



Defensor del Client de
Barcelona Comerç
Memòria 2018

1 ÍNDEX

1	Índex	2
2	Introducció	3
3	Consultes	5
3.1	consultes rebudes	5
3.2	Motius consultats	7
4	Conferències i sessions informatives	9
5	Mitjans de Comunicació	12
6	Reclamacions	14
6.1	Queixes i reclamacions a comerços	16
6.2	Reclamacions de comerços com a consumidors	18
8	Resum i objectius	21

2 INTRODUCCIÓ

Aquest informe recull les actuacions que s'han fet des del Defensor del Client de Fundació Barcelona Comerç al llarg del 2018. El Defensor del Client es una figura que actua des del 2015 amb l'objectiu de facilitar informació al comerç de proximitat dels drets recollits al Codi de Consum que tenen tant ells com les persones consumidores recollits i l'assessorament i la cerca de solucions quan es reben queixes o reclamacions. El motiu es prou clar: així com les grans empreses disposen dels serveis d'atenció al client, les petites no poden gaudir d'aquest servei d'una manera individualitzada i precisen de les eines que les puguin donar les associacions empresarials o els gremis. I aquest va ser el servei que Fundació Barcelona Comerç va considerar que podria ser interessant pel comerç al que representa.

A més, com el Codi de Consum recull que la petita empresa es pot considerar com a consumidora final, s'assessora en aquest sentit i es promou la resolució de conflictes entre empreses mitjançant la mediació com a sistema extrajudicial de resolució de conflictes, de manera que aquests tinguin una solució ràpida i eficaç.

Per poder a terme s'han establert contacte amb les diferents administracions amb competència en comerç i en consum, com la Generalitat, la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona i alguns ajuntaments interessats. Un resultat entenem que molt significatiu ha estat que l'Àrea de Salut pública i de consum de la Diputació de Barcelona ha iniciat una xarxa de serveis públics de consum i ha contat amb la col·laboració i adhesió del Defensor del Client de la Fundació.

Com hem dit, el primer objectiu es la informació. En primer lloc parlem de la demanda d'informació, sense tenir en compte el canal pel qual s'ha rebut. Això ens permet conèixer les inquietuds i necessitats del comerços, ja sigui en la seva activitat amb les persones consumidores com en la relació amb altres empreses, i reforçar els materials relacionats. Cal assenyalar que el procediment per tramitar una reclamació i la necessitat de disposar del full de reclamacions i el cartell indicador han estat els temes mes demanats i que l'increment respecte a l'any passat ha estat del 45%.

Hem diferenciat les consultes del comerç com a consumidor, atès que aquestes s'han incrementat el 158%. Es tracta dels problemes que hi ha en les relacions amb altres empreses i la dificultat per aconseguir solucions que no passin pel jutjat. Estem proposant la mediació com a solució de conflictes per aquests temes, iniciant-lo en els establiments que pertanyen a un eix. Quant als problemes amb les grans empreses s'està informant com reclamar emparant-se en el Codi de Consum. Els temes mes demanats han estat precisament els procediments per reclamar, la qualitat que cal demanar a altres empreses i aspectes relatius a la normativa en general.

Les sessions informatives que s'han portat a terme en diferents eixos comercials de la Fundació han estat una eina important per apropar-se al comerç de tu a tu i facilitar una informació que no sempre era coneguda. La prova ha estat en l'increment de consultes a posteriori d'aquestes reunions. Considerem que es una bona manera de formar al comerciant sense que tingui que desplaçar-se ni tenir que emprar molt del seu temps.

S'ha treballat conjuntament amb l'IES Joan Brossa perquè alumnes del cicle formatiu superior de màrqueting i comerç fessin pràctiques a l'Eix comercial Gran de Gracia.

S'han desenvolupat altres actuacions amb altres entitats amb l'objectiu de difondre la figura del defensor i de promoure la qualitat del comerç a través de la Q Comerç de qualitat de la Fundació, com ara associacions de comerciants i organitzacions de persones consumidores, buscant amb aquestes els llaços de complicitat en la defensa del comerç de proximitat. Per últim, a petició dels mitjans de comunicació, s'han publicat articles relacionats amb els drets del comerç i de les persones consumidores.

El segon objectiu es la solució de conflictes. El defensor actua en el mes que disposa el comerç per donar resposta a la reclamació i es competent, a més, per facilitar la resposta quan es tracta d'una queixa. Fem aquest aclariment donat que aquestes últimes no signifiquen cap incompliment i una resposta encertada es un valor afegit pel comerç.

Hem dividit les reclamacions rebudes, que han tingut un increment del 126% en dos grups. Aquelles que formalment són competència del defensor i que corresponen a conflicte entre comerç i persona consumidora, i les que el comerç es la entitat que la presenta ja que considera que els seus drets han estat vulnerats.

En el primer cas, les reclamacions han crescut el 38% i voldríem destacar que encara que la persona reclamant pot continuar el tràmit en l'administració si no està satisfet, tan sols s'ha donat en un cas. Els principals problemes han estat els derivats de les devolucions, de qualitat i de l'exercici del dret de garantia.

Quant al comerç com afectat la principal tasca ha estat l'estudi del cas. S'ha informat quan la reclamació no era procedent i assessorat dels tràmits a fer quan semblava procedent. Els subministraments es el primer tema objecte de reclamació i el preu i la facturació els principals problemes. Per aquest motiu està en procés obrir una via de diàleg amb les principals comercialitzadores de subministraments, camí que s'ha iniciat amb el customer council d'AGBAR. Encara que el seu número no ha estat important, voldríem assenyalar l'assessorament que cal prestar front a les inspeccions de la SGAE, AIE, AISGE i altres entitats de gestió dels drets d'autor.

Relacionat amb això ha estat l'actuació per delimitar la zona d'influència de dos eixos de la ciutat, buscant camins comuns i que ha terminat amb la redacció d'un conveni de col·laboració que pot servir com a base, salvant totes les diferències, front problemes similars. L'important es el camí que s'obre al comerç ja que aquesta pot ser una via per intentar resoldre problemes amb altres empreses sense tenir que acudir a la via judicial i utilitzant la conciliació i la mediació per a determinats conflictes.

Al final del document hem assenyalat les propostes i objectius per aquest 2019.

Luis Alvarez

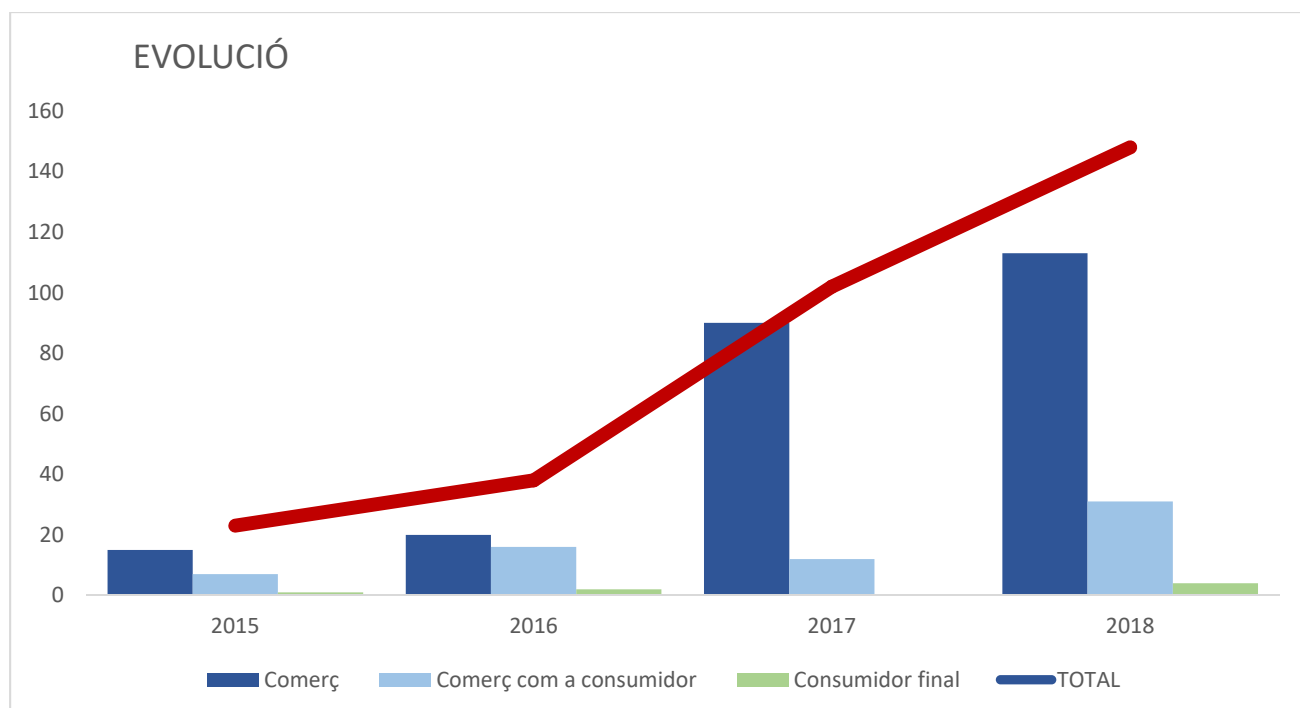
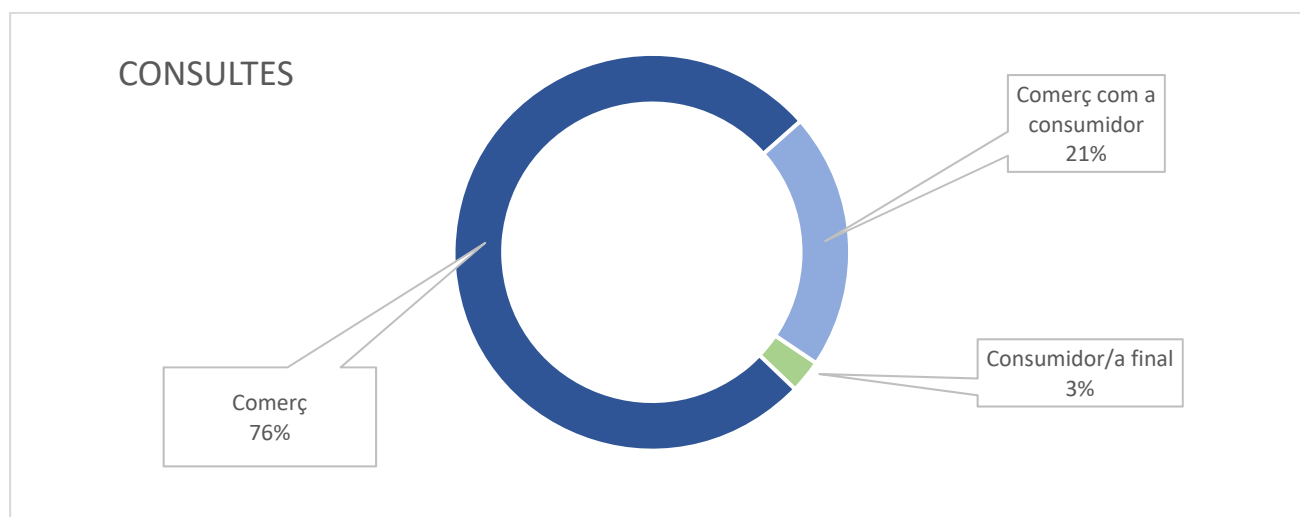
Defensor del Client
Fundació Barcelona Comerç

3 CONSULTES

En aquestes taules assenyallem les que s'han rebut directament del comerç, les de persones consumidores i les del comerç com a consumidor. També reflectim l'evolució des del 2015, l'eix al que pertanyi l'establiment i el tipus de comerç.

3.1 CONSULTES REBUDES

	Total	Percentatge	Increment respecte 2017
Comerç	113	76,4%	+25,6%
Comerç com a consumidor	31	20,9%	+158,3%
Consumidor final	4	2,7%	L'any 2017 no va haver-hi cap
TOTAL	148		+45,1%



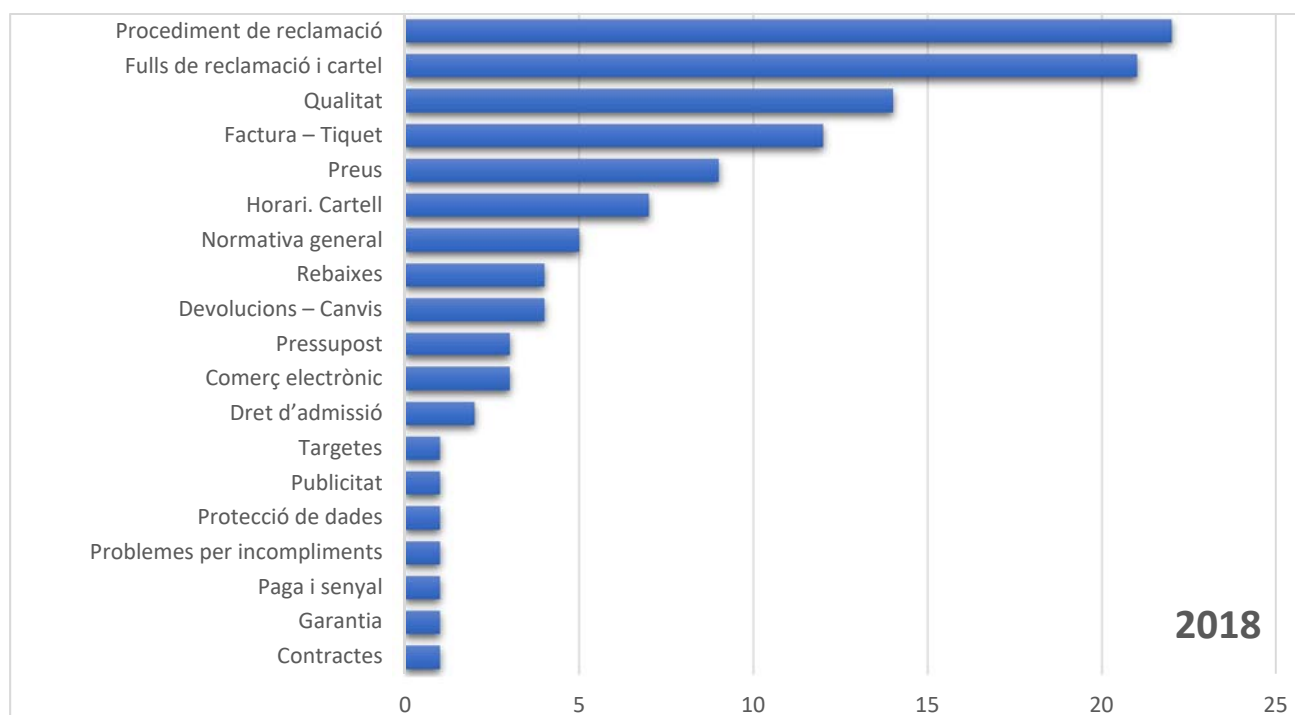
CONSULTES PER PROCEDÈNCIA	2018	Percentatge
BarnavaSi		
Clot	3	2,0%
Cor d'Horta	8	5,4%
Cor Eixample	14	9,5%
Creu Coberta	17	11,5%
Encants Nous	6	4,1%
Fabra Centre	5	3,4%
Fort Pienc	2	1,4%
Fundació Barcelona Comerç	37	25,0%
Gran de Gràcia	5	3,4%
La Marina		
Maragall	5	3,4%
Nou Barris		
Nou Eixample		
Poble Nou	4	2,7%
Poble Sec		
Raval	19	12,8%
Sagrada Família	2	1,4%
Sant Andreu	8	5,4%
Sant Antoni	3	2,0%
Sant Martí	2	1,4%
Sants-Establiments units	1	0,7%
Sants-Les Corts	2	1,4%
Sarrià	1	0,7%
Trameses pel consumidor/a	4	2,7%
TOTAL	148	

CONSULTES PER TIPUS D'ESTABLIMENT	2015	2016	2017	2018	%	Total
Advocat				2	1,4%	2
Agència de viatges	5					5
Alimentació	1	3	4	4	2,7%	12
Animals		1				1
Bugaderia		2				2
Decoració	4		1	1	0,7%	6
Dentista			1			1
Electrodomèstics	1		1	1	0,7%	3
Esports		2				2
Farmàcia		-	4			4
Ferreteria		2	2			4
Forn-degustació / pastisseria		2	1	2	1,4%	5
Fusteria				2	1,4%	2
Herbolari		1				1
Hotel				2	1,4%	2
Joieria				2	1,4%	2
Llibreria	2	2				4
Mercat				1	0,7%	1
Oci	4			2	1,4%	6
Òptica			3	4	2,7%	7
Pàrquing				1	0,7%	1
Perfumeria	2					2
Restauració		3	4	6	4,1%	13
Roba		8		10	6,8%	18
Serveis				5	3,4%	5
Eix comercial / FBC	3	10	81	99	66,9%	193
Trameses pel consumidor/a	1	2		4	2,7%	7
Total	23	38	102	148		311

3.2 MOTIUS CONSULTATS

En primer lloc assenyalem les del comerç en les seves relacions amb les persones consumidores i després les que han enviat directament els i les consumidores encara que en aquest cas degut al reduït nombre no es poden extreure conclusions.

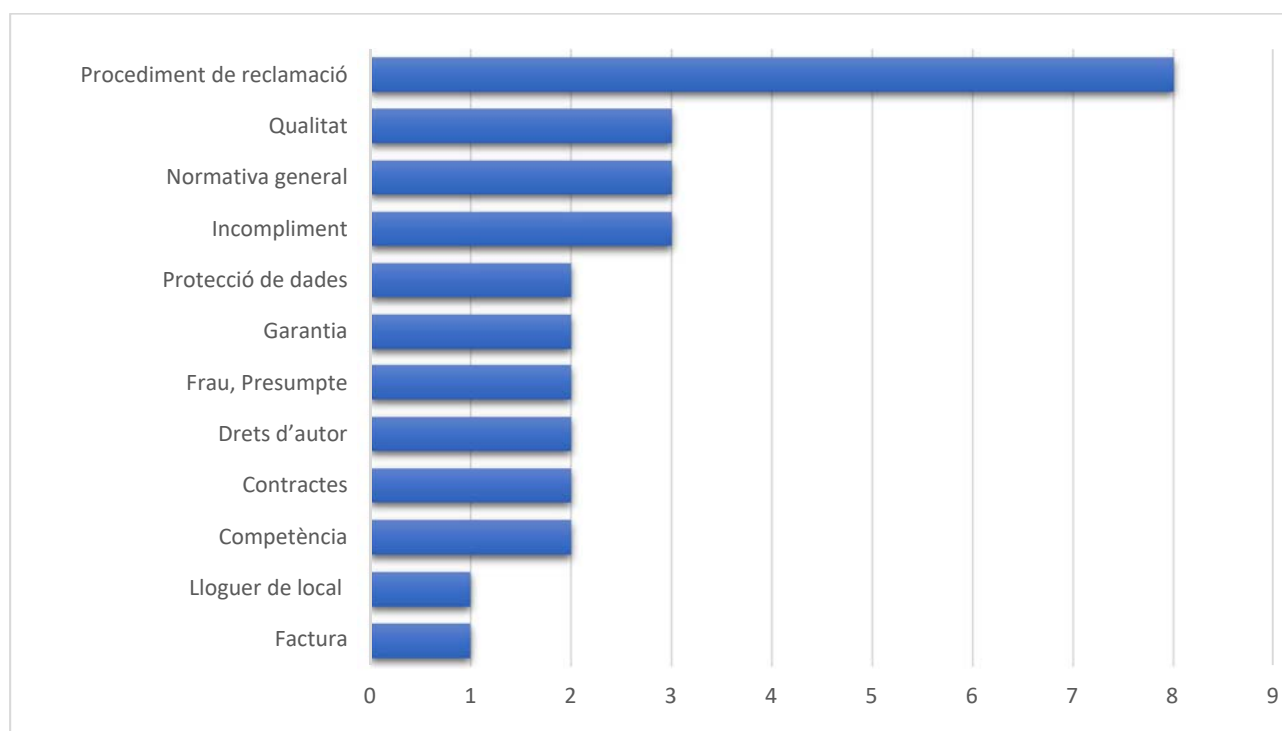
Consultes del comerç	2015	2016	2017	2018	%	Total
Bosses			2			2
Comerç electrònic	2	1	1	3	2,7%	7
Contractes	2			1	0,9%	3
Devolucions – Canvis	3	1		4	3,5%	8
Dret d'admissió		1	4	2	1,8%	7
Factura – Tiquet		1	7	12	10,6%	20
Fulls de reclamació i cartel	2	3	17	21	18,6%	43
Garantia	2	2	1	1	0,9%	6
Horari. Cartell			7	7	6,2%	14
Normativa general	2	2	3	5	4,4%	12
Paga i senyal			2	1	0,9%	3
Pressupost			2	3	2,7%	5
Preus		1	5	9	8,0%	15
Problemes per incompliments	1		6	1	0,9%	8
Procediment de reclamació		4	4	22	19,5%	30
Protecció de dades			1	1	0,9%	2
Publicitat	1	2	2	1	0,9%	6
Qualitat		2	23	14	12,4%	39
Rebaixes				4	3,5%	4
Targetes			3	1	0,9%	4
Total	15	20	90	113		238



Consultes de persones consumidores	2015	2016	2017	2018	%	Total
Devolucions – Canvis		1		1	25%	2
Problemes per incompliments	1			2	50%	3
Publicitat		1		1	25%	2
TOTAL	1	2		4		7

Les del comerç com a consumidor, s'han incrementat respecte el 2017 en un 158%.

Consultes del comerç com a consumidor	2015	2016	2017	2018	%	Total
Competència		2		2	6,5%	4
Contractes		2		2	6,5%	4
Declaració de microempresa	3					3
Devolucions – Canvis		1	3			4
Drets d'autor				2	6,5%	2
Factura				1	3,2%	1
Frau, Presumpte				2	6,5%	2
Garantia		1		2	6,5%	3
Incompliment				3	9,7%	3
Lloguer de local			1	1	3,2%	2
Normativa general		4	2	3	9,7%	9
Preus		1				1
Problemes per incompliments	1	1				2
Procediment de reclamació	2	4	4	8	25,8%	18
Protecció de dades				2	6,5%	2
Publicitat			2			2
Qualitat				3	16,1%	3
Sorolls	1					1
Total	7	16	12	31		66



4 CONFERÈNCIES I SESSIONS INFORMATIVES

Hem de distingir entre les que s'han fet en les eixos comercials i la Fundació Barcelona comerç que han tingut com raó principal la figura del Defensor, els drets i deures que marca la normativa de consum, els protocols a seguir per tramitar les reclamacions a través de la figura del Defensor i la qualitat com a valor afegit a les persones consumidores. Les que s'han realitzat en altres institucions han versat sobre els fonaments i els objectius del Defensor del client.

ACPB. Associació de consumidors de la província de Barcelona	Projecte	Qualitat
AGBAR	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Ajuntament de Sitges	Sessió informativa	Qualitat
Ajuntament de Vilanova	Sessió informativa	Qualitat
Ajuntament de Vilassar de Mar	Sessió informativa	Qualitat
CEMICAB. Col·legi de l'advocacia de Barcelona	Projecte	Mediació entre empreses
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum	Projecte	Incorporació a la Xarxa de consum dins l'àrea "Atenció al client i defensor dels clients"
Eix Cor Horta	Sessió informativa	Defensor del client
Eix Cor Horta	Sessió informativa	Qualitat
Eix Clot	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Encants Nous	Sessió informativa	Defensor del client
Eix Encants Nous	Sessió informativa	Qualitat
Eix Fabra Centre	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Poble Nou	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Raval	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Raval	Conferència	Defensor del client i qualitat
Eix Sant Andreu	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Fundació Barcelona Comerç	Conferència	Qualitat
Fundació Barcelona Comerç	Sessió informativa	Qualitat
Fundació Barcelona Comerç. Retail	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
IES Joan Brossa	Conferència	Defensor del client i qualitat
Junta Arbitral de Barcelona	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Mercat de la Boqueria	Sessió informativa	Qualitat
Poble Espanyol	Sessió informativa	Qualitat
Universitat de Barcelona. Escola de postgraus de dret	Projecte	Mediació entre empreses

A continuació assenyalarem les que s'han fet en els anys anteriors

2017		
ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	Conferència	Defensor del client
ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	Conveni	Difusió de drets i responsabilitats
Col·legi de l'Advocacia de Barcelona. CEMICAB	Projecte	Mediació entre empreses
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum	Conferència	Defensor del client dels eixos comercials de Barcelona
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum	Projecte	Incorporació a la Xarxa de consum dins l'àrea "Atenció al client i defensor dels clients"
Eix Creu Coberta	Sessió informativa	Qualitat
Eix Fort Pienc	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat

Eix Gran de Gràcia	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix La Marina	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Poble Nou	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Sagrada Família	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
IES Joan Brossa	Conveni	Difusió del Codi de Consum
Òptica Universitària	Sessió informativa	Qualitat
Pati Llimona	Roda de premsa	Qualitat
Universitat de Barcelona. Escola de postgraus de dret	Projecte	Defensor del client

2016

ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	Conferència	Defensor del client
ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	Conveni	Difusió de drets i responsabilitats
Col·legi de l'Advocacia de Barcelona. CEMICAB	Projecte	Mediació entre empreses
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum	Conferència	Defensor del client dels eixos comercials de Barcelona
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Pública i Consum	Projecte	Incorporació a la Xarxa de consum dins l'àrea "Atenció al client i defensor dels clients"
Eix Cor Eixample	Sessió informativa	Codi de consum i altres normatives
Eix Creu Coberta	Sessió informativa	Qualitat
Eix Creu Coberta	Sessió informativa	Codi de consum i altres normatives
Eix Fort Pienc	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Gran de Gràcia	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix La Marina	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Maragall	Conferència	Memòria del defensor 2015
Eix Poble Nou	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Sagrada Família	Sessió informativa	Defensor del client i qualitat
Eix Sant Martí	Conferència	Defensor del client
Eix Sants establiments units	Conferència	Defensor del client
Fundació Barcelona comerç	Conferència	Codi de consum i altres normatives
Fundació Barcelona Comerç	Conferència	Qualitat
Fundació Barcelona Comerç – Escodi	Conferència	Qualitat
IES Joan Brossa	Conveni	Difusió del Codi de Consum
Òptica Universitària	Sessió informativa	Qualitat
Pati Llimona	Roda de premsa	Qualitat

2015

Agència Catalana de Consum	Presentació	Defensor del client
AICEC-ADICAE	Jornada	Alimentació sostenible: una alternativa de consum per viure millor
AICEC-ADICAE	Jornada	Encuentro estatal de debate sobre las nuevas formas de consumo responsable
Ajuntament de Barcelona. Direcció de Comerç	Presentació	Defensor del client
Defensor del client Endesa	Presentació	Defensor del client

Diputació de Barcelona. Àrea de Salut pública i consum	Presentació	Defensor del client
Diputació de Barcelona. Àrea de Salut pública i consum	Conferència	Aplicació pràctica de la mediació en els conflictes de consum: Defensor del client dels eixos comercials de la Fundació Barcelona Comerç
Eix BarnavaSi	Conferència	Defensor del client
Eix Clot	Conferència	Defensor del client
Eix Cor d'Horta	Conferència	Defensor del client
Eix Creu Coberta	Conferència	Defensor del client
Eix Maragall	Conferència	Defensor del client
Eix Sant Andreu	Conferència	Defensor del client
Eix Sants establiments units	Conferència	Defensor del client
Gremi de restauració	Sessió informativa	Qualitat
IES Joan Brossa	Conferència	Defensor del client
Síndic de greuges	Presentació	Defensor del client
Universitat de Castilla La Mancha	Jornada	Mediació de consum

5 MITJANS DE COMUNICACIÓ

La col·laboració amb els mitjans de comunicació permet difondre els drets de comerciants i persones consumidores i la manera d'actuar front un conflicte, així com la publicació en els webs del eixos.

Línia Sants	10/1/18	Les rebaixes
Línia Sants	7/2/18	Tots som consumidors
Línia Sants	7/3/18	Com gestionar una reclamació – I
Línia Sants	17/3/18	Com gestionar una reclamació - II
Línia Sants	21/11/18	Comprar <i>on line</i> amb garanties
Radio Fundació Inceptum	28/11/18	Defensor del client i qualitat
Línia Sants	19/12/18	Per quan vinguin les rebaixes

Com en el cas anterior, relacionem les actuacions d'anys anteriors

2014-2017		
Wordpress	11/11/2014	Web
Fundació Barcelona Comerç	11/11/2014	Web
El Periòdic	12/11/2014	Entre premis i campanya
20 minuts	13/11/2014	Defensor del client
20 minuts	29/12/2014	Entrevista
Moda.es	19/06/2015	Entrevista
Fundació Barcelona Comerç	30/6/2015	Neix la figura del Defensor del client de les botigues dels eixos comercials de Barcelona
Aldia.cat	30/6/2015	Barcelona tindrà un defensor del client del comerç de proximitat
Barcelona busines	30/6/2015	Barcelona tindrà un defensor del client del comerç de proximitat
BTV	30/6/2015	Barcelona tindrà un defensor del client del comerç de proximitat
El Periòdic	30/6/2015	Barcelona tindrà un defensor del client del comerç de proximitat
Sant Antoni	30/6/2015	Neix el Defensor del client del comerç de proximitat de Barcelona
La Vanguardia	30/6/2015	Barcelona tindrà un "Defensor del cliente" para el comercio de proximidad
Via empresa	30/6/2015	Barcelona tindrà defensor del client de comerç de proximitat
La Vanguardia	1/7/2015	La Fundació Barcelona Comerç crea la figura del Defensor del client
Ara	2/7/2015	Neix el defensor del client del comerç de proximitat
La Vanguardia	2/7/2015	Neix el defensor del client
El Digital	3/7/2015	Nace el defensor del cliente de comercio de proximidad
Línia	6/7/2015	La Fundació Barcelona comerç crea el Defensor del client
Línia	6/7/2015	Bon dia Barcelona. Neix la figura del Defensor del client de les botigues dels Eixos comercials de Barcelona (Anunci)
Andreuenc	7/7/2015	Neix el defensor del client del comerç de proximitat
Cor Horta	10/7/2015	Des de la Fundació Barcelona Comerç s'ha creat la figura del Defensor del client per establiments comercials associats als eixos comercials que hi formen part de la Fundació
20 minuts	13/7/2015	Entrevista
Radio fm	18/7/2015	Entrevista
Ser	19/7/2015	Entrevista
Bcn Fashion.es	19/7/2015	Entrevista
Ajuntament Barcelona. Agenda Comerç	1/8/2015	Web
Guia de Barcelona	15/8/2015	Defensor del client del comerç de proximitat – Fundació Barcelona Comerç
L'Aparador. Diputació de Barcelona	15/10/2015	Neix el defensor del client del comerç de proximitat
Fundació Barcelona Comerç	23/12/2015	Campanya rebaixes
Línia	04/07/2016	Resoldre reclamacions al més aviat possible
Línia	01/09/2016	Com gestionar una reclamació
Línia	01/10/2016	Quin tipus de suport donarà el Defensor del client i quin procés es seguirà

Línia	05/10/2016	Tothom es consumidor
Línia	08/11/2016	La devolució d'un producte, és un dret del consumidor?
Línia	21/12/2016	Avui parlarem de garanties, per saber on es la línia que separa el dret del client del valor afegit que dona el comerciant
CelObert	10/4/2017	Defensor del client
L'Aparador. Diputació de Barcelona	20/6/2017	Reunió de treball amb la FBC
Línia	7/7/2017	Q comerç de qualitat
La Vanguardia	17/7/2017	Els comerciants de Barcelona ja tenen un distintiu de qualitat
BeTeVe	17/7/2017	Q comerç de qualitat
GironaNotícies	17/7/2017	Barcelona es prepara per atorgar la Q comerç de qualitat (QCC) a la seva xarxa d'establiments comercials
BarcelonaNotícies	7/7/2017	Barcelona es prepara per atorgar la Q comerç de qualitat (QCC) a la seva xarxa d'establiments comercials
L'Aparador. Diputació de Barcelona	21/9/2017	Q comerç de qualitat
L'Aparador. Diputació de Barcelona	21/9/2017	Defensor del client

6 RECLAMACIONS

L'altre objectiu important del defensor es intentar solucionar els conflictes que s'hagin pogut presentar en els comerços. Aquest any l'increment ha estat el 126%. Com en les consultes hem diferenciat les reclamacions que han rebut les comerços d'aquelles que han volgut presentar a altres empreses, acollint-se a la definició de persona consumidora que recull el Codi de Consum.

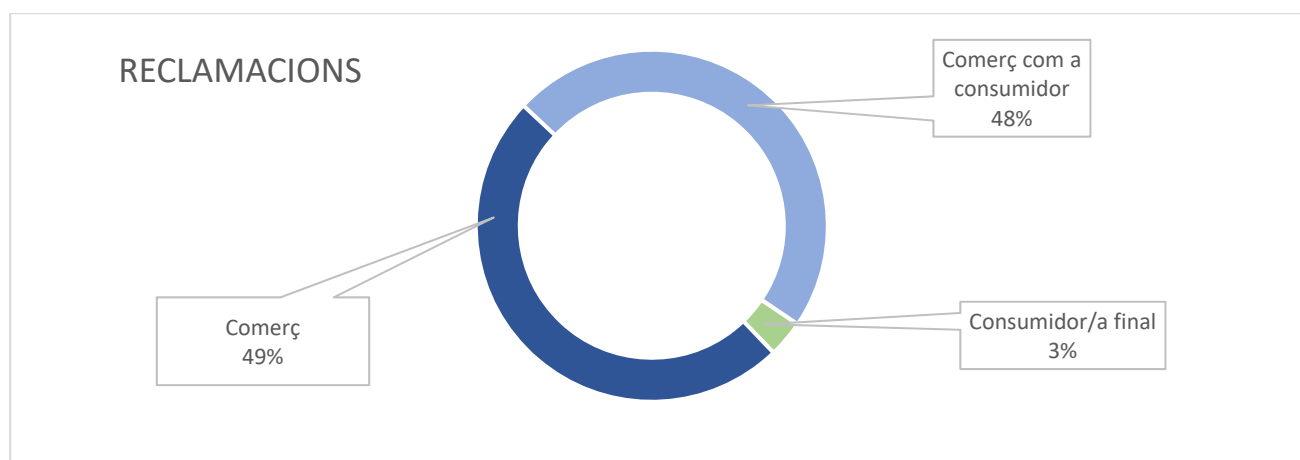
Es important destacar el paper de les persones responsables dels eixos comercials com a intermediaris amb els establiments, recordant-les que la reclamació es un dret que te la persona consumidora però que el fet de presentar-la no vol dir que es tingui raó, i que les gestions que es fan per resoldre el casos incorporen tota la informació necessària i tenen coma principal premissa la confidencialitat. D'aquesta manera no tan sols s'intenta solucionar el problema sinó que es faciliten solucions a qüestions que a vegades son fruit de desconeixement i no una mala praxi.

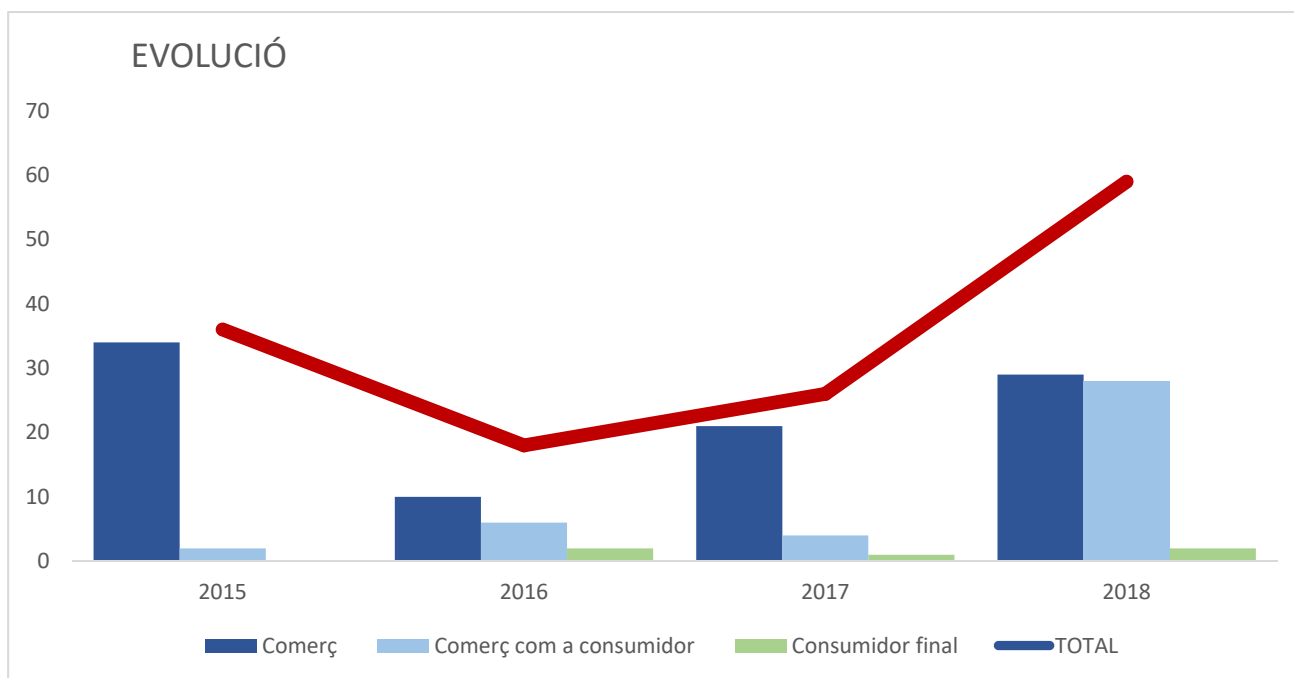
En aquells casos que la empresa es presenta com a reclamant i en les quals el Defensor no pot actuar, hem cregut necessari -i així s'ha fet- que es faciliti tota mena d'informació i possibles actuacions per donar suport a l'establiment que pateix el conflicte. Considerem que la mediació podria ser una experiència positiva per resoldre aquest tipus de conflicte intentant evitar que el problema quedi en punt mort o es tingui que acudir a la via judicial i la Fundació Barcelona Comerç ha iniciat contactes amb la facultat de Dret de la Universitat de Barcelona i el CEMICAB del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona. Com en la resta, recollim dades d'anys anteriors.

En determinats casos s'ha determinat que era important realitzar una visita a l'establiment per aclarir dubtes, mentre que altres s'han pogut solucionar mitjançant el correu electrònic.

Recollim les dades de les reclamacions rebudes, l'evolució i l'increment en aquest darrer any i l'eix al qual pertany l'establiment.

	Total	Percentatge	Increment respecte 2017
Comerç	29	49,2%	+38,1%
Comerç com a consumidor	28	47,5%	+600,0%
Consumidor final	2	3,4%	+100,0%
TOTAL	59		+126,9%





RECLAMACIÓ PER PROCEDÈNCIA	2018	Percentatge
BarnavaSi	2	3,4%
Clot	2	3,4%
Cor d'Horta	3	5,1%
Cor Eixample	2	3,4%
Creu Coberta	8	13,6%
Encants Nous	3	5,1%
Fabra Centre	1	1,7%
Fort Pienc		
Fundació Barcelona Comerç		
Gran de Gràcia	5	8,5%
La Marina	1	1,7%
Maragall	3	5,1%
Nou Barris		
Nou Eixample		
Poble Nou		
Poble Sec	1	1,7%
Raval	10	16,9%
Sagrada Família	2	3,4%
Sant Andreu	7	11,9%
Sant Antoni	1	1,7%
Sant Martí	2	3,4%
Sants-Establiments units	2	3,4%
Sants-Les Corts	2	3,4%
Sarrià		
Trameses pel consumidor/a	2	3,4%
TOTAL	59	

6.1 QUEIXES I RECLAMACIONS A COMERÇOS

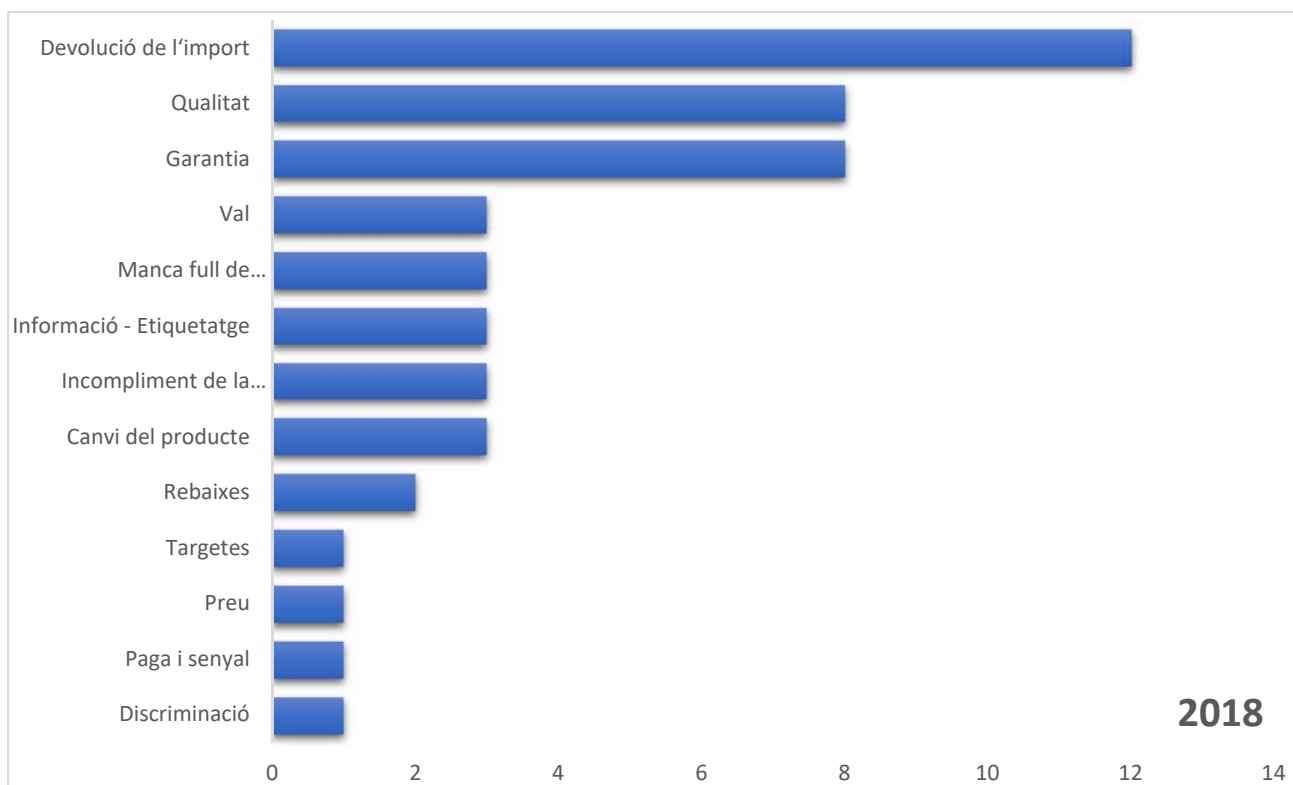
Els principals motius de conflicte entre les parts ha estat la petició de devolució de productes, la presumpta manca de qualitat i l'aplicació del dret de garantia. És significatiu que el 61% del comerços havien actuat de manera correcta per lo qual no procedia la reclamació i en el 29% dels casos al tenir raó la persona reclamant s'ha procedit a informar a l'establiment per evitar repetir els mateixos errors. Com dèiem abans tan sols un cas ha arribat a l'administració.

TIPUS D'ESTABLIMENT	2015	2016	2017	2018	%	Total
Agència de viatges	1 (29)*					1
Alimentació		1	1	1	3,2%	3
Centre d'estètica				4	12,9%	4
Drogueria			1			1
Electrodomèstics	2	1				3
Estanc				1	3,2%	1
Ferreteria		1		1	3,2%	2
Fotografia			1	1	3,2%	2
Informàtica – Telefonia				3	9,7%	3
Joieria – Rellotgeria			2	2	6,5%	4
Oci			1			1
Òptica			3	1	3,2%	4
Perfumeria			1			1
Productes per a la llar			1			1
Reparació d'electrodomèstics	2					2
Reparació de vehicles				1	3,2%	1
Reparacions a la llar				1	3,2%	1
Restauració		5	1	2	6,5%	8
Roba – Complementes		3	4	9	29,0%	16
Serveis			3	3	9,7%	6
Subministraments			1			1
Tintoreria	1					1
Transport		1	2			3
Venda on-line				1	3,2%	1
Total	6 (34)*	12	22	31		71

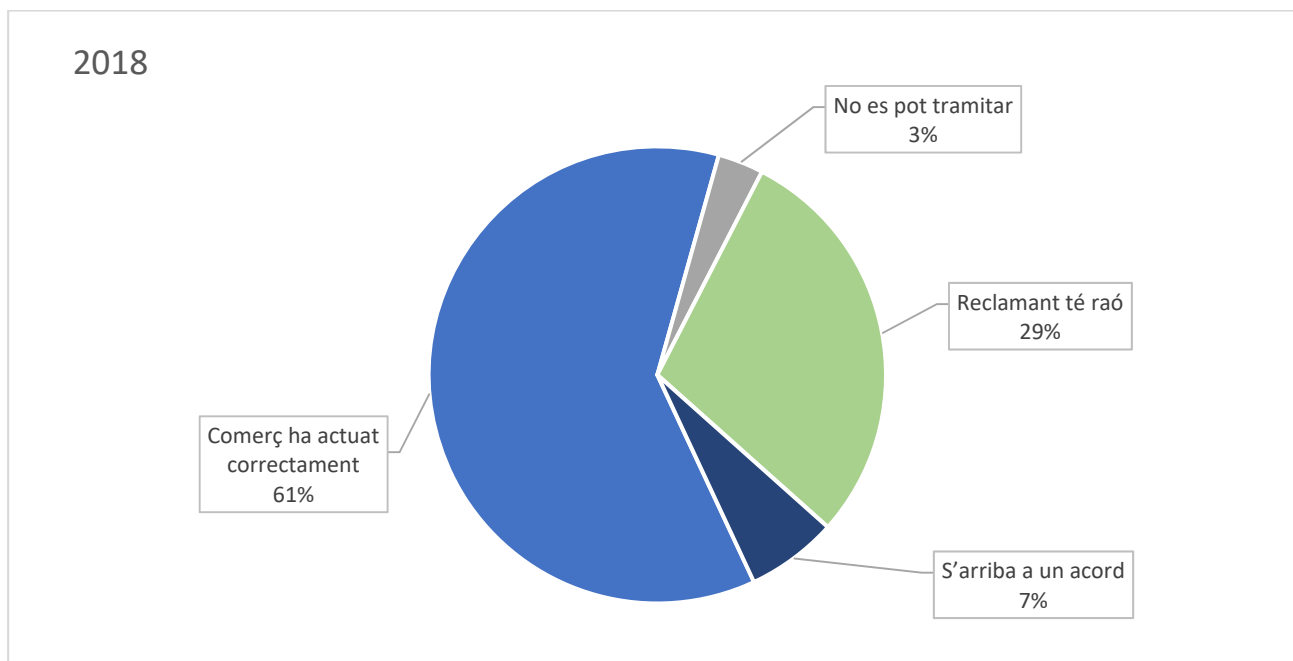
*Viatge combinat amb 29 afectats

MOTIU DE LA RECLAMACIÓ	2015	2016	2017	2018	%	Total
Canvi del producte				3	6,1%	3
Devolució de l'import	5	4	10	12	24,5%	31
Discriminació				1	2,0%	1
Frau			1		0,0%	1
Garantia	3	3	2	8	16,3%	16
Incompliment de la normativa	30	5	9	3	6,1%	47
Informació - Etiquetatge			4	3	6,1%	7
Manca full de reclamació				3	6,1%	3
Paga i senyal				1	2,0%	1
Preu	2	3	1	1	2,0%	7
Qualitat	4	4	11	8	16,3%	27
Rebaixes		2		2	4,1%	4
Servei d'atenció al client		6	2			8
Targetes				1	2,0%	1
Val				3	6,1%	3
TOTAL	44	27	40	49		160

Hi ha reclamacions per més d'un motiu



RESOLUCIONS	2018	%
Comerç ha actuat correctament	19	61,3%
No es pot tramitar	1	3,2%
Reclamant té raó	9	29,0%
S'arriba a un acord	2	6,5%
TOTAL	31	



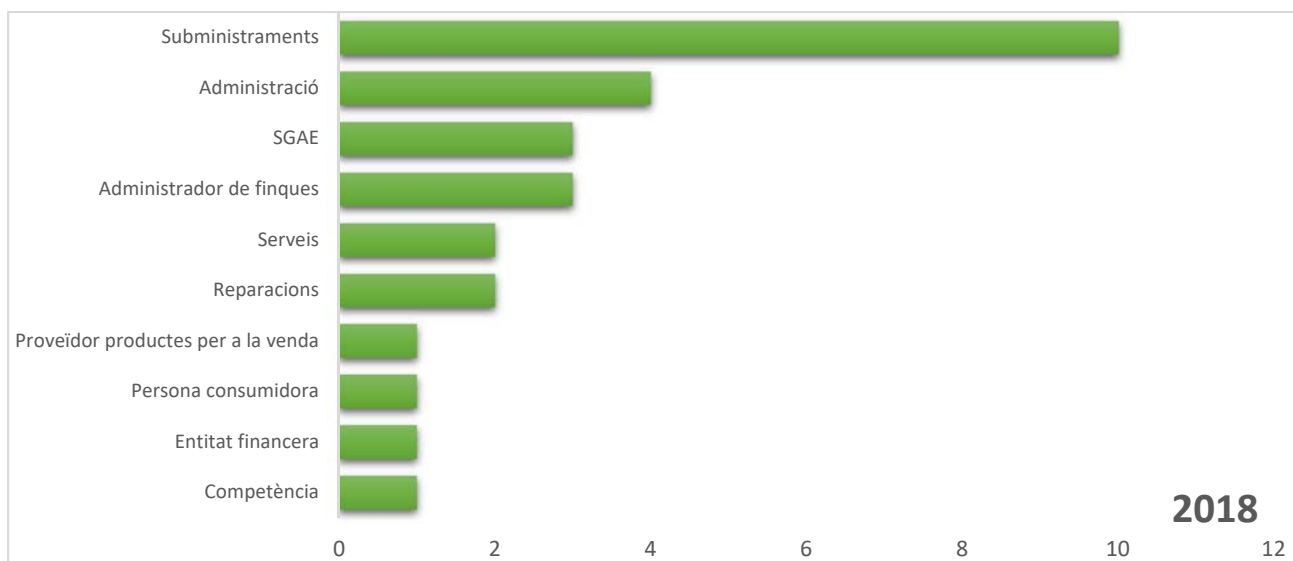
6.2 RECLAMACIONS DE COMERÇOS COM A CONSUMIDORS

En aquest cas la principal tasca ha estat l'assessorament. Hem considerat interessant recollir el tipus d'empresa reclamada així com els motius per tal de treballar i buscar solucions a una situació en la que la mediació podria ser una bona eina per evitar tenir que recórrer a la via judicial. Els conflictes principals han estat pels subministraments, on es pot aplicar el Codi de Consum, l'administració, la SGAE (drets d'autor) i el lloguer del local. Els problemes han estat principalment qüestions de preus, de factures i d'incompliments. En el 43% dels casos ha empresa contra la qual es reclamava tenia raó, mentre que el cas contrari tan sols ha estat el 11%. També cal dir que en el 7% dels casos s'ha trobat una solució i el 39% no es podia tramitar per diferents raons.

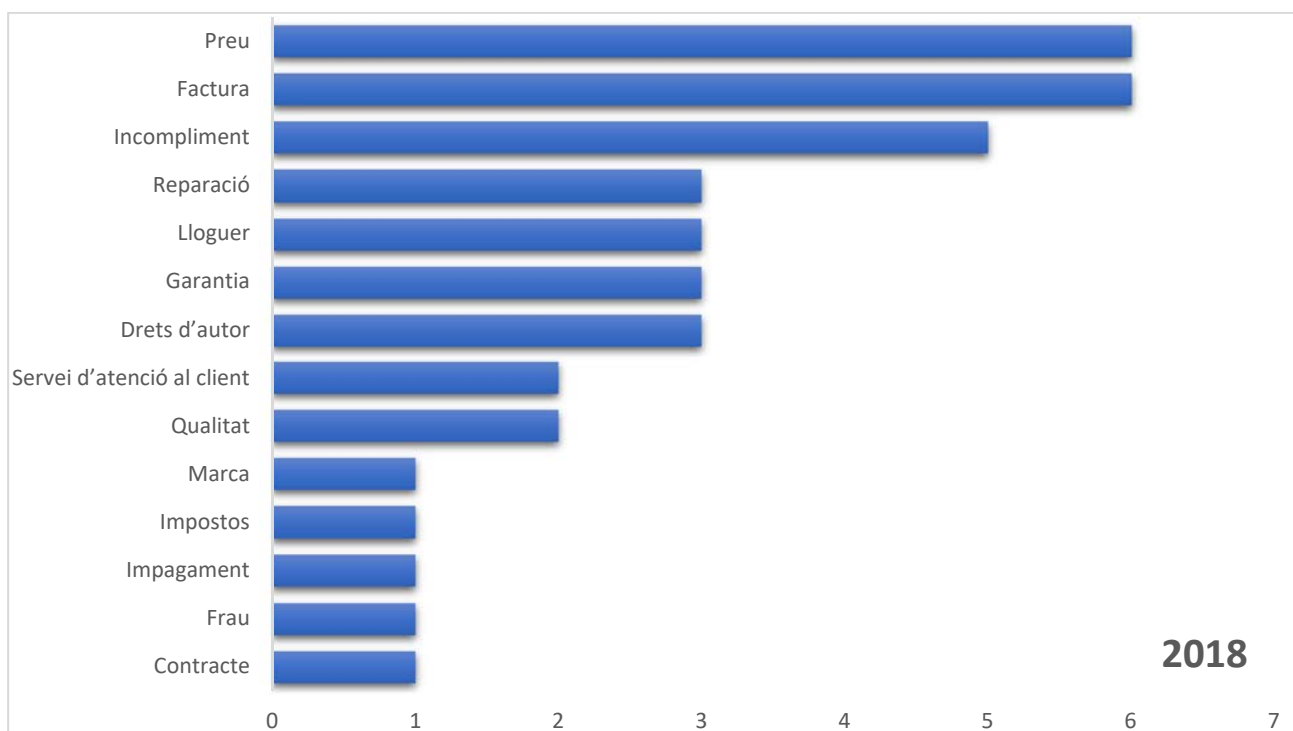
Un cas diferenciat ha estat la cerca de solucions per la zona fronterera de dos eixos de la Fundació. Gràcies a la col·laboració de les dues parts es va arribar a un acord i a la preparació d'un conveni per treballar conjuntament i buscar que els comerços de la zona puguin gaudir dels mateixos serveis que la resta.

TIPUS D'ESTABLIMENT	2015	2016	2017	2018	%	Total
Agència de viatges	1					1
Animals				1	3,6%	1
Centre d'estètica				1	3,6%	1
Drogueria				1	3,6%	1
Ferreteria		1				1
Llibreria		1		1	3,6%	2
Oci				1	3,6%	1
Òptica				1	3,6%	1
Pàrquing						0
Reparacions a la llar				1	3,6%	1
Restauració		1	1	13	46,4%	15
Roba – complements	1	3	2	4	14,3%	10
Serveis			1	4	14,3%	5
Total	2	6	4	28		40

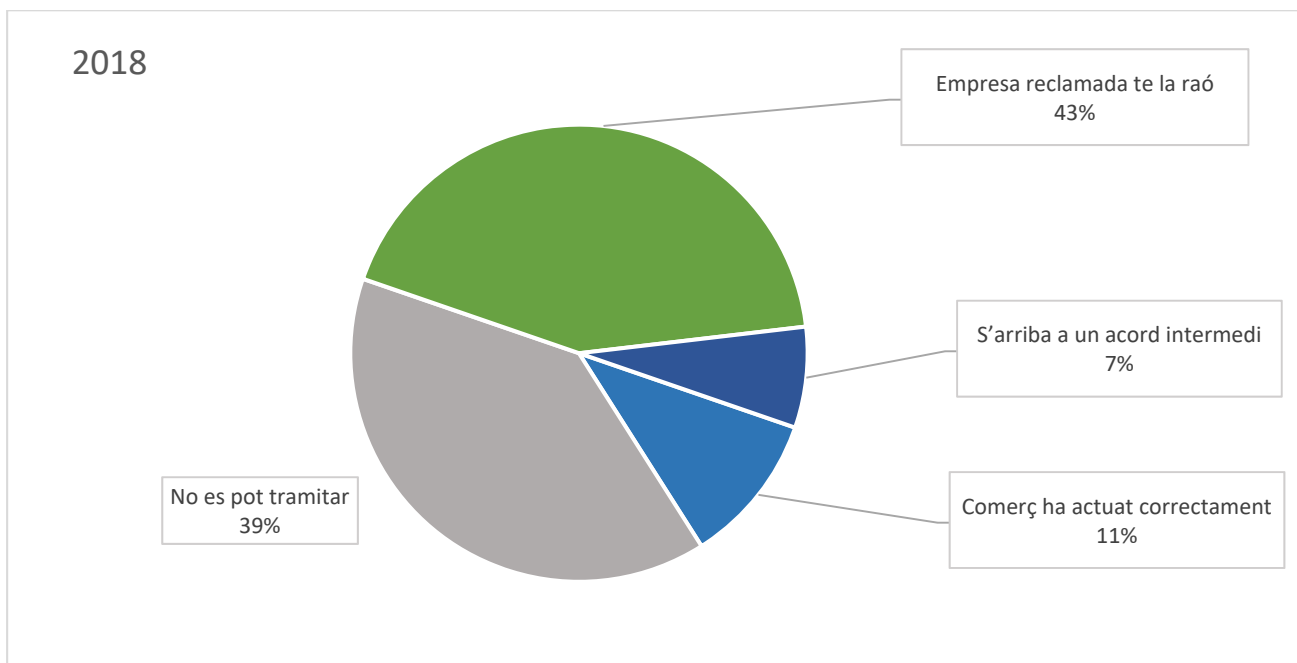
TIPUS D'EMPRESA RECLAMADA	2015	2016	2017	2018	%	Total
Administració	1	1	2	4	14,3%	8
Administrador de finques				3	10,7%	3
Assegurances		2	1			3
Competència				1	3,6%	1
Entitat financera				1	3,6%	1
Missatgeria	1					1
Persona consumidora				1	3,6%	1
Proveïdor productes per a la venda				1	3,6%	1
Reparacions				2	7,1%	2
Serveis				2	7,1%	2
SGAE				3	10,7%	3
Subministraments		3	1	10	35,7%	14
Total	2	6	4	28		40


2018

MOTIU DE LA RECLAMACIÓ	2015	2016	2017	2018	%	Total
Contracte				1	2,6%	1
Drets d'autor				3	7,9%	3
Factura		3	3	6	15,8%	12
Frau		1		1	2,6%	2
Garantia				3	7,9%	3
Impagament				1	2,6%	1
Impostos	1	1	2	1	2,6%	5
Incompliment	1	1		5	13,2%	76
Lloguer			1	3	7,9%	4
Marca				1	2,6%	1
Preu	1			6	15,8%	7
Qualitat		1		2	5,3%	3
Reparació		1		3	7,9%	4
Servei d'atenció al client		2		2	5,3%	4
TOTAL	3	10	6	38		57


2018

RESOLUCIONS	2015	2016	2017	2018	%	Total
Comerç ha actuat correctament				3	10,7%	3
No es pot tramitar	2	6	4	11	39,3%	12
Empresa reclamada te la raó				12	42,9%	12
S'arriba a un acord intermedi				2	7,1%	2
TOTAL	2	6	4	28		40



8 RESUM I OBJECTIUS

Les conclusions mes significatives que es poden despendre de l'anàlisi de les dades anteriors serien:

1. El fort increment de les consultes i les reclamacions.
2. La consecució de l'objectiu de resoldre els conflictes amb rapidesa i dins els terminis.
3. L'acceptació per la part reclamant de les decisions preses per a la resolució de les reclamacions.
4. La necessitat de donar informació al comerç
5. La Importància de trobar camins per a la resolució de les reclamacions del comerç com afectat.
6. L'actuació en problemes entre eixos buscant la seva col·laboració i promovent convenis de col·laboració.
7. La constatació de la importància de mantenir contactes amb les administracions, les organitzacions de persones consumidores i les associacions empresarials.

Com a conseqüència els principals objectius pel 2019 serien:

1. Mantenir el tems de resposta i de tramitació, així com la fonamentació legal que es facilita a les parts.
2. Promoure la formació de les persones encarregades de la dinamització dels eixos en temes de consum i gestió de reclamacions.
3. Incrementar el coneixement del defensor en els eixos.
4. Buscar camins perquè els establiments puguin disposar de la informació necessària per assessorar-se en els temes de consum i en el cas de rebre una reclamació.
5. Insistir en el full de reclamació como eina per solucionar conflictes i valor afegit per l'establiment.
6. Fer veure al client del valor de les propostes de l'establiment en el cas de conflictes en els quals el comerç ha actuat correctament.
7. Promoure la qualitat del comerç, col·laborant amb la Q comerç de qualitat de la Fundació.
8. Continuar els contactes amb les administracions, les organitzacions de persones consumidores i les associacions empresarials
9. Continuar la col·laboració amb la Diputació de Barcelona a través de la xarxa de serveis d'atenció al client.
10. Promoure camins per la solució de conflictes entre el comerç i les empreses, siguin o no de tracte continuat, a través de la mediació i evitant en el possible la via judicial.
11. Incrementar la informació dels drets del comerç i de les persones consumidores a través dels webs dels eixos, de la Fundació i d'altres mitjans de comunicació.