

# MEMÒRIA OMIC 2014



# MEMÒRIA **OMIC** 2014



## *Edició*

Ajuntament de Barcelona  
Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació  
Direcció de Comerç i Consum  
[www.bcn.cat/omic](http://www.bcn.cat/omic)  
[omic@bcn.cat](mailto:omic@bcn.cat)  
Tel.93 402 78 41

## *Disseny gràfic*

Motive Disseny i Comunicació

Dipòsit legal B. 7877-2015

# PRESENTACIÓ



## **XAVIER TRIAS** ALCALDE DE BARCELONA

El consum és un dels millors termòmetres per entendre els canvis d'una societat com la nostra, que està en constant evolució. En aquest sentit, Barcelona viu actualment un canvi tecnològic, que incideix directament en el model de relació entre les persones i en el seu accés als productes i serveis de consum.

Hi ha un debat obert que pronostica grans canvis en aquest aspecte. Per això, des de l'Ajuntament, l'administració més propera a la ciutadania, volem garantir i protegir els drets de tothom que intervé en les relacions de consum, també en les més recents i innovadores.

Amb aquest objectiu, Barcelona ofereix als seus ciutadans i ciutadanes els serveis de l'Oficina Municipal del Consumidor (OMIC). Aquest organisme municipal ha estat capaç d'adaptar-se, al llarg de les seves tres dècades d'existència, a les necessitats d'un entorn canviant, convertint-se en una eina útil al servei de les persones i en un espai de reflexió i debat entre consumidors, empreses, distribuïdors i comerciants.

La memòria que tot seguit us presentem resumeix l'activitat del 2014 i mostra les principals línies de futur de l'OMIC. Entre totes les accions, vull destacar especialment aquelles que s'orienten a protegir els col·lectius més vulnerables.

És el cas de les persones grans que durant tot l'any han estat acompanyades i assessorades per l'OMIC, amb l'objectiu d'evitar inspeccions fraudulentes de gas als domicilis. També vull remarcar tota la feina destinada a fomentar un consum més responsable, conscient i crític, especialment entre la gent jove. Són exemples de l'apos-

ta municipal per seguir millorant el benestar i la qualitat de vida de les persones.

L'objectiu per al 2015 és continuar treballant en aquesta línia, perquè aquest servei segueixi sent un referent en les iniciatives, atenció i debat sobre les noves tendències que la societat està protagonitzant en relació al consum.

Vull aprofitar l'ocasió per agrair la tasca de totes les associacions, empreses, professionals, i treballadors i treballadores municipals que, amb el seu esforç i dedicació, han contribuït a donar un millor servei i garantir els drets dels barcelonins i les barcelonines com a consumidors.

Barcelona és una ciutat de referència internacional en molts àmbits i també ho volem ser en el del consum, un dels que millor identifica les ciutats i la qualitat de vida dels seus habitants. Per això, seguirem impulsant serveis públics de qualitat com l'OMIC, que dona resposta a les demandes i necessitats de la ciutadania, i ens ajuda a seguir fent de Barcelona una ciutat on les persones són el més important.

## RAIMOND BLASI

REGIDOR DE COMERÇ, CONSUM I MERCATS



Em complau presentar-vos la Memòria de l'activitat de l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC) durant el 2014, que inclou, per primera vegada, els resultats d'una enquesta de satisfacció als usuaris que acudeixen de manera presencial a aquest servei municipal, i que ens permet valorar la feina feta i el grau de confiança que ens atorga la ciutadania, així com definir les prioritats i principals línies de treball on hem d'incidir en els propers anys.

Les dades que es detallen a continuació, tot i ser diverses i de vegades complexes, tenen un denominador comú que identifica la política municipal en matèria de consum, com és el fet de prevenir als diferents agents amb informació especialitzada, sobretot al consumidor, i també garantir els drets i impulsar la resolució de conflictes mitjançant la mediació.

Respecte a les consultes i/o reclamacions, podem confirmar la tendència dels últims anys, en què més de la meitat de les 33.998 atencions al ciutadà, un 51 %, segueixen sent presencials a les nostres oficines de la Ronda Sant Pau 43.

Els sectors sobre els que rebem més consultes i reclamacions segueixen sent els dels subministraments i serveis (un 75 %). Del total de reclamacions, el 70 % les gestiona directament l'OMIC i el 70 % es resolen en menys d'un mes: més del 50% resulten favorables als consumidors, i un 27 % es resolen a favor de l'empresa.

Analitzades les dades, l'opinió, i el grau de satisfacció dels usuaris, creiem que hem assolit plenament els reptes de l'OMIC per l'any 2014; s'han realitzat tots els treballs previs per: facilitar l'accés a la informació preventiva de consulta i de tramitació de reclamacions a través del nou web, el servei d'atenció a través del 010 en la primera línia

d'informació, l'ampliació de l'horari d'atenció i la possibilitat de cita prèvia concertada, així com la formació especialitzada dels informadors, i la simplificació i major agilitat dels tràmits amb la millora informàtica de la gestió interna.

També s'han atès les demandes dels col·lectius protegits en el codi de consum, com la gent gran, amb xerrades presencials a tots els districtes i la col·laboració amb treballadors familiars de serveis d'atenció domiciliària dels serveis socials, per difondre els consells de consum davant de les ofertes de serveis a domicili, especialment sobre les inspeccions i revisions de calderes i subministrament de gas.

S'ha dut a terme la sensibilització de les noves generacions amb tallers de formació i consum al centres escolars, a través del programa "Comerç i Escoles".

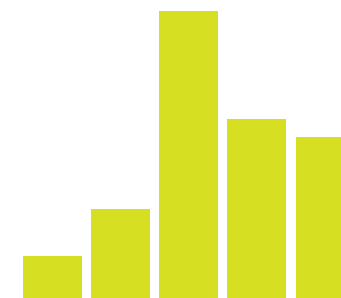
En l'àmbit de les empreses, l'OMIC ha incorporat en la formació que s'ofereix als comerciants de la ciutat, els temes relatius a la defensa i atenció dels consumidors, entesos com a valors de qualitat del comerç de proximitat i com a mecanisme i oportunitat de fidelització dels seus clients.

Una tendència de la societat a promoure un consum més responsable i sostenible pot representar una disminució del nombre de consultes i reclamacions, però també és cert que aquestes són cada vegada més complexes i requereixen un assessorament i atenció especialitzats, que els usuaris valoren, segons els indicadors del 2014, en un 8,7 sobre 10.

Seguirem en aquesta línia i en la de difondre i defensar el que creiem que és un valor de la qualitat de vida dels ciutadans de Barcelona, un servei municipal, gratuït i especialitzat en les necessitats sobre temes de consum.

# SUMARI

<b>1 INTRODUCCIÓ</b>	→ 6
<b>2 SERVEIS</b>	→ 8
<b>3 ACTIVITATATS 2014</b>	→ 9
<b>4 DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	→ 15
UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	18
EVOLUCIÓ MENSUAL	21
USUARIS PER SEXE I EDAT	23
ORIGEN DELS USUARIS	26
AFLUÈNCIA DE PÚBLIC	32
CONEIXEMENT DEL SERVEI DE L'OMIC	33
VALORACIÓ DEL SERVEI	34
<b>5 SECTORS DE CONSUM</b>	→ 40
QÜESTIONS PRINCIPALS	41
RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	60
SECTORS DE CONSUM. RECLAMACIONS GESTIONADES	64
VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS	69
TEMPS DE RESOLUCIÓ	72
<b>6 LÍNIES DE FUTUR</b>	→ 73
<b>ANNEX: ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS</b>	→ 74



# 1

## INTRODUCCIÓ

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei de la Direcció de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció i tramitació de reclamacions en temes de consum.

La tasca del personal de l'OMIC, que al llarg de l'any atén més de 27.000 consultes i gestiona 6.661 reclamacions, s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, i fomentar la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

Les activitats relacionades amb el consum tenen una gran importància en la nostra vida quotidiana, ja que incideixen en aspectes tan importants, entre d'altres, com l'alimentació, el transport, l'habitatge, les reparacions o els subministraments.

El grau de satisfacció dels consumidors envers un producte o servei també es valora amb la qualitat dels serveis postvenda i, en el seu cas, l'atenció i resolució davant d'una reclamació.

En aquest sentit, a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, volem oferir tots els instruments i els recursos possibles per garantir als consumidors l'assessorament i la informació necessaris sobre els seus drets i també sobre les obligacions que poden contraure davant d'una compra o de l'acceptació d'un servei.





La voluntat és continuar impulsant el servei de l'OMIC, seguir oferint aquest servei de manera gratuïta, i valorar amb enquestes i auditories, especialment l'atenció, la rapidesa, el coneixement, la dedicació al cas, i l'amabilitat. També és pretén continuar la línia de la mediació com a principal eina d'acords i satisfacció entre empresa i consumidor.

Volem seguir coordinant actuacions en defensa del consumidor amb els eixos comercials i mercats municipals de la ciutat, doncs tenim clar que és en el comerç de proximitat on el tracte personal és un dels indicadors més ben valorats pel ciutadà de Barcelona.

Tanmateix hem d'agrair la feina de les associacions de consumidors i els servei d'atenció al client de les empreses.

Però sobretot, hi ha la ferma voluntat que l'OMIC segueixi sent el referent per al ciutadà de Barcelona i de l'Administració local de les iniciatives, de l'atenció i del debat sobre les noves tendències que la societat i els hàbits dels seus ciutadans estan protagonitzant en relació al consum. Som conscients dels canvis estructurals que algunes noves tendències suposen per al model de societat, però també estem convençuts de la importància de garantir els drets i de protegir els diferents agents que intervien en tota relació de consum.



Presentar una reclamació



# 2

## SERVEIS



Els serveis que ofereix l'OMIC són els següents:

- ▶ Atenció personalitzada de consultes de persones consumidores.
- ▶ Tramitació de queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors residents a Barcelona, o referents a establiments ubicats a la ciutat.
- ▶ Conciliació entre les parts, en cas de conflicte de consum.
- ▶ Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- ▶ Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum.
- ▶ Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses en prevenció de problemàtiques que puguin sorgir.

Un dels principals objectius de l'OMIC és informar les persones consumidores dels seus drets i de les obligacions que poden contraure davant d'una compra o de la contractació d'un servei. Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció directa als interessats per qualsevol de les vies que tenen per accedir al servei: personalment o per correu, fax, telèfon o Internet. A més, per aconseguir una societat amb un consum més responsable i per donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a persones consumidores i usuàries, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions.

D'altra banda, els mitjans de comunicació han recollit en diverses ocasions les actuacions i la informació que facilita l'OMIC sobre diferents qüestions, la qual cosa permet als consumidors i les consumidores aprofundir en alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, així com reforçar la prevenció enfront de presumptes frauds.



## 3

## ACTIVITATS 2014

Per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes és necessària la formació del personal adscrit al servei, ateses la naturalesa canviant del món del consum i la necessitat de polivalència. Aquesta formació s'ha dut a terme amb la participació en els diferents cursos organitzats per l'Agència Catalana de Consum, la Diputació de Barcelona i l'Institut Nacional de Consumo.

S'ha mantingut la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Agència de Salut Pública, l'Institut Municipal de Mercats, Turisme de Barcelona, l'Institut Municipal d'Educació i l'Institut Municipal de Cultura.

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

També cal destacar la coordinació amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions. Alhora, s'ha continuat col·laborant amb les associacions de persones consumidores.

### XERRADES PREVENTIVES SOBRE ELS SERVEIS DE REVISIÓ DE CALDERES A DOMICILI, DE GAS NATURAL I BUTÀ

Des de l'OMIC es va detectar un increment de les consultes i reclamacions referides a actuacions d'empreses que, amb l'excusa d'inspeccionar la caldera i/o la instal·lació de gas en els domicilis, a vegades realitzen pràctiques fraudulentament i vulneren els drets de les persones consumidores, en especial dels col·lectius més vulnerables, com el de la gent gran.



La Direcció de Comerç i Consum, a través de l'OMIC, conscient d'aquesta problemàtica, va engegar una campanya formativa anomenada: **"Xerrades preventives sobre els serveis de revisió de calderes a domicili, de gas natural i butà"**. La campanya va consistir en realitzar xerrades informatives a tots els districtes de Barcelona per facilitar una informació bàsica sobre aquestes qüestions, per tal de prevenir els consumidors i ajudar-los a evitar frau.

Els assistents aprenen a diferenciar entre la inspecció de la instal·lació del subministrament de gas i la revisió de la caldera: quan és obligatori i quan és opcional, i com cal actuar en cas de robatori o estafa.

També reben consells de seguretat en els domicilis i informació sobre els drets dels consumidors quan es presenta un comercial amb una oferta. Amb la liberalització del mercat, són moltes les empreses autoritzades a fer el manteniment de les calderes de gas; i, tot i que la majoria actuen de forma correcta, n'hi ha que no emeten el preceptiu certificat o pressionen els usuaris, amb l'objectiu que signin contractes de manteniment, entre d'altres males pràctiques.

Es van fer un total de 21 xerrades a centres cívics i casals de gent gran dels 10 districtes de la ciutat de Barcelona i van assistir-hi un total de 422 persones.

La durada promig va ser de 65 minuts per sessió. S'en van programar 15 a la tarda i 6 al matí.

## 10 DISTRICTES



## 21 XERRADES



## 422 ASSISTENTS



Amb un públic participatiu i atent, les xerrades van ser flexibles i es van atendre els dubtes i les consultes que anaven sorgint.

En aquestes xerrades van col·laborar els districtes, les associacions de persones consumidores: ACPB (Associació de Consumidors de la Província de Barcelona), FACUA (Consumidors en Acció), UCC (Unió de Consumidors de Catalunya) i UNAE (Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya).

**Ampliem el cercle de destinataris:  
nou cycle de 5 xerrades a Ciutat Vella per  
als treballadors/es de la Cooperativa Suara**

El cercle de destinataris d'aquestes sessions informatives, fins ara reservades a la gent gran, s'amplia amb la programació d'un nou cycle de conferències.

Durant el mes de juny, l'OMIC, conjuntament amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, la Guàrdia Urbana, i els Mossos d'Esquadra, va impartir un nou cycle de 5 xerrades més al districte de Ciutat Vella, adreçades específicament als treballadors/es i als familiars de la Cooperativa Suara. Aquestes persones presten el servei municipal d'atenció domiciliària a la gent gran i altres col·lectius vulnerables de Ciutat Vella.

Amb aquesta iniciativa es va garantir que aquest col·lectiu de professionals fes arribar aquests consells preventius, tant de seguretat com sobre els drets dels consumidors, a les 1.350 llars de Ciutat Vella, on viuen les persones ateses per l'Institut de Serveis Socials del Districte.

La mitjana de participació va ser de 25 persones per xerrada.

**5**  
XERRADES



**94**  
TREBALLADORS  
FAMILIARS FORMATS



**1.350**  
LLARS DE CIUTAT VELLA  
ON ARRIBA LA INFORMACIÓ



## DIFUSIÓ CONSELLS DE CONSUM



Paral·lelament l'OMIC va publicar el fulletó de **Consells de Consum** destinat a les persones grans.

Les persones grans són un col·lectiu especialment protegit pel Codi de Consum de Catalunya (llei 22/2010). Per això, amb aquest fulletó els recordem els seus drets i els fem un seguit de recomanacions.

## TALLER DE CONSUM RESPONSABLE



En el marc del programa "El comerç i les escoles" durant el curs 2013-2014 s'han realitzat 23 tallers de "publicitat dins la xarxa" i 20 tallers de "necessito el que compro?", en col·laboració amb l'Associació de Consumidors CUS, els quals han tingut una bona acceptació per part dels 20 centres educatius on han estat impartits, amb una participació de 1009 alumnes.

**43** TALLERS CURS 2013/2014

**1009** ALUMNES



## FORMACIÓ EN CONSUM

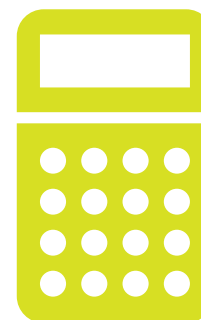
### COL·LABORACIÓ AMB BARCELONA ACTIVA

L'OMIC ha col·laborat amb Barcelona Activa en la campanya "**Amb un bon servei fidelitzem la clientela**" dins del programa "**Obert al futur**", un pla formatiu impulsat per la Regidoria de Comerç, Consum i Mercats de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest programa ofereix formació en gestió empresarial i noves tecnologies adaptada a les necessitats dels professionals dels comerços i serveis de proximitat.

És una formació contínua que s'ha desenvolupat al llarg de tot l'any, en funció de la demanda dels sectors, la qual es vehicula a través dels districtes i les associacions de comerciants.

El programa consisteix en càpsules i tallers formatius gratuïts de 3 hores de durada. Els tallers s'imparteixen als 10 districtes de la ciutat i Mercats Municipals, en horaris adaptats als comerciants i paradistes.

La informació sobre els drets i deures del comerciant i del consumidor (un servei indispensable a conèixer), el fulletó informatiu 30 anys al servei de les persones consumidores, i la fitxa informativa sobre el full de reclamació han estat la nostra aportació per donar a conèixer als destinataris de



la formació, les eines per atendre les reclamacions dels consumidors i dels usuaris del servei o de l'establiment.

Els objectius del programa "Obert al futur" són:

- Conèixer les noves tendències del sector i renovar el teu negoci.
- Descobrir les oportunitats que Internet i les xarxes socials ofereixen al petit comerç.
- Aplicar la informàtica i millorar la gestió del teu negoci.
- Aprendre les eines per interpretar els números de la teva empresa.

La valoració dels resultats del programa "Obert al futur" ha estat molt bona, entre altres raons perquè ha comptat amb la participació de tothom: professionals, tècnics de comerç dels districtes i els propis participants.



## EL CURS DE L'ATC

L'Agència Catalana del Consum és el nostre referent pel que fa a la normativa i la seva aplicació en temes de consum. La tasca que realitza amb les reunions de coordinació de l'OMIC, el desenvolupament pràctic de la normativa aplicable, i el curs d'Assistents Tècnics en Consum (ATC) resulten imprescindibles.

Aquest curs ha estat seguit durant l'any 2014 pels treballadors de l'OMIC de Barcelona, i entra dins de la formació i reciclatge del personal de l'OMIC que du a terme tasques d'informació i orientació a les persones consumidores i usuàries.

El curs es compon de 3 mòduls, amb una durada de 111 hores repartides entre teoria i pràctica i exàmens.

### Els objectius del curs són:

- Poder analitzar i comprendre els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.
- Conèixer les novetats legislatives sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts a les persones consumidores i usuàries, i assolir el reciclatge necessari per a dur a terme les seves funcions.
- Aprofundir en el funcionament dels mecanismes de defensa de les persones consumidores i usuàries.

## LA PONÈNCIA DE LA DIPUTACIÓ

L'OMIC ha participat com a ponent en el curs **Nous mecanismes per la resolució de conflictes generats per la contractació de subministraments de la llar**, organitzat pel Servei de Suport a les Polítiques de consum de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona.

Aquests curs es va adreçar a tècnics de consum que volien conèixer i/o aprofundir sobre els aspectes a tenir en compte pels usuaris quan contracten un subministrament per a la seva llar i els mecanismes per a resoldre els possibles conflictes que es puguin generar.

El curs va tenir lloc els dies 7, 14 i 21 de novembre de 2014. Es va programar en 15 hores distribuïdes en tres dies, un dia per a cadascun dels subministraments: llum, gas natural i gas butà, i aigua. A la primera part de cadascuna de les sessions es va comptar amb la presència de representants de diferents administracions públiques; a la segona part, amb representants de companyies de subministrament.

En concret, l'OMIC va participar en la ponència de l'aigua i va aportar la seva experiència en el tràmit de les reclamacions, i en la seva resolució, mitjançant casos pràctics.

## 4

## DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

En aquest apartat es recullen les dades i estadístiques referents al servei i s'entra en una valoració. Les principals dades són el nombre de persones que han utilitzat el servei, com hi han accedit, i el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. També s'indica, en el cas dels ciutadans i ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC, el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà pel qual l'han conegut. Finalment, s'ofereix una anàlisi de l'afluència de públic al llarg del dia. En el cas de les queixes, reclamacions i denúncies s'inclou, a més de les dades anteriors, el lloc on es troba l'empresa que ha estat objecte de la reclamació.

## UTILITZACIÓ I ACCÈS AL SERVEI

Les 27.337 consultes que s'han rebut representen un 16,55% menys de consultes que l'any anterior. A la taula «Accés al servei» es reflecteix com s'ha accedit a l'OMIC: per correu, per telèfon, mitjançant el web o el correu electrònic, desplaçant-se a l'oficina o, finalment, a través d'altres organismes. Cal remarcar que l'atenció telefònica evita desplaçaments innecessaris a les persones consumidores que ja han presentat una reclamació a l'OMIC i que en volen conèixer l'estat de la tramitació. Destaca el fet que el 49,69% de les consultes s'ha efectuat a l'oficina, mentre que el 16,02% s'ha fet mitjançant Internet, sense tenir en compte el nombre d'usuaris del web, on hi ha publicada la informació més sol·licitada.

27.337 CONSULTES



16,55%

MENYS QUE AL 2013

49,69%

A L'OFICINA



16,02%

PER INTERNET



Durant l'any 2014, les consultes i reclamacions han seguit la tendència dels últims exercicis, i han disminuït en nombre.

Les 27.337 les consultes han donat com a resultat un total de 6.661 reclamacions, un 20,7% menys que el 2013. Quasi la meitat de les reclamacions s'han recollit a l'oficina i gairebé el 37% s'han rebut a través d'Internet. Recordem que el telèfon no es pot utilitzar per presentar una reclamació.

### Els motius

L'aplicació del decret de mediació 98/2014, de 8 de juliol, que regula la reclamació prèvia a l'empresa. Abans de la sol·licitud d'inici de la mediació de consum, la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'entitat acreditada. Article 14.

Una millor atenció de les empreses als seus clients, i una millora del servei postvenda.

Un augment de la consciència dels consumidors, que té una relació directa amb la crisi econòmica, (compra no impulsiva).

Canvi dels patrons de consum, amb les noves tendències de consum responsable, col·laboratiu, reparat millor que nou, mercats d'intercanvi i de segona mà, etc.

A continuació es recullen les dades del 2014. La primera de les taules mostra les consultes i reclamacions rebudes al llarg de l'any. A la segona taula s'especifiquen els tipus de consultes rebudes ja que un percentatge corresponen a temes que no són competència de l'Oficina, i d'altres es refereixen a reclamacions ja en curs i sobre les quals es demana informació o es fa algun tipus de gestió. A la tercera taula s'indica com han accedit al servei les persones consumidores. En altres capítols es recullen les dades dels últims cinc anys, que ens permeten analitzar la tendència del consum a la ciutat.

**27.337** CONSULTES

**6.661** RECLAMACIONS

**20,7%**  
MENYS QUE AL 2013

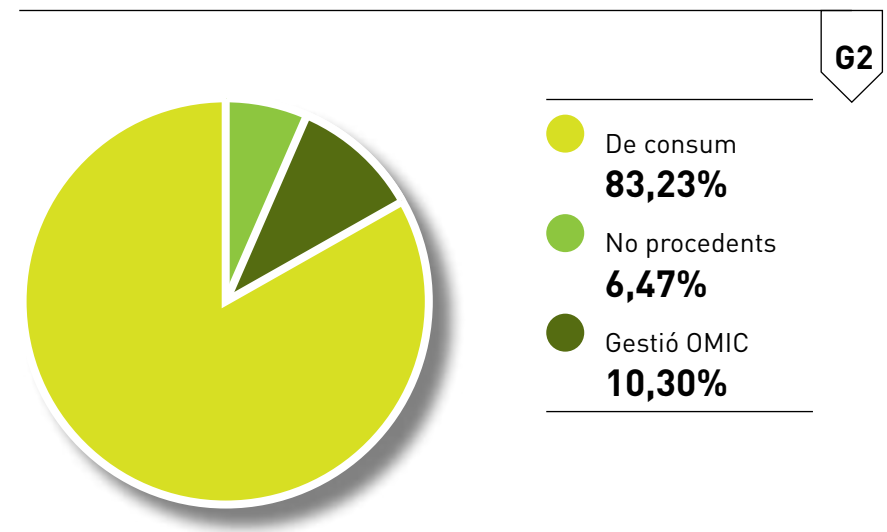
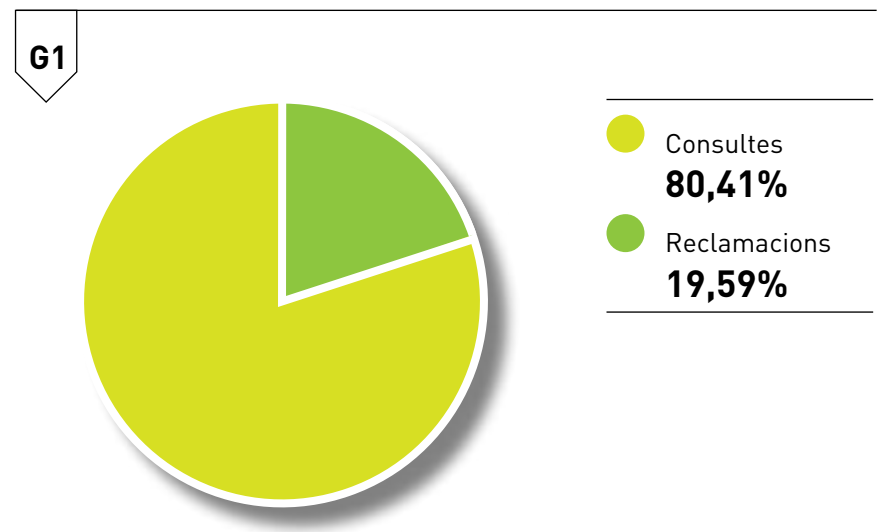


## CONSULTES I RECLAMACIONS

T1	Totals			Percentatges	
	Consultes	Reclamacions	Total	Consultes	Reclamacions
	27.337	6.661	33.998	80,41%	19,59%

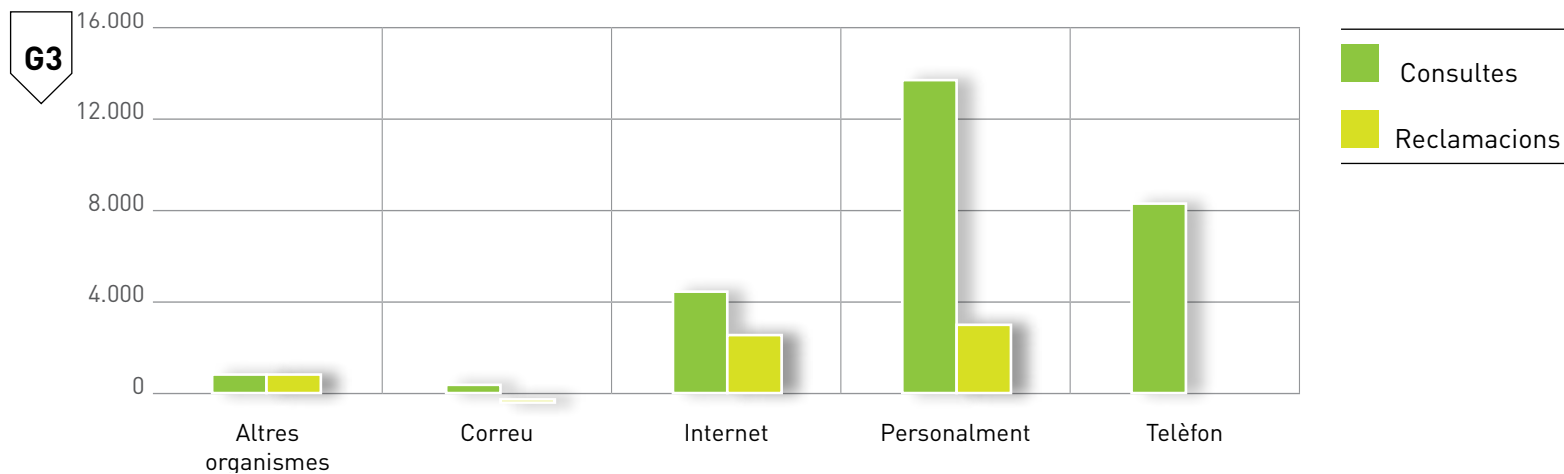
## TIPUS DE CONSULTES

		%
Consultes de Consum	22.753	83,23%
Consultes no procedents	1.768	6,47%
Consultes Gestió OMIC	2.816	10,30%
<b>Total consultes</b>	<b>27.337</b>	<b>100,00%</b>



## UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

T3	Utilització i accés al servei	Consultes	Reclamacions	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Reclamacions respecte a la informació (%)
	Altres organismes	864	864	3,16%	12,97%	100,00%
	Correu	288	288	1,05%	4,32%	100,00%
	Internet	4.380	2.446	16,02%	36,72%	55,84%
	Personalment	13.585	3.063	49,69%	45,98%	22,55%
	Telèfon	8.220		30,07%		-
	<b>Total</b>	<b>27.337</b>	<b>6.661</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>24,37%</b>



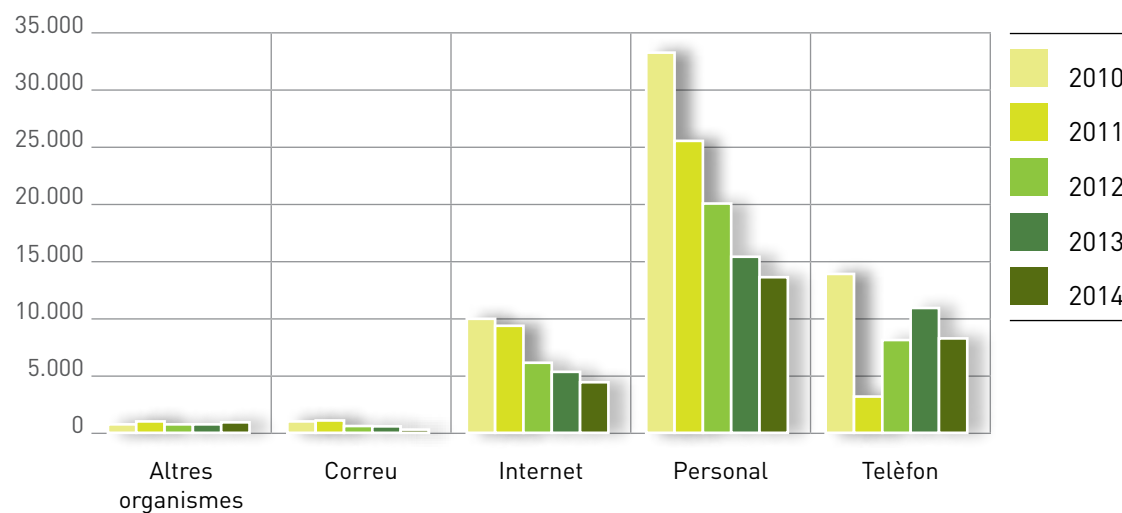
## EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES

Aquest últim any ha continuat la tendència a la baixa en la utilització del servei per part de les persones consumidores, encara que han augmentat les provinents d'altres organismes respecte a l'any anterior. També s'ha produït un descens en el nombre de reclamacions rebudes, mentre que el percentatge de reclamacions respecte a les consultes es manté al voltant del 25%.

Les dades d'anys anteriors confirmen que una bona atenció telefònica evita els desplaçaments i la tramitació de conflictes dubtosos, atès que la informació que es facilita permet el coneixement dels drets i les obligacions de les persones consumidores.

Evolutió de les consultes	2010	2011	2012	2013	2014	Variació últim any (%)
Altres organismes	734	946	740	688	864	25,58%
Correu	993	1.029	542	514	288	-43,97%
Internet	9.940	9.328	6.088	5.292	4.380	-17,23%
Personal	33.268	25.534	20.041	15.378	13.585	-11,66%
Telèfon	13.873	3.125	8.080	10.888	8.220	-24,50%
<b>Total</b>	<b>58.808</b>	<b>39.962</b>	<b>35.491</b>	<b>32.760</b>	<b>27.337</b>	<b>-16,55%</b>

T4



G4

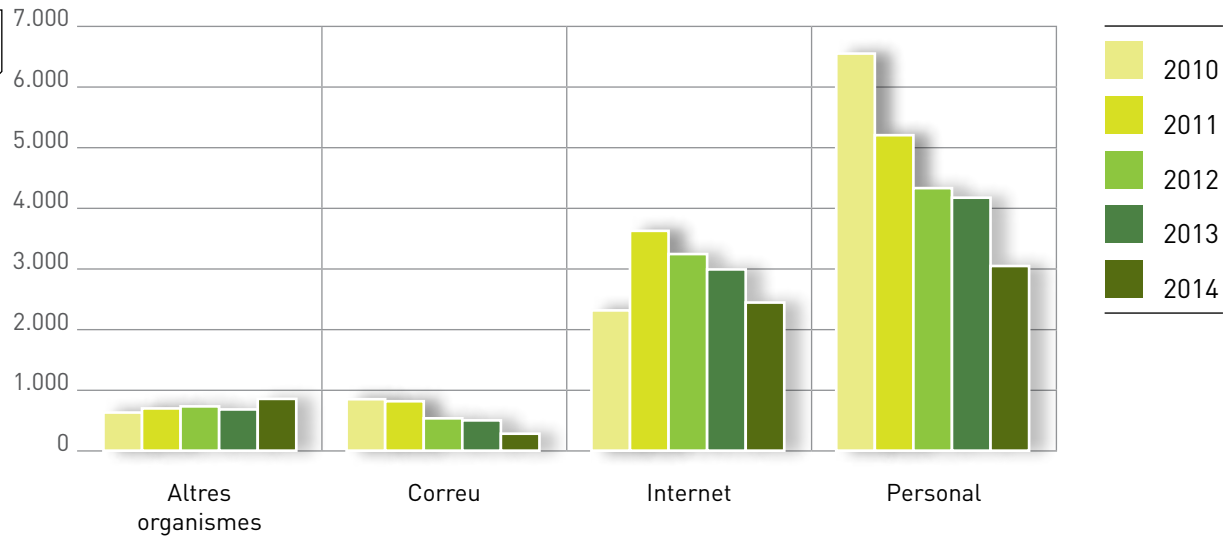


## EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

T5

Evenció de les reclamacions	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any (%)
Altres organismes	641	707	737	688	864	25,58%
Correu	855	823	542	514	288	-43,97%
Internet	2.318	3.628	3.257	3.007	2.446	-18,66%
Personal	6.568	5.221	4.347	4.191	3.063	-26,91%
<b>Total</b>	<b>10.382</b>	<b>10.379</b>	<b>8.883</b>	<b>8.400</b>	<b>6.661</b>	<b>-20,70%</b>
Reclamacions respecte a les consultes (%)	17,65%	25,97%	25,03%	25,64%	24,37%	

G5

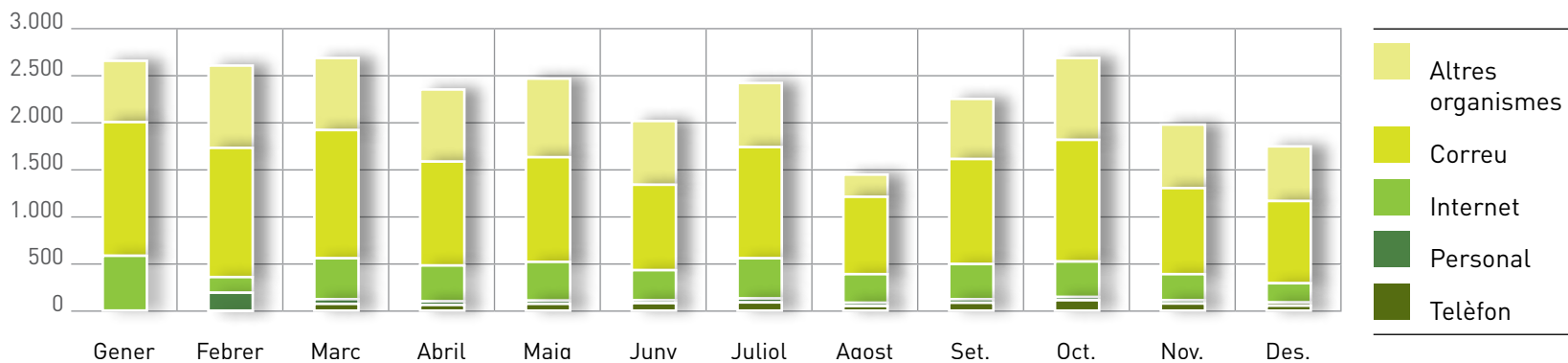


## EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES CONSULTES

La tendència ha estat la mateixa en consultes i en reclamacions. Com és habitual, l'afluència d'usuaris ha estat major el primer semestre de l'any i s'ha reduït a l'agost, encara que hi ha hagut una forta afluència de públic el mes d'octubre.

Accés al servei	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	%
Altres organismes	13	196	69	52	67	70	77	38	70	94	72	46	864	3,16%
Correu	5	1	40	26	28	21	39	31	33	19	23	22	288	1,05%
Internet	566	165	447	396	420	330	437	319	386	397	289	228	4.380	16,02%
Personalment	1.424	1.372	1.366	1.121	1.117	925	1.196	820	1.133	1.313	914	884	13.585	49,69%
Telèfon	654	813	770	760	846	674	682	249	638	871	692	571	8.220	30,07%
<b>Total</b>	<b>2.662</b>	<b>2.547</b>	<b>2.692</b>	<b>2.355</b>	<b>2.478</b>	<b>2.020</b>	<b>2.431</b>	<b>1.457</b>	<b>2.260</b>	<b>2.694</b>	<b>1.990</b>	<b>1.751</b>	<b>27.337</b>	<b>100%</b>

T6

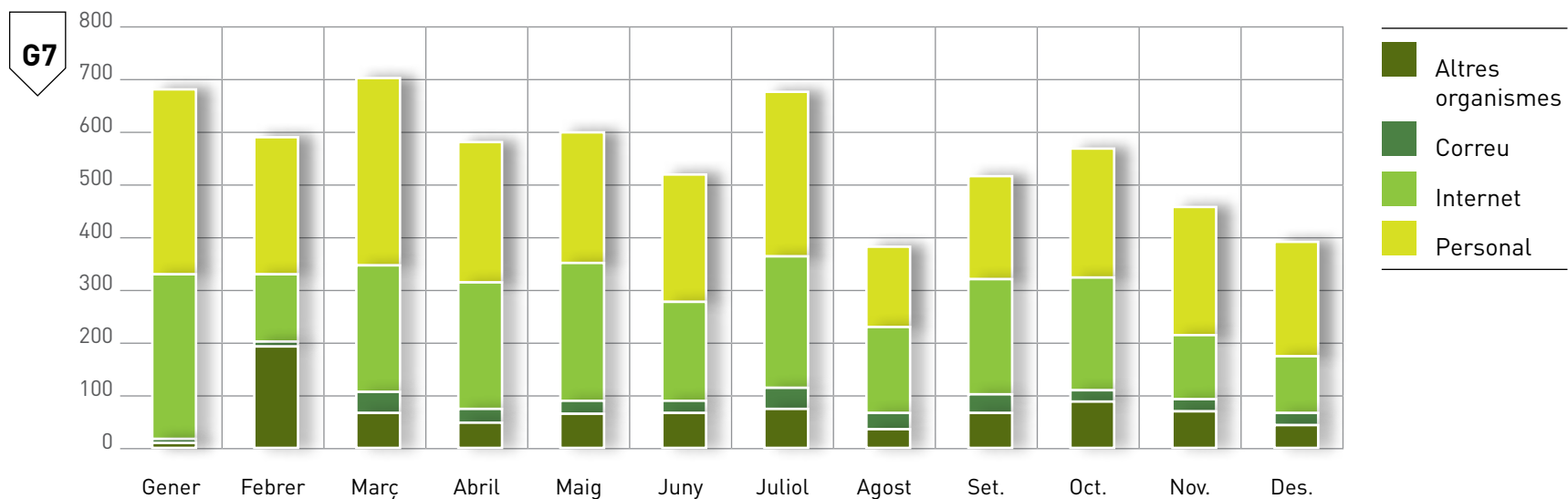


G6



## EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES RECLAMACIONS

T7	Accés al servei	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	%
	Altres organismes	13	196	69	52	67	70	77	38	70	94	72	46	864	12,97%
	Correu	5	1	40	26	28	21	39	31	33	19	23	22	288	4,32%
	Internet	315	131	237	238	258	191	247	164	220	214	121	110	2.446	36,72%
	Personalment	346	263	358	264	245	235	311	149	192	243	242	215	3.063	45,98%
	<b>Total</b>	<b>679</b>	<b>591</b>	<b>704</b>	<b>580</b>	<b>598</b>	<b>517</b>	<b>674</b>	<b>382</b>	<b>515</b>	<b>570</b>	<b>458</b>	<b>393</b>	<b>6.661</b>	<b>100,00%</b>



## USUARIS PER SEXE I EDAT

Les dades exposades a continuació s'han obtingut d'una mostra de 420 persones, que representa el 3,09% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei. La tendència és la mateixa que els darrers anys.

Usuaris per sexe	Total
Home	51,30
Dona	48,70
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

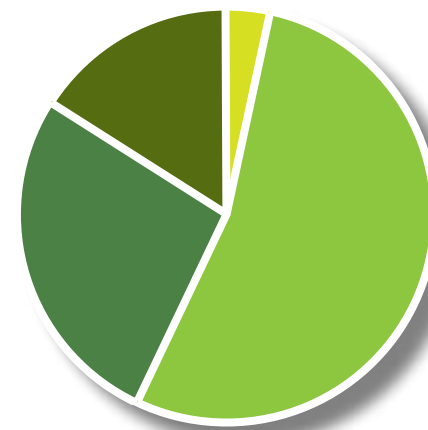
Usuaris per edat	Total
Menys de 25 anys	3,95%
De 26 a 50 anys	52,85%
De 51 a 65 anys	27,70%
Més de 65 anys	15,50%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

T8



● Home  
**51,30%**

● Dona  
**48,70%**



● Menys de 25 anys  
**3,95%**

● De 26 a 50 anys  
**52,85%**

● De 51 a 65 anys  
**27,70%**

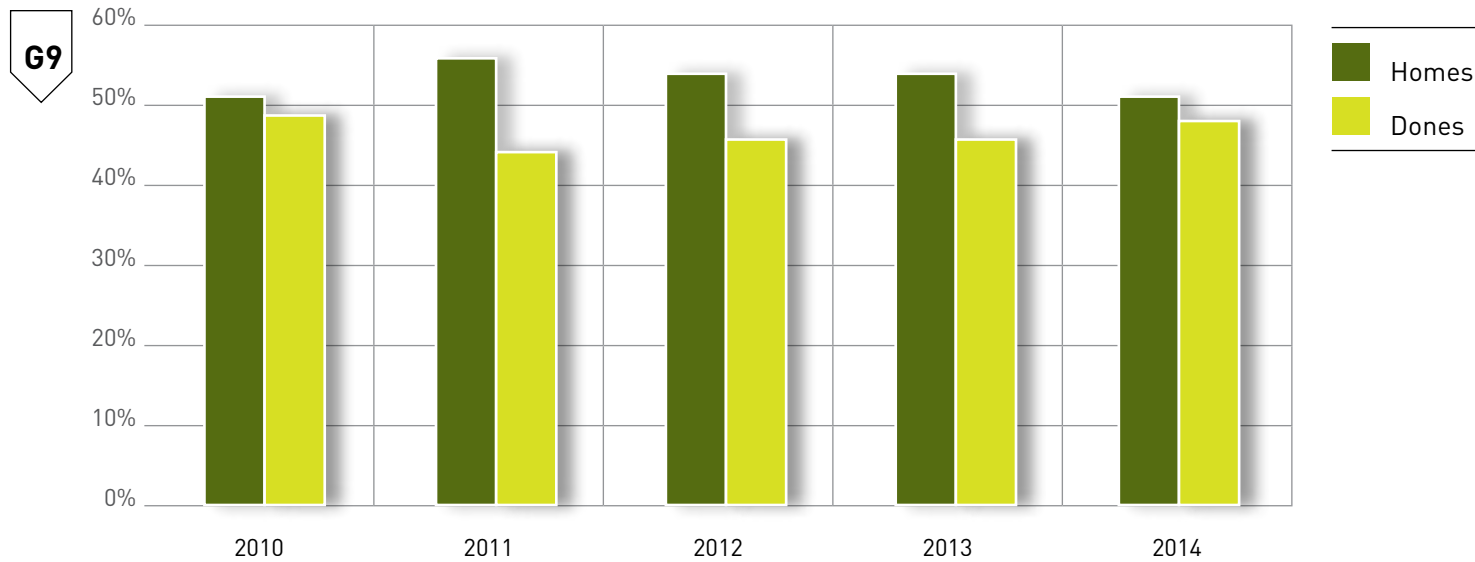
● Més de 65 anys  
**15,50%**

G8



## EVOLUCIÓ PER SEXE

T9	Usuaris per sexe	2010	2011	2012	2013	2014
	Homes	51%	56%	54%	54%	51%
	Dones	49%	44%	46%	46%	49%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

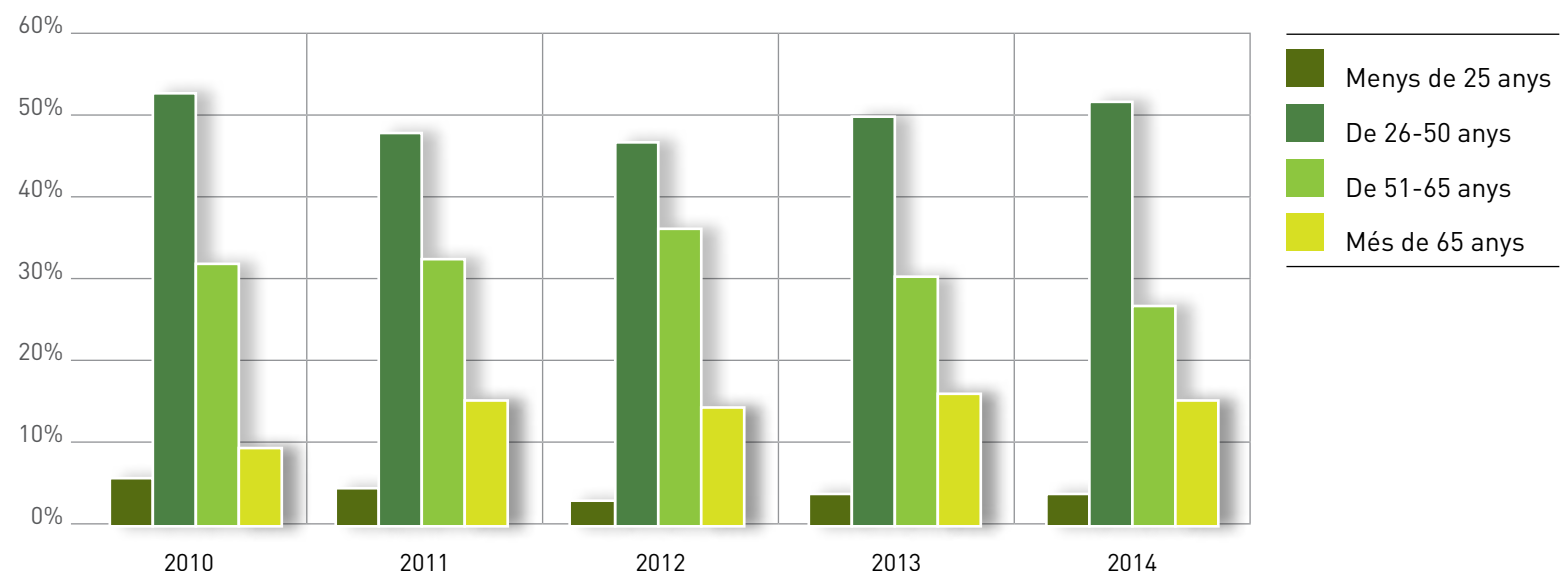




# EVOLUCIÓ PER EDAT

Usuaris per edat (%)	2010	2011	2012	2013	2014
Menys de 25 anys	6%	5%	3%	4%	4%
De 26 a 50 anys	53%	48%	47%	50%	53%
De 51 a 65 anys	32%	33%	36%	31%	28%
Més de 65 anys	9%	15%	14%	16%	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

T10



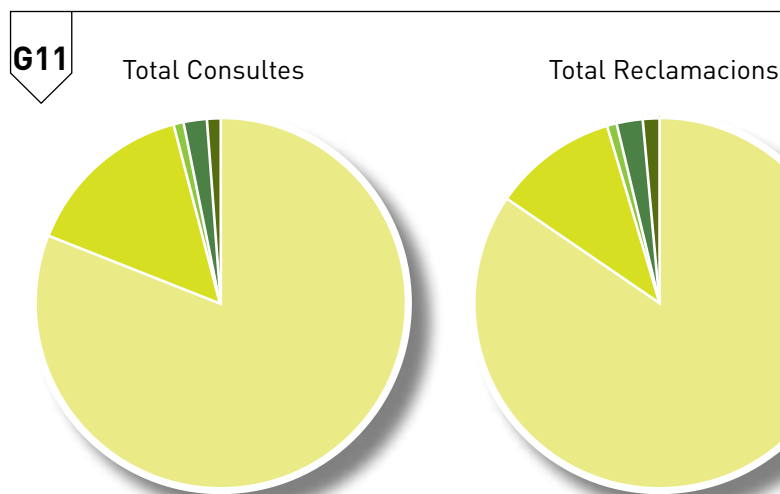
G10



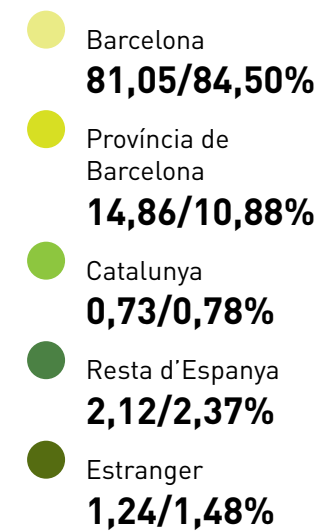
## ORIGEN DELS USUARIS

El 81,05% de les consultes corresponen a persones que viuen a la ciutat, xifra que suposa una continuïtat en el % de consultes dels residents fora de Barcelona, que són un 19% del total. La xifra continua sent important. Les causes, ja apuntades repetidament, són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven la consulta en funció del lloc de residència del consumidor, i el fet que hi ha empreses amb molts clients que tenen la seu social a Barcelona. Quant a les reclamacions, és major el percentatge de les persones que resideixen a la ciutat, que arriba fins al 84%.

T11	Situació geogràfica (%)	Total Consultes	Total Reclamacions
	Barcelona	81,05%	84,50%
	Província de Barcelona	14,86%	10,88%
	Catalunya	0,73%	0,78%
	Resta d'Espanya	2,12%	2,37%
	Estranger	1,24%	1,48%
	<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## Consultes/Reclamacions

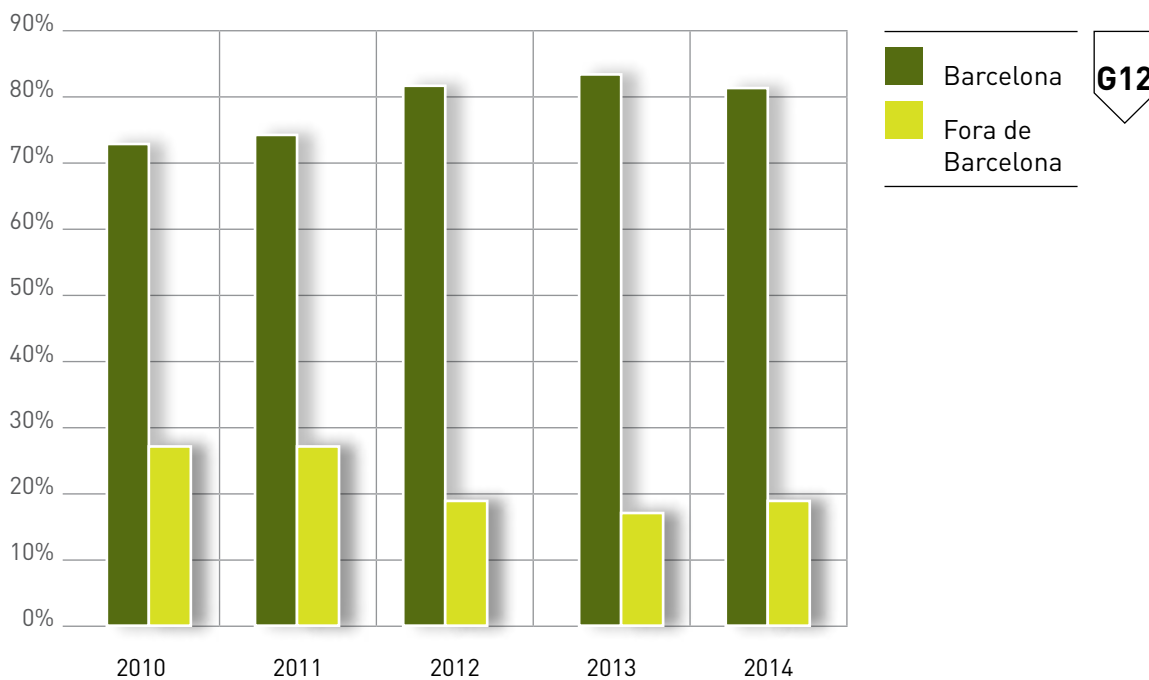


## EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES PER LLOC DE RESIDÈNCIA (%)

Com es pot veure, no hi ha variacions significatives, ja que el percentatge de consultes i reclamacions és similar al de l'any anterior.

Consultes per lloc de residència (%)	2010	2011	2012	2013	2014
Barcelona	73%	73%	81%	83%	81%
Fora de Barcelona	27%	27%	19%	17%	19%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

T12

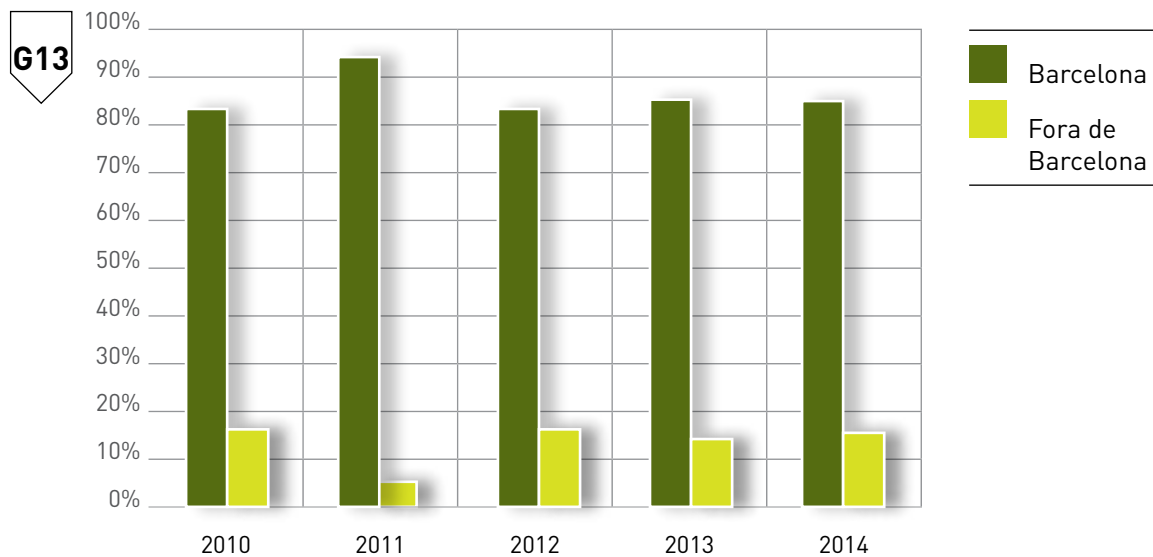
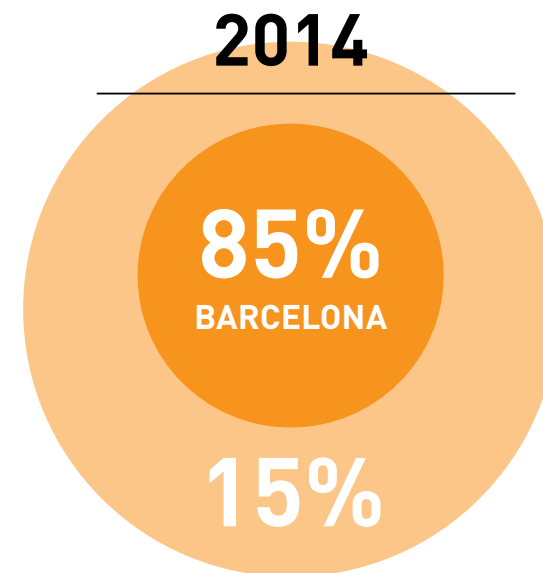


G12



## EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS PER LLOC DE RESIDÈNCIA (%)

T13	Reclamacions per lloc de residència (%)	2010	2011	2012	2013	2014
	Barcelona	84%	95%	84%	86%	85%
	Fora de Barcelona	16%	5%	16%	14%	15%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

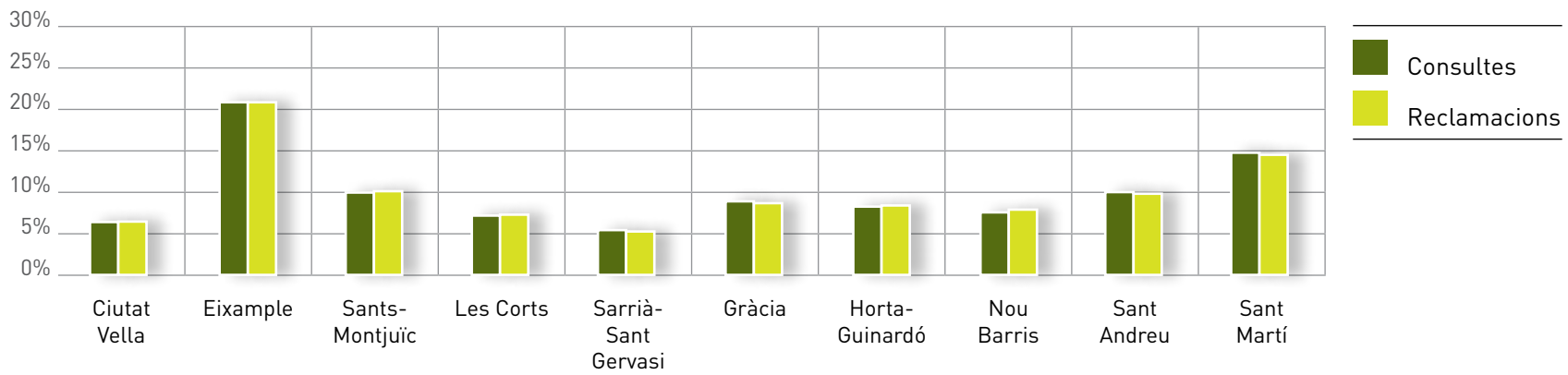


## SITUACIÓ GEOGRÀFICA PER DISTRICTE

La localització per districte municipal presenta una situació similar als anys anteriors. Els ciutadans i ciutadanes de l'Eixample i Sant Martí són els que més utilitzen el servei i tenen els percentatges de població més alts.

Situació geogràfica (%) per districte	Consultes	Reclamacions
Ciutat Vella	6,46%	6,52%
Eixample	20,99%	20,99%
Sants-Montjuïc	9,98%	10,15%
Les Corts	7,28%	7,35%
Sarrià-Sant Gervasi	5,47%	5,30%
Gràcia	8,95%	8,73%
Horta-Guinardó	8,30%	8,49%
Nou Barris	7,61%	7,99%
Sant Andreu	10,08%	9,89%
Sant Martí	14,88%	14,60%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

T14

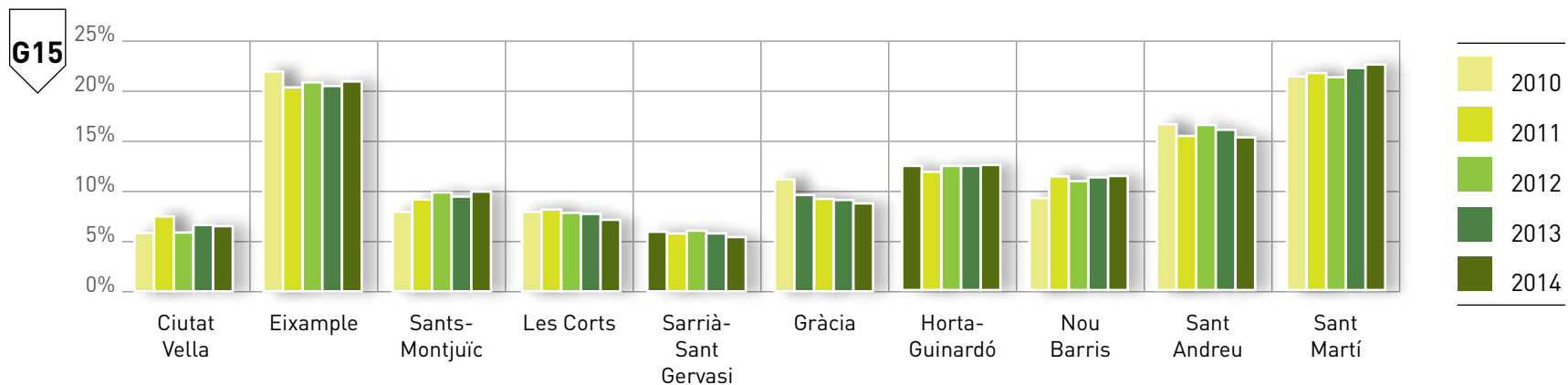


G14



## EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

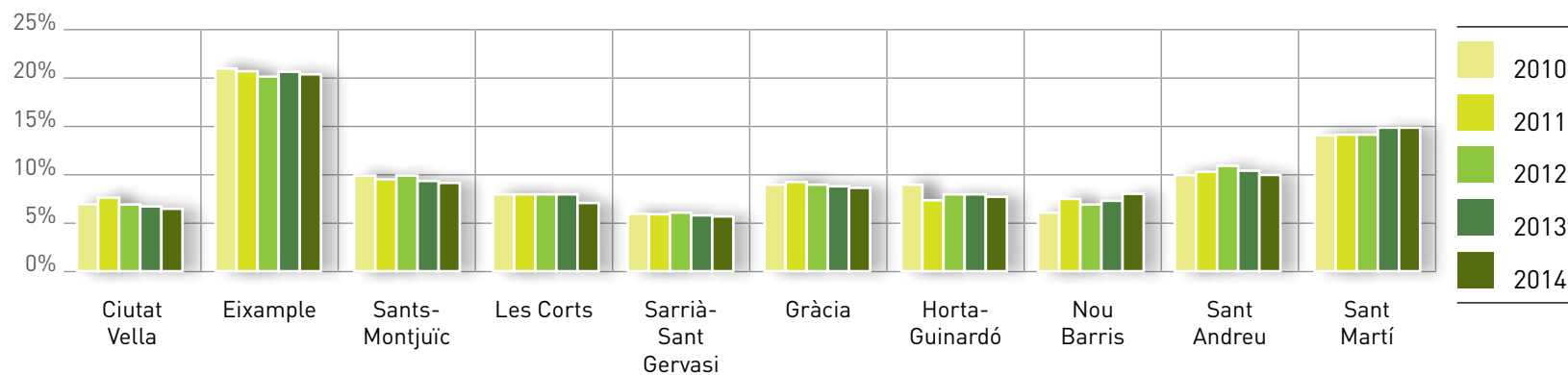
T15	Consultes per districte de residència (%)	2010	2011	2012	2013	2014
	Ciutat Vella	6%	7%	6%	7%	6%
	Eixample	22%	21%	21%	21%	21%
	Sants-Montjuïc	8%	9%	10%	10%	10%
	Les Corts	8%	8%	8%	8%	7%
	Sarrià-Sant Gervasi	6%	6%	6%	6%	5%
	Gràcia	11%	9%	9%	9%	9%
	Horta-Guinardó	8%	8%	8%	8%	8%
	Nou Barris	6%	7%	7%	8%	8%
	Sant Andreu	11%	10%	11%	11%	10%
	Sant Martí	14%	14%	14%	14%	15%
	<b>Total Barcelona</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

Reclamacions per districte de residència (%)	2010	2011	2012	2013	2014
Ciutat Vella	7%	8%	7%	7%	7%
Eixample	21%	21%	20%	21%	21%
Sants-Montjuïc	10%	10%	10%	10%	10%
Les Corts	8%	8%	8%	8%	7%
Sarrià-Sant Gervasi	6%	6%	6%	6%	5%
Gràcia	9%	9%	9%	9%	9%
Horta-Guinardó	9%	7%	8%	8%	8%
Nou Barris	6%	7%	7%	7%	8%
Sant Andreu	10%	10%	11%	11%	10%
Sant Martí	14%	14%	14%	15%	15%
<b>Total Barcelona</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

T16



G16

## AFLUÈNCIA DE PÚBLIC

La mitjana de persones que han acudit diàriament a l'OMIC ha estat de 62, amb un nombre màxim de 103, el mes de març. L'espera, en el cas del 53% de les persones que han utilitzat el servei, s'ha perllongat durant uns 8 minuts, i el temps d'atenció s'ha situat entre els 5 i els 10 minuts, amb una mitjana de 8 minuts, si bé cal tenir molt present la diferent dedicació necessària segons la temàtica de la consulta. Els problemes derivats del dret a la garantia, de la facturació o d'un contracte no consentit requereixen poca explicació i donen dret a la presentació de la reclamació. En canvi, les qüestions relacionades amb assegurances, productes financers o clàusules de contractes requereixen una major atenció i, en conseqüència, les visites són molt més llargues i es poden perllongar fins als 15 o 20 minuts.

T17	Afluència de públic	9 a 10 h	10 a 11 h	11 a 12 h	12 a 13 h	13 a 14 h	14 a 15 h
	Mitjana	7	12	13	13	9	2
	Màxim	19	19	20	19	17	5



**62 PERSONES**

MITJANA DIÀRIA

**103 AL MARÇ**

NOMBRE MÀXIM DE PERSONES

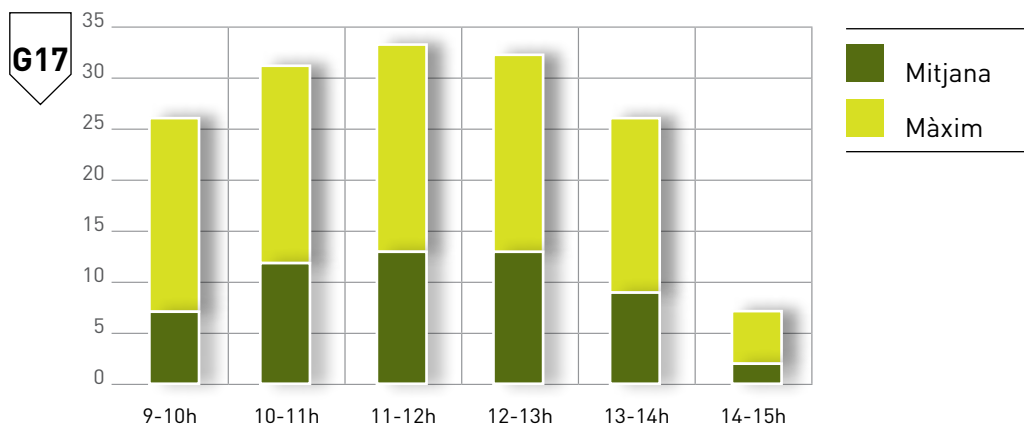


**8' MINUTS**

EL 53% DE LES PERSONES S'HA HAGUT D'ESPERAR

**8' DE MITJANA**

TEMPS D'ATENCIÓ ENTRE 5 I 10 MINUTS





## CONEIXEMENT DEL SERVEI DE L'OMIC

Prop del 60% de les persones que han anat a l'OMIC ho ha fet per primera vegada, i s'observa que ha baixat el nombre de persones que s'hi adrecen regularment i ja coneixien el servei.

Coneixement de l'OMIC. Evolució	2010	2011	2012	2013	2014	T18
Per primera vegada	65%	57%	51%	62%	59%	
Per segona vegada	24%	28%	33%	25%	24%	
Més de dues vegades	11%	15%	16%	13%	17%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**59,40%**



PER PRIMERA VEGADA

**23,70%**

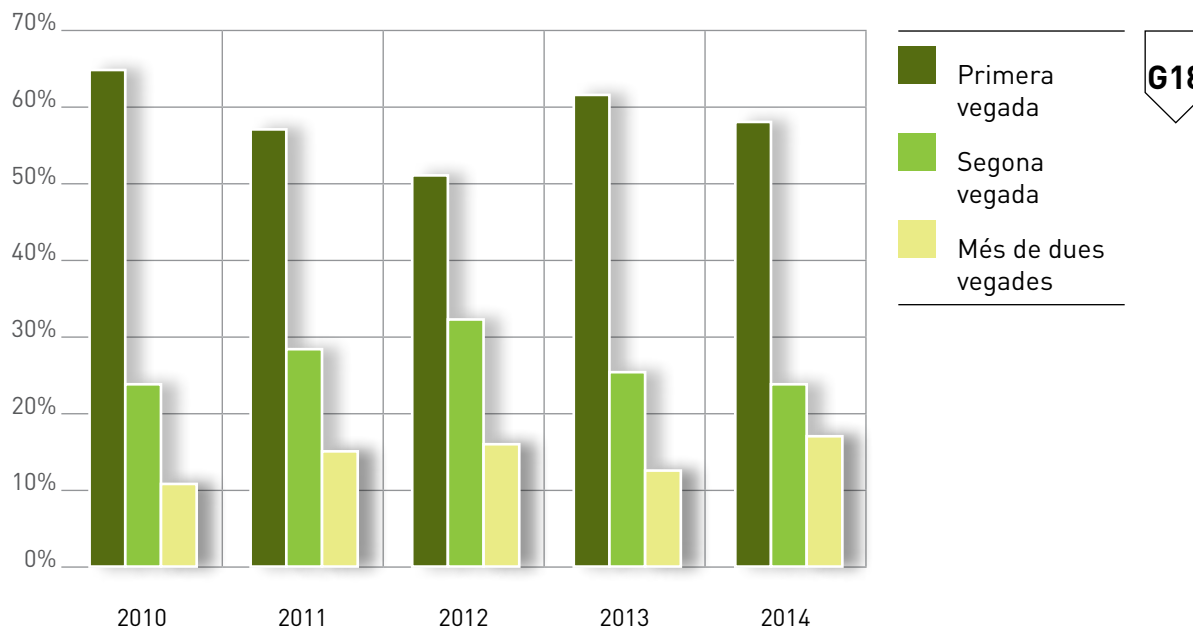


PER SEGONA VEGADA

**16,90%**



MÉS DE DUES VEGADES



G18

## VALORACIÓ DEL SERVEI

El servei municipal de l'OMIC és una bona eina per la defensa i la protecció dels drets dels consumidors i consumidores de Barcelona.

En aquest sentit, per primera vegada durant el 2014, s'ha realitzat als usuaris dels serveis de la nostra oficina una enquesta de satisfacció de manera presencial, encarregada a una empresa d'auditoria externa, per poder mesurar la qualitat del servei prestat, i que mostra el posicionament d'aquest servei en la vida i confiança dels ciutadans de Barcelona.

El nostre servei també s'ha inclòs en l'enquesta municipal de l'OMNIBUS. Ambdós informacions, juntament amb la informació interna de dades, ens serveixen per definir les línies de treball dels propers anys.

## OMNIBUS

Es tracta d'una enquesta telefònica als domicilis que permet determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i conèixer l'opinió sobre l'actuació política municipal.

Es realitzen sobre la població de Barcelona a partir de 16 anys, i es fa servir una metodologia d'entrevista telefònica amb suport informàtic.

El procediment de mostreig és aleatori i estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament dels deu districtes municipals amb el gènere i amb l'edat dels ciutadans. S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats, calculades de forma proporcional segons el padró municipal.



+ DE 16 ANYS





## 3.040 ENTREVISTES

La grandària de la mostra ha estat de 3.040 entrevistes.

Podem destacar com a balanç dels percentatges dels mesos de juny-setembre-desembre-14 que la mitjana del grau de coneixement d'alguna oficina d'organisme públic d'informació en temes de consum és del 19,97 %, és a dir, voreja el 20%.

La mitjana que resulta dels mesos de març-juny-setembre-desembre-2014 en el grau de coneixement de l'OMIC és del 13,38%.

Dels percentatges anteriors en resulten les mitjanes dels mesos de març-juny-setembre-desembre-2014 següents: "M'ho han dit": 32,15%, "Televisió i ràdio": 9%, i "Premsa (Diaris)": 8,5%.

### CONEIXEMENT DALGUNA OFICINA D'ORGANISME PÚBLIC D'INFORMACIÓ EN TEMES DE CONSUM

JUNY-SETEMBRE-DESEMBRE-2014

## 19,97%

MITJANA

### CONEIXEMENT DE L'OMIC

MARÇ-JUNY-SETEMBRE-DESEMBRE-2014



## 13,38%

MITJANA DEL GRAU DE  
CONEIXEMENT DE L'OMIC

## 32,15%

M'HO HAN DIT

## 9%

TELEVISIÓ I RÀDIO

## 8,5%

PREMSA ESCRITA

## AUDITORIA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS

Aquest informe presenta els resultats de l'enquesta de satisfacció realitzada durant l'any 2014 a usuaris de l'OMIC. L'objectiu de l'estudi és poder mesurar la qualitat del servei prestat i poder així millorar-lo.

S'ha realitzat als usuaris de l'OMIC de Barcelona amb 420 entrevistes: un 25% a l'entrada i un 75% a la sortida, consistents en entrevistes personals a la porta de l'oficina, realitzades amb suport informàtic (CAPI).

Amb aquest propòsit, l'enquesta recull dades, tant a l'entrada com a la sortida de les oficines, sobre:

- El perfil dels usuaris.
- Els seus hàbits d'ús del servei.
- La seva opinió i com valoren el servei.

La comparació entre els resultats obtinguts en les entrevistes prèvies a la visita amb els resultats de les realitzades un cop finalitzades les gestions, ens permet valorar la qualitat percebuda en aquest període.

Així doncs, l'informe s'estructura en dos blocs:

- Una primera part analitza els resultats globals del servei: valoració, índex de satisfacció, ús del servei i opinió.
- A continuació s'analitza el perfil dels usuaris.



**420** ENTREVISTES



**25%** A L'ENTRADA



**75%** A LA SORTIDA

## EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI SOBRE 10. 2014

### VALORACIÓ GLOBAL

<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>0,2</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

### TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

<b>7,7</b>	<b>8,4</b>	<b>0,7</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

### INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

<b>7,8</b>	<b>8,6</b>	<b>0,8</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

### NIVELL DE CONEIXEMENT

<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>0,4</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

### CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS

<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>0,4</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

### AMABILITAT DELS INFORMADORS

<b>8,7</b>	<b>9</b>	<b>0,3</b>
ENTRADA	SORTIDA	GAP

GAP: bretxa o espai de diferència entre les dues puntuacions

## RESUM DE RESULTATS

Segons l'anàlisi de les entrevistes realitzades, els usuaris valoren el servei prestat amb un 8,3 sobre 10 de mitjana, i superen així les expectatives del servei (8,1).

L'índex de satisfacció que mesura la relació entre la qualitat percebuda i l'esperada (103%) reflecteix un bon nivell de satisfacció dels usuaris.

El conjunt d'aspectes analitzats està molt ben valorat: les notes mitjanes atorgades pels entrevistats a la sortida de l'oficina van des d'un 7,2 fins a un 9,1. La valoració més baixa és la de l'hora d'atenció, i les valoracions més altes fan referència a la netedat de l'oficina i a l'amabilitat del personal.

Les valoracions sobre tots els aspectes del servei obtenen una mitjana de notable o excel·lent.

A nivell global les percepcions superen les expectatives en tots els aspectes menys pel que fa a la ubicació de l'oficina, però amb poca diferència. Entre les notes mitjanes obtingudes a l'entrada i a la sortida de l'oficina dels diferents aspectes analitzats n'hi ha dues que superen el punt de diferència positiva: rapidesa amb què et donen la resposta (+1,4) i el temps d'espera per ser atès(+1,2).

Usuaris Oficina Municipal  
d'Informació al Consumidor

Informe de Resultats

**B**

De juliol a desembre de 2014

14

Moltes vegades les memòries mostren només xifres, però no transmeten tota la realitat d'un servei. Els textos de les reclamacions expressen més fidelment aquesta realitat.

La manca d'informació es tradueix molt sovint en una sensació d'engany que pateix la persona consumidora. Per això, en moltes ocasions, quan es rep la informació adient per part del personal de l'OMIC, tot d'una el problema queda resolt. En aquests casos, l'OMIC actua com si fos el servei d'atenció al client d'una empresa.

En altres ocasions, el conflicte particular fa que l'afectat no vulgui que altres pateixin la mateixa situació, o bé creu que existeix un incompliment de la normativa i del que ha de ser una transacció comercial, i el que vol és que amb la seva denúncia s'aclareixin conductes.

Per això, i val la pena insistir-hi, una bona informació prèvia i clara evitaria molts conflictes entre empreses i consumidors. D'altra banda, i de la mateixa manera recordem contínuament a les empreses que la informació és la millor manera d'evitar un conflicte, també informem al consumidor des d'un principi que la presentació d'una reclamació es gestiona segons la legislació, on totes les parts tenen drets i deures.

Tanmateix, les comunicacions que remetent molts del usuaris agraint el servei que presta l'OMIC ens donen més força per continuar en la mateixa línia. Que una empresa rebi una comunicació de l'OMIC i aquest fet sigui suficient per solucionar un problema ens fa valorar moltíssim el servei que es presta.

Recollim en aquest capítol només una breu selecció dels centenars de notes d'agraïment dels usuaris de l'OMIC. En rebem en diversos idiomes, breus, extenses, d'alleujament, de grata sorpresa, fins i tot d'incredulitat. En alguns casos, el consumidor confessa haver lluitat amb l'empresa sense cap resultat, fins que, gràcies a la mediació de l'OMIC, el problema s'ha solucionat. Però el denominador comú, com es pot comprovar en els extractes d'aquestes comunicacions, és l'agraïment sincer cap a l'OMIC i, per tant, cap a totes les persones que fan possible aquest servei tan essencial per garantir els drets dels consumidors de Barcelona.



**OMIC**

De:  
Enviat: dijous, 6 / febrer / 2014 15:27  
Per a: OMIC  
Tema: Reclamacion  
Fitxers adjunts: IMG\_0001.jpg

Reclamación N° . Pongo en su conocimiento, que me efectuó una transferencia a mi cuenta de 118,09 Euros, sin más explicación, sin saber a que corresponde etc... por lo que considero debe cerrarse el expediente abierto por Ustedes. Les doy las gracias, ya que sin su ayuda no hubiera recuperado nada. Adjunto transferencia.

Muchísimas gracias, son Ustedes muy eficaces.

**OMIC**

De: dimecres, 12 / març / 2014 14:12  
Enviat: OMIC  
Per a: Re: Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona  
Tema:

L'empresa m'ha retornat els diners reclamats.  
Moltes gràcies pels vostres tràmits. Estic orgullosa de gaudir a Barcelona d'una organització com la vostra.

Salutacions

**OMIC**

De:  
Enviat: diluns, 12 / maig / 2014 17:12  
Per a: OMIC  
Tema: Re: Resposta/Respuesta Empresa Reclamació/Reclamación OMIC Barcelona ref

Bona tarda,

La setmana passada vaig rebre la comunicació, vaig fer el pagament i informar a . Avui mateix he rebut resposta informant que ja no consto a base de dades. Moltes gràcies per la vostra feina, per una comunicació tant eficient. Estic molt satisfet del vostre servei. Enhorabona!

Atentament ,



# 5

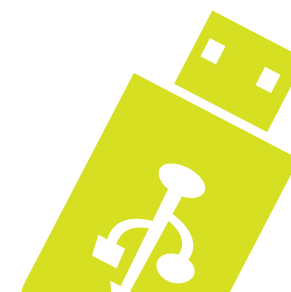
## SECTORS DE CONSUM



El sector on hi ha hagut més demanda d'informació (47%) continua sent el dels subministraments, que inclou aigua, llum, gas i telecomunicacions, seguit pel dels serveis (27%). Cal ressaltar la disminució de les consultes que anomenem «no és procedent», que inclouen aspectes no relacionats amb el consum i de residents d'altres municipis, i que han baixat un 13% en relació amb l'any anterior. Aquest decrement podria ser conseqüència d'una major eficàcia respecte a la informació que proporcionen les plataformes d'informació, com ara el 010, el 012 i les OAC de districte.

S'han rebut menys reclamacions respecte al 2013 de tots els sectors, excepte pel que fa a l'alimentació (+3%). Els subministraments (43,33%) i els serveis (31,29%), sumen les tres quartes parts del total de reclamacions. El percentatge de consultes que deriven en reclamació és major en el sector alimentari i molt reduït en l'habitatge.

Atesa la temàtica tan diversa que comprèn el consum, els temes s'agrupen per sectors per tal de facilitar-ne l'estudi. A la taula següent es recullen alguns temes que no consten de manera diferenciada en els llistats de cada sector.

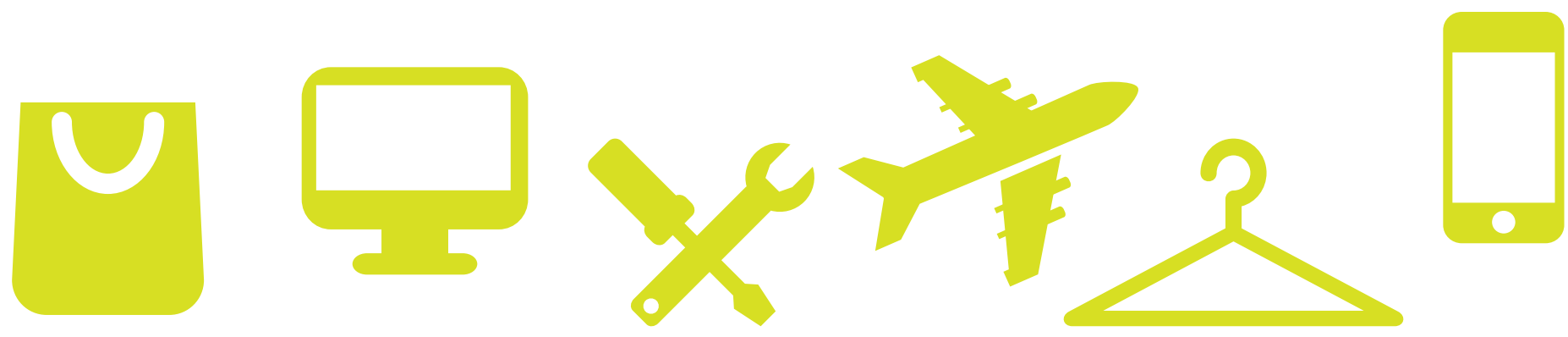




# CONSULTES I QÜESTIONS PRINCIPALS

Consultes	Sector on s'ha inclòs
Tota mena de compres no incloses en la resta de paràgrafs d'aquest sector, amb independència del tipus d'establiment o de venda	Béns (Comerç. Compres)
Aparells informàtics i telèfons mòbils	Electrodomèstics
Tota la problemàtica no inclosa en els altres paràgrafs, com els problemes d'antenes, rehabilitació, manca o deficiència en els serveis comunitaris, etc.	Habitatge
Serveis a domicili i reparacions	Reparacions a la llar
Qüestions relacionades amb agències de viatges i serveis turístics en la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintoreries, fotògrafs, revelatge de fotografies, pàrquings, etc.	Serveis
Accés a Internet	Telecomunicacions
Operadors de telefonia fixa i mòbil	Telecomunicacions
Televisió i altres tipus de comunicacions	Telecomunicacions
Temes que no són de consum, consultes de residents en altres municipis i reclamacions quan cap de les parts pertany a Barcelona	No és procedent

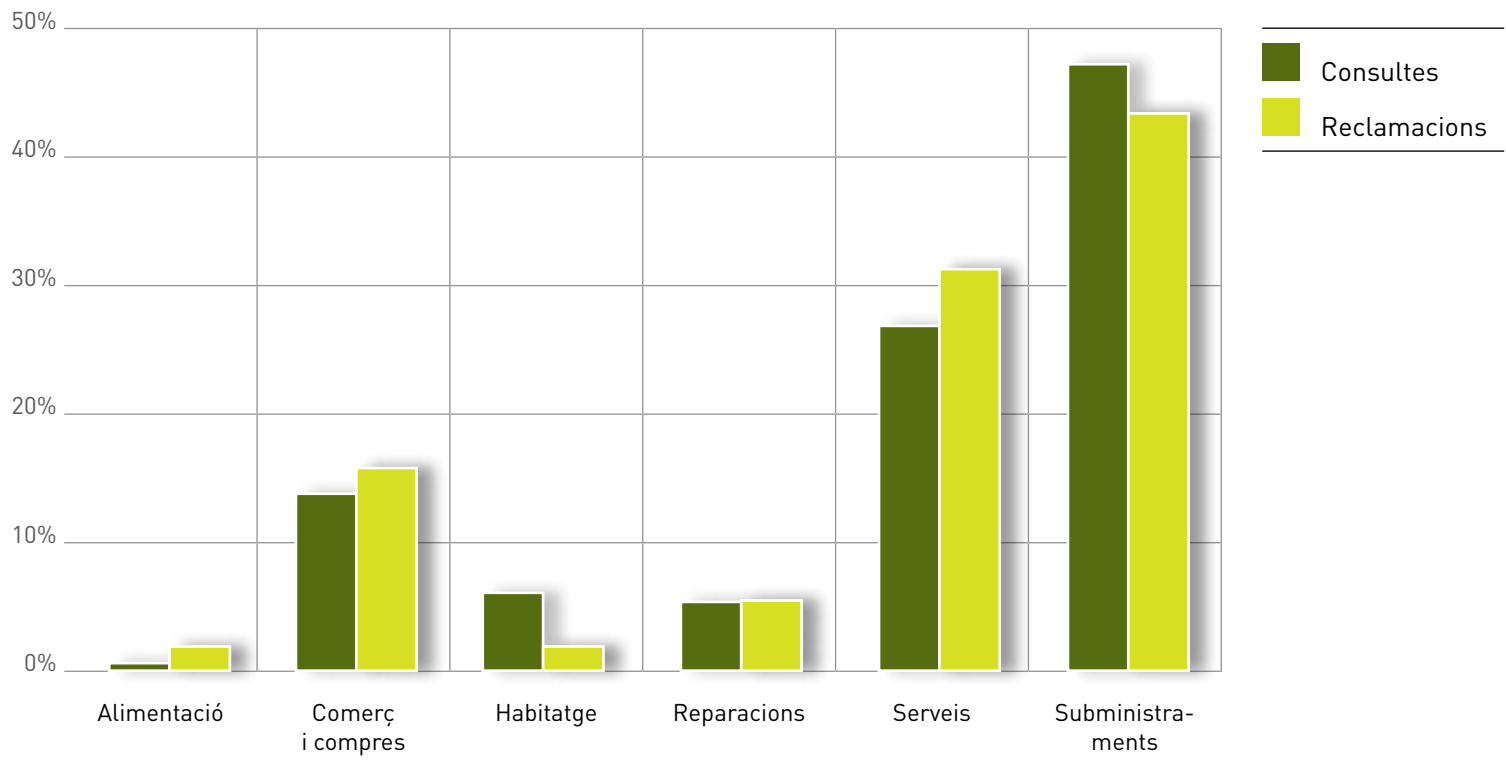
T19



## SECTORS DE CONSUM

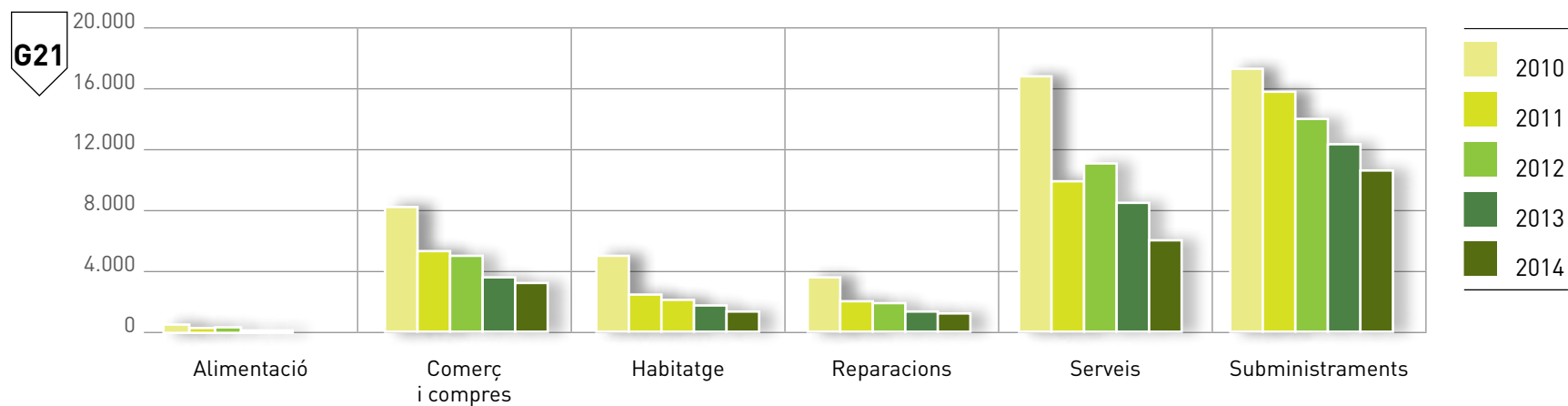
T20	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Alimentació	170	123	0,75%	1,85%	72,35%
Comerç. Compres	3.147	1.063	13,83%	15,96%	33,78%
Habitatge	1.425	140	6,26%	2,10%	9,82%
Reparacions	1.237	365	5,44%	5,48%	29,51%
Serveis	6.081	2.084	26,73%	31,29%	34,27%
Subministraments	10.693	2.886	47,00%	43,33%	26,99%
Subtotal	22.753	6.661	100,00%	100,00%	29,28%
Temes de consum	22.753	6.661	92,79%	100,00%	29,28%
No és procedent	1.768	0	7,21%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>24.521</b>	<b>6.661</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>27,16%</b>
Consultes sobre Gestió OMIC	2.816				
<b>Total consultes</b>	<b>27.337</b>	<b>6.661</b>			

# SECTORS DE CONSUM



## SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ CONSULTES

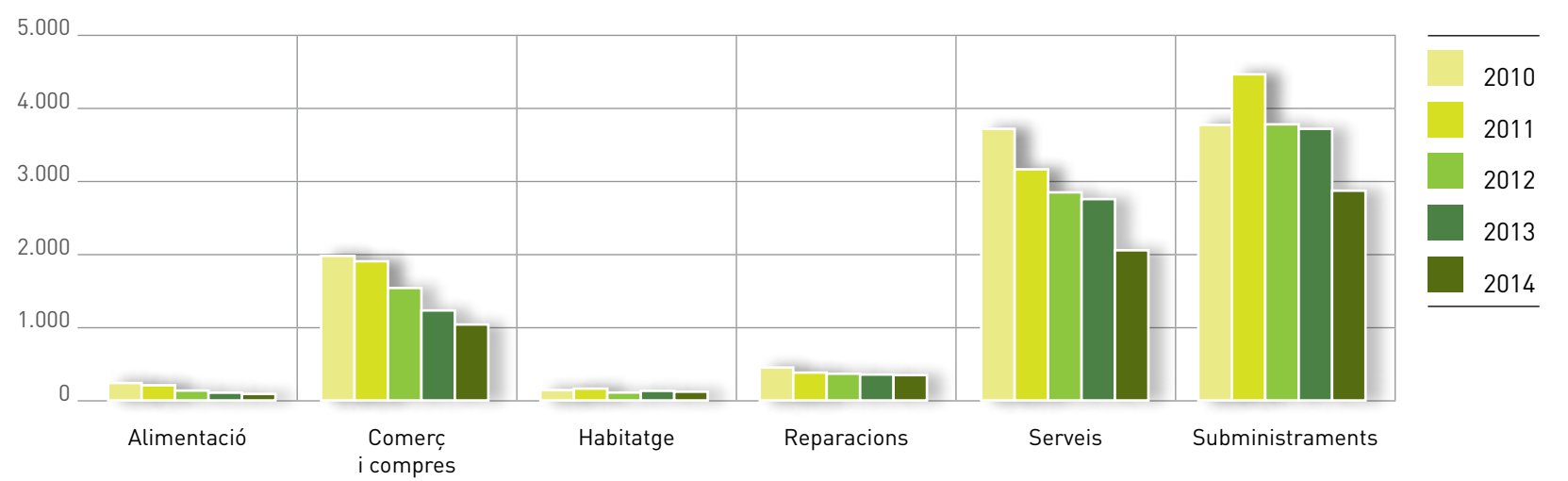
T21	Sector de consum. Evolució Consultes	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
	Alimentació	374	310	357	182	170	-7%
	Comerç. Compres	8.218	5.267	5.061	3.617	3.147	-13%
	Habitatge	4.983	2.553	2.120	1.757	1.425	-19%
	Reparacions	3.564	2.026	1.950	1.422	1.237	-13%
	Serveis	16.725	9.908	11.091	8.489	6.081	-28%
	Subministraments	17.359	15.854	14.021	12.373	10.693	-14%
	Temes de consum	51.223	35.918	34.589	27.840	22.753	-18%
	No procedeix	7.585	4.042	902	2.039	1.768	-13%
	<b>Total</b>	<b>58.808</b>	<b>39.960</b>	<b>35.491</b>	<b>29.879</b>	<b>24.521</b>	<b>-18%</b>



# SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ RECLAMACIONS

Sectors de consum. Evolució Reclamacions	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
Alimentació	253	233	161	119	123	3%
Comerç. Compres	1.991	1.910	1.551	1.250	1.063	-15%
Habitatge	162	176	126	155	140	-10%
Reparacions	470	405	390	387	365	-6%
Serveis	3.726	3.172	2.869	2.769	2.084	-25%
Subministraments	3.780	4.463	3.786	3.720	2.886	-22%
Temes de Consum	10.382	10.359	8.883	8.400	6.661	-21%
<b>Total</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>	<b>8.400</b>	<b>6.661</b>	<b>-21%</b>

T22



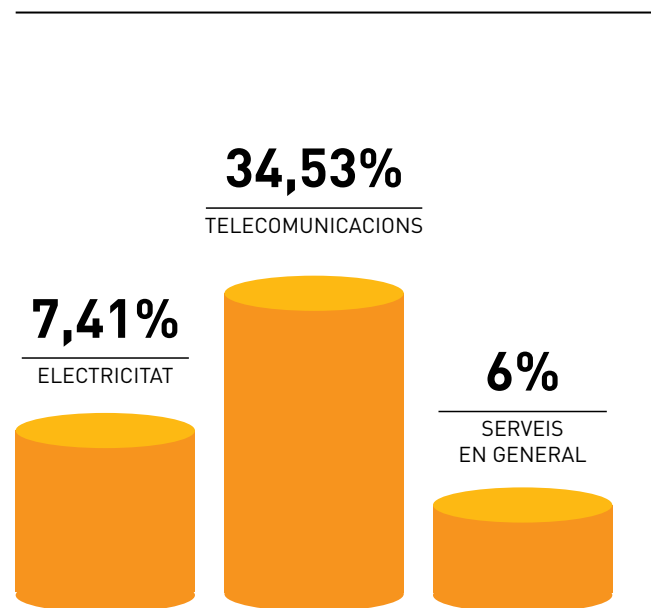
G22



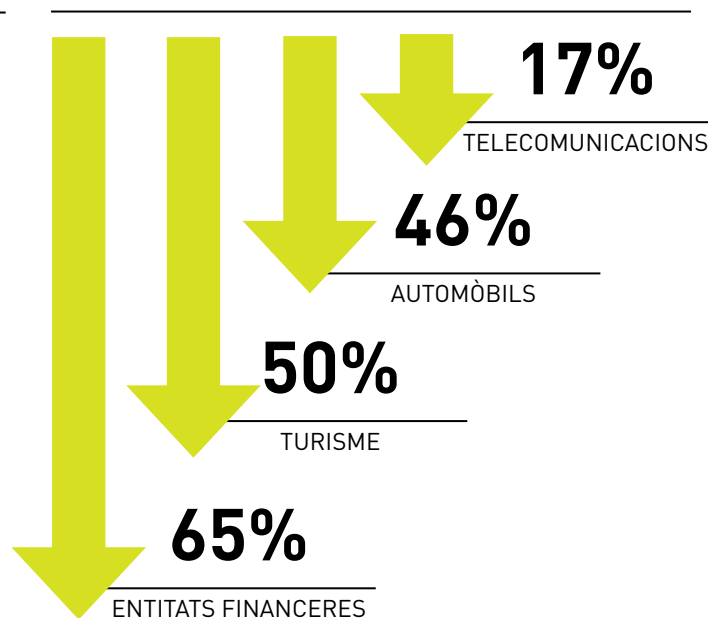
Quant a la demanda d'informació, les telecomunicacions ocupen una vegada més el primer lloc, amb el 34,53% de les consultes, seguides de l'electricitat amb el 7,41%, i la compra d'electrodomèstics i els serveis en general, que superen el 6%. Cal destacar que una part significativa de les consultes, el 7,21%, corresponen a temes que no són pròpiament de consum. En analitzar-ne l'evolució respecte a l'any anterior, cal destacar l'increment del 23% de les consultes relacionades amb mobles i decoració, tot i que el número de consultes és relativament petit.

Els descensos més acusats han estat en entitats financeres, turisme i automòbils, amb percentatges del 65%, 50% i 46% respectivament. El descens en les telecomunicacions ha estat del 17%.

### CONSULTES



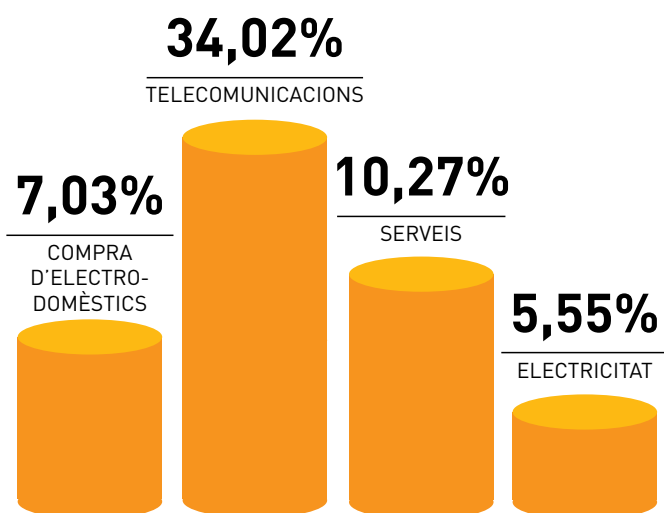
### CONSULTES RESPECTE A L'ANY 2013



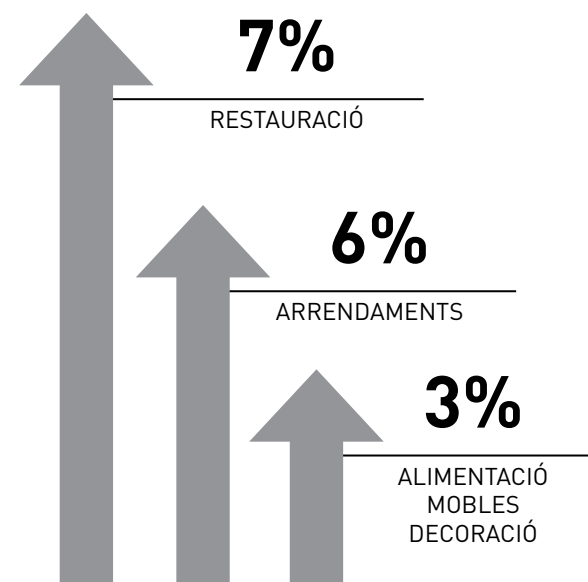
Pel que fa a les reclamacions, també són les telecomunicacions les que ocupen el primer lloc, amb el 34,02% del total. A continuació trobem els serveis, amb el 10,27%, i la compra d'electrodomèstics, amb el 7,03%, mentre que l'electricitat representa el 5,55%.

Sectors on han augmentat les reclamacions respecte a l'any anterior han estat els arrendaments i la restauració amb el 6% i 7% respectivament, l'alimentació i els mobles i decoració amb el 3%.

### RECLAMACIONS

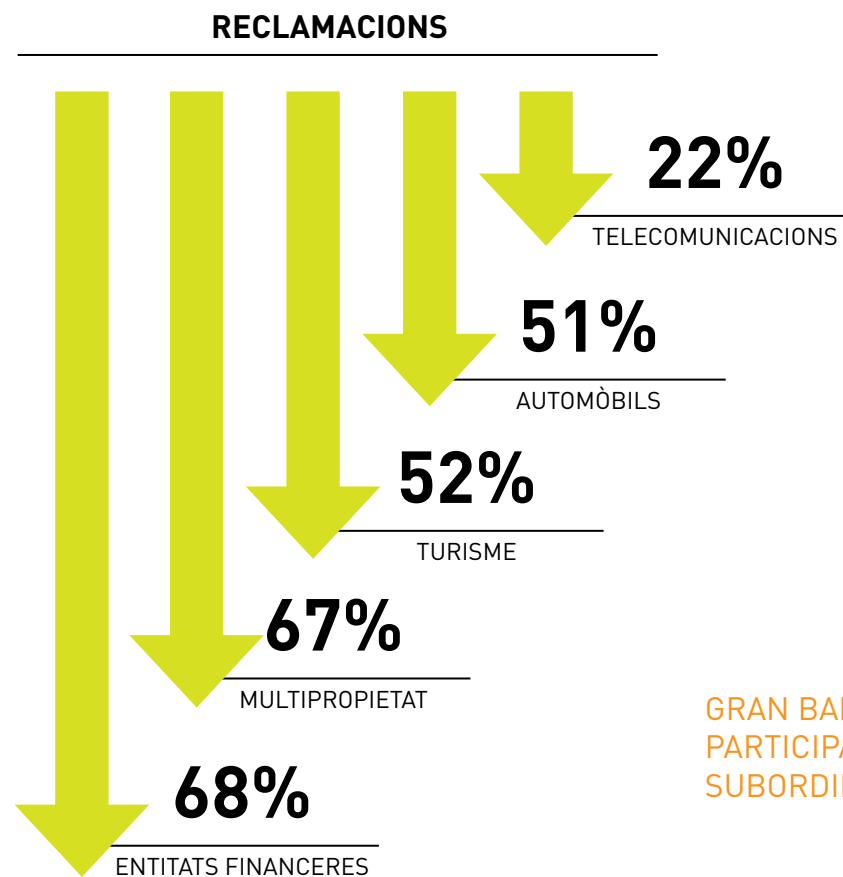


### RECLAMACIONS RESPECTE A L'ANY 2013



Les reclamacions a la resta de sectors han disminuït i destaquen les disminucions del 68% pel que fa a les entitats financeres, 67% en el sector del temps compartit (multipropietat), el 52% en el turisme, i el 51% en automòbils. Finalment, les reclamacions en les telecomunicacions han disminuït un 22%.

El descens en consultes i reclamacions d'entitats financeres s'explica per la gran baixada de consultes sobre participacions preferents i deute subordinat respecte a l'any 2013.



GRAN BAIXADA DE CONSULTES SOBRE PARTICIPACIONS PREFERENTS I DEUTE SUBORDINAT



## SECTORS DE CONSUM PER TEMES

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació en relació a les consultes
<b>Alimentació</b>					
Alimentació	170	123	0,75%	1,85%	72,35%
<b>Comerç. Compres</b>					
Béns	734	267	3,23%	4,01%	36,38%
Automòbils	200	36	0,88%	0,54%	18,00%
Calçat i tèxtil	425	167	1,87%	2,51%	39,29%
Electrodomèstics	1.373	468	6,03%	7,03%	34,09%
Mobles i decoració	415	125	1,82%	1,88%	30,12%
<b>Habitatge</b>					
Habitatge	130	26	0,57%	0,39%	20,00%
Arrendaments	1.155	103	5,08%	1,55%	8,92%
Compra d'habitatge	133	10	0,58%	0,15%	7,52%
Temps compartit	7	1	0,03%	0,02%	14,29%
<b>Reparacions</b>					
Reparacions a la llar	377	96	1,66%	1,44%	25,46%
Automòbils	302	88	1,33%	1,32%	29,14%
Electrodomèstics	558	181	2,45%	2,72%	32,44%
<b>Serveis</b>					
Turisme	375	120	1,65%	1,80%	32,00%

T23

T23

## SECTORS DE CONSUM PER TEMES

T23	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació en relació a les consultes
Serveis	1.377	684	6,05%	10,27%	49,67%
Assegurances	938	107	4,12%	1,61%	11,41%
Ensenyament	323	72	1,42%	1,08%	22,29%
Entitats financeres	905	149	3,98%	2,24%	16,46%
Oci i cultura	491	262	2,16%	3,93%	53,36%
Sanitat	236	45	1,04%	0,68%	19,07%
Restauració	379	284	1,67%	4,26%	74,93%
Transports	1.057	361	4,65%	5,42%	34,15%
<b>Subministraments</b>					
Aigua	264	41	1,16%	0,62%	15,53%
Electricitat	1.686	370	7,41%	5,55%	21,95%
Gas	887	209	3,90%	3,14%	23,56%
Telecomunicacions	7.856	2.266	34,53%	34,02%	28,84%
TEMES DE CONSUM	22.753	6.661	92,79%	100,00%	29,28%
<b>No és procedent</b>					
No és procedent	1.768	0	7,21%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24.521</b>	<b>6.661</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>27,16%</b>
Consultes sobre Gestió OMIC	2.816				
<b>Total consultes</b>	<b>27.337</b>				

## EVOLUCIÓ

---

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg del 2014 per part de les persones consumidores que s'han dirigit a l'OMIC, sense distingir si han acabat en una reclamació. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

## ALIMENTACIÓ

Encara que el nombre de consultes relacionades amb l'alimentació és molt escàs, se n'ha produït un descens proper al 7%, i les reclamacions han augmentat un 3%. Els conflictes més usuals estan relacionats amb l'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i venda de productes caducats i la manca del full de reclamació/denúncia. Les denúncies per productes en mal estat es deriven cap a l'Agència de Salut Pública.



L'ETIQUETATGE, EL PES DELS PRODUCTES ADQUIRITS, L'EXPOSICIÓ I VENDA DE PRODUCTES CADUCATS I LA MANCA DEL FULL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA SÓN ELS CONFLICTES MÉS USUALS

## COMPRA DE PRODUCTES

El descens en les reclamacions, així com en les consultes, s'ha produït en tots els sectors llevat del de mobles i decoració. A destacar les disminucions pel que fa als automòbils. Encara que en menor mesura, s'ha de continuar insistint que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç. Tan sols són obligatoris si així ho anuncia l'establiment o en el cas de productes defectuosos. D'altra banda, s'ha aprofundit en el coneixement d'aquest dret i en la responsabilitat del comerç en la seva aplicació, alhora que s'ha procurat facilitar més informació als sectors perquè coneguin la normativa actual.



EL DESCENS EN  
LES CONSULTES  
I RECLAMACIONS S'HA  
PRODUÏT EN TOTS ELS  
SECTORS LLEVAT DEL  
DE MOBLES I DECORACIÓ

## HABITATGE

Les oficines d'habitatge dels districtes informen des de principis del 2009 sobre diferents aspectes relacionats amb l'habitatge, com ara la interpretació dels contractes, la pujada de les rendes, les relacions amb la propietat, l'assetjament immobiliari, etc., d'aquí s'entén el descens de les consultes sobre aquest tema. Pel que fa a les reclamacions per compra, han disminuït un 41%, i tenen importància, atès el seu alt valor econòmic.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes, encara que poques deriven en reclamacions, tot i que hi ha hagut un augment del 6% vers l'any anterior. Caldria afegir que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intentin solucionar els problemes mitjançant el diàleg i s'eviti, sempre que sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

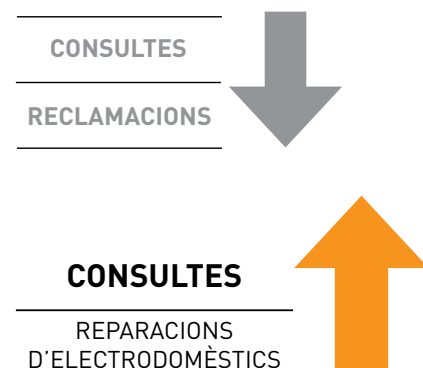


LA MANCA DE TRANSPARÈNCIA  
DE LES COMUNICACIONS  
DELS ADMINISTRADORS I EL  
DESCONEIXEMENT DELS DRETS  
I DEURES DELS INQUILINS SÓN  
LA FONT DE LA MAJORIA DE LES  
CONSULTES



## REPARACIONS

La manca de pressupost previ, l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, la manca de garantia i els preus abusius de determinats serveis d'urgència són els problemes més acusats. En conjunt, es detecta un cert descens en les consultes i reclamacions, encara que s'han incrementat les consultes de reparacions d'electrodomèstics.

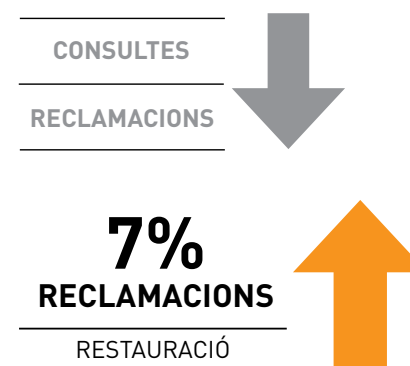


## SERVEIS

Hi hagut un descens de les consultes i reclamacions en tots els sectors, exceptuant les reclamacions per restauració que s'han incrementat en un 7%, sobretot pel que fa a la qualitat i als preus dels productes.

Cal destacar els descensos superiors al 50% en els sectors del turisme i de les entitats financeres.

El transport aeri pateix els mateixos problemes detectats en anys anteriors, com ara la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, els retards, la pèrdua d'equipatges, la manca de transparència en les vendes a través d'Internet i les pressumptes condicions abusives en la venda i els serveis ofertats. Es tracta d'un sector complex, en què les sentències dictades en els jutjats fan palesa la necessitat d'un canvi legislatiu a escala europea.



## SUBMINISTRAMENTS

Disminucions generalitzades en tots els sectors, tant de consultes com de reclamacions. Destaquen les que corresponen a les reclamacions en els sectors de l'aigua i el gas. Tot i així els subministraments representen el 45% de consultes i reclamacions efectuades durant el 2014.



## TELECOMUNICACIONS

Continua la tendència i ha disminuït el nombre de consultes i reclamacions, essent el tema més sol·licitat i, per tant, font de la major part dels conflictes en termes absoluts. Els principals problemes continuen sent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Tot i que el nombre de reclamacions per publicitat no sigui considerable respecte a la resta, creiem convenient assenyalar la manca de claredat d'algunes ofertes que provoquen sorpreses poc agradables a l'usuari. Per acabar, i com continua essent la tònica general del sector, en moltes ocasions l'OMIC fa les funcions del servei al client de les operadores.



LA QUALITAT DEL SERVEI, LA POCA CLAREDAT DE LA PUBLICITAT, LA DIFICULTAT D'ENTENDRE ELS TERMES QUE APAREIXEN A LA FACTURA I LES OFERTES I ELS CONTRACTES NO CONSENTITS CONSTITUEIXEN LES CAUSES DE LA MAJORIA DELS CONFLICTES



ELS PRINCIPALS PROBLEMES CONTINUEN SENT LA DIFICULTAT DE DONAR-SE DE BAIXA, LA MANCA DE QUALITAT I L'ACCÉS A INTERNET

## SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE CONSULTA //////////////////////////////////////

Temes objecte de consulta	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
<b>Alimentació</b>						
Alimentació	374	310	357	182	170	-7%
<b>Comerç. Compres</b>						
Béns	1.516	1.312	1.092	850	734	-14%
Automòbils	1.201	635	525	370	200	-46%
Calçat i tèxtil	1.336	800	829	473	425	-10%
Electrodomèstics	3.072	1.962	1.957	1.586	1.373	-13%
Mobles i decoració	1.093	558	658	338	415	23%
<b>Habitatge</b>						
Habitatge	1.198	626	398	200	130	-35%
Arrendaments	3.082	1.561	1.401	1.364	1.155	-15%
Compra d'habitatge	699	355	317	183	133	-27%
Temps compartit	4	11	4	10	7	-30%
<b>Reparacions</b>						
Reparacions a la llar	1.303	681	594	530	377	-29%
Automòbils	1.016	570	559	342	302	-12%
Electrodomèstics	1.245	775	797	550	558	1%

T24

T24







## SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ

Temes objecte de reclamació	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
<b>Alimentació</b>						
Alimentació	253	233	161	119	123	3%
<b>Comerç. Compres</b>						
Béns	395	565	439	310	267	-14%
Automòbils	159	158	102	73	36	-51%
Calçat i tèxtil	295	303	243	174	167	-4%
Electrodomèstics	918	735	625	572	468	-18%
Mobles i decoració	224	149	142	121	125	3%
<b>Habitatge</b>						
Habitatge	63	62	36	44	26	-41%
Arrendaments	85	102	82	97	103	6%
Compra d'habitatge	14	12	8	11	10	-9%
Temps compartit	0	0	0	3	1	-67%
<b>Reparacions</b>						
Reparacions a la llar	128	101	84	114	96	-16%
Automòbils	146	128	101	90	88	-2%
Electrodomèstics	196	176	205	183	181	-1%

T25

T25



## SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ //////////////////////////////////////

T25	Temes objecte de reclamació	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
<b>Serveis</b>							
	Turisme	457	437	220	249	120	-52%
	Serveis	871	848	763	789	684	-13%
	Assegurances	150	121	134	119	107	-10%
	Ensenyament	134	140	124	77	72	-6%
	Entitats financeres	193	171	353	467	149	-68%
	Oci i cultura	435	424	380	294	262	-11%
	Sanitat	85	68	69	61	45	-26%
	Restauració	401	381	242	266	284	7%
	Transports	1.000	582	584	447	361	-19%
<b>Subministraments</b>							
	Aigua	43	54	56	64	41	-36%
	Electricitat	461	399	383	427	370	-13%
	Gas	249	264	225	312	209	-33%
	Telecomunicacions	3.027	3.746	3.122	2.917	2.266	-22%
	<b>TOTAL</b>	<b>10.382</b>	<b>10.359</b>	<b>8.883</b>	<b>8.400</b>	<b>6.661</b>	<b>-21%</b>

////////////////////////////////////

## TEMES OBJECTE DE CONSULTA O RECLAMACIÓ. VARIACIONS RESPECTE A L'ANY ANTERIOR (%)

T26	Consultes	Reclamacions
<b>Alimentació</b>		
Alimentació	-6,59%	3,36%
<b>Comerç. Compres</b>		
Béns	-13,65%	-13,87%
Automòbils	-45,95%	-50,68%
Calçat i tèxtil	-10,15%	-4,02%
Electrodomèstics	-13,43%	-18,18%
Mobles i decoració	22,78%	3,31%
<b>Habitatge</b>		
Habitatge	-35,00%	-40,91%
Arrendaments	-15,32%	6,19%
Compra d'habitatge	-27,32%	-9,09%
Temps compartit	-30,00%	-66,67%
<b>Reparacions</b>		
Reparacions a la llar	-28,87%	-15,79%
Automòbils	-11,70%	-2,22%
Electrodomèstics	1,45%	-1,09%

T26

T26	Consultes	Reclamacions
<b>Serveis</b>		
Turisme	-49,53%	-51,81%
Serveis	-8,50%	-13,31%
Assegurances	-7,04%	-10,08%
Ensenyament	-3,87%	-6,49%
Entitats financeres	-64,61%	-68,09%
Oci i cultura	-7,01%	-10,88%
Sanitat	-13,87%	-26,23%
Restauració	-11,03%	6,77%
Transports	-4,86%	-19,24%
<b>Subministraments</b>		
Aigua	-9,90%	-35,94%
Electricitat	-1,69%	-13,35%
Gas	-5,24%	-33,01%
Telecomunicacions	-16,68%	-22,32%
Temes de consum	-18,27%	-20,70%
<b>No és procedent</b>		
No és procedent	-13,29%	
<b>TOTAL</b>	<b>-17,93%</b>	



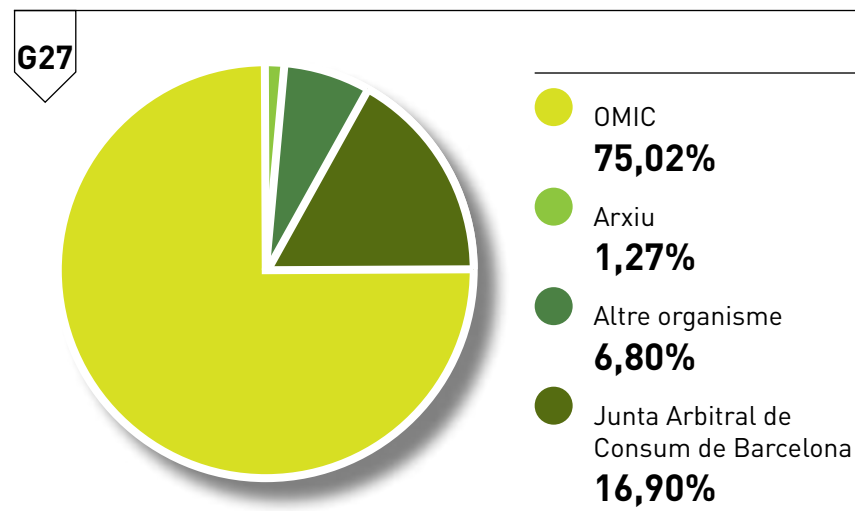
## RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

El 75% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC. D'aquestes, el 50,29% de les reclamacions gestionades s'han solucionat favorablement per a la persona consumidora. En el 27,86% dels casos la solució no ha estat favorable a la persona que reclamava, per manca de motius suficients, per absència de documentació o per haver actuat correctament l'empresa. Finalment, el 21,85% de les reclamacions s'han tancat sense conèixer el resultat, ja que no s'ha rebut resposta ni del reclamant ni de l'empresa reclamada al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats.

De la resta de reclamacions, el 16,90% s'han derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes; prop del 7% s'han derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat, i la resta, un 1,27%, s'han arxivat perquè no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit a la persona interessada.

Resultat de les reclamacions	Total	%
Gestió directa a l'OMIC	6.485	75,02%
Arxiu	110	1,27%
Tramitat a un altre organisme	588	6,80%
Tramitat a la JACB*	1.461	16,90%
<b>Total</b>	<b>8.644</b>	<b>100,00%</b>
En tràmit	1.016	

\*Junta Arbitral de Consum de Barcelona



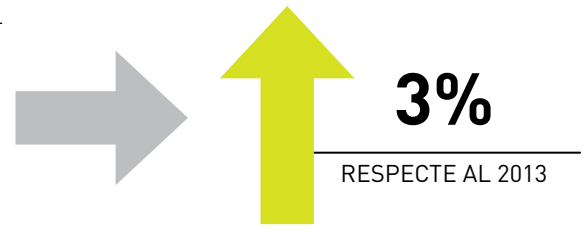
# GESTIÓ DIRECTA

Gestió directa	Total	%
Favorable al consumidor	3.261	50,29%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.417	21,85%
Favorable a l'empresa	1.807	27,86%
<b>Total</b>	<b>6.485</b>	<b>100,00%</b>

T28



- Favorable al consumidor **50,29%**
- Sense resposta **21,85%**
- Favorable a l'empresa **27,86%**



G28

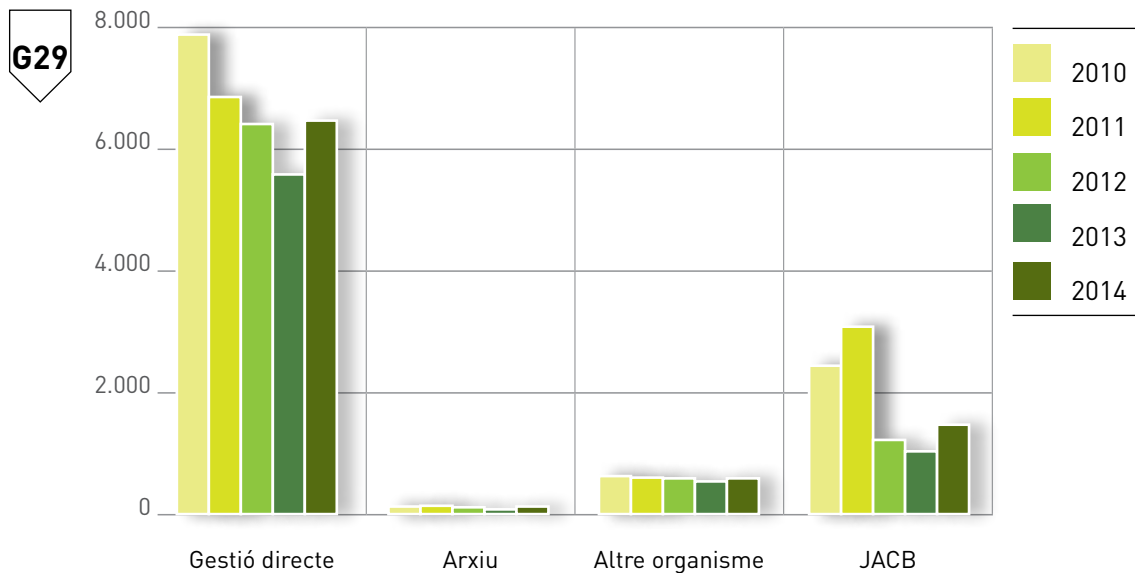


## EVOLUCIÓ DEL RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

Cal destacar l'important augment en el nombre de persones consumidores que no ens faciliten el resultat de les gestions i d'aquelles que s'han arxivat per manca de dades o de documentació.

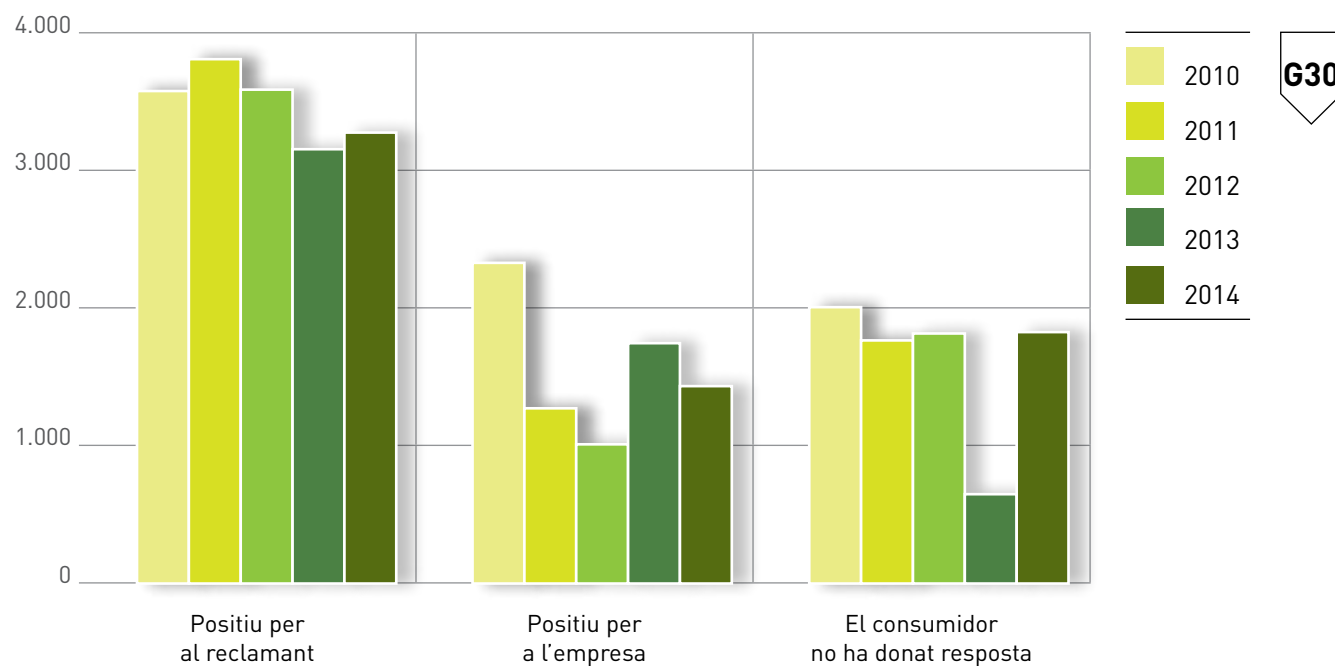
T29	Resultat de les reclamacions	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)
	Gestió directa	7.887	6.844	6.423	5.535	6.485	17%
	Arxiu	105	93	135	71	110	55%
	Altre organisme	609	597	568	521	588	13%
	JACB*	2.429	3.014	1.228	1.036	1.461	41%
	<b>Total</b>	<b>11.030</b>	<b>10.548</b>	<b>8.354</b>	<b>7.163</b>	<b>8.644</b>	<b>21%</b>

\*Junta Arbitral de Consum de Barcelona



# EVOLUCIÓ DE LA GESTIÓ DIRECTA

Gestió directa	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any(%)	T30
Positiu pel reclamant	3.582	3.801	3.591	3.158	3.261	3%	
Positiu per l'empresa	2.319	1.278	1.021	1.729	1.417	-18%	
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.986	1.765	1.811	648	1.807	179%	
<b>Total gestió directa</b>	<b>7.887</b>	<b>6.844</b>	<b>6.423</b>	<b>5.535</b>	<b>6.485</b>	<b>17%</b>	



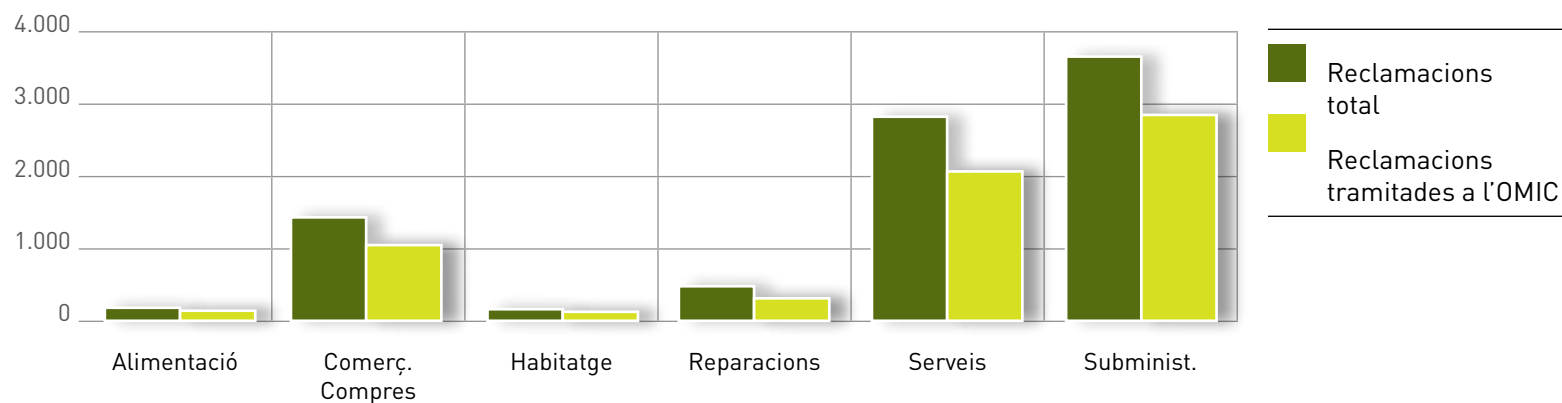
## RECLAMACIONS GESTIONADES PER SECTORS DE CONSUM

Com s'ha dit abans, la major part de les reclamacions s'han tramitat directament des de l'OMIC. Els majors percentatges corresponen als sectors de les assegurances, les entitats financeres i l'electricitat, que sobrepassen el 90%.

T31

Reclamacions gestionades	Totals		Percentatges %		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
Alimentació	167	121	1,93%	1,87%	72,46%
Comerç. Compres	1.411	1.035	16,32%	15,96%	73,35%
Habitatge	149	124	1,72%	1,91%	83,22%
Reparacions	448	306	5,18%	4,72%	68,30%
Serveis	2.808	2.071	32,48%	31,94%	73,75%
Subministraments	3.661	2.828	42,35%	43,61%	77,25%
<b>Total</b>	<b>8.644</b>	<b>6.485</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>75,02%</b>

G31





## RECLAMACIONS GESTIONADES PER SECTORS DE CONSUM I TEMA

Totals			Percentatges %		
Resultat de les reclamacions	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
<b>Alimentació</b>					
Alimentació	167	121	1,93%	1,87%	72,46%
<b>Comerç. Compres</b>					
Béns	343	277	3,97%	4,27%	80,76%
Automòbils	55	33	0,64%	0,51%	60,00%
Calçat i tèxtil	216	168	2,50%	2,59%	77,78%
Electrodomèstics	632	454	7,31%	7,00%	71,84%
Mobles i decoració	165	103	1,91%	1,59%	62,42%
<b>Habitatge</b>					
Habitatge	31	22	0,36%	0,34%	70,97%
Arrendaments	104	91	1,20%	1,40%	87,50%
Compra d'habitatge	12	10	0,14%	0,15%	83,33%
Temps compartit	2	1	0,02%	0,02%	50,00%
<b>Reparacions</b>					
Reparaciona a la llar	116	72	1,34%	1,11%	62,07%
Automòbils	103	61	1,19%	0,94%	59,22%
Electrodomèstics	229	173	2,65%	2,67%	75,55%

T32

T32





## EVOLUCIÓ PER SECTOR I TEMA DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%)

Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any (%)
<b>Alimentació</b>						
Alimentació	73%	78%	70%	77%	72%	75%
<b>Comerç. Compres</b>						
Béns	67%	58%	80%	73%	81%	42%
Automòbils	58%	47%	57%	72%	60%	-30%
Calçat i tèxtil	65%	51%	81%	80%	78%	46%
Electrodomèstics	64%	53%	76%	78%	72%	24%
Mobles i decoració	57%	44%	70%	65%	62%	56%
<b>Habitatge</b>						
Habitatge	65%	70%	81%	71%	71%	10%
Arrendaments	72%	72%	78%	86%	88%	38%
Compra d'habitatge	67%	50%	88%	88%	83%	43%
Temps compartit				100%	50%	0%
<b>Reparacions</b>						
Reparacions a la llar	59%	35%	60%	49%	62%	64%
Automòbils	44%	26%	41%	39%	59%	97%
Electrodomèstics	65%	43%	77%	78%	76%	37%

T33

T33

## EVOLUCIÓ PER SECTOR I TEMA DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%)

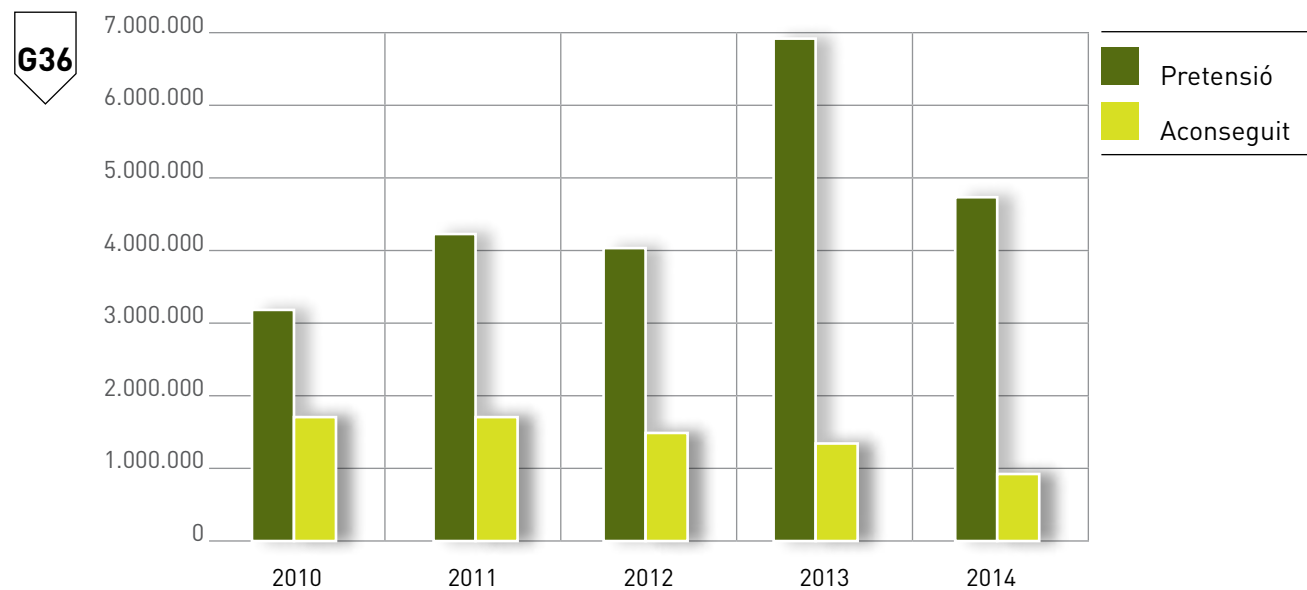
T33 Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any (%)
<b>Serveis</b>						
Turisme	78%	45%	70%	79%	66%	-44%
Serveis	63%	51%	71%	66%	73%	63%
Assegurances	85%	88%	87%	90%	90%	18%
Ensenyament	58%	48%	73%	84%	76%	5%
Entitats financeres	89%	86%	87%	96%	95%	-25%
Oci i cultura	69%	62%	76%	74%	72%	45%
Sanitat	72%	59%	78%	72%	83%	52%
Restauració	71%	61%	69%	66%	71%	104%
Transports	60%	49%	68%	65%	59%	-3%
<b>Subministraments</b>						
Aigua	78%	69%	67%	70%	79%	-24%
Electricitat	98%	98%	94%	94%	94%	15%
Gas	95%	94%	90%	81%	86%	21%
Telecomunicacions	78%	75%	79%	79%	74%	6%
<b>Total</b>	<b>72%</b>	<b>65%</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	<b>17%</b>



## EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS

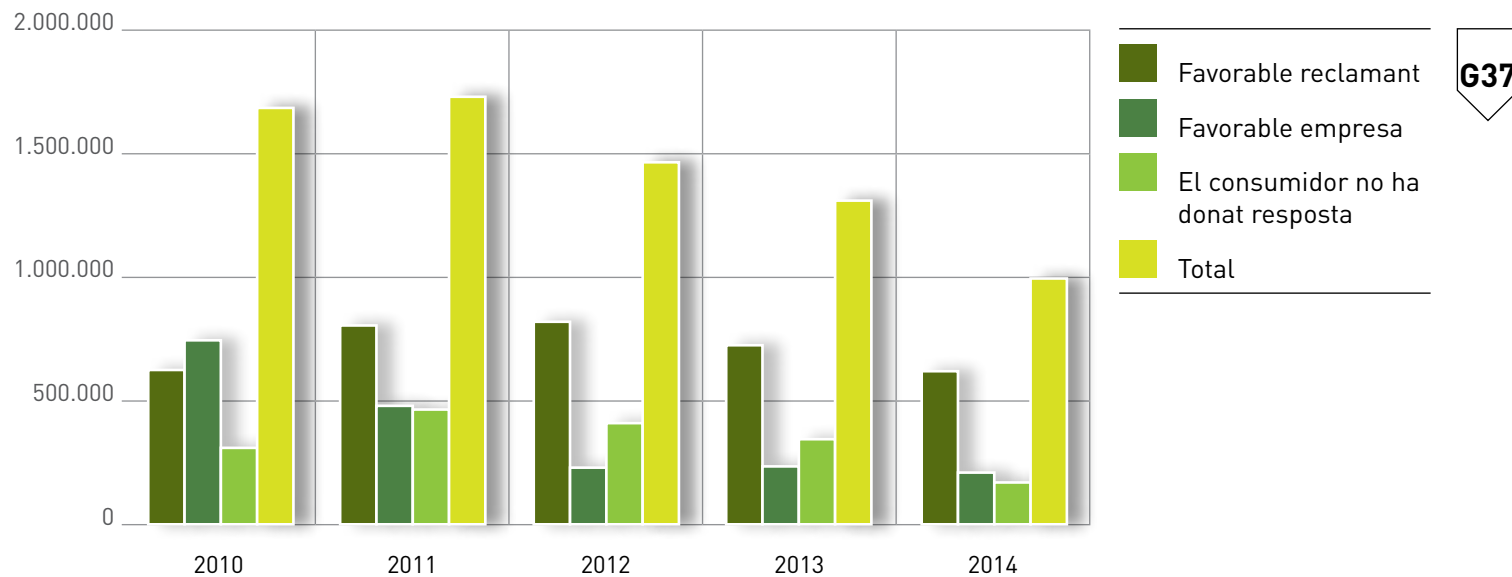
Cal destacar que tant la valoració econòmica com la mitjana per reclamació és inferior respecte a l'any 2013. Això és degut al descens de les reclamacions gestionades de participacions preferents i de deute subordinat.

T36	Valoració econòmica de les reclamacions	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any (%)
	Pretensió	3.197.780 €	4.275.608 €	4.057.858 €	6.951.171 €	4.722.529 €	-32,06%
	Mitjana	308 €	412 €	486 €	828 €	709 €	-14,32%
	Aconseguit	1.670.392 €	1.716.591 €	1.451.048 €	1.305.680 €	987.315 €	-24,38%
	Mitjana	212 €	163 €	226 €	182 €	114 €	-37,46%



# EVOLUCIÓ DE L'IMPORT GESTIONAT DIRECTAMENT PER L'OMIC

Import gestionat per l'OMIC	2010	2011	2012	2013	2014	Variació l'últim any (%)	T37
Favorable reclamant	620.406 €	799.583 €	811.281 €	720.315 €	615.271 €	-14,58%	
Favorable empresa	738.086 €	462.950 €	230.717 €	233.244 €	198.413 €	-14,93%	
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	311.900 €	454.059 €	409.196 €	352.121 €	173.631 €	-50,69%	
<b>Total</b>	<b>1.670.392 €</b>	<b>1.716.592 €</b>	<b>1.451.194 €</b>	<b>1.305.680 €</b>	<b>987.315 €</b>	<b>-24,38%</b>	



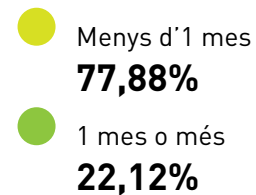
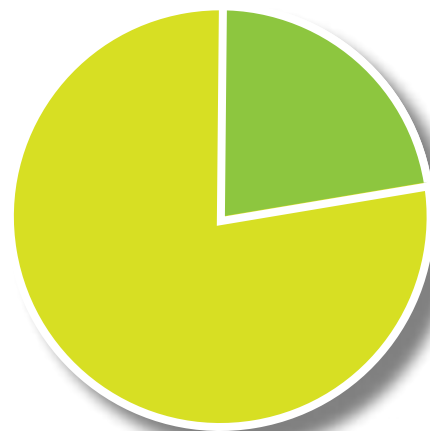
## TEMPS DE RESOLUCIÓ

El temps que està oberta una reclamació és important per a la persona consumidora, però malauradament aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa objecte de reclamació i del temps que triga a respondre, encara que d'acord amb el Codi de consum no hauria de superar el termini d'un mes. De tota manera, el 77,88% de les reclamacions queden resoltes en menys temps. Els casos en què la conclusió es perllonga més d'un mes es deuen majoritàriament a les demores en la resposta per part de les empreses i a la manca de comunicació del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

T38

	Total	%
Menys d'1 mes	6732	77,88%
1 mes o més	1912	22,12%
<b>Total</b>	<b>8644</b>	<b>100,00%</b>

G38





## LÍNIES DE FUTUR

La voluntat és continuar impulsant el servei de l'OMIC, seguir oferint aquest servei de manera gratuïta, i valorar amb enquestes i auditories, especialment l'atenció, la rapidesa, el coneixement, la dedicació al cas, i l'amabilitat.

També es pretén seguir la línia de la mediació com a principal eina d'acords i satisfacció entre empresa i consumidor.

Però sobretot, hi ha la ferma voluntat que l'OMIC segueixi sent el referent per al ciutadà de Barcelona i de l'Administració local en les iniciatives, atenció i debat sobre les noves tendències que la societat i els hàbits dels seus ciutadans estan protagonitzant en relació al consum. Som conscients dels canvis estructurals que algunes noves tendències suposen per al model de societat, però també estem convençuts de la importància de garantir els drets i la protecció dels diferents agents que intervenen en tota relació de consum, sobretot en l'ús de les noves tecnologies i la compra no presencial o a distància.

Augmentar l'horari d'atenció mitjançant la incorporació de la cita prèvia, tràmits *on line* a través del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona, consultes de primera línia a través del 010, especialització jurídica del consum, seguir treballant i millorant la nova web, i ser el referent en el debat de les noves tendències del consum en la seva ampla diversitat (consum responsable, col·laboratiu, sostenible, etc...).

Una altra línia de servei que no oblidem és la de treballar per les noves generacions, que tenen per davant unes noves tendències de consum, i és important que assumeixin els valors de la responsabilitat i la sostenibilitat en l'àmbit del consum. I seguir amb les recomanacions per l'altre col·lectiu especialment protegit en la legislació, com és el de la gent gran.



# ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS

## T

### DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

<b>T1</b>	Consultes i reclamacions .....	17
<b>T2</b>	Tipus de consultes .....	17
<b>T3</b>	Utilització i accés al servei .....	18
<b>T4</b>	Evolució de les consultes .....	19
<b>T5</b>	Evolució de les reclamacions .....	20
<b>T6</b>	Evolució mensual de les consultes .....	21
<b>T7</b>	Evolució mensual de les reclamacions .....	22
<b>T8</b>	Usuaris per sexe i edat .....	23
<b>T9</b>	Evolució per sexe .....	24
<b>T10</b>	Evolució per edat .....	25
<b>T11</b>	Origen dels usuaris .....	26
<b>T12</b>	Evolució de les consultes per lloc de residència (%) .....	27
<b>T13</b>	Evolució de les reclamacions per lloc de residència (%) .....	28
<b>T14</b>	Situació geogràfica per districte .....	29
<b>T15</b>	Evolució de les consultes per districte de residència .....	30
<b>T16</b>	Evolució de les reclamacions per districte de residència .....	31
<b>T17</b>	Afluència de públic .....	32
<b>T18</b>	Coneixement del servei de l'OMIC.....	33

## G

### DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

<b>G1</b>	Consultes i reclamacions .....	17
<b>G2</b>	Tipus de consultes .....	17
<b>G3</b>	Utilització i accés al servei .....	18
<b>G4</b>	Evolució de les consultes .....	19
<b>G5</b>	Evolució de les reclamacions .....	20
<b>G6</b>	Evolució mensual de les consultes .....	21
<b>G7</b>	Evolució mensual de les reclamacions .....	22
<b>G8</b>	Usuaris per sexe i edat .....	23
<b>G9</b>	Evolució per sexe .....	24
<b>G10</b>	Evolució per edat .....	25
<b>G11</b>	Origen dels usuaris .....	26
<b>G12</b>	Evolució de les consultes per lloc de residència (%) .....	27
<b>G13</b>	Evolució de les reclamacions per lloc de residència (%) .....	28
<b>G14</b>	Situació geogràfica per districte .....	29
<b>G15</b>	Evolució de les consultes per districte de residència .....	30
<b>G16</b>	Evolució de les reclamacions per districte de residència .....	31
<b>G17</b>	Afluència de públic .....	32
<b>G18</b>	Coneixement del servei de l'OMIC.....	33

**T****SECTORS DE CONSUM**

<b>T19</b>	Consultes i qüestions principals .....	41
<b>T20</b>	Sectors de consum .....	42
<b>T21</b>	Sectors de consum. Evolució consultes .....	44
<b>T22</b>	Sectors de consum. Evolució reclamacions .....	45
<b>T23</b>	Sectors de consum per temes.....	49
<b>T24</b>	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de consulta.....	55
<b>T25</b>	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de reclamació.....	57
<b>T26</b>	Temes objecte de consulta o reclamació. Variacions respecte a l'any anterior (%).....	59
<b>T27</b>	Resultat de les reclamacions .....	60
<b>T28</b>	Gestió directa.....	61
<b>T29</b>	Evolució del resultat de les reclamacions .....	62
<b>T30</b>	Evolució de la gestió directa.....	63
<b>T31</b>	Reclamacions gestionades per sectors de consum.....	64
<b>T32</b>	Reclamacions gestionades per sectors de consum i tema .....	65
<b>T33</b>	Evolució per sector i tema de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%) .....	67
<b>T34</b>	Valoració econòmica de les reclamacions .....	69
<b>T35</b>	Import gestionat directament per l'OMIC .....	69
<b>T36</b>	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions.....	70
<b>T37</b>	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC .....	71
<b>T38</b>	Temps de resolució.....	72

**G****SECTORS DE CONSUM**

<b>G20</b>	Sectors de consum .....	43
<b>G21</b>	Sectors de consum. Evolució consultes.....	44
<b>G22</b>	Sectors de consum. Evolució reclamacions ...	45
<b>G27</b>	Resultat de les reclamacions .....	60
<b>G28</b>	Gestió directa .....	61
<b>G29</b>	Evolució del resultat de les reclamacions .....	62
<b>G30</b>	Evolució de la gestió directa.....	63
<b>G31</b>	Reclamacions gestionades per sectors de consum.....	64
<b>G36</b>	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions.....	70
<b>G37</b>	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC .....	71
<b>G38</b>	Temps de resolució.....	72

MEMÒRIA  
**OMIC**  
2014

