

Ajuntament  de Sabadell

 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

MEMÒRIA DEL SERVEI

2012

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTACIÓ | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓ | 4 |
| 3. IMPLICACIÓ DE LES ENTITATS LOCALS EN LA POLÍTICA DE CONSUM | 6 |
| 4. EL SERVEI MUNICIPAL DE CONSUM | 7 |
| 4.1 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI | 7 |
| 4.2 ESTRUCTURA ORGÀNICA I RECURSOS | 7 |
| 4.3 OBJECTIUS | 7 |
| 4.4 FUNCIONS DE L'OMIC | 8 |
| 4.4.1 Informació i assessorament als consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets | 8 |
| 4.5 ACTUACIONS | 9 |
| 4.6 PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DE CONSUM | 10 |
| 4.7 CONTROL I DISCIPLINA DEL MERCAT | 10 |
| 5. ACTIVITATS DEL SERVEI DURANT L'ANY 2011 | 12 |
| 5.1.1 Consultes ateses durant l'exercici 2011 | 13 |
| 5.1.2 Expedients de reclamació tramitats al 2011 | 16 |
| 6. CAMPANYES INFORMATIVES | 27 |
| 6.1 Compres Nadalenques i compra en rebaixes | 27 |
| 7. ACTIVITATS DE FORMACIÓ | 27 |
| 9. FOMENT DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM | 28 |
| 9.1 COL·LABORACIÓ AMB LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL | 28 |
| 9.2 FOMENT DEL SISTEMA | 28 |
| 10. CONTROL I INSPECCIÓ DE BÉNS, PRODUCTES I SERVEIS DE CONSUM... | 29 |

1. PRESENTACIÓ

Dins el marc competencial, on destaca la previsió de l'art. 51 de la *Constitució Espanyola*, es recullen uns valors que s'han estès a la major part dels països del nostre entorn a partir dels anys 70, amb el suport actual de diverses normatives comunitàries.

El mandat constitucional obliga els poders públics a “*garantir la defensa dels consumidors i usuaris protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics d'aquests*”, com també a “*promoure la informació i l'educació dels consumidors i dels usuaris, i a fomentar llurs organitzacions*”.

En l'àmbit local, la *Llei reguladora de les Bases del Règim Local*, al seu art. 25.2 g) inclou la matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris com a sector d'activitat que ha de ser objecte de les competències municipals, en els termes fixats per les lleis sectorials.

Podem afirmar que en matèria d'informació i defensa de consumidors/es i usuaris/es s'ha assolit una cultura municipal prou consolidada, per això, garantir i mantenir el nivell de qualitat de servei que presta l'*Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)*, pel que fa a la *informació i assessorament* en matèria de consum i impulsar l'actuació eficaça a les àrees on els drets dels consumidors es poden veure afectats han estat les premisses que han guiat l'activitat d'aquest Servei de Consum en el decurs de l'any.

Des de la seva creació, l'any 1983, l'OMIC ha assumit, a més de la seva labor quotidiana d'informació i assessorament, la *defensa* dels drets dels consumidors i dels usuaris, acceptant la tramitació de les denúncies, queixes i reclamacions.

No obstant, el caràcter pluridisciplinar de la matèria consumerista i l'increment de la demanda del servei requereix una adaptació als canvis socials, econòmics i jurídics per oferir una resposta anticipada a les necessitats del consumidor en tot moment i amb eficàcia.

L'Administració és la primera que ha d'oferir serveis amb qualitat al ciutadà, per aquest motiu, l'objectiu essencial dels que integrem el servei és la millora de l'activitat de l'OMIC i l'increment de l'eficàcia en la defensa dels drets i interessos dels consumidors.

2. INTRODUCCIÓ

Aquesta memòria recull les activitats de *l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sabadell* durant l'exercici 2012. Entre els seus objectius destaquen l'accés a la informació respecte el treball desenvolupat pel servei de consum durant l'any, l'anàlisi dels sectors que han provocat més reclamacions i el de les problemàtiques que fan necessària la defensa dels consumidors i usuaris al municipi.

L'any 2012 ha estat **un exercici amb força nombre d'atencions per part del servei als ciutadans (9.527)** però inferior a l'enregistrat durant l'any 2011 (13.560). S'ha donat continuïtat a la tasca d'informació, orientació i assessorament, amb **7.015 consultes**, i tramitant i resolent de manera eficient i àgil les **2.512 reclamacions** incoades durant l'any (pràcticament la mateixa quantitat que l'any anterior, que va ser de 2.533). La causa de la demanda del ciutadà continua sent la seva "situació d'inferioritat al mercat".

Seguint la pauta d'anys anteriors, el sector telefònic continua sent un dels més reclamats, per problemes derivats de la contractació i la prestació del servei de telefonia fixa, mòbil, i de les relacions entre els usuaris i els proveïdors d'accés a Internet.

Destaquen també els expedients de reclamació contra subministradores de serveis bàsics (especialment d'electricitat i gas), els incoats per incompliments en la prestació de serveis professionals i els derivats de la compra o adquisició de productes.

Cal fer esment de l'increment d'actuacions del servei pel tancament i els greus incompliments de diverses empreses comercialitzadores de productes i serveis, que han lesionat els interessos econòmics de col·lectius de consumidors i que ha requerit un important esforç del personal adscrit per atendre l'elevada demanda d'assessorament i orientació. Especialment pel cessament de la companyia aèria AEROSUR, d'empreses que venien els seus productes o serveis viia Internet (*Aparcaments Lavacolla, VDF Future, Irobot, Dym Virtual, Pulguitas.com*, etc.) i d'establiments que estaven ubicats al nostre municipi (*Locutorio Latino, Joquines Utesà, Sofaexpress, Boutique Paquita, Bolsoy Factory, Prénatal, Domedel, Etam, Sony Galery, Flotarium, Estètica Laser*, etc).

Durant tot l'any 2012 també es va atendre a un veritable allau de consultes sobre les Participacions Preferents, un producte financer que ha portat a tenir captius els estalvis de les persones consumidores que l'havien contractat.

D'altra banda, arrel d'una reestructuració en la regidoria de Comerç, Turisme i Consum a la que pertany aquest servei, a partir de l'1 de desembre de 2012 l'oficina de gestió de l'OMIC es va traslladar al recinte de Fira Sabadell. Aquest canvi ha suposat una millora operativa pel servei, car la nova ubicació està ben propera al *Despatx Lluch*, on s'ha mantingut l'atenció personalitzada a les persones consumidores i usuàries.

Un any més l'OMIC ha intentat satisfer les demandes dels consumidors i usuaris, no només amb barems de quantitat sinó també d'eficàcia i eficiència en el resultat de les accions. És per això que durant tot l'any s'han atès personalment als consumidors i usuaris des del Despatx Lluç **amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC**. Aquest canvi, endegat a l'octubre de 2011, preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament (s'agafaven constantment reclamacions a nom d'una persona diferent a la titular de les factures, reclamacions d'empresaris, reclamacions sense relació de consum, sense que procedeixi reclamar, etc.). Tanmateix, no s'ha produït pràcticament cap variació en el nombre de reclamacions d'un any per a l'altre (2.533 l'any 2011 i 2.512 l'any 2012) i això fa pensar que, de no haver canviat el procediment d'atenció, el 2012 hauria enregistrat un nombre d'expedients rècord al servei. Aquest canvi també ha significat un estalvi important en temps de gestió atès que, per manca d'especialització en matèria de consum per part del personal d'Atenció Ciutadana, s'havien de fer molts escrits esclaridors o demanant documentació a la part reclamant.

3. IMPLICACIÓ DE LES ENTITATS LOCALS EN LA POLÍTICA DE CONSUM

L'Administració espanyola funciona sota els principis de descentralització i eficàcia, i des del començament s'ha considerat que els municipis, com Administració més propera al ciutadà, ocupen un paper bàsic en el desenvolupament de les actuacions que persegueixen una millor defensa dels drets dels consumidors i dels usuaris.

Amb caràcter general, la obligació d'informar per part dels poders públics a nivell local es realitza a través de les OMICS, que son les encarregades de proporcionar assessorament i defensa als ciutadans.

En virtut de la Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per la defensa dels consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, els **Ajuntaments** poden exercir, entre d'altres competències, les següents:

- Crear i gestionar serveis d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, essent peces claus les OMICs.
- Sancionar les infraccions tipificades per l'esmentat RD 1/2007, fins el límit establert.
- Funcions de vigilància i inspecció tècnico-sanitària i els seus corresponents controls i anàlisi.

Superada la fase de creació de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, i havent assolit una cultura municipal prou consolidada en matèria d'informació i defensa de consumidors/es i usuaris/es l'OMIC va donar pas a un servei integrat i integral, que es configura sota el nom de Servei Municipal de Consum, i que respon d'una manera més efectiva al canvi de la realitat econòmica i a les exigències del mercat.

4. EL SERVEI MUNICIPAL DE CONSUM

4.1 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Sabadell es trobava entre els municipis amb possibilitats pressupostàries per posar en marxa determinades actuacions en matèria de consum, incloent la defensa i protecció dels consumidors i els usuaris, assegurant d'aquesta manera l'exercici de les competències mínimes dels Ajuntaments. En aquest sentit, **l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** va ser creada l'any 1983 per tal que els consumidors i usuaris poguessin fer efectius els seus drets.

Malgrat que ens els seus inicis el departament de consum fou orientat a la prestació d'un *servei d'informació i assessorament*, en el moment que es va assumir la tramitació de reclamacions i denúncies, s'assolien també competències de defensa, reconegudes per la pròpia LrBRL, art. 25 g), en virtut del *principi de subsidiarietat* (Administració més propera al ciutadà).

4.2 ESTRUCTURA ORGÀNICA I RECURSOS

L'OMIC és convenientment vertebrada dins l'Organigrama municipal per oferir serveis amb qualitat al ciutadà. Actualment el servei està adscrit a la Regidoria de Comerç i Turisme, amb dependència orgànica i funcional directa del Cap del Servei.

Hi han 3 tècnics auxiliars en consum adscrits a l'OMIC, amb formació especialitzada, per atendre la demanda de la nostra ciutat, que tramiten els expedients de reclamació i denúncia. El servei també compta, amb dedicació parcial (2 hores diàries) d'una auxiliar administrativa que realitza les diferents tasques de tractament de documentació rebuda i emesa.

4.3 OBJECTIUS

- A) Garantir i mantenir el nivell de qualitat de servei que presta l'OMIC, pel que fa a la informació i assessorament en matèria de consum, donant resposta a consultes i reclamacions.
- b) Oferir mecanismes suficients per la tramitació àgil de denúncies i reclamacions.
- c) Desenvolupar campanyes periòdiques d'informació a la població.
- d) Promocionar activitats educatives en matèria de consum i, especialment, l'educació per al consum a l'escola.
- e) Promocionar el Sistema Arbitral de Consum per tal d'aconseguir un bon nombre d'adhesions.
- f) Fomentar i potenciar, a la nostra ciutat, l'associacionisme de consum.

4.4 FUNCIONS DE L'OMIC

A l'actualitat, el servei s'estructura com una unitat administrativa amb les següents **funcions** primordials:

4.4.1 Informació i assessorament als consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets

Es garanteix a les persones consumidores la **informació** necessària per la correcta selecció, ús, consum i gaudi de béns i serveis d'acord amb els seus drets i obligacions i es posen al seu abast els mitjans i l'assistència tècnica suficient per a resoldre les seves denúncies i reclamacions.

L'usuari rep informació, orientació i assessorament tècnic i jurídic de manera especialitzada, resolent dubtes respecte el funcionament d'una activitat comercial o d'un producte; orientant les diverses actuacions davant un problema concret, realitzant gestions per aclarir possibles malentesos i derivant, si s'escau, les seves sol·licituds d'informació a instàncies supramunicipals.

L'atenció immediata de la demanda d'informació i assessorament es classifica com a **CONSULTES** i es realitza un anàlisi de la seva casuística per sectors comercials, per tal d'orientar la futura política preventiva i informativa, i impulsar l'actuació eficaç a les àrees on els drets dels consumidors es poden veure afectats.

4.4.2 Tramitació i resolució de reclamacions, queixes i denúncies

En la tramitació d'expedients de **QUEIXES, DENÚNCIES i RECLAMACIONS** en matèria de consum, el tractament comença amb la recepció i registre de l'expedient, i es poden derivar diferents vies de solució:

Actuacions i vies de solució:

- *Tramitació de les denúncies o derivació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.*
- *Incoació d'expedients informatius per apercebre l'establiment l'adequació de la seva activitat a la normativa reguladora.*
- *Tramitació interna de les reclamacions, resolent-les per via conciliatòria, o mitjançant actes de mediació que sol·licitin les parts afectades, per tal d'arribar a acords respecte l'objecte del litigi.*
- *Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Direcció General d'Assegurances, Banc d'Espanya, Junes Arbitrals de Consum, etc.).*

Destaca en la tramitació d'expedients de reclamació, el procés de la **MEDIACIÓ**, a través del qual un tercer, expert i neutral, assisteix a dues o més persones que opten per aquest mecanisme, d'una manera oberta i disposada al diàleg, en busca de solucions negociades a un conflicte. El procediment es desenvolupa sota els principis de voluntarietat, contradicció, equilibri entre les parts i gratuïtat,

i els acords adoptats es recullen documentalment deixant constància de l'acceptació per ambdues parts.

4.4.3 Educació per al consum

L'OMIC també realitza i fomenta activitats informatives i educatives en matèria de consum, i promociona principalment l'educació per al consum a les escoles de la ciutat.

S'endeguen campanyes i activitats informatives, adreçades a la població en general, com a mitjans educatius per a la seva formació permanent com a consumidors, fomentant que els mitjans de comunicació informin de les campanyes de consum endegades per les institucions públiques i les associacions de consumidors.

D'altra banda, s'assegura la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

4.4.4 Col·laboració amb la JAC i foment del Sistema Arbitral de Consum

L'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Sabadell tant en les activitats informatives com en la recepció i complimentació de les sol·licituds d'arbitratge pel seu trasllat a la JAC, fent un seguiment de la seva tramitació.

També fomenta el Sistema Arbitral de Consum, donant a conèixer aquest mecanisme als usuaris i oferint la seva intervenció en els litigis que ho requereixen, ja que permet que les dues parts en conflicte resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió en ésser la resolució arbitral d'obligat compliment.

L'actuació de l'OMIC, com a principal "porta d'accés" al Sistema Arbitral de Consum, permet la millora en l'actuació per la sincronia d'esforços i l'accés dels usuaris a la informació constant respecte la tramitació dels expedients arbitral.

4.5 ACTUACIONS

Aquestes funcions no s'estructuren com a compartiments aïllats, sinó que sovint un assumpte pot comportar la seva interrelació. D'una reclamació es poden derivar les següents **actuacions**:

- Admissió a **tràmit de la reclamació** d'un usuari, **informant-lo** dels seus drets i de com exercir-los en un futur (**educar**).
- Davant una infracció administrativa, incoació o remissió de l'expedient de **denúncia** a l'organisme competent.

- Constatada la reiteració de problemes concrets, desenvolupar **campanyes d'informació i formació** per conscienciar i sensibilitzar la població sobre problemàtiques de consum, en col·laboració amb les **associacions de consumidors**.
- Resolució de l'expedient, mitjançant tècniques de conciliació i **mediació**, i/o fomentar la submissió al **Sistema Arbitral** de Consum.

4.6 PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DE CONSUM

Les problemàtiques detectades, que comporten la situació d'inferioritat al mercat i que fan necessària la defensa dels consumidors i dels usuaris podem concretar-les en les següents:

- El mal funcionament del producte, dels béns o dels serveis.
- L'amplitud de mercats que dificulta delimitar qui son els responsables.
- La manca d'informació.
- Clàusules contractuals que perjudiquen els consumidors.
- Modalitats de vendes agressives.
- Problemàtica de l'impacte publicitari.
- Les despeses derivades dels fraus.
- Actituds col·laboradores dels propis consumidors en els fraus.
- Productes dirigits a sectors desprotegits (infants, gent gran..), etc.
- Cessament de l'activitat comercial o prestadora de serveis

Tanmateix es just consignar que la major part de les empreses reclamades han col·laborat diligentment amb el servei, formulant les al·legacions dins del termini fixat i aportant la documentació precisa sense demora.

4.7 CONTROL I DISCIPLINA DEL MERCAT

Pel que fa al control i la disciplina del mercat, s'ha treballat en la creació d'una unitat específica d'inspecció de consum, amb l'objectiu prioritari de realitzar campanyes d'inspecció informativa i preventiva, atès que la pròpia dinàmica del mercat expulsa del seu àmbit els comerciants i prestadors de serveis que no adequen la seva activitat a la normativa reguladora.

No obstant, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, l'administració local pot exercir la seva potestat sancionadora, en el termes establerts pel Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per la defensa dels consumidors i Usuaris.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha vingut realitzant de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària -inspecció de caràcter més sanitari- és realitzada pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut. També la Policia Local realitza tasques inspectores,

derivades de la seva presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum.

D'altra banda, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, es realitzen campanyes anuals d'inspecció informativa, controlant, entre d'altres aspectes, que la informació que rep l'usuari als establiments comercials sigui transparent i entenedora.

5. ACTIVITATS DEL SERVEI DURANT L'ANY 2012

5.1 ACTIVITAT D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT I TRAMITACIÓ DE QUEIXES, DENÚNCIES I RECLAMACIONS

Durant l'annualitat 2011 s'han practicat un total de **9.527 actuacions**. D'aquestes, les consultes registrades han estat **7.015**, xifra notablement inferior a la de l'any anterior (11.027 consultes). Aquesta disminució, que suposa un 27,1%, es deu fonamentalment a què durant tot l'any 2012, les persones consumidores també poden demanar cita prèvia per l'OMIC personalment des del Servei d'Atenció Ciutadana o telefònicament des del telèfon general d'atenció al ciutadà (010). La petició de cita prèvia moltes vegades es fa simultàniament amb una consulta que, per la seva fàcil resposta, es contestada pels canals abans esmentats. Quant a nombre de reclamacions, el servei pràcticament no ha variat, atès que enguany el nombre d'expedients incoats ha estat de **2.512** i l'any 2010 van suposar 2.533.

També s'han cursat els expedients pendents de tramitació d'exercicis anteriors. De tal manera que a les reclamacions de l'any 2012, s'han de sumar els **423 expedients pendents** de l'any 2011 que a gener de 2012 es trobaven en fase de tramitació, amb actuacions mediadores iniciades o pendents de l'arbitratge sol·licitat i que es van tancar durant l'exercici 2012.

Les demandes del servei es classifiquen en 2 grans blocs, **CONSULTES i RECLAMACIONS**, atès que les consultes tenen un tractament diferenciat de la reclamació i específic respecte la qüestió plantejada.

- ❖ En cada **CONSULTA** es pretén l'atenció immediata de les demandes d'informació i assessorament de consumidors i usuaris:
 - *resolent els dubtes que tingui respecte el funcionament d'una activitat comercial o d'un producte.*
 - *facilitant-li informació i assessorament tècnic i jurídic.*
 - *facilitant l'accés a la documentació en matèria consumerista o la connexió telemàtica amb l'Agència Europea d'Informació al Consumidor, per la millora en la informació i orientació.*
 - *aconsellant-li una actuació davant un problema concret.*
 - *realitzant gestions per aclarir possibles malentesos.*
 - *derivant la seva sol·licitud d'informació o assessorament a d'altres organismes competents o instàncies supramunicipals.*

- ❖ En la tramitació d'expedients de **DENÚNCIA I RECLAMACIÓ** en matèria de consum, el tractament comença amb la recepció i registre de l'expedient. Les possibles vies de solució són les següents:
 - *Tramitació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.*
 - *Incoació d'expedients informatius per apercebir l'establiment l'adequació de la seva activitat a la normativa reguladora.*
 - *Tramitació interna de les reclamacions, resolent-les per via conciliatòria, o mitjançant actes de mediació, que sol·licitin les parts afectades per tal d'arribar a acords respecte l'objecte del litigi.*
 - *Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Dir. Gral. d'Assegurances, Banc d'Espanya, Junes Arbitrals de Consum, etc.).*

També es realitza una classificació per **SECTORS** comercials i/o empresarials, per precisar el caràcter de les demandes del servei, amb l'objectiu que aquesta informació permeti orientar la futura política preventiva i informativa.

D'altra banda, s'analitzen les **CAUSES** que motiven la demanda d'assessorament i/o reclamació, i respecte els expedients de reclamació es realitza un control del tipus de **RESOLUCIÓ** que posa fi a l'expedient.

Referent a les causes, tant de les consultes com de les reclamacions, continuen sent rellevant els incompliments de les condicions de venda o contractació i els productes o serveis defectuosos, si bé s'experimenta un increment de la sol·licitud d'informació prèvia a la contractació del servei o compra del producte.

Les dades estadístiques de l'exercici han estat tractades en funció de la temàtica objecte de consulta, agrupada en 15 **SECTORS**, seguint la fitxa homologada d'estadística anual de les OMIC proposada per la Diputació de Barcelona (*annex núm. 1*)

6.1.1 Consultes ateses durant l'exercici 2012

En la vigent anualitat s'han atès un total de **7.015 consultes** (demandes d'informació i assessorament), de manera personal, telefònica i a través d'instruments telemàtics (correu electrònic).

Totes les consultes s'han resolt de forma immediata, facilitant en alguns supòsits suport documental (legislació, fitxes informatives, quadres comparatius, etc.), sense que hagin derivat en reclamacions, d'una banda perquè la demanda dels usuaris del servei es centrava en l'assessorament especialitzat, i d'altra perquè es fomenta l'autodefensa dels consumidors i dels usuaris, en quins supòsits es faciliten models d'escrits de reclamació.

La mitjana en nombre de consultes diàries s'ha incrementat, atès que el servei ha ampliat l'horari d'atenció al públic de manera presencial durant tota la setmana; així l'horari és de 9.00 a 15 h. de dimarts a divendres i els dilluns de 9.00 a 14h i de 15.00 a 19 h. A més l'atenció telefònica s'ha continuat efectuant durant els 5 dies hàbils, al matí de 9 a 15 h i els dilluns també a la tarda de 16.00 a 18h.

- S'han recepcionat al servei unes **22 consultes diàries de manera telefònica.**
- S'han atès un total de **5 consultes diàries presencials.**

➤ Resultat:

| |
|--|
| - La mitjana anual ha estat de 27 CONSULTES diàries |
|--|

Consultes per sectors

Durant l'annualitat han destacat clarament les consultes del sector de **Telefonia**, amb **2.935** demandes d'informació i els **Serveis i Subministraments bàsics**, amb **1.029**. Han estat seguides de les **725** sobre **Productes Financers**, les **654** consultes del sector **Comerç**, les **312** sobre **Assegurances**, les **269** consultes sobre **Serveis Professionals** i les **220** del sector **Transports (especialment l'aeri)**.

Aquests sectors acaparen un total de **6.144** consultes del total de l'any, representant un **87,5%** de totes les demandes d'informació i assessorament.

Sens dubte, destaquem els serveis de **telefonía** (que suposa el **41.8%** del total de consultes), les referents a entitats financeres (degut al gran nombre d'afectats per les *participacions preferents* comprades) i les d'habitatge (la gran majoria per assessorament sobre lloguers d'habitatge). Aquests darrers dos sectors mai havien estat dels més consultats al nostre servei i podem deduir que es deu a les actuals circumstàncies econòmic-socials que fa que canviï el comportament d'empreses i persones consumidores.

A les següents taules es recullen les consultes ateses de manera personal i telefònica durant l'exercici, classificades per sectors i subsectors i desglossades per mesos.

CONSULTES ATESES PER SECTORS ANY 2012

| Codi | Sector | Total |
|------------|-------------------------------------|------------|
| 100 | ASSEGURANCES | 312 |
| 101 | Automòbils | 14 |
| 102 | Altres | 298 |
| 200 | AUTOMOBILS | 107 |
| 201 | Venda | 28 |
| 202 | Reparacions - Tallers Rep. vehicles | 79 |
| 300 | COMERÇ | 654 |
| 301 | En establiments | 302 |
| 302 | Fora d'establiments | 331 |
| 303 | Alimentació | 10 |
| 304 | Altres | 11 |
| 400 | ELECTRODOMÈSTICS | 187 |
| 401 | Venda / Post-Venda | 55 |
| 402 | Reparacions -SAT- | 132 |
| 500 | ENSENYAMENT | 82 |
| 600 | ENTITATS BANCÀRIES | 725 |
| 700 | HABITATGE | 201 |
| 701 | Lloguer | 185 |
| 702 | Compra | 11 |
| 703 | Altres | 5 |
| 800 | MOBLES | 43 |
| 801 | Venda | 31 |
| 802 | Post - Venda | 12 |
| 900 | SANITAT | 37 |
| 901 | Pública | 6 |
| 902 | Privada | 31 |

| Codi | Sector | Total |
|-------------|-----------------------------------|-------------|
| 1000 | SERVEIS BÀSICS | 3973 |
| 1001 | Correus | 9 |
| 1002 | Aigua | 22 |
| 1003 | Gas: natural, butà | 339 |
| 1004 | Electricitat | 668 |
| 1005 | TELEFONIA | 2935 |
| 1100 | SERVEIS PROFESSIONALS | 269 |
| 1101 | A la llar | 170 |
| 1102 | A Altres | 99 |
| 1200 | SERVEIS TURÍSTICS | 135 |
| 1201 | Bars / Restaurants | 25 |
| 1202 | Hotels | 19 |
| 1203 | Agències de viatge | 65 |
| 1204 | Varis | 26 |
| 1300 | TINTORERIES | 14 |
| 1400 | TRANSPORTS | 220 |
| 1401 | Públics | 19 |
| 1402 | Privats | 201 |
| 1500 | CONSULTES ALIENES A CONSUM | 56 |
| 1501 | Administració Pública | 25 |
| 1502 | Altres | 31 |

Total consultes **7,015**

6.1.2 Expedients de reclamació tramitats al 2012

L'any 2012 s'han incoat un total de **2.512** expedients. D'aquests, 2.110 han estat tramitats dins de l'exercici, restant pendent de resoldre 168 expedients.

Al següent quadre es recull el nombre d'expedients incoats per mesos i el gràfic que el segueix mostra les mensualitats de més activitat al servei, destacant el primer trimestre i els mesos de maig, setembre, octubre i desembre com els períodes en què es formulen més reclamacions per part dels usuaris.

Durant l'exercici s'ha incoat una mitjana de 205 reclamacions mensuals (més de 10 diàries), que han requerit, a més de l'assessorament especialitzat a l'usuari, una actuació medidora entre les parts.

D'altra banda, també s'han pogut cursar tots els expedients que restaren pendents de tramitació en exercicis anteriors, arribant a la xifra de **2.935 reclamacions**.

| | <u>Nº Reclamacions tramitades</u> |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Expedients pendents any 2011 | 423 |
| Expedients incoats any 2012 | 2.512 |
| Total any 2012 | 2.935 |

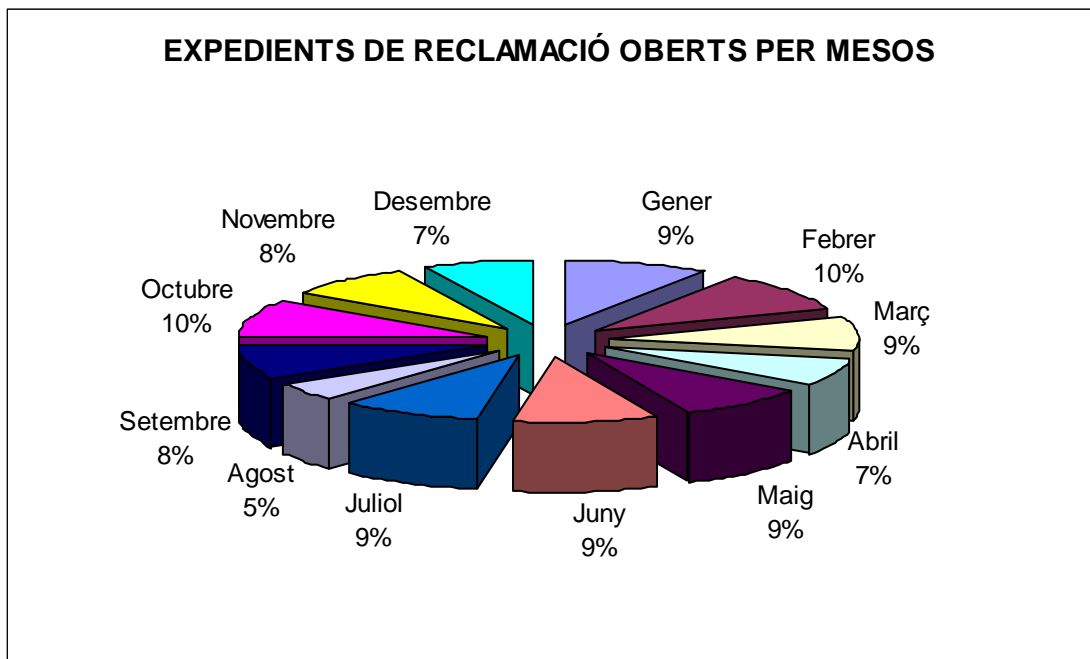
a) Reclamacions per mesos

A diferència de les consultes del període en anys anteriors, gairebé totes les mensualitats han enregistrat un nombre similar d'expedients, excepte els mesos d'abril, agost i desembre, que va minvar i que coincideix amb els mesos que menys dies s'ha atès al públic (a l'abril i al desembre hi ha més dies festius que cap altra mes de l'any, i a l'agost el servei va romandre tancat del 13 al 17). Els anys anteriors s'incoaren un major nombre d'expedients de reclamació durant el 1r. trimestre i els mesos de setembre i octubre.

Tanmateix en anys anteriors també despuntaven els mesos de juliol (ja que coincideix amb els període de venda en rebaixa) i de desembre (sempre s'ha previs un fort augment del consum, sobretot pel que fa a compra de productes). Deduïm que aquest canvi es deu a les actuals circumstàncies socio-econòmiques, que fa que no es consumeixi tant en aquests mesos i que aquest consum sigui més responsable.

EXPEDIENTS DE RECLAMACIÓ OBERTS 2012 PER MESOS

| | TOTAL |
|----------|-------|
| Gener | 240 |
| Febrer | 242 |
| Març | 225 |
| Abril | 164 |
| Maig | 216 |
| Juny | 238 |
| Juliol | 232 |
| Agost | 119 |
| Setembre | 211 |
| Octubre | 240 |
| Novembre | 203 |
| Desembre | 182 |



b) Comparativa reclamacions del 2007 al 2012

La pauta general del servei ha estat l'augment del número d'assistències, però les dues darreres anualitats podríem afirmar que l'OMIC ha "tocat sostre" quant al nombre de demandants del servei.

L'any 2008, el nombre d'expedients es va incrementar un 5,58% respecte l'any anterior (2.460 l'any 2008 i 2330 l'any 2007). Aquest augment es va produir principalment per una major sensibilització per part de les persones consumidores davant la possible vulneració dels seus drets per part d'empreses subministradores de productes i/o serveis i al tancament de diverses empreses del municipi que han deixat serveis pendents de prestar i manca d'atenció a les possibles disconformitats de productes o serveis.

De igual manera va passar l'any 2009, que va augmentar el nombre de reclamacions en un 6,6% respecte l'any 2008.

En canvi l'any 2010 va registrar una lleugera disminució en el nombre d'expedients incoats i coincideix amb que una tècnica en consum va començar a atendre amb cita prèvia els dilluns a la tarda (4h a la setmana); el seu assessorament tècnic especialitzat va permetre incoar estrictament els expedients que tenien causa de reclamació en matèria de consum.

L'any 2011 també va haver una minsa variació a la baixa respecte l'any anterior: un 3,17%, i es deu fonamentalment a què a partir de novembre de 2011 l'atenció exclusiva tots els dies de la setmana per part del personal tècnic de l'OMIC ha permès filtrar de forma acurada entre tots els casos atesos els que procedia incoar expedient de reclamació

Pel que fa a l'any 2012, no s'ha produït pràcticament cap variació en el nombre de reclamacions (2.533 l'any 2011 i 2.512 l'any 2012), malgrat el canvi de protocol d'atenció i obertura d'expedients (les consultes són ateses per telèfon i les reclamacions s'incoen des del Despatx Lluç **amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC**). Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament (s'agafaven constantment reclamacions a nom d'una persona diferent a la titular de les factures, reclamacions d'empresaris, reclamacions sense relació de consum, sense que procedeixi reclamar, etc.) però atenent a les dades resultants de l'exercici, es dedueix que, de no haver canviat el procediment d'atenció, el 2012 hauria enregistrat un nombre d'expedients rècord al servei.

COMPARATIVA EXPEDIENTS INCOATS PER L'OMIC ANYS 2007-2012

| | 2007 | 2008 | % augment any anterior | 2009 | % augment any anterior | 2010 | % augment any anterior | 2011 | % augment any anterior | 2012 | % augment any anterior |
|-----------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Gener | 238 | 219 | -7,98 | 211 | -3,65 | 198 | -6,16 | 257 | 29,80 | 240 | -6,61 |
| Febrer | 205 | 157 | -23,41 | 289 | 84,08 | 275 | -4,84 | 253 | -8,00 | 242 | -4,35 |
| Març | 216 | 160 | -25,93 | 261 | 63,13 | 258 | -1,15 | 275 | 6,59 | 225 | -18,18 |
| Abril | 152 | 185 | 21,71 | 209 | 12,97 | 221 | 5,74 | 197 | -10,86 | 164 | -16,75 |
| Maig | 209 | 173 | -17,22 | 193 | 11,56 | 201 | 4,15 | 214 | 6,47 | 216 | 0,93 |
| Juny | 190 | 182 | -4,21 | 210 | 15,38 | 196 | -6,67 | 192 | -2,04 | 238 | 23,96 |
| Juliol | 213 | 273 | 28,17 | 209 | -23,44 | 198 | -5,26 | 166 | -16,16 | 232 | 39,76 |
| Agost | 191 | 178 | -6,81 | 177 | -0,56 | 169 | -4,52 | 178 | 5,33 | 119 | -33,15 |
| Setembre | 162 | 212 | 30,86 | 238 | 12,26 | 229 | -3,78 | 229 | 0,00 | 211 | -7,86 |
| Octubre | 199 | 271 | 36,18 | 218 | -19,56 | 212 | -2,75 | 232 | 9,43 | 240 | 3,45 |
| Novembre | 204 | 230 | 12,75 | 249 | 8,26 | 234 | -6,02 | 168 | -28,21 | 203 | 20,83 |
| Desembre | 151 | 220 | 45,70 | 158 | -28,18 | 225 | 42,41 | 172 | -23,56 | 182 | 5,81 |
| Total | 2330 | 2460 | 5,58 | 2622 | 6,59 | 2616 | -0,23 | 2533 | -3,17 | 2512 | -0,83 |

EXPEDIENTS INCOATS PEL SERVEI DE L'OMIC ANYS 2005- 2012

| ANY | NÚM EXPEDIENTS OBERTS | % RESPECTE L'ANY ANTERIOR | OBSERVACIONS |
|-------------|-----------------------|---------------------------|---|
| 2005 | 1800 | | |
| 2006 | 2520 | 40,0 | S'incorpora una nova tècnica al servei (de dues tècniques es passa a tres) i s'amplia l'horari d'atenció al públic |
| 2007 | 2330 | -7,5 | Es deixa d'atendre a persones de fora de Sabadell (es deriven a les OMICS/OCICS que corresponen al seu municipi de residència). Trasllat del servei d'atenció al SAC |
| 2008 | 2460 | 5,6 | |
| 2009 | 2622 | 6,6 | |
| 2010 | 2616 | -0,2 | El personal del SAC deixa d'atendre temes de consum els dilluns tarda i s'aten aquest dia mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC |
| 2011 | 2533 | -3,2 | El darrer trimestre el personal del SAC deixa d'atendre temes de consum i s'aten tots els dies mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC |
| 2012 | 2512 | -0,8 | Durant tot l'any s'han atès personalment als consumidors amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC. Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament, però no s'ha produït pràcticament cap variació en el nombre de reclamacions d'un any per a l'altre. Per tant, de no haver canviat el procediment d'atenció, el 2012 hauria enregistrat un nombre d'expedients rècord al servei. |

c) Reclamacions per sectors

La classificació de les demandes del servei per **SECTORS** comercials i/o empresarials permet prioritzar accions en la millora de la defensa dels consumidors i usuaris, tenint en compte a més criteris d'impacte poblacional, benefici social, etc.

- **Assegurances:** s'han tramitat 119 expedients de reclamació (4.73% del total), 15 dels quals han estat per incompliments contractuals a les **assegurances de vehicle**, i 119 reclamacions per **altres** tipus de pòlissa, destacant les assegurances d'habitatge i les de assistència sanitària (ambdós subsectors han experimentat un augment molt rellevant, fent que les assegurances sigui el quart sector més reclamat).
- **Automòbils:** dels subsectors del grup (**venda i reparació**) destaquen les reclamacions per deficiències en la prestació del servei de reparació de vehicles automòbils, amb 35 expedients, i un total de 23 per problemes derivats de la venda. Aquest sector, amb **58** expedients incoats (2,30%) ha baixat en nombre de reclamacions respecte qualsevol altra any en la vida d'aquest servei i es dedueix que es deu a la poca incidència del sector dins del marc consumerista.
- **Comerç:** el tercer dels sectors més destacats de l'any ha generat la incoació de **282** expedients (11,22%), dels quals s'han incoat 163 reclamacions per *vendes efectuades en establiments* (principalment vendes especials com rebaixes, saldos, liquidacions), 111 reclamacions per *vendes efectuades fora d'establiment mercantil* (*es registra un clar augment i per tant, el canvi d'hàbits de consum, ja que la persona consumidora aposta cada dia més pel comerç electrònic com a mitjà d'obtenció de productes i serveis*), 3 d'*alimentació* i 5 per *altres temes* relacionats amb el comerç (manca d'informació de preus, publicitat, envasat, etiquetatge, etc.).

Malgrat que les OMIC es crearen per pal·liar els efectes socials de la intoxicació massiva per l'oli de colza, les reclamacions pel tema alimentari no son nombroses, a causa de l'exhaustiu "autocontrol" que les empreses realitzen dels seus productes i que la pròpia Administració, a través d'inspectors de consum, examina quant la seva aplicació ja que la garantia sanitària ja no és un factor de qualitat sinó una condició prèvia.

No obstant s'ha d'incidir en una bona educació sanitària dels consumidors i dels manipuladors d'aliments, per tal d'evitar riscos com els de les Tòxico-infeccions alimentàries (derivades dels ous, del marisc...) i que suposen un elevat percentatge dels brots epidèmics declarats a Catalunya.

- **Electrodomèstics:** classificat en 2 subsectors (*venda i reparacions*), ha requerit la incoació de 55 expedients de reclamació (2,18 %), 36 del quals per problemes en la venda i 19 per reparacions. La casuística és la pròpia de l'adquisició d'aquest tipus de bé durador, com son els defectes de fabricació i els incompliments de les condicions de venda (negativa a reparar en garantia). Cal esmentar que el nombre de reclamacions sobre aquest sector ha baixat en un 48% respecte l'any 2010 i un 27% respecte l'any 2011 i pot ser fruit de l'acabament de la subvenció per la compra d'aquests productes (Pla Renove d'electrodomèstics).

- **Ensenyament:** S'han incoat 19 expedients (0,75%), per la formalització de contractes d'ensenyament. El sector ha experimentat una clara disminució respecte l'any anterior (un 49% menys). Fa tres anys el sector va augmentar en un 930%, l'any 2010 un 337% i l'any 2011 un 2% degut principalment al tancament de tres centres d'estudis al municipi entre els anys 2009 i 2011.
- **Entitats bancàries:** s'ha cursat 61 reclamacions (2,42%) tot i que el nombre de consultes ha arribat a 725. L'any 2011 el nombre de consultes va pujar un 719% respecte l'any anterior i el 2012 encara ha pujat un 33% més. El motiu d'aquest allau de consultes que no arriben a la incoació d'expedients és perquè provenen de persones compradores de Participacions Preferents i Deutes Subordinats d'entitats de crèdit espanyoles. Tot i que des del servei de l'OMIC s'ha donat un extens assessorament als/les afectats/des, no hem mediat implícitament en cap cas concret tot i mantenir entrevistes amb responsables jurídics d'entitats de crèdit i difondre el procediment a seguir per part del consumidor mitjançant la premsa local. L'any 2011 es va tancar amb l'acord conciliatori entre la gran majoria de persones afectades per aquests productes financers i les entitats que els van comercialitzar (UNNIM i CAIXA BANK).
- **Habitatge:** amb 21 reclamacions incoades (0,83 %), de les quals 12 han estat derivades de problemes amb el *lloguer*, 6 per *compra* d'habitatge (quantitat molt inferior a la d'anys anteriors) i 3 per *altres* temes (els casos d'enguany han estat per l'aprofitament per torns dels béns immobles).

Respecte la compravenda la causa més freqüent han estat la manca d'informació i les *irregularitats en l'oferta d'habitatge*, les quantitats lliurades a compte, problemes per la manca de lliurament de la documentació obligatòria i principalment els defectes de construcció.

Respecte l'arrendament s'han incoat expedients per situacions arrendatàries en les quals les propietàries dels immobles són empreses (promotores i entitats financeres).

- **Mobles:** amb 17 expedients (14 per *venda* i 3 pel servei *postvenda*). Aquest sector també ha estat molt poc reclamat, seguint la tendència de l'any anterior (un 112% menys que l'any 2010).
- **Sanitat:** els 20 expedients – un 0.79%- s'han incoat per deficiències de la *sanitat privada* . S'han enregistrat diverses consultes per deficiències de la *sanitat pública*; però en aquests casos s'ha derivat a la persona usuària a l'organisme competent (Institut Català de la Salut).
- **Subministraments bàsics**(*Correus, aigua, gas i electricitat*): Aquest ha estat el segon sector més reclamat de l'exercici, amb **394** reclamacions, que representen el 15,68% del total. D'aquestes 5 han estat incoades per problemes de *correus* i respecte els subministraments bàsics, 13 han estat per l'*aigua*, 171 pel *gas* i 205 per l'*electricitat*.
- **Telefonia:** És, com cada any, el sector més reclamat. Amb **1217** expedients (48,44% del total de reclamacions de l'any), ha requerit un esforç del servei per agilitar aquest tipus de demanda, per les irregularitats en la contractació amb les operadores de telefonia i que comporten sovint talls indesitjats del subministrament telefònic. Tanmateix, podem dir que la resolució dels

expedients ha estat més ràpid i satisfactori per part dels prestadors d'aquest servei, gràcies a la tramitació via correu electrònic i les respostes a les reclamacions en una mitjana d'una setmana.

- **Serveis Professionals:** també un sector a destacar, amb **97** expedients (3,86%), tot hi que ha disminuït notablement el nombre de reclamacions respecte anys anteriors. Els casos per irregularitats en la contractació dels serveis a la llar han estat 65 i pels presumptes incompliments d'altres serveis 32. La majoria d'empreses reclamades es dediquen a serveis d'Assistència Tècnica i a gestió i serveis personals (imatge, perruqueria, etc.).
- **Serveis turístics:** dels 81 expedients oberts (3,22%), 11 han estat per problemes en la prestació del servei de *bars i restaurants*, 16 per deficiències en *establiments hotelers*, 44 pels incompliments de les *d'agències de viatge* i 10 reclamacions *vàries* del sector turístic.

Un dels problemes afegits a la tramitació d'aquest tipus de reclamacions, concretament respecte els litigis de consum amb les diferents agències de viatge, ha estat la negativa del sector a sotmetre el conflicte a la decisió de la Junta Arbitral de Consum, i que impedeix que els usuaris puguin fer valer el seu dret al rescabament econòmic pels perjudicis ocasionats, veient-se obligats a emprendre accions judicials lentes i costoses.

- **Tintoreries:** les 7 reclamacions incoades (0,27%) del sector ho han estat per la deficient prestació del servei i la negativa dels establiments assumir les responsabilitats dels deterioraments i/o pèrdues de les peces tèxtils.
- **Transports:** 62 reclamacions (2,46%), de les quals 1 s'ha derivat d'irregularitats del servei en el *transport públic*, i 61 del *transport privat*, principalment degudes a l'incompliment del servei contractat amb companyies aèries i el cessament de l'activitat comercial d'AEROSUR.
- **Consultes alienes al consum:** s'han incoat 2 expedients de reclamació (0,07%). En aquests supòsits s'ha efectuat de mediadors per la incapacitat dels usuaris demandants d'adreçar-se en la forma prevista legalment als organismes i institucions reclamats. En aquests casos hem redactat escrits d'autodefensa i hem obert expedient per fer un seguiment fins a la seva resolució.

Al següent quadre es recullen els **sectors més reclamats** durant l'any 2011, entre els quals el de *telefonía*, *serveis* (telefonía, gas i electricitat), el *comerç*, els *serveis professionals*, els *electrodomèstics*, els *transports*, els *automòbils*, els *serveis turístics* i l'*habitatge*, i que han suposat un **81,40%** del total de reclamacions de l'exercici, amb **2.016** expedients incoats.

SECTORS MÉS RECLAMATS ANY 2012

| SECTOR | EXPTS. |
|------------------------------------|-------------|
| TELEFONIA I INTERNET | 1217 |
| SERVEIS / SUBMINISTRAMENTS: | 394 |
| Correus | 5 |
| Aigua | 13 |
| Gas: Natural i Butà | 171 |
| Electricitat | 205 |
| COMERÇ | 282 |
| ASSEGURANCES | 119 |
| SERVEIS PROFESSIONALS | 97 |
| SERVEIS TURÍSTICS | 81 |
| TRANSPORTS | 62 |
| ENTITATS FINANCERES | 61 |

d) Procedència de les reclamacions

El total d'usuaris de fora de Sabadell que han interposat reclamació en aquesta OMIC durant el 2012, ha estat de 48, xifra que representa el 1,9% del nombre total d'expedients oberts. La major part de les persones consumidores que han estat ateses pel nostre servei estan empadronades a Sabadell. Tanmateix, un petit nombre de reclamacions enregistrades provenen d'usuaris de fora del nostre municipi perquè, en la majoria de casos, l'empresa reclamada està ubicada a Sabadell o perquè, tot i constar empadronades en altre municipi, per circumstàncies personals o laborals tenen la seva residència habitual a la nostra ciutat. Podem destacar 3 municipis pel nombre de reclamacions ateses (Sant Quirze del Vallès, Castellar del Vallès i Terrassa), que per llindar el seu terme municipal amb el de Sabadell fa que les persones consumidores es desplacin a àrees comercials properes.

e) Situació actual dels expedients

Dels **2.935 expedients** tramitats durant l'any 2012 s'han pogut resoldre i arxivar de manera satisfactòria un total de 2.485 representant un 84,6% de les reclamacions. 435 expedients es troben en fase de tramitació, amb actuacions mediadores o pendents d'arbitratge i 15 resten pendent de tràmit.

ESTAT ACTUAL DELS EXPEDIENTS DE RECLAMACIÓ OBERTS ANY 2011 – 2012

- Expedients en tràmit al final de l'any 2011..... 423
- Expedients incoats durant el període 2012..... 2.512

TOTAL D'EXPEDIENTS 2.935

- **Situació dels expedients**

- **Arxivats 2.485**

- exercici 2011..... 423
- exercici 2012..... 1.488

- **En tràmit..... 450**

- exercici 2011..... 0
- exercici 2012..... 450

TOTAL D'EXPEDIENTS..... 2.935

6. CAMPANYES INFORMATIVES

6.1 Informació sobre les activitats de l'OMIC

Anualment es difonen les actuacions del servei i el balanç de les activitats dutes a terme, informant dels serveis més reclamats, les vies de reclamació a disposició dels usuaris, els drets bàsics dels consumidors i la tramitació que es cursa a l'OMIC.

6.2 Contractació de vols, viatges turístics i compres durant els períodes de rebaixes

Coincidint amb el període vacacional d'estiu es faciliten consells de consum responsable durant aquest època, incidint en la necessitat de consultar les condicions contractuals de cada companyia aèria (equipatges, despeses per cancel·lació, recàrrecs, etc), i facilitant consells addicionals respecte els preus, la factura, i condicions de serveis contractats que proporcionen les agències de viatge, en especial pel que fa a contractació On-line. De igual manera, aconsellem a les persones consumidores en períodes de rebaixes, tant pel que fa als seus drets i deures com per recomanar un consum responsable.

Aquestes recomanacions adreçades als usuaris es difonen mitjançant fulls informatius, inserció a la pàgina Web www.sabadell.cat, intervenció en programes radiofònics i articles de premsa inserits a medis de difusió local.

6.3 ACTIVITATS DE FORMACIÓ

La Regidoria de Comerç i Turisme ha assegurat la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

Durant l'exercici s'ha participat en els següents activitats de formació continuada i reunions informatives:

*Assistència a les reunions de coordinació d'OMICS, organitzades per l'Agència Catalana del Consumen el decurs de l'any.

*Assistència al curs de Formació sobre serveis de contractació electrònica

*Taller de formació sobre el nou Codi de Consum

*Tallers sobre actualització de normativa aplicable en matèria de consum.

8. FOMENT DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

8.1 COL-LABORACIÓ AMB LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL

Des de la creació de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell, l'any 1998, l'OMIC s'ha consolidat com la principal via d'accés al Sistema Arbitral, recepcionant i complimentant les sol·licituds d'arbitratge dels consumidors i tramitant-les a la Junta Arbitral municipal, fent el seguiment en la tramitació per informar els usuaris interessats en els expedients de reclamació incoats prèviament a l'OMIC.

En l'actualitat la sol·licitud d'arbitratge és complimentada a l'OMIC pel propi usuari o pel personal del servei i traslladada a la JAC en suport documental. No obstant, s'ha previst l'elaboració d'un protocol d'actuació entre ambdós organismes, on el suport informàtic desenvolupa un paper important per agilitar la tramitació dels expedients a la Junta Arbitral i per evitar duplicitat d'actuacions.

Durant l'exercici s'han traslladat a la Junta Arbitral de Sabadell un total de **639 sol·licituds d'arbitratge** (25,43%), prèvia la mediació de l'OMIC per intentar assolir un acord entre les parts.

8.2 FOMENT DEL SISTEMA

Atès que en la majoria de les reclamacions, l'usuari sol·licita una reparació o un rescabament econòmic pel dany sofert (pèrdua d'equipatge, incompliment de les condicions del viatge...), es fomenta entre les parts afectades la submissió al Sistema Arbitral de Consum, ja que permet que les dues parts resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió ja que el laude o resolució arbitral és de compliment obligat.

Si a través de l'OMIC no s'arriba a un acord conciliatori respecte l'objecte de la reclamació, s'informa al consumidor i a l'empresari de la possibilitat de sotmetre el litigi a la decisió de la Junta Arbitral, lliurant-los còpia d'un fulletó informatiu que s'ha editat des de la JAC de Sabadell, amb la col·laboració dels organismes que han donat suport a la creació del nou servei municipal.

L'OMIC col·labora en les campanyes d'adhesió i difusió del Sistema Arbitral, endegades des de la JAC, informant els consumidors i usuaris de les característiques d'aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes i oferint la seva intervenció en els litigis que ho requereixin.

9. CONTROL I INSPECCIÓ DE BÉNS, PRODUCTES I SERVEIS DE CONSUM

El servei està treballant en la creació d'una unitat específica d'inspecció de consum, amb l'objectiu prioritari de realitzar campanyes d'inspecció informativa i preventiva, atès que la pròpia dinàmica del mercat expulsa del seu àmbit els comerciants i prestadors de serveis que no adequen la seva activitat a la normativa reguladora.

No obstant, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, l'administració local pot exercir la seva potestat sancionadora, en el termes establerts per la Llei 1/90 de Disciplina del Mercat i Defensa dels Consumidors i dels Usuaris.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha vingut realitzant de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària -inspecció de caràcter més sanitari- és realitzada pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut. També la Policia Local realitza tasques inspectores, derivades de la seva presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum.