



Ajuntament de Cubelles



MEMÒRIA ACTIVITATS OMIC 2022

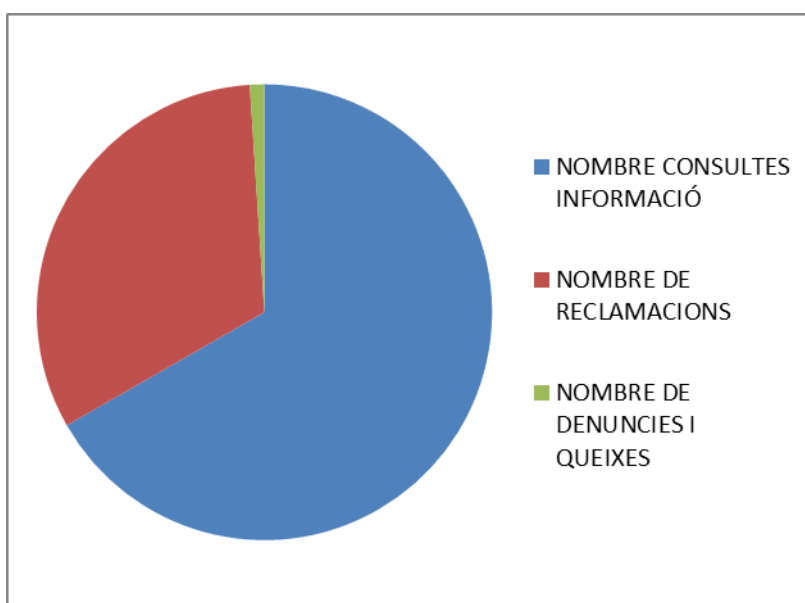
L'Ajuntament de Cubelles, sensible envers les mesures per protegir al consumidor, l'any 2008 va aprovar la creació de l' Organisme Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

La seva funció principal és la d'informar els ciutadans i ciutadanes sobre el consum i els seus drets, així com per tramitar les reclamacions davant del sector empresarial i comercial, tasca que s'ha anat desenvolupant d'acord amb la demanda de la ciutadania.

A través de l'OMIC donem una atenció al consumidor perquè estigui informat i sigui coneixedor de tots els canvis normatius que es van produint i l'efecte que aquests canvis tenen sobre els seus drets, així com a les empreses i comerços per recordar la normativa vigent en matèria de drets dels consumidors.

L'oficina municipal d'informació al consumidor de Cubelles (OMIC) publica la seva memòria anual on cal destacar com a trets més remarcables l'increment de consultes respecte a anys anteriors i el motiu de consultes i reclamacions arrel de la pandèmia.

En total s'han atès 241 casos, d'aquests s'han derivat 114 reclamacions, 6 denúncies/queixes i 121 consultes d'informació.



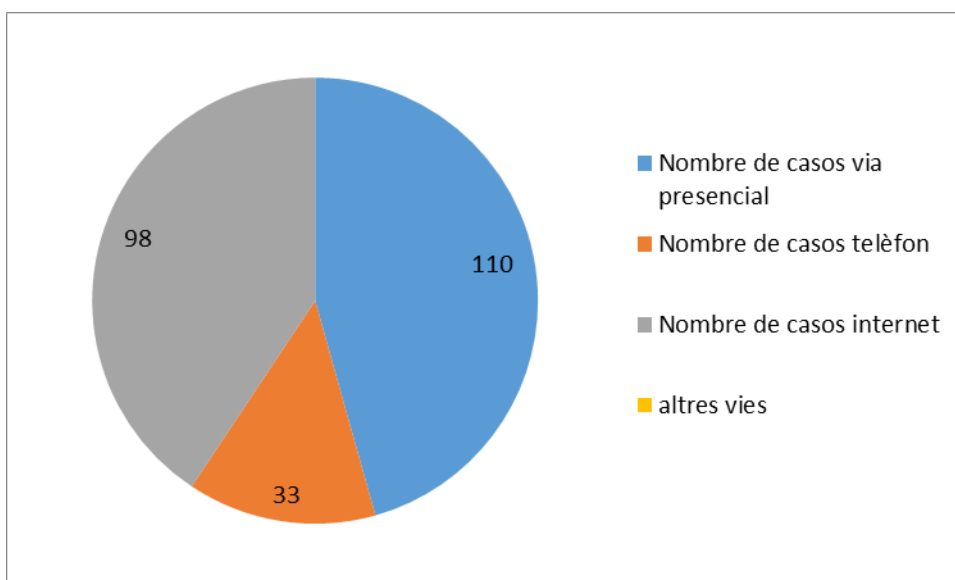


Ajuntament de Cubelles



A nivell comparatiu amb l'any 2021 ha baixat el nombre de consultes i s'ha mantingut el nombre de reclamacions. Cal tenir en compte que durant tot l'any hi ha hagut la vacant del personal d'atenció al consumidor pel que s'ha vist reflexat en el nombre de consultes ateses.

La forma d'atenció ha sigut: El 46% ha sigut per via presencial, el 14% s'ha atès per telèfon i el 41% per internet.



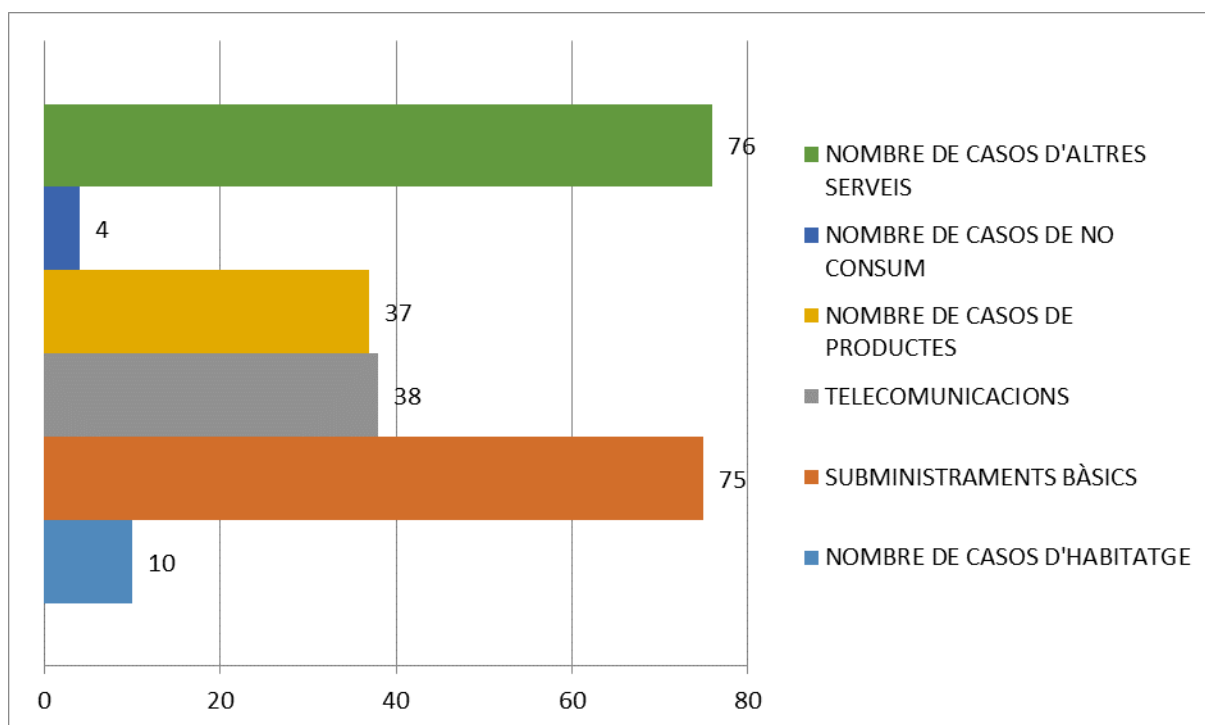
Es nota el retorn a la normalitat vist que a l'atenció presencial s'ha incrementat un 25% respecte al 2021 i es segueix amb un 41% de casos atesos per internet de consultes al correu de consum@cubelles.cat i de reclamacions efectuades directament per la seu virtual.



Ajuntament de Cubelles

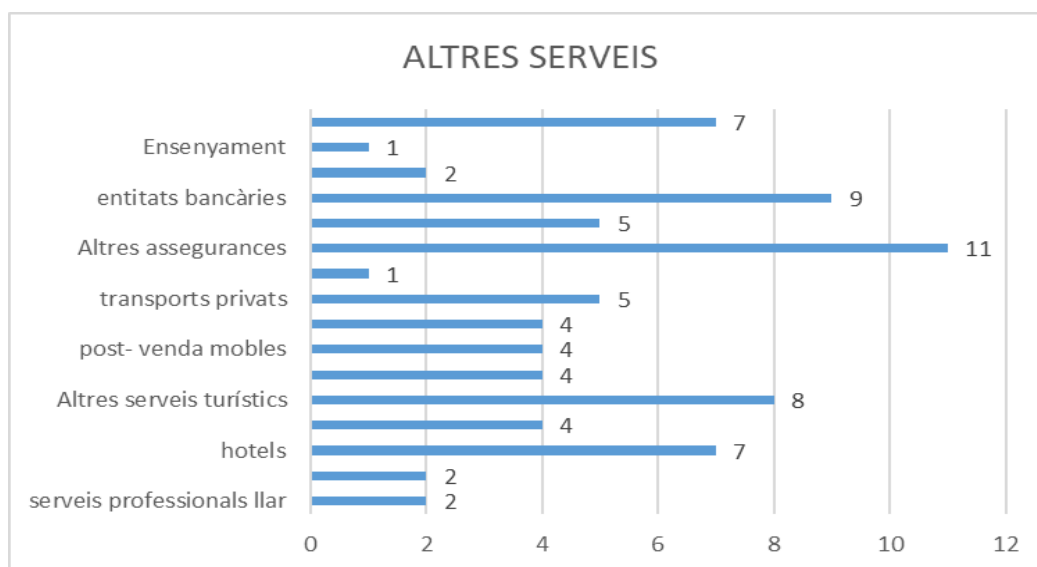


La tipologia de casos atesos es distribueix entre casos d'habitatge que representen un 4% d'aquests la majoria relacionats amb lloguers. Seguit per subministraments bàsics un 31% diferenciats entre aigua, gas i electricitat, aquesta darrera el major nombre de les consultes representant un 66% del total. Es nota l'efecte del topall del gas i de l'increment de preus. Els serveis de telecomunicacions un 16% gairebé tots relatius amb telefonia. Els casos de productes, és a dir compres a establiments tant de forma presencial a botigues com per internet un 37%. S'ha incrementat un 20% respecte a l'any anterior. Les consultes no relatives a consum representen un 4% com seria frauds o tributs. Finalment aquest any el màxim de consultes es distribueix com altres serveis sent un 32%, es nota l'increment en l'activitat turística de 2022 vist que el nombre de consultes i reclamacions d'establiments turístic representa un 30% del total amb 7 reclamacions a hotels.





Ajuntament de Cubelles



De les reclamacions s'ha pogut recuperar uns 12000€ (un 33% més que a 2021) a part de les resolucions favorables al consumidor que no es poden quantificar econòmicament com retorn de productes, talls de subministrament bàsics, reparacions en garantia etc.

Destacar que del total de reclamacions tancades el 78% ha sigut amb resultat favorable.



Ajuntament de Cubelles



CAMPANYES CONSUM

Dins dels actes del dia del consumidor l'Ajuntament de Cubelles el dia 17 de març es va celebrar una jornada d'habitatge i restauració sostenibles a càrrec de l'Agència NODE Garraf, el col·legi d'aparelladors, el col·legi d'enginyers, el gremi de construcció del Garraf i el Gremi d'instal·ladors del Garraf.

L'objectiu era donar veu a ponències relatives a la projecció de la fotovoltaica, normativa i requeriments per la rehabilitació i es van donar exemples de models d'edificació i rehabilitació sostenible entre d'altres.

Jornada d'Habitatge i Restauració Sostenibles

Dijous, 17 de març de 2022
De 9:00h a 13:00h
Sala d'exposicions del Centre Social Joan Roig i Piera Cubelles

Coorganitzadors:
Col·legi d'Aparelladors
Col·legi d'Enginyers
Gremi de Construcció del Garraf
Gremi d'Instal·ladors del Garraf
Agència NODE Garraf

Amb la col·laboració especial de l'Ajuntament de Cubelles

Jornada Habitatge i Restauració Sostenibles

- "Ara o mai" - Xavier Soler
- "La projecció de la fotovoltaica" - Santi Costa
- Agència de l'Habitatge de Catalunya
- Oficina Comarcal d'Habitatge
- Edificació i sostenibilitat - Pol Ansó

Vertical bar on the right with icons for SDG 7, 11, 12, 13, and 17.

Logos at the bottom: Diputació Barcelona, node garraf, and Ajuntament de Cubelles.

La jornada va ser tot un èxit amb més de 70 persones que va assistir i es van completar totes les inscripcions.



Ajuntament de Cubelles

Documentació informativa
Àrea de desenvolupament local.
OMIC NÚM. 3
23 de març de 2023



7a SETMANA DE CONSUM RESPONSABLE

El Servei Públic de Consum de Cubelles ha tornat a organitzar la Setmana de Consum Responsable fent-la coincidir també amb la setmana europea de la prevenció de residus.

L'objectiu era oferir un conjunt d'activitats i tallers adreçats a diferents públics per conscienciar del consum responsable i del nostre impacte com a consumidors a la terra i al nostre entorn.





Ajuntament de Cubelles

Documentació informativa
Àrea de desenvolupament local.
OMIC NÚM. 3
23 de març de 2023



En total es van fer 12 activitats organitzades d'educació i sensibilització. Algunes organitzades per l'Ajuntament i d'altres per part d'entitats del municipi. S'ha arribat a més de 1500 persones



Campanyes al mercat



Reparatruck



Neteja platges activitat Gepec



Cursa



Taller cosmètica natural

S'ha ofert al llarg de la setmana 26 tallers a les tres escoles del municipi i a l'Institut Les Vinyes afectant a un total de 206 alumnes.

Com a campanyes específiques de foment del comerç local i de proximitat així com del foment de la sostenibilitat es va organitzar per una banda una campanya al mercat durant dos divendres de bescanvi de bombetes incandescent per val descompte en bombetes LED del 50% . En total s'han recollit unes 70 bombetes que es reciclaran de forma correcta a la Ferreteria de l'Oscar, establiment del municipi que ha volgut col·laborar.



Ajuntament de Cubelles

Documentació informativa
Àrea de desenvolupament local.
OMIC NÚM. 3
23 de març de 2023



Val per 1 bombeta de 10W. màxim.



També es van repartir entre totes les persones que van participar a alguna de les activitats, uns vals descompte a tres botigues de reparació de bicicletes i així fer promoció d'establiments locals i foment d'una mobilitat sostenible. En total es van repartir més de 1000 vals.



ECOELEKTRONICA: 100% Descompte mà d'obra en reparacions de bicicletes i 50% descompte mà d'obra en reparacions bicicletes elèctriques.

CUBIKES: 10% Descompte en accessoris i roba.

CICLOS PEREZ: 5% Descompte en material.

Activitats setmana consum responsable
Vàlid fins al 31 de desembre de 2022.



TALLERS ETNOBOTÀNICA I COSMETICA NATURAL

El primer diumenge de cada mes es va organitzar un taller d'etnobotànica i de cosmètica natural per aprendre a fer productes de forma natural amb plantes de l'entorn. Cada activitat s'organitzava a diferents espais del patrimoni natural i urbà del municipi.



Ajuntament de Cubelles

Documentació informativa
Àrea de desenvolupament local.
OMIC NÚM. 3
23 de març de 2023



SUBVENCIONS i ACTIVITATS DIPUTACIÓ EDUCACIÓ

La diputació de Barcelona va concedir dues subvencions per la oficina del consumidor. Una de 18.590€ per l'acció SUPORT OMIC i una de 7.528 pel SERVEI DE MEDIACIÓ. En total 26.118€

També va concedir diferents tallers d'educació en consum adreçats a escoles i instituts. Es van realitzar un total de 26 sessions i es va arribar a un total de 206 alumnes.

Per tant entre les activitats de sensibilització i les d'educació es va donar a conèixer el servei i un foment de consum responsable a més de 1800 persones al llarg de l'any amb més de 51 activitats d'educació en consum i sensibilització efectuades.