

Ajuntament  de Palma
OMIC
Oficina d'Informació al Consumidor

MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2020

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

Ajuntament  de Palma

TOTAL EXPEDIENTS:

1572

ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

1.561

RECLAMACIONS

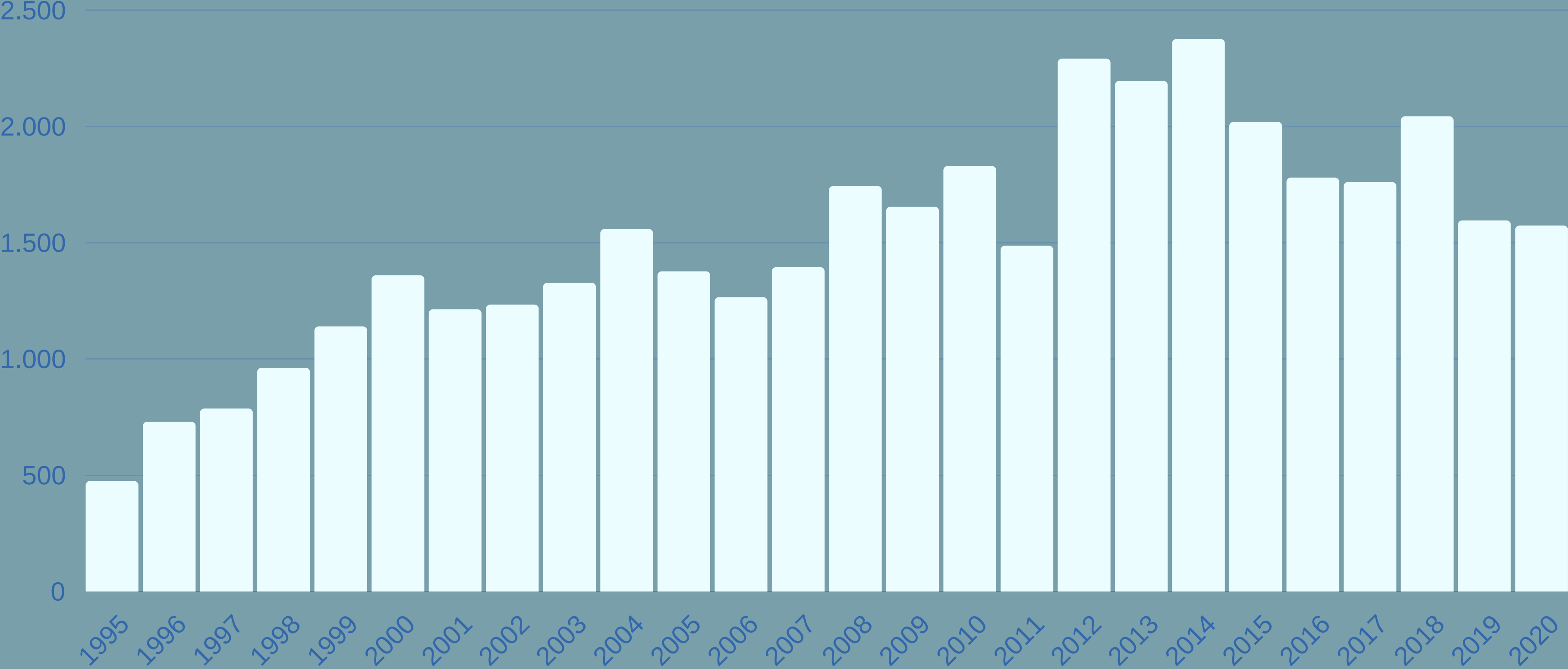
4

DENÚNCIES

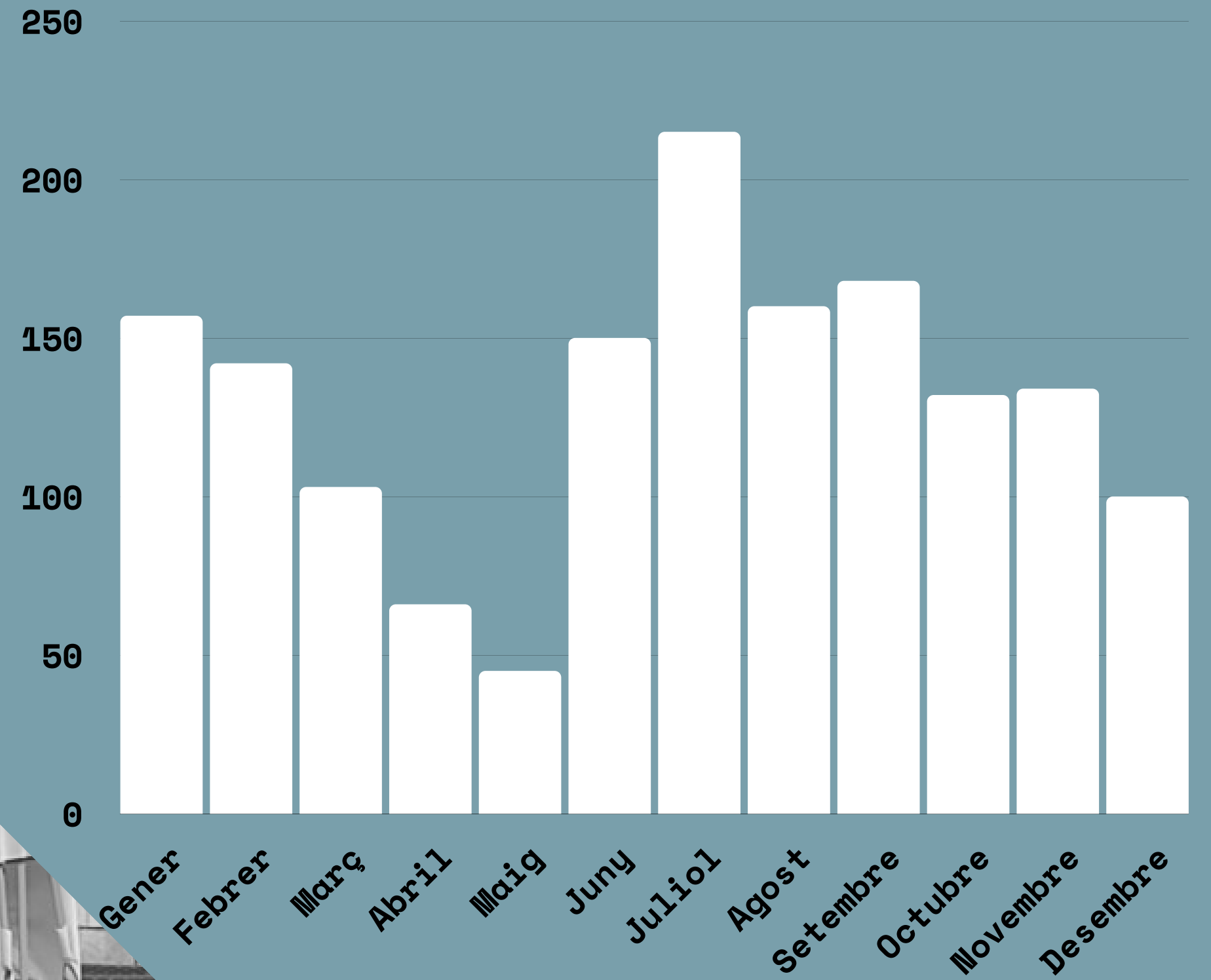
7

QUEIXES

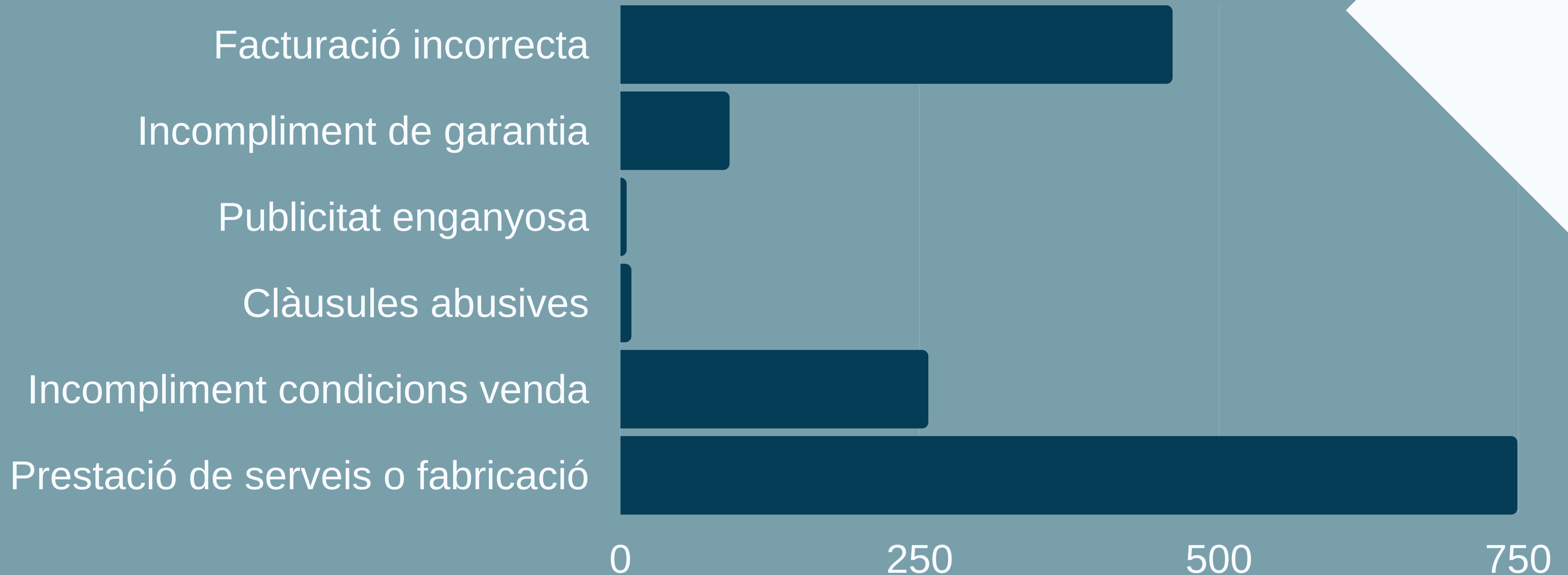
EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS OBERTS



EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER MESOS 2020

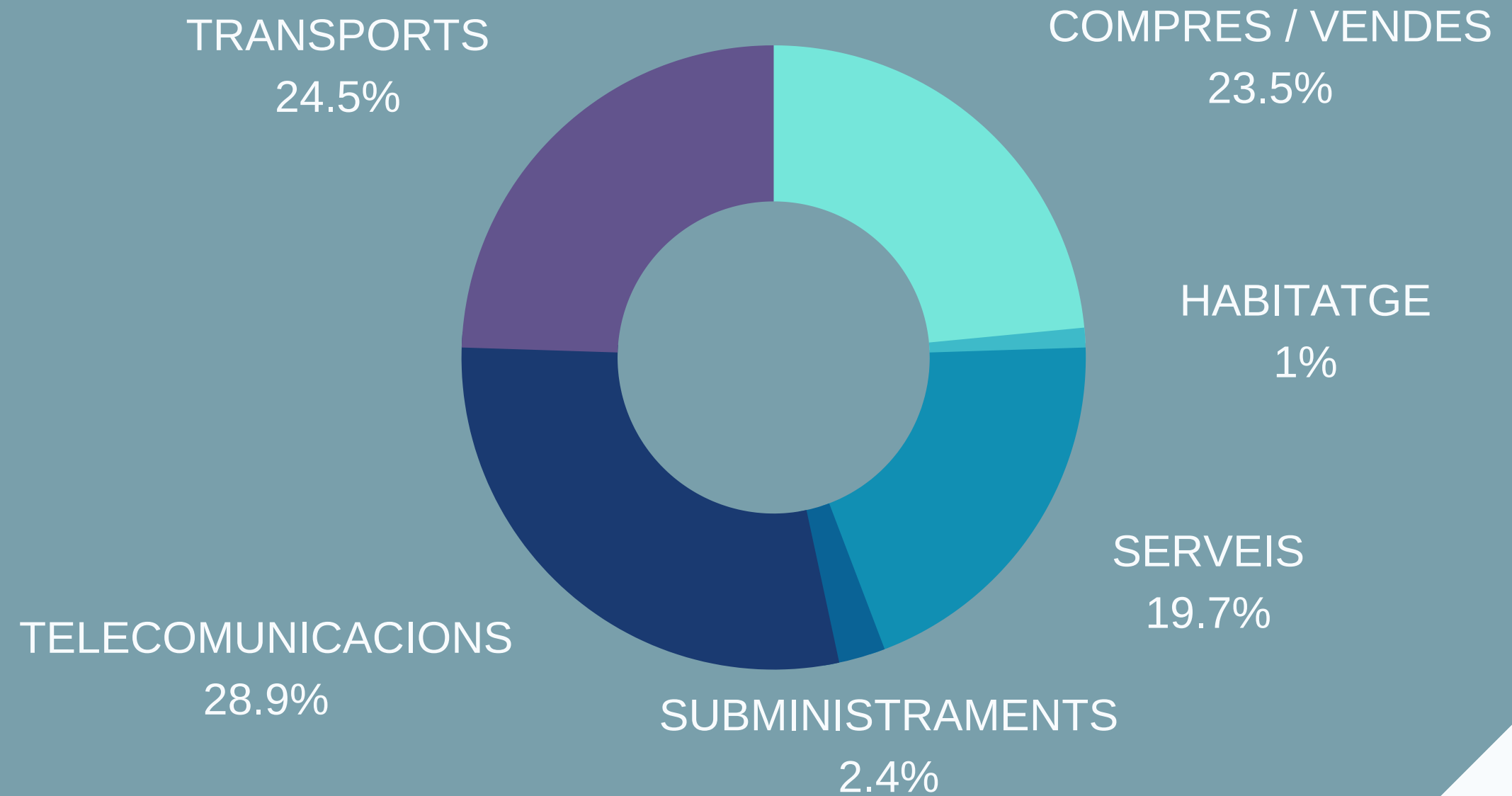


MOTIUS QUE HAN DONAT LLOC A L'OBERTURA DELS EXPEDIENTS

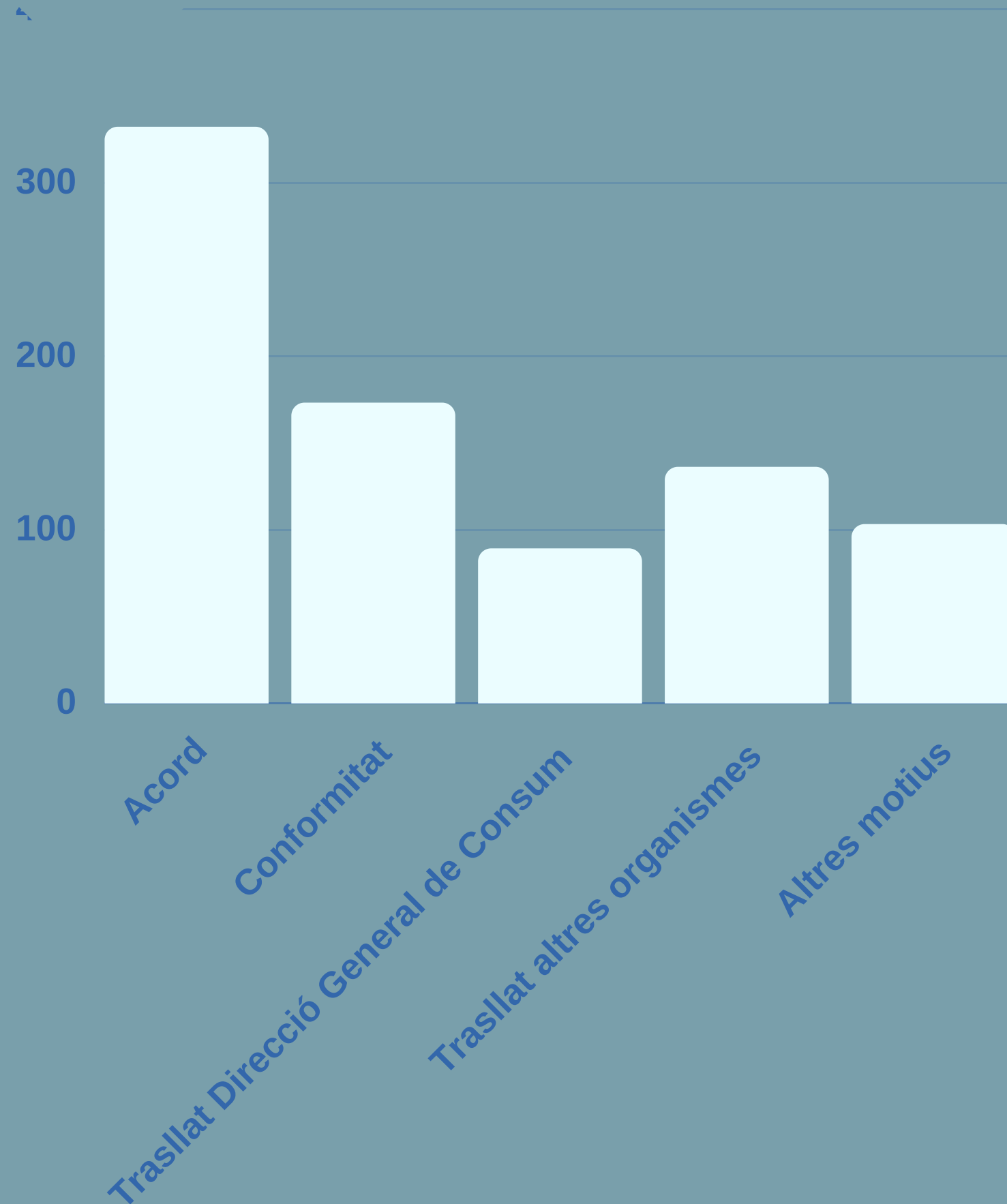


COMPRES / VENDES	369
HABITATGE	16
SERVEIS	310
OCI I CULTURA	154
SANITARIS	30
REPARACIÓ DE VEHICLES	10
ASSISTÈNCIA TÈCNICA	27
ENSENYAMENT NO REGLAT	22
CENTRES D'ESTÈTICA	9
ALTRES	58
SUBMINISTRAMENTS	38
TELECOMUNICACIONS	454
TELEFONIA/ INTERNET	169
TELEFONIA MÒBIL	201
ALTRES	84
TRANSPORTS	385
AERI	318
MARÍTIM I TERRESTRE	51
LLOGUER DE VEHICLES	16
TOTAL	1.572

RECLAMACIONS PER SECTORS



RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS



Dels 1572 expedients oberts al 2020, 779 estan en tràmit i 883 s'han resolt. Dels expedients resolts:

730 expedients corresponen a reclamacions

332 resoltes per acord entre el reclamant i l'empresa

173 per conformitat del reclamant amb la proposta de l'empresa

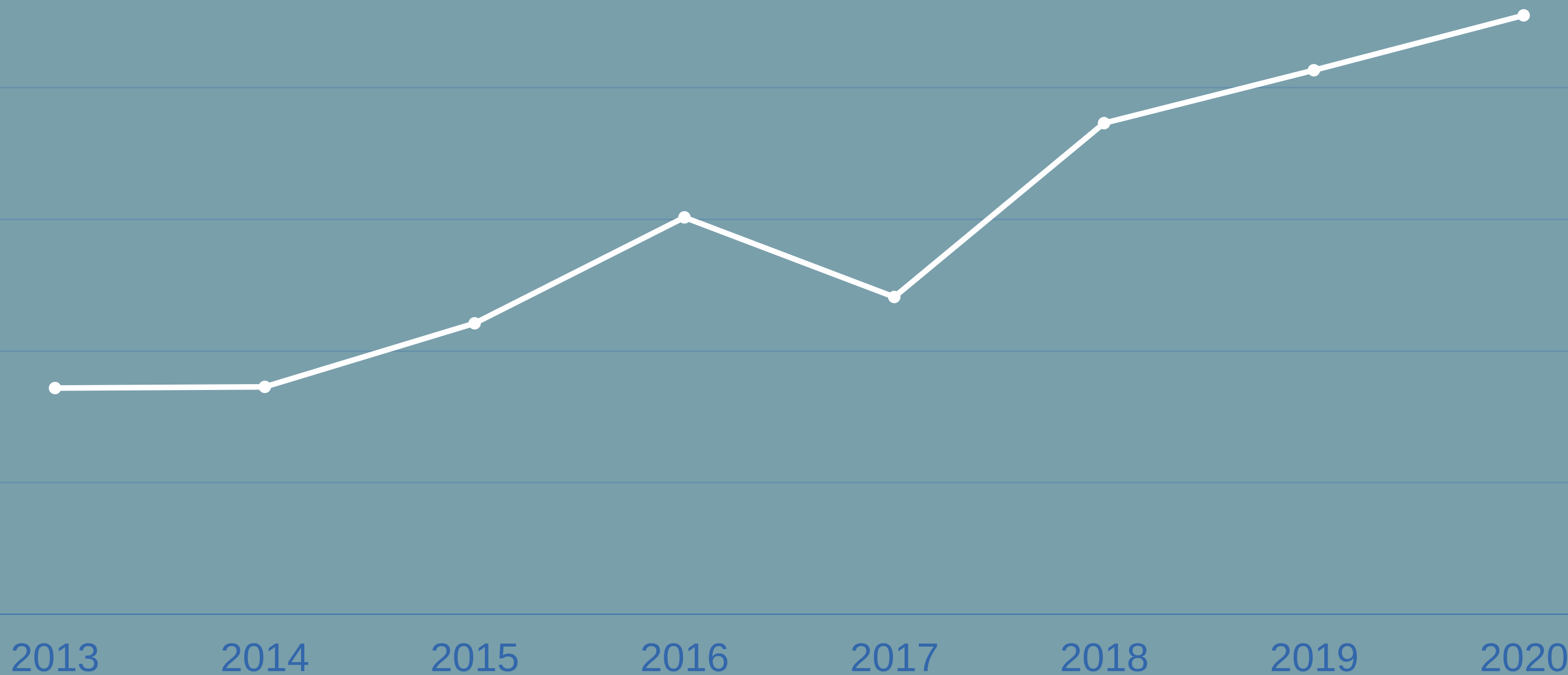
214 s'han derivat a l'organisme competent.

103 s'han arxivat per altres motius

PERCENTATGE DE RECLAMACIONS RESOLTES PER ACORD

RECLAMACIONS
RESOLTES PER
ACORD A 2020

45'50%



RESUM LLOC WEB 2020



VISITES AL WEB A
L'ANY 2020

36.260

RECLAMACIONS,
DENÚNCIES I
QUEIXES
TELEMÀTIQUES

563

Evolució dels expedients tramitats de manera telemàtica

2017

149

2018

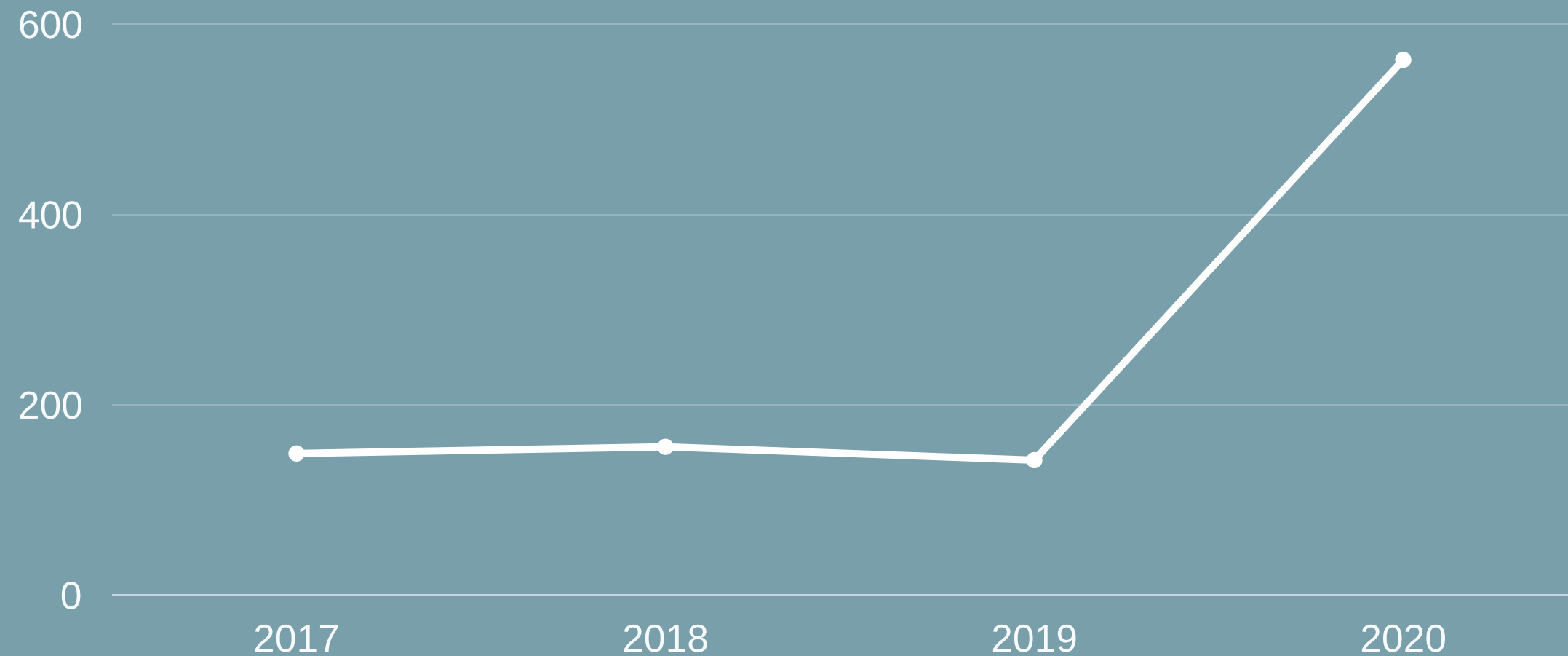
156

2019

142

2020

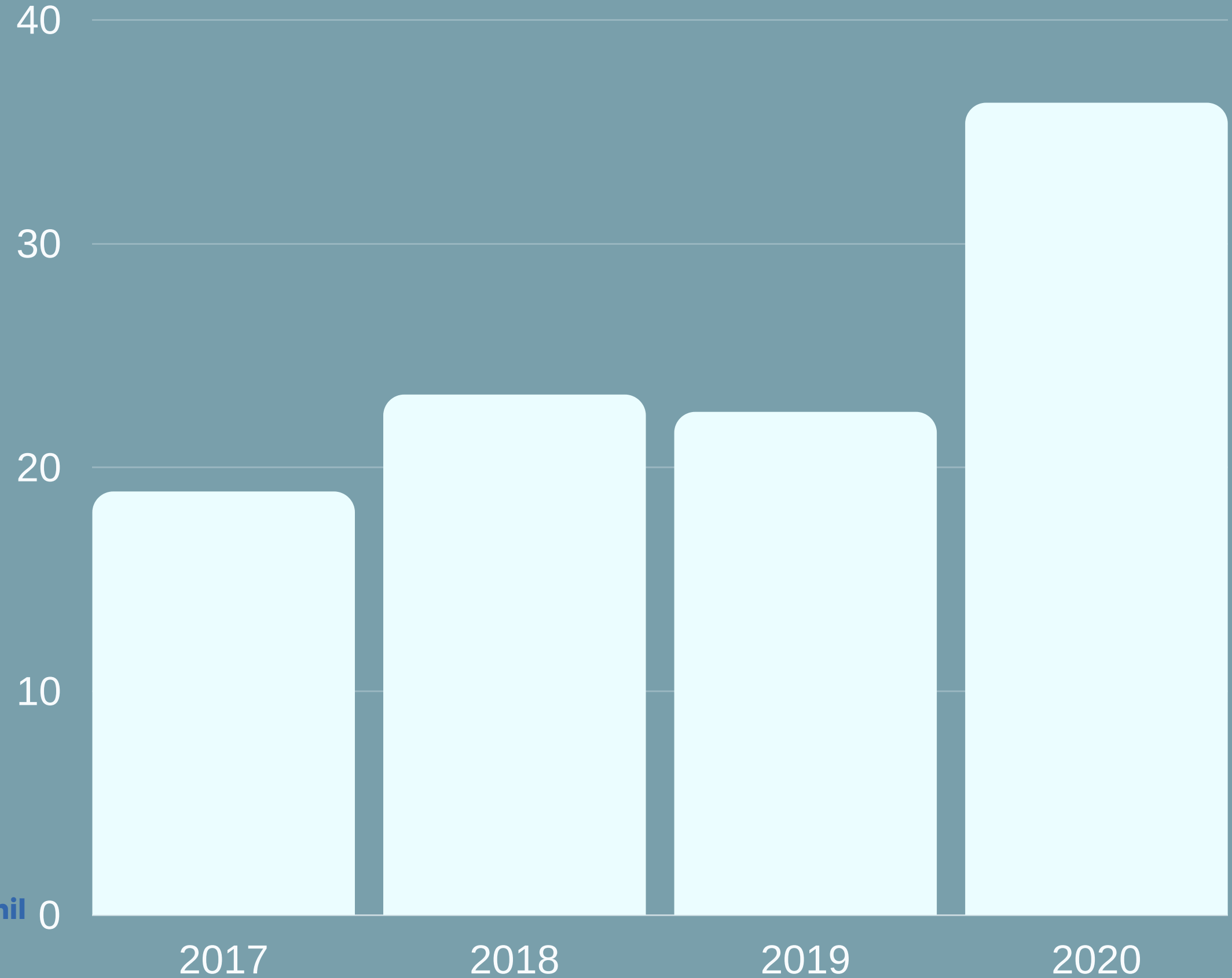
563



Creixement visites lloc web

2017	18.888
2018	23.219
2019	22.446
2020	36.260

Evolució per mil 0



ACTUALITZACIÓ I MILLORA DE LA PLANA WEB



RECLAMACIONS,
DENÚNCIES,
QUEIXES



CONSUM
RESPONSABLE



ESCOLA
de CONSUM

TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Al llarg de 2020 s'ha posat en
marxa la millora del lloc web

CONSUM RESPONSABLE

S'ha afegit un apartat amb
informació sobre consum
responsable

FORMACIÓ I EDUCACIÓ

S'ha actualitzat el sistema de
sol·licitud d'activitats formatives,
que es pot fer al lloc web o a
través de Palma Educa

ESCOLA DE CONSUM

- 1. ACTIVITATS ALS CENTRES EDUCATIUS**
- 2. ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE EL CONSUM RESPONSABLE**
- 3. COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS**



ACTIVITATS DE FORMACIÓ I EDUCACIÓ ALS CENTRES EDUCATIUS

2020



Compres per
Internet i xarxes
socials



Consum responsable
a les aules



Sabem què
compram?



Què em poso avui?

Per a més informació sobre les activitats podeu
consultar el lloc web www.palmaeduca.cat

Al llarg de 2020 es va posar en marxa l'oferta d'activitats formatives als centres educatius del municipi pel curs 2020/2021.

Al primer trimestre del curs varen assistir a les diferents activitats sol·licitades a través del lloc web de Palma Educa un total de **53 alumnes.**



Campanyes 2020

A l'any 2020 des de l' OMIC s'han realitzat diferents campanyes a xarxes socials i lloc web per a la sensibilització de la ciutadania sobre el consum responsable:

- ✓ Rebaixes i Black Friday
- ✓ Nadal
- ✓ Tornada a l'escola
- ✓ Garantia i devolucions

**ACCIONS DE
SENSIBILITZACIÓ SOBRE
CONSUM RESPONSABLE**

CAMPANYES A XARXES SOCIALS

consumidores i
usuàries

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

L'**OMIC** és un servei municipal gratuït que:

- **Informa i orienta** les persones consumidores per a l'adequat exercici dels seus drets.
- **Rep i registra les queixes, les denúncies i les reclamacions** de les persones consumidores, i les trameta a les entitats i els organismes corresponents.
- **Intercedeix o mitjança en la resolució** de conflictes entre persones consumidores i empresaris.
- **Fomenta el sistema arbitral de consum.**
- **Educa i forma en consum responsable** les persones consumidores en general i especialment les persones vulnerables.

Ajuntament  de Palma

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Plaça de l'Olivar, 4, baixos - 07002 Palma
Tel. 971724650 / 971712748

Drets de les persones
consumidores i
usuàries

Garantia

- **El venedor està obligat** a lliurar al consumidor i usuari **productes que siguin conformes al contracte**, responent de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé.
- **En els productes nous** el venedor respon de la falta de conformitat **durant el termini de 2 anys** des del lliurament del bé.
- **En els productes de segona mà**, el venedor i el consumidor poden **pactar un termini menor que no pot ser inferior a un any**.
- En el cas de disconformitat del bé, **el consumidor té dret** a optar entre la **reparació o substitució** del bé, que han de ser **gratuïtes**.



Ajuntament  de Palma

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Plaça de l'Olivar, 4, baixos - 07002 Palma
Tel. 971724650 / 971712748
omic@palma.cat / http://omic.palma.cat

Drets de les persones
consumidores i
usuàries

Canvis i devolucions

- Les empreses **no estan obligades a admetre canvis o devolucions de productes en perfecte estat**, tret que anunciïn aquesta possibilitat.
- Els comerços que acceptin canvis i devolucions **han d'informar dels terminis i les condicions** en què es podran realitzar.
- Quan s'ofereixi la possibilitat de **canvi a través d'un val**, se n'han d'especificar les **condicions d'ús i el termini de caducitat**.
- **En les compres a distància** es pot exercir el **dret de desistiment** que permet **retornar el producte en els 14 dies naturals** posteriors a l'entrega de la compra.
- **Guardau sempre el justificant de compra** del producte, ja que és necessari per a poder fer qualsevol canvi o devolució.



Ajuntament  de Palma


Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Plaça de l'Olivar, 4, baixos - 07002 Palma
Tel. 971724650 / 971712748
omic@palma.cat / http://omic.palma.cat


CAMPANYES A XARXES SOCIALS

RECOMANACIONS PER A UN CONSUM RESPONSABLE

- ✓ Planificar la compra per a evitar compres impulsives i elaborar una llista dels productes realment necessaris
- ✓ Definir un pressupost i fixar una quantitat màxima
- ✓ Evitar comprar productes d'usar i tirar i l'ús excessiu d'envasos
- ✓ Triar productes respectuosos amb el medi ambient i les persones, i de comerç just
- ✓ Comparar els preus sobre el mateix producte i verificar-ne el descompte en relació al seu preu habitual
- ✓ Guardar les factures, tiquets de compra i correus electrònics si es compra per Internet
- ✓ Parar esment a les condicions de devolució de cada establiment
- ✓ En cas de comprar per Internet, comprovar que sigui un web segur i que hi figurin les dades de contacte de l'empresa. Recordar que a les compres a distància hi ha un dret de desistiment de 14 dies

Ajuntament de Palma 



Ajuntament de Palma 

Aquest Nadal, consum responsable

1. Planifica les teves compres: llista, pressupost i demana les condicions de devolució.
2. Guarda la factura o el tiquet de compra.
3. Compra al comerç local i comerç just.
4. Evita el sobreembalat, utilitza paper reciclable i reutilitza el paper.
5. Compra productes reparables, recarregables i reciclables.
6. Planifica els menjars per a evitar el desaprofitament alimentari i no utilitzis plàstics.
7. Fes felicitacions digitals o, en tot cas, utilitza targetes de paper reciclat.
8. Utilitza decoracions amb materials naturals, reciclables i llums de baix consum.
9. Fes ús de bosses de tela o paper en les teves compres.
10. Recorda les 4 "R": reduir, reutilitzar, reciclar, recuperar.

Ajuntament de Palma  pensam · cuidam · milloram 



COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS DE CONSUM

JORNADA A LA FUNDACIÓ DEIXALLES

Dia 22 de desembre es va realitzar una formació sobre el consum responsable de roba a la Fundació Deixalles per tractar temes com el fast fashion, l'economia circular i el reciclatge de roba.

COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ENTITATS

L'OMIC ha mantingut contacte amb associacions i fundacions de comerç just per cercar punts de referència per a la sensibilitació sobre el consum responsable.

RELACIONS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

L'OMIC ha participat del Consell de Consum i ha col·laborat amb la Direcció General de Consum per a la preparació i difusió d'actes informatius adreçats a les persones consumidores.

OMIC

Plaça de l'Olivar, 4, baixos
07002 Palma (Illes Balears)
Tel. 971 72 46 50 / 971 71 27 48
omic@palma.cat
<http://omic.palma.cat>

Ajuntament  de Palma

 **pensam** ·  **cuidam** ·  **milloram**