

Memòria de gestió:

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Cambrils.- OMIC

Període gener a desembre 2010



Cambrils, març de 2011

Índex

- 1. Estructura i organització del servei municipal d'informació al consumidor de Cambrils durant el període 2010 i nous plantejaments de futur.**
 - 1.1.-Antecedents i origen del servei
 - 1.2.-Organització de funcions de L'OMIC
 - 1.3.-Quadre d'accions de treball
 - 1.4.-Quadre d'actors i coordinació supramunicipal en matèria de consum

- 2. Dades del servei d'informació, orientació i assistència tècnica sobre consum**
 - 2.1.- Tipus d'assistència: consultes d'informació i reclamacions
 - 2.2.- Estat de tramitació de les reclamacions
 - 2.3.- Temàtica de les assistències
 - 2.4.- Mitjà de recepció de les assistències
 - 2.5.- Conclusions

- 3. Campanyes de sensibilització realitzades i notes de premsa**
 - 3.1.- Tríptics i imans informatius de l'OMIC

- 4. Descripció detallada de les mediacions efectuades**

1

Estructura i organització del servei municipal d'informació al consumidor de Cambrils

1.1.-Antecedents i origen del servei

Els ajuntaments, com administració més propera als ciutadans, representen un paper bàsic en el desenvolupament de les actuacions que persegueixen la consecució d'una millor defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

Es considera la idoneïtat de l'actuació municipal per:

- ▶ **Proximitat amb els usuaris i consumidors**, així com els comerços, indústries, etc.
- ▶ **Coneixement real de la problemàtica** en torn al consum, als mercats, a les condicions higièniques dels establiments públics, etc
- ▶ **Interlocució àgil**, entre les organitzacions de consumidores i usuaris i les associacions de comerciants i empresaris
- ▶ **Receptor idoni de la conjuntura** social del municipi

La creació de l'**Oficina municipal d'Informació al Consumidor de Cambrils** s'emmarca en l'objectiu de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Cambrils de promoure instruments que fomentin els **DRETS DE AL CIUTADANIA DE CAMBRILS**. En aquest sentit, ja l'any 2003 es va crear la figura del Defensor de la Ciutadania i l'any 2005 es va posar en funcionament l'OMIC.

L'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor es va crear l'any 2005**. Durant els períodes de 2005 i 2006 es va optar per una externalització del servei a La Unió de Consumidors de Catalunya, la UCC.

A partir de l'any **2007** s'ha optat per la contractació directa del servei a través d'un professional expert en consum. Actualment es segueix amb aquesta forma de gestió del servei de l'OMIC.

1.2.-Organització de funcions de L'OMIC

Les tasques que es desenvolupen en l'àmbit del servei d'informació, atenció i gestió en matèria de consum de l'ajuntament de Cambrils han estat:

- ▶ **Serveis d'informació, orientació i assessoraments**
- ▶ **Atenció a reclamacions i denúncies**
- ▶ **Mediació entre el reclamant i el reclamat**
- ▶ **Campanyes de sensibilització i formació a la ciutadania.**
- ▶ **Derivació reclamacions Sistema Arbitral Consum**

El **dimensionament del servei ha anat augmentant de dedicació cada any**. Així el primer període del 2005 el servei es prestava 12 hores setmanals, ampliant-ne l'any 2006 a 14 hores setmanals i a partir de l'any 2007 a 16 hores setmanals.

L'establiment de **visites concertades en intervals de 30 minuts** cadascuna ha estat una manera de racionalitzar el temps necessari per a tramitar cada expedient que consta de com a mínim de 3 parts: atenció consumidor+ elaboració expedient i tramitació mediació + retorn i tancament de l'expedient.

Els horaris d'atenció actuals són prou amplis per cobrir també la franja horària de migdia:

dimarts:	atenció al consumidor:	10 a 13h
	atenció al consumidor:	15 a 17h
dijous:	atenció al consumidor:	10 a 13h

El cost del servei per aquest any 2010 ha estat de , **13.804 € anuals**

1.3.-Quadre d'accions de treball

ÀMBIT	DRETS DE LA CIUTADANIA: OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR
ACTUACIÓ PREVISTA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ consolidació del servei municipal d'informació al consumidor ▶ realització de campanyes de sensibilització: dia del consumidor, consells de consum, campanyes d'educació en el consum a les escoles a través de l'escola catalana del consum, espai del consumidor a ràdio cambrils i tv cambrils
ACTUACIONS DE FUTUR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ESTRUCTURAR EL SERVEI DE CONTROL I INSPECCIONS DE MERCAT: PRODUCTES I SERVEIS. PLANTEJAMENT DE CREAR UN LLOC DE TREBALL DE TÈCNIC DE CONSUM PER A GESTIONAR L'OMIC, I DESENVOLUPAR ACTIVITATS D'INSPECCIONS DE CONSUM I DE CONTROL DE MERCAT, COORDINAT EN L'ÀREA D'INSPECTORS D'ACTIVITATS. ▶ ADHESIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS A LA XARXA UNIÓ OMICS CONSTITUÏDA L'ANY 2002 PER LA FEMP ▶ ELABORACIÓ DE L'ORDENANÇA MUNICIPAL PER A LA DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS, D'ACORD AMB EL MODEL ELABORAT PER LA FEMP
DESCRIPCIÓ	La política d'informació al consumidor pren especial rellevància per la seva capacitat de prevenció, per tant, les activitats informatives desenvolupades en aquest àmbit comporten una difusió sobre el tema de consum que serveix de conscienciació i aprenentatge consumerista .
OBJECTIU	Posició activa de l'Ajuntament de Cambrils en la planificació de la política municipal de consum

1.4.-Quadre d'actors i coordinació supramunicipal en matèria de consum

■ Reunions amb l'Agència Catalana del Consum

En el marc de la col·laboració entre els organismes de l'Administració Local i de la Generalitat amb responsabilitats en matèria de consum s'estableixen reunions trimestrals sobre temes diversos triats o per novetat legislativa, o per impacte social, o per la conjuntura d'alarma social. L'objectiu és coordinar les actuacions administratives entre tots els organismes de l'Administració Local i Autonòmica de la demarcació territorial de Tarragona amb responsabilitats en matèria de consum.

■ Reunions amb l'Oficina Comarcal del Consumidor

Establiment de contactes de treball presencials o telemàtics al ser l'oficina de Consum que dona cobertura als municipis de la comarca

2

Dades del servei d'informació, orientació i assistència tècnica sobre consum

Les **Oficines Municipals d'Informació al Consumidor** tenen com a finalitat proporcionar als ciutadans la **informació, l'educació i el suport en matèria de consum**, i al mateix temps desenvolupen funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum, en les quals l'Ajuntament tingui competència.

La informació, orientació i assistència tècnica als consumidors segueix sent una de les metes a assolir per l'acció administrativa, perquè encara que han estat moltes les actuacions empreses, la pròpia dinàmica de la realitat econòmica i social i jurídica obliga a la continua alerta en aquest camp, oferint als consumidors els mitjans que els permetin accedir als béns i serveis en plena consciència.

Les funcions que es poden realitzar per els serveis de consum municipals són, a tall d'exemple:

▶ Serveis de informació, orientació i assistència tècnica a consumidors i usuaris
▶ Activitats de formació i sensibilització
▶ Estudis o prospeccions de mercat
▶ Recepció i tramitació de denúncies
▶ Mediació en cas de reclamacions
▶ Assistència tècnica a organitzacions de consum
▶ Assistència econòmica a organitzacions de consum
▶ Control del mercat: inspeccions programades
▶ Control del mercat: inspeccions per denúncies
▶ Sanció en matèria de consum
▶ Arbitratge de consum
▶ Altres Regulacions referents a comerç i mercat Carnet de manipulador de aliments Col·laboració Junta Arbitral de Consum Consell local de consum i/o comerç

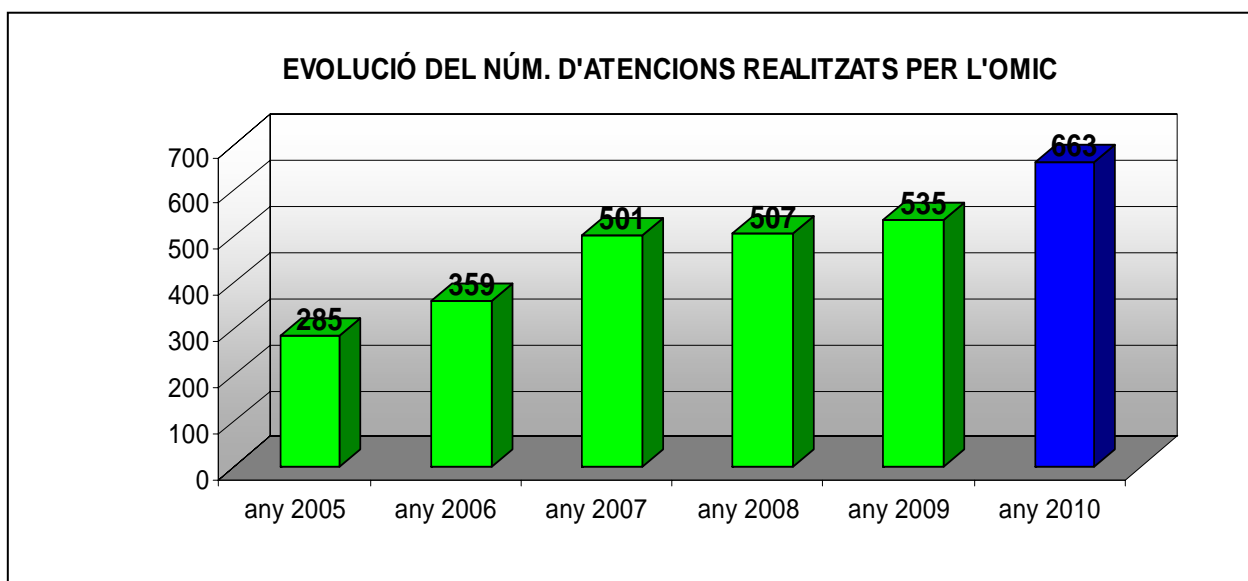
L'OMIC de Cambrils ha orientat els seus serveis en:

- ▶ Serveis de **informació, orientació i assistència tècnica** a consumidors i usuaris
- ▶ **Mediació** en cas de reclamacions
- ▶ **Recepció i tramitació de denúncies**

2.1.- TIPUS D'ASSISTÈNCIA: CONSULTES D'INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

El número total d'assistències realitzades durant els 12 mesos de **l'any 2010** pel servei de l'OMIC de Cambrils **ha estat de 663**. L'any anterior, és a dir, el 2009 varen ser de 535, suposant **un increment del 24 %**, és a dir, 128 actuacions més.

L'evolució en els últims **6 anys** de prestació de servei de la OMIC ha estat:



L'any 2005, l'ajuntament de Cambrils va iniciar la posada en funcionament de l'OMIC, amb un total de 285 actuacions realitzades. **L'any 2010 s'ha tancat amb un total de 663 actuacions**. L'increment percentual des de l'any 2005 fins al 2010 ha estat d'un **133 %**.

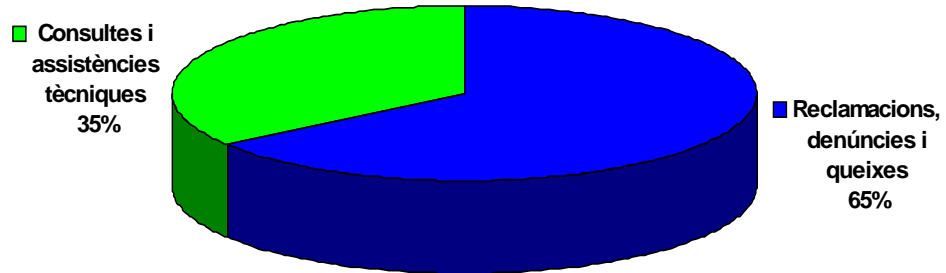
Podem dir que **el servei de l'OMIC** de l'Ajuntament de Cambrils ha vist com **ha DUPLICAT i de bon tros les assistències efectuades des del seu inici l'any 2005, fins enguany 2010**.

→ Tipus d'assistència realitzada

Total d'assistències realitzades: **663**, de les quals cal distingir:

- ⇒ **Reclamacions, denúncies i queixes ateses: 431**, que representen un 65 % del total de les actuacions de l'OMIC.
- ⇒ **Consultes d'informació i assistències tècniques: 232**, que representen un 35 % del total de les assistències practicades per l'OMIC de Cambrils.

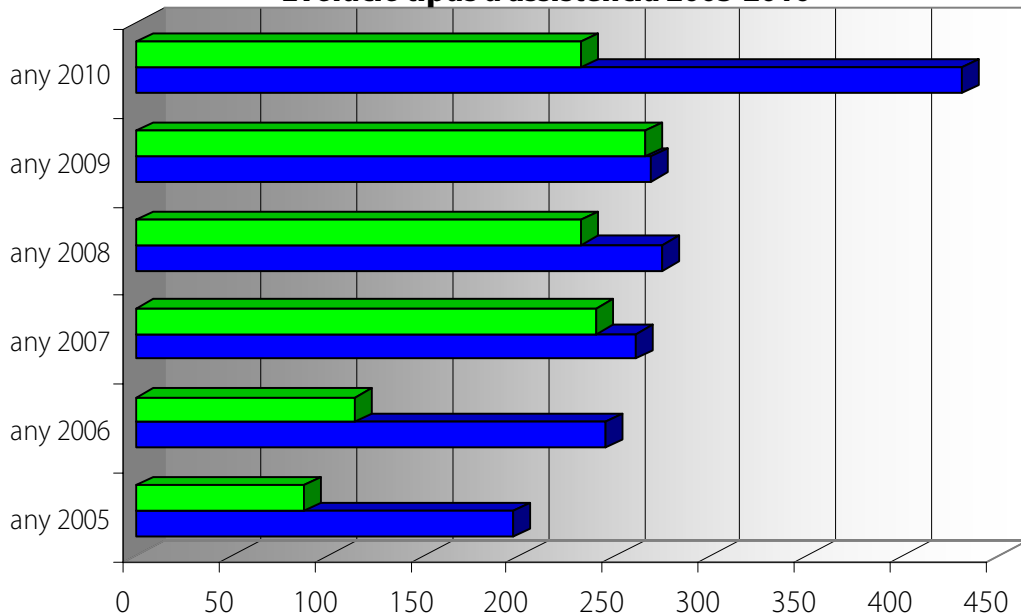
TIPUS D'ASSISTÈNCIA REALITZADA L'ANY 2010



Durant l'any 2010 el número d'atencions ha augmentat a 663, de les quals 431 s'han tramitat mitjançant **Fulls de reclamació/denúncia**, que o bé hem omplert a l'OMIC o bé el consumidor ha portat de la botiga. La resta han estat consultes, un total de 232. Com veiem, es tracta d'un total de **128 assistències més respecte a l'any 2009**, és a dir un 24% més, i per tant considerem que és un augment considerable. Pensem que a l'any 2005, el primer any de funcionament de l'OMIC de Cambrils rebíem 285 a l'any.

→ **Comparativa del tipus d'assistència realitzada, període anys 2005 a 2010**

Evolució tipus d'assistència 2005-2010

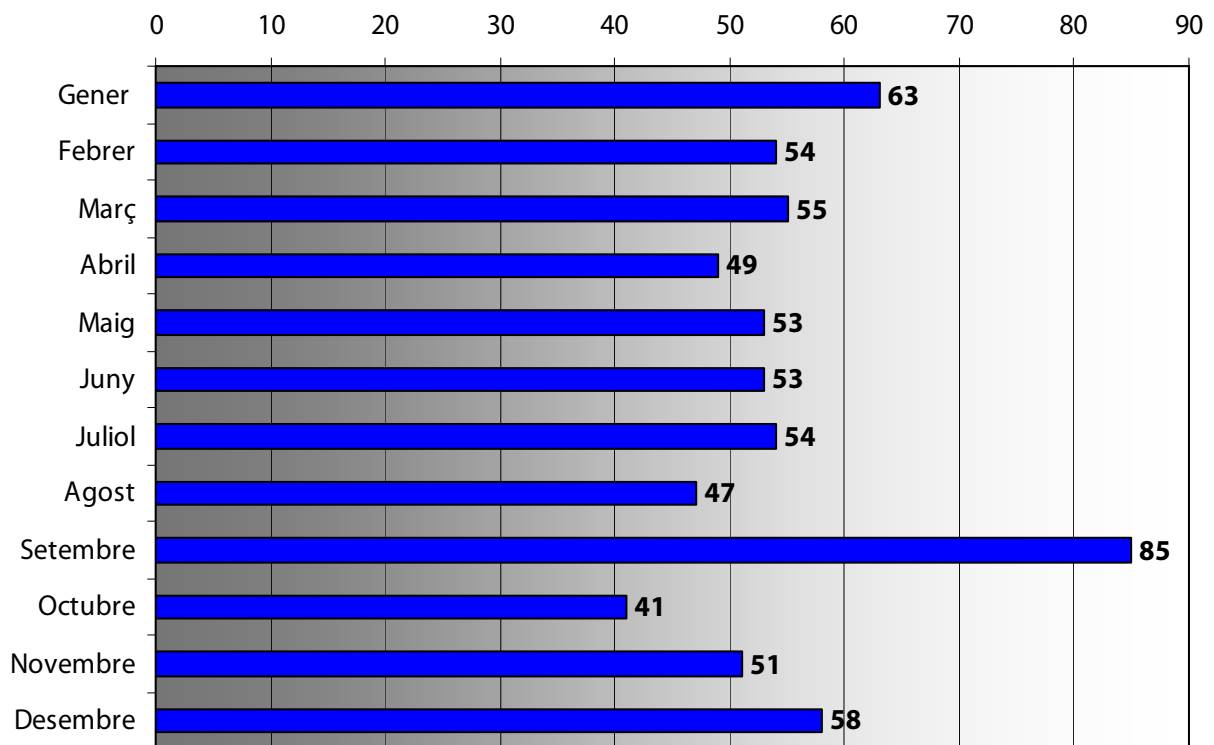


	any 2005	any 2006	any 2007	any 2008	any 2009	any 2010
■ Consultes i assistències tècniques	88	114	240	232	266	232
■ Reclamacions, denúncies i queixes	197	245	261	275	269	431

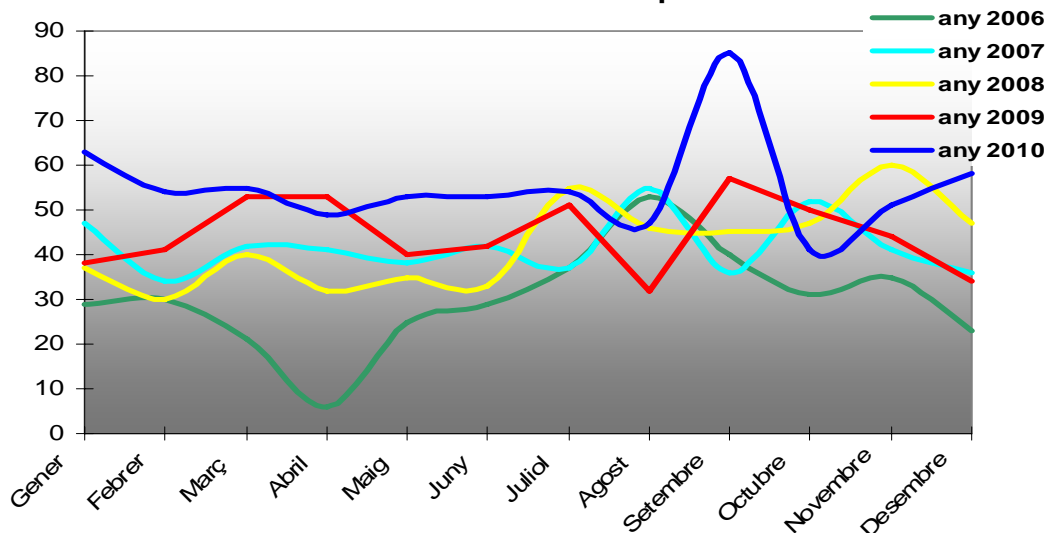
→ **Número d'assistències rebudes cada mes:**

Si fem la mitja mensual de l'any 2010 equival a unes **55 assistències mensuals** que s'han atès, i setmanalment significa una atenció de **13-14 consultes a la setmana, enfront de les 11-12 assistències a la setmana de l'any 2009**. La dinàmica general és un lleuger increment en el nombre de consultes que s'atenen de manera mensual. L'any 2010 s'observa una concentració de visites durant els mesos de gener, setembre i desembre.

Assistències mensuals any 2010



Evolució de les assistències de l'OMIC període 2006-2010



2.2.- ESTAT DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE RECLAMACIONS

DENÚNCIA: És l'acte administratiu pel qual es posa en coneixement de l'Administració un fet que pot constituir una infracció administrativa en matèria de consum i de disciplina de mercat. En aquest cas, l'Administració ha d'investigar els fets i, si escau, actuar per corregir la conducta infractora o negligent. Aquest procediment té per objectiu defensar els interessos generals, no individuals, i corregir i prevenir les conductes il·lícites

QUEIXA: El consumidor pot fer un escrit de queixa per deixar constància d'uns fets que, malgrat no ser una infracció administrativa per part d'una empresa i malgrat que no vulgui demanar una compensació o rescabament, desitja que l'Administració els conegui i els faci arribar a l'empresa. Aquest fet facilita que l'empresa pugui millorar la qualitat del seu servei als clients

RECLAMACIÓ: Un consumidor o usuari quan, un cop ha comprat un producte o un servei, considera que el producte és defectuós o que el servei s'ha prestat de manera incorrecta pot demanar una reparació dels danys soferts o una indemnització. Les reclamacions es tramiten a través de dos procediments diferents de resolució de conflictes: la **mediació** i l'**arbitratge**

MEDIACIÓ: Les reclamacions efectuades pels consumidors poden anar per **diferents vies de solució del conflicte**.

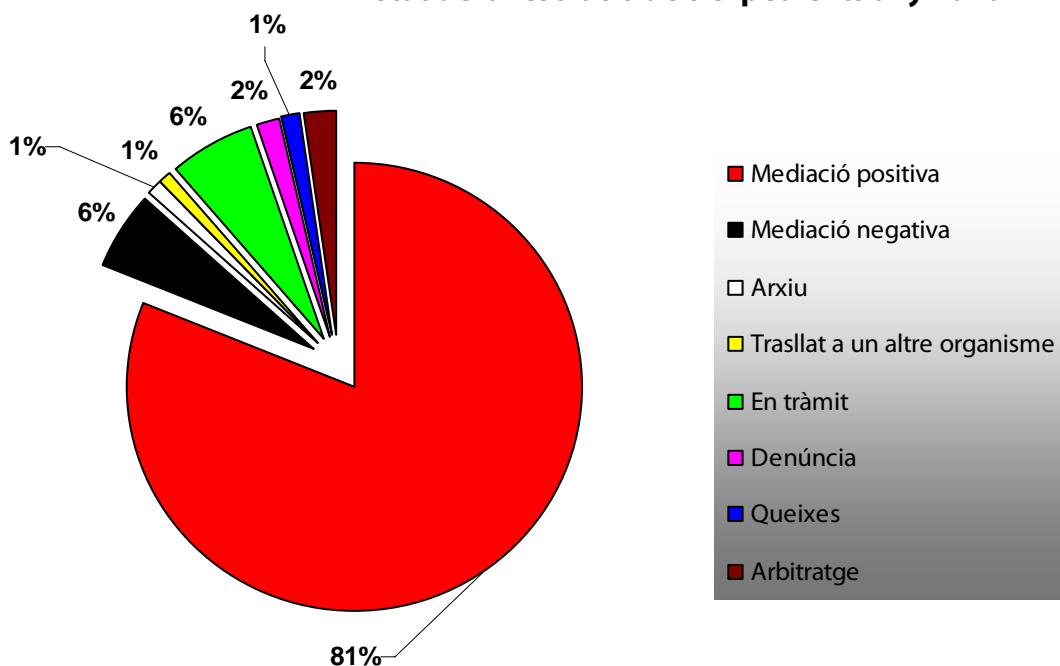
La **via principal de solució de conflictes que fa l'OMIC de Cambrils és la mediació**: La mediació és un sistema gratuït a través del qual es pot resoldre la controvèrsia sorgida entre les empreses i els seus clients, amb la petició prèvia expressa de les parts i mitjançant la intervenció d'experts en tècniques de negociació. Els mediadors fan veure a les parts els avantatges i els inconvenients de cada posició i la necessitat de ceder en algun aspecte per tal d'arribar a una solució que s'ajusti als seus interessos. Si les parts no s'arriben a posar d'acord mitjançant aquest procediment, poden utilitzar l'arbitratge de consum.



L'any 2010 l'estat de tramitació dels expedients ha estat:

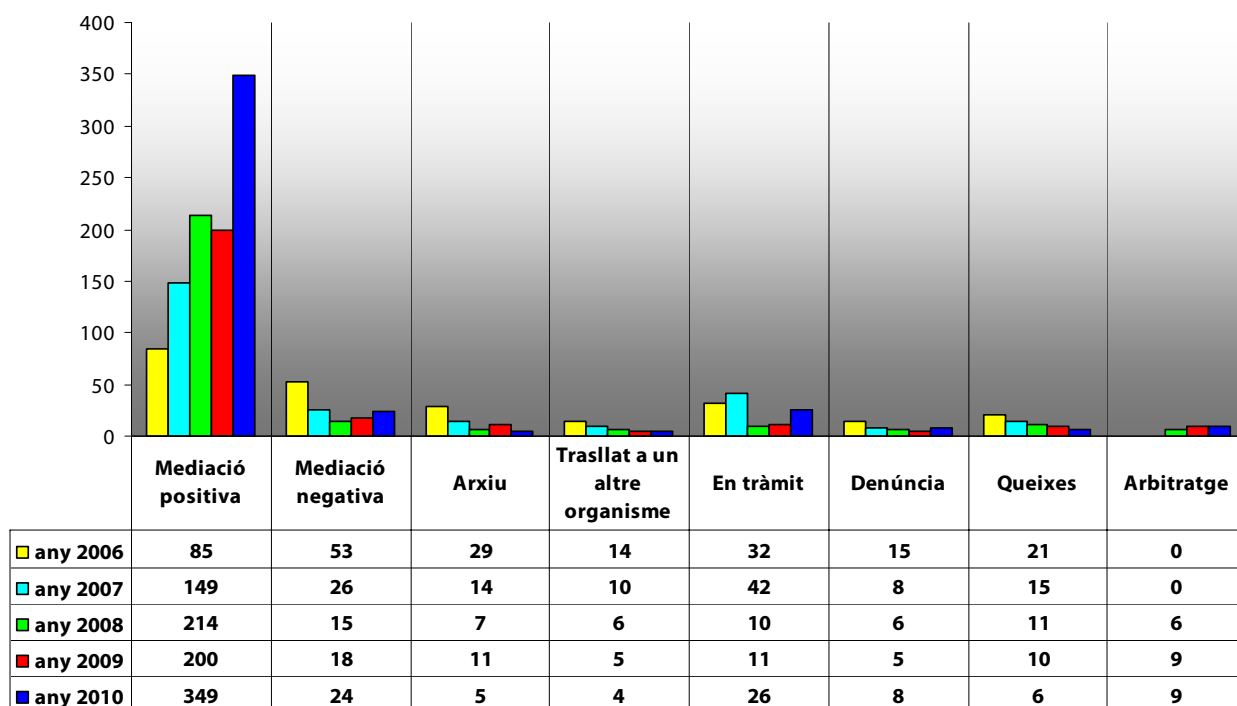
- Mediació positiva: 349
- Mediació negativa: 24
- Arxiu: 5
- Trasllet a un altre organisme: 4
- Denúncia: 8
- Queixes: 6
- Arbitratges: 9
- En tràmit: 26

Estat de la resolució dels expedients any 2010



Destaca el que el **81 %** d'expedients resolts mitjançant una **mediació positiva** **enfront del 6 % amb el resultat de mediació negativa**. Que com s'ha exposat en la pàgina anterior és un sistema gratuït i de mutu acord de resolució de controvèrsies entre consumidor i empresa.

Comparativa resolució expedients de reclamació anys 2005-2010



L'any anterior, és a dir l'any 2009, la resolució per **mediació positiva** va ser del 74 % enfront del 81 % de l'any 2010 i per s'observa un increment important del **nivell de resolucions positives de les controvèrsies plantejades**.

2.3.- TEMÀTICA DE LES ASSISTÈNCIES

Una de les informacions que s'obtenen de l'elaboració de memòries de gestió dels serveis municipals es la possibilitat de disposar d'indicadors amb caràcter evolutiu per poder fer comparacions i extreure de manera fonamentada diferents tendències i plantejament que orientin la presa de decisions.

La dificultat de disposar d'indicadors per a fer comparatives es que les dades amb les que es treballa tinguin els mateixos conceptes any rere any.

L'any 2006 els criteris en que es va classificar la temàtica de les assistències es va fer en base a una classificació que s'ha vist variada l'any 2007 per tal d'adequar-nos millor a la tipologia de la llei del consum. Els anys 2008, 2009 i 2010 s'ha seguit bàsicament la mateixa classificació, amb **18 categories de classificació**, que al següent gràfic es detalla.

La temàtica de els assistències la separarem segons:

- **reclamacions, denúncies i queixes**
- **consultes i assessorament**

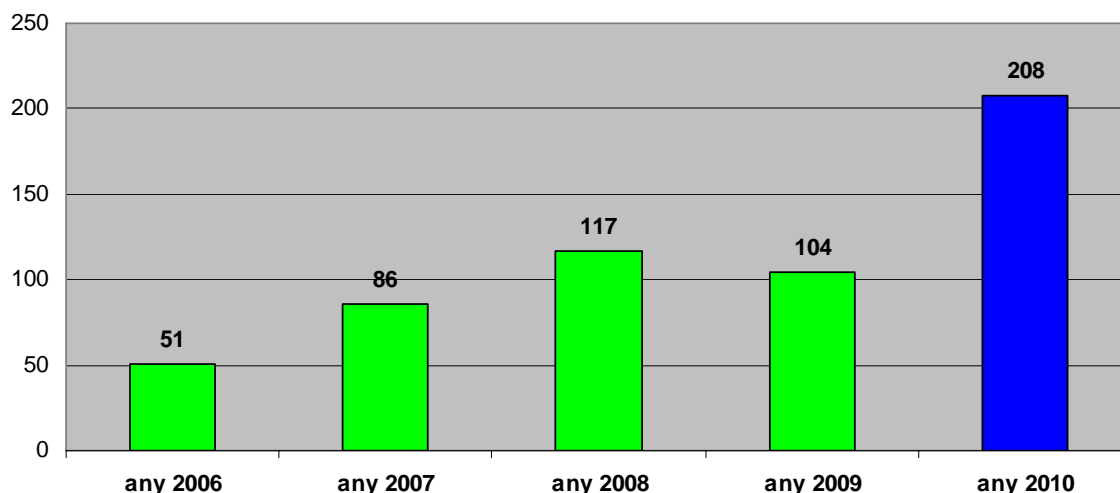
→ **Temàtica de les reclamacions, denúncies i queixes**

TEMÀTICA DE LES RECLAMACIONS, DENÚNCIES I QUEIXES
2010



A continuació exposem l'evolució en els darrers anys de la temàtica de telecomunicacions

EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS CONTRA TELECOMUNICACIONS ANYS 2006-2010

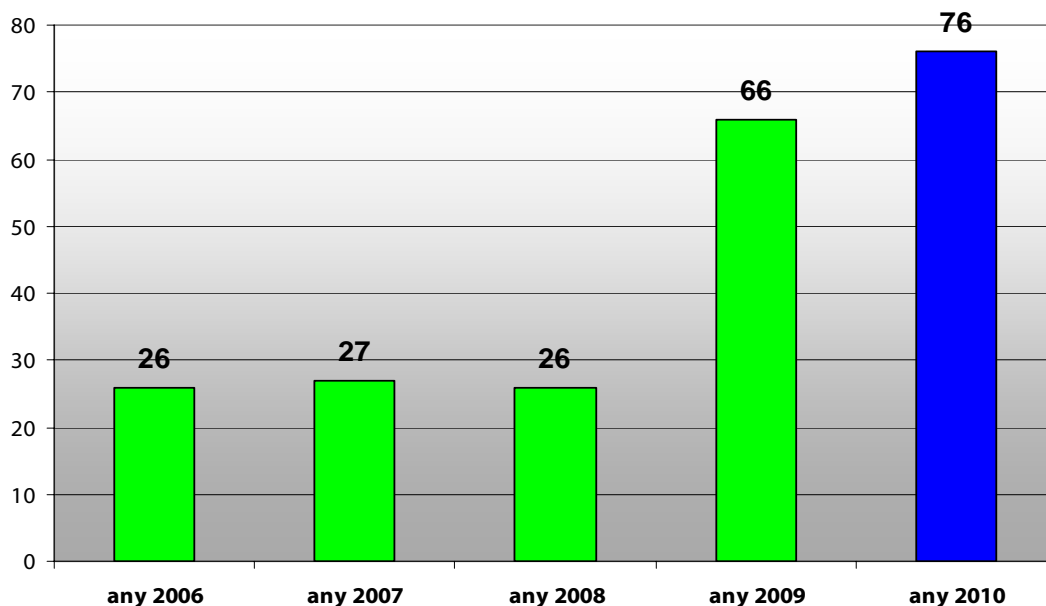


La primera causa de reclamacions és pel sector de les **TELECOMUNICACIONS**. L'any 2010 ha destacat per **la recepció massiva de reclamacions contra les empreses de telecomunicacions**, a l'igual que durant l'any 2009. De fet, s'ha **DUPLICAT** el nombre de reclamacions recepcionades, ja que hem passat de 104 reclamacions l'any 2009 a 208 reclamacions l'any 2010, lo que significa que se incrementa del **39 % al 48 %**.

És patent, per tant, que els problemes amb els que ens trobem els ciutadans envers aquestes companys persisteixen, de manera que aquestes entitats encara pateixen mancances importants envers l'atenció al client, els consumidors dels seus productes.

Es manté una estreta relació amb la **Junta Arbitral de Consum de Tarragona**, amb el fi de resoldre satisfactòriament les reclamacions instades davant aquesta OMIC quan el resultat no és favorable pels interessos del consumidor. Així mateix, oferim un assessorament legal completat amb el Servei d'Orientació Jurídic que gratuïtament ofereix el **Col·legi d'Advocats de Reus**, sobre tot pels temes de cobrament de deutes, generats arran de la crisi econòmica que patim i que provoca que moltes empreses i comerços hagin tancat i com a única alternativa el consumidor hagi d'acudir als Tribunals.

Evució reclamacions contra subministraments serveis públics període 2006-2010

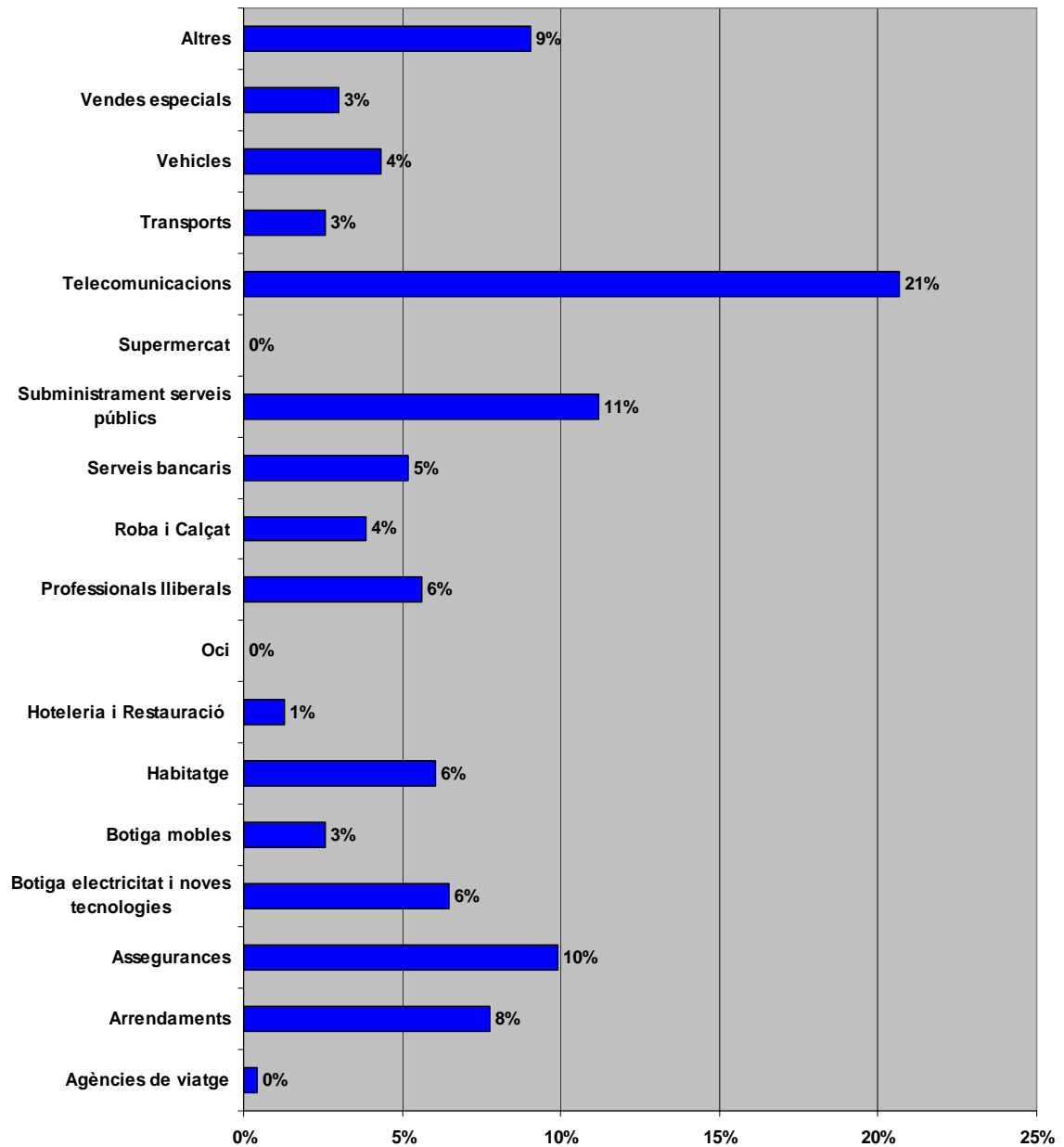


D'altra banda, es mantenen les reclamacions i consultes realitzades respecte a les companyies que ofereixen **subministraments** (sigui llum, aigua, gas...). Destaquem el sector elèctric, atès el canvi de la facturació i l'increment de tarifes.

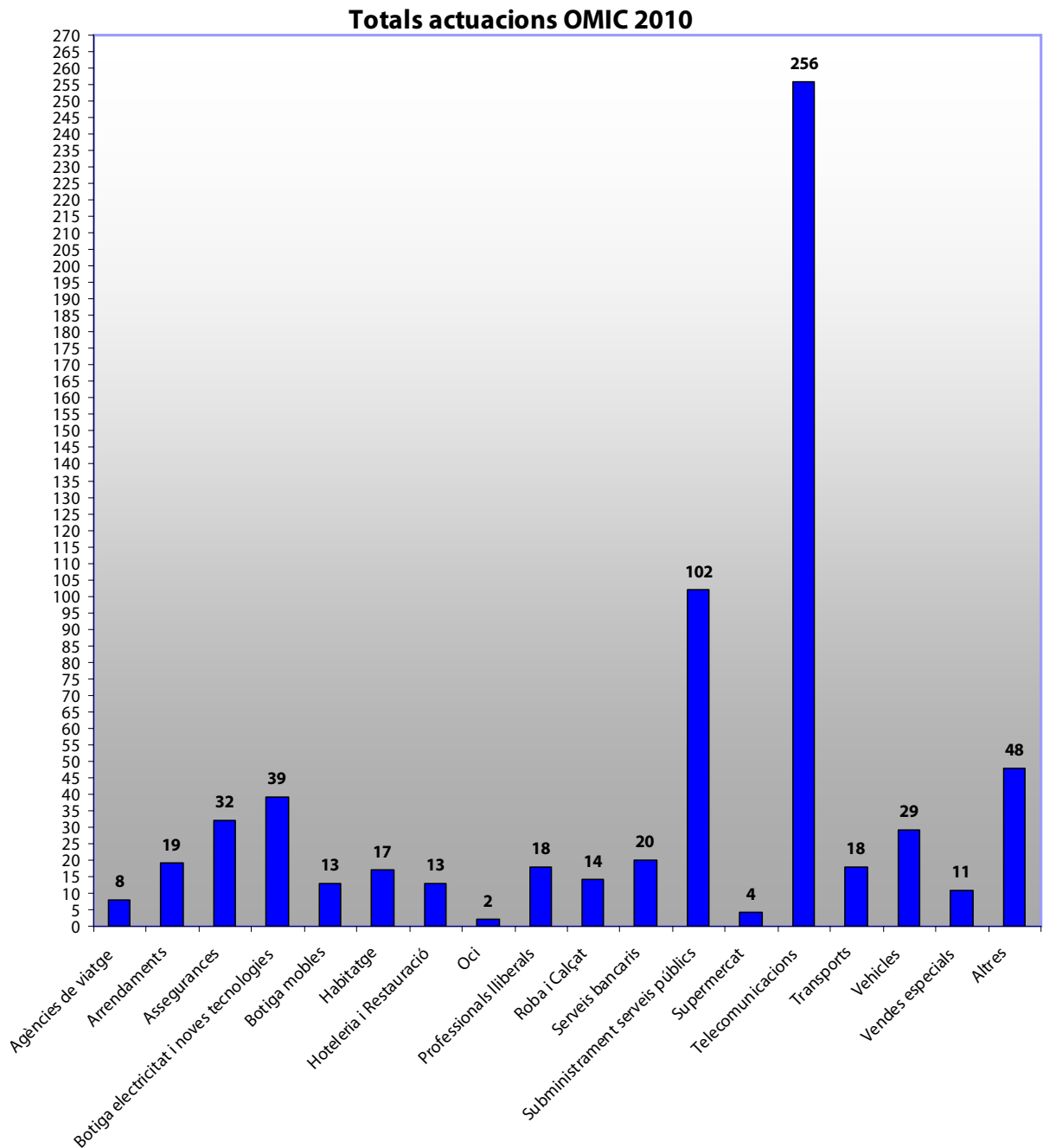
Respecte al servei de **telecomunicacions i subministraments**, aquesta OMIC ha obert noves vies de comunicació amb les entitats que ofereixen aquests serveis, amb el fi d'agilitzar les resolucions dels *Fulls de Reclamacions* tramitats, de manera que s'intenta la major rapidesa en la resposta de l'empresa.

→ Temàtica de les consultes i assistències d'informació

Temàtica de les consultes i assistències d'informació any 2010



Tot seguit, al gràfic següent es detalla de manera afegida el número d'intervencions realitzades per l'OMIC de Cambrils durant l'any 2010

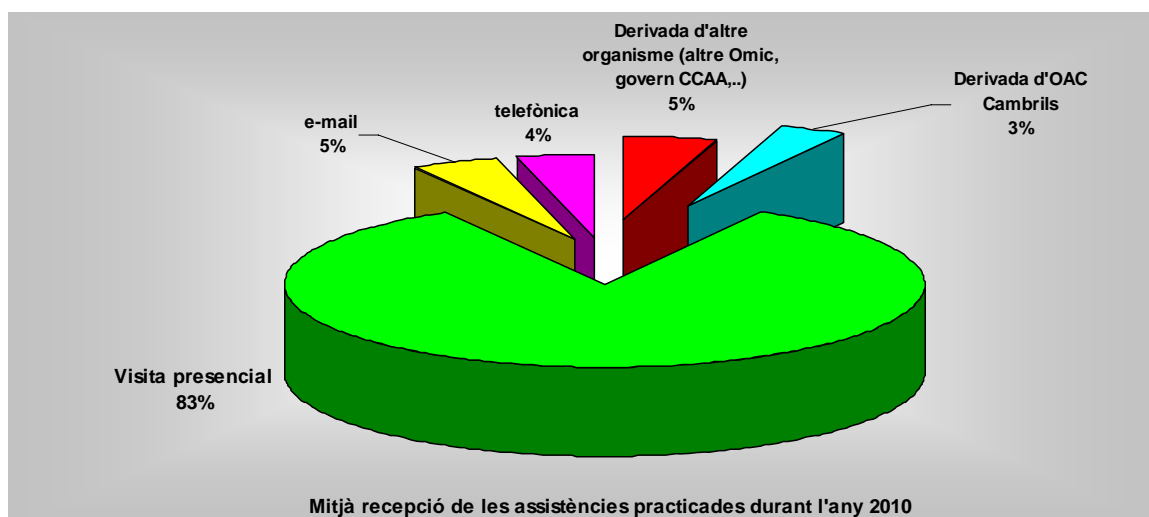


2.4.- MITJÀ DE RECEPCIÓ DE LES ASSISTÈNCIES

→ Del total d'assistències efectuades en aquest any 2010, **574 assistències, (que representen el 83 %)**, es realitzen a través de **visita presencial** entre el consumidor i la responsable de l'OMIC. La possibilitat d'atendre els consultes de manera presencial a més de facilitar la comprovació de proves documentals i explicitar cara a cara amb capacitat de diàleg el tema a tractar, també possibilita la informació o i formació del ciutadà en temes de consum.

D'altres formes d'assistència dignes de destacar seria via **telefònica**, que en total s'han practicat d'aquesta manera un total de **25** serveis.

Es a dir, el caràcter presencial, cara a cara, proporciona un element pedagògic sobre els drets i deures del consumidor que permet anar avançant en una societat crítica i responsable en els temes de consum.



2.5.- CONCLUSIONS

- L'any 2010 l'OMIC de Cambrils **ha atès 663 actuacions** (431 denúncies i reclamacions + 232 consultes d'informació), fet que suposa un **increment del 24 %** respecte l'any passat
- El servei de l'OMIC de l'Ajuntament de Cambrils ha vist com **ha doblat sobradament les assistències en els seus 6 anys de funcionament**, del l'any 2005, fins l'any 2010.
- El resultat dels **expedients de reclamacions es resolen en un 81 % positivament**, és a dir, per mediació positiva enfront del 6% amb el resultat de mediació negativa..
- **L'any 2010 ha destacat per la recepció massiva de reclamacions contra les empreses de telecomunicacions**, a l'igual que durant l'any 2009. De fet, s'ha **DUPLICAT** el nombre de reclamacions recepcionades, ja que hem passat de 104 reclamacions l'any 2009 a 208 reclamacions l'any 2010. És patent, per tant, que els problemes amb els que ens trobem els ciutadans envers aquestes companys persisteixen, de manera que aquestes entitats encara pateixen mancances importants envers l'atenció al client, els consumidors dels seus productes.
- La causa més comuna d'intervencions sobre el **sector de les telecomunicacions** és deu a **la generalització dels mecanismes de contractació pública a distància** a través de telèfon o mitjançant els noves tecnologies, que dificulten el coneixement de les condicions del contracte i floreixen malentesos sense garantia escrita de les condicions contractades.
- Es manté una estreta relació amb la **Junta Arbitral de Consum de Tarragona**, amb el fi de resoldre satisfactòriament les reclamacions instades davant aquesta OMIC quan el resultat no és favorable pels interessos del consumidor. Així mateix, oferim un assessorament legal completat amb el Servei d'Orientació Jurídic que gratuïtament ofereix el Col·legi d'Advocats de Reus, sobre tot pels temes de cobrament de deutes, generats arran de la crisi econòmica que patim i que provoca que moltes empreses i comerços hagin tancat i com a única alternativa el consumidor hagi d'acudir als Tribunals.

- ▶ **L'any 2010 s'ha dut a terme la Campanya formativa a l'Escola d'Hosteleria de Cambrils, amb el següent contingut:**

15 de març, Dia Mundial del Consumidor

Aquesta data suposa una crida d'atenció a tots els ciutadans sobre la necessitat d'un consum responsable

"El dia 15 de març és el dia mundial del consumidor, i des de la Regidora de Participació Ciutadana de l'ajuntament de Cambrils ja és el cinquè any en que es celebra aquesta data fent difusió entre els cambrilencs de la política municipal de consum i el foment dels drets de la ciutadania

La política d'informació al consumidor pren especial rellevància per la seva capacitat de prevenció, per tant, les activitats informatives desenvolupades en aquest àmbit comporten una difusió sobre el tema de consum que serveix de conscienciació i aprenentatge consumerista, permetent una major qualitat de vida del ciutadà-consumidor.

En aquest sentit l'Ajuntament de Cambrils vol consolidar un consumidor crític, informat i responsable, que no es limiti exclusivament a reclamar quan veu lesionats els seus drets, sinó que a través de la seva participació activa, vagi més enllà i intenti influir en els canvis que es produeixen en la societat.

L'educació del consumidor constitueix la pedra angular de la protecció del consumidor. És un procés permanent que té per finalitat aportar al consumidor, de forma gradual, seqüenciada i d'acord amb el seu nivell evolutiu tota una sèrie d'elements cognitives, procediments i tècniques de treball que li permeti desenvolupar actituds conscients, crítiques i solidàries, sentint-se satisfet d'actuar de forma responsable davant dels fets de consum.

Per això aquest any 2010 per celebrar el dia mundial del consumidor es fan el següents actes:

- donar informació de la memòria de l'OMIC de Cambrils de l'any anterior, l'any 2009
- col·laboració amb l'Escola d'Hosteleria de Cambrils en les seves jornades turístiques i gastronòmiques 2010. El passat dia 8 de febrer, es va celebrar a l'escola d'hostaleria de Cambrils una **xerrada informativa sobre les controvèrsies més comunes que tenen els consumidors i com es gestionen aquestes queixes**. L'orientació de la xerrada sobre els drets i deures del consumidors es van orientar cap a la temàtica turística, ja que el perfil dels destinataris de la xerrada vans er els mateixos alumnes de l'escola
- Aquesta xerrada va ser la primera **acció de col·laboració que aquest any es du a terme entre el Departament de Participació Ciutadana i l'Escola d'hostaleria de Cambrils** per a celebrar el dia mundial del consumidor que es celebra el dia 15 de març.
- Durant el mes d'abril es realitzaran **diferents tallers sobre consum orientats a temàtiques específiques segons els cicles formatius dels alumnes: agències de viatges, informació turística, allotjaments i restauració**.

4

Descripció detallada de les assistències efectuades

A continuació presentem una relació de cada expedient amb les pertinents dades identificatives de:

- Sector econòmic al que es refereix
- Tema de la controvèrsia
- Tipus de sol·licitud
- Dates d'inici i tancament de l'expedient
- Mitjà de tramitació
- Tipus de resolució efectuada

Es presenten en primer lloc els expedients de reclamacions, denúncies o queixes i a continuació les consultes i assistències tècniques efectuades al llarg de l'any **2010**