



INFORMAR, FORMAR Y ASESORAR

Ponencia basada en datos estadísticos del 1 de enero de 2011 hasta el 24 de mayo de 2012 de la OMIC de Barakaldo.

Nerea Herran Muruaga para la mesa redonda
“Control de la administración y buenas prácticas en materia de consumo.”

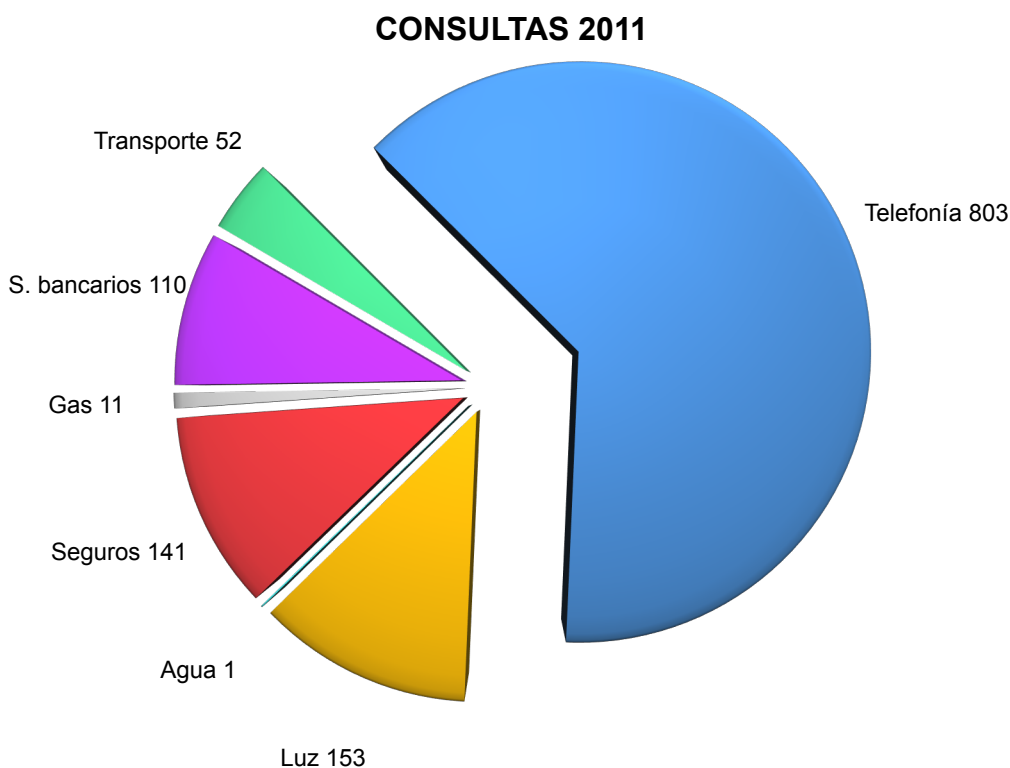
CURSOS DE VERANO
UPV-ARARTEKO 2012



Consultas sobre servicios de interés general

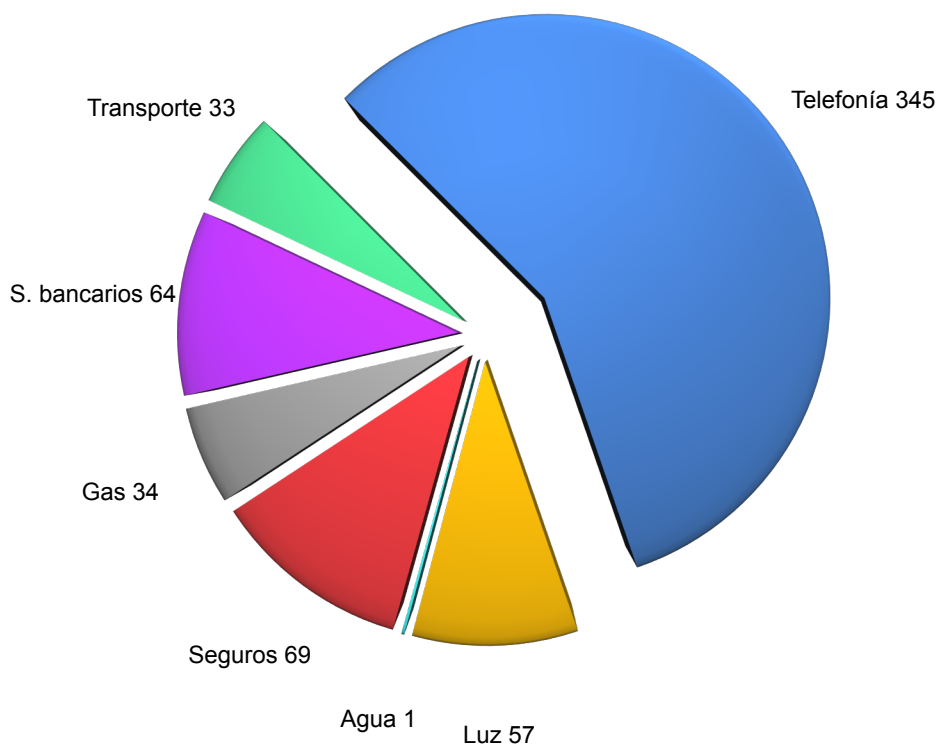
En el año **2011** en la OMIC de Barakaldo se recibieron **1913 consultas** y hasta el **24 de mayo de 2012** se han recibido **945 consultas**. En **2011**, **1271** consultas lo fueron sobre servicios de **interés general** y en **2012** lo han sido **604**. De **2858 consultas** de todo el periodo **1875** lo son de servicios **de interés general**, un **66%**.

A la hora de realizar el cálculo se consideran de **interés general** los siguientes servicios: **telefonía**, incluyendo TICs, ya que la telefonía actualmente está directamente relacionada con **Internet**, compra de terminales, etc; la **energía eléctrica**, no diferenciando entre suministro



y comercialización; el suministro del agua; el **transporte aéreo y transporte terrestre** (autobús, tren y metro); la comercialización, el suministro y las revisiones de **gas natural**, gas butano y gas propano; los **servicios bancarios**, se incluyen problemas con las comisiones, productos bancarios vendidos sin información suficiente, acciones preferentes, etc; **seguros** obligatorios de vehículo, seguros de vivienda, decesos, enfermedad, etc.

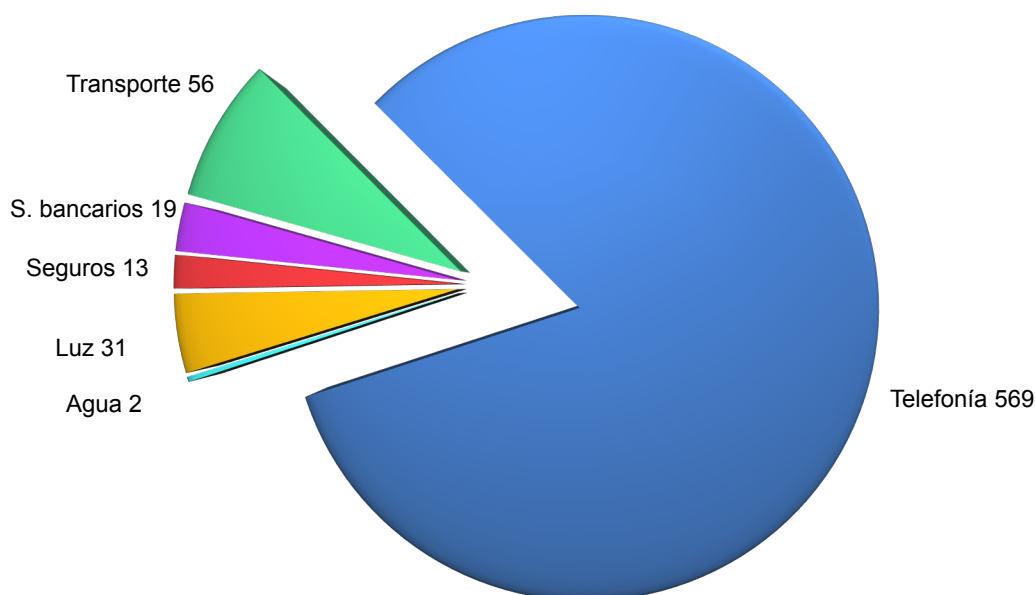
CONSULTAS 2012



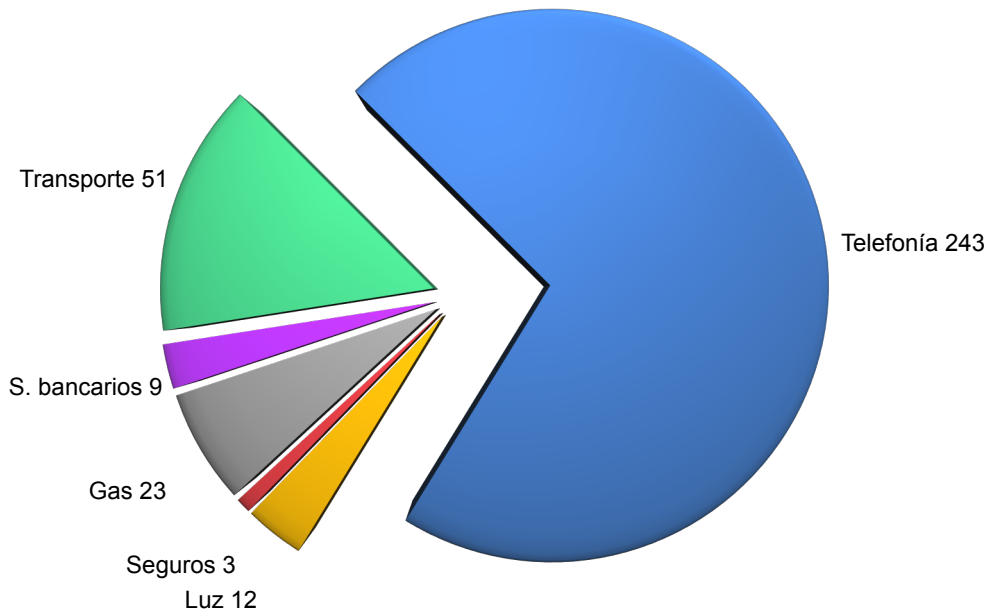
Reclamaciones sobre servicios de interés general

En el periodo se han tramitado **1570 expedientes de reclamación, 1111 en 2011 y 459 en 2012**. Sobre **servicios de interés general** se han tramitado en **2011, 690 expedientes y 341 en 2012**. Un total de **1031 reclamaciones sobre servicios de interés general, el 66%**.

RECLAMACIONES



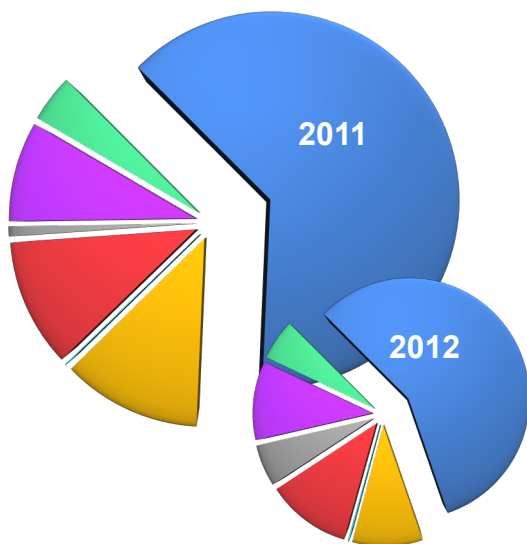
RECLAMACIONES 2012



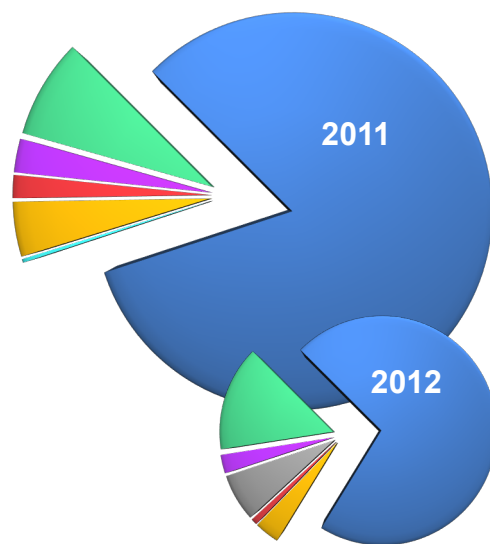
Resultado de las reclamaciones.

El porcentaje de resolución de las reclamaciones de Servicios de Interés General es del 90%, exceptuando transporte aéreo que es del 65%. Esta es la comparativa de gráficas de consultas y reclamaciones en el periodo.

CONSULTAS



RECLAMACIONES



● Telefonía ● Luz ● Seguros ● Gas ● S. bancarios ● Transporte

El análisis que se ofrece en esta ponencia se basa en la experiencia en el tratamiento de las consultas y reclamaciones que se reciben en la Oficina de Información a la persona consumidora de Barakaldo. Casi **3000 consultas** y más de **1500 reclamaciones** es un número suficiente para tener valor estadístico por si mismo. Es muy probable que las estadísticas que se manejan en esta exposición se puedan extrapolar a la CAE e incluso al Estado.

Instrumentos de prevención de conflictos de consumo.

La persona consumidora tiene el derecho a estar debidamente informada en el ejercicio de la compra de bienes y la contratación de servicios y precisamente la vulneración de este derecho es la razón fundamental de la mayoría de los conflictos. Este derecho está recogido en el artículo 51 de la Constitución, el Real Decreto Ley 1/2007 y en la ley 6/2003 del Estatuto de las personas consumidoras de Euskadi.

CAPÍTULO III.

DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA.

Artículo 51. Los poderes públicos promoverán la **información** y la educación de las personas consumidoras y usuarias, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

La Constitución de 1978

CAPÍTULO II

DONDE SE REGULAN LOS DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Artículo 8. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: La **información** correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Real Decreto Legislativo 1/2007

CAPÍTULO IV.

DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Artículo 21. Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones: **Informar**, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

Realizar campañas **informativas** tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de las mismas.

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

Para que el ejercicio del derecho a la información sea efectivo las empresas, comercios y prestadores/as de servicios tienen la obligación de ofrecer una información clara y veraz a las personas consumidoras y los poderes públicos tienen la obligación de poner los medios suficientes para que se pueda ejercitar el mencionado derecho.

En nuestro territorio entendemos como poderes públicos obligados a proteger el ejercicio de este derecho a Kontsumobide, el Instituto Vasco de Consumo, con sus tres delegaciones territoriales, y a las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora.

Entre oficinas municipales y mancomunadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi existen 39 OMICs repartidas por los tres territorios. La obligación de las OMICs de mantener a las personas consumidoras del municipio informadas está específicamente regulada en el Estatuto de las Personas Consumidoras y usuarias de Euskadi.

En el cumplimiento de este mandato la OMIC de Barakaldo se basa en tres pilares: la información, la formación y el asesoramiento.

CAPÍTULO IV.
DERECHO A LA INFORMACIÓN.
Artículo 21. Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones:

Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos,

INFORMAR

así como **mediar en las reclamaciones de consumo** dentro de su ámbito territorial de actuación

ASESORAR

Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y **formación** de las mismas.

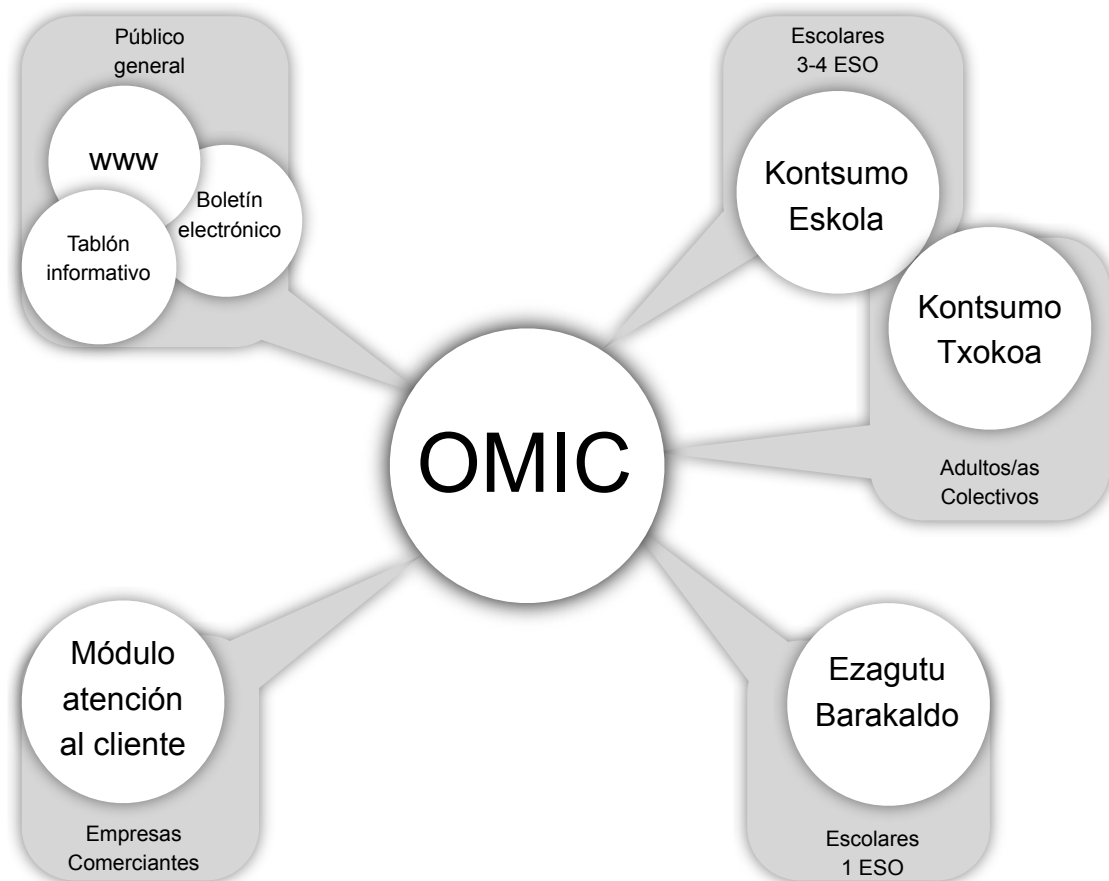
FORMAR

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

La persona consumidora bien informada es una persona consumidora preparada.

La vulneración del derecho a la información es la mayor fuente de conflictos por lo que la prevención se convierte en uno de las principales herramientas para proteger los derechos de la persona consumidora.

Esta prevención se basa en que la ciudadanía tenga acceso a la información necesaria para ejercer el acto de consumo con libertad, con pleno conocimiento, y con capacidad para exigir la información que necesita. El objetivo es conseguir que haya menos reclamaciones y más consultas, más información, menos conflicto, en definitiva mas consumo responsable.



Información al público.

Para atender a la necesidad de hacer llegar las noticias sobre consumo, alertas de productos, novedades legislativas, sentencias y la

agenda de formación de la OMIC al público en general, comenzamos editando el boletín trimestral Kontsumobidean, que se enviaba a domicilio por suscripción, hoy se ha convertido en un **boletín electrónico**. Esta newsletter, también trimestral, llega a 400 personas con entre 2 y 3 informaciones seleccionadas.

Mantenemos nuestro **espacio web** actualizado mensualmente y utilizamos un espacio del escaparate de la oficina para exponer **carteles informativos**, que se renueva también mensualmente.

Atención al cliente

La OMIC participa en la formación a empresas de nueva creación impartiendo un módulo específico de atención al cliente, hojas de reclamaciones y derechos de la persona consumidora. Entre comercios, autónomos/as y empresas cerca de 60 personas al año reciben esta formación.

Formación para todas y todos

Kontsumobide, el Instituto Vasco de Consumo, ofrece actividades formativas para escolares de infantil y primaria y, desde las Kontsumo Gelak de cada una de las capitales, ofrece talleres a escolares de secundaria y bachillerato, adultos y asociaciones.

Para informar y formar a los y las adolescentes de Barakaldo **Kontsumo Eskola** comenzó en el año 2003 como proyecto piloto y en el año 2011 llegó hasta 310 escolares, 18 aulas de 3º y 4º de ESO en 5 centros educativos.

La OMIC ofrece un calendario a la carta a los centros y los talleres que se proponen pueden variar teniendo en cuenta que se trata de adolescentes de 14 a 16 años ante sus primeros actos de consumo importantes.

Siempre se ofrecen talleres sobre: derechos y deberes de la persona consumidora; telefonía e internet; seguridad de productos como tatuajes, cosméticos o piercings; análisis sobre publicidad; economía doméstica, donde se analizan todos los gastos de una familia, hipoteca, luz, agua, gas, comida, transporte; y una visita a la Kontsumo Gela de Bilbao con taller a elegir.

Los centros interesados pueden elegir cualquiera de las propuestas o adaptarlas a sus necesidades.

Los talleres se imparten en horario lectivo, con la colaboración del profesorado en grupos de 8 a 10 personas en dos sesiones de hora y media como mínimo. La colaboración del profesorado es muy interesante porque permite trabajar con el alumnado materiales relacionados con el taller antes y después de las sesiones.

Kontsumo txokoa está dirigido a las personas consumidoras adultas de Barakaldo y colabora con los grupos sociales del municipio.

Cada año participan cerca de 360 personas a lo largo de 22 tertulias celebradas en los Centros Regionales, Casas de Cultura, centros de promoción de la mujer, la asociación de mayores Bizitza Lasaia, en la E.P.A. y en los apartamentos tutelados El Carmen.

Esta colaboración con organizaciones culturales y sociales que participan activamente en la dinamización del municipio convierte a las personas participantes en las tertulias en agentes multiplicadores para difundir el conocimiento en temas como: la resolución de conflictos de consumo; peligros de la automedicación y los productos “milagro”; la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo; etiquetado de productos; servicios de telefonía; comunidades de vecinos; contratación y facturas de agua, electricidad y gas; análisis de las pólizas de seguros: en especial las del hogar, viajes combinados; la reclamación de fraudes y resolución de conflictos; problemas del sobreendeudamiento: hipotecas y créditos; reformas y mantenimiento del hogar.

El ayuntamiento de Barakaldo ha puesto en marcha el proyecto **Ezagutu Barakaldo** con el objetivo de dar a conocer el municipio a alumnos y alumnas de 1º de ESO. La OMIC colabora en el proyecto acogiendo visitas semanales a grupos de 30 estudiantes. En una hora de visita estas niñas y niños de 12 años tienen la posibilidad de conocer el servicio de consumo y saben que pueden acudir a la oficina en busca de asesoramiento.

En el marco del proyecto europeo **Agenda local 21** enfocado en la sostenibilidad el objetivo del año 2012 se ha centrado en el consumo

responsable. En Barakaldo, el Ayuntamiento y los centros escolares se han coordinado para realizar talleres prácticos sobre consumo en los centros con escolares de 3º y 4º de ESO con la colaboración de la OMIC.

Resolución de conflictos.

Para hacer efectiva la protección de los derechos de la persona consumidora la OMIC ofrece servicios de asesoramiento, tramitación y traslado de quejas, mediación y arbitraje.

*CAPÍTULO III.
DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA
POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA.*

Artículo 51. Los poderes públicos garantizarán la **defensa** de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

La Constitución de 1978

*CAPÍTULO II
DONDE SE REGULAN LOS DERECHOS
BÁSICOS DE LAS PERSONAS
CONSUMIDORAS Y USUARIAS*

Artículo 8. Son derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias:

- La **protección** de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La **indemnización** de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La protección de sus derechos mediante **procedimientos eficaces**, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

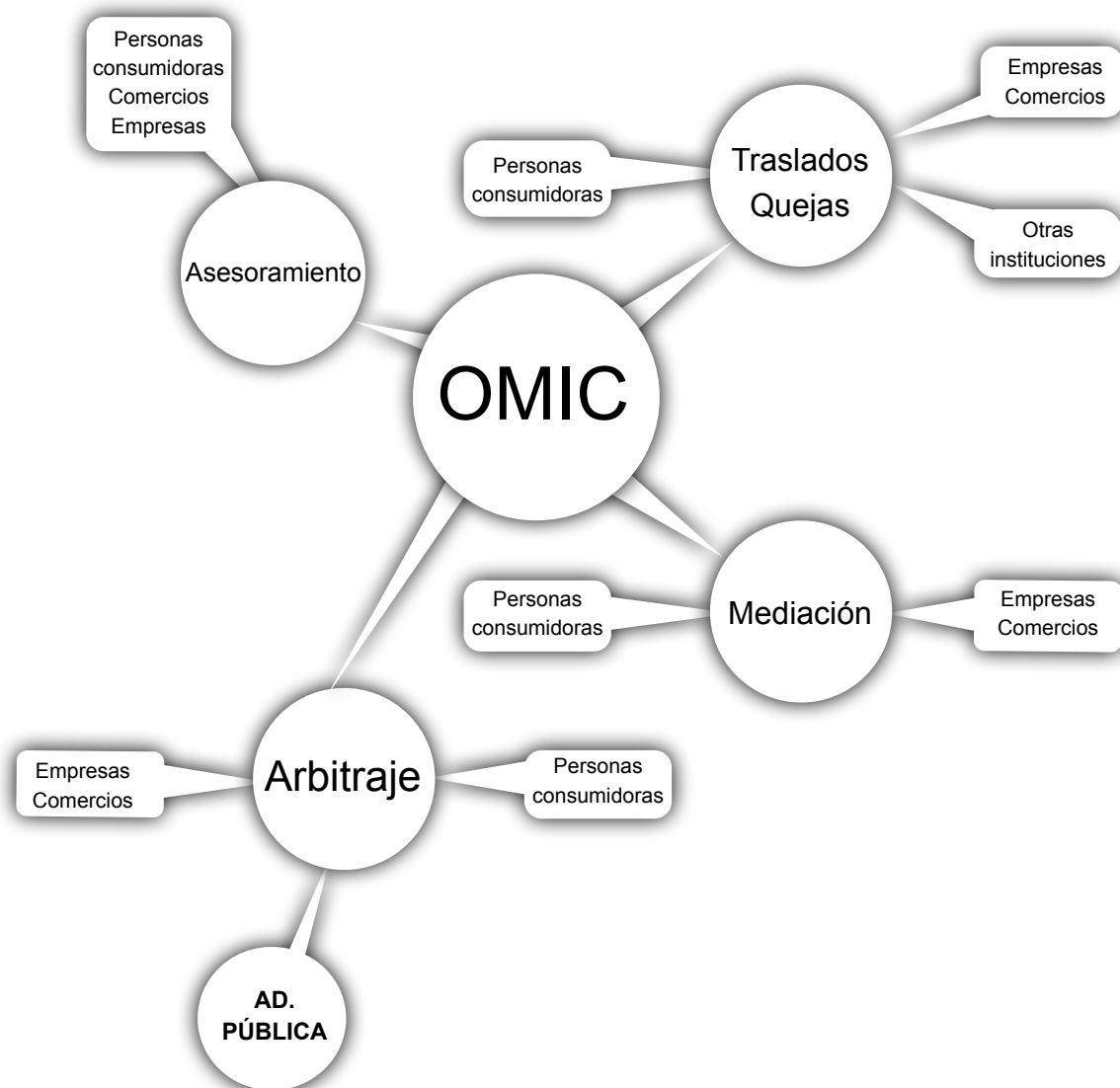
Real Decreto Legislativo 1/2007

*CAPÍTULO IV.
DERECHO A LA INFORMACIÓN.*

Artículo 21. Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones:

- Recibir, registrar y acusar recibo de las **denuncias** de las personas consumidoras y usuarias, remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a las personas interesadas.
- Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
- Facilitar a las personas consumidoras y usuarias los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias



CAPÍTULO III.

DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA Y A LA REPARACIÓN DE DAÑOS.

Artículo 10. Reparación de daños.

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado.

Artículo 11. Hoja de reclamaciones.

1. Con objeto de facilitar las reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias, todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán tener hojas de reclamaciones a su disposición.
2. La utilización de las hojas reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones por cualquier otro medio admitido en derecho, incluidos los medios telemáticos.
3. Reglamentariamente se establecerán las características del modelo de hoja de reclamaciones, la forma en que se deberá informar de su existencia y el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones.
4. Todas las reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por la Administración competente mediante escrito razonado a los interesados.

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

Mediación

La Union Europea trata de impulsar desde hace años la búsqueda de métodos alternativos a la vía judicial para la resolución de conflictos de diversa índole, mediaciones familiares, mediación en comunidades de vecinos y mediación de consumo.

CAPÍTULO III.

DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA Y A LA REPARACIÓN DE DAÑOS.

Artículo 12. Mediación.

1. Las Administraciones públicas de Euskadi propiciarán, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias, así como para los profesionales y empresarios o empresarias, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

2. Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias presentadas ante las Administraciones públicas con competencias en materia de consumo contra empresas y profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan. El procedimiento será voluntario para las partes, y se garantizará la atención de todas aquellas reclamaciones recibidas en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona o personas reclamantes.

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

El objetivo es crear mecanismos para que la vía judicial sea el último recurso puesto que es caro y lento. En este contexto el objetivo del trabajo de mediación de la OMIC es buscar una solución satisfactoria para las dos partes. En el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi se contempla la mediación pero el método de resolución no está regulado y eso permite a las técnicas y técnicos de consumo utilizar todos los medios a su alcance para buscar la mejor solución para las partes enfrentadas. Reuniones con cada parte o con las dos partes, fax, correo electrónico, cartas, conversaciones telefónicas y todo lo que sirva para encontrar una solución.

El éxito de estos trámites dependen en una gran parte de la formación de los técnicos y técnicas y sobre todo tener una buena red de que permita una interlocución de calidad con la parte empresarial, con los responsables del departamento de reclamaciones.

Asesoramiento para todos y todas.

La parte empresarial es parte del conflicto y también debe ser parte de la solución. Fruto de esta reflexión la OMIC organizó unas jornadas con empresas y comercios y desde entonces ofrece asesoramiento a las empresas y comercios en materia de atención al cliente, reclamaciones, servicio posventa, garantías, etc. De este modo además de ayudar a las empresas a la hora de encontrar soluciones a los conflictos se hace un importante trabajo de prevención y se establecen canales de comunicación de calidad entre la OMIC y las empresas para acciones futuras.

Traslados y quejas

Cuando los conflictos de consumo que llegan a la OMIC por sus características no necesitan de mediación: quejas por trato, establecimientos de otra comunidad autónoma, derecho de admisión, competencia de otra administración o departamento del gobierno, la OMIC da de alta la queja en la base de datos de consumo del Gobierno Vasco y, en algunos casos, se tramita para que quede constancia y en otros caso la traslada al organismo competente.

El arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema de resolución de los conflictos extrajudicial, rápido, voluntario, sencillo, imparcial, gratuito, eficaz, vinculante y ejecutivo.

CAPÍTULO III.

DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA Y A LA REPARACIÓN DE DAÑOS.

Artículo 13. Arbitraje.

- 1. Las Administraciones públicas de Euskadi fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del **sistema arbitral de consumo**.*
- 2. Las Administraciones públicas de Euskadi promoverán la **adhesión** al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de las empresarias y empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse **convenios de colaboración** para el fomento del sistema. Igualmente se promoverá la adhesión de las empresas públicas.*
- 3. El Gobierno Vasco impulsará la firma de convenios para el establecimiento de **colegios arbitrales**, dependientes de la **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi**, en aquellos municipios o mancomunidades que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.*

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

Extrajudicial: Se trata de una vía alternativa de resolución de conflictos, que se resuelven mediante una decisión arbitral (laudo), sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Sencillo: El procedimiento arbitral no tiene trámites complejos.

Rápido: Una vez formalizado el convenio arbitral, se debe dictar el correspondiente laudo en un plazo máximo de 6 meses.

Voluntario: Las partes en conflicto (persona consumidora y empresa) son libres de someterse o no al sistema arbitral. El arbitraje sólo tendrá lugar cuando ambas partes expresen su voluntad en ese sentido, formalizando el correspondiente convenio arbitral.

Gratuito: Ni la persona consumidora ni la empresa tienen que pagar nada por el servicio de arbitraje. Igualmente, las empresas tampoco tienen que pagar una cuota por estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Sólo cuando la persona consumidora o la empresa soliciten la práctica de un peritaje deberá pagarse su coste por quien lo pida, si así lo estima el Colegio Arbitral correspondiente.

Vinculante y ejecutivo: Formalizado el convenio arbitral, las partes están obligadas a cumplir el laudo que se dicte. En este sentido, la decisión arbitral produce los mismos efectos de 'cosa juzgada' que una sentencia judicial.

Una vez que la reclamación ha sido admitida por la Junta Arbitral de Consumo, y aceptada expresamente por la parte reclamada, si no está adherida al sistema, o asumida, si está adherida al sistema, se dará audiencia a las partes ante el Colegio Arbitral.

Imparcial: Porque cada Colegio Arbitral está formado por tres personas: dos árbitros/as que representan a las personas consumidoras y al sector empresarial, y un/a presidente/a, nombrado/a por la Administración Pública de la que dependa la Junta Arbitral.

Eficaz: Porque tras un proceso sencillo se resuelven los conflictos entre las partes mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

Acudir al Arbitraje de Consumo para las **personas consumidoras** implica elegir un sistema fácil para resolver sus conflictos. Saber que sus intereses estarán defendidos y que su caso será juzgado en equidad o en derecho, si así lo estiman ambas partes.

El sistema de arbitraje también es positivo para las **empresas adheridas** puesto que ofrecen un plus de garantía en sus productos y servicios, refuerzan la confianza y ganan prestigio además de evitarse pleitos largos y costosos.

El arbitraje de transporte

Los conflictos de consumo relacionados con el transporte terrestre tienen su propio sistema de arbitraje dependiente del Ministerio de Fomento. Transportes por carretera, ferrocarril y cable; urbanos, autobús, taxi, tranvía, funicular, etc; interurbanos, autocar, taxi, ferrocarril, etc; mercancías; viajeros, regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.

En estos casos la OMIC prepara la solicitud de arbitraje y la envía al ministerio.

Casos prácticos

Falta de información en la contratación de servicios telefónicos.

Tanto en la contratación telefónica como en la contratación que transcurre en tiendas de telefonía, algunas empresas informan sobre sus tarifas de manera deficiente y poco clara. Esta deficiencia se cubre con la información publicada en sus páginas Web.

Desprotección ante la venta telefónica y a domicilio.

Los contratos telefónicos, en el caso de los servicios de telefonía e Internet, y los contratos celebrados fuera de establecimiento comercial, en los casos de contratos de suministro de energía (electricidad y gas), generan multitud de reclamaciones y la razón de la mayoría de ellas es la contratación no deseada.

Venta agresiva puerta a puerta.

La liberalización del sector de la energía ha supuesto la entrada de empresas comercializadoras en el mercado del gas y la electricidad. La captación de clientela, en algunos casos, se está realizando de una manera poco ortodoxa.

Formalización del contrato telefónico. La empresa únicamente graba parte de la conversación, la parte “estrictamente” contractual, y toda la conversación anterior y posterior no se graba y no forma parte del contrato.

Los contratos de permanencia en el sector de la telefonía.

Al principio la información no fue clara y las personas usuarias pensaban que la permanencia estaba únicamente relacionada con el terminal, así, cuando el terminal fallaba o desaparecía (por ejemplo: robo), se creían libres de la relación contractual y cambiaban de compañía de telefonía.

Los nuevos servicios de tarificación adicional en el sector de la telefonía.

Servicios de mensajes SMS de pago y tarifas de tráfico de datos en teléfonos inteligentes.

Servicios de atención telefónica.

Numerosas y largas esperas al teléfono para consultas y reclamaciones, poca capacidad de decisión de las personas que atienden las llamadas.

Consecuencias de la liberalización de la energía.

Mucho tiempo sin lectura de contadores de gas y electricidad.

Transporte. Grandes retrasos, cancelaciones, equipaje, overbooking, etc.