

MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2023

OMIC

OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
DE CONSUM

ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

Expedients tramitats
per l'OMIC el 2023:

1.131

1.084 RECLAMACIONS

30 DENÚNCIES

17 QUEIXES

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER ANYS (1995-2023)



EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS PER MESOS 2023

Dels 1.131 expedients oberts durant aquest exercici, en data del 31 de desembre de 2023, se n'han arxivat 726, la qual cosa suposa un 64% del total d'expedients oberts.

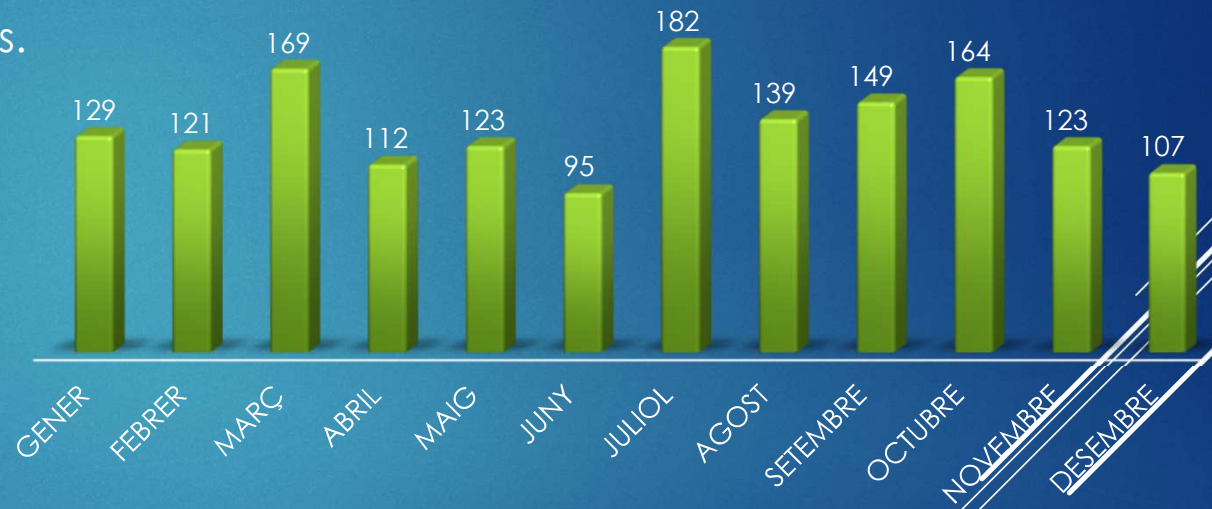
Els 405 restants estan en tràmit (36%).

D'aquests 726 expedients:

689 són reclamacions

25 són denúncies

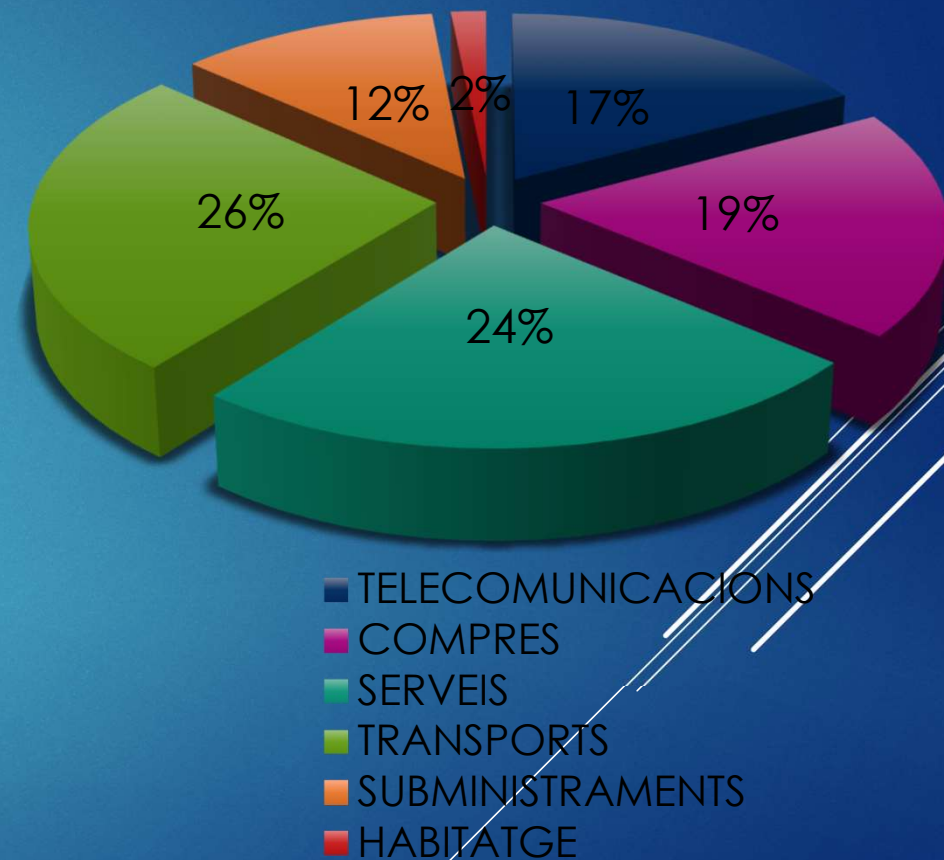
12 són queixes



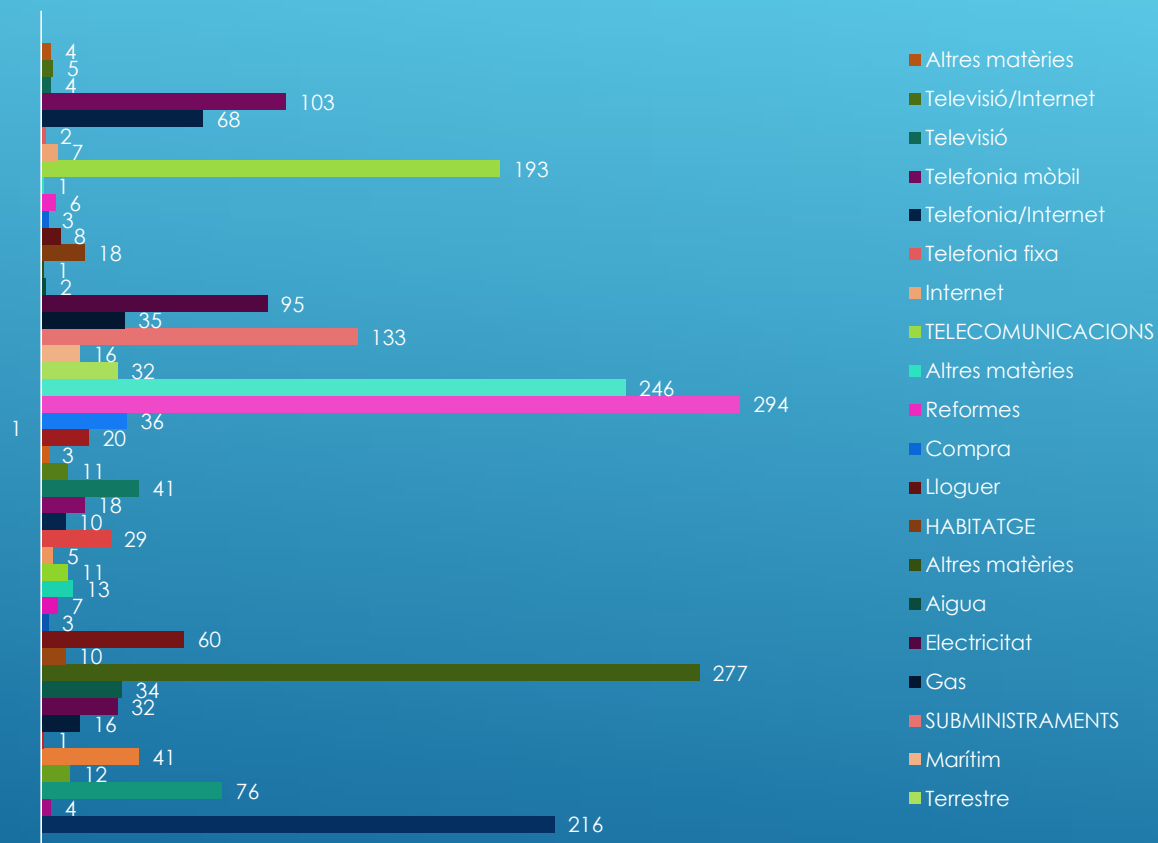
Els mesos amb més altes d'expedients han estat gener, febrer, maig i juny.

RECLAMACIONS PER SECTORS 2023

- ✓ El sector de transports és el que ha motivat més altes d'expedients (294), sobretot el transport aeri.
- ✓ El sector de serveis ha originat l'obertura de 277 expedients.
- ✓ El sector de compres ha ocasionat l'obertura de 216 expedients.
- ✓ El sector de telecomunicacions, amb prevalença de reclamacions sobre telefonia mòbil, ha motivat l'obertura de 193 expedients.
- ✓ El sector de subministraments, amb predomini de reclamacions per subministrament d'electricitat, ha suposat l'obertura de 133 expedients.
- ✓ El sector de l'habitatge ha ocasionat l'obertura de 18 expedients.

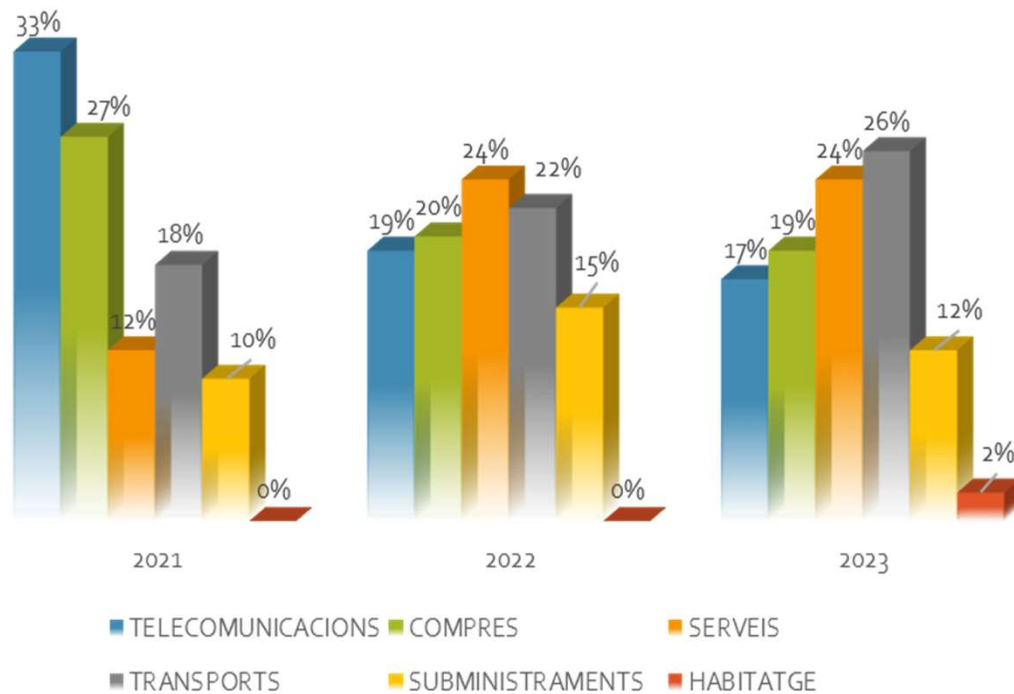


RECLAMACIONS PER SECTORS 2023



COMPRES	216	TRANSPORTS	294
Alimentació	4	Aeri	246
Altres matèries	76	Terrestre	32
Calçat i tèxtil	12	Marítim	16
Electrodomèstics	41	SUBMINISTRAMENTS	133
Juguetes	1	Gas	35
Mòbils	16	Electricitat	95
Mobles i decoració	32	Aigua	2
vehicles (compra)	34	Altres matèries	1
SERVEIS	277	HABITATGE	18
Allotjament turístic	10	Lloguer	8
Altres matèries	60	Compra	3
Assegurances	3	Reformes	6
Bancarís	7	Altres matèries	1
Bars i restaurants	13	TELECOMUNICACIONS	193
Centres d'estètica	11	Internet	7
Centres esportius	5	Telefonia fixa	2
Ensenyament no reglat	29	Telefonia/Internet	68
Oci, cultura, concerts	10	Telefonia mòbil	103
Serveis postals	18	Televisió	4
serveis d'assistència tècnica	41	Televisió/Internet	5
Serveis sanitaris	11	Altres matèries	4
Tintoreríes	3	TOTAL	1.131
Vehicles (reparació)	20		
Viatges combinats	36		

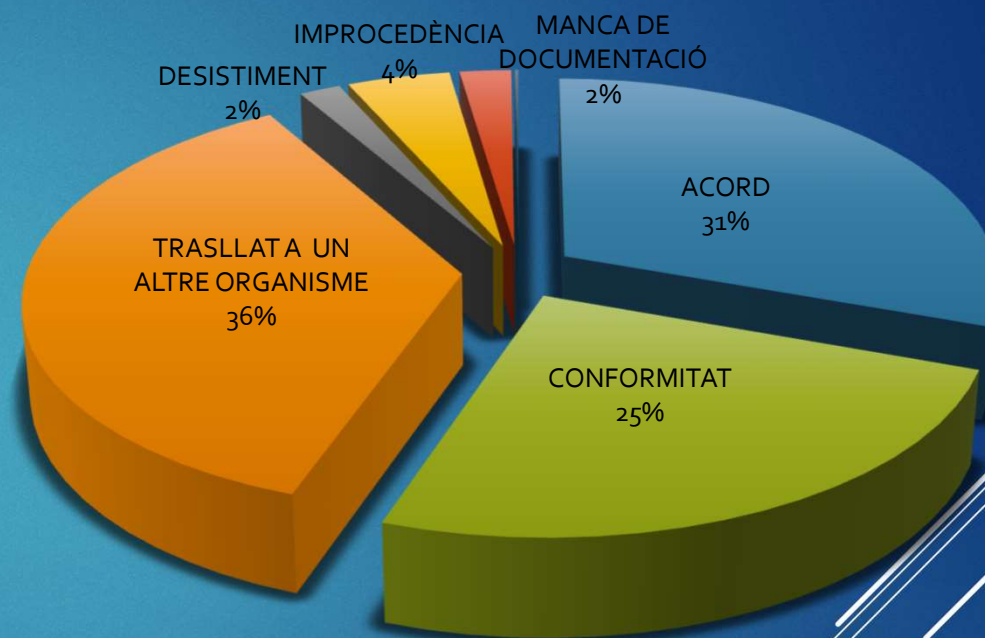
COMPARATIVA PER SECTORS ANYS 2021-2023



RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

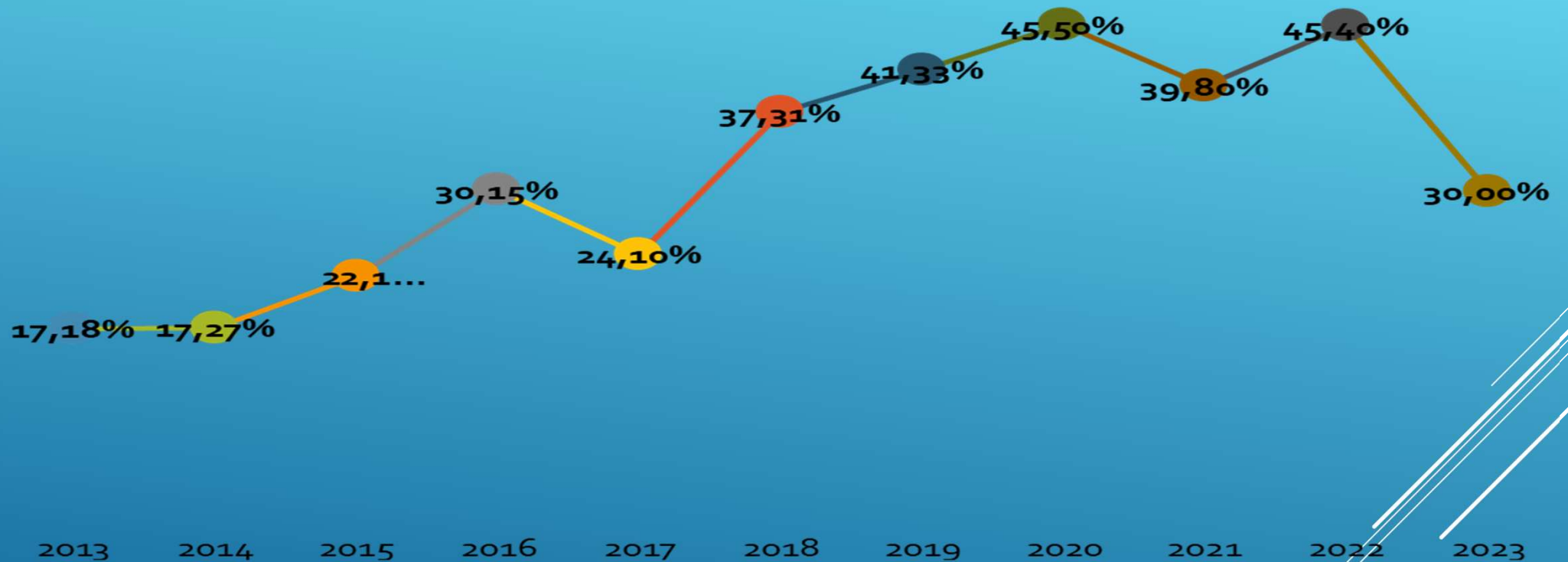
Dels 1.131 expedients oberts, 689 corresponen a reclamacions resoltes. De les reclamacions resoltes:

- ▶ 210 s'han resolt per acord entre reclamant i empresa
- ▶ 171 s'han resolt per conformitat del reclamant amb la proposta de l'empresa
- ▶ 30 s'han resolt per improcedència
- ▶ 250 s'han traslladat a un altre organisme
- ▶ 12 s'han arxivat per desistiment
- ▶ 15 s'han arxivat per manca de documentació
- ▶ 1 s'ha arxivat en no localitzar l'empresa



- ACORD
- CONFORMITAT
- TRASLLAT A UN ALTRE ORGANISME
- DESISTIMENT
- IMPROCEDÈNCIA
- MANCA DE DOCUMENTACIÓ

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS RESOLTS PER ACORD 2013-2023



TRASLLAT A ALTRES ORGANISMES

Dels 25 expedients oberts per denúncies que s'han arxivat en data del 31 de desembre de 2023, **14** s'han traslladat a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum; **4** al Departament de Turisme del Consell de Mallorca, i els **12** restants s'han traslladat a altres organismes.

Respecte dels **689 expedients arxivats** que s'han iniciat mitjançant una reclamació, i un cop finalitzada la mediació sense acord entre ambdues parts o sense conformitat de la persona consumidora amb la resposta de l'empresa, **250 s'han traslladat a un altre organisme:**

- **137** a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum
- **36** a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA)
- **23** a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions
- **15** a la Direcció General d'Economia Circular i Canvi Climàtic
- **10** al Departament de Turisme del Consell Insular
- **8** a la Junta Arbitral de Consum
- **5** a la Junta Arbitral de Transports de Mallorca
- **16** a altres organismes: col·legis professionals, Servei de Consultes i Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, Agència Espanyola de Protecció de Dades, Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, Centre Europeu del Consumidor, juntes arbitral de Transport i òrgans de turisme competents d'altres comunitats autònomes, entre d'altres.

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS TRAMITATS DE MANERA TELEMÀTICA

Percentatge d'expedients iniciats de manera telemàtica l'any 2023:

36%



VISITES AL WEB 2017-2023





ESCOLA DE CONSUM

L'OMIC realitza activitats de sensibilització sobre el consum responsable dins el context dels compromisos adquirits amb la implantació de l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible, entre els quals trobam l'ODS 12 (producció i consum responsable).

- **ACTIVITATS ALS CENTRES EDUCATIUS**
- **ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE EL CONSUM RESPONSABLE**
- **COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS**

OFERTA D'ACTIVITATS DE FORMACIÓ I EDUCACIÓ

Compres per Internet

Consum responsable a les aules

Sabem què comprem?

Què em pos avui?

Com llegir les factures

Reclamacions de consum

El curs 2022/2023 s'han ofert 6 activitats sobre consum responsable. S'han realitzat un total de 53 tallers, amb la participació de 1.006 alumnes. D'aquestes activitats, 38 tallers s'han realitzat a 8 centres educatius del municipi de Palma, 6 a centres d'adults, i 9 tallers s'han impartit a 3 entitats socials: Càritas, Projecte socioeducatiu Naüm i Gira-sol.



EVOLUCIÓ DE LES ACTIVITATS DE CONSUM RESPONSABLE

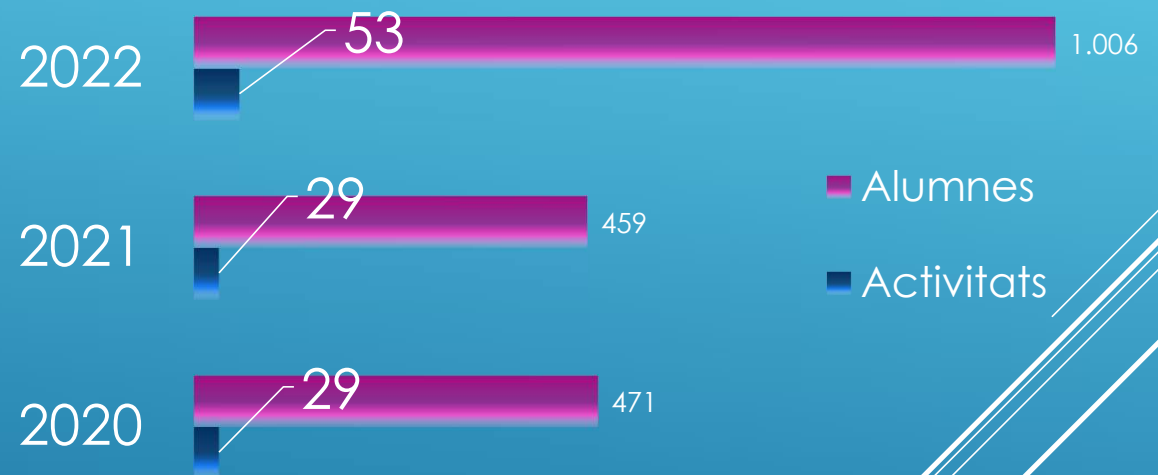
Els cursos 2020, 2021 i 2022 s'han impartit un total de 111 tallers a 1936 alumnes.



Hi han participat un total de 21 centres educatius i 7 entitats socials.



Els anys 2020 i 2021 la participació va ser similar. L'any 2022 s'observa un augment de reserves d'activitats (53) i de participants (1.006 alumnes).



ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE EL CONSUM RESPONSABLE 2023

Al llarg de 2023 des de l'OMIC s'han realitzat diferents campanyes a xarxes socials i al web per a sensibilitzar la ciutadania sobre el consum responsable.

Rebaixes

Black Friday

Nadal

Tornada a l'escola

Dia Mundial dels Drets de les Persones
Consumidores





ABANS DE COMPRAR



PLANIFICA



COMPRA RESPONSABLE



GUARDA EL TIQUET



Ajuntament de Palma OMIC

Aquest Nadal, consum responsable

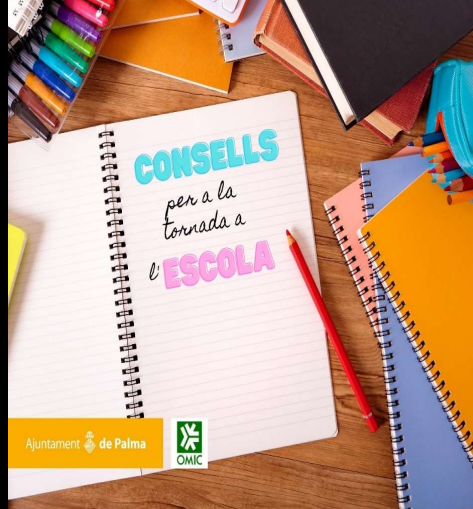


Ajuntament de Palma OMIC

En rebaixes, pensa en el planeta

- ✓ Planificau les vostres compres per a evitar que siguin impulsives
- ✓ Triau productes respectuosos amb el medi ambient i les persones
- ✓ Evitau comprar productes d'un sol ús
- ✓ Comprau preferentment a comerços de proximitat i de comerç just
- ✓ Guardau els tiquets de compra i parau esment a les condicions de devolució

Ajuntament de Palma pensam · cuidam · milloram OMIC



CONSELLS per a la tornada a l'ESCOLA

Ajuntament de Palma OMIC

COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS

▶ JORNADES SOBRE CONSUM RESPONSABLE A ENTITATS SOCIALS

▶ El curs 2022/2023 s'han realitzat diferents activitats sobre consum responsable a Càritas, l'Associació Gira-sol i el Projecte socioeducatiu Naüm.

▶ RELACIONS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

▶ L'OMIC participa al Consell de Consum i col·labora amb la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum del Govern de les Illes Balears per a la preparació i la difusió d'actes informatius adreçats a la ciutadania.



PLAÇA DE L'OLIVAR, 4,
BAIXOS, 07002 PALMA (ILLES
BALEARS)



TEL. 971 724650 / 971 712748



OMIC@PALMA.CAT



[HTTP://OMIC.PALMA.CAT](http://OMIC.PALMA.CAT)