

Clàusules abusives

Antecedents

La Diputació fa costat a les persones consumidores en les seves reclamacions per clàusules abusives.

Proporcionem atenció individualitzada i gratuïta a les persones consumidores en relació als litigis amb entitats financeres per la inclusió de clàusules abusives en contractes hipotecaris. Aquest servei s'ha materialitzat amb la signatura de convenis de col·laboració amb els col·legis professionals d'advocats i el suport dels serveis públics de consum de la demarcació de Barcelona.

Les persones afectades rebran un primer consell orientador per un advocat especialista i informació sobre la conveniència d'acudir als tribunals o de recórrer a les vies alternatives de resolució de conflictes, però no es redacta cap document ni es tramita cap assumpte. Aquest servei també assessorà els ciutadans respecte del dret a accedir a l'assistència jurídica gratuïta i de la documentació necessària per sol·licitar-la.

Les visites es podran concertar fins a final d'any en qualsevol dels 77 punts d'atenció disponibles distribuïts per tota la demarcació de Barcelona.

S'ha preparat una web de la campanya (<http://www.diba.cat/clausulaterra>) on els consumidors poden trobar el punt d'atenció que li correspon.

S'han dut a terme un seguit d'accions publicitàries per fer arribar el missatge a la ciutadania de la demarcació de Barcelona, i d'altres accions de no pagament.

Objectius

Donar a conèixer aquest servei a la ciutadania perquè no hi hagi cap hora d'assessorament lliure, s'omplin totes.

Dates

Del **20 d'abril al 31 de maig de 2018**.

Públic

De la província de Barcelona, de 25 a 70 anys, de parla catalana i parla castellana. De tots els estrats socials.

Peces

Site campanya

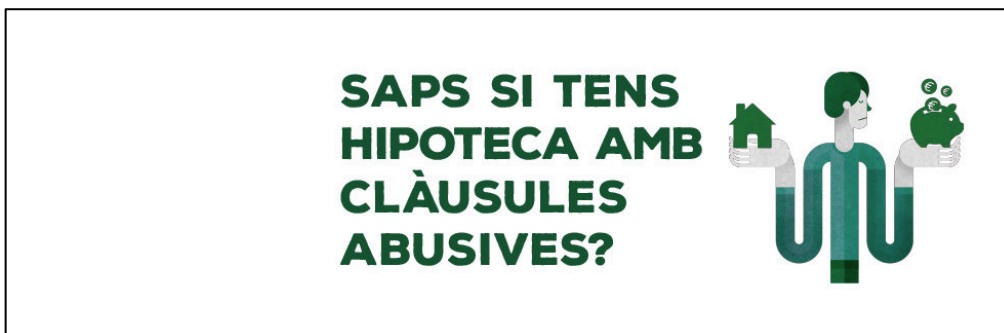


The screenshot shows the 'Consum' website with a navigation bar including 'Presentació', 'Publicacions', 'Normativa', 'Centre de documentació', 'Butlletí', and 'Agenda'. The main content area features a large banner with the headline 'La Diputació fa costat a les persones consumidores en les seves reclamacions per clàusules abusives'. Below this, there is a section titled 'SAPS SI TENS HIPOTECA AMB CLÀUSULES ABUSIVES?' with an illustration of a person holding a magnifying glass over a document. The text explains the service provided by the Diputació de Barcelona, including free legal advice and support for consumers. A sidebar on the left lists various services and resources, such as 'Clàusules abusives', 'Mediació', 'Exposicions', 'Materials divulgatius', 'Consells de consum', 'Serveis públics de consum', 'Juntes arbitrials', 'Associacions de consumidors', 'Empresadors', 'Dia Mundial del Consumidor', and 'Borsa de proveïdors'. At the bottom, there is a section for 'Servei de Suport a les Polítiques de Consum' with contact information for the Diputació de Barcelona.

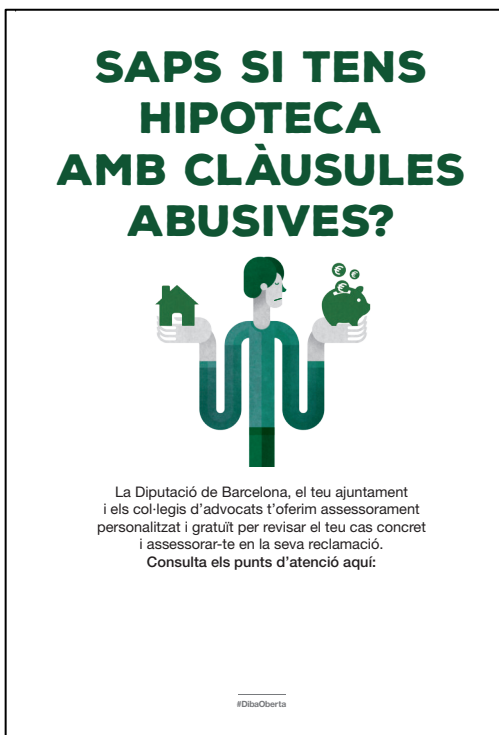
Web diba.cat
Slider 1140x416



Intradiba
Slider 970x305



Cartell A3



Anuncis premsa (diferents mides)

**SAPS SI TENS
HIPOTECA AMB
CLÀUSULES
ABUSIVES?**



La Diputació de Barcelona, el teu ajuntament i els col·legis d'advocats t'ofereix assessorament personalitzat i gratuït per revisar el teu cas concret i assessorar-te en la seva reclamació.

Consulta els punts d'atenció aquí:
www.diba.cat/clausulaterra

 **Diputació
Barcelona**
#DibaOberta

**SAPS SI TENS
HIPOTECA AMB
CLÀUSULES
ABUSIVES?**



La Diputació de Barcelona, el teu ajuntament i els col·legis d'advocats t'ofereix assessorament personalitzat i gratuït per revisar el teu cas concret i assessorar-te en la seva reclamació.

Consulta els punts d'atenció aquí:
www.diba.cat/clausulaterra

 **Diputació
Barcelona**
#DibaOberta

Bàners

Gif 300x250 català

**SAPS SI TENS
HIPOTECA AMB
CLÀUSULES
ABUSIVES?**

 **Diputació
Barcelona** | #DibaOberta

T'ofereix assessorament personalitzat i gratuït per revisar el teu cas concret.

 **Diputació
Barcelona** | #DibaOberta

Consulta el teu punt d'informació més proper aquí!

 **Diputació
Barcelona** | #DibaOberta



 **Diputació
Barcelona** | #DibaOberta

Gif 300x250 castellà



XXSS

Twitter Ads



Facebook Ads



El Diari de la Diputació



La Diputació continua oferint assessorament personalitzat i gratuït en les reclamacions per les clàusules abusives dels bancs

SAPS SI TENS HIPOTECA AMB CLÀUSULES ABUSIVES?



La Diputació proporciona atenció individualitzada i gratuïta a les persones consumidores en relació als litigis amb entitats financeres per la **inclusió de clàusules abusives** en contractes hipotecaris. Aquest servei es va materialitzar el juliol de l'any passat amb la signatura de **convenis de col·laboració** amb els Col·legis Professionals de l'Advocacia (Barcelona, Sant Feliu de Llobregat, Manresa, Sabadell, Granollers, Mataró i Vic) i el suport dels Serveis Públics de Consum.

Adwords

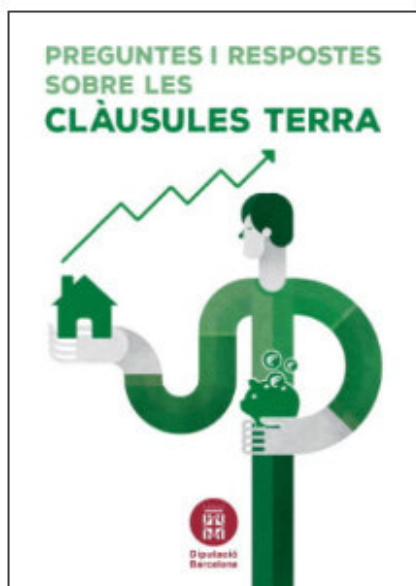
Vista previa  Mòvil | Ordenadores

Diputació de Barcelona - Reclamacions clàusules abusives

Anuncio www.diba.cat/clausulatterra

Assessorament gratuït a persones amb litigis amb bancs per clàusules abusives

Materials de difusió (fulletó)



XXSS Facebook i Twitter Ads



Accions de no pagament

- Penjada de cartells als taulers dels edificis corporatius.
- Post a Facebook.
- Post a Twitter.
- Post a Instagram.
- Slider a Intradiba.
- Slider a diba.cat.
- Site de campanya.
- Notícia al Diari de la Diputació.
- Edició de 2 díptics informatius (PDF i paper)
- Falca de ràdio a la XAL

Accions de pagament

- Facebook i Twitter Ads
- Adwords
- Insercions a premsa comarcal: Tribuna Maresme, Mollet a mà, Tot Caldes de Montbui, Cerdanyola al dia, Malarrassa, Tot i més (Badalona), Ripollet al dia, L'Independent de Barberà, Diari de Badalona, Revista Badalona 2000 i La Clau.

Pressupost

- Adaptacions gràfica: 0 euros (intern)
- Producció de falca: 0 euros (XAL)
- Facebook i Twitter Ads: 400 €
- Mitjans digitals: 2.562,5 €
- Mitjans impresos (premsa comarcal): 4.925,5 €

TOTAL: 7.888 €

IVA: 1.656,48 €

TOTAL + 21% IVA: 9.544.48 €

Campanya Clàusules abusives primavera 2018

Target: dones i homes de 25 a 65 anys

Mitjans impresos

Mitjà	Àrea / Empresa	Data	Format	Inversió sense IVA	Inversió amb IVA	Tiratge	Lectors	Afinitat*	GRP**	CPM***
Tribuna Maresme	Consum (Datapanning España SLU)	3/5/2018	Faldó Color	203x132mm	382,50 €	462,83 €			#DIV/0!	#DIV/0!
Mollet a mà		27/4/2018	Faldó Color	136x98mm	212,50 €	257,13 €	5198		#DIV/0!	#DIV/0!
Tot Caldes de Montbui		27/4/2018	Faldó Color	190x127mm	209,10 €	253,01 €			#DIV/0!	#DIV/0!
Cerdanyola al dia		2/5/2018	Faldó Color	153x111mm	153,00 €	185,13 €	6041		#DIV/0!	#DIV/0!
Malarrassa		4/5/2018	Faldó Color	258x179mm	191,20 €	231,35 €	9450		#DIV/0!	#DIV/0!
Tot i més (Badalona)		27/4/2018	Faldó Color	132x93,5mm	224,40 €	271,52 €			#DIV/0!	#DIV/0!
Ripollet al dia		2/5/2018	Faldó Color	153x111mm	153,00 €	185,13 €			#DIV/0!	#DIV/0!
L'Independent de Barberà		11/5/2018	Faldó Color	212x137mm	297,50 €	359,98 €	3000		#DIV/0!	#DIV/0!
Diari de Badalona		27/4/2018	Faldó Color	225x150mm	153,00 €	185,13 €			#DIV/0!	#DIV/0!
Revista Badalona 2000		4/5/2018	Faldó Color	165x120mm	229,00 €	277,09 €			#DIV/0!	#DIV/0!
La Clau		10/5/2018	Faldó Color	134x95mm	270,30 €	327,06 €	22403		#DIV/0!	#DIV/0!
Lluita Obrera	Presidència (Contractació directa (Comissió Obrera Nacional de Catalunya))	1/4/2018	Pàgina Color	DIN A4	2.450,00 €	2.964,50 €			#DIV/0!	#DIV/0!
Total mitjans impresos				4.925,50 €	5.959,86 €	46092	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!

*Afinitat: % de lectors que són target
** GRP: % de lectors de target sobre el total del target calculat
***CPM: cost per arribar a 1.000 lectors

Mitjans digitals

Mitjà	Àrea / Empresa	Data	Format	Impressions	Inversió sense IVA	Inversió amb IVA	CPM*	Clics	CTR**	CPC***
La XAL Digital	Presidència (Gratuit)	Del 27/04/2018 al 31/05/2018	Bàner, 300x250	39.773	0,00 €	0,00 €	0,00 €	31	0,08%	0,00
Google	Consum (Datapanning España SLU)	Maig	Adwords (Search)	79.624	1.858,75 €	2.249,09 €	23,34 €	1805	2,27%	1,03
			Adwords (Display)	1.379.741	608,75 €	736,59 €	0,44 €	2204	0,16%	0,28
Canalajuntament.cat	Presidència (Contractació directa (Notidig SL))	14/5/2018	Redaccional		95,00 €	114,95 €		0		
Total mitjans digitals				1.499.138	2.562,50 €	3.100,63 €	23,79 €	4040	0,83%	0,44 €

CPM: Cost per 1.000 impressions.
CTR: Ràtio de percentatge entre nombre d'impressions i clics.
CPC: Cost per clic.

Xarxes Socials

Mitjà	Àrea / Empresa	Data	Format	Impressions	Inversió	Inversió amb IVA	Abast	CPM	Interacció (?)			CLICS (?)		CPC	CTR %	Públic més actiu	
									Reaccions	Shares	Comments	Reproduc	Enllac			Dones	Home
Facebook	Atencó a les persones	26 Abril 2018- 13 Maig 2018	Clicks	142.503	200,00 €	242,00 €	79.360	0,38 €	176	178	10		1.561	0,04 €	946,00%		
Twitter	Atencó a les persones	26 Abril 2018 - 13 Maig 2018	Clikcs	309.004	200,00 €	242,00 €											
Total Xarxes Socials				451.507	400,00 €	484,00 €	79.360	0	176	178	10	0	1.561	0	9	0	0

CPV: cost per visualització
CPM: cost per 1.000 impressions
CPC: cost per clic
CTR: % de clics en funció del nº d'impressions

Ràdio

Mitjà	Àrea / Empresa	Programa	Data	Horari	Format
La XAL	Presidència (Gratuït)	NeX mati	De l'1 al 31 de maig	07:00 - 09:00h	21 falques de 20"
		NeX migdia		14:00 - 15:00h	21 falques de 20"
		NeX vespre		19:00 - 20:00h	21 falques de 20"
		NeX mati (dissabte i diumenge)		08:00 - 09:00h	8 falques de 20"
		NeX migdia (dissabte i diumenge)		14:00 - 15:00h	8 falques de 20"
		En joc (dissabte i diumenge)		20:00 - 22:00h	8 falques de 20"
Total Ràdio					

* Afinitat: % d'oients que són target
** GRP: % d'oients de target sobre el total del target calculat
*** CPM: cost per arribar a 1.000 oients

Total Campanya	9.544,49 €
----------------	------------