

Serveis de Consum

MEMÒRIA 2007

INDEX

1. Introducció
2. Funcionament dels serveis de consum.
3. Consultes i reclamacions rebudes durant l'any 2007
4. Altres activitats de consum
5. Relacions institucionals.

1. Introducció.

Amb el transcurs del temps, hem pogut observar com ha canviat la nostra forma de produir i de consumir, veiem que les cultures tradicionals han anat desapareixent en pro d'una cultura d'industrialització i de globalització econòmica que ha transformat l'estructura socioeconòmica.

És en aquests moments de canvi que neix el dret de consum, com a resposta davant la falta de normativa que dotés de protecció als particulars enfront als riscos soferts com a conseqüència de les seves relacions de mercat.

Un 15 de març de 1962 John F. Kennedy, en un discurs davant el congrés dels Estats Units digué: "... ser consumidor, per definició ens inclou a tots (...) som el grup econòmic més gran en el mercat, que afecta i és afectat per quasi totes les decisions econòmiques públiques i privades....però és l'únic grup important, els punts de vista del qual, molt sovint no són escoltats".

Amb motiu de la celebració d'aquest dia, l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum, organisme competent en matèria de consum en l'àmbit municipal de Lleida, presenta la seva memòria d'activitats de l'any 2007.

En aquest recull es fa palès el treball diari dels serveis de consum municipals, sent una de les seves tasques principals **la informació i l'educació del consumidor**. Tasques necessàries per tal de que el consumidor pugui desenvolupar el paper que li correspon en una economia de mercat i pugui distingir entre les necessitats reals i les fictícies creades per una societat de consum compulsiu.

2. Funcionament dels serveis de consum.

Actualment els serveis de Consum de l'Ajuntament de Lleida, disposa de les següents àrees :

* l'oficina municipal d'informació al consumidor, que està en funcionament des de l'any 1984, realitza tasques d'informació, assessorament i orientació als consumidors tant de forma individual com col·lectiva (tallers, xerrades)

* la junta arbitral de consum de Lleida, creada a l'any 1995, és un òrgan extrajudicial de resolució de conflictes, integrat per un equip tècnic encarregat dels procediments de mediació i arbitratge, amb la finalitat de trobar una solució amistosa a la controvèrsia sorgida entre les parts, o bé una resolució o laude, mitjançant un tribunal arbitral.

Els serveis de consum (JAC i OMIC) disposen d'uns recursos humans que pertanyen a la plantilla de l'Institut i són:

- un tècnic superior, que assumeix la responsabilitat tècnica i l'assessoria jurídica dels serveis
- un assistent tècnic en consum que assumeix la responsabilitat administrativa
- un administratiu un auxiliar administratiu que informen al públic i fan la recollida de les reclamacions presentades.

Es treballa en diferents àrees i es fan actuacions per tal de vetllar especialment pel compliment dels drets bàsics dels consumidor, consagrats en el propi text constitucional.

- 1.- Protecció de la salut i Seguretat dels Consumidors i Usuaris
- 2.- Protecció dels legítims interessos econòmics i socials
- 3.- Indemnització o reparació de danys i perjudicis soferts per l'usuari
- 4.- Informació i educació als consumidors i usuaris.

3. Consultes i reclamacions rebudes durant l'exercici 2007

Durant l'any 2007 s'han rebut als serveis de consum

2504 consultes
398 reclamacions

Segueix l'increment en les consultes en front de les reclamacions que, a més a més, enguany han descendit respecte a l'any 2006, en un total 85 reclamacions.

Cal destacar que en determinats moments s'incrementen el nombre de consultes i reclamacions, com succeeix durant el període de rebaixes, les campanyes de Nadal i Reis i amb motiu de les vacances d'estiu, principalment.

La presentació d'aquestes consultes i reclamacions s'ha fet majoritàriament de forma presencial, encara que cada vegada més es reben consultes i reclamacions per via telemàtica a través del nou portal d'internet de l'Institut, posat en marxa durant l'any 2007, el que ha permès la presentació de reclamacions i consultes així, com d'altres tràmits, via "on line".

Quins han estat els sectors que han rebut més queixes i reclamacions l'any 2007

TELEFONIA
HABITATGE
ELECTRODOMÈSTICS
SUBMINISTRES: aigua, electricitat i gas
VEHICLES
ASSEGURANCES

El sector de la TELEFONIA ha rebut **737 consultes i 198 reclamacions**

Els **motius** principals de les consultes i reclamacions en el sector de la TELEFONIA han estat

- la prestació de serveis defectuosa (46 reclamacions i 333 consultes)
- disconformitat amb la "facturació" (97 reclamacions i 258 consultes)
- la inclusió de clàusules abusives, com per exemple la penalització per la baixa del servei abans del temps fixat per contracte, (67 consultes)

El sector de L'HABITATGE ha rebut **394 consultes, i 7 reclamacions** de les que la majoria estan relacionades amb els arrendaments i la propietat horitzontal.

El sector ELECTRODOMÈSTICS amb un total de **178 consultes i 29 reclamacions.**

Els **motius** principals de les consultes i reclamacions són:

- prestació de serveis
- fabricació (garanties)
- reparacions (garanties)

També ha estat motiu de consulta i reclamació el sector de SUBMINISTRES: **aigua, electricitat i gas** amb un total de **15 reclamacions i 119 consultes**

Els **motius** principals de les consultes i reclamacions són:

- aparició del mercat liberalitzat, ja que els comercials no han sabut fer entendre als consumidors la finalitat d'aquest mercat i els beneficis, no tan sols econòmics, d'entrar en aquest tipus de mercat.

El sector VEHICLES també ha estat motiu de consulta i reclamació **154 consultes i 19 reclamacions**

Els **motius** principals de les consultes i reclamacions són:

- per les reparacions
- disconformitat amb el preu
- disconformitat amb la prestació del servei

Les ASSEGURANCES és un altre sector que genera preocupació al consumidor i per això demana més informació als serveis de consum. Durant l'any 2007 s'han rebut **63 consultes i només 2 reclamacions.**

Cal remarcar que tant en el sector d'assegurances com el de la banca, ja tenen establert els seus mecanismes de reclamació i consulta, a través dels defensors dels clients i assegurats o bé a través de la Direcció General de Seguros o el propi Banc d'Espanya.

Per tant en aquest sentit, els serveis de consum ofereixen al consumidor la informació necessària per poder interposar una reclamació i/o denúncia a través dels mecanismes abans descrits.

Per concloure, es desprèn de tot el contingut de la memòria, que el consumidor cada vegada està i vol estar més informat a l'hora de consumir i per tant és més exigent en les seves relacions de consum.

Per tant, podem dir que la principal tasca dels serveis de consum de l'Ajuntament (educació i informació al consumidor) és plenament satisfactòria, ja que any rere any els consumidors s'apropen als nostres serveis a demanar informació prèvia a la contractació i no pas a presentar una reclamació, una vegada que ja han realitzat l'adquisició del producte o la contractació del servei.

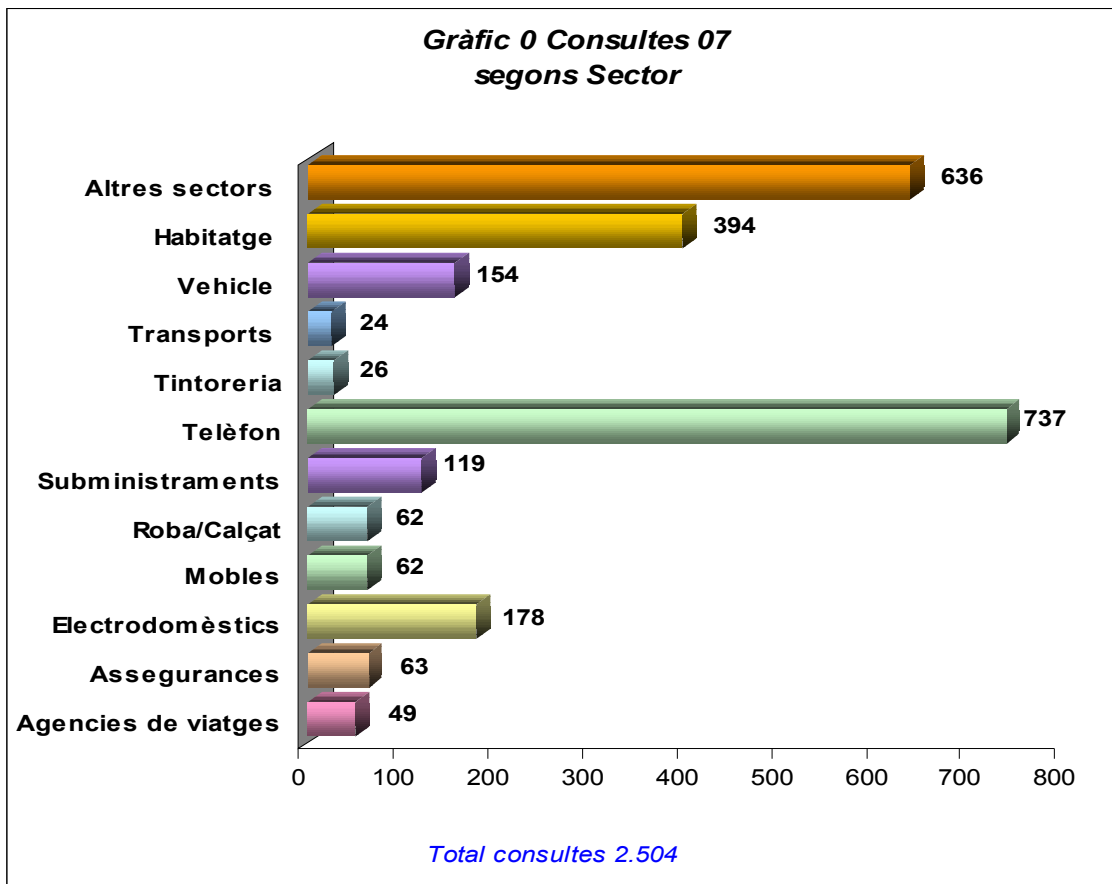
Cal afegir que essent cada cop més fàcil i generalitzat l'ús de les noves tecnologies, el consumidor té accés a més vies per obtenir la informació i l'assessorament necessaris per poder realitzar un consum més responsable.

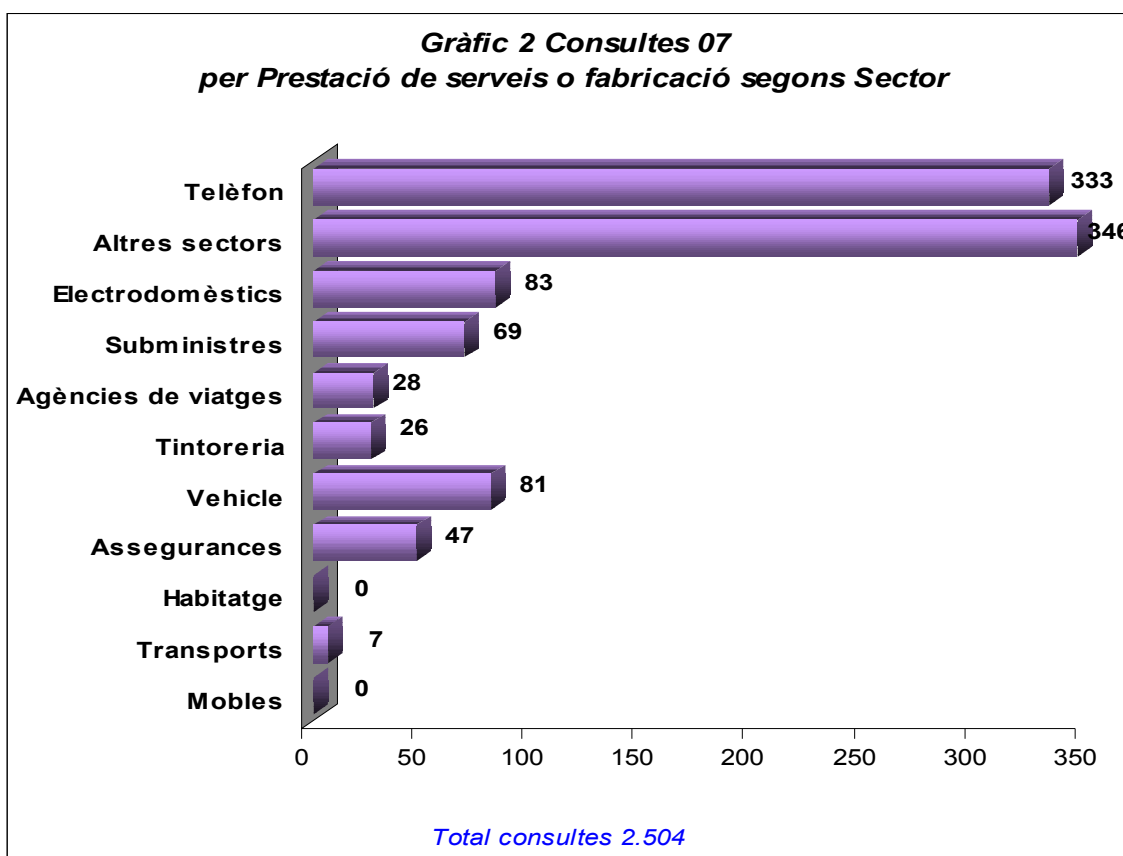
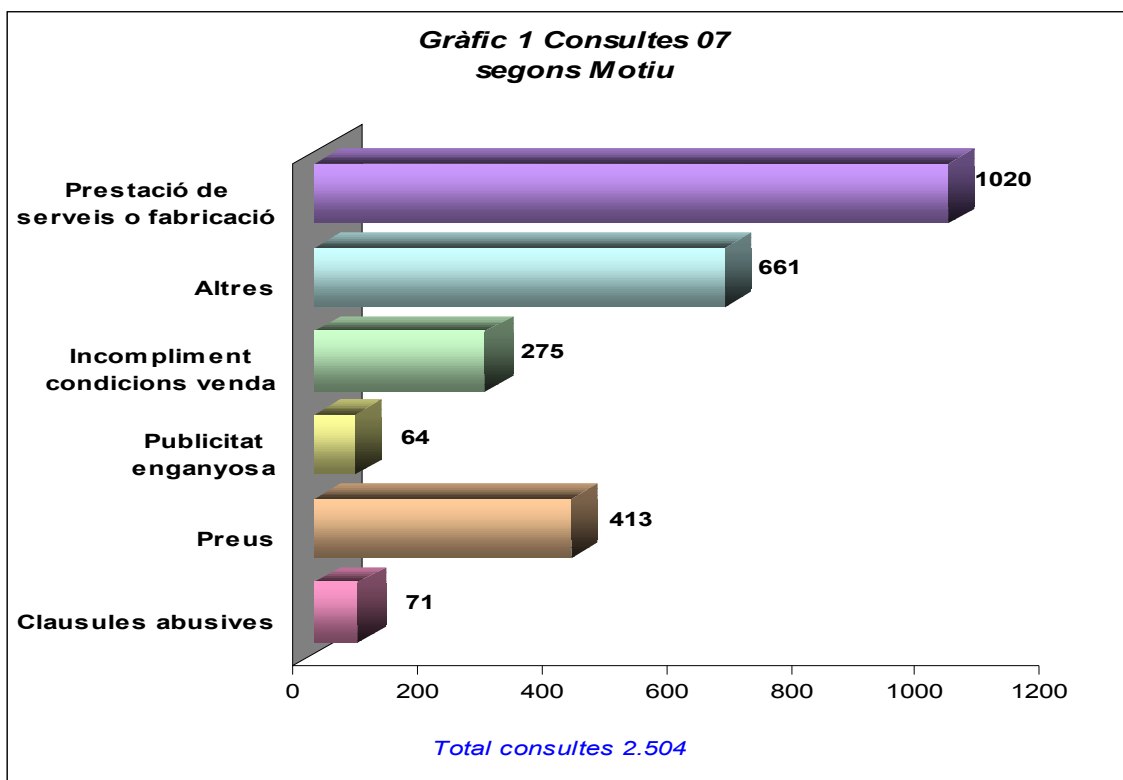
CONSULTES ANY 2007

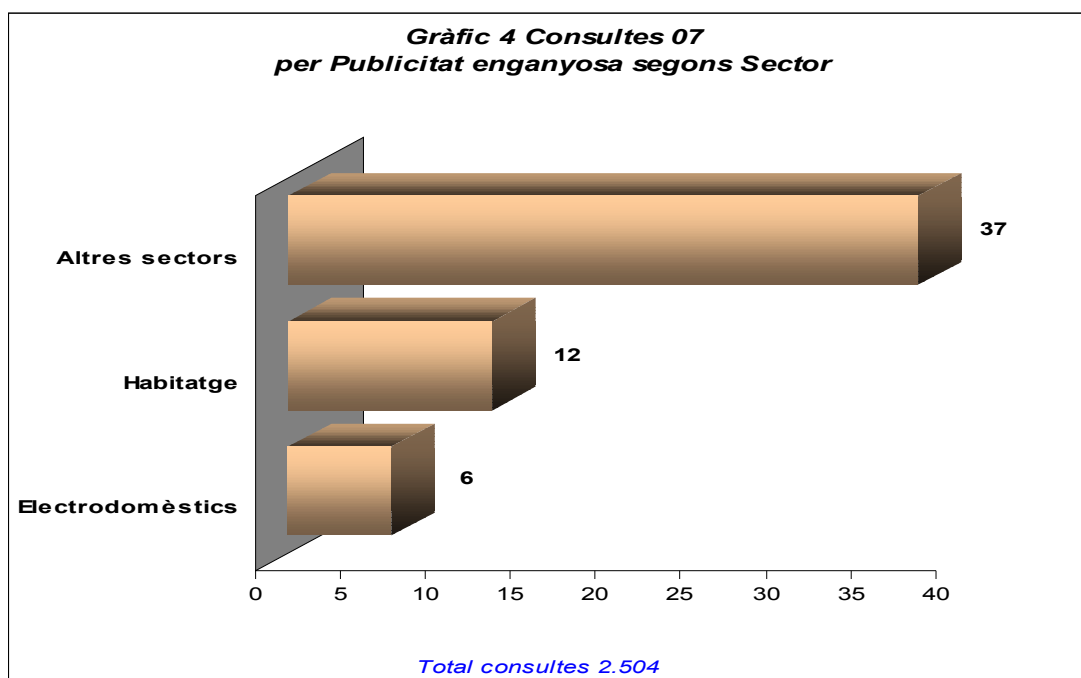
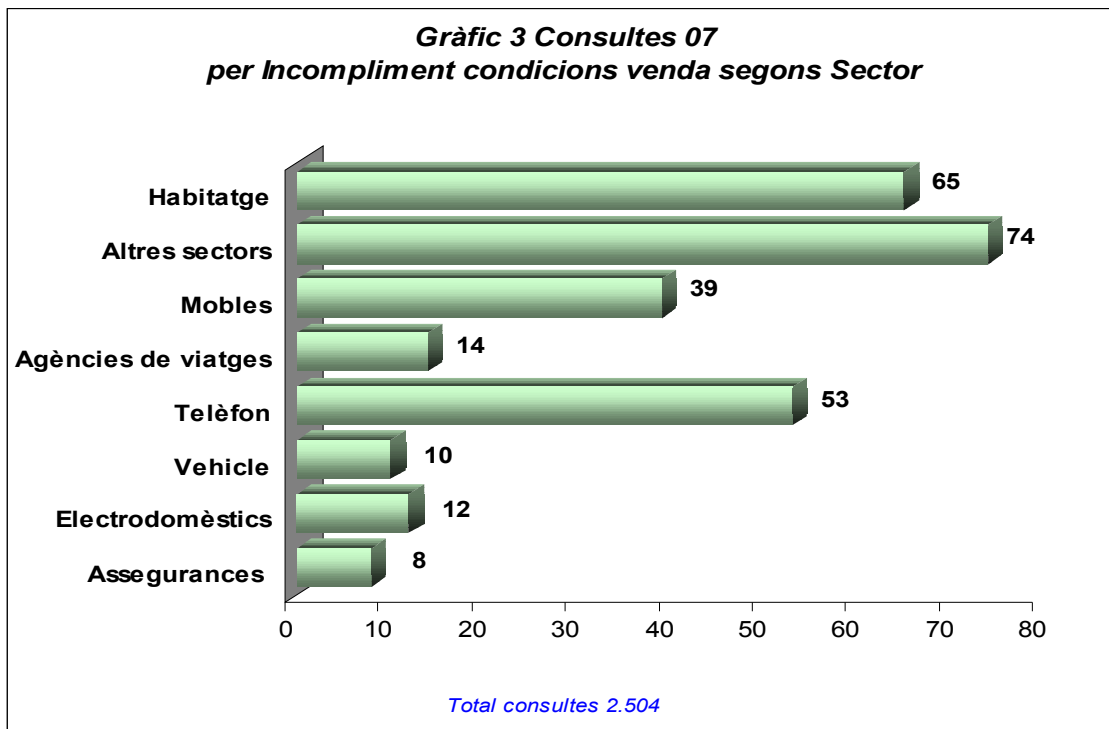
SECTORS	CONSULTES PER DIFERENTS MOTIUS							TOTAL	%
	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS VENDA	PUBLICITAT ENGANYOSA	CLAUSULES ABUSIVES	PREUS	ALTRES			
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.	7						7	0,28	
AGÈNCIES DE VIATGES	28	14			5	2	49	1,96	
AIGÜA	35						35	1,40	
ALIMENTACIÓ/BEGUDES			7		3	3	13	0,52	
ALTRES SECTORS	291	64	17		29	71	472	18,85	
APARELLS DE TELEFONIA	15	11	6			5	37	1,48	
ASSEGURANCES	42	8				8	58	2,32	
ELECTRICITAT	13		18				31	1,24	
ELECTRODOMÈSTICS	49	12	7	4	6	59	137	5,47	
ELECTRODOMÈSTICS/SAT	34		7				41	1,64	
ENSENYAMENT NO REGLAT	11	10					21	0,84	
FARMÀCIA/OPTICA/ALTRES						1	1	0,04	
GAS	21		28			4	53	2,12	
HABITATGE 2A MÀ		7				8	15	0,60	
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ		58	12		12		82	3,27	
HABITATGE LLOGUER						194	194	7,75	
HABITATGE PROP. HORIZONTAL						103	103	4,11	
HOSTELERIA/RESTAURANT	2		4				6	0,24	
INTERNET	49	10				4	63	2,52	
MOBLES		39	10		4	9	62	2,48	
REPARACIONS LLAR	38		19			2	59	2,36	
ROBA/CALÇAT						62	62	2,48	
SANITAT PRIVADA	4				5		9	0,36	
SANITAT PÚBLICA						1	1	0,04	
SERVEIS BANCARIS/FINANCERS						54	54	2,16	
TELEFONIA FIXA	198		168			9	375	14,98	
TELEFONIA MÒBIL	71	32	84	67		8	262	10,46	
TINTORERIA	26						26	1,04	
TRANSPORTS PÚBLICS						17	17	0,68	
VEHICLE ASSEGURANCES	5						5	0,20	
VEHICLE NOU		10	8			8	26	1,04	
VEHICLE REPARACIÓ	81		18			7	106	4,23	
VEHICLE USAT						22	22	0,88	
TOTAL	1020	275	413	71	64	661	2504	100,00	

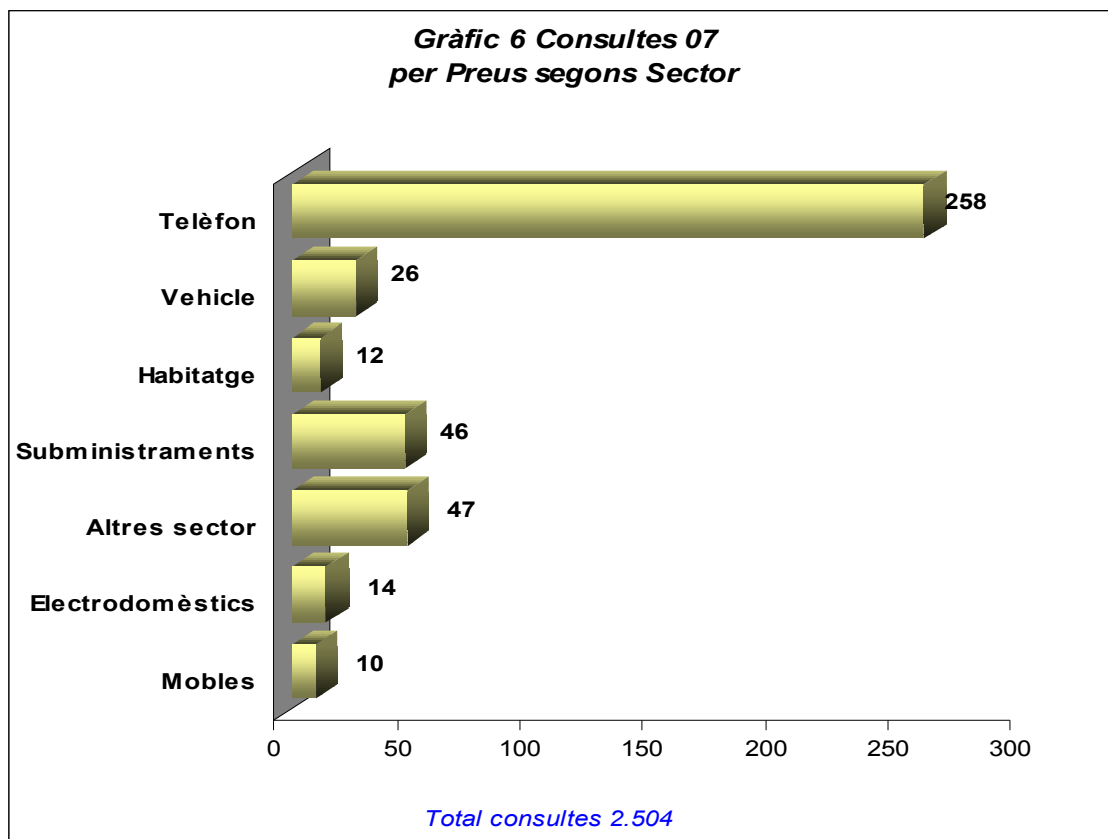
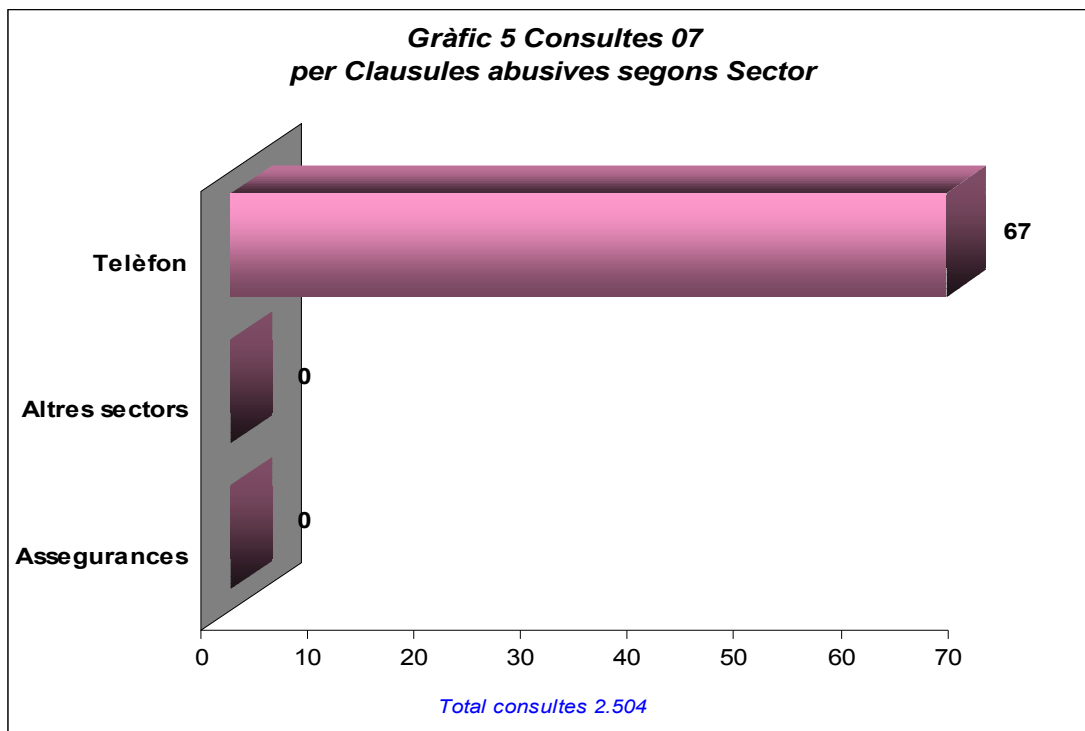
CONSULTES ANY 2007

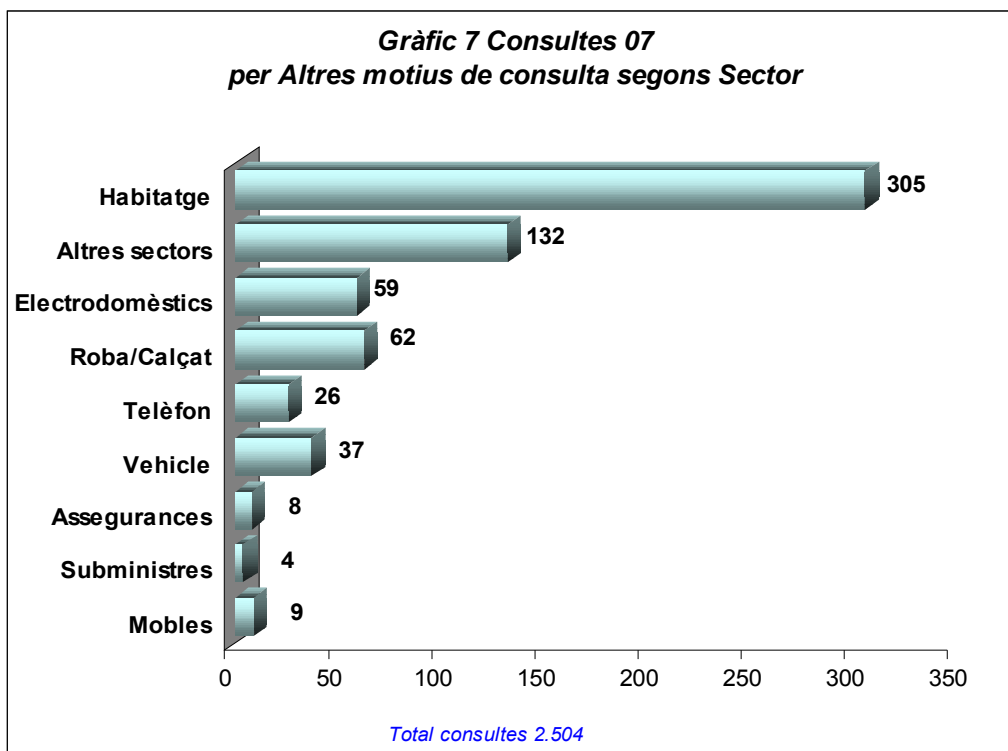
SECTORS	CONSULTES PER DIFERENTS MOTIUS							TOTAL	%
	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS VENDA	PREUS	CLAUSULES ABUSIVES	PUBLICITAT ENGANYOSA	ALTRES			
AGÈNCIES DE VIATGES	28	14			5	2	49	1,96	
ASSEGURANCES	47	8				8	63	2,52	
ELECTRODOMÈSTICS	83	12	14	4	6	59	178	7,11	
MOBLES		39	10		4	9	62	2,48	
ROBA/CALÇAT						62	62	2,48	
SUBMINISTRAMENTS	69		46			4	119	4,75	
TELÈFON	333	53	258	67		26	737	29,43	
TINTORERIA	26						26	1,04	
TRANSPORTS	7					17	24	0,96	
VEHICLE	81	10	26			37	154	6,15	
HABITATGE		65	12		12	305	394	15,73	
ALTRES SECTORS	346	74	47		37	132	636	25,40	
TOTAL	1020	275	413	71	64	661	2504	100,00	









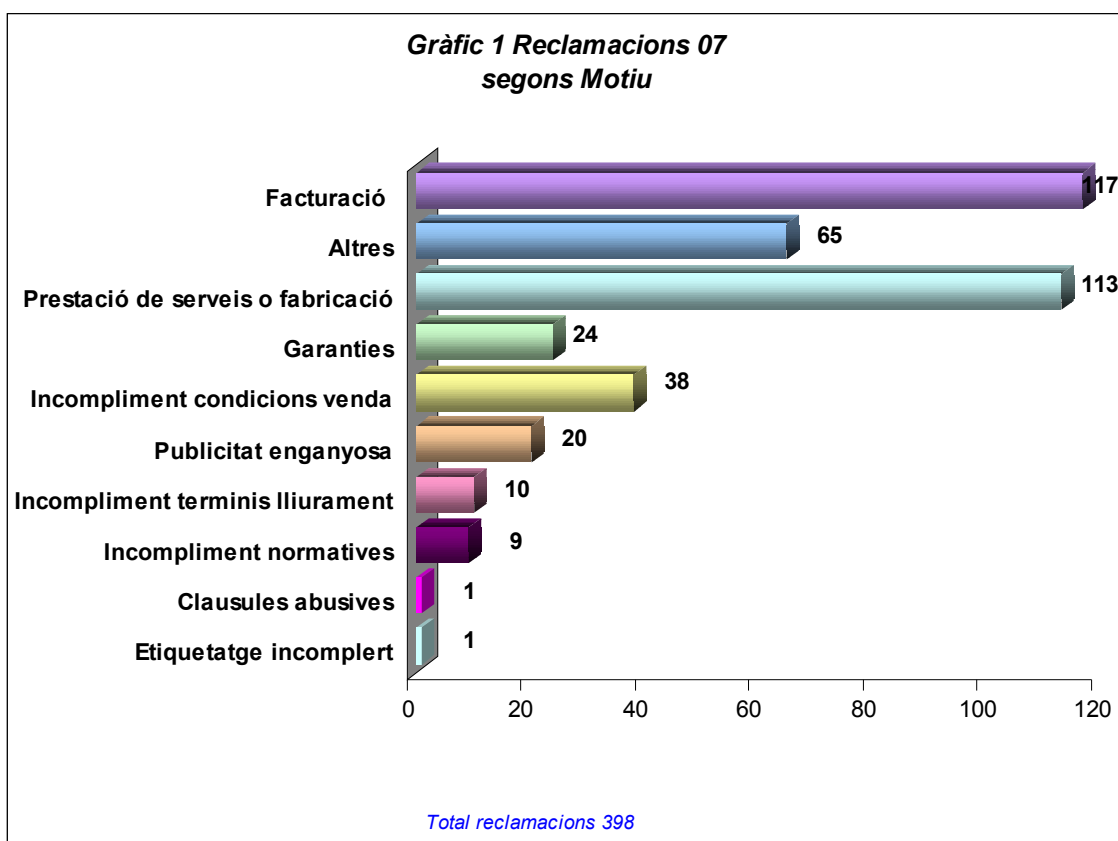
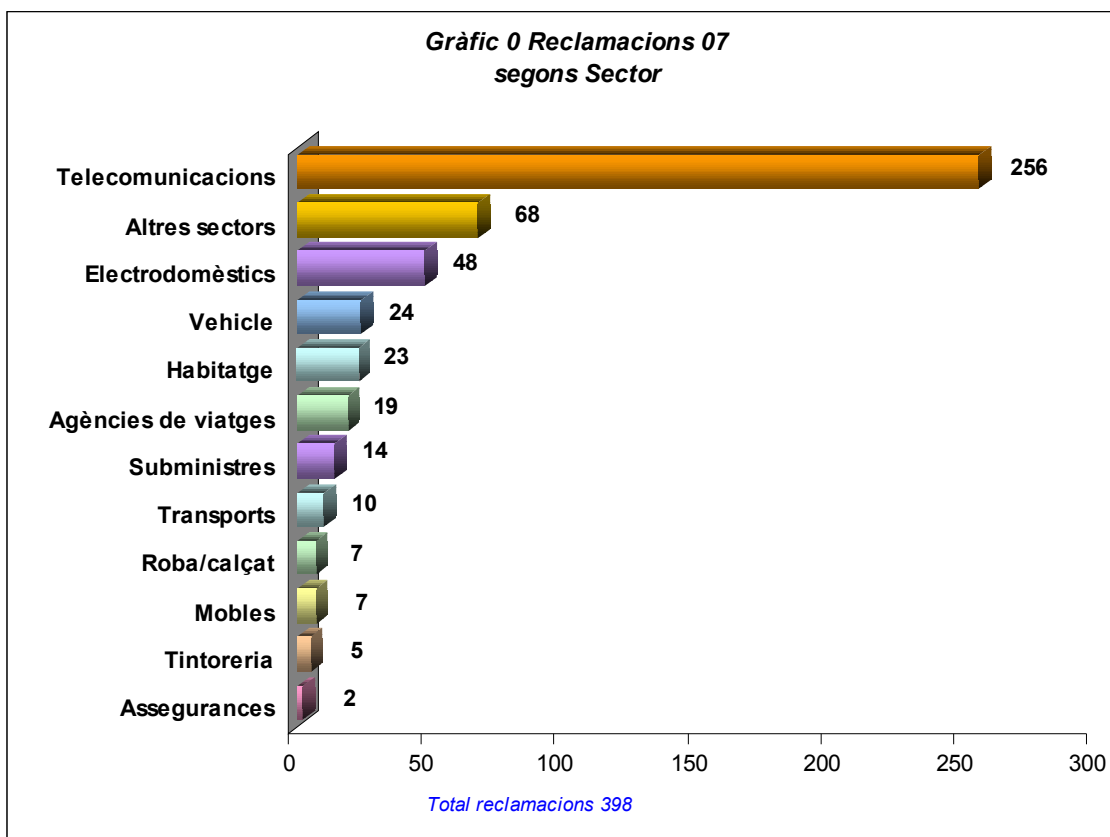


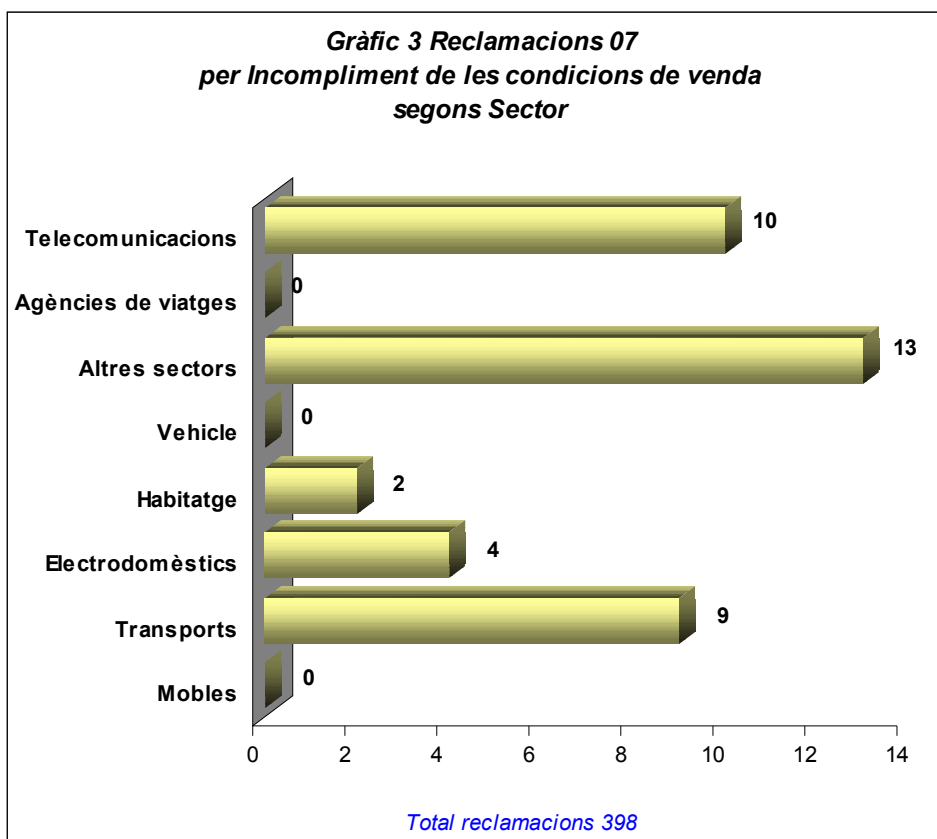
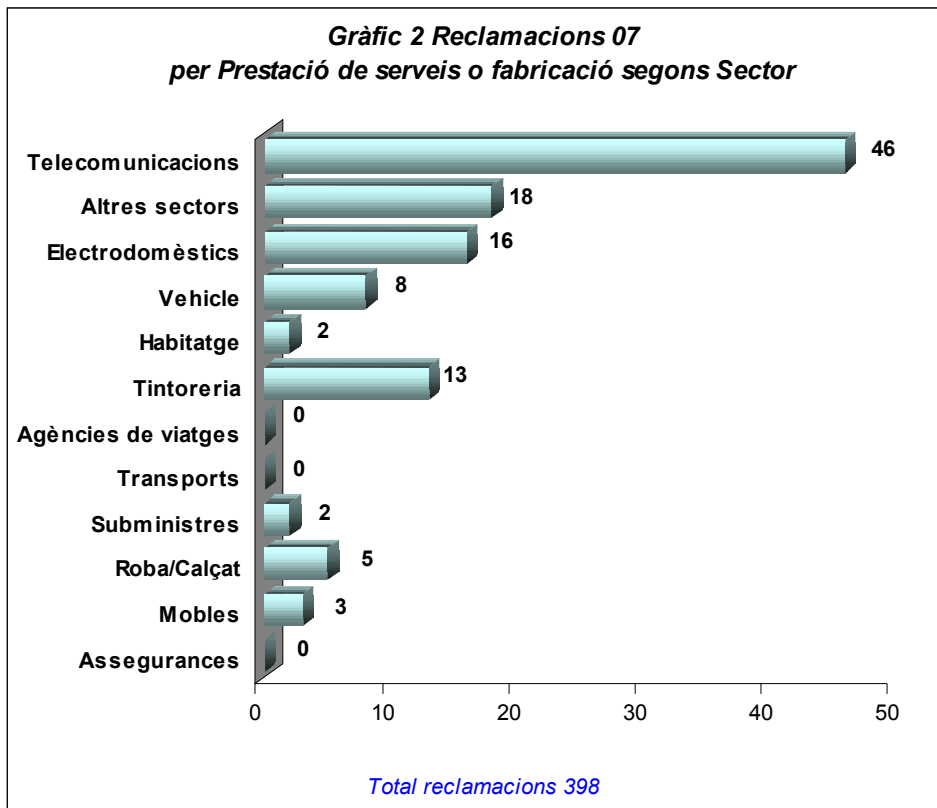
RECLAMACIONS ANY 2007

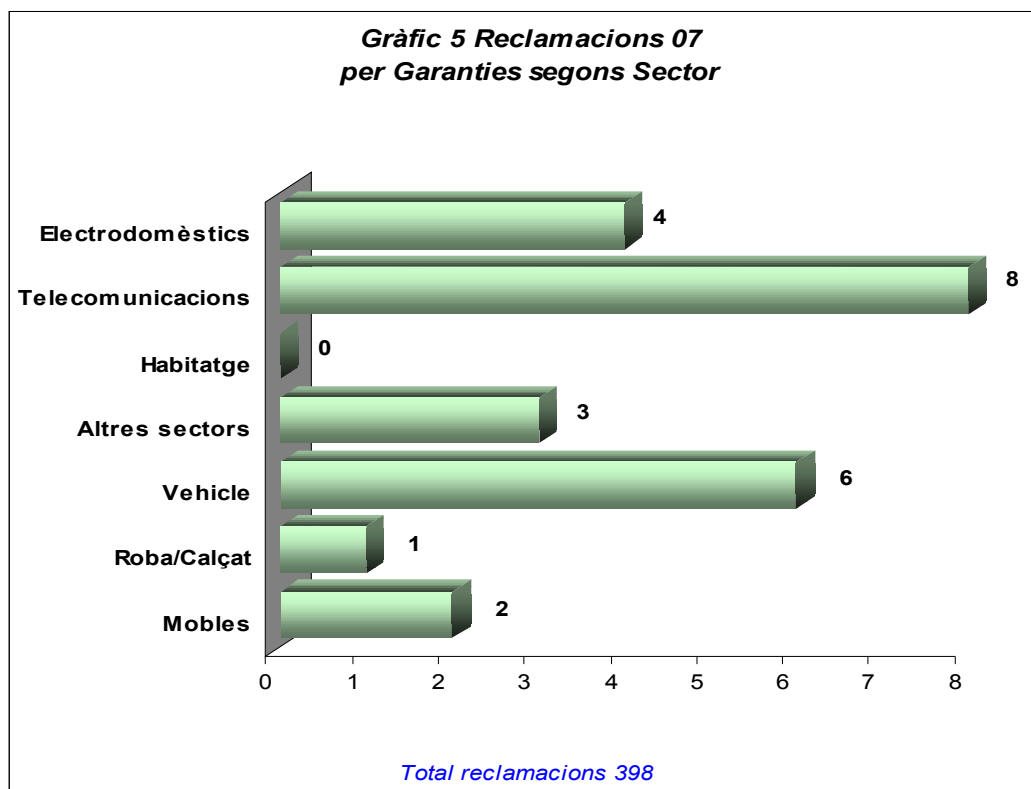
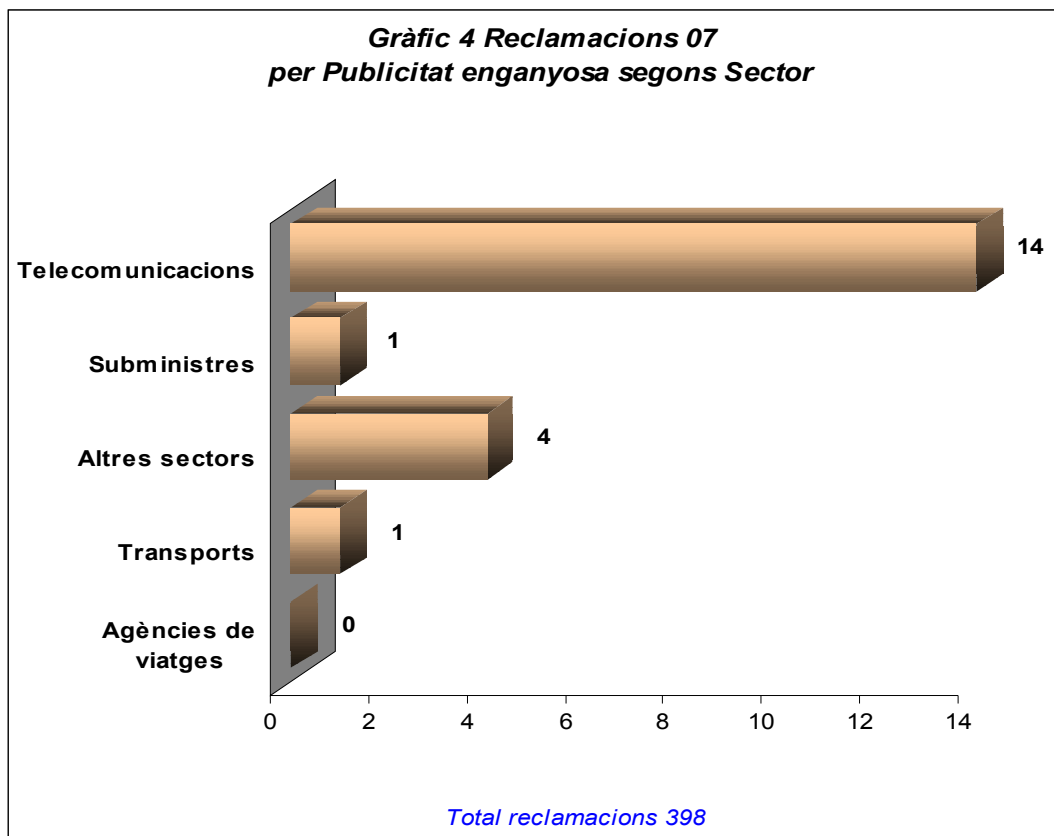
SECTORS	RECLAMACIONS PER DIFERENTS MOTIUS										TOTAL	%
	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS DE VENDA	PUBLICITAT ENGANYOSA	CLAUSULES ABUSIVES	GARANTIES	ETIQUETATGE INCOMPLERT	FACTURACIÓ	INCOMPLIMENT NORMATIVES	INCOMPLIMENT TERMINIS DE LLIURAMENT	ALTRES		
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.		9	1					1		1	12	3,02
AGÈNCIES DE VIATGES											0	0,00
AIGÜA	2						4				6	1,51
ALIMENTACIÓ/BEGUDES										1	1	0,25
APARELLS DE TELEFONIA	16				5		2		1	1	25	6,28
ASSEGURANÇES										1	1	0,25
COSMÈTICA/DROGUERIA/PERF.	1		1								2	0,50
ELECTRICITAT								1		1	2	0,50
ELECTRODOMÈSTICS	15	4			4			1	2		26	6,53
ELECTRODOMÈSTICS / SAT	1							1		1	3	0,75
ENSENYAMENT PRIVAT	1	1								1	3	0,75
FARMÀCIA / ÒPTICA / ALTRES											0	0,00
GAS			1				6				7	1,76
HABITATGE DE SEGONA MÀ											0	0,00
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ		1									1	0,25
HABITATGE LLOGUER											0	0,00
HABITATGE PROPIETAT HORIT.		1								1	2	0,50
HOSTELERIA / RESTAURANT	2	1	1				2	2		1	9	2,26
INTERNET	4	2					10		1		17	4,27
MOBLES	3				2				2	1	8	2,01
REPARACIONS LLAR	2								1	1	4	1,01
ROBA / CALÇAT	5				1	1	1			3	11	2,76
SANITAT PRIVADA											0	0,00
SANITAT PÚBLICA											0	0,00
SERVEIS BANCARIS/FINANCES								1		2	3	0,75
TELEFONIA FIXA	19	4	13				56	1	2	8	103	25,88
TELEFONIA MÒBIL	7	4	1	1	3		29			8	53	13,32
TINTORERIA	13										13	3,27
TRANSPORTS PÚBLICS							1	1		3	5	1,26
VEHICLE ASSEGURANÇES								1			1	0,25
VEHICLE NOU	2				1		1				4	1,01
VEHICLE REPARACIÓ	6				3				1	2	12	3,02
VEHICLE USAT					2					1	3	0,75
ALTRES SECTORS	14	11	2		3		3	1		27	61	15,33
TOTAL	113	38	20	1	24	1	117	9	10	65	398	100,00

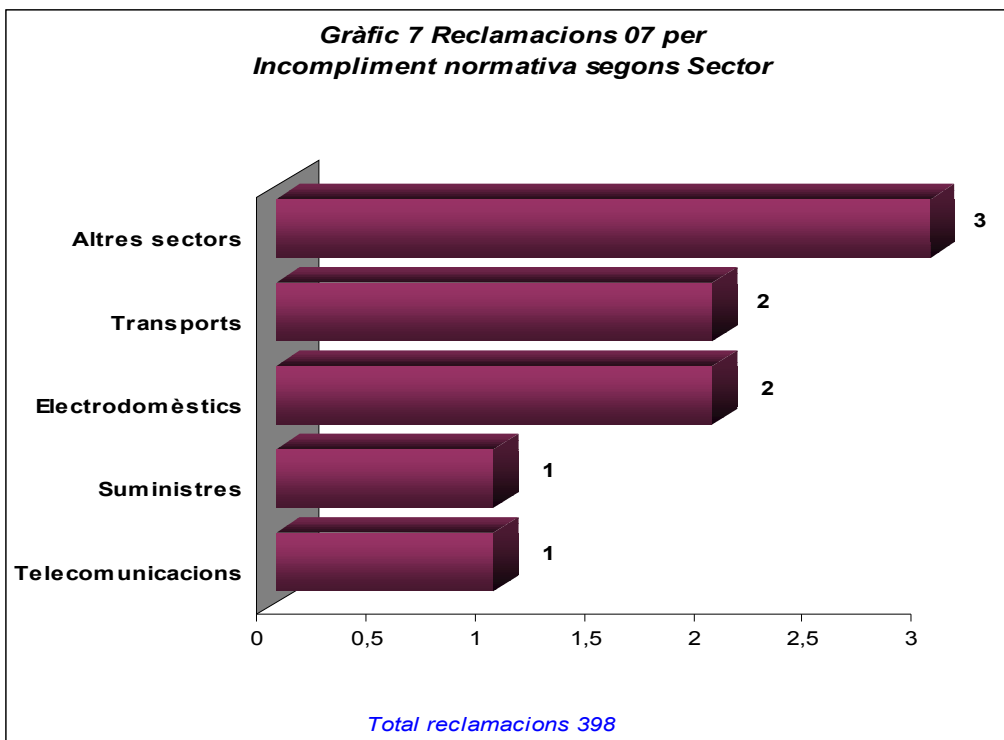
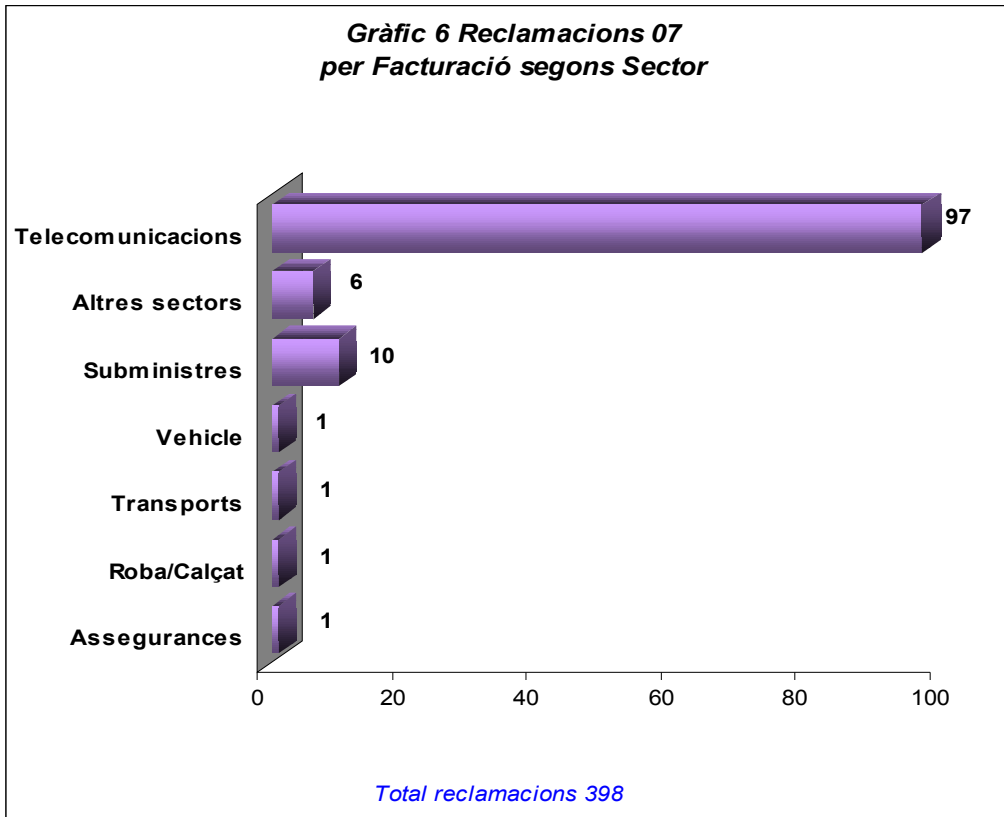
RECLAMACIONS ANY 2007

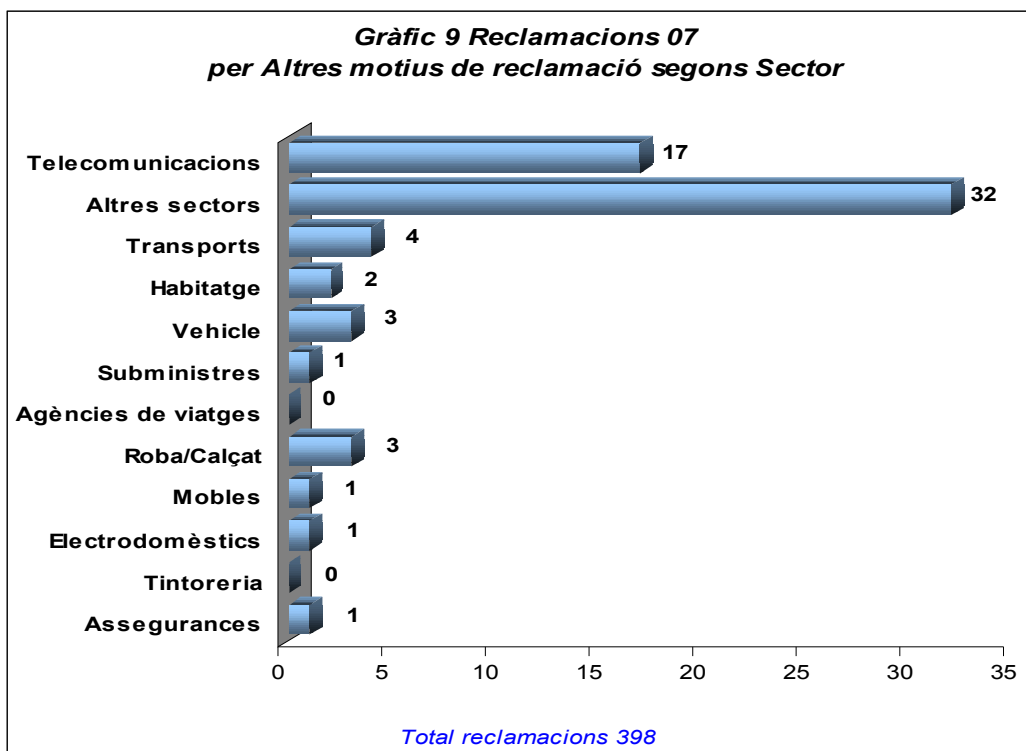
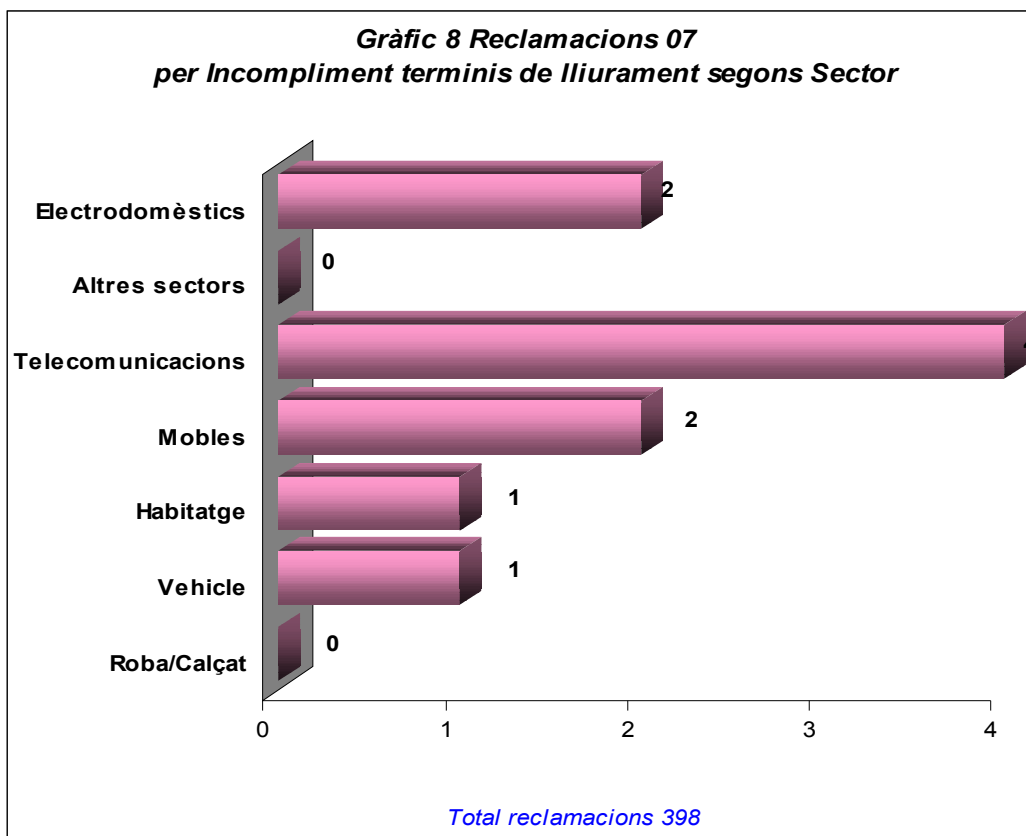
SECTORS	RECLAMACIONS PER DIFERENTS MOTIUS											TOTAL	%
	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS DE VENDA	PUBLICITAT ENGANYOSA	CLAUSULES ABUSIVES	GARANTIES	ETIQUETATGE INCOMPLERT	FACTURACIÓ	INCOMPLIMENT NORMATIVES	INCOMPLIMENT TERMINIS DE LLIURAMENT	ALTRES			
AGÈNCIES DE VIATGES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASSEGURANCES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0,50	
ELECTRODOMÈSTICS	16	4	0	0	4	0	0	2	2	1	29	7,29	
MOBLES	3	0	0	0	2	0	0	0	2	1	8	2,01	
ROBA/CALÇAT	5	0	0	0	1	1	1	0	0	3	11	2,76	
SUBMINISTRES	2	0	1	0	0	0	10	1	0	1	15	3,77	
TELECOMUNICACIONS	46	10	14	1	8	0	97	1	4	17	198	49,75	
TINTORERIA	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3,27	
TRANSPORTS	0	9	1	0	0	0	1	2	0	4	17	4,27	
VEHICLE	8	0	0	0	6	0	1	0	1	3	19	4,77	
HABITATGE	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	7	1,76	
ALTRES SECTORS	18	13	4	0	3	0	6	3	0	32	79	19,85	
TOTAL	113	38	20	1	24	1	117	9	10	65	398	100,00	

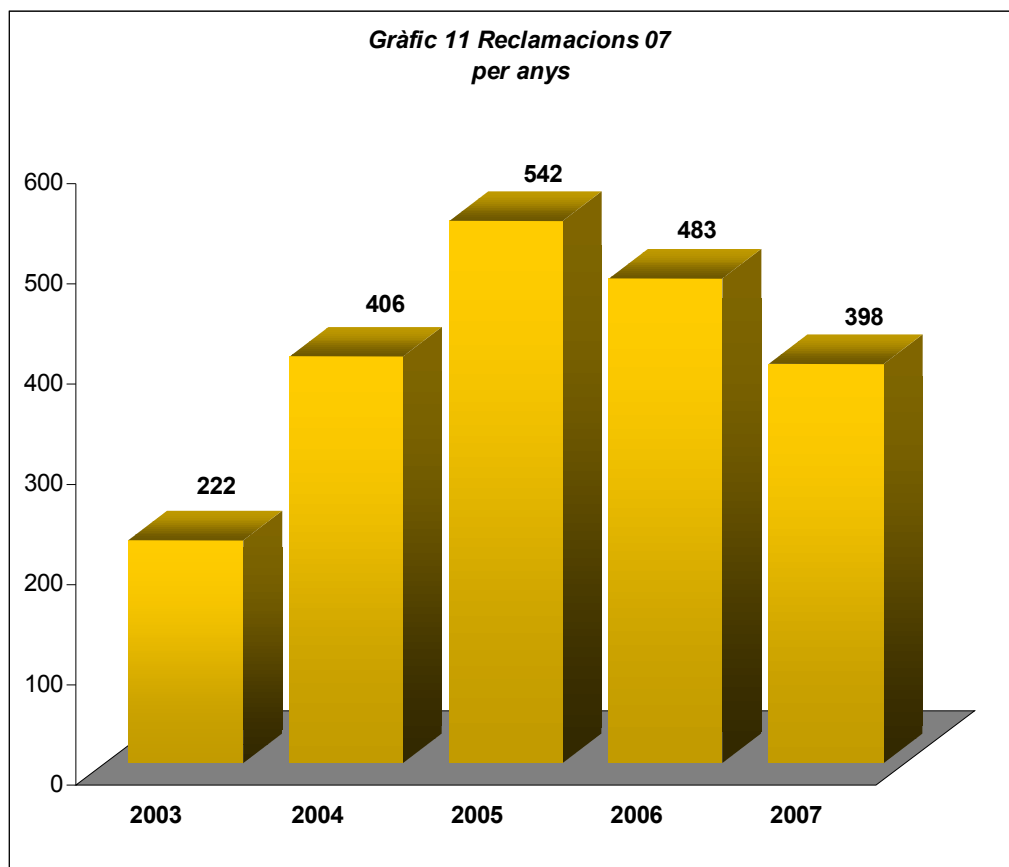
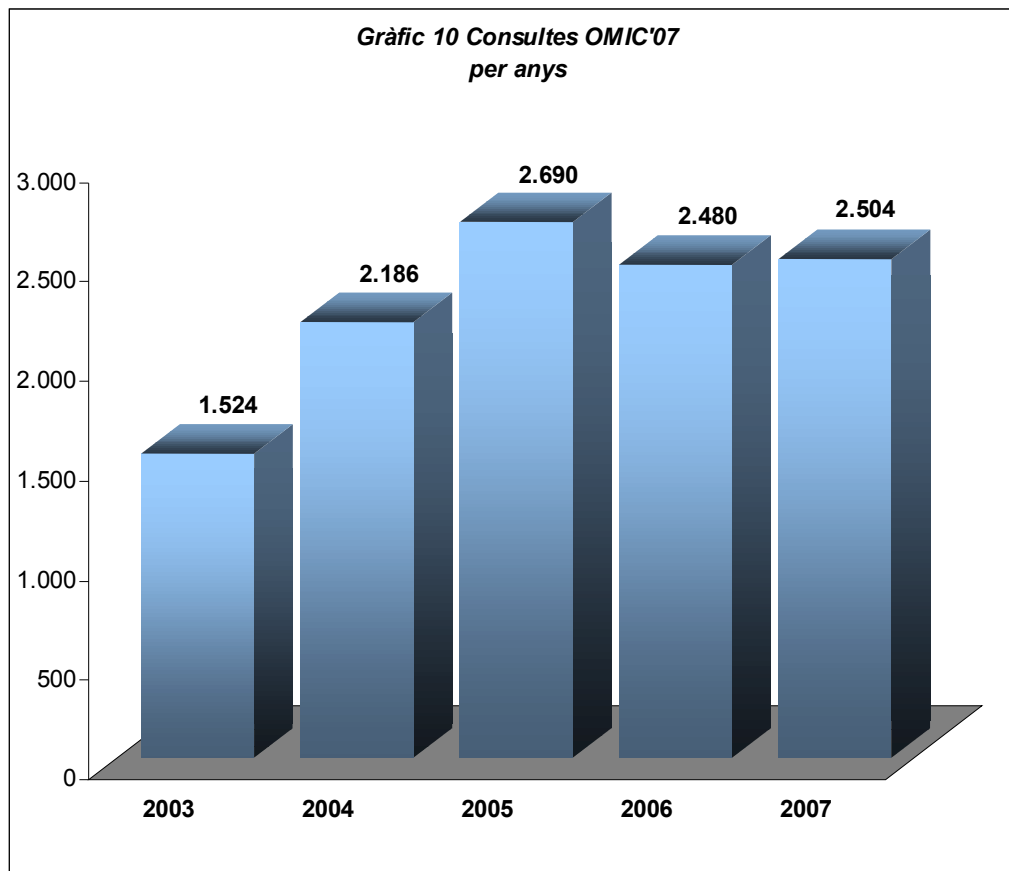






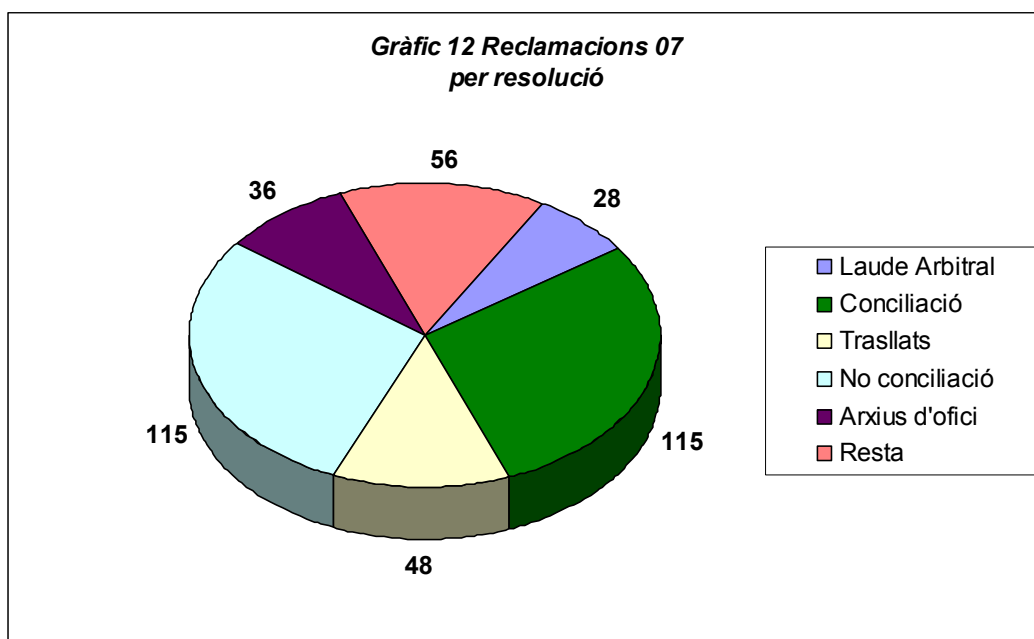






RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

Són 398 les reclamacions i sol·licituds d'arbitratge i mediació presentades a la Junta Arbitral de Consum.



S'han resolt

28 mitjançant un col·legi arbitral i laude

115 per mediació i/o conciliació (mediacions efectuades pels tècnics de la junta arbitral)

48 traslladades a altres organismes

115 arxius per no haver-ne aconseguit una conciliació entre les parts

36 arxius d'ofici, que són casos en els que la reclamació o pretensió del consumidor no és viable, o no està fonamentada en cap relació de consum

La resta, 56 casos, encara estan en fase de mediació, a l'espera d'una resposta de l'empresa reclamada o bé a l'acceptació de l'arbitratge de consum.

1. Altres activitats de consum

L'any 2007 es va dur a terme, per part de l'Institut Municipal de Comerç Mercats i Consum, un estudi per obtenir informació del grau de coneixement dels ciutadans envers a la Junta Arbitral de Consum i a la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, alhora que amb la mateixa campanya assolir l'objectiu d'informar als consumidors sobre els seus drets i les diferents opcions al seu abast per a exercir-los.

Aquesta acció es va dur a terme amb un estand en diferents punts de gran afluència de la ciutat de Lleida.

L'acció s'ha desenvolupat entre el 12 i 24 de març, ambdós s'inclouen en diferents punts de la ciutat de Lleida i ha consistit en l'animació d'un ESTAND per promotors comercials.

L'objectiu dels promotors era realitzar entrevistes individuals a les persones de pas amb dos propòsits clarament definits:

- Informar al públic sobre:
 - els drets del consumidor
 - les diferents vies i procediments de reclamació, en especial el Sistema Arbitral de Consum
 - les funcions i ubicació de la
- Realitzar una petita enquesta per a mesurar el grau de coneixement del consumidor sobre els seus drets i de les Institucions encarregades de defendre'ls.

Els resultats de la mateixa van ser:

1. Ha tingut alguna controvèrsia (conflicte, litigi) amb algun comerciant algun cop?

El **22%** dels entrevistats declaren haver tingut algun conflicte amb un comerciant.

2. Com l'ha resolt?

Dels que confessaren haver tingut un conflicte, el van resoldre de la següent manera:

- ✓ el **36%** AMISTOSAMENT
- ✓ el **14%** l'ha resolt recorrent als FULLS DE RECLAMACIÓ
- ✓ el **7%** per mitjà de la MEDIACIÓ
- ✓ el **5%** a través del SISTEMA ARBITRAL
- ✓ el **3%** per la VIA JUDICIAL
- ✓ el **6%** per ALTRES VIES (sense especificar)
- ✓ i el **35%** no l'ha resolt

3. Ha estat de la seva satisfacció el resultat?

Dels que van contestar haver tingut un conflicte el **49%** es declara SATISFET del resultat.

4. Coneix la O. M. d'Informació al Consumidor ?

Dels entrevistats el **40 %** coneixia la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Respecte a aquells que van afirmar haver tingut un conflicte el **60 %** coneixia la OMIC.

5. Coneix el Sistema Arbitral de Consum?

Només el **8%** dels entrevistats coneixia o havia sentit a parlar del Sistema Arbitral de Consum.

Respecte a aquells que van afirmar haver tingut un conflicte el **11 %** coneixia l'Arbitratge de Consum.

6. Havia vist el distintiu del Sistema Arbitral de Consum? Coneixia el seu significat?

El **18%** dels entrevistats reconeix haver vist en algun aparador el distintiu, però només un **1%** coneixia el seu significat.

7. En un conflicte futur utilitzaria l'Arbitratge de Consum?

El **96%** dels entrevistats utilitzaria l'Arbitratge de Consum en conflictes futurs.

8. Relacions institucionals

Des de l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum, es mantenen de manera habitual i continuada relacions de col·laboració amb altres institucions i organismes de consum.

- Associacions de consumidors a Lleida.-

A la ciutat de Lleida hi conviuen tres associacions de consumidors d'àmbit autonòmic i/o estatal.

Aquestes són:

UNAE

UCC Terres de Lleida

CUS

Des de l'Ajuntament es treballa amb aquestes associacions col·laborant en programes, facilitant l'assistència tècnica o institucional que precisen, per via de la línia d'ajuts i subvencions per cobrir les necessitats econòmiques necessàries per poder realitzar qualsevol activitat que s'adreci a afavorir la defensa del consumidor i usuari a la ciutat de Lleida.

Durant l'any 2007 l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum ha atorgat ajudes per diferents projectes presentats per les associacions de consumidors.

En total la quantia atorgada ha estat la següent:

- UCC Terres de Lleida, un total de 3703.10 €
 - UNAE se li atorga una quantitat de 2207.44 €
 - CUS se li atorga un total de 5554.97 €
 - ECOIMA un total de 227.20 €
- Juntes Arbitrals de Consum a Catalunya i Altres administracions .-

La Junta Arbitral de Consum de Lleida manté estreta vinculació i relació tant amb l'Agència Catalana del Consum, d'àmbit autonòmic del consum com amb l'Instituto Nacional del Consumo, per estudiar i debatre propostes normatives referents a l'arbitratge i coordinar actuacions que millorin els processos, unificació de criteris, entre altres.

Anualment l'Institut Nacional del Consum convoca subvencions a favor de les juntes arbitrals per tal de donar suport financer a les estructures d'aquestes.

La Junta Arbitral de Consum de Lleida va rebre una subvenció de 6.000 € aproximadament.

- Organismes i Federacions de Consum

En l'àmbit de les relacions amb altres organismes de consum, des de l'Ajuntament de Lleida es manté estreta col·laboració amb les federacions de municipis (FMC a Catalunya i la FEMP a Madrid).

Així com amb altres entitats absolutament actives en l'àmbit de la política dels consumidors, com són la Diputació de Barcelona, entre altres.

Les relacions externes permeten situar als serveis de consum en un pla interessant tant per obtenir sinèrgies d'altres organismes, com col·laboracions externes, convenis, i formació, entre altres.