

# Els ciutadans utilitzen cada cop més els serveis de les oficines d'informació municipals

## L'Assessorament sobre vivendes és el servei més sol·licitat

Lola ROBLES

Durant el període d'estiu i tot coincidint amb les vacances, els organismes oficials d'assessoria a l'usuari adquireixen una major rellevància respecte a d'altres èpoques de l'any. El ciutadà, cada cop més, vol planificar el millor possible les seves vacances i tots els aspectes que estiguin relacionats amb elles. És per això, que des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Granollers i des del servei de la Junta Local de Seguretat de l'ajuntament, s'han editat uns fulls informatius donant consells amb la intenció de que el ciutadà gaudeixi millor de les seves vacances.

D'altra banda, l'usuari comença a adonar-se de l'existència de serveis municipals, com ara l'OMIC, que poden ser consultats amb l'objectiu de conèixer millor els seus drets com a consumidors. El Consell Comarcal també vol promoure el tema del consum i ha elaborat un estudi sobre la creació d'una oficina d'informació al consumidor que ha estat adreçat al departament de comerç de la Generalitat.

La Junta Local de Seguretat de l'ajuntament de Granollers i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor han elaborat una campanya d'informació al ciutadà sobre temes relacionats amb les vacances d'estiu. L'OMIC ha centrat la seva informació, principalment, en el lloguer d'habitatges i apartaments turístics, i en els serveis de les agències de viatge. Mentre que des de l'ajuntament, els consells fan referència a com millorar la seguretat de la vivenda en el decurs del període vacacional.

### Consells de l'OMIC per contractar agències de viatges i apartaments

Amb l'edició d'aquest full informatiu l'OMIC pretén que l'usuari conegui les lleis que regulen els serveis de les agències de viatges igualment que les lleis que regulen els contractes dels apartaments turístics. Pel que fa als apartaments turístics, el preu comprèn serveis tals com el subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, etc; recollida d'escombraries, mobiliari i instal·lacions i sobretot l'atenció al usuari en tots aquells assumptes relacionats amb els serveis. En cas de tramitar qualsevol reclamació, l'OMIC recomana primer recopilar tots els documents disponibles i després anar a l'OMIC més propera.

Pel que fa al contracte d'agències de viatges, aquest pot ser de dos tipus. L'anomenat de "serveis diversos" és quan es faciliten a comissió els elements aïllats d'un viatge o una estada. En aquest cas, les agències no podran percebre dels seus clients més que els preus que correspongui als esmentats serveis. En el moment de la signatura del contracte, l'agència haurà de lliurar a l'usuari els títols i bons corresponents als serveis encarregats, juntament amb una factura en la qual, a més de figurar clarament el preu total abonat pel client, s'especifiquin els preus de cadascun dels serveis i el recàrrec per despeses de gestió.

El segon tipus de contracte s'anomena de "paquets turístics" i és el que es fa quan s'hi inclouen un conjunt de serveis prèviament programats i oferts al públic. A l'hora de fer aquest contracte, l'agència haurà de confeccionar i posar a la disposició del públic el programa i l'oferta complets. Es facilitarà informació sobre destinacions, duració i calendari del viatge, preu estimat de les excursions, mitjans de transport i una relació d'establiments

d'allotjament amb la indicació de la seva categoria. També continuarà les clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions i la resta de condicions del viatge.

En tot moment l'usuari pot desistir dels serveis sol·licitats i té dret a la devolució de les quantitats abonades. En el cas que l'agència no pugui facilitar als seus clients la totalitat dels serveis contractats amb les característiques i condicions estipulades, l'agència oferirà a l'usuari la possibilitat d'optar pel reembossament total del que s'ha abonat, o substitució per un altre de similars característiques quant a categoria i qualitat.

### L'OMIC de Granollers incorpora un tècnic de consum

L'Oficina d'Informació Municipal de Granollers està integrada dins els serveis comunitaris territorials, organisme que depèn de l'ajuntament. Va entrar en funcionament l'any 1987 amb la contractació d'un administratiu que es feia càrrec de rebre les queixes dels ciutadans. Les seves resolucions es feien des del propi departament de consum. Des de principis d'aquest any s'ha produït una major demanda de serveis que ha provocat la contractació d'un tècnic especialitzat en temes de consum. Amb aquesta incorporació, des del mes d'abril, l'oficina funciona amb un nivell més ampli de resposta a les queixes formalitzades pels ciutadans i s'està elaborant una campanya que recull una programació més extensa sobre informació i educació al consumidor.

### Queixes i informació sobre vivendes

Encara que l'OMIC ofereix informació sobre tot tipus de qüestions que puguin interessar a l'usuari, el tema dels lloguers i els contractes de vivendes són els que més preocupen als ciutadans de Granollers. L'aplicació correcta de la pujada de l'IPC és un dels temes més consultats. Al mateix temps les queixes més habituals són en primer lloc problemes derivats del lloguer de vivendes, seguides de les queixes de tintoreria i articles defectuosos.

Des de principis d'any fins al mes de juny s'han presentat a l'oficina un total de quaranta-tres reclamacions. Des del mes d'abril, i coincidint amb l'entrada del tècnic de consum, s'ha produït un augment en el nombre de queixes.



L'Oficina d'Informació al Consumidor de Granollers és al carrer Joan Camps i Giró

Actualment s'està treballant en la potenciació d'una campanya informativa sobre les tasques que es desenvolupen des d'aquesta oficina i sobre la seva utilització per part dels ciutadans. Anteriorment s'han fet campanyes sobre les obligacions dels tallers de reparació d'automòbils, sobre la compra de vivendes, sobre el subministrament de serveis com la llum, el gas, l'aigua o el telèfon i una altra campanya sobre els productes envasats i congelats. L'oficina disposa també d'un laboratori municipal que ha estat utilitzat en determinades reclamacions de productes defectuosos i on treballen tres persones. La plantilla del personal de l'OMIC es completa amb un tècnic especialitzat, el cap de serveis comunitaris i un coordinador del grup.

### Informació i assessorament a l'OMIC de Mollet

L'OMIC de Mollet va entrar en funcionament l'any 1984 a través d'una iniciativa de l'ajuntament i aprofitant les subvencions que, en aquell moment, oferia la Generalitat per muntar oficines d'informació municipal.

Juntament amb la de Granollers són les úniques oficines del Vallès Oriental enregistrades a l'Institut Català de Consum.

L'OMIC de Mollet només tracta el tema de la informació al consumidor. Les queixes i les denúncies que es puguin presentar es passen directament al departament de serveis territorials de Barcelona. Igual que a Granollers, la informació que més demana l'usuari és sobre habitatges i lloguer de vivendes. En el decurs d'aquest any s'han rebut cent-nou queixes sobre vivendes i sobre el funcionament de companyies com FECSA, el gas i telefònica.

### El Consell Comarcal vol crear una OFIC

El Consell Comarcal del Vallès

Oriental ha elaborat un projecte sobre la creació d'una Oficina del Consumidor a la nostra comarca, que ha estat adreçat al Departament de Consum de la Generalitat per tal de que sigui estudiat. El projecte ha estat elaborat tenint en compte les bases de funcionament de les oficines municipals.

El Consell Comarcal, vol que a l'OFIC es contemplin els següents punts: potenciar la salut dels ciutadans de la comarca, augmentar el nivell de la qualitat dels aliments i objectes de consum de la comarca, defensar els interessos econòmics dels ciutadans de la comarca, oferir consells sobre temes monogràfics, organitzar campanyes monogràfiques sobre control d'aliments, atendre denúncies i queixes, informar i assessorar als comerciants i proveïdors, establir contactes amb altres OFICS i OMICS, col·laborar amb les entitats ciutadanes de consumidors i comer-

ciants i sobretot crear una junta arbitral comarcal.

### L'habitatge i les vacances

La Junta Local de Seguretat de l'ajuntament ha elaborat uns consells sobre el manteniment de la seguretat dels habitatges durant el transcurs de les vacances. La Junta Local recomana que totes les entrades de la casa quedin perfectament tancades juntament amb les finestres; que no es deixin senyals visibles que mostrin que la vivenda està desocupada; no amagar les claus de reserva en llocs improvisats; no comentar l'absència a persones desconegudes ni deixar notes indicant quan es pensa tornar; no deixar joies ni diners a la casa; deixar l'adreça i el telèfon de contacte a un veí de confiança i finalment marcar els objectes de valor per tal de dificultar la seva revenda.

**Aquest setmanari  
tancarà per vacances  
durant tot el mes  
d'agost**

**Plaça Gran**