



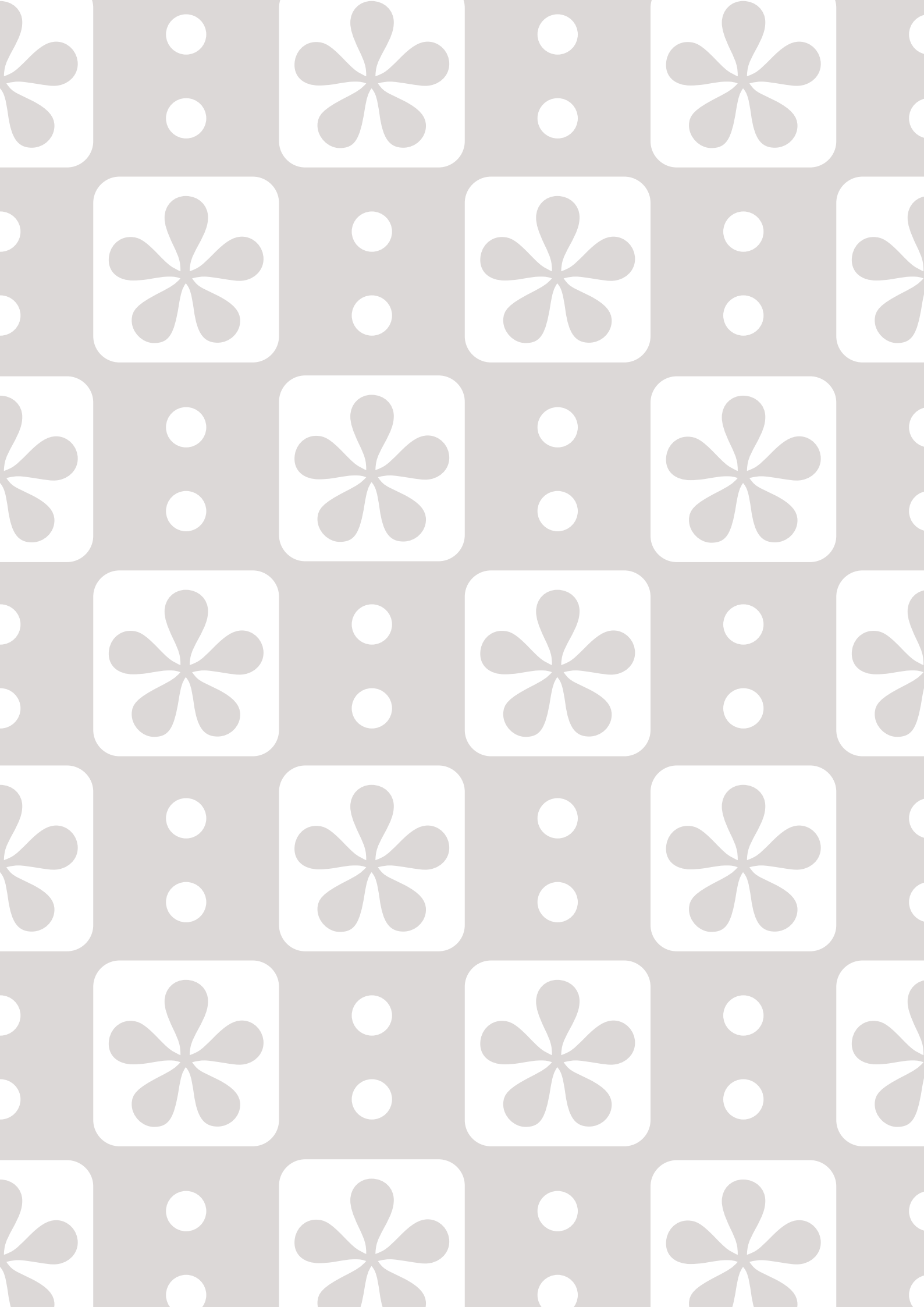
MEMÒRIA

2019

Regidoria de Consum



Ajuntament de
Malgrat de Mar



MEMÒRIA 2019

MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) 2019

DEPARTAMENT DE CONSUM. QUEIXES, RECLAMACIONS I DENÚNCIES.

1. Informació bàsica:

L'any 2018 l'Ajuntament de Malgrat de Mar gaudia del servei d'informació de la unitat mòbil de consum de la **Diputació de Barcelona**.

La unitat mòbil de consum va finalitzar els seus serveis a finals de febrer d'aquest any 2019 i a primers de març l'ajuntament de Malgrat de Mar va prendre el relleu, fent l'atenció al consumidor, informació i assessorament i gestió de les reclamacions a través de la plataforma de l'Agència Catalana de Consum (www.consum.cat)

L'Agència Catalana de Consum quan rep una sol·licitud de reclamació del nostre municipi, la traspassa al **Consell Comarcal del Maresme**. On comptem amb la Tècnica en Consum, Olga Safont.

OMIC	OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR
Població	MALGRAT DE MAR
Horari d'atenció	9:00 h - 14:00 h dilluns a dijous 8:00 h - 15:00 h divendres (cada 15 dies) 16:00 h - 19:00 h últim dimarts de mes
Diputació de Barcelona	Finalització febrer de 2019

2. Resum dades 2019

Nombre de visites a l'Ajuntament i l'Àrea de Serveis Socials de gener a desembre 2019

ANY 2019	147
ANY 2018	58

Nivell d'utilització del servei

Al llarg d'aquest any 2019 s'han prestat 147 serveis de Consum a Malgrat de Mar, en front del 58 serveis del tot el 2018.

Aquest és el segon any que prenem consciència de la nostra relació amb el consum i de les diferents casuístiques que aquest presenta: consultes, queixes, reclamacions i denúncies dels ciutadans, en els diferents àmbits de la vida quotidiana. Aquests àmbits passen per subministraments, telefonia, llistat de morosos (Asnef), compres a establiments, compres per internet, lloguer, acadèmies de formació, entitats financeres, compres de segona mà, viatges, assegurances de la llar, reparacions tallers mecànics i a la llar, així com pràctiques deslleials, enganyoses i abusives.

Tipologia de consultes i Perfil de l'usuari

El principal motiu de consulta, atès per l'Oficina de Consum, està relacionat amb l'àmbit d'establiments i serveis, concretament queixes i reclamacions fora i dins d'establiment, cobraments indeguts o retards en el servei.

TIPOLOGIA DE CONSULTES

ANY	Telèfon	Subministres	Establiments	No consum	Altres	TOTAL Consultes informació
2019	50	23	25	20	29	147
2018	7	7	7	-	6	58

ANY	TOTAL	SENSE PETICIÓ	AMB PETICIÓ*
2019	147	106	41
2018	58	31	27

El perfil de l'usuari atès ha estat heterogeni, confirma la premissa de "consumidors som tots". Han vingut al servei tant homes com dones de mitjana edats, entre els 25 als 65 anys.

La majoria dels usuaris han sentit parlar del servei però desconeixen l'Agència Catalana de Consum i el funcionament de l'oficina, es pot veure reflectit en el quadre superior (20 consultes/no consum).

Una part important d'aquests usuaris desconeixen els seus drets i els seus deures com a consumidors. També constatem un desconeixement a l'hora de tramitar reclamacions, queixes i consultes. Desconeixen la mediació i el seu caràcter voluntari.

*Amb petició: cursar expedient Adm.

L'apartat de **SENSE PETICIÓ** vol dir que l'usuari ve a consultar i demanar assessorament per iniciar la reclamació. En aquests casos es pren constància del problema i es dona la informació que cal pel cas en concret, es revisa la documentació que porten, si és el cas, o bé se'ls informa de la documentació que hauran de necessitar pel fer el tràmit, tot indicant com han de fer la reclamació a l'establiment o subministradora (com han d'enviar la reclamació i el termini que han d'esperar de resposta)

En alguns casos, els establiments contesten favorablement al consumidor i aquest ja no tornen.

Els casos **AMB PETICIÓ** són aquells que no han contestat favorablement al consumidor o bé no han contestat a la reclamació presentada pel usuari.

En aquests casos i respectant el mes de termini per iniciar la reclamació, l'usuari es dirigeix a l'oficina amb la documentació i s'inicia la petició de reclamació a l'agència Catalana de Consum, a través de la plataforma www.consum.cat. La reclamació s'inicia en nom de l'usuari, no és sol·licita en nom de l'ens local, tota la reclamació es fa a nom de l'usuari.

ACTIVITATS EDUCATIVES EN CONSUM RESPONSABLE

Seguint amb la dinàmica de l'any anterior, s'ha ofertat a les escoles diverses activitats per sensibilitzar als nens, de diferents edats, en matèria de consum.

Aquestes activitats han estat molt ben rebudes pels centres escolars i pels alumnes. Aquests tallers tenen com a eix principal la participació dels alumnes, el joc de grup i aprendre i conèixer les relacions de consum.

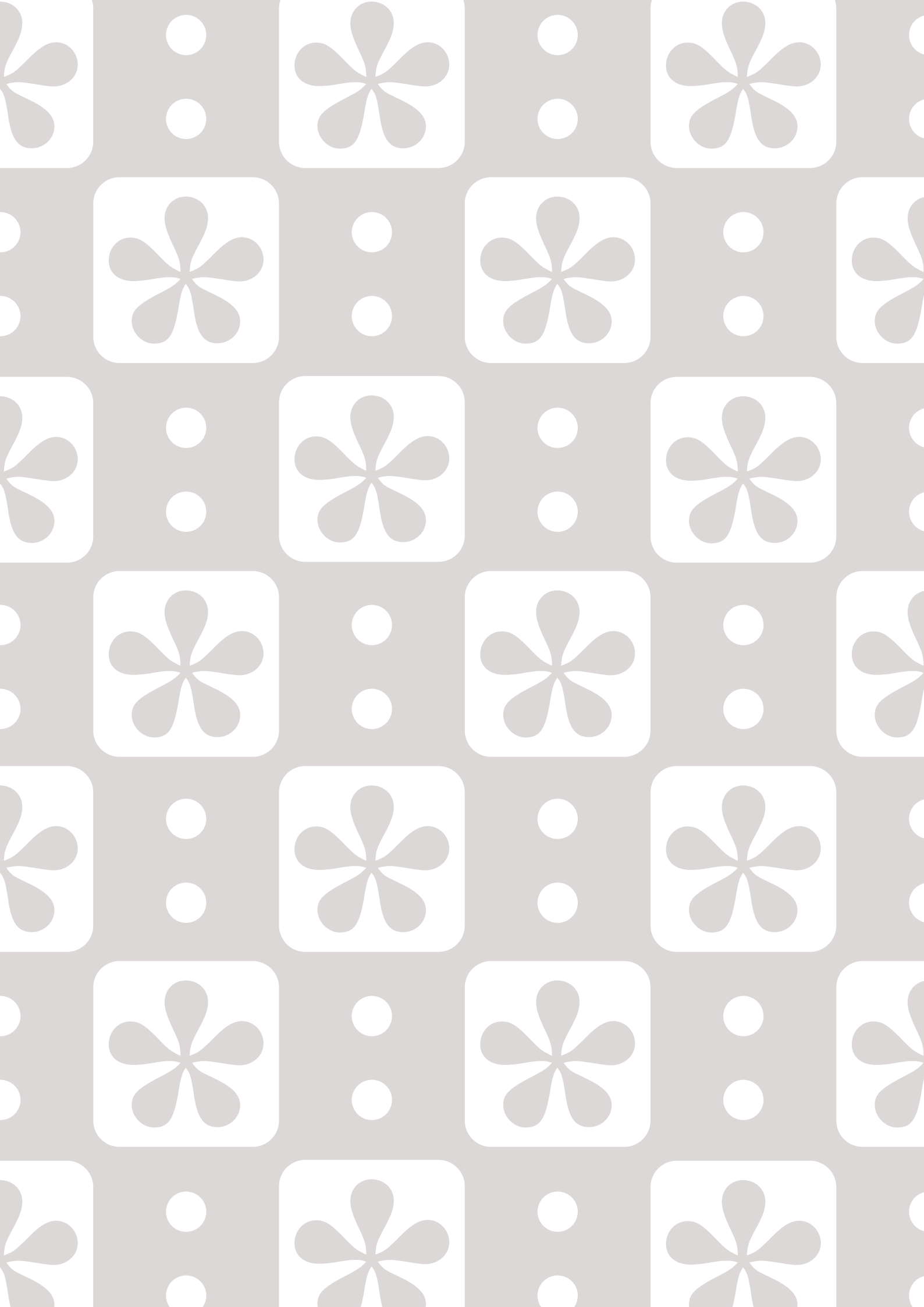
En la taula següent podem veure les activitats realitzades en el centres escolars de Malgrat de Mar.

ACTIVITATS ANY 2019

24/04/19	ESCOLA FONLLADOSA De l'escola al Centre Comercial	5è Primària 1 sessió	25-30 Alumnes
24/04/19	ESCOLA M. DÉU DE MONTSERRAT De l'escola al Centre Comercial	5è Primària 1 sessió	25-27 Alumnes
24/04/19	ESCOLA M. DÉU DE MONTSERRAT De l'escola al Centre Comercial	6è Primària 1 sessió	25-27 Alumnes
23/05/19	ESCOLES VEDRUNA Un forat al moneder	4rt Primària 2 sessions	25-30 Alumnes

Taller FAQs Consum adreçat a alumnes de 3r i 4rt de la ESO per aquest primer trimestre 2019.

15/11/19	ESCOLA FONLLADOSA FAQs Consum	3er ESO 1 sessió	25-30 Alumnes
22/11/19	IES RAMON TURRÓ I DARDER FAQs Consum	3er ESO 5 sessions	25 Alumnes





Ajuntament de
Malgrat de Mar

Regidoria de Consum