

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Sumari

1	INTRODUCCIÓ	7
2	ACTIVITATS	9
3	ACTUACIÓ DIRECTA	15
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	15
	EVOLUCIÓ MENSUAL	17
	USUARIS PER SEXE I EDAT	19
	ORIGEN DELS USUARIS I SITUACIÓ DE LES EMPRESES RECLAMADES	19
	AFLUÈNCIA DE PÚBLIC	23
	CONEIXEMENT DEL SERVEI	24
4	SECTORS DE CONSUM	27
	QÜESTIONS PRINCIPALS	31
	SECTORS MÉS PROBLEMÀTICS	32
	GESTIÓ	34
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	36
5	ASSETJAMENT IMMOBILIARI (<i>MOBBING</i>)	41
	ACCÉS	43
	GESTIÓ	44
	RESULTATS	48
6	EL WEB	51
	DADES DEL WEB	52
	CARACTERÍSTIQUES DE LES SESSIONS I DELS USUARIS	53
	GESTIÓ	56
	SECTORS DE CONSUM	57
7	EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	63
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	63
	PERFIL DELS USUARIS	67
	SECTORS DE CONSUM	74
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	78
8	ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2005	83
9	ANNEX	85
	AVISOS ALS CONSUMIDORS	85

Presentació

Un any més, em plau presentar la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, amb el resum de les actuacions realitzades al llarg de l'any 2004.

L'OMIC ofereix un servei públic indispensable per a la nostra ciutat. Vivim en una societat amb una gran oferta de productes i serveis envoltats d'una publicitat que els atorga tot un seguit de propietats molt atractives per al públic en general, però que no sempre es corresponen amb la realitat. Davant d'aquesta situació, el consumidor ha de tenir el dret a defensar els seus interessos legítims.

Avui, el ciutadà és cada vegada més conscient dels seus drets com a consumidor, i també del fet que ha d'exercir-los d'una forma responsable. Això fa que augmenti, any rere any, el nombre d'atencions donades des d'aquest servei municipal.

Les dades recollides ens demostren la confiança dels consumidors en aquest servei. S'han rebut més de 58.453 consultes, de les quals 13.639 es van convertir en reclamacions efectives, xifra que representa el 23 % del total.

Aquest any 2004 s'ha caracteritzat per l'increment de les consultes i reclamacions derivades de les telecomunicacions, i en especial dels serveis de tarifació addicional, de la contractació i de les condicions dels contractes. D'altra banda, cal destacar, també, les 15.154 consultes rebudes a través del web, que suposen el 26 % del total.

A més, vull remarcar especialment el tema de l'assetjament immobiliari, arran del qual s'han atès 415 persones i s'han obert 130 expedients. Els motius principals han estat la manca de manteniment de la finca, la manca de cobrament de la renda, els problemes d'higiene i diverses qüestions de tipus legal relacionades amb el contracte.

Així doncs, treballant per tal d'aconseguir una millora continuada de la qualitat del servei d'atenció al consumidor i per donar als ciutadans i ciutadanes de Barcelona la informació, orientació i educació en consum necessària per garantir la defensa dels drets dels consumidors.



Jordi Portabella i Calvete
Segon tinent d'alcalde
President de la Comissió de Promoció
Econòmica, Ocupació i Coneixement

1

Introducció

Una vegada més, teniu a les mans la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb la intenció de donar a 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, abans de l'aprovació de la Llei general per a la defensa dels consumidors i els usuaris, de la qual s'ha commemorat el vintè aniversari, s'ha treballat pensant en la importància que té el suport dels poders públics perquè els consumidors puguin exercir els seus drets bàsics, d'acord amb la normativa. 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 aquestes matèries, 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 del ciutadà com a consumidor i les principals activitats que s'han dut a terme; el perfil dels usuaris; com s'acudeix al servei i com s'ha conegut; els sectors més sol·licitats; les principals problemàtiques detectades, i les possibles línies d'actuació. Es fa un esment especial a l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació del web. Per raó de la nova estructura del servei, com que hi ha una especialització quant a l'assetjament immobiliari, s'ha dedicat un capítol a aquest tema. A més a més, s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys. Finalment, s'indiquen els objectius previstos per al 2005.

2

Activitats

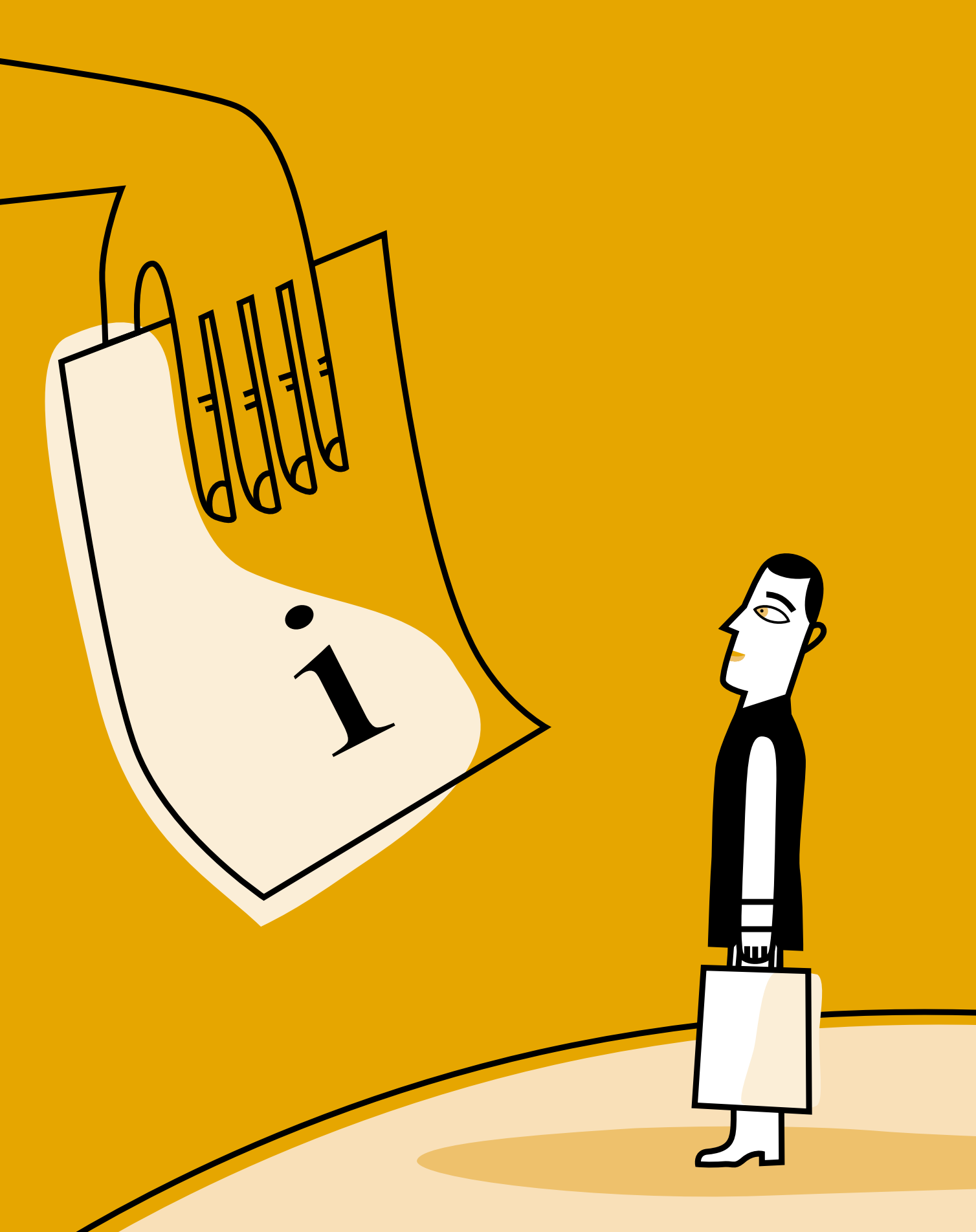
L'objectiu i l'activitat principal de l'OMIC és, com el seu nom indica, la informació als consumidors dels seus drets i, també, de les obligacions que poden contreure davant d'una compra o l'acceptació d'un servei. Aquesta feina es fa mitjançant l'atenció directa als interessats per qualsevol de les vies que tenen per accedir al servei: personalment, per correu, per fax, per telèfon o per Internet. Però, a més a més, per aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes facin un consum responsable i coneguin els drets i els deures que tenen 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.

Des de fa uns quants anys, la publicació de l'avis al consumidor és un dels mètodes utilitzats per informar. Aquest any, a causa de les nombroses consultes i reclamacions rebudes sobre les garanties, s'ha dedicat l'avis que es va publicar amb motiu del dia del consumidor a aquest dret. La pujada dels carburants i la seva incidència en els preus dels viatges combinats va ser un altre tema. Finalment, i encara que hi ha llibertat de preus, l'import abusiu d'algunes consumicions en determinades zones de la ciutat va ser motiu d'un altre avis. Com a complement, aquest avis s'ha publicat i s'ha distribuït pels districtes i altres indrets de la ciutat.

Com a conseqüència de la importància que la informació de consum té per a la gent gran, s'ha iniciat una col·laboració amb la revista *Temps de Viure*, adreçada a aquest sector de la població, amb la preparació i la posterior publicació d'un article mensual.

Avis al consumidor	Mitjà	Data
La garantia	<i>El Periódico, La Vanguardia</i>	15 de març
Els preus dels viatges combinats	<i>El Periódico, La Vanguardia</i>	5 de juliol
Els preus	<i>Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia</i>	26 de juliol

Materials, articles i opuscles	Mitjà	Data
Memòria 2003 de l'OMIC	Publicació	Març
L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	<i>Temps de Viure</i>	Número 5, juny
Com funcionen els telèfons 806	<i>Temps de Viure</i>	Número 6, juliol-agost
Els preus	Opuscle	Juliol
Viatges organitzats amb premis	<i>Temps de Viure</i>	Número 7, setembre
Les garanties	<i>Temps de Viure</i>	Número 8, octubre
Els subministraments	<i>Temps de Viure</i>	Número 9, novembre
Les compres de Nadal	<i>Temps de Viure</i>	Número 10, desembre
Nova estructura	Web de l'OMIC	Novembre



Els mitjans de comunicació han recollit diverses vegades 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 d'alguns presumptes fraus.

Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Informació sobre l'OMIC	Urban Media Network	Gener
Els veïns demanen més mà dura contra el <i>mobbing</i> immobiliari	<i>Avui</i>	3 de gener
Informació sobre reparacions urgents	La 2. <i>Al teu servei</i>	8 de gener
La tàctica perversa del acosador	<i>La Vanguardia</i>	20 de gener
La nueva oficina contra el <i>mobbing</i> inmobiliario recibe 250 denuncias	<i>20 minutos</i>	28 de gener
Barcelona obre l'oficina per assessorar els perjudicats pel <i>mobbing</i> immobiliari	<i>Avui</i>	28 de gener
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	BTV. <i>Infonit</i>	28 de gener
El Ayuntamiento de Barcelona ofrece ayuda a las victimas del <i>mobbing</i>	<i>El Mundo</i>	28 de gener
La oficina municipal de atención al <i>mobbing</i> inmobiliario recibe 600 quejas en cuatro meses	<i>El País</i>	28 de gener
Oberta l'oficina municipal contra el <i>mobbing</i> immobiliari	<i>El Periódico</i>	28 de gener
Barcelona, amb 250 casos de <i>mobbing</i> immobiliari, obre un servei per atendre afectats	<i>El Punt</i>	28 de gener
El ayuntamiento abre la anunciada oficina para denunciar el <i>mobbing</i> inmobiliario	<i>La Vanguardia</i>	28 de gener
250 casos de <i>mobbing</i> immobiliari a Barcelona	<i>Metro</i>	28 de gener
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ona Catalana	28 de gener
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Onda Rambla	28 de gener
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Telecinco. <i>Informativos Telecinco</i>	28 de gener
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	La 2. <i>L'Informatiu</i>	28 de gener
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	TV3. <i>Telenotícies</i>	28 de gener
L'oficina de l'esperança. L'Ajuntament de Barcelona estrena un servei per combatre l'assetjament immobiliari	<i>El Periódico</i>	29 de gener
Primer día en la oficina anti <i>mobbing</i> . El servicio de atención al consumidor ofrece información y mediación a los afectados	<i>La Vanguardia</i>	29 de gener
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	RAC 1. <i>Via Illure</i>	29 de gener
Informació sobre el "mobbing" immobiliari	El Hispano	30 de gener
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	<i>Nova Ciutat Vella</i>	Febrer
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	<i>Diari de Barcelona</i>	2 de febrer
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ona Catalana	2 de febrer
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ràdio Nacional. <i>Gent del món</i>	2 de febrer
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Telecinco. <i>Informativos Telecinco</i>	2 de febrer
Informació sobre consum	La 2. <i>Al teu servei</i>	23 de febrer
Nou servei d'atenció municipal per a l'assetjament immobiliari	<i>La Municipal</i>	Hivern
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ràdio 1. <i>Holanda</i>	3 de març
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ona Catalana. <i>Res a veure</i>	20 de març
Informació sobre reportatges fotogràfics i llibertat de preus	La 2. <i>Al teu servei</i>	25 de març
Atenció als afectats pel "mobbing" immobiliari	<i>Barcelona Informació</i>	Número 73, abril
Les telecomunicacions acaparen les queixes dels consumidors de Barcelona. L'arrendament d'habitatges, principal motiu de consulta a l'Oficina Municipal d'Informació	<i>Avui</i>	3 d'abril
Suben las denuncias por <i>mobbing</i> inmobiliario en Barcelona. Barcelona recibe 70 denuncias contra el <i>mobbing</i> inmobiliario en dos meses	<i>El Mundo</i>	3 d'abril
Sarrà i Ciutat Vella, los distritos con más denuncias por <i>mobbing</i> inmobiliario	<i>El País</i>	3 d'abril
Creixen les queixes contra els mòbils a Barcelona	<i>El Periódico</i>	3 d'abril

El servicio telefónico acapara las quejas de los barceloneses	La Vanguardia	3 d'abril
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Línea Sans	20 d'abril
Informació sobre l'OMIC	Antena 3 TV. <i>Notícies</i>	27 d'abril
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Antena 3 TV. <i>Notícies</i>	29 d'abril
Programa sobre els telèfons de serveis de tarifació addicional	Ràdio 1. <i>No es un día cualquiera</i>	1 de juny
Ojo con la multipropiedad	20 minutos	3 de juny
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Teletaxi	14 de juny
Programa sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	Ràdio 4	15 de juny
Programa sobre consum	Ràdio Nacional	15 de juny
Información sobre la cédula de habitabilidad	20 minutos	21 de juny
Informació sobre el <i>mobbing</i> immobiliari	25 TV. <i>Les notícies del 25</i>	7 de juliol
Programa sobre les vendes fora d'establiments comercials	Ràdio Nacional. <i>No es un día cualquiera</i>	7 de juliol
Clos carrega contra els 'abusos dels preus' a la Barcelona turística	El Periódico	22 de juliol
Llegir abans de beure. L'Ajuntament inicia demà una campanya dirigida a barcelonins i estrangers perquè extremin les precaucions quan prenguin qualsevol consumició	El Periódico	25 de juliol
Només una de cada quatre denúncies per assetjament immobiliari és certa	El Periódico	12 de setembre
Programa sobre consum	Ràdio Barcelona. <i>El busca-raons</i>	16 de novembre
Programa sobre telefonia	RAC 1	17 de novembre
Cómo evitar problemas con los alquileres	La Vanguardia	18 de novembre
Informació sobre consultes i reclamacions d'habitatge	Localia	18 de novembre
Informació sobre l'OMIC	Què Barcelona?	desembre

Des de l'OMIC s'ha col·laborat amb altres organismes de l'Ajuntament per impartir cursos i conferències sobre diversos temes de consum. Així mateix, hem participat com a ponents en el II Congrés Nacional d'OMIC, i els estudiants en pràctiques del mòdul de formació professional del cicle superior de consum del centre Lluisa Cura van presentar un projecte a la Cambra de Comerç.

Cursos i/o ponències impartides

Assegurances i resolució de conflictes amb les entitats asseguradores

- Associació Cultural Foment Martinenc, organitzat per Consum, Societat Cooperativa, el 14 de gener

Precaucions davant de la contractació de serveis i el seu manteniment

- "Visquem segurs, visquem tranquils", II Jornades de Xerrades sobre Prevenció, Seguretat i Consum per a la Gent Gran, organitzades pel Districte de l'Eixample, el 25 de febrer

La nostra casa és casa nostra?

- "Visquem segurs, visquem tranquils", II Jornades de Xerrades sobre Prevenció, Seguretat i Consum per a la Gent Gran, organitzades pel Districte de l'Eixample, el 3 de març

Dià del Consumidor

- Acte commemoratiu a la seu de l'OMIC

El *mobbing* immobiliari

- Col·legi d'Advocats, a càrrec del segon tinent d'alcalde i regidor de Comerç i Consum, el 21 d'abril

El *mobbing* immobiliari

- Fira de la Gent Gran, el 20 de maig

La nova llei de garanties

- Projecte dels estudiants en pràctiques del centre Lluisa Cura, a la Cambra de Comerç, el 28 de juny

Complemento formativo de la OMI del Ayuntamiento de Barcelona en los módulos del ciclo superior de FP de consumo

- II Congreso Nacional de OMI, a Castelló, el 29 de novembre

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva feina. Es va aprovar la creació de dues comissions, una sobre habitatge i una altra sobre telecomunicacions, que s'han reunit diverses vegades, i fruit de la seva feina s'ha demanat a les parts implicades que treballin conjuntament i que assoleixin posicions comunes davant d'alguns problemes detectats. Així mateix, es va aprovar la petició de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat de formar part del Consell.

Per poder dur a terme les tasques que l'OMIC té atribuïdes cal que el personal del servei disposi d'informació actualitzada i, per aquest motiu, s'ha participat en diversos cursos i jornades.

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. Cal fer un esment especial a la feina per a la implantació dels fulls de reclamacions als serveis dependents de Barcelona Serveis Municipals. Finalment, recordem l'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.

S'ha mantingut i, de vegades, s'ha ampliat la col·laboració amb altres organismes públics de consum. S'ha col·laborat amb la Diputació, formant part de la Comissió de Formació i de la Comissió Jurídica de l'Àrea de Salut Pública i Consum i participant als cursos convocats. Quant a la Subdirecció General de Consum, s'ha preparat un protocol d'actuació per tramitar i resoldre les reclamacions sobre qüestions de tarifació addicional. S'ha participat en els cursos impartits a l'Institut Català de Consum. S'ha treballat conjuntament amb la Federació Catalana de Municipis com a membres de la Subcomissió de Consum i com a participants a la comissió creada per ampliar la col·laboració entre administracions. Finalment, amb la Federació Espanyola de Municipis i Províncies s'ha col·laborat participant com a ponents al II Congrés Nacional d'OMIC.

També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions. Encara que la taula recull totes aquestes actuacions, voldríem assenyalar la creació de protocols d'actuació per resoldre reclamacions de Telefónica i d'Auna, amb la incorporació de les noves tecnologies per tramitar-les; la participació en el curs que es va celebrar a la Universitat Internacional Menéndez Pelayo sobre la qualitat dels serveis liberalitzats, en concret l'energia i la telefonia; la simplificació del procediment per al tràmit de les reclamacions de Fecsa-Endesa, i la col·laboració amb el defensor del client d'aquesta empresa, com també la ràpida comunicació de les avaries per manca de subministrament patides a la ciutat.

Finalment, hem d'esmentar que s'ha treballat per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants a causa de la forta demanda que han tingut al llarg de l'any: l'aplicació de les garanties, l'existència del full de reclamacions, el dret d'admissió, els problemes derivats de l'exigència per part del consumidor de retornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, la informació sobre l'assetjament immobiliari i la seva delimitació i els drets i deures dels llogaters, per citar-ne només uns quants.

Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes

AFPB (Associació de Fotògrafs de la Província de Barcelona)

- Problemàtica de les reclamacions, l'exclusivitat i la propietat intel·lectual

Agència de Salut Pública

- Col·laboració en les reclamacions de productes alimentaris i altres reclamacions competència de l'Agència

AICEC-ADICAE (Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances)

- Col·laboracions diverses

ASINCO (Asociación Internacional de Defensa del Consumidor), Argentina

- Informació sobre el desenvolupament de l'OMIC

Associació Catalana d'Enginyers de Telecomunicacions

- Participació a la jornada "El perquè de la regulació de les telecomunicacions"

AUNA

- Protocols per al tractament de les reclamacions i prova pilot per al trasllat per via telemàtica

AUSBANC (Associació d'Usuaris de Serveis Bancaris)

- Col·laboracions diverses
- Participació a la jornada "L'ús fraudulent de les targetes"

B:SM (Barcelona Serveis Municipals)

- Protocols per al tractament de les reclamacions

Barnacentre

- Informació sobre els fulls de reclamacions

Centre de Recursos Barcelona Sostenible

- Col·laboració en campanyes informatives

CNE (Comissió Nacional d'Energia)

- Col·laboració en la campanya informativa sobre la liberalització de l'energia: campanya de comunicació sobre el dret dels consumidors a elegir subministrador d'energia i gas

Consell de Coordinació Pedagògica

- Membres del Consell

Consell de Formació Professional

- Conveni de col·laboració perquè estudiants del mòdul superior de formació professional de consum facin pràctiques a l'OMIC
- Presentació a la Cambra de Comerç de projectes d'estudiants que han fet pràctiques a l'OMIC

Consell Municipal de la Gent Gran

- Col·laboració en activitats divulgatives

Consum, Societat Cooperativa

- Col·laboració en la campanya de divulgació del 12è Concurs de Cartells del Dia del Consumidor
- Col·laboració en la campanya de divulgació del taller "Els quatre pilars de la vida sana"
- Col·laboració en activitats divulgatives

Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum

- Membres de la Comissió de Formació
- Membres de la Comissió Jurídica
- Participació en el curs "Contractació i adquisició de productes i serveis telemàtics"
- Participació en el curs "Mediació de consum"

Direcció General d'Aviació Civil

- Col·laboració en la informació sobre els drets del passatger

Districte de l'Eixample

- Col·laboració en activitats divulgatives

FECSA-ENDESA

- Informació sobre avaries a la ciutat

- Participació a la sessió informativa "Accions d'estalvi energètic, campanyes de lectura i control de mesura, i abonaments per manca de qualitat individual"

Federació Catalana de Municipis

- Membres de la Subcomissió de Consum
- Participació a les reunions amb la Subdirecció General de Consum de la Generalitat de Catalunya

HISPACCOOP

- Participació a la jornada "Los usuarios y el uso racional de los medicamentos"

Institut Català de Consum

- Col·laboració en reclamacions sobre serveis de tarifació addicional
- Participació a l'aula de consum "Els serveis de tarifació addicional"
- Participació a l'aula de consum "La llei de garanties en la venda de béns de consum"
- Participació a l'aula de consum "Mediació de consum"
- Participació a la VI Jornada Europea de Consum: "La publicitat enganyosa"

Institut ESM Lluïsa Cura

- Col·laboració en el mòdul de formació professional de cicle superior de consum
- Conveni perquè estudiants del cicle de consum facin pràctiques a l'OMIC

Institut Municipal de Mercats

- Col·laboració en la campanya informativa sobre la grandària del peix posat a la venda

Konsumentverkes, Estocolm

- Informació sobre el desenvolupament de l'OMIC

OCU (Organització de Consumidors i Usuaris)

- Informació sobre els temes de consum a l'OMIC
- Informació sobre les rebaxes

OCUC (Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya)

- Col·laboracions diverses

Oficina de Rehabilitació de Ciutat Vella

- Col·laboració i informació

OMIC de l'Ajuntament d'Olot

- Informació sobre els protocols de treball relacionats amb l'assetjament immobiliari

OMIC de l'Ajuntament de Sabadell

- Informació sobre els protocols de treball relacionats amb l'assetjament immobiliari

OMIC de Santa Cruz de Tenerife

- Informació sobre les bases de dades

Plataforma per al Dret a un Habitatge Digne

- Informació sobre l'assetjament immobiliari

Polícia Nacional

- Informació sobre les reclamacions contra agències de lloguer d'habitatges i el possible frau

Projecte Jove

- Informació sobre protocols d'actuació

Servei d'Orientació Jurídica

- Informació sobre el tractament informatiu de l'assetjament immobiliari

UCC (Unió de Consumidors de Catalunya - UCE)

- Col·laboracions diverses

Universitat Internacional Menéndez Pelayo

- Participació en el curs "La calidad de los servicios públicos liberalizados. La voz de los clientes como instrumento de mejora"

UNAE (Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província)

- Col·laboracions diverses

Institut Municipal d'Urbanisme

- Informació sobre l'assetjament immobiliari

3

Actuació directa



En aquesta part es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, el mitjà d'accés i el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. En el cas dels ciutadans i les 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, les reclamacions i les denúncies s'hi inclou, a més de les dades anteriors, el lloc on es troba l'empresa reclamada.

Utilització i accés al servei

58.453 persones han utilitzat el servei, 2.658 més que l'any passat, la qual cosa suposa un increment del 4,76 %. A la taula "Accés al servei" es reflecteixen els mitjans pels quals han accedit al servei: per correu, per telèfon, a través d'altres organismes públics o personalment. Hi ha hagut un increment significatiu en la utilització d'Internet, amb 9.086 consultes més, és a dir, amb el 150 % d'augment, i en els ciutadans que s'han presentat directament a les oficines, 6.224 més que l'any 2003 (el 29 % més). Naturalment, aquests fets han comportat un detriment de l'atenció telefònica, amb 13.535 trucades menys, la qual cosa suposa una baixada del 55 %.

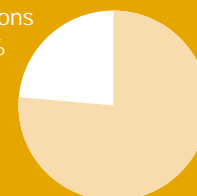
Aquestes consultes han provocat 13.639 reclamacions, el 23,51 % del total i 3.151 més que l'any passat, amb un increment del 30 %.

Les dades apareixen a les taules i els gràfics corresponents. Per poder comparar-les amb anys anteriors, al capítol sisè consten les dades dels últims cinc anys.

La primera taula recull les consultes i les reclamacions, i la relació entre totes dues. I la segona mostra l'accés utilitzat per accedir-hi: personalment, per correu, per telèfon, per Internet o derivat d'altres organismes.

Consultes i reclamacions

Reclamacions
23,33 %



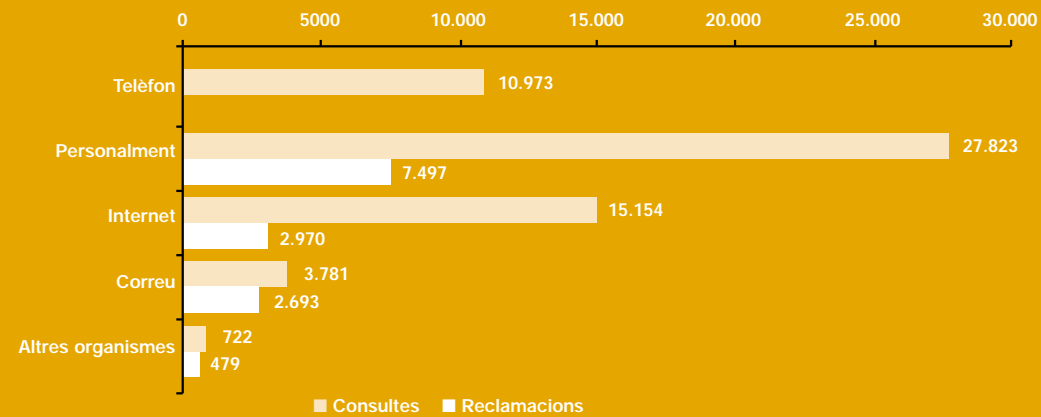
Informació
76,67 %

Consultes	Total		Percentatge	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
58.453	44.814	13.639	76,67 %	23,33 %

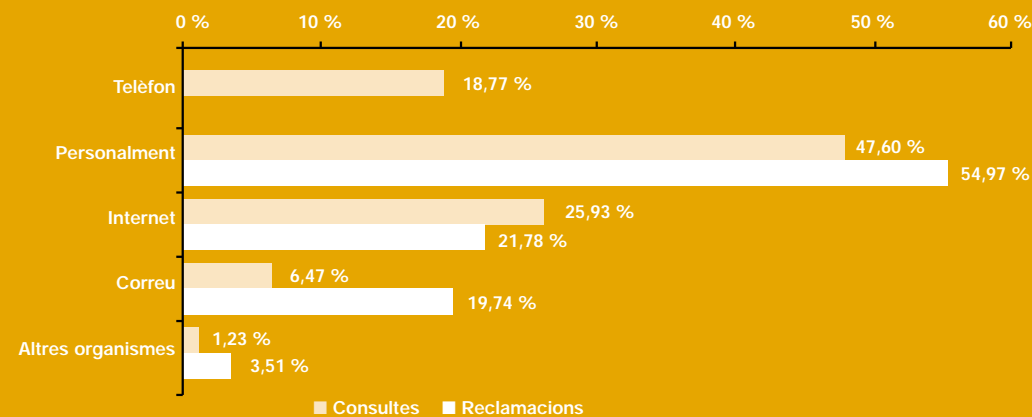
Accés al servei

	Total		Percentatge		Percentatge de reclamacions respecte a les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
Altres organismes	722	479	1,23 %	3,51 %	66,34 %
Correu	3.781	2.693	6,47 %	19,74 %	71,22 %
Internet	15.154	2.970	25,93 %	21,78 %	19,60 %
Personalment	27.823	7.497	47,60 %	54,97 %	26,95 %
Telèfon	10.973	-	18,77 %	-	-
Total	58.453	13.639	100 %	100 %	23,33 %

Consultes i reclamacions



Percentatge de consultes i reclamacions



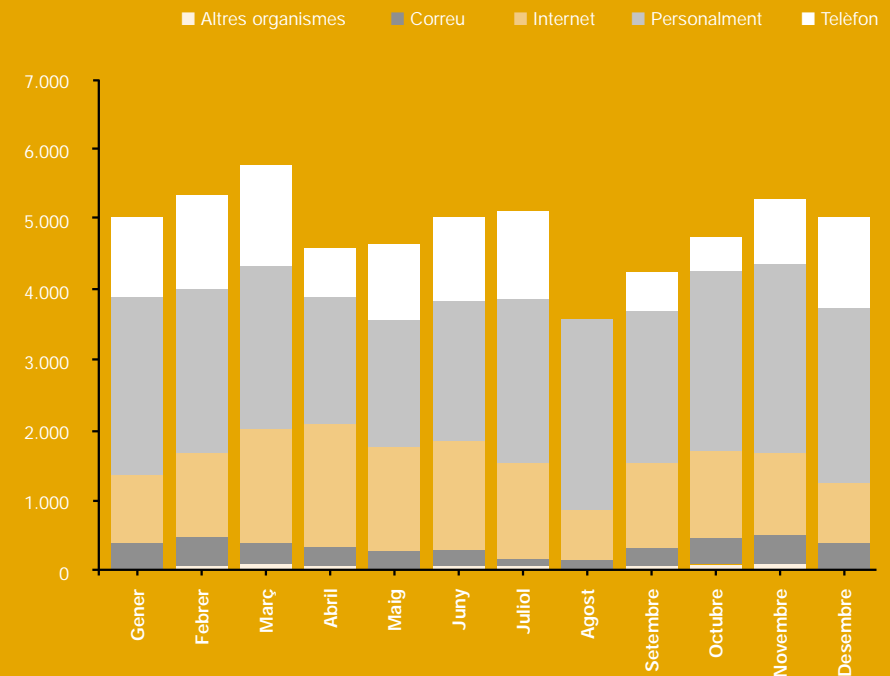
Evolució mensual

Si comparem aquestes dades amb les dades d'anys anteriors, observem que el descens habitual durant els mesos d'estiu, Setmana Santa i Nadal no s'ha produït en l'atenció personalitzada. Només hi ha un descens significatiu el mes d'agost. Al mateix temps, es pot observar una relació directa entre les trucades telefòniques ateses i l'afluència de públic al servei, de manera que una atenció telefònica menor ha provocat un increment de públic.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	39	73	78	69	38	69	57	22	58	83	93	43	722	1,23 %
Correu	366	435	353	307	258	276	138	163	300	381	434	370	3.781	6,47 %
Internet	961	1.179	1.594	1.762	1.494	1.532	1.360	732	1.207	1.268	1.176	889	15.154	25,83 %
Personalment	2.587	2.323	2.355	1.773	1.821	1.974	2.379	2.697	2.206	2.568	2.675	2.465	27.823	47,60 %
Telèfon	1.060	1.331	1.403	709	1.058	1.147	1.166	-	492	462	886	1.259	10.973	18,77 %
Total	5.013	5.341	5.783	4.620	4.669	4.998	5.100	3.614	4.263	4.762	5.264	5.026	58.453	100 %

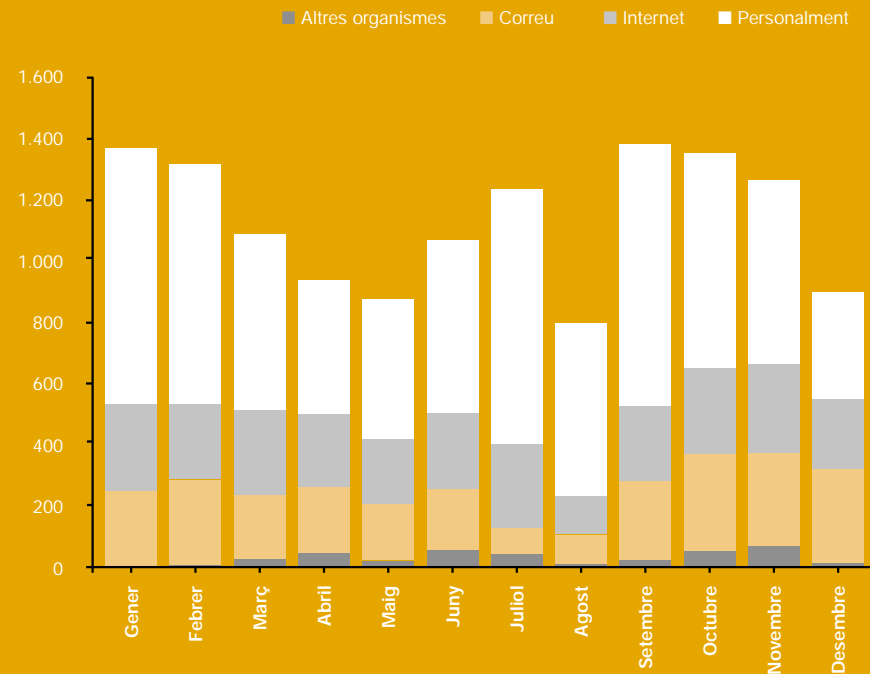
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	10	17	35	54	31	66	47	20	36	64	77	22	479	3,51 %
Correu	245	278	211	219	179	195	91	91	257	311	307	309	2.693	19,74 %
Internet	284	246	278	239	221	251	274	128	246	289	281	233	2.970	21,78 %
Personalment	835	781	572	431	451	562	823	563	846	692	605	336	7.497	54,97 %
Total	1.374	1.322	1.096	943	882	1.074	1.235	802	1.385	1.356	1.270	900	13.639	100 %

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

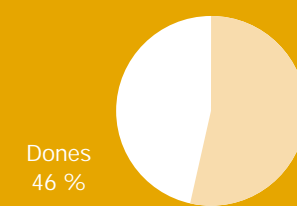


Usuaris per sexe i edat

Aquestes dades, com les de la resta d'aquesta part, excepte les dades que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 3.377 persones, que suposen l'11,02 % del total de consumidors que han acudit personalment al servei.

Respecte al sexe i l'edat dels usuaris, no hi ha aspectes rellevants pel que fa a anys anteriors. Només podem assenyalar un petit increment dels homes i la continuïtat en la majoria d'usuaris compresos entre els 26 i els 50 anys.

Usuaris per sexe

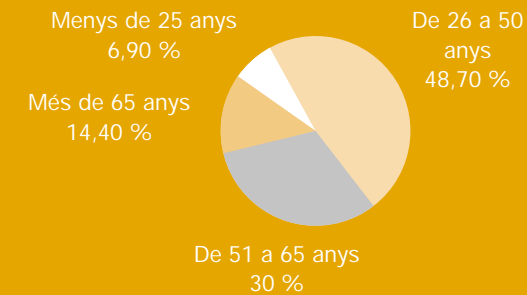


Homes
54 %

Dones
46 %

	Percentatge
Homes	54,03 %
Dones	45,97 %
Total	100 %

Usuaris per edat



Menys de 25 anys
6,90 %
Més de 65 anys
14,40 %

De 26 a 50
anys
48,70 %

De 51 a 65 anys
30 %

	Percentatge
Menys de 25 anys	6,93 %
De 26 a 50 anys	48,75 %
De 51 a 65 anys	29,92 %
Més de 65 anys	14,40 %
Total	100 %

Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

Gairebé el 12 % de les consultes i el 15 % de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Creiem que les causes d'aquesta circumstància són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, com ara el 012, el fet que durant el mes d'agost tanquin les OMIC d'alguns ajuntaments de les rodalies i la manca d'implantació forta de webs de consum que permetin fer consultes i presentar reclamacions per aquest mitjà.

La situació és força diferent quant a la ubicació de les empreses, ja que tan sols el 54 % radiquen a la ciutat. És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però el fet que, com es veurà més endavant, una part molt important de les reclamacions sigui per problemes de telefonia i que aquestes empreses tinguin la seu social en altres municipis provoca aquesta situació.

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 i presenten més reclamacions. El mateix es podria dir respecte a la seu social de les empreses, pel fet que algunes de les grans companyies de serveis, o les que tenen més reclamacions, s'ubiquen en aquests districtes.

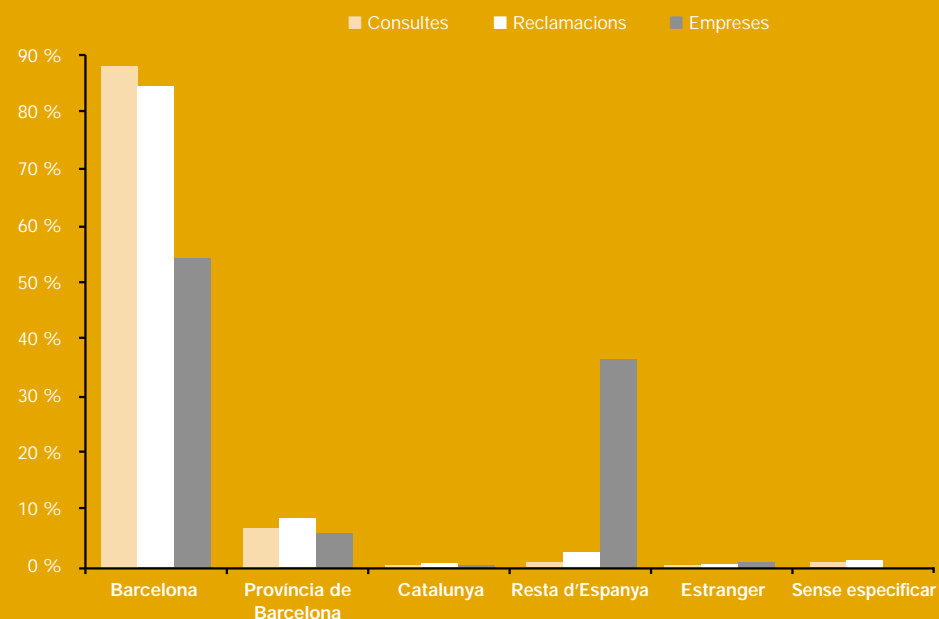
Situació geogràfica

	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	88,14 %	84,18 %	54,38 %
Província de Barcelona	7,65 %	9,34 %	6,48 %
Catalunya	0,73 %	0,82 %	1,06 %
Resta d'Espanya	1,06 %	2,78 %	36,87 %
Estranger	0,83 %	0,99 %	1,08 %
Sense especificar	1,59 %	1,89 %	0,13 %
Total	100 %	100 %	100 %

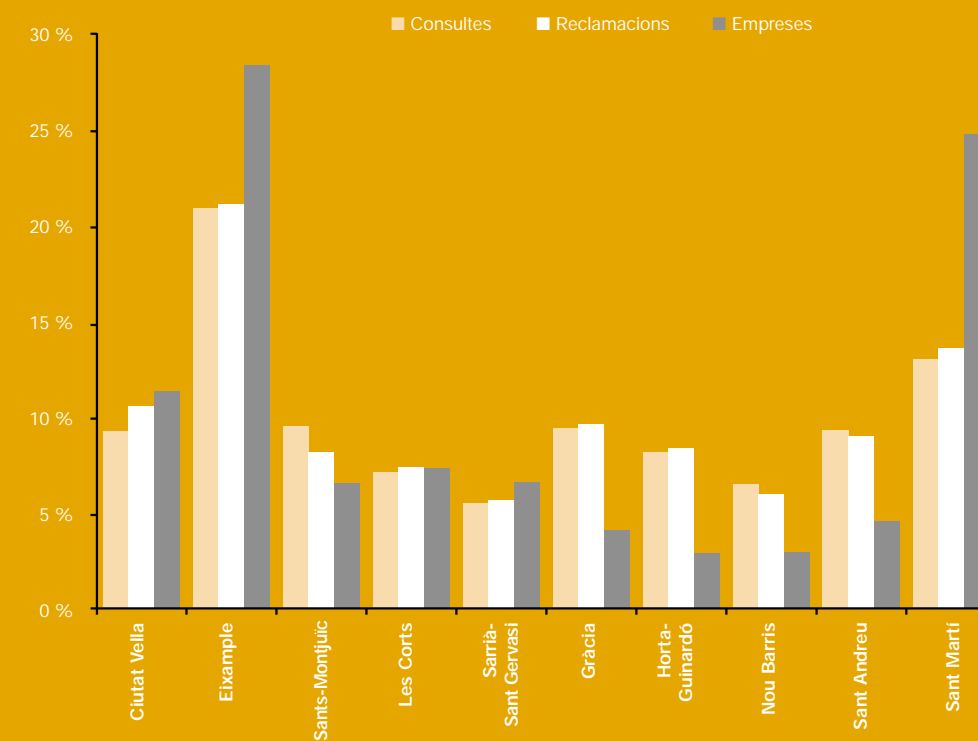
Districte

	Població l'1 de gener de 2003	Percentatge de població	Consultes	Reclamacions	Empreses
Ciutat Vella	106.722	6,74 %	9,38 %	10,66 %	11,45 %
Eixample	262.044	16,56 %	21,03 %	21,07 %	28,37 %
Sants-Montjuïc	176.080	11,13 %	9,63 %	8,18 %	6,77 %
Les Corts	83.627	5,28 %	7,27 %	7,37 %	7,45 %
Sarrià-Sant Gervasi	139.506	8,81 %	5,74 %	5,66 %	6,61 %
Gràcia	119.216	7,53 %	9,61 %	9,73 %	4,12 %
Horta-Guinardó	170.263	10,76 %	8,34 %	8,40 %	2,93 %
Nou Barris	166.627	10,53 %	6,63 %	6,06 %	2,82 %
Sant Andreu	140.850	8,90 %	9,30 %	9,17 %	4,74 %
Sant Martí	217.803	13,76 %	13,07 %	13,70 %	24,74 %
Total Barcelona	1.582.738	100 %	100 %	100 %	100 %

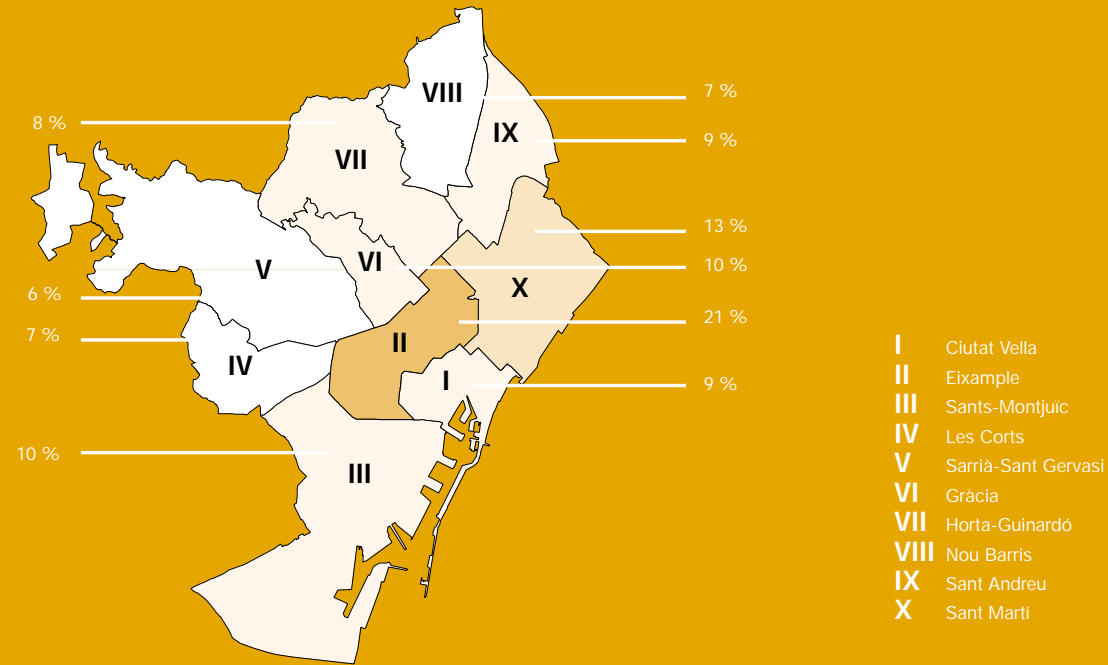
Situació geogràfica



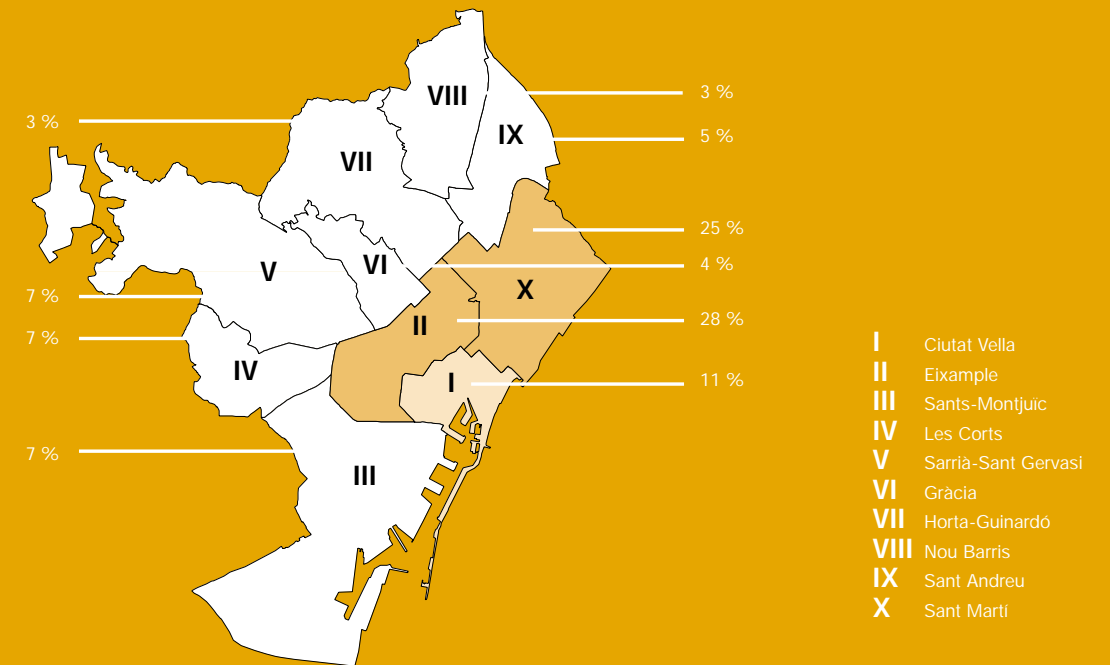
Districte



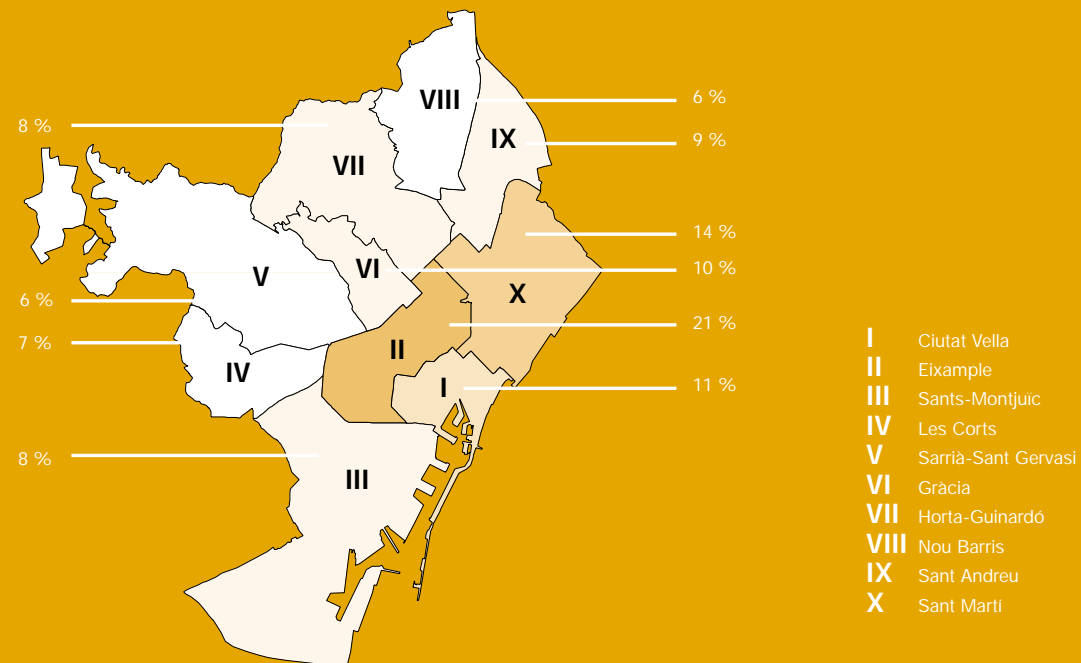
Consultes



Empreses



Reclamacions



Afluència de públic

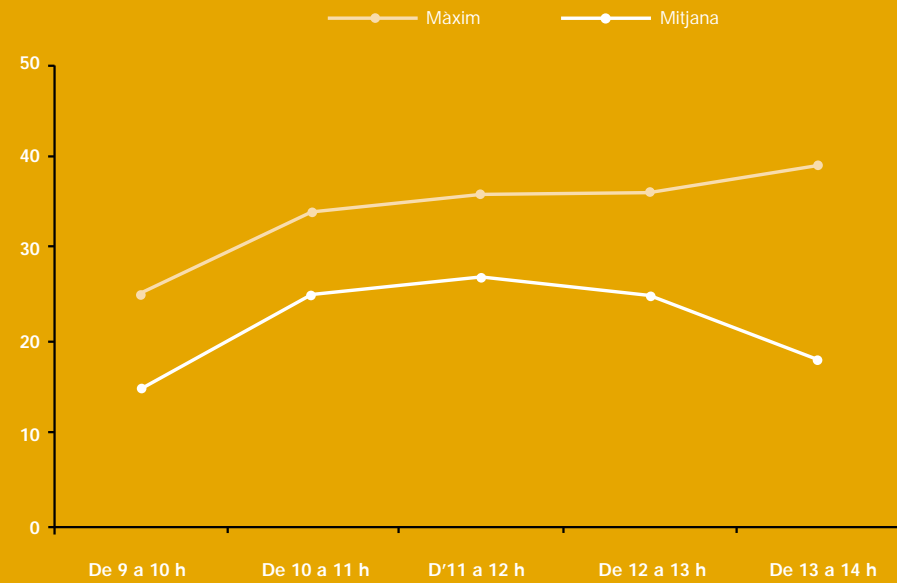
Considerem important, per a una bona planificació, saber com es distribueix el públic que accedeix al servei. Encara que hi ha diferències importants segons l'època de l'any i el temps, es pot veure que el període comprès entre les 10 i les 13 hores presenta una incidència més gran de públic, encara que el nivell màxim correspon a un dia entre les 13 i 14 hores.

La mitjana de persones que hi acudeixen diàriament se situa en les 110, amb un nivell màxim de 170. L'espera es perllonga durant uns 15/20 minuts i el temps d'atenció se situa en els 5/10 minuts.

Afluència de públic

	De 9 a 10 hores	De 10 a 11 hores	D'11 a 12 hores	De 12 a 13 hores	De 13 a 14 hores
Mitjana	15	25	27	25	18
Màxima	25	34	36	36	39

Afluència de públic

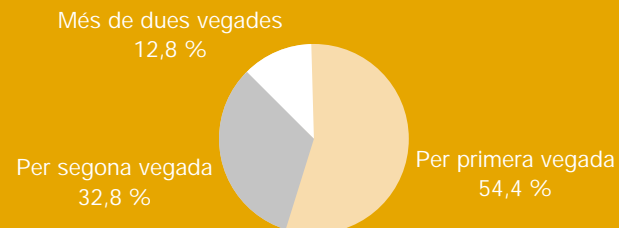


Coneixement del servei

Més de la meitat de les persones que acudeixen a l'oficina ho fa per primera vegada; més del 32 % hi ha anat dues vegades, i gairebé el 13 % s'hi ha adreçat regularment.

Quant al mitjà per qual s'ha conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la principal font, seguida d'altres mitjans, on s'engloba la premsa, la ràdio, la televisió, etc.

Ús dels serveis de l'OMIC

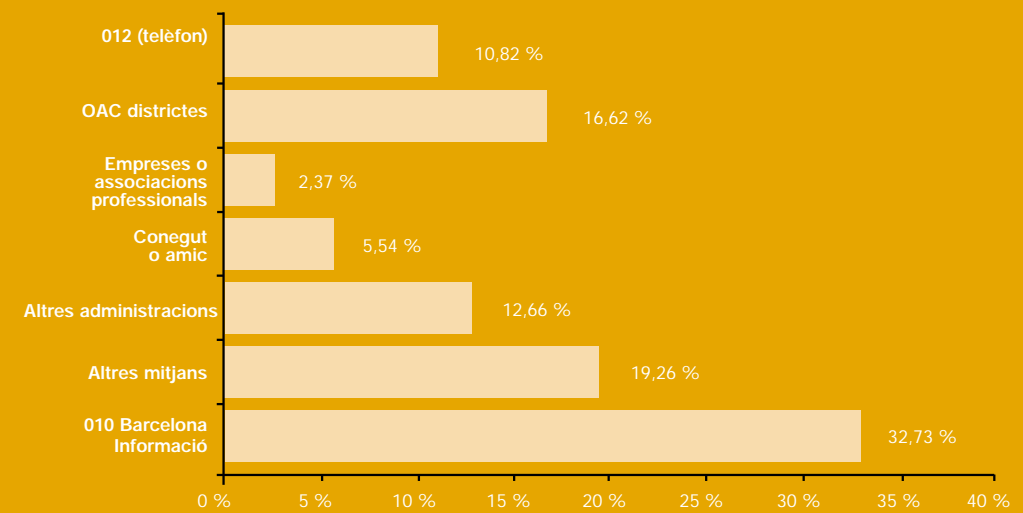


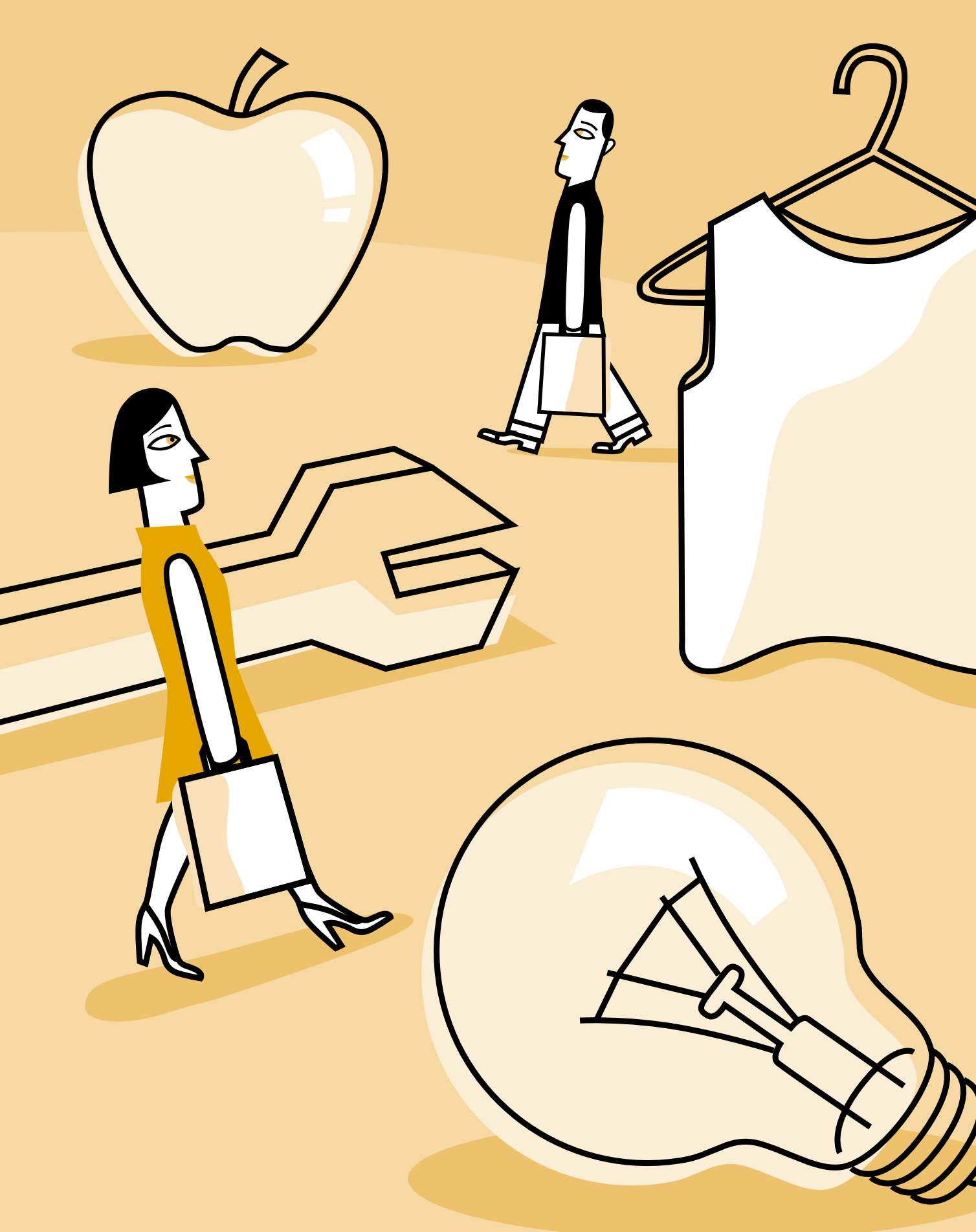
Per primera vegada	54,42 %
Per segona vegada	32,76 %
Més de dues vegades	12,82 %
Total	100 %

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC

010 Barcelona Informació	32,73 %
Altres mitjans	19,26 %
Altres administracions	12,66 %
Conegut o amic	5,54 %
Empreses o associacions professionals	2,37 %
OAC districte	16,62 %
012 (telèfon)	10,82 %
Total	100 %

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



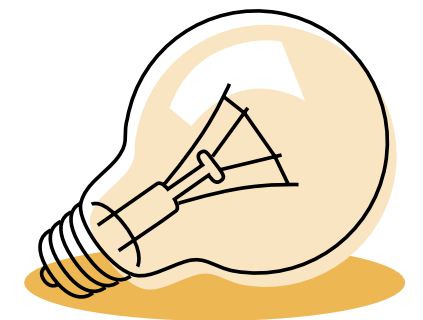


4

Sectors de consum

La demanda d'informació i la recepció de reclamacions han continuat creixent. Tanmateix, és significatiu que, excepte en les telecomunicacions, a la resta de sectors s'ha produït un descens significatiu, encara que una anàlisi més profunda ens permet constatar que dins d'aquests grans grups hi ha notables diferències, com es pot veure en la taula corresponent. Una altra cosa és el fort increment que ha sofert l'apartat que hem titulat "No és procedent" i en el qual es recullen els temes que no són de consum i les persones que procedeixen d'altres indrets i que no tenen res a veure amb el nostre municipi. No es pot dir el mateix quant a les reclamacions, ja que tots els sectors han tingut un increment, molt fort en els subministraments.

Al llarg de taules i gràfics recollim les consultes i les reclamacions per grups i sectors, com també els percentatges de reclamacions respecte a les consultes. Ja dins de 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 pugui donar per finalitzada una reclamació.



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

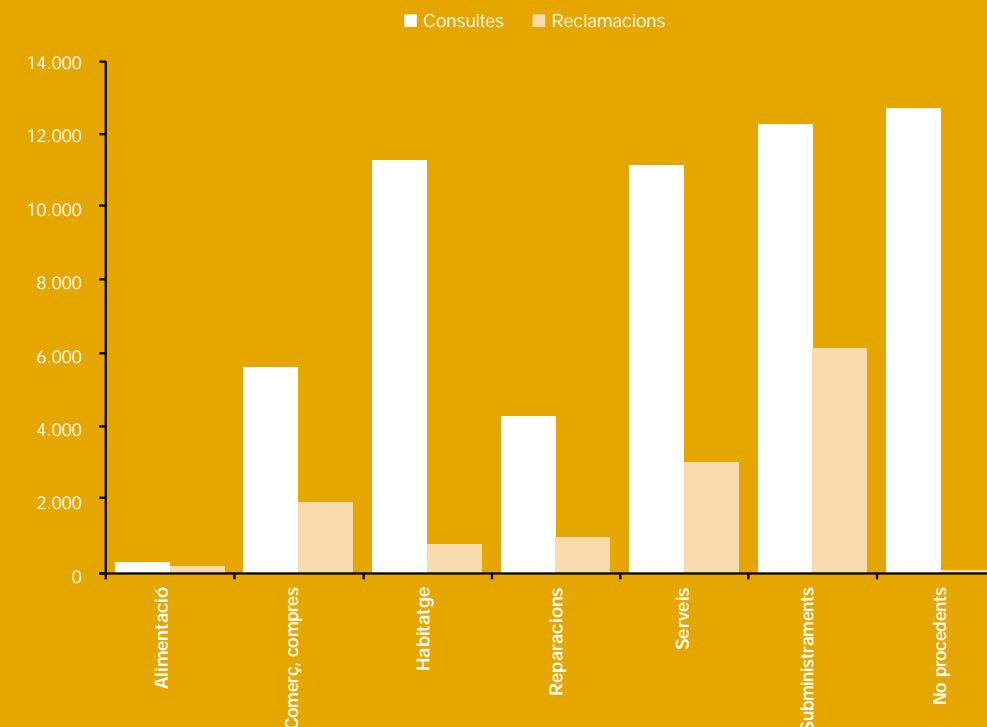
Problemàtica

Qüestions	Tema en què s'ha inclòs
Tot tipus 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 la instal·lació de gas	Instal·ladors
Qüestions relacionades amb agències de viatges i els serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintorereries, fotògrafs, revelatge de fotografies, aparcaments	Serveis
Operadors de telefonia fixa i mòbil, i d'Internet	Telecomunicacions
Temes que no són de consum, consultes de residents en altres municipis i reclamacions quan cap de les parts és resident a Barcelona	No és procedent

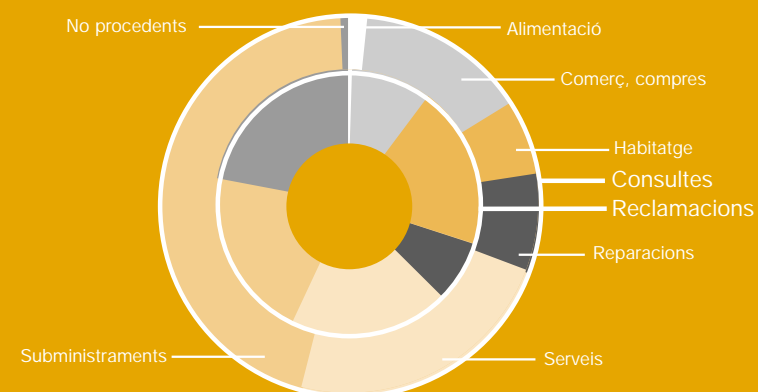
Sectors de consum

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
Alimentació	404	231	0,89 %	1,70 %	57,18 %
Comerç, compres	5.768	1.982	12,63 %	14,59 %	34,36 %
Habitatge	11.401	849	24,98 %	6,25 %	7,45 %
Reparacions	4.371	1.141	9,58 %	8,40 %	26,10 %
Serveis	11.267	3.147	24,69 %	23,18 %	28,94 %
Subministraments	12.425	6.231	27,23 %	45,88 %	50,15 %
Temes de consum	45.636	13.581	78,07 %	99,57 %	29,76 %
No procedents	12.817	58	21,93 %	0,43 %	0,45 %
Total	58.453	13.639	100 %	100 %	23,33 %

Sectors de consum



Sectors de consum



	Consultes	Reclamacions
Alimentació	404	231
Comerç, compres	5.768	1.982
Habitatge	11.401	849
Reparacions	4.371	1.141
Serveis	11.267	3.147
Subministraments	12.425	6.231
No procedents	12.817	58

La taula següent és el veritable mapa del que és el consum a la nostra ciutat, ja que recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector. D'una primera lectura podem extreure algunes conclusions. Les telecomunicacions, l'arrendament d'habitatges i els serveis comprenen més del 50 % de les consultes. Quant a les reclamacions, el 50 % està format per les telecomunicacions i els serveis, amb una diferència molt notable del primer respecte del segon. També cal destacar el percentatge de reclamacions presentades enfront del de les consultes rebudes sobre el mateix tema. Les telecomunicacions, la restauració, l'oci i la cultura i, finalment, l'alimentació generen el nombre més alt de reclamacions, ultrapassant el 50 %.

Qüestions principals

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran ens impedeixen fer un estudi més detallat de la casuística de les qüestions que es plantegen diàriament. Per això, ens limitem només a recollir els indicadors i 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, moltes vegades de totes 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, a vegades, es tracta de valoracions subjectives segons el que ha escrit el reclamant i que, altres vegades, es reclama per diversos motius.

Temes objecte de consulta o reclamació

	Totals		Percentatges		Reclamacions en relació amb les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	404	231	0,89 %	1,70 %	57 %
COMERÇ, COMPRES					
Béns	2.055	541	4,50 %	3,98 %	26,33 %
Automòbils	568	170	1,24 %	1,25 %	29,93 %
Calçat i tèxtil	654	276	1,43 %	2,03 %	42,20 %
Electrodomèstics	1.716	695	3,76 %	5,12 %	40,50 %
Mobles i decoració	775	300	1,70 %	2,21 %	38,71 %
HABITATGE					
Habitatge	1.925	174	4,21 %	1,28 %	9,04 %
Arrendaments	8.482	590	18,59 %	4,34 %	6,96 %
Compra d'habitatge	945	78	2,07 %	0,58 %	8,25 %
Temps compartit	49	7	0,11 %	0,05 %	14,29 %
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	1.546	484	3,39 %	3,56 %	31,31 %
Instal·ladors	678	138	1,49 %	1,02 %	20,35 %
Automòbils	820	239	1,80 %	1,76 %	29,15 %
Electrodomèstics	1.327	280	2,90 %	2,06 %	21,10 %
SERVEIS					
Turisme	1.221	389	2,68 %	2,88 %	31,86 %
Serveis	3.910	1.034	8,56 %	7,61 %	26,45 %
Assegurances	1.202	160	2,63 %	1,18 %	13,31 %
Ensenyament	633	125	1,39 %	0,92 %	19,75 %
Entitats financeres	927	151	2,03 %	1,11 %	16,29 %
Oci i cultura	1.003	522	2,19 %	3,84 %	52,04 %
Administració	715	120	1,57 %	0,88 %	16,78 %
Sanitat	425	87	0,93 %	0,64 %	20,47 %
Restauració	387	220	0,85 %	1,62 %	56,85 %
Transports	844	339	1,86 %	2,50 %	40,17 %
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	289	50	0,64 %	0,37 %	17,30 %
Electricitat	781	136	1,71 %	1,00 %	17,41 %
Gas	777	189	1,70 %	1,39 %	24,32 %
Telecomunicacions	10.578	5.856	23,18 %	43,12 %	55,36 %
TEMES DE CONSUM	45.636	13.581	78,07 %	99,57 %	29,76 %
No procedents	12.817	58	21,93 %	0,43 %	0,45 %
TOTAL	58.453	13.639	100 %	100 %	23,33 %

Problemes més freqüents objecte de reclamació

	Percentatge
Accés a Internet	4,82 %
Agències de lloguer d'habitatge	0,75 %
Contractes	7,68 %
Devolucions	2,12 %
Documentacions	1,31 %
Factures	6,43 %
Fraus	7,87 %
Fulls de reclamacions	1,11 %
Garanties	8,32 %
Incompliments	13,02 %
Pagues i senyals	0,48 %
Preus	6,65 %
Protecció de dades	0,38 %
Publicitat	2,79 %
Qualitat	6,19 %
Rebaixes	0,18 %
Tarifació addicional	28,43 %
Venda directa, fora d'establiments comercials i per Internet	1,47 %
TOTAL	100 %

Sectors més problemàtics

A continuació enumerem algunes de les qüestions que s'han repetit més al llarg de l'any 2004 per part dels consumidors i les consumidoras de la ciutat, sense distingir si aquestes qüestions han derivat en una reclamació i sense tenir-ne en compte el nombre. A més a més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

Assegurances

No hi ha hagut avenços en aquest sector. El consumidor desconeix els serveis que ofereix 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 altres, les companyies es neguen a continuar l'assegurança. El suport que es dona a l'afectat no es limita a la informació i a la tramitació de la reclamació. Quan ha passat el temps legal, se'n dona trasllat al defensor de l'assegurat i, si escau, al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

Compra de productes

En primer lloc, caldria dir que el consumidor considera com a dret serveis afegits oferts per alguns establiments. Ens referim concretament als canvis i a les devolucions en cas que el producte no agradi o no estigui d'acord amb l'expectativa creada. Moltes vegades s'ha d'informar que es tracta de la voluntat del comerç, excepte si així ho anuncia o si el producte és defectuós.

En segon lloc, hi ha l'aplicació de la llei de garanties i la responsabilitat del comerç. Aquest tema és encara una assignatura pendent, malgrat l'avís al consumidor publicat i les repetides informacions facilitades no tan sols al consumidor, sinó també als mateixos comerciants.

En tercer lloc, s'han incrementat les consultes i les reclamacions per vendes a través d'Internet. L'incompliment de terminis, la manca de llibres d'instruccions i la publicitat enganyosa són alguns dels temes més freqüents.

Energia

S'ha col·laborat amb la Comissió Nacional d'Energia per divulgar el que és la liberalització del sector energètic, però aquest fet encara és desconegut per al consumidor. D'altra banda, les grans companyies comercialitzadores han iniciat campanyes per aconseguir clients que, de vegades, ens han recordat el que va succeir amb la liberalització de la telefonia: les campanyes agressives i la contractació sense l'acceptació del client són alguns dels problemes emergents en el sector.

En el sector elèctric caldria destacar que s'ha protocol·litzat el trasllat de reclamacions al defensor del client de FeCSA-Endesa, encara que la major part tenen solució a la mateixa companyia. A més, s'ha incrementat el nivell i el tipus d'informació sobre avaries en el subministrament elèctric.

Entitats financeres

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 les reclamacions es poden resoldre en la seva major part 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.

Habitatge

Els problemes derivats de la compra d'habitatges, encara que no són nombrosos, tenen la seva importància per raó del seu 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.

Quant al lloguer d'habitatges, la manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels llogaters són la font de la majoria de les consultes, atès el fet 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 i que s'eviti, en la mesura que sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

Finalment, cal assenyalar que s'ha dedicat un apartat específic a l'assetjament immobiliari, atesa la creació d'una secció a l'OMIC dedicada a aquesta problemàtica.

Reparacions

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

Serveis

Per tal de donar una informació correcta als consumidors s'ha decidit publicar un avís al consumidor dedicat a l'increment del preu dels viatges combinats, a conseqüència de la pujada dels preus dels carburants.

Es nota un increment en les consultes i les reclamacions derivades del transport aeri, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes. La fallida d'una companyia de vols de baix preu no ha comportat un fort increment de la demanda d'informació.

Aspectes relacionats amb l'oci i, en especial, amb el dret d'admissió estan generant una demanda més elevada. El mateix es pot dir del sector de la restauració, amb relació a la qualitat del servei. A l'estiu es va publicar un avís al consumidor per donar informació sobre diferents aspectes relacionats amb la llibertat de preus als bars i sobre les precaucions que cal tenir en compte.

Telecomunicacions

Un simple cop d'ull a les taules ens permet veure que és el tema més sol·licitat i, per tant, la font de la major part dels conflictes. Els problemes més freqüents deriven dels serveis de tarifació addicional. Des de finals de l'any 2003 s'ha donat trasllat a la Comissió Nacional del Mercat de Telecomunicacions d'una gran quantitat de reclamacions per serveis de veu i d'accés a Internet. Suposem que aquesta feina i altres tasques similars procedents d'altres serveis de consum han fet veure la necessitat d'actualitzar la normativa existent. Encara que és aviat per extreure'n conclusions, l'estudi de l'evolució de les reclamacions per aquest tema ens indica que s'ha iniciat un lent descens.

Altres problemes es deriven de les campanyes per aconseguir clients. La normativa que permet més facilitat a l'hora de donar-se d'alta d'un servei ha generat contractacions no consentides. Tanmateix, es pot dir el contrari quan un se'n vol donar de baixa: la manca d'adreces, la dificultat de trametre un fax, la informació deficient, etc., són alguns dels obstacles amb els quals s'enfronta l'usuari.

La qualitat en el servei, en especial en l'accés a Internet, és una altra font de queixes. Fins i tot persones que s'havien donat d'alta però no havien aconseguit el servei es troben amb problemes quan se'n volen donar de baixa i reben factures per serveis inexistents.

Finalment, la manca d'oficines d'atenció al client, ja que només un operador disposa d'aquest servei a la ciutat, la qualitat deficient dels serveis telefònics d'atenció al client i el preu d'aquestes trucades, ja que es tracta de números 902, fins i tot per als tràmits i les avaries, ens obliguen a dedicar bona part de la nostra feina a aquests temes.

En aquest sentit, cal dir que s'està treballant en el procés de protocol·lització de les reclamacions als operadors Auna i Telefónica, reduint documentació i incorporant les noves tecnologies. S'ha iniciat el trasllat d'aquestes reclamacions mitjançant el correu electrònic i la resposta s'està rebent de la mateixa manera.

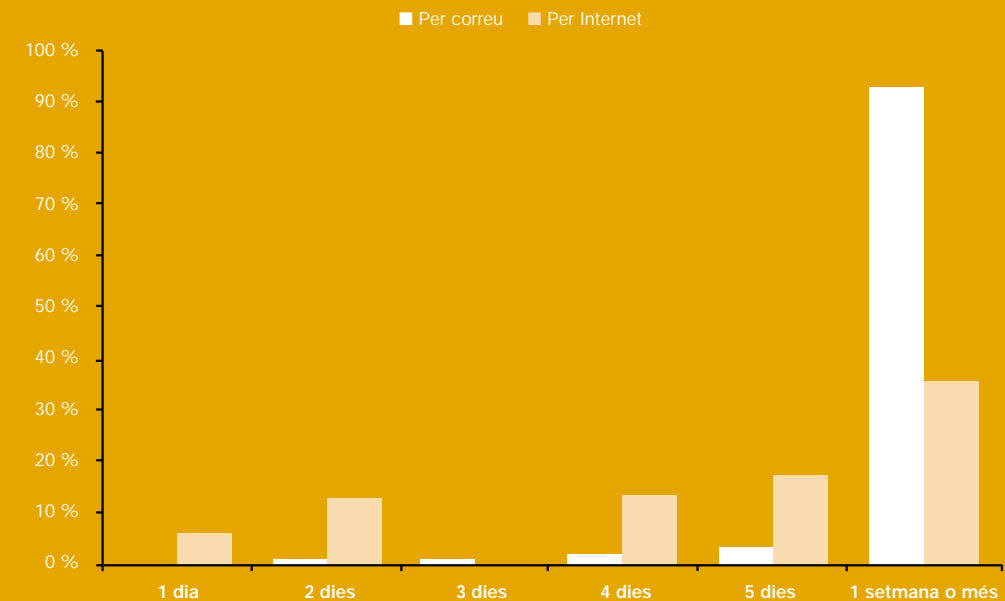
Gestió

L'increment dels formularis rebuts a través d'Internet i de les reclamacions s'ha fet sentir en el temps necessari per iniciar els tràmits i en les feines que podríem anomenar "burocràtiques", com ara la preparació de cartes, les fotocòpies, l'encartament i l'arxiu, necessàries per poder fer els tràmits que calen. En la taula següent es recull el temps que passa des de l'entrada d'una reclamació fins que s'estudia i se'n fa el tràmit corresponent. No cal dir que en el cas del correu cal afegir un temps per a l'encartament i el que pot trigar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. En canvi, el temps és real en la tramitació per Internet, tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, es tramiten pels mitjans tradicionals.

Gestió

	Totals		Percentatges	
	Per correu	Per Internet	Per correu	Per Internet
1 dia	-	196	-	6,09 %
2 dies	60	443	0,58 %	13,73 %
3 dies	56	434	0,53 %	13,45 %
4 dies	199	425	1,90 %	13,17 %
5 dies	400	564	3,82 %	17,48 %
1 setmana o més	9.755	1.164	93,17 %	36,08 %
Total	10.470	3.226	100 %	100 %
Pendent de gestió	1.219	79		

Gestió



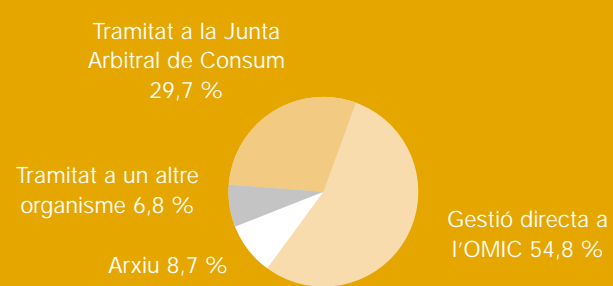
Resultat de les reclamacions

Més de la meitat de les reclamacions s'han tramitat directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, manca de fulls de reclamacions, manca de documentació, desconeixement per part del consumidor dels drets dels establiments, empreses que no es volen adherir al sistema arbitral i presumptes fraus derivats de la utilització de serveis de tarifació addicional. La prova de l'objectivitat del tràmit es pot veure en la taula en la qual s'especifiquen els resultats favorables al consumidor i a l'empresa.

De la resta de reclamacions, una part molt important 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, ja que l'empresa no estava radicada a Barcelona o no era un tema de consum. Tan sols han passat a l'arxiu les reclamacions que no s'han pogut tramitar per manca de dades.

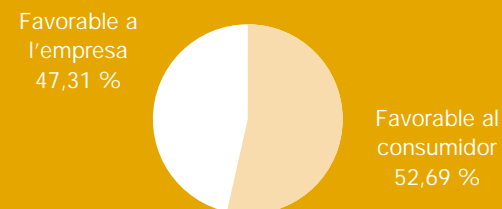
En la taula queden recollides les reclamacions que estaven en tràmit a principis d'any i les que han entrat al llarg del 2004, i s'indiquen les reclamacions que no s'han tancat i continuen obertes.

Resultat de les reclamacions



	Totals	Percentatges
Gestió directa a l'OMIC	7.502	54,78 %
Arxiu	1.193	8,70 %
Tramitat a un altre organisme	928	6,78 %
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	4.073	29,74 %
Total	13.696	91,4 %
En tràmit	1.298	8,6 %

Gestió directa



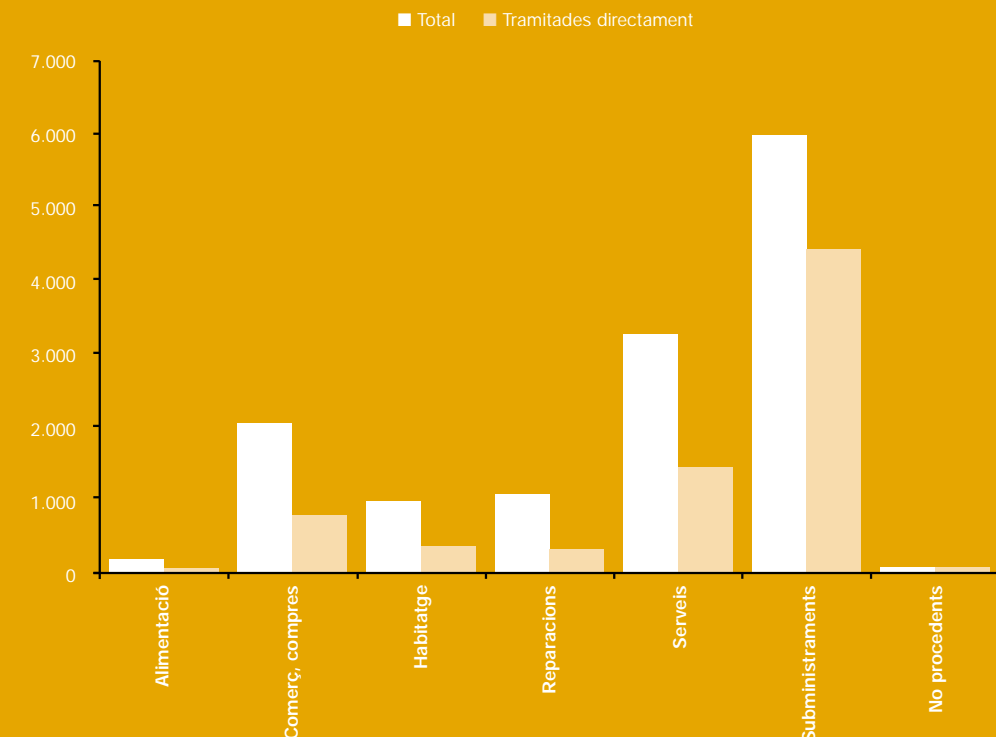
	Totals	Percentatges
Favorable al consumidor	3.953	52,69 %
Favorable a l'empresa	3.549	47,31 %
Total	7.502	100 %

Seguint la metodologia d'altres indicadors, en aquesta taula es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, diferenciant del total les que s'han solucionat directament a l'OMIC. Com és lògic, el nombre de reclamacions resoltes està en relació directa amb les que hi han entrat. Més interessant és assenyalar els percentatges de les reclamacions que s'han tramitat al servei. Es pot veure que l'electricitat, l'oci i la cultura, les assegurances, el gas, la restauració, l'aigua, les telecomunicacions i les entitats financeres són els sectors on més s'ha gestionat directament.

Sectors de consum. Reclamacions resoltes

	Totals		Percentatges		Tramitades directament amb relació al total
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	
Alimentació	222	47	1,61 %	0,63 %	21,17 %
Comerç, compres	2.079	807	15,18 %	10,76 %	38,82 %
Habitatge	983	357	7,18 %	4,76 %	36,32 %
Reparacions	1.098	343	8,02 %	4,57 %	31,24 %
Serveis	3.270	1.461	23,88 %	19,47 %	44,68 %
Subministraments	5.983	4.426	43,68 %	59,00 %	73,98 %
No procedents	61	61	0,45 %	0,81 %	100,00 %
Total	13.696	7.502	100 %	100 %	54,78 %

Sectors de consum. Reclamacions resoltes



Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	222	47	1,62 %	0,63 %	21,17 %
COMERÇ, COMPRES					
Béns	544	228	3,97 %	3,04 %	41,91 %
Automòbils	187	56	1,37 %	0,75 %	29,95 %
Calçat i tèxtil	278	88	2,03 %	1,17 %	31,65 %
Electrodomèstics	742	305	5,42 %	4,07 %	41,11 %
Mobles i decoració	328	130	2,39 %	1,73 %	39,63 %
HABITATGE					
Habitatge	180	56	1,31 %	0,75 %	31,11 %
Arrendaments	699	268	5,11 %	3,57 %	38,34 %
Compra d'habitatge	97	31	0,71 %	0,41 %	31,96 %
Temps compartit	7	2	0,05 %	0,03 %	28,57 %
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	387	136	2,83 %	1,81 %	35,14 %
Instal·ladors	154	39	1,12 %	0,52 %	25,32 %
Automòbils	279	80	2,04 %	1,07 %	28,67 %
Electrodomèstics	278	88	2,03 %	1,17 %	31,65 %
SERVEIS					
Turisme	463	90	3,38 %	1,20 %	19,44 %
Serveis	1.291	413	9,43 %	5,51 %	31,99 %
Assegurances	207	181	1,51 %	2,41 %	87,44 %
Ensenyament	187	66	1,37 %	0,88 %	35,29 %
Entitats financeres	182	114	1,33 %	1,52 %	62,64 %
Oci i cultura	267	244	1,95 %	3,24 %	91,39 %
Administració	25		0,18 %	0,00 %	0,00 %
Sanitat	91	38	0,66 %	0,51 %	41,76 %
Restauració	146	114	1,07 %	1,52 %	78,08 %
Transports	411	201	3,00 %	2,68 %	48,91 %
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	40	30	0,29 %	0,41 %	75,00 %
Electricitat	79	73	0,58 %	0,97 %	92,41 %
Gas	125	102	0,91 %	1,36 %	81,60 %
Telecomunicacions	5.739	4.221	41,90 %	56,26 %	73,55 %
NO ÉS PROCEDENT	61	61	0,45 %	0,81 %	100,00 %
TOTAL	13.696	7.502	100 %	100 %	54,78 %

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 que hi ha reclamacions d'importants molt elevats, relacionades amb la compra d'habitatges, o que es perllonguen durant molt temps, com ara les rendes del lloguer d'habitatge, les quotes de les assegurances i altres reclamacions relacionades amb entitats financeres. Fetes aquestes advertències, i fent els càlculs a través de la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total puja a 8.310.975 euros, amb una mitjana de 609 euros per reclamació.

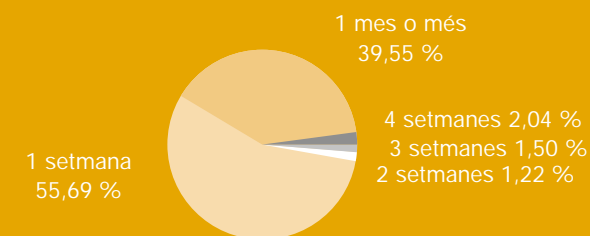
Pel que fa als resultats s'han seguit els mateixos criteris, incorporant resultats finals en els casos en què ha estat possible. Només hi ha el resultat econòmic de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC, la qual cosa ha suposat 4.855.917 euros, dels quals 2.540.836 pertanyen a casos resolts a favor del reclamant i 2.315.080 a casos en els quals l'actuació de l'empresa era la correcta.

Valoració econòmica de les reclamacions

	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	8.310.975,7 €	609,35 €
Aconseguit en les gestions realitzades directament a l'OMIC	4.855.917,1 €	647,28 €
Favorable al reclamant	2.540.836,4 €	642,76 €
Favorable a l'empresa	2.315.080,7 €	652,32 €

El temps que està oberta una reclamació és important per al consumidor, perquè pot valorar el servei i perquè això pot constituir un paràmetre per mesurar-ne el grau de satisfacció. Una vegada feta aquesta reflexió cal afegir algunes observacions: les reclamacions que es tanquen en una setmana són molt nombroses, ja que en la seva major part es tracta de trasllats a la Junta Arbitral de Consum o a altres OMIC o organismes, i en les reclamacions en les quals passa un mes o més perquè es donin per resoltes, la raó de la demora és el temps que triguen les empreses a respondre i la manca de comunicació del consumidor quan el problema ha estat solucionat.

Conclusions



	Total	Percentatge
1 setmana	7.627	55,69 %
2 setmanes	167	1,22 %
3 setmanes	205	1,50 %
4 setmanes	280	2,04 %
1 mes o més	5.417	39,55 %
Total	13.696	100 %



5

Assetjament immobiliari (*mobbing*)

A finals del mes de gener de l'any 2004 es va obrir, dins el marc de l'OMIC, un servei per atendre els casos dels afectats per assetjament immobiliari, amb l'objectiu de facilitar la informació i l'assessorament, com també la gestió i el seguiment de les reclamacions presentades per aquest motiu. Aquest fet no vol dir que abans no es tractés el tema, sinó que no s'havia plantejat la possibilitat de diferenciar aquesta matèria, atesa la importància per als afectats.

Durant aquest any, nombroses persones s'han adreçat al servei manifestant que patien assetjament. Una primera atenció personalitzada ha permès diferenciar i informar els interessats segons si la seva problemàtica era fruit d'un suposat assetjament, o bé conseqüència d'altres circumstàncies, com ara les modificacions introduïdes per la Llei d'arrendaments urbans del 1994, desavinences existents entre les parts o problemes crònics de manca d'inversió i manteniment en la finca sense més intencionalitat. Cal destacar que l'assetjament immobiliari ha adquirit una gran importància entre el nombrós col·lectiu d'estudiants i professionals que n'han demanat informació i dades.

Cal indicar que des del servei s'ha optat per considerar els casos que han rebut una atenció especial com a "possible assetjament". La verificació a fons de la problemàtica existent, la majoria de les vegades, queda fora del nostre abast per manca de resposta dels reclamants o de les verificacions tècniques necessàries per avaluar les problemàtiques exposades. Per aquest motiu, depenent dels casos, també es deriven les demandes ateses a serveis tècnics especialitzats, legals i judicials, segons la gravetat del cas.

També cal comentar que, de les situacions considerades com a "possible assetjament" que han obtingut una solució segons el reclamant, moltes responen a situacions incipients en les quals l'assessorament sobre els drets existents i/o la presentació d'una reclamació han esdevingut efectives. En casos molt cronificats o immersos en procediments judicials, la possibilitat d'intervenció des del servei ha estat força reduïda. Per aquest motiu, es valora com a important la feina d'informació i assessorament davant dels primers símptomes que puguin sorgir.

Les consultes que com a primera orientació i assessorament s'han formulat i que no s'han catalogat com a "possible assetjament" per si soles o en les quals no ha estat possible una intervenció des del servei són:

- Fi de la relació contractual per no haver-se volgut acollir el llogater a l'actualització de la renda, en aplicació de la nova Llei d'arrendaments urbans de l'any 1994, malgrat que li corresponia per superar els ingressos econòmics establerts per la mateixa llei.
- No renovació dels contractes d'arrendament legiscats per la nova Llei d'arrendaments urbans, un cop s'ha esgotat el període mínim de cinc anys i/o la possibilitat de tres anys de pròrroga que preveu la llei.
- Modificació de les condicions contractuals o increments molt elevats de renda en cas d'haver de negociar un contracte nou per continuar a l'habitatge, un cop finalitzada la temporalitat del contracte.
- Manca de serveis d'ascensor i/o negativa a instal·lar-ne en finques que no disposen d'aquest servei.
- Denegació de permisos per a la realització d'obres.
- Desnonaments establerts ja per sentència i altres causes judicials en curs.
- Sol·licitud de nous habitatges.
- Rescissions de contractes per irregularitats en les actuals situacions contractuals (subrogacions no comunicades en el seu moment, subarrendaments no autoritzats, etc.).
- Oferiments per part de la propietat de nous habitatges o de compensacions econòmiques per la rescissió voluntària dels contractes.
- Transmissió de la propietat de l'habitatge on resideix el llogater després d'haver-se-li ofert la possibilitat de compra, o venda en conjunt de la finca.

Les problemàtiques més freqüents i que poden definir el que des del servei s'ha entès com a "possible assetjament" són:

■ **Manca de manteniment global de la finca i/o de l'habitatge en concret.** S'ha fet una incidència especial en l'existència d'un pas previ per part dels llogaters de formalitzar les reclamacions per escrit i de manera fefaent als arrendadors. En cas de no obtenir una resposta, la reclamació gestionada des de l'OMIC s'ha entès com una segona instància. Si no se n'ha obtingut resposta, les reclamacions han estat traslladades a la propietat, com també als serveis tècnics dels districtes corresponents, com a òrgans competents per a la decisió i l'establiment de les ordres de conservació de finques, si escau. Segons la urgència o la gravetat de la situació, també s'han adreçat cap al Servei d'Orientació Jurídica, per si calgués presentar una denúncia judicial; així mateix, s'ha valorat la sol·licitud d'intervenció del cos de bombers davant del risc d'esfondrament que en algun cas s'ha verbalitzat.

■ **Negativa per part de l'arrendador al cobrament de la renda del llogater.** Davant de la situació d'indefensió que aquesta situació genera en l'arrendatari, s'ha fet una incidència especial en la importància d'acreditar la intenció de fer el pagament del lloguer, com també de la realització de la consignació judicial de la renda. Aquests casos s'han orientat cap al Servei d'Orientació Jurídica i a l'Oficina de Consignació de Rendes. També s'ha recomanat que es consulti al Registre de la Propietat a l'efecte de conèixer les dades dels propietaris de la finca, que força llogaters desconeixen per haver-se produït canvis de titularitat o dels administradors que gestionaven la finca i no haver-se facilitat noves persones de contacte. Cal tenir en compte que, per a les persones que pateixen aquesta problemàtica, la tramitació és complexa i de vegades cal recórrer al suport i el control de les gestions per terceres persones.

■ **Assetjament personal.** S'ha derivat al Servei d'Orientació Jurídica i s'ha orientat sobre la possibilitat de denúncia policial.

■ **Problemàtiques relatives als subministraments bàsics** (talls d'aigua, modificacions de les connexions o els dipòsits, manca de llum als elements comuns de la finca). S'ha informat el reclamant perquè en primer lloc formulí per escrit la queixa pertinent per les deficiències a la propietat o l'administrador de l'habitatge i perquè faci la reclamació a través de l'OMIC com a segona instància, únicament en el cas que no obtingui una resposta. Depenent de la urgència o la gravetat de la situació, també se l'ha orientat cap al Servei d'Orientació Jurídica per si cal presentar una denúncia judicial.

■ **Problemàtiques higièniques** (patis amb acumulació de brutícia, insectes, animals). S'ha procedit com s'ha indicat en l'apartat anterior i també s'ha traslladat la reclamació a Salut Pública.

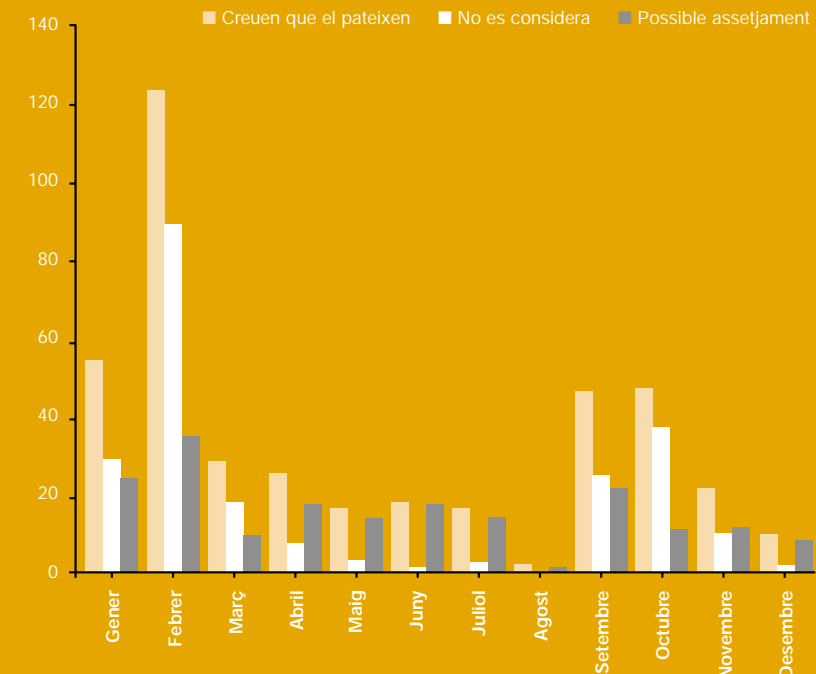
Accés

L'evolució dels possibles casos d'assetjament és irregular i amb algunes puntes, a conseqüència de l'aparició del tema en els mitjans de comunicació (premsa, ràdio i televisió), i per això s'observa una forta demanda el mes de febrer, quan es va donar informació del servei. La major part d'aquestes consultes les han fet ciutadans i ciutadanes que s'han adreçat directament a les oficines de l'OMIC.

Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Total de consultes rebudes	5.013	5.341	5.783	4.620	4.669	4.998	5.100	3.614	4.263	4.762	5.264	5.026	58.453
Persones que creuen que pateixen assetjament	55	124	29	26	17	18	17	2	47	48	22	10	415
No és considera assetjament	30	89	19	7	3	0	2	0	25	37	10	2	224
Possible assetjament	25	35	10	19	14	18	15	2	22*	11	12	8	191

Consultes i reclamacions rebudes com a assetjament



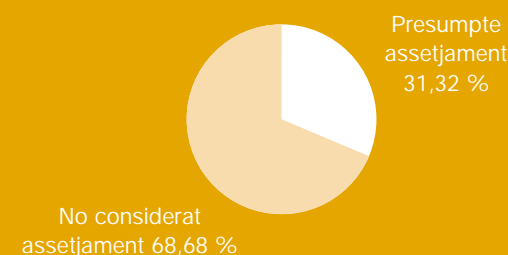
Possible assetjament



Per districtes es pot observar que el 40 % correspon a habitatges de Ciutat Vella, i tan sols l'Eixample i Sant-Montjuïc superen el 10 %; és interessant esmentar que s'han adreçat al servei algunes persones presumptament afectades d'altres municipis. Per aquesta raó, s'ha facilitat informació sobre procediments i competències als ajuntaments que ens ho han demanat.

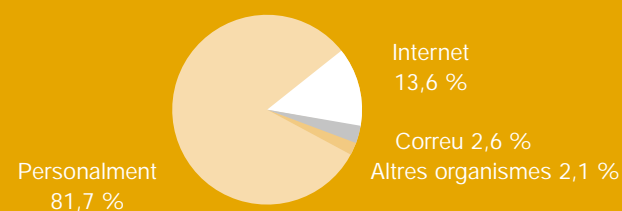
Les dades que apareixen a les taules següents estan fetes a partir dels casos que s'han catalogat com a "assetjament". Els altres casos, una vegada estudiats, s'han gestionat com la resta de consultes i reclamacions rebudes a l'OMIC, per la qual cosa no tenen cabuda en aquesta estadística.

Valoració dels casos



	Total	Percentatge
Total de consultes rebudes	415	
No considerats assetjament	224	53,98 %
No considerats assetjament una vegada iniciats els tràmits	61	14,70 %
Presumpte assetjament	130	31,32 %

Accés



	Total	Percentatge
Personalment	156	81,68 %
Internet	26	13,61 %
Correu	5	2,62 %
Altres organismes	4	2,09 %
Total	191	100 %

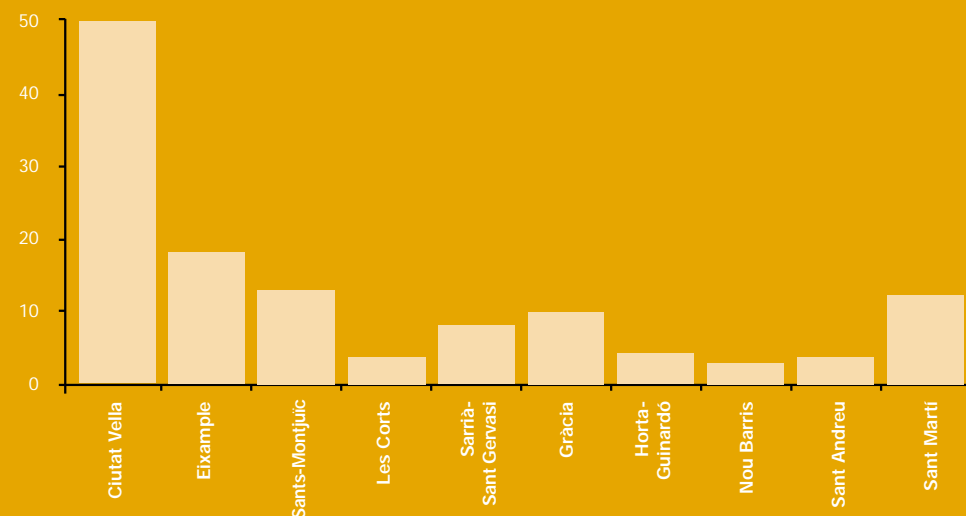
Origen dels casos

	Considerats assetjament	
	Total	Percentatge
Ciutat Vella	50	39,69 %
Eixample	18	14,29 %
Sants-Montjuïc	13	10,32 %
Les Corts	4	3,17 %
Sarrià-Sant Gervasi	8	6,35 %
Gràcia	10	7,94 %
Horta-Guinardó	4	3,17 %
Nou Barris	3	2,38 %
Sant Andreu	4	3,17 %
Sant Martí	12	9,52 %
Barcelona	126	99,97 %
Fora de Barcelona o amb manca d'adreça	4	0,03 %
Total	130	100 %

Gestió

Una primera valoració de les consultes rebudes ens mostra una gran desinformació del que és i el que es considera assetjament immobiliari. Més de la meitat de les persones que hi han acudit ho han fet per temes relacionats amb el lloguer de l'habitatge i per casos realment importants i greus, però que no es podien catalogar com a assetjament. Un dels temes més freqüents ha estat l'aplicació de la Llei d'arrendaments urbans pel que fa al termini dels contractes antics quan el llogater no va voler que s'actualitzés la renda, malgrat que era un dret del propietari. Aquest fet comportava l'acceptació a la renúncia del lloguer en el termini de vuit anys. L'altre tema ha estat també la finalització de contractes, en aquest cas els posteriors al 31 de desembre de 1994, ja que la llei els atorgava una durada de cinc anys.

Origen dels casos



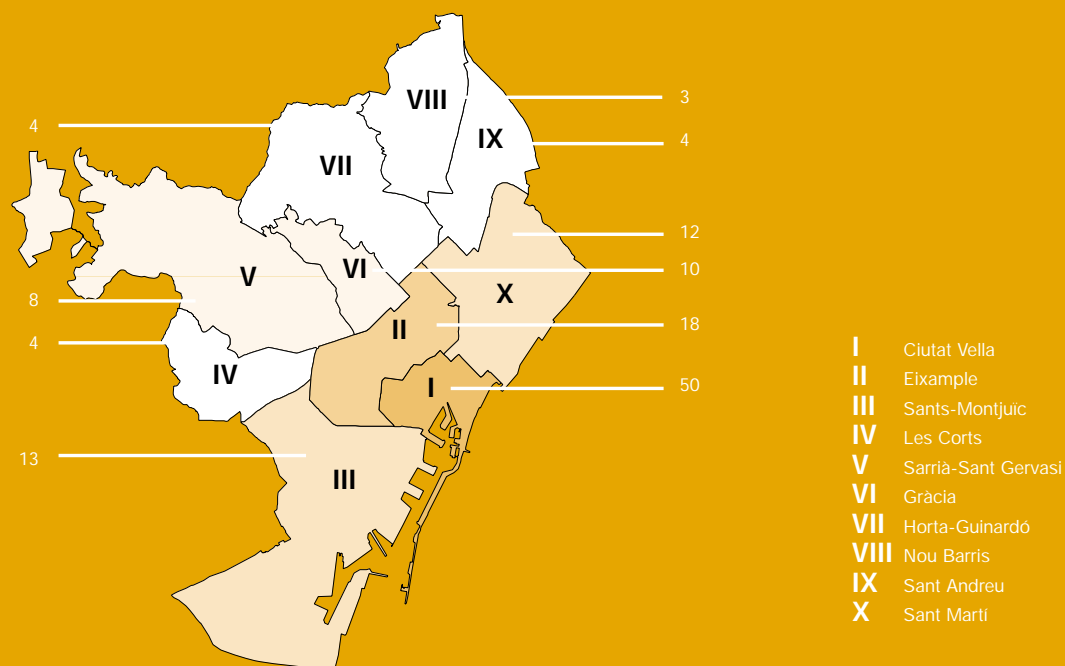
La problemàtica és variada i difícil de sistematitzar. S'ha decidit agrupar els problemes d'acord amb la taula següent. "Assetjament" recull amenaces i accions similars per part de la propietat o l'administració de l'habitatge, difícils de demostrar. "Altres" comprèn aspectes legals, preventius i d'informació als afectats. Cal aclarir que un mateix cas pot presentar dos o més problemes diferents.

Problemàtica

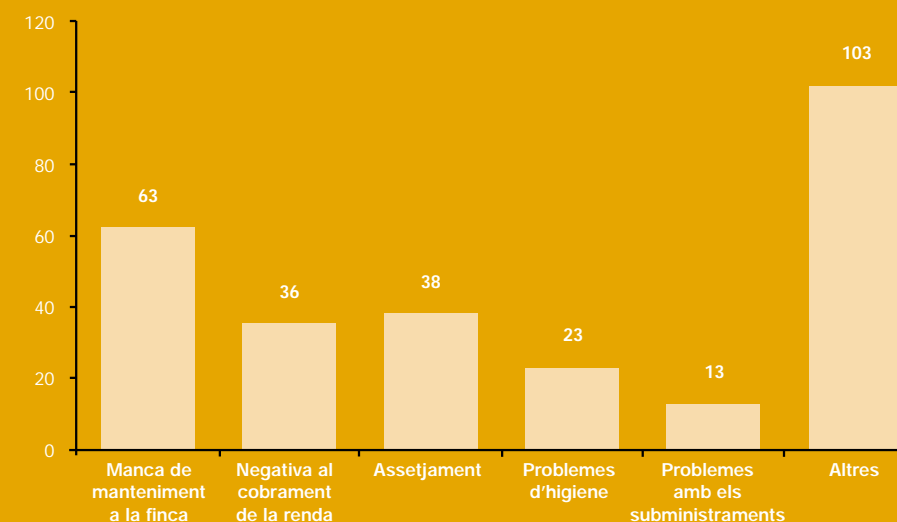
Manca de manteniment a la finca	63	22,83 %
Negativa al cobrament de la renda	36	13,04 %
Assetjament	38	13,77 %
Problemes amb els subministraments	13	4,71 %
Problemes d'higiene	23	8,33 %
Altres	103	37,32 %
Total	276	100 %

*Dades tan sols dels casos considerats presumpte assetjament. En alguns hi poden confluïr diverses problemàtiques.

Origen dels casos



Problemàtica



Davant d'aquests problemes, les accions que s'estan portant a terme consisteixen en:

- Atenció personal inicial de les demandes relatives a l'assetjament.
- Diferenciació de les situacions susceptibles de ser considerades "possible assetjament", per procedir a la seva atenció i orientació. Informació o derivació de les altres situacions.
- Assessorament i orientació personalitzada als possibles afectats.

- Gestió de les reclamacions presentades i seguiment.
- Trasllet de la reclamació a l'empresa per poder obtenir informació d'ambdues parts i cercar una solució.
- Trasllet de les reclamacions a altres organismes municipals competents depenent del contingut de la reclamació (serveis tècnics dels districtes, Salut Pública).
- Derivació a altres serveis municipals o externs susceptibles d'intervenir en el cas (Serveis Socials, Servei d'Orientació Jurídica, Oficina de Consignació de Rendes, etc.).

Resultats

Del total de 155 casos resoltos a l'OMIC, 61 no s'han definit finalment com a assetjament, encara que perquè sigui més clar hem decidit incorporar-los en la taula. Quant a l'assetjament pròpiament dit, dels 130 casos se n'han resolt 94. Això no vol dir que el problema estigui resolt, excepte algunes vegades, sinó que des del servei no es té competència per poder portar a terme altres actuacions. Tanmateix, i malgrat la possibilitat gairebé nul·la que moltes vegades hi ha d'actuar, 17 dels fets denunciats es poden considerar solucionats i, per aquest motiu, a la taula hem detallat els problemes denunciats.

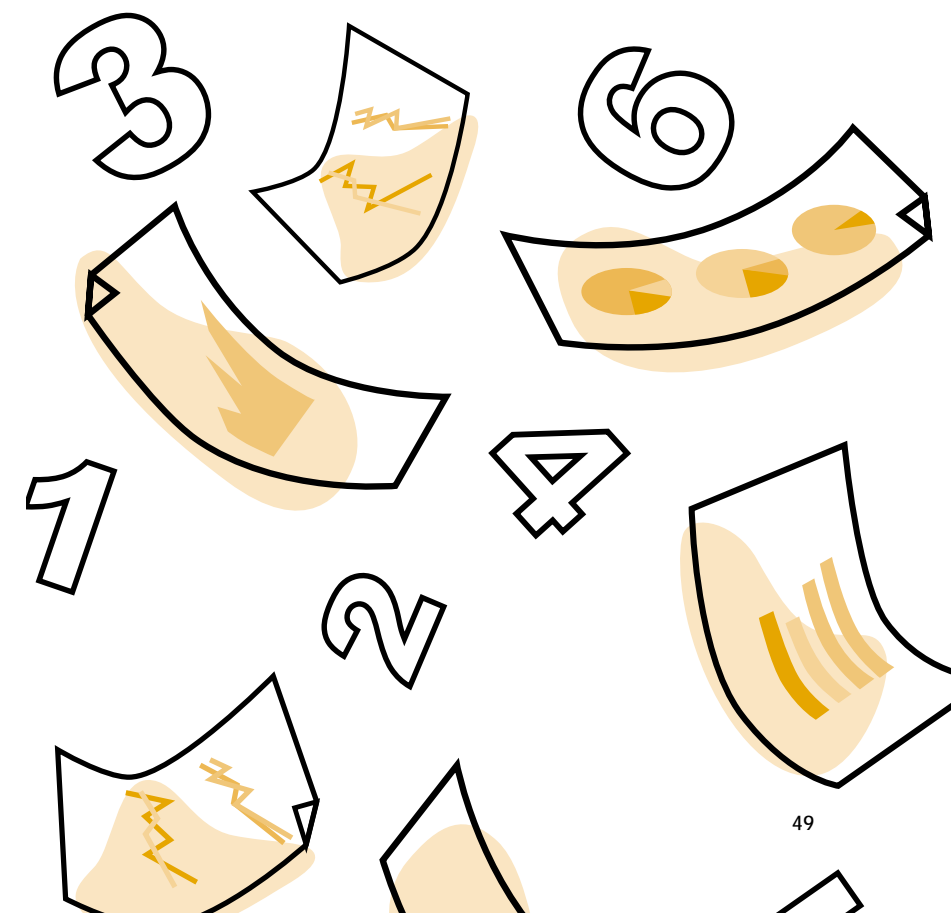
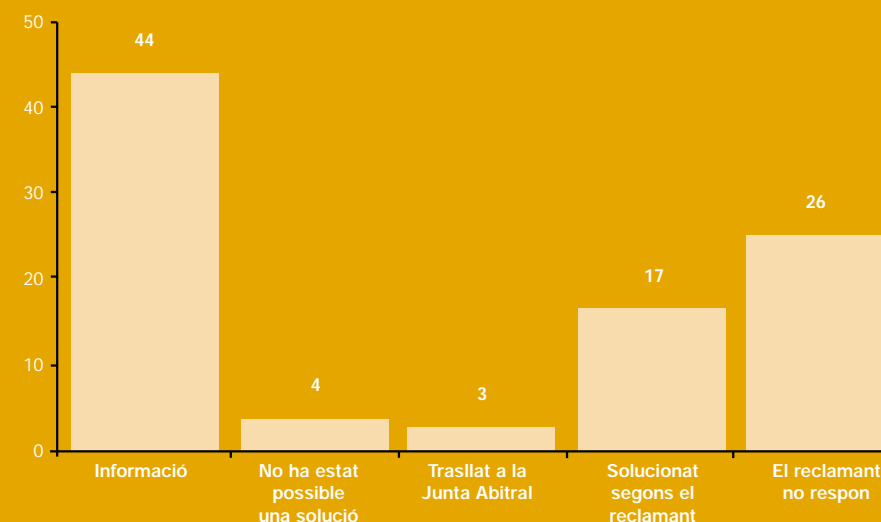
Resultat dels tràmits

Tramitats			155	81,15 %
No es considera assetjament¹				
A Junta Arbitral	2	3,3 %		
Gestió directa	53	86,9 %		
Duplicat	1	1,6 %		
El reclamant no respon	3	4,9 %		
Fora de Barcelona	2	3,3 %		
TOTAL			61	39,35 %
Es considera assetjament				
Informació ²	44	46,81 %		
No ha estat possible una solució	4	4,26 %		
Trasllet a la Junta Arbitral	3	3,19 %		
Solucionat segons el reclamant	17	18,09 %		
Manteniment	6			
Manteniment i higiene	1			
Manteniment i assetjament	1			
Manteniment i no-cobrament	2			
No-cobrament	2			
No-cobrament i subministrament	1			
No-cobrament i assetjament	1			
Assetjament	3			
El reclamant no respon	26	27,65 %		
TOTAL			94	60,65 %
En tràmit. Inicialment considerats com a assetjament			36	18,85 %
Total			191	

1. Es tanquen com a assetjament, però poden continuar oberts com altres reclamacions que es tramiten a l'OMIC.

2. En general, es tracta de casos amb demandes en curs. Es deriven al Servei d'Orientació Jurídica i, en alguns casos, als Serveis Socials del districte.

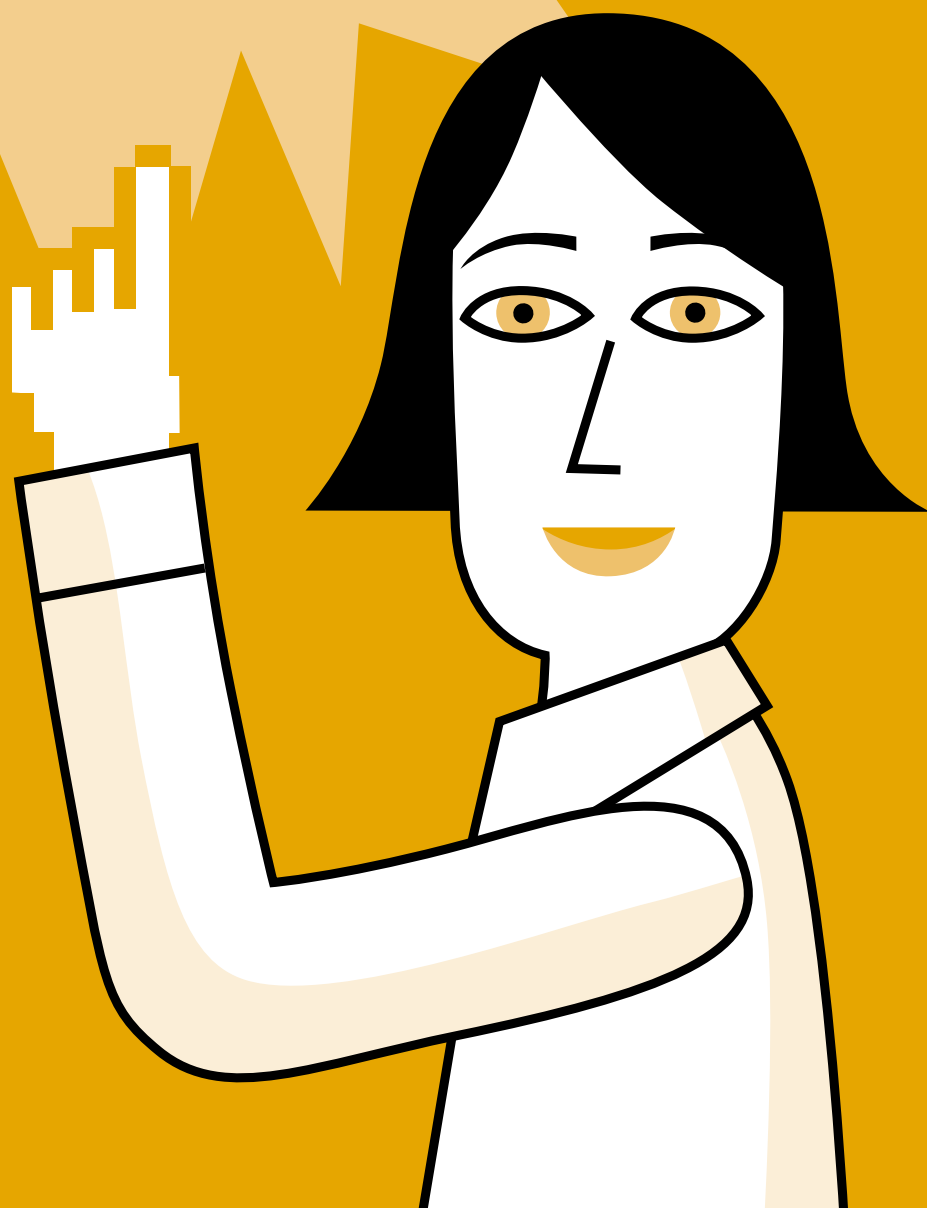
Resultat dels tràmits



6

El web

WWW



La importància cada vegada més gran de les noves tecnologies a l'hora d'informar el consumidor dels seus drets, la facilitat de fer tràmits a través d'Internet, la implantació progressiva d'aquest mitjà en altres ajuntaments i el creixement de la seva utilització ens fa valorar la necessitat de donar per separat les dades d'aquest mitjà d'accés al servei.

Operatiu des del 1999, el web es pot consultar en català, castellà i anglès, i el novembre s'ha actualitzat el format perquè sigui més operatiu. Al llarg d'aquests anys s'ha anat convertint en un canal important de comunicació per als consumidors i les consumidores, amb independència del seu lloc de residència, i facilita les tasques d'informació sobre diferents temes.

Estructura del web

- 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
 - Avis al consumidor
 - Com ens podeu trobar?
 - FAQ
 - Preguntes més freqüents per temes
 - Associacions de consumidors
 - Publicacions

Dades del web

Les dades d'utilització del web han estat facilitades per l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona. A "Encerts" es comptabilitzen les accions en el servidor del web, és a dir, la visualització de pàgines o la transferència d'arxius. "Impressions" recull les mateixes dades, però només de les pàgines HTML. "Sessions" resumeix com una unitat el total d'encerts de cada usuari i és la font d'altres indicadors. D'aquesta manera, un usuari que accedeix a tres pàgines del web es comptabilitza com una sessió, però com a tres encerts, ja que en realitat ha estat consultant tres temes diferents. Aquí rau una diferència important respecte a la presència real al servei, 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. El creixement ha continuat respecte a altres anys, però cal remarcar l'increment del 150 % en els formularis rebuts. L'última taula recull els percentatges de consulta de les pàgines del web.

Activitat del web

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Encerts	129.574	122.720	180.758	173.275	132.245	159.569	115.828	104.164	164.996	179.665	244.964	207.604	1.915.362
Impressions	43.441	40.530	53.637	53.807	36.275	49.046	36.058	32.624	51.314	54.952	44.893	24.553	521.130
Sessions	6.332	5.855	7.621	7.355	5.773	7.154	5.236	4.706	7.396	8.124	9.847	9.242	84.641
Formularis rebuts	961	1.179	1.594	1.762	1.494	1.532	1.360	732	1.207	1.268	1.176	889	15.154

Pàgines més consultades

Associacions de consumidors	0,01 %
Avis al consumidor	11,78 %
Educació, formació	8,57 %
Enllaços	0,01 %
Euro	34,24 %
Memòria	8,31 %
Notícies	7,20 %
Reclamacions	26,45 %
Sol·licitud d'informació	3,43 %
TOTAL	100 %

Característiques de les sessions i dels usuaris

Amb excepció de la taula referent a l'idioma d'accés, que s'ha elaborat a partir de les sessions, la resta de dades s'han obtingut a partir dels formularis rebuts.

Cal remarcar que, encara que al web s'indica que la competència de l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona es limita al terme municipal de nostra ciutat, el 50 % de les consultes i el 15 % de les reclamacions pertanyen a altres municipis. Per districtes es pot observar que superen el 10 % les reclamacions i les consultes procedents de l'Eixample, Sant Martí, Sant Andreu i Sants-Montjuïc.

Finalment, es pot observar que aquest accés és majoritari fora de les hores en què està obert el servei i, per tant, permet que sectors de la població que tenien dificultats per accedir-hi per qüestions d'horari o de mobilitat hi puguin tenir accés. Aquest fet, unit a la diferent temàtica plantejada, ens indica que el web és una eina més i no un substitutiu dels altres camins d'accés al servei, per la qual cosa s'amplia el ventall d'usuaris de l'OMIC.

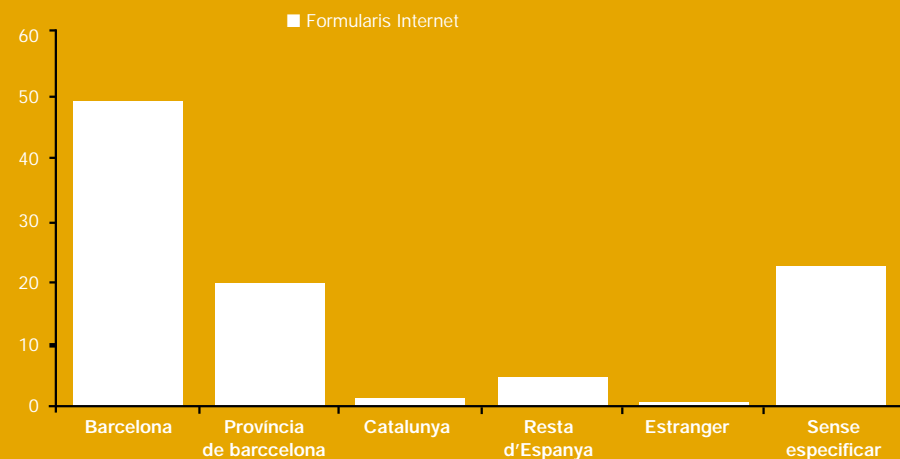
Idioma utilitzat del web

Català	54,10 %
Castellà	38,63 %
Anglès	7,23 %
Total	100 %

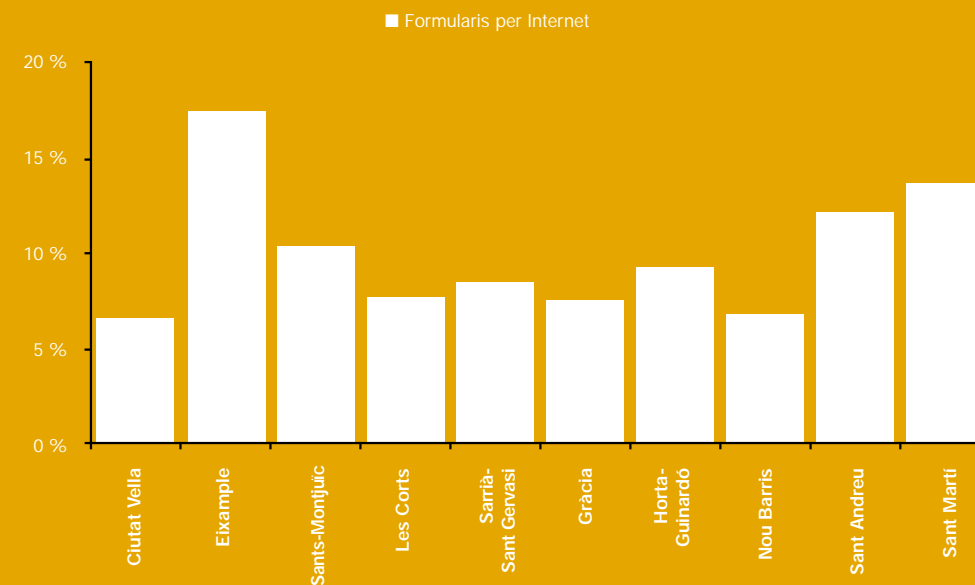
Origen dels formularis

Barcelona	49,38 %
Província de Barcelona	20,39 %
Catalunya	1,22 %
Resta d'Espanya	4,79 %
Estranger	1,44 %
Sense especificar	22,78 %
Total	100 %

Origen dels formularis



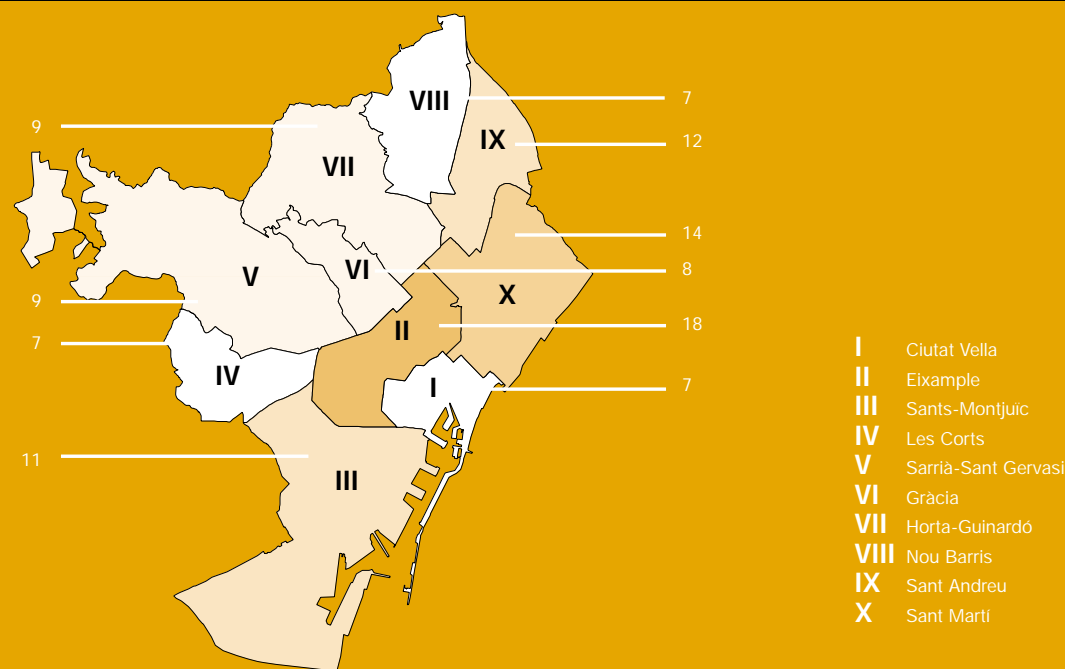
Districte d'origen dels formularis



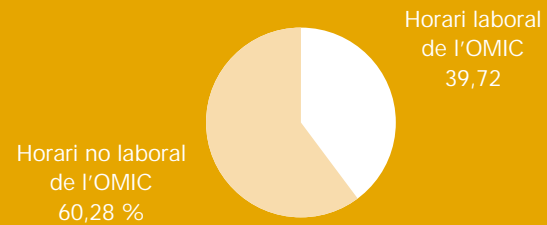
Districte d'origen dels formularis

Districte	Població l'1 de gener de 2003	Percentatge de població	Percentatge de formularis rebuts per Internet
Ciutat Vella	106.722	6,74 %	6,60 %
Eixample	262.044	16,56 %	17,57 %
Sants-Montjuïc	176.080	11,13 %	10,51 %
Les Corts	83.627	5,28 %	7,10 %
Sarrià-Sant Gervasi	139.506	8,81 %	8,54 %
Gràcia	119.216	7,53 %	7,55 %
Horta-Guinardó	170.263	10,76 %	9,25 %
Nou Barris	166.627	10,53 %	6,83 %
Sant Andreu	140.850	8,90 %	12,30 %
Sant Martí	217.803	13,76 %	13,75 %
Total Barcelona	1.582.738	100 %	100 %

Districte d'origen dels formularis



Horari d'accés



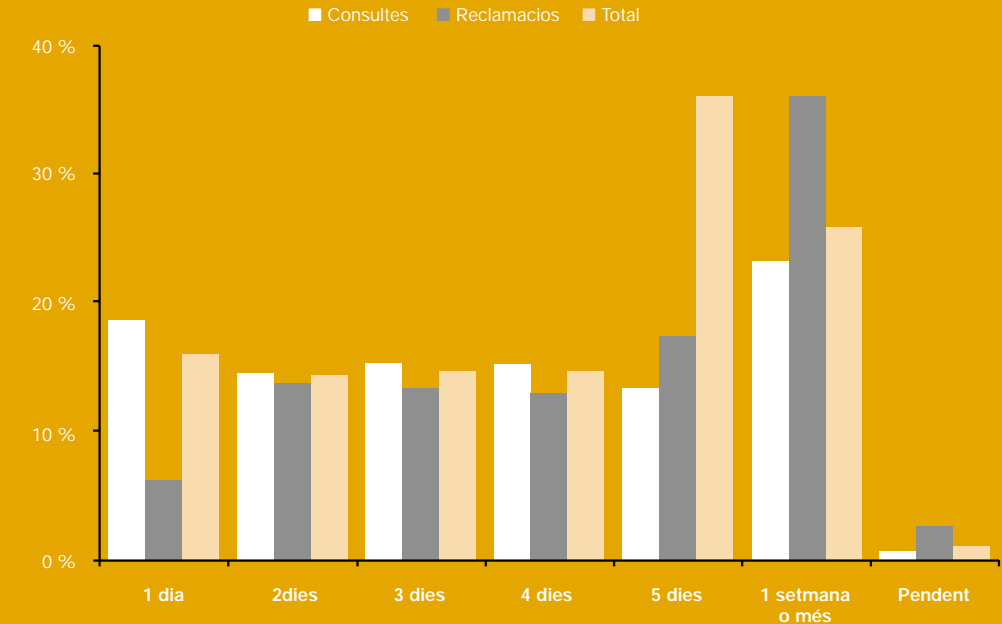
	Percentatge
Horari laboral de l'OMIC	39,72 %
Horari no laboral de l'OMIC	60,28 %
Total	100 %

Gestió

Una de les raons de la possibilitat de consultar i reclamar per aquesta via és la rapidesa i la simplificació dels tràmits. La taula recull el temps de resposta a les consultes i a les reclamacions. Caldria aclarir que la tramitació que segueixen aquestes reclamacions és la mateixa que la resta. És a dir, s'utilitza el correu com a sistema per donar trasllat a empreses, a la Junta Arbitral o a altres organismes.

Així mateix, a finals d'any hem iniciat una col·laboració amb algunes empreses per simplificar aquests tràmits i ja es pot dir que ha començat el trasllat per correu electrònic d'algunes reclamacions. Aquests nous protocols i la seva implantació progressiva ens permetran estalviar documentació, fotocòpies i tasques burocràtiques i repetitives, com també costos de franqueig.

Gestió



Sectors de consum

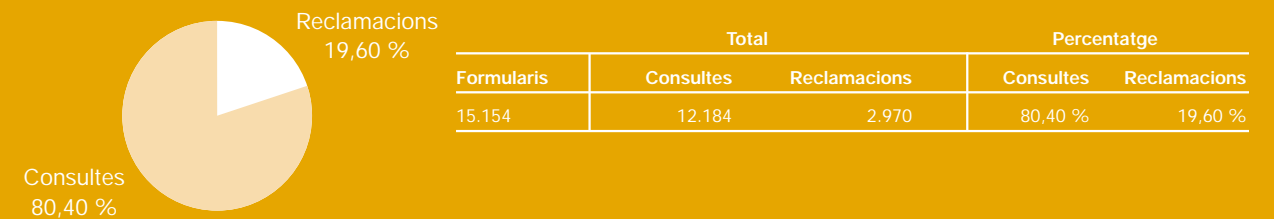
Ja s'ha dit abans que aquest any s'ha registrat un fort increment dels formularis rebuts. A la taula podem observar que aquest augment ha estat ocasionat per una demanda molt gran de consultes.

Quant a la metodologia utilitzada per presentar aquestes dades, només cal dir que 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 que no es consideren de consum o que pertanyen a altres indrets, que suposen un altíssim percentatge, especialment pel que fa a les consultes.

Gestió

	Totals			Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis
1 dia	2.256	196	2.452	18,61 %	6,09 %	15,97 %
2 dies	1.765	443	2.208	14,56 %	13,73 %	14,39 %
3 dies	1.846	434	2.280	15,23 %	13,45 %	14,86 %
4 dies	1.813	425	2.238	14,96 %	13,17 %	14,58 %
5 dies	1.632	564	2.196	13,46 %	17,48 %	14,31 %
1 setmana o més	2.810	1.164	3.974	23,18 %	36,08 %	25,89 %
Total	12.122	3.226	15.348	99,49 %	97,61 %	99,09 %
Pendent de gestió	62	79	141	0,51 %	2,39 %	0,91 %

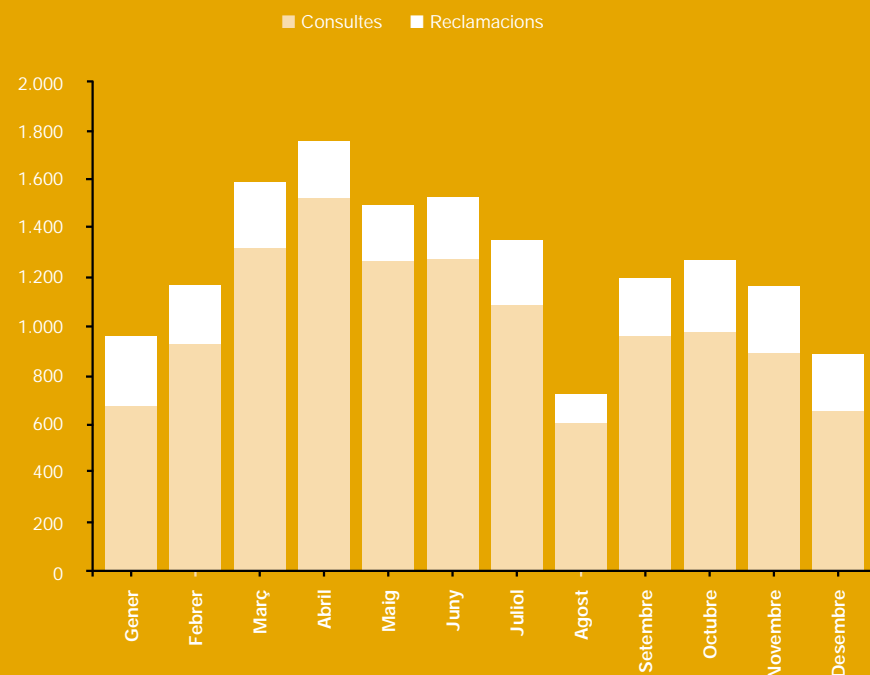
Consultes i reclamacions



Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Consultes	677	933	1.316	1.523	1.273	1.281	1.086	604	961	979	895	656	12.184	80,40 %
Reclamacions	284	246	278	239	221	251	274	128	246	289	281	233	2.970	19,60 %
TOTAL	961	1.179	1.594	1.762	1.494	1.532	1.360	732	1.207	1.268	1.176	889	15.154	100 %

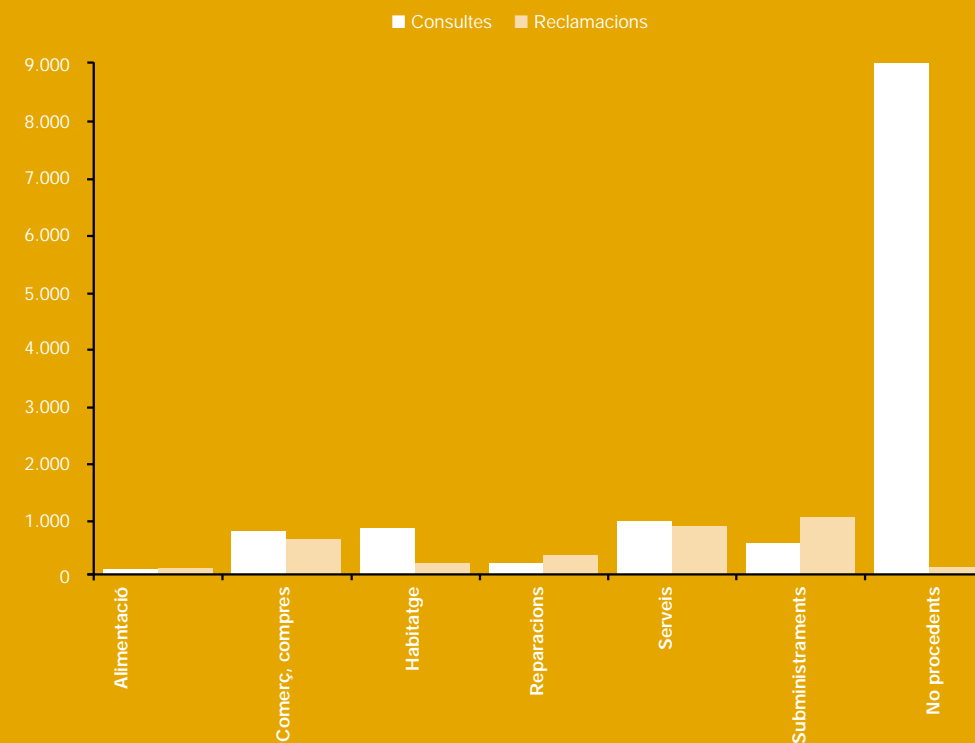
Formularis rebuts



Formularis rebuts per Internet: sectors de consum

	Total			Percentatge			Reclamacions amb relació als formularis
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	
Alimentació	86	28	58	1,40 %	0,87 %	1,99 %	67,44 %
Comerç, compres	1.347	776	571	21,95 %	24,08 %	19,60 %	42,39 %
Habitatge	988	814	174	16,10 %	25,26 %	5,97 %	17,61 %
Reparacions	457	176	281	7,45 %	5,46 %	9,65 %	61,49 %
Serveis	1.732	904	828	28,23 %	28,05 %	28,42 %	47,81 %
Subministraments	1.526	525	1.001	24,87 %	16,29 %	34,36 %	65,60 %
Temes de consum	6.136	3.223	2.913	40,49 %	26,45 %	98,08 %	47,47 %
No procedents	9.018	8.961	57	59,51 %	73,55 %	1,92 %	0,63 %
Total	15.154	12.184	2.970	100 %	100 %	100 %	19,60 %

Formularis rebuts per Internet: sectors de consum



La taula següent ens permet veure els temes més sol·licitats. Es pot observar que hi ha algunes diferències respecte als totals recollits abans. El 50 % de les consultes corresponen a arrendaments, telecomunicacions, compra d'electrodomèstics, serveis i compra de productes en general. Quant a les reclamacions, en canvi, en més del 50 % tenen una incidència més gran les telecomunicacions, la compra d'electrodomèstics, els serveis i els transports, especialment el transport aeri.



Formularis rebuts per Internet: temes objecte de consulta o de reclamació

	Total			Percentatge			Reclamacions amb relació als formularis
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ							
Alimentació	86	28	58	1,40 %	0,87 %	1,99 %	67,44 %
COMERÇ, COMPRES							
Béns	338	209	129	5,51 %	6,48 %	4,43 %	38,17 %
Automòbils	169	111	58	2,75 %	3,44 %	1,99 %	34,32 %
Calçat i tèxtil	146	83	63	2,38 %	2,58 %	2,16 %	43,15 %
Electrodomèstics	565	317	248	9,21 %	9,84 %	8,51 %	43,89 %
Mobles i decoració	129	56	73	2,10 %	1,74 %	2,51 %	56,59 %
HABITATGE							
Habitatge	167	139	28	2,72 %	4,31 %	0,96 %	16,77 %
Arrendaments	574	478	96	9,35 %	14,83 %	3,30 %	16,72 %
Compra d'habitatge	246	197	49	4,01 %	6,11 %	1,68 %	19,92 %
Temps compartit	1	-	1	0,02 %	-	0,03 %	100 %
REPARACIONS							
Reparacions a la llar	156	67	89	2,54 %	2,08 %	3,06 %	57,05 %
Instal·ladors	18	6	12	0,29 %	0,19 %	0,41 %	66,67 %
Automòbils	126	35	91	2,05 %	1,09 %	3,12 %	72,22 %
Electrodomèstics	157	68	89	2,56 %	2,11 %	3,06 %	56,69 %
SERVEIS							
Turisme	138	80	58	2,25 %	2,48 %	1,99 %	42,03 %
Serveis	474	246	228	7,72 %	7,63 %	7,83 %	48,10 %
Assegurances	151	99	52	2,46 %	3,07 %	1,79 %	34,44 %
Ensenyament	86	51	35	1,40 %	1,58 %	1,20 %	40,70 %
Entitats financeres	164	107	57	2,67 %	3,32 %	1,96 %	34,76 %
Oci i cultura	150	54	96	2,44 %	1,68 %	3,30 %	64,00 %
Administració	63	43	20	1,03 %	1,33 %	0,69 %	31,75 %
Sanitat	82	56	26	1,34 %	1,74 %	0,89 %	31,71 %
Restauració	120	41	79	1,96 %	1,27 %	2,71 %	65,83 %
Transports	304	127	177	4,95 %	3,94 %	6,08 %	58,22 %
SUBMINISTRAMENTS							
Aigua	37	16	21	0,60 %	0,50 %	0,72 %	56,76 %
Electricitat	65	36	29	1,06 %	1,12 %	1,00 %	44,62 %
Gas	83	30	53	1,35 %	0,93 %	1,82 %	63,86 %
Telecomunicacions	1.341	443	898	21,85 %	13,74 %	30,83 %	66,96 %
TEMES DE CONSUM	6.136	3.223	2.913	40,49 %	26,45 %	98,08 %	47,47 %
NO PROCEDENTS	9.018	8.961	57	59,51 %	73,55 %	1,92 %	0,63 %
TOTAL	15.154	12.184	2.970	100 %	100 %	100 %	19,60 %



7

Evolució del servei de l'OMIC

Utilització i accés al servei

El total de consultes ateses a l'OMIC ha continuat creixent d'una manera important, encara que l'augment total tan sols ha estat del 5 %. Aquest augment s'ha notat d'una manera especial en la utilització d'Internet, ja que ha suposat un increment de més del 150 %. El correu s'ha fet servir el 42 % més i el nombre de persones que han acudit a l'oficina i que han estat ateses de manera presencial s'ha incrementat el 29 %. No cal dir que aquesta última dada té una importància especial en el desenvolupament de les tasques del servei i de la seva organització, ja que es tracta d'una feina que s'ha de fer al moment. Finalment, hi ha hagut un retrocés, a conseqüència del que s'acaba de dir, de l'atenció telefònica, que ha disminuït el 55 %, com també de les consultes procedents d'altres organismes i sectors de l'Ajuntament, ja que se n'han comptabilitat el 25 % menys.

El nombre de reclamacions s'ha incrementat d'una manera més evident, ja que ha suposat el 30 % més. Els sistemes que han augmentat han estat el correu, el 125 %, i el lliurament personal en el servei, el 36 %. En canvi, s'han rebut el 27 % menys de reclamacions procedents d'altres organismes i sectors de l'Ajuntament. A més, caldria destacar que Internet, molt utilitzat per demanar informació, ha tingut un retrocés del 5 % quant a reclamacions rebudes.

Finalment, cal afegir que el percentatge de reclamacions respecte a les consultes rebudes ha estat també superior, i ha superat el 23 %, seguint la mateixa línia dels últims anys.

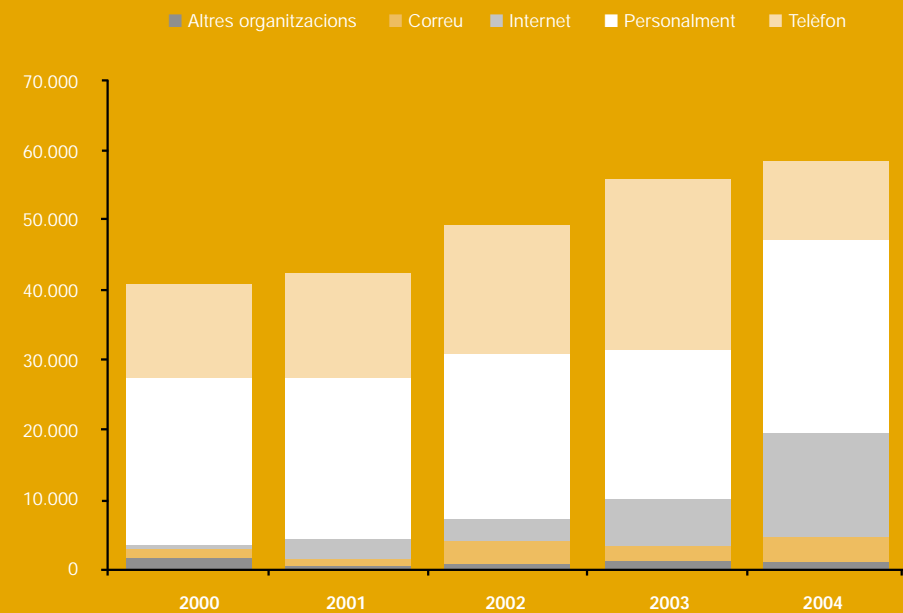
Consultes

	2000	2001	2002	2003	2004
Altres organismes	1.767	148	895	958	722
Correu	1.247	1.095	2.920	2.662	3.781
Internet	534	2.862	3.499	6.068	15.154
Personalment	24.179	23.234	23.791	21.599	27.823
Telèfon	12.874	14.843	18.219	24.508	10.973
TOTAL	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453

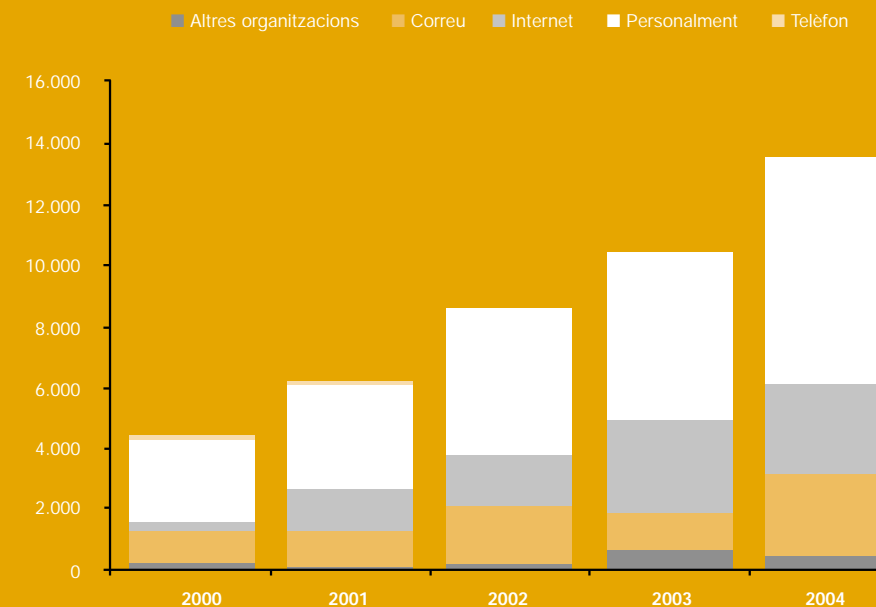
Reclamacions

	2000	2001	2002	2003	2004
Altres organismes	175	148	188	657	479
Correu	1.171	1.095	1.953	1.196	2.693
Internet	209	1.461	1.652	3.110	2.970
Personalment	2.801	3.458	4.790	5.525	7.497
Telèfon	61	68	31	-	-
TOTAL	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639

Consultes



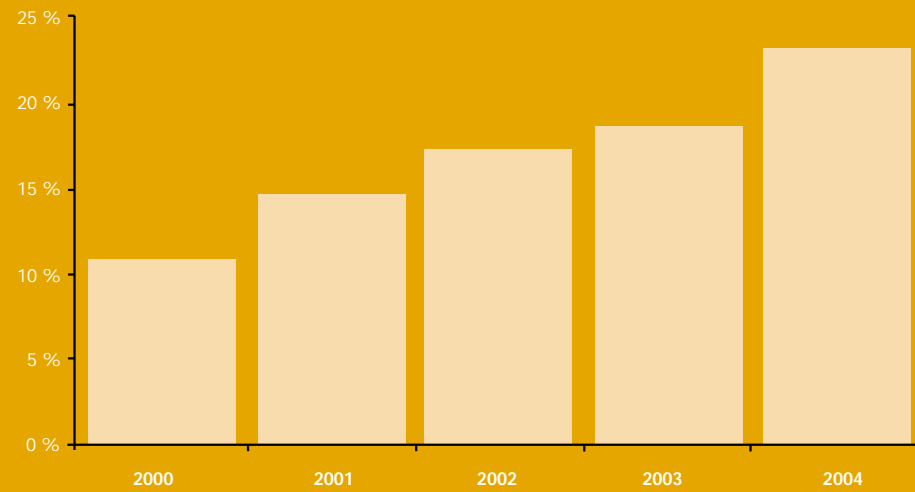
Reclamacions



Reclamacions respecte a les consultes

	2000	2001	2002	2003	2004
Consultes	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453
Informació	36.184	35.952	40.710	45.307	44.814
Reclamacions	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639
Percentatge de reclamacions	10,88 %	14,77 %	17,46 %	18,80 %	23,33 %

Reclamacions respecte a les consultes



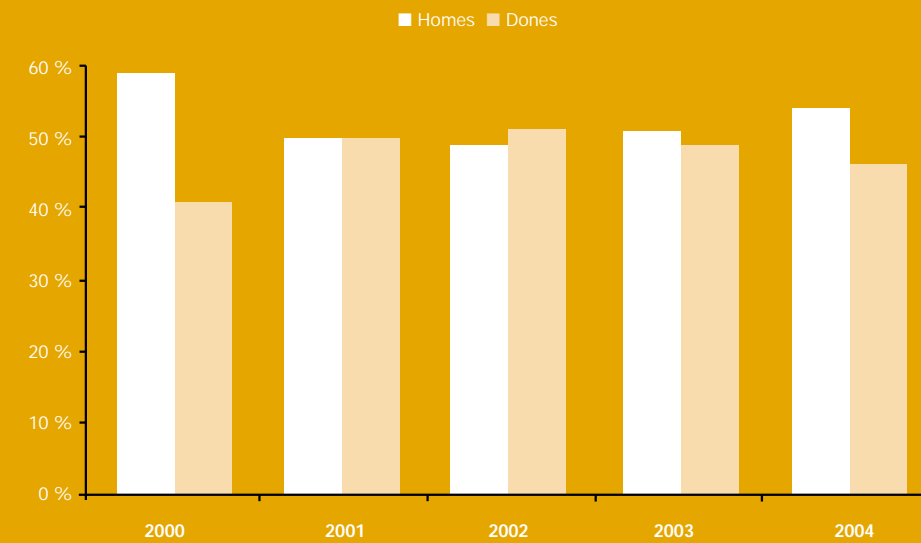
Perfil dels usuaris

Les taules següents recullen diversos aspectes dels usuaris de l'OMIC. Com es pot observar, no hi ha variacions significatives pel que fa al sexe, l'edat, l'origen dels usuaris, les vegades que han acudit al servei o com han tingut coneixement de l'existència de l'OMIC. I el mateix es pot dir quant a la ubicació de les empreses que han estat font de discrepàncies.

Usuaris per sexe

	2000	2001	2002	2003	2004
Homes	59 %	50 %	49 %	51 %	54 %
Dones	41 %	50 %	51 %	49 %	46 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

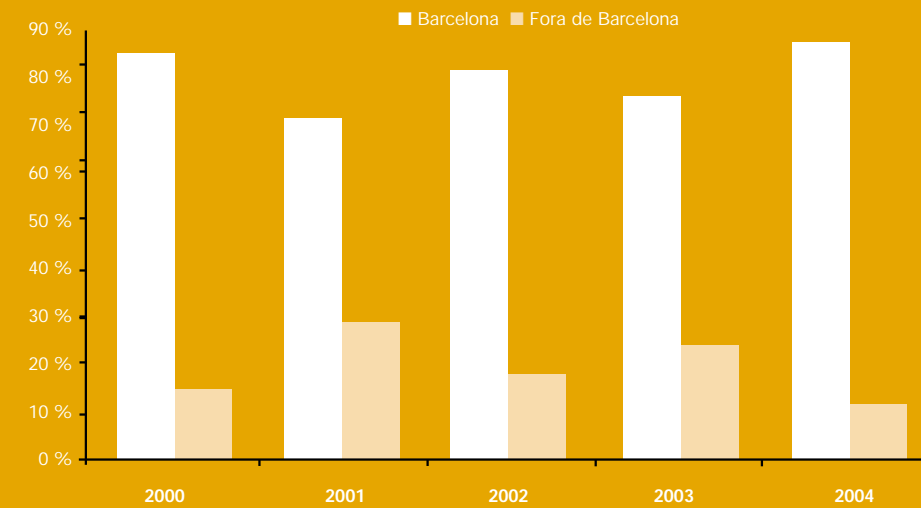
Usuaris per sexe



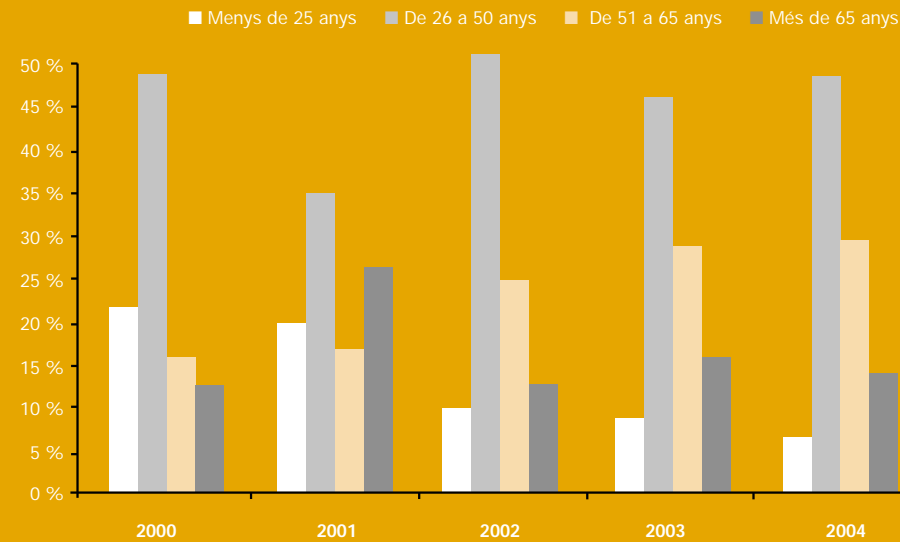
Usuaris per edat

	2000	2001	2002	2003	2004
Menys de 25 anys	22 %	20 %	10 %	9 %	7 %
De 26 a 50 anys	49 %	35 %	53 %	46 %	49 %
De 51 a 65 anys	16 %	17 %	25 %	29 %	30 %
Més de 65 anys	13 %	27 %	13 %	16 %	14 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Consultes per lloc de residència



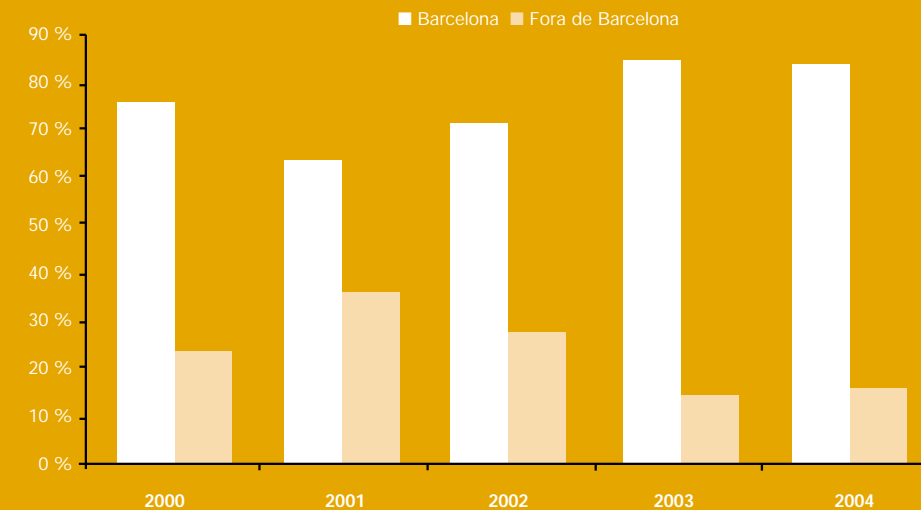
Usuaris per edat



Reclamacions per lloc de residència

	2000	2001	2002	2003	2004
Barcelona	76 %	64 %	72 %	85 %	84 %
Fora de Barcelona	24 %	36 %	28 %	15 %	16 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Reclamacions per lloc de residència



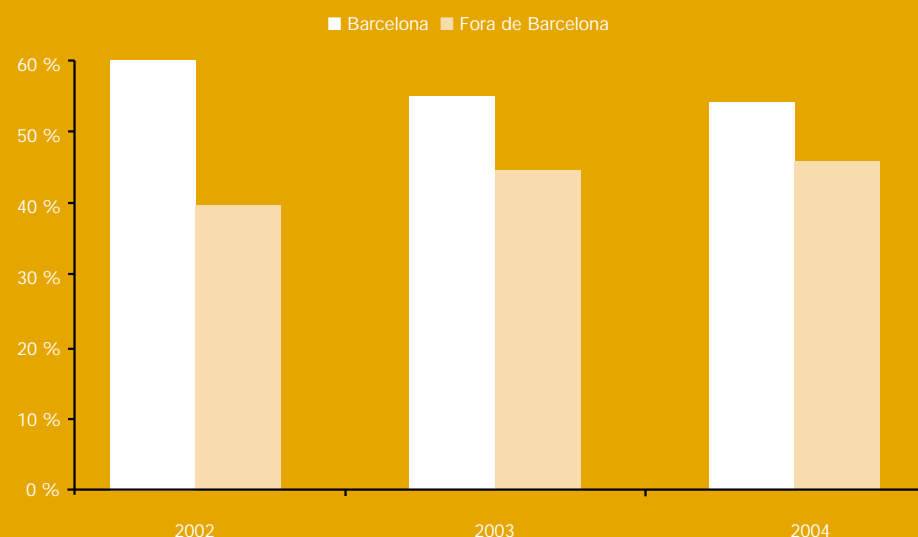
Consultes per lloc de residència

	2000	2001	2002	2003	2004
Barcelona	85 %	72 %	82 %	76 %	88 %
Fora de Barcelona	15 %	28 %	18 %	24 %	12 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Empreses per seu social

	2002	2003	2004
Barcelona	60 %	55 %	54 %
Fora de Barcelona	40 %	45 %	46 %
Total	100 %	100 %	100 %

Empreses per seu social



Consultes per districte de residència

	2000	2001	2002	2003	2004
Ciutat Vella	20 %	15 %	13 %	5 %	9 %
Eixample	16 %	15 %	20 %	24 %	21 %
Sants-Montjuïc	8 %	9 %	8 %	11 %	10 %
Les Corts	8 %	8 %	7 %	8 %	7 %
Sarrià-Sant Gervasi	7 %	7 %	4 %	5 %	6 %
Gràcia	11 %	12 %	9 %	6 %	10 %
Horta-Guinardó	7 %	7 %	8 %	9 %	8 %
Nou Barris	6 %	9 %	7 %	9 %	7 %
Sant Andreu	7 %	7 %	10 %	9 %	9 %
Sant Martí	10 %	11 %	13 %	14 %	13 %
Total Barcelona	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Reclamacions per districte de residència

	2000	2001	2002	2003	2004
Ciutat Vella	15 %	14 %	13 %	8 %	11 %
Eixample	20 %	17 %	20 %	18 %	21 %
Sants-Montjuïc	7 %	8 %	9 %	8 %	8 %
Les Corts	7 %	8 %	7 %	5 %	7 %
Sarrià-Sant Gervasi	6 %	6 %	5 %	8 %	6 %
Gràcia	9 %	7 %	9 %	8 %	10 %
Horta-Guinardó	8 %	9 %	9 %	6 %	8 %
Nou Barris	8 %	9 %	7 %	9 %	6 %
Sant Andreu	7 %	9 %	9 %	15 %	9 %
Sant Martí	13 %	13 %	12 %	15 %	14 %
Total Barcelona	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

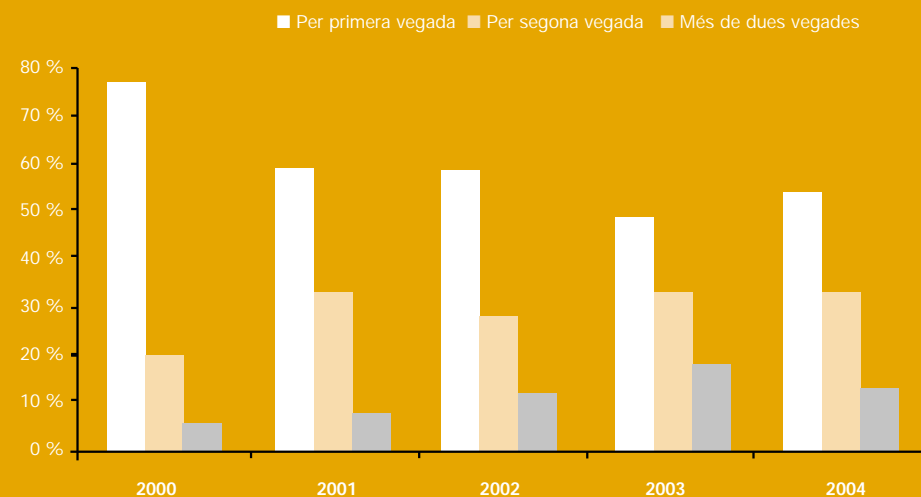
Empreses per districte de residència

	2003	2004
Ciutat Vella	5 %	11 %
Eixample	32 %	28 %
Sants-Montjuïc	8 %	7 %
Les Corts	6 %	7 %
Sarrià-Sant Gervasi	4 %	7 %
Gràcia	6 %	4 %
Horta-Guinardó	3 %	3 %
Nou Barris	4 %	3 %
Sant Andreu	19 %	5 %
Sant Martí	13 %	25 %
Total Barcelona	100 %	100 %

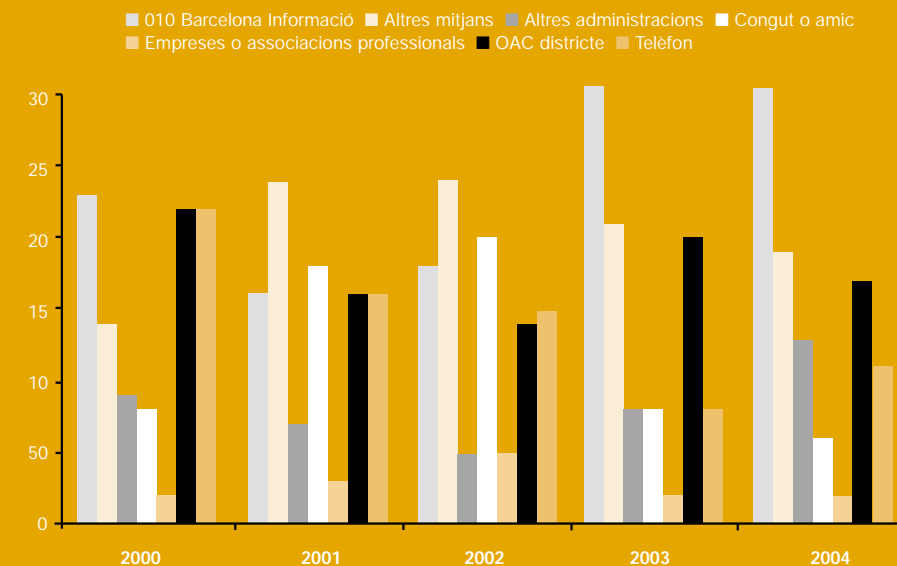
Ús dels serveis de l'OMIC

	2000	2001	2002	2003	2004
Per primera vegada	77 %	59 %	60 %	49 %	54 %
Per segona vegada	20 %	33 %	28 %	33 %	33 %
Més de dues vegades	3 %	8 %	12 %	18 %	13 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Ús dels serveis de l'OMIC



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



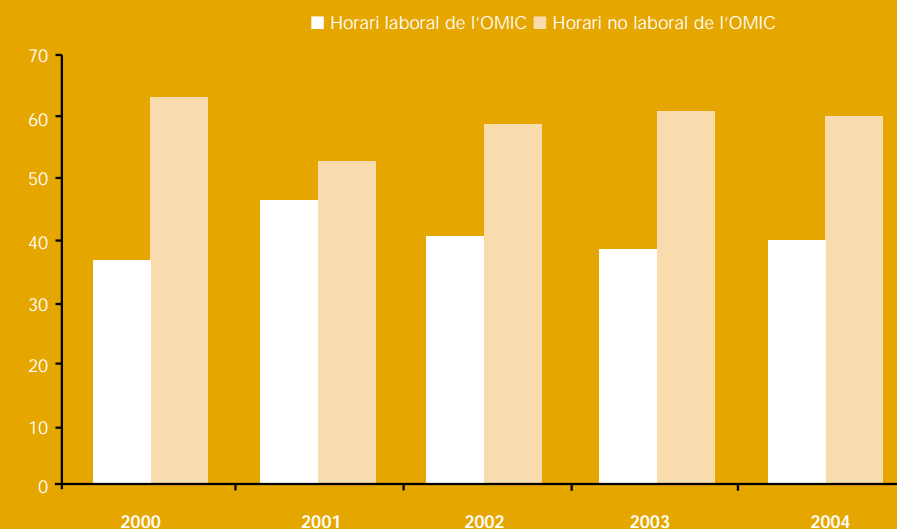
Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC

	2000	2001	2002	2003	2004
010 Barcelona Informació	23 %	16 %	18 %	33 %	32 %
Altres mitjans	14 %	24 %	24 %	21 %	19 %
Altres administracions	9 %	7 %	5 %	8 %	13 %
Conegut o amic	8 %	18 %	19 %	8 %	6 %
Empreses o associacions professionals	2 %	3 %	5 %	2 %	2 %
OAC districte	22 %	16 %	14 %	20 %	17 %
Telefon	22 %	16 %	15 %	8 %	11 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Horari d'accés per Internet

	2000	2001	2002	2003	2004
Horari laboral de l'OMIC	37 %	47 %	41 %	39 %	40 %
Horari no laboral de l'OMIC	63 %	53 %	59 %	61 %	60 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Horari d'accés per Internet



Sectors de consum

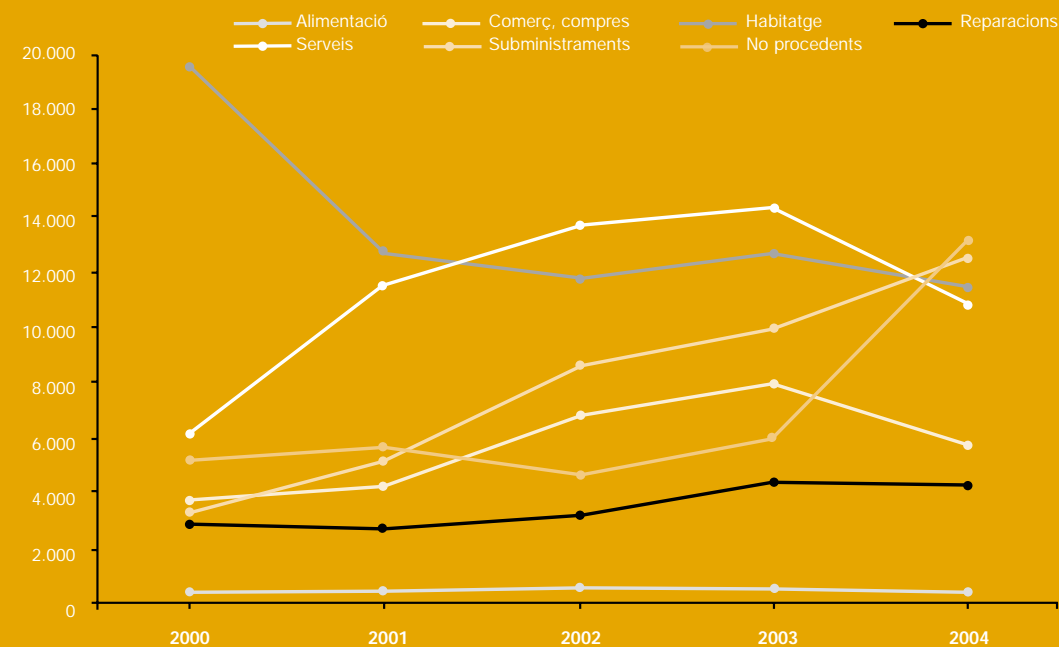
Es pot observar que les consultes sobre aspectes referits a les telecomunicacions (telefonía, accés a Internet, etc.) s'han consolidat com el primer tema objecte de consulta. Encara que no hi hagi variacions que es puguin considerar importants, és convenient assenyalar que s'ha detectat un creixement en la demanda d'informació sobre temes d'oci, cultura i espectacles, i també un descens en qüestions relacionades amb l'ensenyament i la venda d'automòbils.

Pel que fa a les reclamacions, es pot dir que les variacions són encara menors. Les reclamacions motivades per problemes de telecomunicacions s'han duplicat i el sector serveis ha crescut considerablement. En canvi, l'ensenyament ha continuat decreixent. Un punt d'atenció és la venda d'electrodomèstics, que ha tingut un petit augment motivat en bona part per la llei de garanties.

Sectors de consum. Consultes

	2000	2001	2002	2003	2004
Alimentació	285	463	524	564	404
Comerç, compres	3.826	4.202	6.766	8.074	5.68
Habitatge	19.387	12.643	11.795	12.640	11.401
Reparacions	2.655	2.666	3.232	4.458	4.371
Serveis	6.202	11.511	13.741	14.289	11.267
Subministraments	3.075	5.105	8.589	9.876	12.425
Temes de consum	35.430	36.590	44.647	49.901	45.636
No procedents	5.171	5.592	4.677	5.894	12.817
Total	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453

Sectors de consum. Consultes



Temes objecte de consulta

	2000	2001	2002	2003	2004
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	285	463	524	564	404
COMERÇ, COMPRES					
Béns	2.101	1.837	2.806	2.877	2.055
Automòbils	332	349	1.030	1.246	568
Calçat i textíl	298	613	859	1.072	654
Electrodomèstics	346	773	1.249	1.910	1.716
Mobles i decoració	749	630	822	969	775
HABITATGE					
Habitatge	5.423	4.082	3.109	2.193	1.925
Arrendaments	12.828	7.790	7.390	9.033	8.482
Compra d'habitatge	1.036	715	1.210	1.294	945
Temps compartit	100	56	86	120	49
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	1.205	1.107	1.614	1.725	1.546
Instal·ladors	268	449	606	937	678
Automòbils	561	688	453	560	820
Electrodomèstics	621	422	559	1.236	1.327
SERVEIS					
Turisme	744	1.001	1.094	1.327	1.221
Serveis	938	990	1.907	3.082	3.910
Assegurances	814	1.037	1.553	1.626	1.202
Ensenyament	736	3.832	4.499	2.648	633
Entitats financeres	583	1.701	1.627	1.502	927
Oci i cultura	159	227	693	784	1.003
Administració	1.310	1.430	951	1.529	715
Sanitat	236	397	392	468	425
Restauració	291	390	218	357	387
Transports	391	506	807	966	844
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	352	371	442	398	289
Electricitat	383	554	1.721	868	781
Gas	554	781	558	733	777
Telecomunicacions	1.786	3.399	5.868	7.877	10.578
TEMES DE CONSUM					
No procedents	5.171	5.592	4.677	5.894	12.817
TOTAL	40.601	42.182	49.324	55.795	58.453

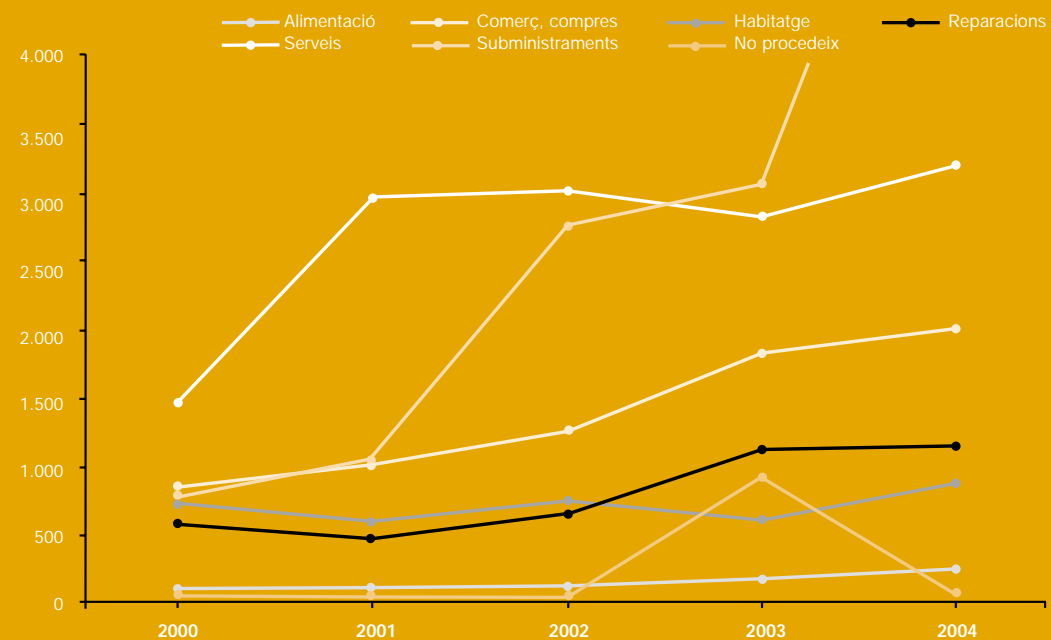
Sectors de consum. Reclamacions

	2000	2001	2002	2003	2004
Alimentació	57	73	107	179	231
Comerç, compres	851	1.012	1.252	1.817	1.982
Habitatge	701	600	737	610	849
Reparacions	558	476	691	1.117	1.141
Serveis	1.485	2.952	3.010	2.794	3.147
Subministraments	727	1.046	2.752	3.048	6.231
Subtotal	4.379	6.159	8.549	9.565	13.581
No procedents	38	71	65	923	58
Total	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639

Temes objecte de reclamació

	2000	2001	2002	2003	2004
ALIMENTACIÓ					
COMERÇ, COMPRES					
Alimentació	57	73	107	179	231
Béns	427	434	552	689	541
Automòbils	69	84	120	95	170
Calçat i tèxtil	95	80	125	240	276
Electrodomèstics	120	291	308	548	695
Mobles i decoració	140	123	147	245	300
HABITATGE					
Habitatge	149	242	272	192	174
Arrendaments	433	302	391	349	590
Compra d'habitatge	105	49	55	55	78
Temps compartit	14	7	19	14	7
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	263	242	394	584	484
Instal·ladors	72	28	137	145	138
Automòbils	138	121	65	185	239
Electrodomèstics	85	85	95	203	280
SERVEIS					
Turisme	145	118	347	336	389
Serveis	246	230	534	648	1.034
Assegurances	116	133	258	199	160
Ensenyament	252	1.300	1.202	457	125
Entitats financeres	195	567	128	148	151
Oci i cultura	65	61	216	505	522
Administració	146	168	48	57	120
Sanitat	44	52	38	69	87
Restauració	152	167	100	144	220
Transports	124	156	139	231	339
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	62	26	43	64	50
Electricitat	78	56	956	142	136
Gas	106	91	79	128	189
Telecomunicacions	481	873	1.674	2.714	5.856
TEMES DE CONSUM	4.379	6.159	8.549	9.665	13.581
No procedents	38	71	65	923	58
TOTAL	4.417	6.230	8.614	10.488	13.639

Sectors de consum. Reclamacions

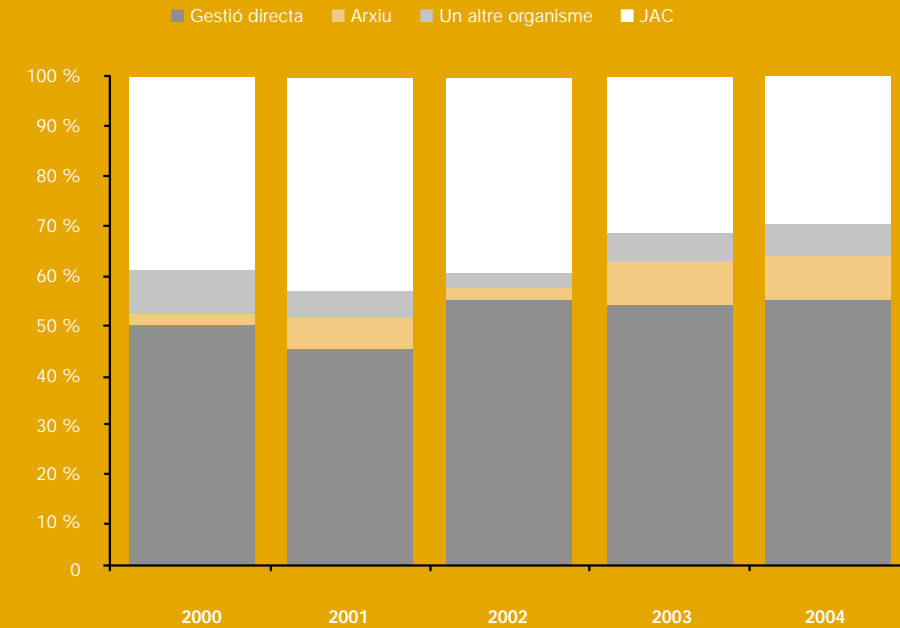


Resultat de les reclamacions

Es pot observar que continua la tendència d'anys anteriors pel que fa a la tramitació i els resultats de les reclamacions. Poc més de la meitat han estat resoltes directament i corresponen, en general, a telecomunicacions —especialment a presumptes fraus provocats pels serveis de tarifació addicional i la publicitat enganyosa a l'hora de contractar—, entitats financeres, asseguradores, i establiments de restauració i subministraments. Des d'aquest any també s'han detectat campanyes agressives per aconseguir clients dins del mercat liberalitzat de l'energia.

S'ha incrementat el valor econòmic total i, també, les quantitats aconseguides a causa de l'augment de reclamacions. Tanmateix, la mitjana ha disminuït en tots dos casos.

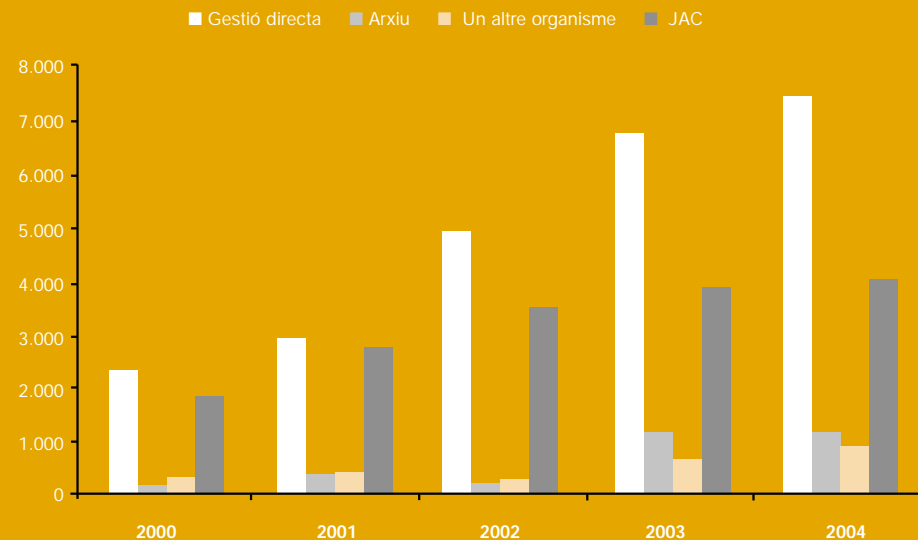
Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatges



Tràmit i resultat de les reclamacions

	2000	2001	2002	2003	2004
Gestió directa	2.316	2.937	4.944	6.816	7.502
Arxiu	102	384	176	1.116	1.193
Un altre organisme	364	403	282	692	928
JAC	1.836	2.762	3.507	3.943	4.073
Total	4.618	6.486	8.909	12.567	13.696
Positiu per al reclamant	1.211	1.735	2.946	3.808	3.953
Positiu per a l'empresa	1.105	1.202	1.998	3.008	3.549
Total gestió directa	2.316	2.937	4.944	6.816	7.502

Tràmit i resultat de les reclamacions



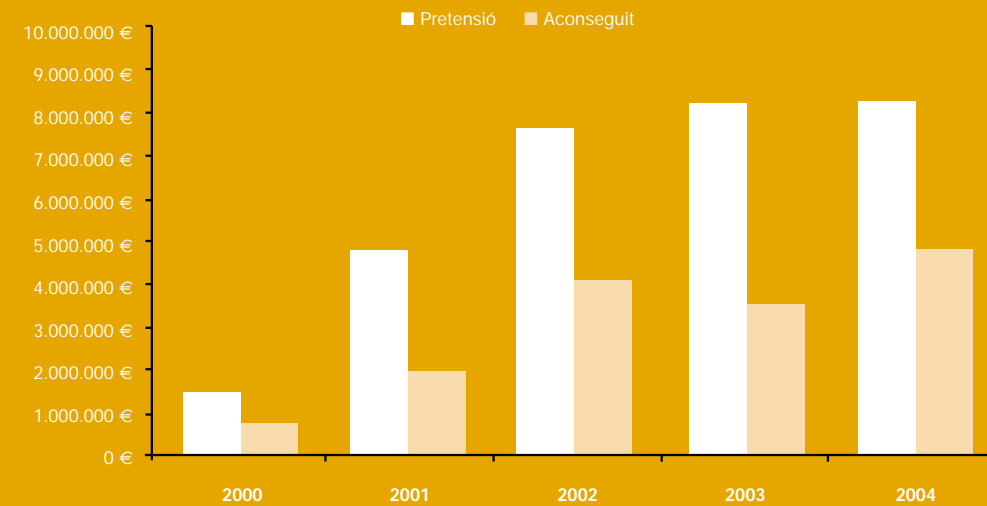
Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC

	2000	2001	2002	2003	2004
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	73%	66%	90%	68%	22%
COMERÇ, COMPRES					
Béns	52%	55%	39%	77%	42%
Automòbils	32%	47%	40%	66%	30%
Calçat i tèxtil	27%	16%	37%	63%	32%
Electrodomèstics	41%	70%	65%	61%	41%
Mobles i decoració	25%	18%	51%	44%	40%
HABITATGE					
Habitatge	38%	20%	44%	48%	31%
Arrendaments	45%	32%	72%	70%	38%
Compra d'habitatge	51%	74%	64%	75%	32%
Temps compartit	13%	57%	38%	77%	29%
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	26%	13%	21%	41%	35%
Instal·ladors	29%	5%	27%	28%	25%
Automòbils	14%	24%	33%	66%	29%
Electrodomèstics	37%	20%	37%	37%	32%
SERVEIS					
Turisme	34%	25%	35%	45%	19%
Serveis	43%	37%	49%	57%	32%
Assegurances	76%	69%	99%	91%	87%
Ensenyament	37%	34%	38%	31%	35%
Entitats financeres	90%	99%	98%	88%	63%
Oci i cultura	60%	48%	65%	41%	91%
Administració	73%	75%	41%	73%	0%
Sanitat	51%	64%	70%	65%	42%
Restauració	63%	21%	70%	80%	78%
Transports	58%	19%	50%	61%	49%
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	89%	96%	95%	86%	75%
Electricitat	99%	95%	99%	96%	92%
Gas	99%	64%	86%	74%	82%
Telecomunicacions	60%	44%	51%	61%	74%
NO PROCEDENTS	79%	100%	86%	100%	100%
TOTAL	50%	45%	55%	54%	55%

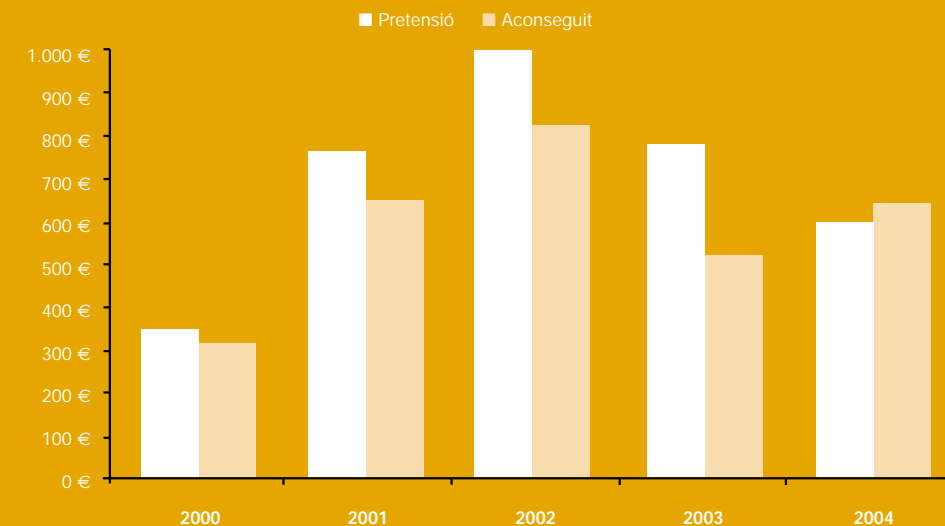
Valoració econòmica de les reclamacions

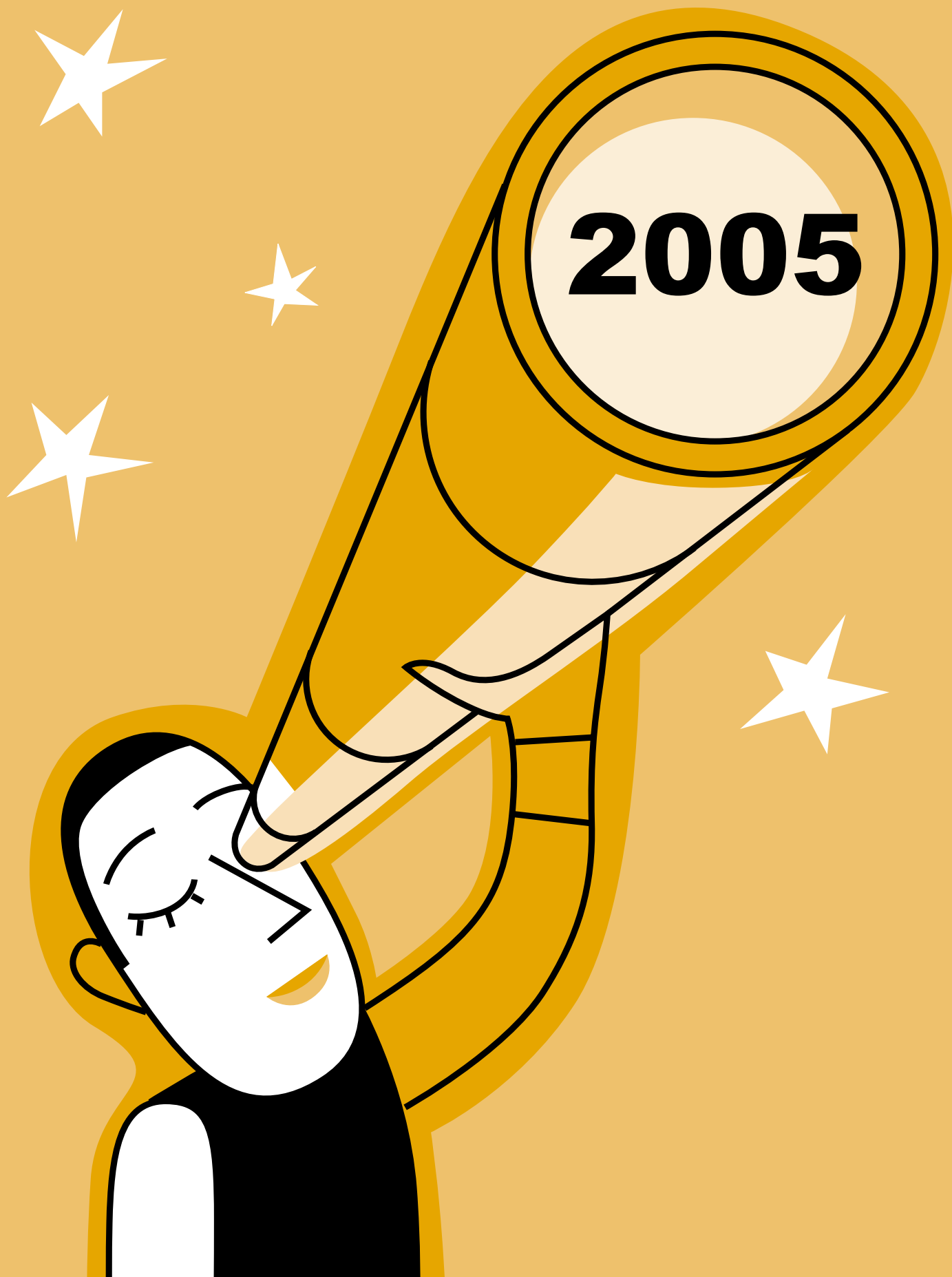
	2000	2001	2002	2003	2004
Pretensió	1.499.723 €	4.812.424 €	7.670.097 €	8.257.261 €	8.310.976 €
Mitjana	340 €	772 €	1007 €	787 €	609 €
Aconseguit	729.484 €	1.924.813 €	4.107.039 €	3.538.944 €	4.855.917 €
Mitjana	315 €	655 €	831 €	519 €	647 €

Valoració econòmica de les reclamacions



Mitjana econòmica de les reclamacions





8


Activitats i objectius previstos per a l'any 2005

Per raó de la identitat de l'OMIC i de la normativa vigent, l'objectiu principal és la informació i l'educació dels ciutadans i les ciutadanes com a consumidors i usuaris. Per aconseguir-ho, partint de l'estudi i de l'anàlisi del que ha estat l'any 2004, considerem que cal aprofundir en alguns aspectes, entre els quals destaquem els següents:

- Fer campanyes puntuals d'informació sobre els aspectes més rellevants que puguin sorgir al llarg de l'any, i publicar els avisos al consumidor que calguin.
- Reforçar la utilització del web com a eina de comunicació entre l'OMIC i els consumidors, sense deixar de banda les eines tradicionals, com ara l'atenció directa i el telèfon.
- Utilitzar les noves tecnologies en els protocols de les reclamacions, després d'arribar prèviament a acords amb els sectors implicats, per tal de simplificar les tasques més burocràtiques.
- Impulsar la col·laboració amb els mitjans de comunicació perquè es coneguin els drets i els deures de consum i es pugui informar sobre determinats fraus.
- Continuar la feina del Consell Municipal de Consum per unificar accions i assolir compromisos en les qüestions més rellevants de consum.
- Aprofundir en les relacions amb altres serveis de l'Ajuntament. Cal insistir en el coneixement de què és l'OMIC i on poden arribar els seus serveis.
- Continuar el programa de pràctiques d'estudiants del mòdul superior de formació professional de consum, en col·laboració amb el Consell de Formació Professional i l'IESM Llúcia Cura.
- Continuar i fomentar la col·laboració amb altres institucions i organismes de l'àmbit públic i privat i, en particular, amb la nova Agència Catalana de Consum.
- Aprofundir en les relacions amb les organitzacions empresarials i de comerciants i amb les grans empreses de serveis i subministraments per facilitar la informació i detectar problemes.
- En relació amb l'assetjament immobiliari:
 - Establir mecanismes de millora de la relació amb els diferents serveis municipals que poden estar implicats en la gestió de les reclamacions i en el tractament de les problemàtiques detectades, especialment serveis tècnics, Serveis Socials i Salut Pública.
 - Estudiar l'articulació de mecanismes de caràcter preventiu.
 - Estudiar la possibilitat d'agilitar els tràmits per a la consignació judicial de les rendes i, també, per a l'accés a la justícia gratuïta.

9

Annex



AVÍS ALS CONSUMIDORS

ELS PREUS


Pel que fa als preus de les consumicions en bars, cafeteries i restaurants, cal tenir en compte el següent:

- L'establiment ha de tenir la llista dels preus a l'abast del públic.
- A la llista de preus s'ha de diferenciar, si escau, el preu de les consumicions a la barra, a les taules i a les terrasses.
- Abans de demanar una consumició és convenient mirar la llista de preus per saber quin preu té.
- Cal demanar el tiquet de la consumició i comprovar que el preu coincideix amb la llista de preus.
- Cal tenir en compte que l'IVA pot estar inclòs o desglossat, i l'establiment ho ha de fer constar a la llista de preus i ho ha d'especificar al tiquet.
- L'establiment està obligat a disposar de fulls de reclamacions.


En cas d'incompliment, es pot demanar el full de reclamacions i presentar-lo a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

Per a més informació, us podeu adreçar a l'OMIC, ronda de Sant Pau, 43, baixos, de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Web: www.omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
Direcció de Comerç i Consum



AVÍS ALS CONSUMIDORS

ELS PREUS DELS VIATGES COMBINATS

L'augment del preu dels carburants ha provocat un augment de les tarifes aèries i de molts viatges combinats ja contractats. Amb motiu de les nombroses consultes rebudes al nostre servei volem reproduir el Decret 168/1994, de 30 de maig, sobre reglamentació de les agències de viatges.

Article 20

20.1. Els preus dels viatges combinats establerts en els contractes no es poden canviar, excepte si s'hi preveu la possibilitat de ser revisats a l'alça o a la baixa i si es defineixen prèviament les modalitats de càlcul. Els motius del canvi del preu poden tenir en consideració les variacions següents:

- a) Cost del transport, inclòs el cost dels carburants.
- b) Taxes i impostos relatius a determinats serveis, com ara impostos d'aterratge i de desembarcament en ports i aeroports.
- c) Tipus del canvi aplicats al viatge organitzat de què es tracta.

20.2. Els preus es poden revisar solament fins a 20 dies abans de la data prevista per al viatge. Transcorregut el termini indicat, no es pot revisar el preu determinat en el contracte.


QUÈ CAL SABER

Abans de tot, cal llegir les condicions del contracte del viatge combinat, en especial les clàusules on s'indiquen les modificacions dels preus. Aquestes condicions apareixen en els fulls de d'aquest tipus de viatges.


EN CAS DE PROBLEMES

Si teniu problemes, abans de reclamar és millor solucionar-los amb l'agència. Si, malgrat tot, no es poden arreglar, podeu fer una reclamació oficial.

Per rebre més informació, us podeu adreçar a l'OMIC. Adreça: ronda de Sant Pau, 43-45, baixos www.omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
Direcció de Comerç i Consum



AVÍS ALS CONSUMIDORS

LA GARANTIA

Ha entrat en vigor el decret que regula les garanties dels béns de consum, el qual afecta els productes posats a la venda a partir de l'11 de setembre. Per aquest motiu volem assenyalar les principals novetats:


- El termini de la garantia dels productes nous és de dos anys, i dels productes de segona mà, és d'un any.
- A més, el fabricant pot incorporar el que s'anomena garantia comercial per més temps, amb unes condicions especials.
- La garantia s'entén total i inclou transport, mà d'obra, desplaçaments, peces de recanvi, etc.
- La responsabilitat és del venedor i, si això no fos possible, del productor. Fins ara era del fabricant o del distribuïdor.
- El consumidor pot escollir, excepte quan l'opció sigui impossible o desproporcionada, entre la reparació o la substitució del bé.
- Si després de la reparació continuen els defectes, el consumidor pot exigir la substitució, la rebuena del preu o la resolució del contracte.
- En cas que tingueu problemes, dirigiu-vos a la botiga. Si no s'arriba a un acord, es pot demanar un full de reclamació i presentar-lo a l'OMIC.

Recordeu: la informació és la millor manera d'evitar qualsevol engany.

Aquest avís és informatiu i no té cap valor jurídic vinculant.

Si voleu més informació, podeu dirigir-vos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), rda. Sant Pau, 43-45, baixos. Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h, i dimarts i dijous de 16 a 18 h (a partir del 25 de setembre), o bé a qualsevol associació de consumidors.

Web: www.omic.bcn.es



Ajuntament de Barcelona
Direcció de Comerç i Consum