

02

# Oficina Municipal d'informació al consumidor



Ajuntament  de Barcelona

Regidoria de Promoció Econòmica  
Ocupació, Comerç, Consum i Turisme

# Oficina Municipal d'informació al consumidor

## **Edició**

Ajuntament de Barcelona  
Regidoria de Promoció Econòmica,  
Ocupació, Turisme i Comerç

**Disseny gràfic**  
UAN•TU•TRI

**Il·lustracions**  
Luci Gutiérrez

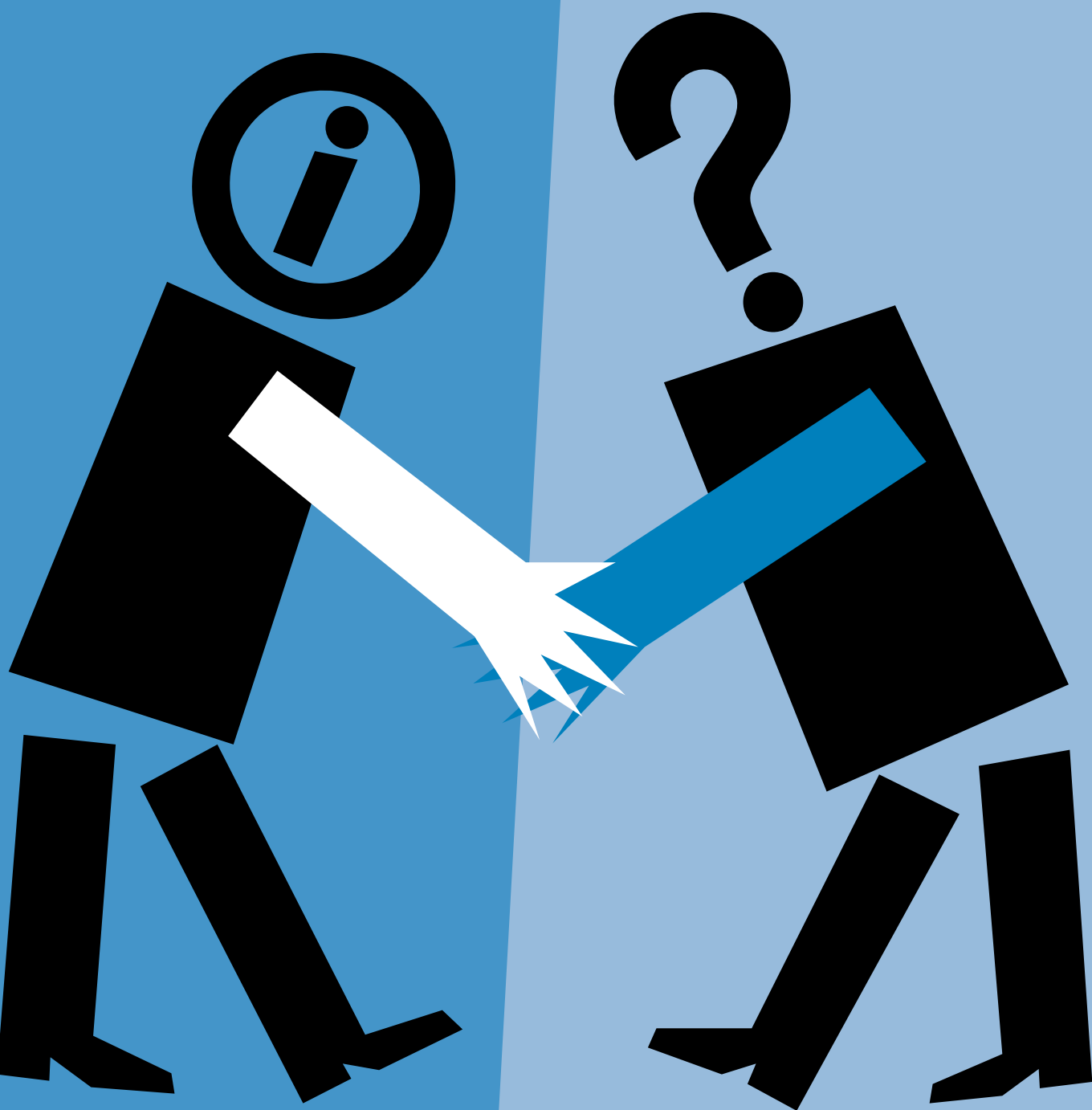
**Impressió**  
Gràfiques Aleu

Dipòsit legal: XXXXXXXXXXXXX

Memòria 2002

# Sumari

1	<b>INTRODUCCIÓ</b>	7
2	<b>ACTIVITATS</b>	9
3	<b>ACTUACIÓ DIRECTA</b>	17
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	17
	EVOLUCIÓ MENSUAL	19
	Usuaris per sexe	21
	Usuaris per edat	22
	Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades	22
	Afluència de públic	25
	Coneixement del servei	26
4	<b>SECTORS DE CONSUM</b>	29
	QÜESTIONS PRINCIPALS	34
	SECTORS MÉS PROBLEMÀTICS	34
	GESTIÓ	36
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	38
5	<b>LA WEB</b>	45
	DADES DE LA WEB	45
	CARACTERÍSTIQUES DE LES SESSIONS	47
	CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS	48
	SECTORS DE CONSUM	51
6	<b>EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC</b>	57
	UTILITZACIÓ DEL SERVEI	66
	Usuaris per sexe i edat	72
	Origen dels usuaris	72
	Coneixement del servei	76
	SECTORS DE CONSUM	78
	QÜESTIONS PRINCIPALS	85
	GESTIÓ	86
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	88
7	<b>OBJECTIUS I ACTIVITATS PREVISTOS PER A L'ANY 2003</b>	93
8	<b>ANNEX</b>	95



## Presentació

Em complau presentar la memòria de 2002 de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'OMIC, de l'Ajuntament de Barcelona, que té l'objectiu de donar a conèixer les qüestions i els litigis que en matèria de consum han preocupat i afectat més els ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat.

Aquest any celebrem el vintè aniversari de la creació del Servei Municipal d'Informació, Orientació i Defensa del Consumidor (SIDE). En aquesta memòria hem volgut dedicar unes pàgines a recordar els aspectes més significatius i les dades que ha registrat el servei. En el recorregut històric podrem veure com l'alimentació, un dels motius principals pels quals es van crear aquests serveis en gran nombre de municipis espanyols, ha donat pas a moltes altres qüestions, i molt concretament a les relacionades amb l'habitatge, que fins aquest últim any ha estat el centre de les demandes.

Al llarg d'aquestes pàgines podrem veure un resum detallat de les principals actuacions desenvolupades durant l'any 2002. En primer lloc, hem de remarcar els problemes derivats de la fallida de diverses acadèmies d'ensenyament d'idiomes i informàtica, que ha provocat un gran nombre de consultes i reclamacions, i en les quals la via administrativa no ha pogut ser el mitjà per solucionar els conflictes, atesa la fallida dels centres i el fet que les entitats financeres no estan adherides al sistema arbitral.

Les telecomunicacions han passat a ser el motiu de demanda majoritari dels usuaris del servei. La contractació de telefonia fixa amb la liberalització de les trucades locals i l'accés a la xarxa d'Internet ens ha obligat a dedicar gran part de l'esforç a aquestes qüestions, agreujada per la queixa dels consumidors per la manca d'informació personalitzada dels serveis d'atenció al client d'algunes d'aquestes empreses.

Finalment, voldria agrair la tasca realitzada al llarg d'aquests vint anys a totes les associacions de consumidors persones del món del consum i treballadors i treballadores municipals que amb el seu esforç i dedicació han contribuït a donar un servei millor a tots els consumidors i consumidoras de Barcelona, i a garantir l'educació i els drets dels consumidors.



**Maravilla Rojo i Tordecilla**  
Regidora de Promoció Econòmica  
Ocupació, Turisme i Comerç

# 1

## Introducció

Novament s'edita la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb la intenció que es puguin conèixer les inquietuds del món del consum a la nostra ciutat.

Aquest és un any significatiu perquè fa vint anys el servei va iniciar la seva tasca d'informació, defensa i educació dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Des del seu inici, abans de l'aprovació de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, 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 vigent. 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 als ciutadans i les ciutadanes, l'administració local, és la més adequada per atendre'ls en aquests temes.

Un any després de la implantació de l'euro podem afirmar que un fet històric a escala mundial, com és el canvi de moneda en dotze països, no ha generat quasi cap reclamació. La intensa tasca realitzada en col·laboració amb la resta d'administracions, i especialment amb la societat civil, representada per les organitzacions empresarials i professionals, els gremis, el comerç en general i les associacions de consumidors, ha permès un pas ràpid i gens traumàtic, si deixem de banda alguns fets gairebé anecdòtics.

La memòria d'aquest any recull alguns canvis respecte de les anteriors. S'han actualitzat els indicadors d'acord amb les peticions dels usuaris del servei de manera que se n'han agrupat alguns. Com en anys anteriors, es recull un resum de les activitats desenvolupades pel servei, el perfil dels usuaris de l'OMIC, els sectors més demanats per poder veure un perfil del que ha estat el consum a la ciutat, un apartat específic per a la web, consolidat com a mètode emergent per a la utilització de la informació i com a sistema de reclamació, i els objectius marcats per a aquest any 2003. A més, atesa l'efemèride, hem decidit dedicar un apartat a les dades del servei des del seu inici, i hem actualitzat els indicadors i recordat alguns dels fets més significatius.

# 2

## Activitats

La activitat en què es centra el treball de l'OMIC és sens dubte la informació, així com la tramitació de queixes. En els capítols tres i quatre analitzarem aquests indicadors de consultes i reclamacions, la qual cosa ens donarà una visió sobre el que ha estat el consum a la ciutat i els sectors on han aparegut més problemes. Al capítol cinquè veurem l'evolució en la utilització d'Internet.

Quant a les activitats, una de les eines més significatives ha estat la publicació en diferents diaris de l'"Avis al consumidor", recollits a la taula següent, centrats en aquells temes més demanats pels ciutadans, a més d'aspectes relacionats amb la implantació de l'euro i la desaparició de la pesseta.

Avis al consumidor	Mitjà	Data
<u>L'euro, la nostra moneda</u>	Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia	1 de març
<u>Trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor</u>	Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia	7 de març
<u>Reparacions a la llar</u>	Avui, La Vanguardia	3 de juny
<u>L'euro</u>	Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia	1 de juliol
<u>Centres d'ensenyament no reglats</u>	El Periódico, La Vanguardia	26 de setembre

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca i s'ha donat suport tècnic a programes i materials editats per les associacions i les cooperatives de consumidors, com es pot veure a la taula següent:

### Activitats organitzades i/o material editat amb la col·laboració de l'OMIC

#### Consum S. Cooperativa

- Taller Alimentació Saludable.
  - Dues sessions a les Cotxeres de Sants el 15 de maig
  - Dues sessions a Can Basté el 21 i 22 de maig
  - Dues sessions a Casa Elizalde el 29 de maig
  - Dues sessions a la seu de Consum el 30 de maig

#### Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya (FCCUC)

- Taller d'alimentació i salut A la teva salut
  - 47 sessions en SCIAS, Abacus i Consum els mesos d'octubre i novembre

#### Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)

- Revista Ocuc Press número 56 de primavera de 2002

L'OMIC ha estat centre d'atenció dels mitjans de comunicació en diferents ocasions, tant per recollir actuacions concretes com per divulgar consells i recomanacions als consumidors i les consumidores enfront de problemes que han anat sorgint.

Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Informatiu sobre l'euro	Ràdio Barcelona	2 de gener
Informatiu sobre l'euro	TV1	2 gener
Informatiu sobre l'euro	TV2	2 gener
Informatiu sobre l'euro	BTV	2 de gener
Informatiu sobre l'euro	Catalunya Ràdio	3 de gener
El Ayuntamiento de Barcelona edita una guia especial	El Periódico	2 de gener
Informació sobre reclamacions a taxis	Tele 5	2 gener
Consumidor informat	20 minutos de BCN y m@s	7 de gener
Informació sobre consum	City TV	9 de gener
La hazaña de hallar piso en Barcelona	Metro directe	9 de gener
Pisos amb cops amagats	20 minutos de BCN y m@s	10 de gener
Informatiu sobre l'euro	City TV	13 de gener
Targeta integrada de transports	City TV	15 de gener
Publicitat	Onda Cero. Punt de vista	22 de gener
Informació sobre el primer mes de l'euro	TV3	31 gener
Manual per a llogaters	20 minutos de BCN y m@s	24 de gener
Contractes no fets	Ràdio Barcelona	6 de febrer
Informació sobre l'OMIC	RACC Ràdio. Tot és possible	11 de febrer
Informació sobre consum	Cadena SER	13 de febrer
Informació sobre l'OMIC	Ràdio Blanquerna	20 de febrer
Telefonia	Ràdio Barcelona	25 de febrer
Cabines de fotos del metro	TV2	15 març
L'OMIC es trasllada a la ronda de Sant Pau	Barcelona informació	Abril
Benvinguda especial	SACC... de notícies	Abril
L'Ajuntament de Barcelona va rebre l'any passat 6.000 reclamacions dels consumidors	Informatiu Comerç	Abril
L'OCUC assisteix a la inauguració de la nova seu de l'OMIC de Barcelona	Ocuc press	Núm. 56, primavera
Inauguració de l'OMIC	TV1	4 d'abril
El lloguer de pisos, la queixa més freqüent	Metro directe	5 d'abril
Les queixes dels consumidors es disparen un 41% en un any	20 minutos de BCN y m@s	5 d'abril
Alquileres y teléfonos acaparan las quejas de los consumidores	La Vanguardia	5 d'abril
Queixes casolanes	20 minutos de BCN y m@s	11 d'abril
Las agencias de viviendas de alquiler	ABC	Maig
Pujada de preus amb motiu de l'euro	Ràdio Barcelona	15 de maig

Temes tractats pels mitjans de comunicació (Continuació)	Mitjà	Data
Agències de lloguer d'habitatge	BTV	23 de maig
Informació sobre consum	Cadena SER	28 de maig
Tallers d'alimentació de la cooperativa Consum	Onda Ràdio	29 de maig
Tertúlia econòmica: la lletra petita	Ona Catalana	30 maig
Acadèmies d'idiomes	TV2. Catalunya avui	4 de juny
Telefonia	TV2. Catalunya avui	10 d'juny
Contractació de vacances	City TV	7 d'agost
Informació sobre consum	Cadena Cope	7 d'agost
Protecció de dades	Ràdio Barcelona	30 de setembre
Garantia de productes	RACC Ràdio. Tot és possible	1 d'octubre
Telèfons 906	Prat Ràdio	1 d'octubre
Publicitat a la bústia	City TV	3 d'octubre
Problemes a l'aeroport	City TV	10 d'octubre
Manipulació d'aliments	TV2. Catalunya avui	17 d'octubre
Informació sobre alimentació	Xarxa TV locals	23 d'octubre
Informació sobre Brighton	Tele 5	29 d'octubre
Los consumidores se defienden	La Vanguardia. suplement Novatec	Novembre
Informació sobre telefonia	Ràdio nacional. Lo que es la vida	8 de novembre
Com aconseguir un habitatge	Catalunya Cultura	21 de novembre
Reclamacions sobre telefonia	TV3	22 novembre
Les joguines	25 TV	20 de desembre

La prevenció és la millor manera d'evitar litigis entre consumidors i empresaris o comerciants. Per això s'han realitzat diverses conferències i cursos al llarg de l'any i s'han presentat ponències en alguns dels fòrums als quals s'ha acudit. Ha destacat per la seva importància la preparada referent a l'explotació de dades de la web, que es va llegir al congrés celebrat per la Federació Española de Municipios y Provincias a Vitòria.

## Cursos i/o ponències impartits

### Ja tenim l'euro

- Conferència al Casal de Sarrià el 29 de gener

### Un viatge sense sorpreses

- Conferència en el I Cicle de conferències sobre prevenció i seguretat per la gent gran en el districte de l'Eixample, el 16 de març

### L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

- Conferència a UNAE (Unió cívica de consumidors i mestresses de casa de Barcelona i província) el 20 de març

### No em convenç, ni hi estic d'acord

- Conferència en el I Cicle de conferències sobre prevenció i seguretat per la gent gran en el districte de l'Eixample, el 22 de març

### L'ocupació dels nens en l'era de la imatge: addiccions, comunicacions i/o consums perillosos

- Conferència en el col·legi La Salle d'Horta el 23 de maig

### La web de la OMIC del Ayuntamiento de Barcelona

- Ponència en el I Congreso de OMICs: Las nuevas tecnologías en el consumo celebrat per la Federació Española de Municipios y Provincias a Vitòria el 24 i 25 d'octubre

### La web de l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona

- Ponència en la X trobada de serveis municipals de consum celebrada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona a Castelldefels el 27 de novembre

S'ha continuat la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Institut de Cultura, l'Institut Municipal de Mercats o l'Institut d'Educació de Barcelona i, en especial, amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament mitjançant la tramesa d'expedients de reclamacions i la difusió dels sistemes entre comerciants, empreses i consumidors com a solució extrajudicial dels conflictes.

Atesos els canvis que es van produint, com a conseqüència de l'adequació de la legislació davant les noves tecnologies i la necessitat de poder disposar d'una bona informació per poder informar, l'OMIC és membre de les comissions jurídica i de formació de l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, de la comissió informativa de FECSA ENDESA, del Consell Pedagògic de l'Institut Municipal d'Educació i de la subcomissió de consum de la Federació Catalana de Municipis. També s'ha promogut reunions i jornades sobre diferents temes de consum on s'ha participat i s'han ampliat els contactes i col·laboracions amb la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya. A continuació relacionem les activitats més importants desenvolupades al llarg de l'any.

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

### ACACO (Asociación Catalana de Afectados por Cierre Opening)

- Col·laboració per la fallida dels centres Opening

### ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros)

- Col·laboració per la fallida dels centres Opening

### Aigües de Barcelona, S.A.

- Informació nou sistema de tarifes

### Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia

- Informació en relació a les fallides de centres d'ensenyament

### AUSBANC (Asociación Usuarios de Banca)

- Col·laboració per la fallida dels centres Opening
- Informació sobre hipoteques

### Barcelona Informació

- Incorporació dels formularis de consultes i reclamacions a la web municipal [www.bcn.es](http://www.bcn.es)

### Centre de Recursos Barcelona Sostenible

- Col·laboració en la campanya Publicitat no, gràcies

### Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- Enllaç amb la web

### Consell de Formació professional

- Projecte de pràctiques per a estudiants del modul de consum

### Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat

- Col·laboració en campanyes informatives de l'associació

### Departament de Geografia Humana de la Universitat de Barcelona

- Col·laboració en l'estudi de les reclamacions dels últims anys

### Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum

- Informació sobre les bases de dades de l'OMIC

### Direcció General de Consum i Seguretat Industrial

- Col·laboració en diversos temes objecte de reclamació: European City Guide, Opening, Brighton, etc.

### Dirección General de Aviación Civil

- Informació sobre els drets del passatger

### Eixos comercials

- Informació sobre reclamacions pels talls de llum en contacte amb l'empresa FECSA ENDESA

### Gas Natural, SA

- Informació sobre el nou sistema de facturació i tarifes

### Gremi de constructors d'obres

- Informació sobre un nou tipus de contracte de prestació de serveis

### Home Info

- Informació sobre la problemàtica de les agències de lloguer d'habitatges

### Institut Municipal de Mercats

- Informació sobre els fulls de reclamació

### Jefatura superior de policia de Catalunya

- Col·laboració per la fallida del centre d'ensenyament Brighton
- Col·laboració per presumptes fraus de diverses empreses de gestió de multes

### Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona

- Informació sobre les bases de dades de l'OMIC

### OCUC (Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya)

- Col·laboració per la fallida dels centres Opening
- Enllaç amb la web
- Col·laboracions diverses

### Oficina comarcal d'informació al consumidor del Consell comarcal de Manresa

- Informació sobre les reclamacions contra Opening
- Informació sobre les bases de dades de l'OMIC

### OMIC. Córdoba

- Informació bases de dades

### OMIC. Cornellà

- Informació sobre les reclamacions contra Opening

### OMIC. Granollers

- Tramesa material informatiu de l'euro

### OMIC. L'Hospitalet

- Coordinació pel tractament de les reclamacions contra Opening

### OMIC. Linares

- Informació sobre les reclamacions contra operadors de telefonia

### OMIC. Oviedo

- Informació sobre les reclamacions contra operadors de telefonia

### OMIC. Sant Vicenç dels Horts

- Informació sobre les reclamacions contra Opening

### OMIC. Zamora

- Informació sobre la web **Organizaciones juveniles de consumidoros de Concepción (Xile)**
- Informació sobre el servei de l'OMIC

### Patronat municipal de l'habitatge

- Informació sobre la tramitació de reclamacions



## Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes (Continuació)

### Regidoria de Joventut i Regidoria de Relacions ciutadanes

- Participació a la Jornada de reflexió sobre els nous usos del temps del "Pacte per la Nit"

- Col·laboració per la fallida dels centres Opening
- Col·laboracions diverses

### UNAE (Unió cívica de consumidors i mestres de casa de Barcelona i província)

- Col·laboracions diverses

### Retevisión

- Coordinació per al tractament de les reclamacions

### UCC-UCE (Unió de Consumidors de Catalunya)

- Col·laboració en la campanya Filtres de tabac

## Cursos, jornades i altres activitats

### Consell de Coordinació Pedagògica

- Membres del consell

### FCCUC (Federació de cooperatives de consumidors i usuaris de Catalunya). HISPACCOOP

- Participació en el seminari tècnic sobre Seguretat de les joguines celebrat el 9 de desembre

### Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum

- Membres de la comissió jurídica
- Membres de la comissió de formació
- Participació en la III Trobada d'observatoris de l'euro celebrada el 8 de maig
- Participació en la X trobada de serveis municipals de consum celebrada a Castelldefels el 27 de novembre

### Federació Catalana de Municipis

- Participació en la jornada de reflexió estratègica de les competències municipals en l'àmbit de consum celebrada a Castelldefels el 29 d'octubre

### Direcció general de consum i seguretat industrial

- Participació en la jornada sobre Xarxa d'alerta i projecte de conveni amb la Direcció general de consum i seguretat industrial celebrada a Bellaterra el 20 de novembre

### Institut Català de Consum

- Participació en la jornada europea sobre Seguretat dels productes celebrada el 5 de juny

### FECSA ENDESA

- Membres de la comissió d'electricitat

### Institut Municipal d'Educació

- Participació en les III Jornades tècniques del projecte educatiu de ciutat celebrades el 5, 6, i 7 novembre

### Federació Catalana de Municipis

- Membres de la subcomissió de consum

### OCUC (Organització de consumidors i usuaris de Catalunya)

- Presentació de la web de l'OCUC el 28 de febrer

### Federación Española de Municipios y Provincias

- Participació en el I Congreso de OMICs: Las nuevas tecnologías en el consumo celebrat a Vitòria el 24 i 25 d'octubre

### Puig corporación

- Participació en la jornada sobre consum de cosmètics celebrada el 26 de febrer

### Fòrum Escola i Ciutat

- Participació

Encara que se'n parlarà amb més detall, voldríem recordar alguns aspectes significatius del que ha estat aquest any 2002 per al món del consum. En primer lloc, la tranquil·litat i rapidesa amb què s'ha desenvolupat la transició a l'euro, no sabem si pel gran esforç realitzat al llarg del 2001, i la quasi nul·la incidència quant a reclamacions i consultes, encara que per prevenció s'havia reforçat el servei en personal i horari d'atenció al públic. En segon lloc, les fallides d'empreses que han deixat sense servei molts consumidors. El Turbocat a l'estiu i les acadèmies d'anglès i d'informàtica Opening, Aidea i Brighton van provocar una allau de consultes i reclamacions i la necessitat de col·laboració amb altres organismes. En darrer terme, els talls de subministrament elèctric en el període nadalenc del 2001 van provocar una gran demanda informativa concretada en moltes reclamacions de consumidors i comerços. Es van posar en marxa els mecanismes previstos en el conveni de col·laboració amb FECSA-ENDESA per aconseguir una solució ràpida i raonada per als afectats, concretada en diverses reunions d'aquesta companyia amb representants dels eixos comercials afectats.

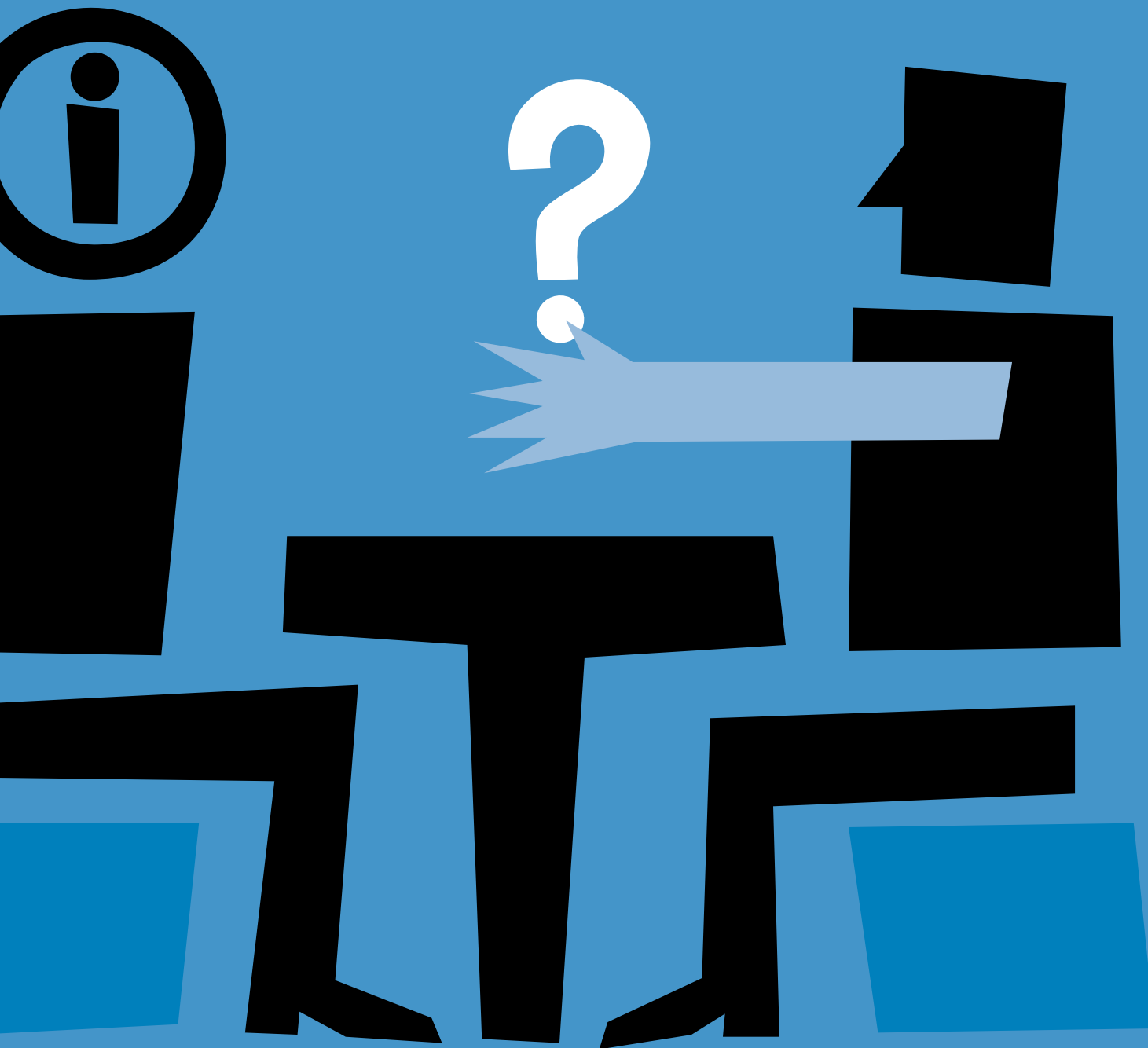
## Nova seu de l'OMIC

Per millorar l'accessibilitat i el servei a les persones que acudeixen a l'OMIC, coincidint amb el Dia del Consumidor, es van inaugurar les noves instal·lacions de la ronda de Sant Pau, números 43 i 45. Aquesta nova seu ha permès millorar l'atenció personalitzada als ciutadans i ciutadanes que han requerit els serveis de l'OMIC.



# 3

## Actuació directa



Es recullen les actuacions promogudes per la demanda d'informació i les reclamacions que els ciutadans i les ciutadanes han anat fent al llarg de l'any. Continuem amb la metodologia d'anys anteriors: presentació de les dades mitjançant taules i gràfics que permetin amb un cop d'ull conèixer la problemàtica. Per a una millor lectura hem agrupat en "Altres organismes" les dades de les consultes i reclamacions que ens han tramès els serveis de l'Ajuntament, Turisme, la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial i la resta d'institucions oficials.

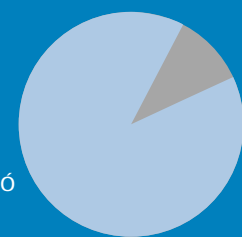
### Utilització i accés al servei

El servei de l'OMIC ha estat utilitzat per prop de cinquanta mil persones, gairebé prop de vuit mil més que l'any anterior. Quasi la meitat han estat ateses directament a l'oficina i el trasllat a la ronda de Sant Pau ha provocat un increment de ciutadans i ciutadanes després d'un lògic descens de visites, mentre que el 37% ha utilitzat el telèfon com a mitjà d'accés. Quant a Internet, és significatiu l'increment de formularis rebuts però ho és més el nombre d'usuaris que accedeixen a la web per disposar d'informació, amb la qual cosa s'incrementa el nombre de ciutadans i ciutadanes que poden conèixer els seus drets com a consumidors abans de dur a terme qualsevol operació comercial.

La informació s'ha mantingut en la mateixa línia que en anys anteriors. Tan sols caldria remarcar certs problemes, molt esventats als mitjans de comunicació, que han provocat nombroses consultes i reclamacions i han obligat a utilitzar tots els mitjans per poder donar resposta als ciutadans i ciutadanes afectats. Moltes vegades s'ha donat eines als ciutadans i ciutadanes per solucionar el seu problema d'una forma amistosa o perquè han tingut clar que, a més de drets, es tenen obligacions i deures. Altres vegades, malauradament en un petit percentatge, la informació ha estat preventiva, abans de realitzar la compra d'un producte o la contractació d'un servei. Cal assenyalar que les 49.324 consultes rebudes s'han concretat en 8.614 reclamacions, o el que és el mateix, més de 17 persones de cada 100 han hagut de formalitzar una reclamació, enfront de les 15 de l'any passat.

Al primer gràfic recollim els percentatges de reclamacions respecte a les consultes, al segon, el total de consultes i reclamacions rebudes pels diferents mitjans utilitzats pels ciutadans i ciutadanes, i al tercer, aquestes mateixes dades però en percentatge respecte del total.

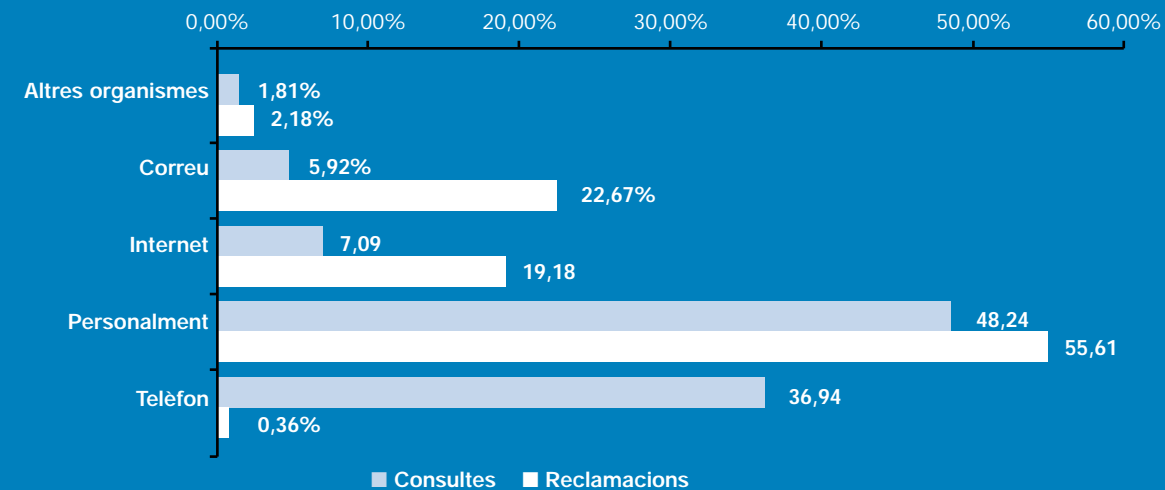
### Consultes i reclamacions



Reclamacions  
17,46%

Consultes	Total		Percentatge	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
49.324	40.710	8.614	82,54	17,46

### Percentatges de consultes i reclamacions



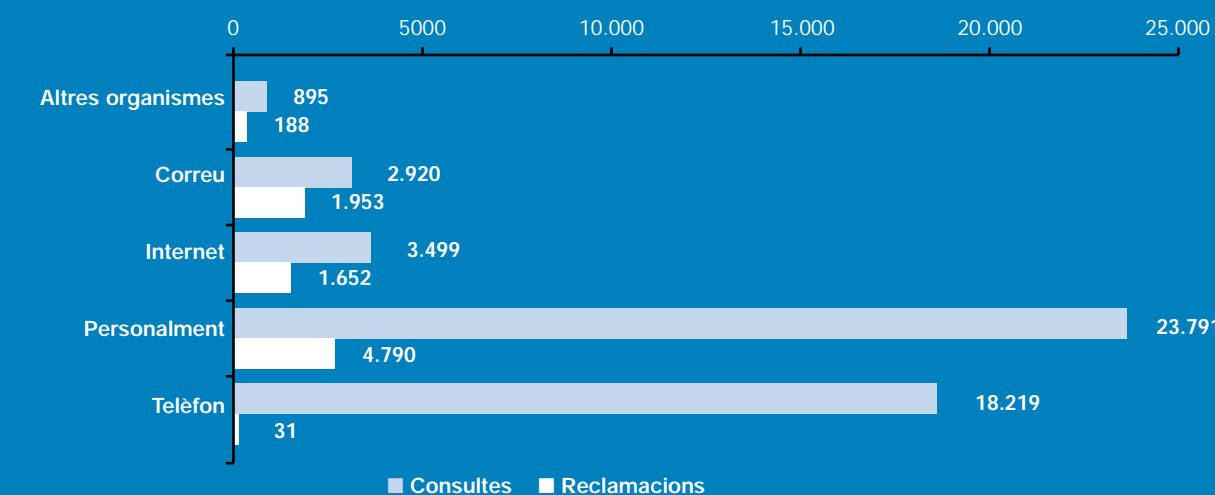
### Accés al servei

	Total		Percentatge		Percentatge de reclamacions respecte a les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
Altres organismes	895	188	1,81	2,18	21,01
Correu	2.920	1.953	5,92	22,67	66,88
Internet	3.499	1.652	7,09	19,18	47,21
Personalment	23.791	4.790	48,24	55,61	20,13
Telèfon	18.219	31	36,94	0,36	0,17
<b>Total</b>	<b>49.324</b>	<b>8.614</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>17,46</b>

### Evolució mensual

L'evolució mensual de les consultes tramitades continua en la mateixa línia que anys enrere. El trasllat del Servei a la ronda de Sant Pau ha provocat un descens de públic, que s'ha invertit a partir d'agost, i des d'aquest mes ha anat augmentant el nombre de persones en relació amb els mateixos mesos del 2001 i ha acabat l'any amb un lleuger augment de persones que s'han presentat a l'OMIC. Tot i que l'activitat presencial es va reduir al principi, va quedar compensada per la utilització d'altres mitjans (telèfon, correu i Internet), amb el que s'ha retornat a les dades més o menys habituals, mentre que Internet es manté en un augment constant.

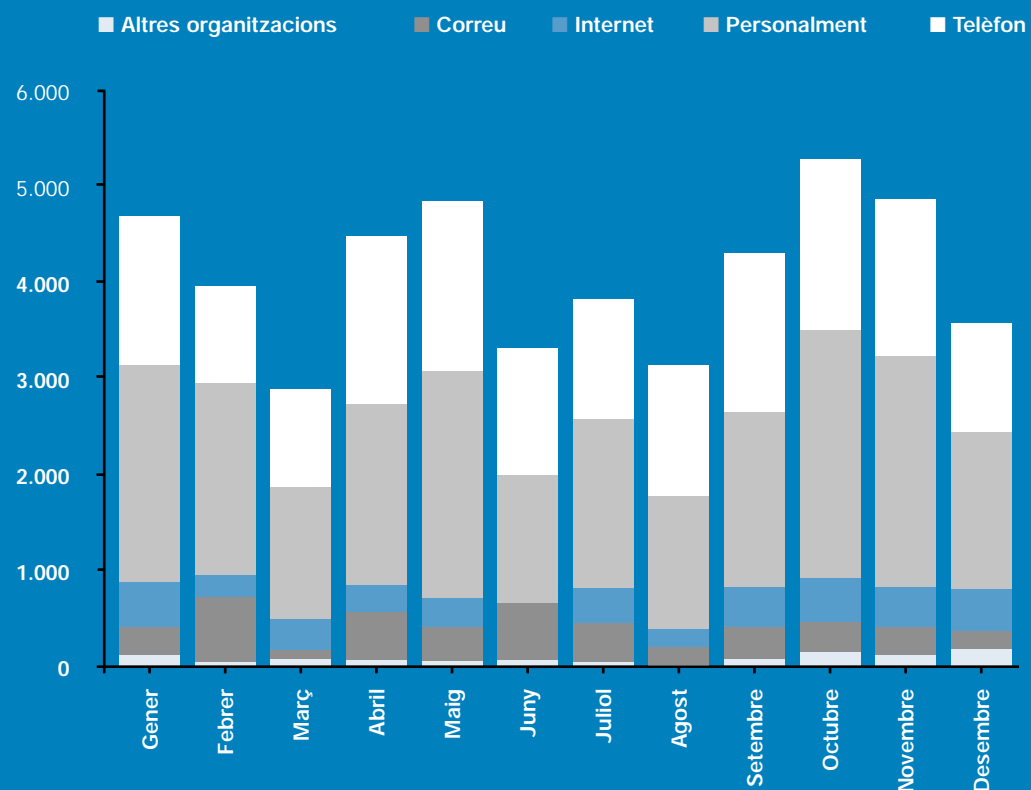
### Consultes i reclamacions



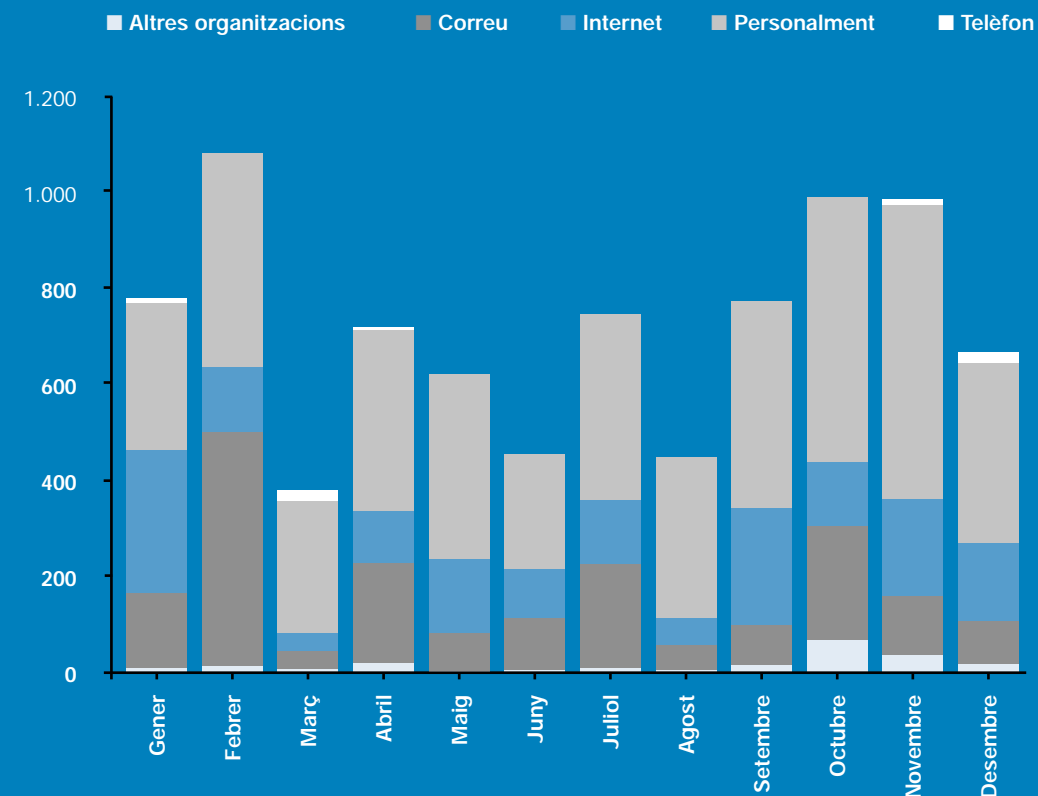
### Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	96	75	60	73	47	55	35	7	46	119	132	150	895	1,81
Correu	274	612	83	341	202	176	251	84	225	302	222	148	2.920	5,92
Internet	472	208	173	250	300	245	301	167	383	381	357	262	3.499	7,09
Personalment	2.264	2.009	1.545	1.928	2.255	1.507	1.946	1.486	1.884	2.495	2.416	2.056	23.791	48,24
Telèfon	1.441	1.065	836	1.826	1.905	1.365	1.164	1.692	1.670	1.924	1.696	1.635	18.219	36,94
<b>Total</b>	<b>4.547</b>	<b>3.969</b>	<b>2.697</b>	<b>4.418</b>	<b>4.709</b>	<b>3.348</b>	<b>3.697</b>	<b>3.436</b>	<b>4.208</b>	<b>5.221</b>	<b>4.823</b>	<b>4.251</b>	<b>49.324</b>	<b>100</b>

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



Quant a les reclamacions, el seu nombre ha crescut de manera considerable, amb un perfil força diferent al de l'any passat. Els problemes de subministrament elèctric a principi d'any i la crisi de les acadèmies d'idiomes van provocar nombroses queixes i denúncies que van arribar alguns mesos a prop del miler, amb puntes a principi i final d'any.

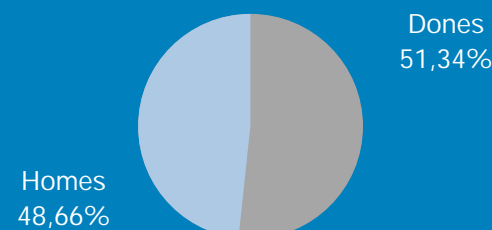
Usuaris per sexe

El percentatge d'homes i dones és, com en anys anteriors, gairebé similar. Quant a edat, s'ha incrementat el nombre de persones de les franges que comprenen els 26 i els 65 anys, davant d'un descens dels joves menors de 25 i dels més grans de 65 anys.

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

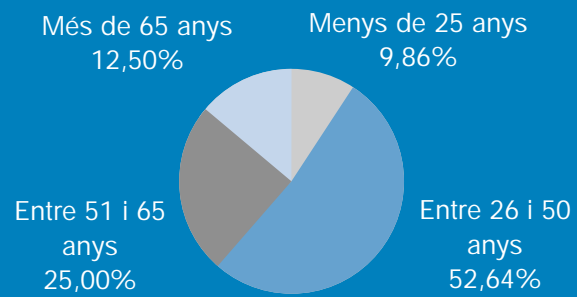
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	3	6	2	17	1	2	10	3	13	86	33	12	188	2,18
Correu	150	525	43	212	72	100	204	69	120	194	151	113	1.953	22,67
Internet	321	104	48	100	152	106	125	73	179	170	162	112	1.652	19,18
Personalment	307	455	277	366	392	287	379	305	479	537	632	374	4.790	55,61
Telèfon	3	-	8	2	-	-	-	-	-	-	4	14	31	0,36
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>1.090</b>	<b>378</b>	<b>697</b>	<b>617</b>	<b>495</b>	<b>718</b>	<b>450</b>	<b>791</b>	<b>987</b>	<b>982</b>	<b>625</b>	<b>8.614</b>	<b>100</b>

Usuaris per sexe



	Percentatge
Homes	48,66
Dones	51,34
<b>Total</b>	<b>100</b>

### Usuaris per edat



	Percentatge
Menys de 25 anys	9,86
26 a 50 anys	52,64
51 a 65 anys	25,00
Més de 65 anys	12,50
Total	100

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

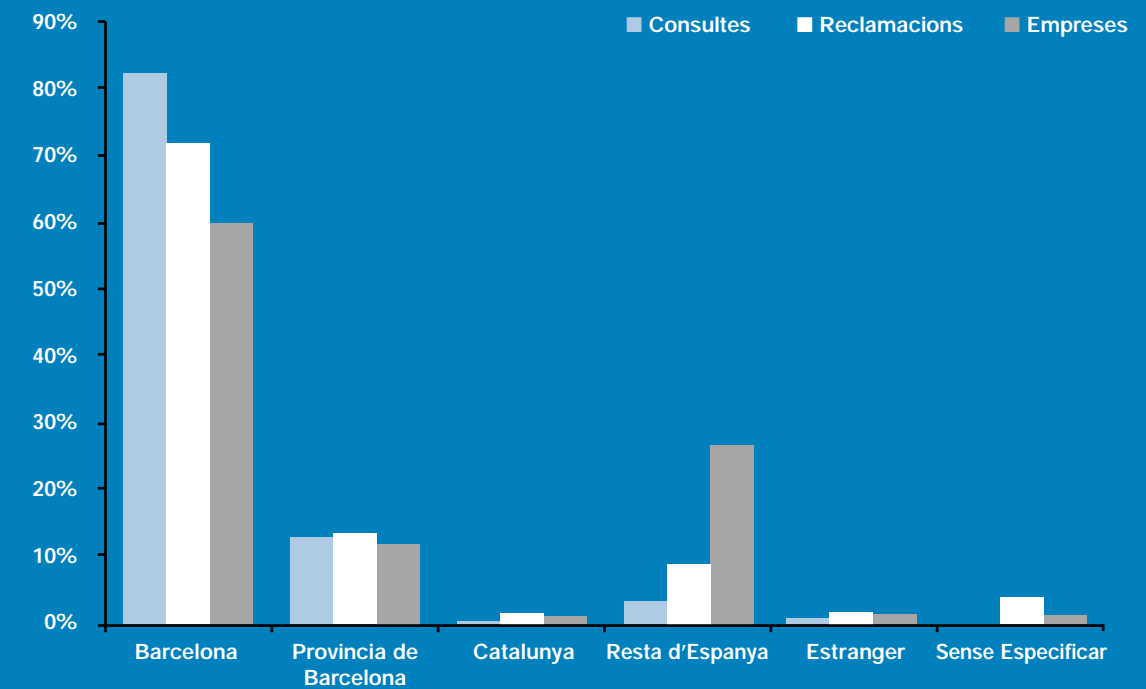
Com en anys anteriors, el nombre de residents en altres llocs que es dirigeixen a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona és prou important, el 18% de les consultes i el 28% de les reclamacions. Quant a les primeres, cal assenyalar un creixement important els mesos d'estiu, i es tracta de persones que fan acte de presència a l'oficina i pertanyen a la província de Barcelona. Al contrari, la major part de les reclamacions de fora de la ciutat es reben per correu o mitjançant Internet. Finalment, i com a novetat, a la taula hem incorporat la situació de les empreses objecte de reclamació, on es pot comprovar com tan sols el 60% corresponen a la nostra ciutat.

### Situació geogràfica

	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	82,01	72,31	60,20
Província de Barcelona	13,83	13,95	11,40
Catalunya	0,86	0,91	0,68
Resta d'Espanya	2,08	6,31	25,08
Estranger	1,22	1,96	1,58
Sense especificar	-	4,56	1,06
Total	100	100	100

• Dades en percentatge

### Origen de consultes, reclamants i empreses reclamades



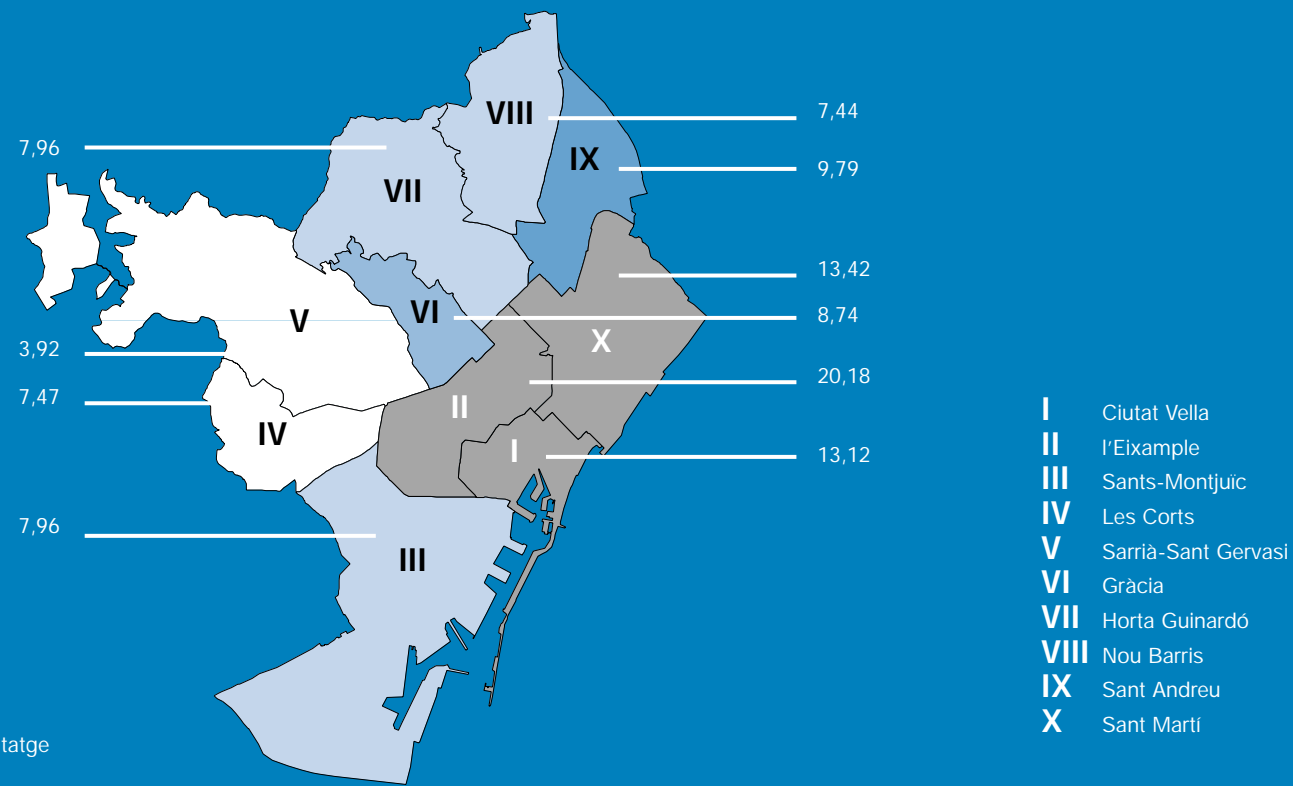
Per districte, els percentatges són gairebé similars als d'anys anteriors, i s'observa un paral·lelisme entre consultes, reclamacions i situació de les empreses a la ciutat, amb una incidència superior de l'Eixample seguit de Ciutat Vella i Sant Martí, mentre que Sarrià-Sant Gervasi és el districte on hi ha una demanda menor i menys empreses i comerços objectes de reclamació.

### Districte de residència

	Població l'1 de gener de 2001	Percentatge de població	Consultes	Reclamacions	Empreses
Ciutat Vella	88.793	5,90	13,12	12,61	13,74
Eixample	248.383	16,50	20,18	20,59	24,48
Sants-Montjuic	167.189	11,11	7,96	8,75	8,48
Les Corts	82.291	5,46	7,47	6,95	6,14
Sarrià-Sant Gervasi	132.864	8,83	3,92	4,51	3,97
Gràcia	114.018	7,57	8,74	8,85	8,58
Horta-Guinardó	165.942	11,02	7,96	9,25	8,52
Nou Barris	164.163	10,91	7,44	7,34	6,94
Sant Andreu	135.281	8,99	9,79	9,07	7,92
Sant Martí	206.401	13,71	13,42	12,08	11,23
Total Barcelona	1.505.325	100	100	100	100

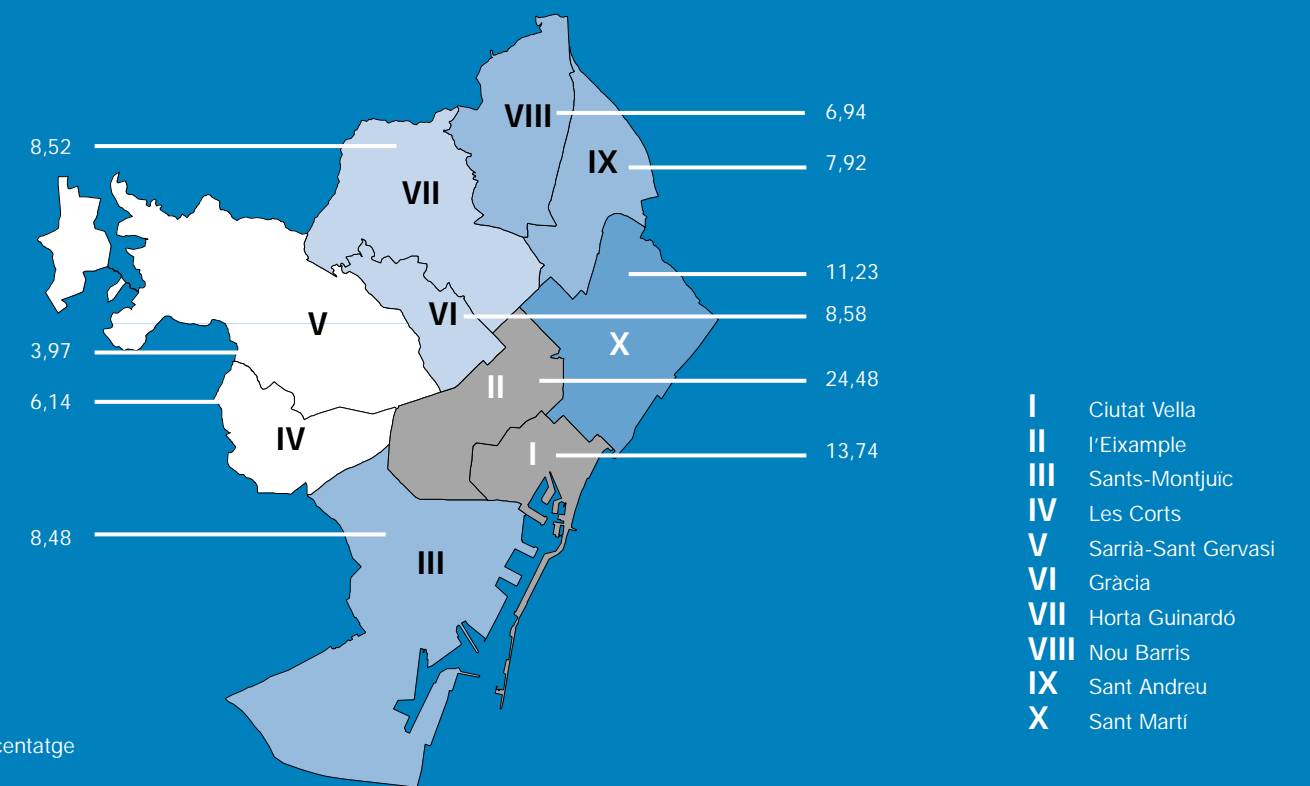
• Fonts de les dades de població: Departament d'estadística. Ajuntament de Barcelona

**Districte origen de les consultes**



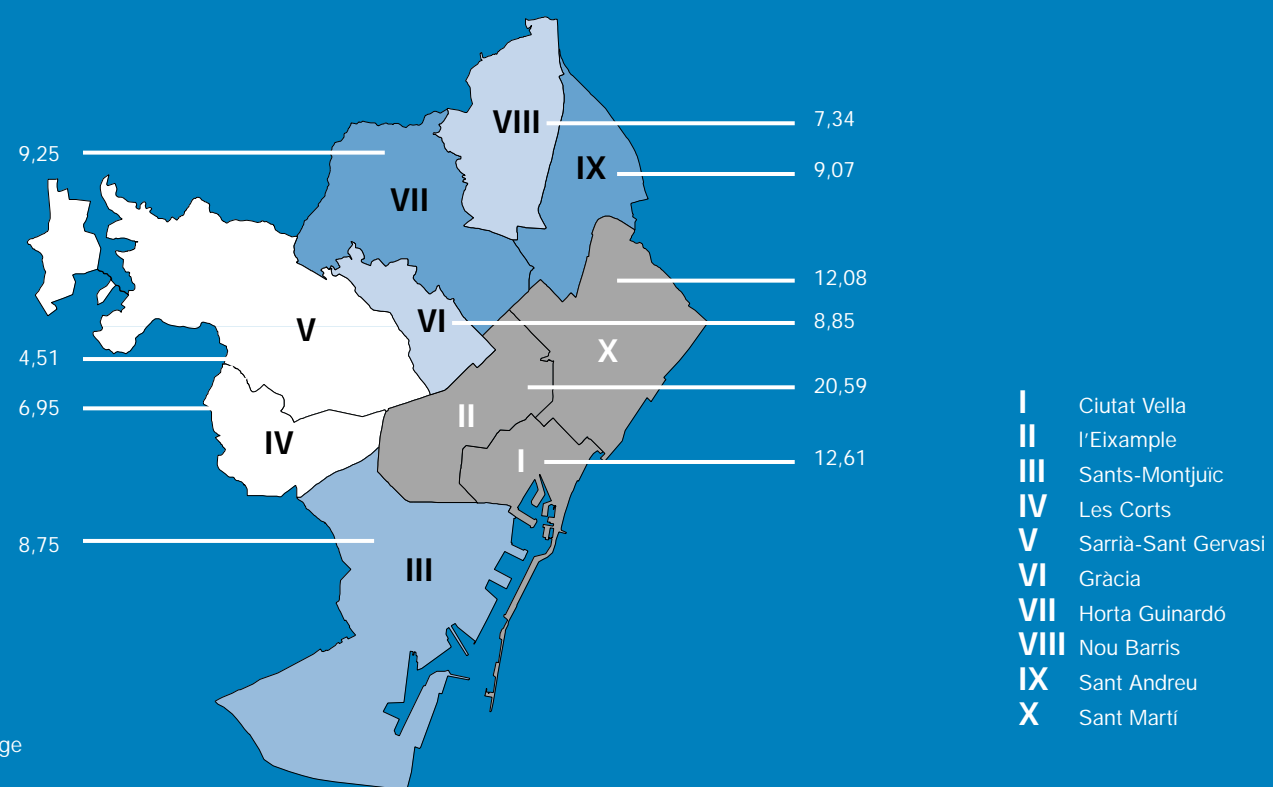
Dades en percentatge

**Situació de les empreses reclamades**



Dades en percentatge

**Districte origen de les reclamacions**



Dades en percentatge

**Afluència de públic**

Com es habitual les hores de més afluència de públic al servei són les compres entre les 10 i les 13 hores. Quant al màxim de persones que s'han presentat al servei, hem deixat de banda l'afluència de públic amb motiu de la fallida de les acadèmies d'idiomes. Aquest fet va provocar una forta presència d'afectats els mesos de setembre i octubre, i es va haver d'arbitrar sistemes per poder facilitar la informació per grups en lloc de personalitzada.

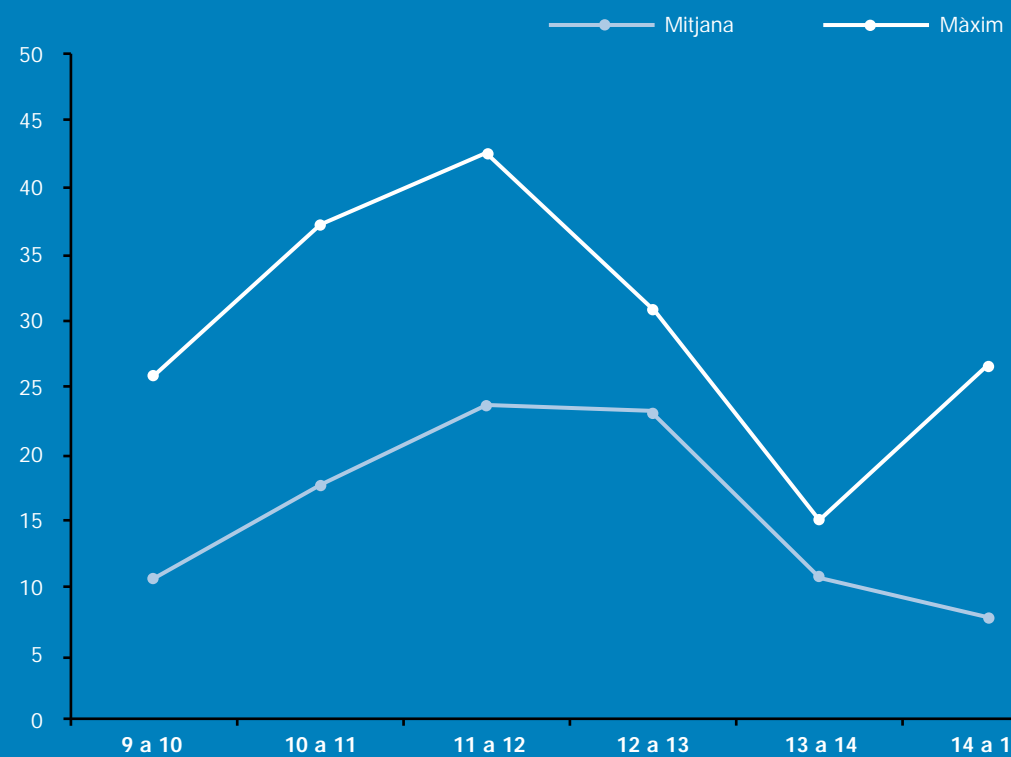
De la mostra es desprèn que el 83% ha d'esperar per ser atès encara que el temps mitjà d'espera ha estat tan sols d'uns nou minuts excepte en els fets abans mencionats. Així mateix, el temps d'atenció se situa en els vuit minuts i mig de mitjana.

**Afluència de públic**

Períodes de temps	De 9 a 10 hores	De 10 a 11 hores	De 11 a 12 hores	De 12 a 13 hores	De 13 a 14 hores	Tarda
Mitjana	11	18	24	24	12	10
Màxim	26	37	43	32	17	27

Dades totals. Mostra del 3,44%

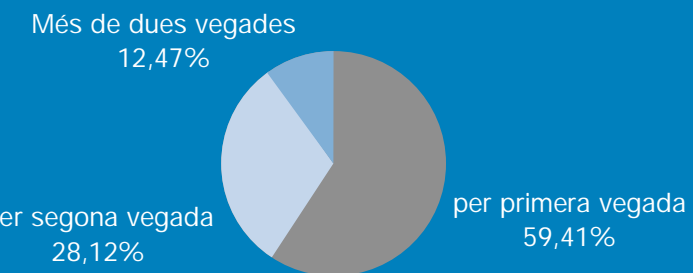
Afluència de públic



Coneixement del servei

El percentatge de consumidors i consumidores que acudeixen per primera vegada és del 60%, molt similar a l'any passat. Quant als mitjans pels quals s'ha conegut el servei, deixant de banda les persones que ja el coneixien, podem destacar les recomanacions de coneguts i familiars i la informació facilitada pel 010.

Coneixement de l'OMIC



Per primera vegada	59,41
Per segona vegada	28,12
Més de dues vegades	12,47
Total	100

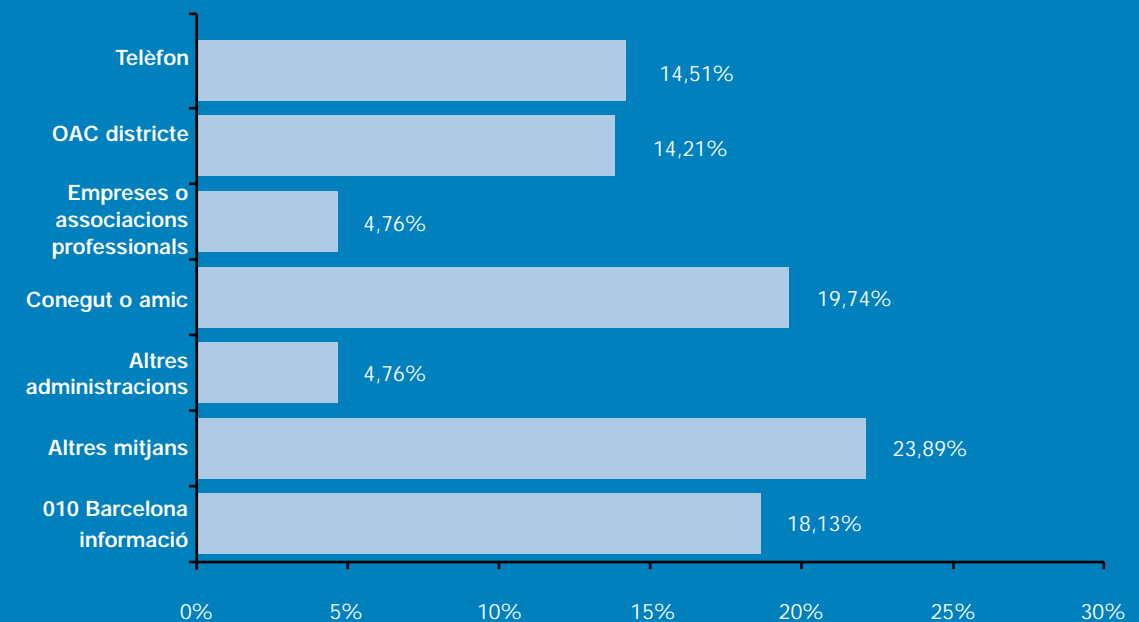
• Dades en percentatge. Mostra del 3,44%.

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC

010 Barcelona Informació	18,13
Altres mitjans	23,89
Altres administracions	4,76
Conegut o amic	19,74
Empreses o associacions professionals	4,76
OAC districte	14,21
Telèfon	14,51
Total	100

• Dades en percentatge. Mostra del 3,44%.

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



# 4

## Sectors de consum

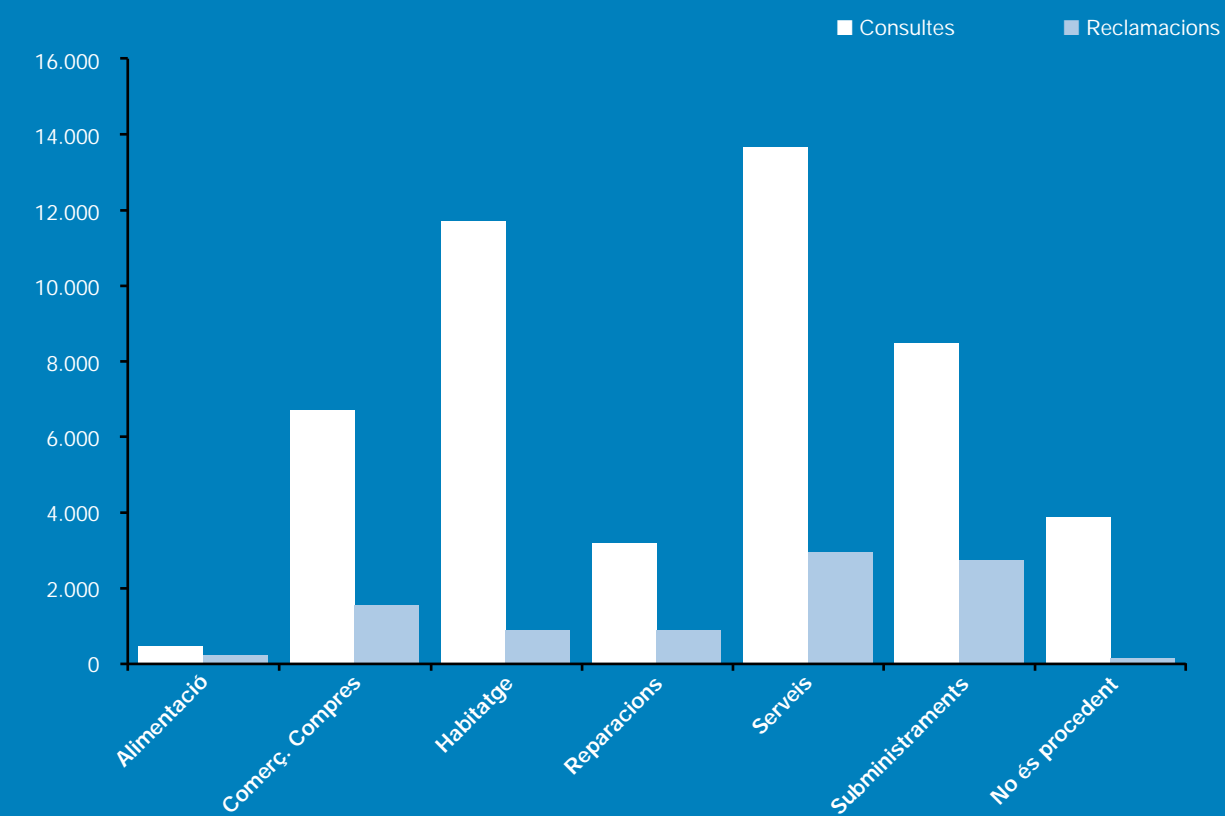
Per primera vegada des de l'any 1985 l'habitatge no és el tema més sol·licitat pels consumidors i consumidoras i, seguint la tendència dels últims anys, ha anat en descens davant d'altres sectors. Tanmateix, el lloguer continua monopolitzant gran part de les consultes, però problemes que han afectat un gran nombre de persones i que han tingut ressò als mitjans de comunicació han fet variar la tendència. Quant a les reclamacions, s'ha produït un fort increment de les derivades dels subministraments, conseqüència des talls de llum de final del 2001. Aquest sector juntament amb el de serveis totalitzen més del 67% del total rebut.

### Sectors de consum

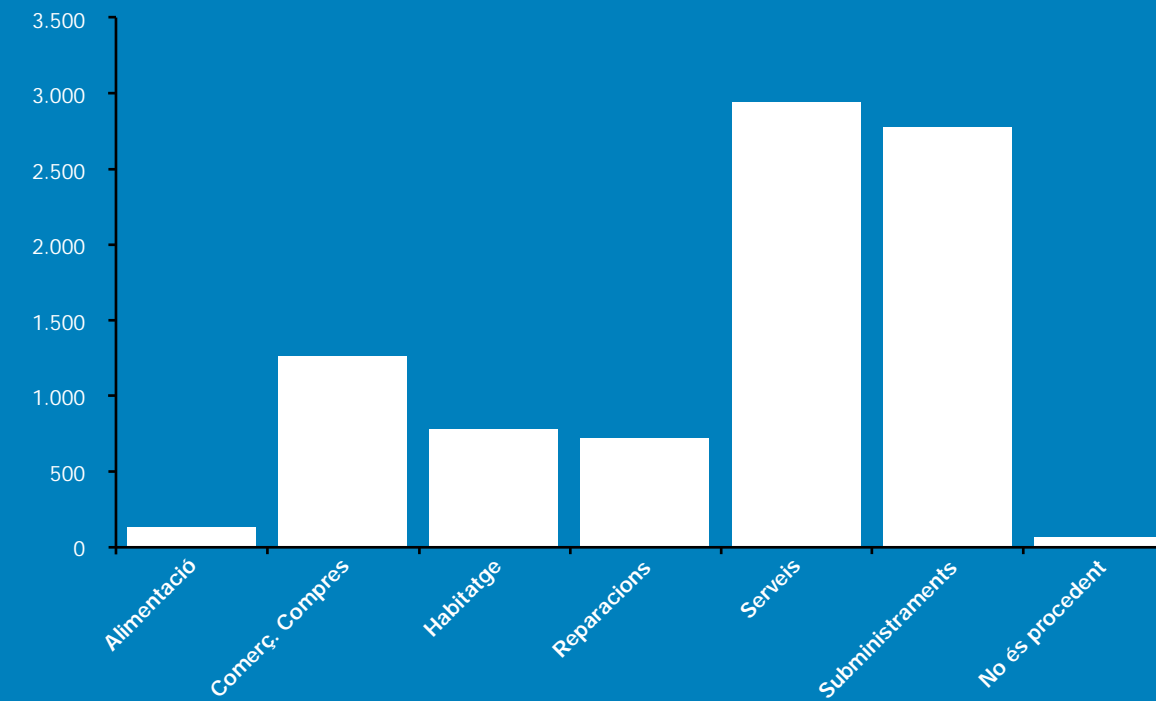
	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació amb les consultes
Alimentació	524	107	1,06	1,24	20,42
Comerç. Compres	6.766	1.252	13,72	14,53	18,50
Habitatge	11.795	737	23,91	8,56	6,25
Reparacions	3.232	691	6,55	8,02	21,38
Serveis	13.741	3.010	27,86	34,94	21,91
Subministraments	8.589	2.752	17,41	31,95	32,04
Subtotal	44.647	8.549	90,51	99,24	19,15
Temes de consum	44.647	8.549	90,51	99,24	19,15
No és procedent	4.677	65	9,49	0,76	1,39
Total	49.324	8.614	100	100	17,46



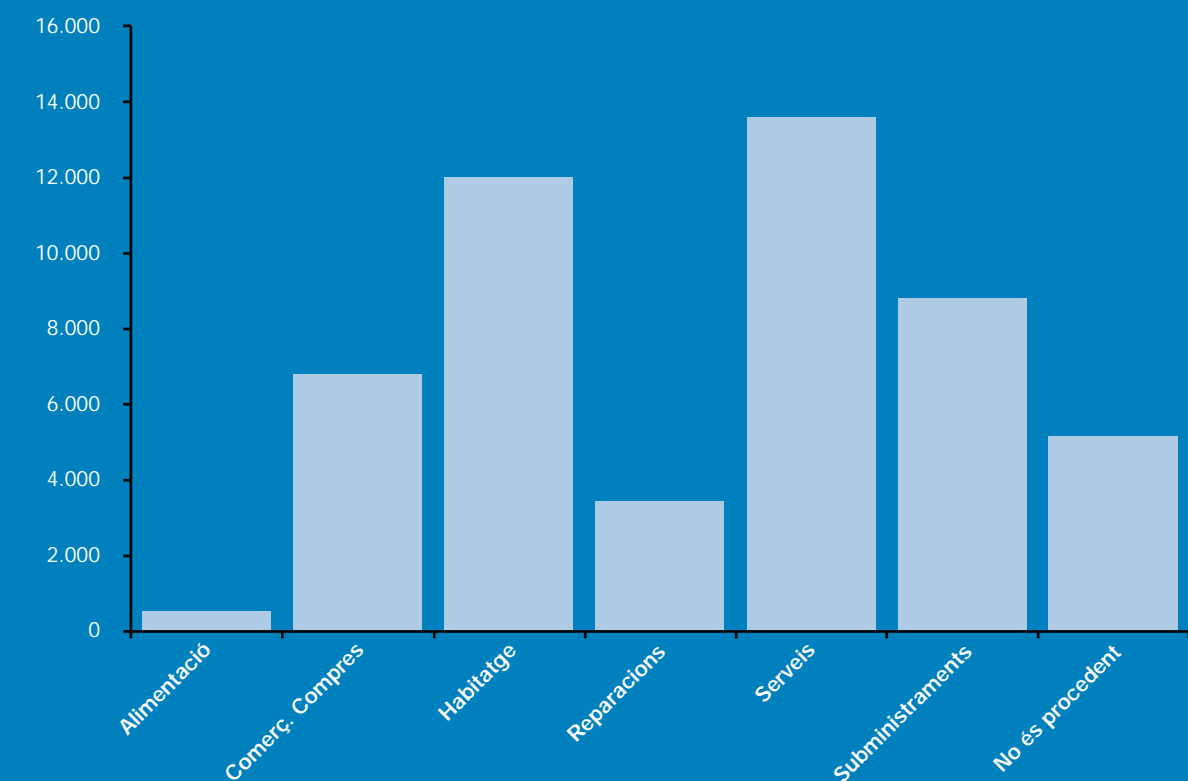
Sectors de consum



Sectors de consum: reclamacions



Sectors de consum: consultes



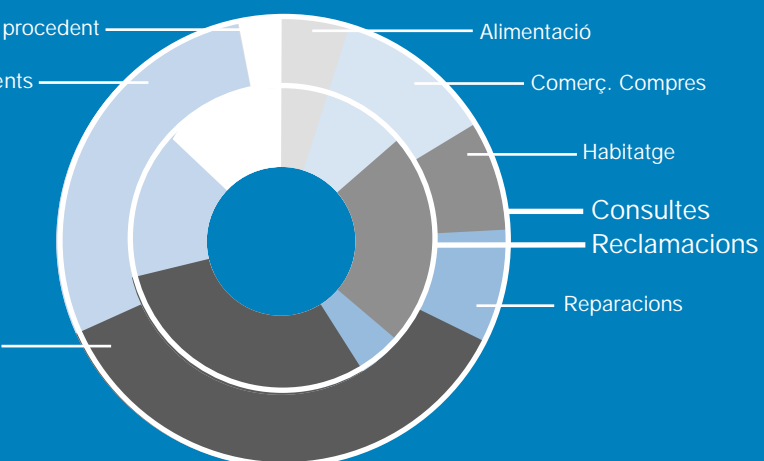
Atesa la gran quantitat de temes de consum, alguns d'aquests paràgrafs n'inclouen altres de similars. A "Béns" s'incorpora qualsevol tipus de compra no inclosa en els altres apartats del sector comerç. A "Habitatge" hem agrupat diverses qüestions com ara antenes, reparació de façanes i d'altres que no es recullen en la compra o el lloguer d'habitatges. "Reparacions" inclou els serveis a domicili, exclosos els relacionats amb les revisions de subministrament, que es recullen en l'apartat específic d'instal·ladors. A "serveis" s'agrupen serveis de professions liberals, revelat de fotografies i qualsevol altre que no tingui un paràgraf específic. Hem decidit incorporar aquí les tintorereries, que fins ara eren en un apartat independent, atès que hem considerat que no era necessari per la seva incidència. Finalment, a les "Telecomunicacions" prenem nota de telefonia, televisió, ràdio, accés a Internet, etc. Per primera vegada hem fet un subtotal per calcular els percentatges, ja que aquests són els temes veritablement de consum, i després hem incorporat a "No és procedent" totes les consultes i reclamacions rebudes que no pertanyen al consum d'acord amb la legislació vigent.

Si analitzem la taula on apareixen desglossats els diferents temes de consum podem veure que els sectors més demanats i, que per tant podem considerar els més importants per als ciutadans i ciutadanes de Barcelona, han estat l'arrendament d'habitatge, les comunicacions, l'ensenyament, qüestions diverses d'habitatge i la compra de béns diversos (s'exclouen els automòbils, la roba, el calçat, els electrodomèstics i els mobles). Aquests cinc grups comprenen prop del 48% del total.

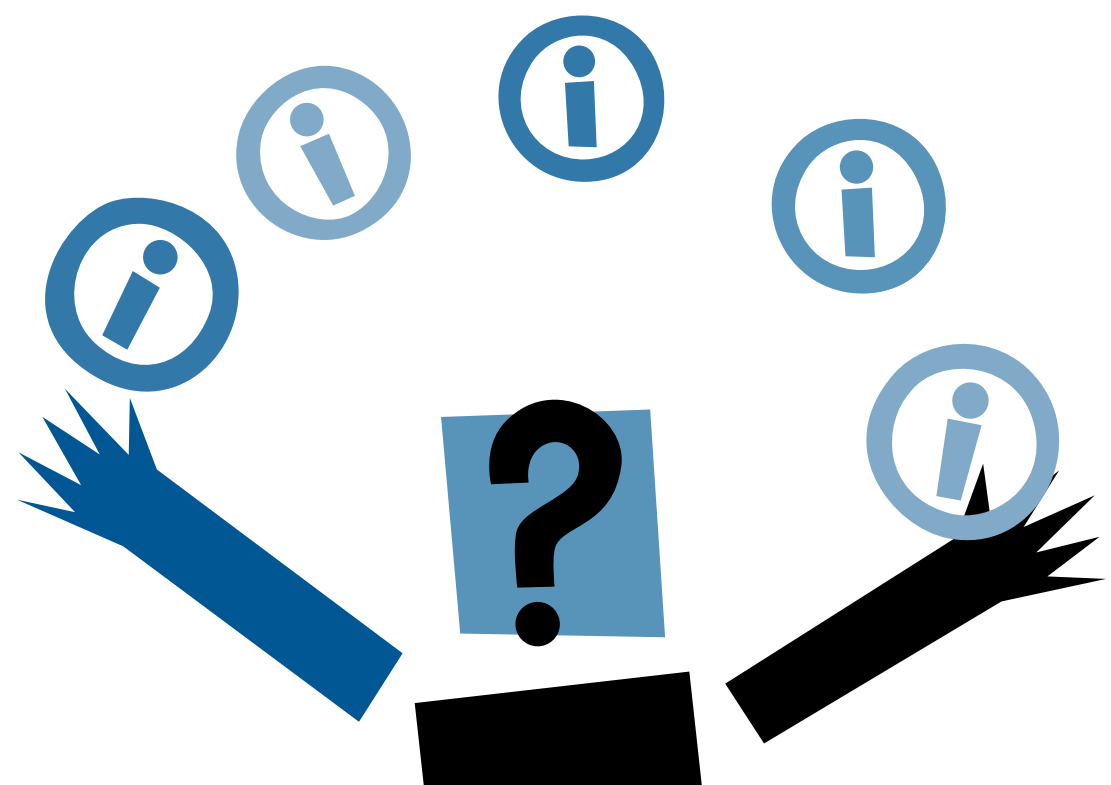
Les reclamacions ens mostren un perfil gairebé diferent. Aquí són les comunicacions, els centres d'ensenyament, el subministrament elèctric, la compra de productes i els serveis de professionals en general (exclosos els relacionats amb les reparacions) els que comprenen més del 57% del total.

Finalment, si analitzem el percentatge de reclamacions fetes en relació amb les consultes rebudes podem veure que el subministrament elèctric, la restauració, el turisme i les agències de viatge, l'oci i les activitats culturals, i els serveis de professionals són els que marquen uns percentatges més elevats.

### Sectors de consum



	Consultes	Reclamacions
■ Alimentació	1,06%	1,24%
■ Comerç. Compres	13,72%	14,53%
■ Habitatge	23,91%	8,56%
■ Reparacions	6,55%	8,02%
■ Serveis	27,86%	34,94%
■ Subministraments	17,41%	31,95%
■ No és procedent	9,49%	0,76%



### Temes objecte de consulta o reclamació

	Totals		Percentatges		Reclamacions en relació amb les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	524	107	1,06	1,24	20,42
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	2.806	552	5,69	6,40	19,67
Automòbils	1.030	120	2,09	1,39	11,65
Calçat i tèxtil	859	125	1,74	1,45	14,55
Electrodomèstics	1.249	308	2,53	3,58	24,66
Mobles i decoració	822	147	1,67	1,71	17,88
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	3.109	272	6,31	3,16	8,75
Arrendaments	7.390	391	14,98	4,54	5,29
Compra d'habitatge	1.210	55	2,45	0,64	4,55
Temps compartit	86	19	0,17	0,22	22,09
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions	1.614	394	3,27	4,57	24,41
Instal·ladors	606	137	1,23	1,59	22,61
Automòbils	453	95	0,92	1,10	20,97
Electrodomèstics	559	65	1,13	0,76	11,63
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	1.094	347	2,22	4,03	31,72
Serveis	1.907	534	3,87	6,20	28,00
Assegurances	1.553	258	3,15	3,00	16,61
Ensenyament	4.499	1.202	9,12	13,94	26,72
Entitats financeres	1.627	128	3,30	1,49	7,87
Oci i cultura	693	216	1,40	2,51	31,17
Administració	951	48	1,93	0,56	5,05
Sanitat	392	38	0,79	0,44	9,69
Restauració	218	100	0,44	1,16	45,87
Transports	807	139	1,64	1,61	17,22
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	442	43	0,90	0,50	9,73
Electricitat	1.721	956	3,49	11,10	55,55
Gas	558	79	1,12	0,92	14,16
Telecomunicacions	5.868	1.674	11,90	19,43	28,53
Subtotal	44.647	8.549	90,51	99,24	19,15
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>					
No és procedent	4.677	65	9,49	0,76	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>49.324</b>	<b>8.614</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>17,46</b>

## Qüestions principals

És difícil poder quantificar i classificar la casuística de les reclamacions atès que moltes vegades tracten temes no considerats a la normativa vigent o que no es poden estudiar sense la versió de l'altra part. Tanmateix hem fem un intent de posar-hi etiquetes i aquesta tasca ens fa veure que les principals qüestions vénen derivades d'incompliments d'una de les parts i de manca de qualitat i d'altres casos recollits a la taula corresponent.

### Problemes més freqüents objecte de reclamació

	Totals	Percentatges
Agències d'habitatge	134	1,56
Contracte	361	4,19
Devolució	617	7,16
Documentació	222	2,58
Factura	436	5,06
Frau	194	2,25
Garantia	335	3,89
Incompliment	1.446	16,80
Internet	194	2,25
Mòbil	886	10,29
Paga i senyal	30	0,35
Preu	259	3,01
Protecció de dades	3	0,03
Publicitat	51	0,59
Qualitat	1.078	12,51
Rebaixes	3	0,03
Temes diversos	2.239	25,99
Venda directa	126	1,46
<b>Total</b>	<b>8.614</b>	<b>100</b>

## Sectors amb més incidències

De les consultes i reclamacions que aquest any 2002 han incidit en els temes plantejats pels consumidors i les consumidoras de Barcelona volem recordar, entre d'altres, els següents.

### Assegurances

Com en el cas anterior, els problemes es perpetuen. La dificultat de conèixer les prestacions contingudes en el contractes, les franquícies i la lentitud a obtenir resposta són alguns dels problemes detectats. A més, el procediment és molt lent, cosa que provoca frustració als

reclamants, atès que quan la companyia respon, si ho fa, s'ha de traspasar la reclamació al defensor de l'assegurat i fins al cap de sis mesos no es pot trametre al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

### Electricitat

Els talls de llum de 2001 i alguns durant aquest any 2002 han provocat gran nombre de reclamacions. S'ha treballat amb els representants dels eixos comercials per aconseguir conèixer els problemes des dels dos punts de vista.

### Ensenyament

Novament hem d'incidir en la manca d'informació que tenen les persones que contracten cursos d'ensenyament no reglat i la manca de garanties quan hi ha problemes als centres. El 26% de consultes s'han concretat en reclamacions degudes a la fallida dels centres Opening i Brighton, i això ens fa veure la necessitat de concretar accions per tal que es conegui el que significa signar un contracte i les obligacions que es tenen, així com els drets en el cas d'incompliment de les empreses. La col·laboració amb les associacions de consumidors i afectats i amb la resta d'administracions han permès dur a terme actuacions conjuntes. Quant a la informació, s'han arbitrat mitjans en el Servei per atendre els afectats que acudien personalment, s'han tramès per carta indicacions facilitades per la Prefectura de Policia per canalitzar les denúncies, i a la web s'han incorporat els formularis que s'havien d'omplir per realitzar les reclamacions, per comunicar els fets a les entitats financeres i per aconseguir desenvolupar els cursos en un altre centre.

### Entitats financeres

Una vegada més hem de repetir que la manca de transparència, l'arrodoniment a l'alça en els crèdits hipotecaris i la publicitat són alguns dels problemes plantejats amb més freqüència. Tanmateix, cal assenyalar que la major part de les reclamacions es poden resoldre a la mateixa entitat o mitjançant trasllat al defensor del client, i tan sols un petit percentatge ha hagut de ser derivat al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

### Lloguer d'habitatge

La interpretació de les clàusules dels contractes, les obres i més encara, la negativa a fer-les, i l'augment presumptament indegut, són alguns dels temes recurrents. A més, el 2003 finalitza el termini de vuit anys per als contractes que havien de ser regularitzats quan va entrar en vigor la Llei d'arrendaments urbans i no ho van ser per negativa dels arrendataris, i per tant els administradors han començat a informar de la finalització del contracte amb les previsibles conseqüències d'haver-ne de signar un de nou o abandonar l'habitatge.

### Telecomunicacions

Aquest sector s'ha convertit en el segon més consultat i el primer quant a nombre de reclamacions. En destaquem les polítiques comercials agressives amb un nombre important de contractes no autoritzats vista la resposta de les companyies objecte de litigi i els problemes amb els telèfons mòbils. També és important la qualitat de les connexions amb Internet, la publicitat poc clara i les ofertes. Una vegada més hem de recordar que l'absència d'oficines d'atenció al client de les operadores converteix l'OMIC en substitutiu d'aquest servei, cosa que caldrà plantejar molt seriosament. Finalment, cal observar més promptitud en la resposta per part d'alguns operadors que han permès solucionar els problemes amb més rapidesa.

### Turisme

Aquest any, la fallida del Turbocat va suposar un nombre important d'afectats, agreujat pel període en què es va produir, ja que això va trastocar les vacances d'aquestes persones.

### Gestió de les reclamacions

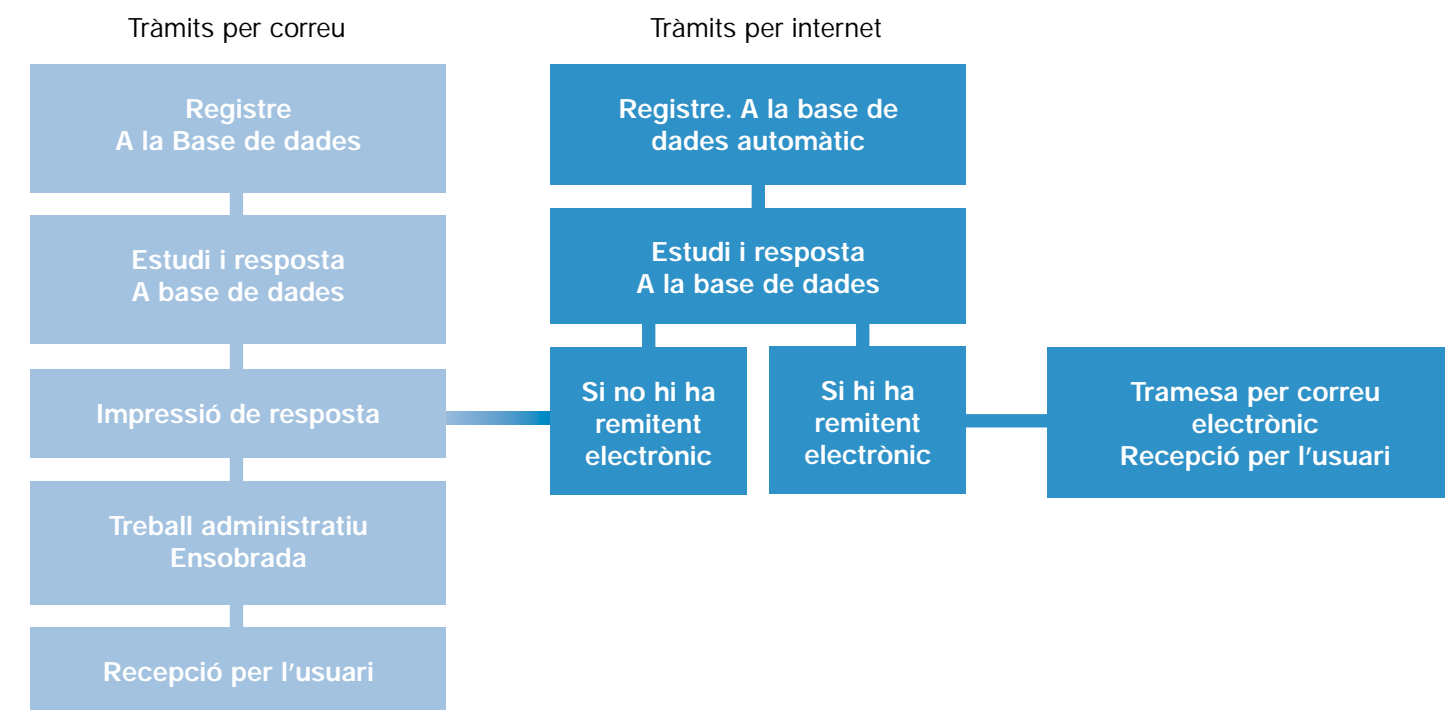
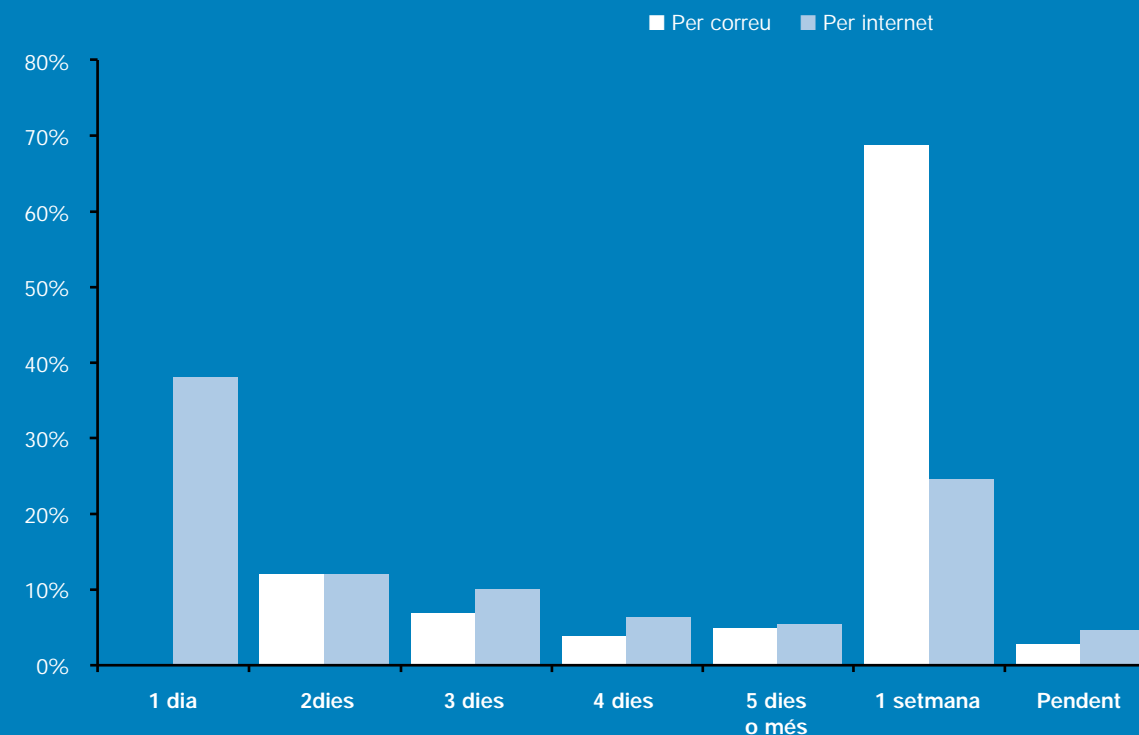
La simplificació de la gestió mitjançant la utilització d'Internet permet disminuir els temps de gestió en simplificar-se els tràmits burocràtics i utilitzar un protocol diferent al de les reclamacions rebudes per altres mitjans, a més d'aconseguir que el reclamant tingui la resposta en un temps real. Pel sistema que podríem denominar tradicional, la gestió i la resposta al consumidor es fa setmanalment, i diàriament quan es tracta d'Internet. Al temps recollit a la taula caldria sumar en el primer cas el necessari per als treballs purament burocràtics (fotocòpies, ensobrada, trasllat a l'oficina del correus, etc.) i, posteriorment, el que correus necessiti perquè la carta arribi al consumidor. Quant a la resposta mitjançant Internet, cal mencionar que no cal sumar res ja que es respon pel mateix mitjà i que la tramitació es retarda quan no s'utilitza el formulari de la web, perquè la persona interessada no té correu electrònic o perquè no facilita la documentació necessària per tramitar la reclamació. A la taula hem recollit els totals i els percentatges dels formularis rebuts per Internet i la resta de reclamacions, agrupats per temps de gestió i detallats per dies quan el temps de resposta és menor a una setmana. A l'apartat "Total" estan incloses les gestions de formularis entrats l'any 2001 i a "Pendent de gestió" es comptabilitzen tots aquells expedients que no s'havien iniciat el 31 de desembre de 2002.

### Gestió

	Totals		Percentatges	
	Per correu*	Per Internet**	Per correu	Per Internet
1 dia	0	1.309	0,00	37,50
2 dies	979	496	14,08	14,21
3 dies	536	376	7,71	10,77
4 dies	289	271	4,16	7,76
5 dies	388	216	5,58	6,19
1 setmana o més	4.761	823	68,47	23,57
<b>Total</b>	<b>6.953</b>	<b>3.491</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pendent de gestió	198	19	2,29% dels entrats	0,54% dels entrats

\* Reclamacions únicament.  
 \*\* Consultes i reclamacions.

### Temps d'inici de gestions



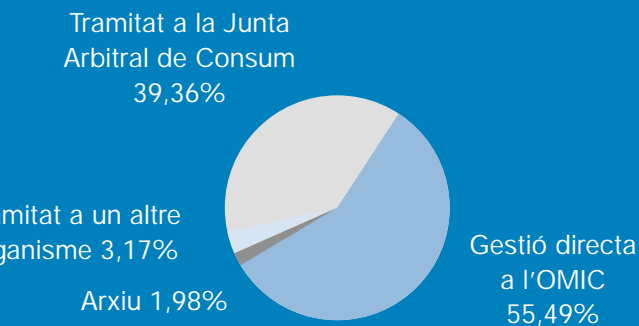
## Resultat de les reclamacions

Seguint la tendència d'anys anteriors, la meitat de les reclamacions rebudes han estat tramitades directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, problemes de menor quantia, de manca de documentació o d'empreses que no s'adhereixen al sistema arbitral, així com les promogudes contra empreses o sectors amb els quals hi ha comissions de treball. Un estudi més en profunditat d'aquestes reclamacions ens fan veure que el 60% dels resultats han estat favorables al consumidor davant del 40% de l'empresa. De la resta, la major part s'han traslladat a la Junta Arbitral de Consum, organisme extrajudicial per a la solució de litigis. Algunes s'han tramitat a les OMIC d'altres ajuntaments ja que l'empresa estava radicada fora de Barcelona o a altres organismes, i algunes s'han arxivat directament per manca de dades del consumidor o absència de documentació acreditativa. A més, a la taula hem recollit les reclamacions que es troben en tràmit i per tant pendents de resolució.

### Resultat de les reclamacions

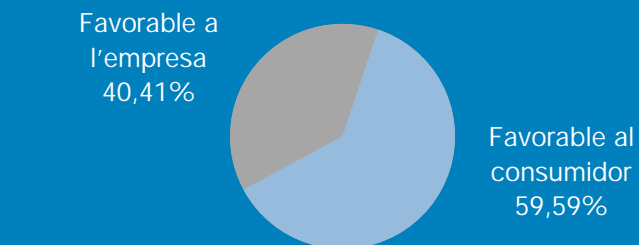
	Total	Percentatge
Gestió directa a l'OMIC	4.944	55,49
Arxiu	176	1,98
Tramitat a un altre organisme	282	3,17
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	3.507	39,36
Subtotal	8.909	100
En tràmit	432	5,02% de les entrades
<b>Total*</b>	<b>9.341</b>	<b>-</b>

\* Inclou les reclamacions pendents l'any 2001.



### Gestió directa de les reclamacions

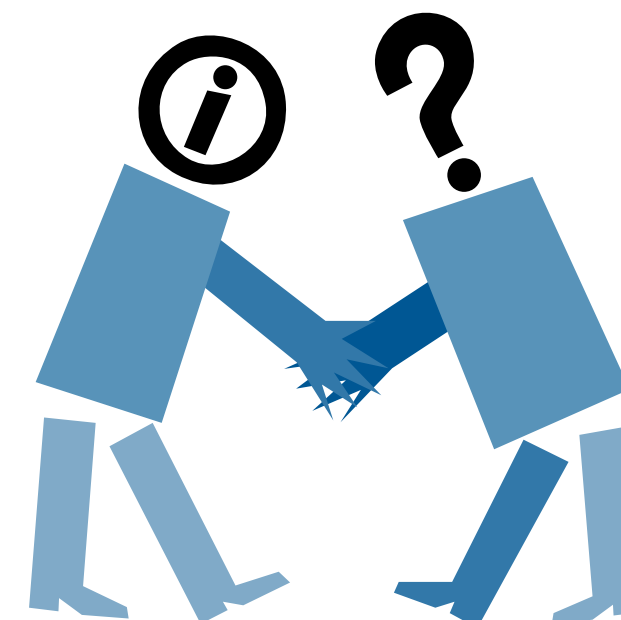
	Total	Percentatge
Favorable al consumidor	2.946	59,59
Favorable a l'empresa	1.998	40,41
<b>Total</b>	<b>4.944</b>	<b>100</b>



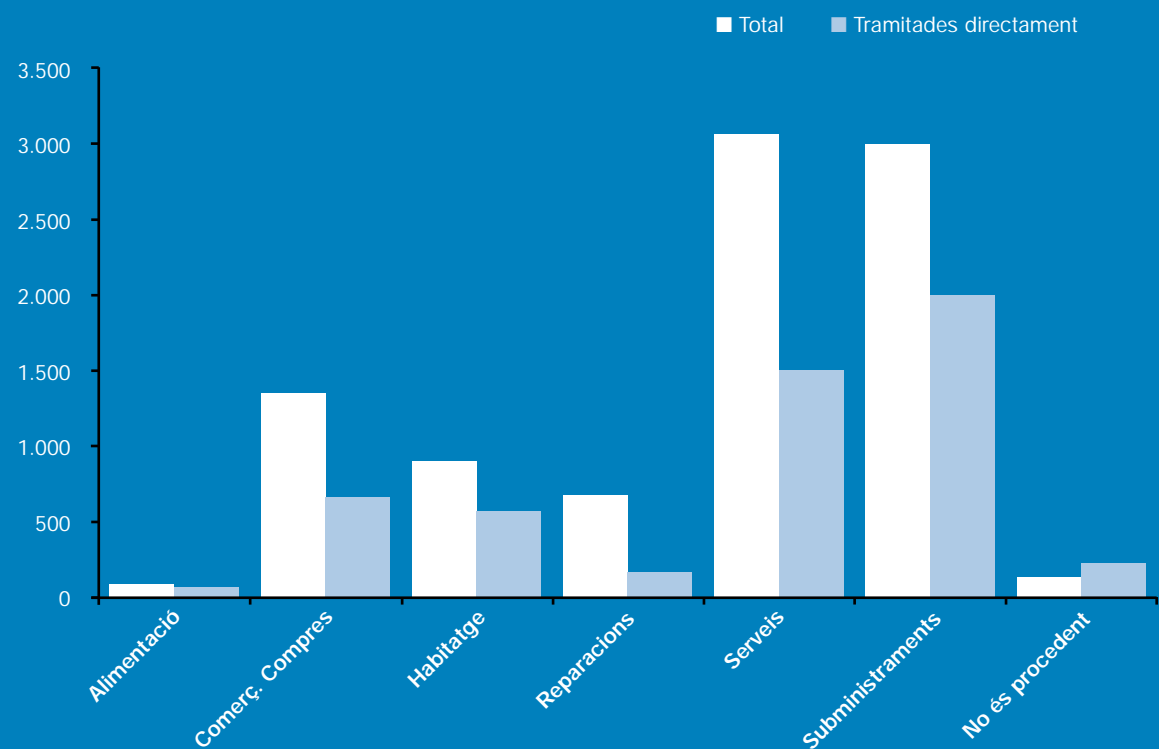
A la taula següent es comptabilitza el resultat de les reclamacions rebudes, amb el detall de la totalitat i d'aquelles que s'han gestionat directament a l'OMIC. D'aquestes últimes, prop del 40% correspon a subministraments. D'altra banda, considerem més interessant el percentatge de reclamacions que s'han solucionat al Servei, davant de les que han estat traslladades a un altre organisme o a la Junta Arbitral. Això és força elevat en el sector alimentari, amb prop del 90%, seguit dels subministraments, amb més del 68% davant del de reparacions, que tan sols és del 25%.

### Sectors de consum de les reclamacions

	Tots		Percentatges		Tramitades directament en relació al total
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	
Alimentació	99	89	1,11	1,80	89,90
Comerç. Compres	1.343	625	15,07	12,64	46,54
Habitatge	869	535	9,75	10,82	61,57
Reparacions	674	171	7,57	3,46	25,37
Serveis	2.959	1.493	33,21	30,20	50,46
Subministraments	2.900	1.975	32,55	39,95	68,10
Subtotal	8.844	4.888	99,27	98,87	55,27
Temes de consum	8.844	4.888	99,27	98,87	55,27
No és procedent	65	56	0,73	1,13	86,15
<b>Total</b>	<b>8.909</b>	<b>4.944</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>55,49</b>



Conclusió de les reclamacions



En desglossar els diferents temes de consum podem analitzar aquells que majoritàriament s'han solucionat directament. En termes totals l'electricitat, el gas, l'ensenyament, el lloguer d'habitatges i els serveis comprenen més del 60% de les gestionades directament, i les assegurances i l'electricitat, cadascuna al voltant del 99%. Les entitats financeres, amb més del 98%, els temes alimentaris, amb prop del 90%, i el gas amb més del 86%, són els sectors en els quals la gestió directa és superior davant del trasllat a altres organismes, a la Junta Arbitral o a l'arxiu de les reclamacions.

Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges		Tramitades directament en relació al total
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	
<b>ALIMENTACIÓ</b>					
Alimentació	99	89	1,11	1,80	89,90
<b>COMERÇ. COMPRES</b>					
Béns	576	226	6,46	4,56	39,24
Automòbils	186	75	2,09	1,52	40,32
Calçat i tèxtil	119	44	1,34	0,89	36,97
Electrodomèstics	312	203	3,50	4,11	65,06
Mobles i decoració	150	77	1,68	1,56	51,33
<b>HABITATGE</b>					
Habitatge	294	130	3,30	2,63	44,22
Arrendaments	531	381	5,96	7,71	71,75
Compra d'habitatge	28	18	0,31	0,36	64,29
Temps compartit	16	6	0,18	0,12	37,50
<b>REPARACIONS</b>					
Reparacions	392	83	4,40	1,67	21,17
Instal·ladors	125	34	1,40	0,69	27,20
Automòbils	94	31	1,06	0,63	32,98
Electrodomèstics	63	23	0,71	0,47	36,51
<b>SERVEIS</b>					
Turisme	342	119	3,84	2,41	34,80
Serveis	518	256	5,81	5,18	49,42
Assegurances	232	230	2,60	4,65	99,14
Ensenyament	1.271	482	14,26	9,74	37,92
Entitats financeres	115	113	1,29	2,29	98,26
Oci i cultura	195	127	2,19	2,57	65,13
Administració	29	12	0,33	0,24	41,38
Sanitat	37	26	0,42	0,53	70,27
Restauració	87	61	0,98	1,23	70,11
Transports	133	67	1,49	1,36	50,38
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>					
Aigua	40	38	0,44	0,77	95,00
Electricitat	953	943	10,69	19,07	98,95
Gas	65	56	0,72	1,13	86,15
Telecomunicacions	1.842	938	20,70	18,98	50,82
Subtotal	8.844	4.888	99,27	98,87	55,27
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>					
No és procedent	65	56	0,73	1,13	86,15
<b>TOTAL</b>	<b>8.909</b>	<b>4.944</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>55,49</b>

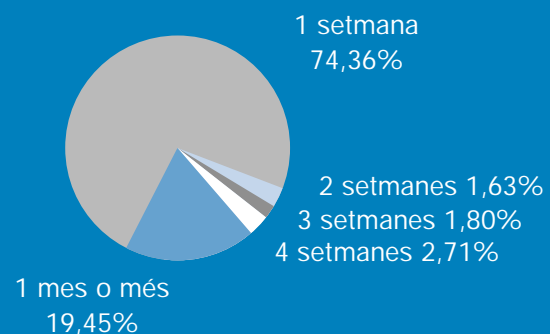
El valor econòmic de les reclamacions així com la seva mitjana han sofert un fort increment, conseqüència del nombre superior de reclamacions admeses i dels temes origen dels conflictes, en molt casos de quanties importants. S'ha esdevingut el mateix amb les tramitades directament a l'OMIC, les quals han suposat més de quatre milions d'euros, amb una mitjana superior als vuit-cents trenta euros.

**Valoració econòmica de les reclamacions**

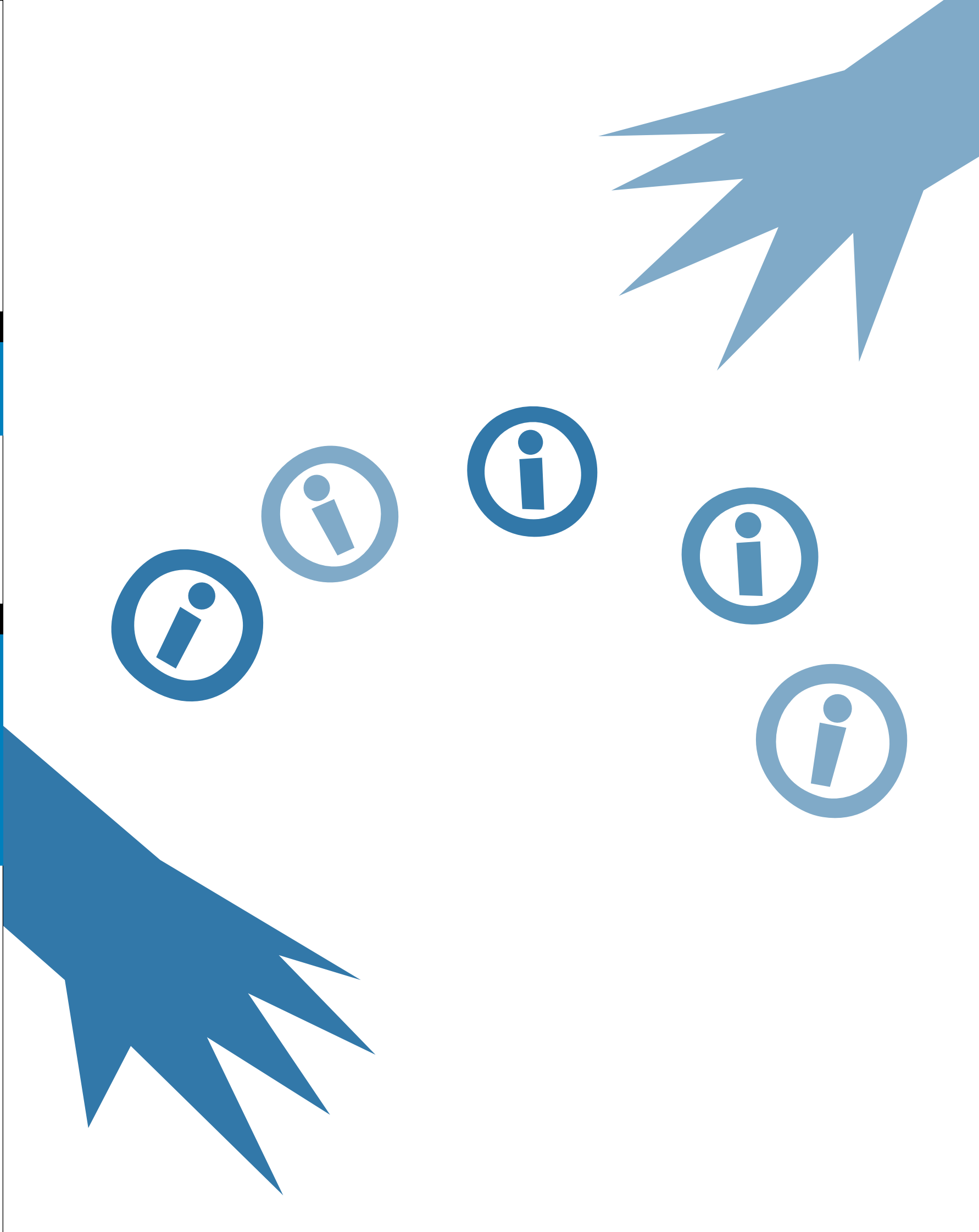
	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	7.670.097€	1.006,51€
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	4.107.039€	830,71€

Un altre index de valoració és el temps de conclusió de les reclamacions, encara que moltes vegades és conseqüència directa de factors externs com ara la resposta de l'empresa o la indicació del reclamant que el cas es pot considerar finalitzat. Al nostre efecte s'ha agrupat qualsevol tipus de reclamació amb els formularis d'Internet, deixant de banda si s'ha tramitat directament a l'OMIC o es tanca perquè s'ha traslladat a un altre organisme.

**Conclusions de les reclamacions**



	Total	Percentatge
1 setmana	6.626	74,36
2 setmanes	145	1,63
3 setmanes	160	1,80
4 setmanes	241	2,71
1 mes o més	1.737	19,50
<b>Total</b>	<b>8.909</b>	<b>100</b>



# 5

## La web



Encara que es tracta d'una eina més i que no pretén suplantar els altres mitjans que tenim per arribar als ciutadans, atesa la seva novetat i la progressiva implantació en altres serveis de consum, creiem oportú quantificar les dades de manera independent. Operativa des de 1999, es pot consultar en català, castellà i anglès. Al llarg del temps d'existència s'ha anat convertint en un important mitjà de comunicació per als consumidors i les consumidoras, i ha facilitat molt especialment les tasques d'informació dels diferents temes de consum.

### Estructura de la web

- Home page
- Què es l'OMIC
- Avís al consumidor
- Informació
- Educació - formació
  - Associacions de consumidors
  - Formulari de consulta
  - Enllaços d'interès
- Formulari de reclamacions
- Euro
- Notícies

### Dades de la web

Les dades ens han estat facilitades per l'Institut Municipal d'Informàtica mitjançant reports setmanals on es recull d'una manera exhaustiva gran quantitat de variables. Malauradament el mes de desembre s'ha calculat mitjançant estimació, ja que no es disposa de dades suficients.

Moltes vegades l'accés a una pàgina web permet obtenir gran quantitat d'informació a la vegada. Les dades facilitades per l'IMI requereixen una petita explicació. "Encerts" comptabilitza les accions en el servidor de la web, per exemple la visualització d'una pàgina o la transferència d'un arxiu. Així, podríem dir que se n'han consultat més de tres milions i mig, quasi sis vegades els encerts de 2001. "Impressions" es limita tan sols a facilitar les mateixes dades de les pàgines HTML, amb un total d'uns 350.000, el doble de l'any passat. Finalment,



“Sessions” resumeix com una unitat el total d’encerts de cada usuari, i aquest any ha ascendit a més de 230.000, més de deu vegades les sessions comptabilitzades el 2001, i és la font de les dades indicadores d’exploració de la web. Com a exemple podem dir que una persona que accedeix a l’OMIC i fa tres preguntes sobre tres temes diferents es comptaria com una sessió i tres encerts. Tanmateix, aquesta és una possibilitat poc freqüent quan s’hi accedeix personalment. Finalment, a títol comparatiu assenyalarem els formularis rebuts.

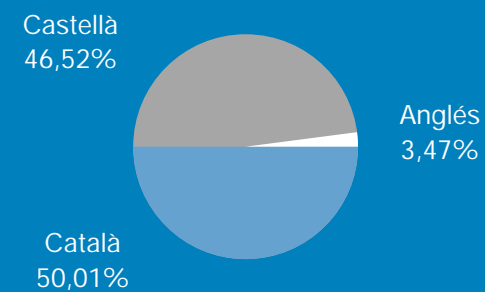
## Característiques de les sessions

La pàgina en català ha estat utilitzada per més del 50% dels usuaris, davant del prop del 46% en castellà i el 3,5% en anglès.

### Activitat de la web

### Idioma utilitzat de la web

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
<b>Encerts</b>	265.121	267.821	200.113	202.023	251.756	198.242	226.289	593.325	713.039	291.574	147.898	150.000	<b>3.507.201</b>
<b>Impressions</b>	33.934	20.205	16.928	23.317	22.314	17.632	21.186	33.842	40.177	48.974	40.736	30.000	<b>349.245</b>
<b>Sessions</b>	18.941	22.949	15.451	13.840	17.841	14.507	13.478	39.997	48.835	15.169	5.506	5.000	<b>231.514</b>
<b>Formularis rebuts</b>	472	208	173	250	300	245	301	167	383	381	357	262	<b>3.499</b>



Català	50,01
Castellà	46,52
Anglès	3,47
<b>Total</b>	<b>100</b>

• Dades en percentatge. Base arxiu: sessions.

Es pot veure un creixement fortíssim els mesos d’agost i setembre, dates en les quals el cas Opening es trobava en el seu apogeu i acabava d’esclatar la fallida del Turbocat. Tanmateix la manca de correspondència dels encerts amb les impressions i els formularis rebuts ens impedeix poder donar una explicació.

Encara que abans hem dit que gairebé no hi havia hagut consultes sobre l’euro cal assenyalar que quasi la meitat de les pàgines més consultades han estat precisament aquestes, motiu pel qual encara no s’han retirat.

### Pàgines més consultades

Associacions de consumidors	5,01
Avis al consumidor	8,10
Educació. Formació	11,21
Enllaços	5,00
Euro	47,10
Notícies	12,31
Reclamacions	5,22
Sol·licitud d’informació	6,05
<b>Total</b>	<b>100</b>

\*Dades en percentatge. Base arxiu: sessions.



Atès que la relació seria exhaustiva, ressenyem els deu països que han estat origen de més usuaris. Cal aclarir que no vol dir que s'hagi establert una connexió des d'aquests països, ja que, com en el cas anterior, assenyalen l'origen del servidor al qual s'està connectat i no el de l'usuari.

### Origen dels usuaris

Estats Units d'Amèrica	73,25
Mèxic	11,85
Argentina	4,60
França	1,75
Regne Unit	1,37
Bèlgica	1,09
Xile	1,03
Colòmbia	0,80
Holanda	0,51
Alemanya	0,51
Resta de països	3,24
<b>Total</b>	<b>100</b>

• Dades en percentatge. Base arxiu: sessions.

### Enllaços més utilitzats per accedir

- [HTTP://BUSCADOR.TERRA.ES](http://BUSCADOR.TERRA.ES)
- [HTTP://ES.DIR.YAHOO.COM](http://ES.DIR.YAHOO.COM)
- [HTTP://ES.MIRAGO.COM](http://ES.MIRAGO.COM)
- [HTTP://SEARCH.MSN.ES](http://SEARCH.MSN.ES)
- [WWW.24HCOMPRA.COM](http://WWW.24HCOMPRA.COM)
- [WWW.BARCELONA-ON-LINE.ES](http://WWW.BARCELONA-ON-LINE.ES)
- [WWW.IESPANA.ES/CIERREOPENING](http://WWW.IESPANA.ES/CIERREOPENING)
- [WWW.JUBILO.ES](http://WWW.JUBILO.ES)
- [WWW.OCUC.ORG](http://WWW.OCUC.ORG)
- [WWW-GOOGLE.COM](http://WWW-GOOGLE.COM)

Base arxiu: sessions.

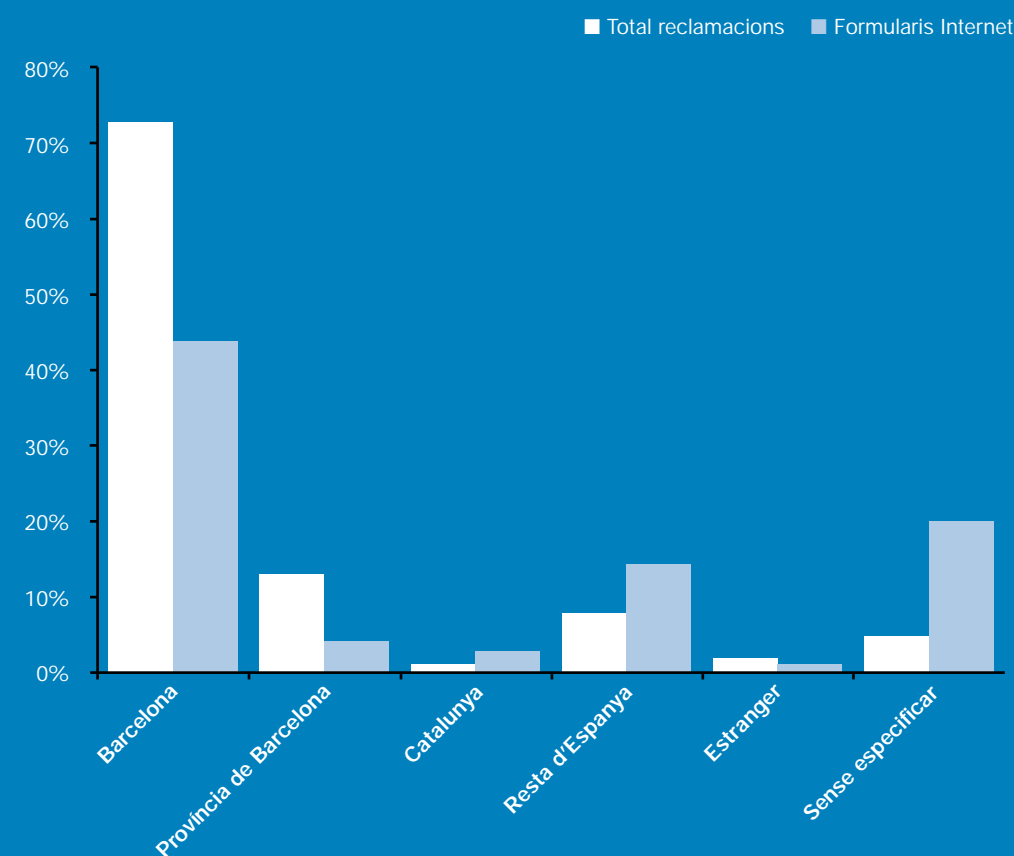
## Característiques dels usuaris

Les dades que es relacionen a continuació estan extretes dels formularis rebuts, amb independència de si es tracta d'una consulta o una reclamació. Menys del cinquanta per cent són de la nostra ciutat. Encara que a la web s'indica la limitació de competència territorial al terme municipal de Barcelona, més del vint per cent pertanyen a la província i prop del dotze per cent corresponen a usuaris de la resta de l'Estat, i ens trobem que a quasi el vint per cent els manca l'adreça. A la majoria de les taules s'ha incorporat un percentatge que permet comparar el total amb l'ús d'Internet, i en alguns casos s'ha incorporat al gràfic per facilitar la seva lectura.

### Origen dels formularis

	Total de formularis per Internet	Percentatge de formularis d'Internet	Percentatge del total de reclamacions
Barcelona	1.572	44,93	72,31
Província de Barcelona	714	20,41	13,95
Catalunya	99	2,83	0,91
Resta d'Espanya	412	11,77	6,31
Estranger	29	0,83	1,96
Sense identificar	673	19,23	4,56
<b>Total</b>	<b>3.499</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Origen dels formularis

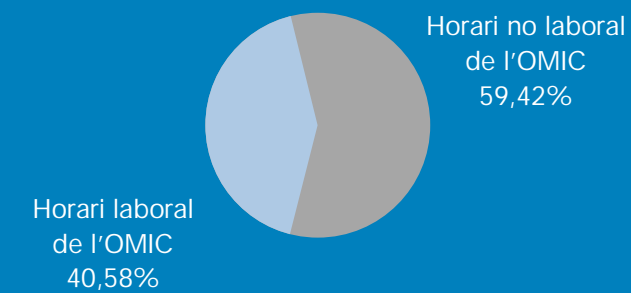


\*Dades en percentatge

Quant als procedents de Barcelona, l'Eixample, Sant Martí i Sant Andreu són els districtes d'on procedeixen quasi la meitat dels formularis de Barcelona, i aquí podem trobar un paral·lelisme amb les reclamacions presentades en els dos primers casos, encara que no passa el mateix amb el districte de Sant Andreu quant a formularis d'Internet, i a Ciutat Vella per reclamacions a la seu del Servei.

Internet permet l'accés a qualsevol hora i dia amb independència que el Servei estigui obert o tancat. Prova d'aquest fet és que quasi el seixanta per cent dels formularis rebuts van ser enviats en un horari no laboral. Recordem que l'OMIC és oberta de dilluns a divendres de 9 a 14 hores, i els dimarts i dijous, excepte en els mesos d'estiu, també de 16 a 18 hores.

### Horari d'accés



	Formularis rebuts	Percentatge
Horari laboral de l'OMIC	1.420	40,58
Horari no laboral de l'OMIC	2.079	59,42
<b>Total</b>	<b>3.499</b>	<b>100</b>

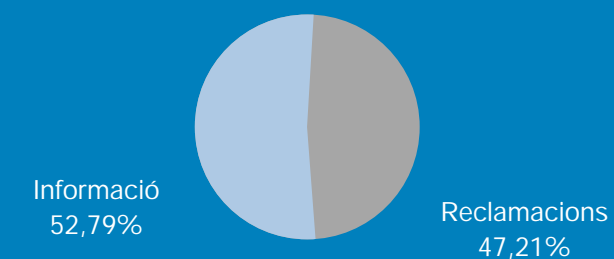
### Districte origen dels formularis

	Població l'1 de gener de 2001	Percentatge de població	Total	Percentatge d'Internet de formularis	Percentatge de reclamacions
Ciutat Vella	88.793	5,90	88	5,60	12,61
Eixample	248.383	16,50	341	21,69	20,59
Sants-Montjuïc	167.189	11,11	124	7,89	8,75
Les Corts	82.291	5,46	142	9,03	6,95
Sarrià-Sant Gervasi	132.864	8,83	111	7,06	4,51
Gràcia	114.018	7,57	88	5,60	8,85
Horta-Guinardó	165.942	11,02	141	8,97	9,25
Nou Barris	164.163	10,91	101	6,42	7,34
Sant Andreu	135.281	8,99	190	12,09	9,07
Sant Martí	206.401	13,71	246	15,65	12,08
<b>Total Barcelona</b>	<b>1.505.325</b>	<b>100,00</b>	<b>1572</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Sectors de consum

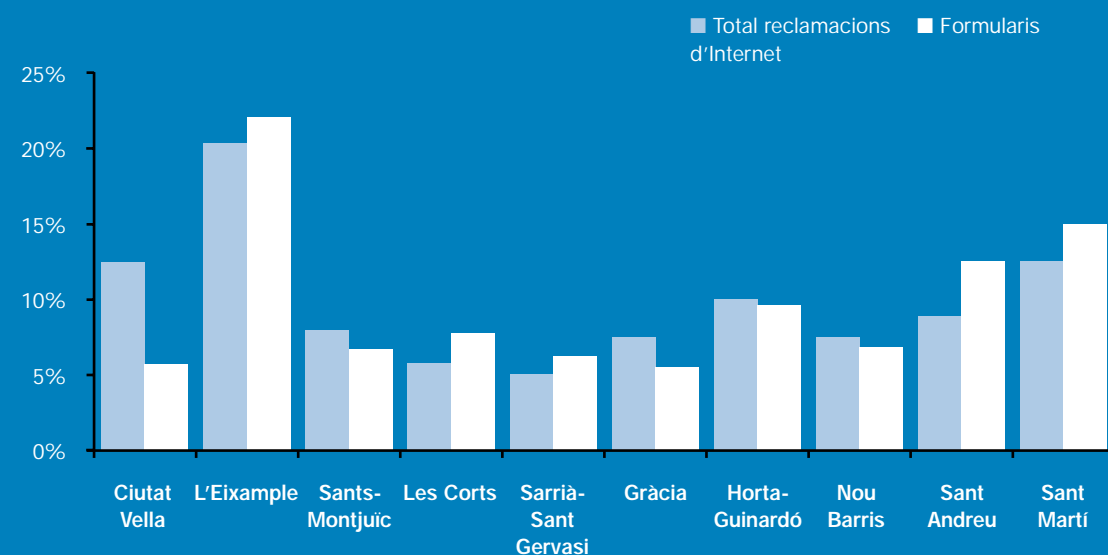
Els percentatge de consultes i reclamacions és gairebé similar, és a dir, quasi la meitat dels formularis rebuts corresponen a reclamacions. Per mesos, es pot comprovar un increment al gener per qüestions relacionades amb la telefonia, i al setembre, l'octubre i el novembre pels problemes amb les acadèmies d'idiomes i d'informàtica.

### Consultes i reclamacions



	Total		Percentatge	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
3.499	1.847	1.652	52,79	47,21

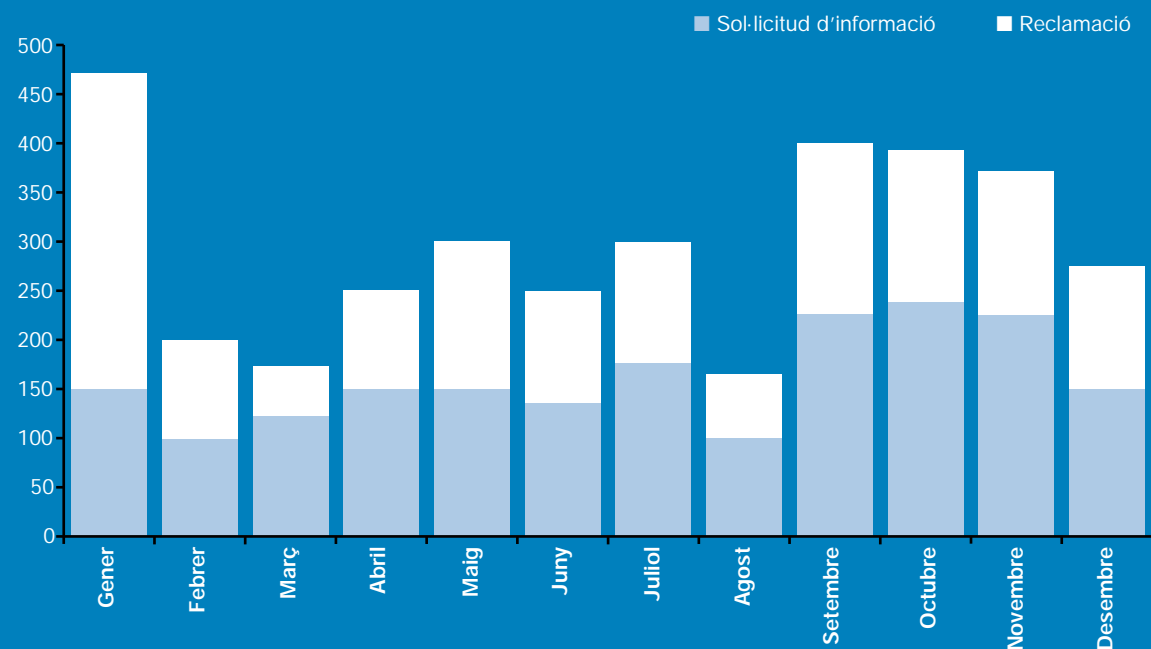
### Formularis rebuts, per districte



### Formularis rebuts mitjançant Internet

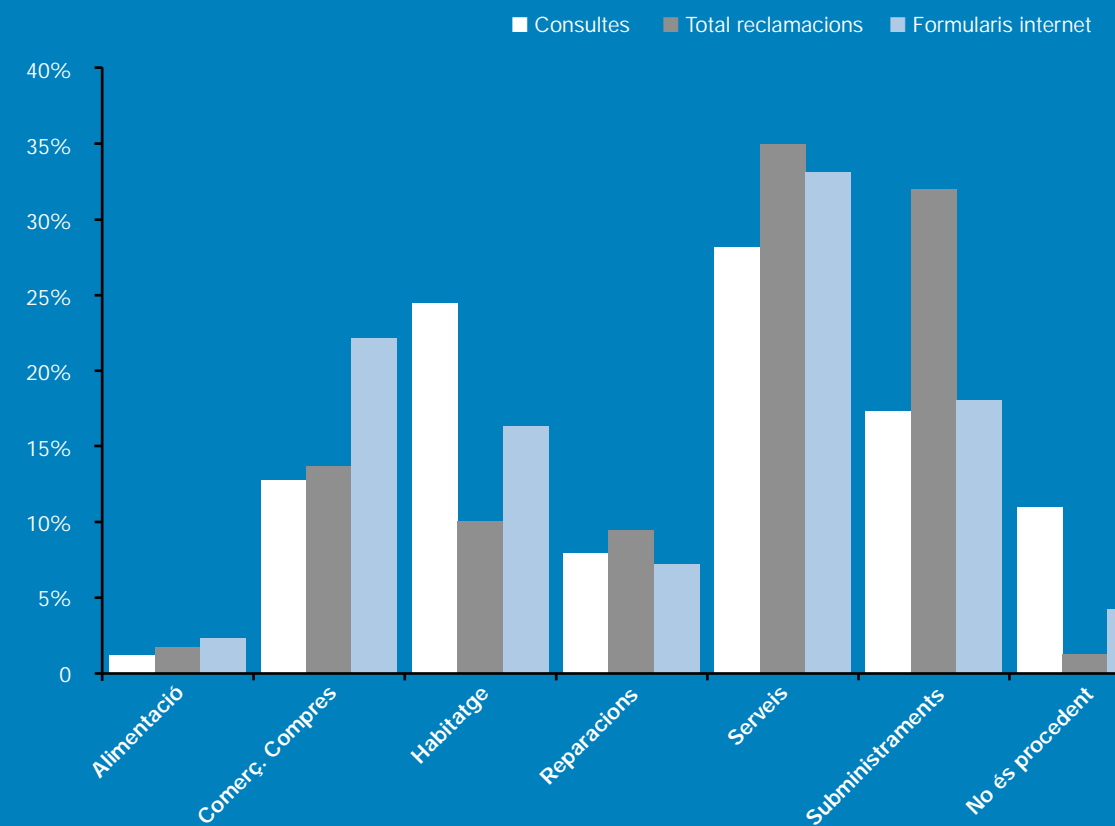
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Sol·licitud d'informació	151	104	125	150	148	139	176	94	204	211	195	150	1.847	52,79
Reclamació	321	104	48	100	152	106	125	73	179	170	162	112	1.652	47,21
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>208</b>	<b>173</b>	<b>250</b>	<b>300</b>	<b>245</b>	<b>301</b>	<b>167</b>	<b>383</b>	<b>381</b>	<b>357</b>	<b>262</b>	<b>3.499</b>	<b>100</b>

Formularis rebuts



Més del 55% dels formularis rebuts mitjançant Internet corresponen a demandes sobre serveis i compres. Amb relació al total de consultes i reclamacions rebudes també ocupen el primer lloc els serveis. Tanmateix, el segon lloc en les consultes correspon a l'habitatge i, en les reclamacions, als subministraments.

Sectors de consum: formularis



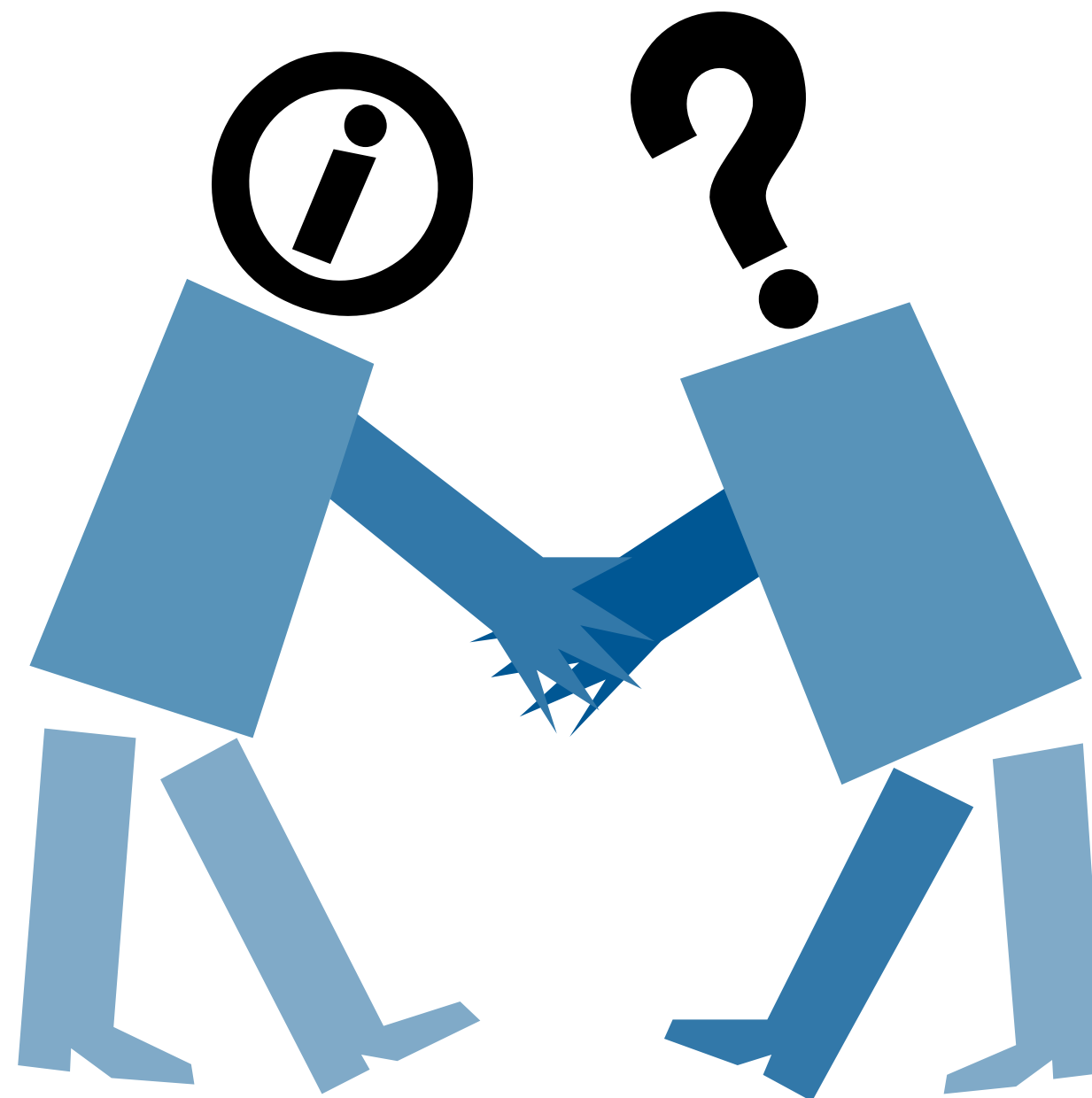
Una anàlisi amb més detall ens permet veure que les comunicacions, la compra de productes, l'ensenyament, l'arrendament d'habitatge i la compra d'electrodomèstics són els sectors més demanats mitjançant Internet, amb més del 48% del total de formularis rebuts. Encara que coincidents en alguns aspectes amb el total de consultes i de reclamacions, l'estudi més detallat ens demostra que es tracta d'un sector de població diferent del que acudeix personalment. Ens basem en el tipus de preguntes, més complexes en la seva major part, relacionades amb les noves tecnologies quant a les comunicacions i cada vegada més dirigides a la compra de productes mitjançant la xarxa. Podem afirmar, com dèiem al congrés de Vitòria, que mitjançant Internet arribem a un altre sector de la població i, per tant, les noves tecnologies no poden deixar de banda els mètodes "tradicionals" utilitzats per informar els ciutadans i les ciutadanes, tan sols, i és molt, permeten engrandir el sector al qual ens dirigim.

Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum

	Formularis	Percentatge	Percentatge de consultes	Percentatge de reclamacions
Alimentació	47	1,34	1,06	1,24
Comerç, Compres	771	22,03	13,72	14,53
Habitatge	570	16,29	23,91	8,56
Reparacions	207	5,92	6,55	8,02
Serveis	1.162	33,21	27,86	34,94
Subministraments	616	17,61	17,41	31,95
Subtotal	3.373	96,40	90,51	99,24
Temes de consum	3.373	96,40	90,51	99,24
No és procedent	126	3,60	9,49	0,76
Total	3.499	100	100	100

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

	Total	Percentatge	Percentatge consultes	Percentatge reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>				
Alimentació	47	1,34	1,06	1,24
<b>COMERÇ. COMPRES</b>				
Béns	363	10,37	5,69	6,41
Automòbils	81	2,31	2,09	1,39
Calçat i tèxtil	44	1,26	1,74	1,45
Electrodomèstics	238	6,80	2,53	3,58
Mobles i decoració	45	1,29	1,67	1,71
<b>HABITATGE</b>				
Habitatge	98	2,80	6,30	3,16
Arrendaments	274	7,83	14,98	4,54
Compra d'habitatge	196	5,60	2,46	0,64
Temps compartit	2	0,06	0,17	0,22
<b>REPARACIONS</b>				
Reparacions	91	2,61	3,27	4,57
Instal·ladors	19	0,54	1,23	1,59
Automòbils	35	1,00	0,92	1,10
Electrodomèstics	62	1,77	1,13	0,75
<b>SERVEIS</b>				
Turisme	76	2,17	2,22	4,03
Serveis	160	4,58	3,87	6,20
Assegurances	141	4,03	3,15	3,00
Ensenyament	337	9,63	9,12	13,95
Entitats financeres	115	3,29	3,30	1,49
Oci i cultura	77	2,20	1,40	2,51
Administració	77	2,20	1,93	0,56
Sanitat	32	0,91	0,79	0,44
Restauració	53	1,51	0,44	1,16
Transports	94	2,69	1,64	1,61
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>				
Aigua	22	0,63	0,90	0,50
Electricitat	71	2,03	3,49	11,10
Gas. Butà	44	1,26	1,12	0,92
Telecomunicacions	479	13,69	11,90	19,43
Subtotal	3.373	96,40	90,51	99,24
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>				
No és procedent	126	3,60	9,49	0,76
<b>TOTAL</b>	<b>3499</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



# 6

## Evolució del servei de l'OMIC

Resumir la història d'aquests vint anys de serveis de consum de l'Ajuntament de Barcelona no és gens fàcil. Els primers antecedents els trobem en una primera petició de creació de l'Oficina que va ser desestimada el 5 de novembre de 1981, en el document anomenat Pla de treball del Servei d'Informació, Formació i Defensa del Consumidor (SIDECA), de 22 de febrer de 1982, i aquell any l'Ajuntament va disposar a la Zona Franca d'un telèfon d'atenció sobre temes de consum, però cal assenyalar els inicis el 13 d'octubre de 1982, quan el regidor conseller de l'Àrea de Serveis Municipals presenta a la Comissió Municipal Permanent la proposta de "crear a l'Àrea de Serveis Municipals l'Oficina d'informació, Orientació i Defensa del Consumidor, adscrita directament a la Direcció de Serveis de Proveïments...", que és aprovada a la sessió del 22 d'octubre. No cal dir que poc abans s'havia produït el luctuós cas de l'oli del colza i hi havia una sensibilització generalitzada envers els drets dels consumidors. Els primers passos de l'Oficina s'inicien amb l'aprovació per la Comissió Municipal Permanent l'11 de febrer de 1983 del Programa d'activitats del SIDECA, que es presenta a les associacions de consumidors, els col·legis professionals i els regidors dels districtes, amb una temàtica basada en la nutrició, la higiene dels aliments, els mercats, els drets del consumidor i el cooperativisme.

Les primeres accions es desenvolupen en mercats i escoles i compten des de l'inici amb materials elaborats pel servei o procedents d'altres entitats i organismes. Dies després es fa pública la Memòria descriptiva i justificativa del programa d'actuació del Servei d'Informació, Formació i Defensa del Consumidor (SIDECA). Aquest document assenyala a la introducció la "preocupació ciutadana pels temes referents al consum i molt específicament per allò referent al control i la higiene dels aliments", així com la preocupació perquè "la manca de mitjans i d'experiència en aquest camp per part de les administracions locals no ha permès que aquestes donessin una resposta a les inquietuds ciutadanes". Aquestes inquietuds des de les àrees de Serveis Municipals i Sanitat van assentar les bases per a la creació del SIDECA. Finalment, el 18 d'abril de 1983 el SIDECA va iniciar oficialment la seva tasca, centrada en l'atenció telefònica i les campanyes informatives als mitjans de comunicació i als mercats municipals.

### Els objectius fonamentals que es van marcar per al servei eren:

- Assegurar un tractament unitari des de l'Ajuntament de la problemàtica del consum i de les activitats alimentàries.
- Promoure una política d'informació i orientació del consum en l'àmbit ciutadà.
- Establir un canal de relació directa de l'Ajuntament amb els ciutadans."

### En síntesi, les funcions que es van definir van ser:

- Informació permanent al públic en matèria de proveïments i consum alimentari.
- Orientació al consumidor en matèria alimentària, a través dels mitjans de comunicació social i dels organitzats i promoguts per l'Ajuntament.
- Informació i assessorament directe als ciutadans que ho sol·licitin.
- Atenció a les reclamacions i peticions dels ciutadans en matèria de proveïments i consum, i la seva canalització a cap als òrgans municipals o extramunicipals competents.
- Foment de la participació ciutadana a través de les associacions i cooperatives de consumidors, associacions de veïns.
- Promoció de la coordinació de les diverses àrees i districtes municipals; i de l'actuació d'aquests amb la dels òrgans de la Generalitat i de l'Administració estatal competents en la matèria.
- Canalització de les relacions de l'Ajuntament amb els diversos organismes i entitats amb activitat en aquest sector.
- Elaboració o encarrilament d'iniciatives en ordre a millorar la defensa del consumidor.
- Encarrilament de les demandes ciutadanes referents a les diverses àrees de consum de béns i serveis de primera necessitat, de caràcter no alimentar

Encara que aquests primers documents assenyalen una clara orientació envers els temes relacionats amb l'alimentació, els mateixos i les dades mostren com la resta de béns i serveis seran des del seu inici importants i fins i tot predominants. Així mateix, l'atenció telefònica, origen del SIDEDEC, va deixar pas ben aviat a l'atenció personalitzada. A l'últim cal destacar que, des del començament es van portar a terme campanyes informatives als mitjans de comunicació, especialment a través de la ràdio, i l'edició de fullets i material informatiu sobre diferents temes, així com el canvi de nom l'any 1984 atès que amb l'aprovació de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris, i encara que com un dels pioners s'havia optat per un nom que feia referència a la prestació o servei que s'oferia al ciutadà, es va canviar pel nom d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor per tal d'unificar-lo amb la resta dels municipis de l'Estat.

A continuació, d'una manera sintetitzada enumerarem les principals activitats desenvolupades des del servei així com la presència en jornades, congressos, cursos i altres activitats organitzades per la resta d'organismes i institucions relacionats amb el consum, a fi de tenir una visió generalitzada del que ha estat i és l'OMIC i com s'ha hagut d'adequar a la demanda dels ciutadans i les ciutadanes de nostra ciutat. Per motius obvis deixem de banda tots els cursos organitzats per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i per l'Institut Català de Consum, atès que els podem considerar eines bàsiques de formació dels funcionaris que atenen el servei. De la mateixa manera ens abstenim d'enumerar la presència en els mitjans de comunicació, sigui ràdio, televisió o premsa, molt nombroses al llarg d'aquests anys. A l'últim, com sigui que les memòries de l'OMIC s'han anat publicant des de 1995, a partir d'aquesta data procurarem simplificar al màxim aquesta relació.

#### 1981. Antecedents

- Proposta desestimada de creació del SIDEDEC (5 de novembre)

#### 1982. Antecedents

- Aprovació de la proposta de creació del SIDEDEC
- Informació telefònica sobre temes de consum, essencialment els alimentaris
- Pla de treball del SIDEDEC

#### 1983

- Campanyes en els mitjans de comunicació i els mercats
- Inici oficial de les tasques del SIDEDEC el 18 d'abril
- Programa d'activitats del SIDEDEC

#### 1984

- 22è Festival de la Infància i la Joventut. Participació en l'estand de l'Ajuntament on es va disposar un supermercat amb un joc de compra. L'objectiu era ensenyar els nens a fer una bona compra, fent especial incidència en l'etiquetatge, la composició, les dades i la conservació dels aliments. Cal remarcar la bona acollida atès que hi van participar uns sis mil visitants dels quaranta-set mil que va tenir l'estand.
- Campanyes de disciplina de mercat

#### 1985

- Cicle de conferències sobre consum al Centre Cívic El Rellojge
- Dia del consumidor. Participació en l'estand de la Direcció de Comerç, Consum i Turisme de la Generalitat, a la rambla de Catalunya, amb algunes associacions i cooperatives de consumidors
- Dia del consumidor. Petites oficines als mercats de la Boqueria, Felip II, l'Estrella i el Ninot
- Expositors en els mercats municipals
- Inauguració d'una oficina mòbil. Es pretenia descentralitzar el servei per aproximar-ho als consumidors aprofitant la xarxa de mercats, mitjançant la difusió de material, l'atenció de consultes, la recollida de suggeriments i la participació progressiva dels venedors. La tasca va continuar fins al 1987.
- Inici del fons documental: arxiu legislatiu i de premsa, dossiers tècnics i fitxers

#### 1986

- Canvi de nom: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Dia del consumidor. Oficina al carrer, a la plaça de Catalunya
- Dia del consumidor. Petites oficines als mercats de la Boqueria, Hostafrancs, Llibertat i Montserrat

#### 1987

- Campanya "Cadena del fred"
- Creació del Consell Local de Consum

#### 1988

- Jornades sobre consum al Col·legi d'Enginyers de Camins
- Setmana del pa

#### 1989

- Conferències a l'associació de veïns de Torre Baró
- Congrés jurídic del gas
- Jornada sobre justícia alternativa a Vitòria
- Jornades europees sobre los consumidores en una sociedad de servicios
- Jornades sobre consum al Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Catalunya
- Setmana del pa

#### 1990

- Canvi de l'equip i del suport informàtic
- II Jornades Nacionales de Consumo a Paterna
- Jornades jurídiques sobre juntas arbitrales a Badalona

- Jornades jurídiques sobre juntes arbitrals a Canàries
- Jornades sobre consum al Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Catalunya
- JIAL-90. Jornadas informáticas de administración local, a Granada. Ponència: "Las tecnologías de la inteligencia artificial aplicadas al sistema de descentralización y ayuda al consumidor: Sistema Expert", en col·laboració amb l'Institut Municipal d'Informàtica, l'Àrea de descentralització i Andersen Consulting

#### 1991

- Seminari d'administració local

#### 1992

- I Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona
- Membres de la comissió sobre electricitat de FECSA
- Membres de les comissions de consum de l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona

#### 1993

- Ampliació de l'oficina del carrer de la Ciutat 4, bis
- II Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona

#### 1994

- Informació mitjançant el servei d'Audiotex
- III Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona

#### 1995

- IV Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona
- Trasl·lat al carrer de Ferran 34
- V Quinzena de la salut per a la gent gran, organitzada pel Centre Cívic Cotxeres de Sants, amb un estand informatiu

#### 1996

- Dia del consumidor. Celebració a l'OMIC de la Mostra informativa de les activitats de les associacions de consumidors
- Dia del consumidor. Celebració a l'OMIC d'una taula rodona sobre el Decret 190/1995, pel qual es regulen determinades activitats de prestació de serveis a domicili, amb la participació d'organitzacions i gremis professionals i associacions de consumidors
- Obertura d'una assessoria local de consum al districte de Nou Barris, amb la col·laboració de la Unió de Consumidors de Catalunya UCC-UCE. Va continuar fins al 2000
- V Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona
- VII Congreso nacional de políticas de consumo, a Lleida, amb la comunicació "Liberalización y privatización de los servicios funerarios"

#### 1997

- Aprovació pel Consell Plenari de l'Ajuntament de les Normes reguladores del Consell Municipal de Consum
- Congrés "Los consumidores ante el cambio de siglo", a l'Ajuntament de València, amb la comunicació "Información y consumidor"
- Contrast extern del cicle formatiu de grau superior de Serveis al consumidor, sol·licitat per la Direcció General d'Ordenació Educativa
- I Jornadas de trabajo sobre consumo a l'Ajuntament d'Irun, amb la ponència "La reestructuración de los servicios municipales de consumo"
- II Jornadas de trabajo sobre consumo a l'Ajuntament d'Irun, amb la ponència "Problemática y protocolos entorno a la información y a la red de alerta"
- Jornades sobre la publicitat infantil, organitzat pel Consell Audiovisual de Catalunya
- VI Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, amb la ponència "Relació entre OMIC i juntes arbitrals"

#### 1998

- Actualització dels sistemes informàtics i connexió a la xarxa municipal
- Dia del consumidor. Celebració a l'OMIC (Centre Cívic Pati Llimona) de la Jornada sobre la liberalització de la telefonia
- Fulls de reclamació en anglès i francès a les oficines d'informació turística, al bus turístic i al Museu Picasso
- I Trobada de punts CIAC, organitzada per l'Institut Català de Consum, amb la comunicació "Canvi de moneda estrangera en establiments oberts al públic"
- II Congreso nacional de consumo, a Cadis

- III Congreso de ciudades educadoras, a Palma de Mallorca, amb la comunicació "Proyecto educativo sobre el euro"
- VII Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona

#### 1999

- I Congreso intermunicipal de consumo, organitzat per l'Ajuntament de Madrid, amb la comunicació "Información y oficinas municipales de información al consumidor"
- Jornades sobre la publicitat infantil, organitzat pel Consell Audiovisual de Catalunya
- Políticas de consumo a nivel municipal, a l'Ajuntament d'Irun, amb la ponència "Información y red de alerta"

#### 2000

- Cicle de taules rodones "Conèixer l'euro" organitzades per Consum S. Cooperativa
- El dret d'admissió. Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona
- II Jornades transfrontereres a Argelers, per l'Institut Català de Consum
- Jornada sobre resolució de conflictes, organitzada per Pau i treva, amb la comunicació "Resolució de conflictes" en col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum de l'Institut Català de Consum
- VII Congreso internacional das ciudades educadoras, a Lisboa, amb la presentació de la web de la OMIC
- VIII Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona
- Web de l'OMIC

#### 2001

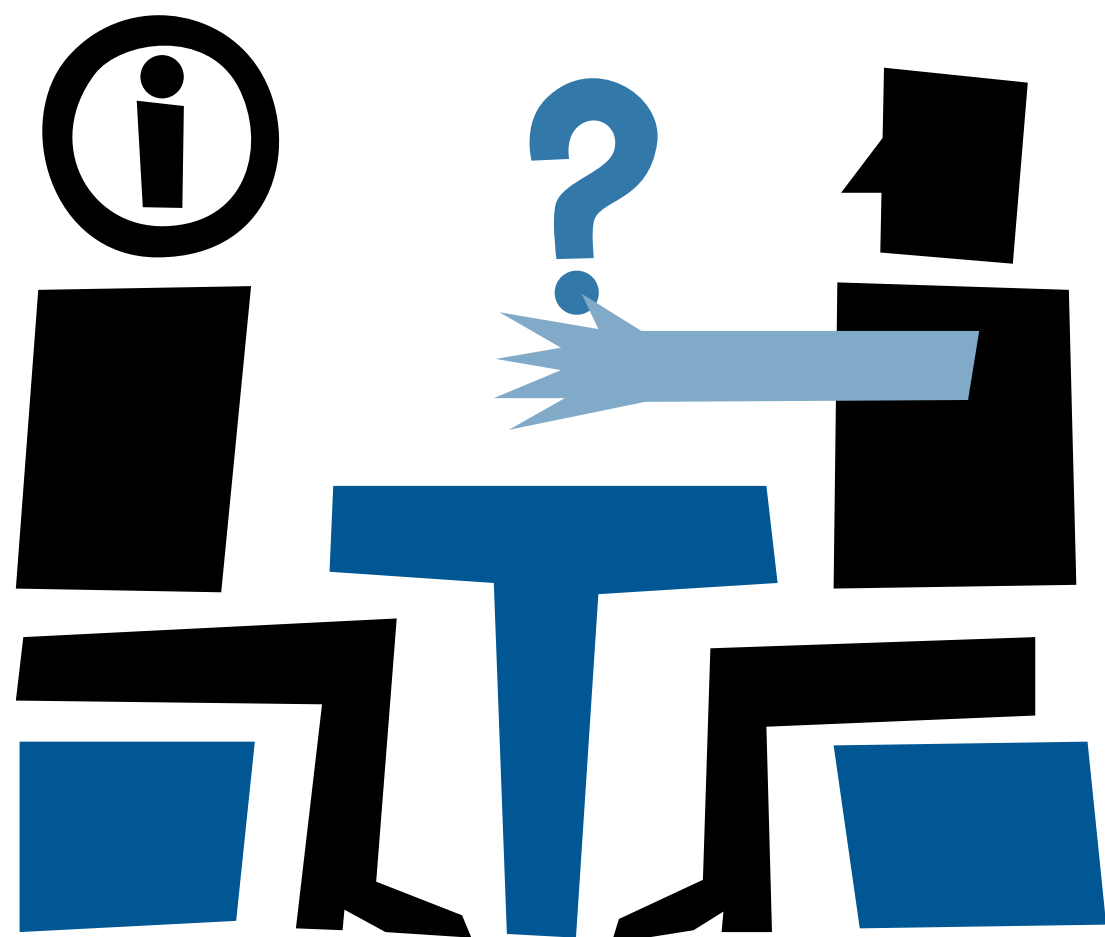
- Col·laboració amb altres àrees de l'Ajuntament per a la celebració de cursos i tallers sobre l'euro
- Col·laboració amb associacions de consumidors en l'edició de fullets
- Col·laboració amb associacions de consumidors per donar sessions informatives als centres cívics
- Col·laboració amb associacions i organitzacions empresarials, eixos comercials, associacions de veïns, etc. per impartir cursos i tallers de formació sobre l'euro
- Col·laboració amb formació de personal de l'Ajuntament per impartir cursos de formació sobre l'euro
- Conveni de col·laboració amb FECSA ENDESA en temes d'informació i reclamacions
- Edició de material formatiu i informatiu sobre l'euro
- I Trobada d'observatoris locals de l'euro, organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, amb la presentació del Programa d'activitats previstes
- II Trobada d'observatoris locals de l'euro, organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, amb informació sobre les activitats desenvolupades
- Membres de la Comissió de seguiment de l'euro de l'Ajuntament de Barcelona
- Membres del Consell Pedagògic de l'Institut Municipal d'Educació
- Segona setmana del comerç a Barcelona, organitzada per la Direcció de Comerç i Consum
- VIII Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona

#### 2002

- Cicle de tallers "Alimentació saludable" organitzades per Consum S. Cooperativa
- Cicle de tallers d'alimentació i salut "A la teva salut", organitzades per la Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya (FCCUC)
- Col·laboració a la campanya "Publicitat no, gràcies" organitzada per Centre de Recursos Barcelona Sostenible
- Col·laboració amb associacions de consumidors, organitzacions empresarials i altres organismes davant diversos problemes de consum, en particular les fallides de les acadèmies d'idiomes i d'informàtica
- Conferència "Ja tenim l'euro" al Casal de Sarrià
- Conferència "L'ocupació dels nens en l'era de la imatge: addicions, comunicacions i/o consums perillosos" al Col·legi La Salle d'Horta
- Conferència "L'Oficina Municipal d'Informació" al Consumidor a UNAE
- I Cicle de conferències sobre prevenció i seguretat per a la Gent Gran al districte de l'Eixample, amb les conferències "No em convenç, ni hi estic d'acord" i "Un viatge sense sorpreses"
- I Congreso de OMIC a Vitoria, amb la ponència "La web de la OMIC del Ayuntamiento de Barcelona"
- III Trobada d'observatoris locals de l'euro, organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, amb informació sobre les activitats desenvolupades



- Informació als eixos comercials sobre els problemes derivats dels talls de llum en contacte amb l'empresa FECSA ENDESA, i tramitació de les reclamacions
- Membres de la subcomissió de consum de la Federació Catalana de Municipis
- Participació en la Jornada de reflexió estratègica de les competències municipals en l'àmbit de consum, organitzada per la Federació Catalana de Municipis
- Participació en la Jornada de reflexió sobre els nous usos del temps del "Pacte per la Nit", organitzada per les regidories de Joventut i Relacions Ciutadanes
- Participació en el Seminari tècnic sobre seguretat de les joguines organitzat per la FCCUC i HISPACOOOP
- X Trobada de serveis municipals de consum organitzada per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, amb la ponència "La web de l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona"



**AVIS AL CONSUMIDOR. Publicats a l'Avui, El País, El Periódico i La Vanguardia**

Administració d'immobles	1999
Centres d'ensenyament no reglats	1997, 1998, 1999 i 2002
Drets del consumidor	2000
Els establiments de restauració	1997
Els pressupostos	1998
Els preus dels viatges combinats	1997
Els viatges combinats	2000
L'euro - I	2001
L'euro - II	2002
L'euro, la nostra moneda	2002
La revisió de les instal·lacions de gas	1997 i 1998
La venda a distància	1997
La venda ambulants il·legal	1997, 1998, 1999 i 2000
Les targetes de crèdit	1997
Les targetes financeres	2001
Lloguer d'habitatges	1999 i 2000
Nous telèfons	2000
Precaució davant vendes en excursions	1997 i 2000
Precaució davant vendes enganyoses en hotels i establiments similars	1996
Recomanacions abans de la posada en circulació de l'euro	2001
Recomanacions abans de la propera circulació de l'euro - I	2001
Recomanacions abans de la propera circulació de l'euro - II	2001
Recomanacions abans de la propera circulació de l'euro - III	2001
Recomanacions abans de la propera circulació de l'euro - IV	2001
Recomanacions abans de la propera circulació de l'euro - V	2001
Reparacions a la llar	2000 i 2002

**MATERIALS EDITATS**

Nom	Tipus o entitat amb la qual s'ha col·laborat	Any
A l'hora de comprar, la informació no té preu	Fullet	1983
Acadèmies d'ensenyament no reglat	Editat per UNAE	2001
Agències de viatges. Guia de l'usuari	Fullet	1987
Aliments congelats	Campanya de seguretat en el consum	1987
Aquí valen totes i tots	Fullet	2001
Aquí valen totes i tots	Pòster	2001
Assegurances mèdiques. Estudi de la situació i posterior difusió de la informació	Estudi elaborat per l'OCUC	2001
Assessoria de Consum de Nou Barris	Districte de Nou Barris	1995, 1996 i 1999
Busques pis? Compte amb els anuncis!	Editat per l'UCC-UCE	2001
Complaint form / Formulaire de réclamation	Formulari en anglès i francès	1998
Consells per a les compres de Nadal	Fullet	1984
Digui	Fullet	1983
Digui	Pòster	1983
Díptic informatiu El comerç electrònic i la signatura electrònica	Editat per l'UCC-UCE	2001
Expositor amb suport euros - pessetes	Expositor	2001
Expositor euros - pessetes	Expositor	2001
El consum dels electrodomèstics	Fitxa número 2	1983
El llogament d'un habitatge	Fitxa número 9	1985
El pa	Fullet	1985
El procés de la llet	Campanya de seguretat en el consum	1985
Els embotits	Fitxa número 3	1984
Els olis	Fitxa número 10	1985
Els ous	Fitxa número 7	1985
Els preus	Fitxa número 6	1985
Euroconversor	Editat per l'ACPB	2001
Euroconversor	Material informatiu	2001
Facsimil de monedes d'euro	Associació Europa Som Tots	2001
Fullet Tintorereries i bugaderies	Editat per l'ACPB	2001
Fullet Compra de vehicles a motor de segona mà	Editat per l'ACPB	2001
Fullet L'Estatut del consumidor. Llei	Editat per l'ACPB	2001
Fullet Llei de l'habitatge	Editat per l'ACPB	2001
Fullet Tallers de reparació de vehicles automòbils	Editat per l'ACPB	2001
Gaudeix del temps lliure	Editat per l'UCC-UCE	2002
Guia del consumidor infantil	Fullet	1984
La cadena del fred	Campanya de Seguretat en el consum	1984
La llet	Fitxa número 5	1985

**MATERIALS EDITATS (Continuació)**

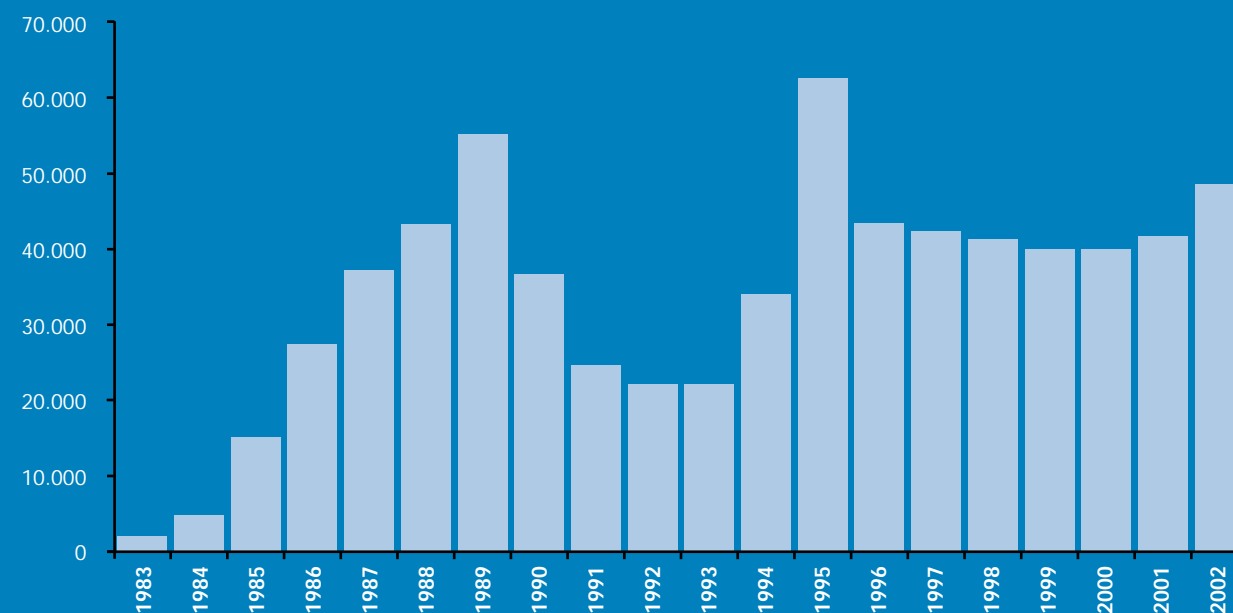
La moneda del segle XXI	Campanya de Comunicació euro	2001
Legislació alimentària	Dossier d'informació	1992
Les claus de les conserves	Fitxa número 1	1983
L'etiquetat	Fitxa número 4	1984
L'euro cara a cara	Editat per Consum S. Cooperativa	2001
L'habitatge	Dossier d'informació	1991
Llei d'arrendaments urbans	Fullet	1996
Llibre / Fulls de reclamacions	Fitxa número 8	1985
Manual de formadores. Seguridad de los billetes y las monedas	Banc d'Espanya	2001
Manual formatiu l'euro	Material de formació	2001
Manual formatiu l'euro: exercicis	Material de formació	2001
Manual de medidas de seguridad del Euro	Banc Central Europeu	2001
Memòria 1996		1997
Memòria 1997		1998
Memòria 1998		1999
Memòria 1999		2000
Memòria 2000		2001
Memòria 2001		2002
Municipal Consumer, information Office / Entidade Municipal de informação ao Consumidor	Fullet	2000
Normalització de fruites i verdures	Fullet	1983
Nova llei d'arrendaments urbans	Fullet	1995
OCUCpress, número 55, hivern 2001	Editat per l'OCUC	2001
OCUCpress, número 56, primavera 2002	Editat per l'OCUC	2002
Oficina d'informació al consumidor: la informació es clau	Fullet	2001
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor Oficina Municipal de Información al Consumidor	Fullet	2000
OMIC. l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	Fullet	1995
Per al consumidor la informació es clau	Fullet	2000
Prestació de serveis a domicili	Editat per l'UNAE	2001
Recomanacions per a la compra d'aliments	Campanya de seguretat en el consum	1984
Servei d'informació, d'orientació i de defensa del consumidor	Memòria 1983-1986	1987
Serveis a domicili	Dossier informatiu	1996
Venda i servei d'aliments. Normes d'higiene	Campanya de seguretat en el consum	1985

## Utilització del servei

La perspectiva al llarg d'aquests anys ens mostra un fort creixement del servei des dels inicis fins al 1989, any en el qual la implicació dels impostos en l'arrendament d'habitatge va produir un fort increment de la demanda. Després es va iniciar un descens fins al 1993, any en el qual la tendència torna a canviar fins arribar al 1995, en què l'aplicació de la nova Llei d'arrendaments urbans va provocar una nova punta a la demanda. Després es torna a les dades de 1988 i després d'uns anys en els quals hi ha un petit decreixement la tendència actual és d'increment de la demanda, afavorida per les noves possibilitats d'accés, com ara Internet, encara que sense arribar a les més de seixanta mil rebudes el 1995.

En un altre ordre cal indicar que en els seus inicis l'atenció era únicament telefònica. Un any després es va iniciar l'atenció directa al públic, i des del 1994 es reben consultes per correu i procedents d'altres organismes. Finalment, des del any 2000 es pot fer consultes i presentar reclamacions mitjançant els formularis de la web. A la taula següent hem afegit, a més de les dades d'accés les intervencions en els mitjans de comunicació, així com els cursos i conferències donats per informar els consumidors i consumidoras, a fi de disposar d'unes dades al més completes possibles.

Consultes 1983-2002



Accés a l'OMIC. Consultes 1983-1991

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Altres organismes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Correu	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Personal	-	2.000	4.326	14.771	20.450	18.963	27.481	21.758	13.660
Telefon	3.541	4.640	11.150	13.529	18.138	24.376	27.729	15.950	11.750
<b>Total</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>38.588</b>	<b>43.339</b>	<b>55.210</b>	<b>37.708</b>	<b>25.410</b>
Altres actes*	-	1	6	5	1	-	-	-	-
- Assistents	-	6.000	-	-	-	-	-	-	-
Cursos i conferències*	-	-	1	-	-	-	1	-	-
- Assistents	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjans de comunicació*	16	10	-	-	-	-	-	-	-
Fullet i material imprès**	6	6	9	-	3	-	-	-	-

\* Es comptabilitzen les dades que es tenen a l'abast

\*\* S'inclouen els materials editats per les associacions i cooperatives de consumidors amb la participació de l'Ajuntament

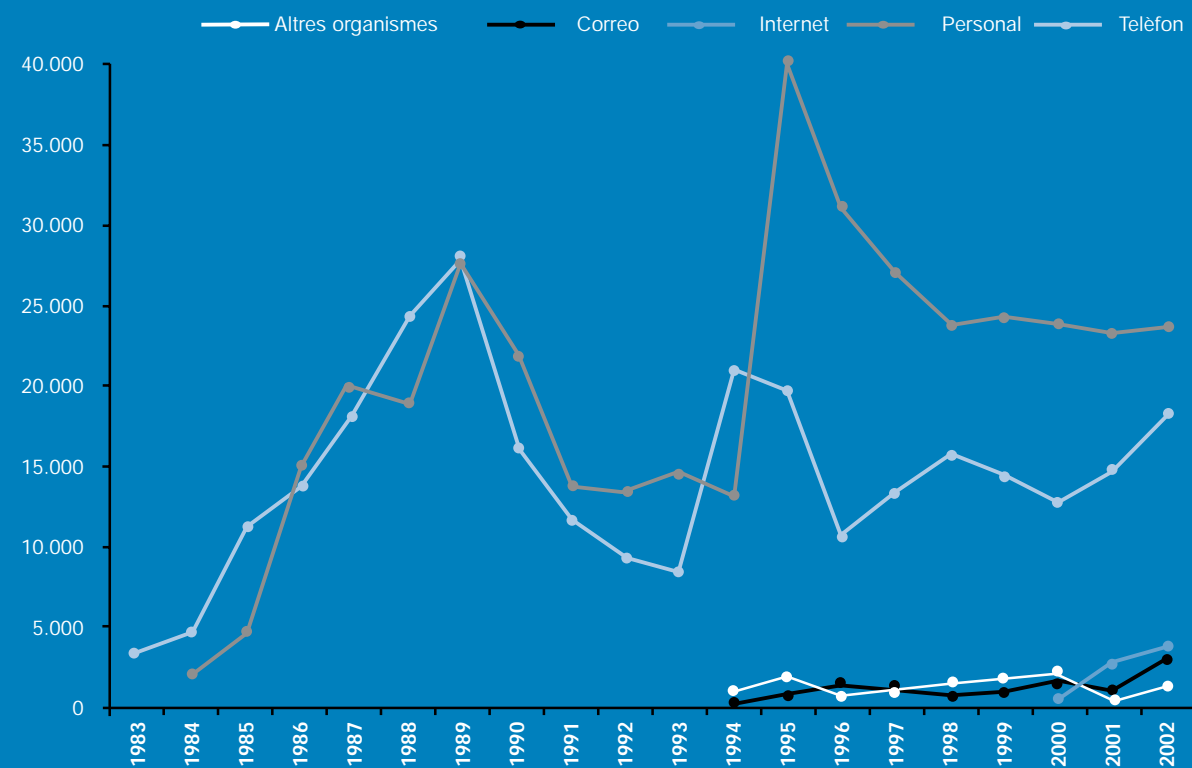
Accés a l'OMIC. Consultes 1992-2002

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
Altres organismes	-	-	40	1.692	1.288	958	1.279	1.367	1.767	148	895	9.434
Correu	-	-	33	707	972	578	548	619	1.247	1.095	2.920	8.719
Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	534	2.862	3.499	6.895
Personal	13.598	14.716	13.526	40.248	31.143	26.987	23.878	24.152	24.179	23.234	23.791	382.861
Telefon	<b>9.580</b>	<b>8.560</b>	<b>20.934</b>	<b>19.754</b>	<b>10.322</b>	13.614	15.403	14.391	12.874	14.843	18.219	289.297
<b>Total</b>	<b>23.178</b>	<b>23.276</b>	<b>34.533</b>	<b>62.401</b>	<b>43.725</b>	<b>42.137</b>	<b>41.108</b>	<b>40.529</b>	<b>40.601</b>	<b>42.182</b>	<b>49.324</b>	<b>697.206</b>
Altres actes*	-	-	-	1	1	-	-	-	-	60	-	75
- Assistents	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.000	-	8.000
Cursos i conferències*	-	-	-	-	-	-	-	-	3	220	60	285
- Assistents	-	-	-	-	-	-	-	-	180	13.000	1.600	14.780
Mitjans de comunicació*	-	-	2	2	3	4	23	10	17	106	54	247
Fullet i material imprès**	-	-	-	-	3	9	6	6	11	40	10	112

\* Es comptabilitzen les dades que es tenen a l'abast

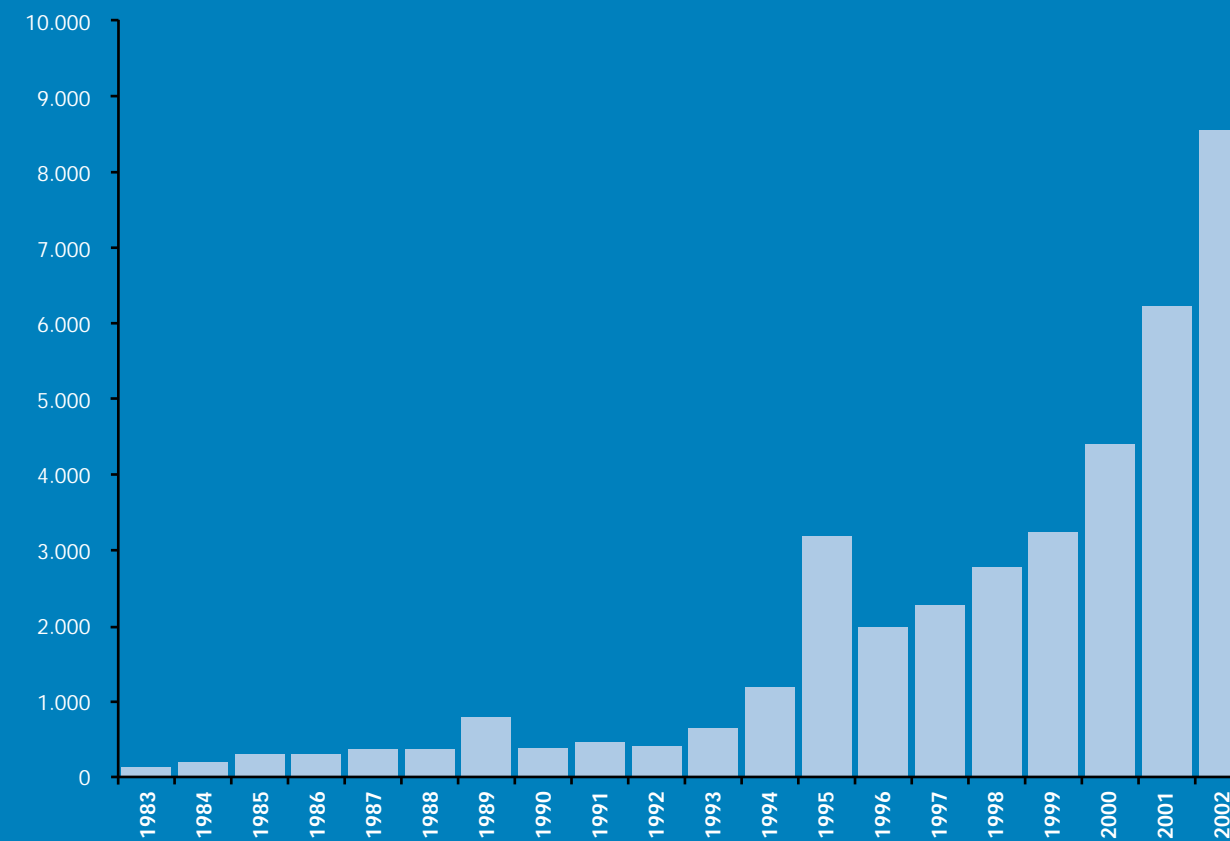
\*\* S'inclouen els materials editats per les associacions i cooperatives de consumidors amb la participació de l'Ajuntament

Consultes 1983-2002



Les dades de les reclamacions no es tenen detallades fins al 1993. Coincidint amb l'augment de consultes els anys 1989 i 1995 es produeix un increment de reclamacions; cal assenyalar les nombroses denúncies relacionades amb l'habitatge el 1995. Quant a la tendència, s'observa un progressió constant si deixem de banda l'impacte al 1995 de l'aplicació de la nova Llei d'arrendaments urbans.

Reclamacions 1983-2002



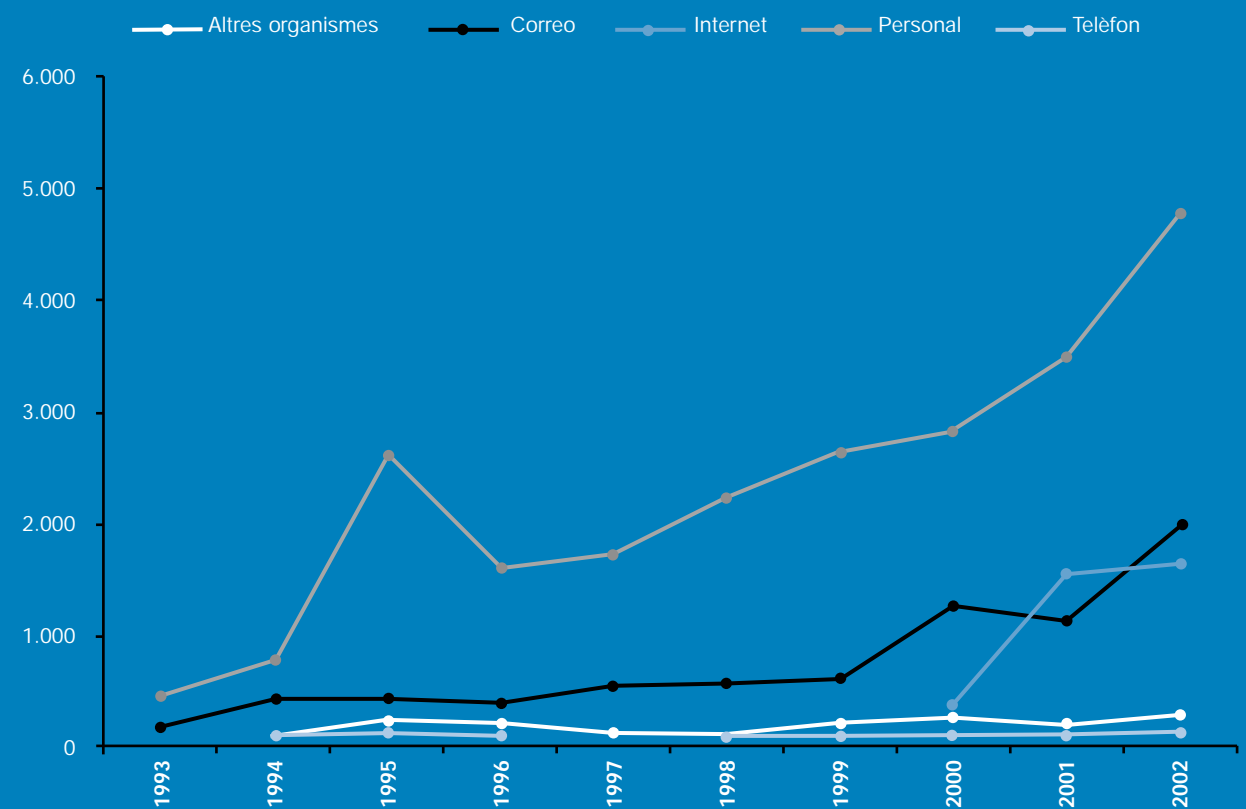
Accés a l'OMIC. Reclamacions 1992-2002

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
Altres organismes	-	-	26	103	46	54	46	93	175	148	188	879
Correu	-	215	414	414	399	540	548	619	1.171	1.095	1.953	7.368
Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	209	1.461	1.652	3.322
Personalment	-	464	801	2.662	1.625	1.731	2.188	2.622	2.801	3.458	4.790	23.142
Telefon	-	-	34	29	1	-	23	25	61	68	31	272
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>38.596</b>

Accés a l'OMIC. Reclamacions 1983-1991

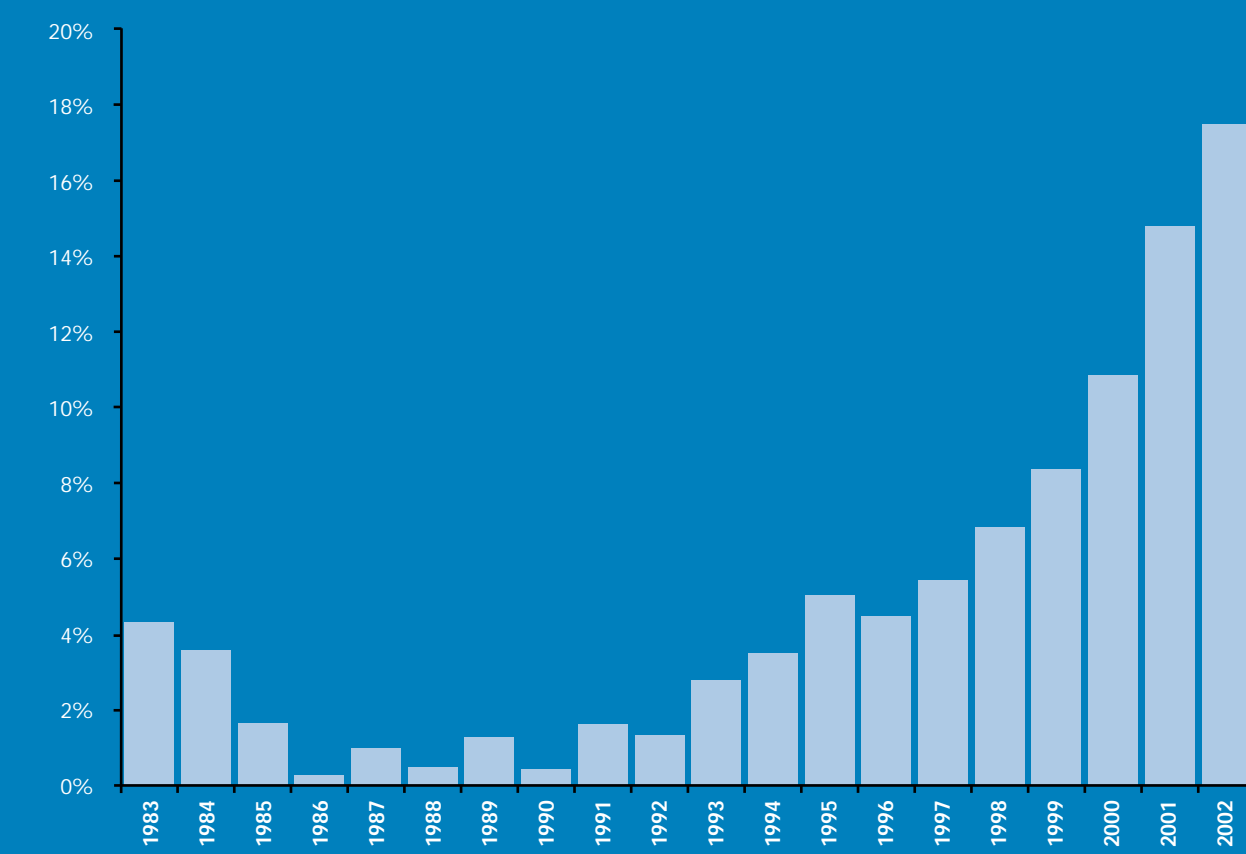
	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>245</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>385</b>	<b>301</b>	<b>761</b>	<b>349</b>	<b>478</b>

Reclamacions 1993-2002



També és significativa l'evolució dels percentatges de reclamacions davant del total de consultes. Aquí la tendència és una mica diferent. Després del primer any es va produint un descens fins al 1988, moment en el qual s'inverteix la corba i amb petites excepcions arriba al 17% actual.

Percentatge de reclamacions front a la demanda d'informació 1983-2002



Reclamacions respecte a les consultes. 1983-1991

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Consultes	3.541	6.640	15.476	28.300	38.588	43.339	55.210	37.708	25.410
Informació	3.389	6.395	15.205	28.019	38.203	43.038	54.449	37.359	24.932
Reclamacions	152	245	271	281	385	301	761	349	478
Percentatge de reclamacions	4,31%	3,69%	1,75%	0,98%	1,00%	0,69%	1,38%	0,93%	1,88%

Reclamacions respecte a les consultes. 1992-2002

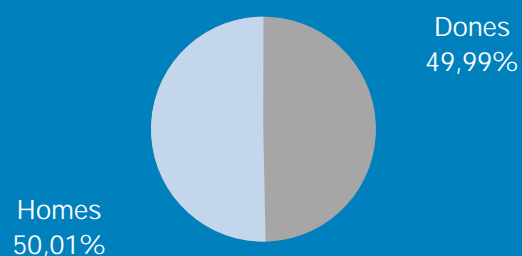
	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
Consultes	23.178	23.276	34.533	62.801	43.725	42.137	41.108	40.529	40.601	42.182	49.324	697.206
Informació	22.788	22.597	33.258	59.193	41.654	39.812	38.303	37.170	36.184	35.952	40.710	658.610
Reclamacions	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325	2.805	3.359	4.417	6.230	8.614	38.596
Percentatge de reclamacions	1,68%	2,92%	3,69%	5,14%	4,74%	5,52%	6,82%	8,29%	10,88%	14,77%	17,46%	5,53%

Des del 1998 s'han anat realitzant enquestes per tal de conèixer el perfil de l'usuari de l'OMIC i d'aquesta forma adequar el servei i la informació. A continuació recollim el resum i la mitjana de les dades dels anys analitzats; podem observar que no hi ha canvis gaire significatius.

### Usuaris per sexe i edat

El percentatge d'homes i dones és gairebé similar, al voltant del 50%. Quant a l'edat, el sector comprès entre els 26 i els 50 anys correspon a més del 40%, i s'observa que al 2001 hi va haver més afluència de joves i gent gran, tendència que no ha continuat.

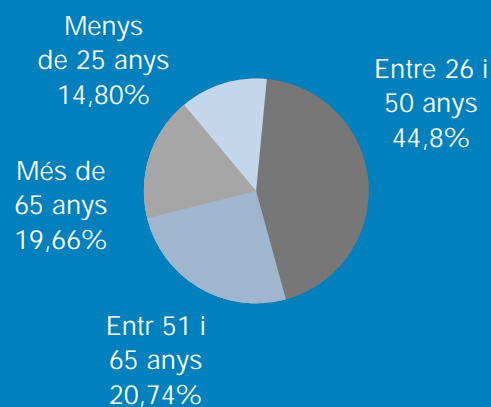
#### Usuaris per sexe. 1998-2002



	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1998-2002
Homes	46,3	46	59	50,11	48,66	50,01
Dones	53,7	54	41	49,89	51,34	49,99
Total	100	100	100	100	100	100

• Dades en percentatge

#### Usuaris per edat. 1998-2002

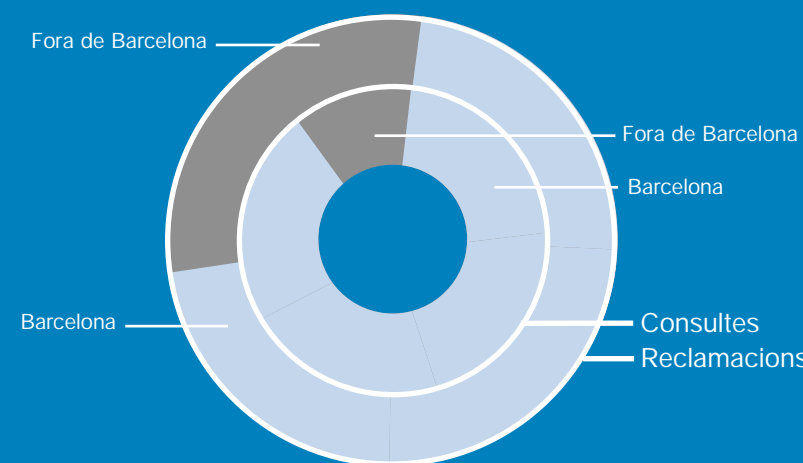


	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1998-2002
Menys de 25 anys	6,9	15	22	20,22	9,86	14,80
De 26 a 50 anys	49,1	38	49	35,27	52,64	44,80
De 51 a 65 anys	23,5	22	16	17,2	25	20,74
Més de 65 anys	20,5	25	13	27,31	12,5	19,66
Total	100	100	100	100	100	100

### Origen dels usuaris

Les consultes procedents d'altres indrets constitueixen una mitjana del 14% respecte del total, amb un fort increment el 2001. Quant a les reclamacions, les de fora de Barcelona són més del 28%, encara que aquest fet és degut al fet que moltes empreses tenen la raó social a la ciutat.

### Usuaris per lloc de residència. 1997-2002



#### Consultes per lloc de residència

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1997-2002
Barcelona	91,50	92,27	93,93	85,00	71,57	82,01	86,05
Fora de Barcelona	8,50	7,73	6,07	15,00	28,43	17,99	13,95
Total	100	100	100	100	100	100	100

#### Reclamacions per lloc de residència

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1997-2002
Barcelona	70,41	73,76	72,85	76,02	64,13	72,31	71,58
Fora de Barcelona	29,59	26,24	27,15	23,98	35,87	27,69	28,42
Total	100	100	100	100	100	100	100

• Dades en percentatge

Per districtes hem observat un fort decreixement de la demanda procedent de Ciutat Vella, encara que és un dels districtes d'on procedeixen més consultes. També s'observa una petita caiguda de la demanda a Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi i Gràcia, davant del creixement de la resta, especialment de Sant Martí. Quant a les reclamacions, la tendència és bastant estable al llarg d'aquests anys, amb una demanda superior de Ciutat Vella, l'Eixample i Sant Martí, que coincideix amb les consultes.

### Consultes per districte de residència 1997-2002

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1997-2002
Ciutat Vella	31,40	25,46	35,04	20,52	15,48	13,12	23,51
Eixample	20,70	14,29	20,38	16,41	15,48	20,18	17,90
Sants-Montjuïc	10,65	7,78	15,28	7,82	9,49	7,96	9,83
Les Corts	4,46	7,78	3,55	7,73	7,22	7,47	6,37
Sarrià-Sant Gervasi	6,45	6,51	3,00	7,06	7,34	3,92	5,71
Gràcia	8,06	9,05	8,01	11,16	11,66	8,74	9,45
Horta-Guinardó	5,75	7,92	3,82	7,24	6,71	7,96	6,57
Nou Barris	4,52	4,10	2,82	5,53	8,77	7,44	5,53
Sant Andreu	3,23	8,20	4,55	6,80	7,12	9,79	6,61
Sant Martí	4,78	8,91	3,55	9,73	10,73	13,42	8,52
Total Barcelona	100	100	100	100	100	100	100

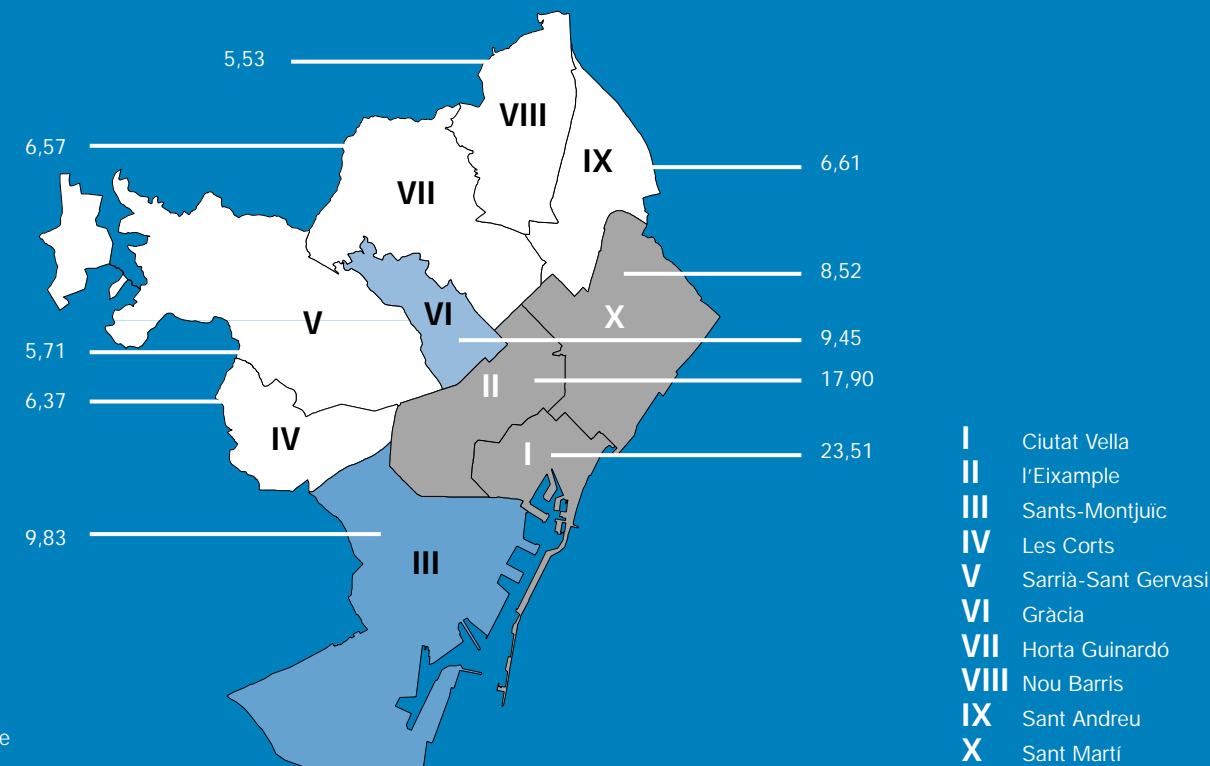
• Dades en percentatge

Reclamacions per districte de residència 1997-2002

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1997-2002
Ciutat Vella	13,37	16,37	18,95	15,96	14,36	12,61	15,28
Eixample	20,40	18,66	18,54	20,10	17,18	20,59	19,24
Sants-Montjuic	6,05	7,35	6,01	6,62	7,70	8,75	7,08
Les Corts	7,27	5,61	5,97	6,97	7,86	6,95	6,77
Sarrià-Sant Gervasi	5,38	5,56	4,71	6,13	6,26	4,51	5,42
Gràcia	8,31	7,93	7,73	8,87	7,33	8,85	8,17
Horta-Guinardó	6,60	7,39	7,73	8,28	8,93	9,25	8,03
Nou Barris	10,20	9,62	9,37	7,59	8,81	7,34	8,82
Sant Andreu	9,53	9,52	9,41	6,94	8,93	9,07	8,90
Sant Martí	12,89	11,99	11,58	12,54	12,64	12,08	12,29
<b>Total Barcelona</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

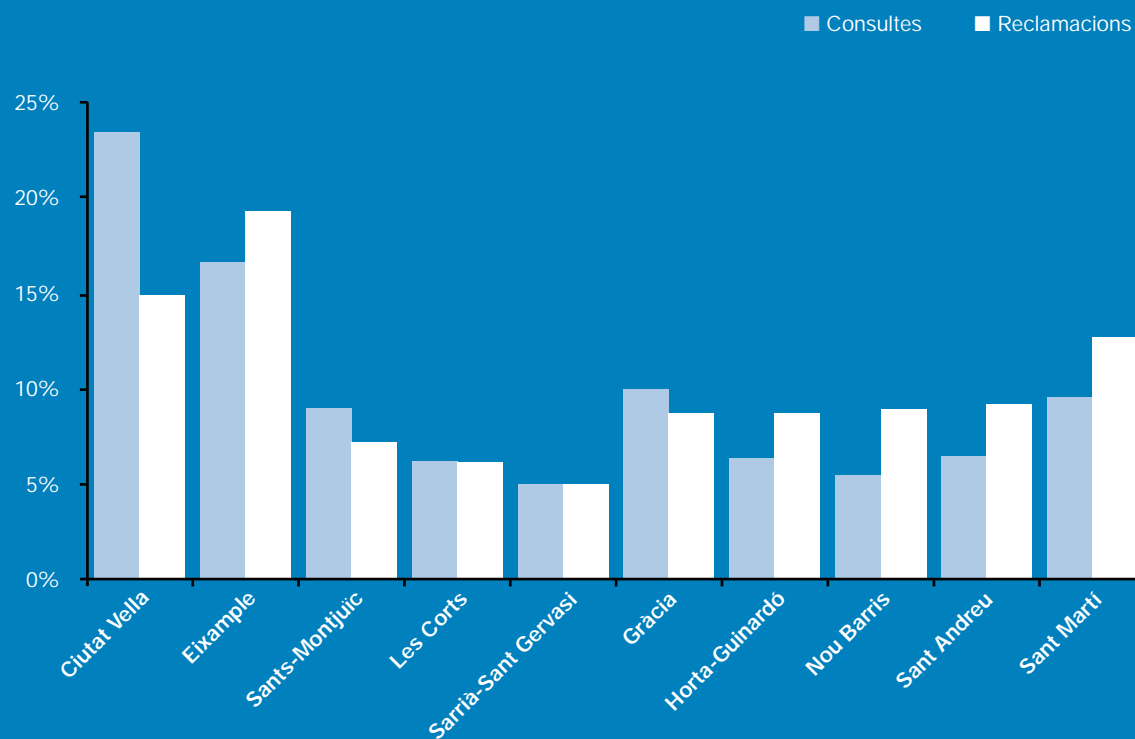
• Dades en percentatge

Districte origen de les consultes

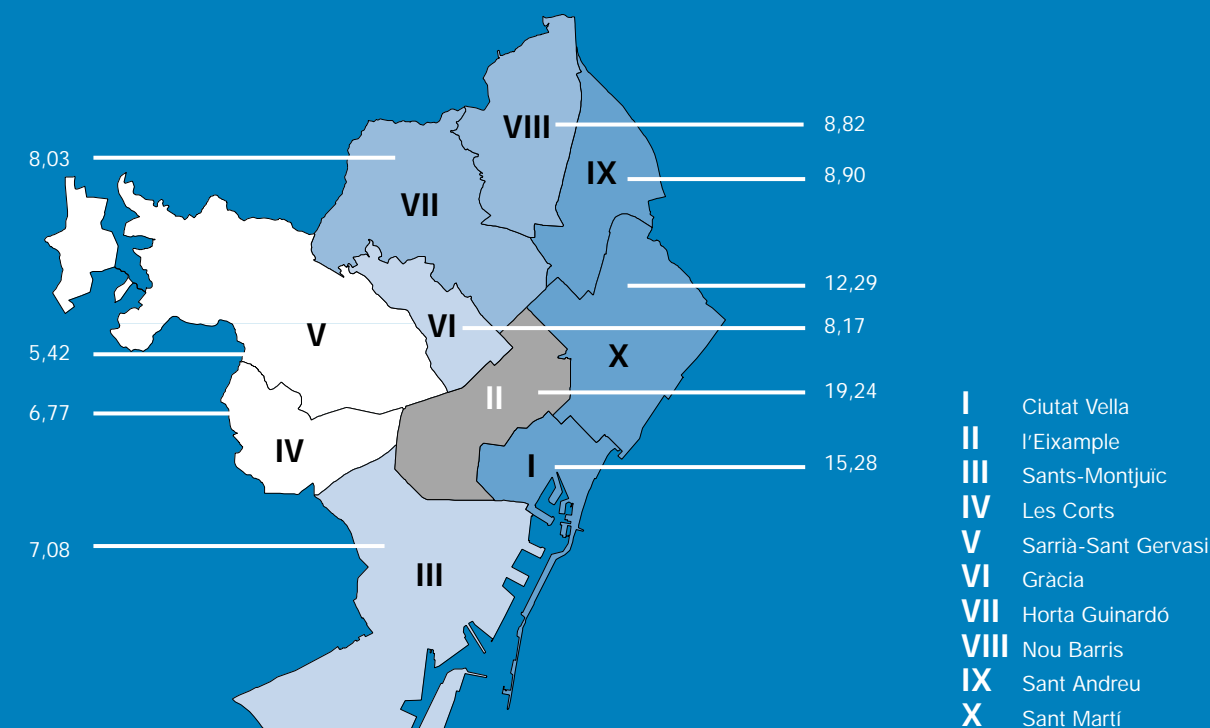


• Dades en percentatge

Districte origen de consultes i reclamacions 1997-2002



Districte origen de les reclamacions

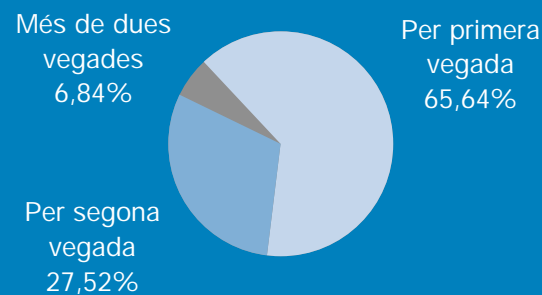


• Dades en percentatge

### Coneixement del servei

Un altre indicador que ens ha interessat ha estat el grau de coneixement del servei i com l'usuari l'ha conegut. En el primer cas cal dir que ens trobem amb un 35% d'usuaris que hi han acudit més d'una vegada. En el segon, quant a com s'ha tingut coneixement de l'OMIC, no podem destacar cap mitjà com a més representatiu, encara que el 010 Barcelona Informació, les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels districtes i el telèfon tenen els percentatges més elevats.

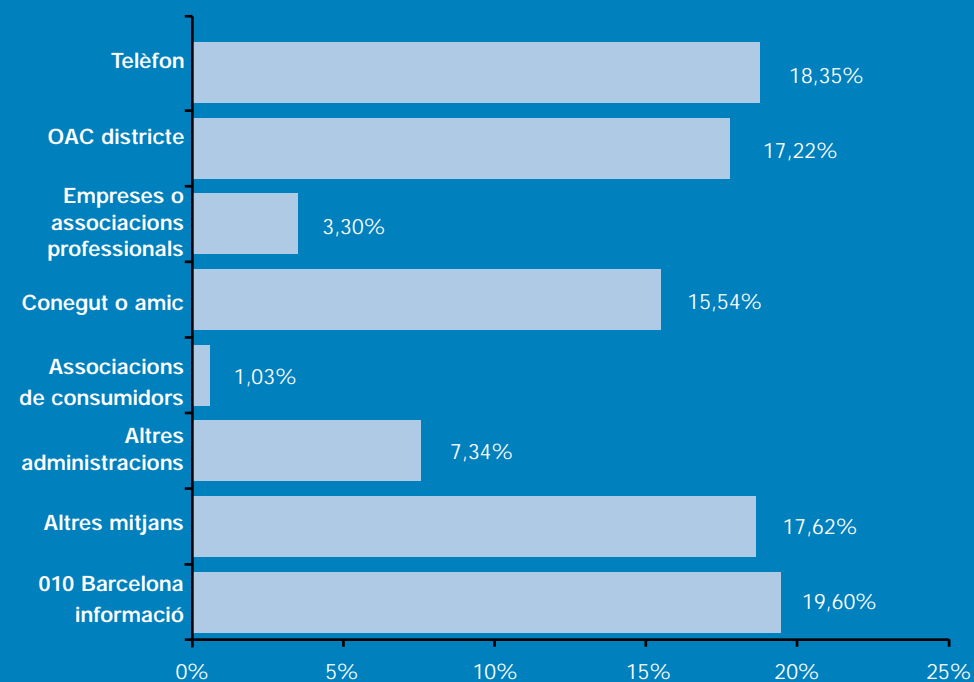
#### Coneixement de l'OMIC 1999-2002



	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1999-2002
Per primera vegada	67	77	59,14	59,41	65,64
Per segona vegada	29	20	32,96	28,12	27,52
Més de dues vegades	4	3	7,90	12,47	6,84
Total	100	100	100	100	100

• Dades en percentatge

#### Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC 1999-2002



#### Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC 1999-2002

	1999	2000	2001	2002	Mitjana 1999-2002
010 Barcelona informació	21	23	16,26	18,13	19,60
Altres mitjans	12	13	21,57	23,89	17,62
Altres administracions	9	9	6,59	4,76	7,34
Associacions de consumidors	1	1	2,12	0	1,03
Conegut o amic	16	8	18,42	19,74	15,54
Empreses o associacions professionals	3	2	3,44	4,76	3,30
OAC districte	17	22	15,66	14,21	17,22
Telèfon	21	22	15,94	14,51	18,35
Total	100	100	100	100	100

• Dades en percentatge

Finalment, dins d'aquest apartat cal fer una petita menció a la utilització d'Internet. Si ens basem en els formularis rebuts creiem que un dels objectius, la facilitat d'accés, s'està aconseguint, atès que més del 58% dels usuaris han fet els tràmits fora de l'horari laboral de l'OMIC.

#### Horari d'accés a la web 2000-2002



	2000	2001	2002	Mitjana 2000-2002
Horari laboral de l'OMIC	36,89	47,17	40,58	41,55
Horari no laboral de l'OMIC	63,11	52,83	59,42	58,45
Total	100	100	100	100

• Dades en percentatge



## Sectors de consum

Remarquem que l'habitatge ha estat des de 1985 el que més ha interessat als ciutadans i ciutadanes que han utilitzat l'OMIC, i es pot observar un fort increments els anys 1989, 1990 i 1995, mentre que l'any 2002 ha deixat el primer lloc a les qüestions relacionades amb els serveis, els quals van tenir una forta incidència l'any 1989 i han anat en constant augment des del 1999.

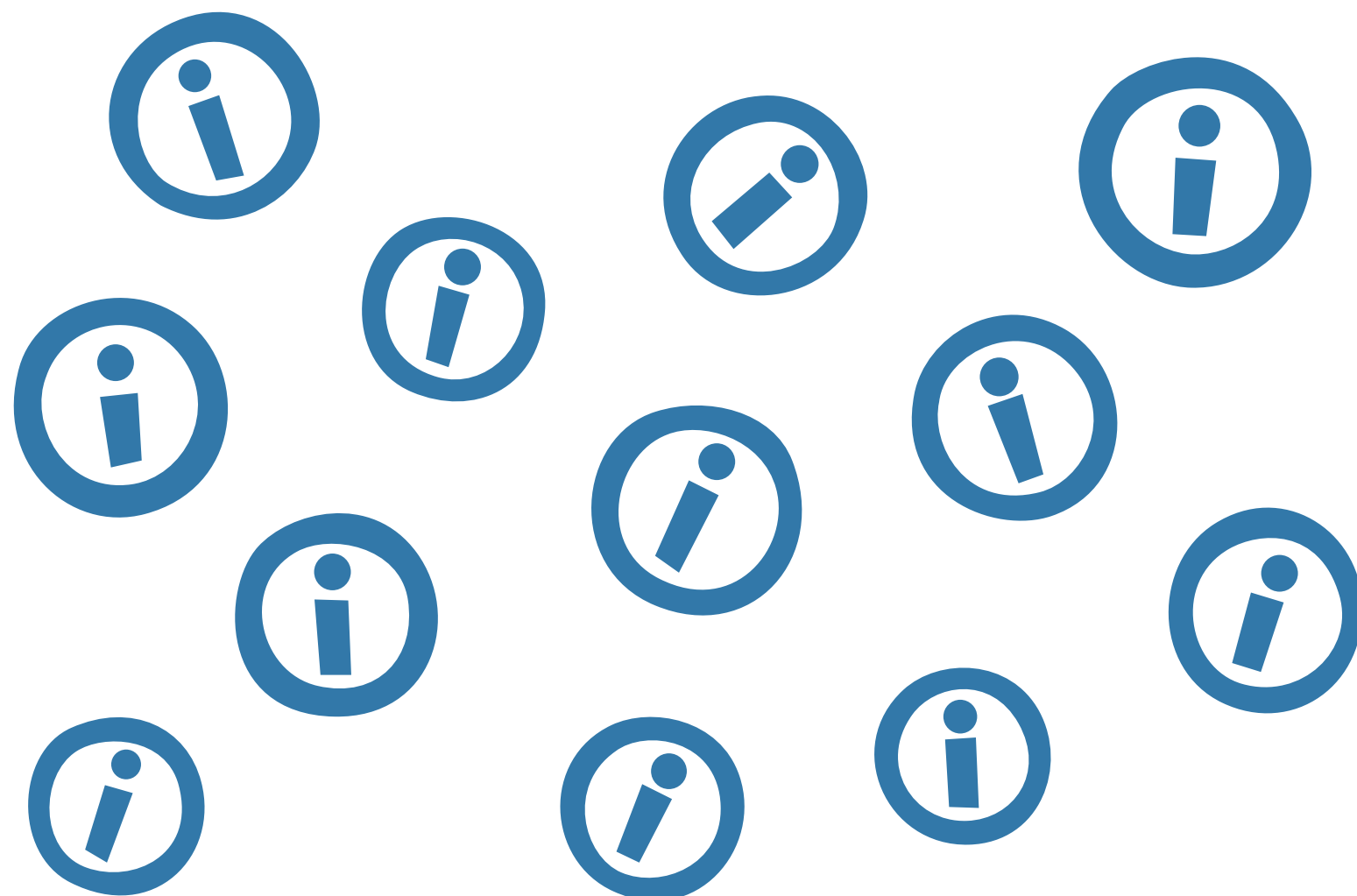
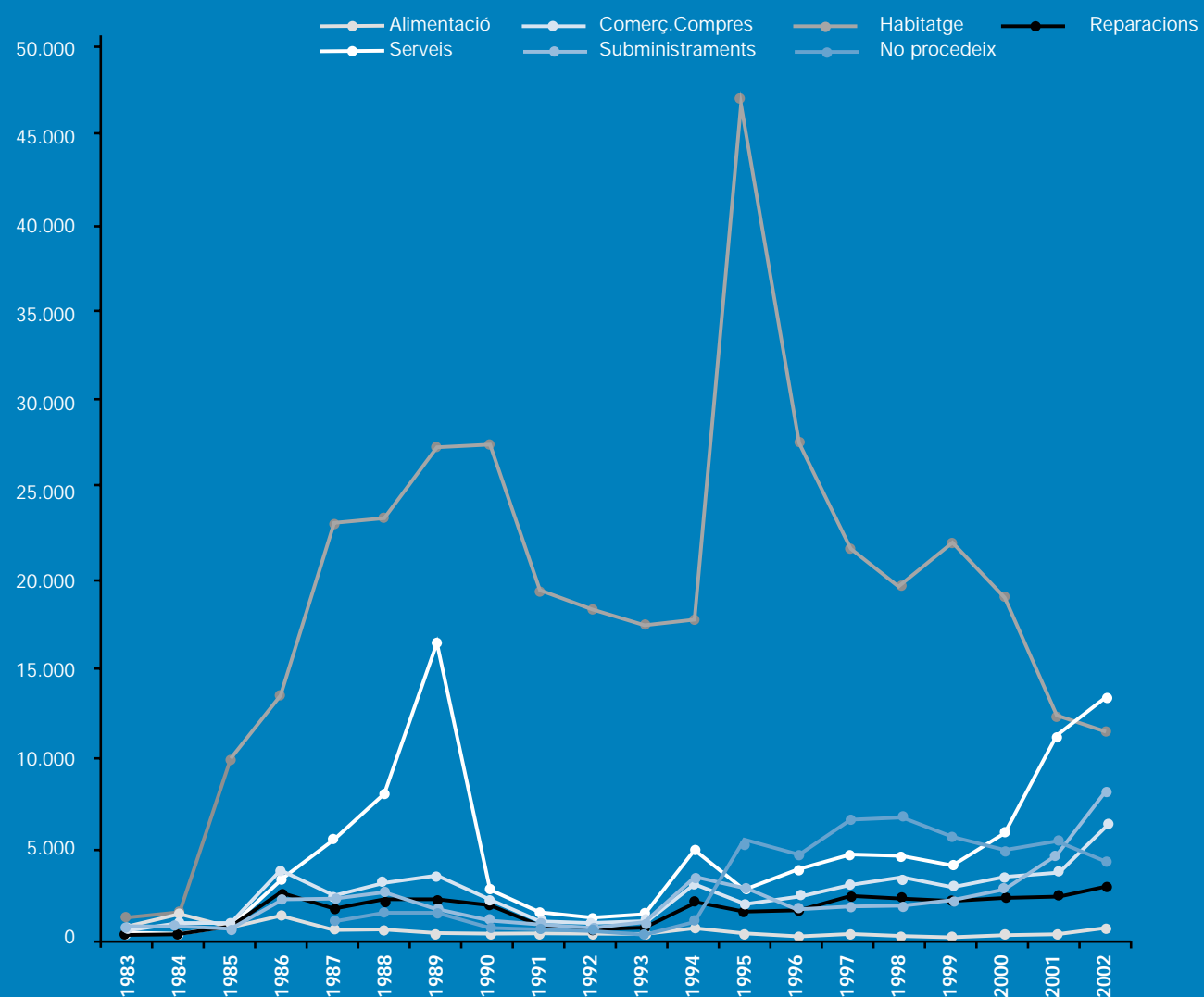
Sectors de consum. Consultes 1983-1991

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Alimentació	1.416	1.925	1.238	1.690	694	512	243	213	249
Comerç. Compres	673	1.194	933	4.133	2.561	3.526	3.920	2.353	1.572
Habitatge	708	1.860	10.524	13.867	23.594	23.730	27.748	27.803	19.778
Reparacions	70	316	716	2.540	1.886	2.291	2.381	2.039	885
Serveis	558	238	1.051	3.456	5.805	8.412	16.814	3.147	1.568
Subministraments	116	1.107	1.014	2.614	2.825	3.101	2.257	1.459	1.243
Subtotal	3.541	6.640	15.476	28.300	37.365	41.572	53.363	37.014	25.295
No procedeix	-	-	-	-	1.223	1.767	1.847	694	115
Total	3.541	6.640	15.476	28.300	38.588	43.339	55.210	37.708	25.410

Sectors de consum. Consultes 1992-2002

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
Alimentació	384	426	780	145	337	266	249	216	285	463	524	12.255
Comerç. Compres	1.174	1.185	3.240	1.1998	2.816	3.227	3.813	3.085	3.826	4.202	6.766	56.197
Habitatge	18.625	17.800	18.130	46.848	27.959	21.845	20.107	22.290	19.387	12.643	11.795	387.041
Reparacions	634	781	2.388	1.857	1.754	2.565	2.669	2.439	2.655	2.666	3.232	36.764
Serveis	1.249	1.709	5.127	2.969	4.029	4.902	4.857	4.248	6.202	11.511	13.741	101.593
Subministraments	999	1.145	3.631	3.138	1.883	2.167	2.282	2.442	3.075	5.105	8.589	50.192
Subtotal	23.065	23.046	33.296	56.955	38.778	34.972	33.977	34.720	35.430	36.590	44.647	644.042
No procedeix	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165	7.131	5.809	5.171	5.592	4.677	53.164
Total	23.178	23.276	34.533	62.401	43.725	42.137	41.108	40.529	40.601	42.182	49.324	697.206

Sectors de consum. Consultes 1983-2002



Un estudi més detallat de les qüestions que demanen els consumidors i les consumidoras es pot veure a la taula següent. En primer lloc destaquem que l'alimentació, segurament el motiu principal pel qual es van crear les OMIC, no arriba al 50% ni tan sols en els primers anys d'existència del servei, i en aquests moments és testimonial, encara que cal dir que l'existència d'un servei específic a l'Ajuntament pot ser una de les causes. En segon lloc cal mencionar l'evolució de les consultes sobre habitatge i l'administració, en descens davant d'altres problemes, i amb puntes informatives molt importants causades per noves normatives. En tercer lloc es poden observar augments importants de la demanda en anys puntuals en gran part dels sectors. I finalment cal esmentar una forta demanda sobre temes aliens a consum que, juntament amb l'atenció a persones d'altres municipis, provoquen un increment de treball no relacionat amb la finalitat del servei.

**Temes objecte de consulta. 1983-1991**

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
<b>ALIMENTACIÓ</b>									
Alimentació	1.416	1.925	1.238	1.690	694	512	243	213	249
<b>COMERÇ. COMPRES</b>									
Productes diverses	-	-	4	99	786	784	1.071	311	377
Automòbils	142	398	155	857	466	878	774	356	372
Calçat. Tèxtil	177	265	310	849	401	561	835	635	291
Electrodomèstics	354	531	464	2.328	645	820	662	734	416
Mobles. Decoració	-	-	-	-	263	483	578	317	116
<b>HABITATGE</b>									
Habitatge	708	1.860	1.800	2.559	3.281	3.949	3.589	9.457	4.720
Arrendament	-	-	7.633	9.368	15.633	15.300	19.121	16.546	13.554
Compra	-	-	1.091	1.940	4.680	4.481	5.038	1800	1.504
Temps compartit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>REPARACIONS</b>									
Altres reparacions	70	316	716	1.964	570	727	1.085	580	253
Instal·ladors	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Electrodomèstics	-	-	-	576	576	659	581	562	235
Automòbils	-	-	-	-	740	905	715	897	397
<b>SERVEIS</b>									
Agències de viatge	-	-	-	-	276	526	157	61	74
Altres serveis	-	-	-	-	847	1.541	1.523	1099	318
Assegurances	-	-	160	666	695	487	601	579	179
Ensenyament	36	43	58	190	100	138	152	48	35
Entitats financeres	-	-	-	-	148	436	264	190	105
Oci i cultura	-	-	-	-	67	77	46	47	-
Administració	212	195	774	2.200	2.668	3.950	13.211	682	787
Sanitat	-	-	59	400	651	829	465	286	44
Restauració	-	-	-	-	214	247	240	58	2
Transports	310	-	-	-	139	181	155	97	24
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>116</b>	<b>1.107</b>							
Aigua	-	-	231	613	715	769	565	289	312
Electricitat	-	-	405	1.031	1.049	1.023	740	541	384
Gas. Butà	-	-	242	550	662	688	405	331	262
Telecomunicacions	-	-	136	420	399	621	547	298	285
<b>SUBTOTAL</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>37.365</b>	<b>41.572</b>	<b>53.363</b>	<b>37.014</b>	<b>25.295</b>
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>									
No és procedent	-	-	-	-	1.223	1.767	1.847	694	115
<b>Total</b>	<b>3.541</b>	<b>6.640</b>	<b>15.476</b>	<b>28.300</b>	<b>38.588</b>	<b>43.339</b>	<b>55.210</b>	<b>37.708</b>	<b>25.410</b>

• De 1983 a 1985 no disposem de dades específiques d'alguns sectors

**Temes objecte de consulta. 1992-2002**

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
<b>ALIMENTACIÓ</b>												
Alimentació	384	426	780	145	337	266	249	216	285	463	524	12.255
<b>COMERÇ. COMPRES</b>												
Productes diverses	227	251	972	532	1.067	1.391	2.054	1.532	2.101	1.837	2.806	18.202
Automòbils	225	223	664	430	400	478	528	416	332	349	1.030	9.473
Calçat. Tèxtil	164	257	512	339	373	347	352	277	298	613	859	8.715
Electrodomèstics	355	212	737	419	568	496	443	402	346	773	1.249	12.954
Mobles. Decoració	203	242	355	278	408	515	436	458	749	630	822	6.853
<b>HABITATGE</b>												
Habitatge	3.724	3.562	1.272	1.811	680	1.102	1.163	4.221	5.423	4.082	3.109	62.072
Arrendament	13.350	12.863	14.563	43.982	26.114	19.551	17.489	16.914	12.828	7.790	7.390	289.989
Compra	1.551	1.356	1.856	723	726	951	1.283	1.056	1.036	715	1.210	32.997
Temps compartit	-	19	439	332	439	241	172	99	100	56	86	1.983
<b>REPARACIONS</b>												
Altres reparacions	146	320	987	354	359	704	1.026	1.024	1.205	1.107	1.614	15.127
Instal·ladors	-	-	25	346	204	450	305	245	268	449	606	2.898
Electrodomèstics	249	309	771	596	680	680	582	492	561	688	453	9.250
Automòbils	239	152	605	561	511	731	756	678	621	422	559	9.489
<b>SERVEIS</b>												
Agències de viatge	66	132	763	445	503	687	525	646	744	1.001	1.094	7.700
Altres serveis	255	337	847	512	1.107	1.524	1.574	969	938	990	1.907	16.288
Assegurances	261	253	887	429	618	749	686	760	814	1.037	1.553	11.414
Ensenyament	23	81	393	191	327	396	464	516	736	3.832	4.499	12.258
Entitats financeres	177	216	947	569	531	696	639	477	583	1.701	1.627	9.306
Oci i cultura	7	2	78	40	70	59	60	42	159	227	693	1.674
Administració	437	527	536	177	56	107	143	133	1.310	1.430	951	30.486
Sanitat	7	44	368	213	379	259	265	185	236	397	392	5.479
Restauració	3	44	103	220	154	177	248	256	291	390	218	2.865
Transports	13	73	205	173	284	248	253	264	391	506	807	4.123
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>												<b>1.223</b>
Aigua	156	247	814	536	343	427	436	349	352	371	442	7.967
Electricitat	325	272	885	683	375	475	375	297	383	554	1.721	11.518
Gas. Butà	258	282	1.040	1.155	611	677	722	431	554	781	558	10.209
Telecomunicacions	260	344	892	764	554	588	749	1.365	1.786	3.399	5.868	19.275
<b>SUBTOTAL</b>	<b>23.065</b>	<b>23.046</b>	<b>33.296</b>	<b>56.955</b>	<b>38.778</b>	<b>34.972</b>	<b>33.977</b>	<b>34.720</b>	<b>35.430</b>	<b>36.590</b>	<b>44.647</b>	<b>644.042</b>
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>												
No és procedent	113	230	1.237	5.446	4.947	7.165	7.131	5.809	5.171	5.592	4.677	53.164
<b>Total</b>	<b>23.178</b>	<b>23.276</b>	<b>34.533</b>	<b>62.401</b>	<b>43.725</b>	<b>42.137</b>	<b>41.108</b>	<b>40.529</b>	<b>40.601</b>	<b>42.182</b>	<b>49.324</b>	<b>697.206</b>

• De 1983 a 1985 no disposem de dades específiques d'alguns sectors

També a títol informatiu hem elaborat la taula resum de les reclamacions rebudes, una vegada actualitzats els temes estadístics a la demanda d'avui. Encara que no disposem de dades individualitzades per temes fins al 1991, es pot observar l'increment de tots els sectors i en els últims anys en especial els serveis i els subministraments, mentre que l'habitatge, després d'una forta pujada el 1995, s'ha estabilitzat. Finalment, cal aclarir que fins al 1993 no es van acceptar reclamacions referents a la compra o al lloguer d'habitatges.

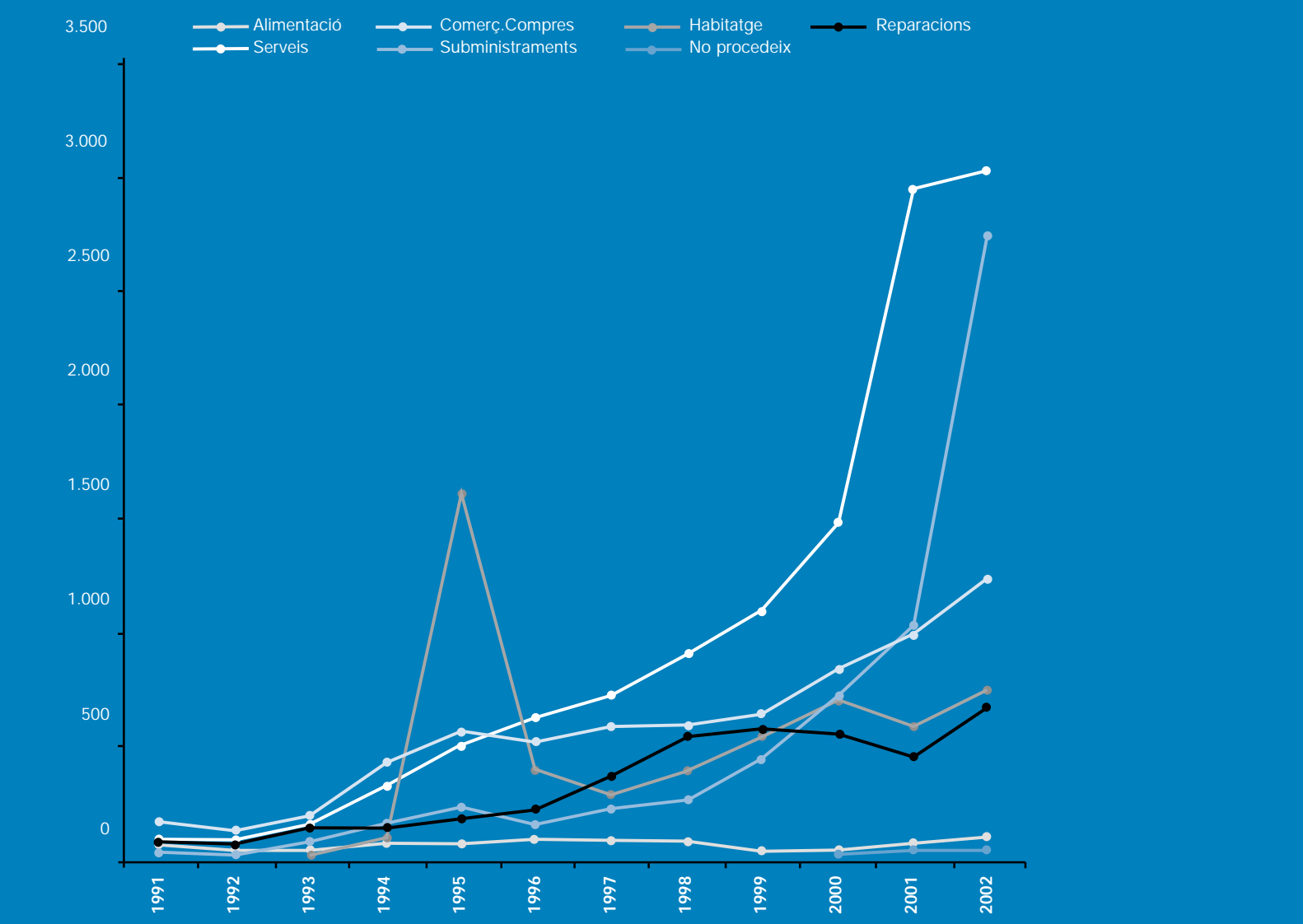
### Sectors de consum. Reclamacions 1983-1991

Reclamacions	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Alimentació	-	-	-	-	-	-	-	-	76
Comerç. Compres	-	-	-	-	-	-	-	-	179
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparacions	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Serveis	-	-	-	-	-	-	-	-	95
Subministraments	-	-	-	-	-	-	-	-	49
Subtotal	152	245	271	281	385	301	761	349	478
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>245</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>385</b>	<b>301</b>	<b>761</b>	<b>349</b>	<b>478</b>

### Sectors de consum. Reclamacions 1992-2002

Reclamacions	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
Alimentació	56	53	78	87	103	96	85	49	57	73	107	920
Comerç. Compres	132	199	448	574	527	586	579	648	851	1.012	1.252	6.987
Habitatge	-	15	85	1.612	400	293	397	544	701	600	737	5.384
Reparacions	65	159	162	197	230	377	562	571	558	476	691	4.127
Serveis	93	167	329	508	629	732	912	1.089	1.485	2.952	3.010	12.001
Subministraments	44	86	173	230	182	241	270	458	727	1.046	2.752	6.258
Subtotal	390	679	1.275	3.208	2.071	2.325	2.805	3.359	4.379	6.159	8.549	38.422
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	38	71	65	174
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>38.596</b>

### Sectors de consum. Reclamacions 1991-2002



Una anàlisi més detallada tan sols ens revela que l'any 1995 quasi el 50% de les reclamacions eren degudes al lloguer de l'habitatge, i que l'increment en termes absoluts s'ha donat en la major part dels temes. Finalment, s'observa en els darrers anys com la presència dels problemes en els mitjans de comunicació es reflecteixen en un nombre superior de casos presentats.



**Temes objecte de reclamació. 1991-2002**

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	TOTALS
<b>DOCUMENTACIÓ</b>													
Documentació	76	56	53	78	87	103	96	85	49	57	73	107	920
<b>MERÇ. COMPRES</b>													
Productes diversos	82	71	55	198	314	261	262	222	254	427	434	552	3.132
Automòbils	19	10	33	54	55	45	64	55	72	69	84	120	680
Textil	26	18	58	55	81	73	64	83	91	95	80	125	849
Electrodomèstics	28	22	9	83	68	95	105	129	113	120	291	308	1.371
Decoració	24	11	44	58	56	53	91	90	118	140	123	147	955
<b>ALLOTJAMENT</b>													
Al allotjament	-	-	-	8	47	34	25	17	46	149	242	272	840
Allogerament	-	-	-	47	1.485	288	210	273	396	433	302	391	3.825
Compra	-	-	-	14	44	25	25	83	83	105	49	55	483
Compartit	-	-	15	16	36	53	33	24	19	14	7	19	236
<b>REPARACIONS</b>													
Reparacions	23	20	95	56	42	68	135	204	209	263	242	394	1.751
Instal·ladors	-	-	-	11	30	33	60	121	78	72	28	137	570
Electrodomèstics	17	20	57	40	66	56	91	97	75	85	85	95	784
Automòbils	39	25	7	55	59	73	91	140	209	138	121	65	1.022
<b>SERVEIS</b>													
Serveis de viatge	4	13	25	37	53	62	116	75	88	145	118	347	1.083
Serveis	59	70	67	85	114	177	189	252	234	246	230	534	2.257
Segurances	5	-	4	37	75	74	75	83	137	116	133	258	997
Allogerament	8	9	11	49	52	75	108	122	202	252	1.300	1.202	3.390
Crèdits financers	-	-	17	20	37	37	39	69	84	195	567	128	1.193
Esports i cultura	-	-	-	7	10	17	24	15	19	65	61	216	434
Administració	3	-	-	15	26	10	15	49	36	146	168	48	516
Al allotjament	4	-	1	44	43	60	46	47	42	44	52	38	421
Allogerament	1	1	32	6	21	45	68	116	146	152	167	100	855
Esports	11	-	10	29	77	72	52	84	101	124	156	139	855
<b>ADMINISTRACIONS</b>													
Administració	17	10	19	28	51	31	28	35	32	62	26	43	382
Electricitat	19	20	21	42	57	44	61	53	66	78	56	956	1.473
Gas Butà	8	9	14	34	28	28	66	32	39	106	91	79	534
Comunicacions	5	5	32	69	94	79	86	150	321	481	873	1.674	3.869
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.379</b>	<b>6.159</b>	<b>8.549</b>	<b>35.677</b>
<b>ÉS PROCEDENT</b>													
És procedent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	71	65	174
<b>Total 1991-2002</b>	<b>478</b>	<b>390</b>	<b>679</b>	<b>1.275</b>	<b>3.208</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>35.851</b>
<b>Total 1983-2002</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>38.596</b>

**Qüestions principals**

**Problemes més freqüents objecte de reclamació 1996-2002**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
Agències d'habitatge	26	34	34	122	164	197	134	711
Contracte	45	60	60	34	188	276	361	1.024
Devolució	131	153	223	233	286	274	617	1.917
Documentació	29	59	161	126	536	188	222	1.321
Factures	41	62	146	238	270	393	436	1.586
Frau	64	57	190	163	72	78	194	818
Garantia	72	101	89	115	55	108	335	875
Incompliment	327	281	698	867	1.296	1.256	1.446	6.171
Internet	-	-	-	-	58	148	194	400
Telefonia mòbil	-	-	-	-	-	165	886	1.051
Paga i senyal	25	45	28	39	19	20	30	206
Preu	136	111	170	132	227	268	259	1.303
Protecció de dades	-	-	-	10	8	4	3	25
Publicitat	87	123	65	60	33	449	51	868
Qualitat	356	298	500	563	606	108	1.078	3.509
Rebaixes	6	6	2	4	16	7	3	44
Temes diversos	546	779	317	499	471	986	2.239	5.837
Venda directa	180	156	122	154	112	1.305	126	2.155
<b>Total</b>	<b>2.071</b>	<b>2.325</b>	<b>2.805</b>	<b>3.359</b>	<b>4.417</b>	<b>6.230</b>	<b>8.614</b>	<b>29.821</b>



### Gestió

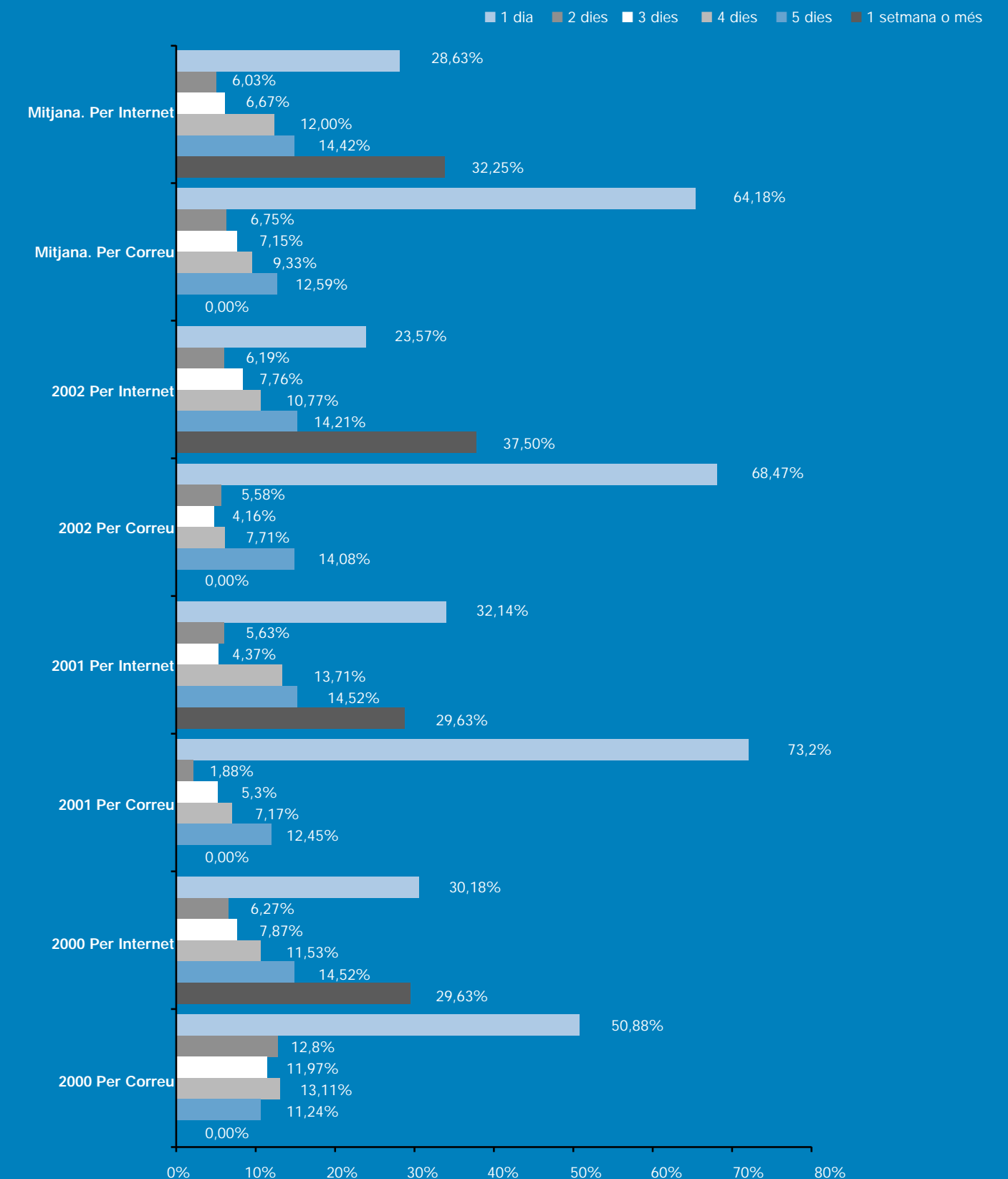
Quan es va posar en marxa Internet es va iniciar la recollida de dades per conèixer el temps emprat en la gestió de les reclamacions. Hi ha dos aspectes que permeten més rapidesa en aquesta gestió; d'una banda, l'eliminació dels tràmits més burocràtics com ara la preparació de cartes, les fotocòpies, l'ensobrada, etc. permeten una més agilitat i així podem donar resposta a més del 32% de consumidors i consumidoras l'endemà. La tendència és exactament la contrària quan s'utilitza el correu com a mitjà de comunicació, ja que el 64% es gestiona la setmana següent. A més, caldria aclarir que la resposta mitjançant el correu electrònic és en temps real, és a dir, una vegada preparada s'envia a l'usuari, que la rep immediatament. En canvi, mitjançant el correu caldria afegir el temps des que la carta surt de l'OMIC fins que arriba al destinatari.

stió

	2000		2001		2002		Mitjana 2000-2002	
	Per correu*	Per Internet**	Per correu*	Per Internet**	Per correu*	Per Internet**	Per correu*	Per Internet**
	-	29,63	-	29,63	0,00	37,50	-	32,25
s	11,24	14,52	12,45	14,52	14,08	14,21	12,59	14,42
s	13,11	11,53	7,17	13,71	7,71	10,77	9,33	12,00
s	11,97	7,87	5,3	4,37	4,16	7,76	7,15	6,67
s	12,8	6,27	1,88	5,63	5,58	6,19	6,75	6,03
mana o més	50,88	30,18	73,2	32,14	68,47	23,57	64,18	28,63
	100	100	100	100	100	100	100	100

clamacions únicament.  
onsultes i reclamacions.  
ides en percentatge

### Gestió



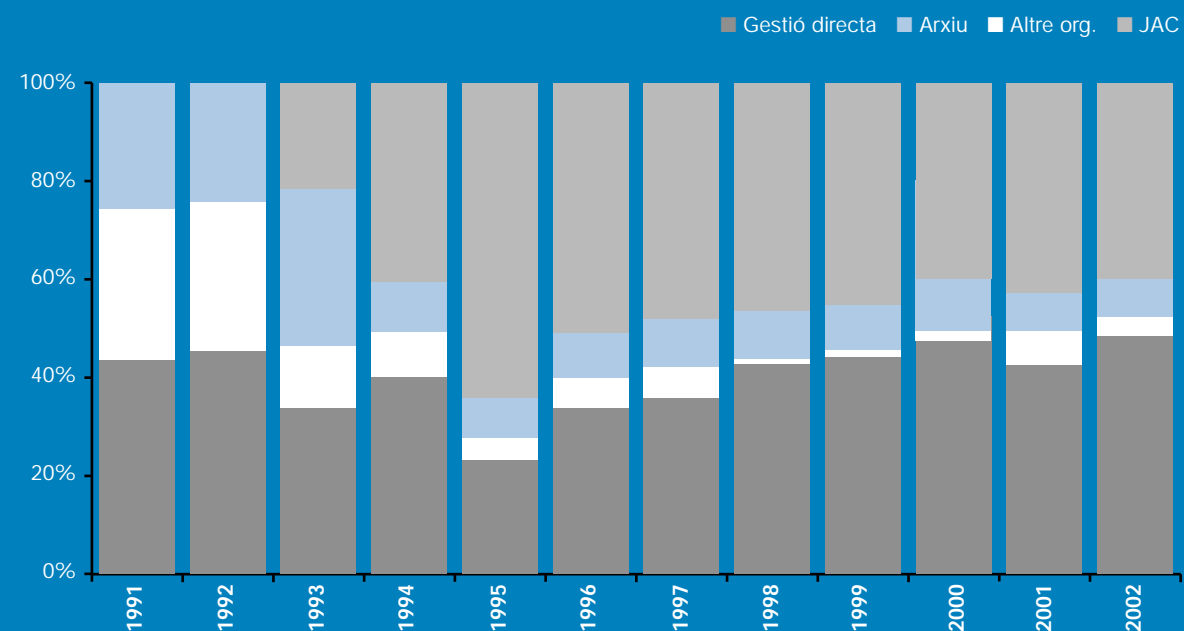
## Resultat de les reclamacions

L'evolució de la conclusió de les reclamacions és, lògicament, paral·lela a la seva entrada. Té més importància conèixer les que s'han tramitat directament al servei, que corresponen a un 43% aproximadament, un percentatge molt similar en relació amb les traslladades a la Junta Arbitral de Consum. De la resta, un 8% va ser derivat a altres serveis de consum, perquè corresponien a empreses radicades fora de la ciutat, i el 4% va ser arxivat per manca de dades suficients per iniciar els tràmits.

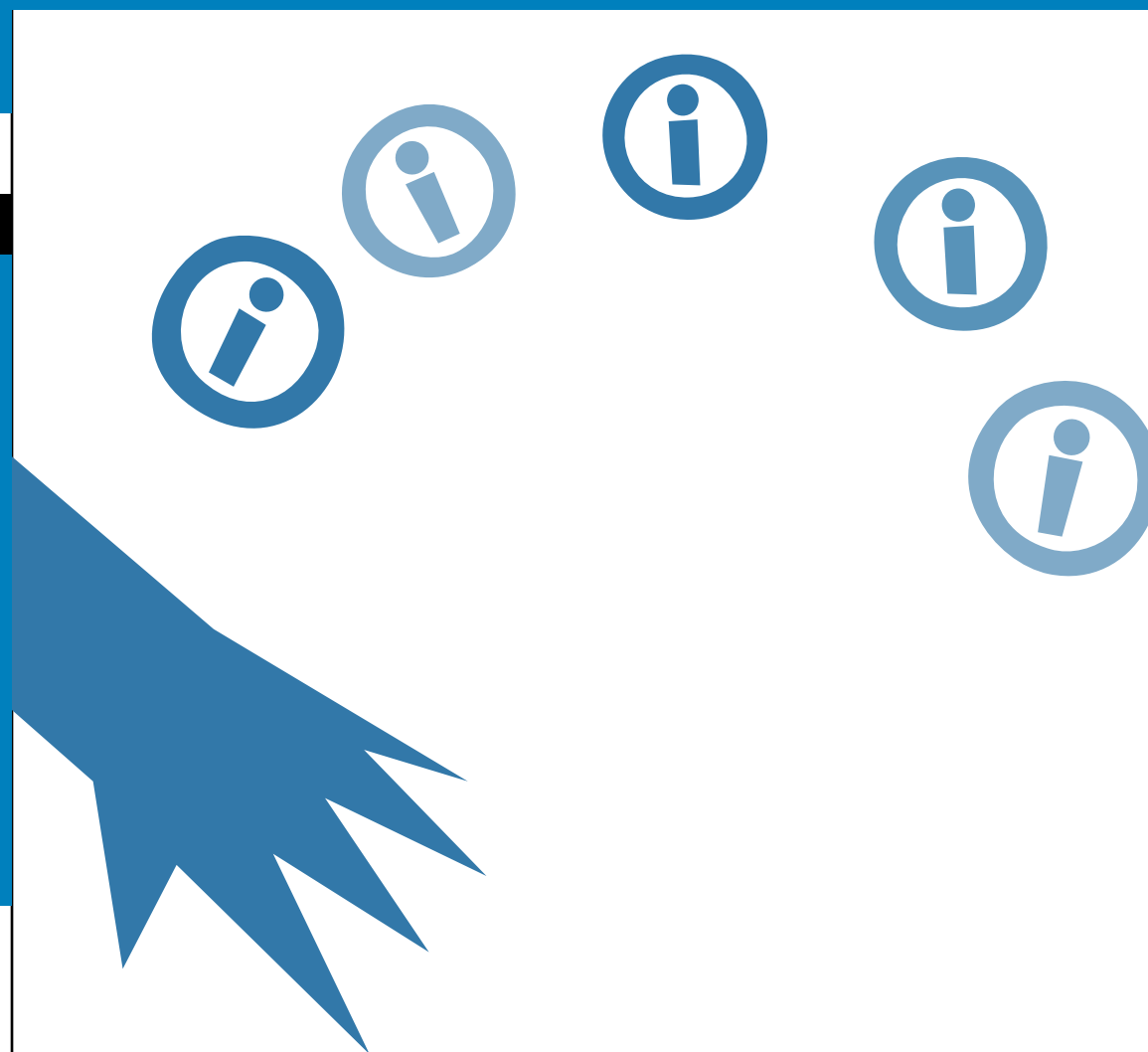
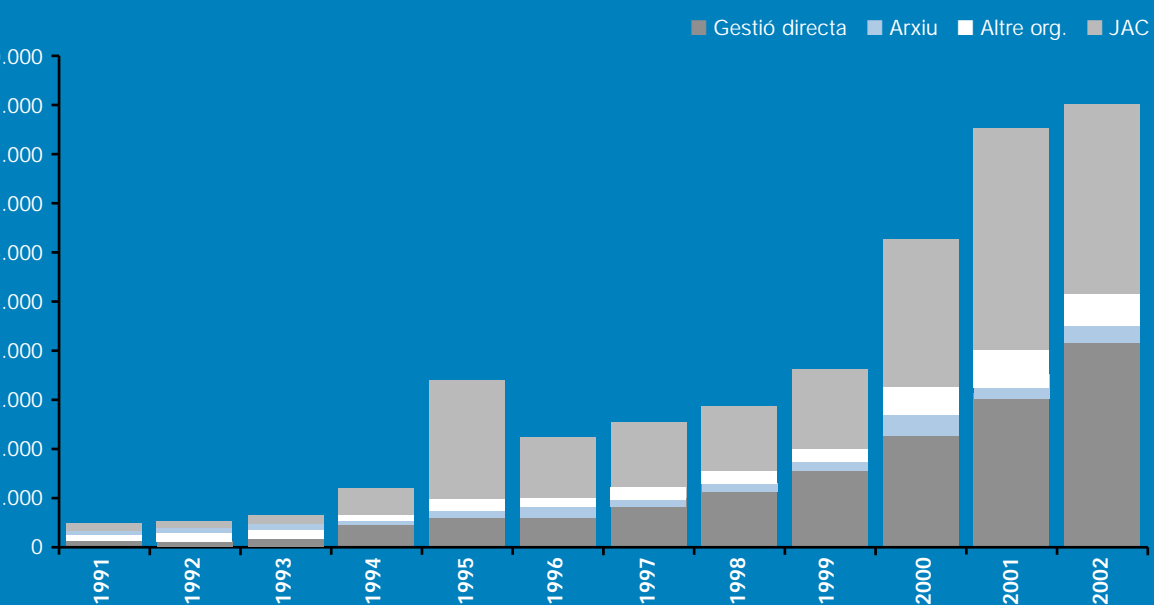
### Tipus de procediment i resultat de les reclamacions

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total	Percentatge
Gestió directa	156	191	187	521	759	679	817	1.286	1.590	2.316	2.937	4.944	16.383	43,94
Arxivades	94	112	68	127	160	101	72	28	32	102	384	176	1.456	3,91
Altres organismes	90	108	174	137	257	256	317	324	308	364	403	282	3.020	8,10
Junta Arbitral de Consum	-	-	133	500	2.185	1.185	1.186	1.458	1.673	1.836	2.762	3.507	16.425	44,05
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>411</b>	<b>562</b>	<b>1.285</b>	<b>3.361</b>	<b>2.221</b>	<b>2.392</b>	<b>3.096</b>	<b>3.603</b>	<b>4.618</b>	<b>6.486</b>	<b>8.909</b>	<b>37.284</b>	<b>100</b>
Cost mitjà per al reclamant	101	113	139	402	429	377	505	690	798	1.211	1.735	2.946	9.446	57,66
Cost mitjà per a l'empresa	55	78	48	119	330	302	312	596	792	1.105	1.202	1.998	6.937	42,34
<b>Total gestió directa</b>	<b>156</b>	<b>191</b>	<b>187</b>	<b>521</b>	<b>759</b>	<b>679</b>	<b>817</b>	<b>1.286</b>	<b>1.590</b>	<b>2.316</b>	<b>2.937</b>	<b>4.944</b>	<b>16.383</b>	<b>100</b>

### Resultats de les reclamacions en percentatges 1991-2002



### Resultats de les reclamacions 1991-2002



percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC

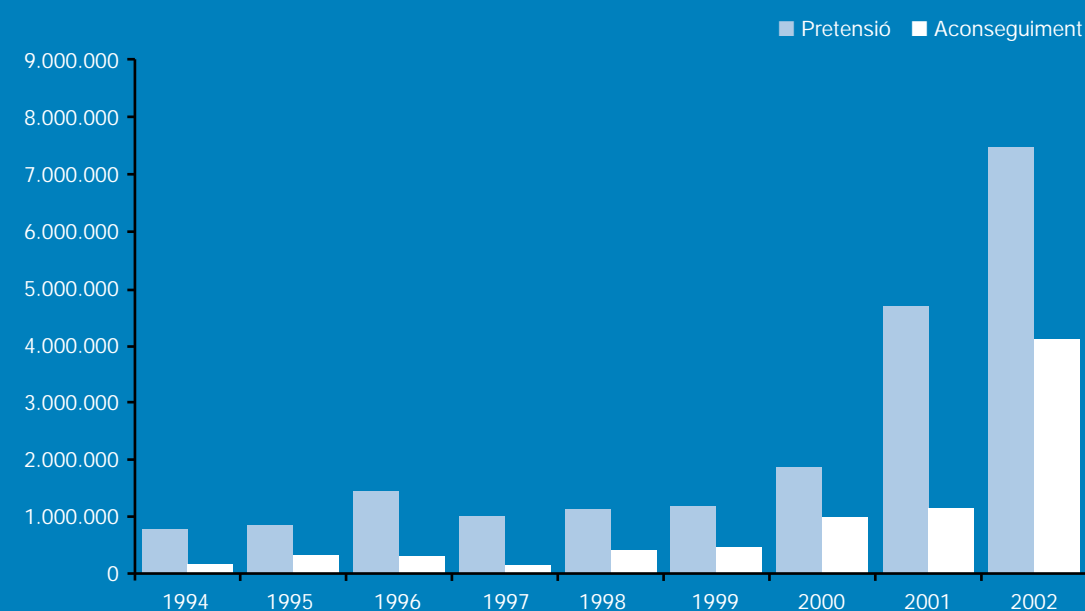
	1999	2000	2001	2002	Total
<b>QUANTIFICACIÓ</b>					
Quantificació	73,33	72,58	65,65	89,90	75,37
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Productes diversos	46,46	51,69	55,48	39,24	48,22
Automòbils	47,83	31,82	46,79	40,32	41,69
Textil	32,22	27,18	16,09	36,97	28,12
Domèstics	31,01	41,44	69,92	65,06	51,86
Decoració	31,15	25,18	17,83	51,33	31,37
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Aturador	48,98	37,97	20,14	44,22	37,83
Indument	51,32	45,05	31,91	71,75	50,01
Esport	41,49	51,35	74,29	64,29	57,86
Equipament compartit	36	12,50	57,14	37,50	35,79
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Reparacions	25,67	26,49	12,84	21,17	21,54
Pladors	21,95	28,77	5,13	27,20	20,76
Domèstics	20,69	14,10	24,21	32,98	23,00
Automòbils	29,68	37,06	20,16	36,51	30,85
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Viatic	25,74	33,53	24,62	34,80	29,67
Servels	46,59	43,33	37,15	49,42	44,12
Segurances	82,31	75,52	68,99	99,14	81,49
Assistència	19,21	37,21	33,98	37,92	32,08
Servels financers	93,81	89,85	99	98,26	95,23
Cultura	50	60,32	48,39	65,13	55,96
Administració	50	73,48	75	41,38	59,97
Esport	37,5	51,11	63,79	70,27	55,67
Decoració	57,05	63,25	21,08	70,11	52,87
Esports	54,72	57,78	18,52	50,38	45,35
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Administració	76,92	88,89	96,43	95,00	89,31
Administració	98,81	98,82	95	98,95	97,90
Butà	85,71	98,59	63,64	86,15	83,52
Comunicacions	38,70	59,53	43,80	50,82	48,21
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
<b>TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS</b>					
Reclamacions procedent	81,13	78,26	98	86,15	86,39

Valoració econòmica de les reclamacions 1994-2002

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
<b>Pretensió</b>	730.662	952.093	1.512.796	811.048	958.152	971.722	1.499.723	4.812.424	7.670.097	19.918.717
<b>Mitjana</b>	573	297	730	349	342	289	339,53	772,45	1.006,51	522,05
<b>Aconseguit</b>	174.636	218.480	187.089	172.653	379.575	379.581	729.484	1.924.813	4.107.039	8.273.350
<b>Mitjana</b>	335	288	276	211	295	239	315	655	830,71	382,75

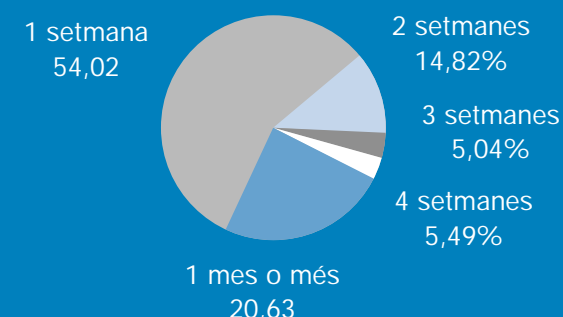
Dades en euros

Valoració econòmica de les reclamacions 1994-2002



Finalment, recollim el temps en el qual s'han conclòs les reclamacions rebudes. Encara que hi ha un percentatge molt elevat en la primera setmana, cal aclarir que aquest correspon en gran mesura als expedients derivats a la Junta Arbitral de Consum o a altres organismes, i per tant la major part de les actuacions portades a terme per l'OMIC es resolen en més temps.

Conclusions de les reclamacions 2000-2002



	2000	2001	2002	Mitjana 2000-2002
<b>1 setmana</b>	26,68	61,02	74,36	54,02
<b>2 setmanes</b>	22,03	20,79	1,63	14,82
<b>3 setmanes</b>	10,28	3,04	1,80	5,04
<b>4 setmanes</b>	11,99	1,77	2,71	5,49
<b>1 mes o més</b>	29,02	13,38	19,50	20,63
<b>Total</b>	100	100	100	100

Dades en percentatge

L'import total de les reclamacions ha crescut també d'una manera considerable, ja que de l'equivalent en pessetes a set-cents trenta mil euros comptabilitzats el 1994, en què es va iniciar la recollida d'aquestes dades, s'ha passat a set milions i mig el 2002. En total són prop de vint milions d'euros al llarg de nou anys, amb una mitjana d'uns cinc-cents. El valor aconseguit, amb independència de quina de les parts hagi pogut tenir raó, ha crescut en paral·lel amb les dades anteriors, i així dels cent setanta-quatre mil euros s'ha passat als més de quatre milions, amb un total de més de vuit milions i una mitjana de tres-cents vuitanta-dos euros per reclamació. Una de les causes d'aquests increments ha estat el fort augment produït en aquests dos últims anys de reclamacions amb una pretensió econòmica elevada, com poden ser les ocasionades per les acadèmies d'ensenyament o les promogudes contra asseguradores i entitats financeres.

# 7

## Objectius i activitats previstos per a l'any 2003



L'objectiu principal per raó de la seva identitat i la normativa vigent és la informació i l'educació dels consumidors i les consumidoras. Per aconseguir-ho i, després de l'estudi i l'anàlisi del que ha estat l'any passat, considerem que caldrà aprofundir en alguns aspectes, dels quals destacarem:

- Aprofundir en les relacions amb els altres serveis de l'Ajuntament i dels instituts municipals. En concret continuar les tasques formatives per tal que es conegui què és i on pot arribar el servei de l'OMIC.
- Fomentar les reunions del Consell Municipal de Consum perquè les associacions de consumidors coneguin amb més profunditat les eines que se'ls pot facilitar per difondre els seus objectius.
- Impulsar la col·laboració amb els mitjans de comunicació perquè siguin coneguts els drets i les obligacions que tenim com a consumidors i consumidoras.
- Continuar amb la utilització de la web com a mitjà de comunicació i de recepció de consultes i reclamacions, no deixant de banda les eines tradicionals com són l'atenció directa o el telèfon.
- Continuar i fomentar les comissions de treball amb altres institucions i organismes, públics i privats, tant de caràcter local com autonòmic i estatal.
- Potenciar la col·laboració amb les organitzacions empresarials i de comerciants per donar a conèixer el consum des d'una òptica imparcial.
- Col·laborar amb l'Institut Municipal d'Educació perquè els drets i els principis bàsics de consum siguin coneguts pels escolars, procurant evitar així desconeixement en compres i contractacions.
- Col·laborar amb l'àrea de Participació Social perquè els col·lectius sensibles tinguin informació adequada sobre els seus drets i deures i es procuri evitar que siguin objecte de frau.
- Promoure, en col·laboració amb el Consell de Formació Professional, que els estudiants dels mòduls de consum puguin realitzar pràctiques en el Servei.
- Realitzar campanyes puntuals d'informació, en concret sobre ensenyament no reglat, agències de lloguer d'habitatges, serveis de telefonia, accés a internet, xarxes de comunicació, compra electrònica, clàusules de contractes, pressupostos, garanties i d'altres que puguin anar sorgint al llarg de l'any.



# 8

## Annex





**AVÍS AL CONSUMIDOR**

**L'EURO**

Us recordem que des de l'1 de juliol les pessetes ja no es poden canviar en les entitats financeres. Tan sols es poden canviar en el Banc d'Espanya.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor  
Ronda Sant Pau, 43-45 bxs. Barcelona  
Horari: dilluns a divendres de 9 a 14 hores.  
[www.omic.bcn.es](http://www.omic.bcn.es)

Ajuntament de Barcelona  Direcció de Comerç i Consum

Ajuntament  de Barcelona

**TRASLLAT**

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ens plau comunicar-vos que el proper dia 7 de març s'inicia el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) a la Ronda Sant Pau, 43-45, bxs, on us atendrem a partir del dia 11 de març.

Web: [www.omic.bcn.es](http://www.omic.bcn.es)





**AVÍS**  
ALS  
CONSUMIDORS

**L'euro, nostra moneda**

A partir d'avui, l'euro de l'àrea euro és l'única moneda que es pot utilitzar per realitzar les nostres operacions. Per tant, la pesseta ja no es pot fer servir.

Si teniu més preguntes, tingueu en compte que fins al 31 de juliol de 2002, el Banc d'Espanya és l'única entitat on es podran canviar pessetes per euros.

Si voleu aprofitar aquest avís per tal de fer els canvis de moneda en general i en particular els que heu tingut més dificultats amb el públic amb carers i/o sense carers, us oferim un servei d'atenció al client a través de la nostra línia d'atenció al client, que us ajudarà a resoldre qualsevol dubte que tingueu respecte a la moneda.

Així mateix, volem remarcar l'assuriment dels consumidors que des del primer dia s'han posat a l'euro i han continuat en el seu comerç habitual.

**Si desitja més informació:**


Recordeu: La informació és la millor garantia per evitar qualsevol error.

Voleu demanar més informació sobre l'euro o qualsevol altre tema de consum a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)? Donar Femenet 31, bévia.

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores i de 16 a 19 hores, o a qualsevol moment de consumidors.

Tant si per internet [www.omic.bcn.es](http://www.omic.bcn.es)

Ajuntament de Barcelona  Direcció de Comerç i Consum



**AVÍS**  
ALS  
CONSUMIDORS

**Centres d'ensenyament no reglat**


En aquesta època de l'any hi ha una gran oferta de centres privats d'ensenyament que ofereixen a les famílies moltes opcions de centres escolars, col·legis, etc. Per evitar problemes és necessari que el consumidor conegui els seus drets i obligacions abans de contractar un curs.

- Llegiu amb deteniment totes les condicions del contracte, en especial el finançament i les obligacions d'ambdues parts.
- Compru la forma de finançament. Els importos cobrats de sí el pagament es farà directament al centre o mitjançant un crèdit. En aquest cas s'ha de saber el cost real del curs, el preu del curs, els interessos, el TAC i la resta de despeses, el nombre i l'import de les quotes.
- Demaneu informació sobre les condicions d'empagament de les quotes.
- En cas de dubte demaneu tots els aclariments necessaris, en el seu cas, per escrit.
- En cas que tingueu problemes després de contractar, si no els heu solucionats, us presentem una recomanació a l'OMIC.

**Si desitja més informació:**

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona.  
Ronda Sant Pau, 43-45, 08002 Barcelona.  
Horari: de 9 a 14 hores. A més, a partir del 25 de setembre, els dimarts i dijous de 16 a 19 hores.

Web: [www.omic.bcn.es](http://www.omic.bcn.es)

Ajuntament de Barcelona  Direcció de Comerç i Consum

