



NOTA DE PREMSA

L'Ajuntament amplia l'atenció al ciutadà de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Es posa en marxa el servei de cita prèvia online per a l'atenció presencial a l'OMIC i la consulta dels expedients de reclamació a través del web

També s'amplia l'horari de consulta telefònica per temes de consum a través del telèfon 010, a les 24 hores, i s'obre al públic el Fons bibliogràfic i l'hemeroteca pròpia de l'oficina

A més, les empreses comptaran amb un nou espai de consultes i informacions dins del portal web ajuntament.barcelona.cat/omic

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), de l'Ajuntament de Barcelona, amplia els canals d'atenció ciutadana amb la posada en marxa del servei de cita prèvia online, el reforç de l'atenció telefònica -que passa a oferir-se 24 hores des del telèfon 010-, i la possibilitat de consulta dels expedients de reclamació en temes de consum a través del web. A més, les empreses comptaran amb un nou espai de consultes i informacions dins del portal web ajuntament.barcelona.cat/omic.

Primera atenció ciutadana a través del web i ampliació de l'atenció telefònica

Els ciutadans i ciutadanes ja poden sol·licitar a través del web de l'OMIC una cita prèvia per a consultes sobre els drets com a consumidors i consumidoras, per concertar la visita presencial a l'oficina, on s'ofereix atenció especialitzada. Un cop sol·licitada la cita, s'assigna un informador que es posa en contacte amb el consumidor per concretar l'hora exacta i la documentació necessària en cas de realitzar una reclamació, de manera que es pugui ser atès de manera presencial posteriorment si s'escau, a les dependències de l'OMIC, en horari de 9h a 17h.

També s'incorpora com a servei que es pugui conèixer online en cada moment en quin estat es troba la reclamació, de manera que s'estalvien també desplaçaments i s'optimitza el temps dels informadors, que poden atendre noves consultes i reclamacions.

Ampliem l'horari de consulta telefònica i es crea un espai per a les empreses al web

S'amplia l'horari de consulta telefònica per temes de consum a través del telèfon 010, que passa a oferir-se les 24 hores del dia, durant els 365 dies de l'any. Des del telèfon d'Atenció Ciutadana es podrà donar una primera resposta per a consultes i reclamacions de consum, i informar dels horaris i condicions d'aquest servei d'assessorament com a consumidors. En tres mesos, aquest telèfon ja ha rebut 988 consultes.

El nou web de l'OMIC també inclou un espai propi per a les empreses per oferir-los assessorament en les casuístiques més freqüents que es produeixen en les seves relacions amb els clients, i documentació on-line per atendre els drets del consumidor. A més, s'habilita un correu de contacte amb l'OMIC específic per atendre a les empreses en les seves consultes, alegacions i enviament de respostes, i se'ls ofereix un espai d'informació als seus clients i consumidors en general. Els empresaris també son atesos com a consumidors des de l'entrada en vigor l'1 d'abril de 2015 de la Llei 20/2014 del 29 de desembre de modificació del codi de consum de Catalunya, que amplia la protecció a treballadors autònoms i microempreses en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continu.

L'OMIC i la Junta Arbitral de Barcelona, treballen de forma conjunta per oferir al consumidor i a empreses els mitjans de mediació per resoldre les consultes i desacords entre les parts, en els temes de consum. L'adhesió d'una empresa al sistema arbitral de consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i

serveis envers els clients.

S'obre al públic el fons bibliogràfic i l'hemeroteca especialitzada en consum

Juntament amb el servei de l'arxiu i de la biblioteca municipal, es posa a disposició del públic el servei de consulta del fons bibliogràfic i hemeroteca de l'arxiu de l'OMIC, ubicat a les mateixes oficines, a Ronda de Sant Pau, 43. Aquest fons contempla la biblioteca amb 233 llibres especialitzats, 121 títols i 1.192 números de revistes i diaris, i 1.450 díptics i opuscles relacionats amb el consum des de l'inici d'aquest servei, primer com a SÍDEC (Servei d'Informació i Defensa dels Consumidors) i actualment com a OMIC, des de fa 32 anys.

La consulta es podrà fer amb demanda prèvia a l'OMIC i en horari de dilluns a dijous de 9 a 17 i divendres de 9 a 14 hores. Aquesta és una acció que pretén erigir l'OMIC com a referència municipal en l'àmbit del consum, juntament amb els espais que ofereix el nou web respecte a informació, notícies, normativa, articles d'opinió, projectes de les entitats de consumidors i de consum responsable i espai per informar de les tendències dels nous models de consum.

Coincidència amb l'inici de la campanya nadalenca

Aquesta ampliació dels canals d'atenció coincideix amb l'inici de la campanya comercial nadalenca, on es concentra bona part de les compres de serveis i productes de l'any, i que comporta també un increment de les consultes en l'àmbit del consum. Des del comissionat d'Economia Social i Cooperativa i Consum, es recomana especialment fer un consum responsable, en aquesta època i durant tot l'any, exercir la compra reflexiva, prioritzant el valor d'ús dels objectes i optant preferiblement per béns, serveis i canals de distribució i compra que compleixin certs criteris de sostenibilitat. A més, també s'aconsella mantenir hàbits com conservar el tiquet i factures de totes les compres, o recordar que la publicitat comercial és vinculant i que existeix l'obligació d'oferir dos anys de garantia per qualsevol producte. També cal recordar que el canvi o devolució de l'import del producte no és obligatori per part de les empreses o comerços, excepte si ho anuncien com a política comercial de l'empresa o el producte sigui defectuós. Per a més informació, es pot consultar la web ajuntament.barcelona.cat/omic.

En aquesta línia, en la seva aposta per ser més proactiu en les polítiques de consum, el Govern municipal també treballa per elaborar un Pla d'Impuls de Consum Responsable 2016-2020 que integrarà de forma transversal accions de compra pública, de comunicació i de formació, i de suport a les iniciatives ciutadanes en projectes i accions de consum responsable, entre altres.

Prop de 6.700 reclamacions i consultes

L'OMIC va rebre al 2014 prop de 6.700 reclamacions i consultes, que es van atendre amb una mitjana de temps de 8 minuts en una primera consulta. Les reclamacions tenen un temps mitjà de resolució de 1 mes, tot i que en aquest procés de mediació i resolució s'ha de contemplar els temps reglamentaris que tenen les parts (empresa i consumidor) per poder contestar als requeriments fets per part de l'OMIC.

Aquesta oficina és un servei gratuït de l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu ajudar els ciutadans i ciutadanes, ja siguin consumidors, comerciants o usuaris, a conèixer els seus drets i deures en temes de consum. La tasca del personal de l'OMIC s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

Les enquestes municipals i les auditories externes del darrer any mostren que el 20 % de la població de Barcelona coneix els serveis de l'OMIC -el 70% pel "boca-orella"-. Les auditories de satisfacció dels usuaris donen una nota de 8'3, valorant entre altres el coneixement en la matèria, el temps dedicat al seu cas i l'amabilitat i claredat en les explicacions.

Des de l'OMIC s'ofereix:

- Informació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- Tramitació de queixes i reclamacions dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona.
- Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.
- Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum.
- Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses en prevenció de problemàtiques que puguin sorgir.
- Lliurament de fulls de reclamació als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions envers els consumidors i usuaris.

Servei de premsa de l'Ajuntament de Barcelona
<http://www.bcn.cat/premsa>