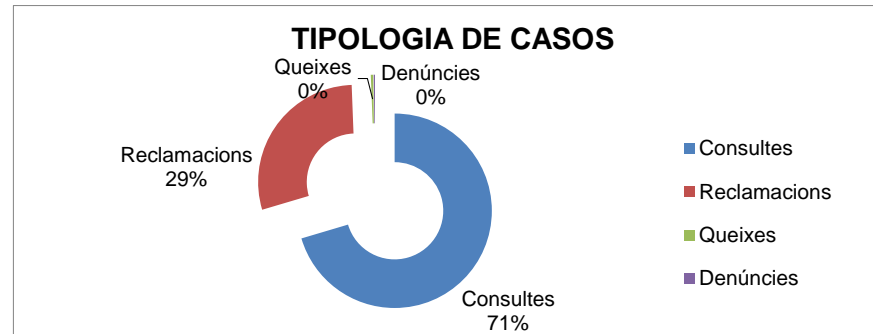


RESUM MEMÒRIA OMIC 2024

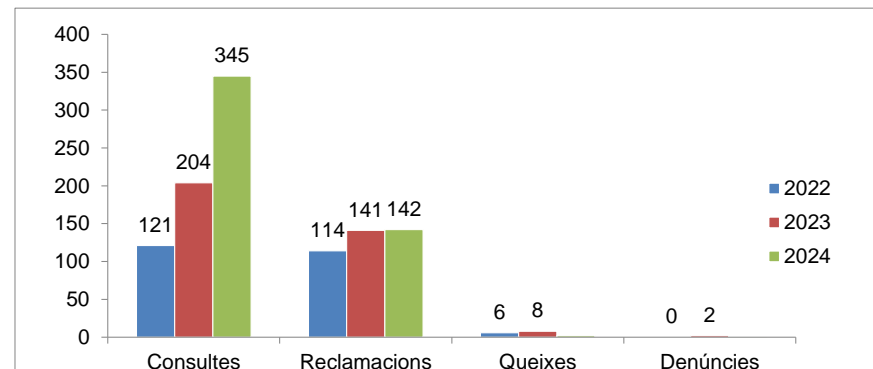


ANÀLISI CASOS

	2022	2023	2024	INCREMENTS RESPECTE 2024
Consultes	121	204	345	69%
Reclamacions	114	141	142	0%
Queixes	6	8	2	-25%
Denúncies	0	2	1	
Casos TOTALS	241	355	490	38%



Important tenir en compte que durant 6 mesos hi ha hagut una persona menys al departament, en cas de no ser així hi hauria hagut més consultes.
 Han augmentat els casos per tres casuístiques: les càusules hipotecàries, augment instal·lació plaques solars i el tancament d'una franquícia de depilació laser.
 A Cercles l'OMIC va ser reconeguda com a cas d'èxit per les actuacions realitzades al mercat



SITUACIÓ A 21/01/2025

	2023	2024
EXPEDIENTS	154	146
EXPEDIENTS TANCATS		125
TOTAL EXP. EN TRÀMIT		21

Nota:

Expedients= exp. Tancats + exp en tràmit són el total acumulat de l'any

Expedients en tràmit= acumulat expedients en tràmit any en curs i anteriors

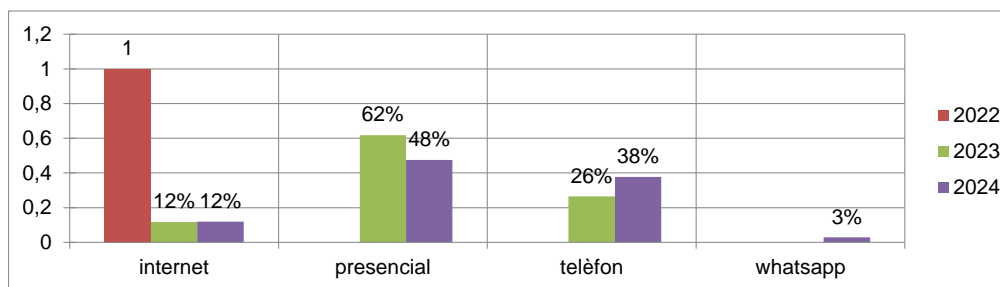
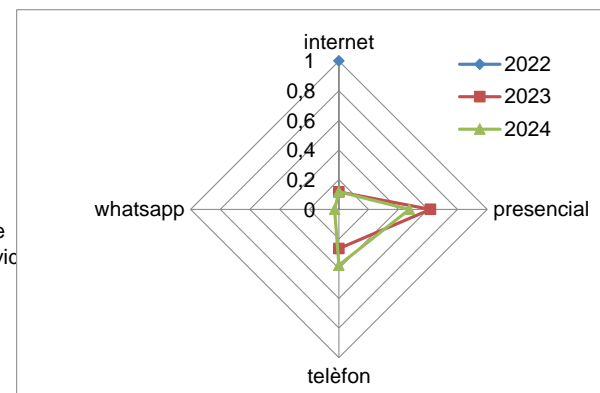
	FAVORABLES	DESF.	nr	ARXIU	DERIVACIÓ	trasllat	Total
2024	38	44	2	27	12	2	125
	30%	35%	2%	21%	10%	2%	100%
2023	51	40	19	33	9	2	154
	33%	26%	12%	21%	6%	1%	100%
2022	46	23	15	27	23		134
	34%	17%	11%	20%	17%		100%

COMPARATIVA CANALS ENTRADA CONSULTES

	2022		2023		2024	
internet	21	12%	24	12%	41	12%
presencial	68	62%	126	48%	164	48%
telèfon	33	26%	54	38%	130	38%
whatsapp				3%	10	3%
total	122	100%	204	100%	345	100%

En la gràfica de radial es veu clarament la preferència per l'atenció presencial i telefònica dels usuaris respecte el servei per internet que es va fer preferentment per internet el 2022 per manca de personal i efecte post-covid. S'afegeix whatsapp.

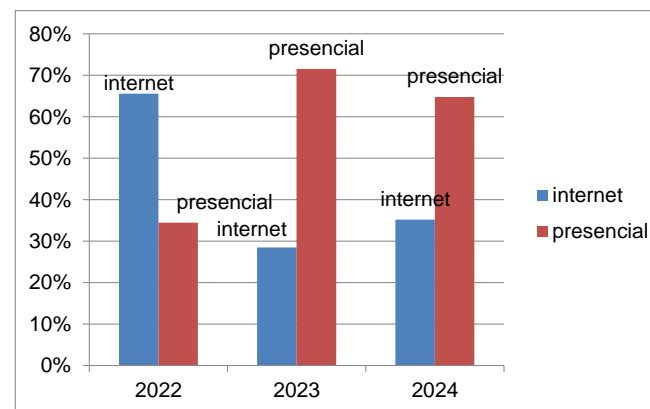
nota: La comparativa de les gràfiques es fa en % per no fer biaix per l'augment numèric.



COMPARATIVA CANALS ENTRADA EXPEDIENTS

	2022		2023		2024	
internet	78	66%	43	28%	50	35%
presencial	41	34%	108	72%	92	65%
total	119	100%	151	100%	142	100%

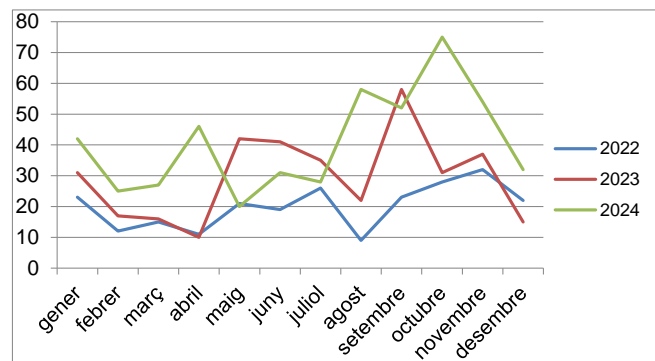
La presentació de les reclamacions continua fent-se de forma presencial tot i que hi ha un increment d'un 7% de les reclamacions presentades per internet.



EVOLUCIÓ ANUAL CASOS



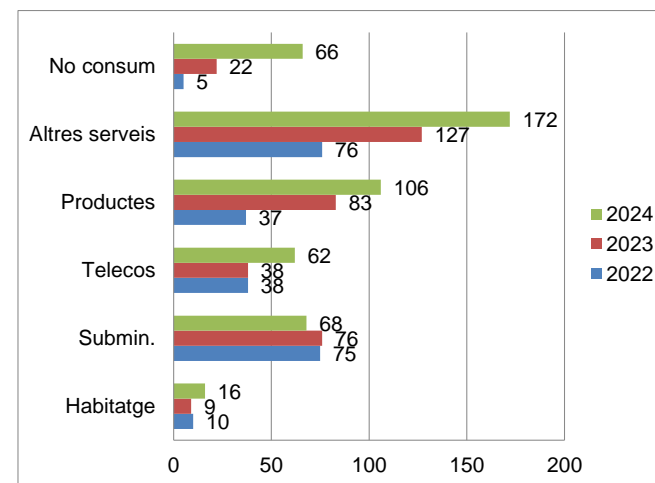
	2022	2022	2023	2023	2024	2024
gener	23	10%	31	9%	42	9%
febrer	12	5%	17	5%	25	5%
març	15	6%	16	5%	27	6%
abril	11	5%	10	3%	46	9%
maig	21	9%	42	12%	20	4%
juny	19	8%	41	12%	31	6%
juliol	26	11%	35	10%	28	6%
agost	9	4%	22	6%	58	12%
setembre	23	10%	58	16%	52	11%
octubre	28	12%	31	9%	75	15%
novembre	32	13%	37	10%	54	11%
desembre	22	9%	15	4%	32	7%
	241	100%	355	100%	490	100%



nota: els valors de la gràfica són numèrics

TIPOLOGIA CASOS

	2022	2022	2023	2023	2024	2024
Habitatge	10	4%	9	3%	16	3%
Submin.	75	31%	76	21%	68	14%
Telecos	38	16%	38	11%	62	13%
Productes	37	15%	83	23%	106	22%
Altres serveis	76	32%	127	36%	172	35%
No consum	5	2%	22	6%	66	13%
	241	100%	355	100%	490	100%



Ha augmentat els casos de productes i altres serveis ja que la diversitat de serveis és molt ample (els més significatius serveis bancaris i assegurances)



ALTRES SERVEIS

	2022	2023		2024	
Serveis professionals a la lla	2	10	8%	11	6%
Bars i restaurants	2	1	1%	7	4%
Hotels	7	1	1%	1	1%
Agències de viatges	4	4	3%	2	1%
Altres serveis turístics	8	3	2%	3	2%
Reparació automòbils	4	3	2%	13	8%
Post-venda mobles	4		0%	0	0%
Correus	4	2	2%	1	1%
Tintoreries			0%	0	0%
Transports públics		2	2%	5	3%
Transports privats	5	15	12%	8	5%
Assegurances automòbils	1	1	1%	7	4%
Altres assegurances	12	25	20%	27	16%
Reparació electrodomèstics	5	6	5%	1	1%
Entitats bancàries (serveis b	9	17	13%	48	28%
Salut privada	2	8	6%	10	6%
Ensenyament	1	7	6%	2	1%
Altres serveis professionals	7	22	17%	26	15%
	77	127	100%	172	100%

Ha incrementat molt els casos d'entitats bancàries.

Altres assegurances manté la dinàmica per problemes de cobertura de les pòlisses

Altres serveis professionals hi ha hagut moltes reclamacions per problemes amb centres d'estètica

SUBMINISTRAMENTS

	2022	2023	2024
Aigua	3	1	3
Gas	22	18	16
Electricitat	50	56	47
Altres		1	1
TOTAL	75	76	68

Ha baixat % la incidència dels subministraments respecte del total.

La major problemàtica continua a l'electricitat.

PRODUCTES

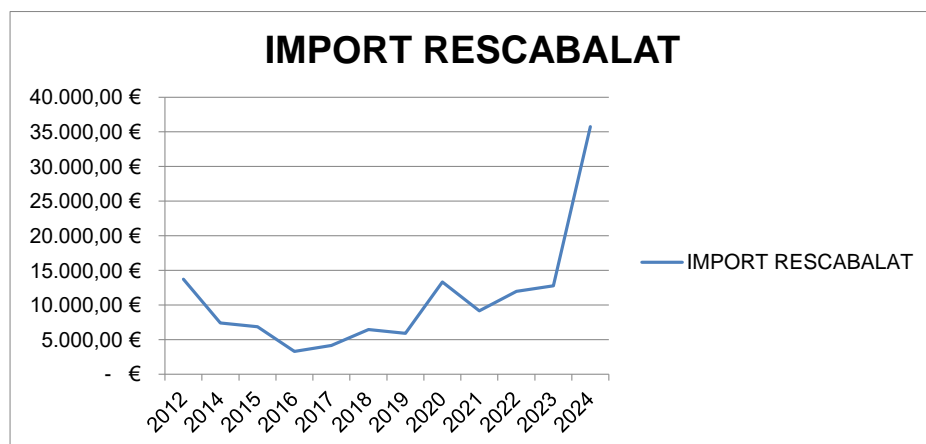
	2022	2023	2024
Automòbils ve	3	8	13
Electrodomès	2	3	10
Mobles venda	4	3	6
Comerç en es	16	31	37
Comerç fora e	12	37	36
Alimentació			
Altres casos comerç		1	4
	37	83	106

Anàlisi evolució productes:

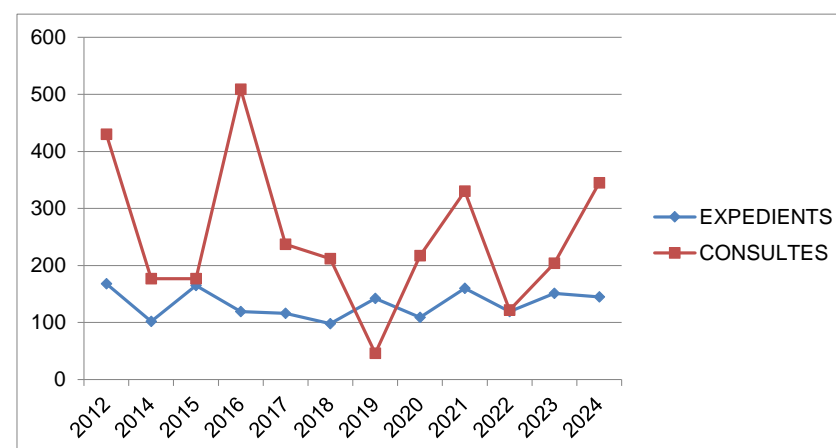
	2022	2023	2024
total comerç	28	68	73
% en establiment	57%	46%	51%
% fora establiment	43%	54%	49%



	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
EXPEDIENTS	168	102	165	119	116	98	142	109	160	119	151	145
CONSULTES	430	177	177	509	237	212	46	217	330	122	204	345
IMPORT RESCABALAT	13.739,05 €	7.395,65 €	6.858,12 €	3.293,69 €	4.149,54 €	6.440,97 €	5.901,38 €	13.317,48 €	9.146,96 €	11.975,27 €	12.762,19 €	35.758,82 €



l'import rescabalat ha augmentat significativament perquè s'han resolt favorablement casos d'import molt elevat



Mentre el número d'expedients es manté bastant estable en el temps el número de consultes augmenta de forma molt evident des de 2022

CAMPANYES DE CONSUM



CAMPANYA COMPRAR AL MERCAT TÉ PREMI



15 ANIVERSARI OMIC
DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR



PARTICIPACIÓ ALS CERCLES DE COOPERACIÓ INTERMUNICIPALS



SERVEI PÚBLIC DE CONSUM, CAS D'ÈXIT A LA JORNADA DE LA XARXA LOCAL DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA



NOVENA SETMANA DEL CONSUM RESPONSABLE

INGRESSOS SERVEI PÚBLIC CONSUM

Ingressos

Ajut diputació Suport OMIC	17.947 €
Ajut diputació Mediació en consum	6.858 €
Total ingressos subvencions consum	24.805 €

Total import rescabalat	35.758,82 €
--------------------------------	--------------------