



## **BALANCE de ACTUACIONES de la O.M.I.C. - OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Servicio Local de Consumo - 2019 - 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 **concurrentia, 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 **14.000 €**, 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. 2.019**

El **Servicio Municipal de Consumo** del Ayuntamiento de Haro, ha realizado **3142** actuaciones en **2019** ( **2.415** Consultas ), **727** Reclamaciones y Denuncias, de las cuales **445** han sido Mediaciones - Avenencias  
Este 2019, el 20-04-2019, se cumplieron 25 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 **10 consultas diarias en despacho** y **11** atenciones de consultas y peticiones por internet, email. ). **21 gestiones diarias.**
- **Gestión y Tramitación** de Reclamaciones y Denuncias, en materia de consumo así como la **Mediación** entre comerciantes y consumidores.

### **BALANCE ACTUACIONES EN 2019**

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

**2.415 consultas** en la misma línea con respecto al 2018  
**Han aumentado las consultas por internet, un 1% ( pasando de las 1045 consultas vía e-mail ).**

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

**Enero a Diciembre 2019:** **727 Reclamaciones y Denuncias.**

El número de reclamaciones y denuncias se mantienen en la línea del pasado año 2018. Ligero aumento del 3%.



**Operadoras de telefonía móvil, con un 41 %  
Seguros, Bancos, Gas y Electricidad ( 30 % )  
Vivienda e Hipotecas ( 28 % ) y Alimentación y Comercio y otros  
( 1 % ).**

El servicio municipal de consumo, ha registrado el índice de actuaciones más elevado, **desde su puesta en marcha, hace 25 años**. Destacan tanto las consultas y reclamaciones, sobre telecomunicaciones, ( con el 40% ) como la principal preocupación del consumidor jarrero.

**3030 actuaciones en 2019-**

**DESGLOSE POR SECTORES - EDADES y GÉNERO :**

#### **CONSULTAS:**

Del Total de **2415 Consultas** atendidas en el 2019, se desglosan por sexos y por sectores de edad.

Entre 16 y 39 años:	420 Consultas	200 hombres	220 mujeres.
Entre 40 y 59 años:	833 Consultas	320 hombres	513 mujeres.
Entre 60 y 75 años:	1.043 Consultas	235 hombres	807 mujeres.
Entre 76 y 99 años:	119 Consultas	39 hombres	81 mujeres.
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	2.415 Consultas	794 hombres	1.621 mujeres

**El 71% (2/3)** de las personas que acuden a consultar a las dependencias de la O.M.I.C. son mujeres.

#### **RECLAMACIONES y DENUNCIAS:**

Del Total de **727 Reclamaciones y Denuncias** planteadas ante la O.M.I.C. en 2019, **605** fueron formuladas por mujeres y apenas **122** por hombres, destacando, la edad entre 55 y 65 años, como la edad, que más reclaman-denuncia.

En el Capítulo de Reclamaciones, este porcentaje asciende al **80% de los reclamantes-denunciantes son mujeres**, y sólo el 20% son hombres, los que acuden a presentar sus reclamaciones.

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.

Este año han aumentado las consultas y gestiones sobre temas bancarios: Recuperación de gastos de las Hipotecas; Cláusulas Suelo; Reclamaciones por comisiones bancarias, Sentencia del IPPH, a los que se han dedicado muchas horas de oficina.

El servicio de la O.M.I.C. ha tenido que pedir por segundo año consecutivo la realización de horas extraordinarias, por el acúmulo de trabajo y tareas complementarias, ya que desde su creación y puesta en funcionamiento el servicio de consumo, hace 25 años, sigue contando con un sólo funcionario público, de atención al consumidor.

La O.M.I.C. de nuevo ha recibido este año 2019, la subvención del Gobierno de La Rioja, por importe de 10.700 €, para la gestión de la oficina de carácter municipal.

**HARO, a 14 de Enero de 2020**

**Fdo.: Ignacio Tobía Calvo. Administrativo de Consumo  
Ayuntamiento de Haro ( La Rioja )      Responsable de la O.M.I.C.**