

MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM ANY 2016



Lleida



SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

2.483

Atencions a les
persones
consumidores

350

Sol·licituds
mediació i
arbitratge

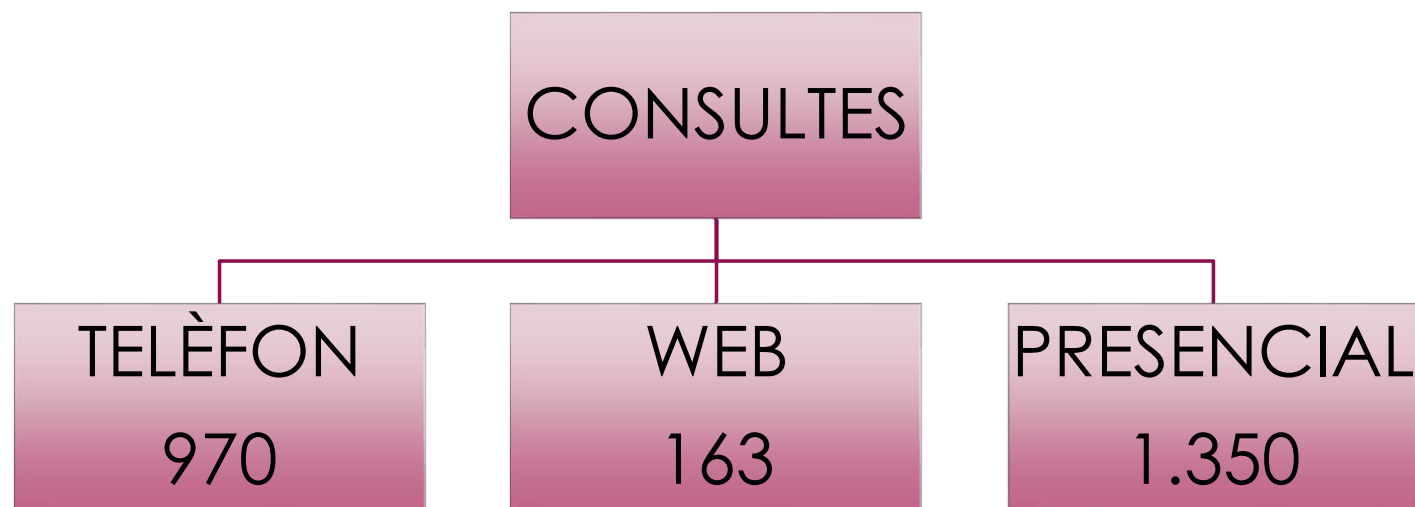
120

Casos oberts
per Pobresa
Energètica

5

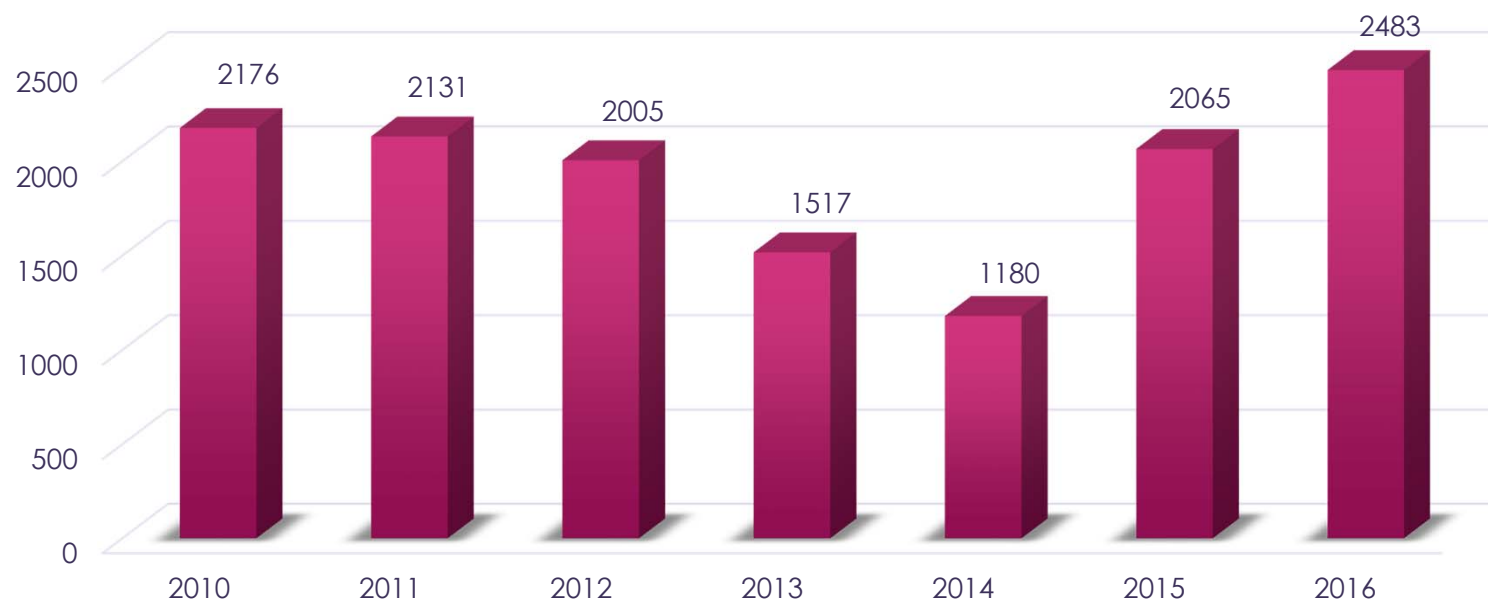
Casos
Mediació entre
particulars

SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

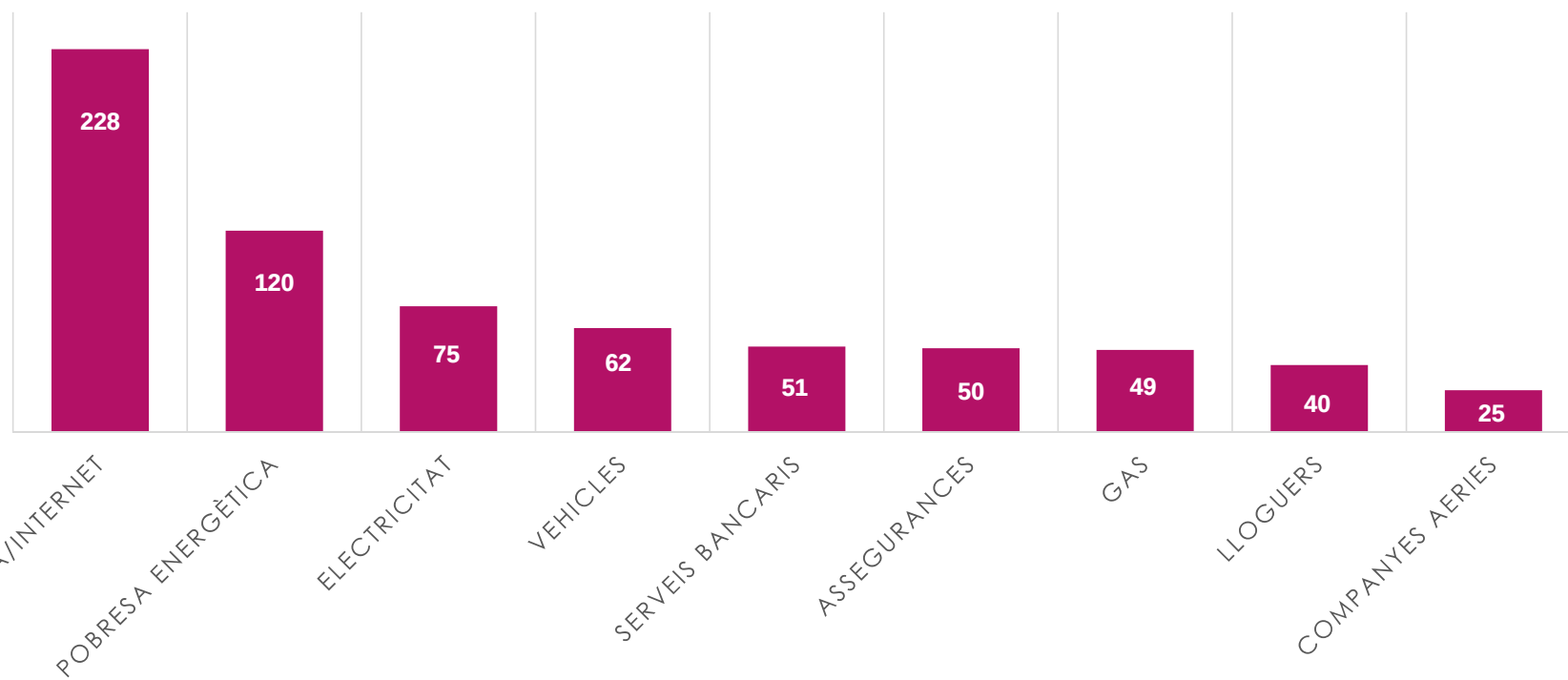


CONSULTES

EVOLUCIÓ DELS DARRERS 7 ANYS



CONSULTES 2016



MEDIACIONS I ARBITRATGES DE CONSUM

350

Sol·licituds
mediació i
arbitratge

40 %

Resultats
favorablement
per al
consumidor

20 %

Sense
conciliació ni
acceptació per
part empresa

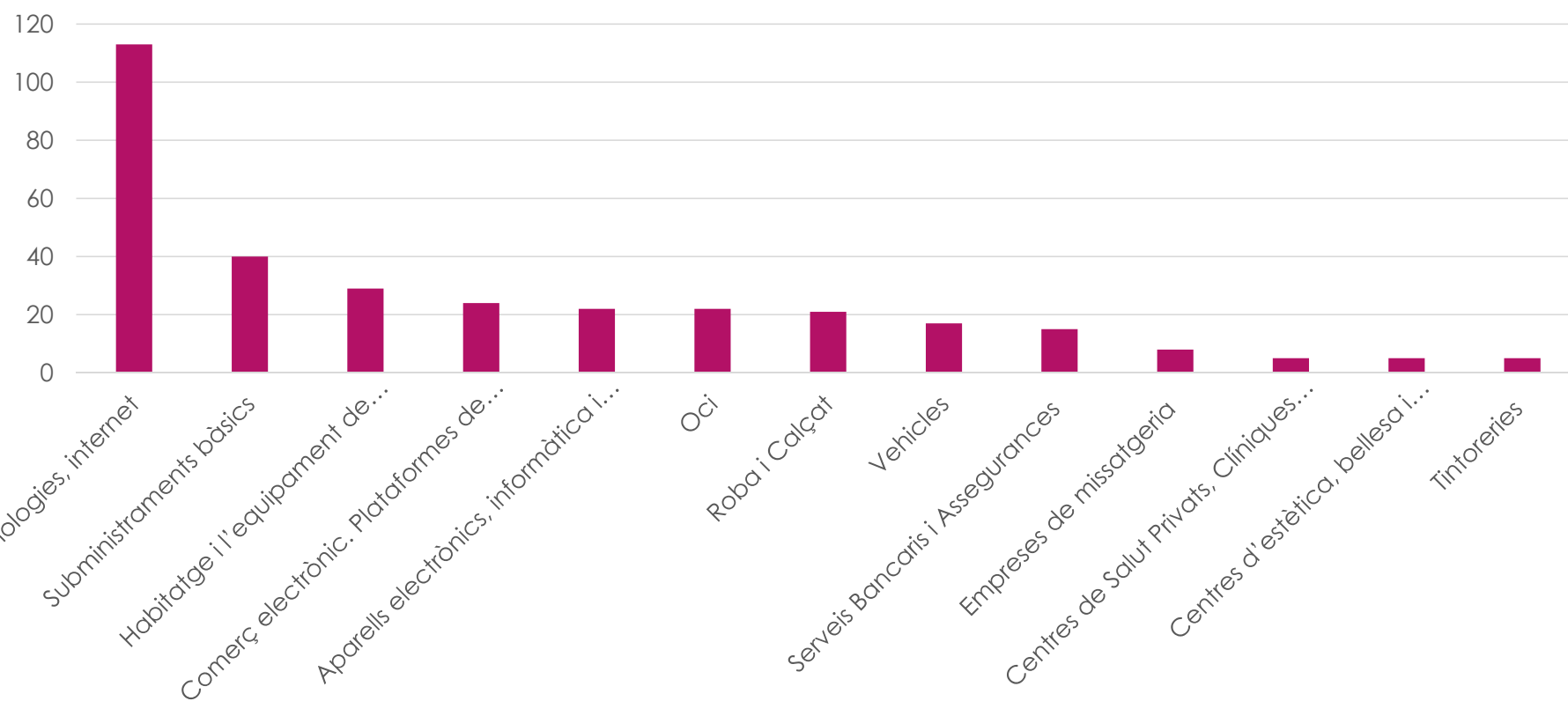
14 %

Manca de
resposta per part
de l'empresa

26 %

Pendents de
resolució

RECLAMACIONS



Telefonia, noves tecnologies, internet (113)

- ▶ Telefonia fixa i mòbil → 66

Disconformitat amb les factures, prestacions no contractades, ...

Es la tipologia de reclamació que es resol sovint més favorablement al consumidor.

- ▶ Aparells de telefonia → 28

Garanties, reparacions defectuoses, bateries i accessoris, ...

- ▶ Internet → 19

Deficient prestació del servei contractat, ADSL, fibra, ...

En el cas dels terminals i de la prestació d'internet, és més difícil la resolució favorable del cas.



Subministraments bàsics (40)

* Sense tenir en compte els casos de pobresa energètica.

- Les reclamacions són relatives a facturacions incorrectes, facturació de conceptes no contractats, i per manca de servei, les menys abundants.

□ Gas	→	23
□ Energia elèctrica	→	10
□ Aigua	→	7

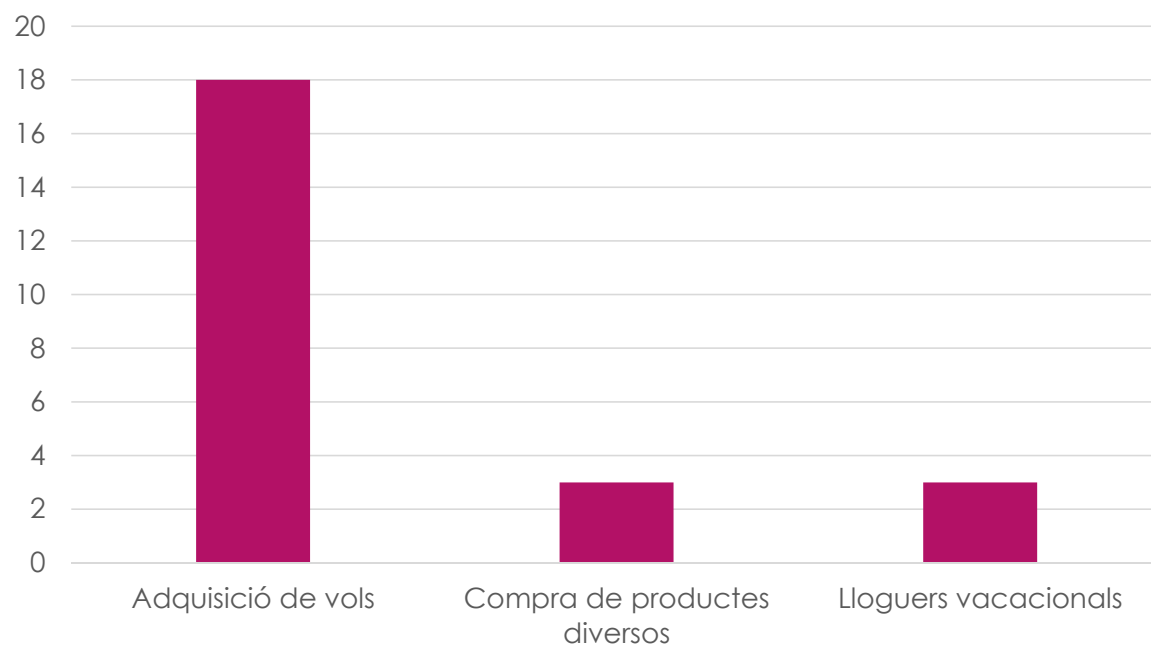


Habitatge i l'equipament de l'habitatge i la llar (29)

- ▶ Han descendit considerablement les reclamacions relatives a lloguer i compra de l'habitatge → 4
- ▶ Curiosament augmenten totes aquelles relatives a l'equipament de l'habitatge, la compra de mobles i les reparacions en la llar → 25



Comerç electrònic. Plataformes de compra online de productes (24)



Aparells electrònics, informàtica i electrodomèstics (22)

- ▶ La venda i la reparació dels aparells electrònics (*tablets*) i informàtics → 11
- ▶ La venda i la reparació dels electrodomèstics (nevera, TV,...) → 11

S'aprecia el desencís del comprador amb les característiques tècniques i/o prestacions de l'aparell adquirit

La reparació no és la solució òptima per al consumidor que opta a la substitució d'un aparell nou o devolució dels diners.

És una compra induïda en moltes ocasions per l'oferta en el preu.



Oci (22)

- ▶ Hosteleria, restauració → 9
- ▶ Parcs lúdics, cinema, concerts → 7
- ▶ Agències de viatges → 6

En el sector oci hi ha un repunt de queixes i reclamacions, especialment les vinculades a obsequis i regals.



Roba i Calçat (21)

- ▶ Les quanties de les reclamacions en aquests sectors de l'equipament de la persona oscil·len des dels 15,00 € fins als 300 €.
- ▶ El motiu principal es el canvi de productes o els defectes en la confecció tant de calçat com de roba que apareixen al poc temps del seu ús.



Vehicles (17)

- Reparacions de vehicles → 13

Els imports de les quanties reclamades augmenten i s'han presentat reclamacions de fins a 7.000 €.

- La resta de casos són relatius a lloguer de vehicles i/o a la compravenda de vehicles de segona mà.



Serveis Bancaris i Assegurances (15)

- ▶ Entitats bancaries → 9

Els motius principals són les comissions no pactades, per la deficient gestió de les targetes de crèdit amb càrrecs indeguts, ...

- ▶ Altres reclamacions ho són a causa de productes financers amb contractes d'adhesió vinculats a la compra d'algun producte.

- ▶ En l'àmbit de les assegurances la principal reclamació és la no cobertura del dany quan es produeix el sinistre o la no cobertura total de les despeses.



Empreses de missatgeria (8)

- L'increment del comerç electrònic comporta l'augment dels serveis per part de les empreses de missatgeria. Encara sembla una xifra insignificant però individualment té el seu pes. Els motius principals és la deficient prestació del servei, lliuraments de productes amb desperfectes, ...



Altres sectors destacables amb menor nombre de reclamacions

- ▶ Centres de Salut Privats, Clíriques Dentals,... → 5
- ▶ Centres d'estètica, bellesa i perruqueries → 5
- ▶ Tintoreries → 5



QUEIXES

2016 → 29 QUEIXES

Exemple per a l'establiment

Es pot recórrer al registre d'entitats

FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA/CUSTOMER COMPLAINT FORM

ATENCIÓN: Llegir les instruccions abans d'emplenar el full / **ATENCIÓN:** Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / **NOTE:** Please read the instructions before completing this form

1.- Identificació de l'establiment/ Identificación del establecimiento/ Main data of the establishment

Donar detall de les dades de l'establiment Give more detail Establecimiento detallado

Adreça/ Dirección: Població/ Población: Ciutat/ Ciudad:

Nom de l'empresa o soci/ Nombre de la empresa oación social/ Name of company or holder: Codi postal/ Código postal/ Postal code:

Telèfon/ Teléfono/ Phone: Adreça electrònica/ Dirección:

2.- Identificació de la persona consumidora/ Datos de la persona consumidora/ Name of person making the complaint

Donar detall de les dades de la persona consumidora Give more detail Nombre de la persona consumidora

Adreça/ Dirección: Població/ Población: Ciutat/ Ciudad:

País/ País/ Country: Telèfon/ Teléfono/ Phone: Adreça electrònica/ Dirección:

3.- Peta i circumstàncies de la denúncia/reclamació/ Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/ Details of complaint

4.- Petició de la persona consumidora/ Petición de la persona consumidora/ Desired solution

5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tickets, garantías, muestras, etc.) / Documents attached (bills, receipts, tickets, warranties, samples, etc.)

☐ ☐

6.- Observacions de l'establiment/ Observaciones del establecimiento/ Remarks by establishment

El consumidor o consumidoras si consume en el establecimiento The establishment if it is the consumer's establishment

* Els apartats 4 i 5 poden ser omesos per la persona consumidora preferentment, sempre abans d'enviar el full a l'organisme competent. / Los apartados 4 y 5 pueden ser omitidos preferentemente, siempre antes de enviar la hoja al organismo competente. / Sections 4 and 5 may be omitted by the consumer when this must be done before submitting the form to the competent authority.

Per assessorament sobre consum, trucar al 012 / Para asesoramiento sobre consumo, llame al 012 / For advice on consumer affairs, please call 012 (Consultation number: 0.33€; connection: 0.057€; Tarifa de per segons: 0.01€/min)

Establecimiento de llamada: 0.33€; conexión: 0.057€; Tarifa por segundos: 0.01€/min

Cost of call: 0.33 connection fee plus 0.057 per minute. Per-second billing, VAT included



OMIC

Oficina Municipal
d'Informació
al Consumidor



Junta Arbitral de
Consum de Lleida

- El principal motiu de les queixes és una atenció deficient del personal que atén als ciutadans.
- Les 29 queixes s'han posat en coneixement a les empreses de serveis o establiments per tal de que adoptin mesures de millora.

Lleida

MEDIACIÓ CIVIL

- ▶ Situacions controvertides entre particulars que requereixen d'una mediació per arribar a una solució. Queden fora de l'àmbit del consum; no hi ha una relació de consum. Ambdues parts són particulars.
- ▶ L'àrea de consum coneix majoritàriament d'aquelles que afecten a qüestions de comunitats de propietaris, habitatge, subministraments, ...
- ▶ Es voluntària per ambdues parts.
- ▶ El 2016 es van sol·licitar i practicar 5 mediacions civil, des de consum.
- ▶ La mediació és una institució amb grans virtuts per resoldre conflictes però encara molt desconeguda i requereix de professionals en mediació.



ARBITRATGE DE CONSUM

- ✓ 545 ESTABLIMENTS ADHERITS A LA JUNTA ARBITRAL DE LLEIDA
- ✓ CONVENI AMB ELS ENTITATS PATRONALS DEL COMERÇ ANY 2016 PER AL FOMENT DE L'ARBITRATGE DE CONSUM ENTRE ELS SEUS ASSOCIATS I EL TEIXIT EMPRESARIAL
- ✓ INCREMENT DELS ARBITRATGES UNIPERSONALS PER LA QUANTIA DE LA RECLAMACIÓ
- ✓ AUGMENTEN LES RESOLUCIONS AMB LAUDE CONCILIATORI



**Junta Arbitral de
Consum de Lleida**



EDUCACIÓ I FORMACIÓ EN EL CONSUM

- ▶ **A SOL·LICITUD D'ENTITATS DEL COMERÇ, DE CENTRES EDUCATIUS, D'ENTITATS DE CAIRE SOCIAL ES DUENT A TERME AL LLARG DE TOT L'ANY TALLERS, XERRADES I CONFERENCIES.**

- ▶ EDUCACIÓ FINANCERA → ESCOLA FEDAC, NOVEMBRE 2016
- ▶ DRETS I DEURES DE LES PERSONES CONSUMIDORES → CREU ROJA, NOVEMBRE 2016
- ▶ DRETS I DEURES EN LA TELEFONIA MÒBIL → CREU ROJA. ABRIL 2016
- ▶ PUBLICITAT I COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR → UNIVERSITAT DE LLEIDA. AULES DE GENT GRAN, MARÇ 2016
- ▶ CONTRACTACIÓ I FACTURACIÓ SUBMINISTRAMENTS → COL·LEGI AGENTS COMERCIALS
- ▶ TALLER ECONOMIA DOMESTICA → SERVEIS SOCIALS MARIOLA



POBRESA ENERGÈTICA



1. Si heu rebut un avis d'impagament d'una factura de subministrament de llum, gas o aigua, acudiu als serveis d'atenció primària de l'Ajuntament de Lleida que trobareu al vostre barri per saber si us trobeu en situació de risc d'exclusió social.



2. Des dels serveis socials es farà la valoració de la situació econòmica familiar i sabreu si us podeu acollir a les mesures contra la POBRESA ENERGÈTICA que atorga la Llei 24/2015.

3. Tingueu molt present que en l'avis d'impagament les empreses subministradores de llum, gas o aigua us han d'informar sobre els vostres drets en relació amb les situacions de pobresa energètica.



4. Si esteu en situació de vulnerabilitat econòmica, els serveis socials informaran l'empresa subministradora de la vostra situació i els advertiran que no es pot procedir a la suspensió del servei.

5. Si, tot i així, l'empresa subministradora procedeix al tall indegut del subministrament, la Paeria de Lleida requerirà a l'empresa el restabliment immediat.



6. En relació amb els deutes que es puguin generar amb les companyies, les administracions públiques treballen amb mecanismes de solució d'acord amb el que preveu la Llei.



7. L'Ajuntament de Lleida posa a la vostra disposició un telèfon gratuït d'informació:

900 844 253

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 18 h.

POBRESA ENERGÈTICA

- ▶ **S'HA INTERINGUT EN 165 CASOS DERIVATS DELS SERVEIS SOCIALS DE LA PAERIA DES DE FINAL DEL 2015.**
- ▶ **INTERVENCIÓ DE CONSUM DIRECTAMENT AMB LES COMPANYIES**
 - ▶ 32 CASOS PER RESTABLIR SUBMINISTRAMENT SUSPÈS INDEGUDAMENT
 - ▶ 86 CASOS PER EVITAR EL TALL DE SUBMINISTRAMENTS
- ▶ **DERIVATS 69 A L'AGENCIA CATALANA DEL CONSUM PER INICIAR DENUNCIA I/O SANCIÓ A LES COMPANYIES PER INCOMPLIMENT DE LA LLEI 24/2015 I DELS PROTOCOLS EN MATERIA DE POBRESA ENERGETICA.**
- ▶ **S'HAN DETECTAT RECLAMACIONS DE DEUTE PER PART D'EMPRESES DE GESTIÓ DE COBRAMENTS A FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT ECONOMICA.**
- ▶ **MÉS DEL 70% DELS CASOS ES TRACTA DE SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA ELECTRICA, I EL 30% ENTRE GAS I AIGUA.**
- ▶ **ES POSEN DE RELLEU SITUACIONS DE FRAU AMB CONNEXIONS INDEGUDES.**

CLÀUSULES SÒL

- ▶ **SENTÈNCIA TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTÍCIA DE LA UNIÓ EUROPEA 22 DESEMBRE 2016**
- ▶ **DES DE DESEMBRE 2016 A MARÇ 2017 → 77 CASOS**
- ▶ **ASSESORAMENT PER A EFECTUAR LES RECLAMACIONS DAVANT LES ENTITATS BANCARIES**
- ▶ **ES FACILITA LA INFORMACIÓ EN CADA CAS EN PARTICULAR**
- ▶ **COL.LABORACIÓ AMB L'ASSOCIACIÓ D'USUARIS DE BANCS, CAIXES I ASSEGURANCES (AICEC-ADICAE)**



Altres dades d'interès

- ▶ **PERFIL MÉS CRÍTIC, INCONFORMISTA I MÉS BEN INFORMAT DE LES PERSONES CONSUMIDORES.**
- ▶ **NOUS CONSUMIDORS MÉS JOVES AMB ACCÈS FÀCIL I RÀPID A L'ADQUISICIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS ONLINE.**
- ▶ **CONFLICTES DE CONSUM QUE AFECTEN A PLURALITAT DE CIUTADANS, COM SÓN ELS PRESTECES HIPOTECARIS AMB CLAÚSULES SÒL.**
- ▶ **RECLAMACIONS DE MAJOR COMPLEXITAT:**
 - ▶ **CANVI DE MENTALITAT D'UN CONSUMIDOR QUE NO TANT SOLS COMPRA, SINÓ QUE VEN ELS SEUS PROPIS PRODUCTES MERCÈS A LA TECNOLOGIA I A LES PLATAFORMES DIGITALS.**
 - ▶ **REGIM DE GARANTIES DE PRODUCTES QUAN AQUESTS HAN ESTAT VENUTS POSTERIORMENT PER CONSUMIDORS**
 - ▶ **COMPENSACIONS ECONÒMIQUES PER DANYS MORALS, PER RETARD EN ELS VOLS, ...**

MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM ANY 2016



Lleida

