



MEMORIA JUSTIFICATIVA

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

AÑO 2015

INDICE

SERVICIOS LOCALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

A. Analítica de la gestión

B. Servicios prestados por la OMIC

C. Estadísticas OMIC

- Gráfico total de atenciones realizadas por años.
- Gráficos de consultas y reclamaciones en el año 2015.
- Consultas y reclamaciones por sectores.
- Estadística

D. Programas de radio Consumo-Gusto

SERVICIOS LOCALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

A.- ANALITICA DE LA GESTION

Los Principios Generales y Derechos que amparan a consumidores y usuarios quedan previstos en los textos legales que a continuación se exponen:

Tratado Constitutivo de la Unión Europea -Titulo XIV Artículo 1:

" Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses."

Constitución Española: Artículo 51

"Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos."

Y otros derechos recogidos en el **Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre** como

- a) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- b) La Información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo y disfrute (Libro I, Título I, Capítulo IV, Artículo 17)
- c) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones , federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidos (Libro I, Título II, Capítulo I, Artículo 23)
- d) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

B.-SERVICIOS PRESTADOS POR LA OMIC

Atención de consultas y reclamaciones, mediante los siguientes procedimientos:

- ✚ Presencial (OMIC).
- ✚ Cita previa.
- ✚ Correo electrónico.
- ✚ Fax.
- ✚ Hojas de reclamaciones.

1. Asesoramiento jurídico y preparación de documentación para las reclamaciones que no son resolubles por la vía administrativa y se tienen que resolver mediante resolución judicial, en demandas de reclamación de cantidad, por importes inferiores a 2,000 euros. La demanda es de juicio verbal y no se necesita ni abogado ni procurador.

2. Educación y Formación:

- ✚ Impartida de forma gratuita por el personal responsable de la OMIC, a solicitud de un centro docente o colectivo social.

3. Medios de Comunicación:

- ✚ Colaboración permanente con los medios de comunicación del municipio (radio, TV, Prensa escrita), para informar a los vecinos de la localidad de temas relacionados con el consumo y de cualquier alerta que pueda surgir en perjuicio del consumidor.

4. Junta Arbitral virtual de consumo:

- ✚ Servicio de comunicación mediante videoconferencia, en el que se resuelven todas las reclamaciones que se envían a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, evitando desplazamientos a los ciudadanos de la localidad, cuando su reclamación tiene que ser resuelta por el Colegio Arbitral.

C.- ESTADISTICAS OMIC

Consultas y Reclamaciones.

Gráficos

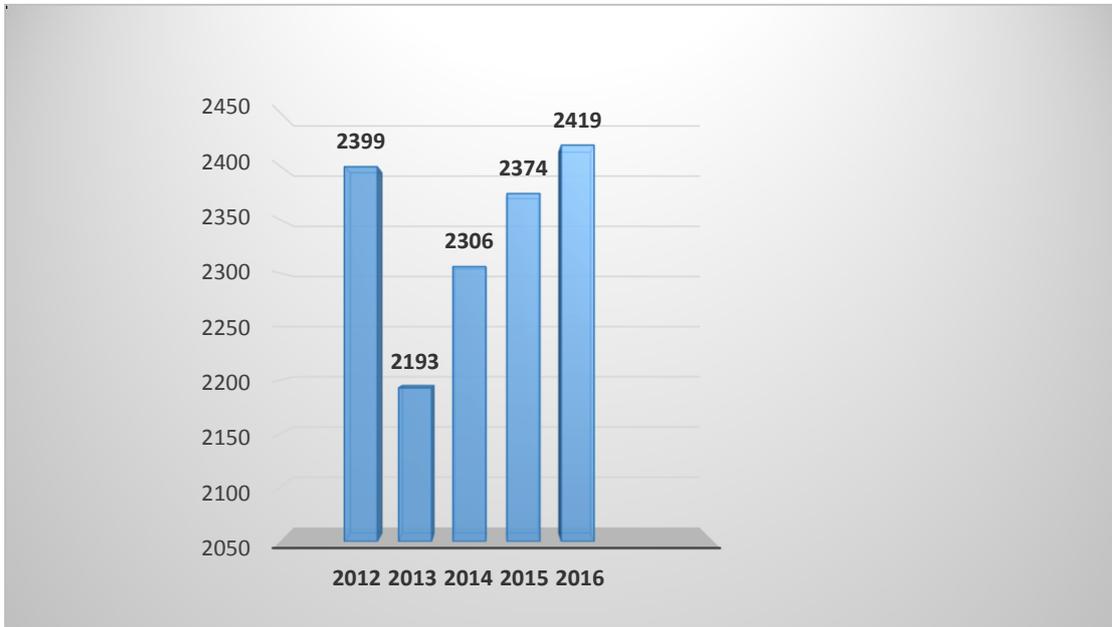
La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Alhama de Murcia ha registrado durante el ejercicio **2016** un volumen de **2.419 consultas/reclamaciones** frente a las **2.374** recibidas el pasado año.

Desglosadas: **1.797** consultas y **622** reclamaciones.

Estos datos suponen un crecimiento, con respecto al pasado año del **2,95%**. Apreciándose un aumento en las consultas: **0,79%** y en las reclamaciones: **9,96%**

Durante el ejercicio de 2015, los sectores más reclamados, han sido todos los relacionados con la telefonías, la electricidad-gas, los seguros y los bancos (cláusula suelo y cobro de comisiones bancarias). También han tenido un destacado incremento las consultas relacionadas con todo tipo de gestiones administrativas, las compras realizadas por Internet y las ventas a distancia

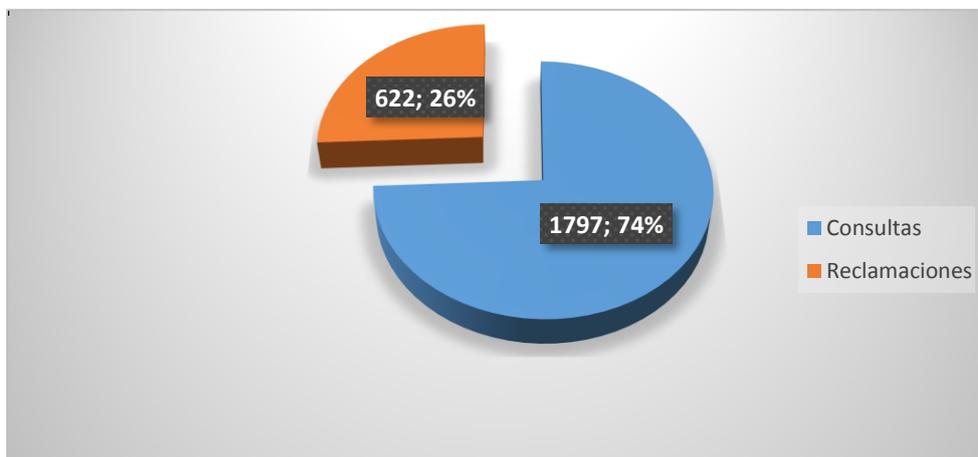
➤ Gráfico total de atenciones realizadas :2012-2016



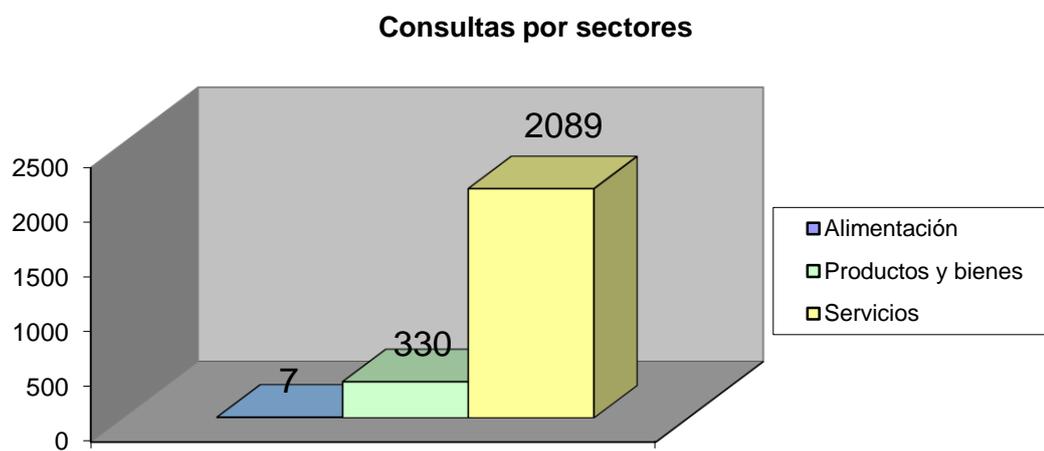
➤ Gráfico total de consultas y reclamaciones realizadas: 2012-2016



➤ Consultas y reclamaciones en el año 2016

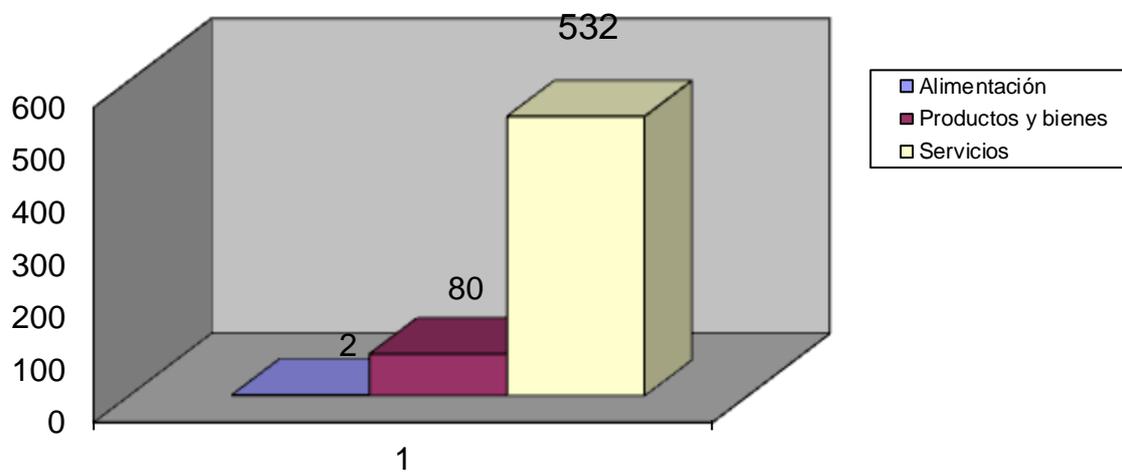


➤ **Consultas** por sectores



➤ **Reclamaciones** por sectores

Reclamaciones por sectores



ESTADISTICA desde: 01/01/2015 hasta: 31/12/2015**ENTIDAD: OMIC DE ALHAMA**

SUBSECTOR	APARTADO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
1. Alimentación		1	1	2
1.1 Alimentación				
	Alimentación	1	1	2
2. Productos y Bienes		218	60	278
2.1 Aparatos				
	Adquisición de móviles y similares	37	16	53
	Venta de Electrodomésticos y similares	19	9	28
	Venta de Vehículos nuevos, usados y repuestos	29	5	34
2.2 Productos Químicos				
	Productos milagro	0	0	0
	Productos químicos	0	0	0
2.3 Tejidos				
	Calzado, piel y marroquinería	4	1	5
	Textil	19	2	21
2.4 Material Doméstico				
	Muebles y artículos de decoración	17	3	20
	Jugueterías y deportes	3	1	4
	Librería y papelería	1	1	2
	Venta de artículos de adorno y uso personal (incluye joyas)	10	1	11
	Consumibles de ordenador y audiovisuales	15	9	24
	Animales de compañía	1	0	1
2.5 Vivienda				
	Comunidad de Propietarios	16	0	16

	Plusvalía e Impuesto Bienes Inmuebles	6	0	6
	Vivienda de Protección Oficial o Similares	0	0	0
	Viviendas libres	15	1	16
	Multipropiedad	0	0	0
2.6 Ventas Especiales				
	Venta a domicilio, por telefono, TV o Internet	26	11	37
3. Servicios		1559	535	2094
3.1 Servicios Alquiler				
	Alquiler de vehículos	3	1	4
	Aparcamientos, garajes y similares	0	0	0
	Alquiler de Vivienda	30	0	30
3.2 Servicios Reparación				
	Reparación de electrodomésticos y similares	1	1	2
	Tintorerías	1	0	1
	Reparación de aparatos electrónicos	0	0	0
	Reparación de vivienda	0	1	1
	Lavaderos de coches	0	0	0
	Reparación de vehiculos	8	0	8
3.3 Suministros Básicos				
	Electricidad	349	81	430
	Telefonía fija	175	91	266
	Agua	51	3	54
	Internet	9	11	20
	Telefonía móvil	350	192	542
	Gasolineras	2	0	2
	Gas y butano	124	52	176
3.4 Servicios Financieros				

	Prestamos personales o hipotecarios	71	9	80
	Planes de pensiones	6	1	7
	Comisiones, Tarjetas y domiciliaciones	55	25	80
	Libretas, cuentas corrientes o imposiciones	26	7	33
3.5 Seguros				
	Seguro combinado del hogar	37	4	41
	Seguro del automovil	21	4	25
	Seguros de vida, enfermedad, accidente y similares	58	18	76
3.6 Transportes Pasajeros				
	Transporte aéreo	14	6	20
	Transporte Interurbanos por autobús	1	0	1
	Transporte ferroviario	2	1	3
	Transportes Urbanos (autobus o taxi)	0	0	0
	Transporte marítimo	1	1	2
3.7 Transporte Mercancias				
	Transporte ferroviario de mercancias	0	0	0
	Mudanzas y similares	0	0	0
	Servicio postal, paqueteria, mensajeria y similares	6	4	10
3.8 Turismo y Ocio				
	Hoteles, campings y alojamientos en general	3	1	4
	Restaurantes, bares, cafeterías y similares	6	3	9
	Agencias de viaje	3	1	4

	Espectáculos públicos y actividades recreativas	3	2	5
3.9 Sanidad				
	Sanidad pública	3	2	5
	Sanidad privada	9	5	14
	Farmacia y Parafarmacia	0	0	0
3.10 Educación				
	Academias de enseñanza y similares	6	1	7
	Autoescuelas	1	0	1
	Colegios públicos, privados y concertados	0	0	0
3.11 Varios				
	Servicios profesionales	13	7	20
	Trámites Administrativos	97	0	97
	Otros	14	0	14
TOTAL		1778	596	2374

TOTAL DE CONSULTAS: 1778

TOTAL DE RECLAMACIONES: 596

TOTAL: 2374

C.-PROGRAMAS DE RADIO CONSUMO-GUSTO 2015

Desde marzo hasta diciembre de 2015, se ha emitido el programa de radio CONSUMO-GUSTO, a través de la cadena local de radio COPE ESPUÑA, en colaboración con la Concejalía de Consumo. Programa en el que se han tratado diferentes temas de interés para el consumidor.

PROGRAMAS RADIO 2015-CONSUMOGUSTO

Nº	FECHA	TEMA	PERSONA QUE INTERVIENE
1	12/03/2015	Resumen reclamaciones 2014.Día internacional del consumidor.	Diego Huertas Martínez M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
2	26/03/2015	Cómo defenderse de los fraudes y reclamar.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
3	9/04/2015	Principales problemas en el consumo eléctrico y de Gas.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
4	16/04/2015	Principales problemas para los consumidores en telefonía e Internet.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
5	23/04/2015	Ideas para evitar sorpresas en los preparativos de la primera comunión.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
6	30/04/2015	Principales problemas en materia de compras y servicios	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
7	7/05/2015	Prevé tus problemas con los medios de Transporte.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
8	14/05/2015	Reglamento Europeo sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
9	21/05/2014	Hábitos alimentarios saludables	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez
10	28/05/2015	Obsesión por las dietas y el cuerpo diez en verano.	M ^a Ángeles Díaz Rodríguez

11	04/06/2015	Día internacional del medioambiente. Consumo responsable y medioambiental	Diego Huertas Martínez Ma Ángeles Díaz Rodríguez
12	11/06/2015	Campaña de Verano: -Alimentarse sin riesgos en verano.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
17	17/09/2015	Suelo y techo en los préstamos hipotecarios.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
18	24/09/2015	Opciones seguras para sus ahorros: Fondos de inversión.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
19	01/10/2015	Negociar y reclamar comisiones abusivas.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
20	08/10/2015	Créditos y préstamos.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
21	15/10/2015	La publicidad: Como cuidarse de ella.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
22	22/10/2015	Servicios Funerarios: ¿Cuánto cuesta un entierro?	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
23	29/10/2015	Seguros: vida, decesos y jubilación.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
24	05/11/2015	Seguros: hogar y vehículos.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
25	12/11/2015	Fraudes y delitos informáticos.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
26	19/11/2015	Los nuevos precios en los medicamentos.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez
27	26/11/2015	Campaña de Navidad.	Ma Ángeles Díaz Rodríguez

Colaboradores:

- Diego Huertas Martínez-Concejal de Consumo
- Ma Ángeles Díaz Rodríguez- Responsable OMIC

