



## **BALANCE de ACTUACIONES de la O.M.I.C. - OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Servicio Local de Consumo - 2017 - Ayuntamiento de Haro**

El Ayuntamiento de Haro, a través de su Servicio Municipal de Consumo. O.M.I.C. , un año más ha cumplido, con la **obligación** de Información y Defensa de los intereses de los Consumidores de la ciudad jarrera, establecida en la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de La Rioja (\*).

El Ayuntamiento de Haro, tiene regulado el funcionamiento del Servicio Municipal de Consumo – desde el año 2004, mediante **Ordenanza Municipal**, y bajo el principio de legalidad. Ordenanza que regula **el ámbito competencial y el ámbito territorial**.

Entró en vigor el 15 de Octubre de 2004. B.O.R. N° 131 de 14-10-2004.

(\*) La competencia en materia de consumo, *ope legis*, es asumida en su totalidad por la Comunidad Autónoma de La Rioja.



Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

### **Artículo 5 Competencias de la Administración local**

**1. Corresponde a las corporaciones locales** de la Comunidad Autónoma de La Rioja promover y desarrollar la protección y defensa del consumidor, en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto de normas de aplicación, en el marco de la planificación y programación general que establezcan los órganos competentes de la Administración autonómica.

**2. En concreto, las corporaciones locales podrán ejercer las siguientes competencias:**

- a) La información y educación del consumidor, así como el establecimiento de oficinas de información al consumidor.

En La Rioja, Logroño, Calahorra, Arnedo y Haro.



- b) La inspección de los bienes, productos y servicios para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen, identidad, etiquetado, presentación, precio y publicidad.
- c) Ejercer la potestad sancionadora en los términos y con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves. A los efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento al órgano competente del Gobierno de La Rioja de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.
- d) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su ámbito territorial y en beneficio de sus vecinos.
- e) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.
- **f) El fomento y la divulgación del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con el Gobierno de La Rioja.**
- g) La adopción de las medidas urgentes, en colaboración con la Administración autonómica, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores de su ámbito territorial.
- h) La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.
- i) Las demás que les atribuyan las leyes.

3. En supuestos de **concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración para garantizar una eficaz defensa y protección del consumidor en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

Cada año el Ayuntamiento de Haro, recibe una subvención del Gobierno de La Rioja, entorno a **14.500 €**, para cubrir las necesidades de este servicio. **Gastos de Personal, Mantenimiento y Funcionamiento ( Capital ) de la O.M.I.C.**



## **BALANCE O.M.I.C. 2.017**

El **Servicio Municipal de Consumo** del Ayuntamiento de Haro, ha realizado **3018** actuaciones en **2017** ( **2.412** Consultas ), **606** Reclamaciones y Denuncias. Mediaciones

En el **2017**, el 20-04-2017, se cumplieron **22 años** de funcionamiento de esta oficina en Haro pionera en la Rioja Alta y única.

La O.M.I.C. Oficina Municipal de Información al Consumidor, servicio público municipal del Ayuntamiento de Haro, desarrolla sus funciones habituales de

\* **Información - Asesoramiento**, mediante la **atención personalizada de Consultas** ( una media de **12** consultas diarias en despacho y **10** atenciones de consultas y peticiones por internet, email. ). **Entorno a 22 actuaciones diarias, para el único funcionario público que atiende el servicio.**

- **Gestión y Tramitación** de Reclamaciones y Denuncias, en materia de consumo así como la **Mediación** entre comerciantes y consumidores.

### **BALANCE ACTUACIONES EN 2017** ( Enero a Diciembre de 2017 )

**Nº de Consultas:** se mantiene en la misma tónica que años anteriores:

**2.412 consultas** ligero aumento del **1%** con respecto al 2016  
**Han aumentado las consultas por internet, un 9,20%** ( pasando de las 510 consultas anuales vía e-mail ). Se contestan unas 6 consultas diarias por correo electrónico.

### **Nº de Reclamaciones y Denuncias**

**Enero a Diciembre 2017:** **606** **Reclamaciones y Denuncias.**

El número de reclamaciones y denuncias aumentó un **10,2 %** con respecto al año 2016



**Es la primera vez que esta Oficina Municipal de Información al Consumidor sobrepasa los 600 Expedientes de Reclamaciones y Denuncias.**

**Operadoras de telefonía móvil, con un ( 47% )  
Seguros, Bancos, Gas y Electricidad ( 46% )  
Alimentación y Comercio y otros ( 7% ).  
Tema suelo de Hipotecas: 85 Consultas, remitidas a ADICAE.**

El servicio municipal de consumo, ha registrado el índice de actuaciones más elevado, **desde su puesta en marcha, hace 22 años**. Destacan tanto las consultas y reclamaciones, sobre telecomunicaciones, ( con el 47% ) y el 46% **Entidades Bancarias, Seguros, Gas y Electricidad - TELEVENTAS -** y como las principales preocupaciones del consumidor jarrero.

**Facturas indebidas**, con cobro de servicios no contratados, y la mala atención de los servicios de atención al cliente, resumen el malestar de los ciudadanos en su relación con las operadoras de telefonía en nuestro país, **externalizadas**, y con una deficiente atención al cliente.

**Haro, 30 de Diciembre de 2017**

**EL RESPONSABLE DE CONSUMO**

**Fdo.: Ignacio Tobía Calvo. Funcionario de  
O.M.I.C. Ayuntamiento de Haro ( La Rioja )**

