

MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2022

OMIC

OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUM



ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

Expedients tramitats
per l'OMIC a
l'any 2022:

1613

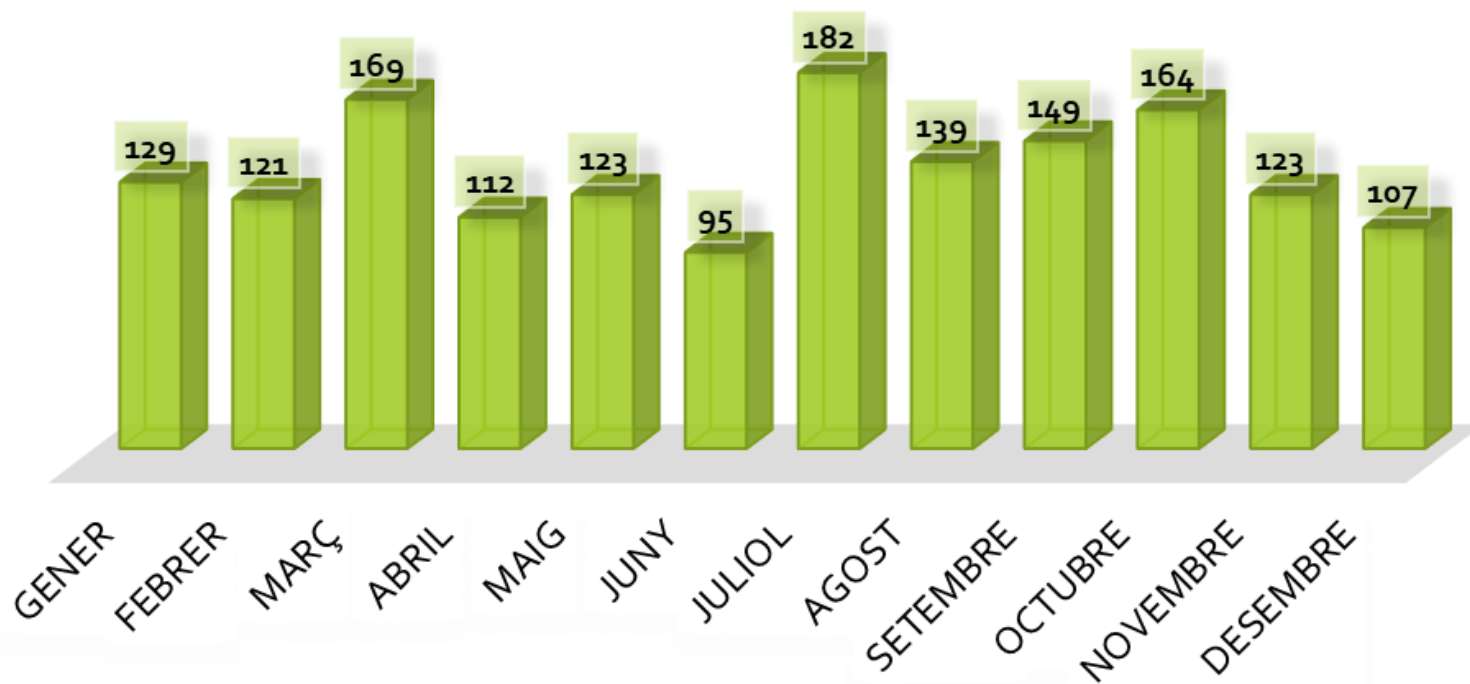
1531 RECLAMACIONS

74 DENÚNCIES

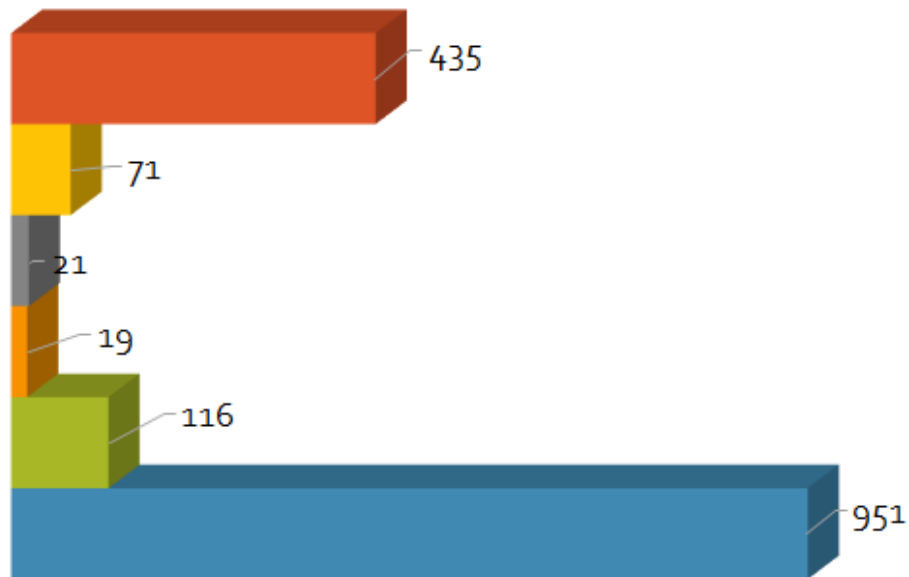
8 QUEIXES

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER ANYS (1995-2022)





EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER MESOS 2022

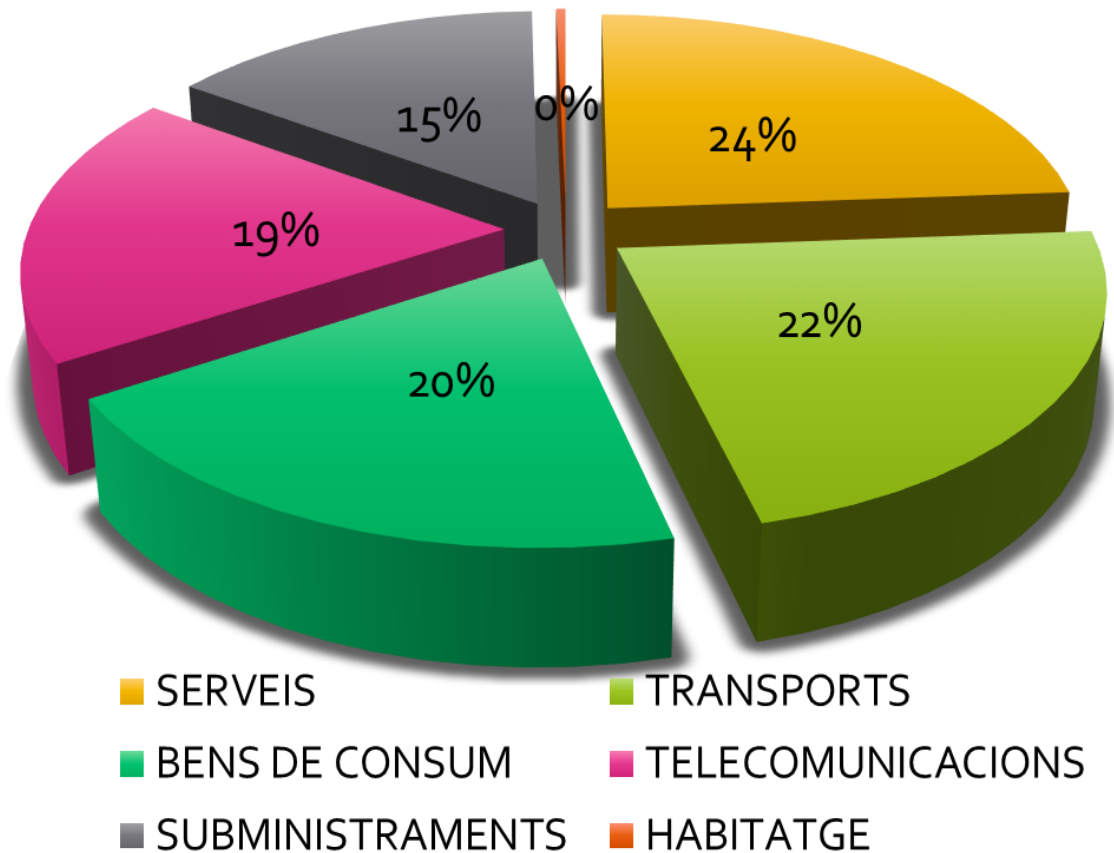


- Facturació incorrecta
- Incompliment de la garantia
- Publicitat enganyosa
- Clàusules abusives
- Incompliment de les condicions de venda
- Incompliment de la prestació de serveis o fabricació

MOTIUS QUE HAN DONAT LLOC A L'OBERTURA DELS EXPEDIENTS

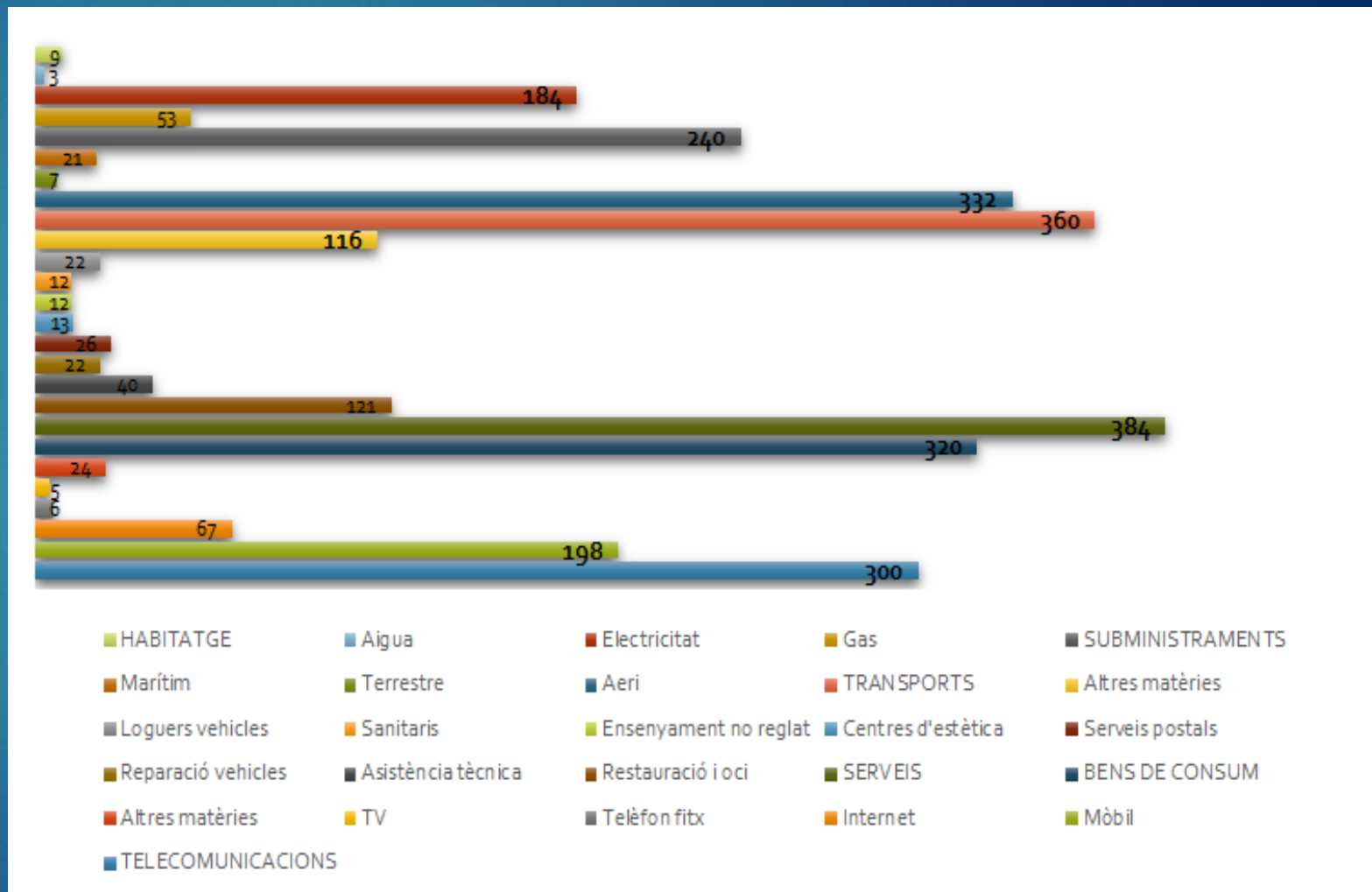
RECLAMACIONS PER SECTORS

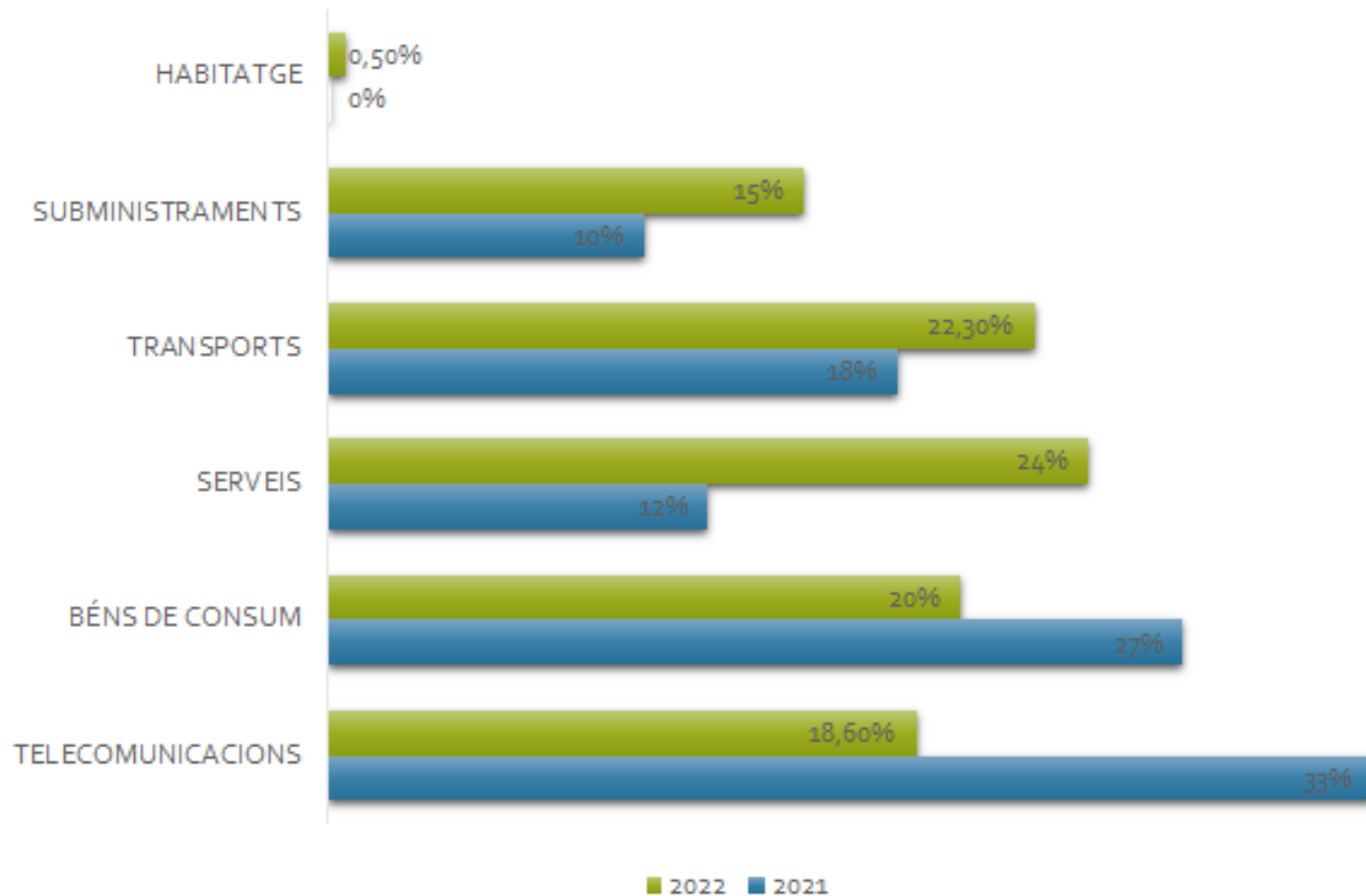
- ▶ El sector serv eis és el que ha motiv at més altes d'expedients (384). L'oci és el més reclamat.
- ▶ El sector transports ha originat l'obertura de 360 expedients, sobretot al transport aeri.
- ▶ El sector de béns de consum ha ocasionat l'obertura de 320 expedients.
- ▶ El sector de telecomunicacions, amb prev alença de reclamacions en telefonia mòbil i internet ha motiv at 300 expedients.
- ▶ El sector de subministraments, amb predomini de reclamacions per subministrament d'electricitat, ha suposat 240 expedients.



Reclamacions per sectors

TELECOMUNICACIONS	300
Mòbil	198
Internet	67
Telèfon fix	6
TV	5
Altres matèries	24
BÉNS DE CONSUM	320
SERVEIS	384
Restauració i oci	121
Assistència tècnica	40
Reparació vehicles	22
Serveis postals	26
Centres d'estètica	13
Ensenyament no reglat	12
Sanitaris	12
Loguers vehicles	22
Altres matèries	116
TRANSPORTS	360
Aeri	332
Terrestre	7
Marítim	21
SUBMINISTRAMENTS	240
Gas	53
Electricitat	184
Aigua	3
HABITATGE	9
TOTAL	1613



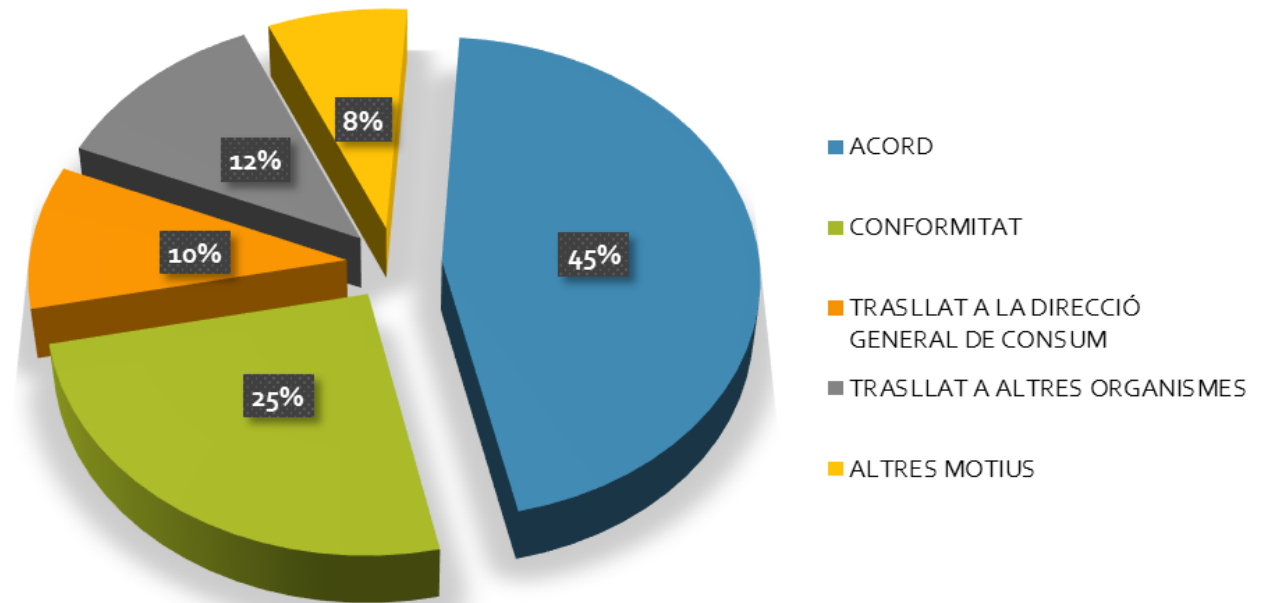


COMPARATIVA PER SECTORS ANYS 2021-2022

RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

► Dels 1.613 expedients oberts s'han resolt 971 i 642 estan en tràmit. Dels expedients resolts:

- 74 són denúncies
- 8 són queixes
- 889 són reclamacions
- 404 s'han resolt per acord entre reclamant i empresa
- 224 s'han resolt per conformitat del reclamant amb la proposta de l'empresa
- 86 s'han traslladat a la Direcció General de Consum un cop finalitzada la intermediació
- 107 s'han traslladat a un altre organisme competent un cop finalitzada la intermediació
- 68 s'han arxivat per altres motius

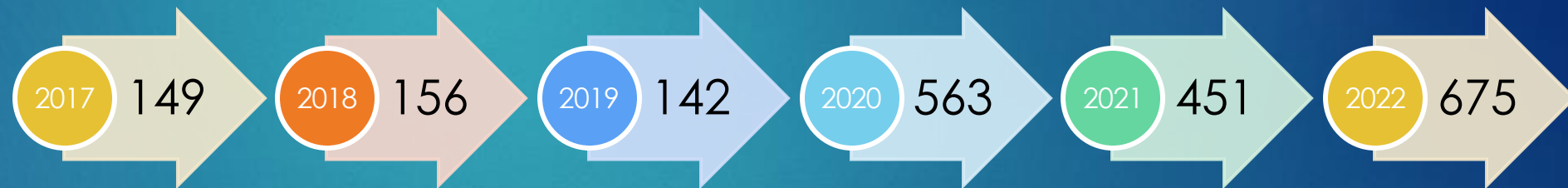


EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS RESOLTS PER ACORD PER ANYS



EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS TRAMITATS DE MANERA TELEMÀTICA

Percentatge
d'expedients
iniciats de manera
telemàtica l'any
2022:



41,85%

VISITES AL WEB 2022





ESCOLA DE CONSUM RESPONSABLE

- ▶ 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?

Com llegir la factura

Reclamacions de consum

L'OMIC realitza activitats de sensibilització sobre el consum responsable dins el context dels compromisos adquirits amb la implantació de l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible, entre els quals trobam l'ODS 12 (producció i consum responsable).

Al curs 2021/2022 s'han ofert 6 activitats sobre consum responsable. S'han realitzat un total de 29 tallers, amb la participació de 459 alumnes. D'aquestes activitats, 19 tallers s'han realitzat a 10 centres educatius del municipi de Palma, i 10 tallers s'han impartit a 4 entitats socials: Deixalles, Caritas, Projecte Naüm i Gira-sol.



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

ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE EL CONSUM RESPONSABLE 2022

Al llarg de 2022 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

Compra per Internet amb seny

Dia Mundial dels drets de les Persones
Consumidores

En rebaixes, pensa en el planeta

- ✓ Planificau les vostres compres per a evitar que siguin impulsives
- ✓ Triau 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 · cuidem · 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 · cuidem · milloram



AMB SENY!

CONSELLS

per a la
tornada a
l'ESCOLA

Ajuntament de Palma



ARRIBEN DIES D'OFERTES ABANS DE COMPRAR, PLANIFICA

Ajuntament de Palma



Ajuntament de Palma

COL.LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS

► JORNADES SOBRE CONSUM RESPONSABLE A ENTITATS SOCIALS

Al curs 2021/2022 s'ha realitzat diferents activitats sobre consum responsable a la Fundació Deixalles, a Càritas Mallorca, a l'Associació Gira-sol i a Projecte socioeducatiu Naüm.

► COL.LABORACIÓ AMB ENTITATS DE COMERÇ JUST

L'OMIC manté contacte amb les entitats de comerç just per cercar punts de referència per a la sensibilització sobre el consum responsable, i participa a la taula de treball impulsada per l'Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI de l'Ajuntament perquè Palma sigui una ciutat pel comerç just.

► RELACIONS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

L'OMIC participa al Consell de Consum i col·labora 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)