



Serveis de Consum Lleida

Consultes. Mediació. Arbitratge
Memòria 2022

LA PAERIA

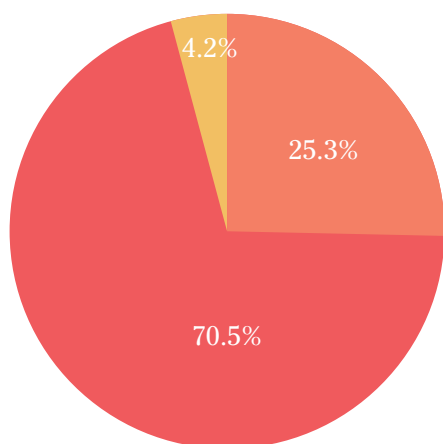


Ajuntament de Lleida

Consultes consumidors 2022

	Presencial	Telefònica	Telemàtica	Total
Tipologia	283	790	47	1.120

Tipologia de consultes



4.2% Telemàtica
25.3% Presencial
70.5% Telefònica

La via telefònica s'ha convertit en el primer canal de comunicació de la ciutadania amb els Serveis de Consum.

Consultes per sectors

Sectors	Consultes
Agències de viatges	21
Assegurances	47
Comerç electrònic	45
Ensenyament privat	24
Hostaleria	31
Mobiliari	48
Oci	45
Roba i calçat	21
Serveis bàsics	193
Serveis d'assistència tècnica o reparacions	37
Serveis de cura personal	31
Serveis financers	50
Serveis sanitaris	46
Serveis veterinaris	6
Telecomunicacions	145
Transports	57
Vehicles	87
Habitatge	75
Altres serveis*	111

*En 'altres serveis' s'inclouen els sectors que han rebut menys de 20 consultes durant el 2022

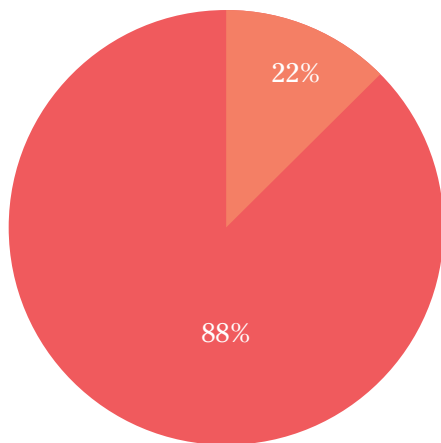
Evolució de les consultes rebudes sobre sectors bàsics (aigua, llum, gas i telefonia/Internet)

Sectors	2020	2021	2022
Aigua	47	23	32
Llum	35	75	105
Gas	57	62	77
Telefonia/Internet	339	219	125

Mediació i Arbitratge 2022

Tipus d'expedient	Nombre
Presentació de Queixa	14
Sol·licitud de Mediació i Arbitratge	355

Estat de les tramitacions



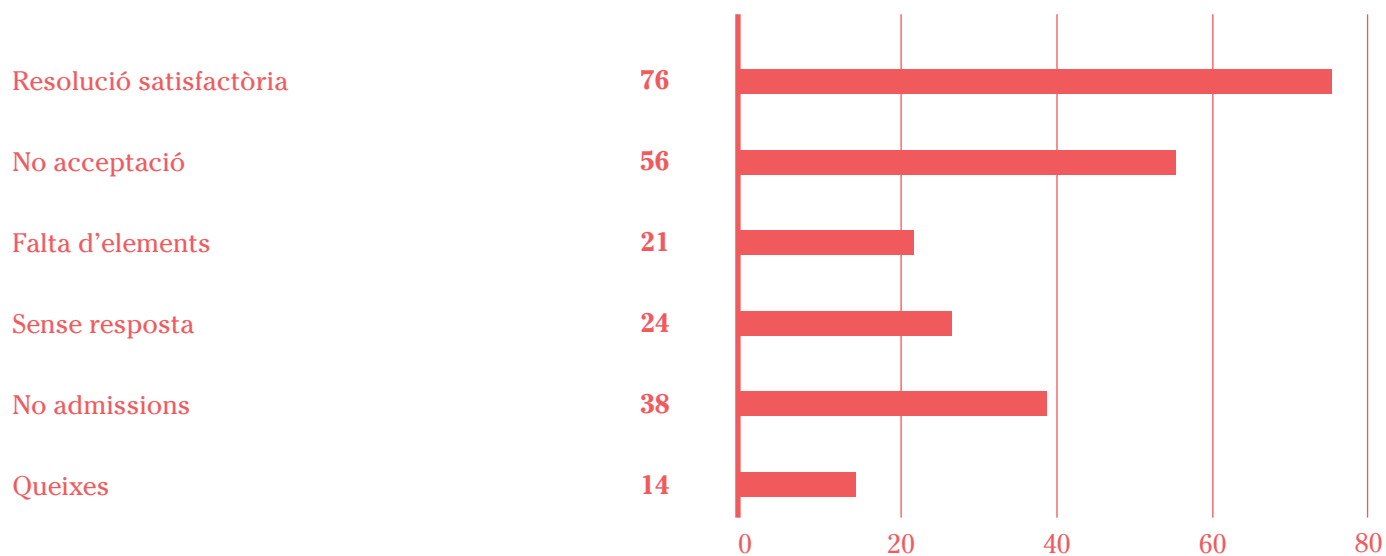
296 Expedients
88% Tramitats i tancats
22% En curs

Durant el 2022 s'han tramitat un total de 296 expedients (denúncia, queixa i sol·licituds de mediació i arbitratge).

D'aquests, el 88% han estat tramitats i tancats durant el mateix any.

Tipologia de les resolucions

Motiu del tancament	Nombre
Resolució satisfactòria pretensions del consumidor/a	76
No acceptació de pretensions del consumidor/a	56
Falta d'elements probatoris relació de consum	21
Sense resposta per part de les empreses	24
No admissió per manca de legitimitat o procedència	38
Queixes	14
Total	229



Relació per sectors de les mediacions i els arbitratges

Tipologia	Nombre
Agències immobiliàries	2
Aigua	9
Animals de companyia i veterinaris	3
Aparcaments / autorentats	4
Aparells de telefonia	17
Assegurances	12
Calçat	3
Centres d'estètica	8
Centres esportius	6
Comerç electrònic	4
Correos	3
Electricitat	30
Electrodomèstics	15
Gas	18
Hostaleria	9
Informàtica / electrònica	7

Tipologia	Nombre
Internet	30
Missatgeria	4
Mobles	25
Oci	10
Perruqueria	3
Restauració	5
Roba / confecció	7
Sanitat privada	9
Sectors bancaris	9
Telefonia	6
TV pagament	2
Tintoreria	3
Transports aeris	11
Vehicles mobilitat personal	4
Vehicles	25
Total	315

Sectors més reclamats



Relació d'expedients oberts a empreses subministradores de serveis bàsics

Sector serveis bàsics	Expedients oberts	Acord/ Conciliació	No Acord/ Conciliació	En tràmit	Altres
Telefonia/ Internet	36	15	5	12	4
Llum	30	6	5	15	4
Aigua	8	0	2	6	1
Gas	18	5	4	8	1

Evolució dels darrers tres anys en la reclamació contra empreses dels sectors bàsics (aigua, llum, gas i telefonia/Internet)

	2020	2021	2022
Total expedients	225	296	355
Serveis bàsics	62	102	93
%	0,28%	0,35%	0,39%

Destaquem

Telefonia i Internet

Els **motius principals** de disconformitat més freqüents que les persones consumidores manifesten són:

- Facturació (disconformitat amb l'import cobrat, no corresponent amb les condicions contractades)
- Portabilitat
- Penalització permanència
- Instal·lació (problemes de connexió, router)
- SAT (Servei d'assistència tècnica)
- Prestació de serveis (disconformitat amb el servei ofert per la companyia atès que no s'ajusta a la contractació realitzada)
- Baixa servei
- Devolució equip (problemes derivats de la devolució de l'equip de connexió d'Internet)

Serveis bàsics

La **majoria** de reclamacions es deuen, principalment, pels serveis contractats telefònicament.

La manca d'una contractació escrita ocasiona a la persona consumidora no conèixer les condicions dels serveis contractats i els drets i deures de les parts.

Oci

Finalitzada la pandèmia, s'ha pogut tornar a fer vida normal i gaudir de l'oci.

És per això que en aquest àmbit han sorgit més reclamacions en comparació amb l'any anterior.

Comerç electrònic

Un sector en alça.

S'observa un **creixement** en les consultes rebudes en relació amb aquest sector degut, principalment, a l'alça en les contractacions i comercialització de productes per les xarxes socials i webs.

La crisi per la pandèmia ha marcat notablement el creixement de comerç electrònic.

Durant el 2020 es van rebre 72 consultes, l'any 2021 van ser 84 i el passat 2022 han estat 45 consultes.

Dels imports mínims i màxims reclamats durant el 2022

Les pretensions econòmiques de les reclamacions són molt variables.

Durant l'any 2022, l'import total de les quantitats reclamades per les persones consumidores suma un total de 64.040,51€, essent la més petita de 3,46€ per una facturació incorrecta del consum de gas, i la més elevada de 12.000,00€ per una gestió irregular d'un banc online.

Fins al 31 de desembre, la quantitat total retornada a favor de les persones consumidores ha estat 7.452,00€, essent la més petita de 10,00€ i la més elevada de 982,00€.

Comparativa dels darrers anys

Tipologia atenció	2020	2021	2022
Mediació / Arbitratge	225	236	355
Consultes	1538	1293	1120

A les dades recollides s'aprecia una disminució en les mediacions i arbitratges en els darrers anys 2020-2022.

La crisi ocasionada per la Covid-19 posa en relleu que es frena el consum i abaixa el volum de contractació de serveis i actes de compra de serveis no essencials.

Quant a les CONSULTES, és visible que el primer any de pandèmia es va requerir el nostre servei d'informació a causa de la cancel·lació de serveis contractats que no es van poder gaudir, així com la manca dels béns adquirits. Això va produir una situació d'incertesa en la ciutadania que demanava una actuació d'informació ràpida per part dels serveis de consum.

Canals d'atenció. Evolució dels anys anteriors

Any	Presencial	Telefònica	Telemàtica	Total
2020	274	1125	139	1538
2021	124	1106	63	1293
2022	283	790	47	1120

De les CONSULTES ateses, es veu amb molta claredat l'augment significatiu de la telefònica com la via de contacte amb els Serveis de Consum, els anys 2020-2022 (pandèmia).

Seguint les recomanacions del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, els serveis de consum posen en marxa el sistema de CITA PRÈVIA.

No obstant això, en la major part dels casos, les consultes es resolen en la primera posada en contacte telefònic amb els serveis.

Altres actuacions

Consum als centres educatius

El 2022 s'ha treballat amb els centres educatius de Lleida amb la finalitat de donar a conèixer els Serveis de Consum de Lleida.

L'any 2022 es van poder reactivar les xerrades i els tallers a les escoles, amb la finalitat de donar a conèixer els Serveis de Consum de Lleida.

Les diferents temàtiques tractades van ser:

- Com presentar una reclamació i com funciona la mediació
- Què és l'OMIC
- Què és l'ARBITRATGE
- Drets i deures de les persones consumidores

La valoració d'aquestes accions sempre ha estat molt positiva. Per aquest motiu, continuem treballant per donar continuïtat a aquest tipus d'actuacions, que fomenten un consum més responsable.

Consum a les xarxes socials

El 2022 s'ha treballat amb les xarxes socials amb la finalitat de donar a conèixer els Serveis de Consum de Lleida.

"La regidoria de Consum, Comerç i Mercats disposa d'una via de comunicació a través de la plataforma INSTAGRAM, a les xarxes socials.

El servei de consum s'incorpora a aquesta xarxa, ampliant la visibilitat dels missatges i consells amb publicacions periòdiques de recomanacions, alertes i altres informacions adreçades tant a la persona consumidora com a les empreses."



www.comercmercatsconsum.paeria.cat/consum

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida