

# Memòria d'activitats 2010

Ajuntament  de Girona



**OMIC**

Oficina Municipal  
d'Informació al Consumidor

## ÍNDEX

Presentació .....	2
Informe de l'any 2010 .....	3
Annexos .....	4
• Consultes per sectors.....	5
• Reclamacions per sectors .....	7
• Consultes per origen territorial .....	9
• Comparativa reclamacions 2007/2010 .....	10
• Tramitació de les reclamacions .....	11
• Comparativa consultes i reclamacions, anys 2001/2010 .....	12

## PRESENTACIÓ

Com a principal novetat de l'any 2010 en l'àmbit de consum s'ha de destacar l'aprovació i entrada en vigor del nou Codi de Consum de Catalunya el passat 23 d'agost de 2010, un text que recull i actualitza normativa dispersa fins aleshores, incorpora les noves normatives comunitàries i millora les potestats de les administracions catalanes i els drets de les persones consumidores a Catalunya.

Algunes de les principals novetats que incorpora el Codi afecten la pròpia administració, com l'obligació de disposar de serveis públics de consum com a mínim a cada comarca, altres a les empreses que presten serveis bàsics (de subministrament, transport, assistencials, sanitàries...) que han d'oferir una adreça física a Catalunya per tal que les persones consumidores puguin adreçar les seves queixes i reclamacions i que han de disposar de telèfons gratuïts per a les queixes i reclamacions, l'obligació del prestadors de serveis a garantir els seus serveis per un període mínim, etc.

Una altra novetat que afecta la totalitat d'empreses del territori català és la consideració d'infracció administrativa la vulneració dels drets lingüístics en les relacions de consum.

Aquestes noves obligacions ja han entrat en vigor des del dia 23 de gener d'enguany per a les grans empreses i ho faran el proper 23 d'agost de 2011 per a les petites i mitjanes.

Una altra novetat important, i que ens afecta directament com a servei públic local, és la definició i funcions dels serveis públics de consum, que ve a omplir el buit produït amb l'aprovació del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i el conflicte de competències amb l'anterior text de l'any 1984.

Quan a les actuacions de la nostra OMIC hem de constatar que els ciutadans de Girona segueixen formulant principalment reclamacions vers les empreses i serveis de telecomunicacions (43,50% del total) seguides de les reclamacions contra les empreses de subministrament que han triplicat les de l'any anterior, bàsicament degut a les reclamacions per les nevades del mes de març de 2010 (17,86%) i el sector de transport, principalment les relacionades amb aviació, que signifiquen el 8,02% del total de reclamacions.

## INFORME DE L'ANY 2011

L'any 2010 s'han realitzat un total de 9.464 actuacions, que corresponen a 8.641 consultes i 823 expedients de reclamació/denúncia. D'aquests expedients de reclamació/denúncia, 521 s'han tramitat amb mediació prèvia per part dels nostres serveis, 232 d'ells amb resultats satisfactoris (reparació/substitució de l'objecte reclamat o indemnització econòmica), 60 en els que s'ha aconseguit un acord parcial entre les parts i 229 en els quals no ha prosperat la nostra mediació, 211 expedients de reclamació/denúncia que han estat traslladats per raó de competència material o territorial als organismes públics corresponents (20 denúncies, 152 trasllats i 39 sol·licituds d'arbitratge), 18 més tramitats com a queixes i 73 expedients arxivats com a gestions infructuoses (impossibilitat de localitzar l'empresa reclamada o manca de documentació acreditativa de la reclamació).

Quan a les consultes s'han incrementat un 5,65% respecte a l'any anterior (8.153 l'any 2009 i 8.641 el 2010), les reclamacions han augmentat un 12,28% respecte al 2009 (722 el 2009 i 823 el 2010), però dins d'aquestes s'ha de destacar que els expedients de mediació han disminuït un 5,18%, passant de les 548 mediacions del 2009 a les 521 del 2010, si bé les mediacions amb èxit varen representar l'any 2009 un 42% sobre el total i l'any 2010 han estat del 56%.

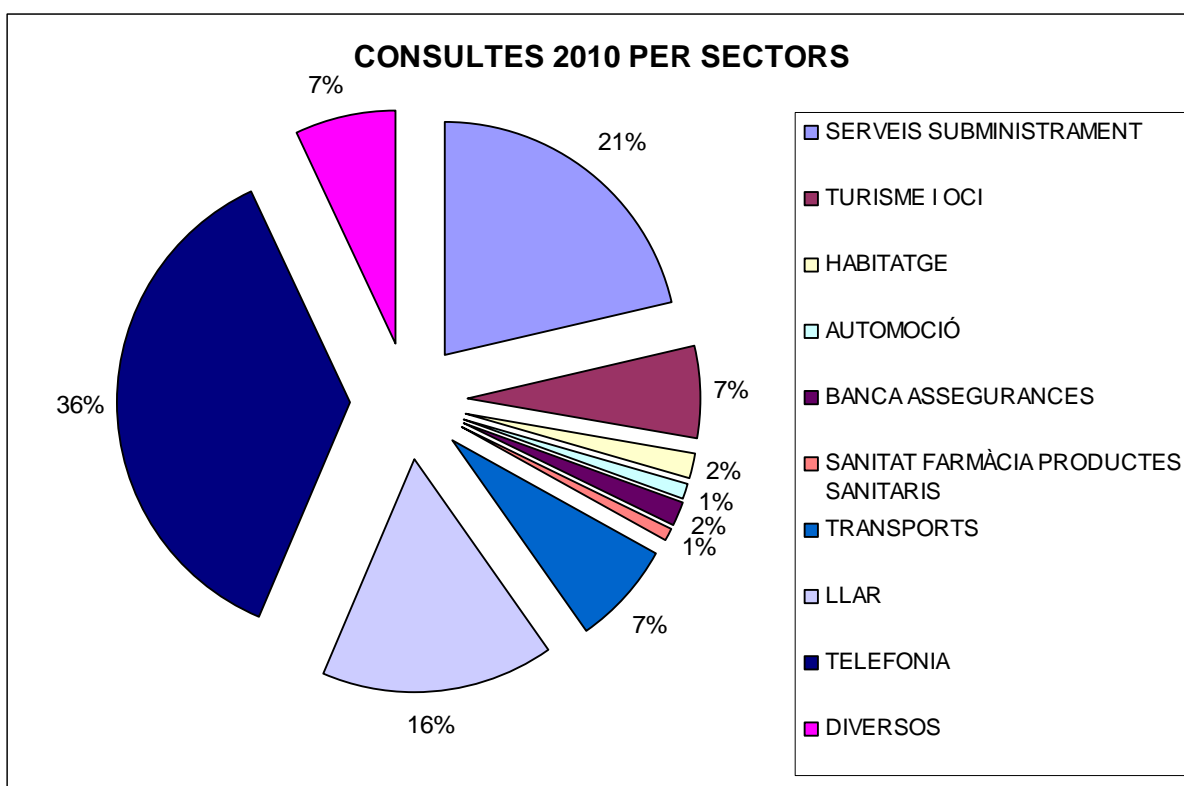
Els expedients traslladats a altres administracions, bé sigui per raons de matèria competencial o territorial han augmentat un 19,74% (122 el 2009 i 152 el 2010) i les sol·licituds d'arbitratge tramitades pel nostre servei han passat de 14 el 2009 a 39 el 2010, amb un augment percentual del 64,10%, mentre les queixes també han experimentat una disminució del 37,93% (29 el 2009 i 18 el 2010).

# **ANNEXOS**

### CONSULTES ANY 2010

SECTOR	SUBSECTOR	CORREU ELECTRÒNIC	TELÈFON	PERSONALS	TOTAL SUBSECTOR	TOTAL SECTOR	% S/TOTAL
SERVEIS SUBMINISTRAMENT	ELECTRICITAT	48	713	419	1.180	1.837	21,26%
	GAS	16	184	362	562		
	CARBURANTS	2	0	0	2		
	AIGUA	3	33	57	93		
TURISME I OCI	RESTAURACIÓ I HOSTALERIA	14	293	246	553	565	6,54%
	AGÈNCIES DE VIATGE	12	0	0	12		
HABITATGE	HABITATGE	32	64	57	153	153	1,77%
AUTOMOCIÓ	AUTOMOCIÓ	17	20	51	88	88	1,02%
BANCA ASSEGURANCES	BANCA ASSEGURANCES	29	53	50	132	132	1,53%
SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	17	19	36	72	72	0,83%
TRANSPORTS	AVIACIÓ	32	236	355	623	628	7,27%
	TRANSPORTS	5	0	0	5		
LLAR	MOBILIARI	7	111	129	247	1.400	16,20%
	PARAMENT LLAR	23	0	0	23		
	TÈXTIL	11	164	214	389		
	COMERÇ ELECTRÒNIC	20	0	0	20		
	ELECTRODOMÈSTICS I INFORMÀTICA	40	263	418	721		
TELEFONIA	FIXA	43	746	1.619	2.408	3.157	36,54%
	MÒBIL	82	0	0	82		
	INTERNET	23	0	0	23		
	TARIF. ADDICIONAL	21	326	297	644		
DIVERSOS	EMPRESES MOROSITAT	13	0	0	13	609	7,05%
	ALTRES	77	233	286	596		
<b>TOTALS</b>		<b>587</b>	<b>3.458</b>	<b>4.596</b>	<b>8.641</b>	<b>8.641</b>	<b>100,00%</b>

SERVEIS SUBMINISTRAMENT	1.837	21,26%
TURISME I OCI	565	6,54%
HABITATGE	153	1,77%
AUTOMOCIÓ	88	1,02%
BANCA ASSEGURANCES	132	1,53%
SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	72	0,83%
TRANSPORTS	628	7,27%
LLAR	1.400	16,20%
TELEFONIA	3.157	36,54%
DIVERSOS	609	7,05%
<b>TOTAL</b>	<b>8.641</b>	<b>100,00%</b>

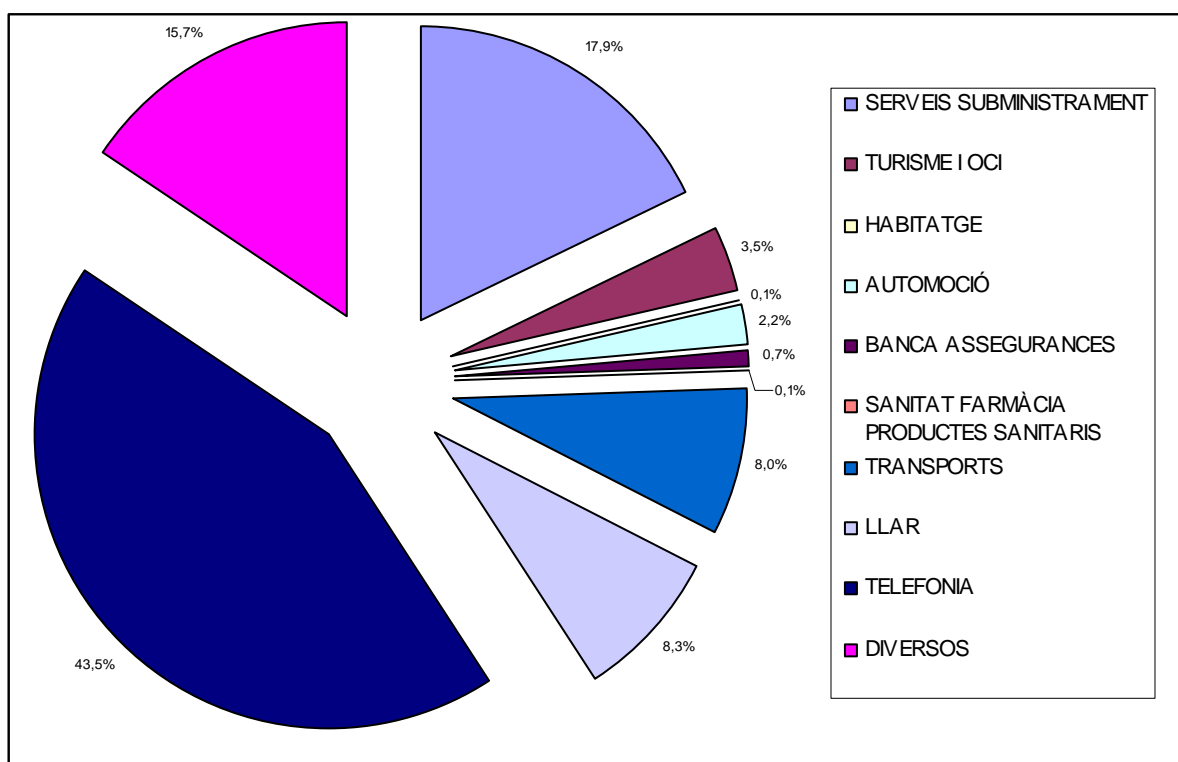


**RECLAMACIONS ANY 2010**

SECTOR	SUBSECTOR										TOTAL SUBSECTOR	TOTAL SECTOR
		MEDIACIONS AMB ACORD	ACORD PARCIAL	MEDIACIONS SENSE ACORD	DENÚNCIA	QUEIXA	TRASLLAT A D'ALTRES ORGANISMES	ARBITRATGE	ARXIU G. INFRUCTUOSES			
SERVEIS SUBMINISTRAMENT	ELECTRICITAT	72	1	19	0	0	4	1	7	104	147	
	GAS	14	4	17	2	0	1	0	1	39		
	CARBURANTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	AIGUA	2	0	1	0	0	0	0	1	4		
TURISME I OCI	RESTAURACIÓ I HOSTALERIA	1	0	3	1	2	6	0	2	15	29	
	AGÈNCIES DE VIATGE	1	0	2	0	0	3	0	8	14		
HABITATGE	HABITATGE	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
AUTOMOCIÓ	AUTOMOCIÓ	4	1	9	0	0	3	0	1	18	18	
BANCA ASSEGURANCES	BANCA ASSEGURANCES	0	0	2	0	0	2	0	2	6	6	
SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
AVIACIÓ	AVIACIÓ	1	1	3	0	0	52	0	0	57	66	
TRANSPORTS	TRANSPORTS	0	0	1	0	0	7	1	0	9		
LLAR	MOBILIARI	1	1	0	0	0	1	0	0	3	22	
	PARAMENT LLAR	4	1	1	0	0	0	0	1	7		
	TÈXTIL	2	2	3	0	2	2	0	1	12		
ELECTRODOMÈSTICS I INFORMÀTICA	ELECTRODOMÈSTICS I INFORMÀTICA	11	3	19	2	1	3	3	4	46	46	
TELECOMUNICACIONS	FIXA	16	13	21	0	2	6	6	7	71	358	
	MÒBIL	50	19	69	6	3	22	18	9	196		
	INTERNET	28	9	20	0	0	0	1	8	66		
	TARIF. ADDICIONAL	4	0	16	1	0	3	1	0	25		
DIVERSOS	ALTRES	21	5	21	8	8	37	8	21	129	129	
<b>TOTALS</b>		<b>232</b>	<b>60</b>	<b>229</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>152</b>	<b>39</b>	<b>73</b>	<b>823</b>	<b>823</b>	

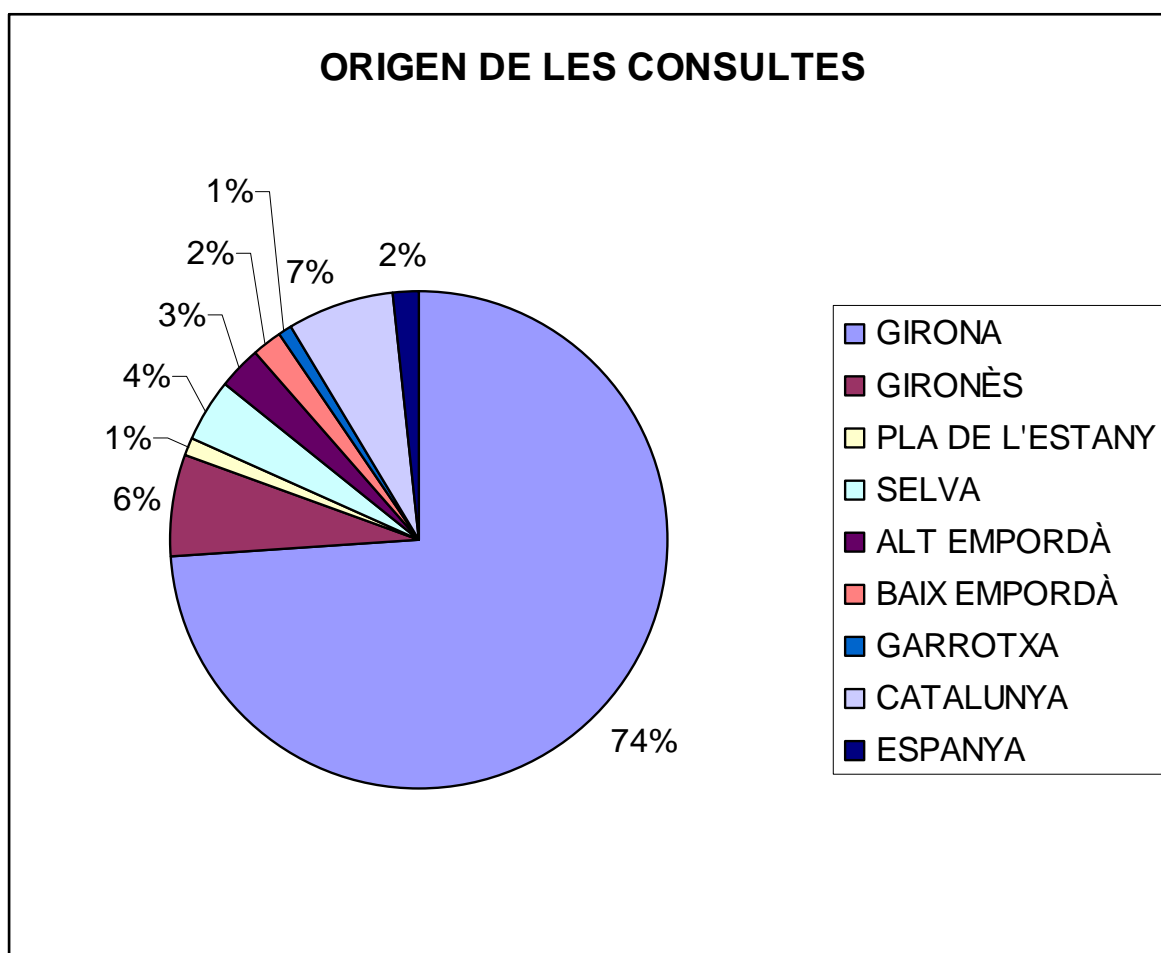
### RECLAMACIONS PER SECTORS

SERVEIS SUBMINISTRAMENT	147	17,86%
TURISME I OCI	29	3,52%
HABITATGE	1	0,12%
AUTOMOCIÓ	18	2,19%
BANCA ASSEGURANCES	6	0,73%
SANITAT FARMÀCIA PRODUCTES SANITARIS	1	0,12%
TRANSPORTS	66	8,02%
LLAR	68	8,26%
TELEFONIA	358	43,50%
DIVERSOS	129	15,67%
<b>TOTAL</b>	<b>823</b>	<b>100,00%</b>



## CONSULTES 2010 PER ORIGEN TERRITORIAL

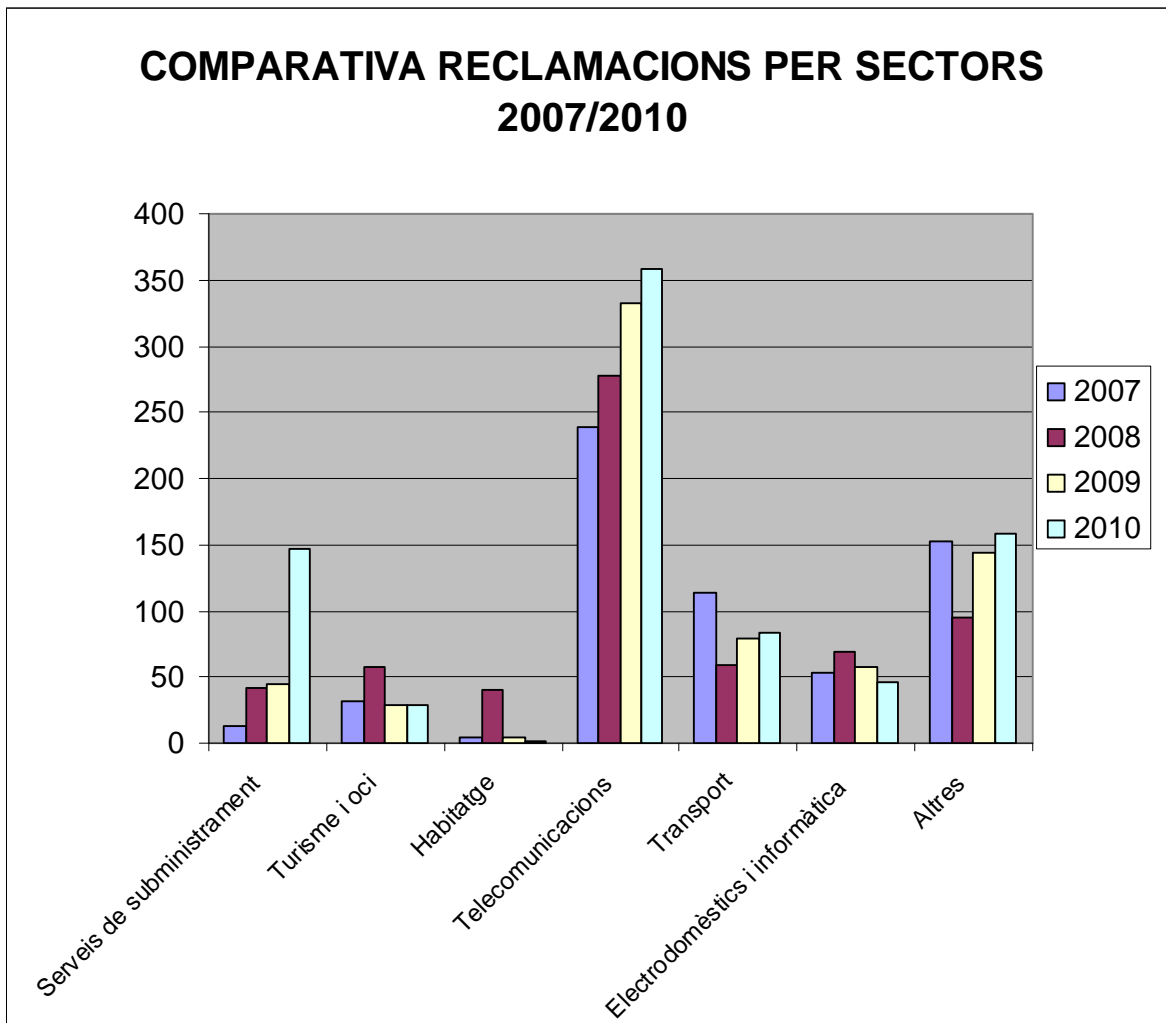
GIRONA	73,76%
GIRONÈS	6,47%
PLA DE L'ESTANY	1,02%
SELVA	4,26%
ALT EMPORDÀ	2,73%
BAIX EMPORDÀ	2,04%
GARROTXA	0,85%
CATALUNYA	6,98%
ESPANYA	1,53%
UNIÓ EUROPEA	0,17%
ALTRES PAÏSOS	0,17%
TOTAL	100,00%



## COMPARATIVA RECLAMACIONS ANYS 2007/2010

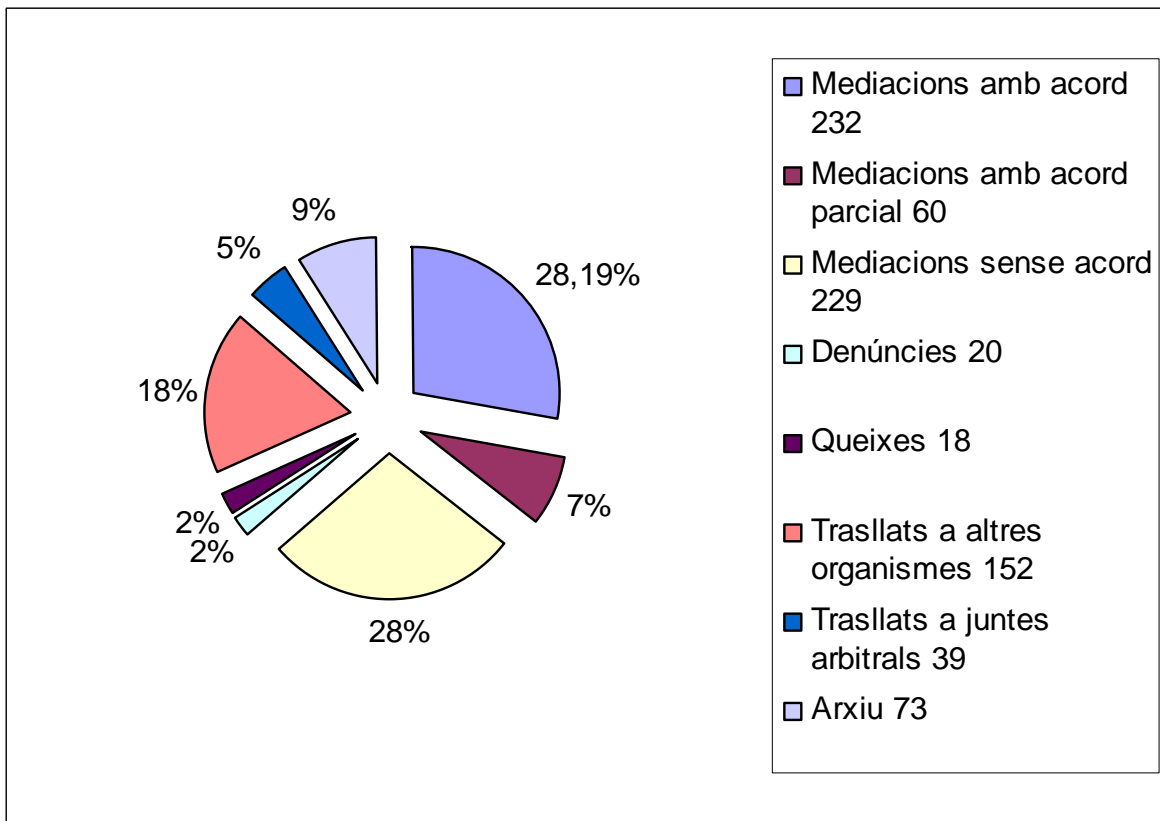
### COMPARATIVA RECLAMACIONS PER SECTORS 2007/2010

	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
Serveis de subministrament	13	2,10%	42	6,56%	45	6,50%	147	17,86%
Turisme i oci	31	5,10%	58	9,06%	29	4,00%	29	3,52%
Habitatge	5	0,80%	40	6,25%	4	0,50%	1	0,12%
Telecomunicacions	239	39,40%	277	43,28%	333	49,00%	358	43,50%
Transport	114	18,80%	59	9,22%	79	11,00%	84	10,21%
Electrodomèstics i informàtica	53	8,70%	69	10,78%	58	8,00%	46	5,59%
Altres	152	25,00%	95	14,84%	144	21,00%	158	19,20%
<b>Total</b>	<b>607</b>	<b>100,00%</b>	<b>640</b>	<b>100,00%</b>	<b>692</b>	<b>100,00%</b>	<b>823</b>	<b>100,00%</b>



### TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

Mediacions amb acord	232	28,2%
Mediacions amb acord parcial	60	7,3%
Mediacions sense acord	229	27,8%
Denúncies	20	2,4%
Queixes	18	2,2%
Traslats a altres organismes	152	18,5%
Traslats a juntes arbitrals	39	4,7%
Arxiu	73	8,9%
<b>TOTALS</b>	<b>823</b>	<b>100,0%</b>



**COMPARATIVA DE LES CONSULTES I RECLAMACIONS  
ANYS 2001 A 2010**

<b>TOTAL CONSULTES I RECLAMACIONS</b>	
<b>ANY 2001</b>	2.401
<b>ANY 2002</b>	3.266
<b>ANY 2003</b>	3.492
<b>ANY 2004</b>	5.180
<b>ANY 2005</b>	7.719
<b>ANY 2006</b>	9.019
<b>ANY 2007</b>	9.777
<b>ANY 2008</b>	8.156
<b>ANY 2009</b>	8.875
<b>ANY 2010</b>	9.464

