

# MEMÒRIA DE CONSUM 2020



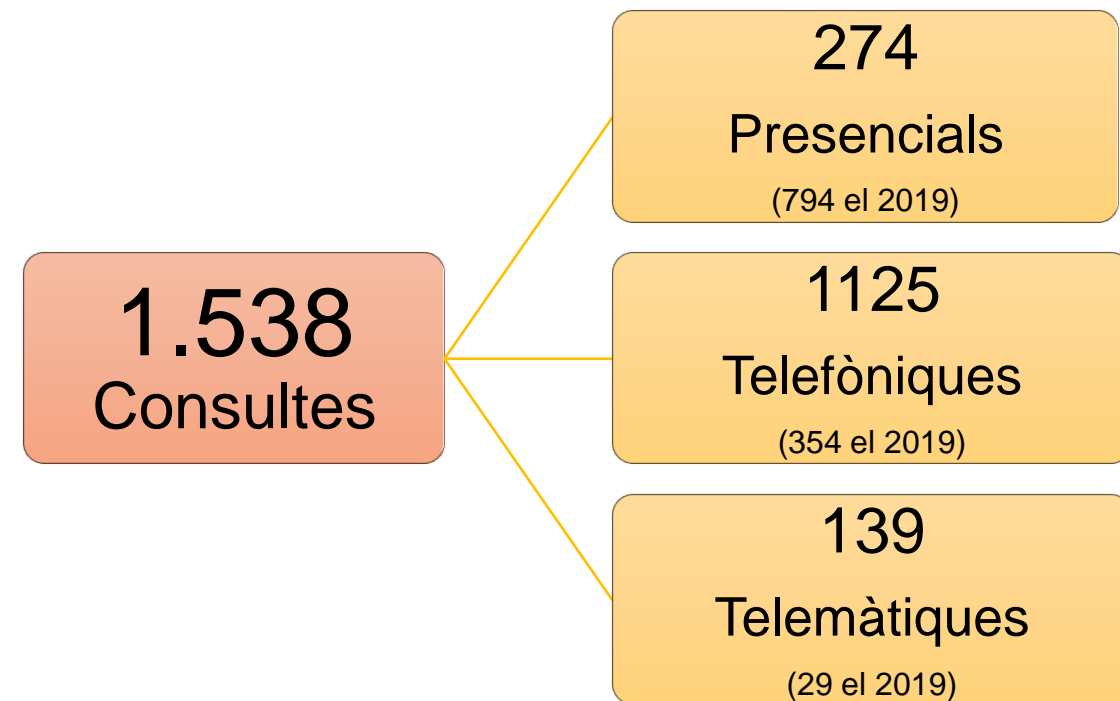
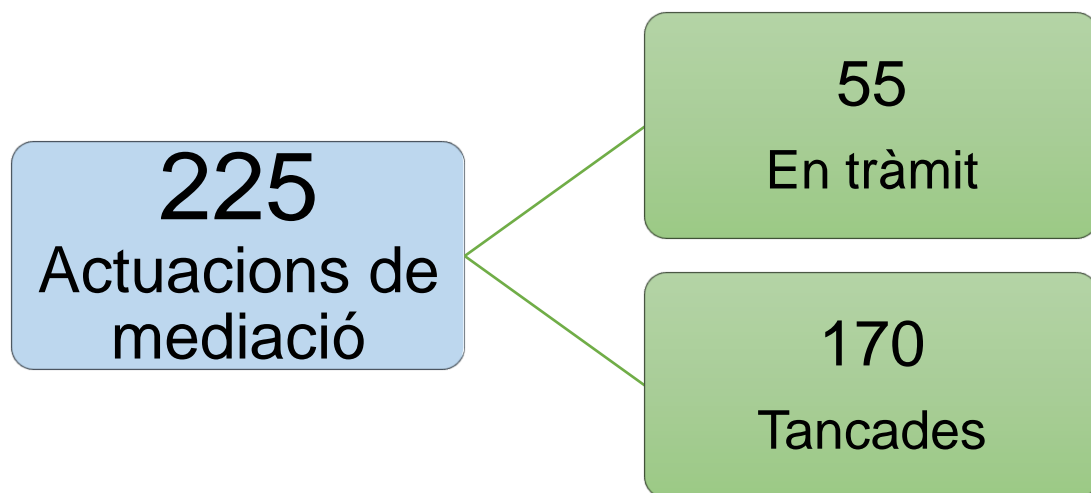
Junta Arbitral de  
Consum de Lleida



OMIC

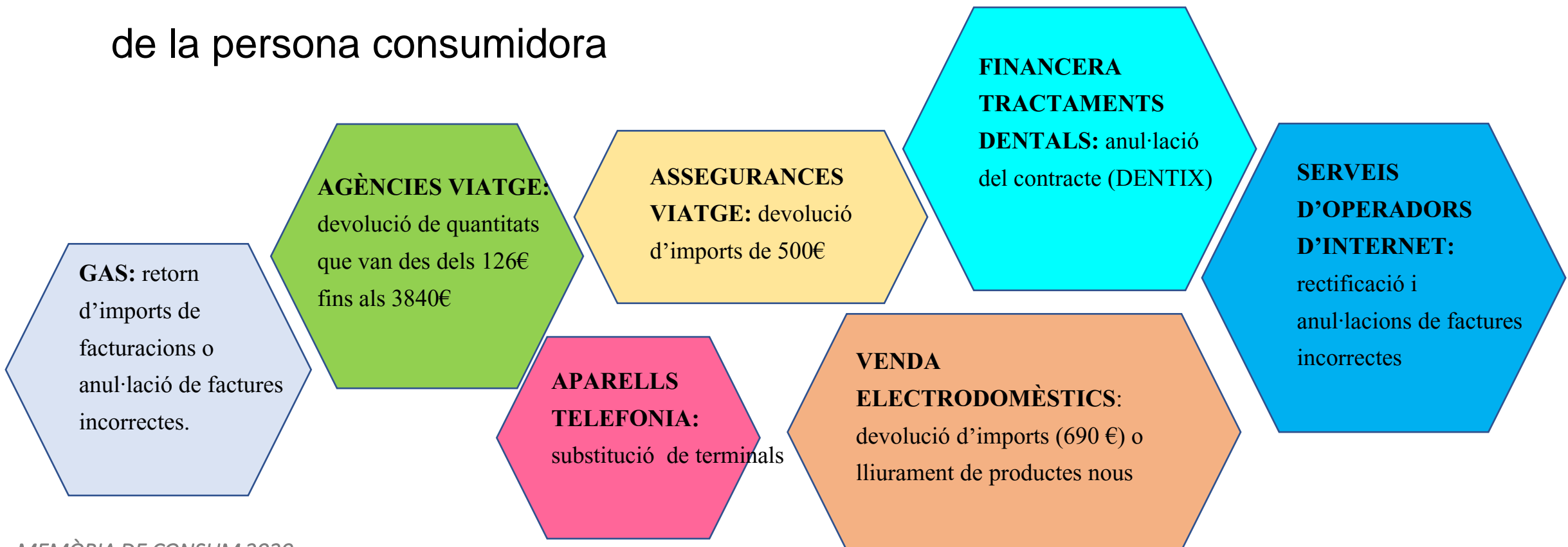
Oficina Municipal  
d'Informació  
al Consumidor

## ACTUACIONS DE MEDIACIÓ I CONSULTES

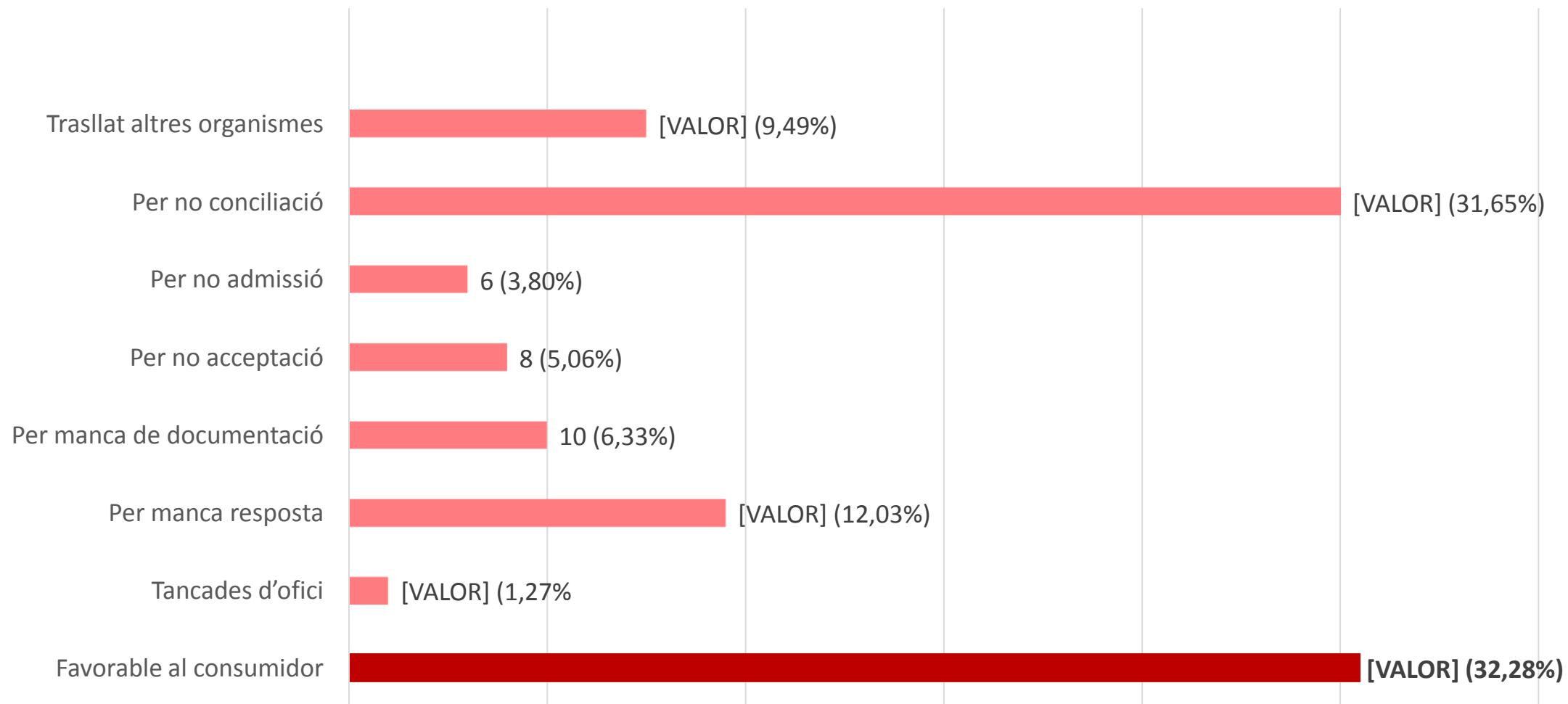


## RESULTAT DE LES ACTUACIONS DE MEDIACIÓ

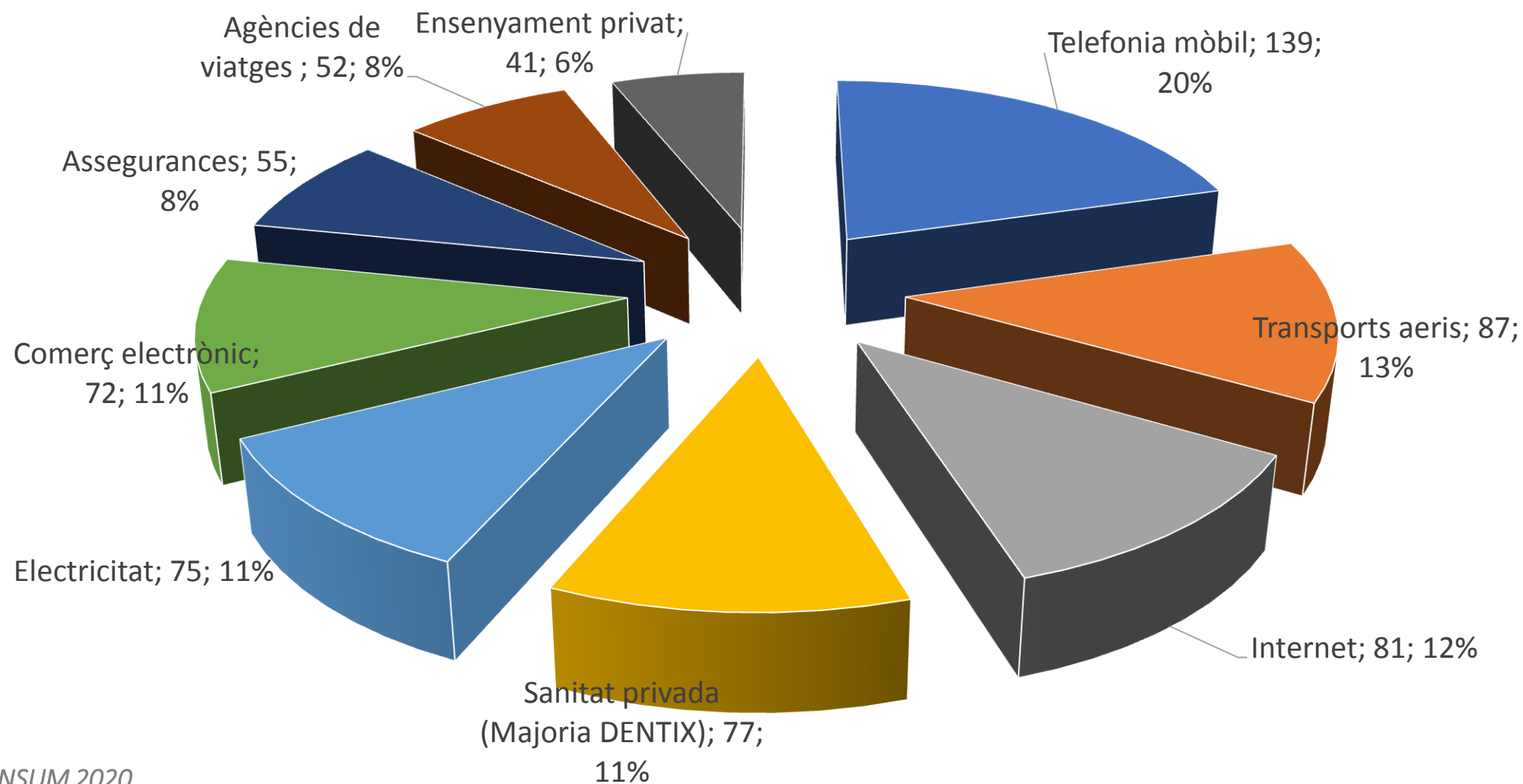
✓ 51 d'aquestes actuacions han generat una mediació que s'ha resolt a favor de la persona consumidora



## RESULTAT DE LES ACTUACIONS DE MEDIACIÓ



## SECTORS D'ACTIVITAT ECONÒMICA QUE REBEN MÉS CONSULTES



## SECTORS D'ACTIVITAT ECONÒMICA QUE REBEN MÉS CONSULTES

✓ Increment notable del nombre de consultes dels àmbits:



Comerç electrònic  
**S'han quadruplicat!!**



Reserves de viatges, transport  
aeri i reserves hoteleres o  
d'allotjament.



Sanitat privada, com a  
conseqüència del tancament de  
les clíniques dentals Dentix (a  
Lleida n'hi havia una)

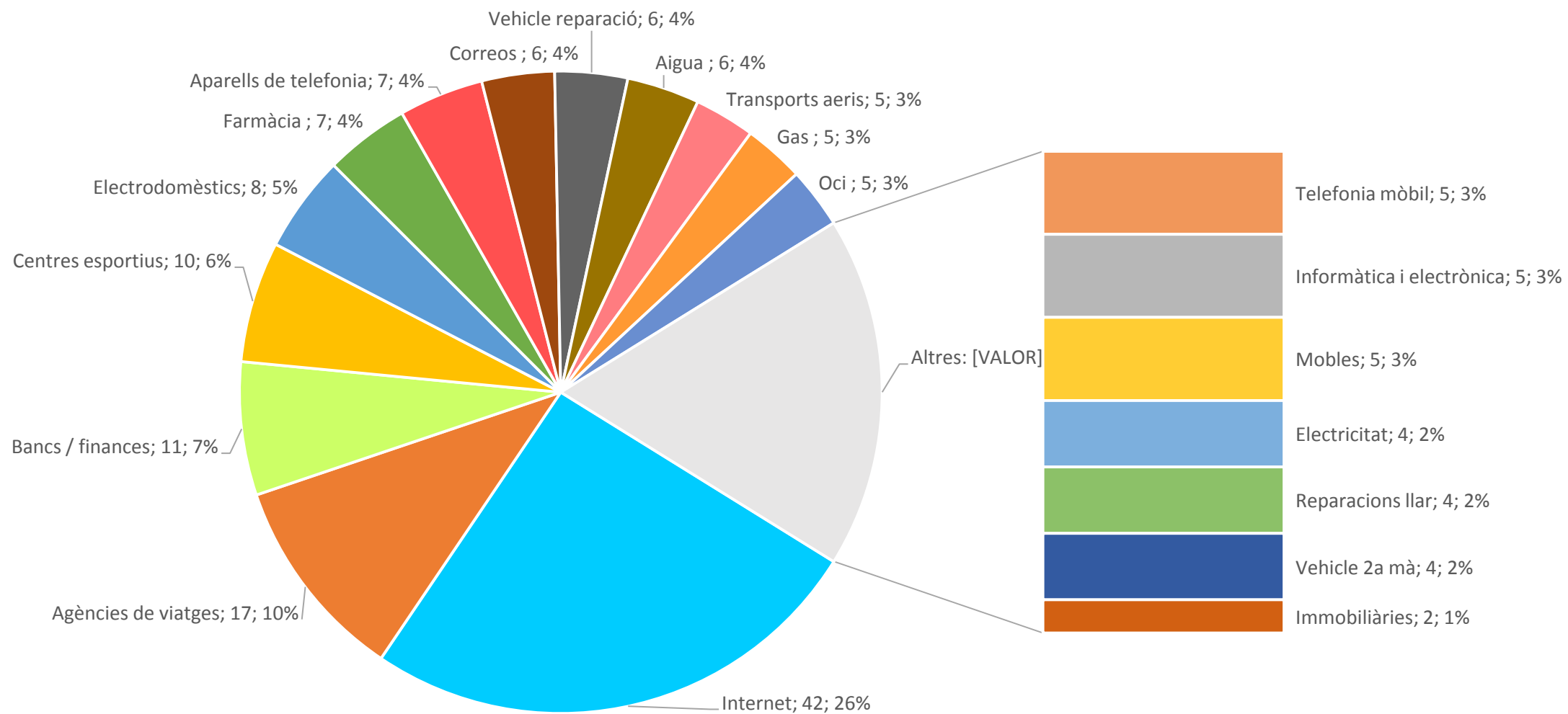


Telefonia mòbil

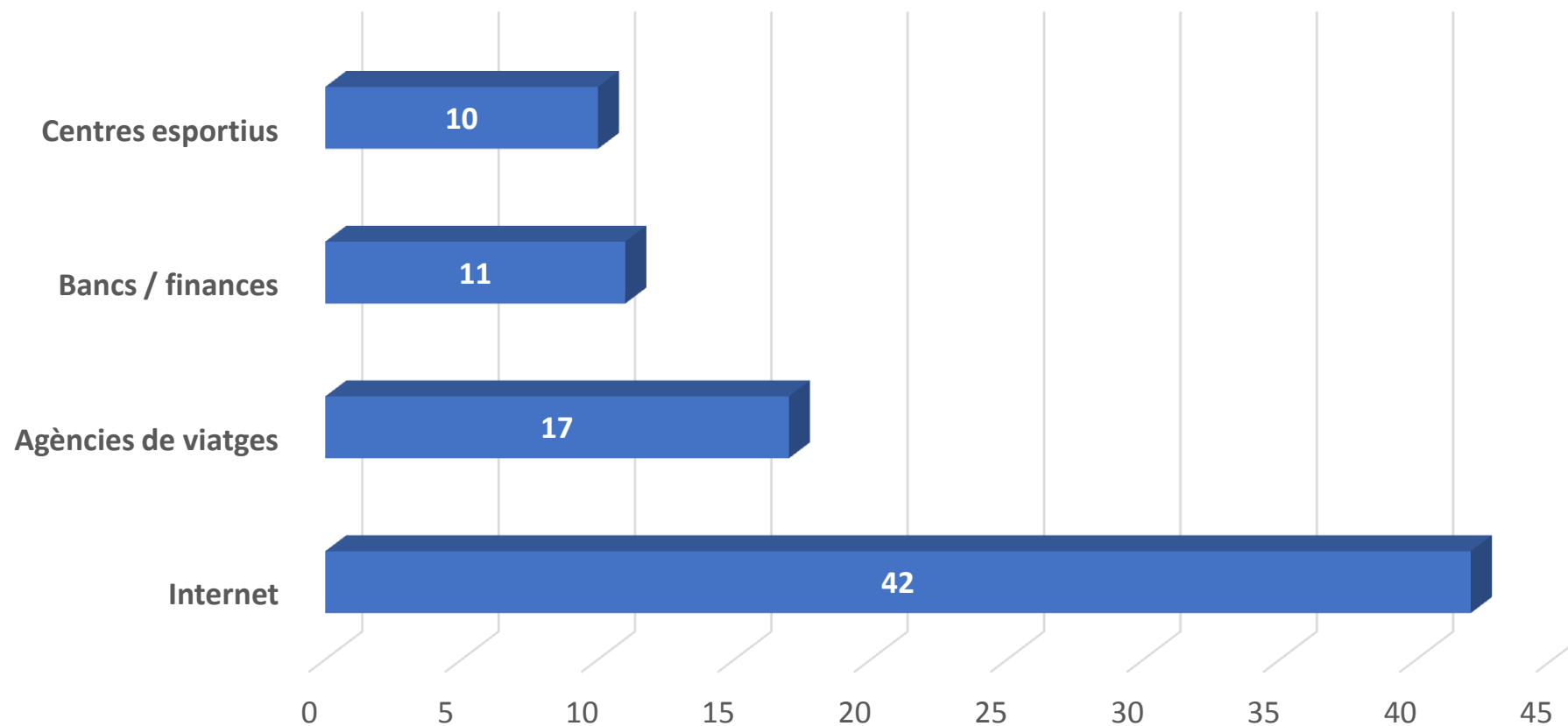


Connectivitat

## RECLAMACIONS PER SECTORS



## SECTORS AMB MÉS RECLAMACIONS





## CONCLUSIONS

### La pandèmia COVID posa de relleu el canvi d'hàbits i de conductes en les persones consumidores

- ✓ **En COMERÇ ELECTRÒNIC s'han quadruplicat les consultes respecte de l'any anterior.**
  - El confinament ha disparat les compres a través d'Internet.
  - Aquesta afluència al comerç electrònic ha comportat també un nombre elevat de consultes envers la prestació del servei, majoritàriament per terminis de lliurament i qualitat del producte comprat.
  - El canal de compra *e-commerce* ha obert les portes a adquirir els béns i serveis diferents i essencials, com ara alimentació, quotidià i equipament de la persona i de la llar.

## CONCLUSIONS

El confinament, les restriccions i els nous contextos viscuts han comportat que la tipologia de sectors que han estat objecte de reclamacions siguin, prioritàriament:

➤ **Serveis d'Internet**

- major demanda d'accés a la xarxa i connectivitat

➤ **Agències de viatges, transport aeri, les reserves hoteleres o d'allotjament**

- per les cancel·lacions de reserves realitzades abans de la pandèmia

➤ **Equipament de la llar i reparacions de la llar**

- pels canvis de tendència de consum de les famílies per compatibilitzar el confinament dels membres d'una unitat familiar amb les activitats de teletreball i seguiment escolar i universitaris, entre altres.

➤ **Entitats financeres (Dentix)**

➤ **Centres esportius i venda de material esportiu**

- És un altra de les tendències destacades del canvi d'hàbits de consum a les famílies.