



servei d'informació, d'orientació
i de defensa del consumidor

Memòria 1983/1986



Ajuntament de Barcelona
Subàrea de Proveïments i Consum



servei d'informació, d'orientació
i de defensa del consumidor

318 38 38



Ajuntament de Barcelona

Subàrea de Proveïments i Consum

Ciutat, 4bis.
08002 Barcelona

Presentació

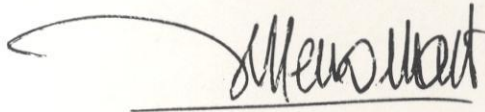


Els drets dels consumidors a la salut, a la seguretat, a la protecció dels seus interessos econòmics, a la informació i educació, i a la representació, són drets fonamentals formulats per primera vegada l'any 1962 pel president Kennedy davant del Congrés dels Estats Units i reconeguts posteriorment pel Consell d'Europa i per la Comunitat Econòmica Europea. En el nostre país aquests drets han estat recollits per l'article 51 de la Constitució.

La protecció i defensa dels consumidors, com a política dels poders públics, és per tant un fet recent; si bé ha rebut un fort impuls en els darrers anys, fruit de l'interès creixent de l'Administració per establir procediments cada vegada més eficaços que garanteixin la defensa dels drets dels consumidors tal i com estableix l'article 51 de la Constitució.

L'Ajuntament, com a administració més pròxima al ciutadà i coneixedora, per tant, dels problemes i necessitats de la població, ha desenvolupat, dins del marc de competència dissenyat per la Constitució i d'acord amb la nova Llei de Bases de Règim Local que li otorga competència en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, una política municipal de consum de la qual ha estat peça fonamental l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

L'OMIC, creada al principi de 1983, ha contribuït a millorar la informació i defensa dels ciutadans com a consumidors i usuaris de béns i serveis, d'acord amb les funcions que li han estat assignades per la Llei General per la Defensa de Consumidors i Usuaris, i tenint en compte el marc legal existent en matèria de comerç i consum. De l'eficàcia de la seva tasca, n'és prova evident la present memòria, que més que un recull exhaustiu de les actuacions realitzades al llarg dels quatre anys de funcionament, vol fer balanç dels fets més significatius a fi de valorar quina ha estat la trajectòria d'aquest Servei i quins són els seus objectius de futur.



J.M.^a Serra i Martí Regidor-Conseller
de l'Àrea de Serveis i Empreses Municipals

	Pàg.
1. Objectius	9
2. Funcions	11
3. Mitjans	13
4. Estructura organitzativa	15
5. Descripció de l'activitat	17
6. Fets més significatius	23
7. Objectius de 1987	29
8. Taules i gràfiques	31
9. Composició de la demanda 1986	36

Un objectiu ha estat present sempre en la nostra tasca: oferir al ciutadà un servei àgil, eficaç i útil on trobi l'ajut necessari per aconseguir una millor defensa dels seus drets com a consumidor.


Aquest objectiu global s'ha concretat, en el decurs d'aquests anys, en objectius específics per a cada etapa i que s'han anat acomplint. Aquests objectius han estat:

- **ampliar l'activitat informativa** i d'assessorament al conjunt de qüestions de consum tot superant les estrictament alimentàries.
- **crear un fons documental** suficientment extens i elaborat capaç de garantir el màxim de rigor en la informació a donar.
- establir les bases per a la **descentralització** del servei.

Després d'una primera etapa on la funció informativa en matèria alimentària era prioritària sobre qualsevol altra, les exigències dels mateixos consumidors i la diversitat i complexitat de la casuística plantejada ens obligaren a incorporar noves funcions que garantissin l'atenció, defensa i protecció dels consumidors d'acord amb el que s'estableix en la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i disposicions que la desenvolupin.

En aquest sentit, les funcions que s'exerceixen són fonamentalment les següents:

- 1. Creació i actualització d'un **fons documental**.
- 2. **Informació i assessorament** als ciutadans pel que fa als seus drets com a consumidors i usuaris i de com els han d'exercir, en els diferents àmbits del consum i d'acord amb la legislació vigent.
- 3. Recepció de **queixes i reclamacions** i actuació com a mitjancers en casos d'una clara situació d'indefensió del consumidor.
- 4. Tràmit de les **denúncies** presentades pels consumidors a la nostra oficina o tramitades per OMICS d'altres comunitats autònomes tot generant una actuació de la inspecció competent.
- 5. Potenciació de les **Organitzacions de Consumidors**.
- 6. Organització de **campanyes de divulgació** en matèria de consum.

- 
- 7. Relacions amb altres organismes:
 - 7.1. Col·laboració en l'elaboració de normatives dins de l'àmbit de consum, i en l'organització de campanyes informatives i d'inspecció.
 - 7.2. Presentació de propostes i suggeriments a Gremis, Associacions i altres entitats dins del camp del consum a fi d'aconseguir una millor defensa dels drets del consumidor en el sector respectiu.
 - 7.3. Coordinació amb altres OMICS, Organitzacions de Consumidors i organismes oficials competents en la matèria.


Per a la realització de les funcions que li estan encomanades, es disposa dels següents mitjans:

- Tècnics - Un ordinador a l'Oficina.
- Un vehicle amb funcions d'Oficina Mòbil.

- Humans - La plantilla actual, l'integren un total de nou persones:
 - 3 Tècnics superiors.
 - 1 Tècnic mitjà.
 - 5 Administratius.

- Econòmics - El pressupost corresponent a l'any 1986 ha estat de nou milions de pessetes.

4. Estructura organitzativa 15



Pensant sempre en criteris d'operativitat i eficàcia i davant d'una qüestió tan àmplia com és la del consum s'ha fet la següent estructuració del servei d'acord amb l'activitat bàsica a desenvolupar:

4.1. Oficina d'atenció al públic

Personal especialitzat en les diferents branques de consum (alimentació, habitatge, béns i serveis) atén els consumidors que vénen a l'oficina.

4.2. Centre de documentació

On es recull i s'organitza tota la documentació referent a qüestions de consum per mantenir al dia el fons documental integrat per:

- Legislació vigent.
- Biblioteca de llibres i revistes especialitzats.
- Arxiu de premsa.
- Dossiers tècnics per matèries.
- Banc de dades informatitzat.

4.3. Gabinet tècnic

On l'objectiu de treball és donar a l'oficina el suport tècnic necessari per a una adequada tasca informativa i d'orientació. Especialistes, en aspectes jurídics, tècnics i comercials, fan l'anàlisi i el tractament de la informació necessària per a l'assessorament directe al consumidor i l'usuari i per l'elaboració de propostes, publicacions, campanyes d'informació als mitjans de comunicació, etc.

5.1. Atenció a la demanda ciutadana

Més de cent persones es dirigeixen cada matí a l'OMIC per:

- **Conèixer** els seus drets en una determinada situació com a consumidor d'un producte o usuari d'un servei i la manera de defensar-los.

- **Informar-se** de les condicions i els requisits que cal tenir en compte en la compra d'un article de consum, d'un equipament, d'un habitatge, o en la contractació d'un determinat servei (subministrament, assegurança, etc.)

- **Denunciar, reclamar o queixar-se** d'una situació abusiva, fraudulenta o fora de norma.

- **Assessorar-se** de la normativa que regula el funcionament d'una determinada activitat comercial, de transacció o prestació d'un servei.

L'atenció d'aquesta casuística comporta, per part de l'OMIC, donar el tractament més adient a cada cas i que a grans trets es distribueix en:

- un 60 per cent dels casos, estudi de la consulta en el marc de la normativa vigent i aclariment al consumidor dels dubtes corresponents, orientant-lo alhora per poder resoldre una determinada situació d'indefensió.

- un 25 per cent, tràmit de la denúncia a l'organisme competent i seguiment del cas per poder mantenir informat al denunciant.

■ el 15 per cent restant, gestió de les queixes i reclamacions amb les entitats públiques i privades (empreses, gremis, associacions, etc.) corresponents, en aquells casos en què els interessos del consumidor han estat danyats.

5.2. Elaboració d'informes i estadístiques

Les característiques de la demanda atesa queden perfectament reflectides en uns impresos de recollida de dades que cada informador omple. Aquesta és la base per a l'elaboració de les estadístiques mensuals i per l'estudi dels sectors de consum més conflictius.

5.3. Tractament d'informació

Per informar, orientar, canalitzar o proposar cal conèixer a la perfecció tota la normativa que regula les diferents activitats relacionades amb el consum de béns i prestació de serveis. Per això hem anat construint un fons documental ampli on es tracten totes les qüestions ordenades per matèries amb tota la informació referida a la legislació, contingut tècnic, organismes competents, etc. per cadascuna.

En l'actualitat s'està informatitzant aquest fons documental per facilitar i agilitzar la tasca d'atenció al públic.

5.4. Formació del consumidor

Sobre la base que la millor defensa del consumidor és la que fa un mateix i que la informació ajuda a prevenir el frau, permanentment fem campanyes informatives mitjançant l'elaboració, edició i difusió de publicacions pròpies i la presència a emissores de ràdio i altres mitjans de comunicació.

5.5. Informació descentralitzada

Amb l'objectiu d'acostar l'OMIC als ciutadans dels barris s'han fet durant aquests anys diferents experiències pilot de funcionament d'una oficina als mercats municipals i a llocs centrals de la ciutat. Davant de l'èxit obtingut i com a pas previ a la descentralització s'ha creat definitivament una unitat mòbil que permetrà ubicar l'OMIC en aquells punts de la ciutat més necessitats (mercats, zones comercials, zones turístiques, etc.)

5.6. Participació

Dins de la línia de col·laboració amb les organitzacions de consumidors i pensant en la participació directa del ciutadà en els processos d'elaboració de les polítiques municipals referides al consum s'ha creat el Consell Local de Consum, integrat per representants dels diferents sectors interessats en aquesta matèria.

El Consell Local té un caràcter consultiu i és òrgan de participació del ciutadà en la gestió municipal relativa a les qüestions de comerç i consum.

5.7. Col·laboració amb institucions i entitats

Per promoure la introducció de millores en un determinat àmbit on es posa de manifest la indefensió del consumidor i l'usuari i pel tractament d'una bona part de la casuística es manté una estreta col·laboració amb organismes de l'Administració local autonòmica i central competents en la matèria així com també amb representants dels consumidors, dels comerciants i empresaris.

Entre els més habituals cal assenyalar:

- **Ministeri de Sanitat i Consum, I.N.C.** (Institut Nacional del Consum).

- **Generalitat:**

- Serveis Territorials de Comerç, Consum i Turisme.
- Serveis Territorials d'Indústria.
- Serveis Territorials d'Arquitectura i habitatge.
- Direcció General de Salut Pública.
- Direcció General de Transports.
- Direcció Provincial de Transports.
- Institut Català de la Salut.
- Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

- **Departaments de l'Ajuntament:**

- Servei de Mercats.
- Inspecció de Proveïments.
- Unitat Operativa d'Higiene dels Aliments.
- Unitat Operativa d'Inspecció Urbanística.
- Unitat Operativa de Gestió ambiental.
- Unitat Operativa de Taxes de la Propietat Urbana.

OMICS d'altres ajuntaments especialment a Catalunya per mitjà de la Federació de Municipis de Catalunya.

■ **Empreses de subministrament:** FECSA-ENHER-HIDROELECTRICA-CATALANA DE GAS-BUTANO S.A.- Societat General d'Aigües de Barcelona-Companyia Telefònica Nacional.

- **Gremis i Associacions:**

- Federació de Gremis d'Alimentació i Mercats.
- Gremi de reparadors i mantenidors d'aparells d'ús domèstic i industrial de Catalunya.
- Associació Professional Industrial de Tècnics d'Electrònica.
- Gremi provincial de tintoreries i bugaderies de Barcelona.
- Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i de Capitalització.
- Associació Professional de Pèrits Taxadors.
- Gremi Provincial de Tallers de reparació d'automòbils.
- Associació Empresarial d'Instal·ladors d'electricitat i fontaneria i treballs afins de Barcelona.
- Gremi de venedors de vehicles de motor de Catalunya.

- **Col·legis professionals:**

- Col·legi d'Advocats.
- Col·legi d'Administradors de finques.
- Col·legi d'Agents de la propietat Immobiliària.
- Col·legi d'Aparelladors.
- Col·legi d'Arquitectes.
- Col·legi de Metges.
- Col·legi de Notaris.

6. Fets més significatius

23

A continuació es facilita un recull del conjunt d'activitats més significatives realitzades al llarg d'aquests quasi quatre anys:

6.1. Atenció al públic

■ Nombre total de casos atesos 1983-1986	53.957	
■ Informació i assessorament	33.163	61,5%
■ Denúncies tramitades	12.137	22,5%
■ Mediacions fetes	8.657	16,0%

6.2. Creixement de la demanda

- Extraordinari increment de la demanda

Any	Casuística atesa	Índex 1984=100
1983 (Abril-des.)	3.541	71
1984	6.640	100
1985	15.476	233
1986	28.300	426

- Augment del nombre de consumidors que cada matí es presenten a l'Oficina.

	Mitjana diària		Total
	Recepció Taulell	Telèfon	
1985 (4rt. trimestre)	10	50	60
1986 (4rt. trimestre)	50	60	110

Com es pot observar hi ha una forta aflluència de públic degut al interès del ciutadà pel tracte directe.

6.3. Fons documental

- **Creació i manteniment**
 - Més de 200 dossiers ordenats per matèries.
 - Més de 2.000 fitxes ordenades per matèries.
- **Informatització del Fons documental**

6.4. Formació

- Instal·lació d'un stand (supermercat infantil) al Saló de la Infància el desembre de 1984.
- Instal·lació d'oficines d'informació:
 - als mercats: cada any durant 1 setmana a 4 mercats.
 - Rbla. Catalunya (març '85).
 - Plaça Catalunya (març '86).

- Intervencions a ràdio a més de 300 programes.
- Emissió de 75 falques amb informació de consum.
- Col·laboració en l'organització de cursos per a tècnics d'OMICS i organitzacions de consumidors.

6.5. Publicacions

Realització i difusió de les següents publicacions:

Fulletons

Recomanacions per a la compra d'aliments.

La cadena del fred.

Consells de compra per a Nadal.

Guia del consumidor infantil.

El pa.

El procés de la llet.

Venda i servei d'aliments. Normes d'higiene.

Fitxes

núm. 1 La clau de les conserves.

núm. 2 El consum dels electrodomèstics.

núm. 3 Els embotits.

núm. 4 L'etiquetatge.

núm. 5 La llet.

núm. 6 Els preus.

núm. 7 Els ous.

núm. 8 Llibre/Fulls de reclamacions.

núm. 9 El llogament d'un habitatge.

núm. 10 Els olis.

Nombre total de publicacions distribuïdes - 2.000.000



Normalització de fruites i verdures

Normes generals (per a totes les qualitats)



NO S'HA DE
VENDRE NI
EXPOSAR
FRUITES I
VERDURES
QUE HAN
PATIT
MOLTES
PLUGES
D'INSECTES
O TINGIN
GUSTOS
ANORMALS



FRUITES I
VERDURES
QUE S'HA
DE
VENDRE
I
EXPOSAR
DEBEN
SER
LIMPIES
I
SANTS

Característiques	Unitat	Quantitat
Aliments	kg	100
Bevendes	l	100
Paquets	kg	100
Paquets	l	100
Paquets	kg	100
Paquets	l	100
Paquets	kg	100
Paquets	l	100
Paquets	kg	100
Paquets	l	100

Maneres d'exposar-la



En caixa



Expositor

Avantatges de la normalització



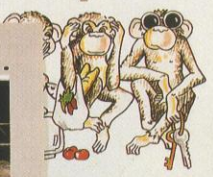
Venda i servei d'aliments. Normes d'higiene.

Si

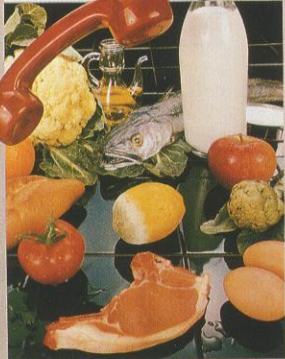
Venta y servicio de alimentos. Normas de higiene.



A l'hora de comprar, la informació no té preu.



digui...



3183838
informació, d'orientació
i assessoria del consumidor

de Barcelona

Si cal informació sobre productes alimentaris o si podeu ajudar amb algun problema, adreça-vos al servei per a consumidors.

3183838

Davant de l'interès ciutadà que mereix la qüestió del consum, del que és prova evident l'extraordinari increment de la demanda per la que els mitjans disponibles són ja insuficients per atendre-la, i tenint també en compte les competències creixents de l'administració local en aquesta matèria (pròxima creació de tribunals d'arbitratge), cal plantejar-se l'estructura organitzativa necessària per garantir el correcte exercici d'aquestes competències.

En aquest sentit podem fixar-nos com a objectius més immediats:

- Consolidar l'estructura de l'OMIC com a instrument dinamitzador i coordinador de la política municipal de consum, i d'acord amb les necessitats ciutadanes en aquesta matèria.
- Establir les bases necessàries per fer efectiva la descentralització d'aquest servei una vegada s'hagi aconseguit un nucli central suficientment dotat per poder donar suport a les OMIC dels districtes.
- Fomentar la participació ciutadana en la política municipal en matèria de comerç i consum, mitjançant el funcionament del Consell Local de Consum.

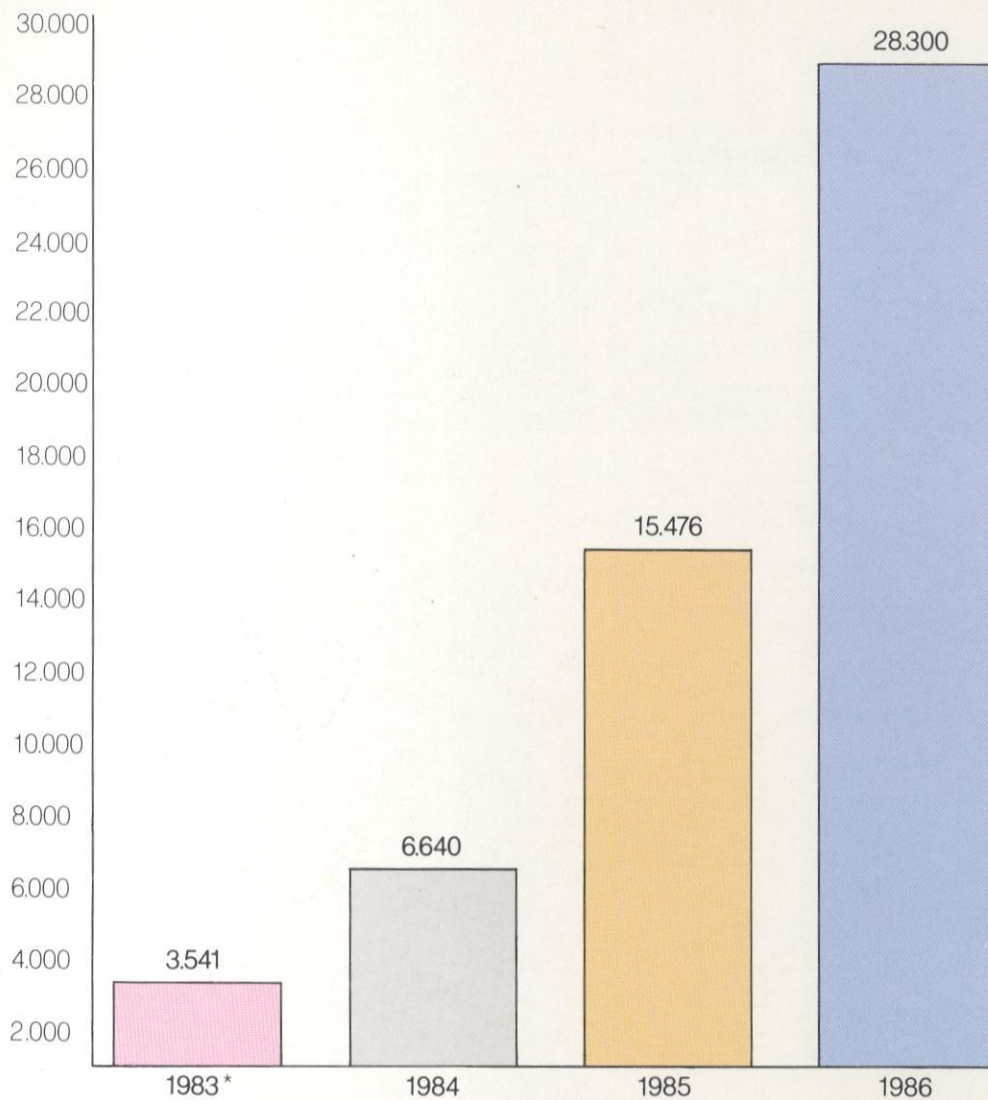
Taules i gràfiques

8. Taules i gràfiques

Evolució de la demanda								
	Abr. Dbre. 1983		1984		1985		1986	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%
Total	3.541	100	6.640	100	15.476	100	28.300	100
Informació	2.020	57	4.183	63	10.060	65	16.900	60
Reclamació/Denúncia	1.521	43	2.457	37	5.416	35	11.400	40

Casuística								
Habitatge	708	20	1.860	28	10.524	68	13.867	49
Subministrament	390	11	1.062	16	930	6	2.264	8
Impostos	212	6	195	3	774	5	2.200	8
Equip. domèstic	354	10	531	8	464	3	2.328	8
Alimentació	1.416	40	1.925	29	1.238	8	1.690	6
Vehicles	142	4	398	6	155	1	857	3
Vestit/Calçat/Tint.	177	5	265	4	310	2	849	3
Assegurances	*	*	*	*	160	1	666	2
Metges/medicaments	*	*	*	*	59	*	400	1
Ensenyança	36	1	45	1	84	*	350	1
Transports	36	1	43	1	58	*	190	1
Venda per correu	*	*	*	*	4	*	99	*
Altres	70	2	316	5	716	5	2.540	9

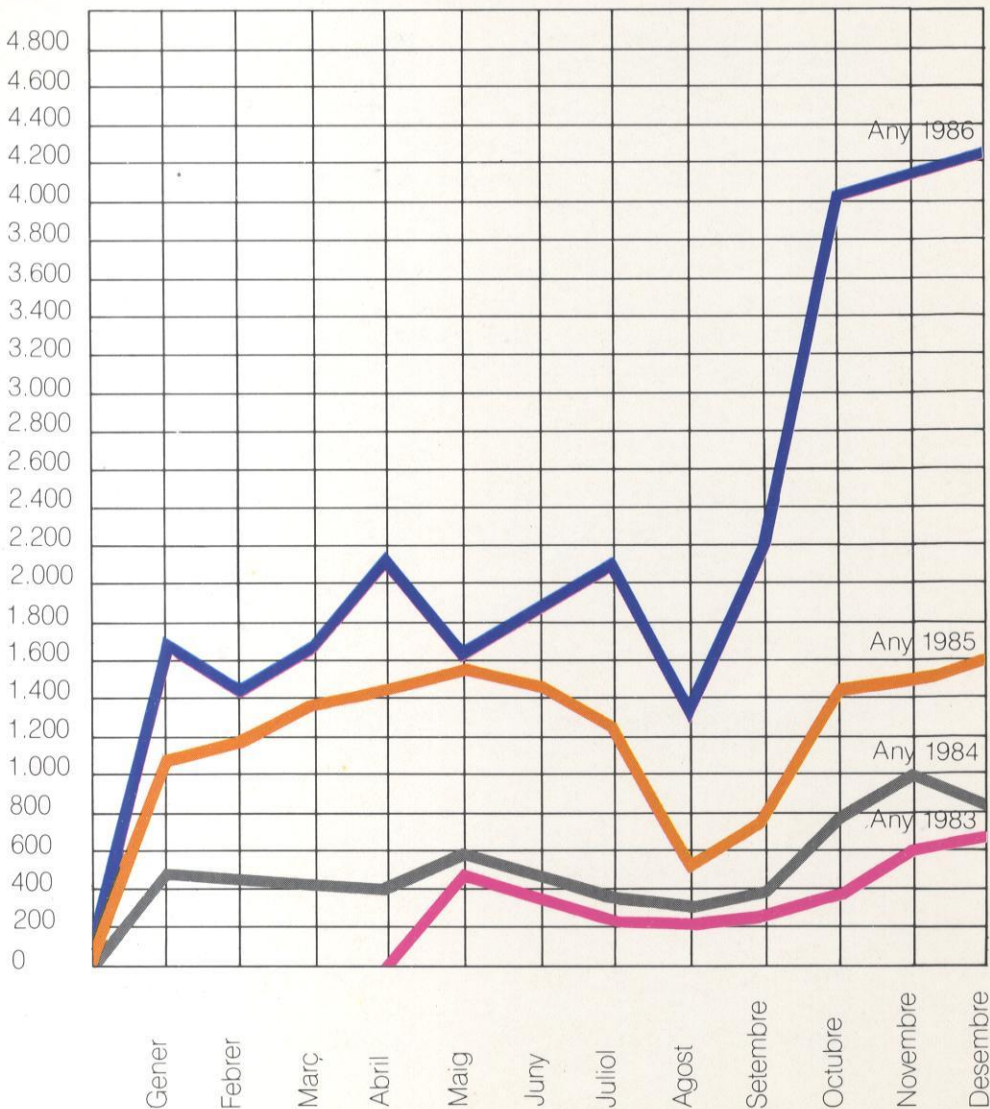
Demanda anual



*Abril-Desem.

Evolució anual de la demanda

Núm. consultes



9. Composició de la demanda 1986

Habitatge: 49%

Compra

Contractes

Renda

Conservació

Millora

Porteries

Altres

Equip. domèstic: 8%

Electrodomèstics

- compra
- reparació
- garanties

Instal. domèstiques

- fusteria
- blindatge portes

Mobles

Altres

Subministrament: 8%

Llum

Aigua

Gas

Telèfon

Impostos: 8%

I.V.A.

C.T.U.

Escombraries

Altres

Alimentació: 6%

Productes mal estat

Aliments caducats

Manipuladors

Etiquetatge

Preu

Pes

Restauració

Additius

Intoxicacions

Altres

Vestit i Calçat: 3%

Qualitat

Etiquetatge

Tintorereries

- Danys

- Pèrdua

Vehicles: 3%

Defectes de fabricació

Reparacions incorrectes

Facturació

Presupostos

Altres

Altres: 15%

Turisme

Assegurances

Metges/medicaments

Ensenyament

Transports

Venda per correu

Altres



servei d'informació, d'orientació
i de defensa del consumidor

318 38 38



Ajuntament de Barcelona

Subàrea de Proveïments i Consum

Ciutat, 4bis.

08002 Barcelona