



MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM 2013



Dades globals



**1.517
consultes**



**291
reclamacions**



**Hem atès a 1.808
persones**



1.231 presencials

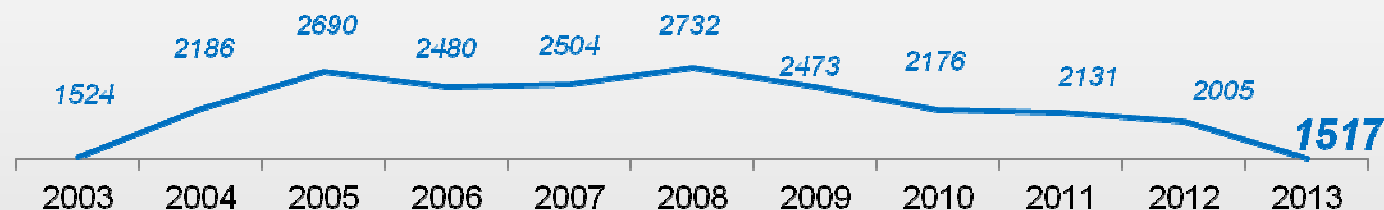


527 per telèfon

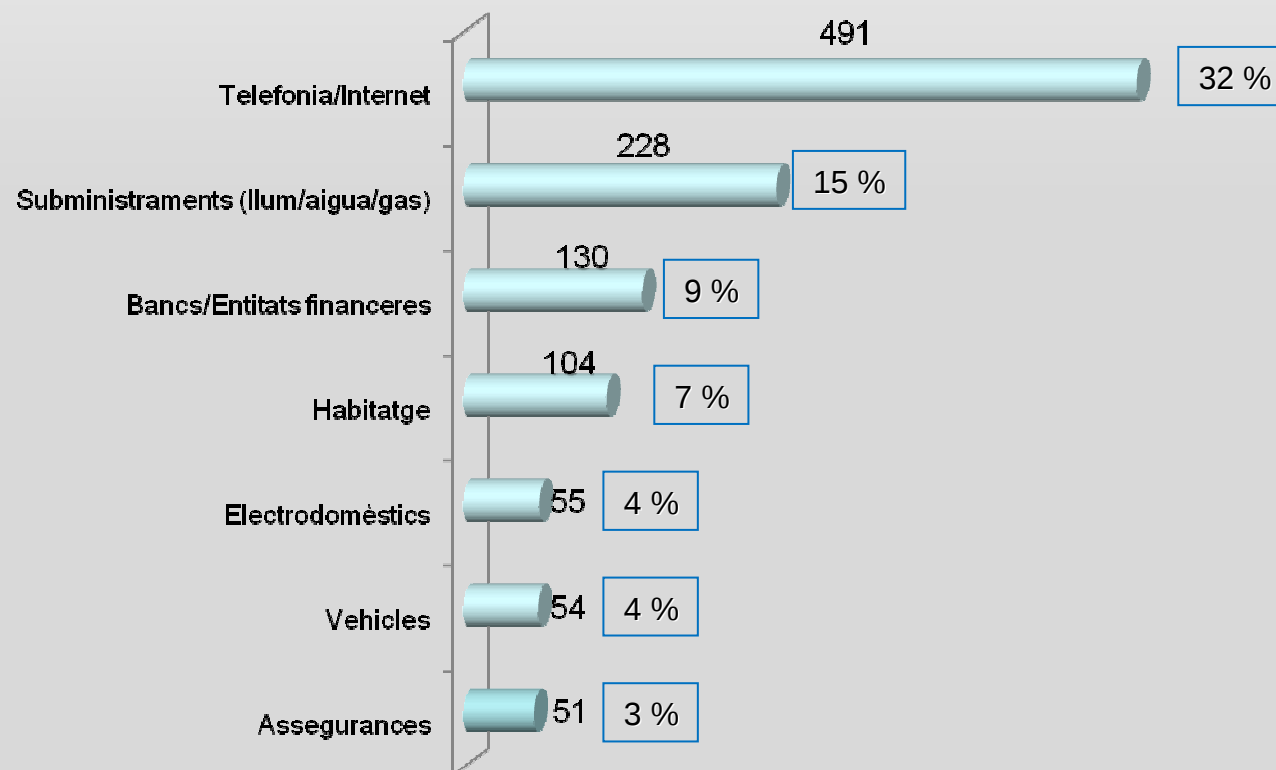


50 per web

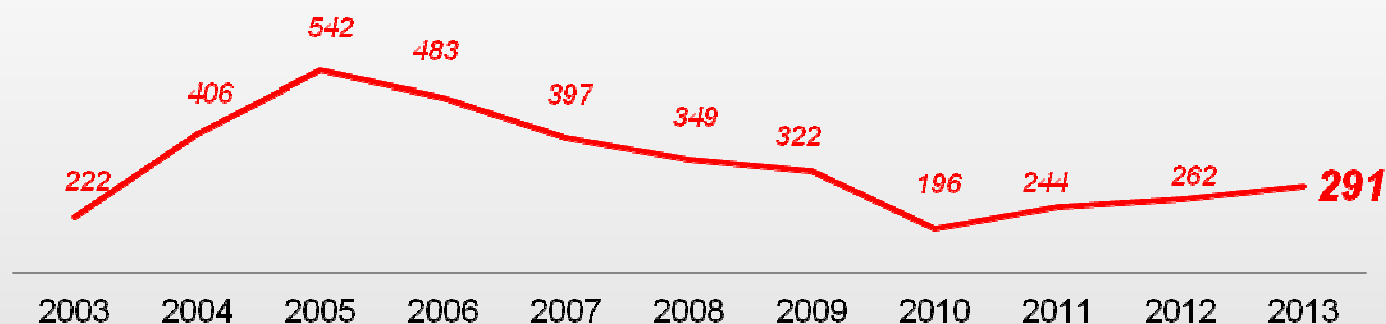
Evolució n. de consultes 2013



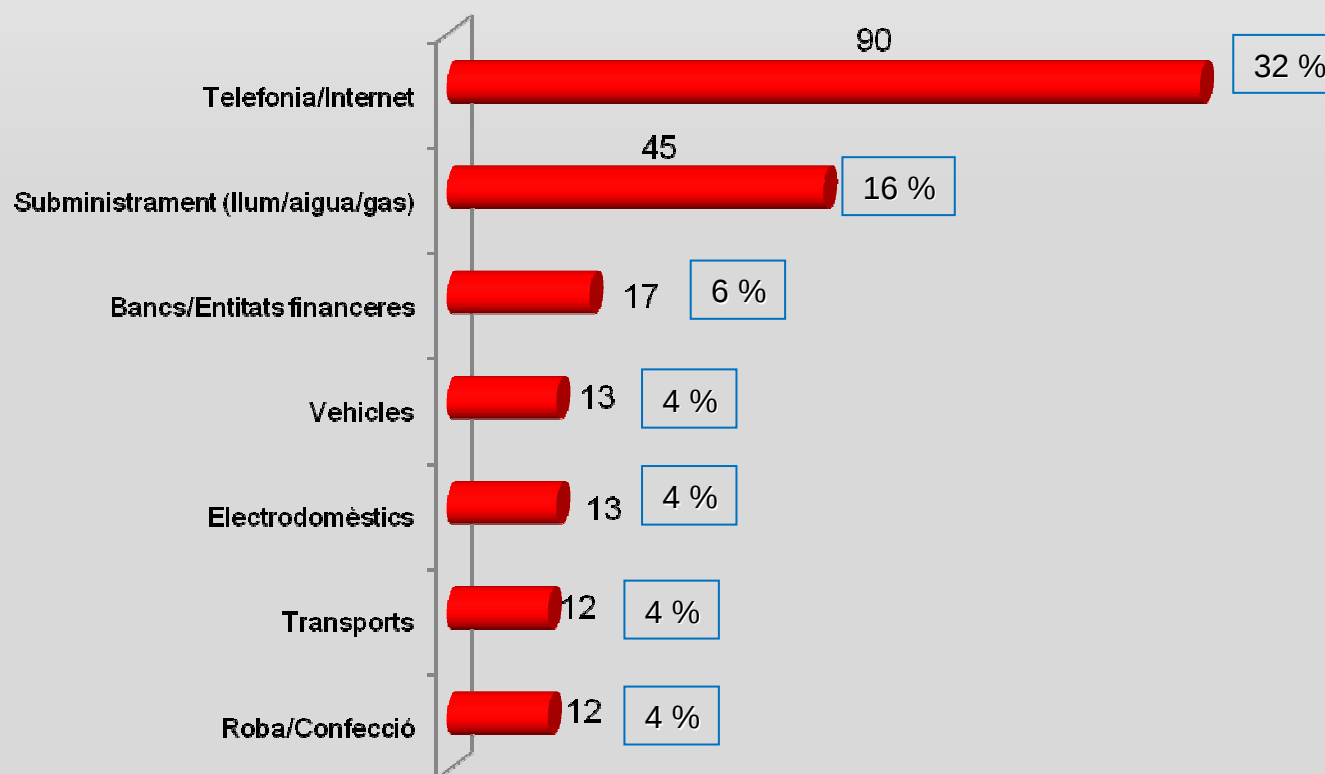
Distribució de les consultes pels principals sectors



Evolució n. de reclamacions 2013



Distribució de les reclamacions pels principals sectors





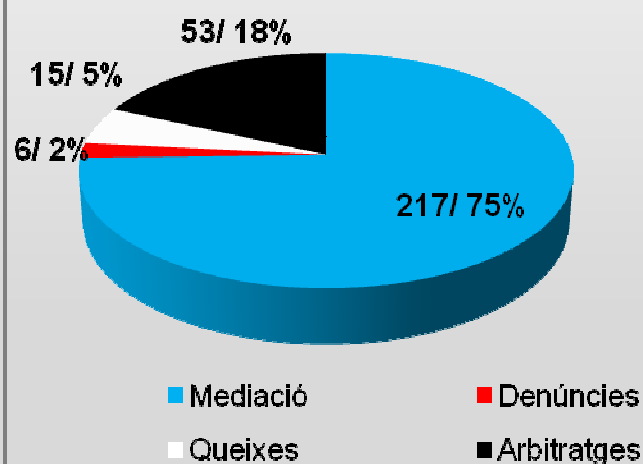
Principals motivacions consultes i reclamacions

- 1- Manca o deficient informació en preus, contractes i devolucions.
- 2- Disconformitat en la facturació.
- 3- Garanties.
- 4- Deficiència en la prestació de serveis.
- 5- Clàusules abusives.
- 6- Incompliments i disconformitat en les condicions contractuals.

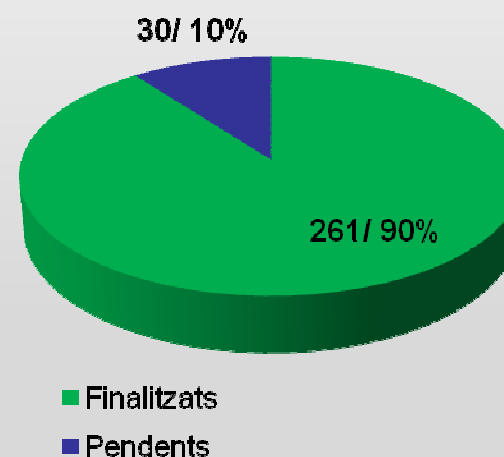


Total reclamacions 2013= 291

Categories



Nivell de resolució



Mediació : apropar les dues parts per cercar una solució

Arbitratge : resoldre extrajudicialment la controvèrsia

Denúncia: davant de conductes susceptibles d'infracció tipificada que pot comportar sanció

Queixa : posar en coneixement de l'administració uns fets sense demanar una rescabament propi

Altres dades significatives

1. La quantia mitjana de les reclamacions és de 1.629€, oscil·lant de 6€ a 3.040€.
2. La quantia mitjana abonada és de 191€, oscil·lant de 8€ a 2.541€.
3. Major nombre reclamacions per empenyorament d'objectes com joies, monedes, etc.
4. Consumidor molt més informat, amb un perfil més crític i inconformista.
5. Major resposta per part de les empreses i voluntat de procurar una solució.
6. Les principals queixes són:
 1. Deficient atenció rebuda principalment en el sector de la restauració, oci i comerços
 2. Errors dels automatismes en sistemes de pagament i recàrrega (compra entrades, abonaments transport)
7. La Paeria atén no només a la ciutadania de Lleida, sinó també qualsevol consumidor que compra a la ciutat (un 33% de no residents).



MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM 2013

