

MEMÒRIA DELS SERVEIS DE CONSUM 2006

OMIC

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

JAC

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

II- CONSULTES I RECLAMACIONS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

Durant l'any 2006 s'han presentat a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor un total de **2.480 consultes i 483 reclamacions**.

D'aquestes, 1.346 consultes i 250 reclamacions es van presentar durant el primer semestre (gener-juny) i la resta, 1.134 consultes i 233 reclamacions s'han presentat al llarg del segon semestre (juliol-desembre).

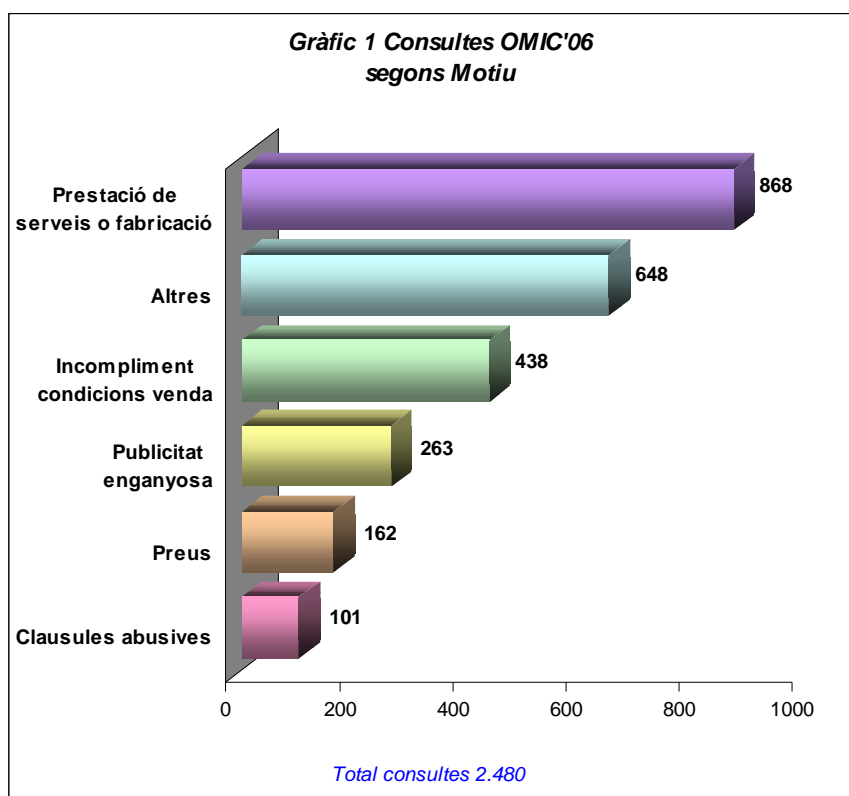
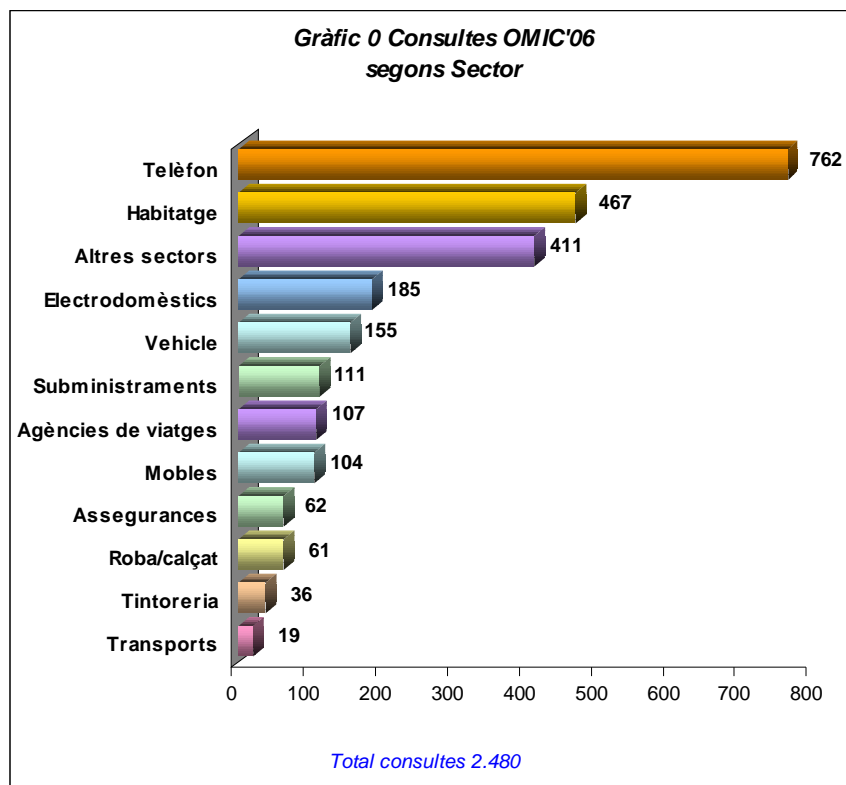
La presentació d'aquestes consultes i reclamacions s'ha fet principalment de forma presencial, telefònica i a través de la pàgina web de l'Institut.

Referent a **Afinsa i Fòrum Filatèlic** s'han rebut **63 consultes** i envers **Air Madrid 17**, de les quals s'han tramitat 6 reclamacions, totes elles durant la segona quinzena del mes de desembre. (Cal tenir en compte que molts dels afectats continuaran presentant reclamacions durant els propers mesos de 2007).

CONSULTES

Si s'analitza el conjunt de consultes presentades a l'OMIC segons el sector d'activitat sobre el que es consulta, s'observa que les empreses de **telefonía** són les que major nombre de consultes generen, amb un total de **762 consultes (30,73%)**, seguides de les consultes en relació a l'**habitatge** amb **467 consultes (18,83%)**.

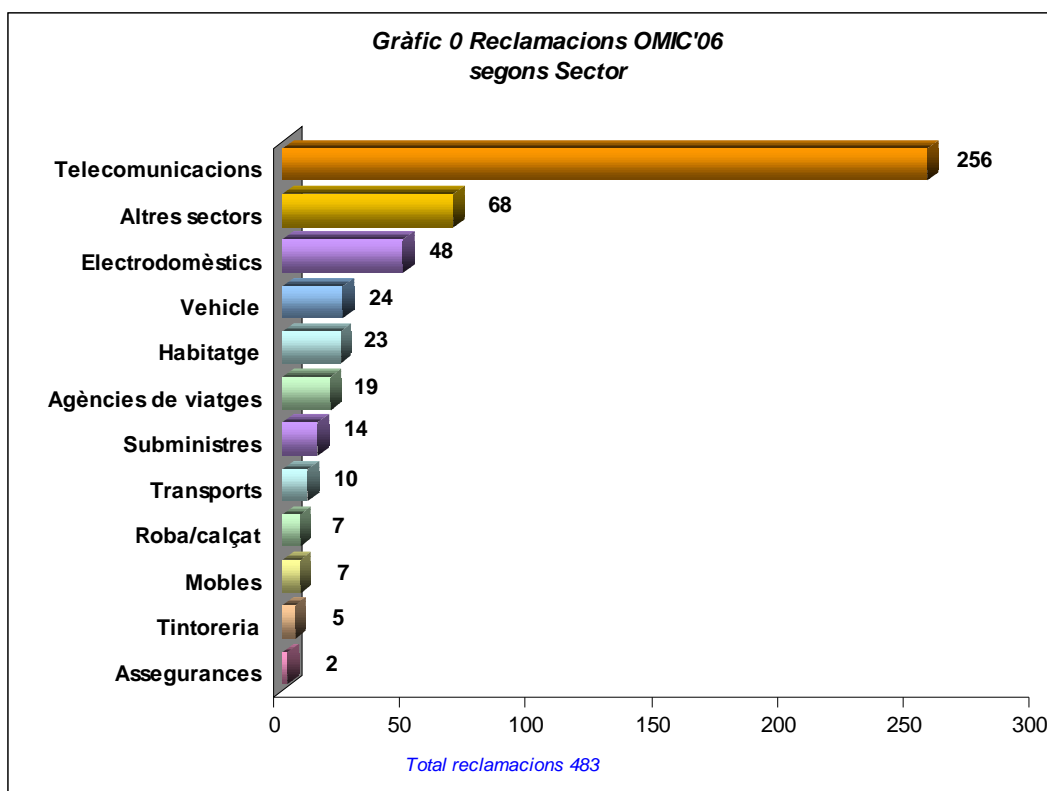
Tenint en compte el motiu que genera les consultes s'obté que la major part de consultes tenen a veure amb la **prestació de serveis o fabricació (868/35,00%)**, seguit del 17,66% (438) de les consultes que versen sobre **incompliments de condicions de venda** i un 10,60% (162) sobre **publicitat enganyosa**.

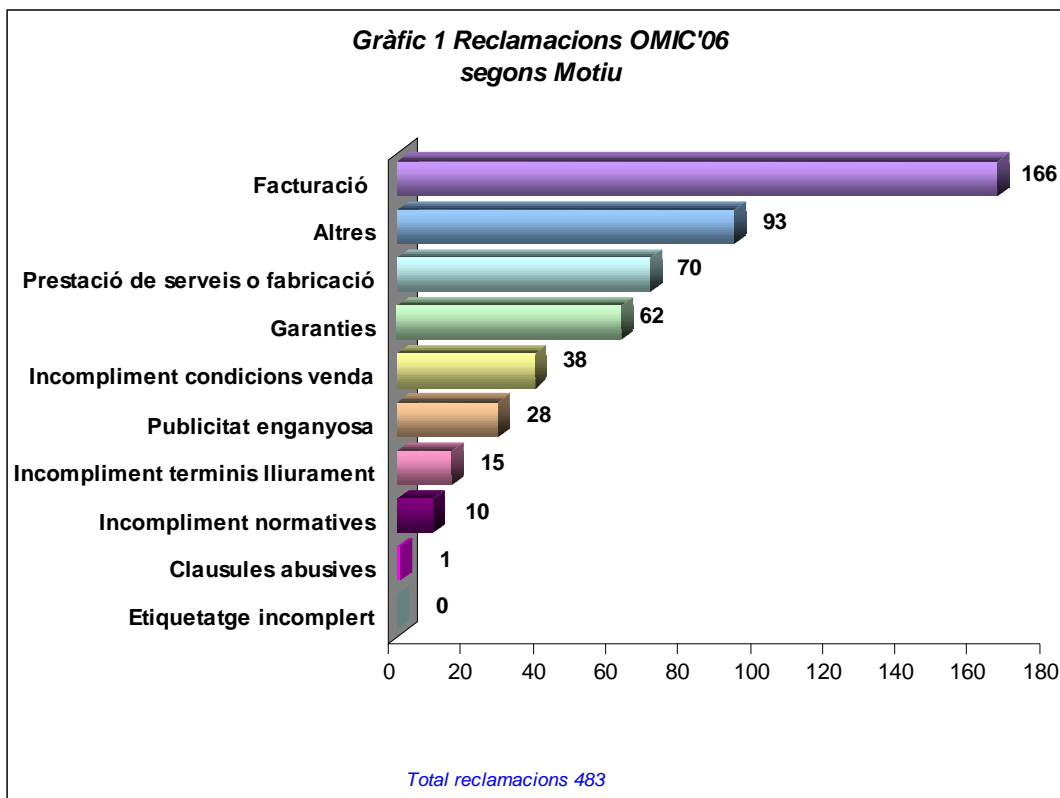


RECLAMACIONS

Més de la meitat de les reclamacions presentades a l'OMIC durant l'any 2006 fan referència al sector de les **telecomunicacions**, concretament s'han presentat **256 reclamacions** que suposen el **53%** del total de reclamacions, d'aquestes 137 es corresponen a telefonia fixa, 60 a telefonia mòbil, 53 a internet i 6 a aparells de telefonia.

Els problemes amb la **facturació** és el motiu que major nombre de reclamacions ha originat al llarg de l'any 2006, amb un total de **166 reclamacions (34,37%)**. Els problemes amb la **prestació de serveis o fabricació (70/14,49%)** i les **garanties (62/12,84%)** han estat també altres motius principals de reclamació.





Resum dels sectors que més consultes i reclamacions han generat durant el 2006:

- Telecomunicacions:** S'han presentat 762 consultes i s'han tramitat 256 expedients de reclamacions. D'aquestes reclamacions 53 corresponen al servei d' Internet, 6 a deficiències als aparells telefònics, 137 a la telefonia fixa i 60 a la telefonia mòbil. (hi ha un gran nombre de reclamacions en el sector de la telefonia mòbil en quant als processos de portabilitat de la línia d'una operadora a una altra).

Continuen les queixes en aquest sector per la manca d'atenció que rep l'usuari, així com per les dificultats que imposen les operadores per tal de tramitar una baixa.

- **Electrodomèstics/Serveis d'assistència tècnica. (SAT)** En aquest sector el principal motiu de consulta i reclamació és la falta de compliment per part del venedor de les garanties legals establertes a la llei 23/2003. Destacar que els consumidors i usuaris cada vegada són més conscients dels seus drets sol·licitant més informació i exigint el compliment d'aquests. D'aquí el gran nombre, tant de consultes com de reclamacions rebudes en l'OMIC durant l'any, que han estat 185 consultes i 48 reclamacions.

- **Habitatge.**

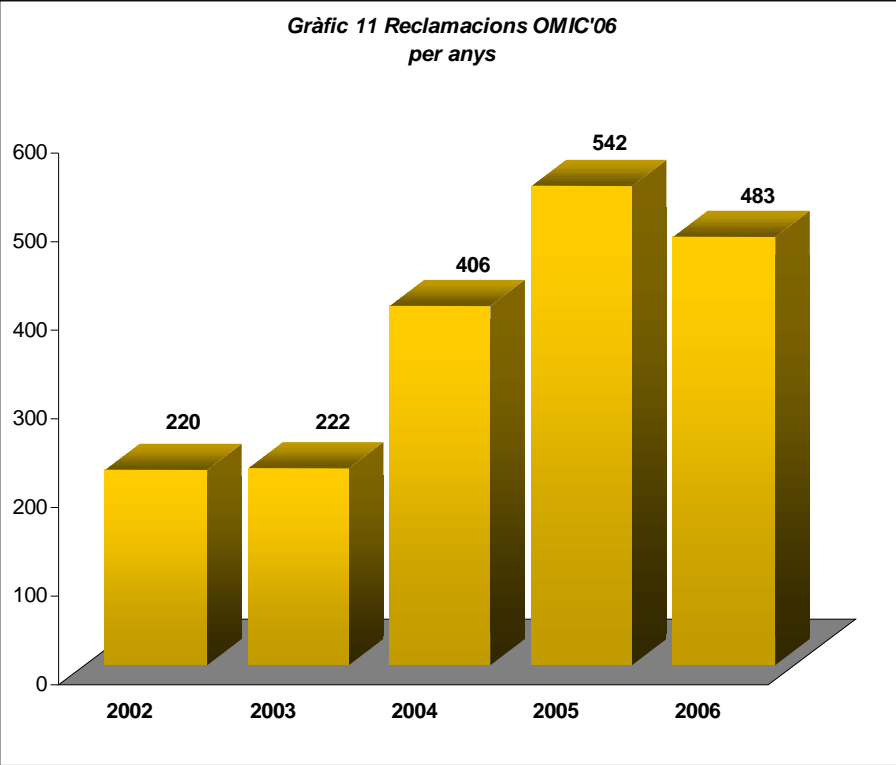
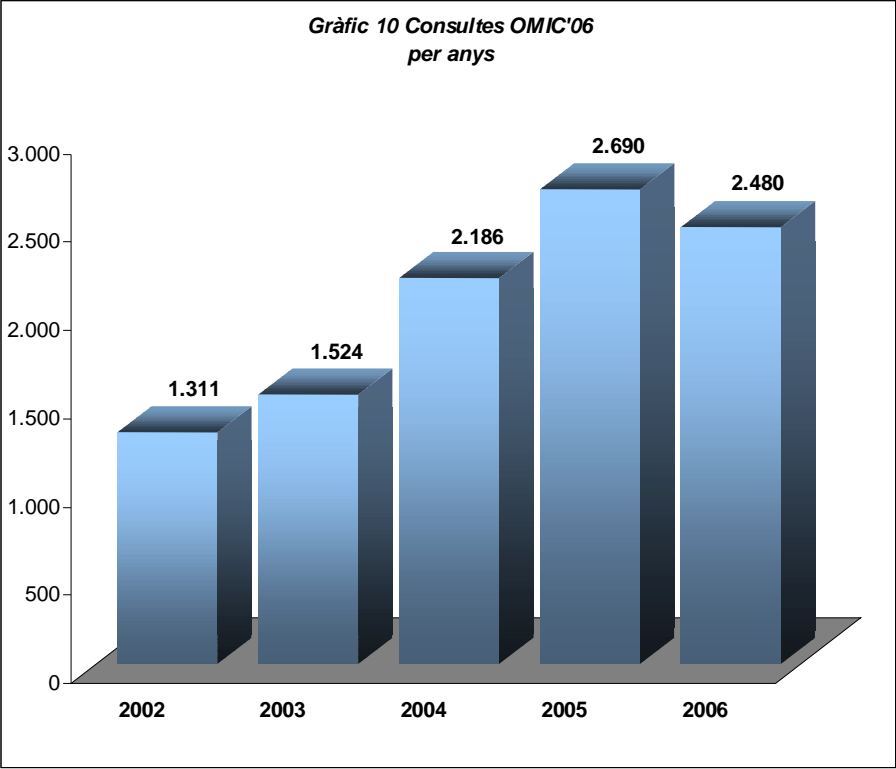
Arrendaments. Continua essent el sector que genera més nombre de consultes, atès que els arrendataris, es troben amb una manca d'assessorament important abans de signar un contracte.

El nombre de consultes durant l'any 2006 ha estat 203 i s'han tramitat 2 expedients de reclamació (les competències de l'OMIC en aquest sector és la d'informar envers la normativa reguladora dels arrendaments urbans, atès que al tractar-se de contractes entre particulars no té competències per a la tramitació de reclamacions, llevat que la part arrendadora sigui una empresa o persona jurídica).

Adquisició d'habitatge en construcció. Els motius de reclamació i consulta durant aquest any han estat l'incompliment de les garanties i responsabilitats per part dels agents que intervenen en la construcció, així com l'incompliment per part del promotor-constructor del lliurament de la documentació exigible, com els butlletins de les instal·lacions, i la inclusió de clàusules abusives als contractes de compra-venda tals com l'obligatorietat del comprador a subrogar-se en l'hipoteca constituïda pel constructor, o bé al pagament de les despeses en cas de no acceptar la subrogació, així com la falta de data concreta del lliurament de l'habitatge; el nombre de consultes han estat 100 i en quant a les reclamacions han estat 9.

Adquisició d'habitatge de segona mà. Per incompliment o falta d'informació per part de les immobiliàries. En total s'han rebut 43 consultes i 5 reclamacions.

- **Agències de viatges:** Principalment el motiu de les consultes i reclamacions continua essent l' incompliment i deficiències en la prestació dels serveis contractats, així com per publicitat enganyosa, essent el tràmit en aquests casos el trasllat de l'expedient als serveis territorials de comerç, turisme i consum per tal d'iniciar el procediment sancionador, en cas d'infracció administrativa. El nombre de consultes rebudes han estat 107 i s'han tramitat 19 expedients de reclamacions.



Tant pel que fa a consultes com a reclamacions, aquest any 2006, s'ha trencat la tendència creixent que any darrera any presentaven els registres de l'OMIC. Així doncs, les 2.480 consultes ateses durant l'any suposen una **reducció del 7,81%** respecte a les 2.690 de l'any 2005, i pel que fa referència a les reclamacions presentades s'experimenta una reducció del 10,59%, passant de les 542 de l'any 2005 a les 483 del 2006.

Aquesta petita davallada de les consultes i reclamacions ateses s'explica principalment per la reducció de consultes i reclamacions originades per les **compres i serveis d'assistència tècnica (SAT) d'electrodomèstics**, degut a l'elevat nombre de consultes i reclamacions que va generar l'entrada en vigència de la nova Llei de Garanties i que aquest any ja s'ha anat normalitzant.

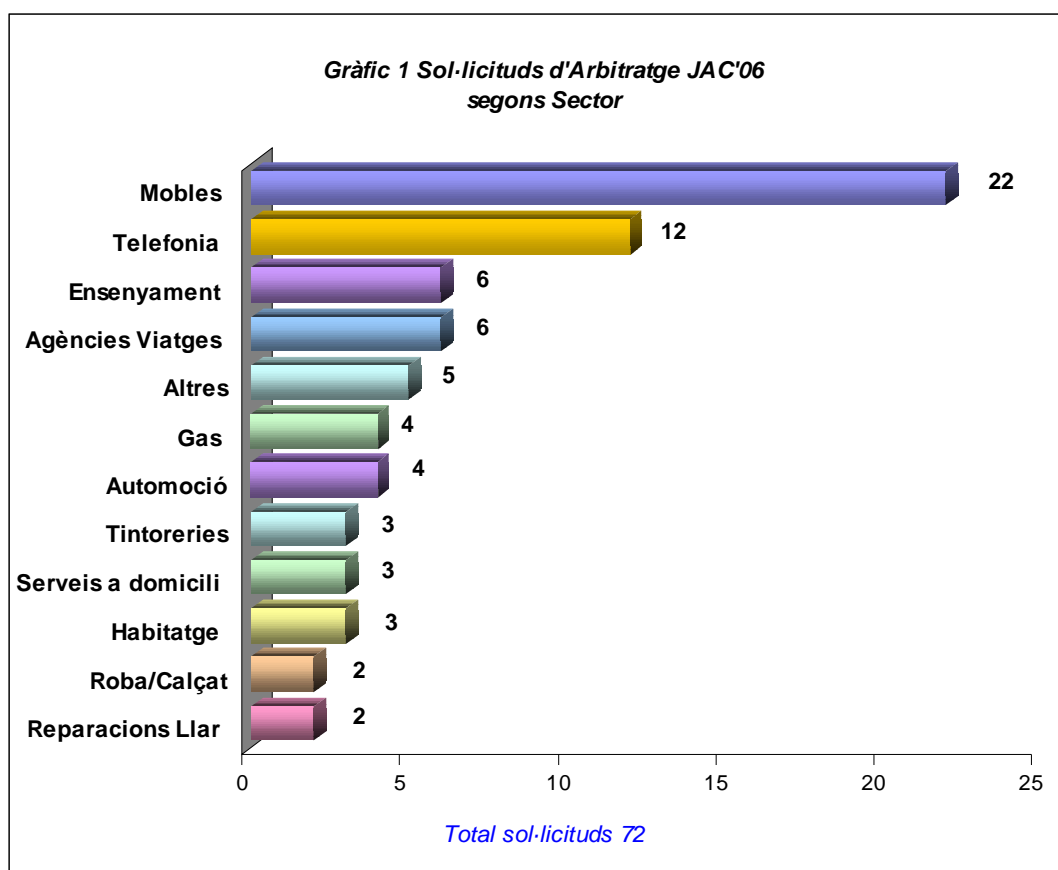
Respecte a les consultes, l'any 2006 s'ha detectat una **reducció de les consultes ateses en relació al sector d'electricitat, assegurances i assegurances de vehicles**, mentre que s'han incrementat les consultes referents a **agències de viatges** (fruit de la crisi de l'aeroport del Prat d'aquest estiu i el cessament de l'activitat de la companyia d'aviació Air Madrid el darrer desembre) i **botigues de mobles** (arran de la fallida de l'empresa Xavier Pujol).

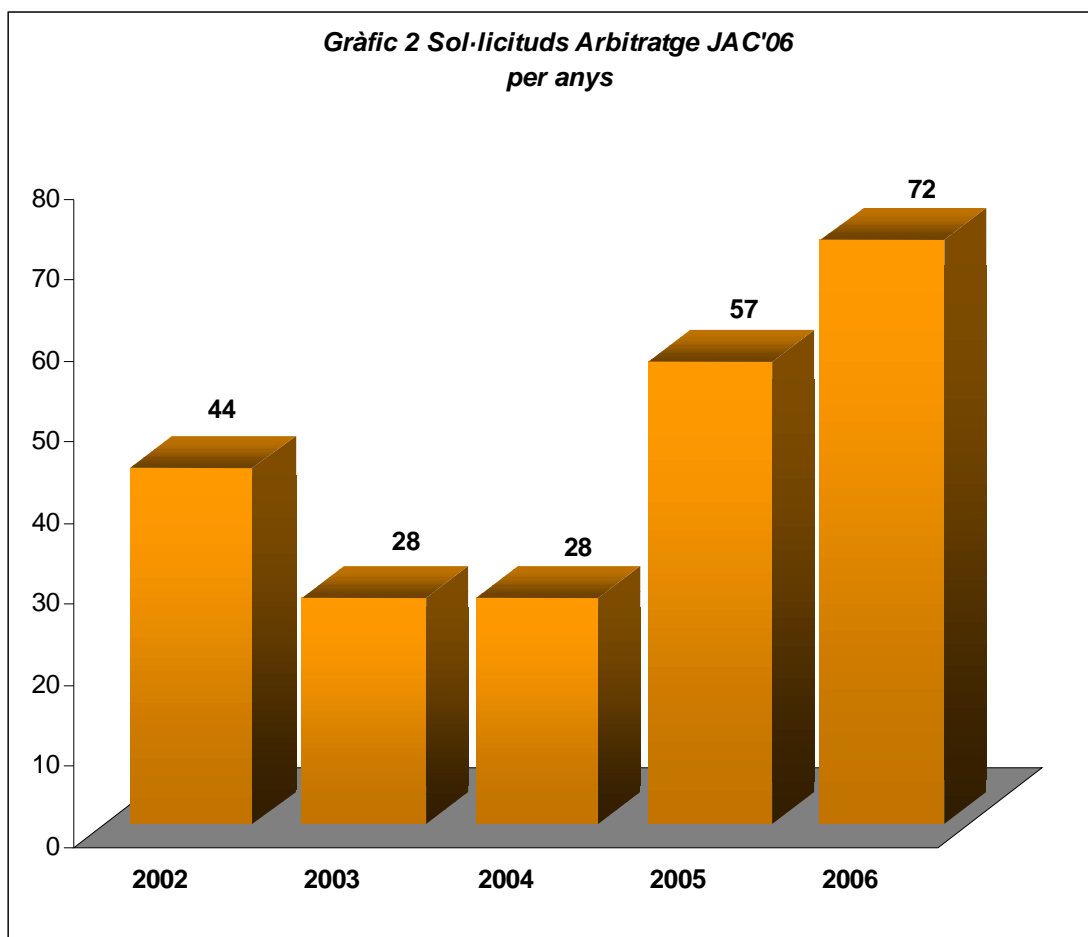
Segueix essent molt elevada la relació del nombre de consultes en front el de reclamacions o queixes, la qual cosa indica que cada cop més el consumidor té un perfil de persona que cerca la informació necessària abans de comprar un bé o de contractar un servei.

III- SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM - JAC

Al llarg del 2006 s'han presentat a la Junta arbitral de consum de Lleida **72 sol·licituds d'arbitratge**.

En aquest cas les empreses reclamades pertanyen principalment als sectors de botigues de **mobles** i la prestació de serveis de **telefonía**.





En el cas de les sol·licituds d'arbitratge es mostra una clara tendència a l'alça de les sol·licituds rebudes des de que es va crear la JAC a Lleida, així durant l'any 2006 s'ha rebut un **26,32% més de sol·licituds que l'any 2005**.

Aquest increment es deu en gran part a la major coneixença que, tant els ciutadans com els empresaris, tenen d'aquest via de resolució de conflictes .

EMPRESSES ADHERIDES JAC ANY 2006

SECTOR	TOTAL	%
Agència de viatges	3	0,71
Alimentació / Begudes	13	3,06
Construcció	4	0,94
Ensenyament privat	3	0,71
Farmàcia / Òptica / Altres	9	2,12
Gestió del subministrament de GAS/AIGUA	3	0,71
Hostaleria / Restaurant	54	12,71
Joieria i rellotgeria	21	4,94
Altres/No definit	102	24,00
Perruqueria / Saló de bellesa	24	5,65
Promoció immobiliària	8	1,88
Reparació de vehicles	23	5,41
Sanitat Privada	4	0,94
Telefonia	5	1,18
Tintoreria	4	0,94
Venda a l'engròs de recanvis i accessoris vehicle	4	0,94
Venda d'articles de pell	4	0,94
Venda de ferreteria i pintura	3	0,71
Venda de material elèctric, petits electrodomèstic	5	1,18
Venda de mobles	10	2,35
Venda de pintures i materials de decoració	6	1,41
Venda de roba i calçat	101	23,76
Venda d'electrodomèstics	12	2,82
TOTAL	425	100,00

La Junta Arbitral de Lleida compta amb l'**adhesió al sistema arbitral** de consum d'un total de **425 empreses**, les quals representen més de 470 establiments, distribuïdes en diferents sectors d'activitat.

L'any 2005 es va realitzar una campanya d'informació del sistema arbitral i de captació d'adhesions, dirigida als comerços de l'Eix Comercial i Passeig de Ronda, que va suposar l'adhesió de 362 empreses.

Per aquest any 2007, està previst iniciar una nova campanya de difusió i adhesió dels comerços i empreses de serveis de la ciutat a la JAC, la qual es dirigirà a les empreses de la Zona Alta de Lleida.

IV- ALTRES ACTIVITATS DE CONSUM

Guia EP MENJA BÉ

Guia del Consum de Fruites i Hortalisses

V- RELACIONS INSTITUCIONALS

Associacions de Consumidors de Lleida

A la ciutat de Lleida, hi ha 3 delegacions d'Associacions de Consumidors, d'àmbit autonòmic o estatal. Aquestes són la UNAE, la UCC Terres de Lleida i la Coordinadora d'usuaris de la sanitat (C.U.S.)

Línia d'ajuts i subvencions a les organitzacions de consum de Lleida:

A l'UCC Terres de Lleida:

- a) Posar en funcionament el servei d'atenció presencial a les tardes.
- b) Tallers d'educació en el consum destinats a la Gent Gran.
- c) Manteniment de la WEB d'informació al consumidor.

Total quantia de la subvenció atorgada: 4.707,50€

A la UNAE:

Tallers- xerrades setmanals que s'imparteixen en l'associació, d'informació als consumidors i usuaris i als socis de l'entitat. (reciclatge; guia de les assegurances; l'arbitratge de consum; ús racional dels medicaments etc.)

Total quantia de la subvenció atorgada: 2.713,00€

A la CUS:

- a) Posar en funcionament el servei d'atenció presencial per les tardes.
- b) Jornada destinada a donar a conèixer la Llei de Garanties, tant als ciutadans com als empresaris del petit i mitjà comerç.

Total quantia de la subvenció atorgada: 4.227,50€