

Memòria OMIC Any 2012.

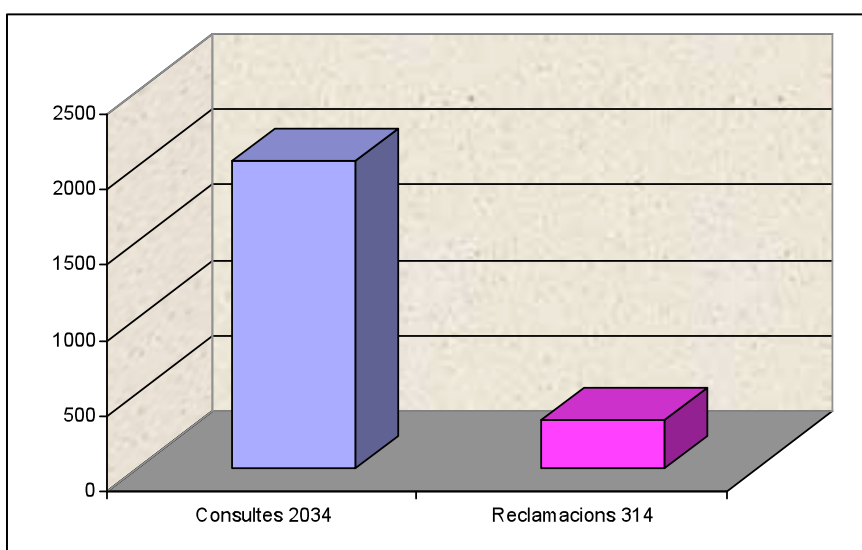
1. Programa d'atenció al públic: consultes, reclamacions i atenció telefònica

L'any 2012, l'oficina Municipal d'informació al Consumidor (OMIC) ha realitzat **8.148** actuacions. D'aquestes, **5.800** corresponen a l'**atenció telefònica**, és a dir, aquelles trucades que suposen una primera aproximació a l'OMIC i a les quals no s'aprofundeix en la problemàtica plantejada. Les actuacions a fons, és a dir, aquelles que representen un estudi individualitzat i minuciosos de la problemàtica han estat de **2.348**, entre consultes i reclamacions:

Les **consultes** són aquelles de resposta immediata, informativa, orientadora, que es resolen al moment. Se n'han atès **2.034**

Les **reclamacions** són aquelles en què el ciutadà consumidor o usuari considera que ha patit un perjudici econòmic i, decideix reclamar per tal de veure solucionat el seu problema o per obtenir la devolució dels diners pagats. El nombre d'actuacions en aquest sentit ha estat de **314**

Consultes 2034	2034	86,63%
Reclamacions 314	314	13,37%
TOTAL	2348	100,00%

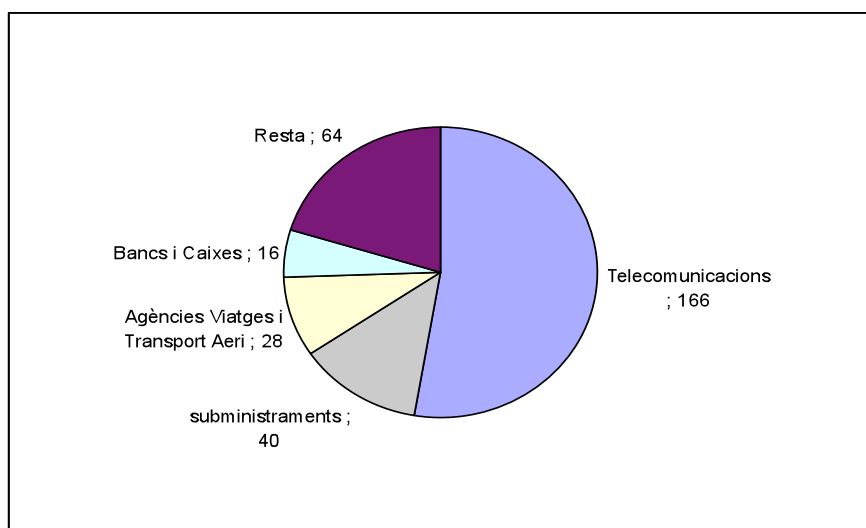


Consultes i reclamacions. ANY 2012.

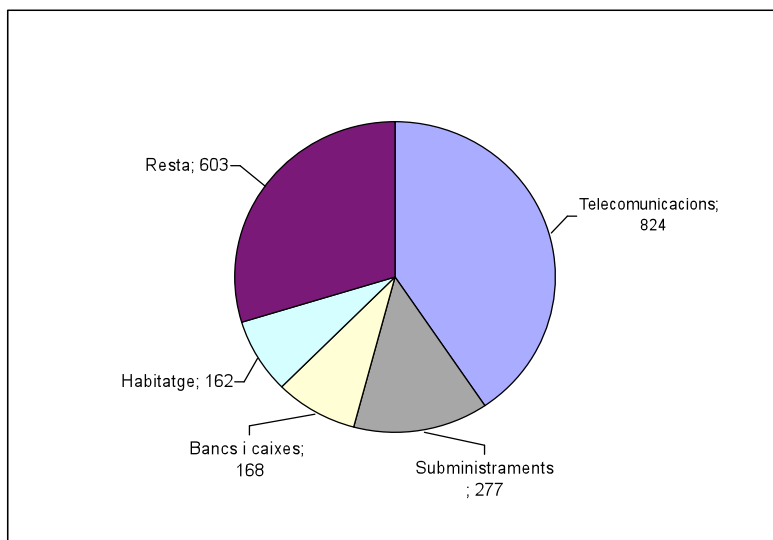
SECTOR	CONSULTES	RECLAMACIONS	TOTALS
TELEFONIA MOBIL	470	133	603
TELEFONIA FIXA	262	26	288
ELECTRICITAT: SUMINISTR I INS	166	22	188
BANCS I CAIXES	168	16	184
GAS: SUBMINISTRE I INSTAL·LA	91	15	106
HABITATGE LLOGUER	101	1	102
ASSEGURANCES	86	2	88
AGENCIES DE VIATGES	62	21	83
ALTRES	61	9	70

TELECOMUNICACIONS	48	6	54
TRANSPORT AERI	45	7	52
INTERNET	44	1	45
VEHICLES	39	4	43
VENDES FORA ESTABLIMENT	34	4	38
HABITATGE COMUNITATS	35	0	35
ELECTRODOMESTICS L. BLANCA	31	4	35
ELECTRODOMESTICS L. MARRO	28	2	30
HABITATGE COMPRAVENDA	26	0	26
SANITAT	24	2	26
ARTICLES TEXTILS	21	5	26
MOBLES, DECORACIO, REGALS	20	4	24
AIGUA: SUBMINISTRAMENT/INSTAL·	20	3	23
REPARACIONS LLAR	20	1	21
ART. CUIR PELL I CALÇATS	15	3	18
ESCOLES PRIVADES ACADEMIES	16	0	16
REPARACIO VEHICLES	15	1	16
GRANS SUPERFICIES	7	5	12
INFORMATICA	8	3	11
COMERÇ	7	3	10
COMBUSTIBLES, ESTACIONS DE			
SERVEI	9	1	10
REPARACIO ELECTRODOMESTICS	8	1	9
BARS	7	3	10
HOTELS	6	2	8
TRANSPORT PASSATGERS	6	1	7
PERRUQUERIES, SALONS DE			
BELLES	6	0	6
GESTORIES I ASESORIES	6	0	6
ART. DE OPTICA FOTOGRAFIA			
MUSI	6	0	6
TALLERS	5	1	6
CORREUS I TELEGRAFS	5	0	5
PERFUMERIA I DROGUERIA	0	2	2
TOTAL	2034	314	2348

Seguint la tendència dels últims anys, el sector que més **reclamacions** té són les telecomunicacions. Així la suma de les reclamacions de telefonia fixa i mòbil, connexions a internet, i Tv per cable dona un total de 166 reclamacions, la qual cosa suposa el 52,86% del total. Els següents sectors que més reclamacions acumulen són els subministraments, les agències de viatges/transport aeri i els bancs i caixes, però amb una distància considerable, doncs representen el 12,74%, el 8,92% i el 5,06 % respectivament del total.



Aquests sectors pràcticament es mantenen si s'analitzen **les consultes**; les telecomunicacions també constitueixen el sector majoritari amb un total de 824 consultes que representen el 40,51%, els altres sectors més consultats són; els subministraments (sobre tot electricitat i gas degut a la liberalització del sector) amb 277 i un 13,62 % del total, els bancs i caixes 168 i un percentatge del 8,26%, situant-se per davant de l'habitatge (computant lloguer, compra-venda, construcció i comunitats) amb 162 consultes i un percentatge del 7,96%;



AFECTACIÓ DE LA CRISI EN LES CONSULTES A L'OMIC

Fent una comparació dels **sectors consultats** als darrers anys, podem concloure el següent:

1. Davallada significativa de les consultes sobre compra venda d'habitatges (obra nova, en construcció i segona mà).

A aquest quadre es pot veure la progressiva disminució del nombre de consultes referides a l'adquisició d'habitatge, expressada en percentatge sobre el total, i referida al període comprès entre l'any 2005 a 2012.

ANY	NOMBRE CONSULTES	PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL
2005	488	18,42%
2006	248	11,86%
2007	150	8,53%
2008	111	6,25%
2009	51	2,65%
2010	32	1,65%
2011	38	1,85 %
2012	26	1,28%

Canvi del tipus de consulta

- a. Abans eren referides a incompliments de contractes per part del venedor, tals com:
 - retards en el lliurament
 - inclusió de clàusules abusives (obligació de subrogar-se a la hipoteca del constructor o pagar les despeses)
 - defectes de construcció.
 - Lliurament de l'habitatge sense la documentació requerida (cèdula d'habitabilitat, butlletins de subministraments...).
- b. A partir de mitjans d'any 2007, gran part de les consultes fan referència a la impossibilitat d'adquisició, (bé per que tenint el contracte signat amb un promotor, aquest no pot començar la construcció, o bé per que havent donat una quantitat a compte de la compra, a l'hora d'escripturar es troben que l'entitat bancària no el concedeix el préstec

hipotecari) o a la impossibilitat de continuar pagant les quotes hipotecàries, fonamentalment per la situació d'atur a la qual han esdevingut.

2. Augment de consultes, sobre tot des de l'any 2008, sobre entitats bancàries i financeres, amb un clar canvi del tipus de consulta.

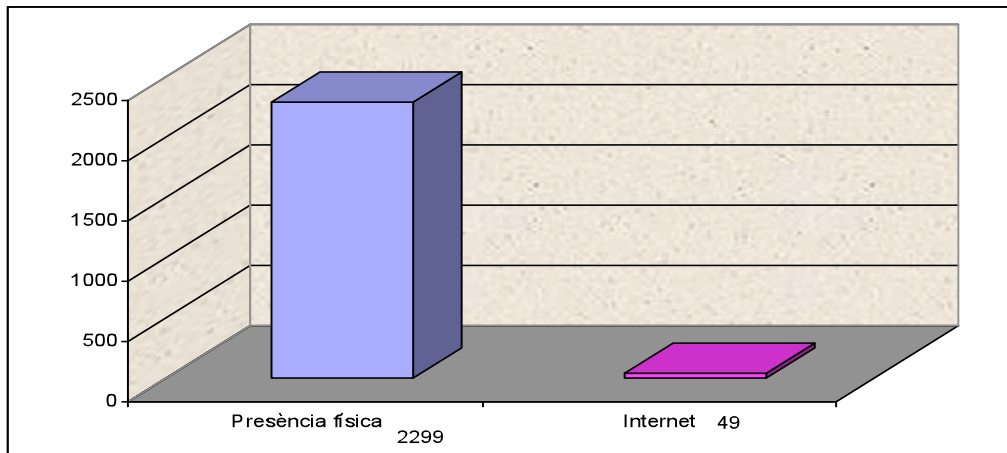
ANY	NOMBRE CONSULTES	PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL
2005	66	2,49%
2006	45	2,15%
2007	54	3,07%
2008	72	4,05%
2009	96	4,99%
2010	80	4,12%
2011	103	5,00%
2012	168	8,26%

Canvi del tipus de consulta:

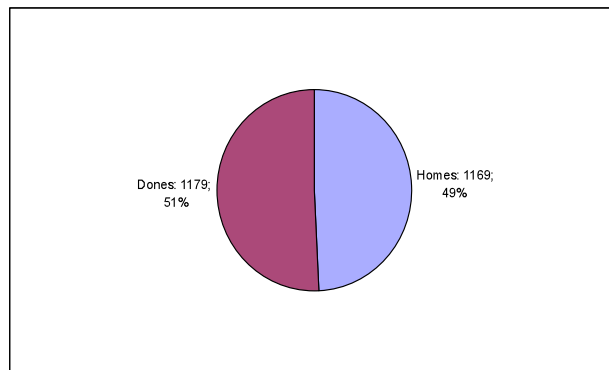
- Les consultes sobre entitats bancàries, durant 2005 i 2006, eren referides fonamentalment a constitució i/o subrogació d'hipoteques, tipus de referència de revisió, a més de les típiques sobre comissions bancàries i utilització fraudulenta de targetes de crèdit.
- A l'any 2007, comença a produir-se un canvi en les consultes, introduint-se un concepte nou, que era la reunificació de deutes, tot coincidint amb la proliferació d'empreses que, sense ser entitats bancàries, realitzaven tasques de intermediació entre aquestes i els clients, per tal d'aconseguir un nou finançament, a canvi d'una comissió que normalment era un percentatge de l'operació.
- A l'any 2008, l'augment de consultes en aquest sector és més significatiu, essent el tipus de consultes més freqüent la impossibilitat de fer front als préstecs hipotecaris, als crèdits personals o als saldos deutors de les targetes de crèdit.
- A l'any 2009, l'augment continua i el tipus de consulta es concentra en les persones que van signar un contracte privat amb els bancs pel qual s'intercanviaven els tipus d'interès de variable a fix, tot quan l'EURIBOR va començar a baixar, i aquestes persones es van trobar amb un interès fix, molt més elevat que el variable que constava originàriament a la seva escriptura.
- A l'any 2010 el tipus de consulta és sobretot referent a la impossibilitat de fer front al pagament de la hipoteca degut a la situació d'atur que han esdevingut.
- A l'any 2011 es continua consultant sobre la impossibilitat de fer front al pagament de la hipoteca i també sobre la inclusió de clàusules abusives a les escriptures, sobre tot les clàusules terra. (són clàusules que consten a moltes hipoteques, i per la qual per molt que baixi l'índex de referència –normalment l'euribor- la hipoteca no baixa d'un determinat percentatge).
- A l'any 2012 s'afegeix a aquest sector les consultes relatives a la contractació dels productes financers complexos de participacions preferents i obligacions subordinades a termini i perpètues.

Les consultes i reclamacions han estat ateses de la següent manera:

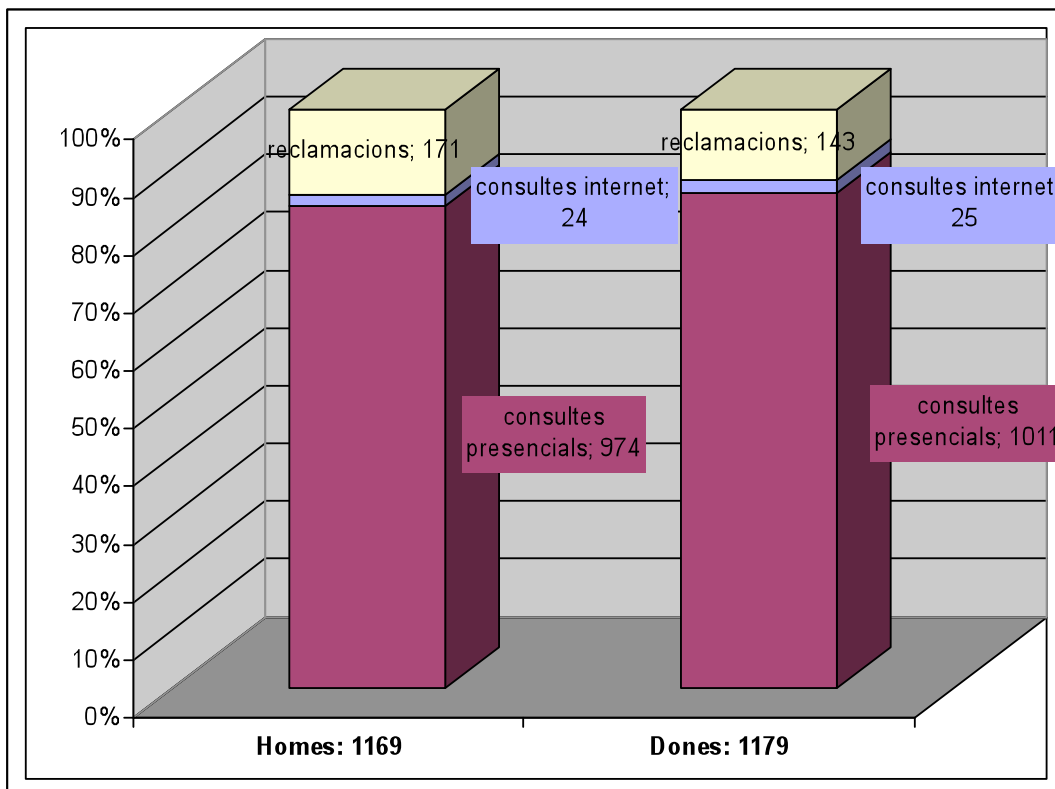
Presència física	2299	97,91%
Internet	49	2,09%
TOTAL	2348	100,00%



PERFIL DELS USUARIS
Usuaris per gènere:

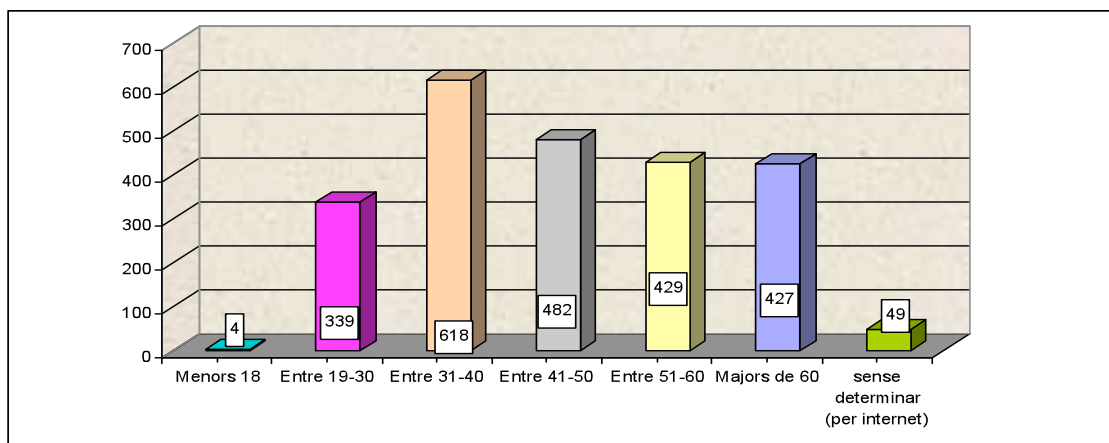


	consultes presencials	consultes internet	reclamacions	TOTAL
Homes: 1169	974	24	171	1169 Homes
Dones: 1179	1011	25	143	1179 Dones
TOTAL				2348



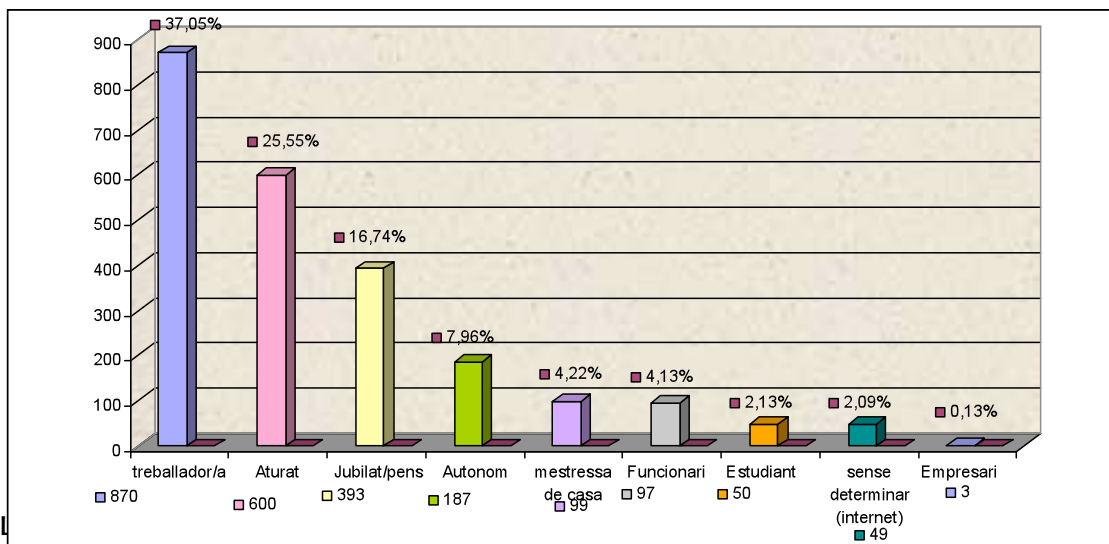
Per edat

Menors 18	4	0,17%
Entre 19-30	339	14,44%
Entre 31-40	618	26,32%
Entre 41-50	482	20,53%
Entre 51-60	429	18,27%
Majors de 60	427	18,18%
sense determinar (internet)	49	2,09%
TOTAL	2348	100,00%

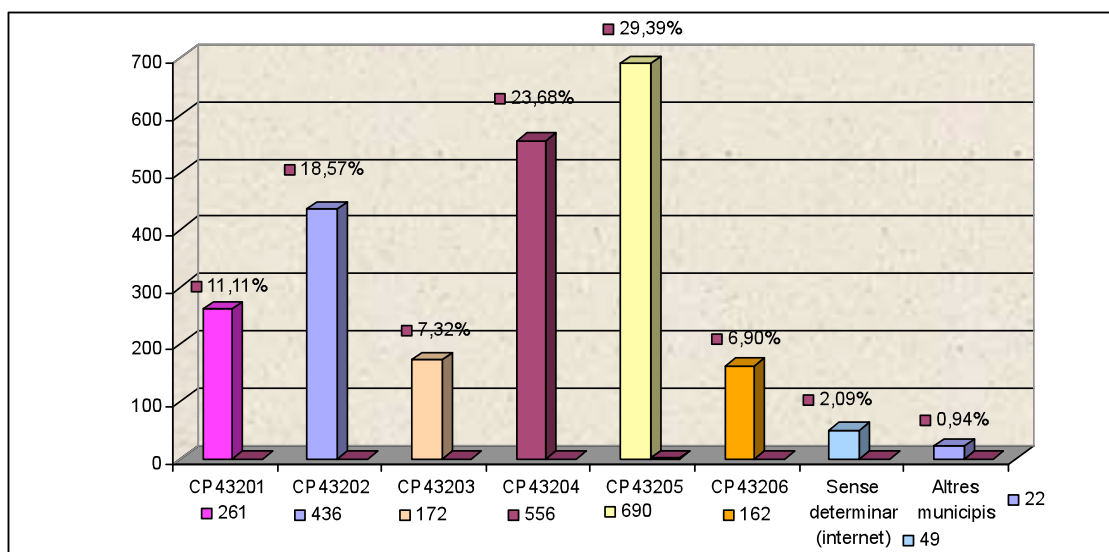


L' activitat dels consumidors que han consultat l'OMIC és la següent:

treballador/a	870	37,05%
Aturat	600	25,55%
Jubilat/pens	393	16,74%
Autònom	187	7,96%
mestressa de casa	99	4,22%
Funcionari	97	4,13%
Estudiant	50	2,13%
sense determinar (internet)	49	2,09%
Empresari	3	0,13%
TOTAL	2348	100,00%

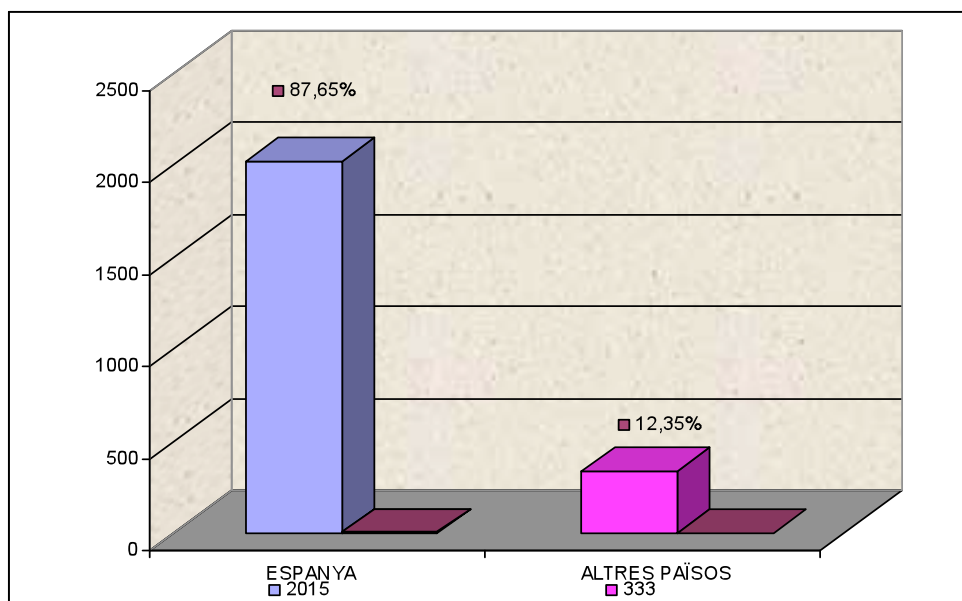


Còdics postals		%
CP43201	261	11,11%
CP43202	436	18,57%
CP43203	172	7,32%
CP43204	556	23,68%
CP43205	690	29,39%
CP43206	162	6,90%
Sense determinar (internet)	49	2,09%
Altres municipis	22	0,94%
TOTAL	2348	100,00%



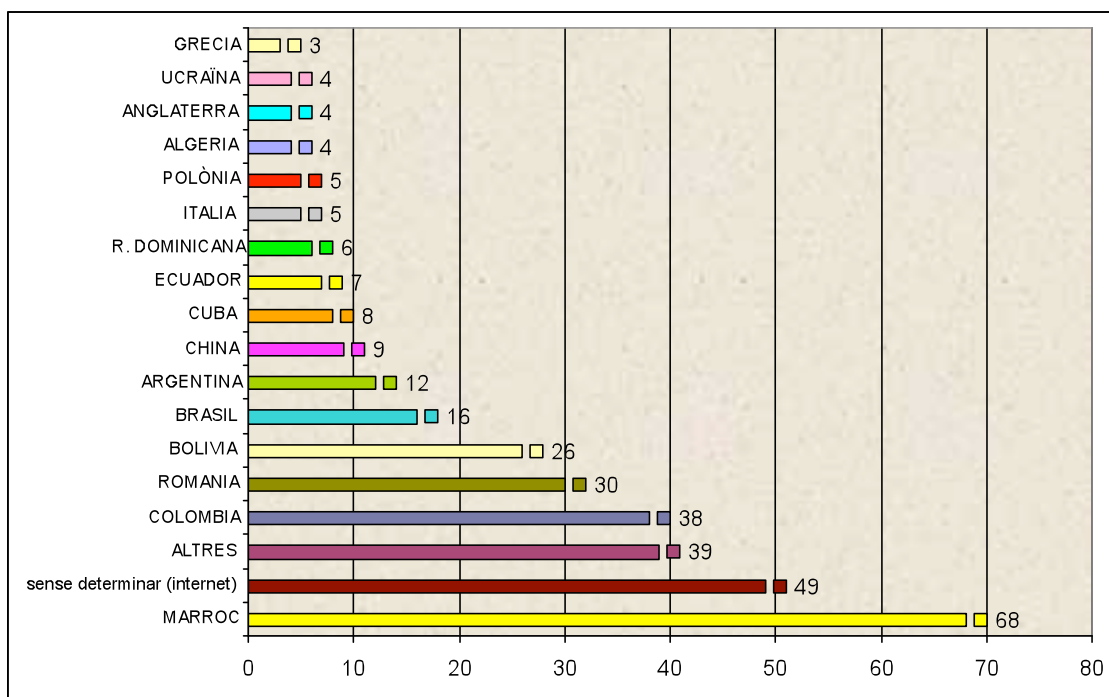
Nacionalitat:

ESPANYA	2015	87,65%
ALTRES PAÏSOS	333	12,35%
TOTAL	2348	100%



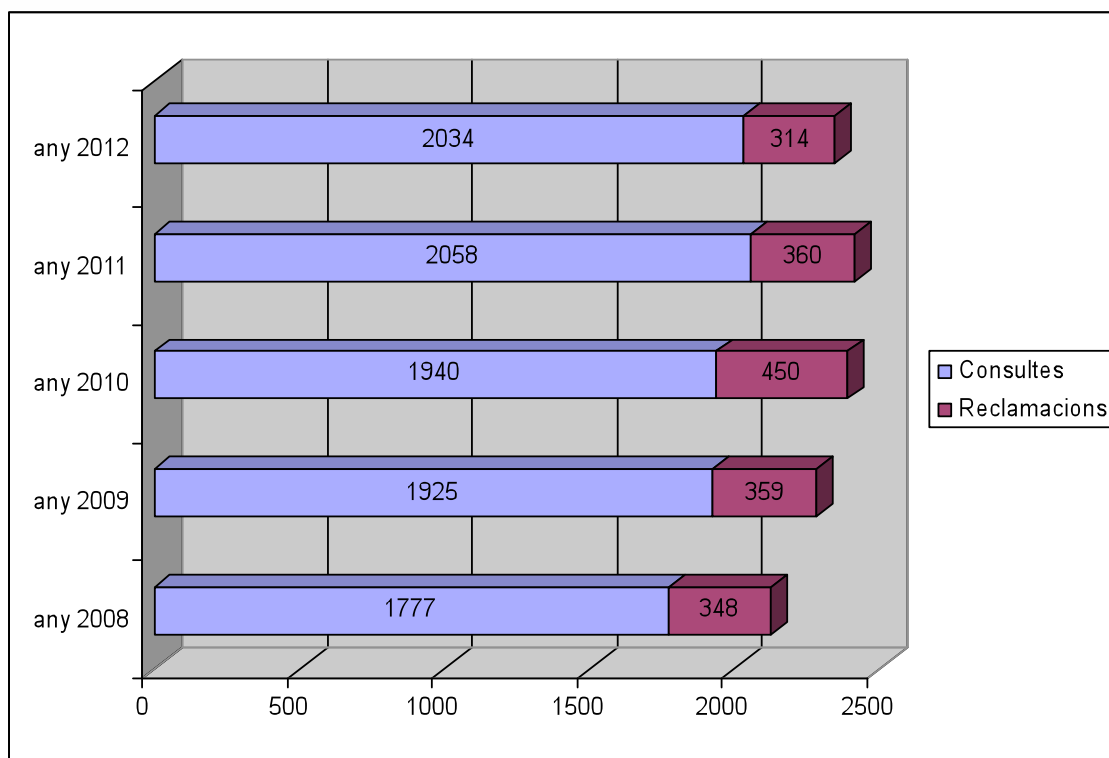
Dins d'altres països, es distribueixin de la següent manera:

MARROC	68
sense determinar (internet)	49
ALTRES	39
COLOMBIA	38
ROMANIA	30
BOLIVIA	26
BRASIL	16
ARGENTINA	12
CHINA	9
CUBA	8
ECUADOR	7
R. DOMINICANA	6
ITALIA	5
POLÒNIA	5
ALGERIA	4
ANGLATERRA	4
UCRAÏNA	4
GRECIA	3
TOTAL	333



EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES I RECLAMACIONS ALS DARRERS 5 ANYS.

	any 2008	any 2009	any 2010	any 2011	any 2012
Consultes	1777	1925	1940	2058	2034
Reclamacions	348	359	450	360	314
TOTAL	2125	2284	2390	2418	2348



CAMPANYES DE DIVULGACIÓ I COL-LABORACIÓ AMB ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS.

S'ha col·laborat amb el dispositiu d'orientació laboral del Mas Carandell, realitzant xerrades sobre el funcionament de l'OMIC i els drets i deures de les persones consumidores, els dies 3 de febrer, 22 de març, 17 de maig, 25 de juny i 22 d'octubre.

En col·laboració amb l'associació d'usuaris de bancs i caixes de Catalunya (ADICAE) es van celebrar unes xerrada informatives sobre la problemàtica de les participacions preferents i altres productes financers complexos els dies, els dies 25 de gener, l'1 i el 22 de febrer totes els de 17 a 19h., el dia 20 de març de 4,30h a 19h., i el dia 25 d'octubre de 19h a 21h.