05
012 (telèfon)	11,27
Altres administracions	6,92
Altres mitjans	8,47
Conegut o amic	14,05
Empreses o associacions professionals	11,03
OAC districte	13,43
Web	14,78
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



# 4

## Sectors de consum

Hi ha hagut un descens en la demanda d'informació (8%) creiem que motivada per l'absència de fets que hagin afectat un gran nombre de persones i que per tant provoquen una afluència massiva de consumidors a l'OMIC. Aquest descens no s'ha traduït en tots els temes, com es pot veure a les taules recollides en l'apartat històric. Els increments més forts han estat en les consultes relacionades amb el sector elèctric (172%) –conseqüència del canvi de facturació i de l'estimació del consum–, l'aigua (72%) i el gas (20%). Per contra, la disminució s'ha deixat sentir en administració (99%), compra de béns i productes (30%) i dret d'aprofitament de temps compartit (29%). Cal destacar que la liberalització del sector energètic ha tingut escassa incidència. L'activitat de les oficines d'habitatge dels districtes no ha tingut una especial repercussió, ja que la disminució de consultes en aquests temes ha estat tan sols del 21%.

El descens de les reclamacions ha estat d'un 12%. Els majors increments han estat en el sector elèctric (95%), el dret d'aprofitament de temps compartit (50%) i les entitats financeres (15%). Per contra, els descensos més evidents han estat en administració (84%), compra d'habitatge (44%) i arrendaments urbans (44%).

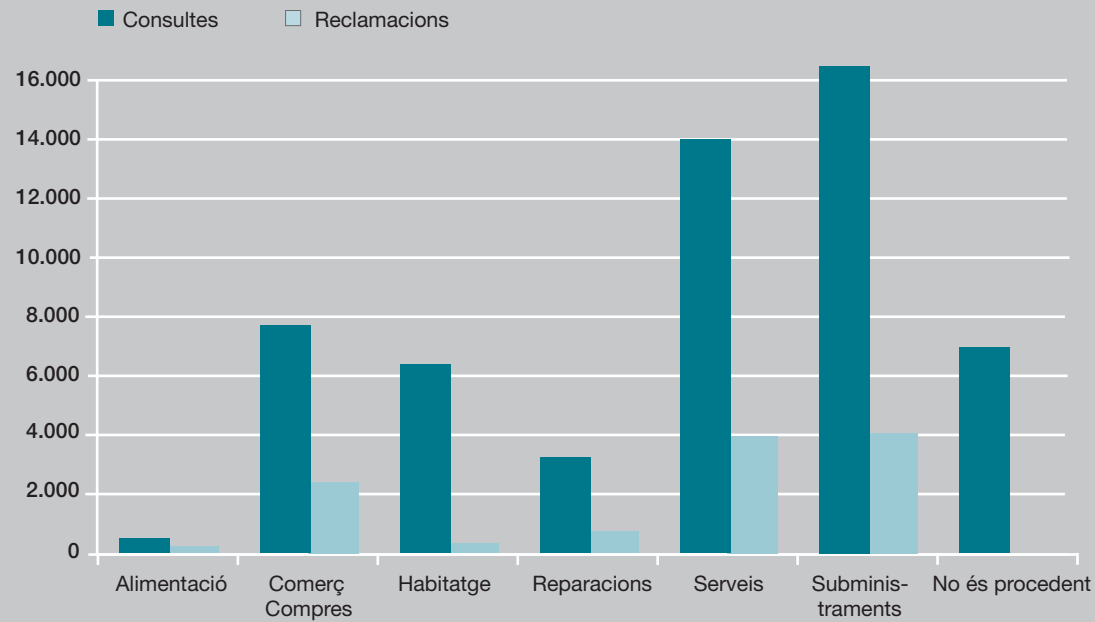
Al llarg de taules i gràfics recollim les consultes i reclamacions per grups i sectors, així com els percentatges de reclamacions respecte a les consultes per saber quin és el grau de satisfacció dels consumidors. Ja dins les reclamacions concretes, es recull el temps d'inici de les gestions, el resultat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

Atès el gran nombre de temes que hi ha en 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 ara: problemes d'antenes, rehabilitació, manca o deficiència en els serveis comunitaris, etc.	Habitatge
Serveis a domicili i reparacions, excepte la reparació d'electrodomèstics i les revisions de la instal·lació de gas	Reparacions a la llar
Revisió de les instal·lacions de gas	Instal·ladors
Qüestions relacionades amb agències de viatges i serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintorereries, fotògrafs, revelat de fotografies, pàrquings	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 pertanyen a Barcelona	No és procedent

Sectors de consum					
	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
Alimentació	502	236	1,04	2,01	47,01
Comerç. Compres	7.699	2.413	15,94	20,56	31,34
Habitatge	6.390	332	13,23	2,83	5,20
Reparacions	3.236	726	6,70	6,18	22,44
Serveis	13.988	3.962	28,97	33,75	28,32
Subministraments	16.480	4.070	34,12	34,67	24,70
Temes de consum	48.295	11.739	87,42	100	24,31
No és procedent	6.952	-	12,58	-	-
<b>Total</b>	<b>55.247</b>	<b>11.739</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>21,25</b>

Sectors de consum



La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector amb més detall. Les primeres conclusions ens indiquen que superen el 10% les consultes de telecomunicacions (25%) i d'arrendament d'habitatges (10%) i les reclamacions de telecomunicacions (28%) i de compra d'electrodomèstics (11%).

El percentatge més elevat de reclamacions presentades enfront del de les consultes rebudes sobre el mateix tema correspon a problemes relacionats amb l'alimentació (47%), els serveis (42%), i l'oci (40%).

Temes objecte de consulta o de reclamació					
	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	502	236	1,04	2,01	47
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	1.274	433	2,64	3,69	33,99
Automòbils	1.051	195	2,18	1,66	18,55
Calçat i tèxtil	1.216	332	2,52	2,83	27,30
Electrodomèstics	3.284	1.274	6,80	10,85	38,79
Mobles i decoració	874	179	1,81	1,52	20,48
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	736	34	1,52	0,29	4,62
Arrendaments	4.938	223	10,22	1,90	4,52
Compra d'habitatge	701	69	1,45	0,59	9,84
Temps compartit	15	6	0,03	0,05	40,00
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions a la llar	1.180	227	2,44	1,93	19,24
Automòbils	872	192	1,81	1,64	22,02
Electrodomèstics	1.184	307	2,45	2,62	25,93
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	1.336	330	2,77	2,81	24,70
Serveis	2.354	990	4,87	8,43	42,06
Assegurances	1.384	180	2,87	1,53	13,01
Ensenyament	1.128	162	2,34	1,38	14,36
Entitats financeres	1.893	318	3,92	2,71	16,80
Oci i cultura	1.201	482	2,49	4,11	40,13
Administració	13	4	0,03	0,03	30,77
Sanitat	836	111	1,73	0,95	13,28
Restauració	947	407	1,96	3,47	42,98
Transports	2.896	978	6,00	8,33	33,77
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	578	36	1,20	0,31	6,23
Electricitat	2.899	520	6,00	4,43	17,94
Gas	1.137	189	2,35	1,61	16,62
Telecomunicacions	11.866	3.325	24,57	28,32	28,02
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>48.295</b>	<b>11.739</b>	<b>87,42</b>	<b>100</b>	<b>24,31</b>
No és procedent	6.952	0	12,58	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>55.247</b>	<b>11.739</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>21,25</b>

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

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>		
Alimentació	15,14%	0,43%
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Béns	-29,65%	-21,27%
Automòbils	-10,55%	-16,31%
Calçat i tèxtil	-8,36%	-13,54%
Electrodomèstics	-22,67%	-18,75%
Mobles i decoració	-22,45%	-30,62%
<b>HABITATGE</b>		
Habitatge	-17,67%	-33,33%
Arrendaments	-26,96%	-43,83%
Compra d'habitatge	-18,49%	-1,43%
Temps compartit	-28,57%	50,00%
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	-18,96%	-32,24%
Automòbils	-12,54%	-16,88%
Electrodomèstics	-3,27%	-10,76%
<b>SERVEI</b>		
Turisme	-1,84%	-22,17%
Serveis	-13,01%	-9,84%
Assegurances	-0,07%	-10,00%
Ensenyament	1,35%	-19,40%
Entitats financeres	7,19%	15,22%
Oci i cultura	5,81%	-18,31%
Administració	-99,14%	-84,00%
Sanitat	18,08%	-5,13%
Restauració	3,50%	-10,55%
Transports	-10,89%	-23,23%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	72,02%	-40,98%
Electricitat	171,95%	94,76%
Gas	19,56%	2,16%
Telecomunicacions	1,64%	-5,51%
<b>TEMES DE CONSUM</b>	-7,51%	-12,11%
No és procedent	-12,69%	-100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>-8,19%</b>	<b>-12,24%</b>



## Qüestions principals

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

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

Problemes més freqüents objecte de reclamació (%)	
Accés a Internet	9
Agències de lloguer d'habitatge	0,02
Contractes	9,22
Devolució	9,45
Documentació	3,64
Empreses que demanen deutes antics	0,92
Factura	7,87
Frau	0,31
Garantia	11,21
Incompliment	17,43
Manca full de reclamació	1,94
Paga i senyal	0,33
Prefixos 905	2,54
Preus	1,12
Protecció de dades	0,22
Publicitat	1,10
Qualitat	7,56
Rebaixes	0,04
Serveis	1,02
Tancament d'empreses	0,35
Telefonia fixa	7,51
Telefonia mòbil	6,48
Venda directa o fora d'establiment comercial	0,14
Venda per Internet	0,46
<b>Total</b>	<b>100</b>

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg de l'any 2009 per part dels consumidors i les consumidoras de la ciutat, sense distingir si aquestes han derivat en una reclamació i sense tenir en compte el seu nombre. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

### **Alimentació**

Per regla general són consultes sobre etiquetatge, pes de productes, venda de productes caducats i manca de fulls de reclamació. Els problemes de 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 consumidoras que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç, excepte si el producte és defectuós, cas en què cal aplicar la normativa sobre garanties. D'altra banda, cal aprofundir en el coneixement d'aquest dret i la responsabilitat del comerç en la seva aplicació. Per últim, cal destacar que el sector de venda d'electrodomèstics i informàtica és en el tercer lloc de consultes i en el segon de reclamacions rebudes.

### **Habitatge**

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

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures 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 trobar la solució als problemes mitjançant el diàleg evitant mentre sigui possible la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

Les oficines d'habitatge dels districtes informen des de principi del 2009 sobre diferents aspectes relacionats amb l'habitatge, com ara interpretació de contractes, pujada de renda, relacions amb la propietat, assetjament immobiliari, etc. Malgrat això, moltes persones s'han adreçat a l'OMIC per demanar informació, les quals han estat ateses indicant-los que a partir d'ara caldrà dirigir-se a aquest nou servei i que a l'OMIC només s'intervindrà en els temes pròpiament de consum.

## Reparacions

És un sector que genera diversos problemes, derivats de la manca de pressupostos previs, de l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, de la manca de garantia i dels preus abusius de determinats serveis d'urgència. El canvi de la normativa de les instal·lacions de gas ha unificat els antics conceptes de revisió i inspecció i ha provocat la quasi nul·la incidència de reclamacions contra instal·ladors de gas.

## Serveis

El transport aeri continua mantenint la seva importància; ocupa el quart lloc tant de consultes com de reclamacions, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, pels retards i la pèrdua d'equipatges i per la manca de transparència en les vendes a través d'Internet, a més de la fallida d'algunes companyies, tot i que en aquest últim cas, en haver-se produït a final d'any no ha repercutit en les dades.

També ha estat important el sector de les entitats financeres, ja que la manca de transparència, la informació deficient, els problemes amb els crèdits hipotecaris i el càrrec de comissions són alguns dels temes més freqüents. Tanmateix, cal assenyalar que la majoria de 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.

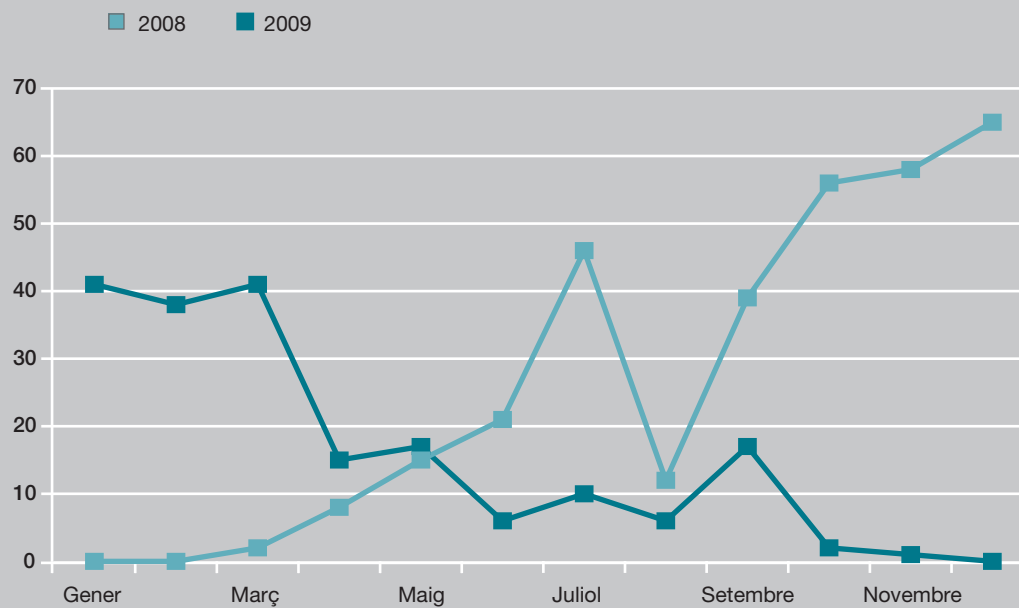
Quant a les empreses de reclamació de deutes, el nombre de reclamacions ha disminuït considerablement. A més, la tramitació d'aquestes ha tingut un resultat satisfactori en els casos en què els requeriments no eren legals pel fet d'haver transcorregut els terminis assenyalats en la normativa vigent. En algun cas, l'empresa que havia comprat la cartera de deutors ha informat que prenia mesures legals contra l'empresa venedora.



Evolució mensual de les reclamacions contra empreses que reclamen deutes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
2008	0	0	2	8	15	21	46	12	39	56	58	65	322
2009	41	38	41	15	17	6	10	6	17	2	1	0	194

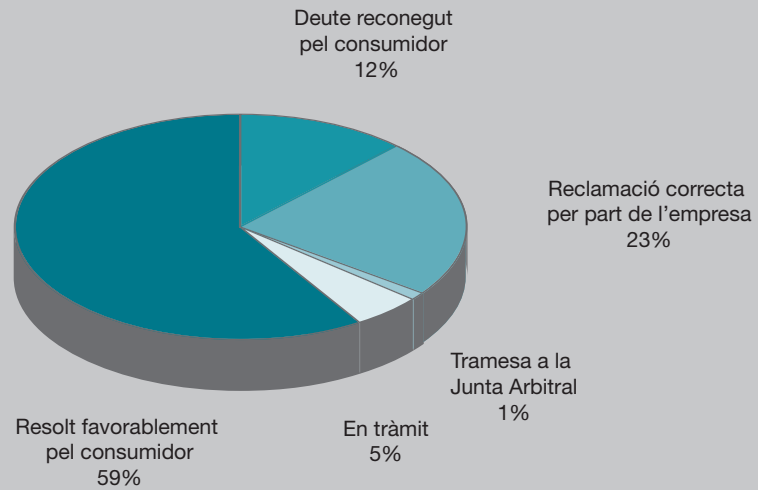
Evolució mensual de les reclamacions contra empreses que reclamen deutes



## Resultat de les gestions

	Total	Percentatge
Resolt favorablement pel consumidor	303	58,72
Deute reconegut pel consumidor	62	12,02
Reclamació correcta per part de l'empresa	119	23,06
Tramesa a la Junta Arbitral	7	1,36
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>95,16</b>
En tràmit	25	4,84

## Resultat de les gestions



## Energia

Als sectors de llum i gas s'ha incrementat el nombre de consultes i reclamacions. La liberalització i l'aplicació de la TUR no ha generat un gran nombre de consultes, ni tampoc les repercussions en els contractes de més de 10kW, segurament perquè les campanyes publicitàries per aconseguir clients no han estat excessivament agressives. Tanmateix es manté el contacte amb el sector empresarial, que ha facilitat molta informació i per evitar contractes no consentits i pràctiques que atemptin contra el consumidor. En el sector elèctric, el canvi que es va produir al gener de la facturació bimensual a mensual mantenint la lectura bimensual, sumat a l'increment de tarifes, va motivar un augment important de consultes els mesos de febrer i març, així com de reclamacions per aquest motiu.

## Telecomunicacions

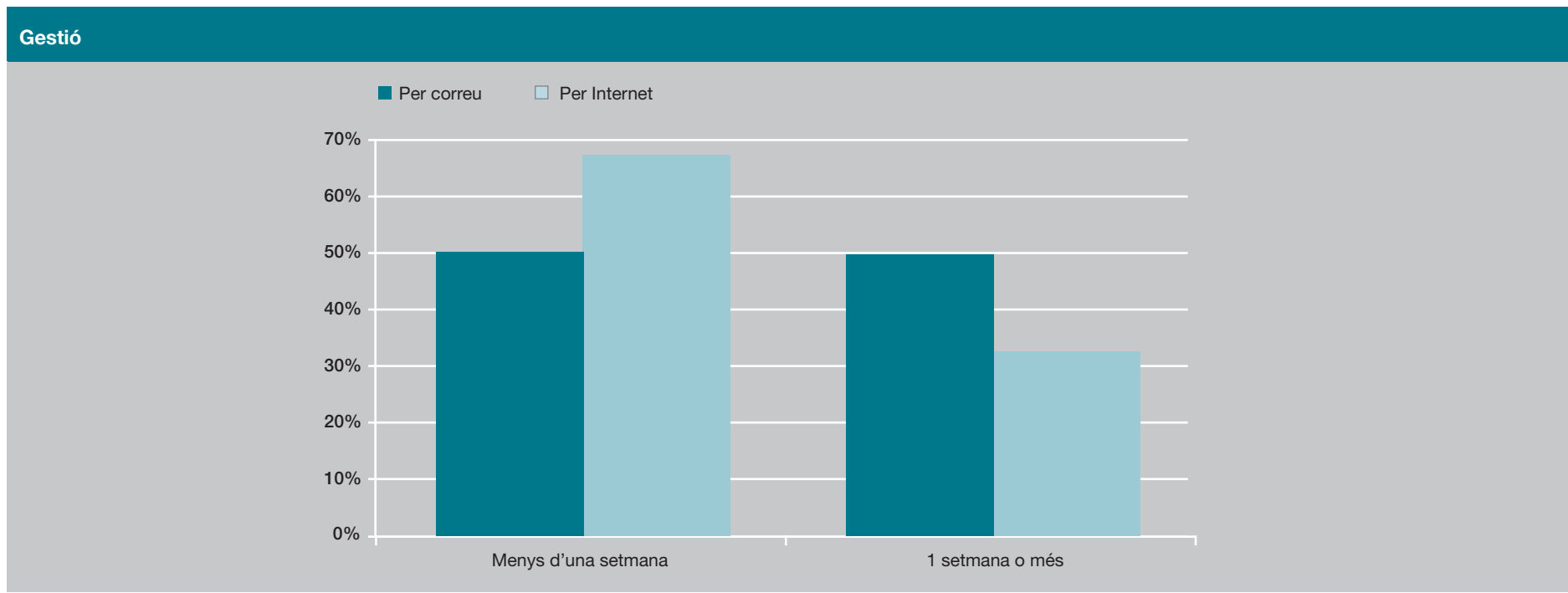
És el tema més demanat i per tant font de la major part dels conflictes. Els principals problemes continuen sent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Com s'intuïa l'any passat, la normativa sobre el prefixos 905 ha motivat un descens de consultes i reclamacions. Quant a la TDT encara no s'ha detectat un volum important de consultes.

## 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 tardar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la destinació. En canvi, 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.

Aquest any s'ha iniciat la informatització de l'arxiu i s'ha incrementat la correspondència amb empreses i reclamants mitjançant el correu electrònic, fet 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	50,24	67,37
1 setmana o més	49,76	32,63
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



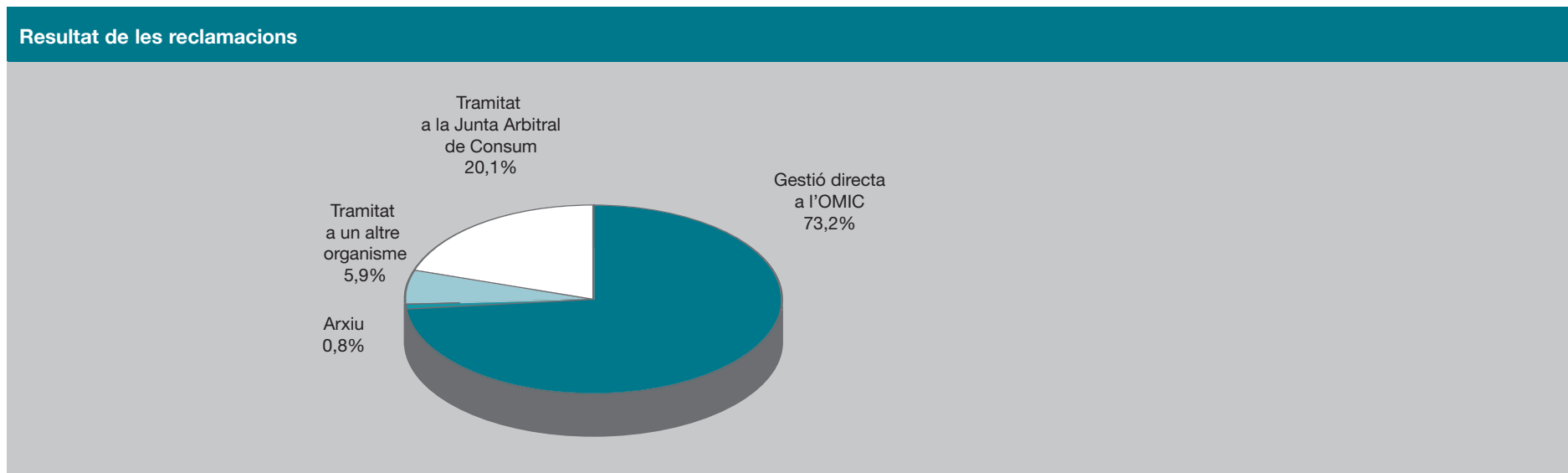
### Resultat de les reclamacions

Més del 73% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC perquè eren incompliments, manca de fulls de reclamació, manca de documentació, desconeixement per part del consumidor dels drets dels establiments, empreses que no es volen adherir al sistema arbitral i presumptes frauds. D'aquestes, en el 13% dels casos hi ha hagut una resposta negativa per part de l'empresa o s'ha pogut veure la inconsistència de la reclamació per part del consumidor, i en el 29% el consumidor no ha donat resposta al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats.

De la resta de reclamacions, una part s'ha derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes. Una altra part s'ha derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat. Només s'han arxivat les reclamacions que no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit al consumidor.

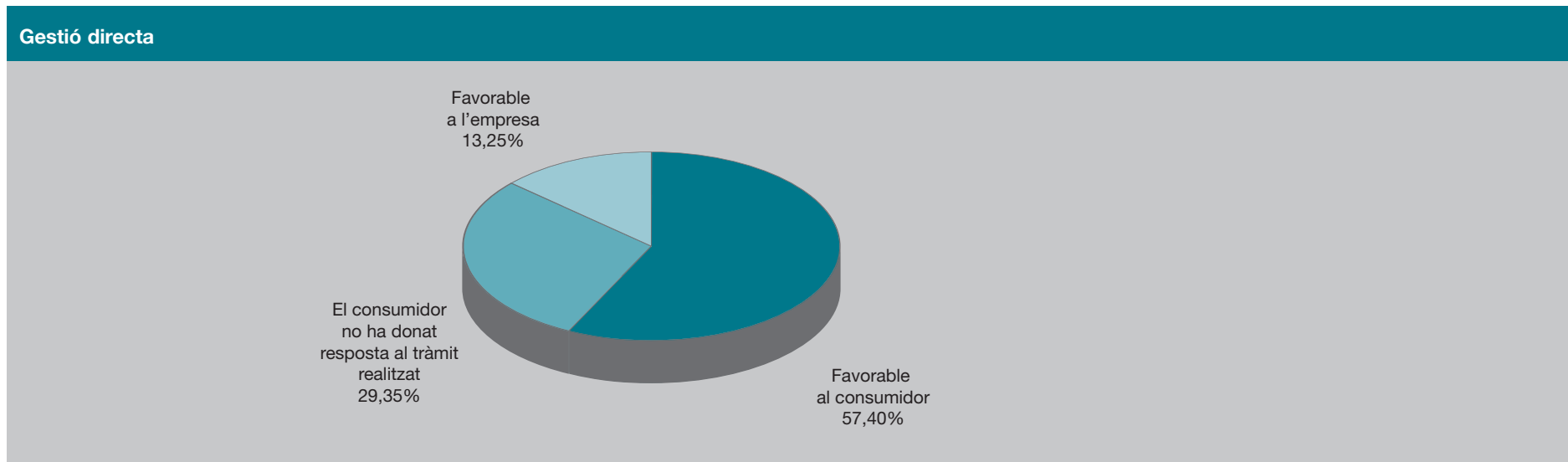
A la següent taula queden recollides les reclamacions que estaven en tràmit a començament d'any i les que han entrat al llarg del 2009, i s'indiquen les que no s'han tancat i continuen obertes.

Resultat de les reclamacions		
	Total	Percentatge (%)
Gestió directa a l'OMIC	8.665	73,18%
Arxiu	99	0,84%
Tramitat a un altre organisme	696	5,88%
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	2.380	20,10%
<b>Total</b>	<b>11.840</b>	
En tràmit	1.666	





Gestió directa		
	Total	Percentatge (%)
Favorable al consumidor	4.974	57,40%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	2.543	29,35%
Favorable a l'empresa	1.148	13,25%
<b>Total</b>	<b>8.665</b>	<b>100</b>



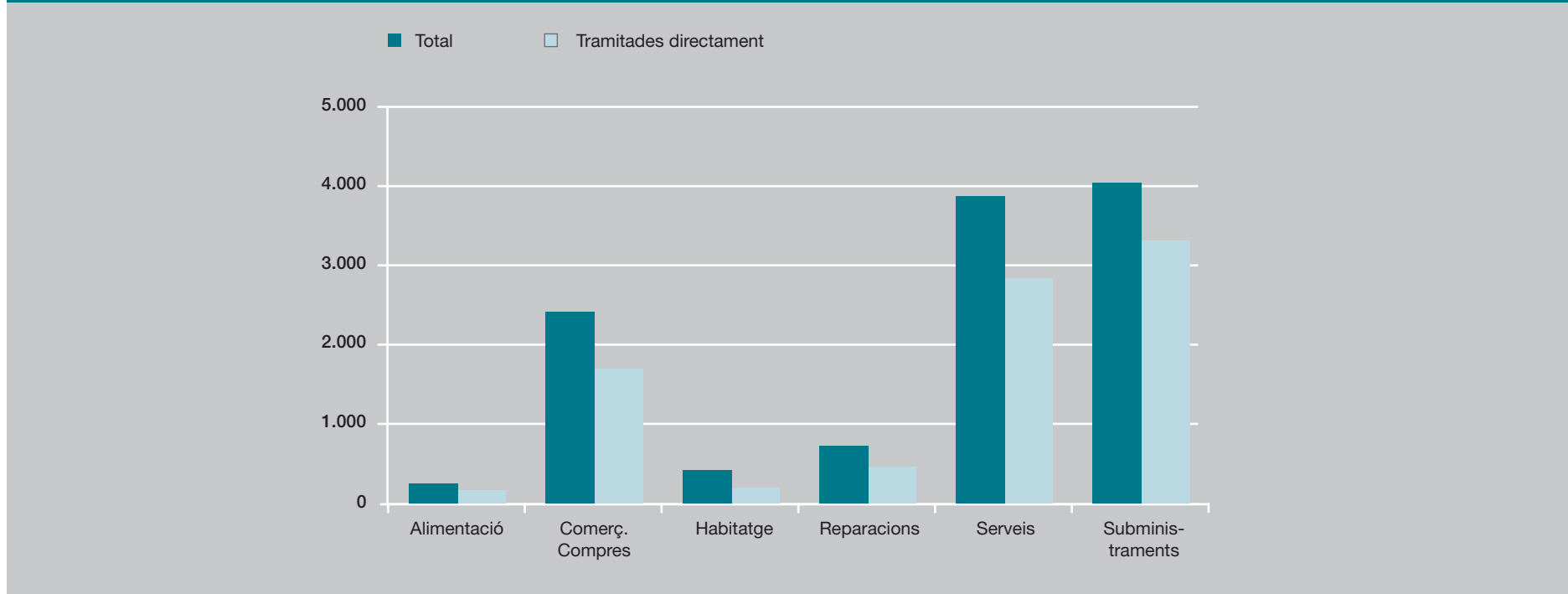
### Sectors de consum. Reclamacions resoltes

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. Els mercats d'electricitat i gas i les telecomunicacions són els sectors en què més s'han fet gestions directament.

**Sectors de consum**

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	246	166	2,10%	1,92%	67,48%
Comerç. Compres	2.420	1.692	20,63%	19,53%	69,92%
Habitatge	414	195	3,53%	2,25%	47,10%
Reparacions	724	462	6,17%	5,33%	63,81%
Serveis	3.878	2.839	33,06%	32,76%	73,21%
Subministraments	4.048	3.311	34,51%	38,21%	81,79%
<b>Total</b>	<b>11.730</b>	<b>8.665</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>73,87%</b>

**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
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	246	166	2,1	1,92	67,48
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	457	321	3,9	3,7	70,24
Automòbils	196	131	1,67	1,51	66,84
Calçat i tèxtil	319	233	2,72	2,69	73,04
Electrodomèstics	1.277	896	10,89	10,34	70,16
Mobles i decoració	171	111	1,46	1,28	64,91
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	36	21	0,31	0,24	58,33
Arrendaments	306	169	2,61	1,95	55,23
Compra d'habitatge	66	0	0,56	-	-
Temps compartit	6	5	0,05	0,06	83
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions a la llar	245	147	2,09	1,7	60
Automòbils	197	115	1,68	1,33	58,38
Electrodomèstics	282	200	2,4	2,31	70,92
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	331	201	2,82	2,32	60,73
Serveis	1.005	695	8,57	8,02	69,15
Assegurances	164	110	1,4	1,27	67,07
Ensenyament	157	96	1,34	1,11	61,15
Entitats financeres	326	281	2,78	3,24	86,2
Oci i cultura	428	294	3,65	3,39	68,69
Administració	4	-	0,03	-	-
Sanitat	103	66	0,88	0,76	64,08
Restauració	404	273	3,44	3,15	67,57
Transports	956	664	8,15	7,66	69,46
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	39	28	0,33	0,32	72
Electricitat	496	470	4,23	5,42	94,76
Gas	197	183	1,68	2,11	92,89
Telecomunicacions	3.316	2.630	28,28	30,35	79,31
<b>TOTAL</b>	<b>11.726</b>	<b>8.665</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>73,9</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 la quantitat és nul·la, ja 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 que tenen com a motiu la renda del lloguer d'habitatge, les quotes d'assegurança o altres de relacionades amb entitats financeres. Fets aquests advertiments, i fent els càlculs a partir de la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total ascendeix a 3.974.321 €, amb una mitjana de 338 € per reclamació.

L'import de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC ascendeix a 2.119.657 €. D'aquests, 1.118.932 € pertanyen a casos resolts a favor del reclamant. 758.108 € han estat en casos en què l'actuació de l'empresa era la correcta, i 242.617 € han estat de casos en què el consumidor no s'ha definit.

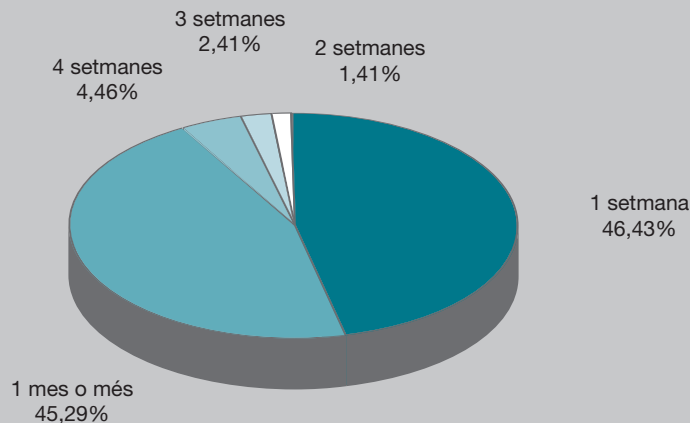
### Valoració econòmica de les reclamacions

	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	3.974.321€	338€
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	2.119.657€	245€
Favorable reclamant	1.118.932€	
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	242.617€	
Favorable empresa	758.108€	

## Conclusió

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

Conclusions		
	Total	Percentatge (%)
1 setmana	5.444	46,43%
2 setmanes	165	1,41%
3 setmanes	283	2,41%
4 setmanes	523	4,46%
1 mes o més	5.311	45,29%
<b>Total</b>	<b>11.726</b>	<b>100</b>



# 5

## El web

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

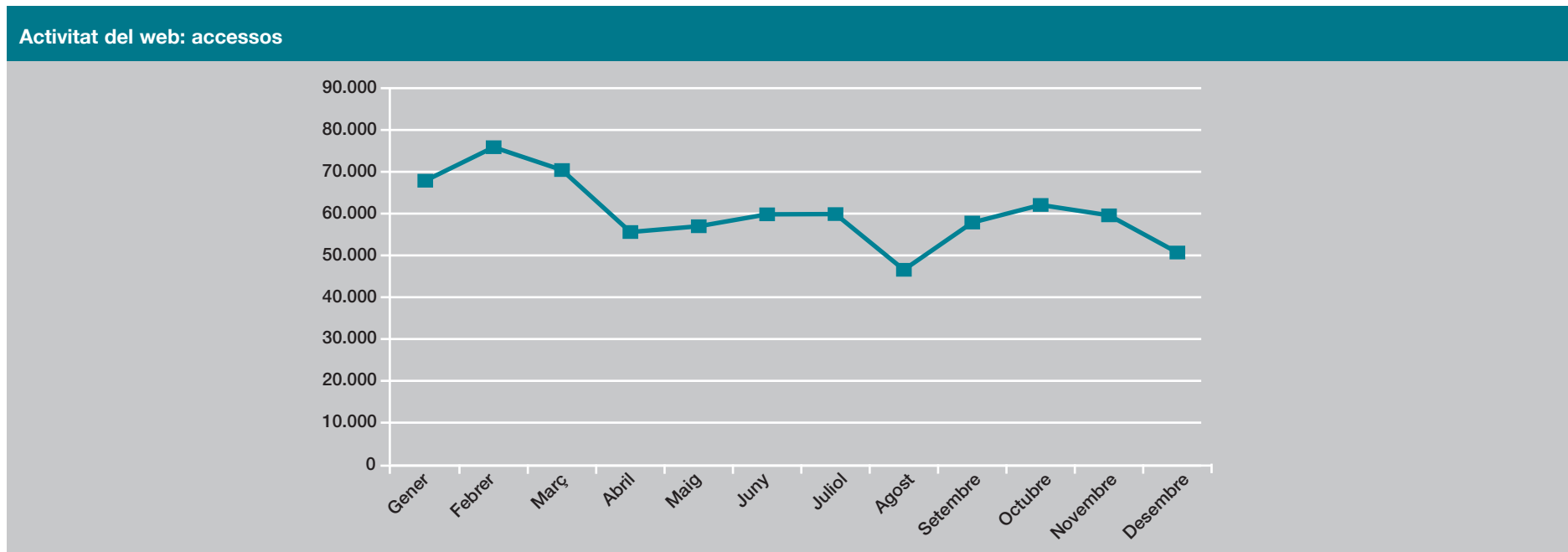
### Estructura

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

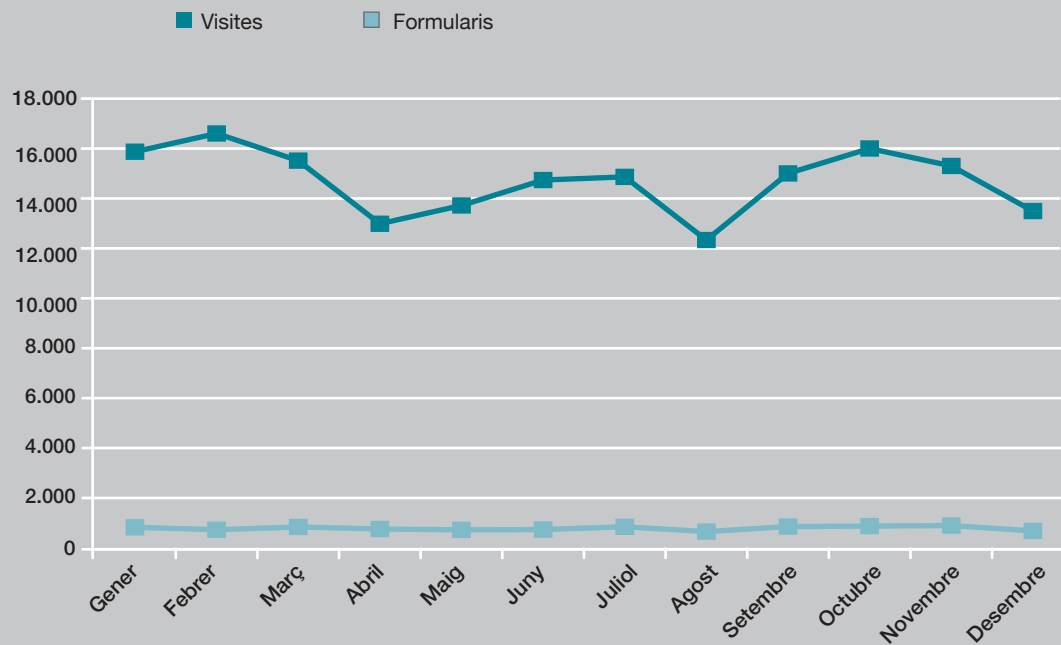
## Dades

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona ens facilita diverses estadístiques que permeten estudiar els accessos al web amb vista a una major racionalització d'aquesta. A la primera taula, a "Accessos" hi ha comptabilitzat el nombre d'arxius total que han demanat els visitants. A "Visites" hi ha el nombre d'accions realitzades per un visitant des del moment en què visualitza la primera pàgina des del servidor fins que deixa el lloc. D'aquesta manera es pot veure que l'usuari realitza diverses consultes a la vegada. Aquest fet és important, ja que el consumidor pot accedir a una informació variada i diferenciada sense haver-se de desplaçar. Finalment, a "Formularis rebuts" es recull el total de formularis que han tingut entrada al servei, sense diferenciar si han estat consultes o reclamacions. A més de la informació de l'activitat mensual del web, es recullen altres dades dels usuaris, com ara el total de les visites realitzades, la mitjana de visites per dia, la durada de l'accés, la distribució per dies de la setmana i la utilització en horari laboral.

Activitat del web													
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Accessos	67.865	75.878	70.416	55.593	56.977	59.826	59.885	46.560	57.863	62.068	59.582	50.689	723.202
Visites	15.873	16.604	15.516	12.987	13.721	14.739	14.865	12.335	15.004	16.003	15.304	13.496	176.087
Formularis rebuts	826	727	839	757	722	734	846	653	854	874	896	681	9.409



Activitat del web: visites i formularis



Resum de les visites

Mitjana per dia	482
Durada mitjana de la visita en minuts	5'14"
Mitjana de pàgines vistes per visita	4,11

Visites per hora del dia (%)

Hores hàbils d'atenció al públic (de 9 a 17 h)	51,92
Hores no hàbils	48,08
<b>Total</b>	<b>100</b>



Visites per dia de la setmana (%)	
Dilluns	17,3
Dimarts	17,43
Dimecres	17,35
Dijous	16,62
Divendres	14,16
Dissabte	8,54
Diumenge	8,58
<b>Total</b>	<b>100</b>

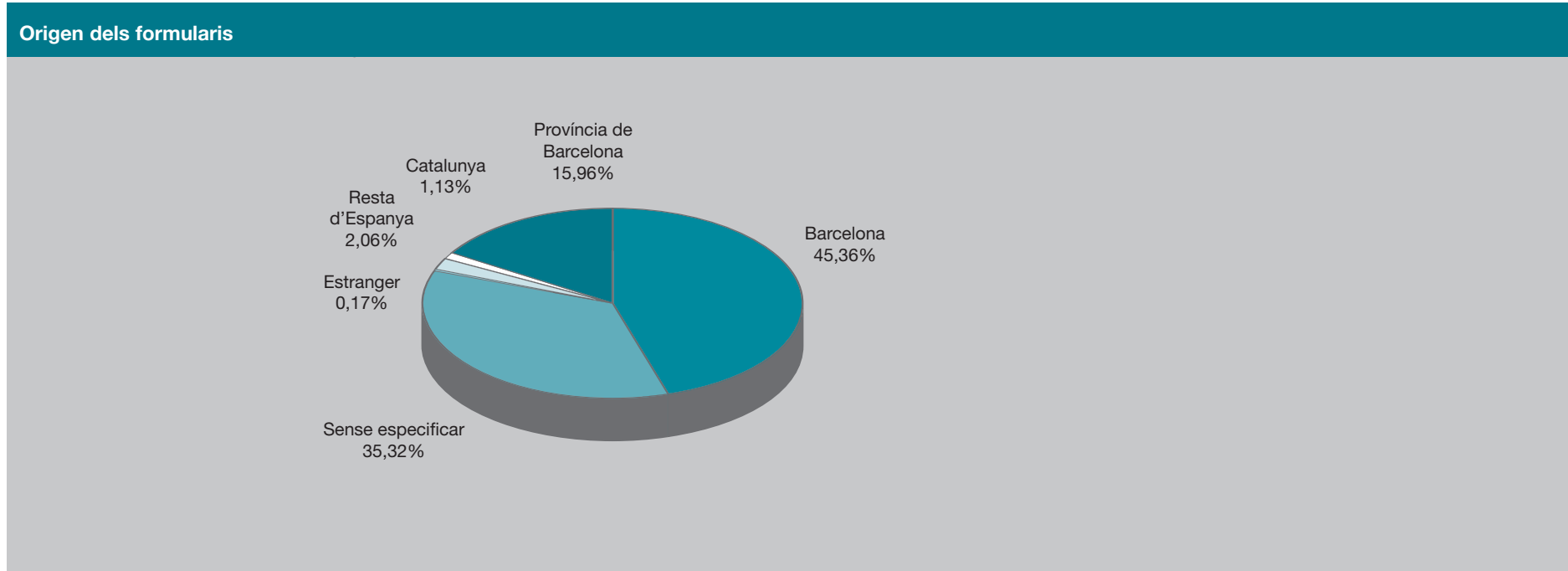
### Característiques de les sessions i dels usuaris

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

El 54% dels formularis rebuts pertanyen a un altre municipi. Per districtes, es pot observar que més del 21% dels formularis corresponen a l'Eixample i el 16% a Sant Martí. El menor percentatge correspon a Ciutat Vella, amb prop del 7%.

Es pot veure que l'accés és majoritari fora de les hores en què el servei està obert –més del 68%–, cosa que permet que sectors de la població que tenien dificultats per accedir-hi per qüestions d'horari o de mobilitat ara ho puguin fer. Les dades ens indiquen que el web és una eina més i no pas un substitutiu dels altres camins d'accés al servei, per la qual cosa s'amplia el ventall d'usuaris de l'OMIC.

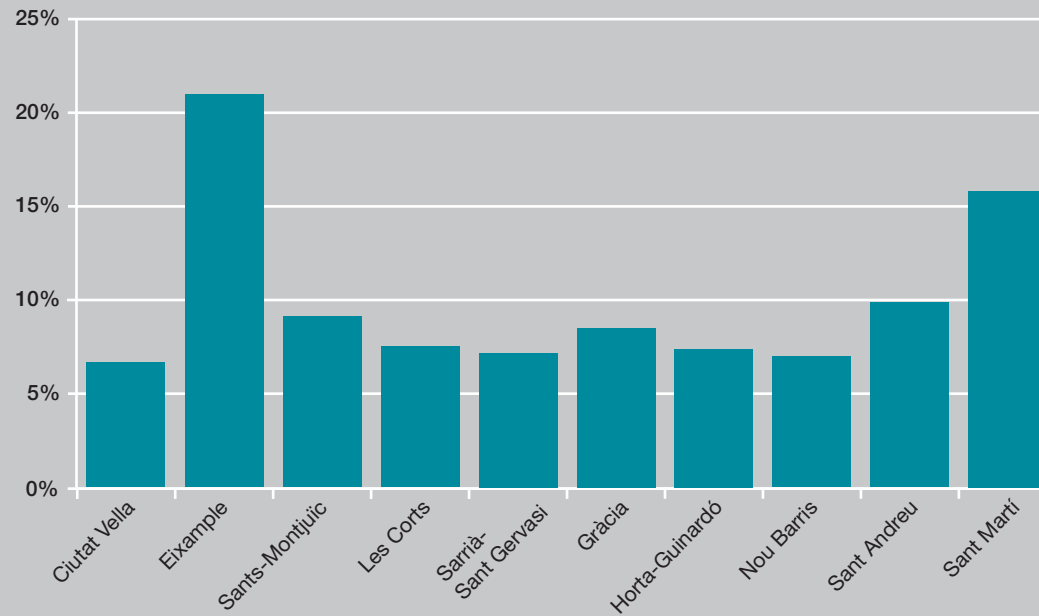
Origen dels formularis (%)	
Barcelona	45,36
Província de Barcelona	15,96
Catalunya	1,13
Resta d'Espanya	2,06
Estranger	0,17
Sense especificar	35,32
<b>Total</b>	<b>100</b>



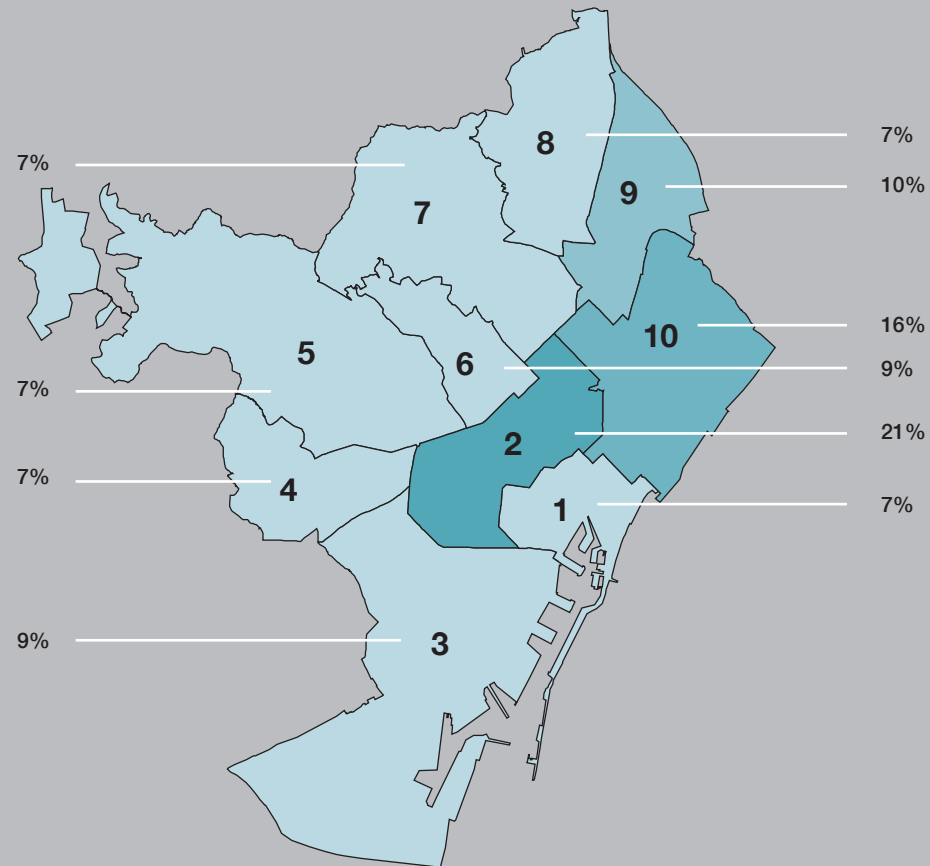
**Districte origen dels formularis**

	Població a 1 de gener de 2008	Percentatge de població (%)	Percentatge de formularis rebuts per Internet (%)
Ciutat Vella	111.636	6,9	6,66
Eixample	265.866	16,5	20,98
Sants - Montjuïc	181.432	11,2	9,11
Les Corts	82.489	5,1	7,51
Sarrià - Sant Gervasi	142.665	8,8	7,18
Gràcia	122.088	7,6	8,52
Horta - Guinardó	170.427	10,5	7,37
Nou Barris	167.433	10,4	6,99
Sant Andreu	145.443	9	9,86
Sant Martí	226.429	14	15,81
<b>Total Barcelona</b>	<b>1.615.908</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Districte origen dels formularis**

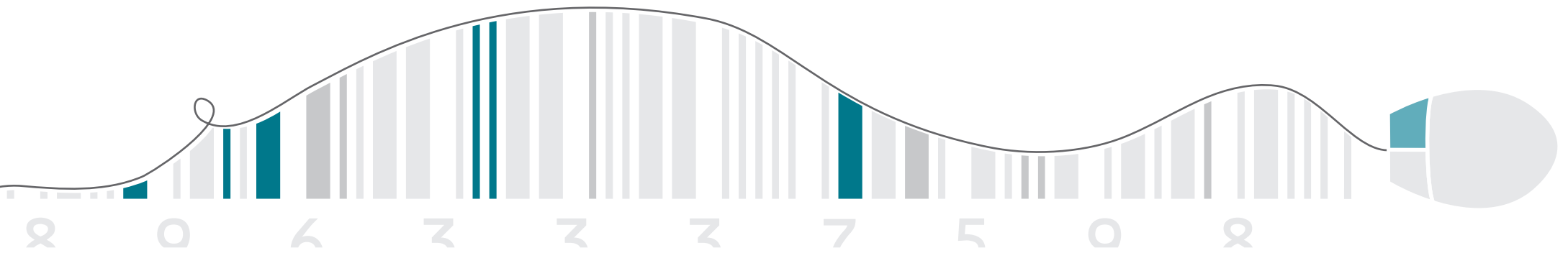
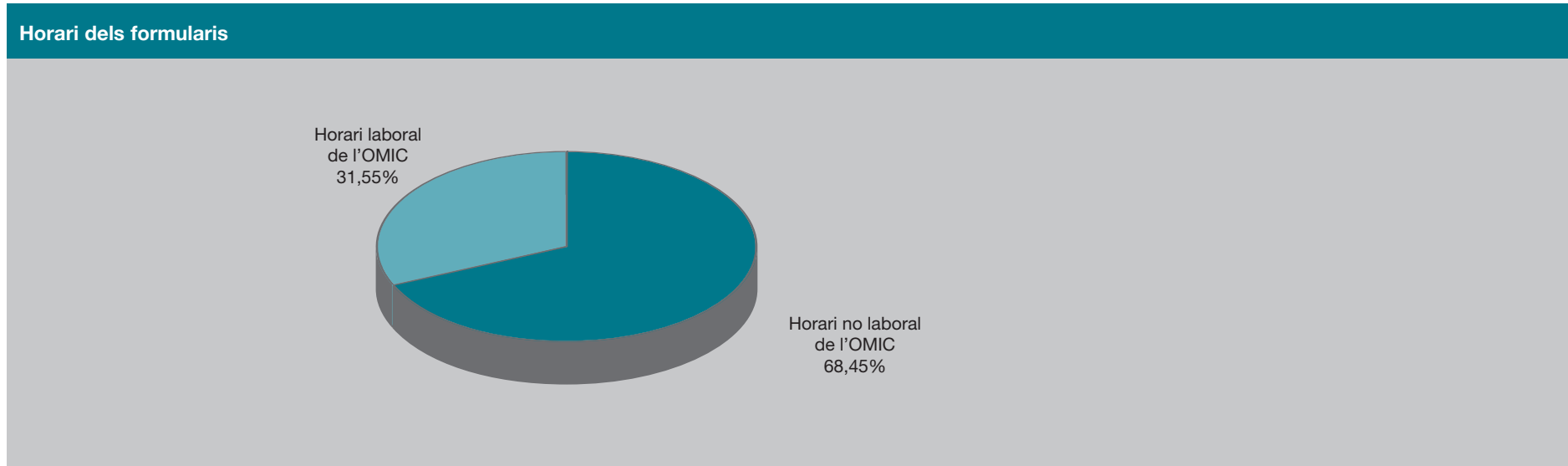


Districte origen dels formularis



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

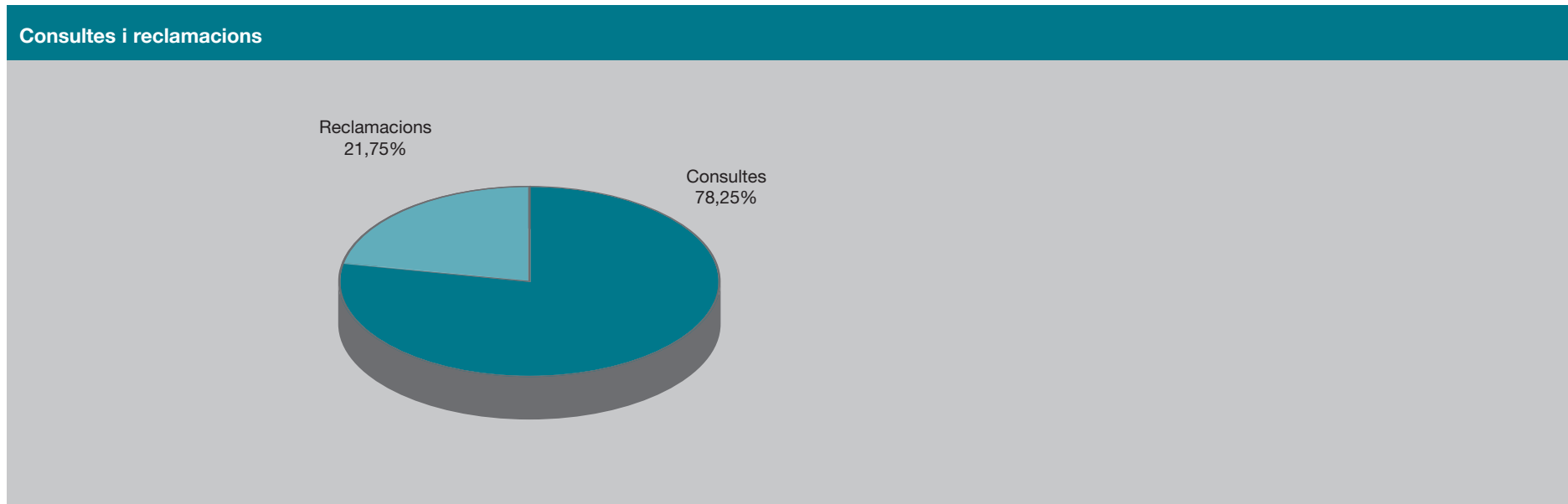
Horari dels formularis (%)	
Horari laboral de l'OMIC	31,55
Horari no laboral de l'OMIC	68,45
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



## Sectors de consum

La metodologia utilitzada per analitzar les següents dades és la mateixa que s'ha seguit en el moment de presentar les dades globals d'aquests temes al capítol corresponent i segueix uns paràmetres força similars, excepte en els casos que no es consideren consum o que pertanyen a altres sectors que suposen un percentatge molt elevat quan parlem de consultes.

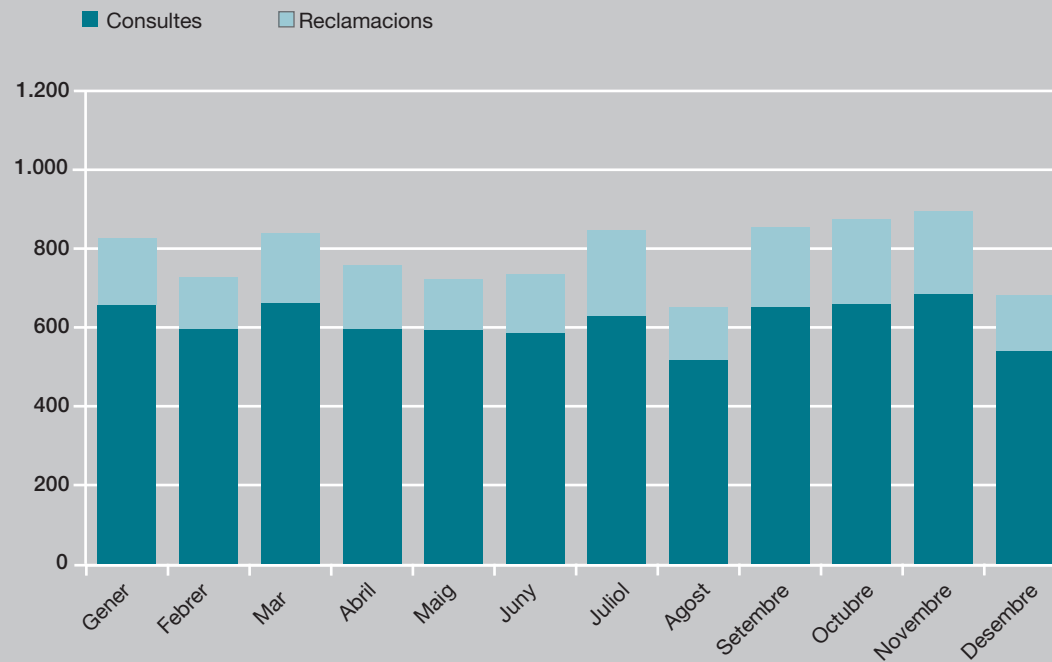
Consultes i reclamacions				
	Totals		Percentatge (%)	
Formularis	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions
9.409	7.363	2.046	78,25	21,75



Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge
Consultes	657	595	662	594	592	586	629	516	652	658	684	538	7.363	78,25
Reclamacions	169	132	177	163	130	148	217	137	202	216	212	143	2.046	21,75
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>727</b>	<b>839</b>	<b>757</b>	<b>722</b>	<b>734</b>	<b>846</b>	<b>653</b>	<b>854</b>	<b>874</b>	<b>896</b>	<b>681</b>	<b>9.409</b>	<b>100</b>

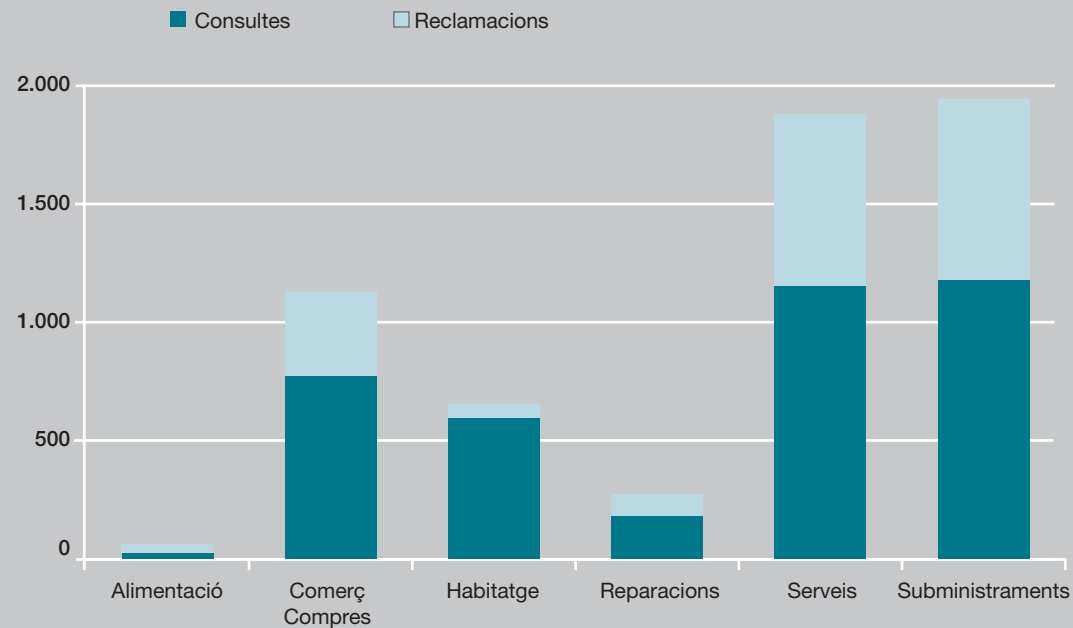
Formularis rebuts



**Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum**

	Total			Percentatge (%)			
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació als formularis
Alimentació	60	22	38	0,64	0,30	1,86	63,33
Comerç. Compres	1.127	772	355	11,98	10,48	17,35	31,5
Habitatge	654	593	61	6,95	8,05	2,98	9,33
Reparacions	274	179	95	2,91	2,43	4,64	34,67
Serveis	1.880	1.151	729	19,98	15,63	35,63	38,78
Subministraments	1.944	1.176	768	20,66	15,97	37,54	39,51
<b>Temes de consum</b>	<b>5.939</b>	<b>3.893</b>	<b>2.046</b>	<b>63,12</b>	<b>52,87</b>	<b>100</b>	<b>34,45</b>
No és procedent	3.470	3.470	-	36,88	47,13	-	-
<b>Total</b>	<b>9.409</b>	<b>7.363</b>	<b>2.046</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>21,75</b>

**Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum**





La taula següent ens permet veure quins són els temes més demanats. Els percentatges estan calculats a partir del subtotal de temes de consum per tal de tenir dades més aclaridores, i no s'hi inclou l'apartat "No és procedent". Les telecomunicacions són, com en la resta, la qüestió més demanada (26%) seguida de les relacionades amb els arrendaments urbans (12%). Quant a les reclamacions rebudes destaquem també les telecomunicacions (30%) i el transport (10%).



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

	Total			Percentatges (%)			
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació als formularis
<b>ALIMENTACIÓ</b>							
Alimentació	60	22	38	1,01	0,57	1,86	63,33
<b>COMERÇ. COMPRES</b>							
Béns	224	156	68	3,77	4,01	3,32	30,36
Automòbils	162	117	45	2,73	3,01	2,2	27,78
Calçat i tèxtil	191	134	57	3,22	3,44	2,79	29,84
Electrodomèstics	473	314	159	7,96	8,07	7,77	33,62
Mobles i decoració	77	51	26	1,3	1,31	1,27	33,77
<b>HABITATGE</b>							
Habitatge	56	48	8	0,94	1,23	0,39	14,29
Arrendaments	513	466	47	8,64	11,97	2,3	9,16
Compra d'habitatge	85	79	6	1,43	2,03	0,29	7,06
Temps compartit	-	-	-	-	-	-	-
<b>REPARACIONS</b>							
Reparacions a la llar	89	63	26	1,5	1,62	1,27	29,21
Automòbils	61	37	24	1,03	0,95	1,17	39,34
Electrodomèstics	124	79	45	2,09	2,03	2,2	36,29
<b>SERVEIS</b>							
Turisme	111	72	39	1,87	1,85	1,91	35,14
Serveis	463	276	187	7,8	7,09	9,14	40,39
Assegurances	168	129	39	2,83	3,31	1,91	23,21
Ensenyament	107	66	41	1,8	1,7	2	38,32
Entitats financeres	235	170	65	3,96	4,37	3,18	27,66
Oci i cultura	159	73	86	2,68	1,88	4,2	54,09
Administració	10	9	1	0,17	0,23	0,05	10
Sanitat	66	48	18	1,11	1,23	0,88	27,27
Restauració	103	46	57	1,73	1,18	2,79	55,34
Transports	458	262	196	7,71	6,73	9,58	42,79
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>							
Aigua	21	15	6	0,35	0,39	0,29	28,57
Electricitat	280	163	117	4,71	4,19	5,72	41,79
Gas	107	73	34	1,8	1,88	1,66	31,78
Telecomunicacions	1.536	925	611	25,86	23,76	29,86	39,78
<b>TEMES DE CONSUM</b>	<b>5.939</b>	<b>3.893</b>	<b>2.046</b>	<b>63,12</b>	<b>52,87</b>	<b>100</b>	<b>34,45</b>
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>	<b>3.470</b>	<b>3.470</b>	<b>-</b>	<b>36,88</b>	<b>47,13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.409</b>	<b>7.363</b>	<b>2.046</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>21,75</b>

# 6

## Evolució del servei de l'OMIC

### Utilització i accés al servei

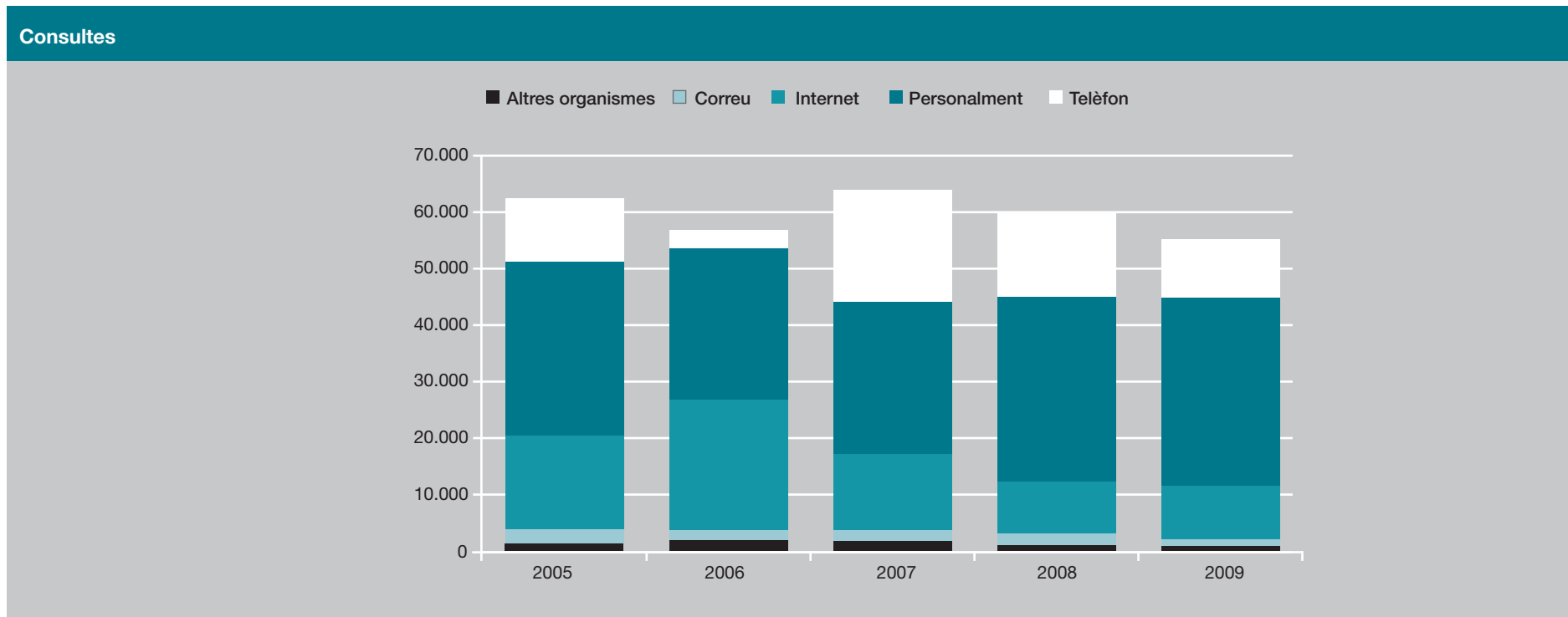
Hi ha hagut un descens del 8% en les consultes. El web ha estat utilitzat per gairebé un 4% més de persones i l'atenció personalitzada ha crescut un 1,5%. Per contra, l'atenció telefònica, que ha millorat mitjançant la implantació d'un contestador que permet al ciutadà deixar un missatge, ha decrescut el 31%. Així mateix, la utilització de mitjans alternatius com ara el correu o el fax s'ha reduït el 39%. Per últim, les consultes procedents d'altres organismes han disminuït el 16%.

El nombre de reclamacions ha estat menor, el 12% respecte a l'any passat. El percentatge d'aquestes respecte a les consultes rebudes és del 21%, amb un lleuger descens respecte a l'any passat però amb un índex força similar.

Els accessos al web s'han incrementat el 6% i les visites quasi el 14%.

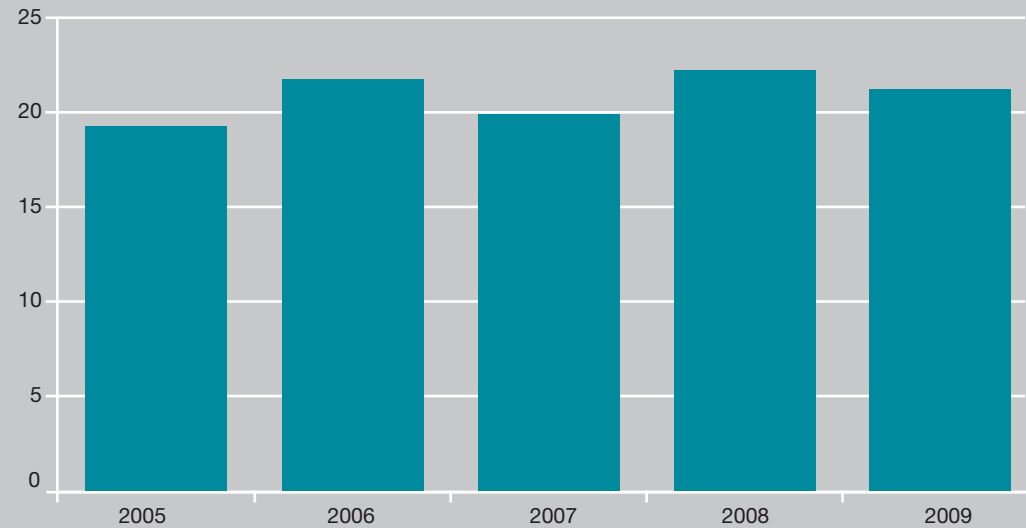


Consultes						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	1.286	1.848	1.721	1.025	857	-16,39
Correu	2.534	1.777	1.964	2.100	1.279	-39,1
Internet	16.610	23.202	13.439	9.059	9.409	3,86
Personalment	30.723	26.649	26.962	32.762	33.238	1,45
Telèfon	11.280	3.396	19.821	15.230	10.464	-31,29
<b>TOTAL</b>	<b>62.433</b>	<b>56.872</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>-8,19</b>
Accessos al web	3.207.436	3.028.657	2.169.066	681.058	723.202	6,19
Visites al web	110.821	101.848	169.355	154.564	176.087	13,92



Reclamacions						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	802	1.313	1.018	822	733	-10,83
Correu	1.914	1.557	1.605	1.375	1.137	-17,31
Internet	3.142	3.196	1.367	2.083	2.046	-1,78
Personalment	6.169	6.308	8.742	9.097	7.823	-14
Telèfon	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>-12,24</b>
Reclamacions respecte a les consultes (%)	19,26%	21,76%	19,92%	22,23%	21,25%	



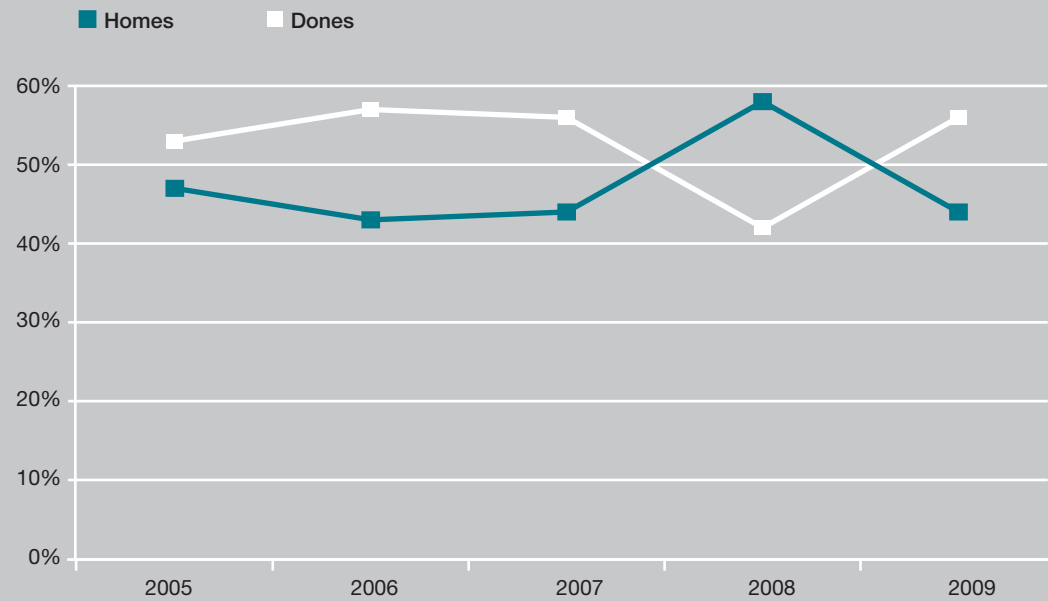
**Reclamacions respecte a les consultes****Perfil dels usuaris**

Les taules següents recullen diversos aspectes dels usuaris de l'OMIC. S'ha invertit el percentatge d'usuaris per sexe retornant a pautes anteriors i s'ha incrementat el de les persones d'entre 51 i 65 anys. En canvi no hi ha variacions significatives pel que fa al lloc de residència, el lloc on radiquen les empreses i comerços motiu de reclamació i el grau de coneixement de l'OMIC.

**Usuaris per sexe (%)**

	2005	2006	2007	2008	2009
Home	47	43	44	58	44
Dona	53	57	56	42	56
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

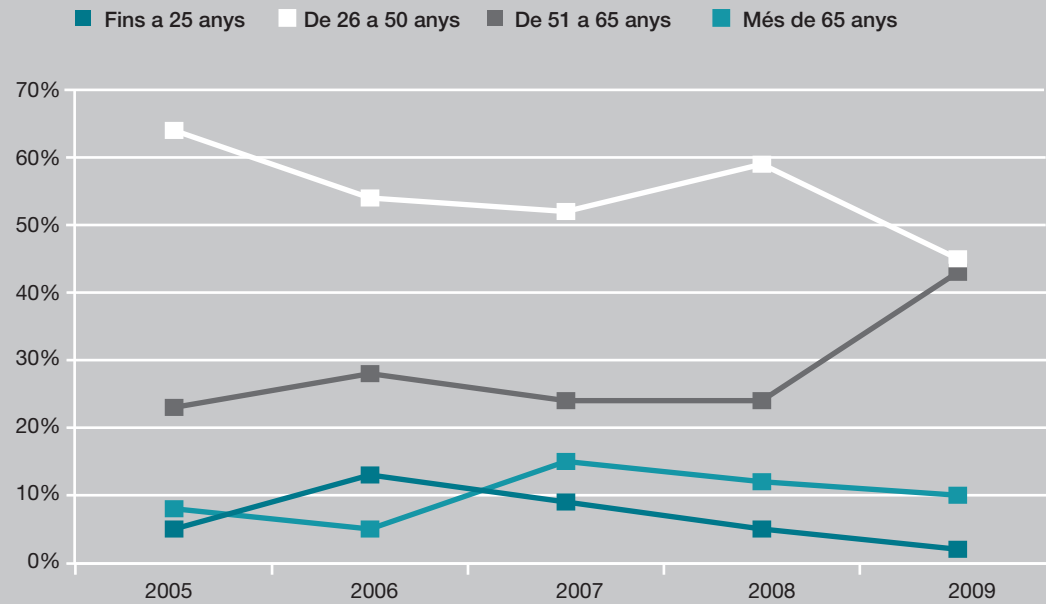
**Usuaris per sexe**



**Usuaris per edat (%)**

	2005	2006	2007	2008	2009
Fins a 25 anys	5	13	9	5	2
De 26 a 50 anys	64	54	52	59	45
De 51 a 65 anys	23	28	24	24	43
Més de 65 anys	8	5	15	12	10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

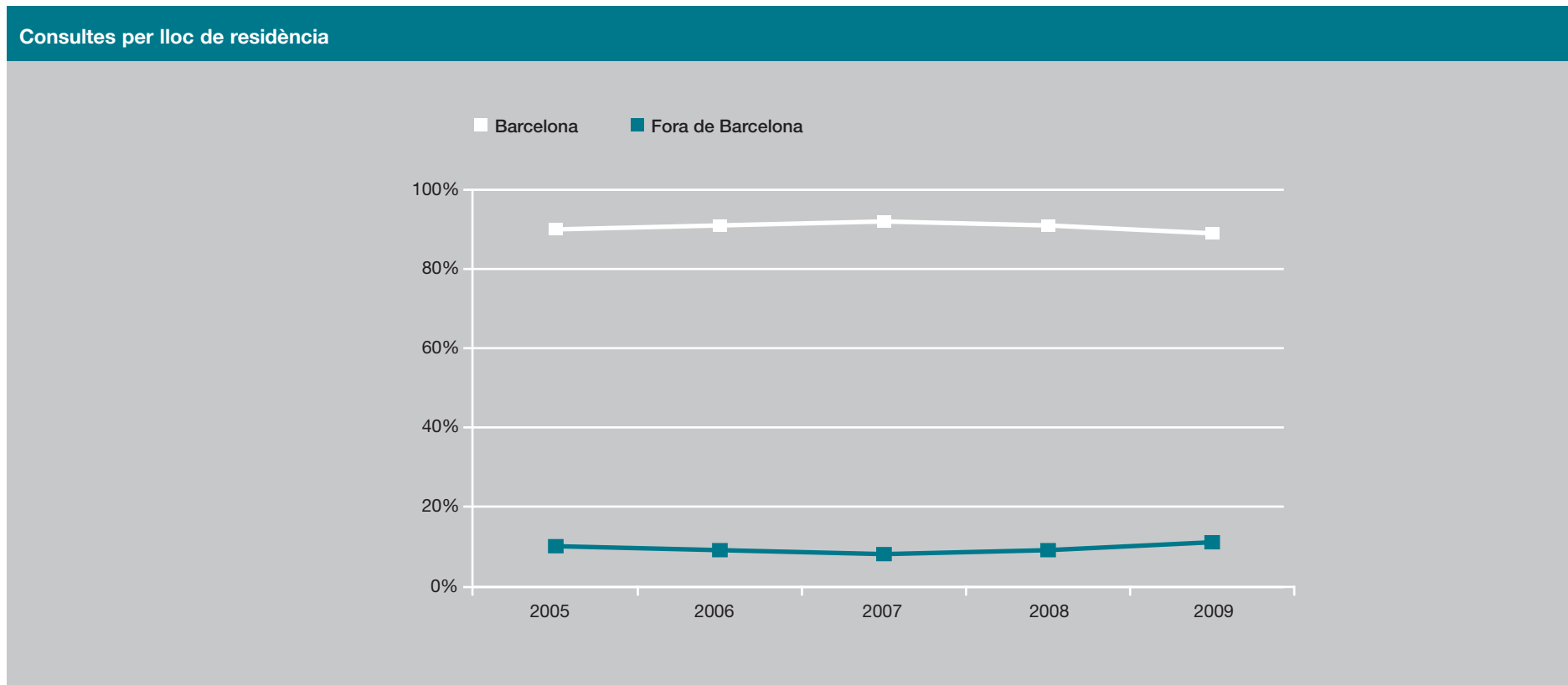
**Usuaris per edat**





## Origen dels usuaris

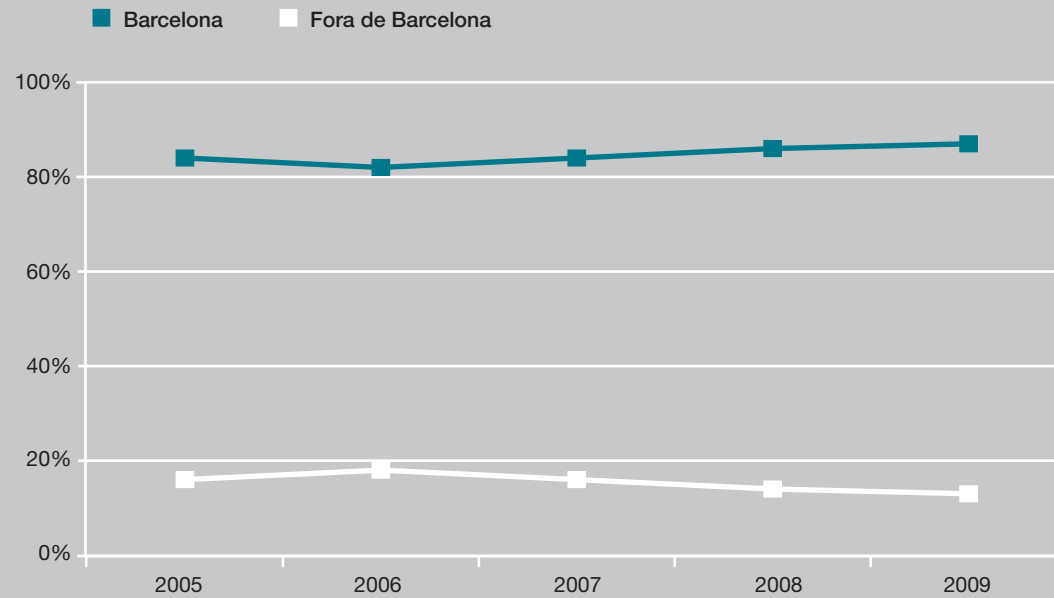
Consultes per lloc de residència (%)					
	2005	2006	2007	2008	2009
Barcelona	90	91	92	91	89
Fora de Barcelona	10	9	8	9	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



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

	2005	2006	2007	2008	2009
Barcelona	84	82	84	86	87
Fora de Barcelona	16	18	16	14	13
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

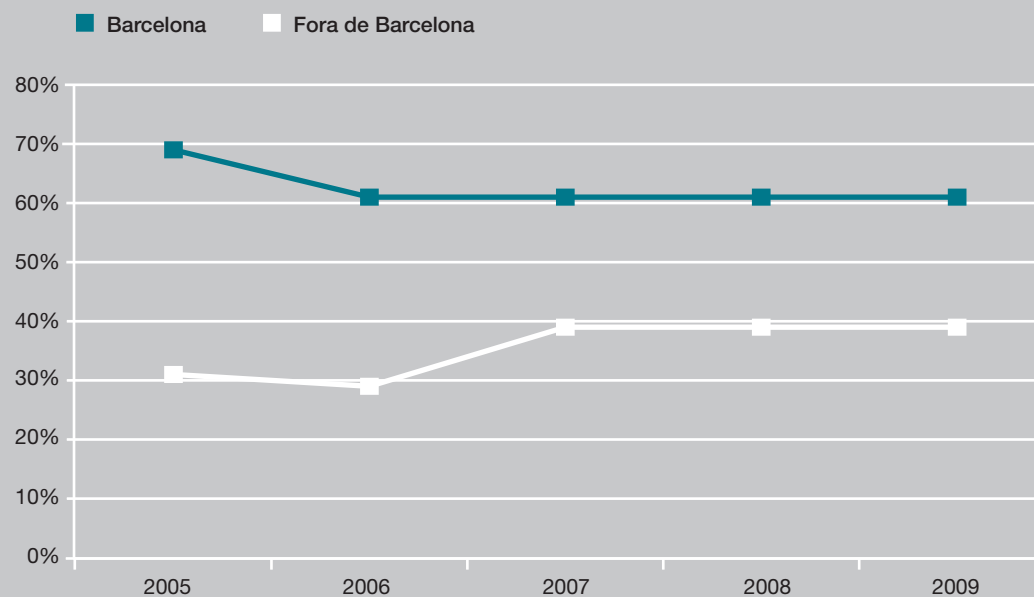
**Reclamacions per lloc de residència**



**Empreses per seu social (%)**

	2005	2006	2007	2008	2009
Barcelona	69	61	61	61	61
Fora de Barcelona	31	29	39	39	39
<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 (%)**

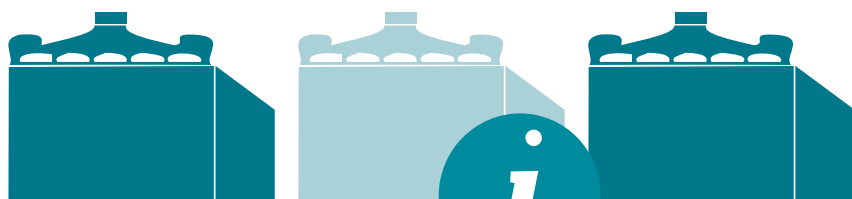
	2005	2006	2007	2008	2009
Ciutat Vella	9	9	9	9	8
Eixample	22	21	21	21	25
Sants - Montjuïc	10	11	10	10	10
Les Corts	7	7	7	6	7
Sarrià - Sant Gervasi	5	6	5	5	5
Gràcia	9	10	9	8	7
Horta - Guinardó	7	8	8	9	9
Nou Barris	7	6	7	9	7
Sant Andreu	11	9	10	9	9
Sant Martí	13	13	14	14	13
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

	2005	2006	2007	2008	2009
Ciutat Vella	8	8	9	9	7
Eixample	21	21	21	21	21
Sants - Montjuïc	9	10	9	10	10
Les Corts	7	7	7	6	7
Sarrià - Sant Gervasi	5	7	6	6	6
Gràcia	9	10	9	8	8
Horta - Guinardó	7	7	8	8	9
Nou Barris	7	6	7	8	8
Sant Andreu	13	10	10	10	11
Sant Martí	14	14	14	14	13
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Empreses per districte de residència (%)

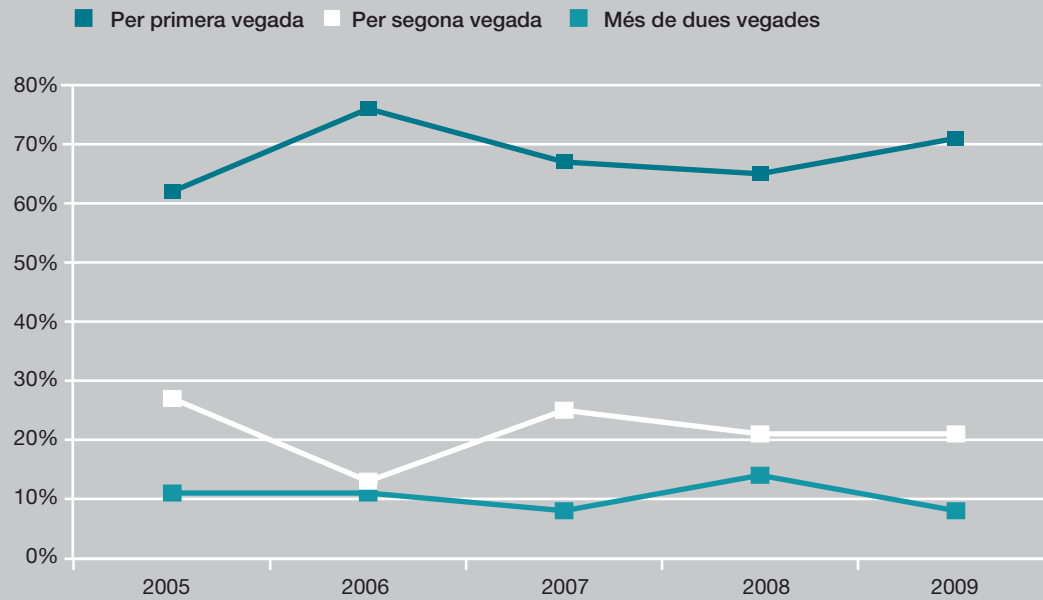
	2005	2006	2007	2008	2009
Ciutat Vella	11	10	12	13	12
Eixample	24	30	28	32	32
Sants - Montjuïc	13	8	8	7	6
Les Corts	17	18	11	11	8
Sarrià - Sant Gervasi	5	6	6	6	4
Gràcia	3	4	4	4	4
Horta - Guinardó	2	2	3	2	2
Nou Barris	2	2	3	4	3
Sant Andreu	6	8	8	8	8
Sant Martí	17	12	17	13	21
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



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

	2005	2006	2007	2008	2009
Per primera vegada	62	76	67	65	71
Per segona vegada	27	13	25	21	21
Més de dues vegades	11	11	8	14	8
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Coneixement de l'OMIC**

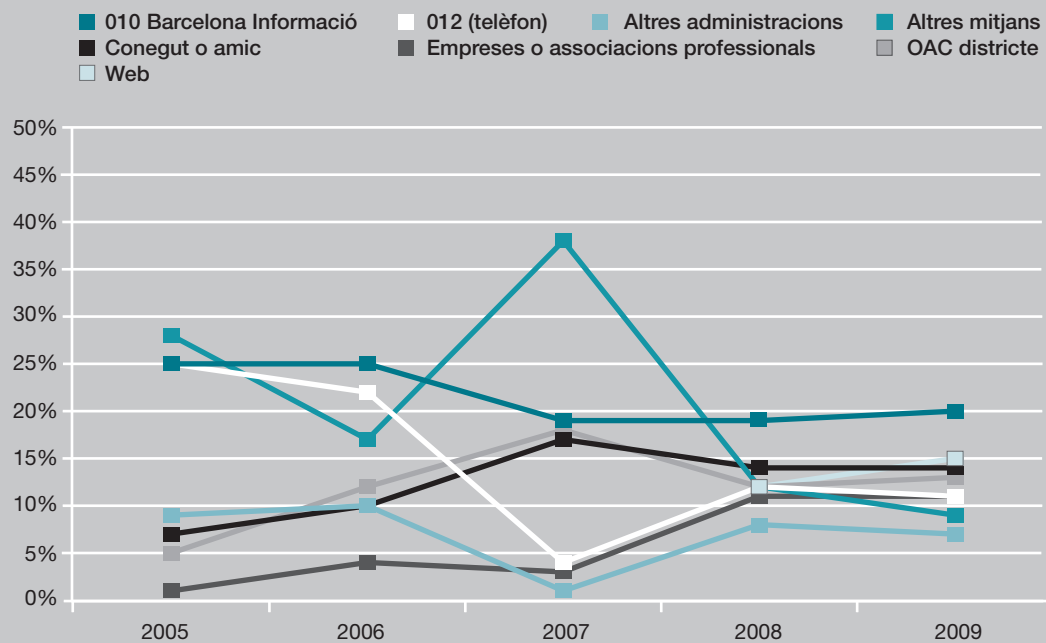


Mitjà a través del qual s'ha conegut l'OMIC (%)

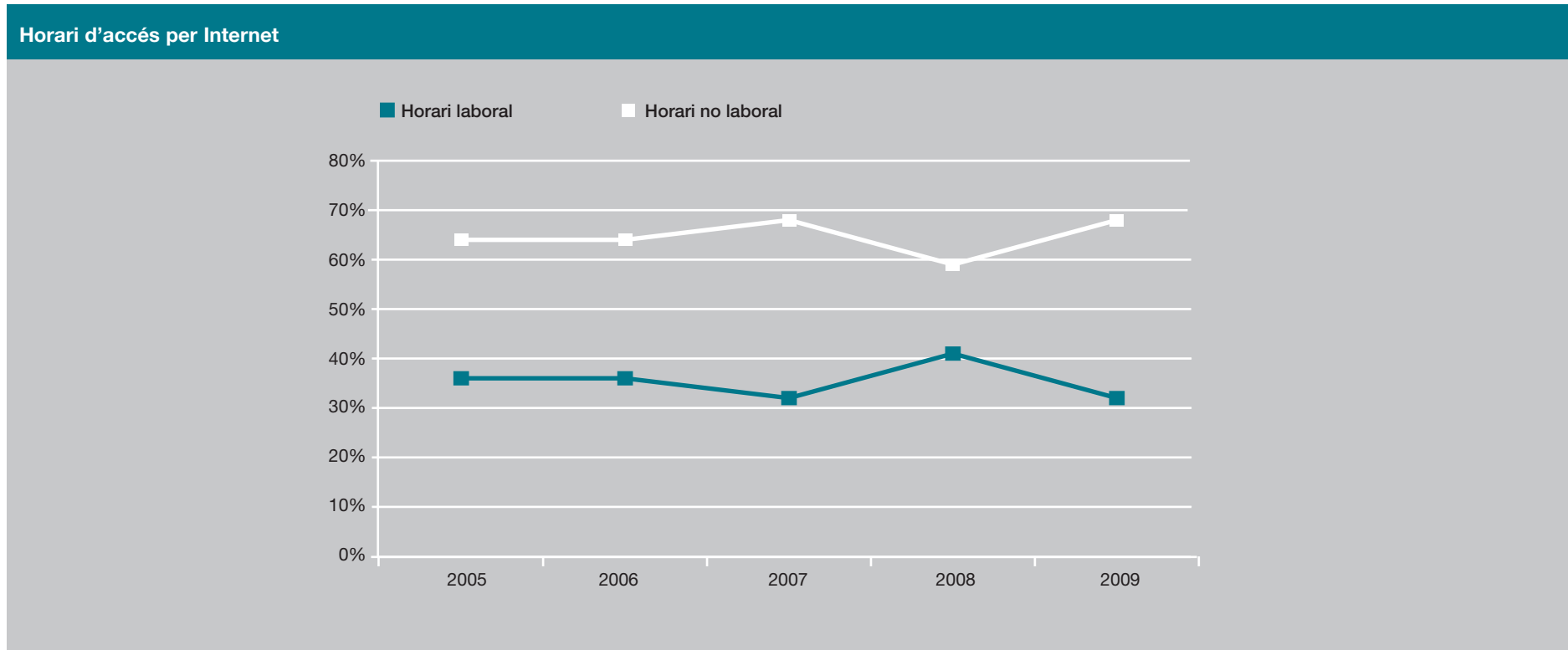
	2005	2006	2007	2008	2009
010 Barcelona Informació	25	25	19	19	20
012 (telèfon)	25	22	4	12	11
Altres administracions	9	10	1	8	7
Altres mitjans	28	17	38	12	9
Conegut o amic	7	10	17	14	14
Empreses o associacions professionals	1	4	3	11	11
OAC districte	5	12	18	12	13
Web*				12	15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Fins al 2008 constava en "altres mitjans".

Mitjà a través del qual s'ha conegut l'OMIC



Horari d'accés per Internet (%)					
	2005	2006	2007	2008	2009
Horari laboral de l'OMIC	36	36	32	41	32
Horari no laboral de l'OMIC	64	64	68	59	68
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

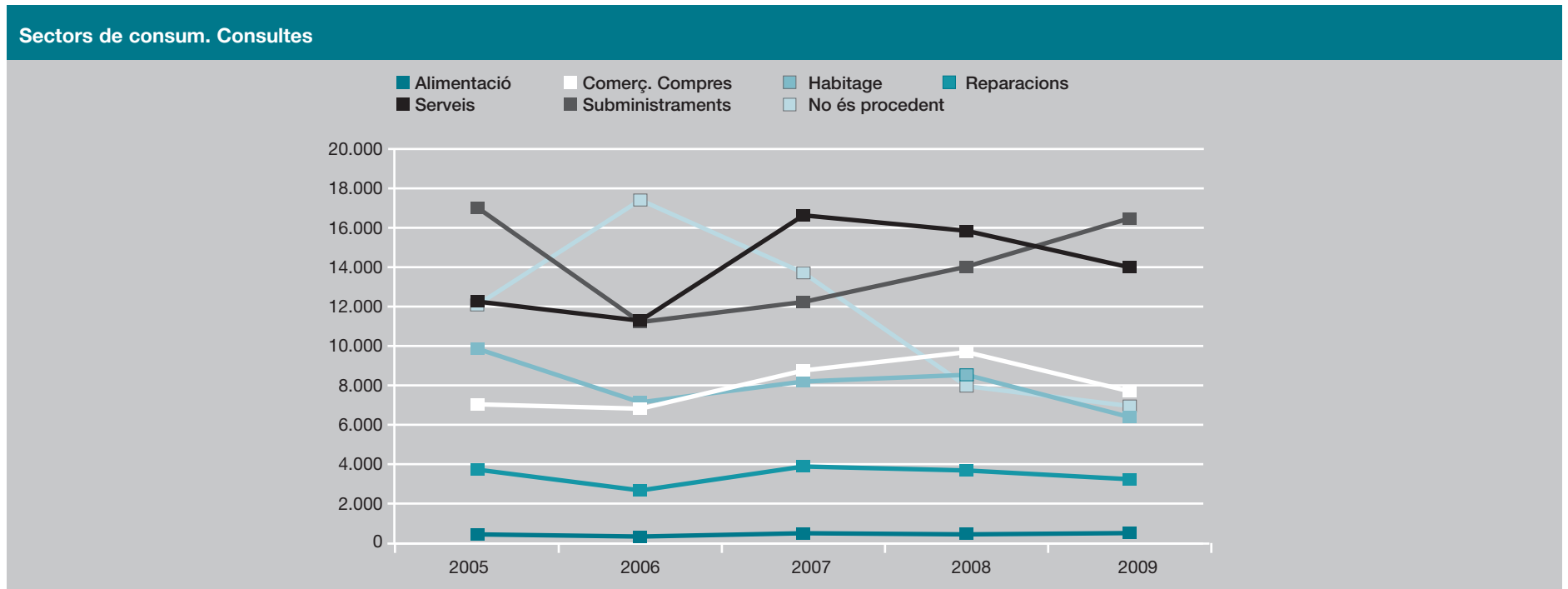




### Sectors de consum

A l'apartat corresponent ja s'ha comentat 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						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
Alimentació	436	326	494	436	502	15,14
Comerç. Compres	7.039	6.815	8.757	9.687	7.699	-20,52
Habitatge	9.863	7.138	8.196	8.536	6.390	-25,14
Reparacions	3.724	2.667	3.882	3.680	3.236	-12,07
Serveis	12.257	11.283	16.632	15.847	13.988	-11,73
Subministraments	17.032	11.213	12.233	14.028	16.480	17,48
<b>Temes de consum</b>	<b>50.351</b>	<b>39.442</b>	<b>50.194</b>	<b>52.214</b>	<b>48.295</b>	<b>-7,51</b>
No és procedent	12.082	17.410	13.713	7.962	6.952	-12,69
<b>Total</b>	<b>62.433</b>	<b>56.852</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>-8,19</b>



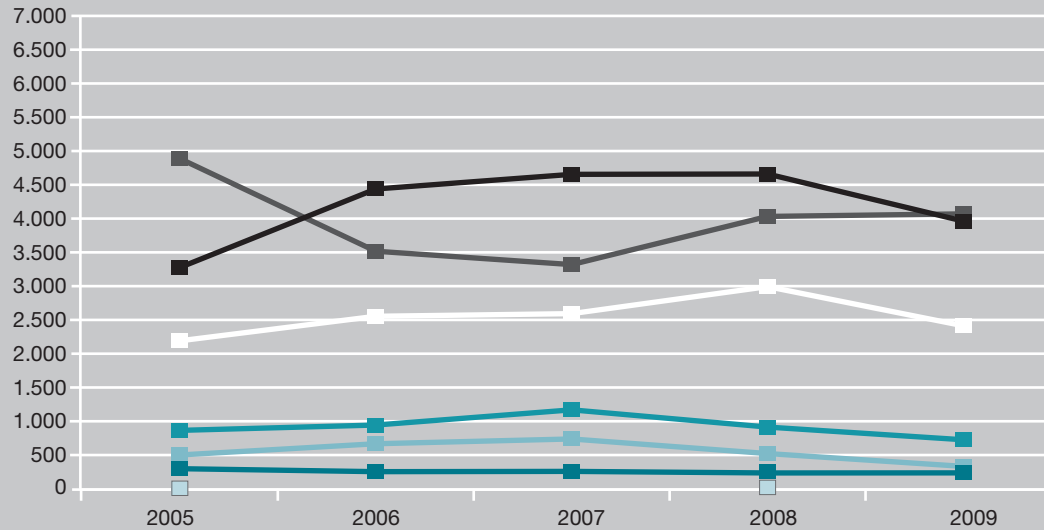
Temes objecte de consulta						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	436	326	494	436	502	15,14
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	3.121	2.487	2.111	1.811	1.274	-29,65
Automòbils	772	718	914	1.175	1.051	-10,55
Calçat i tèxtil	792	621	803	1.327	1.216	-8,36
Electrodomèstics	1.692	2.320	4.221	4.247	3.284	-22,67
Mobles i decoració	662	669	708	1.127	874	-22,45
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	1.976	1.211	497	894	736	-17,67
Arrendaments	7.261	5.387	6.976	6.761	4.938	-26,96
Compra d'habitatge	564	516	698	860	701	-18,49
Temps compartit	62	24	25	21	15	-28,57
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	1.193	946	1.207	1.456	1.180	-18,96
Instal·ladors	502	346	342	4		-100
Automòbils	972	711	889	996	872	-12,54
Electrodomèstics	1.057	664	1.444	1.224	1.184	-3,27
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	1.612	1.035	1.216	1.361	1.336	-1,84
Serveis	3.393	3.105	2.827	2.706	2.354	-13,01
Assegurances	943	713	902	1.385	1.384	-0,07
Ensenyament	768	627	837	1.113	1.128	1,35
Entitats financeres	1.062	670	953	1.766	1.893	7,19
Oci i cultura	943	711	965	1.135	1.201	5,81
Administració	1.222	449	3.688	1.508	13	-99,14
Sanitat	341	268	445	708	836	18,08
Restauració	539	527	639	915	947	3,5
Transports	1.434	3.178	4.160	3.250	2.896	-10,89
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	274	179	294	336	578	72,02
Electricitat	1.201	684	1.409	1.066	2.899	171,95
Gas	1.248	827	804	951	1.137	19,56
Telecomunicacions	14.309	9.523	9.726	11.675	11.866	1,64
<b>TEMES DE CONSUM</b>						
No és procedent	12.082	17.410	13.713	7.962	6.952	-12,69
<b>TOTAL</b>	<b>62.433</b>	<b>56.852</b>	<b>63.907</b>	<b>60.176</b>	<b>55.247</b>	<b>-8,19</b>

Sectors de consum. Reclamacions

	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
Alimentació	298	254	258	235	236	0,43
Comerç. Compres	2.191	2.554	2.593	2.993	2.413	-19,38
Habitatge	501	667	738	522	332	-36,4
Reparacions	865	944	1.169	914	726	-20,57
Serveis	3.276	4.438	4.655	4.660	3.962	-14,98
Subministraments	4.888	3.517	3.319	4.032	4.070	0,94
Subtotal	12.019	12.374	12.732	13.356	11.739	-12,11
No és procedent	8	-	-	21	-	-100
<b>Total</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>-12,24</b>

Sectors de consum. Reclamacions

■ Alimentació   
 ■ Serveis   
 ■ Comerç. Compres   
 ■ Habitatge   
 ■ Reparacions   
 ■ Subministraments   
 ■ No és procedent



Temes objecte de reclamació						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	298	254	258	235	236	0,43
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	829	939	505	550	433	-21,27
Automòbils	181	195	205	233	195	-16,31
Calçat i tèxtil	305	320	341	384	332	-13,54
Electrodomèstics	631	791	1.272	1.568	1.274	-18,75
Mobles i decoració	245	309	270	258	179	-30,62
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	116	161	85	51	34	-33,33
Arrendaments	321	418	564	397	223	-43,83
Compra d'habitatge	51	80	82	70	69	-1,43
Temps compartit	13	8	7	4	6	50
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	359	296	254	335	227	-32,24
Instal·ladors	117	132	117	4	0	-100
Automòbils	209	274	282	231	192	-16,88
Electrodomèstics	180	242	516	344	307	-10,76
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	383	292	414	424	330	-22,17
Serveis	996	1.105	954	1.098	990	-9,84
Assegurances	98	135	110	200	180	-10
Ensenyament	108	110	147	201	162	-19,4
Entitats financeres	130	109	127	276	318	15,22
Oci i cultura	385	411	525	590	482	-18,31
Administració	222	158	53	25	4	-84
Sanitat	59	74	103	117	111	-5,13
Restauració	321	403	485	455	407	-10,55
Transports	574	1.641	1.737	1.274	978	-23,23
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	40	24	40	61	36	-40,98
Electricitat	306	199	462	267	520	94,76
Gas	420	233	166	185	189	2,16
Telecomunicacions	4.122	3.061	2.651	3.519	3.325	-5,51
<b>TEMES DE CONSUM</b>						
No és procedent	8	-	-	21	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.356</b>	<b>11.739</b>	<b>-12,11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.027</b>	<b>12.374</b>	<b>12.732</b>	<b>13.377</b>	<b>11.739</b>	<b>-12,24</b>

## Resultat de les reclamacions

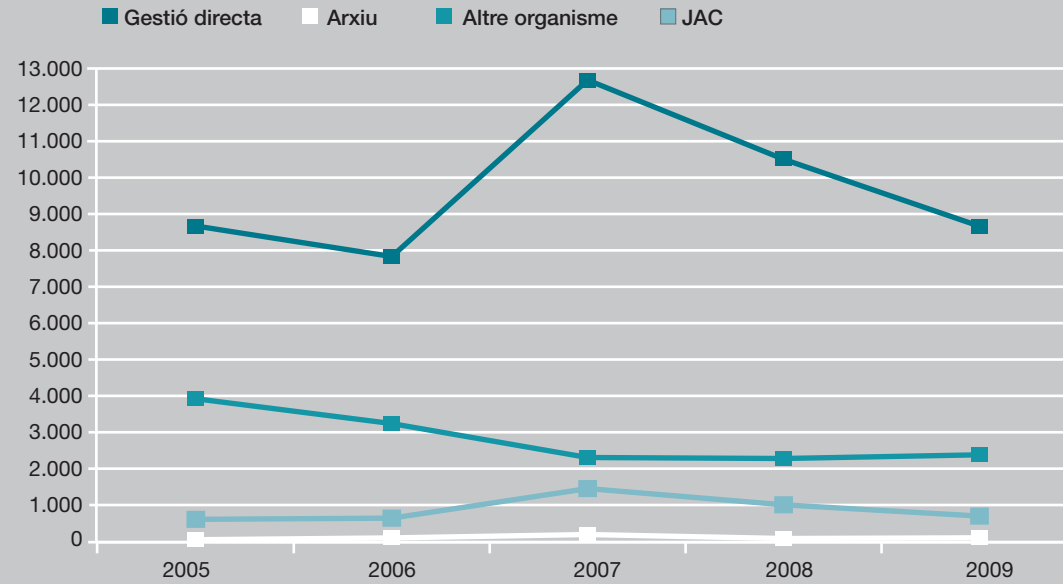
El fet que hi hagi un descens en el nombre de reclamacions resoltes és conseqüència que l'any 2009 es van poder tramitar moltes reclamacions que estaven pendents del 2008.

El valor econòmic total de les reclamacions, així com el que s'ha aconseguit, és menor que l'any passat, i la causa d'això és que s'han rebut menys reclamacions. Tanmateix, la mitjana és molt semblant.

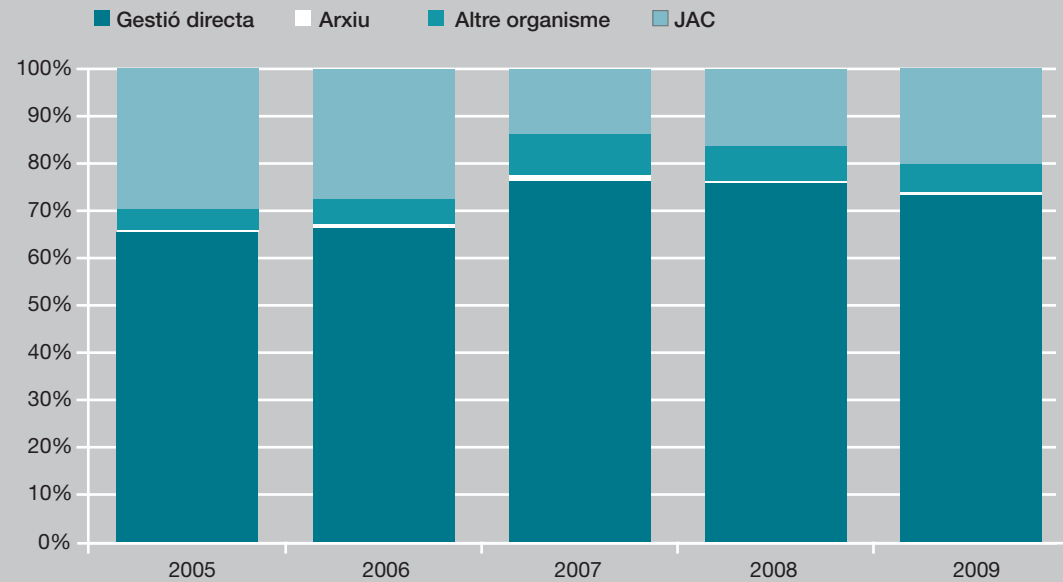
Tràmit i resultat de les reclamacions						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any (%)
Gestió directa	8.670	7.830	12.682	10.505	8.665	-17,52
Arxiu	46	96	189	80	99	23,75
Altre organisme	607	639	1.452	1.006	696	-30,82
JAC	3.921	3.239	2.306	2.279	2.380	4,43
<b>Total</b>	<b>13.244</b>	<b>11.804</b>	<b>16.629</b>	<b>13.870</b>	<b>11.840</b>	<b>-14,64</b>
Positiu per al reclamant	5.353	4.534	9.179	5.973	4.974	-16,73
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat*				2.179	2.543	16,70
Positiu per a l'empresa	3.317	3.296	3.503	2.353	1.148	-51,21
<b>Total gestió directa</b>	<b>8.670</b>	<b>7.830</b>	<b>12.682</b>	<b>10.505</b>	<b>8.665</b>	<b>-17,52</b>

\* Fins ara comptabilitzat com a positiu per al reclamant, ja que no hi ha comunicació del consumidor.

Tràmit i resultat de les reclamacions



Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatges

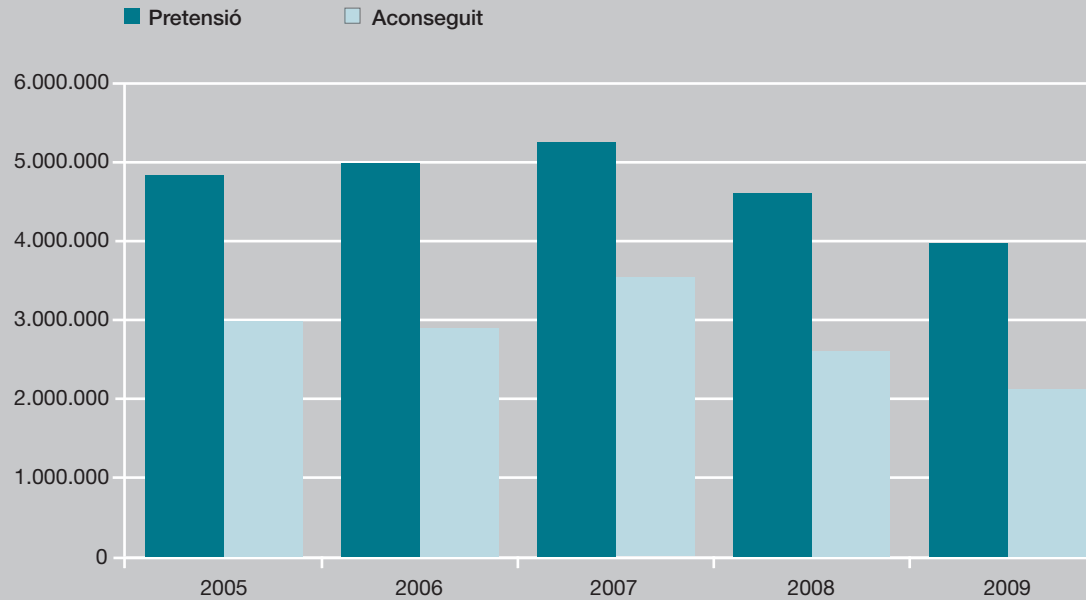


Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)						
	2005	2006	2007	2008	2009	Variació l'últim any
<b>ALIMENTACIÓ</b>						
Alimentació	77	77	67	72	67,48	-8,79
<b>COMERÇ. COMPRES</b>						
Béns	45	50	68	74	70,24	-19,75
Automòbils	26	33	59	69	66,84	-19,63
Calçat i tèxtil	39	53	66	75	73,04	-23,36
Electrodomèstics	32	45	71	75	70,16	-25,83
Mobles i decoració	32	34	66	70	64,91	-40,96
<b>HABITATGE</b>						
Habitatge	35	45	52	70	58,33	-40
Arrendaments	51	72	78	70	55,23	-53,7
Compra d'habitatge	-	-	-	-	-	-
Temps compartit	33	44	29	67	83	150
<b>REPARACIONS</b>						
Reparacions a la llar	21	33	52	66	60	-36,64
Instal·ladors	20	31	58	90		-100
Automòbils	28	32	58	70	58,38	-31,95
Electrodomèstics	28	38	64	76	70,92	-29,33
<b>SERVEIS</b>						
Turisme	34	46	59	66	60,73	-35,16
Serveis	50	58	58	67	69,15	-9,86
Assegurances	75	81	79	77	67,07	-29,94
Ensenyament	35	45	61	62	61,15	-25,58
Entitats financeres	81	88	84	87	86,2	26,01
Oci i cultura	59	72	76	69	68,69	-31,47
Administració	76	78	62	90	-	-100
Sanitat	64	65	69	74	64,08	-26,67
Restauració	69	76	60	69	67,57	-18,26
Transports	35	62	63	76	69,46	-37,65
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>						
Aigua	93	88	88	88	72	-42,86
Electricitat	96	95	97	95	94,76	56,15
Gas	86	88	85	88	92,89	13,66
Telecomunicacions	91	90	70	83	79,31	-8,68
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>73,9</b>	<b>-17,52</b>

**Valoració econòmica de les reclamacions**

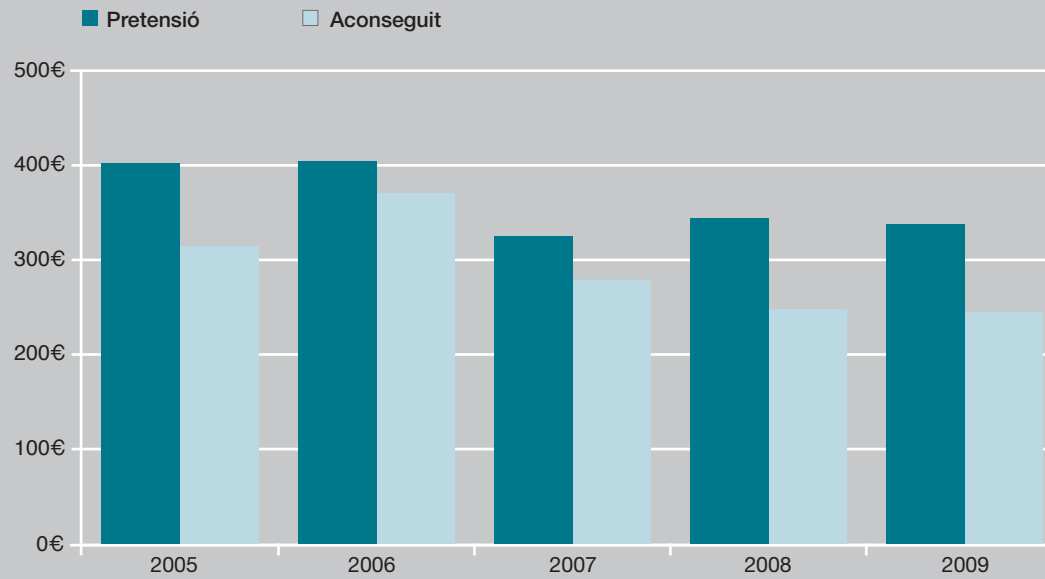
	2005	2006	2007	2008	2009
Pretensió	4.834.854€	4.993.584€	5.257.281€	4.609.441€	3.974.321€
Mitjana	402 €	404€	325€	344€	338€
Aconseguit	2.990.478€	2.901.214€	3.538.944€	2.609.773€	2.119.657€
Mitjana	315€	371€	279€	248€	245€

**Valoració econòmica de les reclamacions**





Mitjana econòmica de les reclamacions



# 7

## Activitats i objectius previstos per a l'any 2010

Des de l'any 1983, quan l'Ajuntament de Barcelona va engegar el SIDECA, precedent de l'OMIC, les persones consumidores de la ciutat disposen d'un instrument que té com a objectiu principal informar, educar i defensar els seus interessos.

Les dades ens fan reflexionar cada any sobre la demanda real dels ciutadans i sobre la necessitat de continuar treballant unes qüestions molt definides, com ara les telecomunicacions, els transports, els mercats de gas i electricitat i el dret a la garantia. D'altra banda, la situació actual és força similar a la de l'any passat: les consultes reflecteixen un increment de la morositat; hi ha més consultes derivades de les relacions amb entitats financeres i companyies d'assegurances; la globalització es segueix plasmant en la relació comercial del consumidor amb empreses comunitàries o extracomunitàries, i s'han incrementat les consultes i reclamacions pel tancament d'empreses.

### Informació

- Prioritzar la informació a les persones consumidores a través de tots els canals: personal, telefònic, per correu, per fax i mitjançant el correu electrònic.
- 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 sectors que provoquen més consultes i reclamacions, fomentant l'arbitratge de consum.
- Continuar la relació amb B:Sm i altres serveis de l'Ajuntament en els quals hi pugui haver 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 de gas i electricitat, estudiant les conseqüències de la liberalització i de l'aplicació de la TUR.

## **Educació**

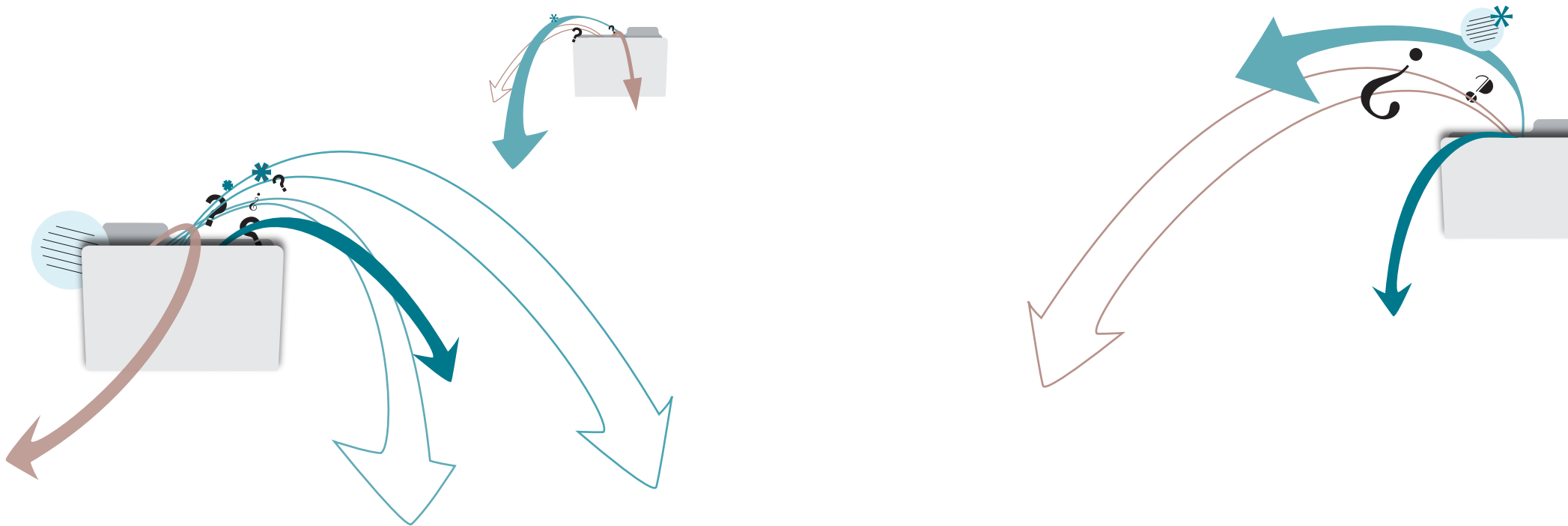
- Promoure sessions informatives dirigides a personal docent perquè l'alumnat pugui tenir un major coneixement dels seus drets i deures com a consumidors.
- Preparar material didàctic.
- Continuar la col·laboració amb els centres que imparteixen el cicle superior de formació professional en Consum, mitjançant 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 del que és i el que no és consum, a la resta de serveis d'informació de l'Ajuntament, facilitant que es pugui presentar el full de reclamació en altres oficines.
- Incloure els drets del consumidor en els cursos de Barcelona Activa i en qualsevol altre, tot considerant el consum com un factor d'incidència transversal i la solució de conflictes mitjançant l'arbitratge com un valor afegit.

## Gestió de reclamacions

- Actualitzar i millorar els protocols d'actuació de les reclamacions.
- Implantar les gestions i l'arxiu electrònics.
- Continuar la col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum derivant els 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.



**Edició**

Ajuntament de Barcelona  
Promoció Econòmica  
Direcció de Comerç i Consum

**Disseny gràfic**

UAN•TU•TRI

**Il·lustracions**

Cram

Dipòsit Legal: B-12115-2010