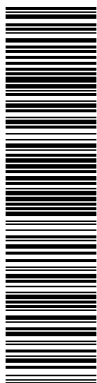


DOCUMENTO DA-Acuerdo de Pleno: 03.- CERTIFICACIÓN ACUERDO PLENO 24-2-2022 PUNTO 11.4	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 6HZXS-A2IOU-U3CWW Fecha de emisión: 10 de Marzo de 2022 a las 11:13:12 Página 1 de 4	FIRMAS 1.- Secretaria del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 01/03/2022 12:54 2.- Concejales de Servicios Jurídicos y Régimen Interior del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Vº Bº 01/03/2022 14:06	ESTADO FIRMADO 10/03/2022 11:12



AYUNTAMIENTO DE
MAJADAHONDA
(MADRID)

Mª CELIA ALCALÁ GÓMEZ, SECRETARIA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA (MADRID)

CERTIFICO: Que el Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el 24 de febrero de 2022, adoptó entre otros, el siguiente acuerdo, en extracto:

“11. Proposiciones no urgentes o mociones ordinarias:

11.4(030/22) Moción presentada por el Grupo Municipal Socialista para mejorar el servicio público que se presta a los ciudadanos incrementando los medios técnicos y humanos de la Oficina de Atención al Consumidor.

Se da cuenta de la moción presentada por el Portavoz del Grupo Municipal Socialista, Sr. Fort, que ha tenido entrada en el Registro General el 17 de febrero de 2022, nº anotación 3077, cuyo texto es el siguiente:

“EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos y que promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la Ley establezca.

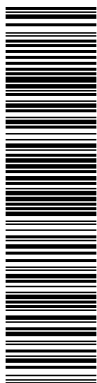
Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, que estableció el marco legal general de actuación a nivel estatal en esta materia.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, los Municipios tienen asumida dicha competencia como propia en virtud de la Ley 1/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (Título VI), ejerciendo una labor complementaria de cooperación administrativa sin recurrir en ningún caso en duplicidad de competencias, las cuales ya se encontraban asumidas por los municipios madrileños con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) *La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
- b) *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.*

DOCUMENTO DA-Acuerdo de Pleno: 03.- CERTIFICACIÓN ACUERDO PLENO 24-2-2022 PUNTO 11.4	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 6HZXS-A2IOU-U3CWW Fecha de emisión: 10 de Marzo de 2022 a las 11:13:12 Página 2 de 4	FIRMAS 1.- Secretaria del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 01/03/2022 12:54 2.- Concejal de Servicios Jurídicos y Régimen Interior del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Vº Bº 01/03/2022 14:06	ESTADO FIRMADO 10/03/2022 11:12



AYUNTAMIENTO DE
MAJADAHONDA
(MADRID)

- c) *La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- d) *La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el reconocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.*
- e) *La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.*
- f) *La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.*

La oficina municipal de Información al Consumidor es un servicio municipal de atención directa y gratuita al ciudadano, creado en 1984 por un gobierno socialista siendo una de las oficinas municipales pioneras en toda España.

Un servicio a través del cual todos los vecinos y vecinas pueden solicitar información sobre los problemas que les afectan como consumidores.

Entre sus objetivos están:

- *Informar y orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.*
- *Recibir reclamaciones y denuncias de los consumidores*
- *Educación y formación en materia de consumo.*

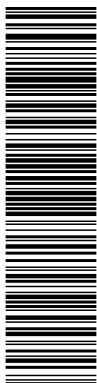
Los servicios que se prestan actualmente son:

- *Atención personalizada de consultas.*
- *Análisis y tramitación de quejas y reclamaciones.*
- *Mediación entre las partes para la resolución de determinadas cuestiones, favoreciendo la resolución voluntaria de las reclamaciones.*
- *Documentación técnica y apoyo con material divulgativo (folletos, guías básicas, etc.)*
- *Archivo legislativo y normativo.*

En la última década este importante servicio de atención al ciudadano ha permitido:

- *La tramitación y resolución de más de 11.000 reclamaciones*
- *Inspección y control de mercado en establecimientos*
- *Información técnica a los consumidores con atención personalizada (más de 15.000 vecinos atendidos en la última década).*
- *Educación y formación en materia de consumo (aulas, folletos, charlas ...)*
- *Red de Alerta de productos no seguros.*

DOCUMENTO DA-Acuerdo de Pleno: 03.- CERTIFICACIÓN ACUERDO PLENO 24-2-2022 PUNTO 11.4	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 6HZXS-A2IOU-U3CWW Fecha de emisión: 10 de Marzo de 2022 a las 11:13:12 Página 3 de 4	FIRMAS 1.- Secretaria del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 01/03/2022 12:54 2.- Concejales de Servicios Jurídicos y Régimen Interior del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Vº Bº 01/03/2022 14:06	ESTADO FIRMADO 10/03/2022 11:12



AYUNTAMIENTO DE
MAJADAHONDA
(MADRID)

- *Ejercicio de potestad sancionadora por el incumplimiento de la normativa vigente de consumo (más de 300 denuncias).*
- *Junta Arbitral de Consumo de la zona noroeste de la Comunidad de Madrid.*
- *Control de hojas de reclamaciones para empresarios.*

Solamente en el año 2021 y en plena pandemia este servicio atendió más de 1.500 consultas y 304 reclamaciones destacando los requerimientos relacionados con talleres de reparación de vehículos, telefonía móvil, textil, electricidad grandes superficies y bancos. Consultas con un porcentaje elevado de vecinos con edad avanzada que acuden de forma presencial al servicio ubicado hasta ahora en una zona céntrica de la ciudad junto a la entrada principal del Ayuntamiento de Majadahonda.

Nos preocupa que durante los últimos años se ha venido produciendo una progresiva reducción del personal municipal ligado al área de Consumo pasando de 7 trabajadores municipales adscritos al departamento, a únicamente 2 empleados públicos en la actualidad (incluyendo la jefatura de servicio), más 1 puesto externo fruto del convenio existente con AUSCOMA (Asociación de Consumidores de la Comunidad de Madrid) para el asesoramiento jurídico, formación e información en materia de consumo.

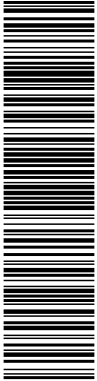
Estos recortes de personal están provocando que se dejen de prestar importantes actuaciones como la inspección y control de mercado, la red de alerta por servicios inseguros, educación y formación, procedimientos sancionadores y la junta arbitral de consumo de la zona noroeste.

A esta situación se suma el traslado de la Oficina de Atención al Consumidor a una zona mucho más apartado del centro de la ciudad que perjudicará de forma drástica las consultas presenciales y el traslado de personas mayores.

Además, nos encontramos con contratos de próximo vencimiento y aún no se han iniciado los trámites para su renovación. Se trata del contrato con AUSCOMA que finaliza el 22/7/2022 y que se inició en 2005 y la renovación de la aplicación informática OMIGEST que finaliza el próximo mes de abril y que son claves para el correcto funcionamiento del servicio.

Por todo ello, el Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Majadahonda presenta para su consideración y aceptación por el Pleno Municipal la siguiente

DOCUMENTO DA-Acuerdo de Pleno: 03.- CERTIFICACIÓN ACUERDO PLENO 24-2-2022 PUNTO 11.4	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 6HZXS-A2IOU-U3CWW Fecha de emisión: 10 de Marzo de 2022 a las 11:13:12 Página 4 de 4	FIRMAS 1.- Secretaria del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 01/03/2022 12:54 2.- Concejal de Servicios Jurídicos y Régimen Interior del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Vº Bº 01/03/2022 14:06	ESTADO FIRMADO 10/03/2022 11:12



AYUNTAMIENTO DE
MAJADAHONDA
(MADRID)

MOCIÓN

1. *Que se inicien de forma urgente los trámites para la renovación de los contratos con AUSCOMA y el programa informático OMIGEST que garantizan el mantenimiento del servicio.*
2. *Que se dote más recursos técnicos y humanos a la Oficina Municipal de Atención al Consumidor y se reactiven los servicios que se han dejado de prestar por la actual falta de personal.*
3. *Que se busque una ubicación céntrica para la ubicación del servicio que permita un mejor acceso al mismo por parte de los vecinos, en especial las personas mayores.”*

➤ Se ha dado cuenta de esta moción en la **Comisión Informativa de Administración Interna**, de 17 de febrero de 2022.

.../...

Sometida esta moción a votación, **QUEDA RECHAZADA** al resultar doce (12) votos a favor correspondientes a los Grupos Municipales Ciudadanos y Socialista y trece (13) votos en contra correspondientes a los Grupos Municipales Popular y Vox.”

Esta certificación se expide a la vista del Avance de Borrador de Acta, de conformidad con lo previsto en el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, a reserva de la aprobación de dicha Acta.

Y para que conste y surta los debidos efectos, expido la presente, de orden y con el visto bueno, por delegación de firma de la Alcaldía mediante Decreto nº 208/2022, de 28 de enero, de la Sra. Concejala Delegada de Bienestar Social, Mayores, Servicios Jurídicos, Régimen Interior, Comunicación, Participación Ciudadana, Transparencia y Compras Centralizadas, en Majadahonda a la fecha de su firma electrónica.

Vº Bº

LA CONCEJALA DELEGADA DE BIENESTAR
SOCIAL, MAYORES, SERVICIOS JURÍDICOS,
RÉGIMEN INTERIOR, COMUNICACIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA
Y COMPRAS CENTRALIZADAS