

MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2021

OMIC

OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUM



ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

CITES PRÈVIES

1.970

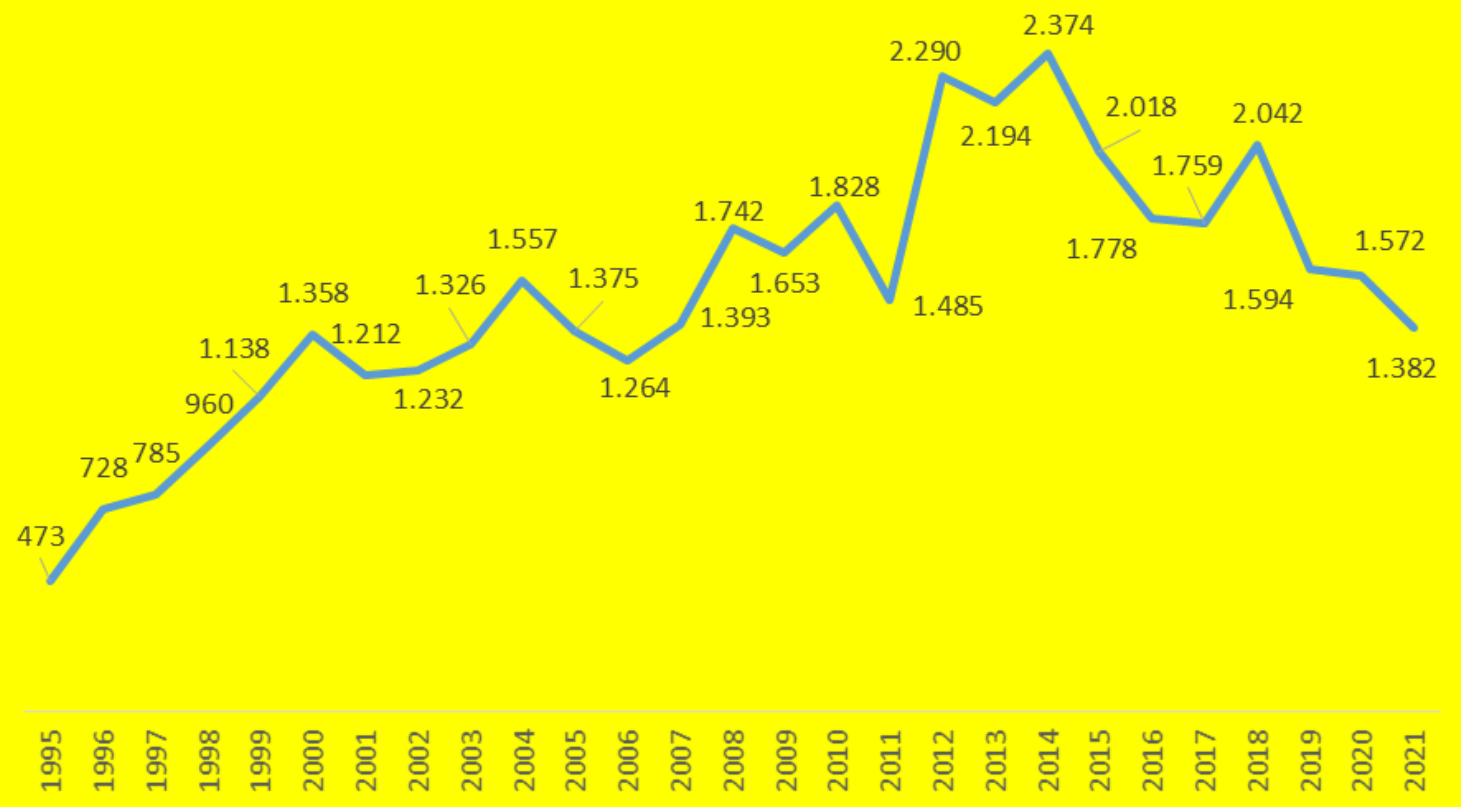
EXPEDIENTS DE
RECLAMACIÓ,
DENÚNCIA O
QUEIXA

1382

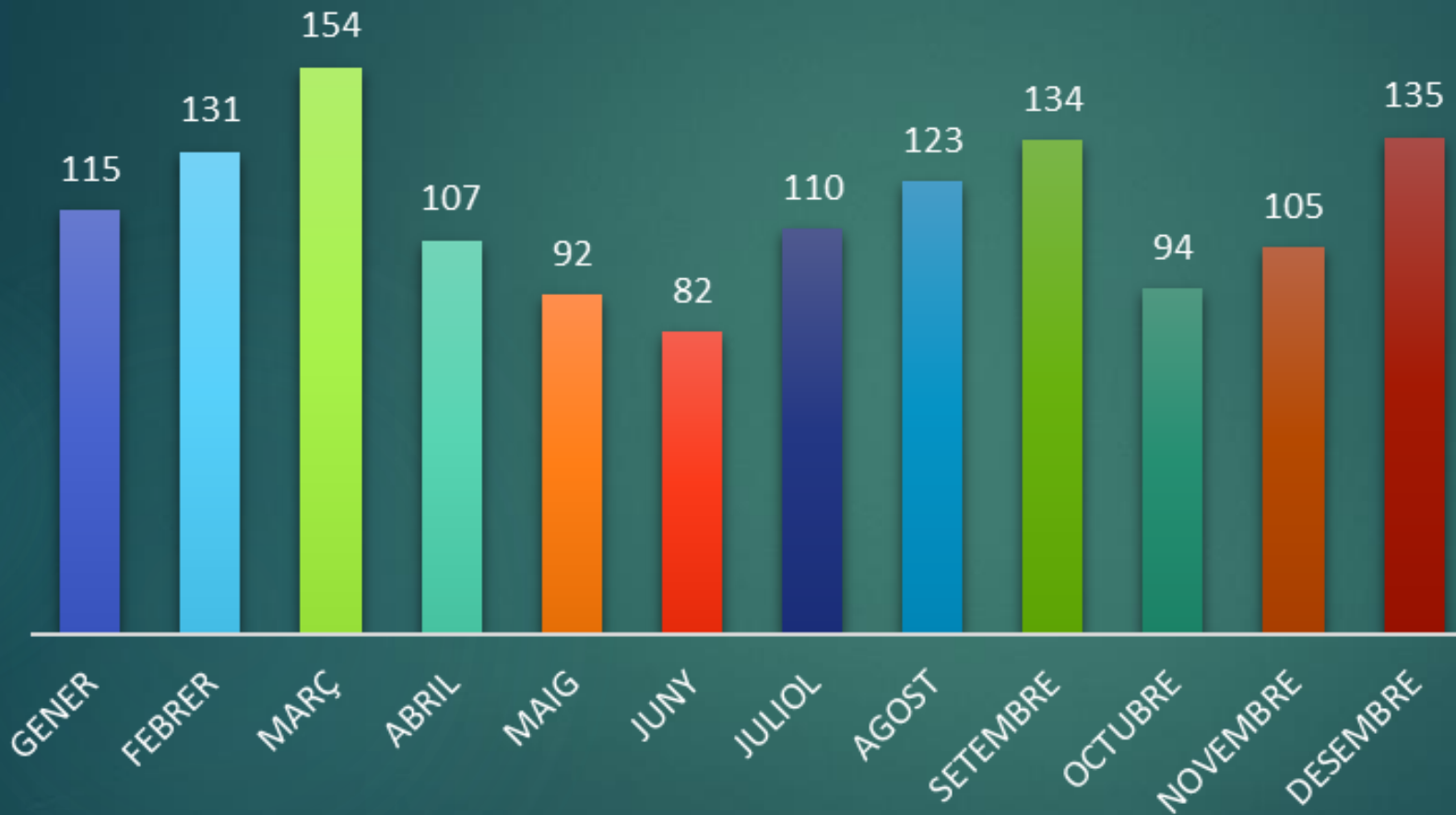
1320
RECLAMACIONS

58
DENÚNCIES

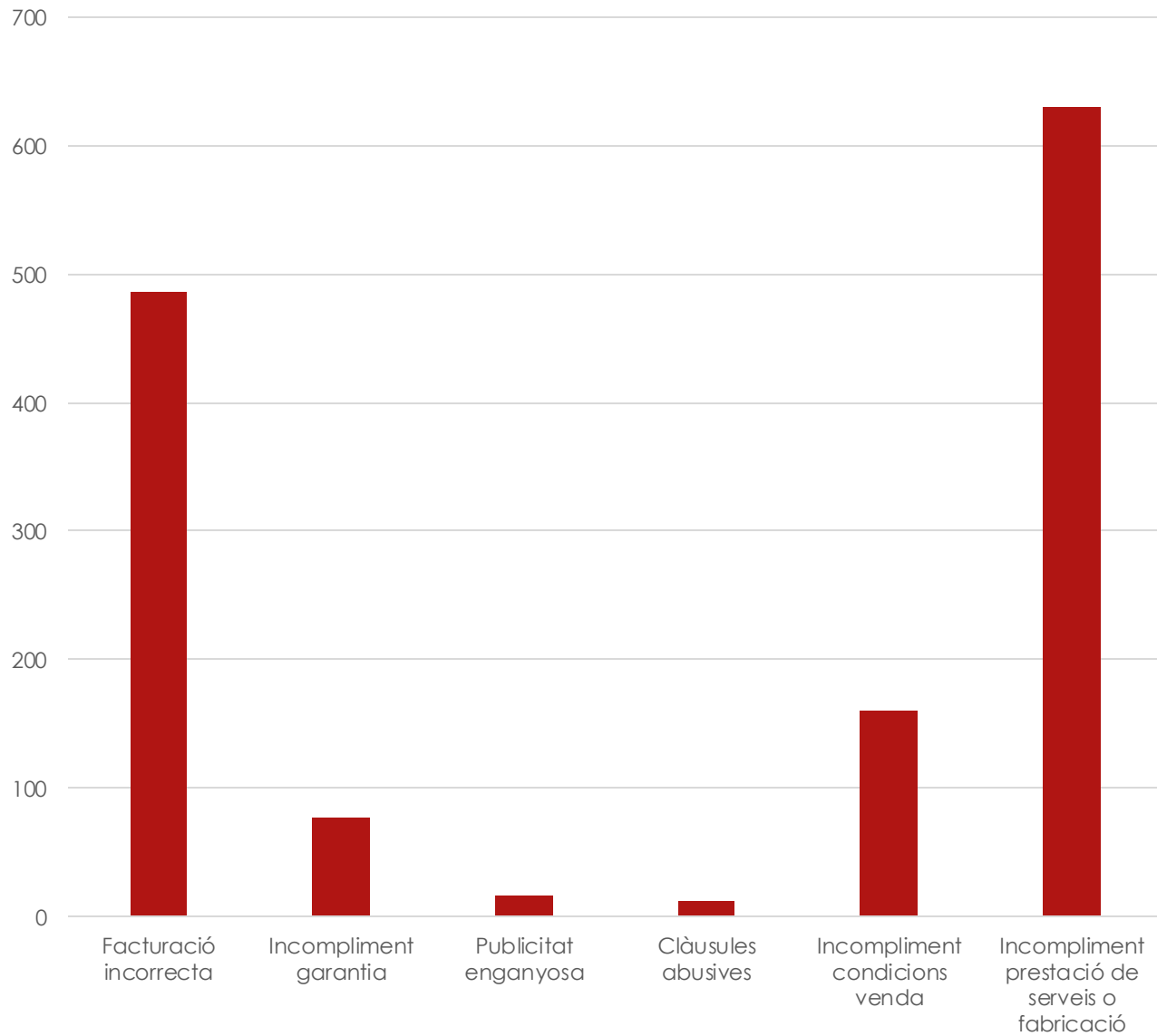
4
QUEIXES



EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER ANYS



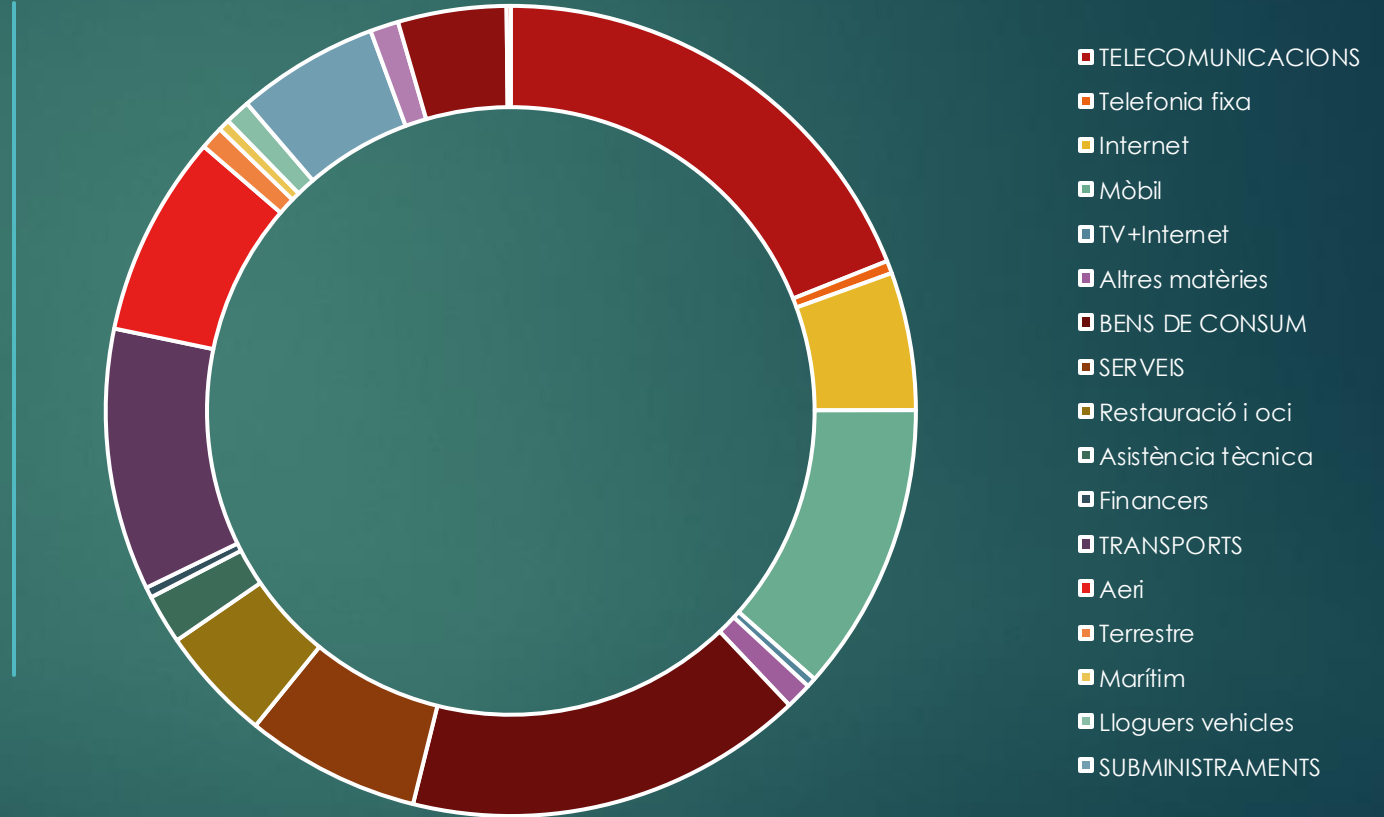
EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER MESOS 2021



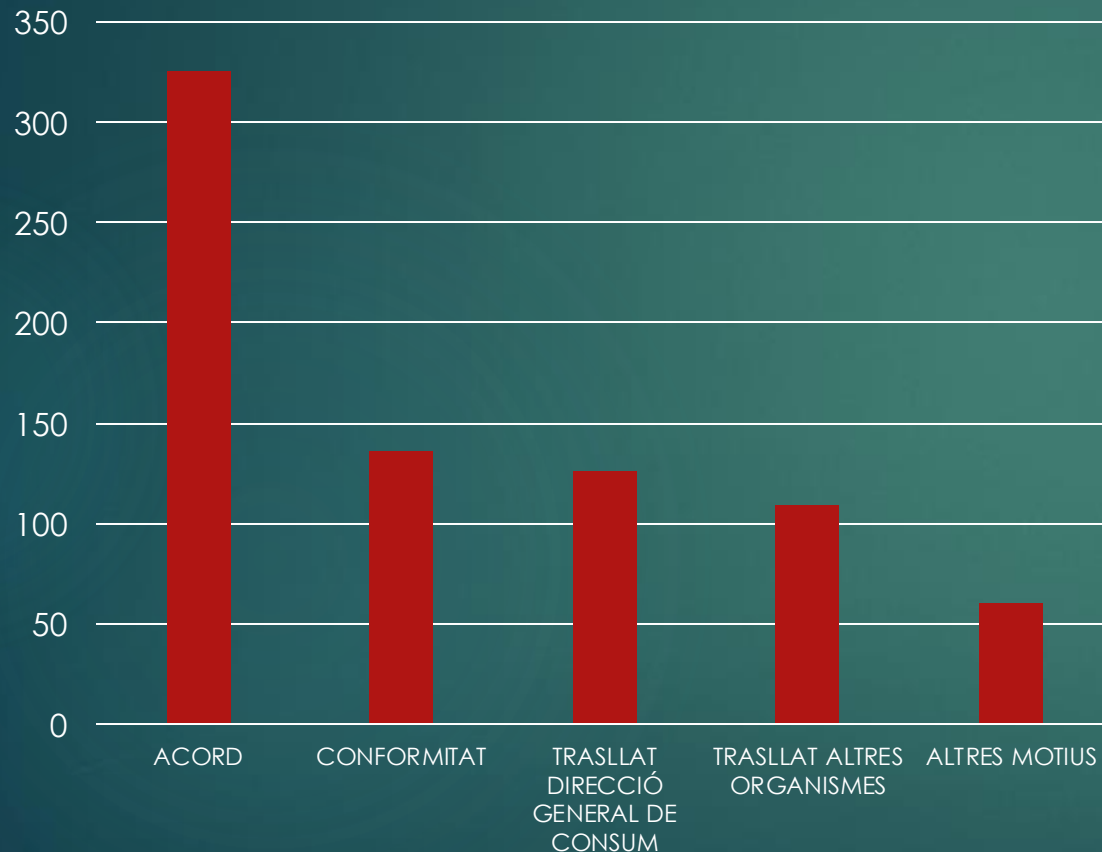
MOTIUS QUE
HAN DONAT
LLOC A
L'OBERTURA
DELS
EXPEDIENTS

RECLAMACIONS PER SECTORS

TELECOMUNICACIONS	452
Telefonia fixa	12
Internet	131
Mòbil	275
TV+ Internet	9
Altres matèries	25
BÉNS DE CONSUM	380
SERVEIS	166
Restauració i oci	109
Assistència tècnica	47
Financers	10
TRANSPORTS	249
Aeri	192
Terrestre	22
Marítim	11
Lloguer de vehicles	24
SUBMINISTRAMENTS	135
Gas	27
Electricitat	103
Aigua	4
TOTAL	1382



RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS



Dels 1.382 expedients oberts s'han resolt 819 i estan en tràmit 563. Dels expedients resolts:

58 són denúncies

4 són queixes

757 són reclamacions

326 s'han resolt per acord entre reclamant i empresa

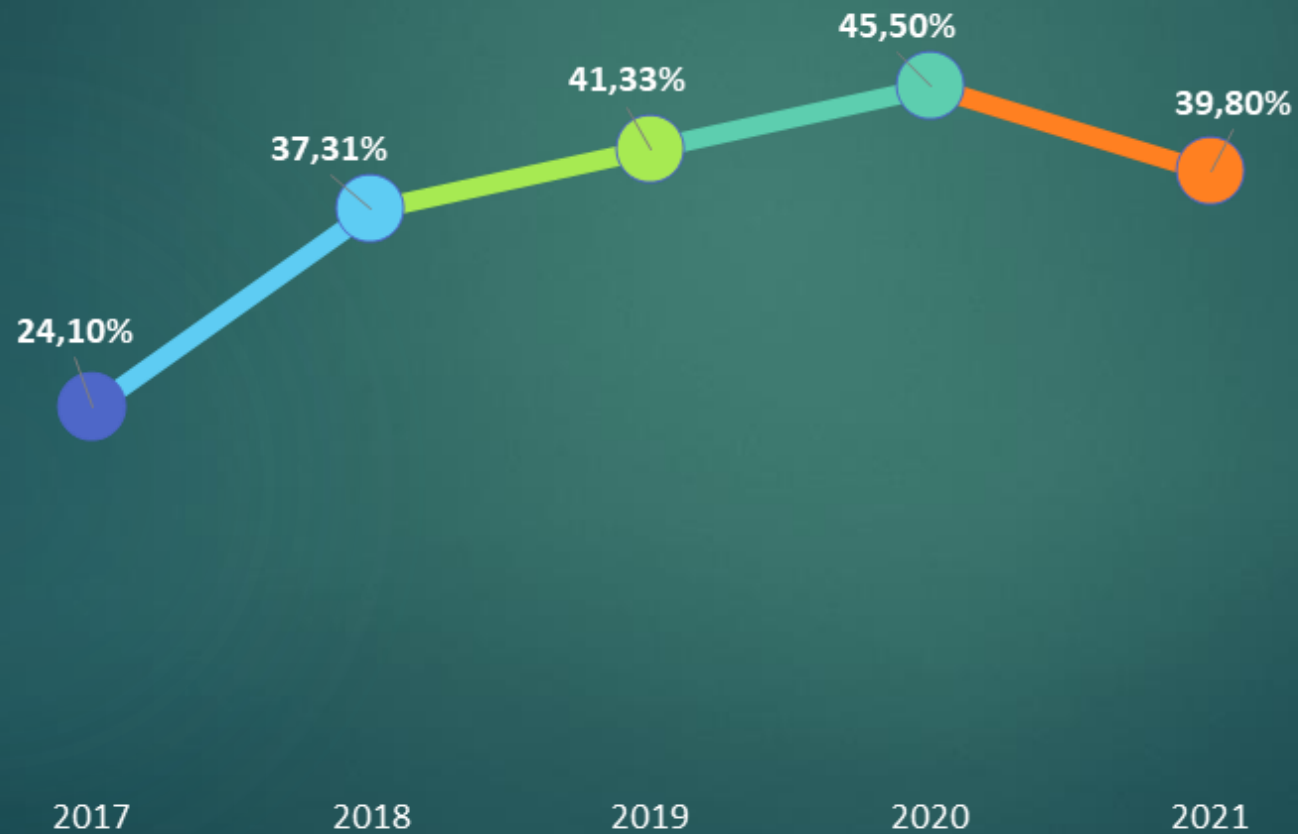
136 s'han resolt per conformitat del reclamant amb la proposta de l'empresa

126 s'han traslladat a la Direcció General de Consum, finalitzat el procediment mediador

109 s'han traslladat a un altre organisme competent, finalitzat el procediment mediador

60 s'han arxivat per altres motius

PERCENTATGE DE RECLAMACIONS RESOLTES PER ACORD PER ANYS



VISITES AL WEB 2021



2017 18.888

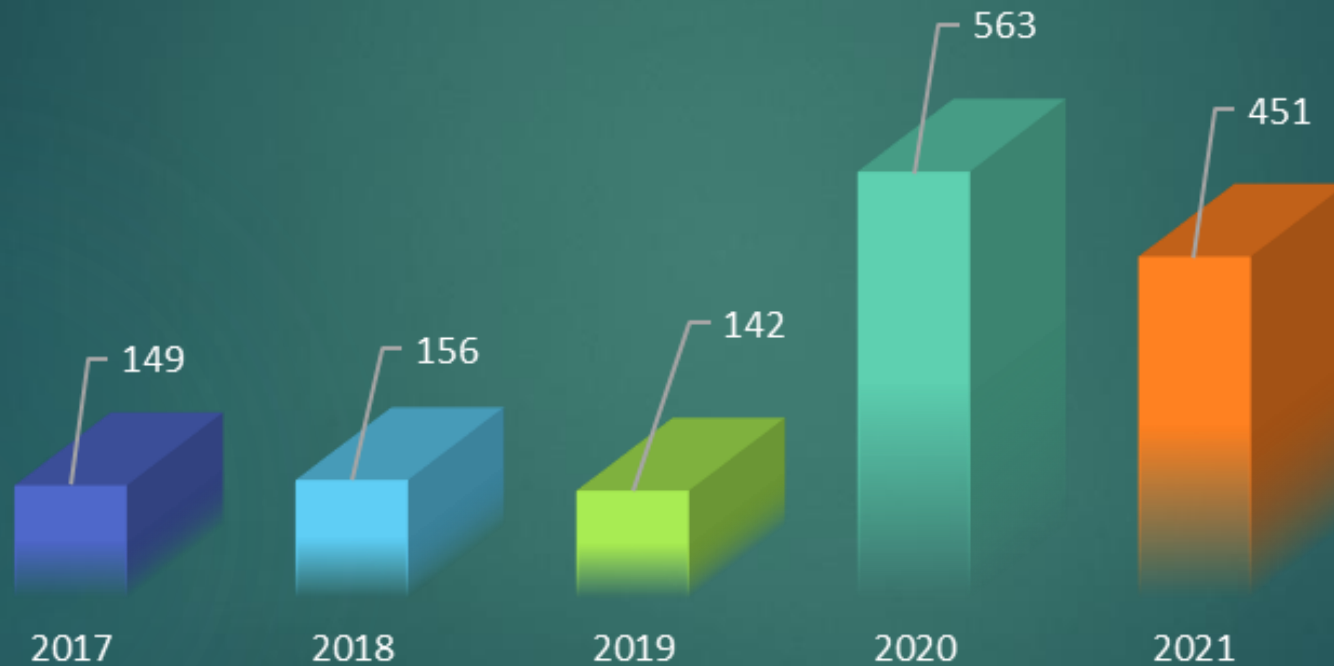
2018 23.219

2019 22.446

2020 36.260

2021 44.170

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS TRAMITATS DE MANERA TELEMÀTICA



ESCOLA DE CONSUM



ACTIVITATS ALS CENTRES EDUCATIUS

ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE
EL CONSUM RESPONSABLE

COL.LABORACIÓ AMB ALTRES
ADMINISTRACIONS I ENTITATS

OFERTA D'ACTIVITATS DE FORMACIÓ I EDUCACIÓ

Compres per Internet i xarxes socials

Consum responsable a les aules

Sabem què comprem?

Què em pos avui?

Al curs 2020/2021 s'han ofert 4 activitats sobre consum responsable. S'han realitzat un total de 29 tallers, amb la participació de 471 alumnes de 10 centres educatius.



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

ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE EL CONSUM RESPONSABLE 2021

Al llarg de 2021 des de l'OMIC s'han realitzat diferents campanyes en xarxes socials i webs per a sensibilitzar la ciutadania sobre el consum responsable.

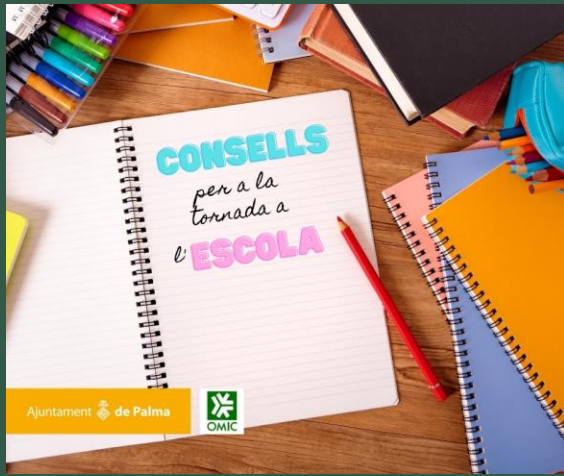
Rebaixes

Black Friday

Nadal

Tornada a l'escola

Dia Mundial dels drets de les Persones
Consumidores



En rebaixes, pensa en el planeta

- ✓ Planifiqui les vostres compres per a evitar que siguin impulsives
- ✓ Triu productes respectuosos amb el medi ambient i les persones
- ✓ Evitau comprar productes d'un sol ús
- ✓ Comprau preferentment a comerços de proximitat i de comerç just
- ✓ Guardau els tiquets de compra i parau esment a les condicions de devolució

Ajuntament de Palma

pensem · cuidam · milloram



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

pensem · cuidam · milloram



Pensa qui hi ha al darrere de cada producte..

ARRIBEN DIES D'OFERTES
ABANS DE COMPRAR,

PLANIFICA

Ajuntament de Palma



COL.LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS

JORNADES SOBRE CONSUM RESPONSABLE

Al curs 2020/2021 s'ha realitzat una jornada sobre compra responsable de roba a la Fundació Deixalles per tractar-hi temes com el *fast fashion* i el reciclatge de roba, i hem pogut assistir a l'activitat "La ruleta de consum responsable", realitzada per S'Altra Senalla al col·legi Sant Antoni Abat.

COL.LABORACIÓ AMB ENTITATS DE COMERÇ JUST

L'OMIC manté contacte amb associacions i fundacions de comerç just per cercar punts de referència per a la sensibilització sobre el consum responsable. S'han incorporat productes de comerç just a les activitats formatives de l'OMIC i llibres sobre consum responsable a les Biblioteques Municipals.

RELACIONS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

L'OMIC ha participat al Consell de Consum i ha col·laborat amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears per a la preparació i difusió d'actes informatius adreçats a la ciutadania.



OMIC



PLAÇA DE L'OLIVAR, 4,
BAIXOS, 07002 PALMA (ILLES
BALEARS)



TEL. 971 724650 / 971 712748



OMIC@PALMA.CAT



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