



# Memòria OMIC 2013

(Annex 3 memòria Promoció Econòmica)

Sant Cugat del Vallès  
Març 2014



# Índex

<b>0. Presentació</b> .....	<b>02</b>
<b>1. Identificació de l'Àmbit/Direcció</b> .....	<b>04</b>
<b>2. Funcions principals del servei</b> .....	<b>05</b>
<b>3. Detall de les noves actuacions</b> .....	<b>06</b>
<b>4. Detall de les actuacions ordinàries</b>	
<b>Evolució del servei de l'OMIC</b>	
Atencions .....	<b>08</b>
L'oficina .....	<b>08</b>
ISO 9001:2000 .....	<b>10</b>
<b>Estadístiques</b>	
Utilització i accés al servei .....	<b>12</b>
Evolució mensual .....	<b>14</b>
Vies de solució .....	<b>15</b>
<b>Anàlisi de la casuística</b>	
Qüestions principals .....	<b>06</b>
Subministraments .....	<b>06</b>
Detall de actuacions .....	<b>06</b>
<b>Assessoria jurídica</b>	
Estructura .....	<b>24</b>
Dades .....	<b>25</b>
Qüestions principals .....	<b>26</b>
<b>Agència Catalana del Consum</b> .....	<b>29</b>
<b>Xarxa Local De Consum</b> .....	<b>30</b>
<b>5. Quadre resum</b> .....	<b>34</b>

# Presentació

El 15 de març es commemora el Dia Mundial dels Drets dels Consumidors, una efemèride que va ser instaurada per les Nacions Unides per recordar els drets que assisteixen a totes les persones com usuaris i consumidors (dret a la seguretat, a la informació, a l'elecció de productes i serveis a preus competitius i a ser escoltats per l'Administració), que formen part d'una nova categoria de drets fonamentals de les persones i necessiten d'una protecció especial per part dels estats.

Allò que es va proclamar fa ja més de 50 anys, té ara plena vigència, quan la societat de consum s'ha estès arreu, la problemàtica que afecta als consumidors és global i la majoria de la ciutadania no està en condicions d'exercir i fer respectar els seus drets, tant per manca d'informació, com per la situació de desequilibri existent entre proveïdors de productes i serveis i les persones consumidores.

L'acció de les administracions públiques continua essent imprescindible per garantir aquests drets.

Des de l'OMIC, un any més, us oferim les dades de la nostra oficina, en aquesta ocasió la memòria de l'any 2013, que reflecteix un servei plenament consolidat, després d'anys de creixement constant. Des de l'any 1986, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) informa, orienta i tramita les reclamacions en matèria de consum.

Aquest any, s'han atès 4.163 persones afectades per temes relacionats amb el consum, la qual cosa posa de manifest tant la indefensió en què molts ciutadans poden trobar-se davant de les empreses amb què contracten serveis o productes. Però els consumidors són més conscients que tenen uns drets davant d'aquestes empreses i que ja no estan sols a l'hora d'exigir-ne la seva aplicació i defensa. Des del govern de la nostra ciutat vull transmetre el nostre compromís de continuar treballant en aquest sentit, perquè el servei d'atenció als consumidors i consumidores sigui cada vegada millor.

D'aquí la importància de donar un servei de qualitat d'acord amb les expectatives dels ciutadans, que volen disposar d'un servei que, de manera ràpida i eficaç, doni resposta a les seves demandes d'informació i tramiti les seves reclamacions. Per això, l'OMIC, incorporada des de l'any 2007 al sistema de gestió de la qualitat que configura el marc d'actuació de l'atenció ciutadana municipal, ha obtingut aquest any, un cop més, la certificació de qualitat UNE-EN-ISO 9001.2000. Aquest any, com en els anteriors, hem mantingut aquest sistema de gestió fonamentat en la millora contínua.

La memòria recull un resum de les reclamacions i consultes rebudes i de la seva tramitació, així com de les principals activitats informatives i divulgatives desenvolupades.

Us detallarem la resta d'accions realitzades amb l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, amb la Diputació de Barcelona i amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa. Durant aquest any 2013 s'han mantingut els convenis i col·laboracions amb aquests tres organismes.

Espero que la informació que facilitem us pugui ser d'utilitat. Des de l'Ajuntament, continuarem treballant un any més per tal d'aconseguir una millora continuada de la qualitat del servei OMIC i per estar al costat de tots els santcugatencs i les santcugatenques que necessitin una orientació per tal de garantir els seus drets com a consumidors i consumidoras.



**Mercè Conesa i Pagès**  
Alcaldessa de Sant Cugat del Vallès

# 1

## Identificació de l'Àmbit/Direcció

L'OMIC es troba inclosa al Servei de Comerç, Consum i Atenció a l'Empresa i aquest servei es troba inclòs a Direcció d'àmbit de Governança i Economia (dimensió Comerç, Empreses i Centres de Foment del Talent.), però els objectius de l'OMIC dins el PACTE es troben sota la dimensió "Persones".

# 2

## Funcions principals del servei

**Funcions principals del servei, objectius estratègics i de gestió del PACTE que desenvolupen aquestes funcions i àmbit al qual està adscrit el servei.**

El nostre principal objectiu, dins l'àmbit de Governança i Economia, és contribuir en el desenvolupament econòmic de la ciutat de Sant Cugat del Vallès, donant eines per a la creació d'empreses, consolidació i el seu creixement, potenciant alhora l'ocupació de la nostra ciutat, un dels problemes més agreujats actualment de la societat catalana.

Els objectius de l'OMIC d'acord amb el PACTE són:

<b>Dimensió</b>	<b>Persones</b>
<b>Objectiu Estratègic</b>	<b>OE 1.07 - Ciutat tranquil·la, segura, cívica i saludable</b>
<b>Objectius de gestió</b>	<b>1.07.08 Atendre i defensar els drets del consumidors i dels ciutadans</b>

Aquest objectiu inclou la informació a les persones consumidores dels seus drets i les obligacions que poden contraure davant una compra o la contractació d'un servei. Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció directa a les persones interessats per qualsevol de les vies que tenen per accedir al servei: personalment o per correu, fax, telèfon o Internet. A més, per aconseguir una societat amb un consum més responsable i donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a persones consumidores i usuàries, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions que queden recollides al llarg d'aquesta part de la memòria.

# 3

## Detall noves actuacions

**Detall de les noves actuacions, línies de millora introduïdes durant l'any i explicació dels beneficis que es preveuen obtenir, tant a curt com a llarg termini.**

L'Ajuntament de San Cugat, d'acord amb la Llei Reguladora de les bases règim local, i el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya té competències en matèria de defensa d'usuaris i consumidors i disposa d'una Oficina Municipal d'Informació al Consumidor a través de la qual s'atenen les consultes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores i es duen a terme les mediacions en els conflictes de consum que se li plantegen.

Per tal que l'atenció que oferim sigui el més efectiva i eficaç possible és important, d'una banda, l'actualització dels arxius de legislació, premsa especialitzada i informació amb què compta el servei i que permet disposar d'un important fons documental i, d'una altra banda, mantenir relació constant amb altres administracions, organismes i associacions expertes en consum i assistir a congressos, cursos i seminaris sobre la matèria.

Un any més, les telecomunicacions (telefonía fixa, mòbil, internet) i els subministraments bàsics (aigua, llum i gas) han acaparat el major nombre d'atencions. Cal fer també menció a la problemàtica actual de crisi econòmica, que ha incrementat les consultes i reclamacions contra les entitats bancàries i asseguradores, així com tot el relacionat amb l'habitatge i el mercat hipotecari.

És un fet que per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes cal la formació del personal adscrit al servei, atès com és de canviant el món del consum i la necessitat de polivalència. Aquesta formació s'ha portat a terme amb la participació en els diferents cursos organitzats per l'Agència Catalana de Consum i per l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona.

Es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum, mitjançant la tramesa de les reclamacions que es poden resoldre amb un arbitratge i, a través de la difusió del sistema a comerciants, empreses i consumidors com a solució extrajudicial dels conflictes de consum. Ara ja fa més de dos anys que es van començar a fer les vistes arbitrials al nostre municipi. Els ciutadans no s'han hagut de desplaçar fora del municipi per resoldre el seu problema.

Durant aquest any s'han mantingut també altres aspectes del servei:

- Col·laboració amb els mitjans de comunicació (premsa i ràdio) del municipi.
- Conveni signat amb la Diputació de Barcelona, en concret amb el Servei de Salut Pública i Consum, per tal d'establir el marc de col·laboració entre ambdues institucions per a la realització d'una sèrie d'activitats englobades en els programes de consum promoguts per aquest servei: Inspeccions Municipals de Consum, Comissions Jurídiques...
- Conveni de Col·laboració i Cooperació signat entre l'Ajuntament i el Col·legi d'Advocats de Terrassa que permet realitzar un Servei d'Assessoria Jurídica que funciona tots els divendres de 10 a 12 hores. Es realitza un servei d'assistència i assessorament jurídic en matèries relacionades amb la defensa dels consumidor i usuaris a fi d'atendre adequadament les consultes formulades a l'OMIC.



# 4

## Actuacions ordinàries

**Detall de les actuacions ordinàries dutes a terme durant l'any, quantificades. Organització lliure: per programes, per objectius, etc.**

### EVOLUCIÓ DEL SERVEI

- **Atencions**

El nombre total d'atencions realitzades a l'OMIC ha estat de 4.163. Aquesta xifra engloba tant les consultes com les reclamacions i tant les que han estat ateses per l'OAC i 010, com les que han rebut atenció directa a la nostra oficina.

A través dels canals de l'OAC i el 010 s'han atès 544 persones. L'OMIC ha atès directament un total de 2.616 consultes i 1003 reclamacions. Per quart any consecutiu, hem passat de les 4.000 atencions.

- **L'oficina**

Des de l'OMIC s'ha treballat en la línia de millorar el servei per facilitar l'accés a les persones consumidores que requereixen el nostre servei, s'han fet canvis a la nostra oficina i s'ha modificat i adequat els protocols d'actuació a les necessitats diàries:

- Funcionem a través del sistema implantat l'any 2008, i ara ja plenament consolidat, pel qual l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i el 010 ofereixen també la informació en matèria de consum de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor. Això implica un major nombre de canals a través dels quals es poden presentar les consultes i reclamacions, una simplificació del sistema i un horari més ampli d'atenció ciutadana. L'objectiu és prioritzar l'atenció immediata, que és la directriu a seguir segons la norma ISO.

Actualment, el personal adscrit a l'OMIC està format per dues persones:

Any	Atencions	% ▲
2005	3.031	33%
2006	3.624	20%
2007	3.540	-2%
2008	3.899	10%
2009	3.618	-7%
2010	4.166	15%
2011	4.045	-3%
2012	4.133	2%
2013	4.163	1%

- Una tècnica responsable de l'oficina, que realitza tant l'atenció personal presencial i/o telefònica dels consumidors com la resolució i/o canalització de les seves reclamacions i consultes. Això comporta la gestió i seguiment dels expedients de reclamació, la col·laboració i coordinació amb departaments i organismes d'altres administracions públiques i la gestió dels convenis de col·laboració que el servei manté amb aquests.
  - Promoure la informació al consumidor en l'àmbit municipal.
  - Seguiment dels convenis de col·laboració i cooperació signats en matèria de consum entre l'Ajuntament i diferents organismes i institucions.
  - Coordinació i seguiment del servei d'assessoria jurídica que ofereix l'OMIC d'acord amb el Conveni de Cooperació, Assistència i Assessorament Jurídic signat amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa.
  - Realització de documentació i altres relacionats amb el seguiment de control i millora de la qualitat ISO 9001.
  - Realització i coordinació de campanyes de difusió, informació i inspecció.
  - Secretaria de les vistes de la Junta Arbitral de Consum.
  - Col·laboració amb els mitjans de comunicació (premsa, ràdio..) per divulgar i promoure la informació al consumidor.
  - Elaboració de dades estadístiques de l'activitat de l'OMIC i confecció de la memòria anual.
  - Atenció presencial de les consultes, tant les cites concertades com les rebudes per la resta de canals
  - Realització de tasques administratives: elaboració de documents administratius, seguiment d'expedients, etc.
  - Assistència a cursos, seminaris, jornades i congressos per tal d'actualitzar les referències normatives que són necessàries per a l'eficàcia dels serveis municipals de consum.
- Una administrativa que realitza les tasques d'elaboració de documents, seguiment d'expedients, recepció de trucades, etc..

- **ISO 9001:2000**

L'OMIC forma part del Sistema de Gestió de Qualitat de l'Ajuntament de Sant Cugat, per això s'ha sotmès a auditories internes i externes i disposa de la certificació de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000.

Els objectius que ell nostre servei havia previst per aquest any es reflecteixen a la següent taula:

Objectius estratègics	Fites/accions	Indicador	Accions
Mantenir accions informatives i formatives: - divulgació servei OMIC - campanya informativa per sector (DIBA) - xerrades informatives (DIBA)	Executar accions de difusió	Nombre d'accions informatives/formatives realitzades	4 sessions divulgatives 3 campanyes per sector 1 visita informativa
Augmentar l'eficàcia de l'OMIC en relació a les respostes de les mediacions iniciades	Augmentar el grau de coneixement de la normativa en el sector	Percentatge d'expedients sense resposta	25%
	Executar accions de difusió en el sector comercial local	Nombre d'accions informatives/formatives realitzades	2 campanyes específiques any

Per donar resposta i compliment a aquests objectius s'han realitzat les següents campanyes:

- **Participacions a la ràdio municipal** sobre temes de consum.
- **Campanyes informatives de l'OMIC als mitjans de comunicació** (premsa, televisió i ràdio) sobre temes d'interès com ara les participacions preferents, la Junta Arbitral, rebaxes o sobre la pròpia OMIC.
- **Taller d'economia domèstica.** *L'art de repartir el pastis..* Organitzat per OMIC amb el suport de la Diputació . El taller participatiu va consistir en saber quins hàbits es poden canviar en l'economia domèstica per reduir despeses i millorar la qualitat de vida
- **Taller subministraments a la llar.** *Els subministraments bàsics (aigua, llum, gas i telèfon).* Organitzat per OMIC, amb el suport de la diputació

El taller va consistir amb una xerrada participativa on es parlava de contractació, avantatges i inconvenients de les ofertes dels diferents subministradors, i aprendre a entendre els diferents conceptes de les factures.

- **Consum , punt de trobada** .Exposició organitzada per l'Agència Catalana de Consum amb el Suport de l'Ajuntament. Exposició itinerant i visites guiades de l'exposició
- **Normativa fulls de reclamació**. A través de les associacions de comerciants es va fer arribar un document als comerciants on s'informava del canvi de la normativa.

# 4.1.

## Estadístiques

En aquesta part es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, les temàtiques que han plantejat i les vies de resolució.

- **Utilització i accés al servei**

L'OMIC realitza atencions de dos tipus: consultes i reclamacions. Als ciutadans i ciutadanes que es dirigeixen a l'oficina per fer una consulta, se'ls ofereix informació i assessorament sobre com defensar sobre els seus drets de consumidors i usuaris en la compra de bens i en la utilització de serveis. Als que es dirigeixen a l'oficina per fer una reclamació se'ls informa dels procediments mitjançant els quals el servei de consum pot tractar de resoldre la problemàtica plantejada, o bé se'ls adreça al departament o organisme que correspongui per raons de competència en la matèria presentada.

S'han rebut un total de 2.616 consultes i iniciat 1.003 procediments de reclamació. Això suposa un petit increment respecte l'any anterior (1%).

El següent gràfic recull les consultes i reclamacions:

Sector	Núm. de consultes					Núm. de reclamacions				
	2012	%	2013	%	▲/▼	2012	%	2013	%	▲/▼
Alienes	70	3%	64	2%	▼	1	0%	7	1%	▲
Alimentació	12	0%	7	0%	▼	8	1%	6	0%	▼
Comerç	245	9%	131	5%	▼	140	15%	153	15%	▲
Habitatge	172	6%	167	6%	▼	22	2%	23	2%	▲
Normativa	3	0%	4	0%	▲	5	1%	3	1%	▼
Reparacions	155	6%	152	6%	▼	38	4%	29	3%	▼
Serveis	729	27%	852	33%	▲	206	22%	245	24%	▲
Subministraments	1.329	49%	1.239	47%	▼	497	54%	537	54%	▲
<b>Total general</b>	<b>2.715</b>	<b>100%</b>	<b>2.616</b>	<b>100%</b>	▼	<b>917</b>	<b>100%</b>	<b>1003</b>	<b>100%</b>	▲

En relació a les vies d'entrada, el 64% de les consultes i reclamacions van ser ateses en visita directa (a l'OMIC el 44% i a l'OAC i 010 el 20%) i un 25% per telèfon. Volem destacar l'alt percentatge d'atencions que es realitzen a través del correu electrònic (11%), aspecte que diferencia el nostre servei del de molts altres municipis i que hem potenciat aquests darrers anys. Aquest sistema permet una major agilitat i facilitat pels ciutadans a l'hora de fer-nos arribar les seves consultes i tràmits.

Via d'entrada	Consultes					Reclamacions					Total				
	2012	%	2013	%	▲/▼	2012	%	2013	%	▲/▼	2012	%	2013	%	▲/▼
Visita	1.430	45%	1221	39%	▼	564	62%	598	60%	▼	1.994	48%	1819	44%	▼
Per Telèfon	963	30%	1051	33%	▲	0	0%	0	0%	--	963	24%	1051	25%	▲
Per mail	321	10%	342	11%	▲	91	10%	116	12%	▲	412	10%	458	11%	▲
Per fax	0	0%	0	0%	--	1	0%	0	0%	--	1	0%	0	0%	--
Per correu	1	0%	2	0%	--	2	0%	2	0%	--	3	0%	4	0%	--
OAC (Visites i 010)	501	15%	544	17%	▲	259	28%	287	28%	--	760	18%	831	20%	▲
<b>Total</b>	<b>3.216</b>	<b>100%</b>	<b>3.160</b>	<b>100%</b>	<b>▼</b>	<b>917</b>	<b>100%</b>	<b>1003</b>	<b>100%</b>	<b>▲</b>	<b>4.133</b>	<b>100%</b>	<b>4.163</b>	<b>100%</b>	<b>▲</b>

- **Evolució mensual**

El descens habitual per vacances queda reflectit a la taula, vinculat a una afluència menor de públic a l'oficina. La resta de mesos, les dades són molt estables i no es recullen grans pics ni davallades.

Mesos	Consultes		Reclamacions	
	2013	%	2013	%
Gener	276	11%	98	10%
Febrer	271	10%	83	8%
Març	232	9%	83	8%
Abril	215	8%	92	9%
Maig	226	9%	100	10%
Juny	212	8%	72	7%
Juliol	186	7%	94	9%
Agost	151	6%	56	6%
Setembre	203	8%	96	10%
Octubre	268	10%	86	9%
Novembre	196	7%	75	7%
Desembre	180	7%	68	7%
<b>Total</b>	<b>2.616</b>	<b>100%</b>	<b>1.003</b>	<b>100%</b>

### Vies de solució

Totes les reclamacions registrades a l'OMIC han estat tramitades per tal de donar solució a les qüestions plantejades. S'ha incoat el corresponent expedient i s'ha iniciat un procediment administratiu en què, a través de procediments de resolució de conflictes com la mediació o l'arbitratge, s'ha esgotat la via administrativa per a totes les reclamacions, denúncies i queixes rebudes.

El 74% de les reclamacions han estat tramitades directament a l'OMIC. En totes elles s'ha dut a terme una mediació amb l'empresa.

De la resta de reclamacions, una part s'ha derivat a la Junta Arbitral de Consum de la Generalitat de Catalunya (10%), organisme extrajudicial per resoldre conflictes. Una altra part s'ha derivat a altres organismes (6%) i a altres OMIC (1%), per raó de competència o territorialitat. Tan sols s'han arxivat sense tramitar un 2% de les reclamacions, perquè no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit al consumidor, o bé perquè plantejaven temàtiques alienes a la matèria de consum.

Tipus de Gestió	Núm.	%
Altra OMIC	6	1%
Altre departament	6	1%
Arxivat:aliens a consum	16	2%
Gestionat a l'OMIC	746	74%
JACC	105	10%
Organisme oficial	60	6%
En tràmit	64	6%
<b>Total</b>	<b>1003</b>	<b>100%</b>

Amb la intenció de resoldre el conflicte plantejat, en l'exercici de l'actuació mediatora que correspon al nostre departament, tramitem la reclamació per sol·licitar la seva col·laboració i obtenir una solució ràpida i equitativa, satisfactòria per ambdues parts. Respondre a la nostra tramitació, però, no és obligatori ja que es tracta d'un procediment voluntari de resolució de conflictes. Per aquesta raó, és especialment



destacable el fet que hem rebut resposta a 733 de les 939 reclamacions tancades fins el moment aquest any, la qual cosa suposa un 78 %. Aquesta dada arriba, en alguns sectors i empreses concretes, fins al 98-99%(VODAFONE, MOVISTAR I ORANGE).

Al no ser un òrgan resolutori ni amb potestat obligatòria, no podem garantir que la resposta sigui sempre favorable al consumidor, però el fet d'obtenir una resposta al nostre problema representa una eina important en el procediment de reclamació. De les 733 respostes rebudes, el nombre de reclamacions amb solució favorable, en tot o en part, a la persona consumidora, derivades de les peticions de rescabament ha estat 381, que representa un 52%. És a dir, un 38% del total de les problemàtiques plantejades es resolen positivament pel consumidor.

Aquests percentatges milloren si observem alguns casos concrets. Les empreses que històricament han concentrat un major nombre de reclamacions són les de subministraments bàsics i, sobretot, les de telecomunicacions. Si revisem les dades d'altres anys, només amb la suma de quatre (*MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE I ENDESA*) ja sumaven la meitat de totes les atencions fetes a l'oficina. Tot i així, també hem de recordar que són també les que tenen el nivell i qualitat de resposta més alt.

Aquest any 2013, la situació s'ha mantingut, si bé hem de fer menció especial a les reclamacions rebudes contra CATALUNYA CAIXA, per la problemàtica de les participacions preferents i deute subordinat.

Analitzem alguns exemples:

- *Vodafone* representa un 10% dels expedients. Disposa d'un servei telemàtic i telefònic específic d'atenció a organismes de consum que ha donat resposta al 99% de les reclamacions, estimant la sol·licitud formulada en el 61% dels casos. Aquest tant per cent ha baixat respecte altres anys per la negativa de la companyia a resoldre temàtiques de tarifació addicional, que fins i tot les ha retirat del conveni d'adhesió a la via arbitral.
- *Movistar* representa un 11% del total dels expedients incoats a l'OMIC. Disposa des de fa anys d'un servei telemàtic específic d'atenció a organismes de consum que ha donat resposta al 99% de les reclamacions, estimant la sol·licitud formulada en el 76% dels casos. Aquesta companyia continua resolvent problemàtiques de tarifació addicional.

- *Orange* representa un 11% dels expedients. Disposa d'un servei telemàtic específic d'atenció a organismes de consum que ha donat resposta al 98% de les reclamacions, tot i que el temps de resposta i gestió és molt més elevat que el de les altres dues empreses. Estimant la sol·licitud formulada en el 52% dels casos. No accepta problemàtiques de tarifació addicional.

El percentatge és molt inferior en el cas de la companyia Endesa, tant pels subministraments d'electricitat com el de gas. Tot i disposar d'un servei específic d'atenció a organismes de consum, el resultat és:

- *Endesa* representa el 7% de les reclamacions, de les quals ha donat resposta al 96%, però únicament de manera favorable a la petició del consumidor només en un 40% dels casos.
- *Gas Natural* representa el 4% dels expedients iniciats i ha contestat a la nostra mediació en el 92% dels casos, de manera favorable al consumidor en el 53%.
- *Sorea* té una minsa casuística de 13 reclamacions, que representa només l'1% del total, i ha resolt positivament en un 65% dels casos.

La primera conclusió que s'extreu és que la suma de cinc empreses (*VODAFONE, MOVISTAR, ORANGE, ENDESA* I *CATALUNYA CAIXA*) aglutinen el 46% dels expedients de reclamació iniciats aquest any, quasi la meitat del total. La segona conclusió és que aquestes mateixes cinc empreses són les que han tingut un nivell més alt de resposta i, en alguns casos, també de estimació positiva de les sol·licituds de rescabament presentades pels consumidors.

Cal afegir que l'adhesió, en la majoria dels casos, d'aquestes empreses al sistema arbitral ens permet garantir la resolució en un nombre molt important de casos. Tot el que no sigui solucionat per la mediació, pot ser resolt en l'arbitratge. Això ha estat decisiu en el cas de Catalunya Caixa.

# 4.2.

## Anàlisi de la casuística

A la taula següent recollim les consultes i reclamacions per grups i sectors, així com els percentatges que representen sobre el total. Atès el gran nombre de sectors que hi ha en consum, agrupem els temes per sectors per facilitar-ne l'estudi. La taula següent ens permet veure on queden recollits alguns temes. La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector amb més detall.

Respecte les consultes, els subministraments bàsics (47%) i els serveis (33%) sumen un 80%. Aquest fet es repeteix cada any, com també el gran nombre de consultes de lloguer d'habitatges (124) i d'assegurances (193).

Respecte les reclamacions, la situació és la mateixa: els subministraments (55%) i els serveis (21%) sumen també més de les tres quartes parts del total.

Tot i que aquestes dades són similars a les d'anys anteriors, el fet més novedós és el gran increment en les atencions sobre temes relacionats amb entitats bancàries, que ha estat del 66%. Aquest increment, degut en part al tema de les participacions preferents i deute subordinat, no s'explica únicament per aquesta causa sinó que també per d'altres com les reclamacions per clàusules sol de les hipoteques. Aquest fet pot estar, creiem, inequívocament lligat a la situació de crisi econòmica que estem vivint.

És a dir, 4 de cada 10 atencions realitzades són sobre un tema de telecomunicacions (mòbil, fix o Internet), 2 de cada 10 d'un subministrament bàsic (llum, gas o aigua) i 2 de cada 10 d'una entitat bancària o asseguradora.

Sector	Tipus	Num. de consultes					Num. de reclamacions				
		2012	%	2013	%	▲/▼	2012	%	2013	%	▲/▼
Comerç	Automobil venda	12	0%	9	0%	▼	1	0%	4	0%	▲
	Comerç altres	33	1%	12	0%	▼	9	1%	26	3%	▲
	Comerç en establiments	60	2%	53	2%	▼	28	3%	57	6%	▲
	Comerç fora d'establiments	35	1%	16	1%	▼	4	0%	17	2%	▲
	Comerç electrònic	39	1%	27	1%	▼	18	2%	23	2%	▲
	Electrodomèstics venda/post-venda	3	0%	10	0%	▲	15	2%	14	1%	▼
	Mobles post-venda	19	1%	4	0%	▼	3	0%	2	0%	▼
	Mobles venda	0	0%	0	0%	--	0	0%	0	0%	--
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>7%</b>	<b>131</b>	<b>5%</b>	<b>▼</b>	<b>78</b>	<b>9%</b>	<b>143</b>	<b>14%</b>	<b>▲</b>	
<b>Alienes</b>	<b>Consultes alienes administració</b>	<b>70</b>	<b>3%</b>	<b>64</b>	<b>2%</b>	<b>▼</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>--</b>
<b>Alimentació</b>	<b>Comerç alimentació</b>	<b>12</b>	<b>0%</b>	<b>7</b>	<b>0%</b>	<b>▼</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>	<b>▼</b>
<b>Normativa</b>	<b>Fulls de reclamació</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>▲</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>--</b>
Habitatge	Habitatge altres	26	1%	18	1%	▼	3	0%	3	0%	--
	Habitatge compra	17	1%	11	0%	▼	2	0%	6	1%	▲
	Habitatge lloguer	108	4%	124	5%	▲	8	1%	14	1%	▲
	Habitatge: reparacions	21	1%	14	1%	▼	5	1%	13	1%	▲
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>6%</b>	<b>167</b>	<b>6%</b>	<b>▼</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>	<b>36</b>	<b>4%</b>	<b>▲</b>	
Reparacions	Automòbil reparacions	39	1%	43	2%	▲	15	2%	11	1%	▼
	Electrodomèstics reparació	10	0%	26	1%	▲	20	2%	12	1%	▼
	Serveis professionals llar	106	4%	83	3%	▼	14	2%	18	2%	▲
	<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>6%</b>	<b>152</b>	<b>6%</b>	<b>▼</b>	<b>49</b>	<b>5%</b>	<b>41</b>	<b>4%</b>	<b>▼</b>
Sector	Tipus	Núm. de consultes					Núm. de reclamacions				
		2012	%	2013	%	▲/▼	2012	%	2013	%	▲/▼

Serveis	Assegurances	163	6%	193	7%	▲	31	3%	26	3%	--
	Assegurances automòbil	15	1%	7	0%	▼	7	0%	3	0%	--
	Ensenyament	17	1%	19	1%	▲	3	0%	5	0%	--
	Entitats bancàries	268	10%	447	17%	▲	84	2%	101	10%	▲
	Sanitat (privada - pública)	37	1%	20	1%	▼	9	1%	13	1%	--
	Serveis professionals altres	78	3%	54	2%	▼	19	2%	6	1%	▼
	Serveis turístics: varis	11	0%	13	1%	▲	4	1%	19	2%	▲
	Serveis turístics:agencies de viatges	4	0%	7	0%	▲	3	1%	2	0%	▼
	Serveis turístics:bars/restaurants	7	0%	11	0%	▲	1	1%	3	0%	▼
	Tintoreries	5	0%	4	0%	▼	1	0%	3	0%	--
	Transports privats	121	4%	75	3%	▼	51	5%	36	4%	▼
	Transports públics	3	0%	2	0%	▼	2	0%	3	0%	--
	<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>27%</b>	<b>852</b>	<b>33%</b>	<b>▲</b>	<b>215</b>	<b>17%</b>	<b>220</b>	<b>21%</b>	<b>▲</b>
	Subministraments	Serveis: aigua	46	2%	54	2%	▲	11	1%	16	2%
Serveis: altres		23	1%	11	0%	▼	50	5%	9	1%	▼
Serveis: correus		0	0%	0	0%	▲	0	0%	0	0%	--
Serveis: electricitat		195	7%	204	8%	▲	57	5%	81	8%	▲
Serveis: gas		119	4%	101	4%	▼	42	5%	50	5%	▲
Serveis: internet		121	4%	61	2%	▼	30	3%	20	2%	▼
Serveis: telefon		171	6%	150	6%	▼	63	7%	113	11%	▲
Serveis: telefonia mòbil		698	26%	658	25%	▼	294	32%	267	27%	▼
<b>Total</b>		<b>1.373</b>	<b>51%</b>	<b>1.239</b>	<b>47%</b>	<b>▲</b>	<b>547</b>	<b>60%</b>	<b>556</b>	<b>55%</b>	<b>▼</b>
<b>Total general</b>	<b>2.715</b>	<b>100%</b>	<b>2616</b>	<b>100%</b>	<b>▼</b>	<b>917</b>	<b>100%</b>	<b>1.003</b>	<b>100%</b>	<b>▲</b>	

- **Qüestions principals**

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran ens impedeix fer un estudi amb detall de la casuística de les qüestions que es plantegen diàriament. Per això, tan sols ens podem limitar a recollir els indicadors i plantejar aquells problemes que han tingut més incidència.

A continuació enumerem algunes de les qüestions que s'han repetit més al llarg de l'any 2013 per part dels consumidors i consumidores de la ciutat, sense distingir si aquestes han derivat en una reclamació i sense tenir-ne en compte el nombre. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

- **Detall actuacions:**

- ✓ **Subministraments**

Per regla general es la qüestió que més atencions genera des de fa anys. Tant en consultes com en reclamacions, representen més de la meitat del total, sobretot el sector de les telecomunicacions. Quan parlem de subministraments bàsics, fem referència, fonamentalment, al sector de telecomunicacions (telefonía fixa i mòbil i internet) i al sector de l'energia (electricitat, gas i aigua).

El 2012 però, per primera vegada després d'un període llarg d'anys, va iniciar una baixa i aquest 2013 és el primer any que representa menys del 50%. Així, es confirma l'inici d'una nova tendència en que aquest tipus de problemàtica disminueixin, cosa que haurem de continuar verificant en anys futurs.

- ✓ **Telecomunicacions**

És el tema més demanat i, per tant, font de la major part dels conflictes. Hem rebut 1.269 atencions de telecomunicacions, xifra que, per segon consecutiu, ha tingut un petita davallada. Això representa el 71% de les de subministraments i el 35 % del total de l'any. L'any 2011 havia representat un 45% del total, la qual cosa confirma la baixada de 10 punts i confirma el canvi de tendència inicia el 2012.

Seguint la tendència ja iniciada en anteriors anys, observem una reducció en les reclamacions dels serveis d'internet i telefonía fixos enfront l'increment molt alt dels serveis mòbils, sens dubte reflex del comportament del mercat.

Aquest any, la telefonia mòbil ha estat el motiu del 25% de les consultes i del 27% de les reclamacions. Els principals conflictes es produeixen en la contractació, la facturació i les sancions econòmiques per compromisos de permanència. També continuem rebem reclamacions per contractacions fraudulentament i recepció no consentida de missatges SMS PREMIUM.

Podem concloure que les queixes arriben, sobretot, quan les operadores facturen per línies de què no som titulars, serveis que no hem contractat o connexions que no hem realitzat; i que la majoria de conflictes s'inicien en noves contractacions o portabilitats de línia.

Tot i així, hem d'aclarir que és difícil diferenciar entre problemàtiques d'un tipus de servei ja que, sobretot aquest 2013, les modalitats de contractació han estat majoritàriament aquelles que agrupen diferents serveis (tarifes com ara FUSION de Movistar, Canguro d'Orange....).

#### ✓ **Energia**

Les atencions rebudes en el àmbit de l'electricitat s'han incrementat respecte anys anteriors. S'han atès un total de 285 que representa el 16% del subministraments i el 8% del total. Las causes més comuns són la disconformitat amb la facturació, els talls de subministrament i la retirada de comptadors.

#### ✓ **Serveis**

En aquest sector trobem temàtica molt variada, com ara les entitats bancàries i asseguradores de qualsevol tipus, el transport (avió, tren, autobús) i tot el sector turístic. Aquest any s'ha produït un increment molt important en aquest sector, derivat de les consultes i reclamacions contra companyies asseguradores i entitats bancàries.

#### ✓ **Entitats bancàries**

L'increment més important d'aquest any el trobem al sector de les entitats bancàries, que s'ha convertit en el segon tema més reclamat després de la telefonia mòbil. S'han fet 548 atencions, que representen un 15% del total. Un de les problemàtiques que justifiquen aquest augment és, sens dubte, les participacions preferents i el deute subordinat, de les quals 289 s'han fet atencions.

### ✓ Participacions preferents i deute subordinat de Catalunya Caixa

Les participacions preferents són productes financers emesos per una societat que no confereixen participació en el seu capital ni dret de vot, és a dir, no són accions. Tenen caràcter perpetu, i la seva rendibilitat, generalment de caràcter variable, no està garantida, com tampoc la recuperació de l'import del capital inicialment desemborsat en cas que es possessin a la venda. A més, si l'entitat té pèrdues, no es paguen interessos. Es tracta d'un instrument complex i de risc elevat que pot generar rendibilitat, però també pèrdues en el capital invertit

Durant el 2012, l'Agència Catalana del Consum va informar als clients de Catalunya Caixa que havien contractat "Participacions Preferents" i "Deute Subordinat Perpetu" que l'entitat, tot i que no s'havia adherit al sistema arbitral de consum, havia acceptat el compromís d'estudiar cas per cas per determinar els casos en que sí acceptaria l'arbitratge de consum tenint en compte les circumstàncies personals i la forma en què es va fer el contracte. El perfil serien aquelles persones que per la seva formació no podien entendre que es tractava d'un producte de risc o, en el seu moment, no se'ls va lliurar la documentació preceptiva. Aquell any, des de la nostra oficina es van fer 223 atencions sobre Catalunya Caixa i es van tramitar 61 sol·licituds d'arbitratge.

Durant el 2013 s'han produït fets importants per aquesta problemàtica:

- Es va fer un procés de bescanvi obligatori, segons una Resolució de la Comissió Rectora del Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB), de 7 de juny. El dia 5 de juliol es va dur a terme el bescanvi dels títols de participacions preferents o obligacions subordinades per accions de CX, aplicant les quitances establertes en el FROB i, en determinats casos, per un dipòsit bancari.
- Com a accionistes minoristes de CX tenien l'opció de vendre les accions que havien obtingut en aquell bescanvi obligatori al Fons de Garantia de Dipòsits. Qui va optar per aquesta avia, va rebre l'abonament de l'import de la venda al seu compte corrent el dia 19 de juliol.
- Tots els afectats, tant el que van optar per la venda de les accions al Fons de Garantia de Dipòsits com els que van mantenir les accions, van poder sol·licitar l'arbitratge fins el dia 12 de juliol de 2013 data de finalització del termini per fer aquesta tramitació. Cal recordar que l'arbitratge és voluntari, per tant, en cas de no acceptació de l'arbitratge per l'entitat, restava oberta la via judicial.



Durant aquest any, hem continuat rebent nombroses consultes sobre CX i hem tramitat tots els arbitratges que no s'havien presentat durant el 2012. En total, hem rebut 241 atencions i es van tramitar 48 sol·licituds d'arbitratge.

Ara, finalitzats els terminis de bescanvi obligatori i de presentació d'arbitratges, podem fer un balanç de les dades.

En total, s'han fet, durant el període comprés entre mitjans de 2012 i mitjans de 2013, un total de 573 atencions relacionades amb CX. D'aquestes, s'han derivat 109 sol·licituds d'arbitratge. L'import total reclamat ascendia a més de dos milions d'euros, concretament 2.058.023 €

A data d'avui, tenim constància que han estat acceptades 48 de les 109 sol·licituds (el que representa un 44%) i rebutjades 45 (41%). Restem encara a l'espera, tot i el temps transcorregut, a la decisió final de CX respecte la resta de sol·licituds. L'import total recuperat, del qual nosaltres tenim constància, és 749.723€

#### ✓ **Assegurances**

La situació actual de crisi econòmica es reflexa clarament en les consultes i reclamacions contra companyies asseguradores, no únicament pel que fa a l'augment d'aquest tipus d'atencions sinó també per les temàtiques que les motiven. S'ha produït un increment en les problemàtiques que es generen arrel de la sol·licitud de baixa de pòlisses, especialment les sanitàries. Són moltes les famílies que per motius econòmics es veuen obligades a reduir despeses i opten per rescindir els contractes amb les mútues sanitàries. En altres casos, la rescissió es produeix arrel de l'increment de les quotes que, en ocasions, supera el 50%.

El suport que es dona a l'afectat no es limita a la informació i tramitació de la reclamació. Quan ha passat el temps legal, es trasllada al defensor de l'assegurat i, si escau, al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances a Madrid.

- **Altres temes:**

- ✓ **Transport privat**

Respecte al transport privat, el sector amb una problemàtica més forta és l'aeri. Arrel de la creixuda fa uns anys de les companyies de baix cost, es van incrementar el nombre de passatgers i van augmentar el nombre de reclamacions, en especial per la manca de coneixement

de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, els retards i la pèrdua d'equipatges i per la manca de transparència en les vendes a través d'Internet.

Actualment, el nombre d'atencions d'aquesta temàtica s'ha reduït i aquest any ha representat només un 3% del total, amb 75 consultes i 36 reclamacions tramitades.

### ✓ **Habitatge**

Els problemes derivats de la compra d'habitatge no són nombrosos, però tenen importància atès el seu alt valor econòmic. Destaquem l'incompliment en els terminis de lliurament, les despeses de cancel·lació d'hipoteques i la utilització de materials diferents dels oferts. Totes les problemàtiques derivades de la compra s'han reduït molt aquest any, la qual cosa segurament està vinculada a la baixada general de vendes d'habitatges en la situació econòmica actual.

És més important la temàtica del lloguer, sobretot pel que fa referència a les obres i reparacions necessàries a la vivenda, l'augment i pagament de les diferents quotes i la manca de transparència de les comunicacions dels administradors. Bàsicament, el desconeixement dels drets i deures del arrendataris són la font de la majoria de les consultes, encara que poques deriven en reclamacions ja que són temes entre particulars.

El 2013 s'ha produït un increment en les consultes i reclamacions tramitades per temes de lloguer i de reparacions en la llar.

### ✓ **Compra de productes**

Hem de continuar insistint que cal donar a conèixer a les persones consumidores els seus drets respecte als fulls de reclamació, la normativa de garantia dels productes i d'altra normativa que genera moltes de les reclamacions en aquest sector.

Hi ha confusió també en aspectes que el consumidor considera un dret i no ho és, com els canvis i les devolucions quan un producte no agrada. Això no és un dret, sinó un valor afegit del comerç, excepte si el producte és defectuós, cas en què cal aplicar la normativa sobre garanties.

# 4.4.

## Assessoria Jurídica

- **Estructura**

El 23 de novembre de 2001 es va signar el Conveni de Cooperació, Assistència i Assessorament Jurídic a l'OMIC entre l'Ajuntament i el Col·legi d'Advocats de Terrassa, per matèries relacionades amb el consum.

És un servei dirigit a la defensa dels consumidors i usuaris amb la finalitat d'atendre adequadament les consultes formulades pels ciutadans a l'OMIC.

Des de l'OMIC es gestiona aquest servei:

- Selecció de les visites dels ciutadans que s'han d'adreçar al servei jurídic i fer-ne el seguiment.
- Recepció de les visites cada sessió i recolzament a l'advocat.

El continu increment de les consultes i la gran especialització d'aquestes va fer que en data 28 de novembre de 2006 s'aprovés una ampliació del conveni. En aquest sentit es va acordar que el Col·legi d'Advocats de Terrassa, presti els serveis anteriorment assenyalats mitjançant dos lletrats; les funcions dels quals resten recollides tot seguit:

- a) Lletrat assessor. Aquest lletrat assessora als usuaris del servei en relació amb les consultes derivades per personal del servei i que requereixen l'emissió d'un criteri tècnic - jurídic especialitzat.

Dit lletrat realitza informes trimestrals de les consultes ateses amb els criteris determinats pel servei de Comerç i Consum, lliurant-los al lletrat coordinador del servei.

- b) Lletrat assessor - coordinador: Aquest lletrat, per un costat, dona un suport directe al personal de l'OMIC, mitjançant l'assistència i informació del marc jurídic legal i disposicions normatives en les matèries pròpies de consum, disciplina de mercat i dret administratiu en defensa del consumidor i usuaris, així com les innovacions i modificacions que es vagin produint. I, per un altre costat, realitza funcions de coordinació i seguiment en relació amb els serveis que es prestaran setmanalment a l'OMIC.

- **Dades**

Durant l'any 2013 s'han realitzat amb regularitat els serveis pactats en el conveni d'assessorament jurídic.

- El lletrat assessor ha rebut amb una periodicitat de dues hores setmanals totes les consultes de consumidors concertades prèviament a través de l'OMIC. S'han atès un total de 258 consultes. S'ha mantingut el mateix volum d'atencions de l'any passat, quan es van atendre 242 persones.
- El lletrat assessor – coordinador ha realitzat amb una periodicitat de dues hores quinzenals reunions amb la tècnica responsable del servei. En aquestes reunions, s'ha fet un seguiment, entre d'altres, de: mediacions presencials, campanyes d'informació al consumidors i expedients del servei.

- **Qüestions principals**

Les consultes jurídiques amb més incidència han estat les relacionades amb les entitats bancàries. També s'han tractat altres temes, com en anys anteriors, com ara l'habitatge (concretament els temes d'arrendament), els subministraments bàsics i les assegurances. L'increment iniciat l'any 2012 de les consultes sobre entitats bancàries, provocat per la problemàtica de les participacions preferents i el deute subordinat, s'han mantingut.

La suma dels sector esmentats (entitats bancàries i asseguradores, subministraments bàsics i habitatge) sumen 66% del total.

Any	Consultes 12	%	Consultes 13	%
Assegurances	25	10%	18	7%
Automòbils	3	1%	13	5%
Comerç	21	9%	9	3%
Consultes alienes	4	2%	4	2%
Electrodomèstics	10	4%	11	4%
Ensenyament	2	1%	0	0%
Entitats bancàries	40	17%	68	26%
Habitatge	58	24%	54	21%
Mobles	0	0%	1	0%
Reparacions	0	0%	0	0%
Sanitat	4	2%	5	2%
Serveis professionals	18	7%	15	6%
Serveis turístics	21	9%	21	9%
Subministraments	36	15%	38	15%
Tintoreries	0	0%	1	0%
Altres	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

# 4.5.

## Agència Catalana del Consum

Durant aquest any, com venim fent en anys anteriors, la nostra OMIC ha pogut gaudir del suport, ajuda i col·laboració de l'ACC a través de:

- Junta Arbitral de Consum de Catalunya: el sistema arbitral de consum, com a procediment de resolució extrajudicial de caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, resol els conflictes sorgits entre els consumidors o usuaris i les empreses o professionals, en relació amb els drets legalment o contractualment reconeguts al consumidor, d'acord amb la Llei 60/2003 d'arbitratge, de 23 de desembre, i el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

Per això, des del nostre servei s'han tramitat un total de 105 reclamacions perquè es pugui iniciar el procediment d'arbitratge i resoldre així la problemàtica plantejada. Això representa un 10% del total de procediments de reclamació.

El director de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Jordi Anguera, i l'alcalde de Sant Cugat del Vallès, Lluís Recoder, van signar el 8 de juliol de 2010 el conveni de delegació de competències en matèria de consum que convertia la nostra ciutat en seu municipal de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC). D'aquesta manera, els habitants de Sant Cugat del Vallès no havien de desplaçar-se fora del municipi per resoldre conflictes de consum a través de l'arbitratge. Les vistes, a partir d'aquell moment, es van començar a fer a la ciutat, concretament a l'Ajuntament de Sant Cugat, presencialment o per videoconferència.

Aquest conveni, el segon d'aquestes característiques a l'àmbit municipal, tenia l'objectiu d'avançar en la implantació al territori de l'arbitratge de consum i en l'apropament d'aquest mecanisme tant als ciutadans com a les empreses. Sant Cugat, es va convertir en el segon municipi català que era seu d'aquest organisme, la qual cosa significava també un instrument important per dotar el sector comercial de Sant Cugat –i d'arreu de Catalunya- de la solidesa i competitivitat que, sens dubte, li corresponen. Per a les empreses, l'adhesió a l'arbitratge de consum és un símbol de qualitat i transparència, a més d'un important recurs per a generar un clima general

de més confiança envers el consumidor. És, en definitiva, una via àgil i senzilla que apropa, sense cap despesa econòmica, la possibilitat de resoldre les discrepàncies entre els consumidors i els establiments comercials.

Quan un ciutadà se sent perjudicat com a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei i presenta la reclamació, es posa en funcionament un procediment administratiu per a intentar resoldre el problema entre el ciutadà i l'empresa. En primer lloc, s'intenta la mediació, és a dir, arribar a un acord entre les parts. Si la mediació no prospera, pot iniciar-se l'arbitratge. Amb l'acord establert, la ciutadania de Sant Cugat del Vallès no haurà de traslladar-s'hi a altres municipis per assistir a la vista arbitral per resoldre la seva reclamació i disposarà d'una Junta competent per fer arbitratges amb empreses de qualsevol punt del territori català.

Durant aquest any no s'han realitzat vistes arbitrals al nostre municipi perquè la Junta Arbitral ha dedicat la seva activitat íntegrament a la realització d'arbitratges sobre casos de participacions preferents i deute subordinat de Catalunya Caixa, els qual s'han fet a la Generalitat sense audiència de les parts.

- Reunions de Coordinació tècnica: L'ACC convoca periòdicament reunions de coordinació tècnica de les administracions de consum de la demarcació de Barcelona, a les quals assisteix la responsable del servei. En aquestes reunions es tracten les darreres normatives aprovades, les accions més importants dutes a terme per aquell organisme, així com qualsevol altre tema d'actualitat o interès en el nostre sector. És un element important d'informació i connexió entre totes les OMICs i entre aquestes i l'ACC.
  - Calendari formació ACC: Al llarg de l'any es realitzen nombroses accions de formació de tots els nivells i temàtiques, a què tot el personal de l'OMIC pot assistir.
  - Pàgina web: des de fa anys funciona la pàgina web on podem accedir per trobar tot tipus d'informació sobre consum. Funciona també una àrea restringida pels organismes de consum on es fa un seguiment detallat de totes les temàtiques, problemàtiques i actes.

# 4.6.

## Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona

Des de l'any 1991 l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona col·labora amb els ajuntaments de la província de Barcelona per desenvolupar activitats de protecció i defensa dels drets dels consumidors, havent signat durant aquest període més de dos-cents convenis amb ajuntaments, entre ells el de Sant Cugat.

El 31 d'octubre de 2002 va ser aprovada per acord del Ple de la Diputació de Barcelona la creació de la Xarxa Local de Consum. Aquesta és una agrupació voluntària constituïda per diversos serveis locals de protecció i defensa del consumidor de la província de Barcelona. La incorporació de l'Ajuntament de Sant Cugat es va fer efectiva l'any 2003 amb la signatura del Conveni Marc d'Adhesió a la Xarxa Local de Consum. La Xarxa Local de Consum aplega 299 municipis de la província de Barcelona.

- **Comissió tècnica de la Xarxa Local de Consum**

La Xarxa Local de Consum aplega 299 municipis de la província de Barcelona. L'Ajuntament de Sant Cugat en pertany des de l'any 2003. Aquest any 2013, la tècnica responsable de la nostra OMIC ha continuat formant part de la Comissió Tècnica. Per això, hem assistit a les reunions celebrades i en formem part dels seus projectes.

- **Cercles de Comparació Intermunicipal d'OMIC**

L'OMIC ha participat en la 5a Edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal que realitza el Servei de Salut Pública i Consum de la Diputació. Això ha suposat l'assistència a grups de treball, facilitar i compartir informació i assistir a la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquesta quarta edició han participat 31 municipis. Ens ha permès tenir un informe final comparatiu de tots els municipis, una anàlisi estratègica de la situació actual del nostre servei i la definició d'un procés de millora, identificant els punts forts i oportunitat de millora de la nostra OMIC.



- **Inspeccions municipals de consum**

En el mar de la seva oferta d'activitats catalogades a la cartera de serveis, el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de La Diputació de Barcelona ofereix campanyes d'inspecció municipals de consum als municipis de la província adherits a la Xarxa Municipal de Consum.

L'any 2013, l'Ajuntament de Sant Cugat, adherit a la Xarxa Local de Consum i d'acord amb la competència municipal que li és pròpia en matèria de defensa dels consumidors, va sol·licitar a l'esmentat servei de la Diputació el desenvolupament de la campanya d'inspecció sobre la informació bàsica exigible als establiments del mercat no sedentari, en relació a la informació que cal facilitar als consumidors.

### **Campanya d'inspecció informativa al Mercat no sedentari**

#### **1. Descripció i objectiu de la campanya**

Es tracta d'una campanya d'àmbit general en la qual es visiten tots els establiments del mercat no sedentari que es realitza setmanalment als voltants del Monestir de Sant Cugat. Es pretén informar als titulars de les diferents parades del mercat quines són les eines i mecanismes que la normativa posa a la seva disposició amb la finalitat de que puguin garantir d'una banda el dret a la informació i d'altra l'exercici dels drets de les persones consumidores i usuàries als seus establiments.

Els principals objectius que es pretenen aconseguir amb les campanyes són els següents:

- Informar i assessorar als titulars dels establiments sobre l'adequació de la venda a la normativa vigent.
- Millora del nivell d'adequació dels establiments comercials respecte dels requisits mínims exigibles pel que fa a la informació als consumidors i usuaris.
- Facilitar a l'Ajuntament la informació necessària relativa al nivell d'adequació dels establiments dels sectors objecte de les campanyes a la normativa.

## **2. Activitats**

Per a desenvolupar la campanya es va comptar amb tècnics de consum del Servei de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i la col·laboració de la responsable de l'OMIC de Sant Cugat. A petició del propi ajuntament, es van organitzar unes sessions dirigides als paradistes els dies 26 de setembre i 3 d'octubre on s'explicava quins són els requisits mínims i obligatoris que han de complir els establiments comercials en les seves relacions amb els consumidors. Aquestes sessions van ser impartides per tècnics de la Diputació. En una segona fase, es va fer la inspecció a les parades, on es va comprovar el grau de compliment i adequació a l'esmentada normativa.

## **3. Resultat i conclusions**

Algunes de les conclusions de la campanya van ser:

- S'ha complert amb l'objectiu proposat d'informar i assessorar als titulars dels establiments i aconseguir que els establiments millorin el seu nivell d'adequació al compliment de la normativa que regula la seva activitat.
- S'ha creat una base de dades informàtica en format Access, que permetrà disposar d'una informació automatitzada de gran interès estadístic.
- L'informe realitzat pels tècnics de la Diputació conclou que el nivell de compliment de la normativa és molt bo als establiments inspeccionats.

# 5

## Quadre resum

1. L'any 2013 s'han realitzat 4.163 atencions. Aquesta xifra engloba tant les consultes com les reclamacions i tant les que han estat ateses per l'OAC i 010, com les que han rebut atenció directa a la nostra oficina. S'han atès 544 a través de l'OAC / 010 i 3.619 a l'OMIC (2.616 consultes i 1003 reclamacions).
2. L'OMIC forma part del Sistema de Gestió de Qualitat de l'Ajuntament de Sant Cugat, per això s'ha sotmès a auditories internes i externes i disposa de la certificació de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000. Per donar resposta i compliment als objectius s'han realitzat campanyes d'informació i divulgació entre la ciutadania.
3. El 64% de les atencions es van fer en visita directa (a l'OMIC el 44% i a l'OAC i 010 el 20%) i un 25% per telèfon. L'ús del correu electrònic representa un 11% del total (fet potenciat en els darrers anys i que diferencia el nostre servei del de molts altres municipis. Permet una major agilitat i facilitat pels ciutadans a l'hora de fer-nos arribar les seves consultes i tràmits).
4. Un 74% de les reclamacions han estat gestionades directament a l'OMIC, sense la intervenció de cap altre organisme. De les 939 reclamacions tancades a data d'aquesta memòria, en un 78% havíem rebut resposta a la nostra mediació, favorable al consumidor en un 52%. És a dir, un 38% de les problemàtiques plantejades es resolen positivament pel consumidor.
5. L'increment més important d'aquest any el trobem al sector de les entitats bancàries, que s'ha convertit en el segon tema més reclamat després de la telefonia mòbil. S'han fet 548 atencions, que representen un 15% del total. Aquest augment ha estat provocat per la problemàtica de les participacions preferents i el deute subordinat, de la qual s'han fet 223 atencions.
6. Unes poques empreses aglutinen la majoria de les reclamacions. MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE i ENDESA sumen el 39% de totes les atencions fetes a l'oficina. Aquestes quatre empreses són els que tenen un nivell més alt de resposta a les mediacions i d'estimació positiva de les sol·licituds de rescabament presentades pels consumidors.
7. Hem rebut 1.269 atencions de telecomunicacions, xifra que, per segon consecutiu, ha tingut un petita davallada. Això representa el 71% de les de subministraments i el 35 % del total de l'any. L'any 2011 havia representat un 45% del total, la qual cosa confirma la baixada de 10 punts i confirma el canvi de tendència inicia el 2012.
8. En el període mitjans 2012-mitjans 2013, s'han fet 573 atencions relacionades amb CX. D'aquestes, s'han derivat 109 sol·licituds d'arbitratge. L'import total reclamat ascendia a 2.058.023 €. A data d'avui, tenim constància que han estat acceptades 48 sol·licituds (44%) i rebutjades 45 (41%)
9. Durant aquest any no s'han realitzat vistes arbitrals a Sant Cugat, ja que l'Agència Catalana del Consum ha centrat els seus esforços en els arbitratges de preferents i subordinades de Caixa Catalunya.
10. Els serveis d'assessoria jurídica s'han realitzat amb regularitat. S'han atès 258 consultes, el 66% de les quals correspon a tres sector (entitats bancàries i asseguradores, subministraments bàsics i habitatge).
11. En el marc del Conveni d'Adhesió a la Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona, hem participat a la 5a Edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal.