



MEMORIA JUSTIFICATIVA

OFICINA MUNICIPAL DE

INFORMACION AL CONSUMIDOR

AÑO 2017

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 2017.
- Consultas y reclamaciones por sectores.
- Estadística

D. Programas de radio Consumo-Gusto

E. Actividades formativas e informativas

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."

Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, en el que se recogen artículos tan importantes para los derechos de los consumidores y usuarios, 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.

Ley 34/2014 de 27 de marzo, ley que procede a modificar el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, a fin de transponer al Derecho interno la Directiva 2011/83/UE.

Con esta ley se introducen diversas mejoras encaminadas, entre otras, a exigir a los empresarios un reforzamiento de la información al consumidor y usuario a través de la ampliación de los requisitos exigibles en los contratos con consumidores y usuarios, celebrados a distancia, contratación telefónica, o por internet. Se exige, así, en la reforma una mejor información al

consumidor y la prohibición de la oscuridad en cláusulas que puedan restringir los derechos del consumidor.

B.-SERVICIOS PRESTADOS POR LA OMIC

Atención de consultas y reclamaciones, mediante los siguientes procedimientos:

- ✚ Presencial (OMIC).
- ✚ 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.- ESTADÍSTICAS OMIC

Consultas y Reclamaciones.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Alhama de Murcia ha registrado durante el ejercicio **2017** un volumen de **2.773 consultas/reclamaciones** frente a las **2.419** recibidas el pasado año.

Desglosadas: **2.140** consultas y **633** reclamaciones.

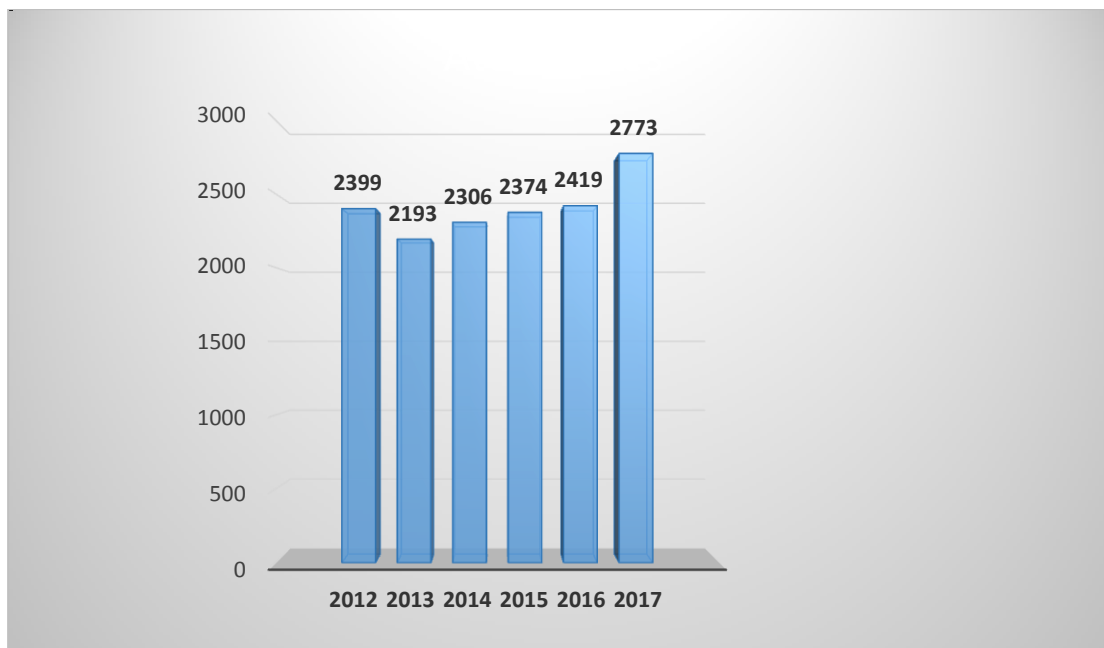
Estos datos suponen un crecimiento, con respecto al pasado año del **14,63%**. Apreciándose un aumento en las consultas: **19,01%** y en las reclamaciones: **1,77%**

Durante el ejercicio de 2017, los sectores más reclamados, han sido todos los relacionados con la telefonía, la electricidad-gas, los seguros y los bancos (cláusula suelo y cobro de comisiones bancarias). También han tenido un destacado incremento las consultas

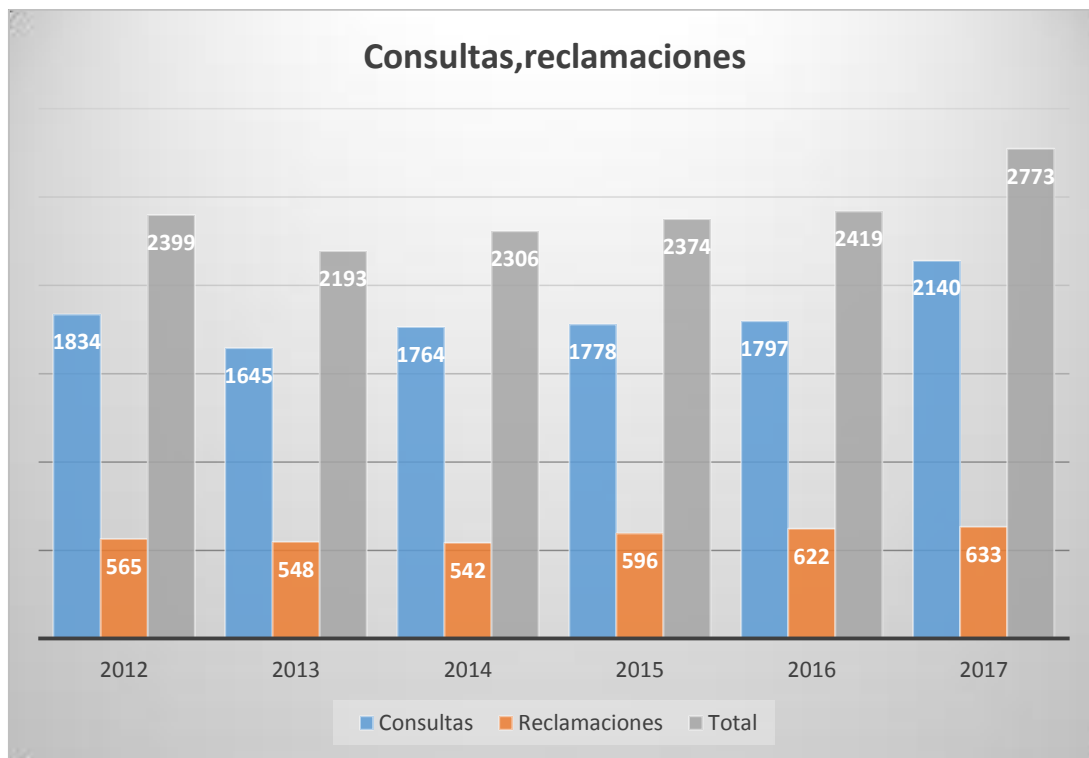
relacionadas con todo tipo de gestiones administrativas, las compras realizadas por Internet y las ventas a distancia

GRAFICOS

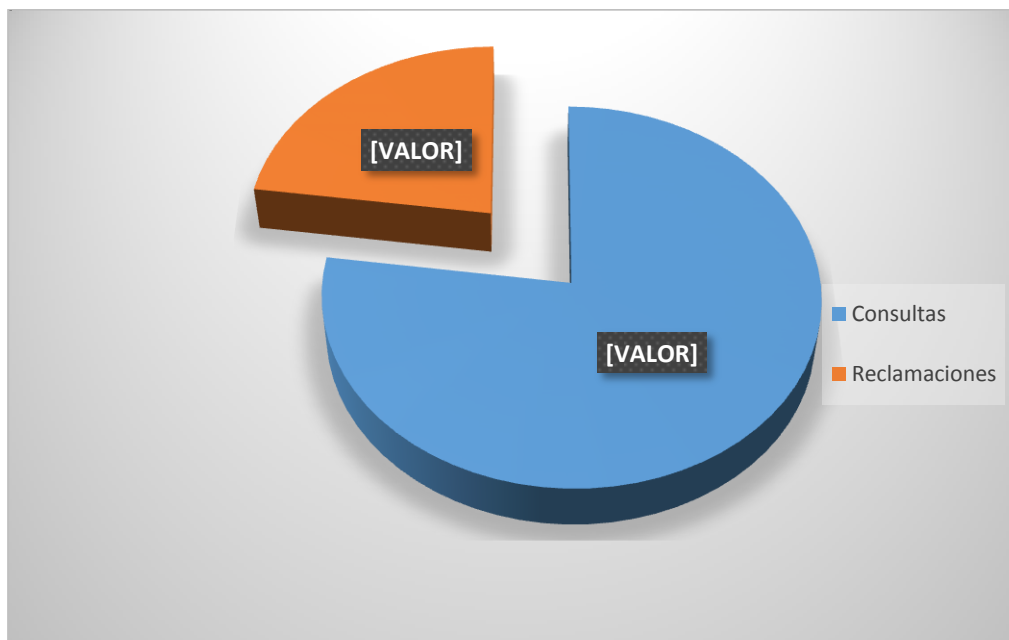
- Gráfico total de atenciones realizadas :2012-2017



- Gráfico total de consultas y reclamaciones realizadas: 2012-2017

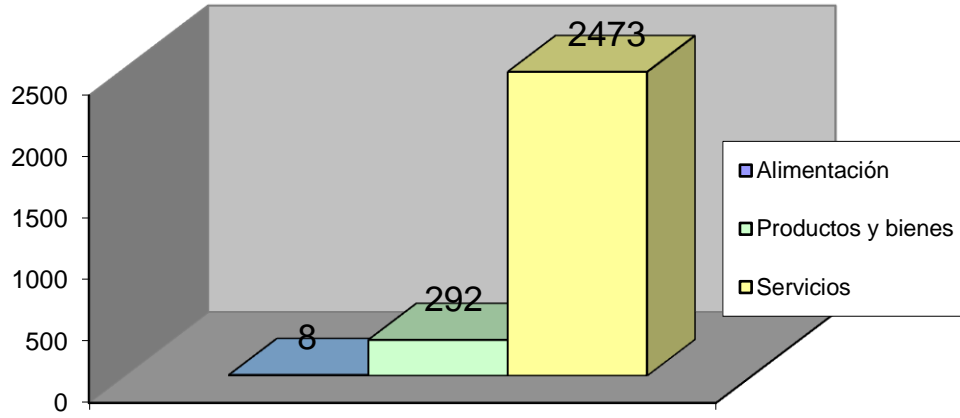


➤ Consultas y reclamaciones en el año

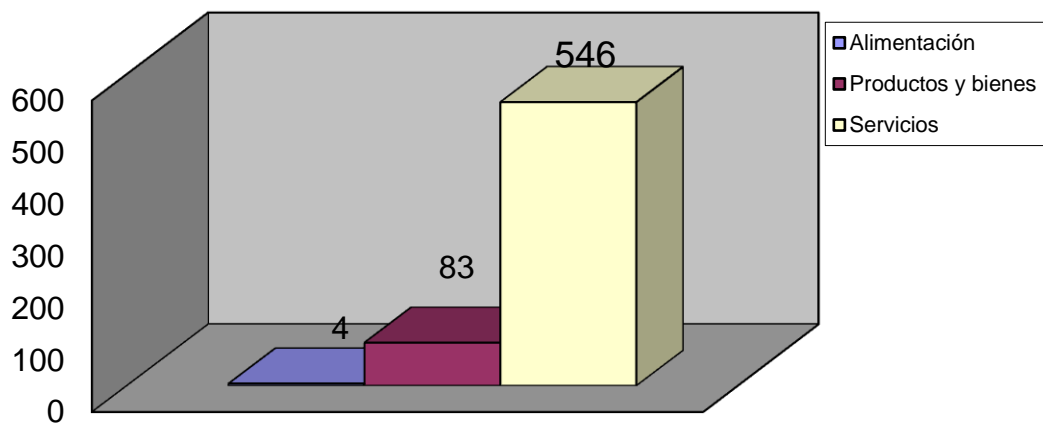


➤ Consultas por sectores

Consultas por sectores



➤ Reclamaciones por sectores



CONSULTAS: 2140

RECLAMACIONES: 633

TOTAL: 2773

C.-ESTADISTICA POR TABLA

| ESTADISTICA AÑO 2017 | | | | |
|---|---|-----------|---------------|-------|
| ENTIDAD: OMIC- AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA | | | | |
| SUBSECTOR | APARTADO | CONSULTAS | RECLAMACIONES | TOTAL |
| 1.ALIMENTACIÓN | Alimentación | 4 | 4 | 8 |
| 2.PRODUCTOS Y BIENES | | | | |
| 2.1 APARATOS | | | | |
| | Venta de electrodomésticos y similares | 13 | 4 | 17 |
| | Venta de vehículos nuevos, usado y repuestos | 20 | 6 | 26 |
| 2.2 PRODUCTOS QUIMICOS | | | | |
| | Productos milagro | 1 | 0 | 1 |
| 2.3 TEJIDOS | | | | |
| | Textil | 16 | 7 | 23 |
| | Calzado, piel, marroquinería | 0 | 1 | 1 |
| 2.4 MATERIAL DOMÉSTICO | | | | |
| | Muebles y artículos de decoración | 10 | 5 | 15 |
| | Juguetes y material deportivo | 4 | 1 | 5 |
| | Libros y material de papelería | 0 | 0 | 0 |
| | Artículos adorno y uso personal (incluye joyas) | 15 | 5 | 20 |
| | Consumibles de ordenador y audiovisuales | 15 | 16 | 31 |

| | | | | |
|----------------------------------|--|-----|----|-----|
| | Adquisición de móviles y similares | 25 | 11 | 36 |
| | Animales de compañía | 3 | 2 | 5 |
| 2.5 VIVIENDA | | | | |
| | Viviendas de Protección Oficial o similares | 0 | 0 | 0 |
| | Viviendas libres | 4 | 1 | 5 |
| | Multipropiedad | 3 | 0 | 3 |
| | Plusvalía e Impuesto Bienes inmuebles | 10 | 0 | 10 |
| | Comunidad de propietarios | 15 | 1 | 16 |
| 2.6 VENTAS ESPECIALES | | | | |
| | Venta a domicilio, por teléfono, TV o internet y similares | 58 | 20 | 78 |
| 3. SERVICIOS | | | | |
| 3.1 SERVICIOS ALQUILER | | | | |
| | Alquiler de vivienda | 16 | 0 | 16 |
| | Alquiler de vehículos | 3 | 3 | 6 |
| | Aparcamientos, garajes y similares | 2 | 1 | 3 |
| 3.2 SERVICIOS REPARACIÓN | | | | |
| | Reparación de vivienda | 1 | 0 | 1 |
| | Reparación de electrodomésticos y similares | 1 | 0 | 1 |
| | Reparación de aparatos electrónicos | 1 | 1 | 2 |
| | Reparación de vehículos | 16 | 2 | 18 |
| | Lavaderos de coches | 0 | 1 | 1 |
| | Tintorerías | 1 | 0 | 1 |
| 3.3 SUMINISTROS BÁSICOS | | | | |
| | Electricidad | 442 | 85 | 527 |
| | Agua | 26 | 7 | 33 |
| | Gas y butano | 96 | 56 | 152 |
| | Telefonía fija | 117 | 73 | 190 |
| | Telefonía móvil | 173 | 86 | 259 |
| I | Internet | 16 | 6 | 22 |
| | Gasolina, gasóleo y similares | 1 | 1 | 2 |
| 3.4 SERVICIOS FINANCIEROS | | | | |
| | Préstamos personales o hipotecarios | 453 | 37 | 490 |
| | Libretas, cuentas corrientes o imposiciones | 33 | 10 | 43 |
| | Comisiones, tarjetas y domiciliaciones | 112 | 76 | 188 |
| | Planes de pensiones | 6 | 3 | 9 |
| 3.5 SEGUROS | | | | |
| | Seguro combinado del hogar | 87 | 17 | 104 |
| | Seguro de automóvil | 23 | 6 | 29 |
| | Seguros de vida, enfermedad, accidente y similares | 53 | 23 | 76 |
| 3.6 TRANSPORTES PASAJEROS | | | | |
| | Transportes urbanos, autobús o taxi | 1 | 1 | 2 |
| | Transportes interurbanos por autobús | 1 | 0 | 1 |
| | Transporte ferroviario | 4 | 2 | 6 |
| | Transporte aéreo | 15 | 9 | 24 |
| | Transporte marítimo | 2 | 1 | 3 |
| 3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS | | | | |
| | Servicio postal, paquetería, mensajería y similares | 12 | 9 | 21 |
| | Mudanzas y similares | 0 | 0 | 0 |
| 3.8 TURISMO Y OCIO | | | | |

| | | | | |
|-----------------------|---|-------------|------------|-------------|
| | Hoteles, campings y alojamientos en general | 6 | 4 | 10 |
| | Restaurante, bares, cafeterías y similares | 1 | 1 | 2 |
| | Agencias de viaje | 6 | 3 | 9 |
| | Espectáculos públicos y actividades recreativas | 4 | 3 | 7 |
| 3.9 SANIDAD | | | | |
| | Sanidad pública | 10 | 8 | 18 |
| | Sanidad privada | 5 | 3 | 8 |
| 3.10 EDUCACIÓN | | | | |
| | Colegios públicos, privados y concertados | 2 | 0 | 2 |
| | Academias de enseñanza y similares | 4 | 2 | 6 |
| | Autoescuelas | 0 | 0 | 0 |
| 3.11 VARIOS | | | | |
| | Ecología y medio ambiente | 3 | 0 | 3 |
| | Tramites administrativos | 116 | 0 | 116 |
| | Servicios profesionales | 22 | 9 | 31 |
| | Otros | 31 | 0 | 31 |
| TOTAL | | 2140 | 633 | 2773 |

D.-PROGRAMAS DE RADIO CONSUMO-GUSTO 2017

Desde marzo hasta diciembre de 2017, 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.

| Nº | FECHA | TEMA | PERSONAS QUE INTERVIENEN |
|-----------|--------------|--|--|
| 1 | 16/03/2017 | Resumen reclamaciones 2016.Día internacional del consumidor. | Pedro López Robles M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 2 | 30/03/2017 | Cláusulas abusivas préstamos hipotecarios | Nani Navarro Guillermo M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 3 | 20/04/2017 | Servicios financieros y créditos rápidos | Nani Navarro Guillermo M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |

| | | | |
|-----------|------------|---|---------------------------------------|
| 4 | 04/05/2017 | Telecomunicaciones | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 5 | 18/05/2017 | Comercio Electrónico | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 6 | 01/06/2017 | Día internacional del medioambiente. Consumo responsable y medioambiental | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 8 | 15/06/2017 | Transporte aéreo | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 9 | 29/06/2017 | Rebajas de verano | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 10 | 07/09/2017 | Alquiler de vehículos y compra de vehículos de segunda mano | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 11 | 21/09/2017 | Vivienda nueva | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 12 | 05/10/2017 | Energía | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 13 | 19/10/2017 | Fraudes y delitos informáticos | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 14 | 2/11/2017 | Redes sociales | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 15 | 16/11/2017 | Garantías | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |
| 16 | 30/11/2017 | Campaña de Navidad | M ^a Ángeles Díaz Rodríguez |

COLABORADORES:

- PEDRO LOPEZ ROBLES- Concejal de Consumo
- NANI NAVARRO GUILLERMO-Concejal de Consumo
- M^a ANGELES DIAZ RODRIGUEZ- Técnico en Consumo.

E.-CHARLAS FORMATIVAS E INFORMATIVAS:

Charla formativa: En colaboración con el departamento de Servicios Sociales de Alhama de Murcia.

Se realizan tres charlas formativas, dentro del programa de "Información y orientación socio-familiar y de inserción social".

Tema: Te acercamos a tu pueblo: " Funcionamiento de OMIC"

Días: 8 de junio, 7 de septiembre, y 7 de diciembre de 2017

Lugar: Incubadora Tecnológica, Biblioteca Pública y antiguas dependencias de la Policía Local

Horario: 9,30 a 11,30 horas

Ponentes: Doña Nani Navarro Guillermo, Concejal de Consumo
Mariángeles Díaz Rodríguez, Responsable OMIC.

Charla Formativa: Impartida al primer curso de ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa.

Tema: "Mecanismos de defensa de los consumidores y usuarios. Departamentos de Atención al Cliente"

Día: 30 de mayo de 2017

Lugar: Instituto Miguel Hernández

Horario: 9,30 a 10,30 horas

Ponente: Mariángeles Díaz Rodríguez (Responsable OMIC)