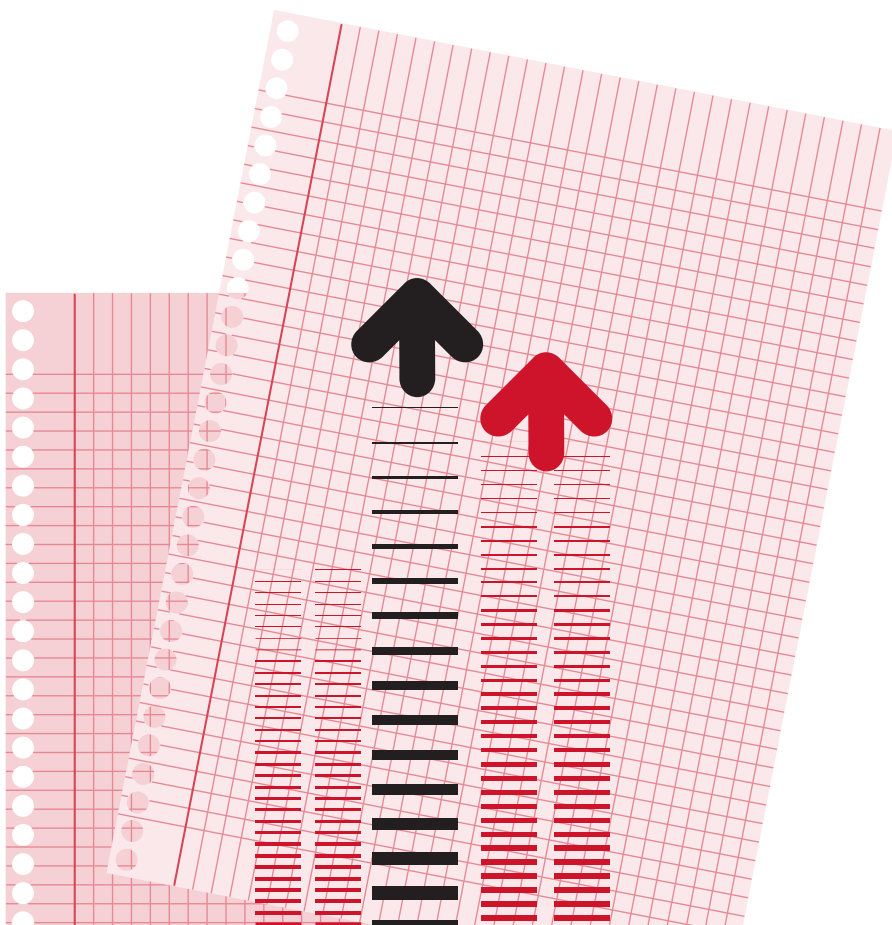


M 08

Memòria 2008

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



Ajuntament de Barcelona
Promoció Econòmica



OFICINA
MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL
CONSUMIDOR

Sumari

PRESENTACIÓ	3	5. LA WEB	45
1. INTRODUCCIÓ	5	Estructura	45
2. ACTIVITATS	7	Dades	46
3. ACTUACIÓ DIRECTA	12	Característiques de les sessions i dels usuaris	48
Utilització i accés al servei	12	Sectors de consum	53
Evolució mensual	15	6. EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	58
Usuaris per sexe i edat	18	Utilització i accés al servei	58
Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades	19	Perfil dels usuaris	62
Afluència de públic	25	Origen dels usuaris	64
Coneixement del servei	26	Sectors de consum	72
4. SECTORS DE CONSUM	28	Resultat de les reclamacions	76
Qüestions principals	34	7. ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2009	81
Gestió	37		
Resultat de les reclamacions	38		
Sectors de consum. Reclamacions resoltes	40		
Valoració econòmica de les reclamacions	43		
Conclusió	44		

Presentació

Com a ciutat amb vocació de servei a la ciutadania, Barcelona ha estat pionera en l'atenció al consumidor. Des de l'any 1983, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) informa, orienta i tramita les denúncies i reclamacions dels barcelonins i barcelonines en matèria de consum.

El 2008 ha estat un any on més de 60.000 persones han estat afectades per temes relacionats amb el consum, la qual cosa posa de manifest tant la indefensió en què molts consumidors poden trobar-se davant d'empreses amb deficients serveis d'atenció als seus clients o companyies que realitzen pràctiques abusives en la contractació tarifària dels seus serveis, com la utilitat de l'OMIC.

Avui en dia, els consumidors són més conscients que tenen uns drets davant de les empreses i que ja no estan sols a l'hora d'exigir-ne la seva aplicació i defensa. D'aquí la importància de donar un servei de qualitat d'acord amb les expectatives dels ciutadans, que volen disposar d'un servei que, de manera ràpida i eficaç, doni resposta a les seves demandes d'informació i tramiti les seves reclamacions.

Des del govern de la nostra ciutat vull transmetre el nostre compromís de continuar treballant en aquest sentit, perquè el servei d'atenció als consumidors i consumidores de Barcelona sigui cada vegada millor.



Jordi Hereu i Boher
Alcalde de Barcelona

Amb més de vint-i-cinc anys d'existència, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor s'ha consolidat com un servei d'atenció especialitzada adreçada als consumidors i consumidoras de Barcelona.

Aquest any 2008 han acudit al servei, per diversos mitjans 60.176 persones, de les quals 46.799 s'han limitat a realitzar consultes i demanar informació, i 13.377 han presentat una reclamació, és a dir, el 22% del total de persones ateses. En relació a l'any passat hi ha hagut un descens del 6% en les consultes però, en canvi, les reclamacions s'han incrementat en un 5%.

Un dels temes que al llarg del 2008 ha cobrat especial significació, degut a les nombroses reclamacions, és el que fa referència als serveis oferts mitjançant trucades a telèfons que comencen per 905, que va provocar en alguns casos una tarifació elevada. L'OMIC ha treballat amb especial dedicació sobre aquesta incidència durant tot el 2008 aconseguint, finalment, la regularització de la tarifació d'aquest servei.

Però és en el sector de les telecomunicacions en el qual s'ha produït el major nombre d'incidències, amb un total d'11.675 consultes, el que representa el 22% del total de consultes ateses, i 3.519 reclamacions, que són el 26% del total de les reclamacions tramitades.

En aquest sentit, és ja una pràctica habitual per part dels consumidors que en no sentir-se suficientment atesos pels sistemes d'atenció al client i recepció de reclamacions dels operadors de telefonia, acabin dirigint-se i presentant les seves reclamacions davant les associacions de consumidors, Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) o de les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC's), establertes als districtes de la ciutat, i en canvi no ho faci davant els diferents operadors de telefonia, que és on correspondria fer-ho.

Per últim, agrair la tasca realitzada al llarg del 2008 a totes les associacions de consumidors i persones que treballen en el món del consum, que gràcies al seu esforç i dedicació han contribuït a donar un millor servei als ciutadans de Barcelona com a consumidors de productes i usuaris de serveis de la nostra ciutat.



Jordi William Carnes i Ayats

Tinent d'Alcalde d'Hisenda i Promoció Econòmica

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 l'any 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 de les persones consumidores, refermades pel fet que l'Administració més propera al ciutadà, l'Administració local, és la més adequada per atendre-les en aquests temes.

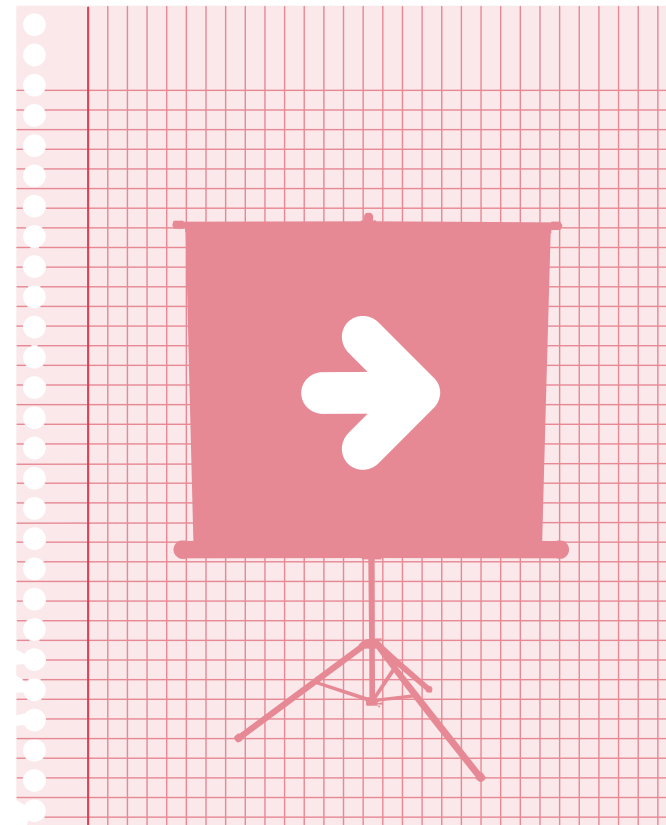
La memòria recull un resum de les demandes dels ciutadans i ciutadanes com a consumidors i consumidores, i les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris i usuàries; com s'acudeix al servei i com s'ha conegut; els sectors més demanats, i les principals problemàtiques detectades i possibles línies d'actuació. Es fa una menció especial a l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació de la web. A més, s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys. Finalment s'indiquen els objectius previstos per al 2009.

L'entrada en vigor del Decret 1/2007, de 17 de novembre, que recull el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, així com altres normatives de caràcter estatal i autonòmic, han contribuït a clarificar alguns aspectes conflictius en les relacions de consum.

Encara que aquest any no hem de parlar de fets que hagin afectat un nombre important de persones consumidores alhora, sí que hem de mencionar alguns aspectes que han marcat les línies del nostre treball. D'una banda, les reclamacions motivades per trucades a telèfons amb el prefix 905, que han estat objecte d'una normativa que els assimila a la resta dels serveis de tarifació addicional, encara que les primeres mesures no han entrat en vigor fins al 13 de gener del 2009 i la resta ho faran a mitjan març. De l'altra, la venda de carteres de morosos per part d'alguns opera-

dors de telefonia, televisions i cadenes de venda d'electrodomèstics a entitats que tenen la seu social en un altre estat. Aquesta venda ha provocat demandes de presumptes deutes molt antics i ha generat certa inseguretat en les persones consumidores, atès que les entitats financeres no tenen obligació de mantenir l'arxiu dels comptes més de cinc anys. En tercer lloc, hem vist com s'han incrementat les consultes i reclamacions contra les entitats financeres i les companyies d'assegurances. Finalment, caldria remarcar que encara que el mercat del gas s'ha liberalitzat completament a mitjan any, no hi ha hagut pràcticament reclamacions i s'han fet molt poques consultes sobre aquesta qüestió, en contraposició al que va succeir amb la telefonia.

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, s'ha actualitzat la web i s'han simplificat i adequat els protocols d'actuació a les necessitats diàries



2

Activitats

L'objectiu principal de l'OMIC és informar les persones consumidores dels seus drets i les obligacions que poden contraure davant una compra o la contractació d'un servei. Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció directa a les persones 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 donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a persones consumidores i usuàries, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions 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 el gener i el juliol, i a la normativa sobre garanties a final d'any en previsió de les compres de Nadal. L'altre mitjà per informar les persones consumidores, la web, ha estat actualitzada d'acord amb la demanda generada i les normes aprovades, se n'han revisat els conceptes generals, les vendes fora d'establiments comercials, els sectors elèctric i del gas, com també la compra de productes. S'ha continuat la col·laboració amb la revista *Temps de viure*, dirigida a la gent gran, amb la publicació d'un article mensual.

Avis al consumidor	Mitjà	Data
La garantia dels productes	<i>El Periódico, La Vanguardia</i>	9 i 15 de desembre
Les rebaixes	<i>El Periódico, La Vanguardia</i>	7 de gener i 4 de juliol

Materials, articles i opuscles	Mitjà	Data
Actualitzacions	Web	
Comprar a les rebaixes	<i>Temps de viure</i>	Gener
Els viatges combinats	<i>Temps de viure</i>	Març
L'OMIC	ComRàdio	8 de maig
La contractació dels serveis bàsics	<i>Temps de viure</i>	Maig
La garantia dels productes	<i>Temps de viure</i>	Desembre
Liberalització del sector energètic	<i>Temps de viure</i>	Febrer
Liberalització del sector energètic	ComRàdio	22 de maig
Memòria anual de l'OMIC	<i>Temps de viure</i>	Abril
Obres a la llar	<i>Temps de viure</i>	Novembre
Ofertes publicitàries	<i>Temps de viure</i>	Octubre
Quan ens reclamen deutes antics	<i>Temps de viure</i>	Setembre
Rebaxes i deutes	ComRàdio	10 de juliol
Telefonia i telecomunicacions	ComRàdio	12 de juny
Transport aeri	<i>Temps de viure</i>	Juny
Transport terrestre	<i>Temps de viure</i>	Juliol-agost
Viatges combinats	ComRàdio	26 de juny

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 ha permès que els consumidors i les consumidoras puguin conèixer millor alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, i es reforci la prevenció davant d'alguns presumptes frauds.

Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Hi ha límits per als SMS publicitaris?	<i>El Periódico</i>	18 de juny
Balanç de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor. Els informes per presumpte setge immobiliari es dupliquen en un any	<i>El Periódico</i>	26 de març
Barcelona contará con el primer fiscal especializado en acoso inmobiliario	<i>ABC</i>	5 de maig
Barcelona tendrá un fiscal contra el <i>mobbing</i> inmobiliario	<i>Expansión</i>	5 de juny
Barcelona tendrá el primer fiscal antimòbing de l'Estat	<i>Avui</i>	5 de juny
Barcelona tendrá el primer fiscal contra el setge inmobiliari	<i>El Periódico</i>	5 de juny
Barcelona cuenta con el primer fiscal especializado en la lucha contra el acoso inmobiliario	<i>El Mundo</i>	5 de juny
Barcelona tendrá el primer fiscal de España contra el acoso inmobiliario	<i>El País</i>	5 de juny
Cau en picat el nombre de casos de <i>mobbing</i> detectats a Barcelona per la crisi immobiliària	<i>El Punt</i>	5 de juny
Ciutat Vella lidera les queixes per assetjament immobiliari	<i>Avui</i>	26 de març
Dades de l'OMIC	Localia. Informatius	25 de març
Dades de l'OMIC	TV3. Informatius	25 de març
El <i>mobbing</i> se multiplica en Barcelona	<i>El País</i>	7 de març
El <i>mobbing</i> se puede combatir con el Código Penal	<i>El País</i>	8 de juny
Es doblen les denúncies per assetjament immobiliari	<i>Metro</i>	26 de març
Gairebé un terç de les consultes ja es duen a terme per telèfon	<i>El Periódico</i>	26 de març
Informatius	BTV	25 de març
Las denuncias por acoso inmobiliario se duplican	<i>La Vanguardia</i>	26 de març
Las denuncias por acoso inmobiliario se duplican en un año en Barcelona	<i>20 Minutos</i>	26 de març
Las denuncias por acoso inmobiliario se duplicaron en Barcelona durante 2007	<i>El Mundo</i>	26 de març
L'assetjament immobiliari es dispara a Barcelona amb 200 denúncies durant l'any 2007	<i>El Punt</i>	26 de març
Les denúncies per assetjament immobiliari es doblen en un any	<i>Què!</i>	26 de març
L'estudi. L'informe es presentarà el 26 de març. La tendència a Barcelona	<i>El Periódico</i>	15 de març
L'OMIC vetlla pels drets del ciutadà en temes de consum	<i>El Periódico</i>	15 de març
No es un día cualquiera	Radio Nacional	30 de juliol
Oficina de vivienda en todos los distritos	<i>La Vanguardia</i>	18 de maig
Programa Benvingut a la teva família	TV3	1 de desembre
Se duplican en un año los casos de <i>mobbing</i>	<i>ADN</i>	26 de març
Siete casos ante la justicia	<i>El Periódico</i>	14 de juny
Un fiscal afrontará los casos de <i>mobbing</i> en Barcelona	<i>La Vanguardia</i>	5 de juny
Un fiscal contra el acoso inmobiliario	<i>Público</i>	5 de juny

És un fet que per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes cal 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 de Consum i per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona.

S'ha continuat la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Agència de Salut Pública, l'Institut Municipal de Mercats, l'Institut Municipal d'Educació i l'Institut Municipal de Cultura. En especial cal remarcar la col·laboració amb l'Institut Municipal d'Urbanisme, ja que està previst que l'any 2009 assumeixi la informació i el tractament de les qüestions d'habitatge, una tasca que es va iniciar a l'abril quan es van traspasar els expedients d'assetjament immobiliari de Ciutat Vella a l'Oficina d'Habitatge del Districte.

Es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament mitjançant la tramesa de les reclamacions que es poden resoldre amb 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 i ha preparat un pla de treball per als propers anys, amb la finalitat d'ampliar els contactes amb les diferents associacions i conèixer amb més profunditat l'estat del consum a la ciutat.

S'ha mantingut, i en ocasions s'ha ampliat, la col·laboració amb altres organismes públics de consum. Amb la Diputació, participant en els cursos convocats, i quant a l'Agència Catalana de Consum, s'ha col·laborat en els cursos i s'ha assistit a les reunions de coordinació. També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions.

Aquest any no hi ha hagut uns esdeveniments que hagin provocat fortes puntes de demanda d'informació com ha passat en altres ocasions. Tanmateix, el nombre de reclamacions ha crescut i s'ha treballat per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants per la forta demanda que han tingut al llarg de l'any o per l'impacte davant les persones consumidores, com per exemple l'aplicació de les garanties, els problemes derivats de l'exigència per part de la persona consumidora per retornar un producte encara que no tingui cap dret, la difusió de possibles fraus telefònics, les condicions de contractació dels serveis de telecomunicacions, l'etiquetatge dels videojocs, els problemes amb l'habitatge i la venda de la cartera de deutes per part de grans empreses.

Cursos i/o ponències impartits

19è Curs d'assistents tècnics en consum 2008/09.	Agència Catalana de Consum	Octubre
Organismes públics d'informació al consumidor		
Informació sobre l'OMIC	IES Consell de Cent	Novembre
Presentació de la memòria	OMIC	Abril
Informació sobre l'OMIC	IESM Lluïsa Cura	Febrer

Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes	
19è Curs d'assistents tècnics en consum 2008/09	Agència Catalana de Consum
Aula de consum. La nova Llei del dret a l'habitatge	Agència Catalana de Consum
Aula de consum. La jurisdicció civil i la protecció de la persona consumidora	Agència Catalana de Consum
Col·laboracions sobre tancament d'empreses	Agència Catalana de Consum
Curs: Els transports i els drets dels usuaris	Agència Catalana de Consum
Curs: Liberalització del sector energètic	Agència Catalana de Consum
Jornada: Transport aeri: nous reptes en la protecció dels usuaris	Agència Catalana de Consum
Curs: La protecció del turista com a persona consumidora	Agència Catalana de Consum
Curs: Les condicions generals de la contractació: clàusules i pràctiques abusives	Agència Catalana de Consum
Informació sobre habitatge	Ajuntament de Sevilla
Reclamacions sobre el Bicing	B:SM
Informació sobre el sector	Defensor d'Endesa
Sessió: Criteris per renegociar una hipoteca	Diputació de Barcelona
Sessió: Els béns tangibles i la seva regulació	Diputació de Barcelona
Jornada: Els drets de les persones en les noves polítiques d'habitatge	Diputació de Barcelona
Liberalització del sector i comptadors	FECSA-ENDESA
Temes d'assetjament immobiliari	Foment Ciutat Vella
Taller d'atenció i informació al públic	Formació de Personal
Liberalització del sector	Gas Natural
Temes d'assetjament immobiliari	Institut Municipal d'Urbanisme
Informació	OCUC
Informació sobre assetjament immobiliari	Oficina per a la No-discriminació
Informació	PUIG
Informació	OMIC. Sant Vicenç dels Horts
Informació sobre assetjament immobiliari	Síndica de Greuges
Informació	Telefónica
Informació	UCC
Informació sobre assetjament immobiliari	Mossos d'Esquadra
Informació sobre assetjament immobiliari	Guàrdia Urbana

3

Actuació directa

En aquesta part 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 es recull el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà pel qual l'han conegut. Finalment, analitzem l'afluència de públic al llarg del dia. De les queixes, 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 en el servei un total de 60.176 consultes, davant les 63.907 de l'últim any. Aquest descens es nota en l'atenció telefònica i el correu electrònic, mentre que la informació directa a l'oficina s'ha incrementat. A la taula «Accés al servei» hi ha reflectits els mitjans pel quals s'hi ha accedit: per correu, per telèfon, a través d'altres organismes públics i personalment.

Les consultes han provocat 13.377 reclamacions (el 22% del total). Aquí es pot observar, en canvi, un augment, ja que l'any passat es van enregistrar 12.732 reclamacions.

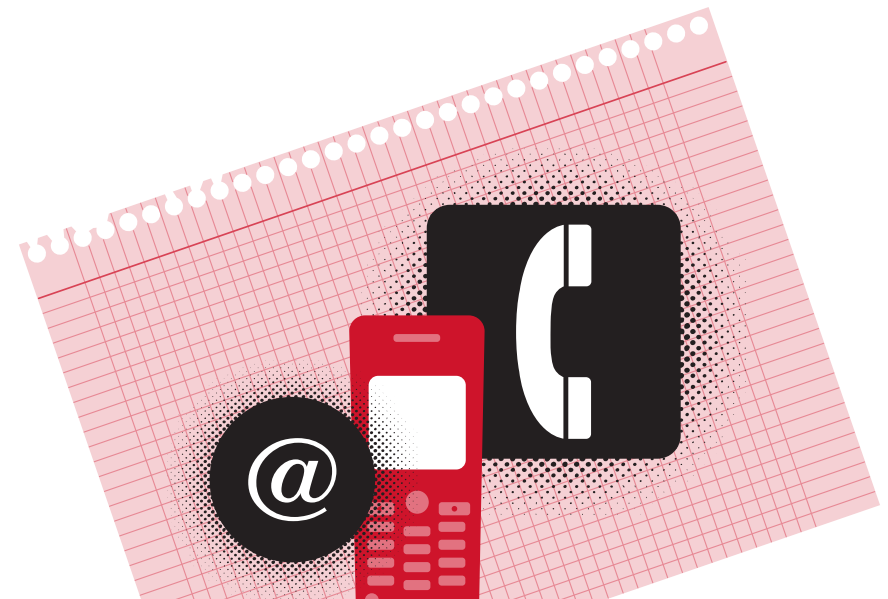
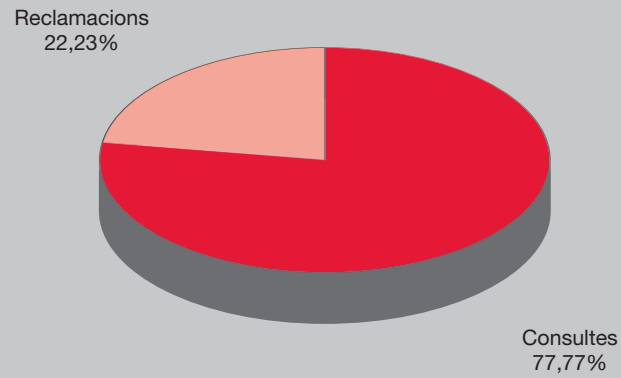
Les dades figuren a les taules i gràfics corresponents. Per comparar les dades amb anys anteriors, en un altre capítol es reflecteixen les dades dels últims cinc anys.

La primera taula recull les consultes i reclamacions, i la relació entre aquestes, i la segona mostra el mitjà utilitzat per accedir-hi: personalment, per correu, per telèfon, per Internet o derivat d'altres organismes.

Consultes i reclamacions

Total			Percentatge	
Consultes	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
60.176	46.799	13.377	77,77	22,23

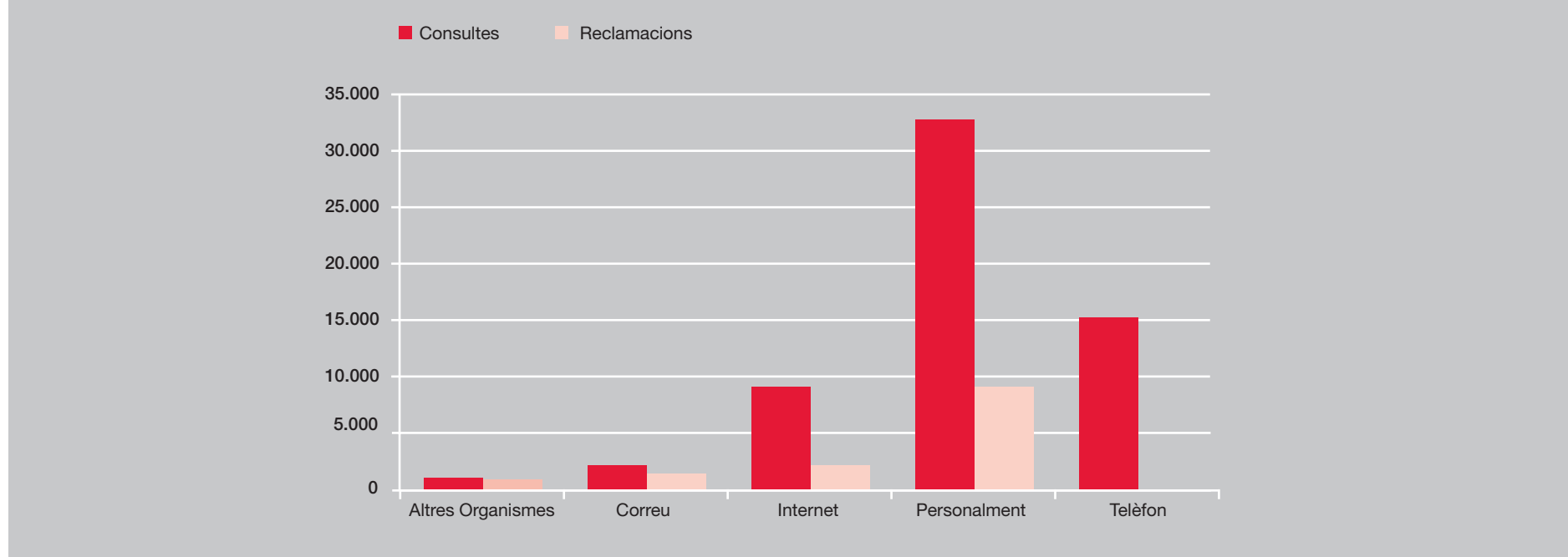
Consultes i reclamacions

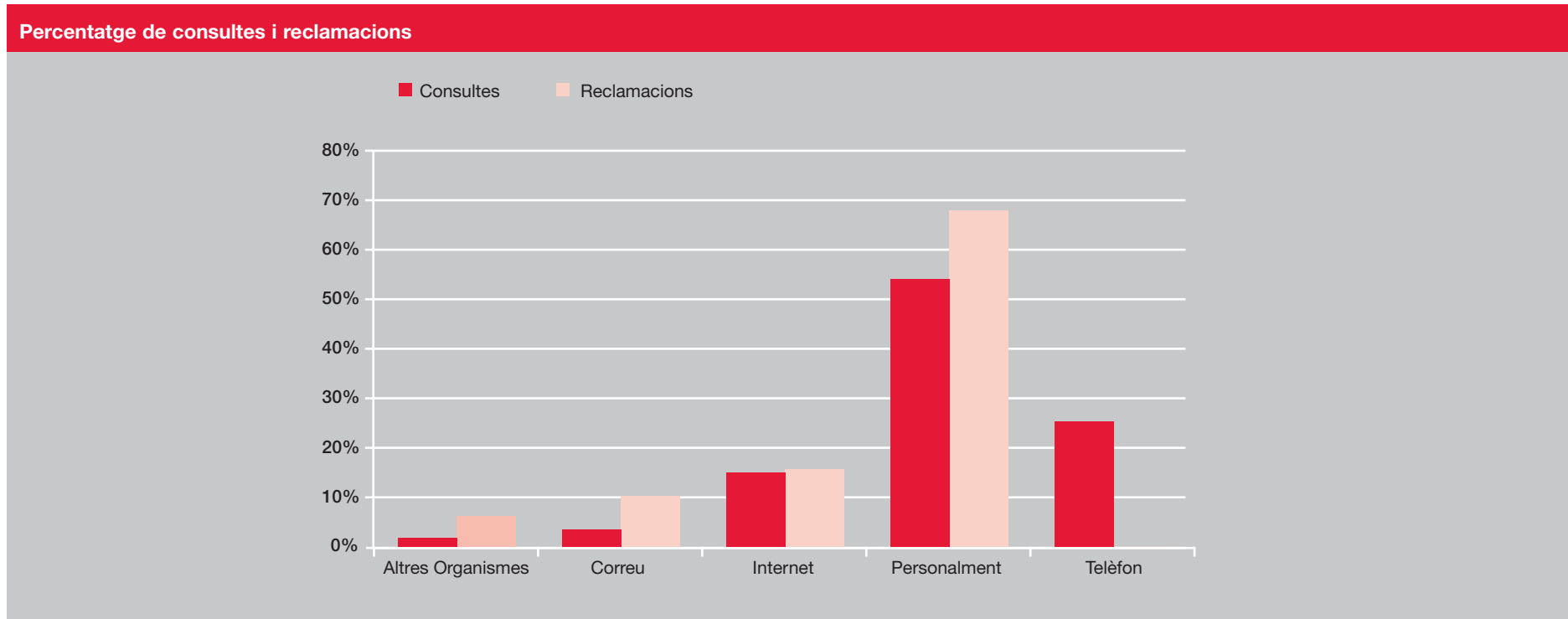


Accés al servei

	Total		Percentatge		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions respecte a la informació
Altres organismes	1.025	822	1,70	6,14	80,20
Correu	2.100	1.375	3,49	10,28	65,48
Internet	9.059	2.083	15,05	15,58	22,99
Personalment	32.762	9.097	54,45	68,00	27,77
Telèfon	15.230	—	25,31	—	—
Total	60.176	13.377	100	100	22,23

Accés al servei





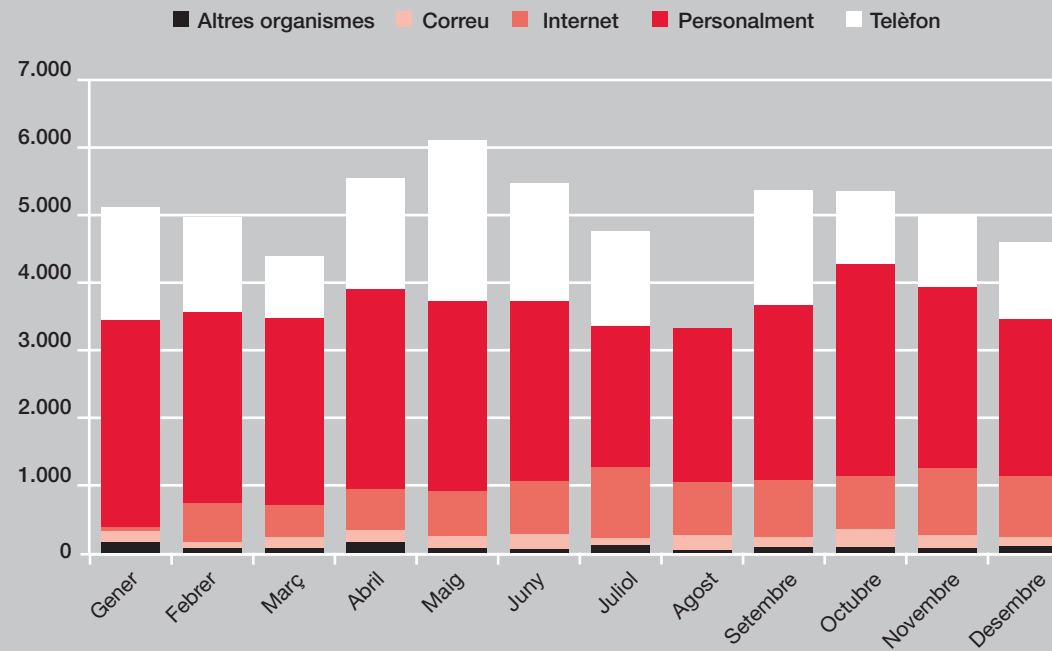
Evolució mensual

El descens habitual per vacances queda reflectit en els mesos de juliol i agost com a conseqüència de la menor atenció telefònica prestada. Quant a les reclamacions, el descens és evident tan sols al mes d'agost, vinculat a una aflluència menor de públic a l'oficina. Aquest any no es pot parlar de temes massius que hagin provocat pics de treball com els darrers anys.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge
Altres organismes	161	66	73	156	70	46	108	33	81	81	60	90	1025	1,70
Correu	157	101	157	176	176	226	116	229	158	267	193	144	2.100	3,49
Internet	751	576	482	617	669	798	854	784	840	790	1.000	898	9.059	15,05
Personalment	3.051	2.815	2.765	2.955	2.802	2.652	2.727	2.275	2.588	3.134	2.676	2.322	32.762	54,45
Telèfon	1.681	1.415	912	1.640	2.393	1.746	429	-	1.702	1.082	1.087	1.143	15.230	25,31
Total	5.801	4.973	4.389	5.544	6.110	5.468	4.234	3.321	5.369	5.354	5.016	4.597	60.176	100

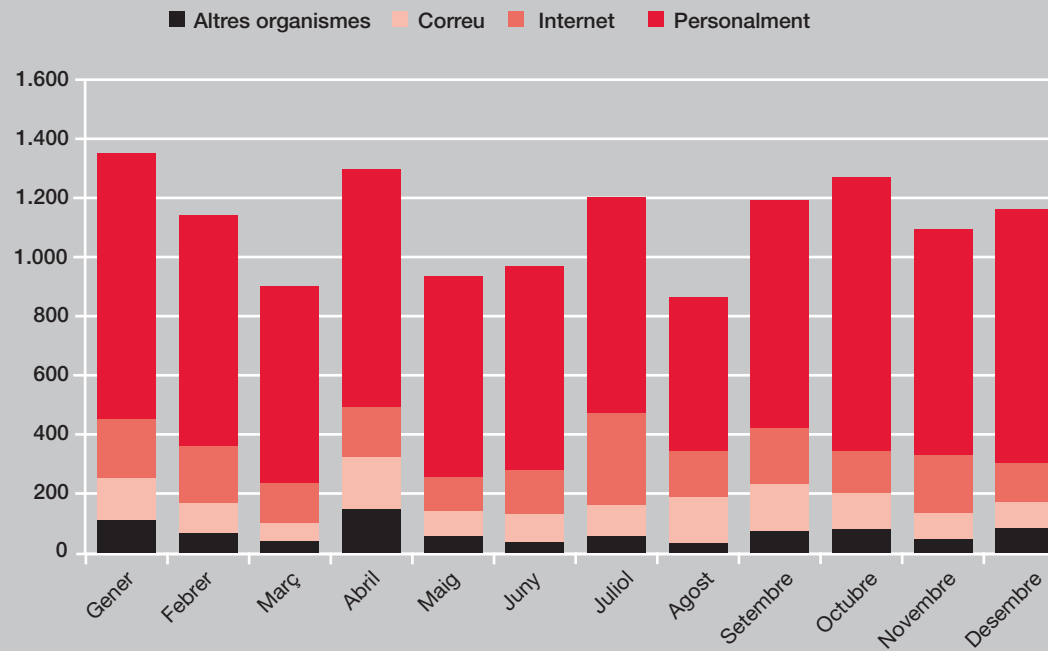
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge
Altres organismes	111	66	39	147	56	35	57	33	73	78	45	82	822	6,14
Correu	142	101	61	176	82	95	104	154	158	125	88	89	1.375	10,28
Internet	198	194	134	170	116	147	311	156	191	139	195	132	2.083	15,58
Personalment	901	779	667	802	681	692	729	522	771	930	766	857	9.097	68,00
Total	1.352	1.140	901	1.295	935	969	1.201	865	1.193	1.272	1.094	1.160	13.377	100

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



Usuaris per sexe i edat

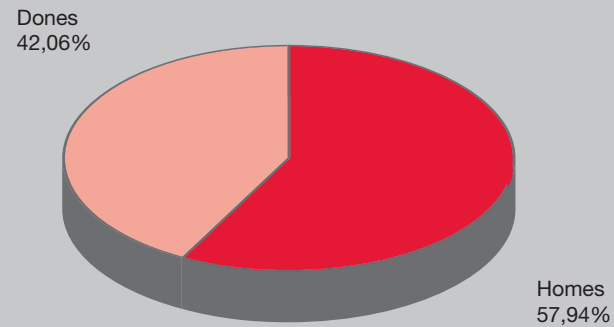
Aquestes dades, com les de la resta d'aquesta part, excepte les que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 1.020 persones que representa el 3% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei.

Respecte al sexe dels usuaris i usuàries, es pot comprovar que s'ha invertit la tendència i és superior el percentatge d'homes que han utilitzat el servei. Quant a l'edat, han disminuït els percentatges de població menor de 25 anys i major de 65 anys.

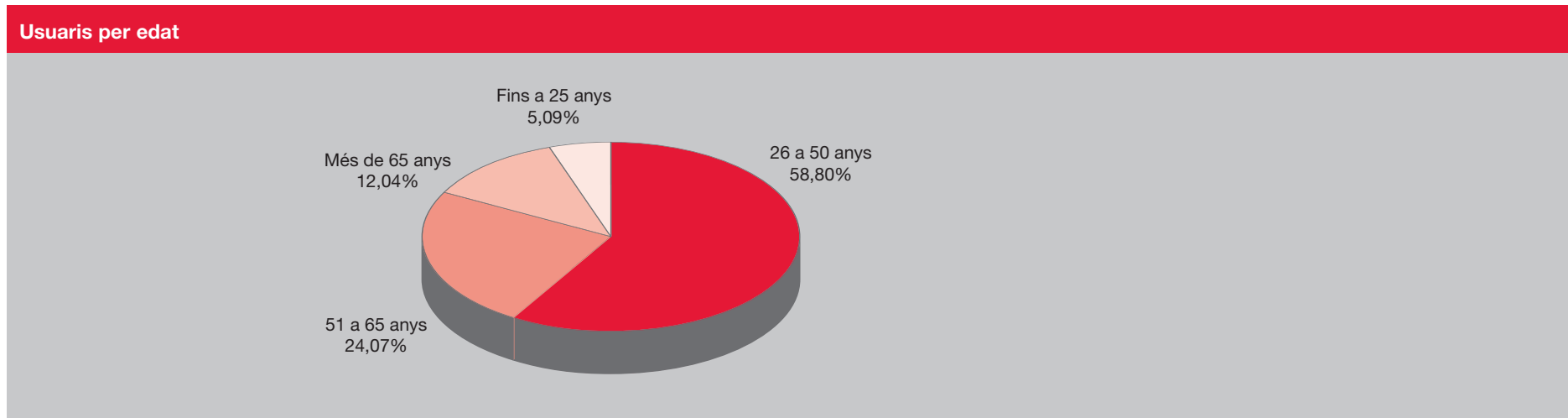
Usuaris per sexe (%)

Homes	57,94
Dones	42,06
Total	100

Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)	
Fins a 25 anys	5,09
De 26 a 50 anys	58,80
De 51 a 65 anys	24,07
Més de 65 anys	12,04
Total	100

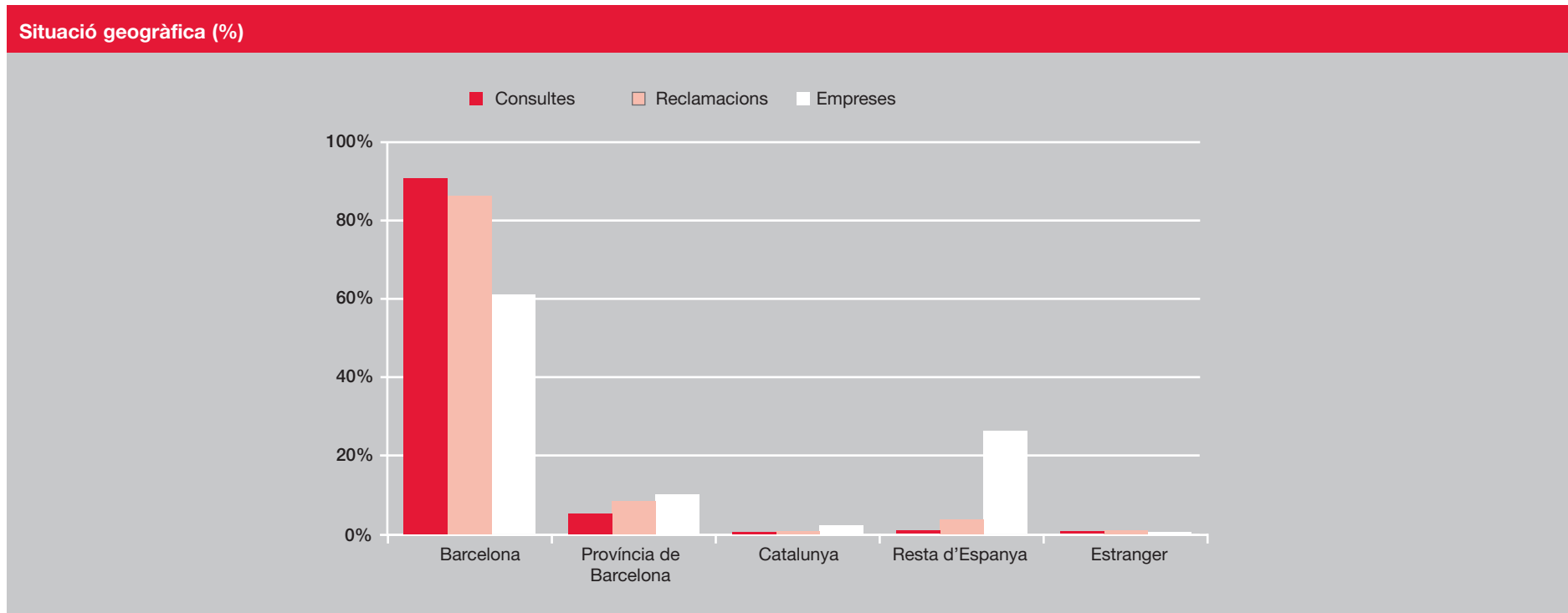


Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

Quasi el 10% de les consultes i prop del 14% de les reclamacions corresponen a població resident de fora de Barcelona. Considerem que les causes d'aquest fet són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven en funció del lloc de residència de la persona consumidora, 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, tan sols 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	90,81	86,38	61,07
Província de Barcelona	5,20	8,34	10,06
Catalunya	0,51	0,65	2,19
Resta d'Espanya	0,82	3,70	26,24
Estranger	0,64	0,93	0,44
Sense especificar	2,02	—	—
Total	100	100	100

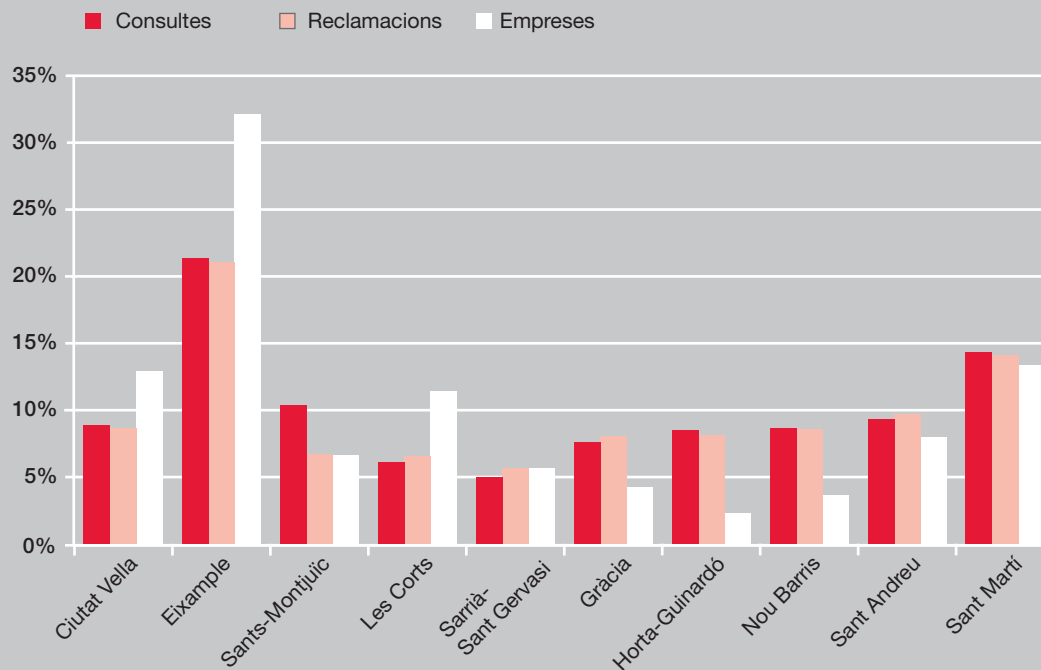


En veure la taula corresponent a la situació per districtes es pot observar que la població resident a l'Eixample, Sant Martí i Sants-Montjuïc és la que utilitza més el servei i presenta més reclamacions. Més del 32% dels comerços i les empreses objecte de reclamació radiquen a l'Eixample.

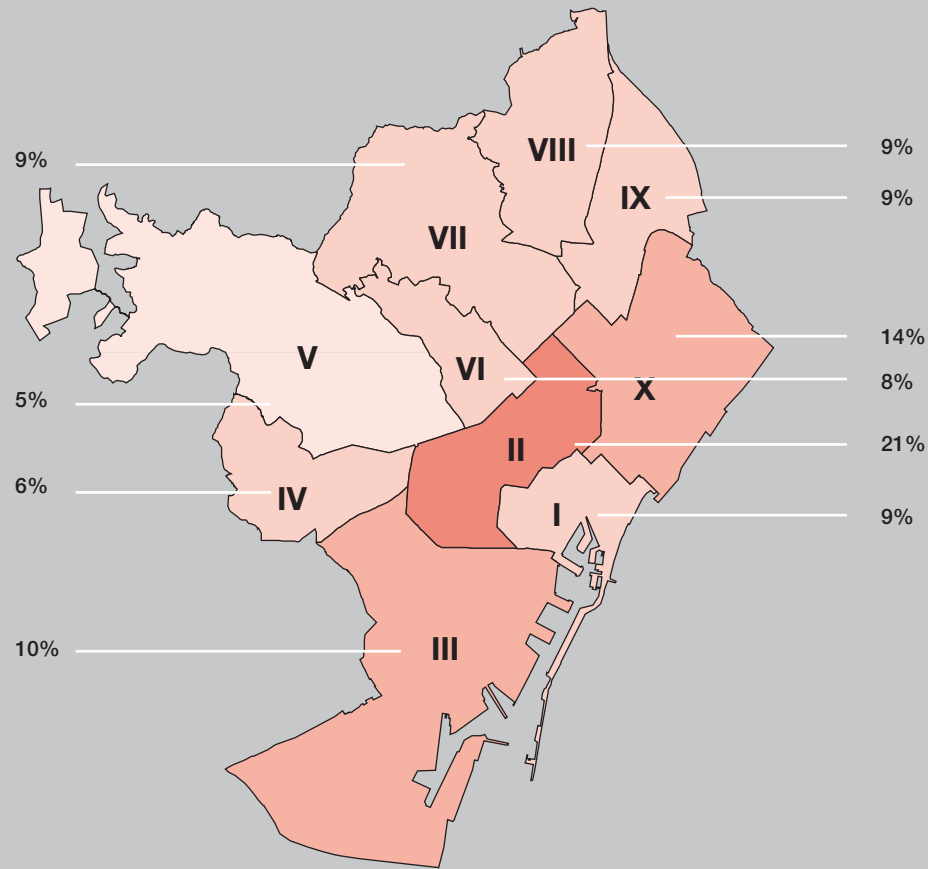
Reclamacions i consultes a l'OMIC per districtes

	Població a 1 de gener de 2007	Percentatge de població	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Empreses (%)
Ciutat Vella	111.518	7,0	8,98	8,61	12,89
Eixample	262.469	16,5	21,33	21,09	32,07
Sants-Montjuïc	178.482	11,2	10,34	9,69	6,58
Les Corts	81.628	5,1	6,09	6,52	11,38
Sarrià-Sant Gervasi	141.091	8,8	4,94	5,63	5,63
Gràcia	120.177	7,5	7,58	8,00	4,25
Horta-Guinardó	168.541	10,6	8,49	8,11	2,27
Nou Barris	164.982	10,3	8,65	8,56	3,59
Sant Andreu	143.148	9,0	9,31	9,67	7,98
Sant Martí	223.074	14,0	14,29	14,12	13,36
Total	1.595.110	100	100	100	100

Reclamacions i consultes a l'OMIC per districtes

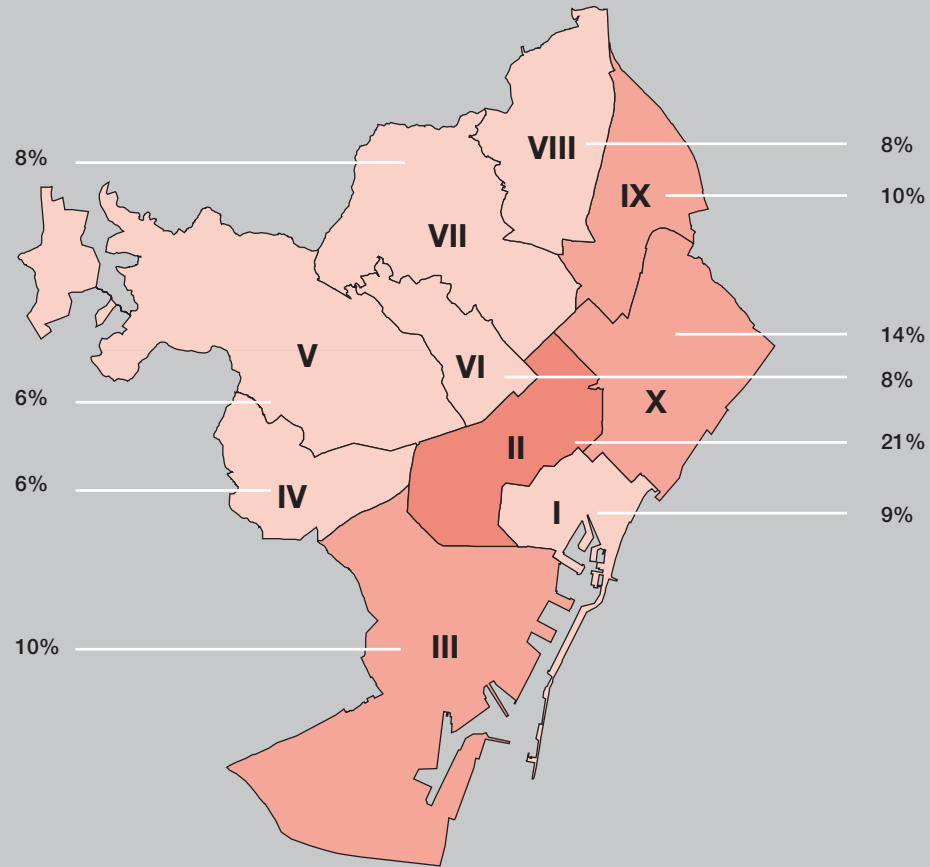


Consultes a l'OMIC per districtes



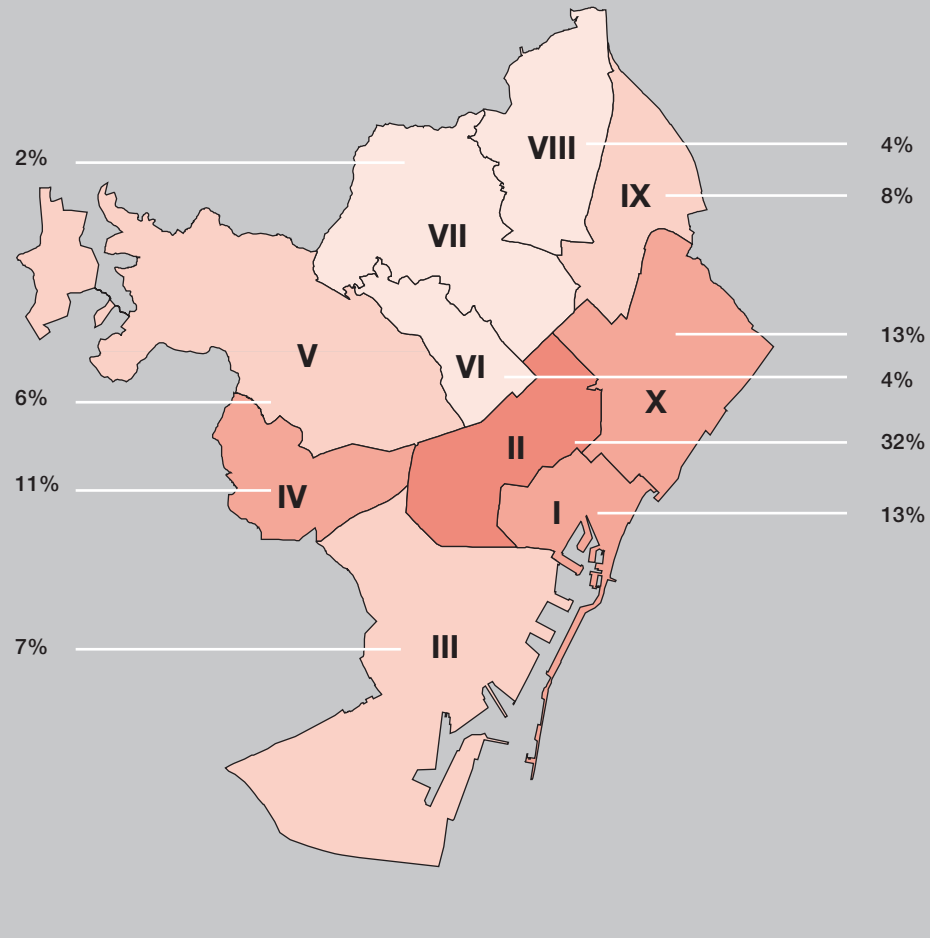
- I Ciutat Vella
- II Eixample
- III Sants-Montjuïc
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta-Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Reclamacions a l'OMIC per districtes



- I Ciutat Vella
- II Eixample
- III Sants-Montjuïc
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta-Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Empreses objecte de reclamació a l'OMIC



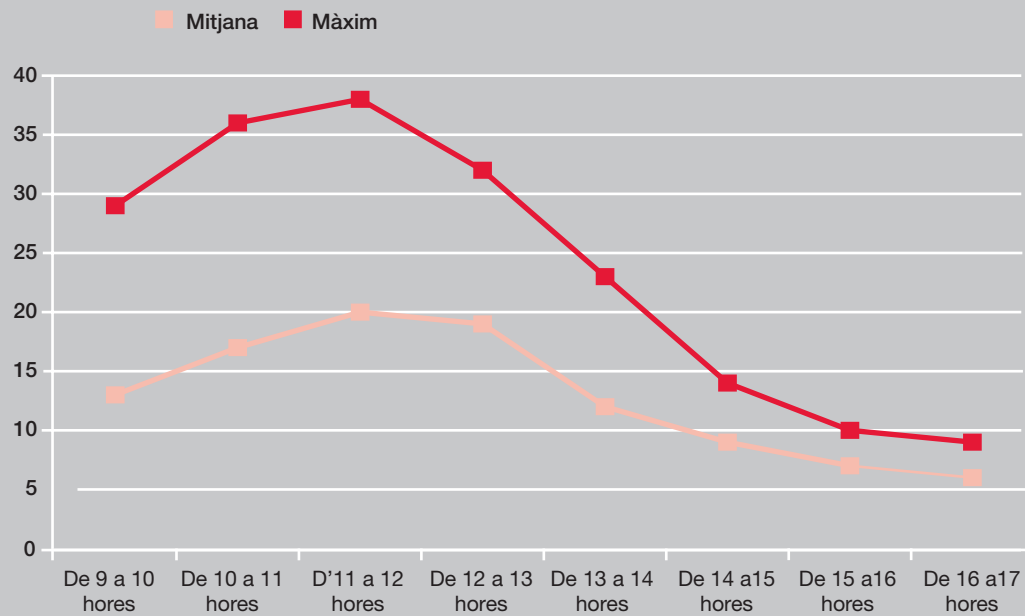
Afluència de públic

Considerem important per a una bona planificació saber com es distribueix el públic que accedeix al servei. La mitjana de persones que acudeixen diàriament és de 106, amb una cota màxima de 165. L'espera, en el cas del 60% de les persones que acudeixen al servei, es perllonga durant uns 13 minuts, i el temps d'atenció se situa en els 5-10 minuts.

Afluència de públic a l'OMIC segons l'hora

	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	13	17	20	19	12	9	7	6
Màxim	29	36	38	32	23	14	10	9

Afluència de públic a l'OMIC segons l'hora

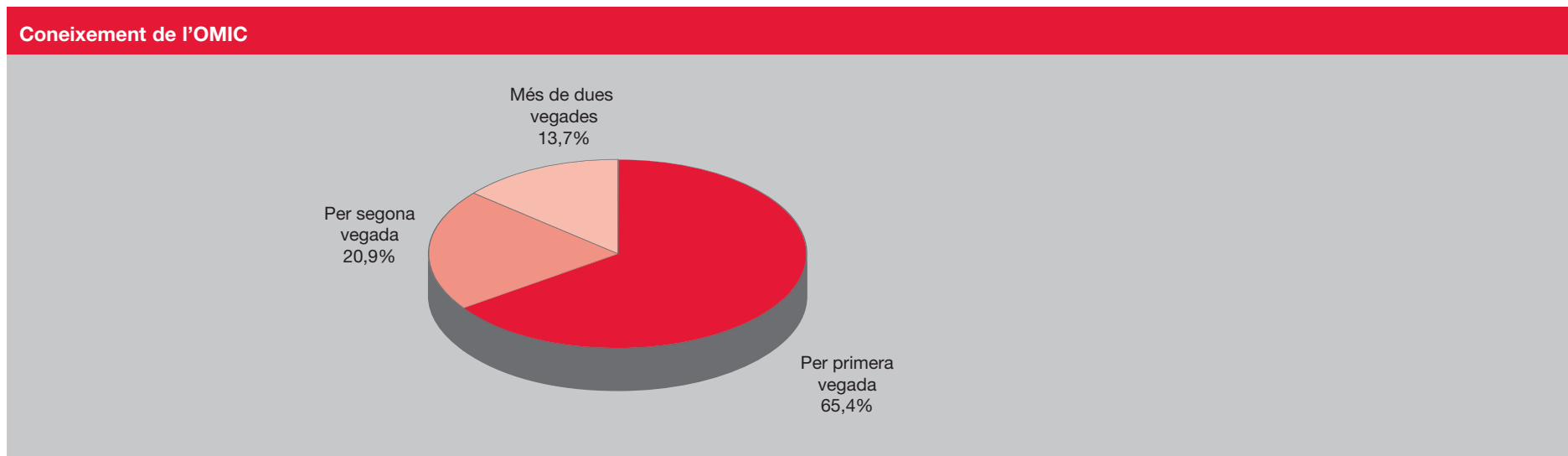


Coneixement del servei

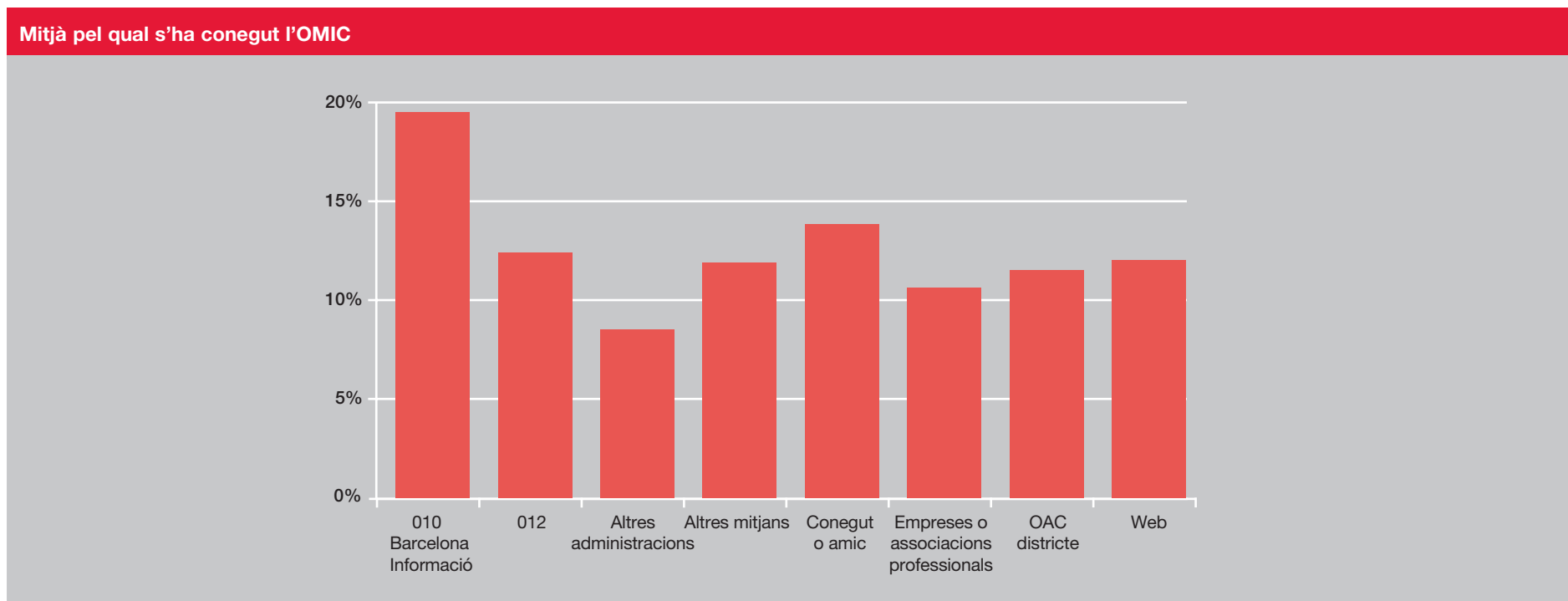
Més del 65% de les persones que acudeixen a l'oficina ho fan per primera vegada, prop del 21% hi han anat dues vegades, i prop del 14% s'hi han adreçat regularment.

Quant al mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la font principal, així com a través d'una persona coneguda o familiar i per la web.

Coneixement de l'OMIC (%)	
Per primera vegada	65,37
Per segona vegada	20,97
Més de dues vegades	13,66
Total	100



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)	
010 Barcelona Informació	19,15
012 (telèfon)	12,40
Altres administracions	8,51
Altres mitjans	11,91
Persona coneguda o amiga	13,83
Empreses o associacions professionals	10,64
OAC del districte	11,51
Web	12,05
Total	100



4

Sectors de consum

Hi ha hagut un descens en la demanda d'informació (6%), creiem que motivada per l'absència de fets que hagin afectat nombroses 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 a l'apartat històric. Els increments més forts han estat en les consultes relacionades amb les entitats financeres (85%), l'habitatge (80%) i la compra de roba i calçat (65%). Al contrari, la disminució s'ha deixat sentir en el sector dels instal·ladors de gas (99%), a conseqüència del canvi de normativa, l'administració (59%) i el sector elèctric (24%). Com l'any passat, la liberalització del sector energètic, a diferència de la telefonia, no ha tingut quasi incidència.

Aquests indicadors no són els mateixos per a les reclamacions, que han augmentat el 5%. Els increments més alts han estat en les entitats financeres (117%), les assegurances (81%) i l'aigua (52%). Al contrari, els descensos més evidents han estat en els instal·ladors de gas (97%) pel mateix motiu que han decrescut les consultes, l'administració (53%) i l'electricitat (42%).

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 conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores. Ja dins les reclamacions concretes, es recull el temps d'inici de les gestions, el resultat de les reclamacions segons el tràmit fet, detallat per sectors, la valoració econòmica i, finalment, el temps necessari fins que es pugui donar per acabada una reclamació.

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

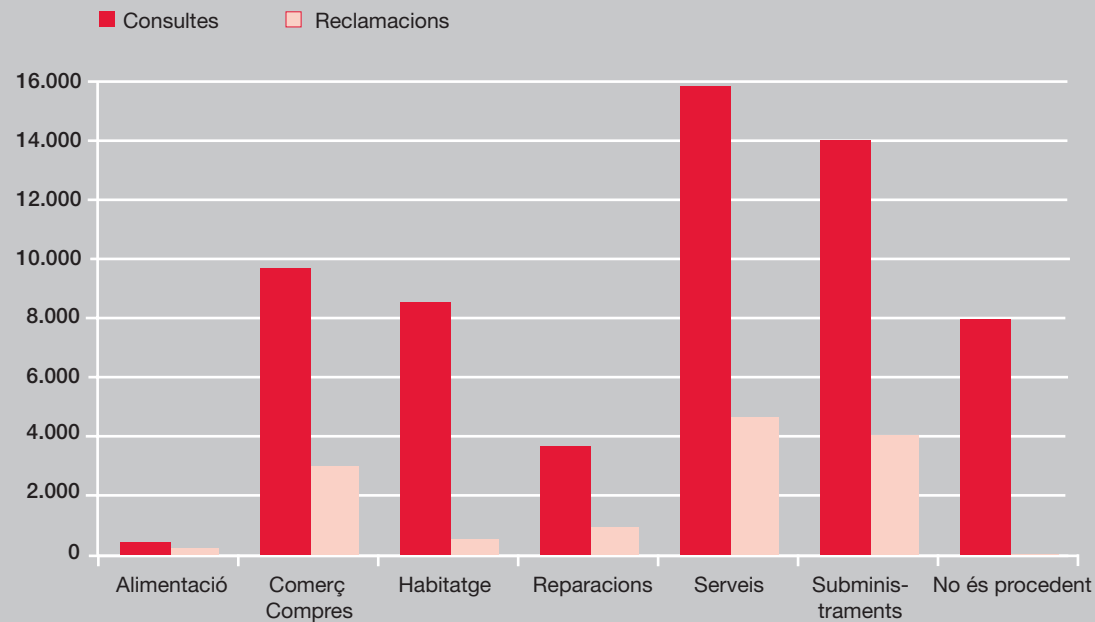
Sectors de consum	
Temes	Sector on s'ha inclòs
Tota mena de compres no incloses en la resta de paràgrafs d'aquest sector, amb independència del tipus d'establiment o de venda	Béns (Comerç. Compres)
Aparells informàtics i telèfons mòbils	Electrodomèstics
Incorpora tota la problemàtica no inclosa en els 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 els serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintoreries, 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, les consultes de residents en altres municipis i les reclamacions quan cap de les parts pertanyen a Barcelona	No és procedent



Sectors de consum

	Total		Percentatge		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
Alimentació	436	235	0,83	1,76	53,90
Comerç. Compres	9.687	2.993	18,55	22,41	30,90
Habitatge	8.536	522	16,35	3,91	6,12
Reparacions	3.680	914	7,05	6,84	24,84
Serveis	15.847	4.660	30,35	34,89	29,41
Subministraments	14.028	4.032	26,87	30,19	28,74
Temes de consum	52.214	13.356	86,79	99,84	25,58
No és procedent	7.962	21	13,21	0,16	0,26
Total	60.176	13.377	100	100	22,23

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 les telecomunicacions (22%) i l'arrendament d'habitatges (13%) superen el 10% de les consultes. Quant a les reclamacions, són les telecomunicacions (26%) i la compra d'electrodomèstics (12%) els únics sectors que ultrapassen el 10%.

El percentatge més elevat de reclamacions presentades davant de les consultes rebudes sobre el mateix tema correspon a problemes relacionats amb els instal·ladors (100%), l'alimentació (54%) i l'oci (52%).



Temes objecte de consulta o reclamació					
	Total		Percentatge		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació amb relació a les consultes
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	436	235	0,83	1,76	53,90
COMERÇ. COMPRES					
Béns	1.811	550	3,47	4,12	30,37
Automòbils	1.175	233	2,25	1,74	19,83
Calçat i tèxtil	1.327	384	2,54	2,88	28,94
Electrodomèstics	4.247	1.568	8,13	11,74	36,92
Mobles i decoració	1.127	258	2,16	1,93	22,89
HABITATGE					
Habitatge	894	51	1,71	0,38	5,70
Arrendaments	6.761	397	12,95	2,97	5,87
Compra d'habitatge	860	70	1,65	0,52	8,14
Temps compartit	21	4	0,04	0,03	19,05
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	1.456	335	2,79	2,51	23,01
Instal·ladors	4	4	0,01	0,03	100,00
Automòbils	996	231	1,91	1,73	23,19
Electrodomèstics	1.224	344	2,34	2,58	28,10
SERVEIS					
Turisme	1.361	424	2,61	3,17	31,15
Serveis	2.706	1.098	5,18	8,22	40,58
Assegurances	1.385	200	2,65	1,50	14,44
Ensenyament	1.113	201	2,13	1,50	18,06
Entitats financeres	1.766	276	3,38	2,07	15,63
Oci i cultura	1.135	590	2,17	4,42	51,98
Administració	1.508	25	2,89	0,19	1,66
Sanitat	708	117	1,36	0,88	16,53
Restauració	915	455	1,75	3,41	49,73
Transports	3.250	1.274	6,22	9,54	39,20
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	336	61	0,64	0,46	18,15
Electricitat	1.066	267	2,04	2,00	25,05
Gas	951	185	1,82	1,39	19,45
Telecomunicacions	11.675	3.519	22,36	26,35	30,14
TEMES DE CONSUM	52.214	13.356	86,79	99,84	25,58
No és procedent	7.962	21	13,21	0,16	0,26
TOTAL	60.176	13.377	100	100	22,23

Temes objecte de consulta o reclamació. Variació respecte a l'any anterior (%)		
	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ		
Alimentació	-11,74	-8,91
COMERÇ. COMPRES		
Béns	-14,21	8,91
Automòbils	28,56	13,66
Calçat i tèxtil	65,26	12,61
Electrodomèstics	0,62	23,27
Mobles i decoració	59,18	-4,44
HABITATGE		
Habitatge	79,88	-40,00
Arrendaments	-3,08	-29,61
Compra d'habitatge	23,21	-14,63
Temps compartit	-16,00	-42,86
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	20,63	31,89
Instal·ladors	-99,12	-96,58
Automòbils	12,15	-18,09
Electrodomèstics	-15,24	-33,33
SERVEI		
Turisme	11,92	2,42
Serveis	-4,28	15,09
Assegurances	53,55	81,82
Ensenyament	32,97	36,73
Entitats financeres	85,31	117,32
Oci i cultura	17,62	12,38
Administració	-59,11	-52,83
Sanitat	59,10	13,59
Restauració	43,19	-6,19
Transports	-21,88	-26,66
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	14,29	52,50
Electricitat	-24,34	-42,21
Gas	18,28	11,45
Telecomunicacions	20,04	32,74
TEMES DE CONSUM		
No és procedent	-42,03	4,90
TOTAL	-5,86	5,07

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. Per això, tan sols ens podem limitar a recollir els indicadors i plantejar aquells 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 als problemes que més sovint apareixen a les reclamacions. Caldria afegir que en ocasions es tracta de valoracions subjectives segons el que ha escrit el reclamant i que, a vegades, es reclama per diversos motius.

Problemes més freqüents objecte de reclamació (%)	
Accés a Internet	8,03
Agències de lloguer d'habitatge	0,07
Contractes	10,15
Devolució	11,43
Documentació	2,41
Empreses que demanen deutes antics	1,07
Factura	9,03
Frau	0,99
Garantia	9,02
Incompliment	9,60
Manca de full de reclamació	1,23
Paga i senyal	0,52
Prefixos 905	7,66
Preus	2,38
Protecció de dades	0,29
Publicitat	1,75
Qualitat	5,65
Rebaixes	0,07
Serveis	2,47
Tancament d'empreses	0,03
Telefonia fixa	9,21
Telefonia mòbil	6,26
Venda directa o fora d'establiment comercial	0,13
Venda per Internet	0,55
Total	100

A continuació enumerem algunes de les qüestions que s'han repetit més al llarg de l'any 2008 per part dels consumidors i consumidores de la ciutat, sense distingir si aquestes han derivat en una reclamació i sense tenir-ne en compte el nombre. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

Alimentació

Per regla general es tracta de 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 que cal donar a conèixer a les persones consumidores que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no és un dret, sinó un valor afegit del comerç, excepte si el producte és defectuós, cas en què cal aplicar la normativa sobre garanties. En segon lloc, cal aprofundir en el coneixement d'aquest dret i la responsabilitat del comerç en la seva aplicació.

Habitatge

Els problemes derivats de la compra d'habitatge no són nombrosos, 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 del inquilins són la font de la majoria de les consultes, encara que poques deriven en reclamacions. Caldria afegir-hi que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intenti la solució dels problemes mitjançant el diàleg evitant mentre sigui possible la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

Des d'abril de 2008, els temes d'assetjament immobiliari de Ciutat Vella es treballen des de l'Oficina d'Habitatge del Districte, i des de gener de 2009 aquests problemes es deriven cap a l'Institut Municipal d'Urbanisme, atès que ha passat a ser competència d'aquestes oficines, com la majoria d'altres qüestions relacionades amb l'habitatge. Tan sols caldria afegir que al llarg de l'any s'han atès 23 casos nous de presumpte assetjament.

Reparacions

Es tracta d'un sector que genera diferents problemes derivats de la manca de pressupostos previs, l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, la manca de garantia i els 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

Encara que hi ha hagut un descens de consultes i reclamacions sobre transport aeri, ja que en anys anteriors es van comptabilitzar les derivades del tancament de l'aeroport del Prat i la fallida d'Air Madrid, continua sent un tema important, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, els retards i la pèrdua d'equipatges i per la manca de transparència en les vendes a través d'Internet.

El sector de les assegurances s'ha continuat incrementant. El consumidor desconeix els serveis oferts per l'asseguradora, hi ha lentitud en la resposta, en alguns casos es produeixen augments importants de les quantitats que s'han de pagar i, en d'altres, les companyies es neguen a continuar l'assegurança. El suport que es dona a l'afectat no es limita a la informació i tramitació de la reclamació. Quan ha passat el temps legal, es trasllada al defensor de l'assegurador i, si escau, al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

El mateix es pot dir amb 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 les reclamacions es poden resoldre a la mateixa entitat. Per a la resta de casos es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat i, si és necessari, al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

Energia

El sector del gas s'ha liberalitzat totalment però no s'han detectat campanyes agressives per part de les comercialitzadores. Quant al sector elèctric, estava prevista la liberalització al cent per cent per a l'1 de gener de 2009, però s'ha endarrerit.

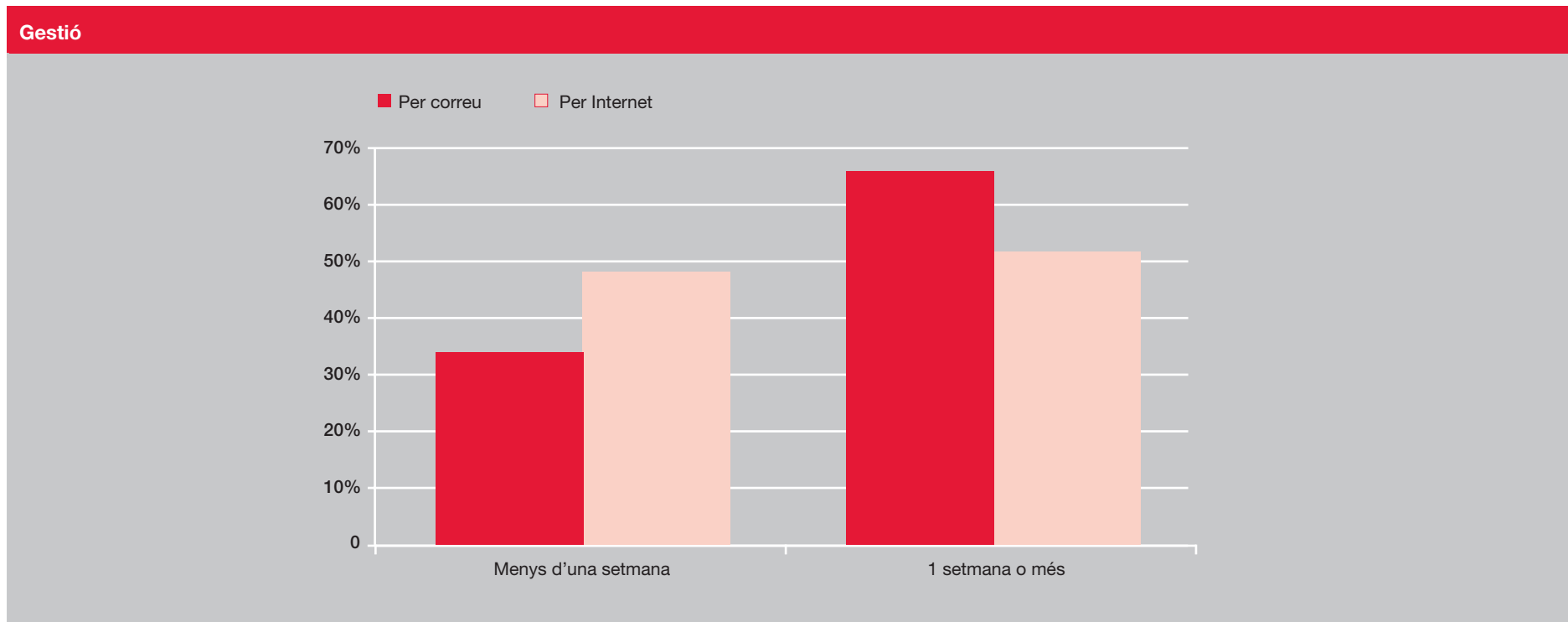
Telecomunicacions

És el tema més demanat i, per tant, font de la major part dels conflictes. Els principals problemes continuen essent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. La problemàtica de les trucades a prefixos 905 ha estat alta però s'espera que quan la nova normativa entri en vigor es produeixi una situació similar a la resta dels serveis de tarificació addicional. 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 un temps per a l'ensobrament i el que pot trigar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. Al contrari, el temps és real en la tramitació per Internet, tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, aquestes es tramiten pels mitjans tradicionals.

Gestió (%)		
	Per correu	Per Internet
Menys d'una setmana	34,01	48,24
1 setmana o més	65,99	51,76
Total	100	100
Pendent de gestió (a 31.12.2008)	9,14	1,13

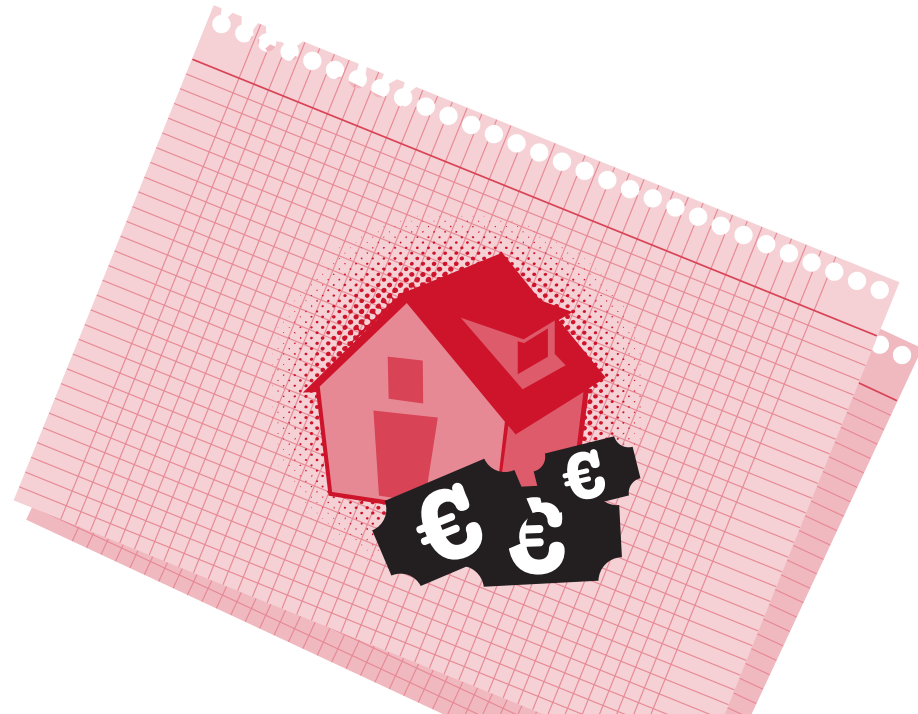


Resultat de les reclamacions

Prop del 75% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC perquè es tractava d'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 21% 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 22% 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. Tan sols s'han arxivat les reclamacions que no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit al consumidor.

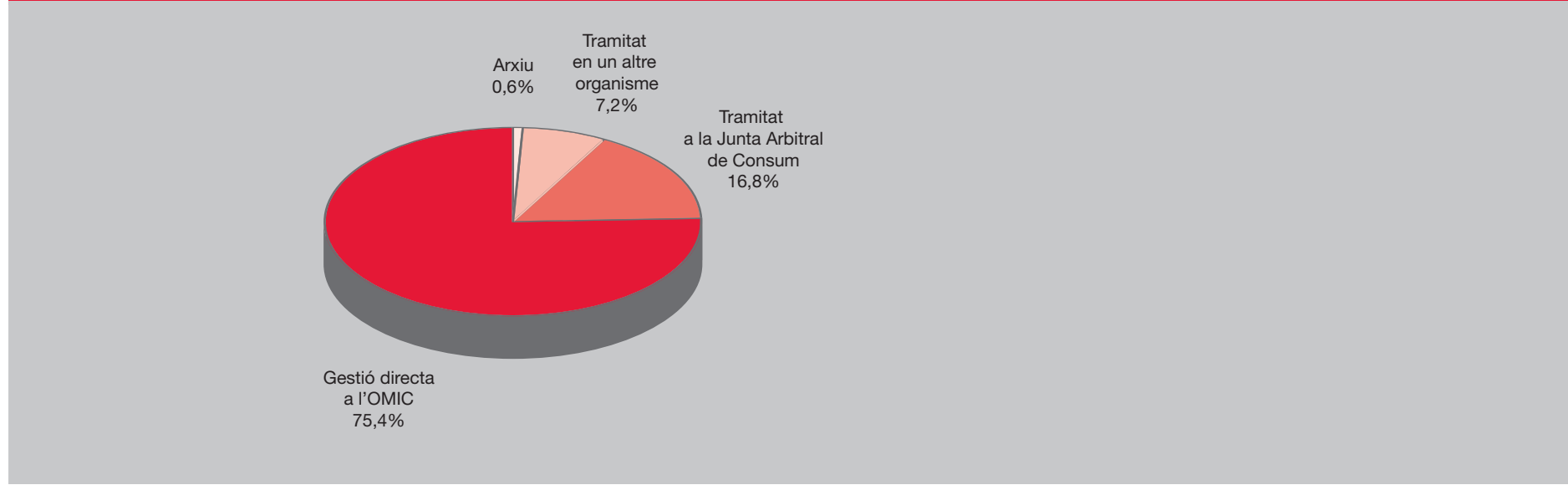
A la taula queden recollides les reclamacions que estaven en tràmit al començament d'any i les que han entrat al llarg del 2008, i s'indiquen les que no s'han tancat i continuen obertes.



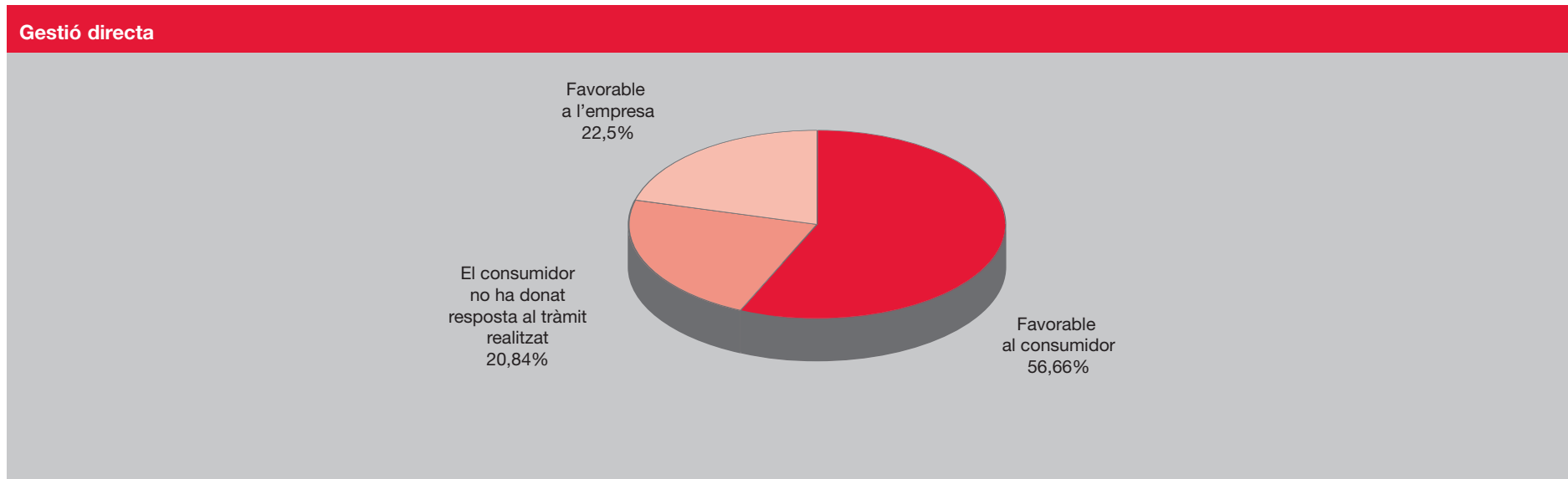
Resultat de les reclamacions

	Total	Percentatge
Gestió directa a l'OMIC	10.457	75,39
Arxiu	80	0,58
Tramitat a un altre organisme	1.006	7,25
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	2.327	16,78
Total	13.870	100
En tràmit	1.328	

Resultat de les reclamacions



Gestió directa		
	Total	Percentatge
Favorable al consumidor	5.925	56,66
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	2.179	20,84
Favorable a l'empresa	2.353	22,50
Total	10.457	100



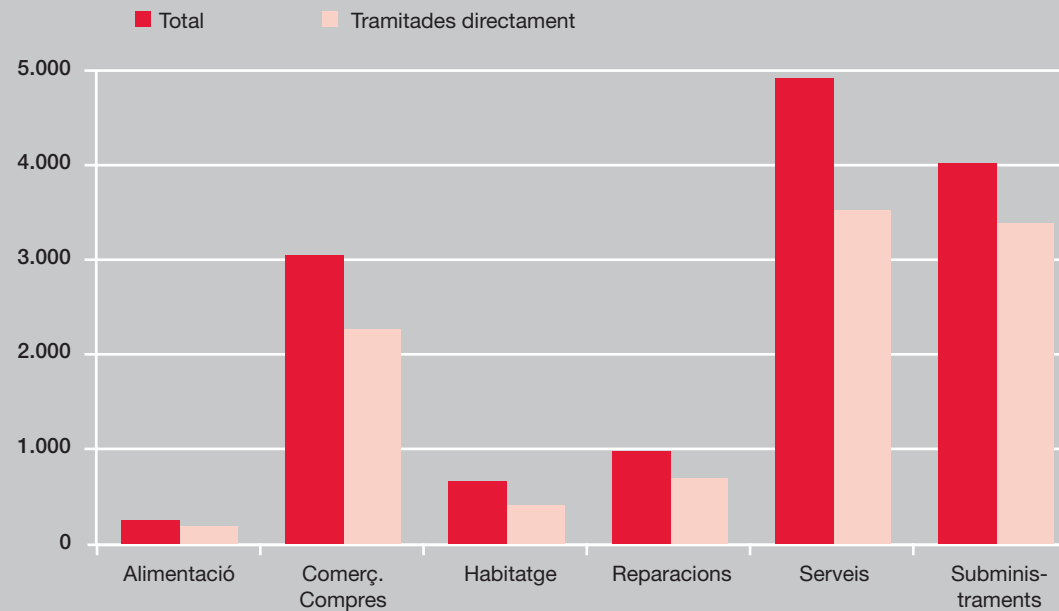
Sectors de consum. Reclamacions resoltes

Seguint la metodologia d'altres indicadors, a la taula es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, diferenciant del total aquelles que s'han solucionat directament a l'OMIC. En termes absoluts, les telecomunicacions, la compra d'electrodomèstics i productes informàtics i els transports són els sectors en què més s'han fet gestions directament, mentre que en relació al total el sectors han estat l'electricitat, els instal·ladors i el gas.

Reclamacions per sectors de consum

	Total		Percentatge		
	Total	Tramitades directament a l'OMIC	Total	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	252	182	1,82	1,74	72,22
Comerç. Compres	3.047	2.263	21,96	21,65	74,27
Habitatge	656	402	4,73	3,84	61,28
Reparacions	977	693	7,04	6,64	70,93
Serveis	4.917	3.526	35,46	33,70	71,71
Subministraments	4.021	3.391	28,99	32,43	84,33
Total	13.870	10.457	100	100	75,39

Reclamacions per sectors de consum



Resultat de les reclamacions					
	Total		Percentatge		
	Total	Tramitades directament a l'OMIC	Total	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	252	182	1,82	1,74	72,22
COMERÇ. COMPRES					
Béns	537	400	3,87	3,83	74,49
Automòbils	235	163	1,69	1,56	69,36
Calçat i tèxtil	403	304	2,91	2,91	75,43
Electrodomèstics	1.604	1.208	11,56	11,55	75,31
Mobles i decoració	268	188	1,93	1,80	70,15
HABITATGE					
Habitatge	50	35	0,36	0,33	70,00
Arrendaments	525	365	3,79	3,49	69,52
Compra d'habitatge	78	0	0,56	0,00	0,00
Temps compartit	3	2	0,02	0,02	67
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	352	232	2,54	2,22	65,91
Instal·ladors	10	9	0,07	0,09	90,00
Automòbils	243	169	1,75	1,62	69,55
Electrodomèstics	372	283	2,68	2,71	76,08
SERVEIS					
Turisme	469	310	3,38	2,96	66,10
Serveis	1.143	771	8,24	7,37	67,45
Assegurances	205	157	1,48	1,50	76,59
Ensenyament	207	129	1,49	1,23	62,32
Entitats financeres	256	223	1,85	2,13	87,11
Oci i cultura	620	429	4,47	4,10	69,19
Administració	20	18	0,14	0,17	90
Sanitat	122	90	0,88	0,86	73,77
Restauració	482	334	3,48	3,19	69,29
Transports	1.393	1.065	10,04	10,18	76,45
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	56	49	0,40	0,47	88
Electricitat	316	301	2,28	2,88	95,25
Gas	182	161	1,31	1,54	88,46
Telecomunicacions	3.467	2.880	25,00	27,54	83,07
TOTAL	13.870	10.457	100	100	75,39

Valoració econòmica de les reclamacions

La valoració de l'import econòmic d'una reclamació no sempre és fàcil, ja que caldria afegir-hi aspectes subjectius, mentre que en altres casos la quantitat és nul·la, 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 a través de molt de temps, com les que tenen com a motiu la renda del lloguer d'habitatge, les quotes d'assegurança o d'altres relacionades amb entitats financeres. Fets aquests advertiments, i prenent la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total ascendeix a 4.609.441 €, amb una mitjana de 344 € per reclamació.

Pel que fa als resultats, s'han seguit els mateixos criteris i s'han incorporat els resultats finals quan ha estat possible. Tan sols hi ha el resultat econòmic de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC, la qual cosa ha suposat 2.609.773 €, dels quals 1.483.917 € pertanyen a casos resolts a favor del reclamant, 584.589 han estat per a casos en els quals l'actuació de l'empresa era la correcta, i 541.267 € per a casos en els quals el consumidor no s'ha definit.

Valoració econòmica de les reclamacions

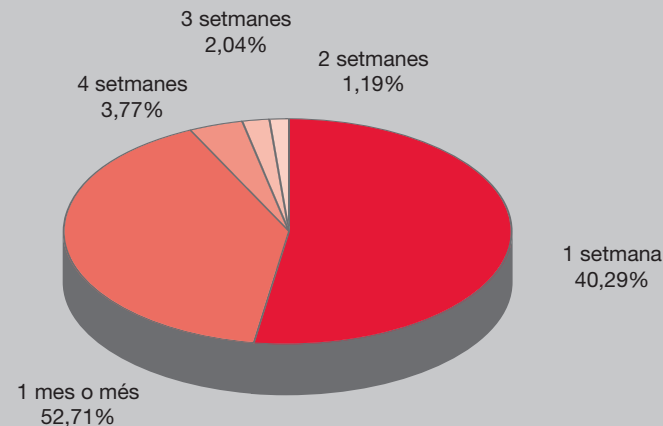
	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	4.609.441 €	344 €
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	2.609.773 €	248 €
Favorable al reclamant	1.483.917 €	
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	541.267 €	
Favorable a l'empresa	584.589 €	

Conclusió

El temps que està oberta una reclamació és important per al consumidor perquè pugui valorar el servei, i perquè pot constituir un paràmetre per valorar el grau de satisfacció del servei, 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 majoritàriament són trasllats a la Junta Arbitral de Consum o a altres OMIC i organismes de consum. Aquelles en què la conclusió es perllonga durant un mes o més fins que es donen per resoltes, és a causa del temps que tarden les empreses a respondre i de la manca de comunicació del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

CONCLUSIONS. Temps de tancament de les reclamacions

	Total	Percentatge (%)
1 setmana	5.588	40,29
2 setmanes	165	1,19
3 setmanes	283	2,04
4 setmanes	523	3,77
1 mes o més	7.311	52,71
Total	13.870	100



5

La web

Operativa des de l'any 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.

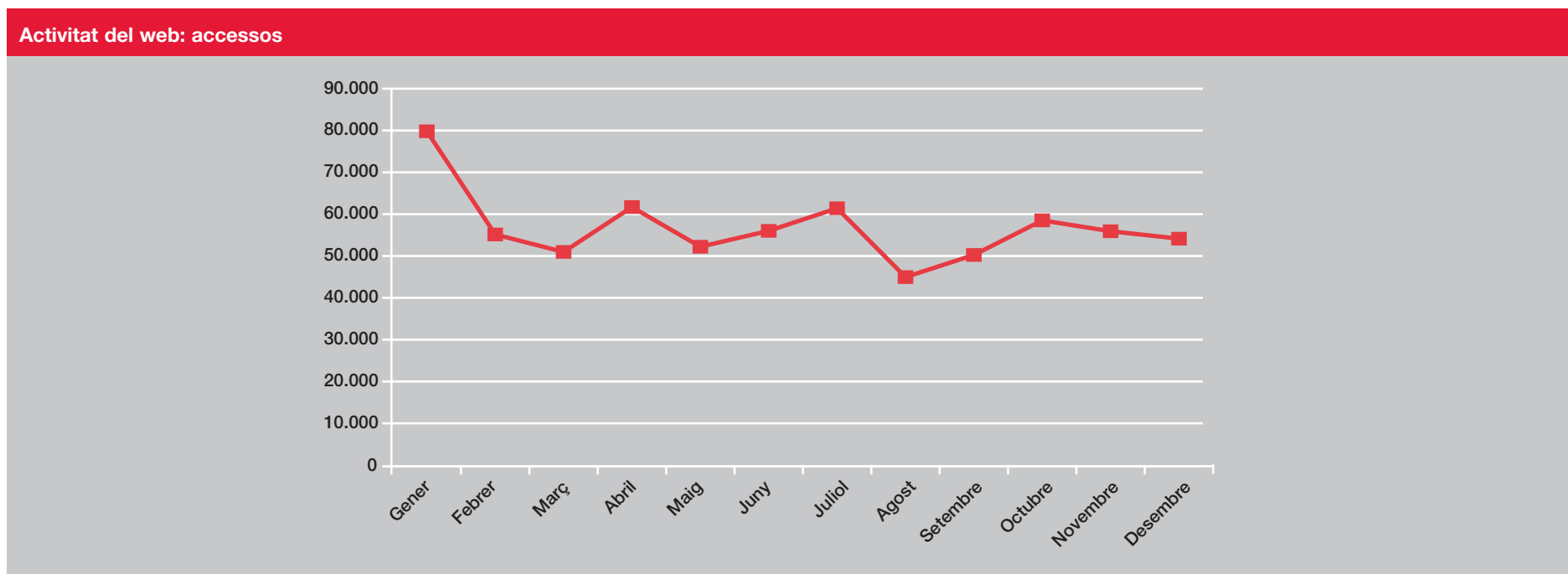
Estructura

- 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
 - Llistat de temes
 - Notícies
 - Avís al consumidor
 - Com trobar-nos?
 - FAQ
 - Preguntes més freqüents per temes
 - Associacions de consumidors
 - Publicacions

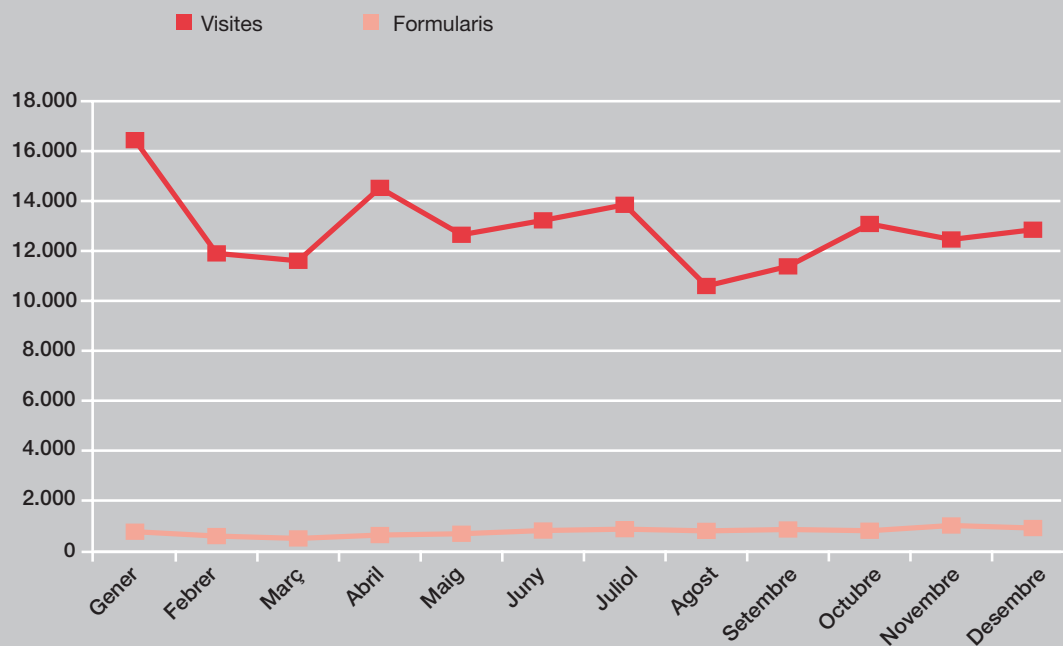
Dades

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona facilita diverses estadístiques que permeten estudiar els accessos amb vista a racionalitzar més el web. A «accessos» es comptabilitza cada arxiu que demana el visitant. A «visites» es recullen les accions que comencen quan un visitant visualitza la seva primera pàgina des del servidor i finalitza quan deixa el lloc. D'aquesta manera es pot veure que l'usuari fa diverses consultes a la vegada. Aquest fet és important, ja que el consumidor pot accedir a una informació variada i diferenciada sense desplaçar-se. Finalment, a «formularis rebuts» es recull el total de formularis que han tingut entrada al servei, sense diferenciar si es tracta d'una consulta o d'una reclamació. A més d'obtenir l'activitat mensual del web, recollim altres dades de l'usuari, com ara el resum de les visites, la mitjana de visites per dia, la duració 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	79.816	55.143	50.974	61.701	52.208	56.015	61.415	44.958	50.250	58.514	55.921	54.143	681.058
Visites	16.439	11.902	11.605	14.527	12.648	13.226	13.849	10.596	11.382	13.081	12.459	12.850	154.564
Formularis	751	576	482	617	669	798	854	784	840	790	1.000	898	9.059



Activitat del web: visites i formularis



Resum de les visites

Mitjana per dia	422
Durada mitjana de la visita en minuts	4:11
Mitjana de pàgines vistes per visita	4,41

Visites per hora del dia (%)

Hores hàbils d'atenció al públic (de 9 a 17 hores)	41,31
Hores no hàbils	58,69
Total	100

Visites per dia de la setmana (%)	
Dilluns	17,27
Dimarts	18,14
Dimecres	17,62
Dijous	16,55
Divendres	14,06
Dissabte	8,31
Diumenge	8,05
Total	100

Característiques de les sessions i dels usuaris

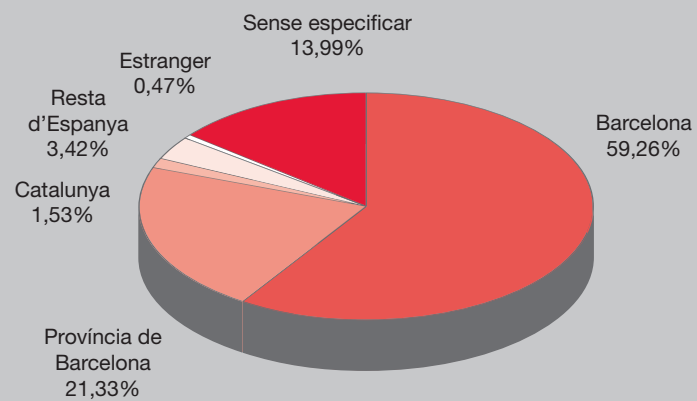
Les dades de les diferents taules s'han obtingut a partir dels formularis rebuts, a diferència de les anteriors, que exploren les visites i els accessos.

El 40% dels formularis rebuts pertanyen a un altre municipi. Per districtes es pot observar que més del 16% dels formularis correspon a l'Eixample i el 14% a Sant Martí, i la proporció menor correspon a les Corts, amb el 5%.

Es pot veure que l'accés és majoritari fora de les hores en què resta obert el servei —prop del 66%—, la qual cosa permet que sectors de la població que tenien dificultats per accedir-hi per qüestions d'horari o de mobilitat ho poden fer. Aquest fet, juntament amb la diferent temàtica plantejada, ens indica que la 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 (%)

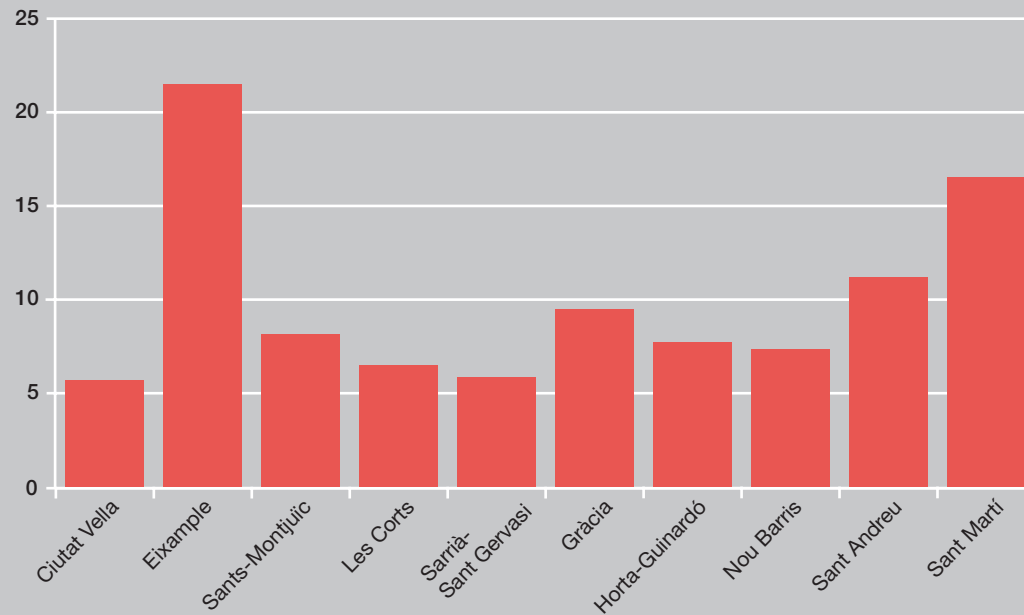
Barcelona	59,29
Província de Barcelona	21,31
Catalunya	1,53
Resta d'Espanya	3,42
Estranger	0,47
Sense especificar	13,98
Total	100

Origen dels formularis

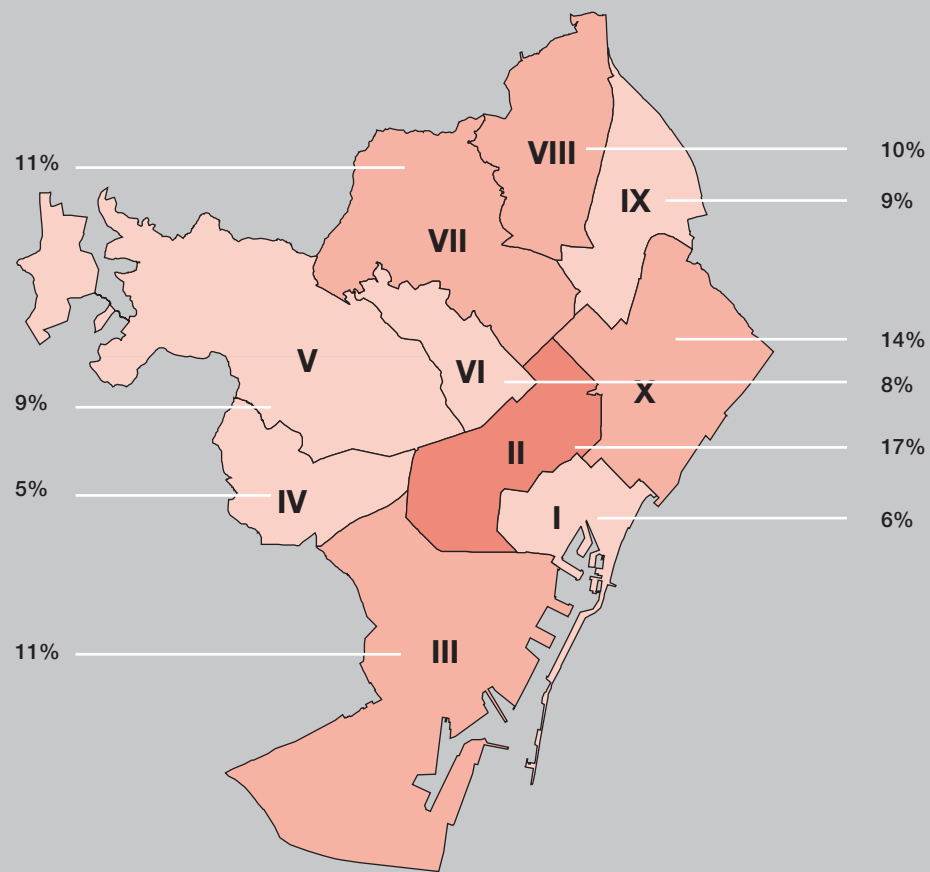
Districte origen dels formularis

	Població a 1 de gener de 2007	Percentatge de població	Percentatge de formularis rebuts per Internet
Ciutat Vella	111.518	7,0	5,71
Eixample	262.469	16,5	21,51
Sants-Montjuïc	178.482	11,2	8,15
Les Corts	81.628	5,1	6,50
Sarrià-Sant Gervasi	141.091	8,8	5,87
Gràcia	120.177	7,5	9,50
Horta-Guinardó	168.541	10,6	7,71
Nou Barris	164.982	10,3	7,33
Sant Andreu	143.148	9,0	11,20
Sant Martí	223.074	14,0	16,52
Total	1.595.110	100	100

Districte origen dels formularis



Districte origen dels formularis

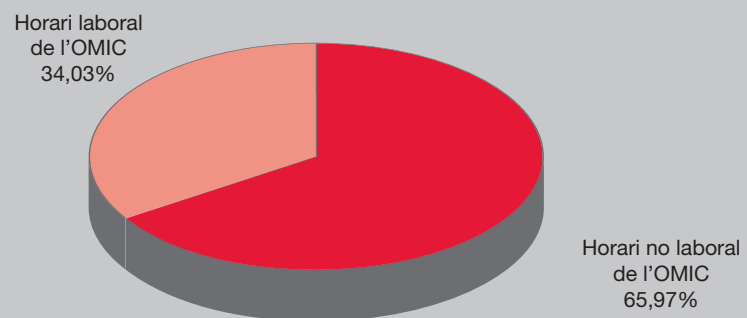


- I Ciutat Vella
- II Eixample
- III Sants-Montjuïc
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta-Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Horari d'arribada dels formularis (%)

Horari laboral de l'OMIC	34,03
Horari no laboral de l'OMIC	65,97
Total	100

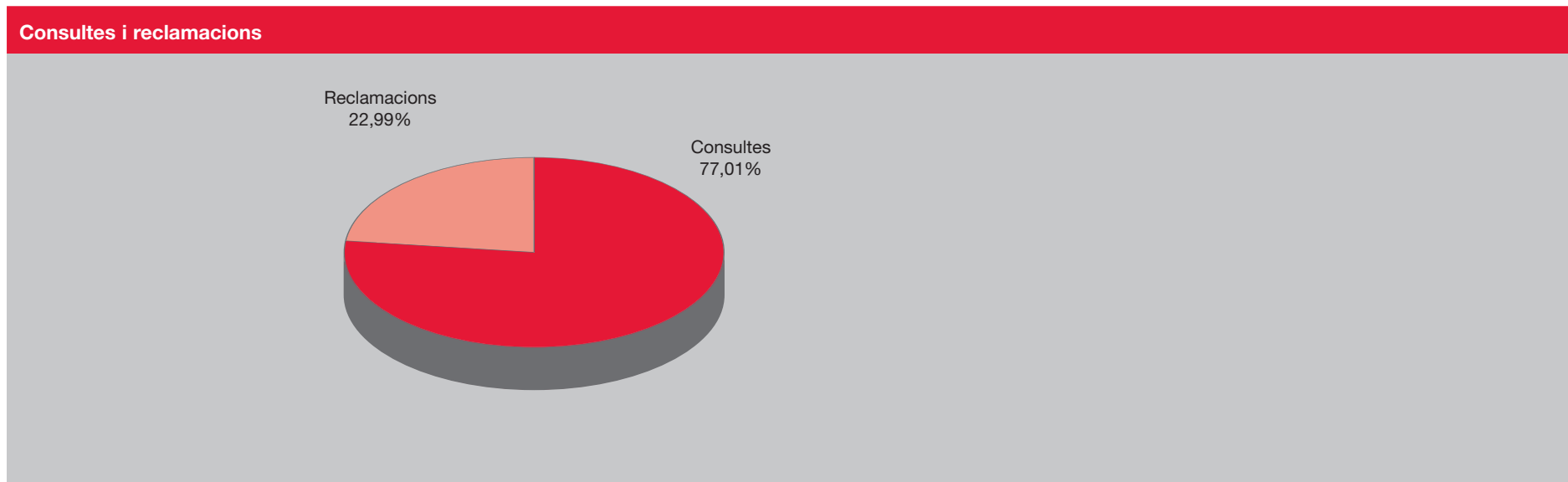
Horari dels formularis



Sectors de consum

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

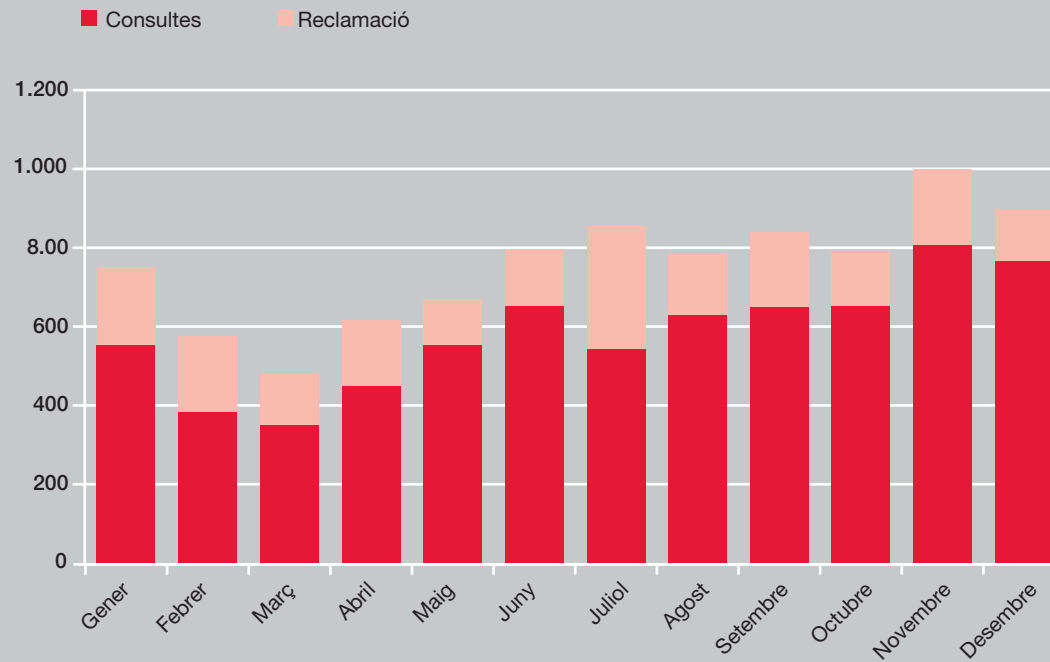
Consultes i reclamacions				
Total			Percentatge	
Formularis	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions
9.059	6.976	2.083	77,01	22,99



Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.	Total	Percentatge
Consultes	553	382	348	447	553	651	543	628	649	651	805	766	6.976	77,01
Reclamacions	198	194	134	170	116	147	311	156	191	139	195	132	2.083	22,99
Total	751	576	482	617	669	798	854	784	840	790	1.000	898	9.059	100

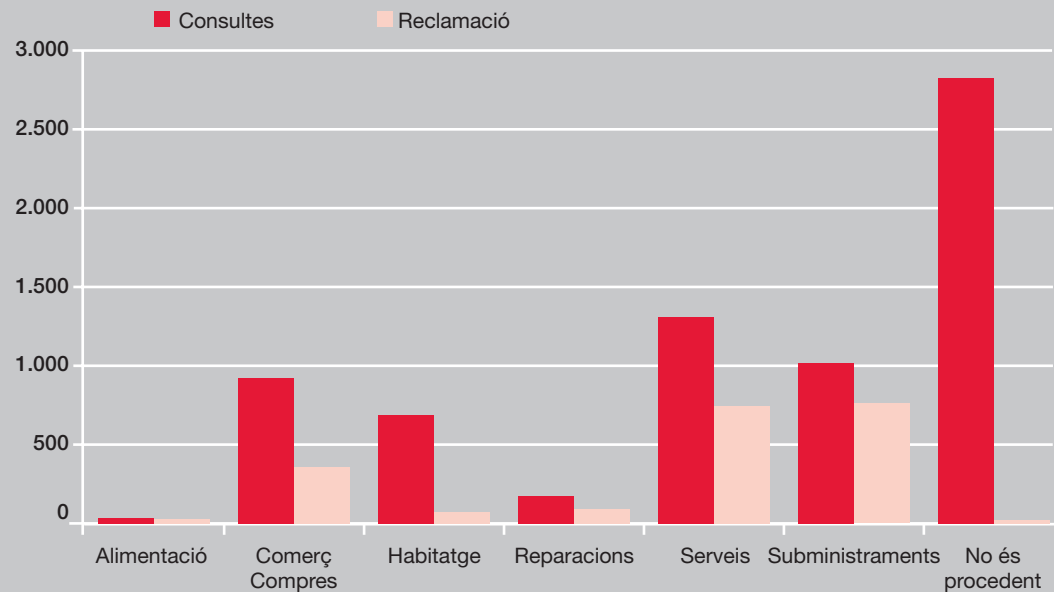
Formularis rebuts



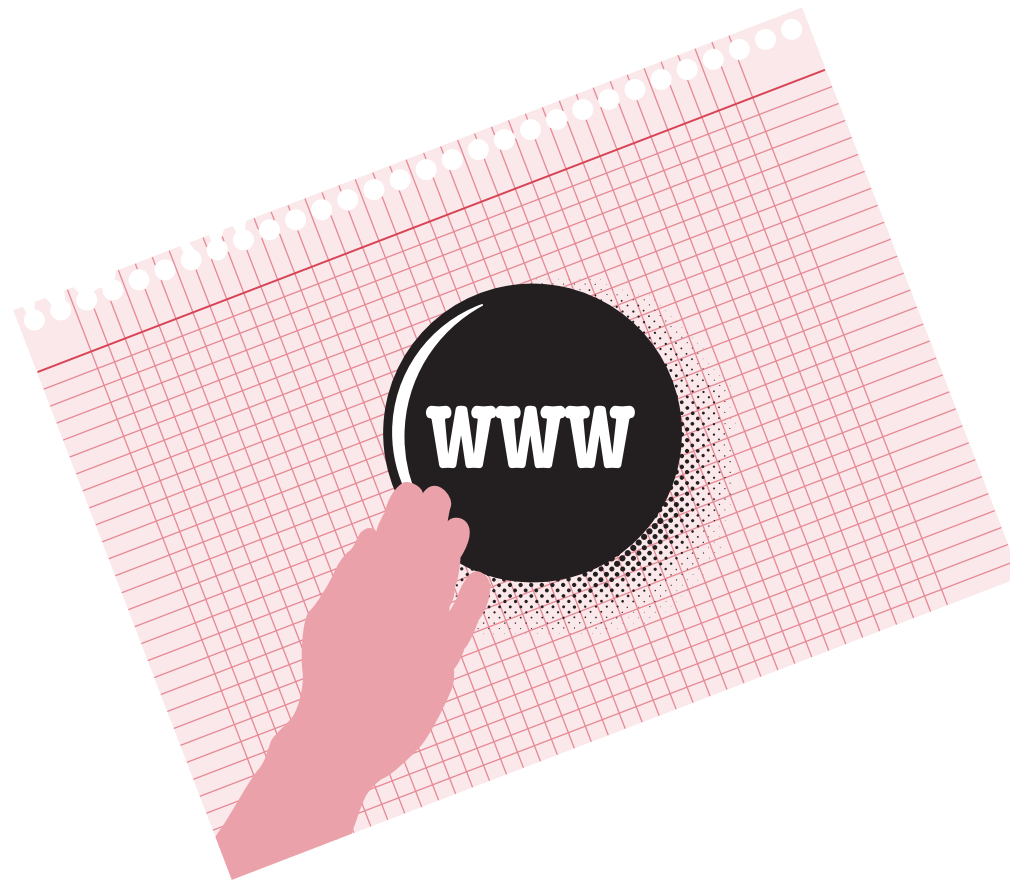
Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum

	Total			Percentatge			
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Reclamació amb relació als formularis
Alimentació	63	33	30	1,01	0,80	1,45	47,62
Comerç. Compres	1.282	922	360	20,64	22,22	17,46	28,08
Habitatge	762	688	74	12,27	16,59	3,59	9,71
Reparacions	269	175	94	4,33	4,22	4,56	34,94
Serveis	2.055	1.312	743	33,09	31,63	36,03	36,16
Subministraments	1.779	1.018	761	28,66	24,54	36,91	42,78
Temes de consum	6.210	4.148	2.062	68,55	59,46	98,99	33,20
No és procedent	2.849	2.828	21	31,45	40,54	1,01	0,74
Total	9.059	6.976	2.083	100	100	100	22,99

Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum



La taula següent permet veure 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 de taules, la qüestió més demanada (21%). De la resta cal destacar les relacionades amb els arrendaments urbans (12%) i la venda d'electrodomèstics (11%). Novament cal destacar el nombre de correus no desitjats que ocupen una part del temps i en ocasions provoca l'eliminació de missatges correctes. Quant a les reclamacions rebudes, destaquem novament les telecomunicacions (33%) i el transport (13%).



Formularis rebuts mitjançant Internet: Temes objecte de consulta o de reclamació

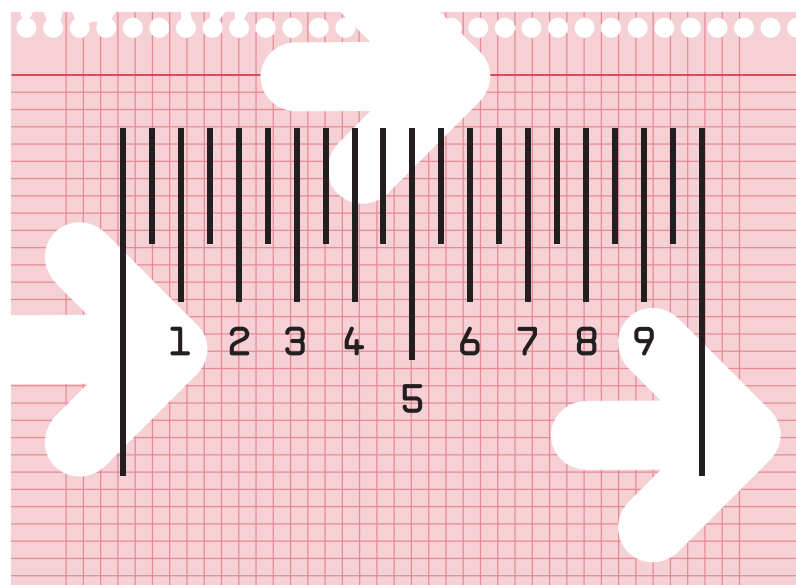
	Total			Percentatge			Reclamació amb relació als formularis
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ							
Alimentació	63	33	30	1,01	0,80	1,45	47,62
COMERÇ. COMPRES							
Béns	223	170	53	3,59	4,10	2,57	23,77
Automòbils	153	131	22	2,46	3,16	1,07	14,38
Calçat i tèxtil	177	125	52	2,85	3,01	2,52	29,38
Electrodomèstics	642	438	204	10,34	10,56	9,89	31,78
Mobles i decoració	87	58	29	1,40	1,40	1,41	33,33
HABITATGE							
Habitatge	92	80	12	1,48	1,93	0,58	13,04
Arrendaments	534	484	50	8,60	11,67	2,42	9,36
Compra d'habitatge	136	124	12	2,19	2,99	0,58	8,82
Temps compartit	-	-	-	-	-	-	-
REPARACIONS							
Reparacions a la llar	107	59	48	1,72	1,42	2,33	44,86
Instal·ladors	-	-	-	-	-	-	-
Automòbils	59	37	22	0,95	0,89	1,07	37,29
Electrodomèstics	103	79	24	1,66	1,90	1,16	23,30
SERVEIS							
Turisme	129	74	55	2,08	1,78	2,67	42,64
Serveis	490	334	156	7,89	8,05	7,57	31,84
Assegurances	137	106	31	2,21	2,56	1,50	22,63
Ensenyament	115	88	27	1,85	2,12	1,31	23,48
Entitats financeres	211	158	53	3,40	3,81	2,57	25,12
Oci i cultura	162	88	74	2,61	2,12	3,59	45,68
Administració	37	27	10	0,60	0,65	0,48	27,03
Sanitat	73	53	20	1,18	1,28	0,97	27,40
Restauració	93	43	50	1,50	1,04	2,42	53,76
Transports	608	341	267	9,79	8,22	12,95	43,91
SUBMINISTRAMENTS							
Aigua	30	17	13	0,48	0,41	0,63	43,33
Electricitat	102	60	42	1,64	1,45	2,04	41,18
Gas	88	54	34	1,42	1,30	1,65	38,64
Telecomunicacions	1.559	887	672	25,10	21,38	32,59	43,10
TEMES DE CONSUM							
	6.210	4.148	2.062	68,55	59,46	98,99	33,20
NO ÉS PROCEDENT							
	2.849	2.828	21	31,45	40,54	1,01	0,74
TOTAL	9.059	6.976	2.083	100	100	100	22,99

6

Evolució del servei de l'OMIC

Utilització i accés al servei

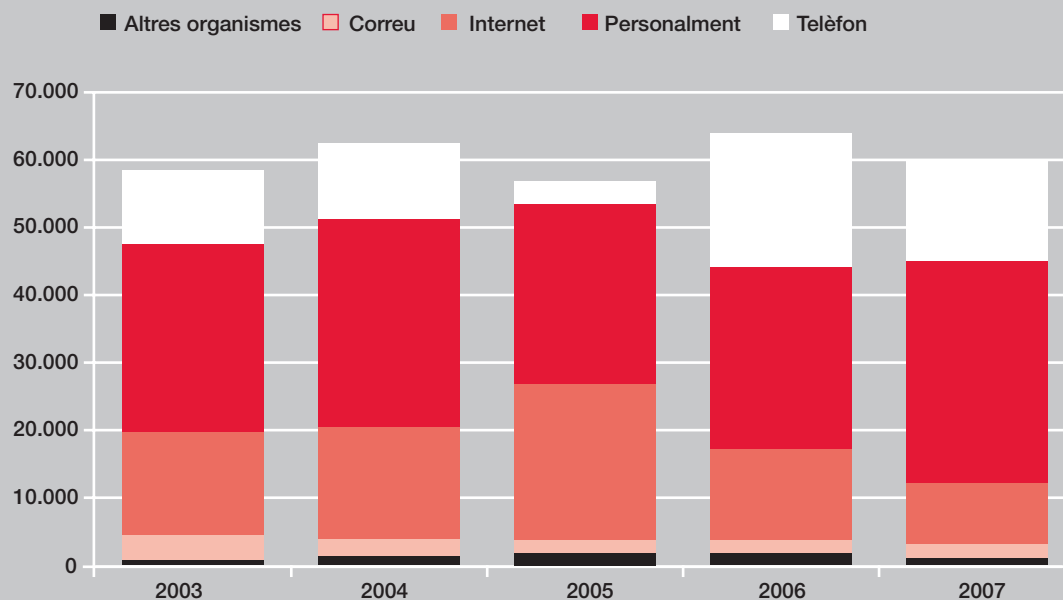
El total de consultes ateses a l'OMIC ha decrescut prop del 6%. El fet que cada vegada hi hagi webs d'altres OMIC evita que persones que viuen en altres municipis utilitzin la nostra web, la qual cosa es tradueix en un descens de consultes (-33%). L'atenció personal en el servei, al contrari, ha crescut el 22%. En canvi, les reclamacions han crescut més del 5% i destaca l'increment del 52% en les rebudes a través d'Internet. Finalment, cal afegir que el percentatge de reclamacions respecte a les consultes rebudes s'ha incrementat novament i s'apropa al 22%.



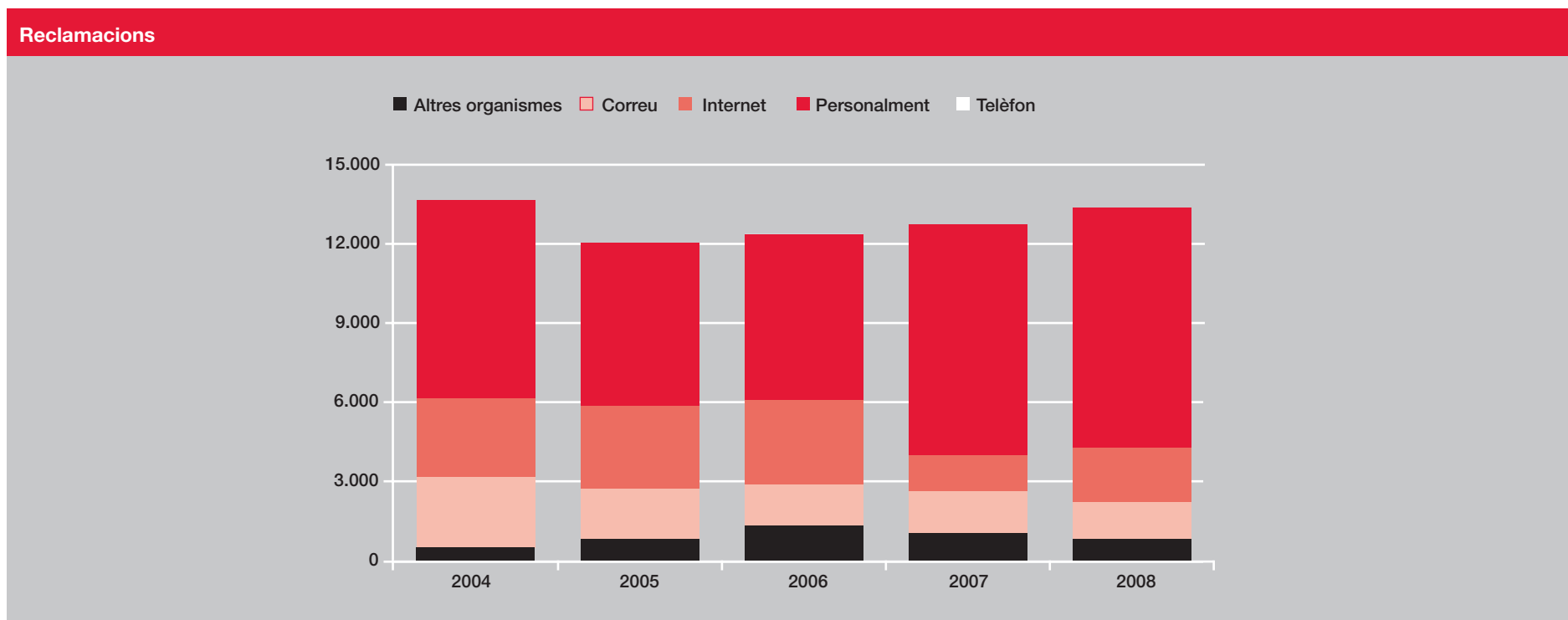
Consultes

	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
Altres organismes	722	1.286	1.848	1.721	1.025	-40,44
Correu	3.781	2.534	1.777	1.964	2.100	6,92
Internet	15.154	16.610	23.202	13.439	9.059	-32,59
Personal	27.823	30.723	26.649	26.962	32.762	21,51
Telèfon	10.973	11.280	3.396	19.821	15.230	-23,16
Total	58.453	62.433	56.872	63.907	60.176	-5,84
Accessos al web	1.915.362	3.207.436	3.028.657	2.169.066	681.058	-68,60
Visites al web	84.641	110.821	101.848	169.355	154.564	-8,73

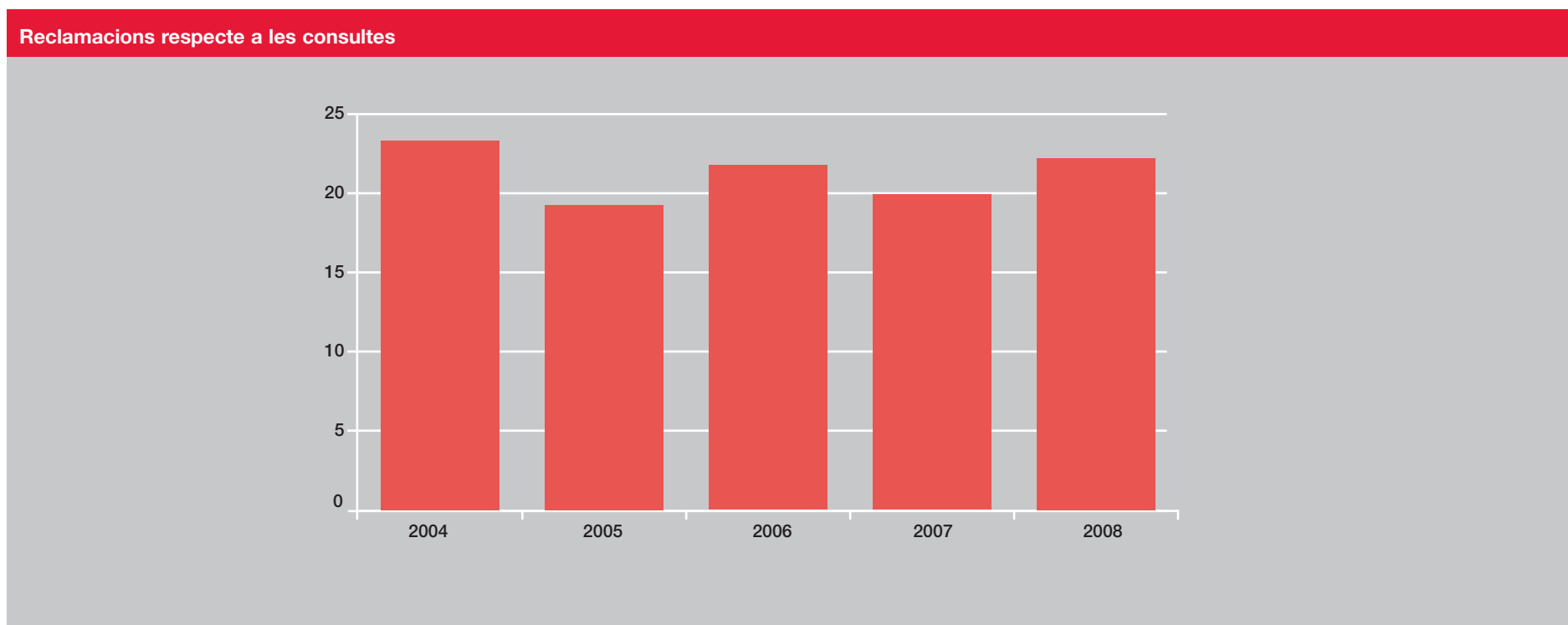
Consultes



Reclamacions						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
Altres organismes	479	802	1.313	1.018	822	-19,25
Correu	2.693	1.914	1.557	1.605	1.375	-14,33
Internet	2.970	3.142	3.196	1.367	2.083	52,38
Personalment	7.497	6.169	6.308	8.742	9.097	4,06
Telèfon	-	-	-	-	-	
Total	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377	5,07



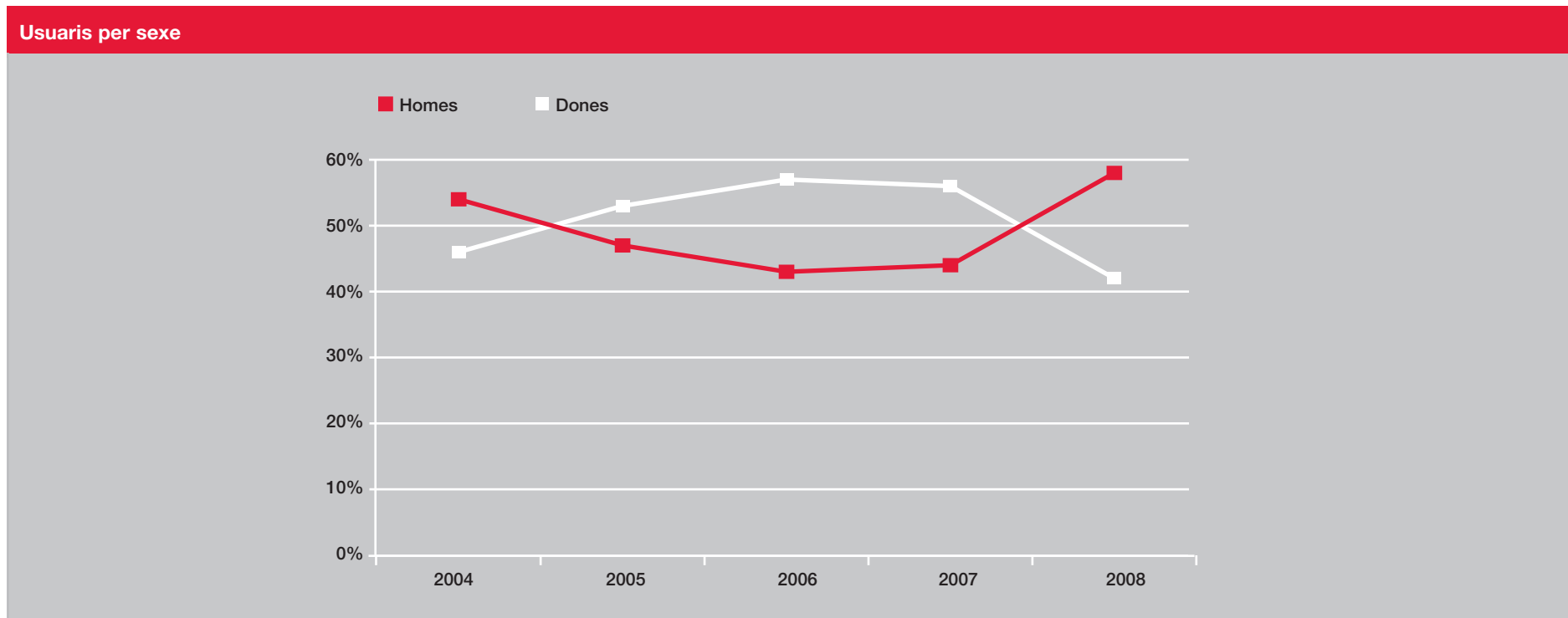
Reclamacions respecte a les consultes					
	2004	2005	2006	2007	2008
Consultes	58.453	62.433	56.872	63.907	60.176
Informació	44.814	50.406	44.498	51.175	46.799
Reclamacions	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377
Percentatge de reclamacions	23,33	19,26	21,76	19,92	22,23



Perfil dels usuaris

Les taules següents recullen diversos aspectes de les persones usuàries de l'OMIC. S'ha invertit el percentatge d'usuaris per sexe i s'ha incrementat el de les persones entre 26 i 50 anys. En canvi, no hi ha variacions significatives quant al lloc de residència, la situació de les empreses ni el grau de coneixement de l'OMIC.

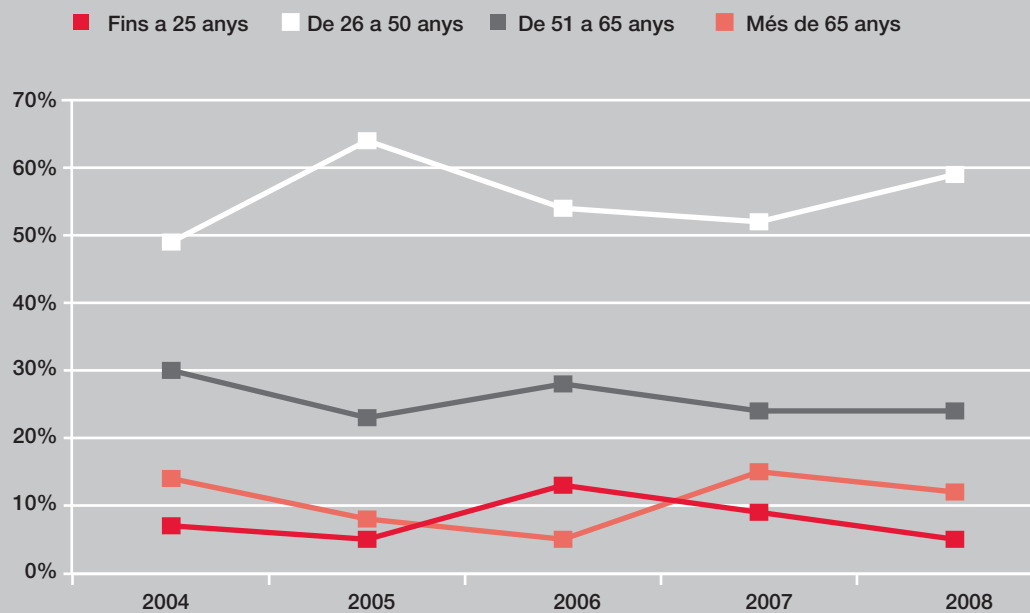
Usuaris per sexe (%)					
	2004	2005	2006	2007	2008
Homes	54	47	43	44	58
Dones	46	53	57	56	42
Total	100	100	100	100	100



Usuaris per edat (%)

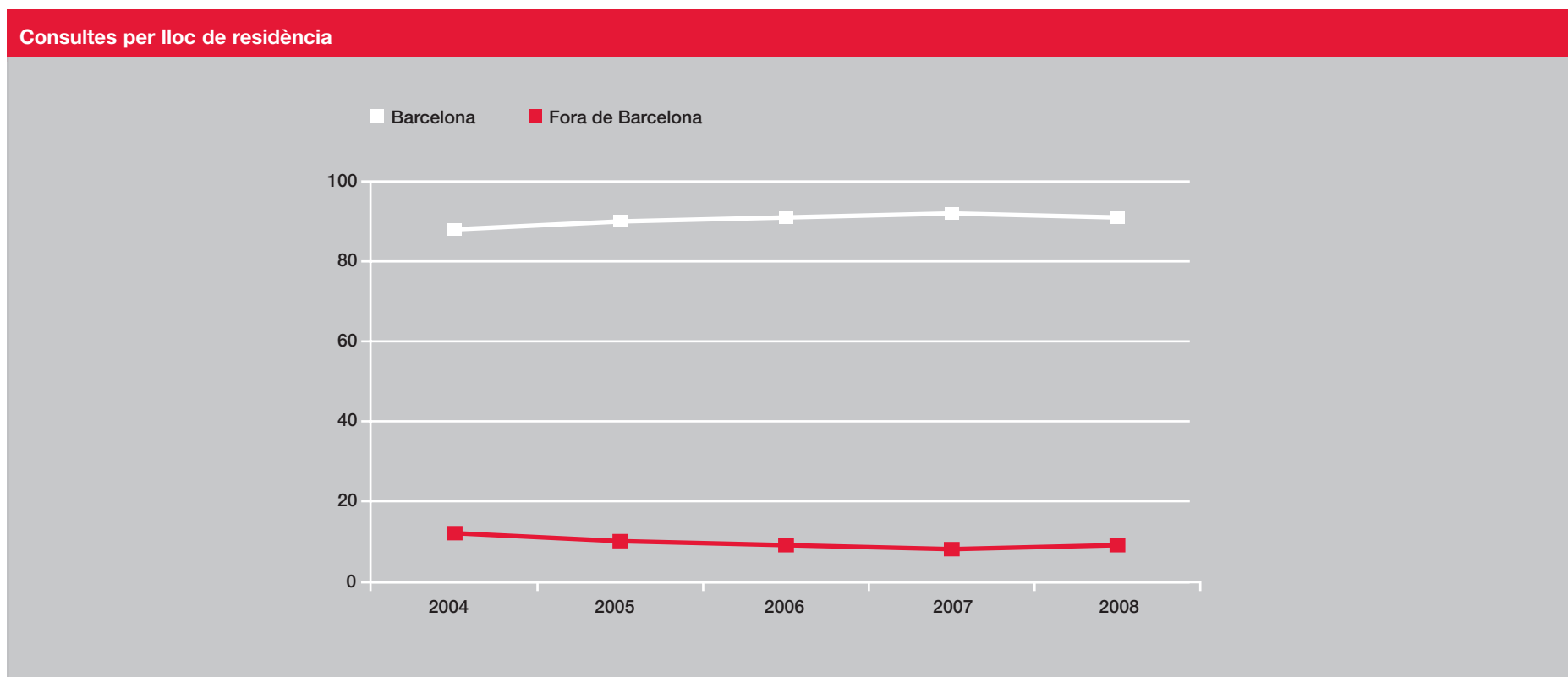
	2004	2005	2006	2007	2008
Fins a 25 anys	7	5	13	9	5
De 26 a 50 anys	49	64	54	52	59
De 51 a 65 anys	30	23	28	24	24
Més de 65 anys	14	8	5	15	12
Total	100	100	100	100	100

Usuaris per edat



Origen dels usuaris

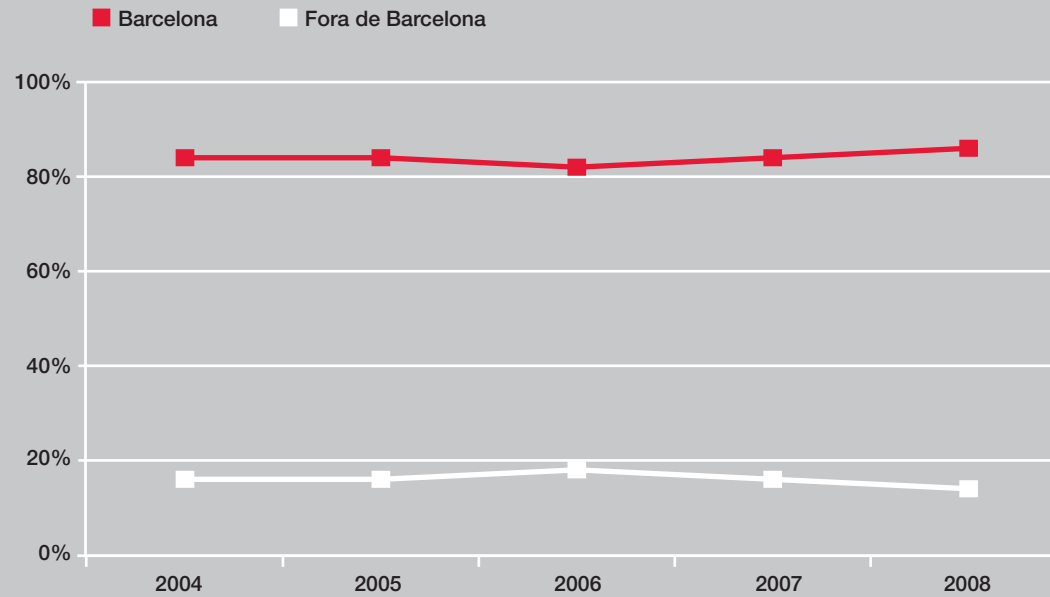
Consultes per lloc de residència (%)					
	2004	2005	2006	2007	2008
Barcelona	88	90	91	92	91
Fora de Barcelona	12	10	9	8	9
Total	100	100	100	100	100



Reclamacions per lloc de residència (%)

	2004	2005	2006	2007	2008
Barcelona	84	84	82	84	86
Fora de Barcelona	16	16	18	16	14
Total	100	100	100	100	100

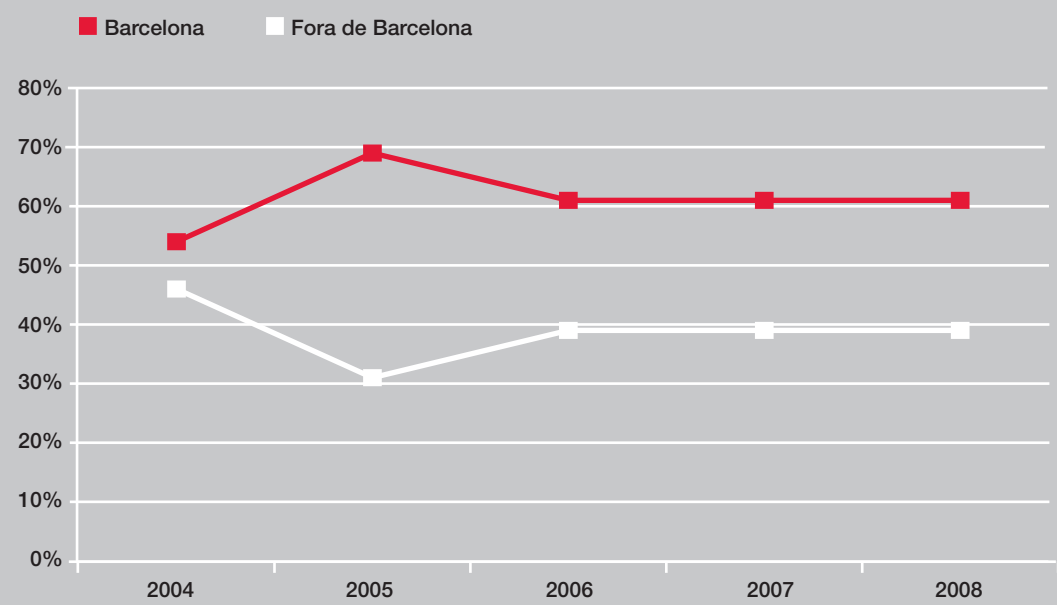
Reclamacions per lloc de residència



Empreses per seu social (%)

	2004	2005	2006	2007	2008
Barcelona	54	69	61	61	61
Fora de Barcelona	46	31	29	39	39
Total	100	100	100	100	100

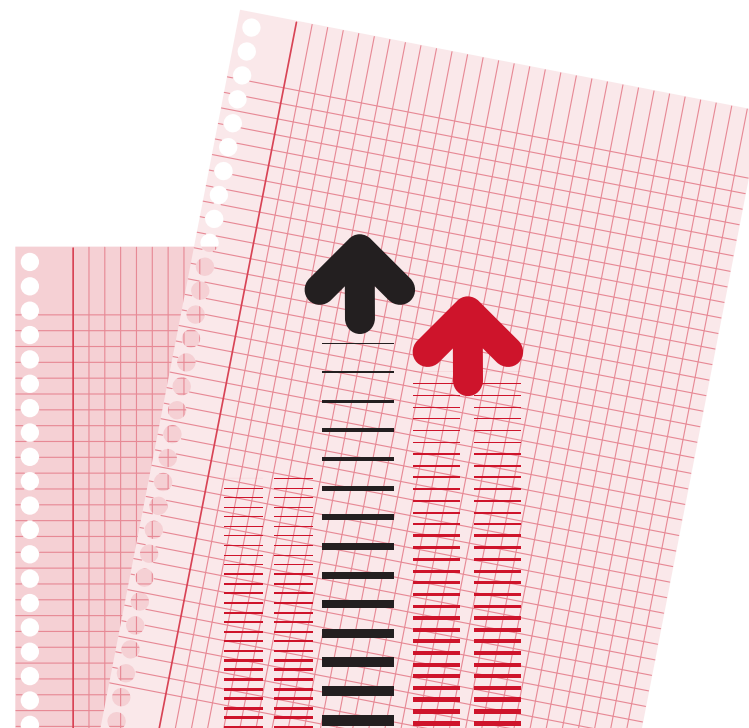
Empreses per seu social



Consultes per districte de residència (%)					
	2004	2005	2006	2007	2008
Ciutat Vella	9	9	9	9	9
Eixample	21	22	21	21	21
Sants-Montjuïc	10	10	11	10	10
Les Corts	7	7	7	7	6
Sarrià-Sant Gervasi	6	5	6	5	5
Gràcia	10	9	10	9	8
Horta-Guinardó	8	7	8	8	9
Nou Barris	7	7	6	7	9
Sant Andreu	9	11	9	10	9
Sant Martí	13	13	13	14	14
Total	100	100	100	100	100

Reclamacions per districte de residència (%)					
	2004	2005	2006	2007	2008
Ciutat Vella	11	8	8	9	9
Eixample	21	21	21	21	21
Sants-Montjuïc	8	9	10	9	10
Les Corts	7	7	7	7	6
Sarrià-Sant Gervasi	6	5	7	6	6
Gràcia	10	9	10	9	8
Horta-Guinardó	8	7	7	8	8
Nou Barris	6	7	6	7	8
Sant Andreu	9	13	10	10	10
Sant Martí	14	14	14	14	14
Total	100	100	100	100	100

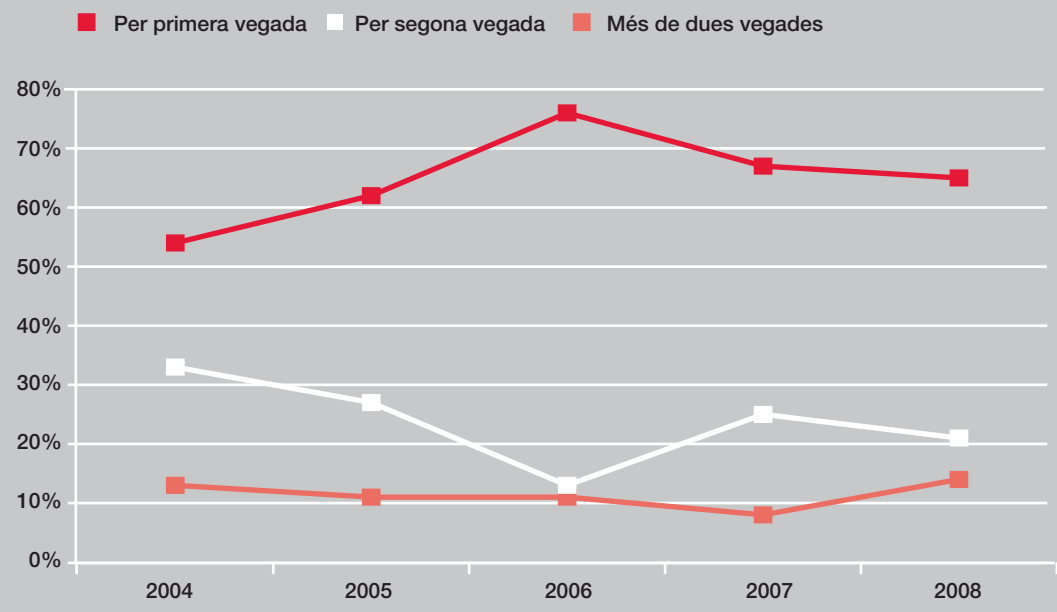
Empreses per districte de residència (%)					
	2004	2005	2006	2007	2008
Ciutat Vella	11	11	10	12	13
Eixample	28	24	30	28	32
Sants-Montjuïc	7	13	8	8	7
Les Corts	7	17	18	11	11
Sarrià-Sant Gervasi	7	5	6	6	6
Gràcia	4	3	4	4	4
Horta-Guinardó	3	2	2	3	2
Nou Barris	3	2	2	3	4
Sant Andreu	5	6	8	8	8
Sant Martí	25	17	12	17	13
Total	100	100	100	100	100



Coneixement de l'OMIC (%)

	2004	2005	2006	2007	2008
Per primera vegada	54	62	76	67	65
Per segona vegada	33	27	13	25	21
Més de dues vegades	13	11	11	8	14
Total	100	100	100	100	100

Coneixement de l'OMIC



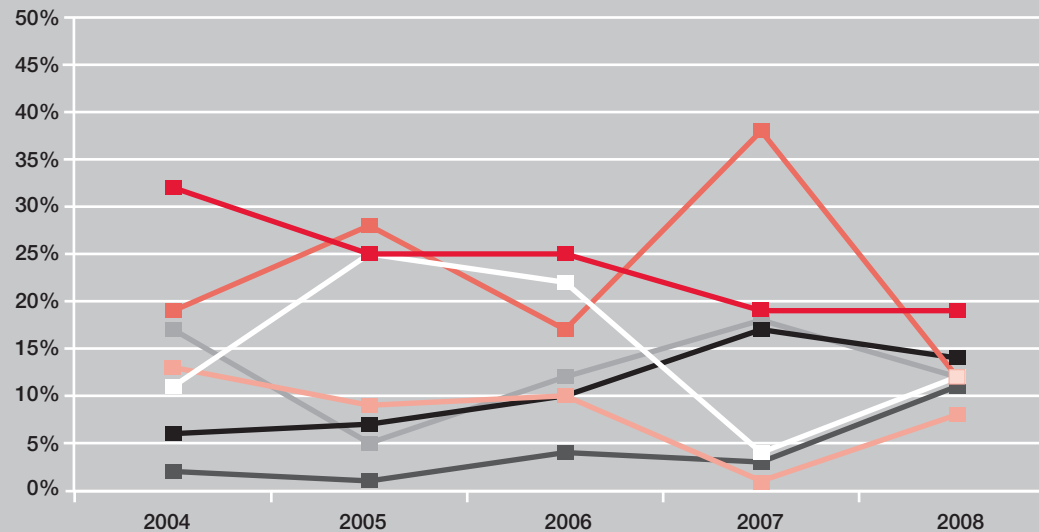
Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)

	2004	2005	2006	2007	2008
010 Barcelona Informació	32	25	25	19	19
012 (telèfon)	11	25	22	4	12
Altres administracions	13	9	10	1	8
Altres mitjans	19	28	17	38	12
Persona coneguda o amiga	6	7	10	17	14
Empreses o associacions professionals	2	1	4	3	11
OAC de districte	17	5	12	18	12
Web*					12
Total	100	100	100	100	100

* Fins al 2008 constava en «altres mitjans».

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC

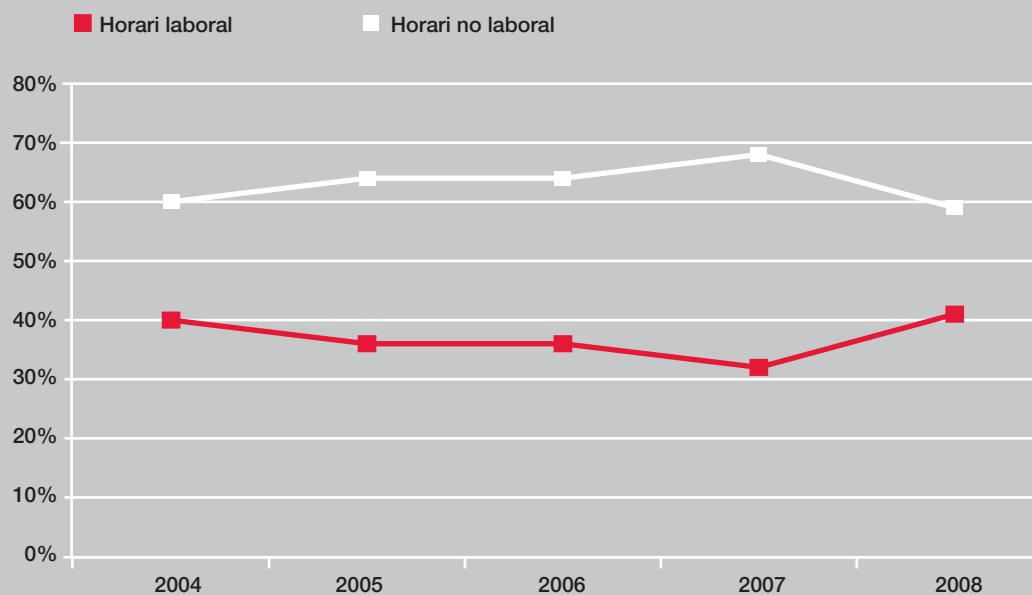
■ 010 Barcelona Informació
 ■ 012 (telèfon)
 ■ Altres administracions
 ■ Altres mitjans
■ Persona coneguda o amiga
 ■ Empreses o associacions professionals
 ■ OAC districte
■ Web



Horari d'accés per Internet (%)

	2004	2005	2006	2007	2008
Horari laboral de l'OMIC	40	36	36	32	41
Horari no laboral de l'OMIC	60	64	64	68	59
TOTAL	100	100	100	100	100

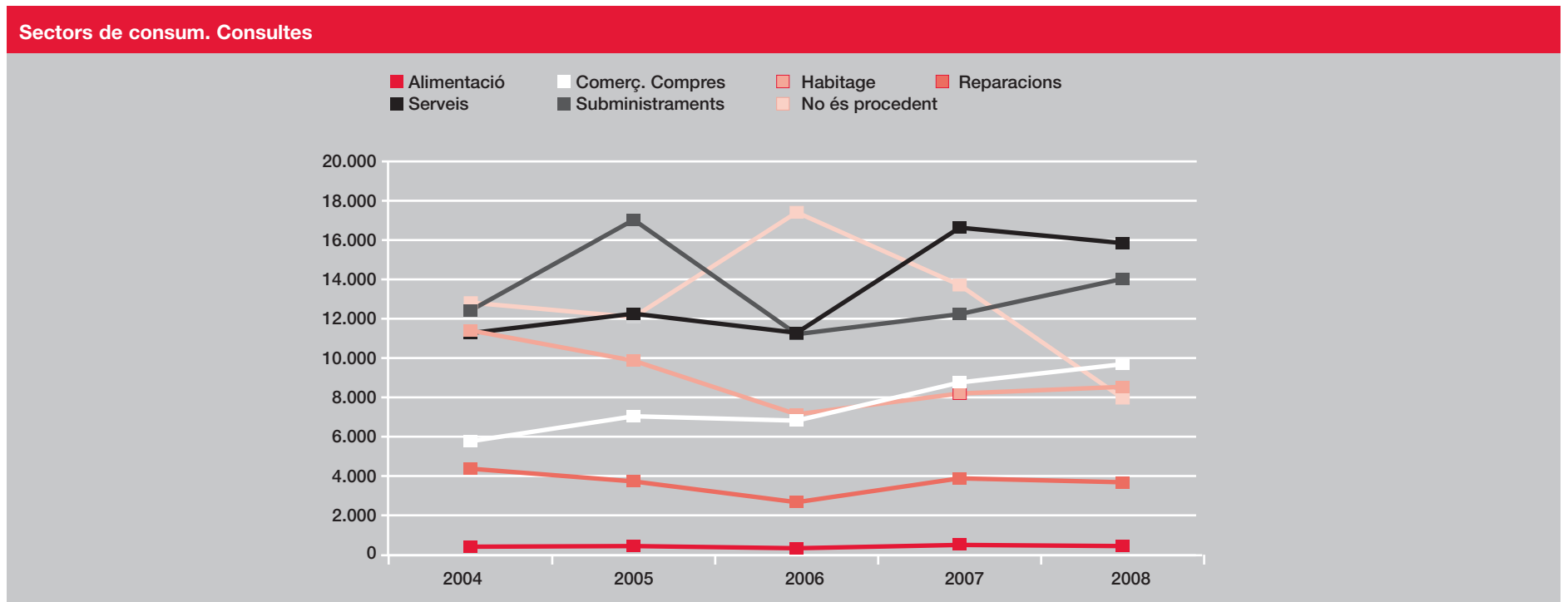
Horari d'accés per Internet



Sectors de consum

En la part corresponent ja s'han comentat els increments i els decrements 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						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació l'últim any (%)
Alimentació	404	436	326	494	436	-11,74
Comerç. Compres	5.768	7.039	6.815	8.757	9.687	10,62
Habitatge	11.401	9.863	7.138	8.196	8.536	4,15
Reparacions	4.371	3.724	2.667	3.882	3.680	-5,20
Serveis	11.267	12.257	11.283	16.632	15.847	-4,72
Subministraments	12.425	17.032	11.213	12.233	14.028	14,67
Temes de consum	45.636	50.351	39.442	50.194	52.214	4,02
No procedeix	12.817	12.082	17.410	13.713	7.962	-41,94
Total	58.453	62.433	56.852	63.907	60.176	-5,84

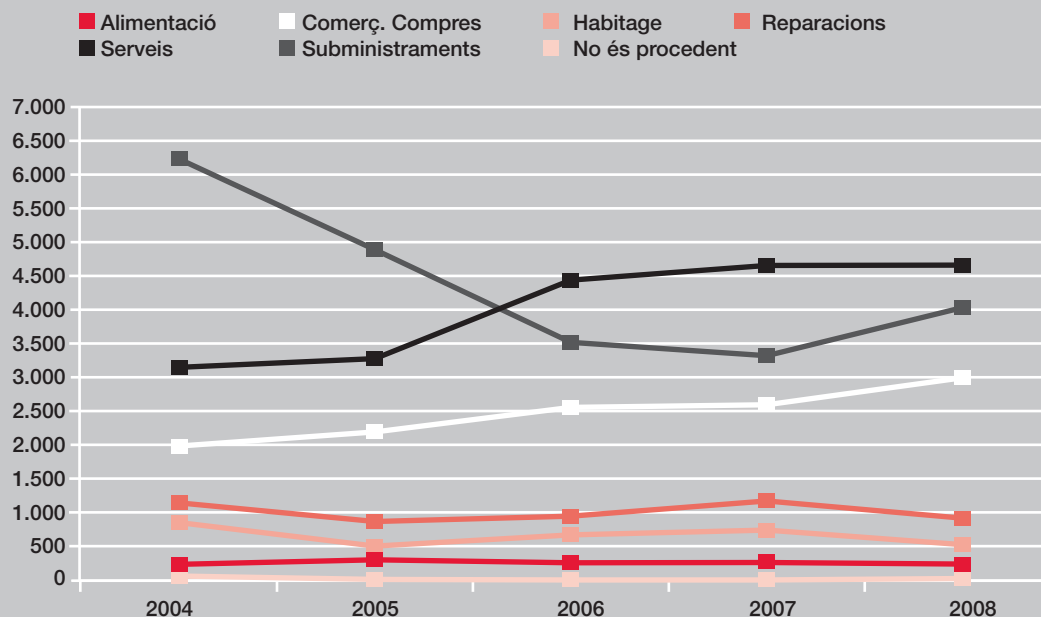


Temes objecte de consulta						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	404	436	326	494	436	-11,74
COMERÇ. COMPRES						
Béns	2.055	3.121	2.487	2.111	1.811	-14,21
Automòbils	568	772	718	914	1.175	28,56
Calçat i tèxtil	654	792	621	803	1.327	65,26
Electrodomèstics	1.716	1.692	2.320	4.221	4.247	0,62
Mobles i decoració	775	662	669	708	1.127	59,18
HABITATGE						
Habitatge	1.925	1.976	1.211	497	894	79,88
Arrendaments	8.482	7.261	5.387	6.976	6.761	-3,08
Compra d'habitatge	945	564	516	698	860	23,21
Temps compartit	49	62	24	25	21	-16,00
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	1.546	1.193	946	1.207	1.456	20,63
Instal·ladors	678	502	346	342	4	-99,12
Automòbils	820	972	711	889	996	12,15
Electrodomèstics	1.327	1.057	664	1.444	1.224	-15,24
SERVEIS						
Turisme	1.221	1.612	1.035	1.216	1.361	11,92
Serveis	3.910	3.393	3.105	2.827	2.706	-4,28
Assegurances	1.202	943	713	902	1.385	53,55
Ensenyament	633	768	627	837	1.113	32,97
Entitats financeres	927	1.062	670	953	1.766	85,31
Oci i cultura	1.003	943	711	965	1.135	17,62
Administració	715	1.222	449	3.688	1.508	-59,11
Sanitat	425	341	268	445	708	59,10
Restauració	387	539	527	639	915	43,19
Transports	844	1.434	3.178	4.160	3.250	-21,88
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	289	274	179	294	336	14,29
Electricitat	781	1.201	684	1.409	1.066	-24,34
Gas	777	1.248	827	804	951	18,28
Telecomunicacions	10.578	14.309	9.523	9.726	11.675	20,04
TEMES DE CONSUM						
No és procedent	12.817	12.082	17.410	13.713	7.962	-41,94
TOTAL	58.453	62.433	56.852	63.907	60.176	-5,84

Sectors de consum. Reclamacions

	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
Alimentació	231	298	254	258	235	-8,91
Comerç. Compres	1.982	2.191	2.554	2.593	2.993	15,43
Habitatge	849	501	667	738	522	-29,27
Reparacions	1.141	865	944	1.169	914	-21,81
Serveis	3.147	3.276	4.438	4.655	4.660	0,11
Subministraments	6.231	4.888	3.517	3.319	4.032	21,48
Temes de consum	13.581	12.019	12.374	12.732	13.356	4,90
No procedeix	58	8	-	-	21	
Total	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377	5,07

Sectors de consum. Reclamacions



Temes objecte de reclamació						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	231	298	254	258	235	-8,91
COMERÇ. COMPRES						
Béns	541	829	939	505	550	8,91
Automòbils	170	181	195	205	233	13,66
Calçat i tèxtil	276	305	320	341	384	12,61
Electrodomèstics	695	631	791	1.272	1.568	23,27
Mobles i decoració	300	245	309	270	258	-4,44
HABITATGE						
Habitatge	174	116	161	85	51	-40,00
Arrendaments	590	321	418	564	397	-29,61
Compra d'habitatge	78	51	80	82	70	-14,63
Temps compartit	7	13	8	7	4	-42,86
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	484	359	296	254	335	31,89
Instal·ladors	138	117	132	117	4	-96,58
Automòbils	239	209	274	282	231	-18,09
Electrodomèstics	280	180	242	516	344	-33,33
SERVEIS						
Turisme	389	383	292	414	424	2,42
Serveis	1.034	996	1.105	954	1.098	15,09
Assegurances	160	98	135	110	200	81,82
Ensenyament	125	108	110	147	201	36,73
Entitats financeres	151	130	109	127	276	117,32
Oci i cultura	522	385	411	525	590	12,38
Administració	120	222	158	53	25	-52,83
Sanitat	87	59	74	103	117	13,59
Restauració	220	321	403	485	455	-6,19
Transports	339	574	1.641	1.737	1.274	-26,66
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	50	40	24	40	61	52,50
Electricitat	136	306	199	462	267	-42,21
Gas	189	420	233	166	185	11,45
Telecomunicacions	5.856	4.122	3.061	2.651	3.519	32,74
TEMES DE CONSUM						
No és procedent	58	8	-	-	21	-
TOTAL	13.639	12.027	12.374	12.732	13.377	5,07

Resultat de les reclamacions

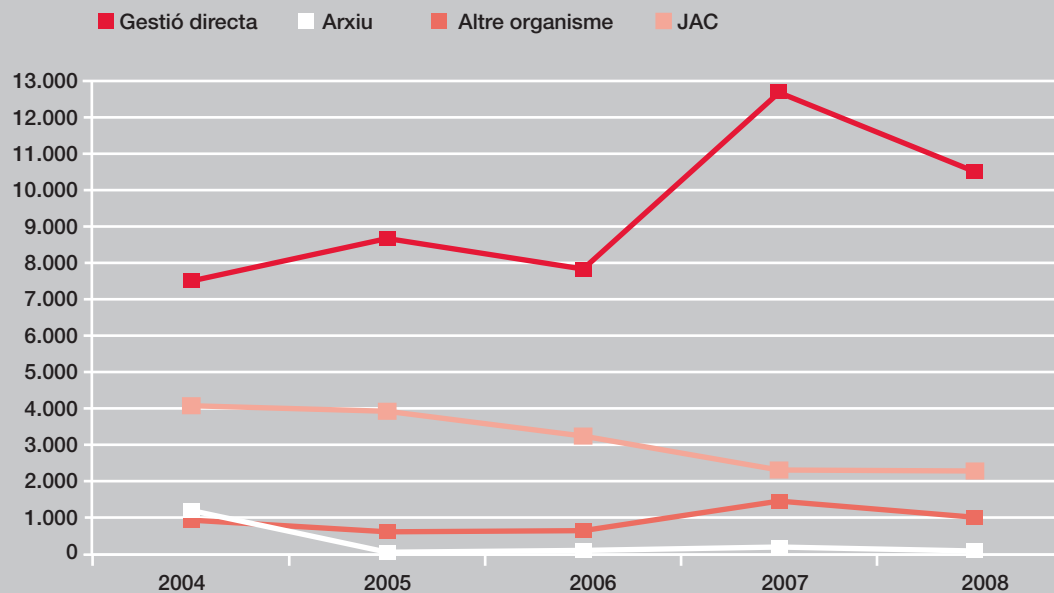
El fet que hi hagi un descens en el nombre de reclamacions resoltes ha estat conseqüència que l'any 2007 es van poder tramitar nombroses reclamacions que estaven pendents del 2006 i se'n va regularitzar la situació.

Ha pujat una mica el valor econòmic total, la mitjana, però, ha disminuït pel que fa a les quantitats aconseguides, arran del descens de reclamacions tramitades,

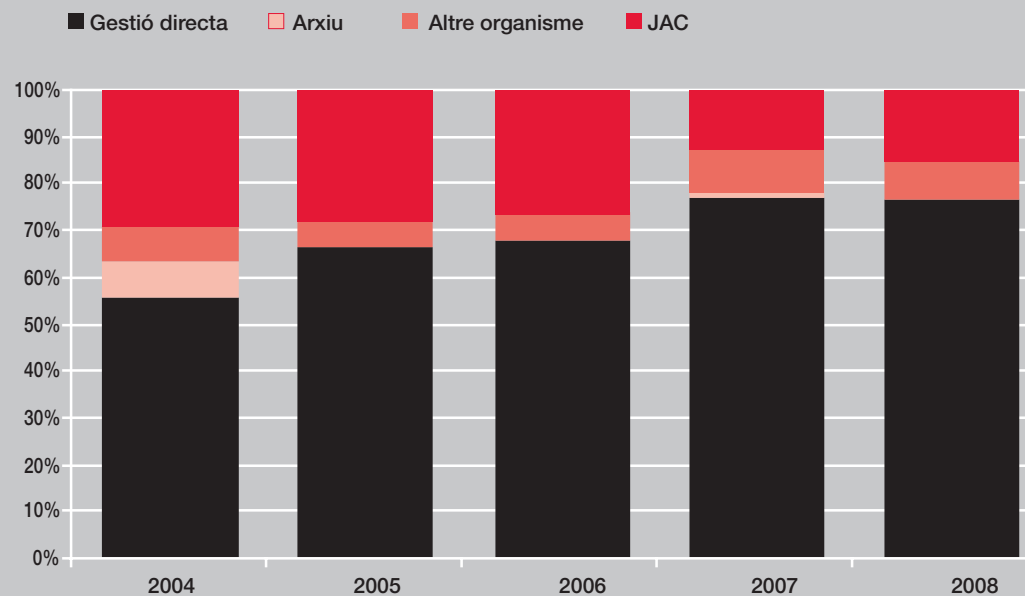
Tràmit i resultat de les reclamacions						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any (%)
Gestió directa	7.502	8.670	7.830	12.682	10.457	-17,54
Arxiu	1.193	46	96	189	80	-57,67
Un altre organisme	928	607	639	1.452	1.006	-30,72
JAC	4.073	3.921	3.239	2.306	2.327	-0,91
Total	13.696	13.244	11.804	16.629	13.870	-16,59
Positiu per al reclamant	3.953	5.353	4.534	9.179	5.925	-35,85
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat*					2.179	
Positiu per a l'empresa	3.549	3.317	3.296	3.503	2.353	-32,83
Total gestió directa	7.502	8.670	7.830	12.682	10.457	-17,54

* 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

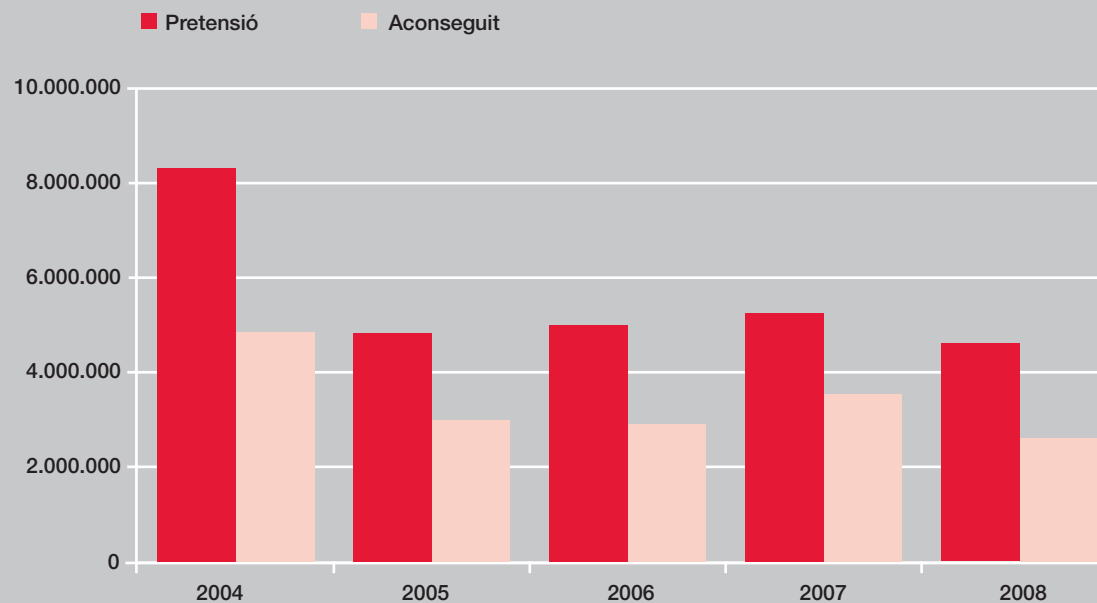


Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC						
	2004	2005	2006	2007	2008	Variació de l'últim any
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	22	77	77	67	72	7,46
COMERÇ. COMPRES						
Béns	42	45	50	68	74	8,82
Automòbils	30	26	33	59	69	16,95
Calçat i tèxtil	32	39	53	66	75	13,64
Electrodomèstics	41	32	45	71	75	5,63
Mobles i decoració	40	32	34	66	70	6,06
HABITATGE						
Habitatge	31	35	45	52	70	34,62
Arrendaments	38	51	72	78	70	-10,26
Compra d'habitatge	32	-	-	-	-	
Temps compartit	29	33	44	29	67	131,03
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	35	21	33	52	66	26,92
Instal·ladors	25	20	31	58	90	55,17
Automòbils	29	28	32	58	70	20,69
Electrodomèstics	32	28	38	64	76	18,75
SERVEIS						
Turisme	19	34	46	59	66	11,86
Serveis	32	50	58	58	67	15,52
Assegurances	87	75	81	79	77	-2,53
Ensenyament	35	35	45	61	62	1,64
Entitats financeres	63	81	88	84	87	3,57
Oci i cultura	91	59	72	76	69	-9,21
Administració	-	76	78	62	90	45,16
Sanitat	42	64	65	69	74	7,25
Restauració	78	69	76	60	69	15,00
Transports	49	35	62	63	76	20,63
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	75	93	88	88	88	-
Electricitat	92	96	95	97	95	-2,06
Gas	82	86	88	85	88	3,53
Telecomunicacions	74	91	90	70	83	18,57
TOTAL	55	65	66	70	72	7,14

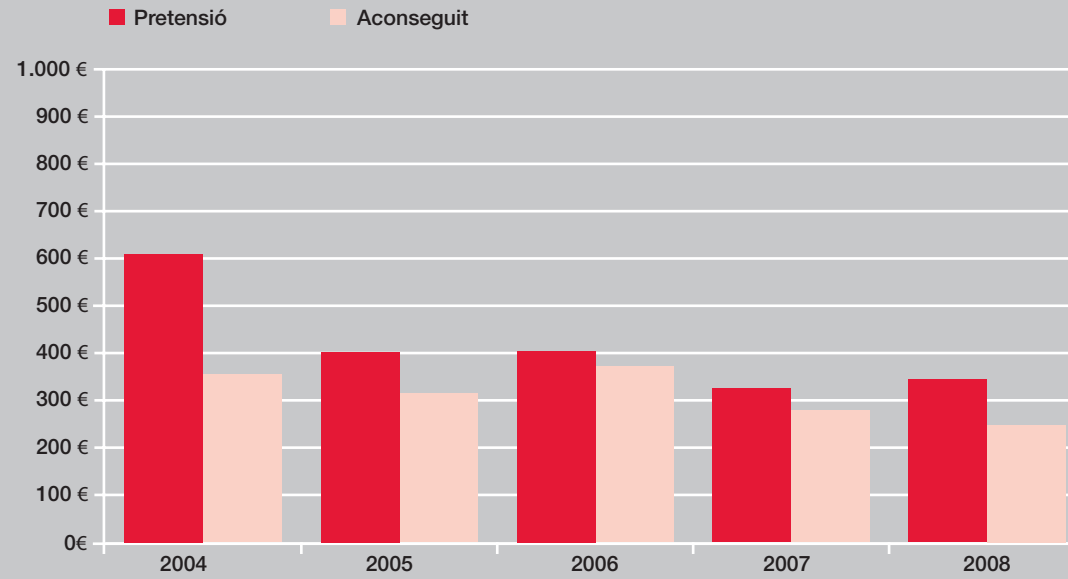
Valoració econòmica de les reclamacions

	2004	2005	2006	2007	2008
Pretensió	8.310.976 €	4.834.854 €	4.993.584 €	5.257.281 €	4.609.441 €
Mitjana	609 €	402 €	404 €	325 €	344 €
Gestionades directament a l'OMIC	4.855.917 €	2.990.478 €	2.901.214 €	3.538.944 €	2.609.773 €
Mitjana	355 €	315 €	371 €	279 €	248 €

Valoració econòmica de les reclamacions



Mitjana econòmica de les reclamacions



7

Activitats i objectius previstos per a l'any 2009

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 de la ciutadania i sobre la necessitat de continuar treballant unes qüestions molt definides, com ara les telecomunicacions, l'habitatge, els transports i el dret a la garantia. D'altra banda, la situació actual ha fet aflorar alguns tipus de conflictes nous, com ara els requeriments per cobrar deutes antics, l'increment de la morositat, els derivats de les relacions amb les entitats financeres i les companyies d'assegurances, i la globalització plasmada en la relació comercial del consumidor amb empreses comunitàries o extracomunitàries.

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 els sectors que provoquen més consultes i reclamacions, i fomentar 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 gent gran, escoles, empreses, etc.
- Potenciar la informació de la web.
- Incrementar la publicació de material informatiu i l'aparició als mitjans de comunicació.
- Fomentar la celebració de jornades sobre temes específics.
- Finalitzar el traspàs dels temes d'habitatge a les oficines d'habitatge dels districtes.

Educació

- Promoure sessions informatives dirigides a personal docent perquè els i les alumnes puguin tenir més coneixement dels seus drets i deures com a consumidors i consumidoras.
- 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.
- Incloure els drets del consumidor en els cursos de Barcelona Activa i en qualsevol altre, i considerar 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.
- 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.



Edició

Ajuntament de Barcelona
Regidoria de Promoció Econòmica

Disseny gràfic

UAN•TU•TRI

Il·lustracions

Francisco Barquero

Dipòsit Legal: B-14370-2009