

ACERCA DE LA OMIC



JON ARRIAGA

*Presidente de la Comisión de Cultura,
Deportes, Juventud y Calidad de vida.*

RENTERIA es una villa con grandes defectos infraestructurales, esto es un hecho conocido por toda la población. Pero también debemos de decir, sin temor de ninguna clase, que igualmente disponemos de una serie de servicios pioneros en la comarca. Uno de ellos es la OMIC.

¿Pero qué es la OMIC? Esta palabreja significa Oficina Municipal de Información al Consumidor.

En Rentería lleva funcionando desde hace un tiempo, en un principio de forma experimental, pero en estos momentos de forma totalmente consolidada. Su ubicación ha sido a lo largo de este último año, debido al saqueo de que fue objeto su ubicación anterior, la Casa del Capitán. En estos momentos se encuentra en situación de traslado (una vez reparada la oficina anterior) a su ubicación natural, sita en el barrio de Alaberga.

En este pequeño artículo no quiero sino esbozar alguna de las actividades que desarrolla o puede desarrollar esta Oficina, para un mejor conocimiento por parte del ciudadano renteriano.

Si conseguimos con ello que simplemente sepamos que en Rentería disponemos de una oficina de estas características, sería más que suficiente, ya que una vez conocida su existencia, el usuario, ante problemas más concretos, puede acudir cuando lo desee a ella, donde será ampliamente informado.

COMPETENCIAS DE LAS CORPORACIONES LOCALES

Corresponde a las autoridades y Corporaciones Locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias y de acuerdo a la legislación estatal y de las Comunidades Autónomas.

La creación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor responde a la necesidad y derecho que asiste a consumidores y usuarios de ser informados y educados en lo que respecta al ejercicio de sus derechos.

La Ley 26/1984 de 19 de julio para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece a título general las funciones de las Oficinas y Servicios de Información al Consumidor:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

- b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario.
- c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y su remisión a los organismos correspondientes.
- d) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios.

LABOR INFORMATIVA Y MEDIADORA DE LA OMIC EN MATERIA DE RECLAMACIONES

En los dos años y medio que tiene de funcionamiento la OMIC de Rentería son ya cerca de 1.500 personas las que han utilizado directamente este servicio, tanto para el planteamiento de CONSULTAS que versan fundamentalmente sobre materia de vivienda y demás temas que afectan al amplio y variado mundo del consumo. La problemática de la vivienda es, en el conjunto de la OMIC, el tema número uno, lo que da una idea de su problemática y de que se trata de una de las problemáticas que más afecta a los usuarios.

En lo que respecta a reclamaciones, se dan fundamentalmente quejas o reclamaciones hacia:

- Gremios concretos.
- Talleres de reparación de vehículos.
- Talleres de reparación de aparatos domésticos.
- Concesionarios de vehículos de segunda mano.
- Ventas por correo.
- Comercios minoristas, en menor medida.

Se aprecia de una forma acusada:

- La desconfianza de los usuarios de la Banca por sus actuaciones en materia de comisiones y cálculo de intereses.
- Reclamaciones hacia diferentes estamentos de la Administración Pública, que a menudo queda lejos del contribuyente por problemas como la excesiva burocracia, la subida indiscriminada de tasas e impuestos, etcétera.
- Reclamaciones hacia servicios de transporte público.
- Reclamaciones hacia establecimientos que facilitan el consumo de bebidas alcohólicas a menores.

Las consultas y reclamaciones ante las OMIC tienen un carácter cíclico, correspondiente a diferentes temporadas en las que se da una mayor o menor incidencia de ciertos temas por

darse un mayor o menor consumo o utilización de diferentes bienes o servicios.

La labor mediadora de la OMIC ha conseguido en un buen número de ocasiones llegar a algún tipo de acuerdo entre las partes, que zanje la cuestión o el conflicto y en ello hay que observar el reconocimiento de los profesionales implicados a la OMIC, sometiéndose a un acuerdo amistoso sin muchos problemas por su parte.

Otras veces, la intervención de la OMIC en materia de reclamaciones no es suficiente por lo que el afectado ha de recurrir a los Tribunales de Justicia para hacer valer sus derechos.

La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios cita el **SISTEMA ARBITRAL** como el procedimiento que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Este sistema arbitral sería voluntario para las partes, debiendo constar su consentimiento a someterse al mismo por escrito.

Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas dentro del ámbito de sus competencias.

Esta fórmula llamada **ARBITRAJE** supondría una solución o alternativa sumamente interesante para aquellas reclamaciones que quedan sin ser estimadas por los Tribunales de Justicia por los costes tan elevados que hoy conlleva litigar ante los Tribunales y que sin duda retraen al ciudadano de a pie, que se encuentra en estos casos totalmente desprotegido y lleno de frustración.

CAMPAÑAS Y LABOR DIVULGATIVA DE LA OMIC

La OMIC tiene encomendada una tarea educativa e informativa hacia consumidores y usuarios que convierta al consumidor en un ser racional, que acumule la mayor parte de información posible sobre los bienes y servicios que están en el mercado para su consumo y uso.

Con la integración en la CEE se multiplican los bienes en el mercado y se refuerza la situación de los productos frente a los consumidores, se trata pues de estar bien informados para incrementar nuestra situación frente a los productores. Dentro de este capítulo, se incluye la edición de fichas sucesivas coleccionables.

CONSUMO EN LA ESCUELA

La formación del consumidor en la escuela persigue unos objetivos básicos:

- Permitir al consumidor actuar de una forma discerniente haciendo su elección en base a una información sobre los bienes y servicios disponibles, y siendo plenamente consciente de sus derechos y responsabilidades.
- Desarrollar una actividad crítica y analítica en relación con el consumo y con su lugar en la sociedad.
- Concienciarle de sus responsabilidades como consumidor en relación con el medio ambiente, con el entorno, con los recursos energéticos y otros recursos naturales.

El próximo mes de noviembre celebramos nuevamente otra edición de Talleres Escolares de Consumo. Así mismo se pre-

vé la celebración de un curso formativo, dirigido hacia el profesorado, sobre Consumo, a cargo de un colectivo especializado.

INSPECCION MUNICIPAL DE CONSUMO

Las competencias municipales en materia de Consumo hacen necesario articular un servicio especialmente dedicado a la inspección de productos y servicios de carácter prioritario para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de seguridad, higiene y sanidad.

Por otro lado, hay que destacar la labor de apoyo y asesoramiento que la inspección puede realizar ante los profesionales de diferentes gremios y ante los comerciantes respecto a la normativa que viene produciéndose en estos últimos años.

POTESTAD SANCIONADORA DE LAS AUTORIDADES LOCALES

La promoción y desarrollo de la defensa y protección de los consumidores y usuarios en materia de consumo ha de llevar en numerosas ocasiones al ejercicio de la potestad sancionadora, con el alcance que determina la legislación de Régimen Local.

JUNTA LOCAL DE PRECIOS

La creación de la Junta Local de Precios constituye uno de los objetivos de la OMIC a largo plazo.

Se pretende a través de la Junta Local de Precios dar audiencia al ciudadano en la elaboración y fijación de las Ordenanzas Fiscales y de precios de aquellos servicios directamente dependientes de la Administración Municipal.

DESARROLLO NORMATIVO LOCAL EN MATERIA DE CONSUMO

Aunque la legislación, tanto estatal como autonómica, es de directa aplicación a la vida municipal, sería deseable el compromiso político de integrar ciertas materias en la vida local, con elaboración de Ordenanzas concretas en materia de consumo, que permitan facilitar la tarea inspectora así como la potestad sancionadora de la Administración Municipal, de acuerdo a unos criterios firmes.

En cuanto a la Inspección Municipal de Consumo, se precisa la elaboración de un Reglamento Municipal que regule su actividad y potestades.

FICHAS PREVISTAS

- Gas Butano.
- Gasificación. ¿Qué es el gas natural?
- Textil.
- Derechos del Usuario de Servicios Públicos.
- Banca: precio de los servicios, comisiones.
- Seguros: precauciones a tomar.

CAMPAÑAS DE INSPECCION

- Campaña de etiquetado textil.
- Campaña de etiquetado del calzado.
- Campaña sobre hostelería: prohibición de elaboración de mahonesas caseras.
- Campaña sobre minoristas de alimentación: mantenimiento en frío de productos alimenticios.
- Campaña sobre pegamentos y colas destinados a uso infantil.