



MEMÒRIA 2023

SERVEIS MUNICIPALS
D'INFORMACIÓ, MEDIACIÓ I
ARBITRATGE DE CONSUM

OMIC - JAC
AJUNTAMENT DE LLEIDA



Junta Arbitral de
Consum de Lleida



OMIC
Oficina Municipal d'Informació
al Consumidor i a la Consumidora
de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

CONSULTES 2023

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR I LA CONSUMIDORA
OMIC - AJUNTAMENT DE LLEIDA



CREIXEN LES CONSULTES

El 2023 es van registrar **1.329 consultes** als serveis municipals de consum, un 18,67% més que el 2022.

La **consulta telefònica** continua sent la modalitat preferida pel 51,69% dels consumidors i consumidoras que demanen assessorament a l'OMIC Lleida, tot i perdre posicions en favor de les **consultes presencials** que augmenten un 19,65%.

CONSULTES	2023	2022
TOTAL	1.329	1.120

TENDÈNCIA CANAL DE CONSULTA (%)

MODALITAT	2023	2022
TELEFÒNICA	51,69	70,53
PRESENCIAL	44,92	25,27
TELEMÀTICA	3,37	4,2

1.329 consultes

687 TELEFÒNIQUES

597 PRESENCIALS

45 TELEMÀTIQUES

CONSULTES 2023

PERFIL PERSONES USUÀRIES DE L'OMIC

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR I LA CONSUMIDORA
OMIC - AJUNTAMENT DE LLEIDA



AMB PERSPECTIVA DE GÈNERE

Per primer cop s'analitzen les dades de consultes amb **perspectiva de gènere** i s'aprecia certa paritat, amb **prevalença de les dones com a usuàries** del servei de consulta de l'OMIC Lleida.

741	DONES	55,76%
588	HOMES	44,24%

RESIDÈNCIA USUARIS/ES

Pel que fa a la procedència dels usuaris i usuàries no hi ha cap dada destacada, sent la pràctica totalitat, **persones que resideixen al municipi**.

1269	LLEIDA MUNICIPI	95,48%
30	ALTRES MUNICIPIS	4,52%

CONSULTES 2023

PER SECTOR D'ACTIVITAT

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR I LA CONSUMIDORA
OMIC - AJUNTAMENT DE LLEIDA

Sectors bàsics. Evolució 2022-2023

SECTOR	2023	2022
AIGUA	3,84%	2,86%
LLUM / ELECTRICITAT	4,97%	9,37%
GAS	10,61%	6,87%
TELEFONIA / INTERNET	13,77%	24,11%

SECTORS PER NOMBRE CONSULTES 2023

Q	SECTOR	%
183	TELEFONIA / INTERNET	13,77%
150	SERVEIS	11,29%
141	GAS	10,61%
129	COMERÇ	9,71%
117	AUTOMOCIÓ	8,80%
66	LLUM / ELECTRICITAT	4,97%
66	ELECTRODOMÈSTICS / SAT	4,97%
63	COMERÇ ELECTRÒNIC	4,74%
63	HABITATGE	4,74%
60	SERVEI BANCARI / FINANCER	4,51%
54	SALUT	4,06%
51	AIGUA	3,84%
51	ASSEGURANCES	3,84%
36	REPARACIONS LLAR	2,71%
30	SEGURETAT	2,26%
18	ENSENYAMENT PRIVAT	1,35%
51	ALTRES SECTORS	3,84%

CONSULTES 2023.

SEGMENTACIÓ DELS SECTORS

(NOMBRE DE CONSULTES /
SECTOR / SEGMENT)

51 AIGUA

66 LLUM / ELECTRICITAT

141 GAS

183 TELEFONIA

84 INTERNET / FIBRA ÒPTICA

72 TELEFONIA MÒBIL/FIXA

18 APARELLS

150 SERVEIS

36 OCI (Cinema, Concerts,
Disco/Pubs, Parcs Lúdics)

21 TRANSPORTS

18 AGÈNCIES DE VIATGES

12 HOSTALERIA

12 BUGADERIA/ TINTORERIA

9 CENTRES ESPORTIUS

9 CORREUS

6 BENZINERES

6 DESPATX PROFESSIONAL

6 CENTRES ESTÈTICA

6 MISSATGERIA

3 ANIMALS COMPANYIA

3 APARCAMENTS

3 PERRUQUERIA

129 COMERÇ

36 MOBILIARI / EQUIP. LLAR

24 ROBA / CALÇAT

18 JOIERIA / RELLOTGERIA

15 INFORMÀTICA

12 ALIMENTACIÓ / BEGUDES

6 BRICOLATGE / FERRETERIA

3 ARMERIA

3 BOSSES/MALETES

3 MATERIAL ESPORTIU

3 MERCERIA/LLENCERIA

3 ÒPTICA

3 PERFUMERIA/COSMÈTICA

117 AUTOMOCIÓ

93 VEHICLE NOU / 2a MÀ

24 REPARACIÓ AUTOMÒBIL

66 ELECTRODOMÈSTICS / SAT

63 COMERÇ ELECTRÒNIC

63 HABITATGE

36 AGÈNCIES IMMOBILIÀRIES

18 LLOGUER

9 HABITATGE NOU/2a MÀ

60 SERVEI BANCARI / FINANCER

54 SALUT

48 SERVEIS DE SALUT
(Públics / Privats)

3 FARMÀCIA

3 LABORATORIS MÈDICS

51 ASSEGURANCES

36 REPARACIONS LLAR

30 SEGURETAT

18 ENSENYAMENT PRIVAT

51 ALTRES SECTORS



MEDIACIÓ I ARBITRATGE 2023

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
JAC - AJUNTAMENT DE LLEIDA



CONFIANÇA DEL CONSUMIDOR/A

Any rere any, s'incrementa el nombre de sol·licituds per a la mediació i arbitratge dels serveis municipals de consum i, el 2023, les demandes d'intervenció **creixen un 24,3%** respecte de l'any anterior.

TENDÈNCIA PER TIPUS DE SOL·LICITUD (%)

EXPEDIENTS	2023	2022
MEDIACIÓ / ARBITRATGE	97,53	96,20
QUEIXA	2,47	3,8

404 expedients

394 MEDIACIÓ / ARBITRATGE
10 PRESENTACIÓ DE QUEIXA

RESOLUCIÓ D'EXPEDIENTS REFERENTS A CONSUMS BÀSICS

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
AJUNTAMENT DE LLEIDA

AGILITAT EN LA RESOLUCIÓ DE DEMANDES RELATIVES A SECTORS VITALS DE CONSUM

La intervenció dels serveis municipals en **sol·licituds relacionades amb els àmbits de consum vital és prioritària i l'índex de resolució se situa per damunt del 82% dels expedients.**

ÍNDEX DE RESOLUCIÓ SECTORS BÀSICS

SECTOR	EXPEDIENTS TANCATS
AIGUA	85,71%
LLUM / ELECTRICITAT	82,61%
GAS	91,30%
TELEFONIA / INTERNET	82,35%

Sectors bàsics. Expedients

SECTOR	EXPEDIENTS	TANCATS
AIGUA	7	6
LLUM / ELECTRICITAT	23	19
GAS	23	21
TELEFONIA / INTERNET	34	28



TIPOLOGIA DE LES RESOLUCIONS

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
JAC - AJUNTAMENT DE LLEIDA

CAPACITAT DE GESTIÓ

Tot i l'esmentat increment de sol·licituds –i, en conseqüència d'expedients (79)–, **el servei municipal de mediació i arbitratge manté l'índex de gestió i tramita i tanca el 78,96% dels expedients en el mateix any que s'interposa la sol·licitud**, només 1 punt per sota del 2022.

ESTAT DE LES TRAMITACIONS D'EXPEDIENTS

EXPEDIENTS	nombre / %	2023	2022
TRAMITATS	319 (78,96%)	260 (80%)	
EN CURS	85 (21,04%)	65 (20%)	
TOTAL	404	325	

319 expedients tramitats

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ	EXPEDIENTS	
	2023	2022
RESOLUCIÓ SATISFACTÒRIA		
PRETENSIONS CONSUMIDOR/A	84	76
NO ACCEPTADES LES		
PRETENSIONS CONSUMIDOR/A	147	56
MANCA DE DOCUMENTACIÓ O D'ELEMENTS PROBATORIS DE LA RELACIÓ DE CONSUM DE LES PARTS	21	21
L'EMPRESA NO HA RESPOST	49	24
NO ADMISSIONS PER MANCA DE LEGITIMITAT O PROCEDÈNCIA	6	38
TRASLLAT A ALTRES ORGANISMES	12	45

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



Junta Arbitral de
Consum de Lleida



OMIC
Oficina Municipal d'Informació
al Consumidor i a la Consumidora
de Lleida