



## **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**

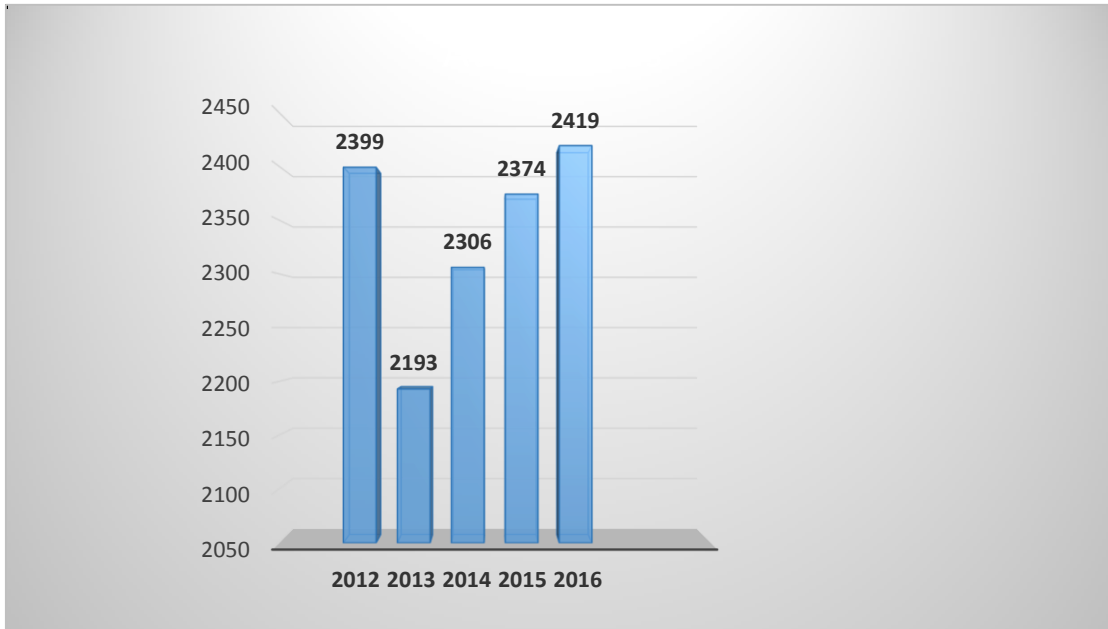
La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Alhama de Murcia ha registrado durante el ejercicio **2016** un volumen de **2.419 consultas/reclamaciones** frente a las **2.374** recibidas el pasado año.

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

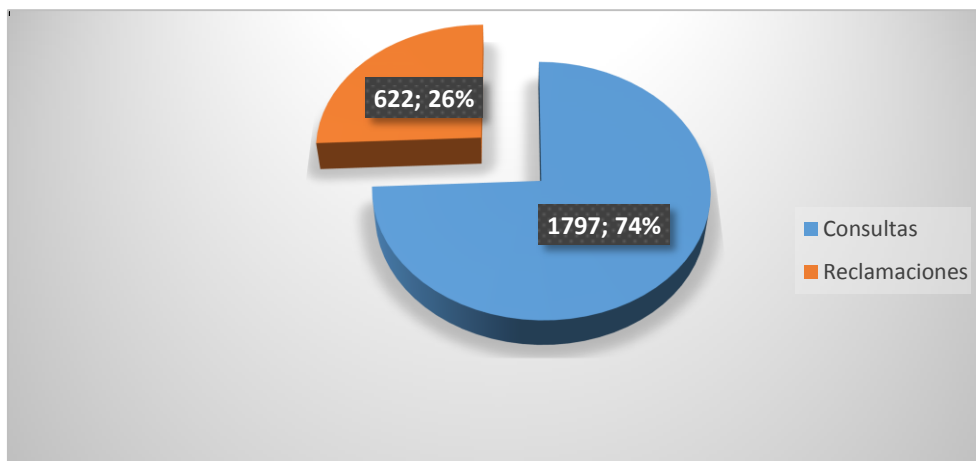
➤ Gráfico total de atenciones realizadas :2012-2016



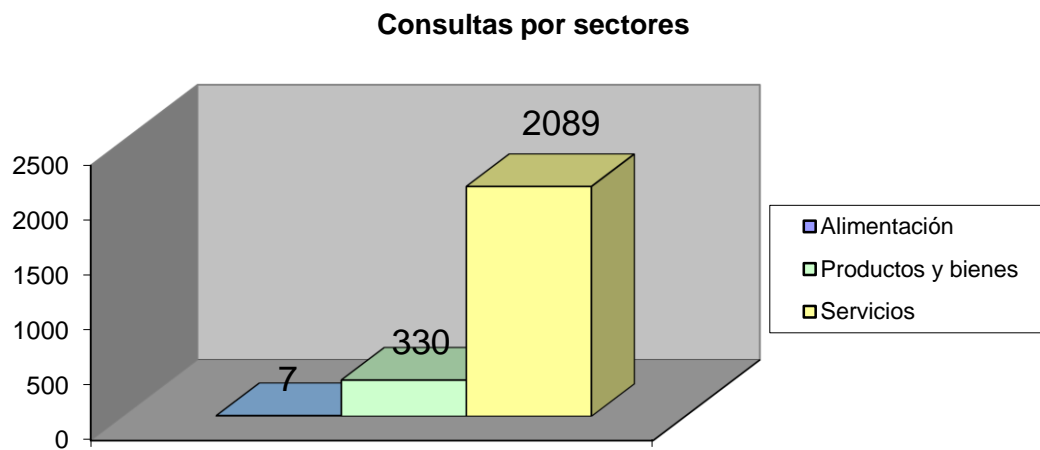
➤ Gráfico total de consultas y reclamaciones realizadas: 2012-2016



➤ Consultas y reclamaciones en el año 2016



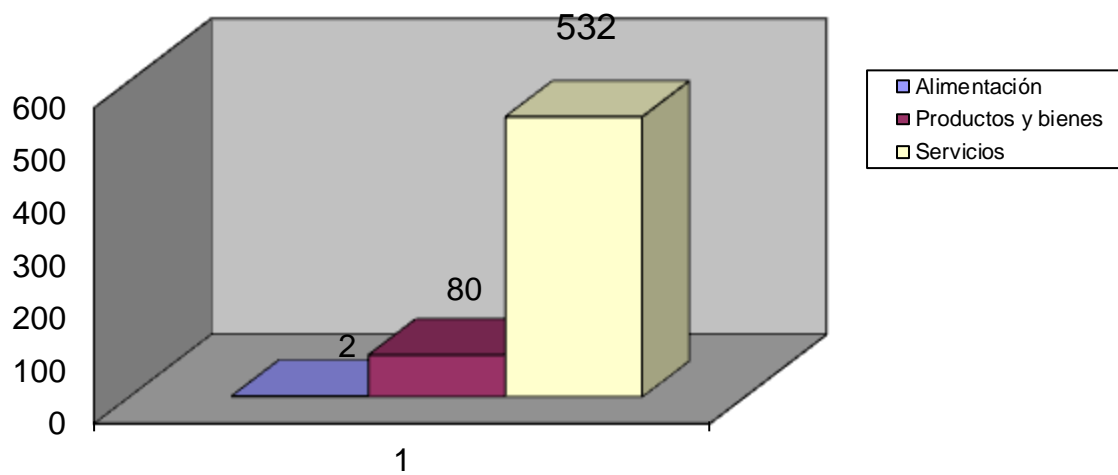
➤ **Consultas** por sectores



➤ **Reclamaciones** por sectores



### Reclamaciones por sectores



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

| <b>SUBSECTOR</b>             | <b>APARTADO</b>                                             | <b>CONSULTAS</b> | <b>RECLAMACIONES</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|--------------|
| <b>1. Alimentación</b>       |                                                             | <b>1</b>         | <b>1</b>             | <b>2</b>     |
| 1.1 Alimentación             |                                                             |                  |                      |              |
|                              | Alimentación                                                | 1                | 1                    | 2            |
| <b>2. Productos y Bienes</b> |                                                             | <b>218</b>       | <b>60</b>            | <b>278</b>   |
| 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           |
| <b>2.6 Ventas Especiales</b>     |                                                |             |            |             |
|                                  | Venta a domicilio, por telefono, TV o Internet | 26          | 11         | 37          |
| <b>3. Servicios</b>              |                                                | <b>1559</b> | <b>535</b> | <b>2094</b> |
| <b>3.1 Servicios Alquiler</b>    |                                                |             |            |             |
|                                  | Alquiler de vehículos                          | 3           | 1          | 4           |
|                                  | Aparcamientos, garajes y similares             | 0           | 0          | 0           |
|                                  | Alquiler de Vivienda                           | 30          | 0          | 30          |
| <b>3.2 Servicios Reparación</b>  |                                                |             |            |             |
|                                  | 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           |
| <b>3.3 Suministros Básicos</b>   |                                                |             |            |             |
|                                  | 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         |
| <b>3.4 Servicios Financieros</b> |                                                |             |            |             |

|                                  |                                                     |    |    |    |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------|----|----|----|
|                                  | 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 |
| <b>3.5 Seguros</b>               |                                                     |    |    |    |
|                                  | Seguro combinado del hogar                          | 37 | 4  | 41 |
|                                  | Seguro del automovil                                | 21 | 4  | 25 |
|                                  | Seguros de vida, enfermedad, accidente y similares  | 58 | 18 | 76 |
| <b>3.6 Transportes Pasajeros</b> |                                                     |    |    |    |
|                                  | 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  |
| <b>3.7 Transporte Mercancias</b> |                                                     |    |    |    |
|                                  | Transporte ferroviario de mercancias                | 0  | 0  | 0  |
|                                  | Mudanzas y similares                                | 0  | 0  | 0  |
|                                  | Servicio postal, paqueteria, mensajería y similares | 6  | 4  | 10 |
| <b>3.8 Turismo y Ocio</b>        |                                                     |    |    |    |
|                                  | 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           |
| <b>3.9 Sanidad</b>    |                                                 |             |            |             |
|                       | Sanidad pública                                 | 3           | 2          | 5           |
|                       | Sanidad privada                                 | 9           | 5          | 14          |
|                       | Farmacia y Parafarmacia                         | 0           | 0          | 0           |
| <b>3.10 Educación</b> |                                                 |             |            |             |
|                       | Academias de enseñanza y similares              | 6           | 1          | 7           |
|                       | Autoescuelas                                    | 1           | 0          | 1           |
|                       | Colegios públicos, privados y concertados       | 0           | 0          | 0           |
| <b>3.11 Varios</b>    |                                                 |             |            |             |
|                       | Servicios profesionales                         | 13          | 7          | 20          |
|                       | Trámites Administrativos                        | 97          | 0          | 97          |
|                       | Otros                                           | 14          | 0          | 14          |
| <b>TOTAL</b>          |                                                 | <b>1778</b> | <b>596</b> | <b>2374</b> |

**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**

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

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

Colaboradores:

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

