



**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.

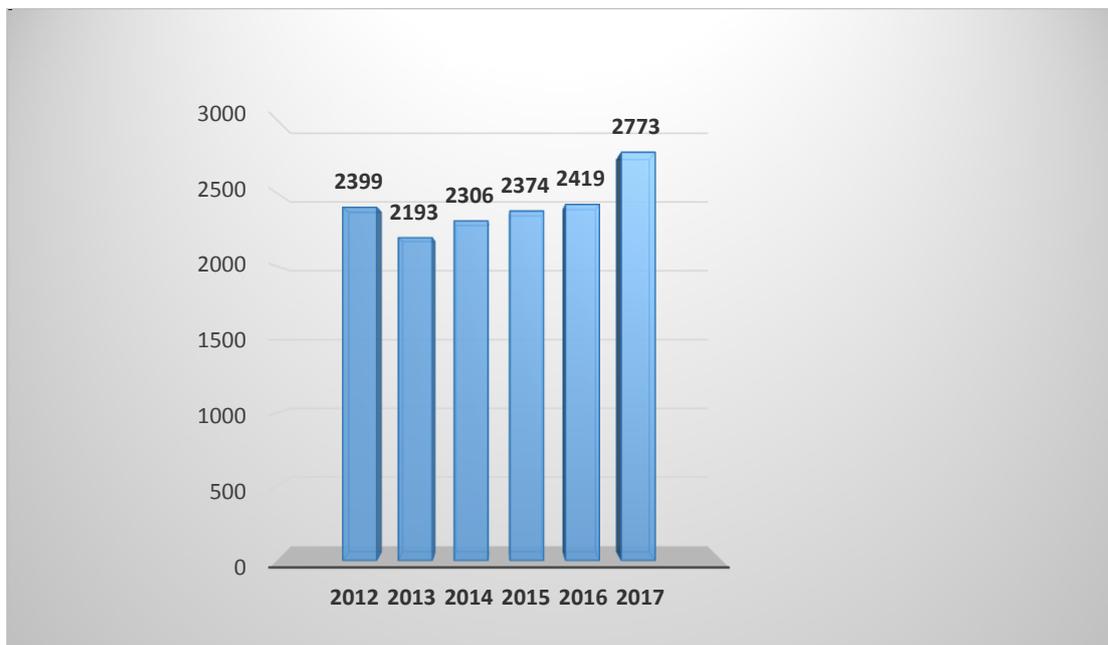
Estos datos suponen un crecimiento, con respecto al pasado año del **14,63%**. Apreciándose un aumento en las consultas: **19,01%** y en las reclamaciones: **1,77%**

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

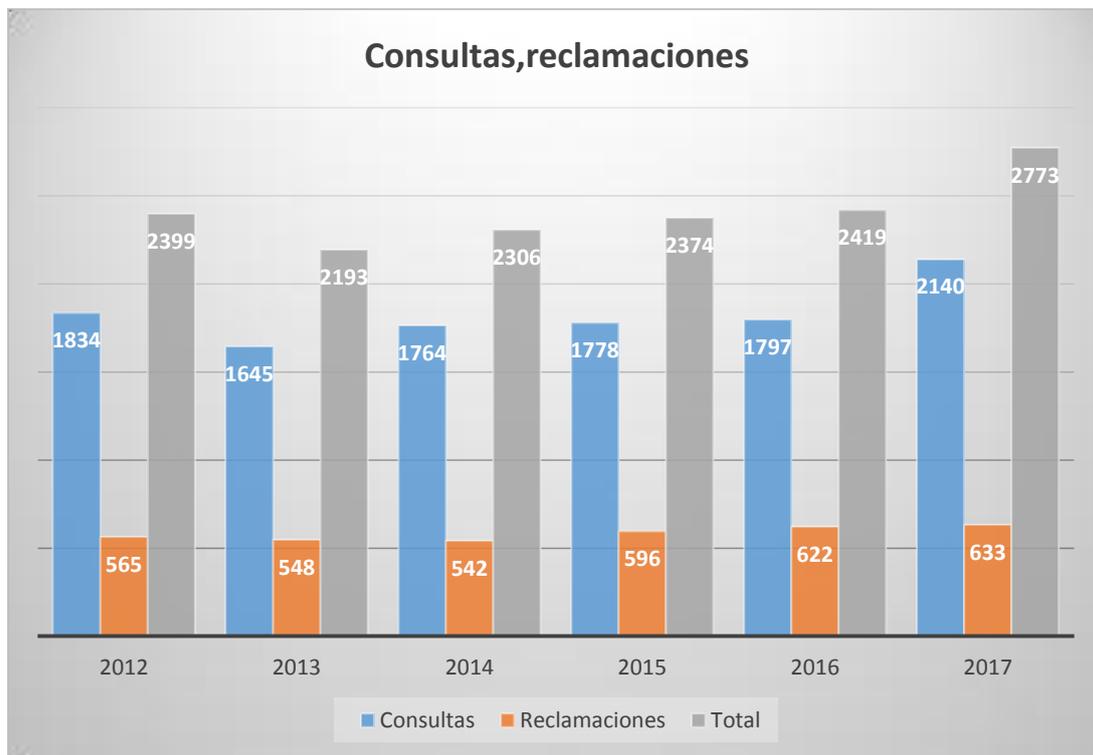
relacionadas con todo tipo de gestiones administrativas, las compras realizadas por Internet y las ventas a distancia

## **GRAFICOS**

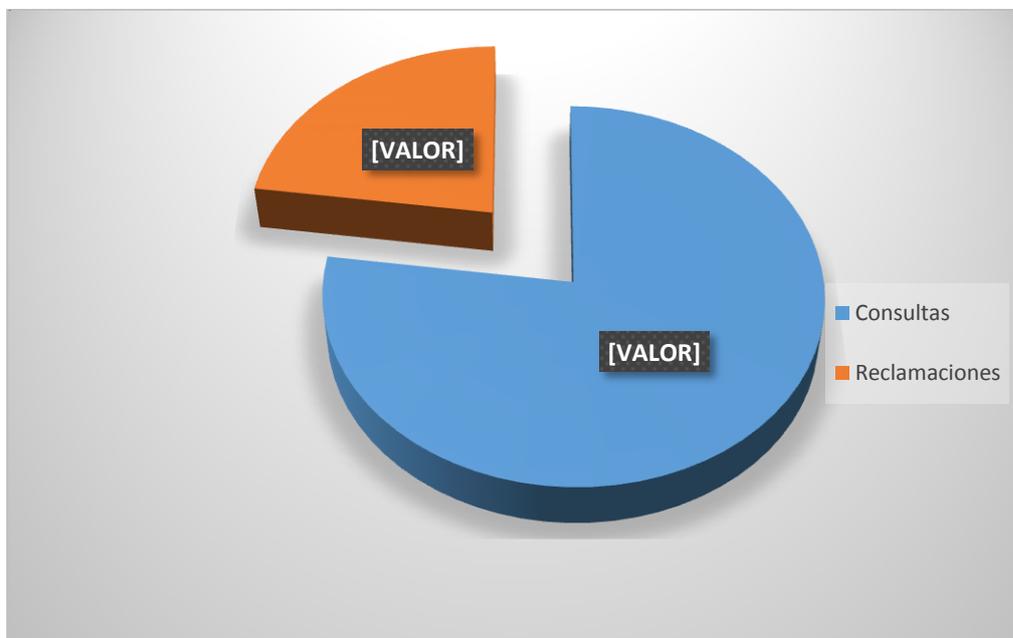
- Gráfico total de atenciones realizadas :2012-2017



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

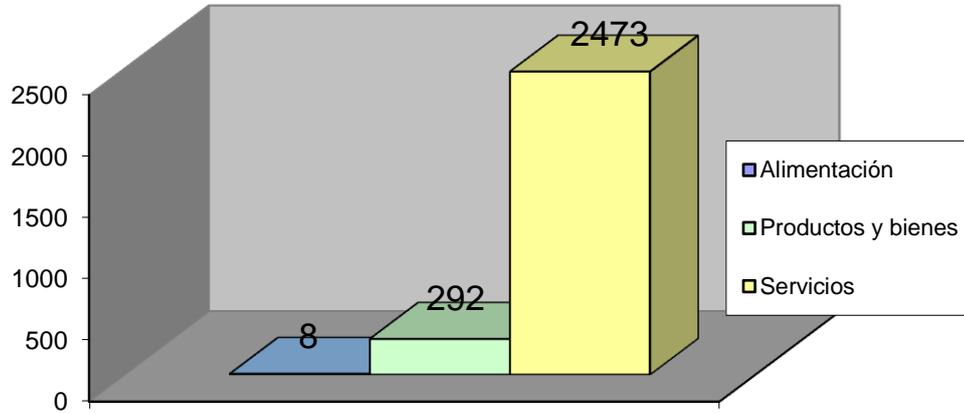


➤ Consultas y reclamaciones en el año

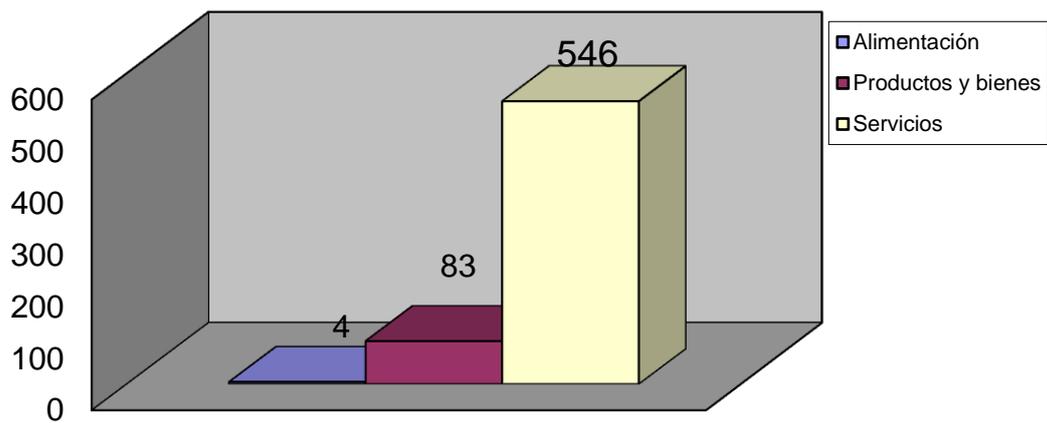


➤ Consultas por sectores

### 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
<b>2.5 VIVIENDA</b>				
	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
<b>2.6 VENTAS ESPECIALES</b>				
	Venta a domicilio, por teléfono, TV o internet y similares	58	20	78
<b>3. SERVICIOS</b>				
<b>3.1 SERVICIOS ALQUILER</b>				
	Alquiler de vivienda	16	0	16
	Alquiler de vehículos	3	3	6
	Aparcamientos, garajes y similares	2	1	3
<b>3.2 SERVICIOS REPARACIÓN</b>				
	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
<b>3.3 SUMINISTROS BÁSICOS</b>				
	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
<b>3.4 SERVICIOS FINANCIEROS</b>				
	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
<b>3.5 SEGUROS</b>				
	Seguro combinado del hogar	87	17	104
	Seguro de automóvil	23	6	29
	Seguros de vida, enfermedad, accidente y similares	53	23	76
<b>3.6 TRANSPORTES PASAJEROS</b>				
	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
<b>3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS</b>				
	Servicio postal, paquetería, mensajería y similares	12	9	21
	Mudanzas y similares	0	0	0
<b>3.8 TURISMO Y OCIO</b>				

	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
<b>3.9 SANIDAD</b>				
	Sanidad pública	10	8	18
	Sanidad privada	5	3	8
<b>3.10 EDUCACIÓN</b>				
	Colegios públicos, privados y concertados	2	0	2
	Academias de enseñanza y similares	4	2	6
	Autoescuelas	0	0	0
<b>3.11 VARIOS</b>				
	Ecología y medio ambiente	3	0	3
	Tramites administrativos	116	0	116
	Servicios profesionales	22	9	31
	Otros	31	0	31
<b>TOTAL</b>		<b>2140</b>	<b>633</b>	<b>2773</b>

#### **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.

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

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

**COLABORADORES:**

- PEDRO LOPEZ ROBLES- Concejal de Consumo
- NANI NAVARRO GUILLERMO-Concejal de Consumo
- M<sup>a</sup> 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)