

Serveis de Consum

MEMÒRIA 2008

INDEX

1. Presentació
2. Consultes i reclamacions rebudes durant l'any 2008
3. Altres activitats de consum
 - Dia mundial dels drets de les persones consumidores.
 - Publicacions
 - Campanyes
4. Relacions amb altres institucions.
5. Conclusions i Projectes 2009

1. Presentació

El document que es presenta **Memòria dels Serveis de consum de l'Ajuntament de Lleida** contempla un recull les actuacions que s'han dut a terme pel servei durant l'any 2008, i que no vol únicament posar de manifest els conjunt d'accions, consultes i reclamacions, sinó principalment fer palesa la vocació de serveis a les persones, a la que des de fa

25 anys, es dedica l'oficina d'informació i atenció a les persones consumidores.

La informació, la orientació i la tramitació de les reclamacions a les persones consumidores, són els eixos bàsics del servei, que any rere any ha anat creixent per millorar.

Avui en dia els consumidors són més conscients que tenen uns drets davant de les empreses i que no estan sols a l'hora d'exigir-ne la seva aplicació i defensa.

De aquí la importància de donar un servei de qualitat d'acord amb les expectatives dels ciutadans, que volen disposar d'un servei que de manera ràpida i eficaç doni resposta a les seves demandes d'informació i tramiti les seves reclamacions.

Mediació i Arbitratge, ja comencen a ser termes familiars de les persones consumidores, que veuen com a través d'aquests procediments es poden resoldre moltes de les seves controvèrsies amb les empreses.

L'any 2008, ha estat un any de canvis degut a que noves normatives relatives a la mediació i a l'arbitratge han fet necessària una adequació dels processos, dels tràmits i de l'estructura del servei, a la que amb un veritable esforç s'ha fet l'adaptació.

El servei de Consum de l'Ajuntament disposa de dues àrees :

- * **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 **3081 persones**

2732 han acudit al servei per consultar temes de consum i rebre la orientació necessària en la seva relació de consum amb les empreses

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

Es constant anualment l'increment de les consultes en front de les reclamacions. I aquestes han descendit respecte a l'any 2007, en un total 49 expedients.

Cal destacar que en determinats moments s'incrementen el nombre de consultes i reclamacions, com succeeix durant el període de rebaixes, les campanyes de Nadal i Reis i amb motiu de les vacances d'estiu, principalment.

La presentació d'aquestes consultes i reclamacions s'ha fet majoritàriament de forma presencial, encara que cada vegada més es reben consultes i reclamacions per via telemàtica a través del portal d'Internet de l'Institut, posat en marxa durant l'any 2007, el que ha permès la presentació de reclamacions i consultes així, com d'altres tràmits, via "on line".

L'any 2008 es repeteixen els sectors que més queixes i/o reclamacions han rebut respecte l'any anterior, els quals han estat:

TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet, mòbil)

HABITATGE

ELECTRODOMÈSTICS

SUBMINISTRES (aigua, electricitat i gas)

VEHICLES

ASSEGURANCES (d'habitatge, vehicle, de vida....)

El sector de **TELECOMUNICACIONS** ha rebut **766 consultes i 154 reclamacions**.

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

- la prestació de serveis defectuosa (27 reclamacions i 449 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, ...)*
- disconformitat amb la "facturació" (82 reclamacions i 48 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, com per **exemple** la "**penalització**"
per la baixa del servei abans del temps fixat al contracte, (16 consultes)
- la publicitat enganyosa (80 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 **563 consultes, i 25 reclamacions** de les que la majoria estan relacionades amb els arrendaments i la propietat horitzontal.

Aquest any s'ha experimentat un augment en les consultes en aquest sector 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 **236 consultes i 30 reclamacions**.

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

- prestació de serveis
***exemple:** l'electrodomèstic adquirit no és conforme amb les prestacions i finalitats pels quals va ser comprat. (DVD no llegeix tots els formats)*
- fabricació (garanties)
***exemple:** el venedor no dona la garantia legal de dos anys.*
- reparacions SAT (garanties)
***exemple:** el servei tècnic no dona la garantia de la reparació efectuada.*

També ha estat motiu de consulta i reclamació el sector de **SUBMINISTRES: aigua, electricitat i gas** amb un total de **16 reclamacions i 137 consultes**

Els **motius** principals de les consultes i reclamacions són a l'igual que l'any anterior, *la poca informació envers l'aparició del mercat liberalitzat d'aquest sector i la forma "agressiva" de molts comercials a l'hora de vendre els seus serveis.*

Un altre motiu de disconformitat per part del consumidor motiu de consulta i reclamació és la facturació d'aquests serveis. Per **exemple**, *la nova forma de facturació de les companyies elèctriques.*

El sector **VEHICLES** també ha estat motiu de consulta i reclamació **197 consultes i 17 reclamacions**.

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

- per les reparacions
***exemple:** disconformitat amb la reparació efectuada, o pel preu de la reparació.*
- disconformitat amb el preu pactat
***exemple:** el preu facturat no correspon al preu pressupostat.*
- disconformitat amb la prestació del servei
***exemple:** reparació defectuosa del vehicle.*

Les **ASSEGURANCES** és un altre sector que genera preocupació al consumidor i per això demana més informació als serveis de consum. Durant l'any 2008 s'han rebut **113 consultes i cap reclamació**.

Cal remarcar que tant en el sector d'assegurances com el de la banca, disposen dels seus mecanismes de reclamació i consulta, a través dels defensors dels clients i assegurats o bé a través de la Direcció General de Seguros o del propi Banc d'Espanya.

Per tant en aquest sentit, la tasca principal dels serveis de consum és oferir al consumidor la màxima informació per tal de poder fer ús de les vies de reclamacions previstes.

És important assenyalar que durant els darrers dos anys els serveis de consum ha experimentat un augment en l'atenció a persones que pertanyen al col·lectiu de nouvinguts. Fet que suposa un sobre esforç humà a l'hora de explicar de forma entenedora perquè aquests rebin correctament les nostres explicacions.

CONSULTES SERVEIS CONSUM ANY 2008

	CONSULTES PER DIFERENTS MOTIUS							
SECTORS	PRESTACIÓ DE SERVEIS O FABRICACIÓ	INCOMPLIMENT CONDICIONS VENDA	PUBLICITAT ENGANYOSA	CLAUSULES ABUSIVES	PREUS	ALTRES	TOTAL	%
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.	15						15	0,55
AGÈNCIES DE VIATGES	38	12			9		59	2,16
AIGÜA	30				4	3	37	1,35
ALIMENTACIÓ/BEGUDES					5	4	9	0,33
ALTRES SECTORS	90	12				9	111	4,06
APARELLS DE TELEFONIA	30	21				2	53	1,94
ASSEGURANCES	39	21				31	91	3,33
ELECTRICITAT	10	8			15	8	41	1,50
ELECTRODOMÈSTICS	67	13	4	2	16	70	172	6,30
ELECTRODOMÈSTICS/SAT	53		11				64	2,34
ENSENYAMENT NO REGLAT	18	2					20	0,73
FARMÀCIA/OPTICA/ALTRES	2				2		4	0,15
GAS	20		20			19	59	2,16
HABITATGE 2A MÀ		26			5	9	40	1,46
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ		79	12	10	12	13	126	4,61
HABITATGE LLOGUER						215	215	7,87
HABITATGE PROP. HORIZONTAL						182	182	6,66
HOSTELERIA/RESTAURANT	12	10			2		24	0,88
INTERNET	79	20			10	6	115	4,21
MOBLES		34			4	4	42	1,54
REPARACIONS LLAR	47		8		9	20	84	3,07
ROBA/CALÇAT						104	104	3,81
SANITAT PRIVADA	7				8		15	0,55
SANITAT PÚBLICA						3	3	0,11
SERVEIS BANCARIS/FINANCERS						102	102	3,73
TELEFONIA FIXA	298		98		20	34	450	16,47
TELEFONIA MÒBIL	72	47	8	16	18	40	201	7,36
TINTORERIA	39						39	1,43
TRANSPORTS PÚBLICS						36	36	1,32
VEHICLE ASSEGURANCES	12	8				2	22	0,81
VEHICLE NOU	8	21	8			4	41	1,50
VEHICLE REPARACIÓ	94				10	27	131	4,80
VEHICLE USAT						25	25	0,92
TOTAL	1080	334	169	28	149	972	2732	100,00

RECLAMACIONS SERVEIS CONSUM ANY 2008

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 DE LLIURAMENT	ALTRES		
AGÈNCIES DE TRANSP. TER.	2	3					1		1		7	2,01
AGÈNCIES DE VIATGES	1	7	1					1			10	2,87
AIGÜA	2						4				6	1,72
ALIMENTACIÓ/BEGUDES		1	1								2	0,57
APARELLS DE TELEFONIA	9				7		2	4	3	2	27	7,74
ASSEGURANCES											0	0,00
COSMÈTICA/DROGUERIA/PERF.			1								1	0,29
ELECTRICITAT							3			1	4	1,15
ELECTRODOMÈSTICS	5	4	1		6		1	5		1	23	6,59
ELECTRODOMÈSTICS / SAT	4				1			1		1	7	2,01
ENSENYAMENT PRIVAT	1	1						1			3	0,86
FARMÀCIA / ÒPTICA / ALTRES											0	0,00
GAS							4			2	6	1,72
HABITATGE DE SEGONA MÀ											0	0,00
HABITATGE EN CONSTRUCCIÓ		1			2					1	4	1,15
HABITATGE LLOGUER										2	2	0,57
HABITATGE PROPIETAT HORIT.	1						12				13	3,72
HOSTELERIA / RESTAURANT	5		1							1	7	2,01
INTERNET	3		2				6			1	12	3,44
MOBLES	3	1							2	1	7	2,01
REPARACIONS LLAR		1			2		1	1		1	6	1,72
ROBA / CALÇAT					2			1		2	5	1,43
SANITAT PRIVADA	1										1	0,29
SANITAT PÚBLICA											0	0,00
SERVEIS BANCARIS/FINANCES		1						1		2	4	1,15
TELEFONIA FIXA	14	5	2				40	3	3	3	70	20,06
TELEFONIA MÒBIL	1	1	2				34	1		6	45	12,89
TINTORERIA	3										3	0,86
TRANSPORTS PÚBLICS										1	1	0,29
VEHICLE ASSEGURANCES											0	0,00
VEHICLE NOU	1	1	1		2						5	1,43
VEHICLE REPARACIÓ	3				4			1		1	9	2,58
VEHICLE USAT		1			2						3	0,86
ALTRES SECTORS	14	4	2		6		8	5	3	14	56	16,05
TOTAL	73	32	14	0	34	0	116	25	12	43	349	100,00

4. Altres activitats de consum

Dia mundial dels drets de les persones consumidores

Anualment, amb motiu del Dia dels drets del consumidor, 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 2008, es va dur a terme una innovadora campanya juntament amb les tres associacions de consumidors de Lleida, es van realitzar conferències adreçades a les persones consumidores per tractar qüestions que tant preocupen a les famílies com els el tema de les hipoteques i el pressupost familiar. La campanya es basava en continguts de l'educació i la formació en el consum.



Publicacions i campanyes

En la seva vessant més d'educació en el consum i informació a les persones, al llarg de l'any es fan publicacions de caràcter informatiu, amb recomanacions i consells a les persones consumidores.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Junta Arbitral de Consum de Lleida

rebaixes

Plaça Sant Joan, 10, 3r
25007 Lleida
Tel. 973.700.424
www.mercatconsum.gualter.cat
lmo@peoria.cat

consum responsable

Lleida és una ciutat "instintivament" comercial i, fins al proper dia 6 de març, podreu accedir a la seva oferta a preus excepcionals gràcies a les rebaixes. Feu-ho amb seny i planifiqueu les vostres compres. Gaudiu-ne de forma responsable.

Comproveu que:

- el producte és d'aquesta temporada i l'antic preu apareix al costat del rebaixat (és obligatori que els productes rebuixats estiguin diferenciats dels que no ho estan, així com de la resta de promocions i articles de temporades passades).
- el producte està etiquetat, com a mínim, en català i/o castellà.

Recordau que:

- els productes i serveis han de mantenir la qualitat i la garantia habituals, així com que la publicitat és vinculant i podeu exigir les condicions publicitades.
- podeu continuar pagant amb targeta de crèdit als establiments en aquesta s'accepta habitualment.

Sapigueu que:

- heu de demanar i conservar el tiquet, imprescindible per a qualsevol reclamació i que tots els establiments han de disposar de fulls de reclamació. I recordeu que comprar en un establiment adherit a la Junta Arbitral de Consum és una garantia addicional.

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

porta'm a la teva maleta!

recomanacions per vacances

INFORMACIÓ. I BON VIATGE!

- Estudieu i porteu amb vosaltres totes informacions que us faciliti l'organitzador: recordeu que **tota la publicitat és vinculant**.
- Demaneu-lo tot per escrit: la informació i la formalització del contracte**, constatem-ne totes les característiques i condicions; i porteu un **telèfon en cas d'emergència**.
- El dipòsit màxim que es pot exigir l'agència és el 40% del preu total i mai que demaneu al rebut corresponent.
- L'agència de viatges podrà variar el preu del viatge en casos molt concrets: cost dels transports, carburants, taxes i/o moneda, sempre que ho comuniqui amb 20 dies d'antelació. Si les causes són altres, podeu acceptar els canvis o rescindir el contracte, prèvia comunicació a l'agència i abonament d'una penalització que dependrà dels dies que tinguin per la data d'inici. Informeu-vos sobre les diferents assegurances que poden estar o no incloses al contracte: assegurances de cancel·lació, equipatge, ... i Només per motius de força major aliena (guerra, meteorologia...) o quan el nombre d'inscrites sigui inferior al previst, l'organitzador podrà cancel·lar el viatge sense indemnitzar-vos, prèvia notificació.
- Si viatgeu a l'estranger porteu els telèfons i adreces de les ambades i consolat al país de destí i de la Unió Europea, si podeu atendre als Centres Europeus del Consumidor.
- I recordeu, que contractar el viatge a una agència o organitzador adherit al **sistema arbitral de consum, és sempre una garantia**.

A L'AEROPORT: OVERBOOKING I PÈRDUA D'EQUIPATGE

- En el cas de l'overbooking (quan la companyia ven més bitllets que places té l'avió) podeu optar entre la devolució íntegra de l'import del bitllet, un transport substitutiu, una compensació econòmica i el subministrament d'aliment i allotjament, si s'escau. Aquesta última opció, així com la compensació de danys causats acreditats, és extensiva als casos de gran retard horari i/o d'annul·lació de vols.
- En cas de pèrdua, retard en el lliurament o danys i/o destrucció de l'equipatge, cal que demaneu i ompliu el PIR (Informe d'Incidències d'Equipatge) i el presenteu davant la companyia a més abans de deixar l'aeroport. La pèrdua, i passats 21 dies, serà indemnitzada en proporció als quilògrams facturats.

comerçorun
Serveis Municipals de Consum
973 700 424

Ajuntament de Lleida

anem de **rebaixes!**

Lleida és una ciutat comercial i, fins al proper dia 31 d'agost podreu acudir a la seva oferta a preus excepcionalment baixos a les rebuixes d'estiu. Feu-ho amb seny i prioritzant les vostres compres. Recordeu-ne de fer-ne responsable.

recomanacions

- Demaneu i conserveu la factura i/o tiquet doncs són imprescindibles a l'hora de reclamar.
- Exigiu que el preu rebuixat concordi al costat de l'habitual.
- Exigiu les mateixes qualitats i garanties que durant la resta de l'any.
- Si un establiment emet la targeta de crèdit com a forma de pagament habitual, també l'ha d'acceptar durant el període de rebuixos.
- En un mateix establiment es poden trobar articles rebuixats al costat d'altres que no ho estan. Cal que n'estigui diferenciats. A més, cal diferenciar les rebuixes d'altres tipus de vendes a preus especials.
- Pregunteu si l'establiment accepta canvis, ja que no hi té cap obligació si el producte es troba en bon estat.
- Examineu l'etiquetatge, ha de ser en català i/o castellà.
- La publicitat de vincent i perdent pot ser enganyosa i el seu compliment.
- Tots els comerços han de disposar de fulls de reclamació i denúncia.
- Els articles rebuixats han de ser de la mateixa temporada.

I recordeu: **comprar en un establiment adherit a la Junta Arbitral de Consum és una garantia addicional!**

comerçorun
Servei Municipal de Consum
973 700 424

Foto: Sureda - JAC

consum responsable

LA FORÇA
Ajuntament de Lleida



4 PECES CLAU PER A LA CARTA DELS REIS

I joguines

MIRA L'ETIQUETA, cal que hi figurin el logotip CE que certifica el compliment dels requisits de la Unió Europea « sense traces del producte » amb text i adreça del fabricant i/o importador • **en joguines a llistres, potins, tasses i cubs** • **en joguines molt petites**, l'advertència de que no són adequades per a menors de 3 anys • la informació ha d'estar en català i/o castellà.

2 videojocs

COMPROVA que la terminologia contingut s'adequa a l'edat. Comprova que porta el PEGI (codi de conducta de la indústria europea del programari) que n'estableix la classificació per edats i continguts. **MIRA L'ETIQUETA**, cal que hi figurin la real i adreça del fabricant, importador i/o venedor • les instruccions i característiques, que hauran d'estar en català i/o castellà.

3 consum responsable

NO COMPRES joguines que tinguin a la denominació de com a a la venda • **PER A MENORS DE 3 ANYS** tres joguines de plàstic dur, que no puguin i serien ambients permesos al taller • **COMPARA PREUS** i, a més de la rebuixa qualitat-preu, valora altres aspectes • **AFOSTA PER LA COMPRA RAONABLE** segons les teves necessitats i pressupost • **BUSCA LA GARANTIA** dels establiments adherits a Junta Arbitral de Consum i, sobretot, **GUARDA EL TIQUET DE COMPRA**.

4 comparteix
L'AVENTURA de jugar
de manera responsable i responsable

LA FORÇA
Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida

Foto: Sureda - JAC

Butlletí ComerÇonsum

La novetat presentada al llarg de l'any passat, va ser la creació d'un Butlletí electrònic de notícies e informació de consum, del que havent transcorregut ja el seu primer any de vida, ens sentim molt orgullosos.

Hem assolit l'objectiu que es pretenia, consistent en disposar d'una eina de comunicació electrònica tant amb el sector del comerç i de la petita i mitjana empresa de la ciutat, com amb els professionals del món del consum, i amb la ciutadania en general.

Periòdicament es publiquen les notícies que són interessants pel comerç i pel consum, l'assessorament envers els temes que poden preocupar més a les persones consumidores, o la orientació de com canalitzar les seves queixes i reclamacions.



e.comerçonsum
INSTITUT MUNICIPAL DE COMERÇ, MERCATS I CONSUM

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



OMIC
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Ajuntament de Lleida

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]

[Campanya d'actualització del cens d'empreses adherides a la JAC de Lleida](#)

L'entrada en vigor del RD 231/2008 regulador del sistema arbitral de consum, va impulsar la realització d'una campanya d'actualització de dades d'empreses i establiments comercials de Lleida adherits al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de Lleida.

Aquesta campanya es va realitzar durant el primer semestre de l'any, i podem dir que el resultat ha estat satisfactori atès que de les empreses consultades totes elles han reiterat la seva adhesió al sistema arbitral de consum.

Actualment la junta arbitral compta amb 609 empreses i establiments comercials adherits.

[4.Relacions institucionals](#)

Com ja es veu 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)

Des de l'Ajuntament es treballa 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 7.000 € 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).

Així com amb altres entitats absolutament actives en l'àmbit de la política dels consumidors, com són la Diputació de Barcelona, entre altres.

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 i Projectes 2009

Per concloure, es desprèn de tot el contingut de la memòria, que el consumidor cada vegada està i vol estar més informat a l'hora de consumir i per tant és més exigent en les seves relacions de consum.

Per tant, podem dir que la principal tasca dels serveis de consum de l'Ajuntament (**educació i informació al consumidor**) és plenament satisfactòria, ja que any rere any els consumidors s'apropen als nostres serveis a demanar informació prèvia a la contractació i no pas a presentar una reclamació una vegada que ja han realitzat l'adquisició del producte o la contractació del servei.

Cal afegir que, essent cada cop més fàcil i generalitzat l'ús de les noves tecnologies, el consumidor té accés a més vies per obtenir la informació i l'assessorament necessaris per poder realitzar un consum més responsable.

Destacar la consolidació de la **Medicació i l'Arbitratge de Consum** com a mitjans accessibles als ciutadans, en tant que persones consumidores, que els hi permeten en moltes ocasions arribar a acords satisfactoris per ells i per els empresaris, o bé obtenir una resolució extrajudicial que els hi permeti el rescabament respecte del seu conflicte de consum.

Els projectes de l'any 2009, s'encaminen a commemorar **els 25 anys de serveis de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**, sense deixar de treballar amb el mateix esperit professional que s'ha fet fins ara e intentant millorar dia a dia la qualitat i el servei a les persones consumidores.

Lleida, març 2009