

Serveis de Consum

MEMÒRIA 2009

Presentació

Al llarg dels 25 anys d'existència de la Oficina municipal d'Informació al consumidor, s'ha aconseguit consolidar un servei al ciutadà de Lleida, amb una estructura moderna i que aglutina els dos grans eixos bàsics de l'àmbit del consum, el de la informació i educació de les persones consumidores i el de la resolució dels seus conflictes de consum, a través de la junta arbitral de consum municipal.

L'exercici que hem iniciat el 2010, ve marcat per un nou marc normatiu, el Codi de Consum de Catalunya. Una nova llei, que ja ha iniciat el seu tràmit parlamentari, i que recull en un sol text tota la normativa existent en matèria de consum, augmenta la capacitat sancionadora de l'administració i persegueix ampliar i actualitzar els drets de consumidors de productes i serveis. El codi preveu més mecanismes per resoldre els conflictes dels consumidors amb les empreses, potenciant l'arbitratge. Entre les novetats més destacades preveu que s'hauran de garantir les quantitats que es cobrin de forma anticipada, tant en la venda de productes com en la prestació de serveis, i incorpora l'exigència a les empreses de disposar d'un telèfon d'atenció a usuaris totalment gratuït i, en casos de serveis bàsics, com transports, comunicacions o sanitaris, també serà obligatori disposar del telèfon i tenir oficina física a Catalunya.

Les administracions públiques encarregades de vetllar per la protecció dels drets de les persones consumidores, desitgem que aquesta nova llei, sigui una veritable eina normativa que ens permeti un important avenç per a desenvolupar la integració dels interessos empresarials en les polítiques de protecció dels consumidors.

En la conjuntura actual derivada de la crisi econòmica que pateix el país, hem de ser capaços de donar resposta a l'augment de la demanda de serveis per part de la ciutadania amb els mateixos o millors nivells de qualitat que fins ara. Es per això que, essent conscients d'aquesta realitat, cal que des dels serveis de consum es destinin més esforços a per a la protecció de les persones, en aquest àmbit.

L'escenari que se'ns planteja avui en dia ens ha de permetre analitzar les claus sobre la nostra manera de comprar, utilitzar i guardar les coses que tenim. Sobre les raons que guien les nostres decisions importants, i també les trivials. Sobre les coses que ens agradaria tenir però no tenim. Sobre el tipus de consumidors que volem ser i els vincles que creem amb qui considerem els nostres iguals.

Sobre la manera de defensar els nostres interessos i de crear opinió en l'àmbit de la cultura material. En definitiva, explora les condicions de les nostres pautes de consum i, sobretot, de les relacions socials que ens permet establir, ens ajuda a mantenir o aconseguir destruir.

Mireia Mercadé Merola
Presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Lleida

Lleida, 15 de març de 2010

INDEX

1. Presentació de la Memòria
2. Consultes i reclamacions rebudes durant l'any 2009
3. Altres activitats de consum

Dia mundial dels drets de les persones consumidores.
Celebració dels 25 anys de l'OMIC
Xerrades tallers
4. Relacions amb altres institucions.
5. Conclusions

1. Presentació

El document que es presenta, **Memòria dels Serveis de consum de l'Ajuntament de Lleida**, contempla el recull de les actuacions que s'han dut a terme pel servei durant l'any 2009, fent evident el treball continu i rigorós dels serveis de consum que l'Ajuntament de Lleida posa a l'abast de la ciutadania de Lleida.

Durant l'any 2009, marcat per una crisi econòmica que ha afectat la vida de tots els agents socials i econòmics de la ciutat, hem vist com la ciutadania requeria d'una major atenció a les seves necessitats d'informació envers els seus drets en els seus actes de consum quotidià. La nostra tasca, marcada per una vocació de serveis a les persones, s'ha vist incrementada principalment en l'atenció de consultes més que en reclamacions, ja que les persones consumidores, atès el moment d'incertesa econòmica actual, s'ha adonat de la importància de la informació prèvia abans d'adquirir productes i/o contractar serveis

L'any 2009 també ha estat un any de celebració, **els 25 anys de l'OMIC** al servei de les persones, i amb aquest motiu, durant l'any s'han fet una sèrie d'accions, destinades principalment a les persones consumidores, tals com tallers i xerrades.

Com cada any **la Mediació i l'Arbitratge**, són els eixos principals del nostre servei per a la resolució de moltes de les controvèrsies que es presenten i cada cop les empreses estan més familiaritzades, el que ajuda a un major nombre de resolucions a través d'aquests procediments.

Les àrees dels serveis de Consum de l'Ajuntament són:

- * **l'oficina municipal d'informació al consumidor**, que està en funcionament des de l'any 1984, realitza pròpiament les tasques d'informació, assessorament i orientació als consumidors tant de forma individual com col·lectiva, a través de tallers i conferències.

- * **la junta arbitral de consum de Lleida**, que 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.

2. Consultes i reclamacions rebudes durant l'exercici 2008

Al llarg de l'any s'han atès als serveis de consum **2795 persones**, de les que,

2473 han acudit al servei per **consultar** temes de consum i rebre la orientació necessària en la seva relació de consum amb les empreses

278 han acudit al servei per **sol·licitar una mediació i/o arbitratge** davant del seu conflicte de consum.

34 persones han acudit al servei per la presentació de **queixes**, i un total d'**10** persones han presentat una **denúncia**.

Durant l'any 2009 s'ha vist disminuït el nombre de persones ateses si ho comparem amb anys anteriors. Aquest fet és resultat, entre d'altres motius, de la reducció en l'horari d'atenció dels serveis de consum durant l'any 2009.

Quadre comparatiu

ANYS	CONSULTES	EXPEDIENTS
2006	2480	483
2007	2504	398
2008	2732	349
2009	2473	322*

* expedients de mediació, arbitratge, queixes i denúncies

No obstant això, continuem amb la tendència de l'increment de consultes que es succeeixen durant determinats moments, com durant l'època de rebaixes, campanya de Nadal i Reis, i amb motiu de les vacances d'estiu principalment.

La presentació d'aquestes consultes, reclamacions, queixes i denúncies, s'ha fet majoritàriament de forma presencial. Continuem amb la tendència d'augment en les consultes rebudes a través del web de l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum, és a dir, via *on-líne*.

Durant l'any 2009 els CINC sectors que més **CONSULTES** han rebut han estat:

TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet, mòbil)
HABITATGE
SUBMINISTRES (aigua, electricitat i gas)
ELECTRODOMÈSTICS
SERVEIS BANCARIS/FINANCERS

El sector de **TELECOMUNICACIONS** ha rebut **869 consultes**

Els **motius** principals de les consultes en el sector de les TELECOMUNICACIONS han estat:

- la prestació de serveis defectuosa (268 consultes)
per **exemple**: *la compra d'un terminal telefònic que no funciona o bé algunes de les seves prestacions o complements annexos (la bateria, el carregador, el bluetooth, ...)*
- preus (162 consultes)
per **exemple**: *factures de serveis telefònics amb trucades no realitzades per l'usuari, o bé per serveis no sol·licitats, així com per la facturació de trucades i missatges de tarifació addicional (905 i SMS premium)*
- la inclusió de clàusules abusives, (126 consultes) com per **exemple** la "**penalització**" per la baixa del servei abans del temps fixat al contracte.
- Incompliment de les condicions de venda (119 consultes). per **exemple**, *se li ofereix un servei o una velocitat d'Internet que després con es compleix.*
- la publicitat enganyosa (74 consultes).
per **exemple**: *els comercials que verbalment ofereixen serveis i prestacions que després, una vegada realitzat i signat el contracte, no s'adapta a la realitat. O bé compra d'un producte que no disposa dels serveis oferts per publicitat.*

El sector de **L'HABITATGE** ha rebut **284 consultes** de les que la majoria estan relacionades amb els arrendaments i la propietat horitzontal.

Aquest any continua el percentatge de consultes motivat per la manca de finançament per fer front a l'adquisició de l'habitatge o bé envers la normativa quant a la resolució d'un contracte de compravenda.

El sector **ELECTRODOMÈSTICS** amb un total de **150 consultes**

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

- prestació de serveis (63 consultes)
***exemple:** l'electrodomèstic adquirit no és conforme amb les prestacions i finalitats pels quals va ser comprat. (DVD no llegeix tots els formats)*
- incompliment condicions de venda (17 consultes)
***exemple:** un producte que no compleix amb la informació facilitada pel venedor.*
- reparacions SAT (18 consultes)
***exemple:** el servei tècnic no dona la garantia de la reparació efectuada, o bé la reparació efectuada no ha donat el resultat esperat.*

També ha estat motiu de consulta el sector de **SUBMINISTRES: aigua, electricitat i gas** amb un total **276 consultes**

Els **motius** principals de les consultes en aquest sector han estat en primer lloc, per la liberalització el sector i la entrada en vigor de la normativa per la que les factures passen a ser mensuals, així com per la forma "agressiva" de molts comercials a l'hora de vendre els seus serveis.

Enguany s'ha produït un augment en les consultes rebudes en el sector de **SERVEIS BANCARIS/FINANCERS**, amb un total de **124 consultes** rebudes. Dins aquest sector es contempla tant el sector de la banca privada, com les entitats de finançament ràpid i tots els productes de finançament existents.

El **motiu** principal de les consultes en aquest sector, han estat motivades pels contractes de finançament signats en l'adquisició de productes, normalment electrodomèstics, i per la manca d'informació de les condicions d'aquests finançaments.

En quant a les **RECLAMACIONS**, els CINC sectors que més queixes i reclamacions han rebut han estat:

TELECOMUNICACIONS
ELECTRODOMESTICS
SUBMINISTRES (aigua, gas i electricitat)
VEHICLES (adquisició, reparació)
ROBA/CALÇAT

Les **TELECOMUNICACIONS** que engloba, Internet, Telefonia fixa, mòbil, Aparells de telefonia, i la Tarificació addicional (905 i SMS premium). continua sent el sector que més reclamacions obté. Enguany han estat un total de **142 reclamacions**.

Com és habitual el major nombre de reclamacions que s'han presentat han estat motivades per disconformitat amb la facturació i per deficiències en el servei.

Un altre sector que genera reclamacions ha estat el sector dels **ELECTRODOMÈSTICS** amb un total de **31 reclamacions**.

Els motius principals de reclamació han estat les garanties i reparacions, així com el incompliment de les condicions de venda.

Els **SUBMINISTRES** (aigua, electricitat i gas) també ha estat un dels principals sectors reclamats, gairebé la majoria d'elles han estat per motius de facturació i de prestació de serveis. El número total de reclamacions rebudes ha estat **29**.

VEHICLES i el sector **ROBA/CALÇAT**, han superat les deu reclamacions. **16 reclamacions** ha rebut el sector dels Vehicles, i **8** el sector de Roba/Calçat.

El motiu principal de les reclamacions rebudes en tots dos sectors ha estat per motiu de Garanties. (incompliment de les garanties o manca d'ella, així com la validesa dels "vales" que molts establiments ofereixen als seus clients). En el sector Vehicles, un altre motiu de reclamació han estat les reparacions.

Cal recordar que els anomenats "vales" no estan subjectes a normativa, per tant i només en els casos de vendes que s'efectuïn de forma presencial, és lícit que, com a política comercial, un establiment ofereixi un "vale" al consumidor, en efectuar un canvi del producte adquirit, llevat que aquest sigui defectuós o presenti una manca de conformitat segons l'establert al RDL 1/2007

COMPARATIVA SECTORS AMB MÉS RECLAMACIONS I CONSULTES .

SECTOR	2007		2008		2009	
	consulta	reclamació	consulta	reclamació	consulta	reclamació
Telecomunicacions	737	198	766	154	869	142
Habitatge	394	7	563	25	284	6
Electrodomèstics	178	29	236	30	150	31
Subminsitres	119	15	137	16	276	29
Vehicles	154	19	197	17	84	16
Serveis Bancaris/Finan.	54	1	102	4	124	9

CONSULTES SERVEIS CONSUM ANY 2009

SECTORS	CONSULTES PER DIFFERENTS MOTIUS							TOTAL	%
	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS VENDA	PREUS	CLAUSULES ABUSIVES	PUBLICITAT ENGANYOSA	GARANTIES	ALTRES		
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.	2	1	1				3	7	0,28
AGÈNCIES DE VIATGES	9	6	2	2	1		9	29	1,17
AGÈNCIES IMMOBILIÀRIES			3	1			3	7	0,28
AIGUA	9		10	3			9	31	1,25
ALIMENTACIÓ/BEGUDES	4	2	1		2		14	23	0,93
ALTRES SECTORS	52	18	14	13	12		161	270	10,92
APARELLS DE TELEFONIA	26	4	1	4	2		14	51	2,06
ARRENDAMENTS	41	7	26	41			77	192	7,76
ASSEGURANCES	27	10	3	8	1		31	80	3,23
COMPANYIES AÈRIES	5	2	1	3			6	17	0,69
COMUNITAT DE PROPIETARIS	2	1	5	2			33	43	1,74
ELECTRICITAT	26	9	116	13	1		23	188	7,60
ELECTRODOMÈSTICS	45	14	3	11	6		33	112	4,53
ELECTRODOMÈSTICS/SAT	18	3	8	2			7	38	1,54
ENSENYAMENT NO REGLAT	1	4		2	2		3	12	0,49
FARMÀCIA/OPTICA/ALTRES	1	1					3	5	0,20
GARANTIES	3	2	3				1	9	0,36
GAS	9		19	9			20	57	2,30
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ	3	4	1		1		2	11	0,44
HABITATGE GARANTIES	3			1			5	9	0,36

HABITATGE 1A MÀ	21	1	1	7	1		4	35	1,42
HABITATGE 2A MÀ	1						2	3	0,12
HABITATGE REPARACIONS	14	2		1			10	27	1,09
INTERNET	48	20	13	11	17		6	115	4,65
MOBLES	14	7	4	2			4	31	1,25
RENFE	4		1		2		1	8	0,32
RETAURACIÓ	3						3	6	0,24
ROBA/CALÇAT	18	4	6	3	5		19	55	2,22
SANITAT PRIVADA	11	2	2	1	3		4	23	0,93
SANITAT PUBLICA	2	1						3	0,12
SERVEIS BANCARIS/FINANCERS	27	6	9	18	1		63	124	5,01
SMS PREMIUM	2	4	18	4	1		1	30	1,21
TARIFICACIÓ ADDICIONAL	26	14	28	16	7		6	97	3,92
TDT								0	0,00
TELEFONIA FIXA	85	38	36	26	20		44	249	10,07
TELEFONIA MÒBIL	81	39	66	65	27		49	327	13,22
TINTORERIES	13	4	3	1			6	27	1,09
TRANSPORTS ALTRES (Alsina Graells, ...)	4	1					1	6	0,24
TRANSPORTS PÚBLICS URBÀ (SARBUS, Taxis, ...)	4		3				4	11	0,44
TURISME (hotels, pistes d'esquí, ...)	3	1	1		1			6	0,24
VALS DE COMPRA			4	1			6	11	0,44
VEHICLE ASSEGURANCES	3						1	4	0,16
VEHICLE 1A MÀ	7	4		1	1		3	16	0,65
VEHICLE 2A MÀ	8	7	1				5	21	0,85
VEHICLE GARANTIES	4	2		1			6	13	0,53
VEHICLE REPARACIONS	20		3	7			4	34	1,37
TOTAL	709	245	416	280	114	0	709	2473	100,00

RECLAMACIONS SERVEIS CONSUM ANY 2009

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 D'ENTREGA	ALTRES		
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.											0	0,00
AGÈNCIES DE VIATGES	1	1									2	0,62
AIGÜA	1						5			1	7	2,17
ALIMENTACIÓ/BEGUDES		1								3	4	1,24
APARELLS DE TELEFONIA	2	1		2	2			2	2		11	3,42
ASSEGURANCES	2			1			2	1			6	1,86
COSMÈTICA/DROGUERIA/PERF.											0	0,00
ELECTRICITAT	1						17			1	19	5,90
ELECTRODOMÈSTICS	3	3	1		5			2	3	3	20	6,21
ELECTRODOMÈSTICS / SAT	3				5		1	2			11	3,42
ENSENYAMENT PRIVAT				1					1		2	0,62
FARMÀCIA / ÒPTICA / ALTRES											0	0,00
GAS	1						2				3	0,93
HABITATGE DE SEGONA MÀ											0	0,00
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ											0	0,00
HABITATGE LLOGUER		1		1				2			4	1,24
HABITATGE PROPIETAT HORIT.											0	0,00
HOSTELERIA / RESTAURANT	5	1						2		2	10	3,11
INTERNET	2	7	1				10	4	1		25	7,76
MOBLES	1				1			1	1	1	5	1,55
REPARACIONS LLAR					1				1		2	0,62
ROBA / CALÇAT	3	1	1		3						8	2,48
SANITAT PRIVADA	2									1	3	0,93
SANITAT PÚBLICA											0	0,00
SERVEIS BANCARIS/FINANCES	1	1	1				2	2		2	9	2,80
TELEFONIA FIXA	6	9	2	2			18	5		1	43	13,35
TELEFONIA MÒBIL	5	8		8	6		28	5		3	63	19,57
TINTORERIA											0	0,00
TRANSPORTS PÚBLICS	1	1								2	4	1,24
VEHICLE ASSEGURANCES		1									1	0,31
VEHICLE NOU		2			1		1			1	5	1,55
VEHICLE REPARACIÓ	3				3				1	3	10	3,11
VEHICLE USAT					1						1	0,31
ALTRES SECTORS	4	9			3		3	3	2	20	44	13,66
TOTAL	47	47	6	15	31	0	89	31	12	44	322	100,00

4. Altres activitats de consum

Dia mundial dels drets de les persones consumidores

Anualment, amb motiu del Dia mundial dels drets de les persones consumidores, que es celebra el, 15 de març, arreu de l'estat, des de l'Ajuntament de Lleida, endeguem actuacions principalment emmarcades en fer-les arribar al màxim a la ciutadania.

L'any 2009, es va dur a terme una xerrada per part de la doctora especialista en dietètica i nutrició, Pilar Senpau amb el títol “ **Aliments imprescindibles per a viure**”



OMIC
OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ AL
CONSUMIDOR Lleida
1984 25 ANYS 2009

Dolors Arderiu,
Tinent d'Alcalde de l'Ajuntament de Lleida

es complau a convidar-vos a la xerrada:

Mites i evolució del concepte salut alimentària

1984-2009: Pa i xocolata a la cistella saludable

a càrrec de la doctora i dietista Pilar Senpau; que tindrà lloc el proper divendres
13 de març, a les 18 hores, a la sala Alfred Perenya de l'IMAC de Lleida.

L'acte s'emmarca dins dels actes de celebració del
15 DE MARÇ, DIA MUNDIAL DELS DRETS DEL CONSUMIDOR/A



La Xerrada va tenir lloc a la Sala Alfred Perenya de Lleida,

Visita de la Regidora de Consum a les noves instal·lacions de l'Associació CUS Salut Consum i Alimentació a l'abril de 2009.



Les noves instal·lacions estan situades al Centre Cívic de Pardinyes.

Presentació del documental: “Endeutats sobre la teranyina”

A l'octubre de 2009 varem col·laborar amb l'associació de consumidors AICEC ADICAE en la projecció d'un documental que reflectia la situació de moltes famílies que es trobaven en una difícil situació econòmica i d'endeutament, amb la finalitat de conèixer i posar a disposició de les persones consumidores eines per superar i millorar la gestió dels seus recursos.



Dolors Arderiu, tinenta d'alcalde de l'Ajuntament de Lleida

es complau a convidar-vos a la **projecció del documental** *Endeutats, sobre la teranyina* i a la **taula rodona** que se celebrarà a continuació amb la participació d'experts.

Mitjançant l'audiovisual –que tracta com l'alt grau d'endeutament afecta el dia dia de les famílies– l'Institut Municipal de Comerç Mercats i Consum vol informar i posar a disposició de les persones consumidores eines que els permetin superar aquestes circumstàncies i millorar la gestió de llurs recursos econòmics.

divendres 30 d'octubre

19h, a la sala Jaume Magre (Bisbe Torres, 2. Lleida)

"ENDEUTATS, sobre la teranyina", 2008, 60' / Direcció: Ferran Vidal Vicens / Produït per: Debitas, Fundación Quepo y AICEC-ADICAE



La projecció del documental va tenir lloc a la sala Jaume Magre de Lleida.

Xerrada “l’Advocada Respon” al Casal de la Dona

Amb la col·laboració de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat, es va dur a terme un taller col·loqui dirigit principalment a les dones, amb el títol, “Els nostres drets com a persones consumidores” en el que la Presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Lleida, va exposar als assistents, els nostres drets i deures com a persones consumidores i va respondre a les consultes dels assistents.

Dijous 17 de desembre de 2009
Lloc: Casal de la Dona
Hora: de 18 a 20 h.

“L’advocada respon”

Un dijous al mes l’advocada ens informa i respon els dubtes sobre quins són els drets de les dones i com defensar-los

Els nostres drets com a persones consumidores

Xerrada a càrrec de Mireia Mercadé,
advocada i presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Lleida

Inscripció gratuïta per telèfon al 973 700 461 o per correu a politiquesigualtat@paeria.es



La xerrada taller va tenir lloc al Casal de la Dona

Butlletí ComerÇonsum

L'any 2008 es va posar en marxa el Butlletí electrònic de l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum, com a eina d'informació de notícies, esdeveniments, novetats i projectes relacionats amb el comerç, el mercat i el consum.

Durant l'any 2009 hem inserint notícies importants i d'última hora en matèria de consum, aconseguint que aquesta informació arribi a un gran nombre de consumidors i usuaris.



e.comerçonsum
Ajuntament de Lleida

INSTITUT MUNICIPAL DE COMERÇ, MERCATS I CONSUM

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor fa 25 anys!

 **L'OMIC i la Junta Arbitral de Consum de Lleida**

13/03/2009 - L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor - OMIClleida- va obrir portes el 1984 amb l'esperit de donar solucions als usuaris i usuàries en un moment en què la popularització de l'adquisició de béns i serveis dibuixava un nou mapa de consum. En aquests 25 anys, l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum de l'Ajuntament ...
[Veure més]

Celebració dels 25 anys de l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Lleida)

Totes les accions abans esmentades s'englobaven dins lla campanya endegada amb motiu de la celebració dels 25 anys de l'OMIC:

973700424

OMIC
OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ AL
CONSUMIDOR lleida
1984 25 ANYS 2009



L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor –OMIClleida– va obrir portes el 1984 amb l'esperit de donar solucions als usuaris i usuàries en un moment en què la popularització de l'adquisició de béns i serveis dibuixava un nou mapa de consum. En aquests 25 anys, l'Institut Municipal de Comerç, Mercats i Consum de l'Ajuntament de Lleida ha centrat els seus esforços en qualificar i adaptar el servei de l'OMIC a les formes de consum actuals; com queda palès amb la incorporació de la **Junta Arbitral de Consum** com a instrument eficaç de resolució de conflictes al servei de les persones consumidores.

Serveis per a fer de la ciutat de Lleida una societat de consum responsable.


Àngel Ros i Domingo
Alcalde de Lleida


Ajuntament de Lleida

 **Junta Arbitral de
Consum de Lleida**



La presentació de la companya "25 anys de l'OMIC" va tenir lloc a la seu de l'IMCMC

4. Relacions institucionals

Com ja es ve fent des de fa anys, es mantenen de manera habitual i continuada relacions de col·laboració amb altres institucions i organismes de consum.

- Amb associacions de consumidors a Lleida.-

A la ciutat de Lleida hi conviuen tres associacions de consumidors :

- **UNAE**
(Unió Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar)
- **UCC** (Unió de Consumidors de Catalunya Terres de Lleida)
- **CUS** (Coordinadora d'usuaris de la sanitat, salut consum i alimentació)

L'any 2009 es va implantar a la ciutat de Lleida, una quarta associació de consumidors, **AICEC-ADICAE**,. Aquesta és una associació d'àmbit estatal especialitzada en el consum i l'assessorament genèric de productes i serveis financers (bancaris, d'assegurances i d'inversió) que compta amb 20 anys d'història i experiència, treballant per aconseguir una legislació adequada i promovent principalment la prevenció i la formació.

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

- Juntes Arbitrals de Consum a Catalunya i Altres administracions .-

La Junta Arbitral de Consum de Lleida manté estreta vinculació i relació tant amb la Junta Arbitral de Catalunya, d'àmbit autonòmic com amb la Junta Nacional que depèn de 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'Instituto Nacional del Consumo 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 6.361,07€ destinada a finançar activitats de foment de l'arbitratge a Lleida.

- Organismes i Federacions de Consum

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

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.

5.- Conclusions

Per concloure, aquesta memòria que us presentem deixa palès la voluntat dels Serveis de Consum de l'Ajuntament de Lleida, de treballar en pro de les persones consumidores a fi de donar pautes que ajudin a realitzar actes de consum més responsables.

Per aconseguir el nostre objectiu, continuarem treballant en les nostres principals tasques, **educació i informació** a les persones consumidores.

I, per últim, destacar que la **Mediació i l'Arbitratge de Consum** són eines accessibles per a tothom i ens permeten arribar a acords satisfactoris per ambdues parts a través d'una conciliació o bé a través d'un Laude, (resolució extrajudicial) que permet resoldre una controvèrsia sense despeses per a cap de les parts en conflicte.

Lleida, març 2010