

# MEMÒRIA OMIC 2018

Accions realitzades 2018



**AJUNTAMENT DE CUBELLES**

22 de gener de 2019  
Inmaculada Laborda Mas

# MEMÒRIA OMIC 2018

---

Accions realitzades 2018

## Antecedents

L'any 2018 la Diputació de Barcelona dins dels ajuts de la Xarxa de Governos Locals va concedir a l'Ajuntament de Cubelles 15.209€ dins del programa Serveis municipals de Consum, dins del Pla de concertació Xarxa Barcelona Municipis de Qualitat 2016-2019 per l'actuació "Suport OMIC Cubelles".

Es realitza la present memòria per detallar les actuacions realitzades durant l'any 2018 respecte a la sol·licitud presentada

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 el 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.

En aquest sentit, i seguint amb la dinàmica establerta envers la línia de l'educació en consum, s'han fet diversos tallers que complementen els de anys anteriors cobrint els diferents col·lectius del municipi.

Així mateix, i en la mateixa línia de sensibilització i informació, l'OMIC disposa de un espai mensual de ràdio al programa Cubelles a les 10, a l'emissora municipal, on es tracten els temes de més actualitat relacionats amb el consum responsable.

S'ha tornat a impulsar la setmana de consum responsable fent-la just la setmana abans del començament de les compres de nadal per fer conscienciar a la població de fer unes compres seguint criteris de sostenibilitat i responsabilitat.

Com a novetat remarcar les diferents accions per fomentat un consum responsable mitjançant campanyes al mercat setmanal per potenciar l'ús d'envasos reutilitzables així com una campanya per bescanviar bombetes incandescent per bombetes led tot informant del canvi del bo social.

També s'ha col·laborat en la cursa local per fer difusió del servei amb la compra de bosses de roba i seguir eliminant el plàstic.

Aquest any 2018 s'ha continuat amb el servei d'assessorament per part d'una advocada del col·legi d'advocats de Barcelona gràcies al conveni establert de diputació de Barcelona per assessorar sobre clàusules abusives en préstecs hipotecaris.

## 1. CASOS ATEOSOS

Total de consultes, que finalment, hagi derivat o no en reclamacions o denúncies han estat per l'any 2018 un total de 309

D'aquests casos 155 han sigut consultes d'informació, 147 reclamacions i 7 denúncies/queixes.

Del total de casos 254 han sigut per via presencial més del 80%, 47 per telèfon (15%) i 8 casos per internet.

La quantia de consultes per sectors ha estat :

HABITATGE	13
SUBMINISTRAMENTS BASICS	54
TELECOMUNICACIONS	72
PRODUCTES	57
CASOS DE NO CONSUM	9
SERVEIS	104

Cal destacar per tipologia dins dels diferents sectors el següent:

D'habitatge les consultes mes importants són de lloguer (76%)

Subministraments bàsics engloba aigua, gas i electricitat sent aquesta la que té més consultes 32 (60%).

De productes s'ha notat un increment notable respecte anys anteriors de les consultes sobre compres a distancia (35%) anys anteriors suposava un 50%.

De serveis el percentatge mes alt segueix sent el d'entitats bancàries (20%) però s'ha vist com a baixat molt el percentatge donat que ha baixat el nombre de consultes directes a l'OMIC al poder fer el seguiment de clàusules terra mitjançant el servei d'atenció de l'advocada facilitat per diputació.

## 2. PRORROGAT EL SERVEI D'ASSESSORAMENT CLÀUSULES ABUSIVES PRÉSTECES HIPOTECARIS

Des del Servei de Suport a Les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona es va establir un conveni de col·laboració amb el Col·legi d'Advocats de Barcelona per desplaçar un advocat als municipis per atendre consultes relacionades amb les clàusules abusives en préstecs hipotecaris.

Aquest 2018 s'han atès fins a **43 casos**; la majoria sobre assessorament en clàusules terra i despeses hipotecàries. Si se sumen els casos atesos anteriorment al 2017 la xifra creix fins els 114 casos atesos per aquest servei. Concretament, la primera vegada que es va oferir aquest servei va ser del mes de maig al desembre del 2017; i en aquella ocasió es van atendre 66 casos.

Les persones ateses han rebut un servei individualitzat que s'ha encarregat de resoldre dubtes i de l'assessorament sobre les clàusules abusives en préstecs hipotecaris. Per rebre l'assessorament les persones ateses havien de demanar cita prèvia, i també havien portat tota la documentació que li fos requerida. El servei s'ha prestat un cop al mes; els dimarts, de les 9.30 h. a les 13.30 h, des de l'Oficina Municipal del Consumidor (OMIC)



<http://www.radiocubelles.cat/pl5/noticies/id7236/el-servei-d-orientacio-juridica-hipotecaria-ha-ates-aquest-any-46-casos.htm>

### 3. CAMPANYES CONSUM RESPONSABLE MERCAT SETMANAL DIVENDRES

L'objectiu era sensibilitzar a la ciutadania de què com a consumidors tenim la clau per fer un consum més responsable i el poder d'actuar i canviar les coses. Cada mes es volia centrar en un tema diferent i mitjançant la presència d'una carpa al mercat dels divendres estar-hi present i fer campanyes de divulgació i informació segons la temàtica definida. Tot acompanyat amb difusió a xarxes socials.

Les actuacions van ser:

Data: Divendres 23 de febrer

Títol: Campanya per fomentar la compra amb envasos reutilitzables

Objectiu: Minimitzar i reduir al màxim les bosses de plàstic. Hi ha molts aliments que es poden adquirir al mercat portant un taper, com per exemple establiments que venguin embotits, pesca salada com olives o ous entre d'altres.

Acció: Tots els usuaris del mercat que es van presentar a la carpa de l'Ajuntament mostrant un envàs reutilitzable per comprar rebien un obsequi per part de l'Ajuntament.

Horari: Tot el matí



La carta de campanya està dividida en tres parts principals. A la part superior, hi ha dos logotips: el de 'cubelles comunica' amb el web 'www.cubelles.cat' i el de l'Ajuntament de Cubelles. Al centre, el text principal 'PER COMPRAR, MENYS PLÀSTIC' està sobre un fons blanc, amb una imatge de tres bosses de plàstic (blau, groc i vermell) que està tancada per un símbol de prohibició (un cercle vermell amb una diagonal blanca). A sota d'aquesta imatge, el text diu: 'Vine a comprar al mercat amb un envàs reutilitzable i tindràs un obsequi'. Just a sota, hi ha una línia horitzontal amb el text '23 de febrer de 2018 de 10 a 13 h. a la carpa de l'Ajuntament'. A la part inferior, hi ha una fila de logotips dels patrocinadors: OMIC, MERCATS DE CUBELLES, Diputació de Barcelona, Cubelles i parades marítimes.



<http://www.radiocubelles.cat/pl7/noticies/arxiu-noticies/id6555/bona-rebuda-de-la-campanya-per-reduir-l-us-de-plastic-al-mercat.htm>

## **CAMPANYA ESTALVIEM LLUM!**

Amb l'objectiu de sensibilitzar a la ciutadania per fer un consum més responsable i continuant amb les campanyes iniciades al mes de febrer, en la que es van repartir bosses reutilitzables amb la finalitat de limitar l'ús de les bosses de plàstic, entre el mes de març i el mes de maig el tema escollit va servir per potenciar un ús més racional de l'energia elèctrica.

La campanya es va centrar en fomentar la renovació de bombetes a tipus led, que generen un menor impacte ambiental i ajuden a reduir el consum elèctric.

Els consumidors es van adreçar al mercat els dies 16 i 23 de març i posteriorment a l'OMIC els dies 6 i 13 d'abril, on van rebre un val de descompte per adquirir bombetes de baix consum a dues ferreteries del poble.

En total es van repartir 287 vals, és a dir es van reciclar de forma correcta gairebé 300 bombetes que potser haurien acabat al cubell genèric de les escombraries

Aquests vals es van repartir de forma equitativa entre les dues ferreteries que col·laboraven amb l'acció, concretament la ferreteria Perelló i la ferreteria de l'Oscar.

La gent tenia de termini fins el 16 de maig per bescanviar aquests vals per noves bombetes led i en total es van adquirir 160 bombetes entre les dues ferreteries.



Des del departament de consum es valora molt positivament el resultat de la campanya perquè s'han assolit els següents objectius

- S'han retirat 287 bombetes incandescentes i s'ha fet una bona gestió del residu.
- Els consumidors han adquirit 160 bombetes Led millorant l'eficiència energètica i el consum.
- S'ha informat del bo social a molts usuaris que podien estar afectats
- Gràcies a la campanya es va fer una acció d'educació dels drets i deures dels comerciants.
- Acció de dinamització del mercat i atracció de visitants a comprar així com de foment del comerç local i de proximitat



## 4. XERRADA ECONOMIA DOMESTICA EN MOTIU DEL DIA DEL CONSUMIDOR



EN COMMEMORACIÓ DEL DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

### XERRADA ECONOMIA DOMÈSTICA



**Planifica la teva economia, ajusta el teu pressupost, fes un estalvi responsable**

*Dijous 15 de març de 2018 a les 17.30 h. al Centre Violeta  
(Carrer Nostra Sra. de la Mercè, 7 Cubelles)*

*S'oferirà servei de ludoteca per a infants a partir de 3 anys*



En motiu del dia del consumidor el dijous 15 de març es va programar una xerrada sobre economia domestica al centre violeta on van assistir unes 15 persones.

Va ser un taller dinàmic i molt participatiu, on les persones assistents van fer una valoració molt positiva.

## 5. 4a SETMANA DE CONSUM RESPONSABLE

Des de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de Cubelles s'ha organitzat novament la Setmana de Consum Responsable la darrera setmana de novembre.

L'objectiu de la setmana 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



De dilluns a dijous les activitats es van concentrar en les escoles del municipi oferint tallers per diferents cursos. (P5, 3r i 6è). Aquests tallers són activitats que es sol·liciten a diputació de Barcelona dins del catàleg d'activitats que ofereixen als municipis. L'objectiu era començar des de ben petits a donar consells i educar en consum fent pedagogia de la responsabilitat i dels drets i deures que tenim com consumidors.

**Dilluns 26 de novembre**  
 Tallers *De l'escola al centre comercial* a l'escola Charlie Rivel i Vora del Mar adreçat a alumnes de 6è. Conscienciar als infants sobre drets com a persones consumidores i consum responsable.

**Dimarts 27 de novembre**  
 Taller *Un forat al moneder* al Vora del Mar.  
 Taller adreçat a alumnes de 3r per conscienciar de les conseqüències econòmiques i socials de les nostres compres i fer reflexionar sobre les necessitats reals a l'hora d'adquirir els productes.

**Dimecres 28 de novembre**  
 Tallers *Un forat al moneder* al Charlie Rivel adreçat a Infants de 3r.  
 Tallers *Oh, la joguina no juga!* al Charlie Rivel.  
 Taller adreçat a infants de P5 per iniciar al món del consum i conèixer els seus primers deures i drets com consumidors.

**Dijous 29 de novembre**  
 Tallers *Oh, la joguina no juga!* al Vora del Mar. Iniciar als infants de P5 a l'àmbit del consum responsable.  
 Tallers *Un forat al moneder* a l'Escola Mar i Cel adreçat a Infants de 3r.

**Divendres dia 30 de novembre**  
 Taller *Posa't al dia*. Actors mostraran dins d'una paradeta del mercat dels divendres informació sobre els drets com a consumidor. Es muntarà una parada de venda de productes tèxtils en la qual es simularà una escena quotidiana del mercat: un consumidor una mica exigent vol comprar roba i un comerciant molt professional l'atén.  
**Hora:** 11 h. i 12 h.  
**Lloc:** Plaça del Mercat

**Dissabte dia 1 de desembre:**  
 Taller artesanal de sabó de rentar la roba als antics safareigs.  
 Taller on aprendrem a realitzar els nostres propis sabons utilitzant tècniques tradicionals i actuals a càrrec de voluntàries de Cubelles, antigues usuàries dels safareigs municipals. Es treballaran alternatives al consum i a la generació de plàstic.  
 Al finalitzar els participants es podran endur una petita mostra per festes de sabó artesanal com a regal.  
**Hora:** 11,00 h.  
**Lloc:** Safareigs municipals (en cas de pluja l'activitat es faria al Centre Social).  
**Col·labora:** Farmàcia Montaner

 Impressió amb paper reciclat

Per la vaga d'alguns centres i professionals del lleure va haver-hi activitats que es van veure afectades i que es van oferir durant el mes de desembre. Els tallers que es van poder oferir sense problema van ser el forat al moneder a l'escola Vora del Mar i Charlie Rivel però no es va poder oferir a l'escola Mar i Cel el dijous. El mateix va succeir amb el taller de l'escola al centre comercial de dilluns per incidències amb l'empresa que oferia el taller i es tornaran a oferir en breu.

Els dos tallers que sí es van oferir amb gran èxit de valoració per part dels centres i els infants va ser la Joguina no Juga.



Va venir a gravar un dels tallers el Canal Blau de Vilanova per passar-ho al programa connecti.cat de la xarxa de TV locals de Catalunya que ho va retransmetre el passat 18 de gener de 2019.

<https://www.facebook.com/connecticatTV/videos/1483595551773411/>

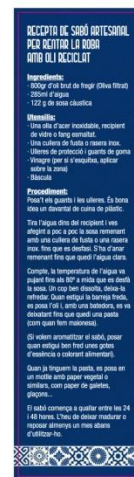
El divendres al mercat setmanal es va oferir un taller anomenat **Posa't al dia**, on uns actors van obrir una “paradeta” i de forma dinàmica i divertida van escenificar situacions quotidianes entre consumidors i venedors. Aquest taller ofert per la diputació és una novetat i es va fer com a prova a Cubelles aprofitant la setmana de consum.





Per tancar les activitats de la setmana el dissabte dia 1 de desembre es va oferir un **taller de sabó per rentar la roba amb oli reciclat** als recentment inaugurats safareigs municipals. Aprofitant l'espai unes voluntàries de Cubelles, algunes antigues usuàries dels safareigs, ens van ensenyar com es feia antigament el sabó i com es pot fer ara amb aparells moderns. Mes de 70 persones van participar de l'activitat i es van endur un punt de llibre amb la recepta i una petita mostra de sabó als participants com a detall abans de festes.

El taller va agradar tant als usuaris que han sol·licitat poder-ne repetir al llarg de l'any vinent amb diferents tipus de tallers similars.



## 5. PROGRAMES DE RÀDIO CUBELLES A LES 10

L'OMIC de Cubelles té un espai de ràdio mensual a la emissora municipal on es tracten temes d'actualitat en l'àmbit de consum.

L'espai pot coincidir a les èpoques concretes de rebaixes d'estiu o hivern, vacances, carnaval ... aprofitant per donar recomanacions adreçats a aquests temes en concret.

Es una eina més per poder assessorar, aconsellar i recordar als ciutadans els drets i deures bàsics que tenen tots els consumidors com a part important de la tasca que aquest organisme té assignada.

## 6. INSPECCIONS INFORMATIVES MERCAT

Es va sol·licitar el recurs de visites informatives a Diputació de Barcelona i el passat 14 de desembre es van fer inspeccions informatives assessorant sobre els drets i deures dels consumidors i les obligacions a seguir a 50 parades del mercat de venda no sedentària dels divendres.

## 7. EDUCACIÓ EN CONSUM ESCOLES / INSTITUTS

A més de les xerrades i tallers a les escoles ja esmentades anteriorment englobades dins de la setmana de consum responsable també es va oferir la Xerrada "Qui veu el meu perfil" adreçat a alumnes de secundària per donar a eines i consells per protegir la seva privacitat i es va impartir als alumnes de 2n ESO als instituts.



L'acollida d'aquests tipus d'activitats per parts dels centres educatius del municipi, es molt valorada i demandada cada any.

## 8. PARTICIPACIÓ FESTES I ACTIVITATS OMIC

### a) Col·laboració CURSA PUIGDETIULA

A través de l'OMIC s'ha fet cada any una acció ecològica per la Cursa Puig de Tiula. Fa dos anys es van fer uns gots de silicona plegables i reutilitzables i es van eliminar les ampolles de plàstic que es repartien (1200 ampolles de 33cl). L'any passat es van substituir tots els gots de plàstic que utilitzaven (uns 1700 aprox) per uns gots ecològics i biodegradables. Per aquesta edició es va substituir les bosses de plàstic que es repartien a tot els corredors/es amb la samarreta i demés, per una bossa de mà o motxilla reutilitzable.



### b) Col·laboració FIRA DE NADAL

Seguint amb la dinàmica de les darreres edicions, aquest any van tenir presència a la Fira de Nadal del municipi els dies 15 i 16 de desembre, amb una activitat infantil que van anomenar UN NADAL + SOSTENIBLE i que consistia en fer petites proves d'enginy relacionades amb les festes nadalenques per acabar fent tot un seguit de manualitats per grans i petits .

## 9. XARXES SOCIALS

Les notícies que afecten als ciutadans en matèria de consum són constants i amb novetats importants i alertes pel que es decideix crear un compte a twitter i al facebook per traslladar i fer partícips als usuaris i a interessats de les comunicacions per estar al dia.



@consumcubelles



@OMIC\_Cubelles