



**MEMORIA JUSTIFICATIVA**

**OFICINA MUNICIPAL DE**

**INFORMACION AL CONSUMIDOR**

**AÑO 2018**

## **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 2018.
  - 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 **2018** un volumen de **2.583 consultas/reclamaciones** frente a las **2.773** recibidas el pasado año.

Desglosadas: **1.938** consultas y **645** reclamaciones.

Estos datos suponen un **6,86%** menos con respecto al pasado año, apreciándose una disminución en las consultas: **9,44%** y un aumento en las reclamaciones de: **1,89%**

Durante el ejercicio de 2018, los sectores más reclamados, han sido todos los relacionados con: **Servicios** (telefonía, electricidad, gas), **Banca** (prestamos, comisiones, libretas), **Seguros** (hogar, vehículos,

vida), **Compras realizadas por Internet y a distancia** y **Trámites Administrativos**.

Destacando como algo novedoso el incremento en las consultas y reclamaciones, de los **Servicios Profesionales**, englobando en este sector a todos los que teniendo una profesión específica tienen abierto al público un despacho o consulta, prestando servicios de asesoramiento, defensa o medicina. Pionero, entre todos, el caso de **iDental**, que con el cierre de sus clínicas ha dejado innumerables damnificados en nuestro país, en nuestra comunidad y por supuesto en nuestra localidad.

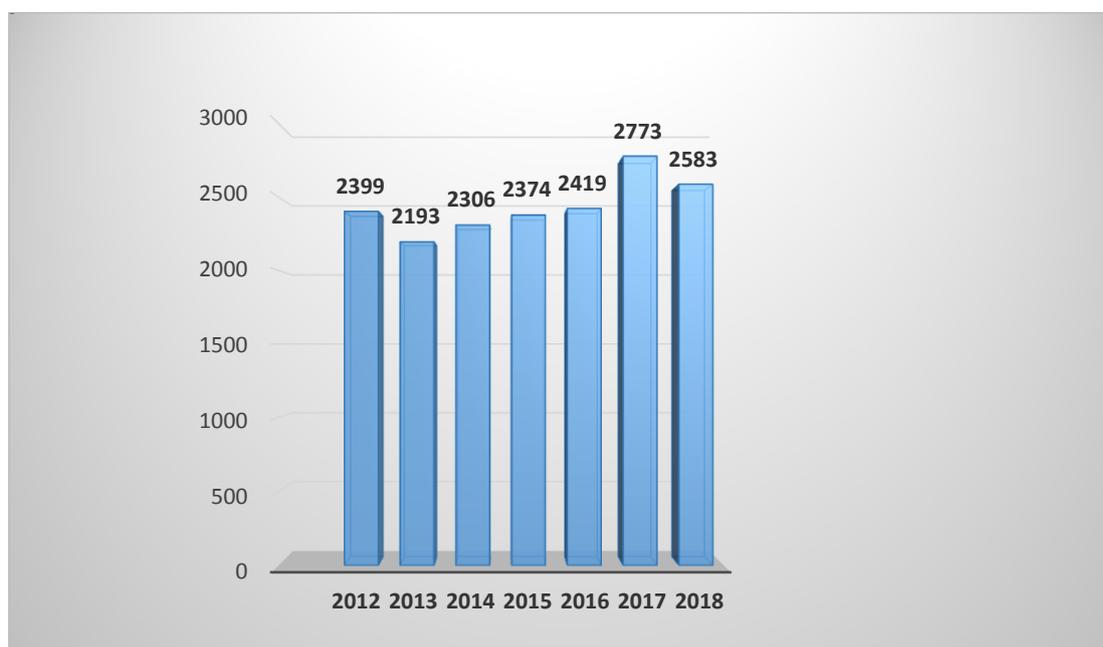
En la OMIC se ha atendido a todos los consumidores afectados, que han requerido información, tramitándose denuncias a Inspección de Consumo y reclamaciones con las financieras, solicitando la paralización de los créditos al consumo.

Los resultados han sido favorables para aquellos consumidores que ha presentado toda la documentación requerida. La financiera ha dictaminado a su favor, abonando cantidad a favor del reclamante y paralizando el crédito si procedía, o anulando las cuotas pendientes de pago y cualquier reclamación de deuda.

También se ha producido un incremento en las consultas relacionadas con el suministro eléctrico, debido a los cambios producidos en la nueva normativa para solicitar o acogerse al Bono Social de la luz.

## **GRAFICOS**

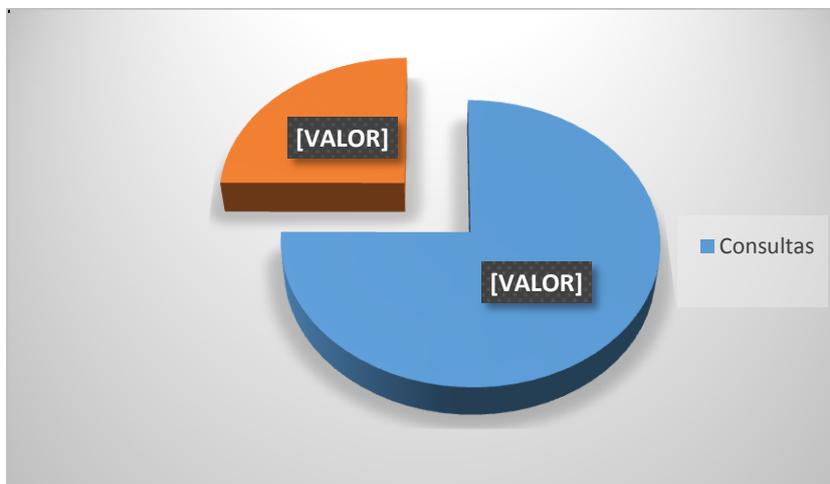
- Gráfico total de atenciones realizadas :2012-2018



- Gráfico total de consultas y reclamaciones realizadas: 2012-2018

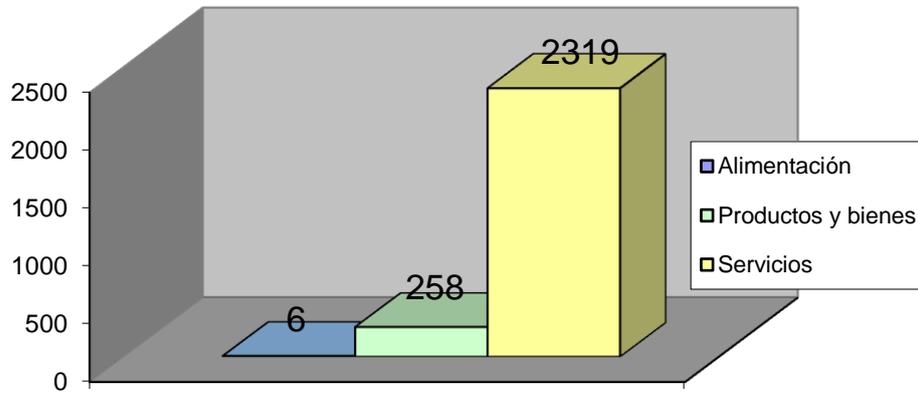


➤ Consultas y reclamaciones en el año 2018

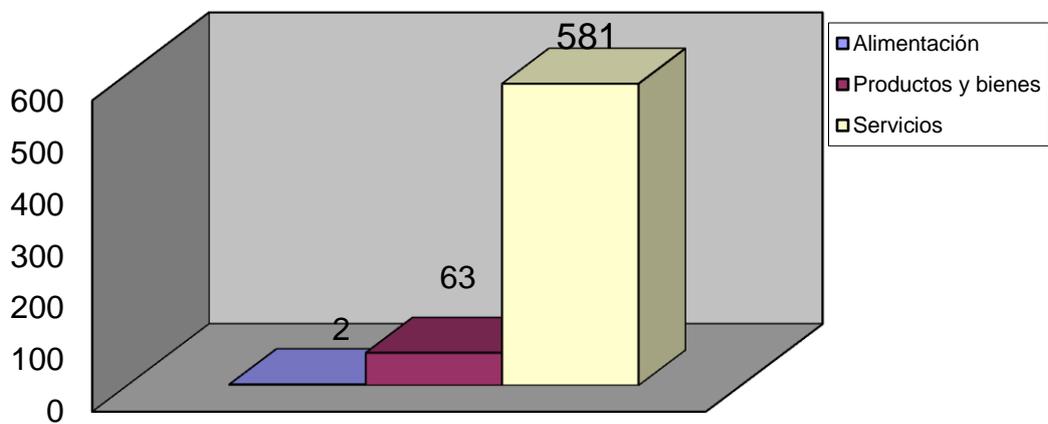


➤ Consultas por sectores

### Consultas por sectores



➤ Reclamaciones por sectores



**CONSULTAS: 1938**

**RECLAMACIONES: 645**

**TOTAL: 2583**

**C.-ESTADISTICA POR TABLA**

**ESTADISTICA AÑO 2018**

**ENTIDAD:** OMIC- AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA

SUBSECTOR	APARTADO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
<b>1.ALIMENTACIÓN</b>	Alimentación	4	2	6
<b>2.PRODUCTOS Y BIENES</b>				
<b>2.1 APARATOS</b>				
	Adqsición de móviles y similares	17	5	22
	Venta de electrodomésticos y similares	14	8	22
	Venta de vehículos nuevos, usado y repuestos	30	5	35
<b>2.2 PRODUCTOS QUIMICOS</b>				
	Productos milagro	0	0	0
<b>2.3 TEJIDOS</b>				
	Textil	7	0	7
	Calzado, piel, marroquinería	2	0	2
<b>2.4 MATERIAL DOMÉSTICO</b>				
	Muebles y artículos de decoración	7	9	16
	Juguetes y material deportivo	0	0	0
	Libros y material de papelería	0	0	0
	Artículos adorno y uso personal (incluye joyas)	9	3	12
	Consumibles de ordenador y audiovisuales	23	6	29
	Animales de compañía	0	0	0
<b>2.5 VIVIENDA</b>				
	Viviendas de Protección Oficial o similares	0	0	0
	Viviendas libres	5	0	5
	Multipropiedad	2	0	2
	Plusvalía e Impuesto Bienes inmuebles	13	0	13
	Comunidad de propietarios	13	0	13
<b>2.6 VENTAS ESPECIALES</b>				
	Venta a domicilio, por teléfono, TV o internet y similares	53	27	80
<b>3. SERVICIOS</b>				
<b>3.1 SERVICIOS ALQUILER</b>				
	Alquiler de vivienda	24	0	24
	Alquiler de vehículos	3	0	3
	Aparcamientos, garajes y similares	0	2	2
<b>3.2 SERVICIOS REPARACIÓN</b>				
	Reparación de vivienda	6	1	7
	Reparación de electrodomésticos y similares	4	2	6
	Reparación de aparatos electrónicos	4	2	6
	Reparación de vehículos	23	3	26
	Lavaderos de coches	0	0	0
	Tintorerías	0	0	0
<b>3.3 SUMINISTROS BÁSICOS</b>				
	Electricidad	464	86	550
	Agua	28	3	31
	Gas y butano	121	43	164

	Telefonía fija	190	119	309
	Telefonía móvil	172	114	286
I	Internet	8	5	13
	Gasolina, gasóleo y similares	2	2	4
<b>3.4 SERVICIOS FINANCIEROS</b>				
	Préstamos personales o hipotecarios	77	28	105
	Libretas, cuentas corrientes o imposiciones	48	14	62
	Comisiones, tarjetas y domiciliaciones	88	59	147
	Planes de pensiones	3	0	3
<b>3.5 SEGUROS</b>				
	Seguro combinado del hogar	52	9	61
	Seguro de automóvil	35	11	46
	Seguros de vida, enfermedad, accidente y similares	45	16	61
<b>3.6 TRANSPORTES PASAJEROS</b>				
	Transportes urbanos, autobús o taxi	0	0	0
	Transportes interurbanos por autobús	1	0	1
	Transporte ferroviario	9	4	13
	Transporte aéreo	23	17	40
	Transporte marítimo	1	1	1
<b>3.7 TRANSPORTE MERCANCIAS</b>				
	Servicio postal, paquetería, mensajería y similares	9	2	11
	Mudanzas y similares	1	1	2
<b>3.8 TURISMO Y OCIO</b>				
	Hoteles, campings y alojamientos en general	3	1	4
	Restaurante, bares, cafeterías y similares	2	1	3
	Agencias de viaje	6	1	7
	Espectáculos públicos y actividades recreativas	7	5	12
<b>3.9 SANIDAD</b>				
	Sanidad pública	15	3	18
	Sanidad privada	3	4	7
	Farmacia y Parafarmacia	1	0	1
<b>3.10 EDUCACIÓN</b>				
	Colegios públicos, privados y concertados	0	0	0
	Academias de enseñanza y similares	5	2	7
	Autoescuelas	1	0	1
<b>3.11 VARIOS</b>				
	Ecología y medio ambiente	8	0	8
	Tramites administrativos	165	0	165
	Servicios profesionales	65	19	84
	Otros	17	1	18
<b>TOTAL</b>		<b>1938</b>	<b>645</b>	<b>2583</b>

## D.-PROGRAMAS DE RADIO CONSUMO-GUSTO 2018

Desde marzo hasta diciembre de 2018, 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>	<b>15/03/2018</b>	Resumen reclamaciones 2017.Día internacional del consumidor.	Nani Navarro Guillermo M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>2</b>	<b>05/04/2018</b>	Bono Social de la luz	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>3</b>	<b>19/04/2018</b>	No abras la puerta	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>4</b>	<b>03/05/2018</b>	Recomendaciones sobre el control de la información y calidad de los alimentos conservados y congelados	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>5</b>	<b>17/05/2018</b>	Comercio Electrónico	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>6</b>	<b>31/05/2018</b>	Contratación de viajes online	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>8</b>	<b>07/06/2018</b>	Día Internacional del Medioambiente	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>9</b>	<b>21/06/2018</b>	Rebajas de verano	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>10</b>	<b>06/09/2018</b>	Recomendaciones en materia de consumo a personas mayores	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>11</b>	<b>20/09/2018</b>	Recomendaciones sobre el consumo colaborativo	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>12</b>	<b>04/10/2018</b>	Recomendaciones sobre Servicios de tarificación Adicional y de Información	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez

<b>13</b>	<b>18/10/2018</b>	Consejos para el uso racional de medicamentos	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>14</b>	<b>08/11/2018</b>	Información previa a la contratación	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>15</b>	<b>22/11/2018</b>	Garantía de productos, Reparaciones y devoluciones.	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez
<b>16</b>	<b>13/12/2018</b>	Campaña de Navidad	M <sup>a</sup> Ángeles Díaz Rodríguez

**COLABORADORES:**

- NANI NAVARRO GUILLERMO Concejal de Consumo.
- M<sup>a</sup> ANGELES DIAZ RODRIGUEZ- Técnico en Consumo.

**E.-CHARLAS FORMATIVAS E INFORMATIVAS:**

**I.-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:** 10 de mayo,7 de junio, 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 o de 11,30 13,30 horas

**Ponente:** Mariángeles Díaz Rodríguez.(Responsable OMIC)

**II.- Charla Formativa:** Charla destinada a los mayores en la Semana de los mayores del 15 al 21 de abril de 18.

**Tema: "Derechos de los consumidores"**

**Día:** 17 de abril de 2018

**Lugar:** Centro de mayores

**Horario:** 18,00 a 20,00 horas

**Ponente:** Mariángeles Díaz Rodríguez (Responsable OMIC)

**III.- Charla Formativa:** Dirigida a los ciudadanos de la pedanía de la Costera

**Tema: "Tus derechos como consumidor y usuario"**

**Día:** 17 de mayo de 2018

**Lugar:** Local Social Teleclub

**Horario:** 19,00 a 20,00 horas

**Ponente:** Mariángeles Díaz Rodríguez (Responsable OMIC)