

El Valor de lo Invisible: Las Mujeres Profesionales de Consumo

En el engranaje de nuestros ayuntamientos existe un servicio esencial, que en ocasiones está muy reconocido por la ciudadanía que lo conoce y hace uso del mismo, y en otras, pasa desapercibido hasta que surge el conflicto: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Sin embargo, lo que las estadísticas de expedientes y trámites no cuentan es que este servicio tiene, mayoritariamente, nombre de mujer. Son ellas quienes, con una mezcla de rigor jurídico y una empatía inagotable, sostienen el derecho de la ciudadanía a no ser vulnerable frente a los abusos del mercado y de las empresas. Cuando los vecinos/as de un municipio se encuentran en una situación de necesidad ante un posible abuso por parte de una empresa (pequeña o grande), es cuando se plantean acudir a la OMIC de su Ayuntamiento, a veces movidos por “el boca a boca” y por la experiencia vivida de alguien conocido/a, que funciona, sobre todo en los pequeños pueblos de nuestro territorio nacional. Sin embargo, lamentablemente en muchas ocasiones ese reconocimiento que nos muestran nuestros vecinos/as no es tan reconocido curiosamente por los poderes públicos, que a veces se empeñan en cerrar nuestras oficinas y dejar desasistidos y abandonados a los propios vecinos a los que gobiernan (pero sobre esta cuestión ya podremos hablar en otro momento). En este artículo me gustaría desarrollar 4 puntos:

1. Más allá de la norma: La profesionalización del cuidado

Trabajar en una OMIC no es sólo tramitar expedientes relativos a reclamaciones en materia de consumo. El perfil de nuestras asesoras municipales es el de una especialista todoterreno. En una sola mañana, una técnica de consumo puede enfrentarse a un complejo caso de cláusulas bancarias, una interrupción indebida de suministro eléctrico o un fraude en una compra online, o una factura excesiva de suministro eléctrico o de telefonía, o a que los datos personales de algún

ciudadano hayan accedido indebidamente a un registro o fichero de morosidad, además de atender de forma telefónica y presencial a nuestros usuarios/as, que en multitud de ocasiones reclaman de nuestra ayuda y acuden a visitarnos, agobiados, a veces incluso sin una cita previa, ante la urgencia o gravedad de su problema que les genera una preocupación no indiferente.

Esta labor requiere una actualización normativa y un estudio constante, pues de ello podrá depender, un buen resultado en la reclamación y satisfacer las demandas de nuestros/as vecinos/as, lo que al final se traduce, en que ellas son verdaderas profesionales, muy especializadas en esta materia, que es bastante extensa y nada fácil. Pero el verdadero "trabajo invisible" reside en la mediación, que las ocupa durante tantas horas en la soledad de sus despachos, peleando contra las grandes empresas o los enormes obstáculos, como David frente a Goliat, y de otras situaciones que sólo ellas conocen.

2. La gestión emocional: El peso de la escucha

El asesoramiento en consumo tiene una carga mental y emocional que rara vez aparece en los informes de gestión. Las asesoras de las OMIC son, en muchos casos, el primer muro de contención ante la frustración ciudadana, con la que debemos lidiar, y a quien nosotras debemos escuchar, tranquilizar, para después informar y asesorar. De esta forma acompañamos a personas que se encuentran en situaciones de verdadera vulnerabilidad, como personas que no entienden su factura de la luz o a alguien que ha perdido sus ahorros en una estafa requiere una dosis extra de paciencia y contención emocional, sobre todo cuando en muchas de esas ocasiones nuestros mayores carecen de formación o estudios, y se encuentran en situación de soledad, sin ningún tipo de ayuda de otros familiares.

En muchas ocasiones tendemos un puente en la brecha digital, en un mundo cada vez más automatizado, nuestras compañeras de las OMICS realizan la labor de alfabetización digital necesaria para que nadie se quede fuera del sistema.

Además, su mediación, su capacidad para dialogar con grandes corporaciones en nombre del vecino de a pie, es una herramienta de justicia social que evita la saturación de los juzgados y humaniza la administración.

3. Educadoras para el futuro

El impacto de estas profesionales se extiende fuera de las oficinas. Son las mismas mujeres que vemos impartiendo talleres en colegios sobre consumo responsable o alertando en los centros de mayores sobre los riesgos de las ventas agresivas a domicilio. Su labor es preventiva y pedagógica: no solo resuelven el problema de hoy, sino que construyen una ciudadanía más crítica y protegida para el mañana.

4. Un compromiso que merece visibilidad

Es hora de reconocer que el asesoramiento en consumo en nuestros ayuntamientos es mucho más que una tarea administrativa. Es un ejercicio de protección de derechos liderado por mujeres que aportan una visión de servicio público basada en la proximidad y la justicia.

Poner en valor su trabajo es el primer paso para fortalecer un servicio que nos protege a todos. La próxima vez que acuda a su OMIC, recuerde que tras ese asesoramiento hay una profesional comprometida, con que su voz, como consumidor, nunca deje de escucharse.

Y por supuesto no quiero olvidar a nuestros compañeros que nos acompañan en este camino, sólo que hoy, en nuestro día, nos toca hablar de nosotras.

Gema Camacho

OMIC Almodovar del Río