

# Serveis de Consum

Consultes  
Mediació  
Arbitratge

**El Servei de  
Consum de  
l'Ajuntament de  
Lleida va atendre  
1.589 persones  
l'any 2021**



LA PAERIA

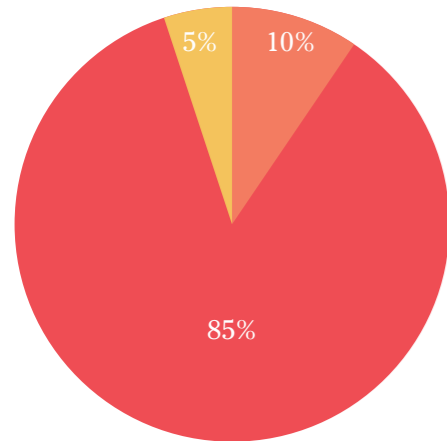


Ajuntament de Lleida

# Consultes consumidors 2021

	Presencial	Telefònica	Telemàtica	Total
Tipologia	124	1.106	63	<b>1.293</b>

## Tipologia de consultes



5% Telemàtica  
10% Presencial  
85% Telefònica

La via telefònica s'ha convertit en el primer canal de comunicació de la ciutadania amb els Serveis de Consum.

## Llistat de consultes per sectors

Sectors	Consultes
Administracions públiques	23
Agències de viatges	23
Aigua (subministrament)	23
Aparells de telefonia	28
Assegurances	40
Calçat – Bolsos	21
Centres esportius – Gimnàs	20
Comerç electrònic	84
Correus	19
Electricitat (contractació)	75
Electrodomèstica (venda)	28
Ensenyament privat	30
Farmàcia – òptica	20
Gas (SAT)	24
Gas (subministrament)	62
Internet (Proveïdors)	99
Lloguer	21
Missatgeria	32
Mobles i equipament llar	40
Reparacions llar	20
Sanitat privada	30
Sectors bancaris	41
Telefonia fixa	27
Telefonia mòbil	93
Transports aeris	24
Vehicle reparació	34
Vehicle usat	23
*Altres sectors	294

\*Altres sectors inclou els sectors que han rebut menys de 20 consultes durant el 2021

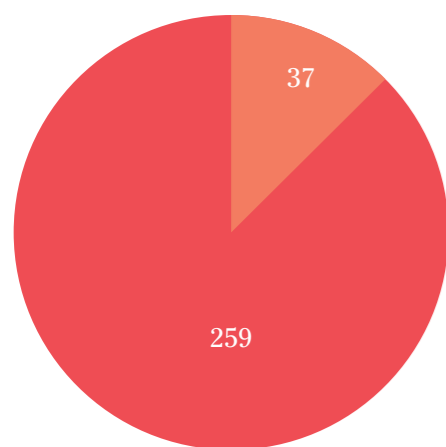
## Evolució de les consultes rebudes de sectors bàsics (aigua, llum, gas i telefonia/internet)

Sectors	2019	2020	2021
Aigua	24	47	23
Llum	75	35	75
Gas	40	57	62
Telefonia/ internet	242	339	219

# Mediació i Arbitratge 2021

Tipus d'expedient	Nombre
Presentació de Denúncia	2
Presentació de Queixa	14
Sol·licitud de Mediació i Arbitratge	280
<b>Total</b>	<b>296</b>

## Estat de les tramitacions



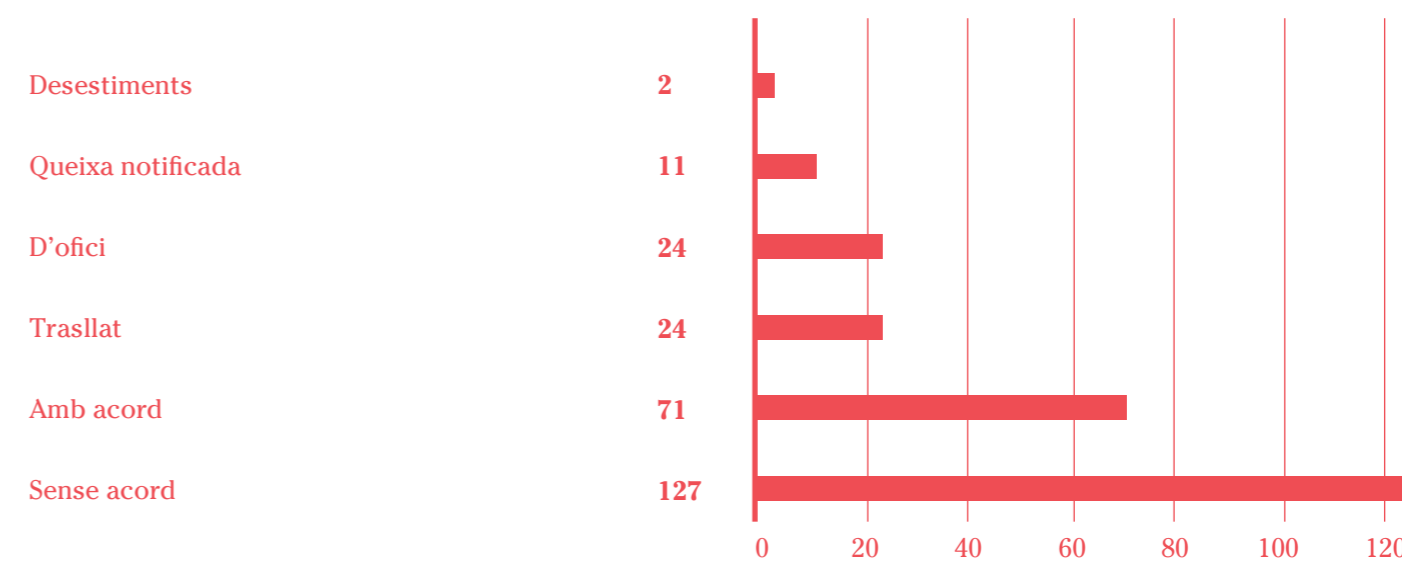
296 Expedients

Durant el 2021 s'han tramitat un total de 296 expedients (denúncia, queixa i sol·licituds de mediació i arbitratge).

D'aquests, el 88% han estat tramitats i tancats durant el mateix any.

## Tipologia de les resolucions

Motiu del tancament	Nombre
Sense acord entre les parts	127
Amb acord satisfactori	71
Trasllat a altres organismes	24
D'ofici	24
Queixa notificada	11
Desistiments	2
<b>Total</b>	<b>259</b>

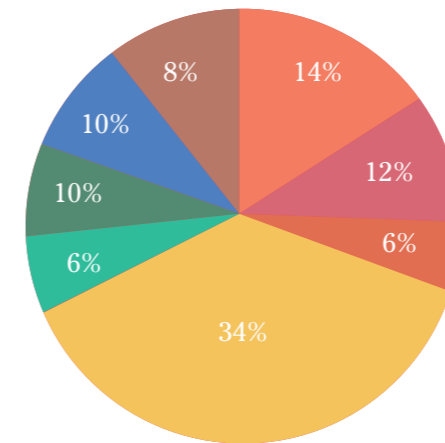


## Relació per sectors de les mediacions i els arbitratges

Tipologia	Nombre
Administracions públiques	2
Agències de viatges	6
Agències immobiliàries	2
Aigua (subministrament)	8
Alimentació – begudes	1
Altres industrials	1
Altres sectors	1
Aparcaments públics – privats – Auto rentats	1
Aparells de telefonia	9
Assegurances	3
Bufets professionals	2
Calçat – bolsos	3
Centres d'estètica – bellesa	4
Centres esportius – Gimnàs – Fisioteràpia	3
Comerç electrònic	8
Correus	3
<b>Electricitat (contractació i subministrament)</b>	<b>21</b>
Electricitat (Serveis d'Assistència Tècnica)	1
Electrodomèstics – SAT	1
<b>Electrodomèstics (Venda)</b>	<b>19</b>
Ensenyament privat	5
Farmàcia – Òptica	1
Gas (SAT)	1
<b>Gas (subministrament)</b>	<b>10</b>
Hostaleria – Càmping – Bungalows – Apartaments	9
Informàtica i electrònica (Compra)	3
Informàtica i electrònica (Reparació)	2
<b>Internet (proveïdors)</b>	<b>53</b>
Joguines	1

Tipologia	Nombre
Joieria-Rellotgeria	1
Lloguer (habitatges o locals)	1
<b>Missatgeria</b>	<b>10</b>
<b>Mobles i equipament de la Llar</b>	<b>15</b>
Oci (videoclub-cinema-concerts-parcs lúdics-discoteques)	5
Productes i/o dispositius terapèutics	1
Reparacions llar	1
Restauració	4
Roba – confecció	6
Sanitat privada	4
Sanitat pública	1
<b>Sectors bancaris – financers</b>	<b>15</b>
Telefonia fixa	3
Telefonia mòbil	4
Tintoreria	2
Transport per ferrocarril	1
<b>Transports aeris</b>	<b>12</b>
Transports urbans	1
Val de compra	1
Vehicle de mobilitat personal	3
Vehicle de rènting	1
Vehicle de lloguer	2
Vehicle Nou	6
Vehicle Reparació	7
Vehicle Usat	4
<b>Total</b>	<b>296</b>

## Sectors més reclamats



- Internet (proveïdors)
- Electricitat (contractació i subministrament)
- Electrodomèstics (venda)
- Sectors bancaris - financers
- Mobles i equipament de la llar
- Transports aeris
- Gas (subministrament)
- Missatgeria

## Destaquem

### Relació d'expedients oberts a empreses subministradores de serveis bàsics

Sector serveis bàsics	Expedients oberts	Acord/ Conciliació	No Acord/ Conciliació	En tràmit	Altres
Telefonia/ internet	64	33	22	1	8
Llum	19	10	3	4	2
Aigua	8	1	1	5	1
Gas	11	5	5	0	1

### Evolució dels darrers tres anys en la reclamació contra empreses dels sectors bàsics (aigua, llum, gas i telefonia/internet)

	2019	2020	2021
Total expedients	330	225	296
Serveis bàsics	140	62	102
%	0,42%	0,28%	0,35%

### Telefonia i internet

Els **motius** de disconformitat més freqüent que les persones consumidores manifesten són:

- Facturació (disconformitat amb l'import cobrat no corresponent amb les condicions contractades)
- Portabilitat
- Penalització permanència
- Instal·lació (problemes de connexió, router)
- SAT (Servei d'assistència tècnica)
- Prestació de serveis (disconformitat amb el servei ofert per la companyia atès que no s'ajusta a la contractació realitzada)
- Baixa servei
- Devolució equip (problemes derivats de la devolució de l'equip de connexió d'Internet)

### Serveis bàsics

El **volum** de reclamacions és degut principalment pels serveis contractats telefònicament.

La manca de contractació escrita provoca a la persona consumidora no conèixer les condicions dels serveis contractes i els drets i deures de les parts.

## Comerç electrònic

### Un sector en alça.

S'observa un **creixement** en les consultes rebudes en relació amb aquest sector degut, principalment a l'alça en les contractacions i comercialització de productes per les xarxes socials i webs.

La crisi per la pandèmia ha marcat notablement el creixement de comerç electrònic.

**Si durant el 2019 es van rebre 22 consultes, l'any 2020 van ser 72 i el passat 2021 han estat 84 consultes.**

## Dels imports mínims i màxims reclamats durant el 2021

### Les pretensions econòmiques de les reclamacions són molt variables.

D'una banda, podem trobar quantitats molt baixes, com 9,00€ i 13,31€ . I d'altres, de 7.316€ i 5.280€ com els imports màxims reclamats.

## Comparativa dels darrers anys

Tipologia atenció	2019	2020	2021
Mediació / Arbitratge	330	225	236
Consultes	1176	1538	1293

De les dades recollides s'aprecia una davallada en les mediacions i arbitratges en els darrers anys 2020-2021.

La crisi provocada per la Covid-19 posa en relleu que es frena el consum i abaixa el volum de contractació de serveis i actes de compra de serveis no essencials.

Referent a les CONSULTES, és visible que el primer any de pandèmia es va requerir el nostre servei d'informació a causa de la cancel·lació de serveis contractats que no es van poder gaudir, així com la manca dels béns adquirits. Això va provocar una situació d'incertesa en la ciutadania que requeria una actuació d'informació ràpida per part dels serveis de consum.

## Canals d'atenció. Evolució dels anys anteriors

Any	Presencial	Telefònica	Telemàtica	Total
<b>2019</b>	794	353	29	1176
<b>2020</b>	274	1125	139	1538
<b>2021</b>	124	1106	63	1293

De les CONSULTES ateses, es veu amb molta claredat l'augment significatiu de la telefònica com la via de contacte amb els Serveis de Consum, els anys 2020-2021 (pandèmia).

Seguint les recomanacions del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, els serveis de consum posen en marxa el sistema de CITA PRÈVIA.

No obstant això, en la major part dels casos, les consultes es resolen en la primera posada en contacte telefònic amb els serveis.

# Altres actuacions

## Consum als centres educatius

L'any 2021 es van poder reactivar les xerrades i els tallers a les escoles amb la finalitat de donar a conèixer els Serveis de Consum de Lleida.

Les diferents temàtiques tractades van ser:

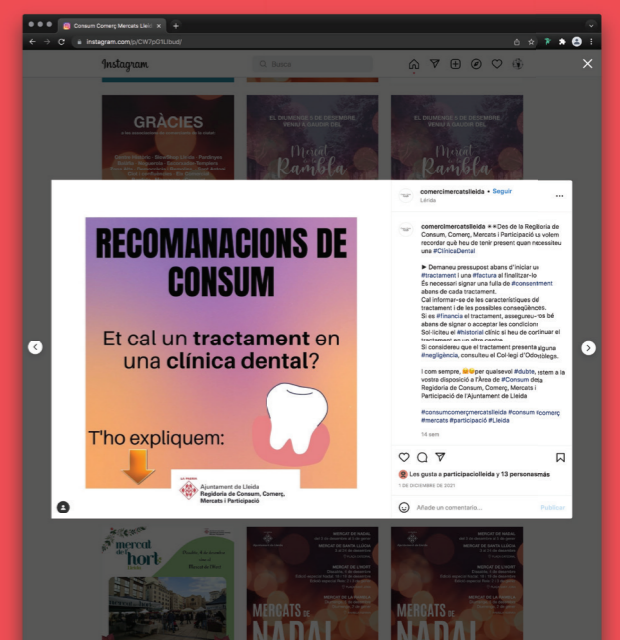
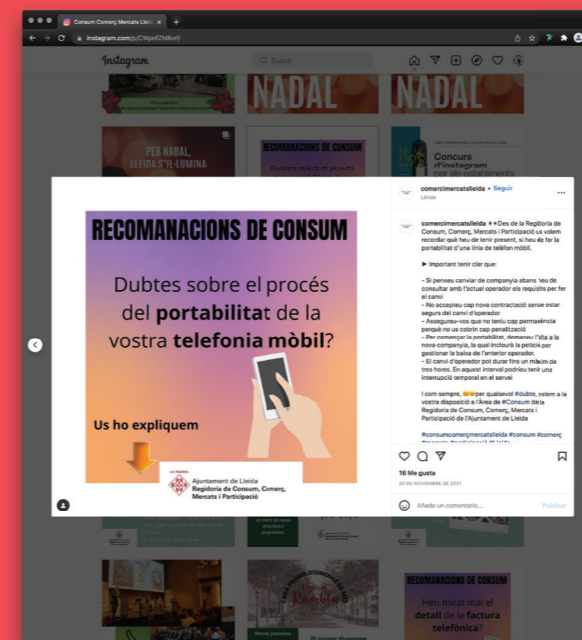
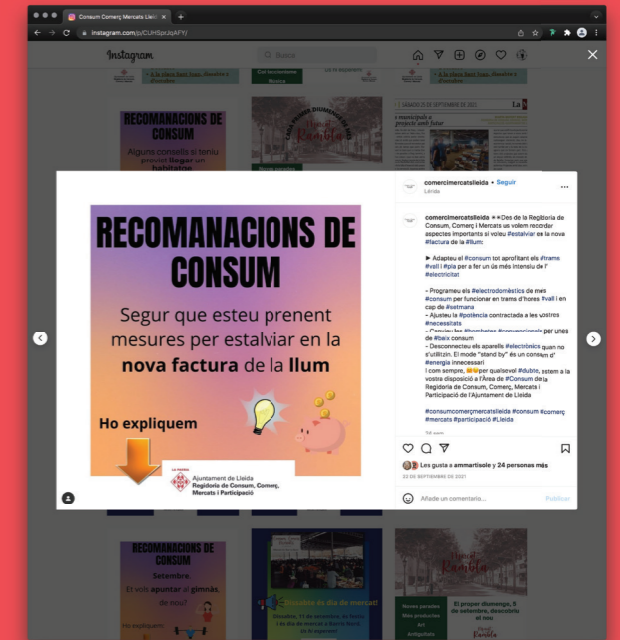
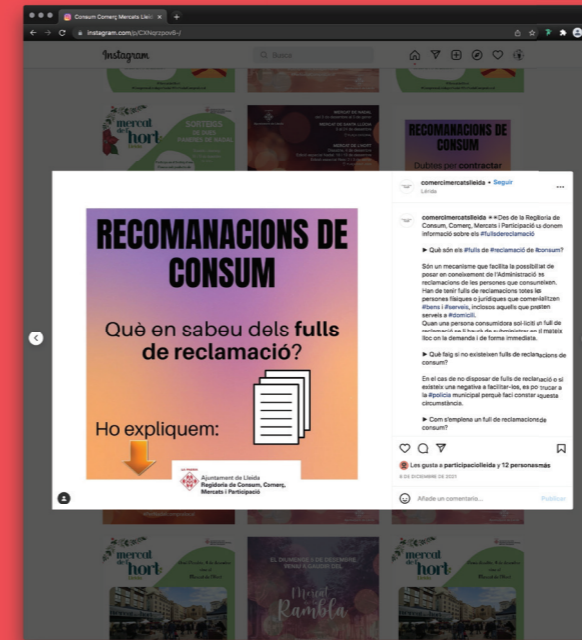
- Com presentar una reclamació i com funciona la mediació
- Què és l'OMIC
- Què és l'ARBITRATGE
- Drets i deures de les persones consumidores

La valoració d'aquest tipus d'accions sempre ha estat molt positiva per aquest motiu continuem treballant per donar continuïtat a aquest tipus d'actuacions, que fomenten un consum més responsable.

## Consum a les xarxes socials

L'any 2018 la regidoria de Consum, Comerç i Mercats obre una nova via de comunicació a través de les xarxes socials, obrint un compte a la plataforma INSTAGRAM.

El 2019 els serveis de consum s'incorpora en aquest nou canal, ampliant la visibilitat dels missatges i consells amb publicacions periòdiques de recomanacions, alertes i d'altres informacions dirigides tant al consumidor com a les empreses.





[www.comercmercatsconsum.paeria.cat/consum](http://www.comercmercatsconsum.paeria.cat/consum)

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida