



Ajuntament de Badalona

Memòria de l'activitat de la OMIC i de la Junta Arbitral de Consum 2014





NORMATIVA APLICABLE AL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

- Constitució espanyola
- Estatut d'autonomia de Catalunya
- Codi de consum de Catalunya aprovat per Llei 22/2010 de 20 de juliol
- Real Decret legislatiu 1/2007 de 16 de novembre que aprova el Text Refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries
- Decret 206/1990 de 30 de juliol sobre la inspecció i la disciplina de mercat i consum
- Llei 30/92 de 26 de novembre de Règim jurídic de les Administracions Públiques i del procediment administratiu comú
- Decret 121/2013 de 9 d'abril pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació, queixa i denúncia
- Decret 15/2013 de 9 d'abril sobre la potestat sancionadora en matèria de consum
- Decret 98/2014 de 8 de juliol sobre el procediment de mediació en les relacions de consum
- Llei 60/2003 de 23 de desembre, d'arbitratge
- Reial Decret 231/2008 de 15 de febrer pel qual es regula el sistema arbitral de consum



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Eines de protecció del consumidor

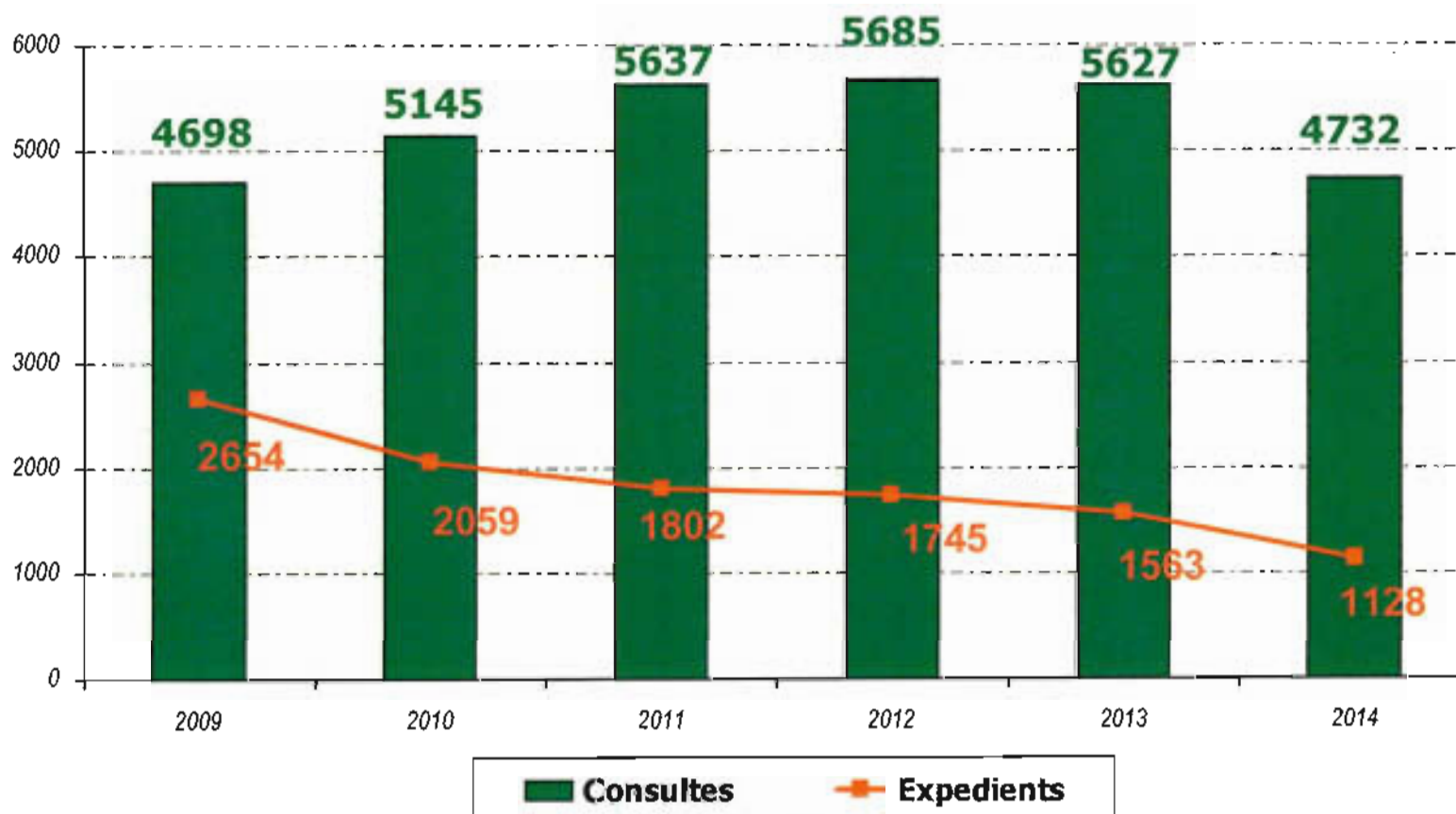
Consultes
Reclamacions
Denúncies
Queixes

Assessorament
Formació
Mediació
Arbitratge
Inspecció
Sanció



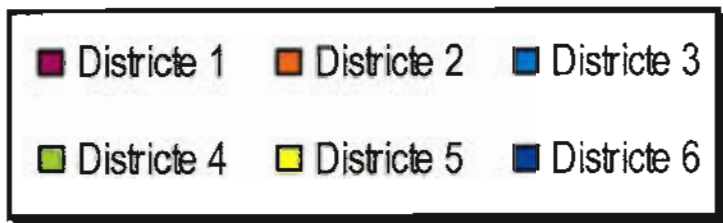
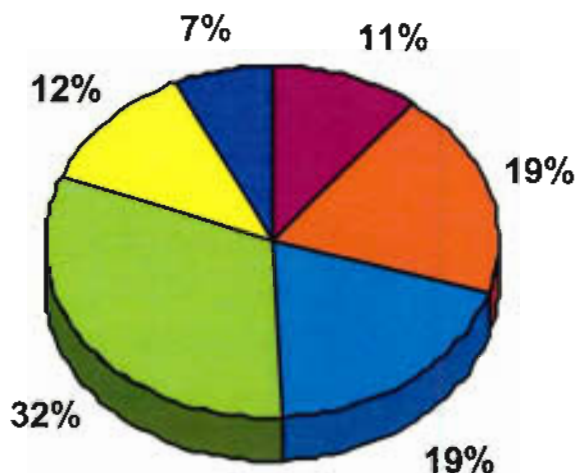
Expedients i Consultes 2009-2014

Evolució temporal de consultes i expedients 2009-2014





Distribució d'expedients per barris 2014



<u>Districte 1</u>	<u>Districte 2</u>	<u>Districte 3</u>	<u>Districte 4</u>	<u>Districte 5</u>	<u>Districte 6</u>
Canyadó	Sant Crist	Montigalà	La Salut	Gorg	Artigues
Casagemes	Sistrells	Canyet	Sant Joan de Llefia	La Mora	Sant Roc
Manresà	Lloreda	Mas Ram	Sant Mori de Llefia	Congrés	El Remei
Centre	Nova Lloreda	Bufalà	Sant Antoni de Llefia	Can Claris	
Dalt la Vila	Puigfred	Pomar		Raval	
Coll i Pujol	La Pau	Morera			
Progrés	Montigalà				





Dades Globals 2014

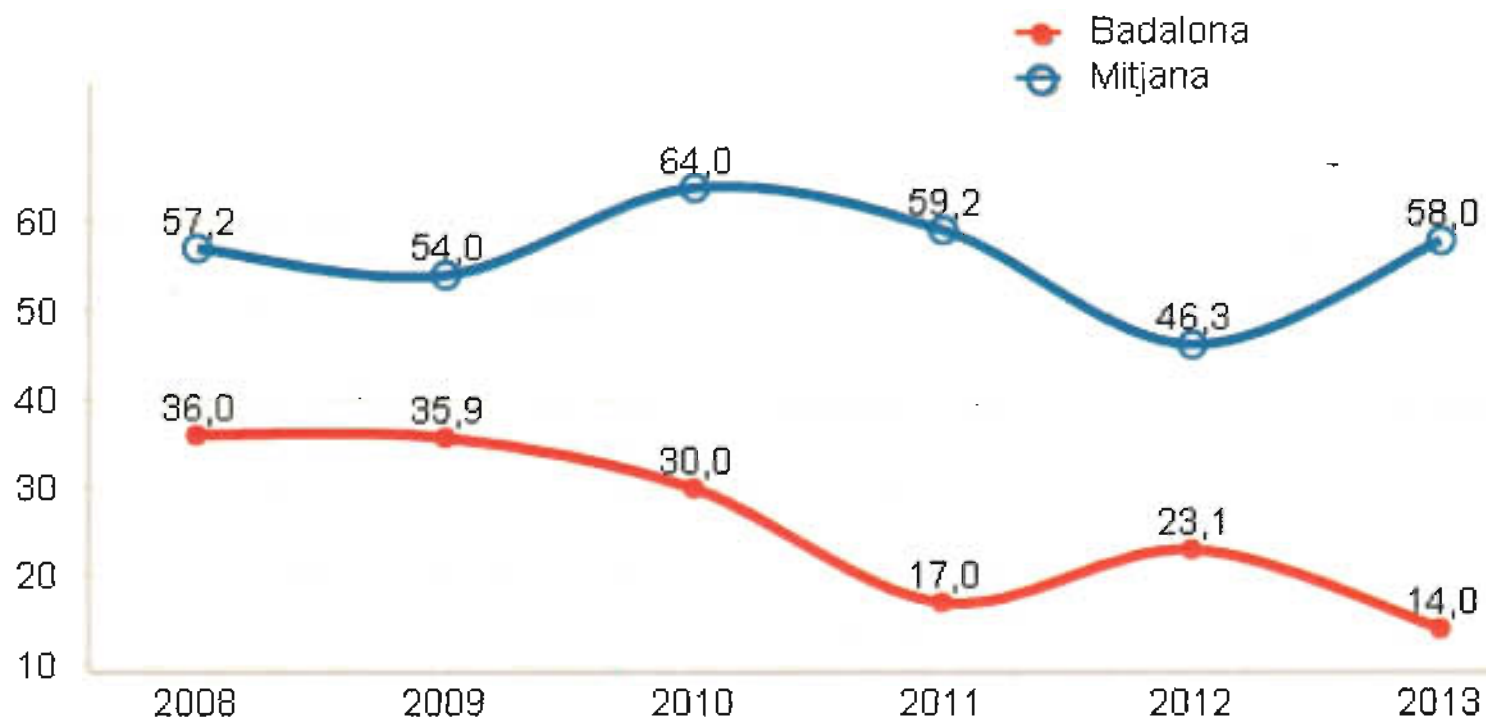
- **1128 expedients** tramitats:
 - **450 Reclamacions** (sol·licitud de rescabament)
 - **547 Queixes** (no hi ha incompliment de normativa)
 - **131 Denúncies** (presumpte incompliment de normativa)





Ajuntament de Badalona

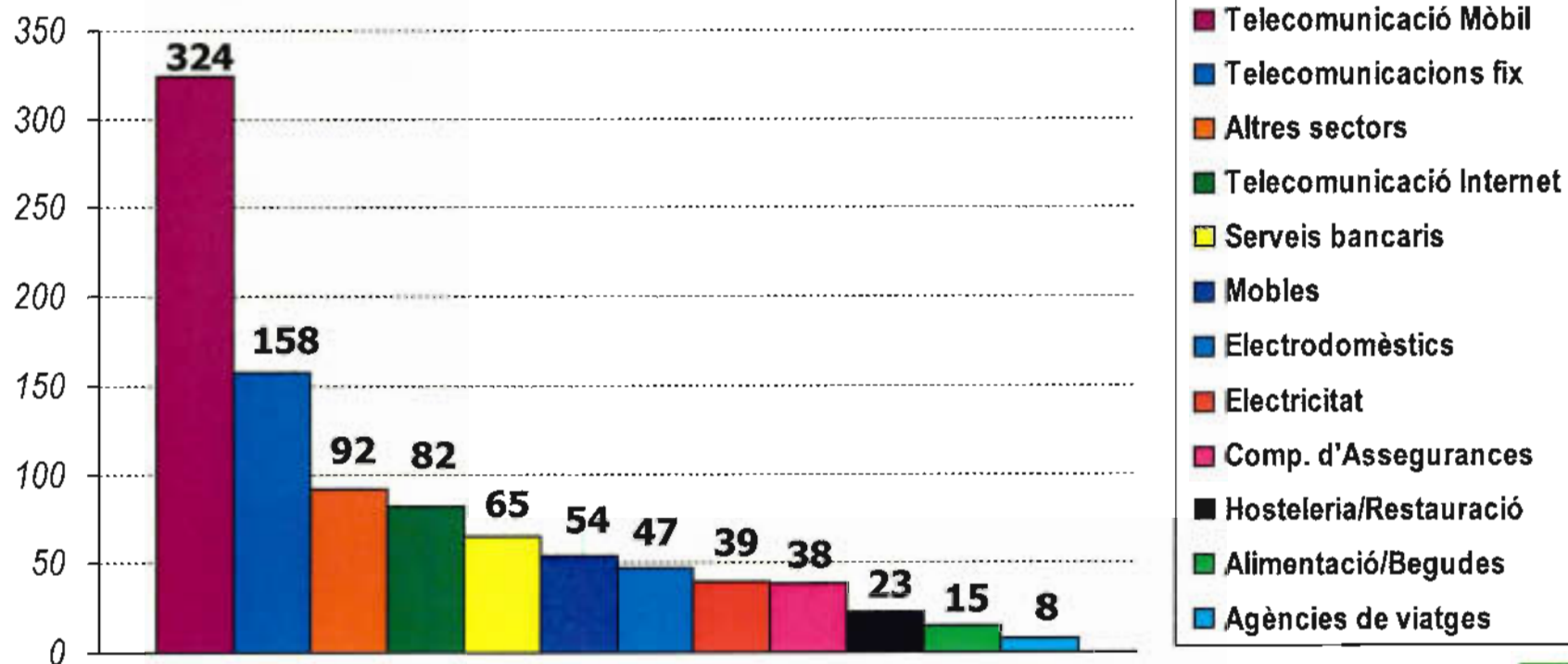
14 dies de temps mitjà de tramitació de les reclamacions





Expedients per sector 2014

Distribució d'Expedients per Sectors 2014

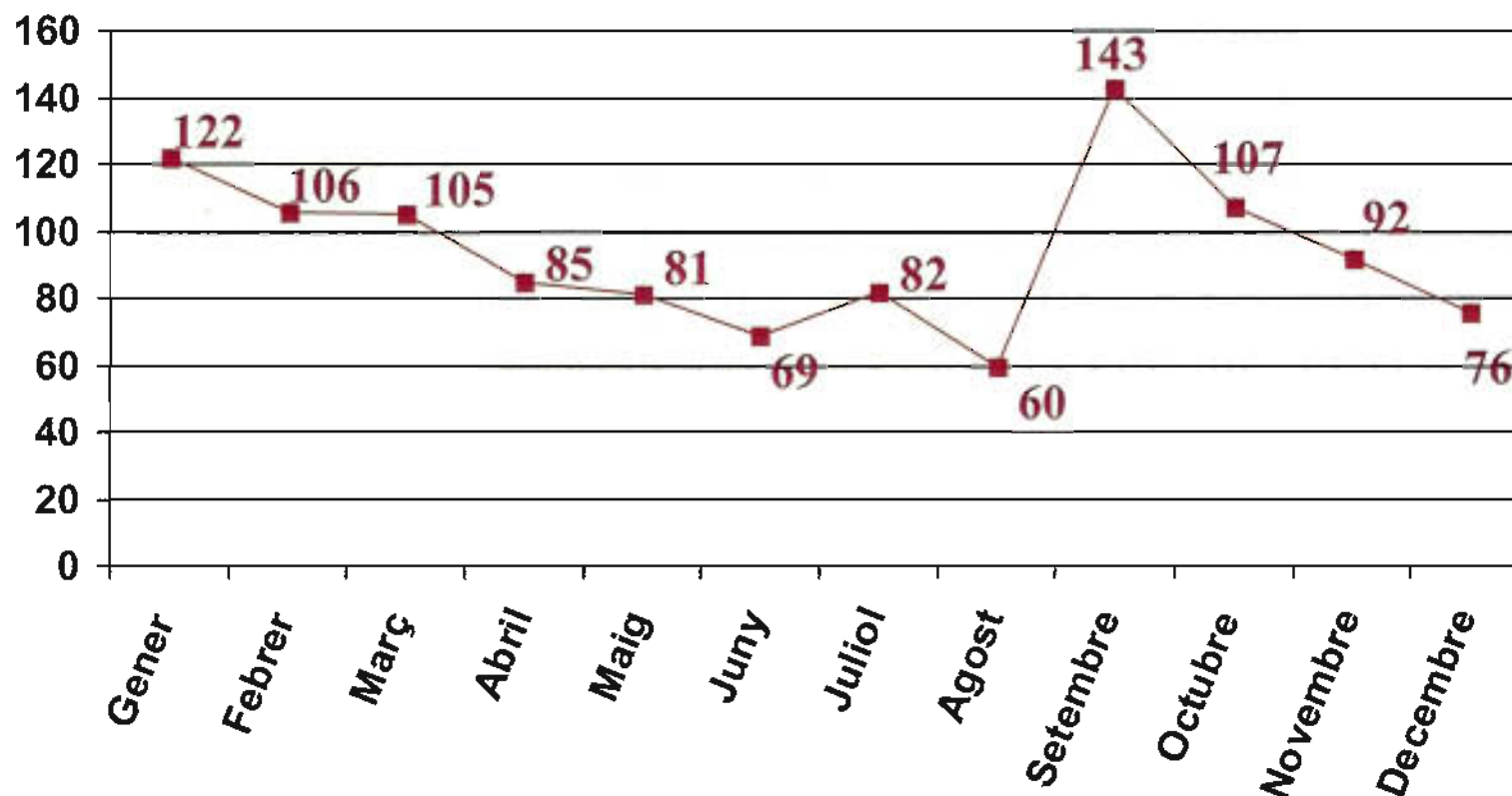


Total: 1128





Distribució d'expedients per mesos



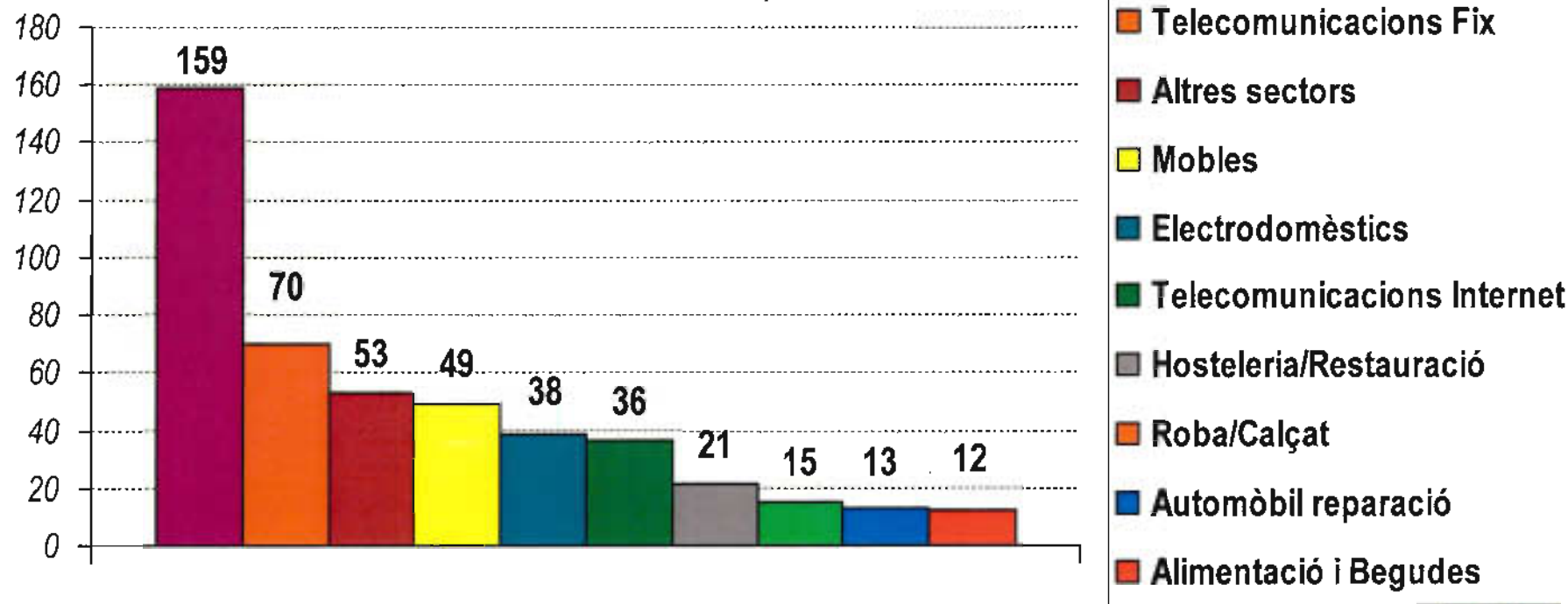
Total: 1128





Queixes 2014

Queixes per sector 2014

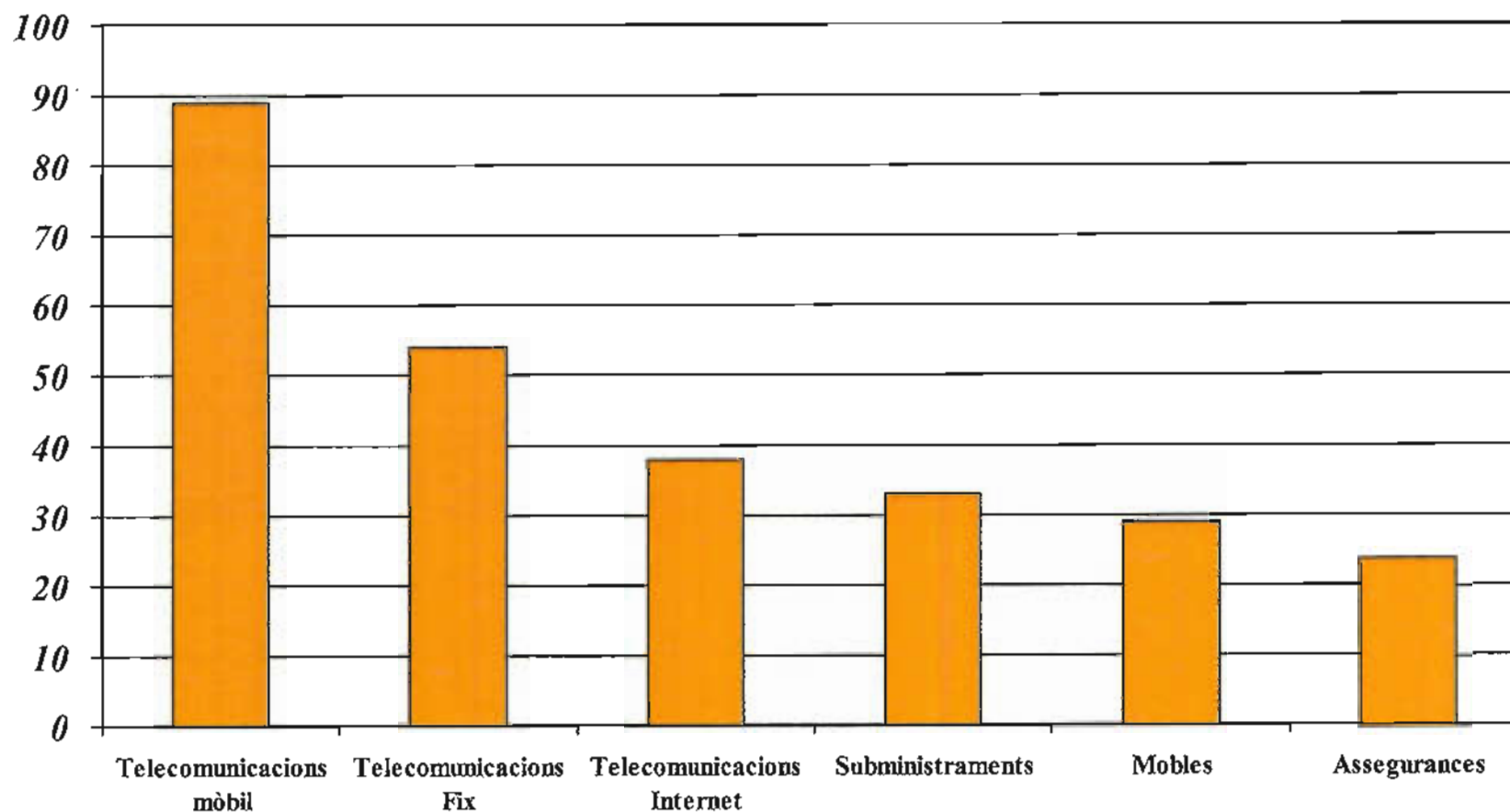


Total: 547





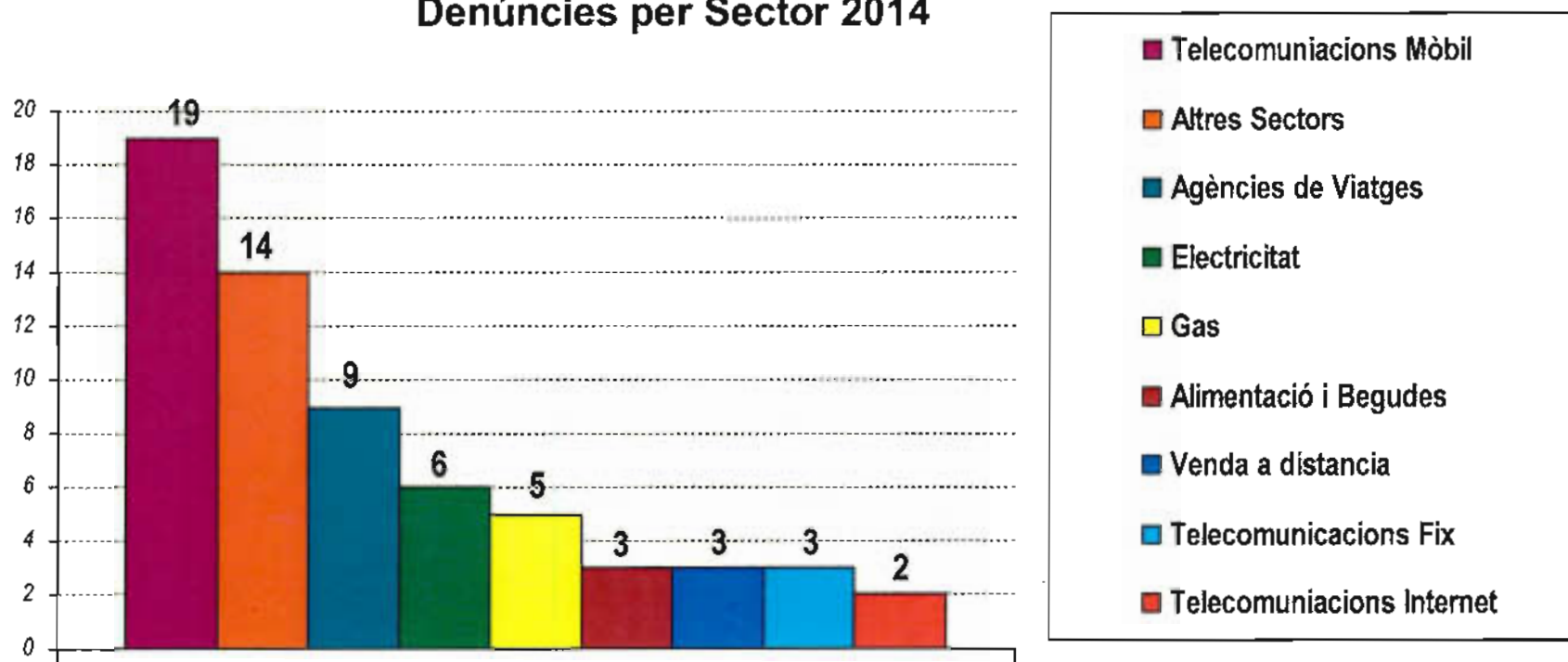
Reclamacions per sectors





Denúncies per sectors 2014

Denúncies per Sector 2014



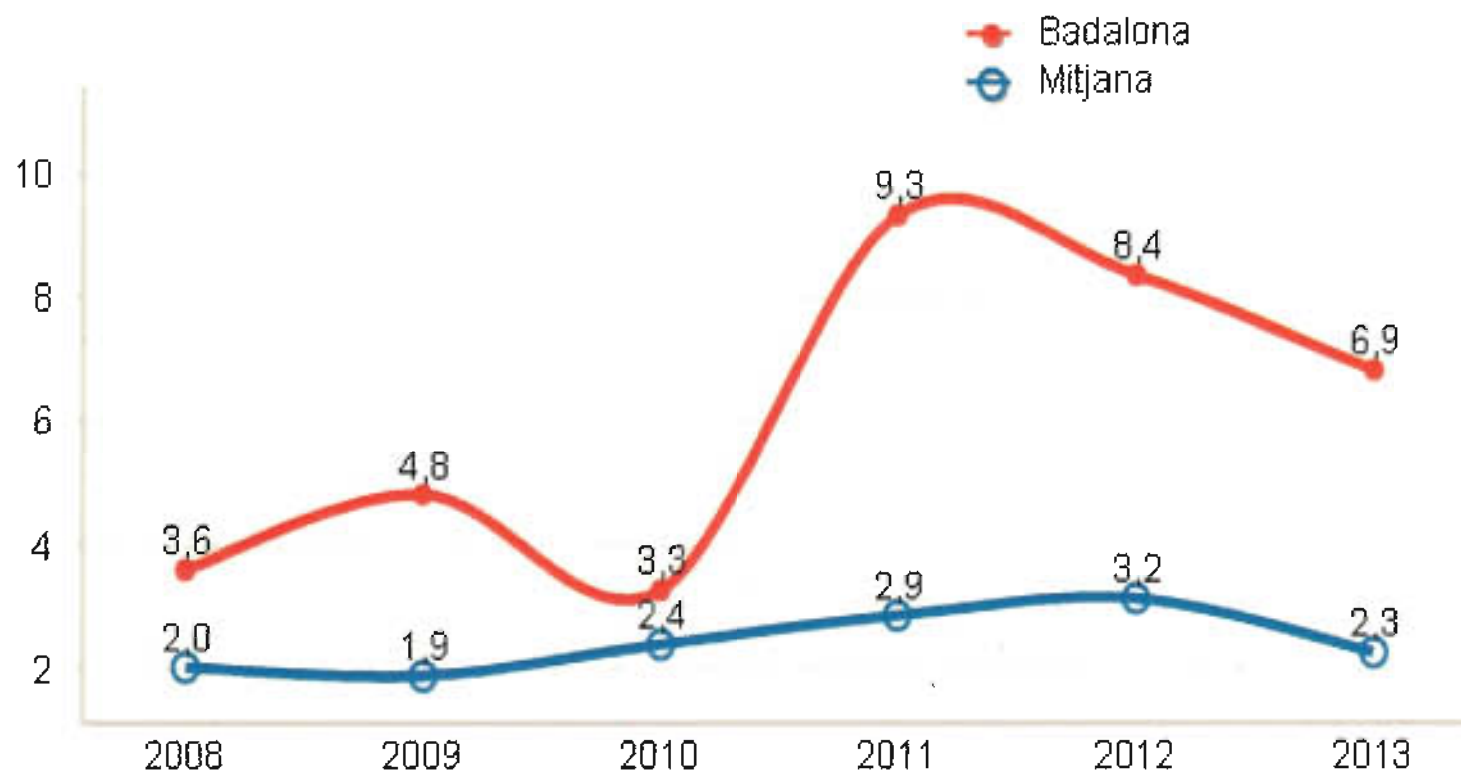
Total: 131





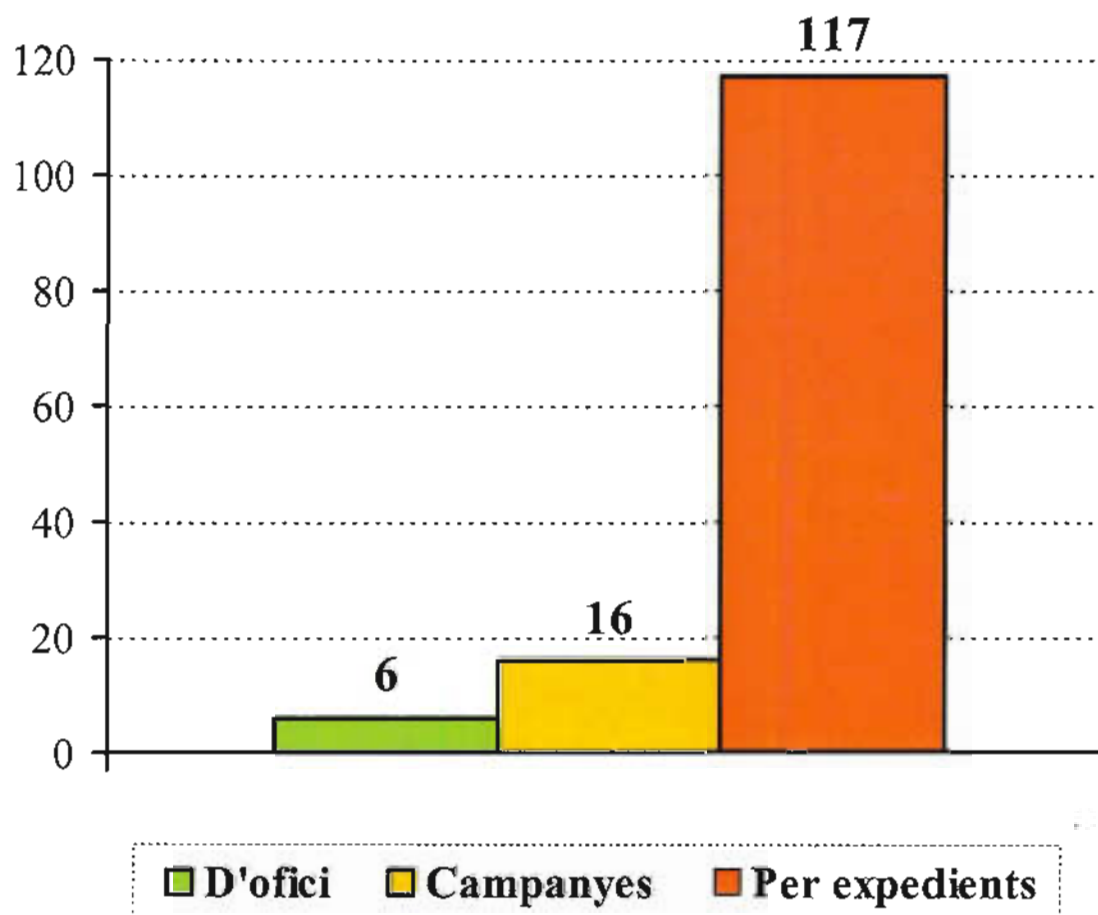
Ajuntament de Badalona

6,9%
de denúncies i
queixes s/total de
casos atesos





Inspeccions 2014

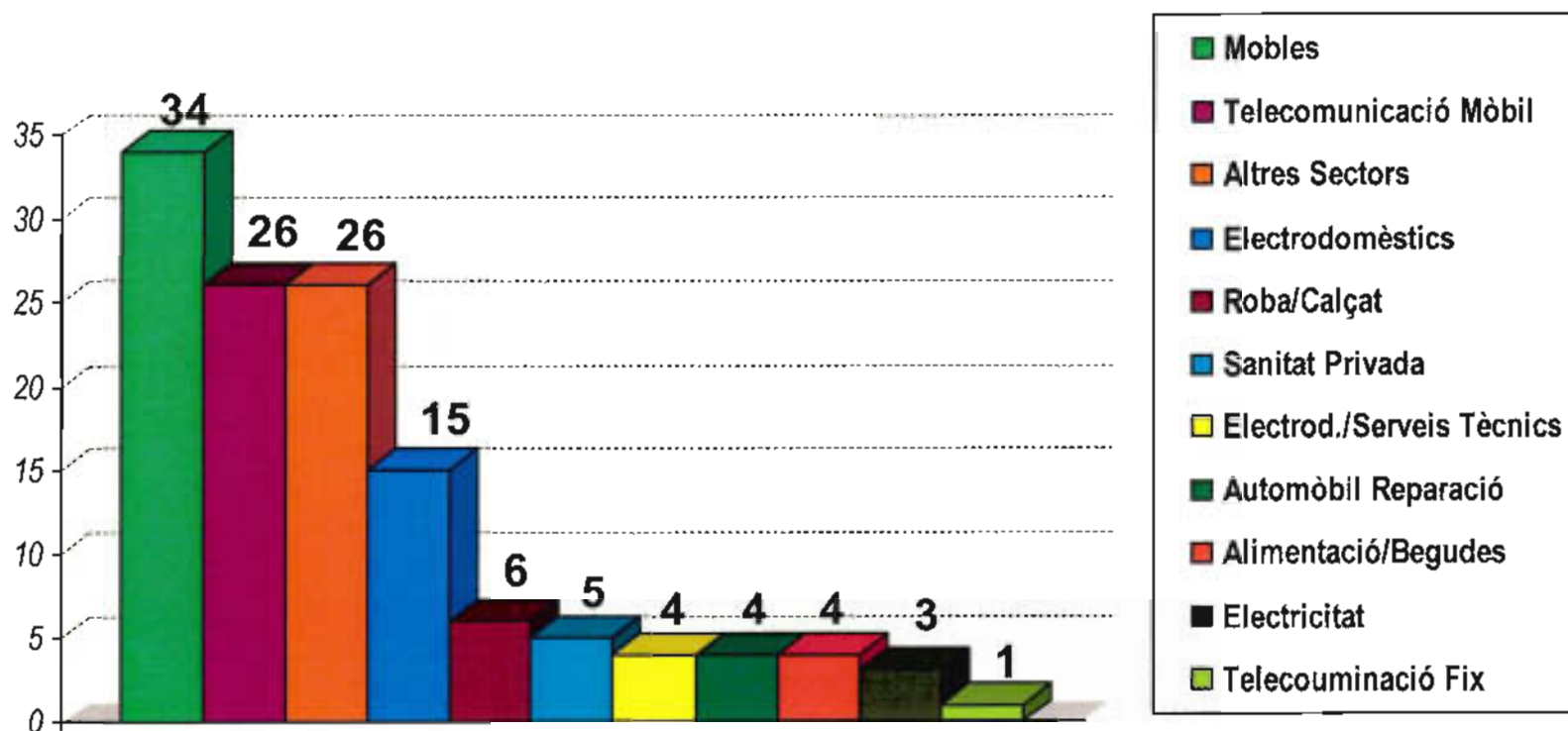


Total:139





Inspeccions per sectors

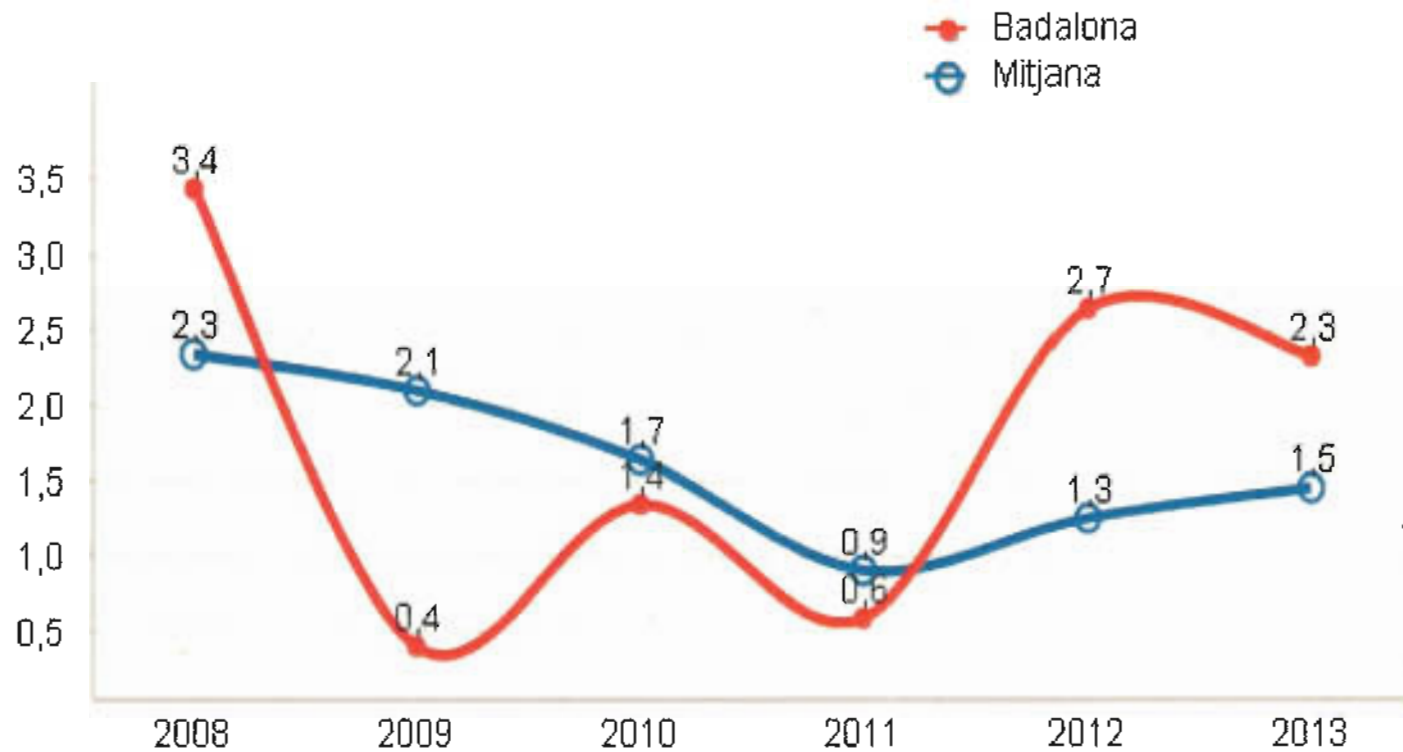


Total: 139





2,3 inspeccions per cada 1.000 habitants





Activitats de difusió



Exposició de consum



15 de març de 2014

Dia Mundial del
CONSUMIDOR

L'ajuntament: una garantia

La Xarxa Local de Consum t'ajuda a defensar
els teus drets com a persona consumidora



www.diba.cat





Activitats formatives i de difusió 2014

- Informació i cartells del Dia del Consumidor al març
- Exposició “consum punt de trobada” al Centre Comercial Màgic Badalona
- Xerrada sobre subministraments a la llar al novembre
- Xerrada sobre el nou sistema tarifari de la llum a càrrec d'ADICAE a l'octubre.
- Comunicats de premsa diversos per informar de les activitats i la posterior presentació de resultats.





Activitats d'educació al consumidor

BADALONA
Ciutat de Badalona

Xerrada
El subministrament elèctric a la llar: la factura elèctrica

Dijous 23 d'octubre de 2014
a les 18 h
a la Sala d'Actes i de Premsa
(planta baixa de l'edifici El Yiver)

Tot el que necessites saber sobre el mercat regulat o el mercat lliure.
Que no t'enganyin!
Informa't abans de canviar de tarifa.

Ajuntament de Badalona www.badalona.cat



BADALONA
Ciutat de Badalona

Xerrada
Els subministraments a la llar: "aigua, llum, gas i telèfon"

Dimarts 4 de novembre de 2014
a les 17.30 h
al Casal de Gent Gran Pep Ventura
(Carrer Maria Auxilladora, 165)

Tot el que necessites saber sobre les companyies de subministraments.
Que no t'enganyin!
Informa't abans de canviar de companyia.

Ajuntament de Badalona www.badalona.cat





Junta Arbitral de Consum de Badalona

Sol·licituds

Atenció Personalitzada

Laudes

Empreses Adherides

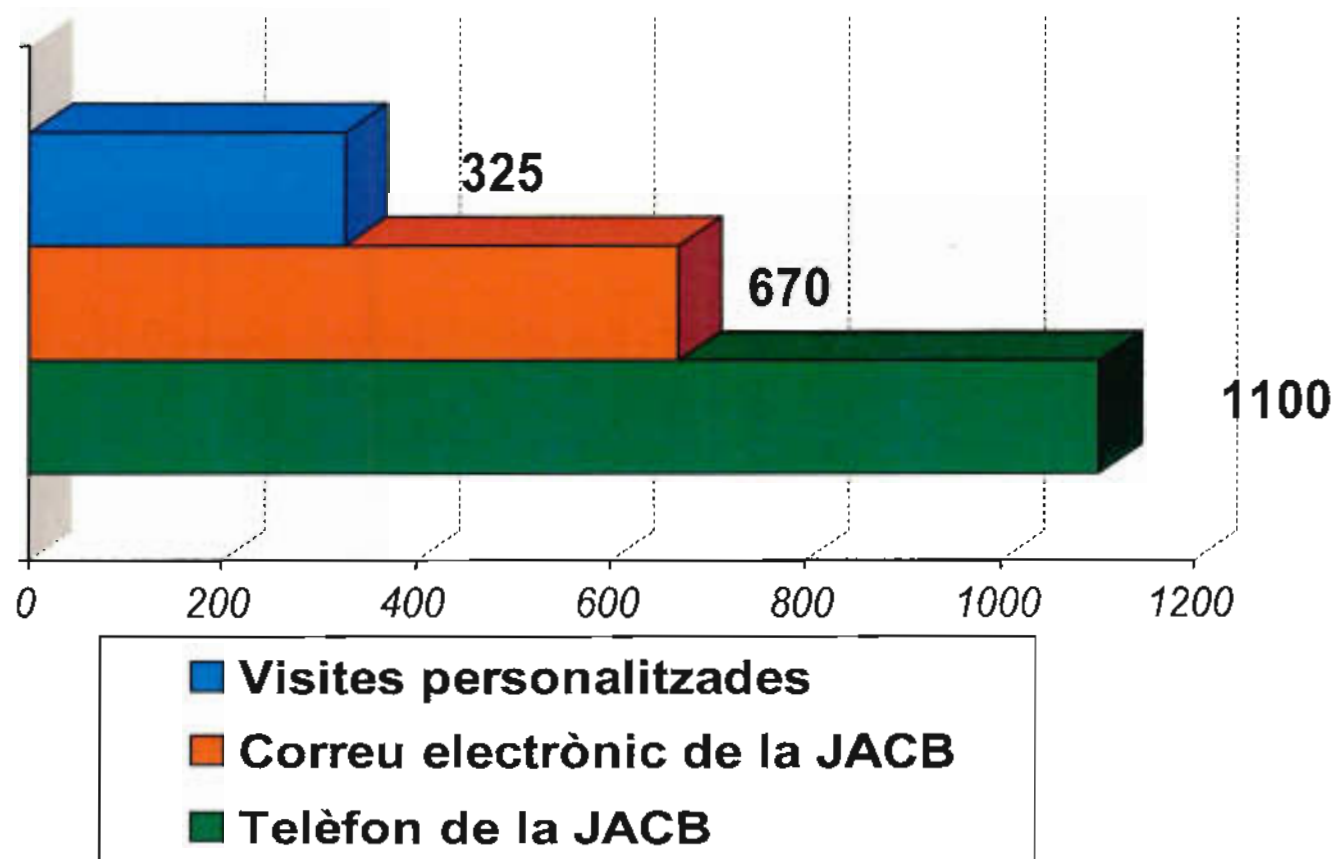


JACB



Atenció Personalitzada 2014

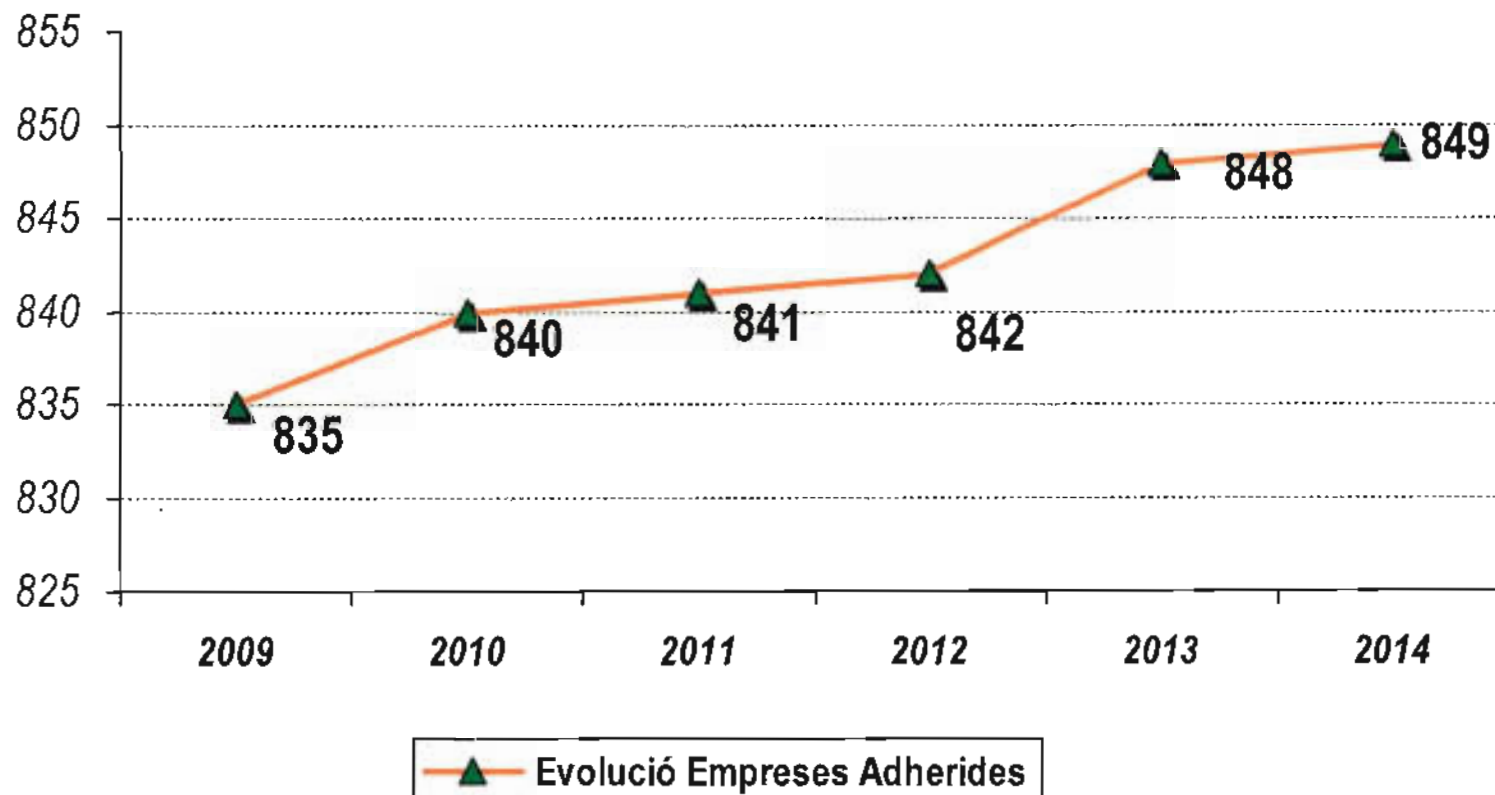
Diversos canals de atenció personalitzada 2014





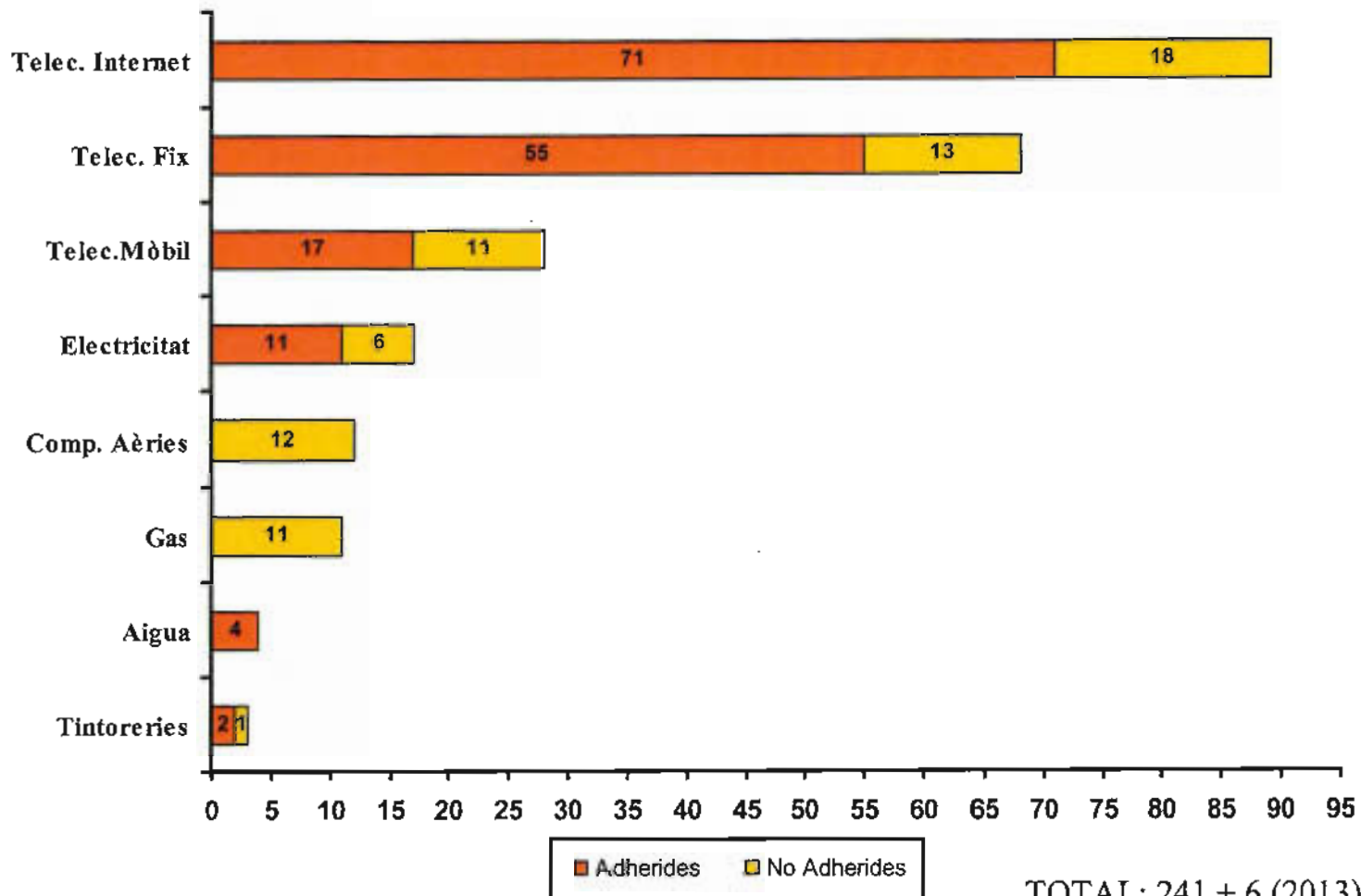
Evolució d'Empreses Adherides 2009-2014

Evolució Empreses Adherides 2009-2014





Sol·licituds per sector



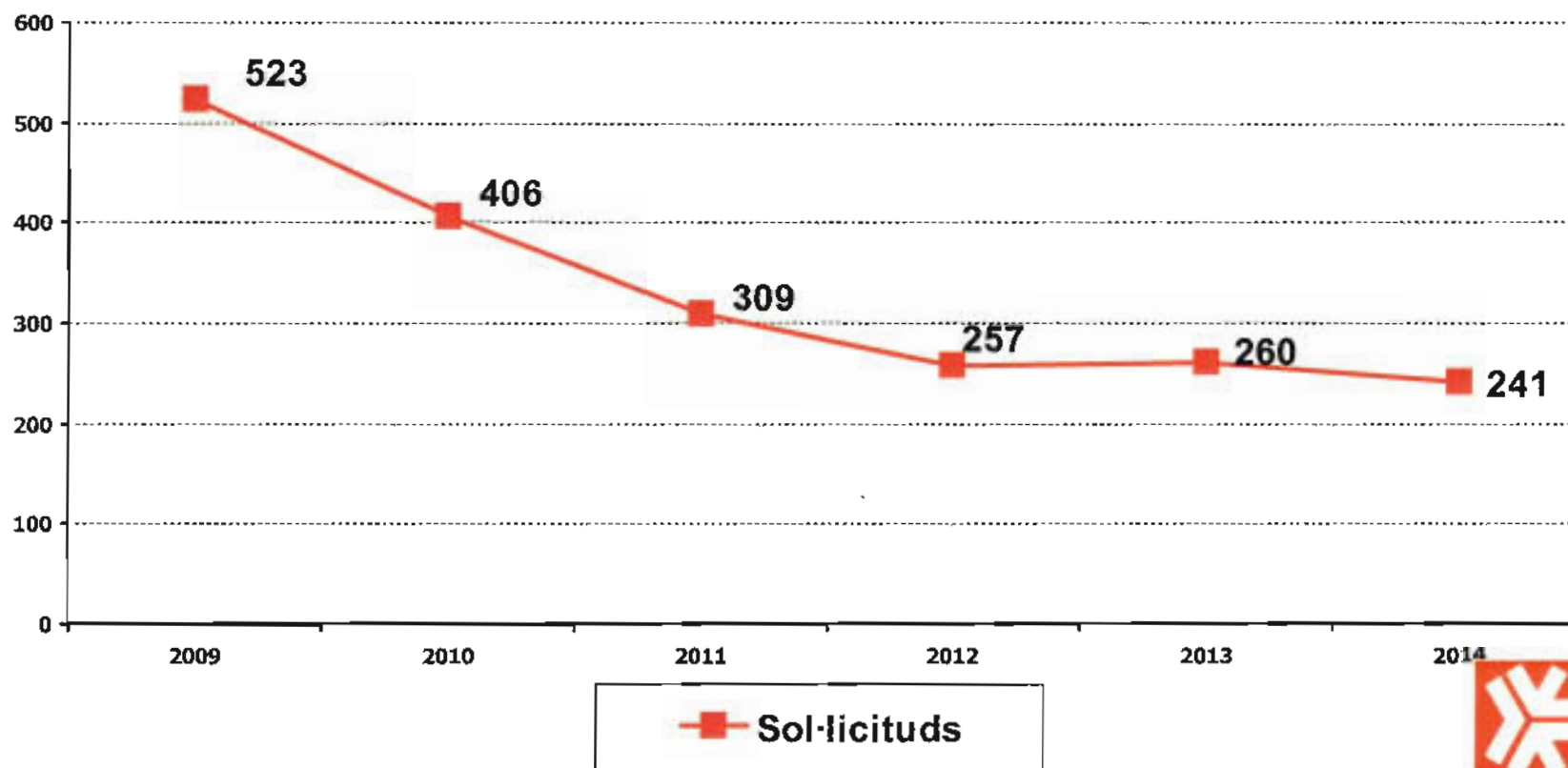
TOTAL: 241 + 6 (2013)





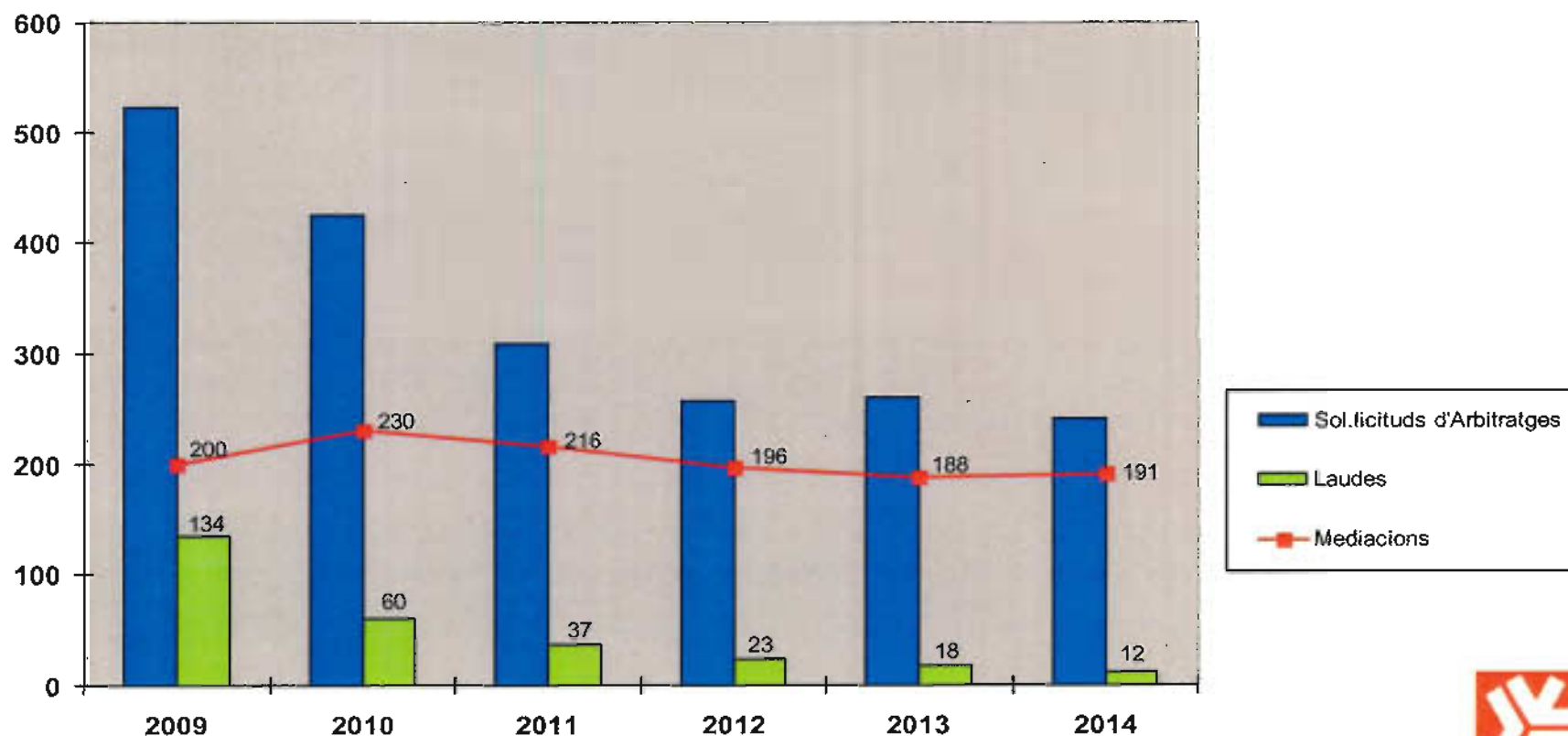
Sol.licituds d'arbitratge

Situació del nombre total de sol·licituds 2009-2014





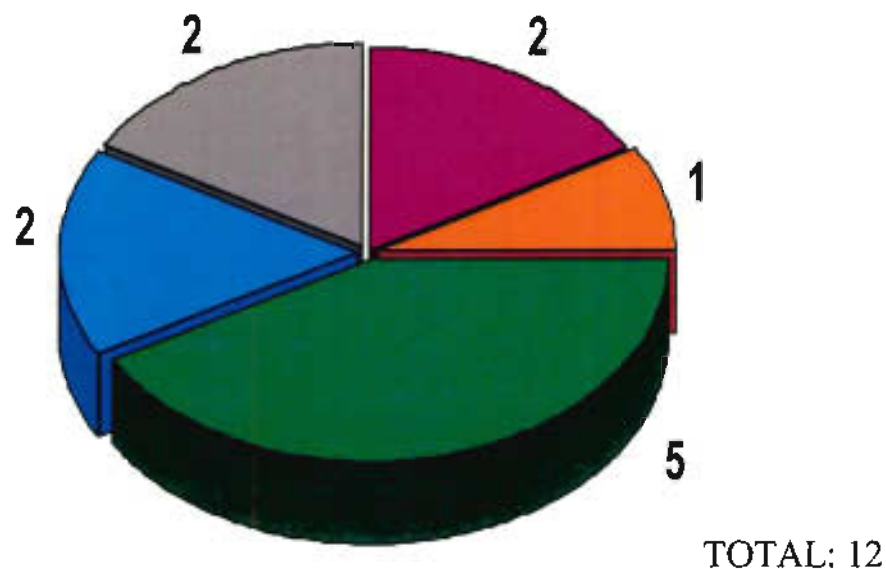
Sol.licitud d'Arbitratges, Mediacions i Laudes 2009-2014





Laudes Totals 2014

Laudes Emesos per sector



Mobles	Tintoreria
Telecommunications fix	Telecommunications mòbil
Telecommunications Internet	





Web:

<http://badalona.cat/portaWeb/>

Correu:

omic@badalona.cat
jacb@badalona.cat

Telèfon: 93.483.27.44

Fax: 93.483.29.49





Ajuntament de Badalona

Àmbit d'Economia i Hisenda
Àrea de Promoció Econòmica, Comerç
Consum i Turisme
Servei de Promoció Econòmica, Comerç
Consum i Turisme
Departament de Consum

Moltes gràcies



Amb el suport de :



**Diputació
Barcelona**