

# **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR/A 2.018.**

## **INTRODUCCIÓN**

La defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias constituye una pieza clave del Estado Social y democrático de Derecho que consagra la Constitución Española cuya importancia social y política no cesa de aumentar. La propia constitución en su artículo 51, reconoce esta importancia, encomendando a los poderes públicos garantizar la defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

La Ley Orgánica 2/2.007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía de Andalucía, establece en su artículo 27 " Consumidores" que "se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor" y en su artículo 37 "Principios rectores" establece "19.º El consumo responsable, solidario, sostenible y de calidad, particularmente en el ámbito alimentario".

## **OFICINAS DE MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR/A**

**(Art. 20 Ley 13/2.003, de 17 de diciembre de defensa y protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía)**

"1. A los efectos de lo dispuesto en el Art. 16 a), se crearán Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) La recepción, el registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.
- c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

d) Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.

e) Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de consumo de la Administración de la Junta de Andalucía la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

f) Recibir peticiones concretas, elevando estas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

g) Facilitar a los consumidores , así como a las organizaciones o asociaciones de estos, los datos referentes a registros y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad; facilitar información sobre sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

i) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquellos.

j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad no institucional expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor a las que se refiere este artículo."

**COORDINACIÓN DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR/A  
(Art. 23 Ley 13/2.003, de 17 de diciembre de defensa y protección de los  
Consumidores y Usuarios de Andalucía)**

"La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, coordinará la

labor de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.”

## **COMPETENCIAS ESTABLECIDAS PARA LAS OFICINAS DE CONSUMO (OMIC)**

**(Art. 97 Ley 13/2003, de 17 de diciembre de defensa y protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía)**

-La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de cada localidad, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

-El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su territorio y en beneficio de sus vecinos.

-El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma, en los términos previstos en la legislación vigente.

-La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.

-Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias o recabar los medios necesarios para ejercerlas.

Es en este marco que la corporación municipal adoptó la decisión, en agosto de 1.999, de poner en funcionamiento la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a.

Por acuerdo plenario de 01 de marzo de 2012, en votación ordinaria y por unanimidad se acuerda declarar constituida la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Aljaraque.

### **1.-ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DESARROLLADAS POR LA OMIC DE ALJARAQUE 2.018:**

A) **CAMPAÑAS INFORMATIVAS** realizadas a través de envío por E-mail/Telegram a: Participación Ciudadana, WEB del Ayuntamiento, Redes Sociales, personal del Ayuntamiento, personas del municipio solicitantes de información en materia de consumo:

**\* BONO SOCIAL ELÉCTRICO**

**FUENTES:**

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la\\_solicitud\\_del\\_bono\\_social\\_electrico](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la_solicitud_del_bono_social_electrico)

<http://www.minetad.gob.es/energia/bono-social/Paginas/preguntas-frecuentes-bono-social.aspx>

<https://www.cnmc.es/bono-social>

El bono social es un mecanismo de descuento en la factura eléctrica, fijado por el Gobierno, con el fin de proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables.

El bono social es un descuento que se aplica sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor), a un límite máximo de energía en el periodo de facturación.

Tras la publicación del nuevo Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre, se modifican las condiciones y criterios socio económicos necesarios para acceder a este Bono Social.

Desde la OMIC de Aljaraque recomendamos que se consulten los criterios para obtener la condición de beneficiario del bono social y que, en el caso de ser beneficiario se compruebe si sigue cumpliendo los requisitos y se proceda a enviar la documentación hasta el 10 de abril de 2.018 ya que en caso contrario perdería la condición de beneficiario del bono social automáticamente, sin perjuicio de que se pueda volver a solicitar.

**\* REBAJAS VERANO 2.018.**

En la campaña de rebajas 2018, la OMIC de Aljaraque continúa un año más con la iniciativa de ofrecer a la ciudadanía aljaraqueña un breve recordatorio sobre información básica de sus derechos como consumidores/as, ofrecerles consejos y recomendaciones en la realización de sus compras cotidianas. En las "Rebajas", período en el que se concentran muchas de nuestras compras, hay que estar más preparados/as que nunca para ejercer un consumo seguro y responsable que cuente con las mismas garantías que en cualquier otra época del año. Rebajas significa una disminución del precio del artículo pero no de su calidad y, mucho menos, una merma de los derechos de los/as consumidores/as.

**\* AVISO CIERRE IDENTAL.**

FUENTES: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

Enlace:

<http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/aviso-cierre-determinadas-cl%C3%ADnicas-idental>

El cierre de iDENTAL ha afectado a muchas personas. Algunas de ellas por no haber recibido el tratamiento o servicio acordado y otras por tener su tratamiento a medio terminar. Asimismo, se producen multitud de casos en los que la clientela ha procedido a financiar sus tratamientos con diferentes entidades financieras, por ello a través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras de las pautas a seguir por las personas que se hayan visto afectadas por el cierre de iDENTAL, de conformidad con la publicación en la web de Consumo Responde de la Junta de Andalucía.

**\*AVISO PARA LAS PERSONAS AFECTADAS POR LAS CANCELACIONES DE LA COMPAÑÍA AÉREA RYANAIR.**

FUENTES: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

Enlaces:

<http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/aviso-personas-afectadas-cancelacion-vuelos-huelga-ryanair>

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/nociones\\_basicas\\_para\\_hacer\\_una\\_reclamacion\\_aerea](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/nociones_basicas_para_hacer_una_reclamacion_aerea)

A través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras afectadas por las cancelaciones de la compañía aérea Ryanair del aviso publicado en la web de Consumo Responde de la Junta de Andalucía al respecto de dicho asunto.

**\* RECOMENDACIONES ACADEMIA.**

FUENTE: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones\\_sobre\\_academias](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones_sobre_academias)

A través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras de una serie de recomendaciones a tener en cuenta antes de contratar un curso en una academia de formación.

Se Recordó que todo centro de formación que preste servicio en la Comunidad Autónoma de Andalucía debe contar con el oportuno libro oficial de Hojas de Quejas y Reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo solicite, y que, a la hora de elegir un centro de formación, es recomendable que escoja uno que esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo, ya que con ello se garantiza que, en caso de problemas o controversias, podrían solicitar el oportuno arbitraje y dicho centro se debería someter al arbitraje que será un procedimiento rápido, gratuito y vinculante para las partes.

**\* COMPRUEBA SI TIENES DERECHO AL BONO SOCIAL ELÉCTRICO (Actualizado Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre)**

FUENTE: Comisión Nacional del Mercado de la Competencia.

ENLACE DE LA APLICACIÓN: <https://civio.es/bono-social/>

A través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras que con fecha de 06/10/2018 se publicó el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, el cual entró en vigor el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE). El bono social de electricidad es un descuento en la factura eléctrica para consumidores vulnerables, pero millones de potenciales beneficiarios se quedan sin él por falta de información o por la complejidad del proceso. Esta aplicación de Civio, en colaboración con la CNMC, Incluye los cambios de la última reforma aprobada en octubre de 2018, y ayudará a calcular si se tiene derecho al bono social, facilitando, además, el impreso de solicitud y los documentos a presentar para que lo envíen a la empresa comercializadora y que , de este modo, todo el proceso sea mucho más fácil.

**\*ETIQUETADO COMPLEMENTARIO PARA LOS COMBUSTIBLES DE LOS VEHICULOS.**

FUENTE: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

<http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/etiquetado-complementario-combustibles-veh%C3%ADculos>

A través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras que a partir del 12 de octubre de 2018 tanto los vehículos nuevos como las estaciones de servicio deberán contar con el nuevo etiquetado identificativo de los distintos productos combustibles.

El nuevo etiquetado identificativo, que será complementario con el actualmente existente, viene impuesto por la Unión Europea a la luz de la creciente diversidad de combustibles para los vehículos a motor, junto con el aumento de la movilidad por carretera de la ciudadanía dentro de la Unión. Esto conlleva que se facilite a las personas consumidoras una información clara y sencilla sobre los combustibles disponibles en las estaciones de servicio y sobre la compatibilidad de los vehículos con los distintos combustibles o puntos de recarga existentes en el mercado.

#### **\*RECOMENDACIONES PARA EL BLACK FRIDAY**

FUENTE: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones\\_tener\\_en\\_cuenta\\_para\\_el\\_denominado\\_black\\_friday](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones_tener_en_cuenta_para_el_denominado_black_friday)

A través de la OMIC de Aljaraque se informó a las personas consumidoras de una serie de recomendaciones a tener en cuenta para el denominado Black Friday.

Se conoce como "Black Friday" al evento originario de los Estados Unidos por el cual algunos comercios ofrecen una serie de descuentos en sus productos. Este evento tiene lugar justamente tras el Día de Acción de Gracias en Estados Unidos. En España, determinados comercios imitan esta tradición estadounidense y ofertan productos aplicando unos descuentos especiales. Es por ello importante que las personas consumidoras conozcan las recomendaciones a seguir durante la celebración de este evento.

#### **\*CONSUMO RESPONSABLE EN NAVIDAD 2.018.**

FUENTE: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana\\_consumo\\_responsable\\_en\\_navidad](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_consumo_responsable_en_navidad)

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones\\_para\\_las\\_compras\\_navidenas](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones_para_las_compras_navidenas)

La Secretaría General de Consumo puso en marcha, previa a las fechas navideñas, una campaña informativa, enmarcada en una acción de Street Marketing, cuya finalidad es promover un consumo responsable, recordar los derechos y deberes de las personas consumidoras. 'PIENSO, LUEGO CONSUMO', es una campaña de sensibilización social en Navidad.

Por todo ello, no hay fórmulas mágicas para conseguir ahorrar en estas fechas, pero sí una serie de consejos para racionalizar el gasto y mantener una conducta de consumo responsable.

#### **\*RECOMENDACIONES PARA LA COMPRA DE JUGUETES**

FUENTE: Web Consumo Responde. Junta de Andalucía.

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones\\_para\\_elegir\\_y\\_comprar\\_juguetes](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/recomendaciones_para_elegir_y_comprar_juguetes)

Antes de elegir un juguete, se ha de comprobar que tenga la marca "CE", lo que indica que cumple la normativa de seguridad de la Comunidad Europea, y ver que contenga instrucciones de uso en castellano, así como las advertencias necesarias, en el caso de que entrañe algún riesgo.

También debe tener una calidad apropiada, para lo cual es preferible acudir a comercios especializados; unas características acordes con la edad del menor; y ser un juguete adecuado, en el sentido de que permita un juego más creativo y el mayor disfrute del niño.

Siguiendo una serie de fáciles recomendaciones se puede conseguir que los regalos que se elijan y compren para los más pequeños de la casa sean adecuados a su edad y cumplan la normativa vigente en nuestro país.

#### **\*TUS DERECHOS EN REBAJAS (para enero 2.019).**

En la campaña de rebajas 2019, la OMIC de Aljaraque continúa un año más con la iniciativa de ofrecer a la ciudadanía aljaraqueña un breve recordatorio sobre información básica de sus derechos como consumidores/as, ofrecerles consejos y recomendaciones en la realización de sus compras cotidianas. En las "Rebajas", período en el que se concentran muchas de nuestras compras, hay que estar más preparados/as que nunca para ejercer un consumo seguro y responsable que cuente con las mismas garantías que en cualquier otra época del año. Rebajas significa una disminución del precio del artículo pero no de su calidad y, mucho menos, una merma de los derechos de los/as consumidores/as.

#### **B) CHARLAS EN MATERIA DE CONSUMO. 2.018**

**\*GASTOS DE CONSTITUCIÓN DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO. QUÉ Y COMO RECLAMAR. RECLAMACIONES EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES. SENTENCIAS DE LOS JUZGADOS DE HUELVA. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CASOS DE COMPRAVENTA CON SUBROGACIÓN Y PRÉSTAMOS AMORTIZADOS.** Charla impartida a través de la mercantil MOREANA CONSULTING, SL, con fecha de 21/02/2018.



**\*IMPUESTO DE SUCESIONES.NOVEDADES 2.018.**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS, se procedió, con fecha de 14 de marzo de 2.018, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 17:30, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de "IMPUESTO DE SUCESIONES. NOVEDADES 2.018".

**\* MALAS PRÁCTICAS BANCARIAS: CLAUSULAS ABUSIVAS Y PRODUCTOS VINCULADOS (SEGUROS, TARJETAS,...) DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES. ESPECIAL MENCIÓN A LA STS RESPECTO A LAS TARJETAS Y CRÉDITOS REVOLVING.**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MOREANA CONSULTING, SL, se procedió, con fecha de 04 de abril de 2.018, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 17:30, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de " Malas Prácticas Bancarias: Clausulas abusivas y productos vinculados (seguros, tarjetas,...) de los préstamos hipotecarios y de los préstamos personales. Especial mención a la STS respecto a tarjetas y créditos revolving".

**\*TU PÓLIZA DE SEGURO DE VEHÍCULOS. CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁFICO.**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS, se procedió, con fecha de 27 de abril del corriente, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 11:00, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de "TU PÓLIZA DE SEGURO DE VEHÍCULOS. CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁFICO".

**\*CONOCE TU PRÉSTAMO. OPCIONES PARA MEJORAR TUS CONDICIONES**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS, se procedió, con fecha de 20 de junio de 2.018, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 11:00, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de "CONOCE TU PRÉSTAMO. OPCIONES PARA MEJORAR TUS CONDICIONES".

**\*ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA: DERECHOS Y OBLIGACIONES.DEDUCCIÓN FISCAL: REQUISITOS".**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS, se procedió, con fecha de 25 de octubre del corriente, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 17:30, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de "ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA: DERECHOS Y OBLIGACIONES.DEDUCCIÓN FISCAL: REQUISITOS".

**\*COMPRAS NAVIDEÑAS. CONOCE TUS DERECHOS. COMPRA ON LINE".**

Desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a se informó que, dada cuenta Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Aljaraque y la entidad MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS, se procedió, con fecha de 29 de noviembre del corriente, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, hora 17:00, a la impartición de una Charla Informativa, gratuita, en materia de "COMPRAS NAVIDEÑAS. CONOCE TUS DERECHOS. COMPRA ON LINE".

**C) \*DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR. Marzo 2.018**

El concejal de Desarrollo Local, Consumo y Turismo del Ayuntamiento de Aljaraque, Pedro F. Escalante Gilete, ha destacado "el trabajo que desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a de Aljaraque se realiza en todas y cada una de las funciones que tiene asignada", en el día de hoy en el que se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, celebración que contribuye a aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos.

**D) NUEVOS CONVENIOS SUSCRITOS CON:**

\* MURIEL Y FERNÁNDEZ, ABOGADOS ( Febrero 2018)

\* Se resuelve, a instancia de MOREANA CONSULTING, SL el convenio suscrito con fecha de 30 de junio de 2.014.

**E) GESTIÓN DE RECLAMACIONES. Información año 2018:**

Nº de reclamaciones interpuestas: 284

Nº de respuestas de reclamaciones interpuestas: 206( De las cuales 138, han sido satisfactoriamente resueltas, y 68 negativas).

Nº de consultas: 124

Nº total: 614

Nº de expedientes archivados: 28

Nº de convenios suscritos: 1

Nº de charlas: 7

Nº de asistentes a charlas: 49

Nº de temas propuestos por asistentes: 19

Nº de recursos preparados por la OMIC: 20

Nº de mailing: 26

Nº de colaboraciones estadísticas: 1

Nº de reuniones de coordinación OMICs: 2

Nº de actualizaciones web/Telegram: 27

**F) SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIO DE LA OMIC.**

Con la Carta de Servicios se pretende hacer aún más visible los servicios que se prestan desde la Oficina Municipal de Información a la persona consumidora, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esta Oficina. Las actuaciones comprendidas en este epígrafe han sido cuatro informes trimestrales respecto al grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicio.

**G) INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS.** Informe de rendición de cuentas de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Aljaraque respecto al período comprendido entre el mes de agosto de 2.017 hasta el mes de agosto de 2.018.

## 2.-SERVICIOS DE LA OMIC 2.018.

- Atención personalizada de las reclamaciones de consumo.
- Atención personalizada o telefónica de consultas de consumo.
- Tramitación de solicitud de arbitraje de consumo a través de la Junta Arbitral Provincial y Regional de consumo.
- Gestiones con: Banco de España. Dirección General de Seguros, Secretaría del Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Delegación provincial de Salud de Huelva. Área de Consumo. Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Ministerio de Fomento, Agencia Estatal de la Seguridad área, pequeñas y medianas empresas, telefonías, servicios eléctricos, abastecimientos, talleres mecánicos, academias y servicios técnicos.
- Recepción y distribución de folletos y revistas en materia de consumo.
- Información sobre la OMIC y los servicios que se prestan.
- Encuesta a usuarios/as de consumo.

## 3.-GESTIÓN INTERNA OMIC 2.018

- Emisión de informes mensuales.
- Emisión de informes anuales.
- Base de datos de usuarios de consumo.
- Base de datos de consultas y reclamaciones en materia de consumo.
- Base de datos para el envío de cartas certificadas para las reclamaciones realizadas.
- Actualización de la WEB. (<http://www.ayto-aljaraque.es/es/areas-tematicas/salud-y-consumo/oficina-del-consumidor/>)
- Elaboración de encuestas de calidad del servicio de la oficina municipal de información al consumidor/a.
- Elaboración de solicitudes de información del servicio de la oficina municipal de información al consumidor/a y del municipio en general.
- Preparación y elaboración de modelos y escritos para realizar reclamaciones.

- Colaboración con la Consejería competente en materia de Consumo en la cumplimentación de encuestas.
- Asistencia a Jornadas de Coordinación OMICS.
- Convocatoria de subvención 2.018. Gastos de funcionamiento de la OMIC 2.017. Aprobada 100%. Subvención de 6.000 €.

En este período se ha de destacar una minoración de reclamaciones en asuntos bancarios (clausula suelo) por lo que, con carácter general, ha disminuido el número de reclamaciones.

**En Aljaraque, a 21 de enero de 2019.**

**El Concejal,  
Pedro F. Escalante Gilete.**