

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

2019

SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg de 2019, s'han duit a terme 9.534 consultes, la qual cosa suposa un decrement d'un 8,48 % respecte de l'any anterior, en què se'n realitzaren **10.417**. En aquest exercici, del total de les consultes, n'hi ha hagudes 5.834 de presencials; 3.328, de telefòniques i, 372, de telemàtiques. Les més habituals han estat sobre telefonia, assumptes que són competència de la Direcció General de Consum i, en petita mesura, d'altres, la competència de les quals és de diferents organismes administratius, i sobre l'estat de tramitació dels expedients.

A continuació, s'indiquen els nivells percentuals més alts atenent els sectors més consultats, amb distinció dels diferents canals utilitzats per part de la ciutadania.

Consultes presencials amb més demanda

Serveis	545 (9,34%)
Compres/vendes	403 (6,91%)
Consultes d'expedients	773 (13,25%)
Telefonia.....	1.828 (31,33%)
Informació general	380 (6,51 %)
Direcció General de Consum/altres organismes	935 (16,03%)
Transports	633 (10,85%)
Altres	337 (5,78%)
Total	5.834 (100%)

Consultes telefòniques amb més demanda

Serveis	268 (8,05%)
Compres/vendes	280 (8,41%)
Consultes d'expedients	529 (15,90%)
Telefonia.....	666 (20,01%)
Informació general	288 (8,65,%)
Direcció General de Consum/altres organismes	653 (19,62%)
Transports	275 (8,26%)
Altres	369 (11,1%)
Total	3.328 (100%)

Consultes telemàtiques amb més demanda

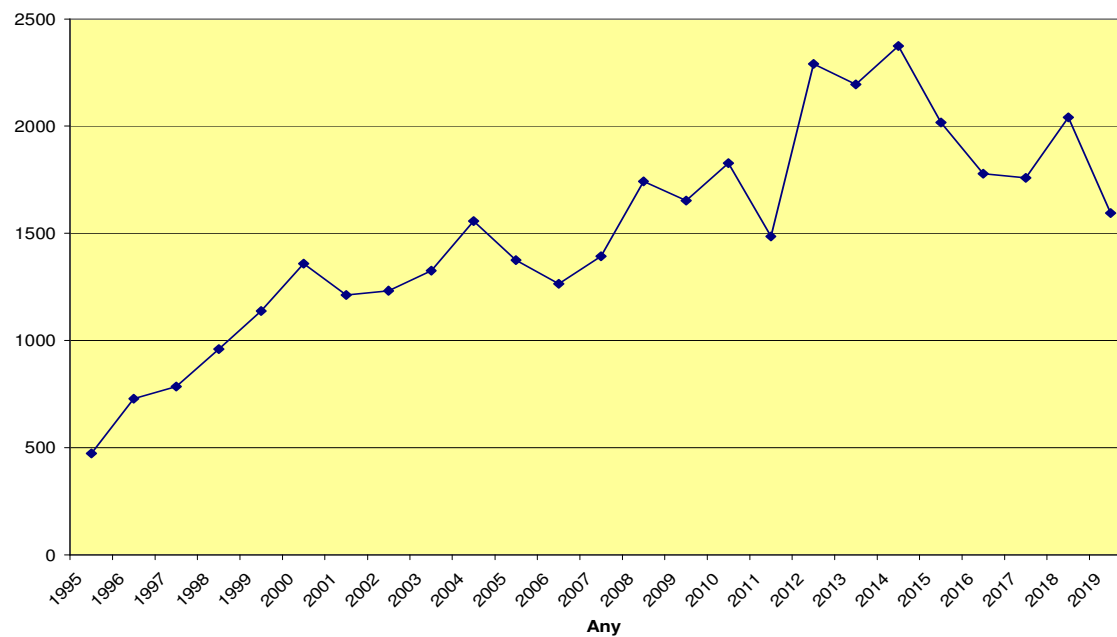
Serveis	75 (20,16%)
Compres/vendes	37 (9,95%)
Consultes d'expedients	143 (38,44%)
Telefonia.....	60 (16,13%)
Subministraments	16 (4,30%)
Transports	26 (6,99%)
Altres	15 (4,03%)
Total	372 (100%)

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES

Durant l'any 2019 s'han obert 1.594 expedients, la qual cosa suposa un decrement d'un 22% respecte de 2018, en què se n'obriren 2.042. Del total d'expedients oberts, 1.462 s'han iniciat presentant una reclamació; 116 són denúncies, les quals s'han traslladat, directament, a l'organisme públic competent i, 18, s'han originat per queixes.

Evolució de les reclamacions (1995-2019)

Any	Expedients oberts
1995	473
1996	728
1997	785
1998	960
1999	1.138
2000	1.358
2001	1.212
2002	1.232
2003	1.326
2004	1.557
2005	1.375
2006	1.264
2007	1.393
2008	1.742
2009	1.653
2010	1.828
2011	1.485
2012	2.290
2013	2.194
2014	2.374
2015	2.018
2016	1.778
2017	1.759
2018	2.042
2019	1.594

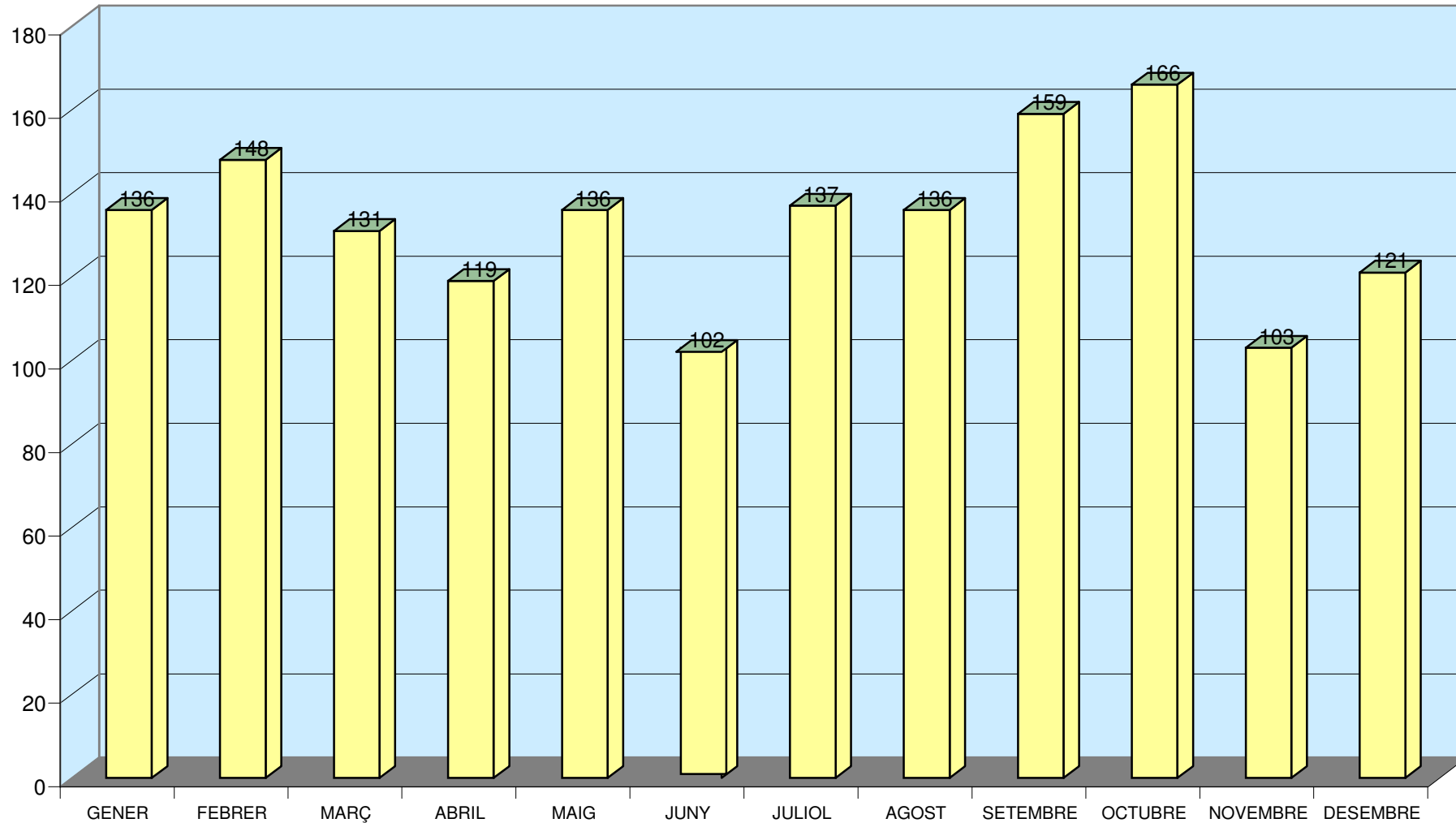


Evolució mensual dels expedients oberts durant l'any 2019

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
136.....	148.....	131.....	119.....	136.....	102.....	137.....	136.....	159.....	166.....	103.....	121

Els mesos de 2019 en què hi ha hagut més altes són octubre (166), setembre (159) i febrer (148).

EVOLUCIÓ PER MESOS DE LES RECLAMACIONS DE 2019



Quant als motius que originen l'obertura dels expedients, cal destacar el de la facturació incorrecta i els preus (827), el d'incompliment de la prestació de serveis o de fabricació (594), el d'incompliment de les condicions de venda (400) i el de la garantia (192).

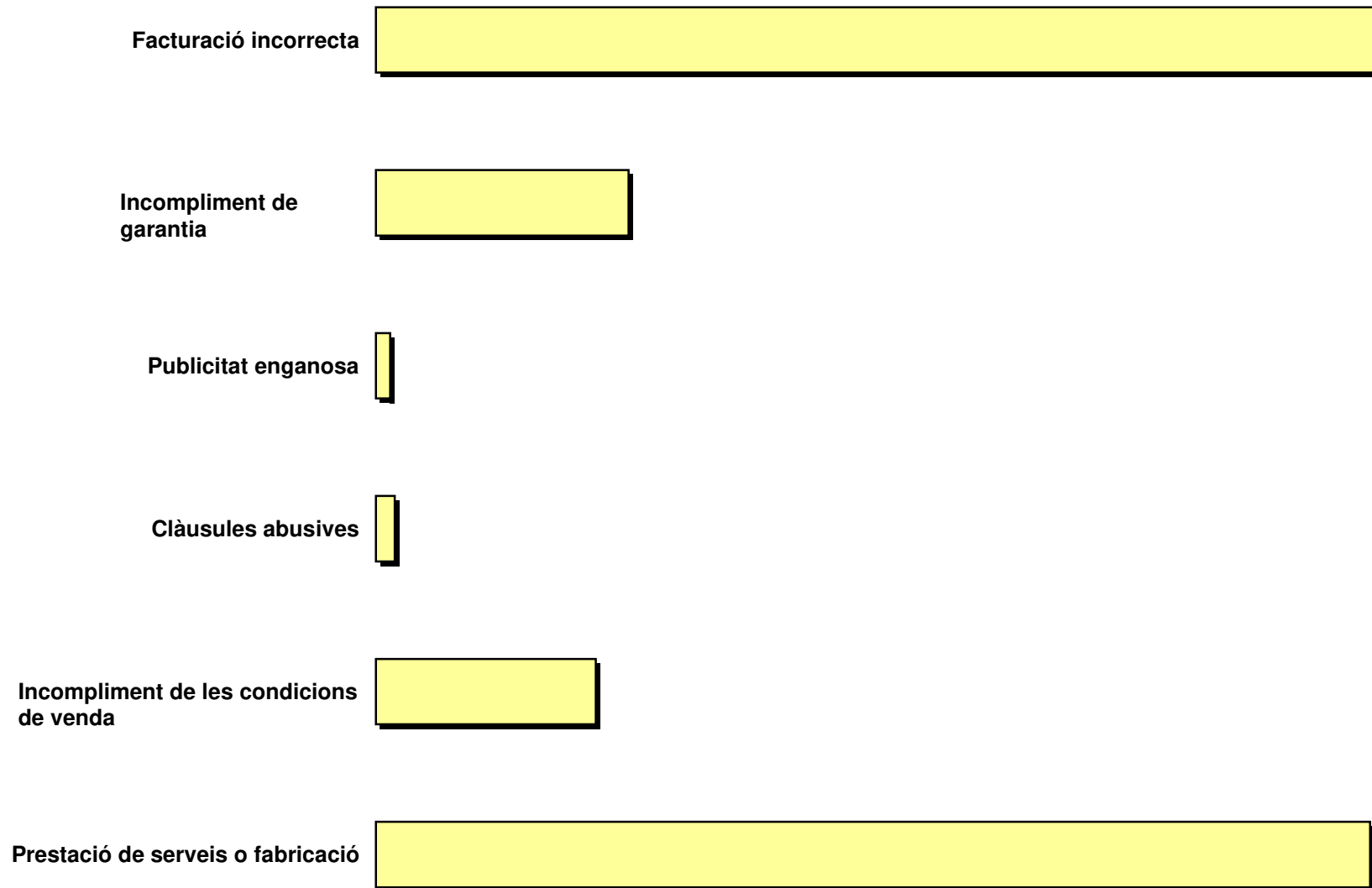
Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

Nre.

Incompliment de la prestació de serveis o fabricació.....	633
Incompliment de les condicions de venda.....	140

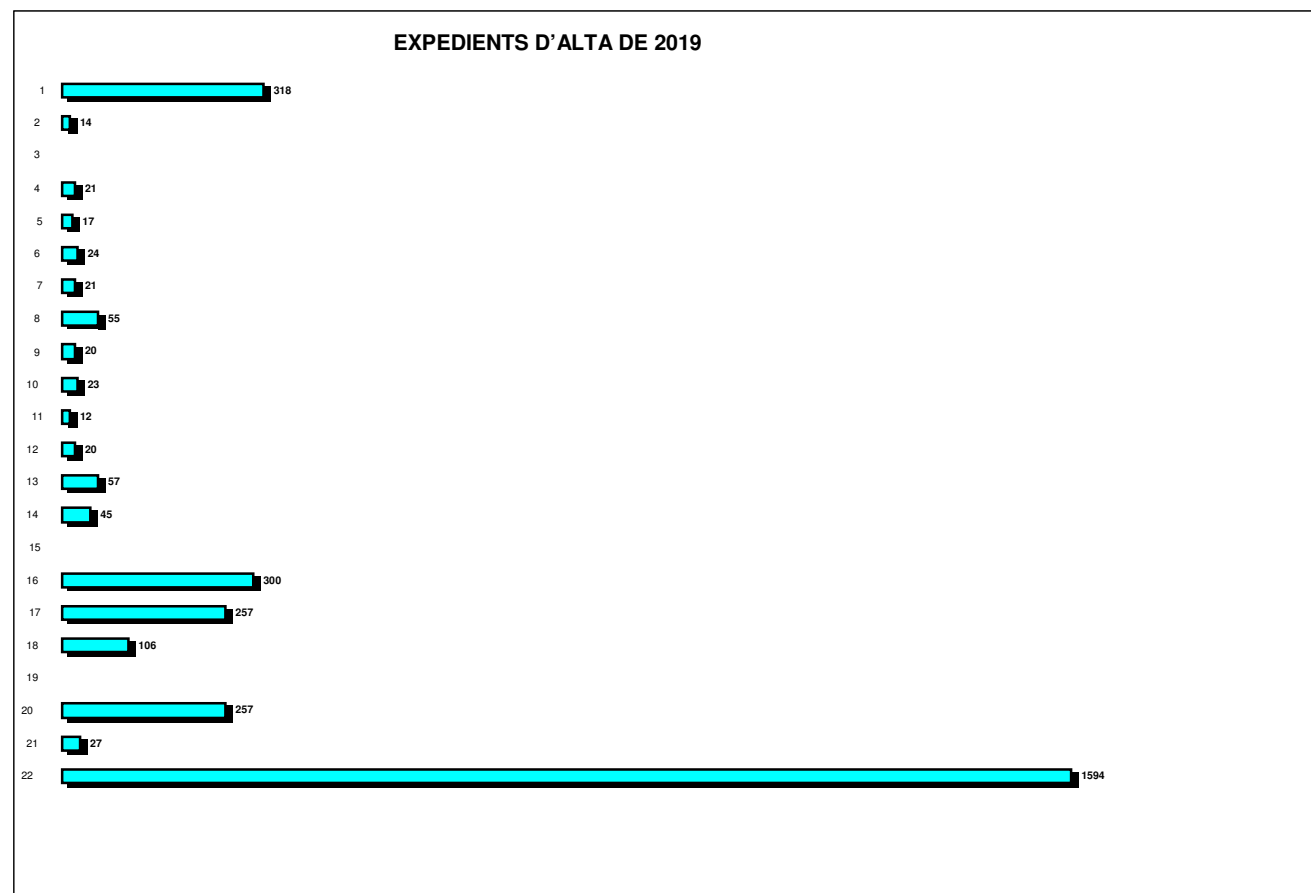
Clàusules abusives	12
Publicitat enganosa	9
Incompliment de la garantia	161
Facturació incorrecta.....	639
Total	1.594

MOTIU DE LES ALTES DELS EXPEDIENTSS



Els sectors que, en general, han motivat més altes han estat: **servei de telecomunicacions –principalment la telefonia mòbil i Internet–, compravendes**, quant a l'incompliment de les condicions de venda i garantia, **transports –en què destaca el transport aeri– i serveis** –principalment l'oci i la cultura.

SECTORS	Nre. d'expedients
COMPRES/VENDES	318
HABITATGE	14
SERVEIS	
Oci i cultura	21
Sanitaris	17
Serveis postals	24
Reparació de vehicles	21
Assistència tècnica	55
Ensenyament no reglat	20
Lloguer de vehicles	23
Centres d'estètica	12
Agències de viatges	20
D'altres	57
SUBMINISTRAMENTS	45
DE TELECOMUNICACIONS	
Telefonia/Internet	300
Telefonia mòbil	257
D'altres	106
TRANSPORTS	
Aeri	257
Marítim/terrestre	27
TOTAL	1.594



Dels 1.594 expedients oberts durant l'any 2019, a data 15 de març, se n'han arxivat 1.351; els 243 restants estan en tràmit, la qual cosa suposa un 15,24% respecte del total. L'any 2018 el percentatge d'expedients en tràmit va ser del 36%, mentre que l'any 2017 va ser d'un 33,26%; l'any 2016, d'un 23,62% i, l'any 2015, d'un 40,58%.

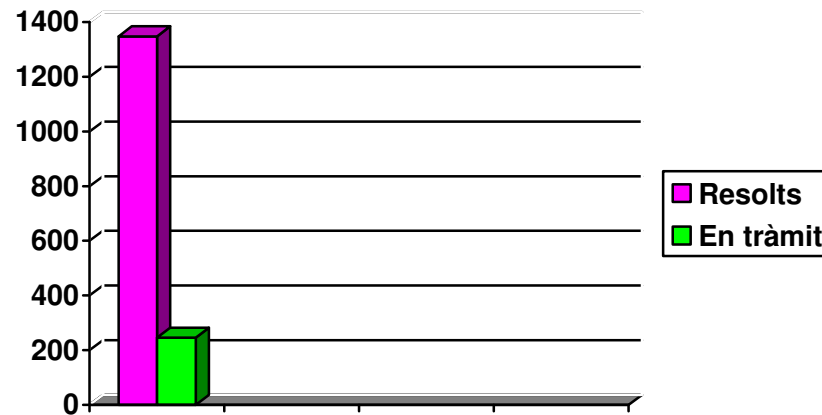
Dels 1.351 expedients arxivats, 116 corresponen a denúncies i s'han arxivat un cop traslladats, directament, a l'organisme competent (22 s'han derivat a la Direcció General de Consum); 18 corresponen a queixes i, els 1.217 expedients restants, són reclamacions. Un cop finalitzat el procediment mediador se n'han arxivat 503, per acord entre el reclamant i l'empresa; 255, per conformitat del reclamant a la proposta de l'empresa; 368 s'han derivat a l'organisme competent perquè s'iniciï, si s'escau, el corresponent expedient sancionador per una possible infracció administrativa de consum (136 s'han traslladat a la Direcció General de Consum i els 91 restants s'han arxivat per altres motius (improcedència, desistiment del reclamant...)).

Durant aquest exercici, el percentatge de les reclamacions resoltes per acord ha suposat un 46,02%. Als exercicis anteriors, els percentatges d'acord foren:

- el 17,18%, l'any 2013
- el 17,27% l'any 2014
- el 22,10% l'any 2015
- el 30,15% l'any 2016
- el 24,10% l'any 2017
- el 37,31% l'any 2018
- el 41,33% l'any 2019

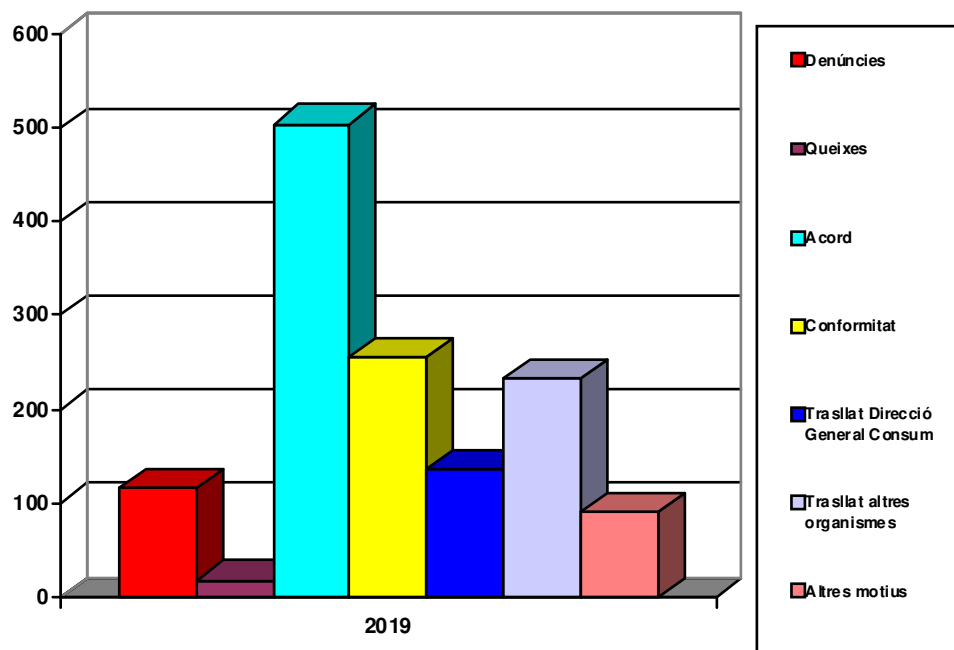
Resultats de la tramitació dels expedients

Expedients en tràmit	243
Expedients resolts.....	1.351
Total	1.594



Resultats dels expedients resolta

Denúncies (22 de traslladades a la Direcció General de Consum).....	116
Queixes.....	18
Acord.....	503
Conformitat.....	255
Trasllat a la Direcció General de Consum un cop finalitzat el procediment mediador.....	136
Trasllat a un altre organisme públic un cop finalitzat el procediment mediador.....	232
Altres.....	91
Total.....	1.351



Els expedients donats d'alta que s'han iniciat per via telemàtica ha variat lleugerament des de l'any 2013. L'any **2019** s'han obert 142 expedients, la qual cosa suposa un **9%** respecte dels 1.594 donats d'alta; l'any **2018** se n'obren 156, és a dir, un **7,64%** respecte dels 2.042 donats d'alta; l'any **2017** se n'obren 149, un **8,47%** respecte dels 1.759 donats d'alta; l'any **2016** se'n presentaren 154 d'un total de 1.778, és a dir, un **8,66%**. L'any **2015** se'n presentaren 199 d'un total de 2.018 expedients oberts, un **9,86%**; l'any **2014** s'iniciaren 251 expedients d'un total de 2.378 altes, la qual cosa suposa un **10,55%**, i l'any **2013**, se'n donaren d'alta 196 respecte dels 2.194 oberts (**8,93%**).

La recepció de reclamacions, denúncies o queixes i l'inici d'un procés d'intermediació amb les empreses o els professionals pels quals s'ha reclamat, amb la finalitat de possibilitar un acord entre ambdues parts en conflicte, i la derivació a l'organisme corresponent constitueixen la funció principal de l'OMIC.

CARTA DE COMPROMISOS DE L'OMIC

L'any 2009 començà el procediment d'implantació de la Carta de compromisos de l'OMIC, amb l'objectiu de definir i difondre els compromisos que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats amb la finalitat de facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets i millorar la prestació del servei.

Com a continuació del procés d'implantació de la Carta de compromisos i la millora contínua, al llarg de 2017 s'han mesurat els compromisos adquirits a la Carta, amb l'objectiu de millorar el servei prestat als ciutadans. La visió de l'OMIC es pot concretar a aconseguir una gestió àgil dels expedients, reduint al màxim el temps de tramitació de les reclamacions, les denúncies o les queixes; ampliar el canal de comunicació amb la Direcció General del Govern de les Illes Balears; utilitzar les noves tecnologies en favor del consumidor fomentant l'ús de la via telemàtica per a consultes i reclamacions; millorar el web; aconseguir un major nombre de resolucions amb acord i continuar amb la formació contínua del personal.