



20 años consumi

Octubre de 1984. En esa fecha comenzó a funcionar la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Sant Boi. Fue la cuarta oficina de consumo creada en la provincia de Barcelona y desde entonces se ha ocupado día tras día en proporcionar a los ciudadanos de Sant Boi la máxima información sobre sus derechos y obligaciones en tanto que consumidores de productos y servicios. públicos y privados. Asimismo, ha atendido miles y miles de peticiones de consultas, reclamaciones y denuncias sobre los temas más diversos. La OMIC cumple este mes 20 años al servicio de los consumidores de Sant Boi.

Atender consultas. La tarea principal de la OMIC continúa siendo la atención individualizada a los

consumidores, que se presta los lunes, martes, jueves y viernes (de 9 a 13.30 horas) en la planta baja de la Torre del Sol. Básicamente, la oficina informa y asesora a los ciudadanos que acuden a ella para resolver dudas o problemas de diversa índole. Como media, una de cada tres consultas se convierte en reclamación, aunque la OMIC se esfuerza por mediar entre particulares y empresas, en aras a una solución consensuada de los conflictos.

Más reclamaciones. Según los responsables de la OMIC, los consumidores reclaman más en la actualidad que hace unos años, pues son más conscientes de sus derechos y confían más en la utilidad de las reclamaciones y en la seriedad con que la administración se ocupa de ellas.

Telefonía móvil e Internet. Lo que hoy por hoy provoca más quebraderos de cabeza a los consumidores son las tarifas y los contratos de telefonía (más en concreto, de telefonía móvil) y los números de tarificación adicional en Internet, campos en los que las prácticas cuanto menos dudosas parecen ampliamente extendidas. Los seguros y el suministro eléctrico son ámbitos en los que también menudean las reclamaciones. El mayor número de consultas y demandas de información se refiere, no obstante, a asuntos relacionados con las comunidades de vecinos (qué porcentaje corresponde a cada propietario en el pago de una obra, qué hacer si alguien se niega a pagar...).

Antes y después del verano. El perfil mayoritario del usuario de la OMIC es el de una mujer de entre 40 y 49 años residente en Marianao o en Ciutat Cooperativa. Las personas de mediana edad son las que más suelen recurrir a la Oficina. Los meses de mayor ac-



La OMIC atiende anualmente casi 3.000 c



La OMIC ofrece charlas sobre consumo a las escuelas de Sant Boi



Los consumidores son cada vez más conscientes de la importancia de reclamar



anys al servei dels midors de Sant Boi

JOSEP SAAVEDRA
Tinent d'alcalde de
Medi Ambient i
Ciutat Saludable



«Considero que la OMIC de Sant Boi es un servicio de excelente calidad, fruto de su larga trayectoria, del buen nivel de colaboración con la Diputación y de la profesionalidad de las personas que prestan el servicio. A medio plazo, nos hemos fijado como objetivos colaborar más estrechamente con las asociaciones de consumidores, conseguir más compromiso de las empresas y comercios con las reclamaciones y potenciar el arbitraje como método de solución de conflictos. También es muy importante nuestra tarea de educar para el consumo.»

tividad son julio, cuando los usuarios quieren dejar zanjados sus asuntos antes de marchar de vacaciones, y septiembre, cuando suele desencadenarse una avalancha de quejas contra agencias de viajes, hoteles y compañías aéreas.

Educar para el consumo. Además de su función clásica, la OMIC desarrolla desde hace años una tarea de corte educativo, destinada a proporcionar a los consumidores herramientas para conocer mejor sus derechos y obligaciones. La oficina propone a principios de año a escuelas, grupos de mujeres y personas mayores, comerciantes y otros colectivos una oferta con una quincena de charlas y talleres.

En 2003, más de 400 personas asistieron a estas actividades, sobre temas como los servicios de agua, luz y teléfono; la compra de la vivienda; los seguros médicos y los derechos de los enfermos; los productos 'milagrosos', la protección de datos en Internet, etc.

Inspecciones. La tarea de la OMIC se completa con la realización de inspecciones, en especial las que tienen que ver con

la seguridad alimentaria, consistentes en controles higiénicos en bares, escuelas, geriátricos, hospitales...

También se hacen inspecciones a raíz de denuncias (por la venta de productos caducados, por ejemplo), campañas puntuales en sectores concretos (en 2004 se hará una en hornos y supermercados) y dos campañas anuales en época de rebajas comerciales (un campo en el que el nivel de fraude en Sant Boi es muy reducido)



casi 3.000 consultas informativas o de asesoramiento

ESTADÍSTICAS OMIC

enero 2003-septiembre 2004

CONSULTAS INFORMATIVAS

VIVIENDA Y COMUNIDADES DE VECINOS	1154
Telefonía fija, telefonía móvil e Internet	360
Seguros	347
Automóvil	203
TOTAL	4208

RECLAMACIONES

TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL E INTERNET	297
-----------------------------------	-----



Electricidad	204
Seguros	129
Automóvil	69
TOTAL	1396



La OMIC atiende consultas en la Torre del Sol (lunes, martes, jueves y viernes, de 9 a 13.30 horas)