

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2023

OMIC

OFICINA MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN
DE CONSUMO

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Expedientes tramitados por la OMIC en 2023:

1.131

1.084 RECLAMACIONES

30 DENUNCIAS

17 QUEJAS

EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR AÑOS (1995-2023)



EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR MESES 2023

De los 1.131 expedientes abiertos durante este ejercicio, en fecha 31 de diciembre de 2023, se han archivado 726, lo que supone un 64% del total de expedientes abiertos.

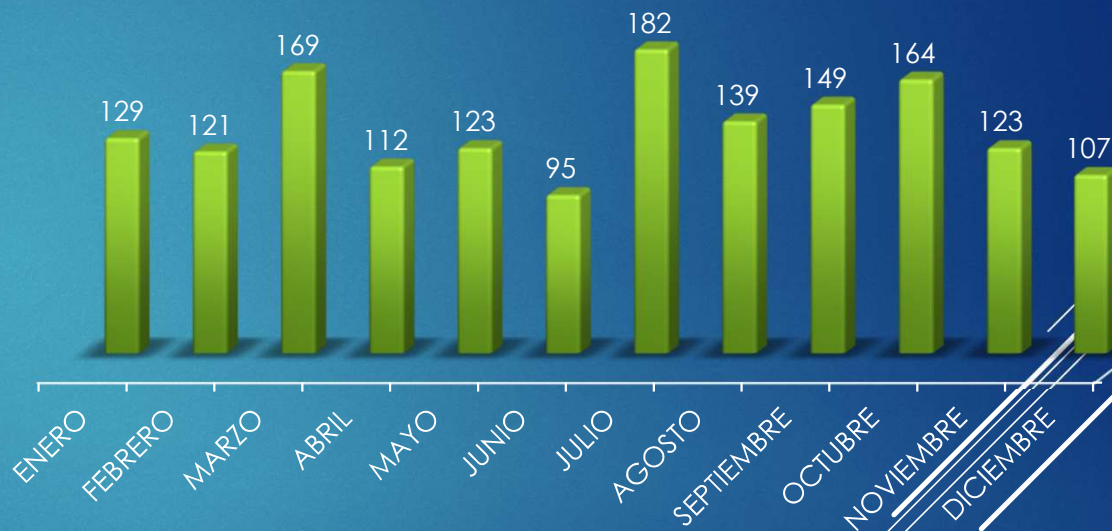
Los 405 restantes están en trámite (36%).

De estos 726 expedientes:

689 son reclamaciones

25 son denuncias

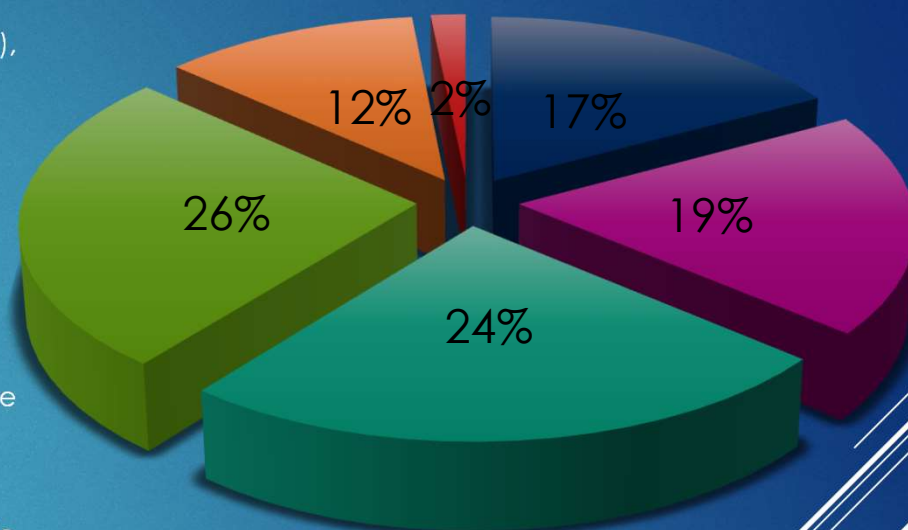
12 son quejas



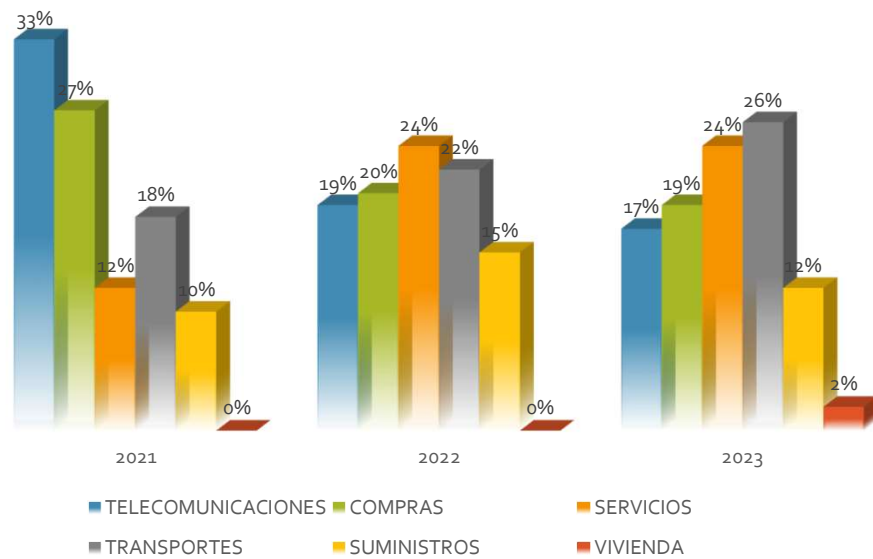
Los meses con más altas de expedientes han sido enero, febrero, mayo y junio.

RECLAMACIONES POR SECTORES 2023

- ✓ El sector de transportes es el que ha motivado más altas de expedientes (294), sobretodo en transporte aéreo.
- ✓ El sector de servicios ha originado la apertura de 277 expedientes.
- ✓ El sector de compras ha ocasionado la apertura de 216 expedientes.
- ✓ El sector de telecomunicaciones, con prevalencia de las reclamaciones sobre telefonía móvil, ha motivado la apertura de 193 expedientes.
- ✓ El sector de suministros, con predominio de las reclamaciones por suministro de electricidad, ha supuesto la apertura de 133 expedientes.
- ✓ El sector de la vivienda ha ocasionado la apertura de 18 expedientes.



COMPARATIVA POR SECTORES AÑOS 2021-2023



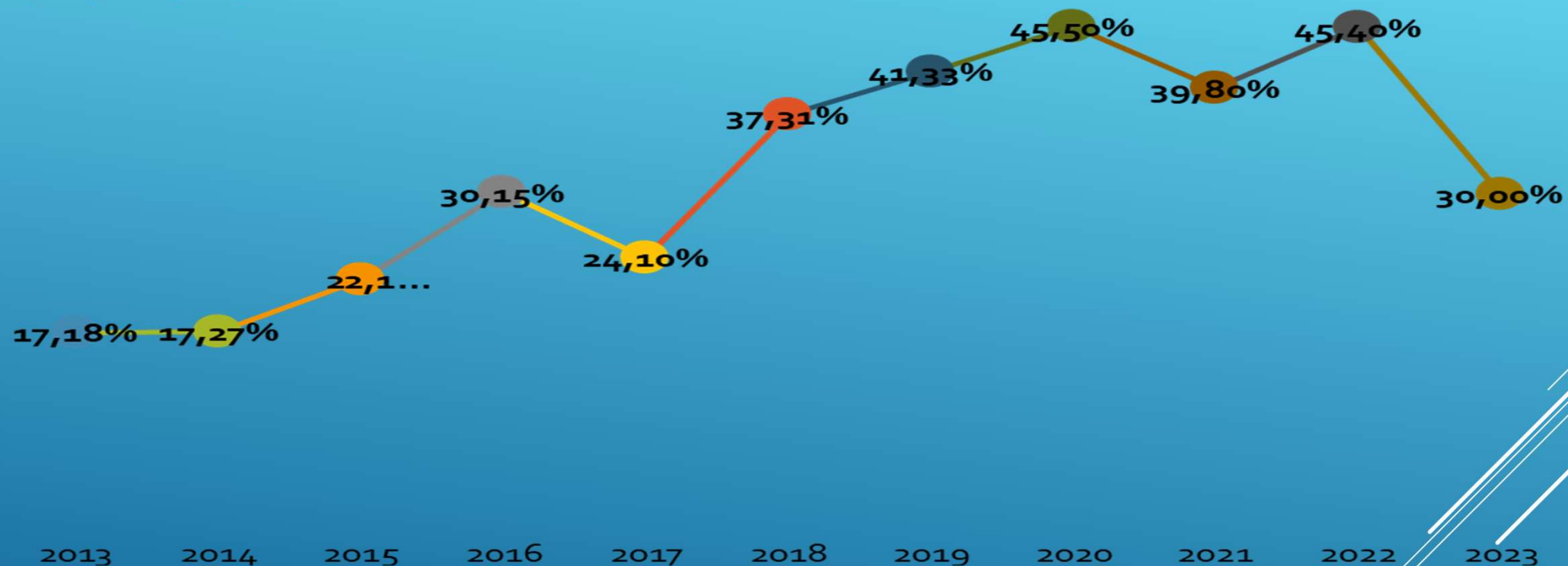
RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

De los 1.131 expedientes abiertos, 689 corresponden a reclamaciones resueltas. De las reclamaciones resueltas:

- ▶ 210 se han resuelto por acuerdo entre reclamante y empresa
- ▶ 171 se han resuelto por conformidad del reclamante con la propuesta de la empresa
- ▶ 30 se han resuelto por improcedencia
- ▶ 250 se han trasladado a otro organismo
- ▶ 12 se han archivado por desistimiento
- ▶ 15 se han archivado por falta de documentación
- ▶ 1 se ha archivado por no localizar a la empresa



EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES RESUELTOS POR ACUERDO 2013-2023



TRASLADO A OTROS ORGANISMOS

De los **25** expedientes abiertos por denuncias que se han archivado a 31 de diciembre de 2023, **14** se han trasladado a la Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo, **4** al Departamento de Turismo del Consell Insular, i los **12** restantes se han trasladado a otros organismos.

Respecto de los **689 expedientes archivados** que se han iniciado mediante reclamación, y una vez finalizada la mediación sin acuerdo entre las partes o sin conformidad de la persona consumidora con lo respuesta de la empresa, **250 se han trasladado a otro organismo:**

- **137** se han derivado a la Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo.
- **36** a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
- **23** a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
- **15** a la Dirección General de Economía Circular y Cambio Climático
- **10** al Departamento de Turismo del Consell Insular
- **8** a la Junta Arbitral de Consumo
- **5** a la Junta Arbitral de Transportes de Mallorca
- **16** a otros organismos: Colegios profesionales, Servicio de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Agencia Española de Protección de Datos, Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Centro Europeo del Consumidor, Juntas Arbitrales de Transporte y órganos de turismo competentes de otras comunidades autónomas, entre otros.

EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS DE MANERA TELEMÁTICA

Porcentaje de expedientes iniciados de manera telemática el año 2023:

36%



VISITAS A LA WEB 2017-2023





ESCUELA DE CONSUMO

La OMIC realiza actividades de sensibilización sobre el consumo responsable dentro del contexto de los compromisos adquiridos con la implantación de la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, entre los cuales encontramos el ODS 12 (producción i consumo responsable).

- **ACTIVIDADES EN LOS CENTROS EDUCATIVOS**
- **ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL CONSUMO RESPONSABLE**
- **COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES**

OFERTA DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Compras por Internet

Consumo responsable en las aulas

¿Sabemos qué compramos?

¿Qué me pongo hoy?

Como leer las facturas

Reclamaciones de consumo

El curso 2022/2023 se han ofrecido 6 actividades sobre consumo responsable. Se han realizado un total de 53 talleres, con la participación de 1006 alumnos. De estas actividades, 38 talleres se han realizado en 8 centros educativos del municipio de Palma, 6 en centros de adultos y 9 talleres se han impartido en 3 entidades sociales: Cáritas, Proyecto socioeducativo Naüm i Gira-sol.



EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONSUMO RESPONSABLE

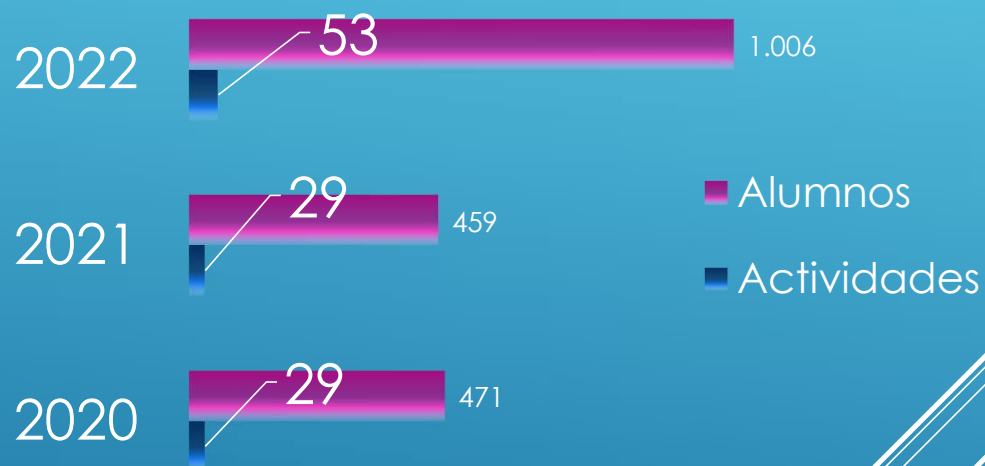
En los cursos 2020,2021 y 2022 se han impartido un total de 111 talleres a 1.936 alumnos.



Han participado un total de 21 centros educativos y 7 entidades sociales.



Los años 2020 i 2021 la participación fue similar. En el año 2022 se observa un aumento de reservas de actividades (53) y de participantes (1.006 alumnos).



ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL CONSUMO RESPONSABLE 2023

A lo largo de 2023 desde la OMIC se han realizado diferentes campañas en redes sociales y página web para sensibilizar a la ciudadanía sobre el consumo responsable.

Rebajas

Black Friday

Navidad

Vuelta a la escuela

Día Mundial de los Derechos de las
Personas Consumidoras





ANTES DE COMPRAR



PLANIFICA



COMPRA RESPONSABLE



GUARDA EL TIQUET



Ajuntament de Palma OMIC

Esta Navidad, consumo responsable



Ajuntament de Palma OMIC

En rebajas, piensa en el planeta

- ✓ Planifique sus compras para evitar que sean impulsivas
- ✓ Elija productos respetuosos con el medio ambiente y las personas
- ✓ Evite comprar productos de un solo uso
- ✓ Compre preferentemente en comercios de proximidad y de comercio justo
- ✓ Guarde los tiquets de compra y preste atención a las condiciones de devolución

Ajuntament de Palma pensam · cuidam · milloram OMIC



CONSEJOS para la vuelta al COLE

Ajuntament de Palma OMIC

COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES

▶ JORNADAS SOBRE CONSUMO RESPONSIBLE EN ENTIDADES SOCIALES

▶ En el curso 2022/2023 se han realizado diferentes actividades sobre consume responsable en Caritas, Gira-sol i a Projecte socioeducatiu Naüm.

▶ RELACIONES CON OTRAS ADMINISTRACIONES

▶ La OMIC participa en el Consejo de Consumo y colabora con la Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo del Gobierno de les Illes para la preparación y difusión de actos informativos dirigidos a la ciudadanía.



PLAZA DEL OLIVAR, 4, BAJOS,
07002 PALMA (ILLES BALEARS)



TEL. 971 724650 / 971 712748



OMIC@PALMA.CAT



[HTTP://OMIC.PALMA.CAT](http://OMIC.PALMA.CAT)