

Memòria OMIC Any 2013.

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

L'any 2013, l'oficina Municipal d'informació al Consumidor (OMIC) ha realitzat **8.346** actuacions.

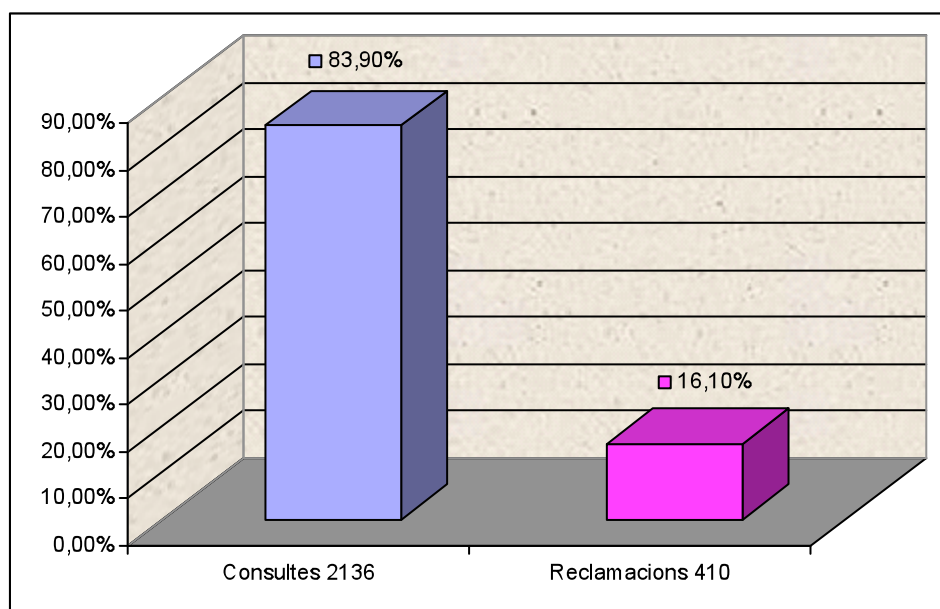
D'aquestes, **5.800** corresponen a l'**atenció telefònica**, és a dir, aquelles trucades que suposen una primera aproximació a l'OMIC i a les quals no s'aprofundeix en la problemàtica plantejada.

Les actuacions a fons, és a dir, aquelles que representen un estudi individualitzat i minuciosos de la problemàtica han estat de **2.546**, entre consultes i reclamacions:

Les **consultes** són aquelles de resposta immediata, informativa, orientadora, que es resolen al moment. Se n'han atès **2.136**

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 **410**

Consultes 2136	2136	83,90%
Reclamacions 410	410	16,10%
TOTAL	2546	100,00%

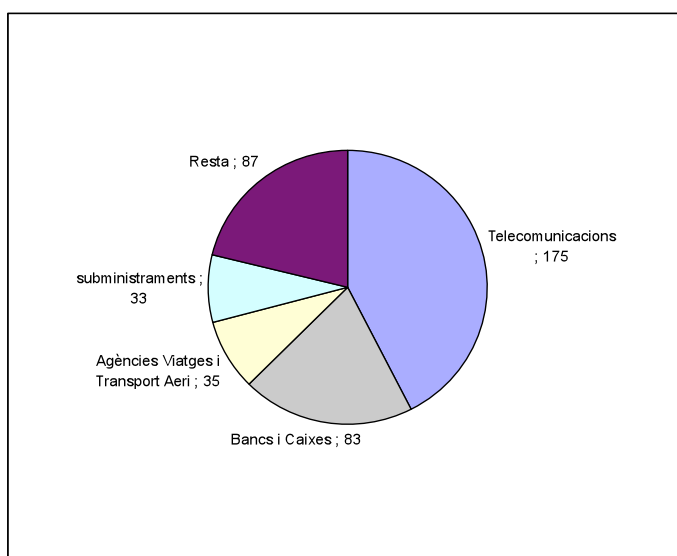


Consultes i reclamacions. ANY 2013.

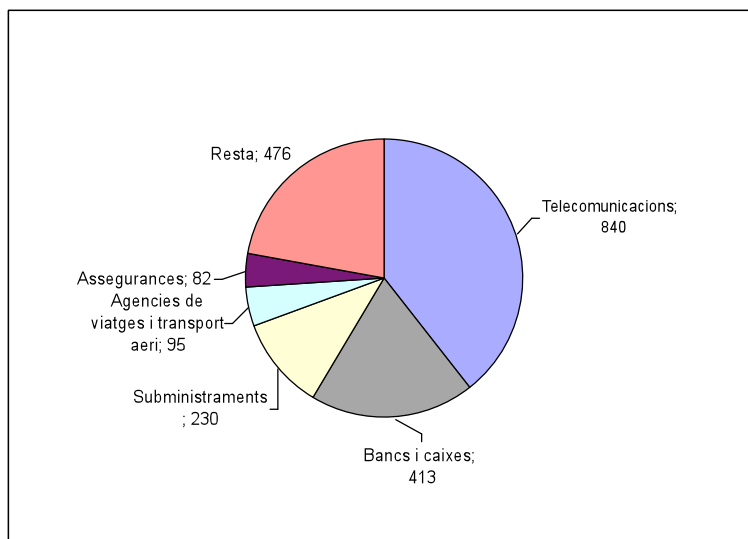
SECTOR	CONSULTES	RECLAMACIONS	TOTALS
TELEFONIA MOBIL	438	127	565
BANCS I CAIXES	413	83	496
TELEFONIA FIXA	256	48	304
ELECTRICITAT: SUMINISTR I INS	148	20	168
AGENCIES DE VIATGES	80	32	112
TELECOMUNICACIONS	110		110
ASSEGURANCES	82	4	86
GAS: SUBMINISTRE I INSTAL·LA	58	13	71
VEHICLES	55	10	65
ALTRES SECTORS	51	11	62
VENDES FORA ESTABLIMENT	55	6	61
HABITATGE LLOGUER	45	1	46
ELECTRODOMESTICS	43	2	45
INTERNET	36		36
AIGUA: SUBMINISTRAMENT/INSTAL·	24	3	27
MOBLES, DECORACIO, REGALS	23	4	27
SANITAT	19	2	21
HABITATGE COMUNITATS	19		19
GRANS SUPERFICIES	12	6	18
TRANSPORT AERI	15	3	18
REPARACIO ELECTRODOMESTICS	12	5	17
ART. CUIR PELL I CALÇATS	11	4	15
INFORMATICA	13	2	15
BARS	9	5	14
REPARACIO VEHICLES	12	2	14
ARTICLES TEXTILS	13	1	14
CORREUS I TELEGRAFS	10	3	13
HABITATGE COMPRAVENDA	10		10
ESCOLES PRIVADES ACADEMIES	9		9
ART. DE OPTICA FOTOGRAFIA MUSI	6	1	7
TRANSPORT PASSATGERS	5	3	8
DISCOS I SALES DE FESTA	6		6
NO ES COMPETENCIA OMIC	6		6
BRICOLATGE	4	2	6
COMERÇ	4	2	6
AUTOSCOLES	5		5
ESPECTACLES PUBLICS	4	1	5
LLOGUER DE VEHICLES	4	1	5
TRANSPORT MERCADERIES	4	1	5
BUGADERIES	3	2	5
REPARACIONS LLAR	4		4
TOTALS	2136	410	2546

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 175 reclamacions, la qual cosa suposa el 42,68% del total.

Els següents sectors que més reclamacions acumulen són els bancs i caixes, amb un augment considerable respecte d'altres anys, degut a la comercialització de participacions preferents i deute subordinat, amb un percentatge del 20,24%; els subministraments, les agències de viatges/transport aeri, però amb una distància considerable, doncs representen el 8,53 %, i el 8,05 % respectivament del total.



Aquests sectors pràcticament es mantenen si s'analitzen **les consultes**; les telecomunicacions també constitueixen el sector majoritari amb un total de 840 consultes que representen el 39,33 %, els altres sectors més consultats són; els bancs i caixes amb 413 i un percentatge del 19,33% del total; els subministraments (sobre tot electricitat i gas degut a la liberalització del sector) amb 230 i un 10,76 % del total; Agències de viatges i transport aeri amb 95 consultes i el 4,45% i Assegurances amb 82 consultes i un percentatge del 3,34%.



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 2013.

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%
2013	10	0,47%

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%
2013	413	19,33%

Canvi del tipus de consulta:

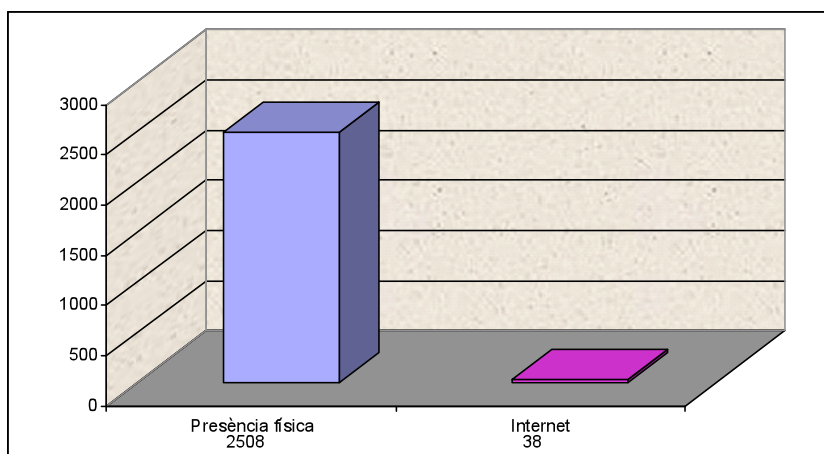
- Les consultes sobre entitats bancàries, durant 2005 i 2006, eren referides fonamentalment a constitució i/o subrogació d'hipoteques, tipus de referència de revisió, a més de les típiques sobre comissions bancàries i utilització fraudulenta de targetes de crèdit.
- A l'any 2007, comença a produir-se 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 i 2013 ha hagut un augment espectacular de les consultes/reclamacions del sector bancari, 2013 fonamentalment aquelles relatives a la contractació de productes financers complexos de participacions preferents i obligacions subordinades. a termini i perpètuas.

Ens han consultat clients de totes les entitats que han comercialitzat aquests productes però, des de l'OMIC, únicament s'han tramitat les sol·licituds d'arbitratge de Catalunya Banc, donat l'acord que aquesta entitat va assolir amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Des de novembre de 2012 fins el 13 de juny de 2013, que es va tancar el termini per acudir a la junta arbitral, s'han tramitat un total de 94 sol·licituds d'arbitratge, de les quals, la entitat bancària ens ha confirmat l'acceptació d'arbitratge de 32 sol·licituds, ha rebutjat 47, restant la resta en estudi.

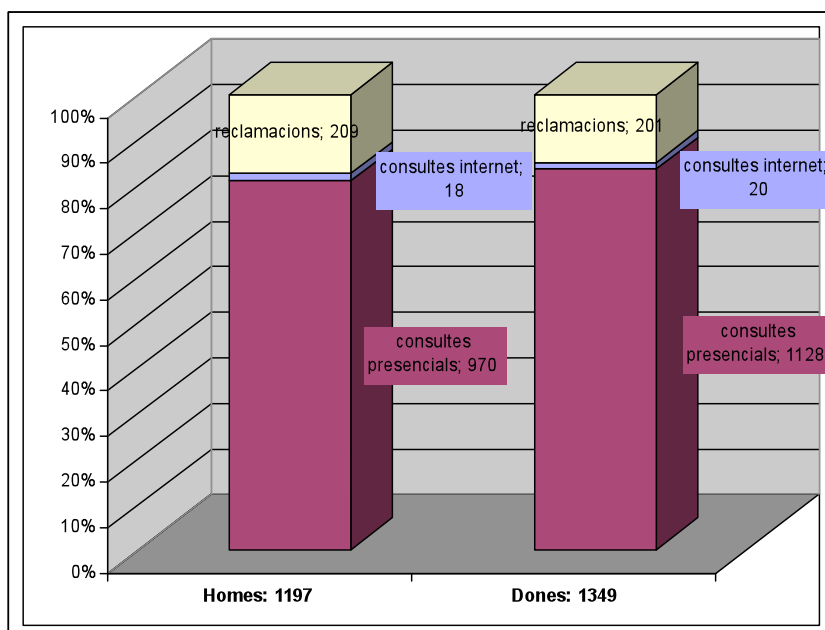
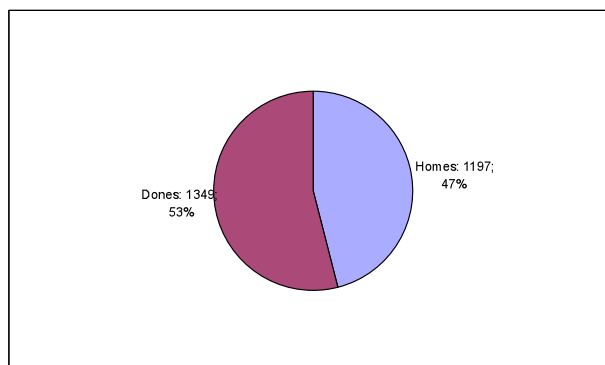
Les consultes i reclamacions han estat ateses de la següent manera:

Presència física	2508	98,51%
Internet	38	1,49%
TOTAL	2546	100,00%



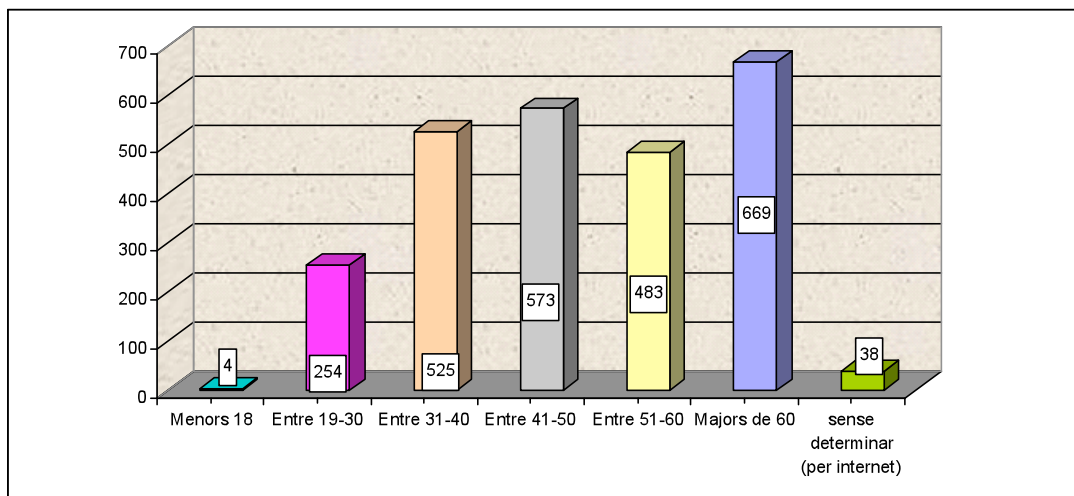
PERFIL DELS USUARIS

Usuaris per gènere:



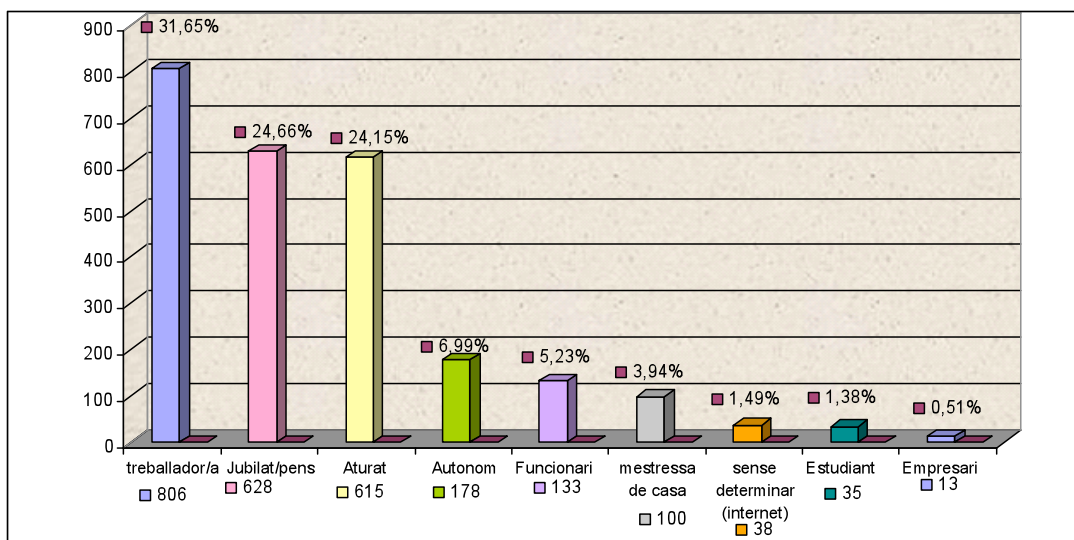
Per edat:

Menors 18	4	0,16%
Entre 19-30	254	9,98%
Entre 31-40	525	20,62%
Entre 41-50	573	22,50%
Entre 51-60	483	18,98%
Majors de 60	669	26,28%
sense determinar (per internet)	38	1,48%
TOTAL	2546	100,00%



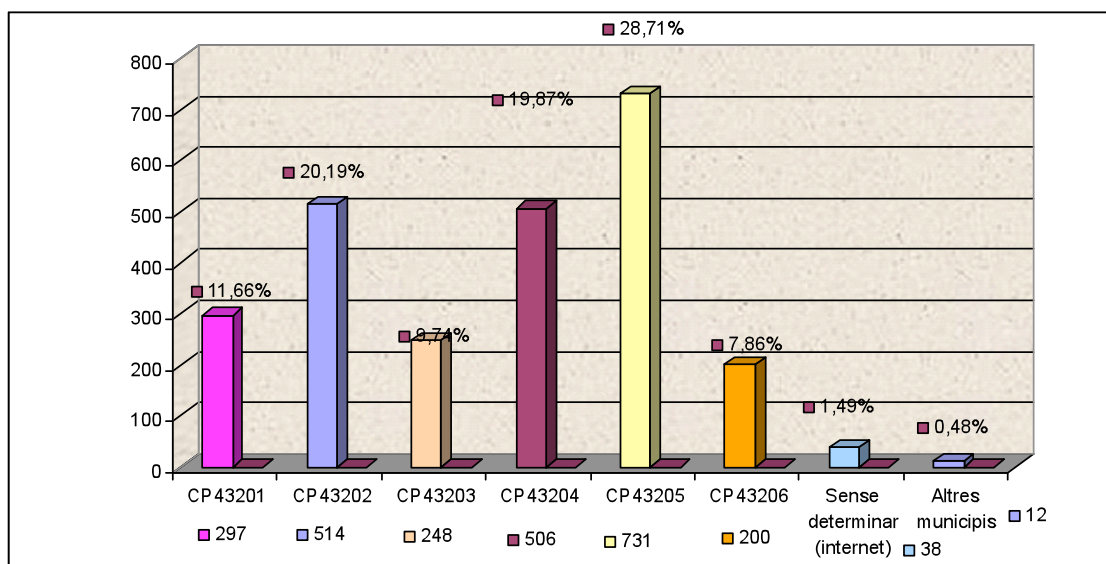
L' activitat dels consumidors que han consultat l'OMIC és la següent:

treballador/a	806	31,65%
Jubilat/pens	628	24,66%
Aturat	615	24,15%
Autonom	178	6,99%
Funcionari	133	5,23%
mestressa de casa	100	3,94%
sense determinar (internet)	38	1,49%
Estudiant	35	1,38%
Empresari	13	0,51%
TOTAL	2546	100,00%



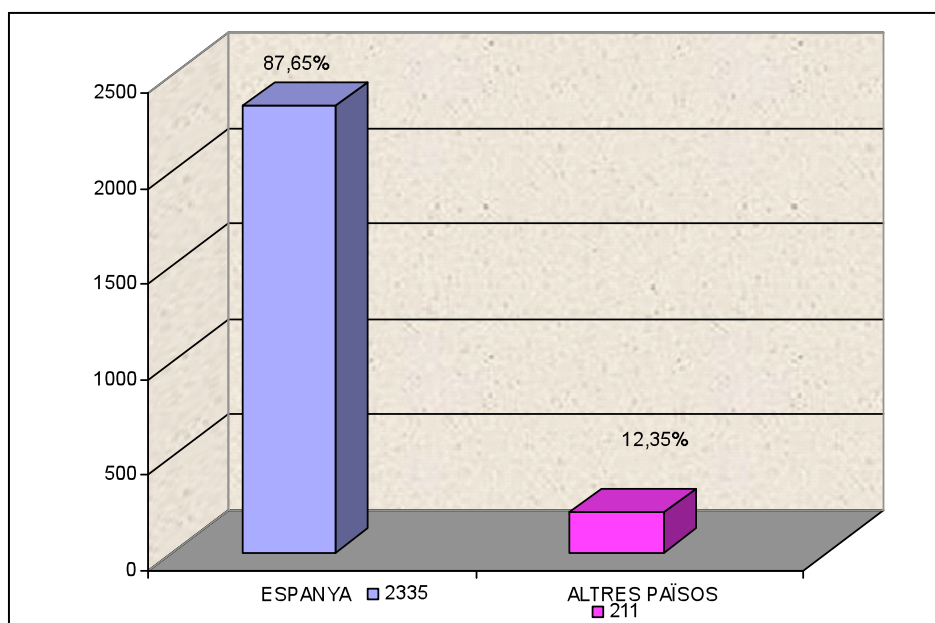
Llocs de residència, classificats pels còdics postals, i nacionalitat dels consumidors:

Còdics postals		%
CP43201	297	11,66%
CP43202	514	20,19%
CP43203	248	9,74%
CP43204	506	19,87%
CP43205	731	28,71%
CP43206	200	7,86%
Sense determinar (internet)	38	1,49%
Altres municipis	12	0,48%
TOTAL	2546	100,00%



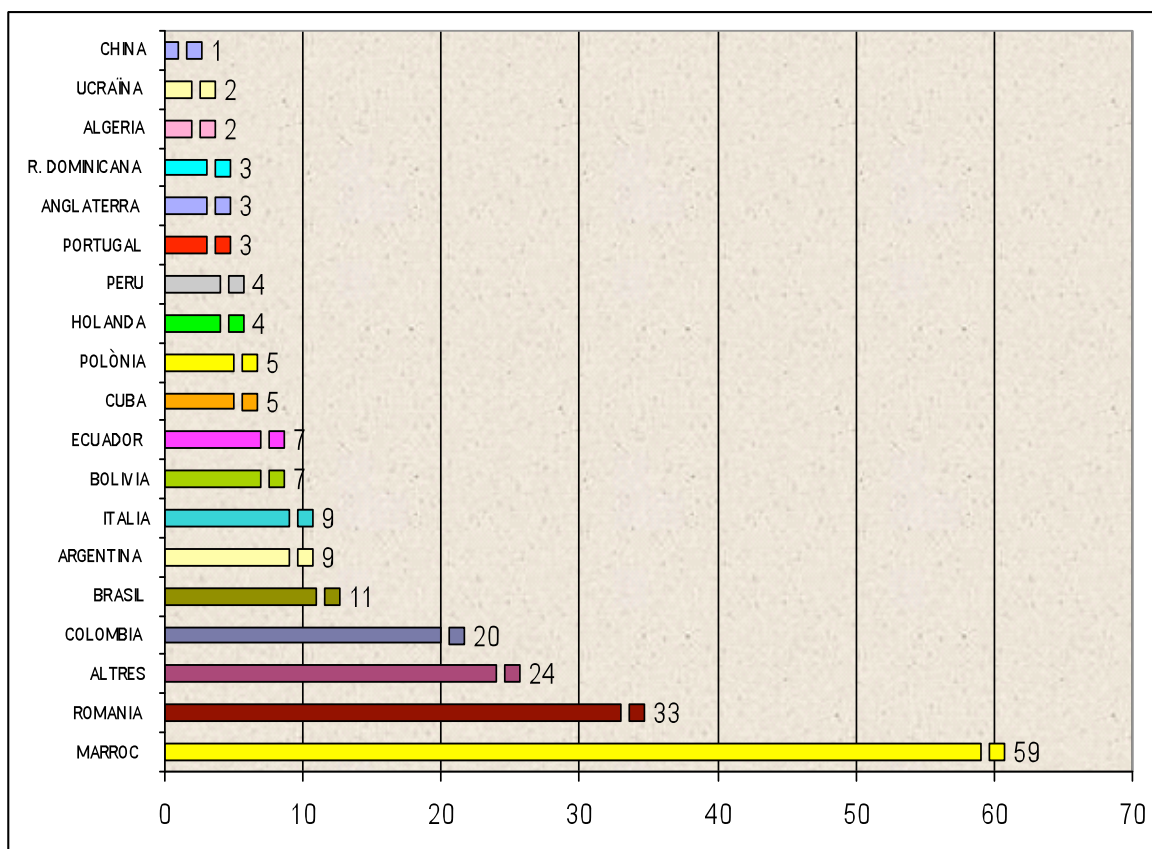
Nacionalitat

ESPANYA	2335	87,65%
ALTRES PAÏSOS	211	12,35%
TOTAL	2546	100%



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

MARROC	59
ROMANIA	33
ALTRES	24
COLOMBIA	20
BRASIL	11
ARGENTINA	9
ITALIA	9
BOLIVIA	7
ECUADOR	7
CUBA	5
POLÒNIA	5
HOLANDA	4
PERU	4
PORTUGAL	3
ANGLATERRA	3
R. DOMINICANA	3
ALGERIA	2
UCRAÏNA	2
CHINA	1
TOTAL	211



EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES I RECLAMACIONS ALS DARRERS 5 ANYS.

	any 2009	any 2010	any 2011	any 2012	any 2013
Consultes	1925	1940	2058	2034	2136
Reclamacions	359	450	360	314	410
TOTAL	2284	2390	2418	2348	2546

