



**AYUNTAMIENTO DE
LOGROÑO**

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN
AL**

Consumidor



**MEMORIA
2018**

INDICE

<u>LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA DENOMINADA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</u>	3
<u>ACTUACIONES</u>	5
1. ANÁLISIS ESTACIONAL	6
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA	7
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES	8
4. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES.....	9
5. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.....	10
6. DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	11
7. ESTUDIO TEMÁTICO.....	15
8. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO	17
9. CAUSAS DE LAS CONSULTAS	18
10. EL CONSUMIDOR LOGROÑES - REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR	19
11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD	20
12. EL CONSUMIDOR LOGROÑES	20
13. EXPEDIENTES SANCIONADORES.....	21
<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	22
• LOGROSTOCK	
• PUBLICACIONES DÍA DEL CONSUMIDOR.....	
<u>SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</u>	30
<u>CONCLUSIONES</u>	31

LA OMIC

DEFENSA AL CONSUMIDOR DEL SIGLO XXI

Mucho ha cambiado la sociedad en los más de 30 años que lleva funcionando la OMIC, sin embargo la defensa que el consumidor ha evolucionado con la evolución de la sociedad del consumo.

Al iniciar la actividad la OFICINA MUNICIPAL AL CONSUMIDOR, las prioridades en cuanto a la defensa de los derechos del consumidor se centraban principalmente :

1. Que el consumidor fuera consciente de que tenía unos derechos que debía defender.
2. El perfeccionamiento de los contratos.
3. La necesidad de acreditar el establecimiento en el cual se había producido su problema, mediante la presentación de la factura / ticket de pago.
4. El análisis de sus facturaciones en consumo de servicios básicos como telefonía, gas electricidad.

Transcurrido un tercio de siglo y en pleno siglo XXI las necesidades que ha creado la liberalización de los mercados de telecomunicaciones, gas y electricidad, son diferentes pero básicamente los mismos.

El consumidor actual realiza mayoritariamente sus contratos a distancia , utilizando básicamente su contratación se realiza va a distancia, y sus compras a través de técnicas a distancia.

En primer lugar los consumidores del siglo XXI desconocen:

1. Que el contrato realizado telefónicamente, se tiene que remitir por parte del empresario en soporte estable (pdf, papel, etc) antes del comienzo del contrato.
2. El nombre, razón social, CIF y lugar de donde tiene su ubicación la empresa que vende por internet (España, Europa, otros lugares del mundo).
3. Que en contratos a distancia, posee de un derecho de desistimiento que la legislación no contempla en la adquisición de productos en el comercio minorista.

4. Que las empresas con las que se contratan a distancia que disponen de un servicio de atención al cliente, tienen obligación de grabar su reclamación debe facilitar el número de referencia de esta grabación (prevista en la legislación española y europea) lo es fundamental para realizar su reclamación ante organismos de la administración.
5. El uso de diferentes medios de pago, que han ido evolucionando del pago en efectivo, tarjetas de crédito / débito, métodos de pago con soporte informático, e incluso en compras por medios informativos de la factura de su operador telefónico etc...
6. Desconocen la existencia como facturas electrónicas a las que en muchos casos no tienen acceso, al desconocer la evolución de estas técnicas.

Esta lista tiene un largo etcétera que se va modificando con las evoluciones de las técnicas de venta contratación y que hace necesaria mas que nunca la defensa del consumidor por la OMIC en el siglo XXI.

ACTUACIONES

La demanda de **INFORMACIÓN** por el consumidor es parte de la tarea diaria de la OMIC.

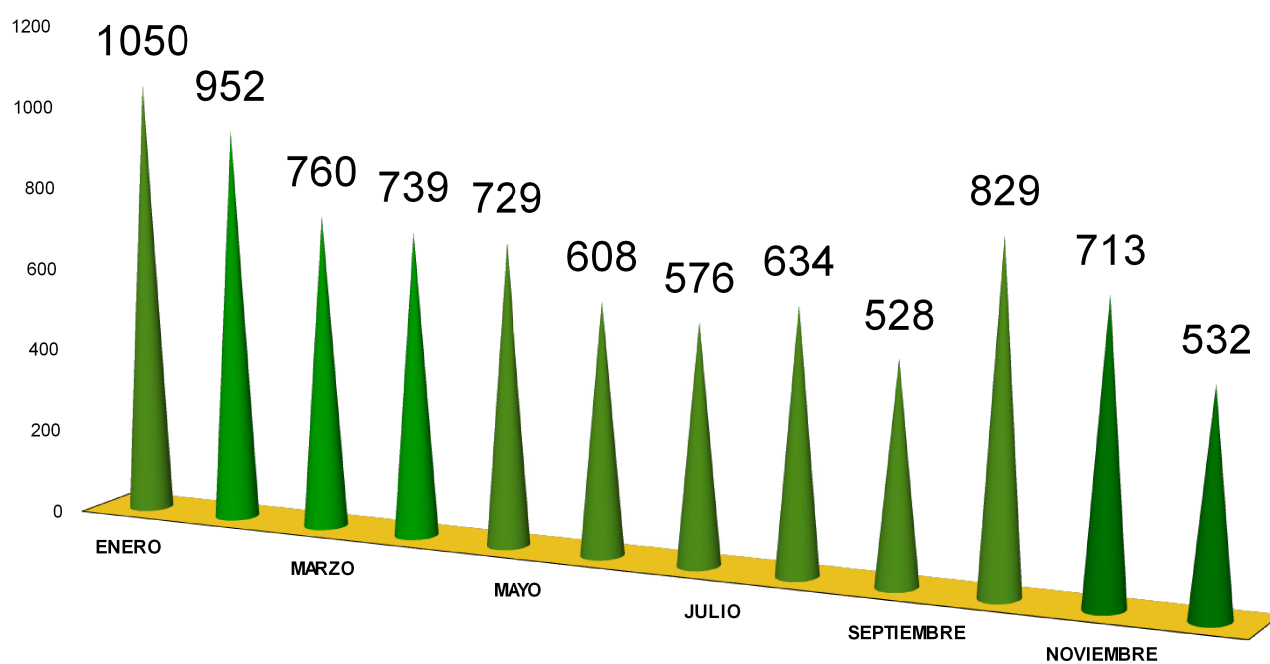
Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2018 por la OMIC.

El análisis tendrá diferentes vertientes:

- Por un lado, se analiza la frecuencia de las mismas, mediante un estudio estacional, donde se extraerán conclusiones sobre los períodos más consumistas del año. También se hace una referencia a la evolución histórica del total de actuaciones durante la última década.
- Distribución porcentual de consultas, reclamaciones y denuncias.
- Se observa el número de expedientes tramitados desde esta oficina, con un estudio histórico sobre su evolución en los últimos años superior en cifras al del año anterior, siendo el mayor de la última década.
- Se clasifican las consultas en grupos temáticos y las características más determinantes en cada grupo.
- Se examina la proporción de actuaciones según el medio de consulta utilizado.
- Se analiza la incidencia de consultas en relación con los distintos sectores en que se divide la ciudad.
- Se realiza una prospección de la distribución de las consultas en relación con una pirámide de edades, para conocer qué grupo de consumidores según su sexo y edad (jóvenes, adultos o tercera edad) acuden más a la OMIC.
- Finaliza la memoria con las conclusiones a las que se llega con los datos reflejados en la misma.

1.- ANÁLISIS ESTACIONAL

El conjunto de las actuaciones efectuadas a lo largo del año 2018 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido de 8650, que representa un ligero repunte respecto al año anterior, con la siguiente distribución.

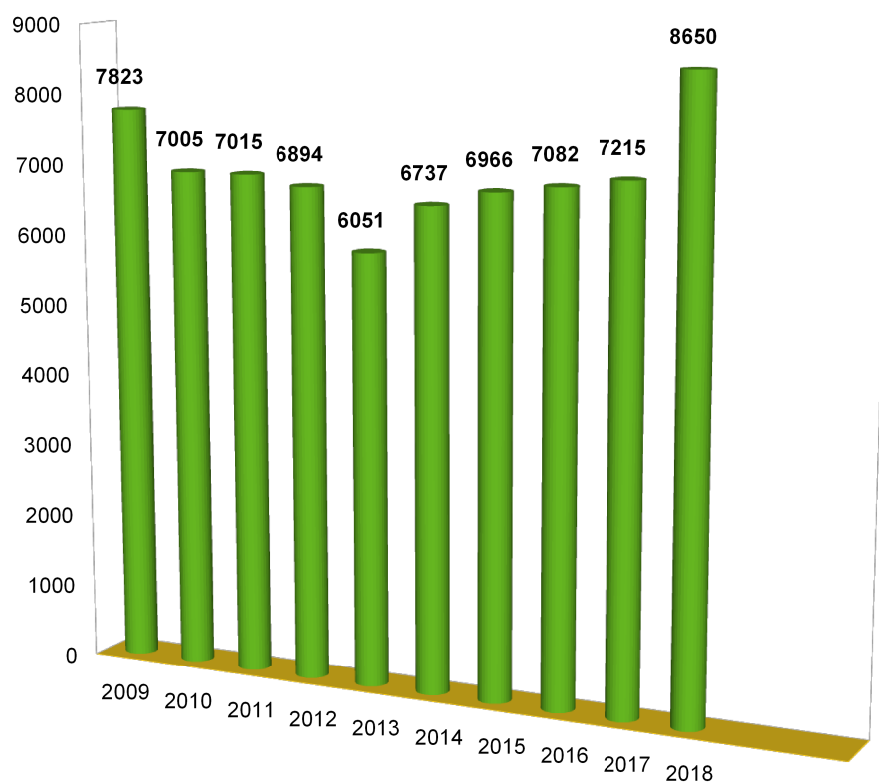


DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2018

Estos datos recogen globalmente, tanto las consultas como las reclamaciones y denuncias atendidas en la OMIC.

2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

A continuación incluimos el estudio histórico de las actuaciones anuales (informaciones + reclamaciones + denuncias) que se han efectuado en la OMIC en la última década.

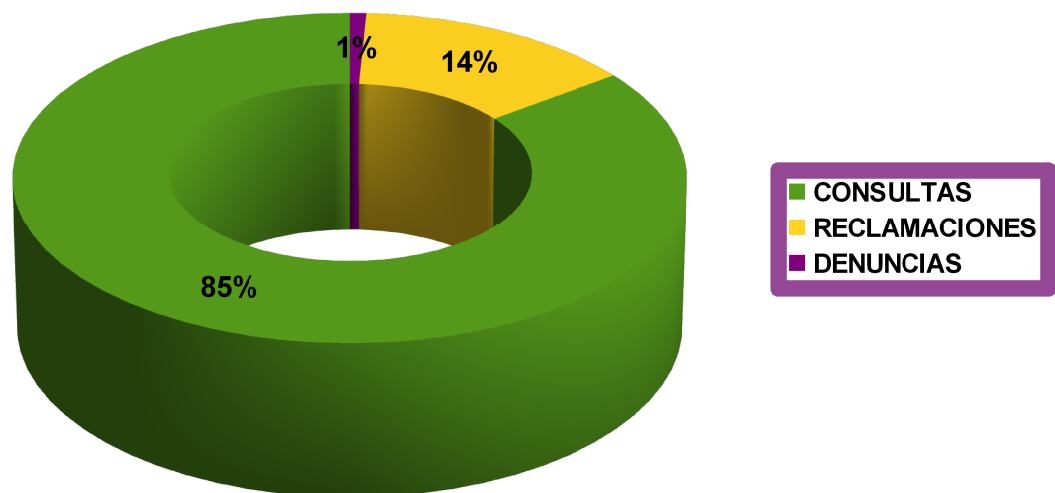


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

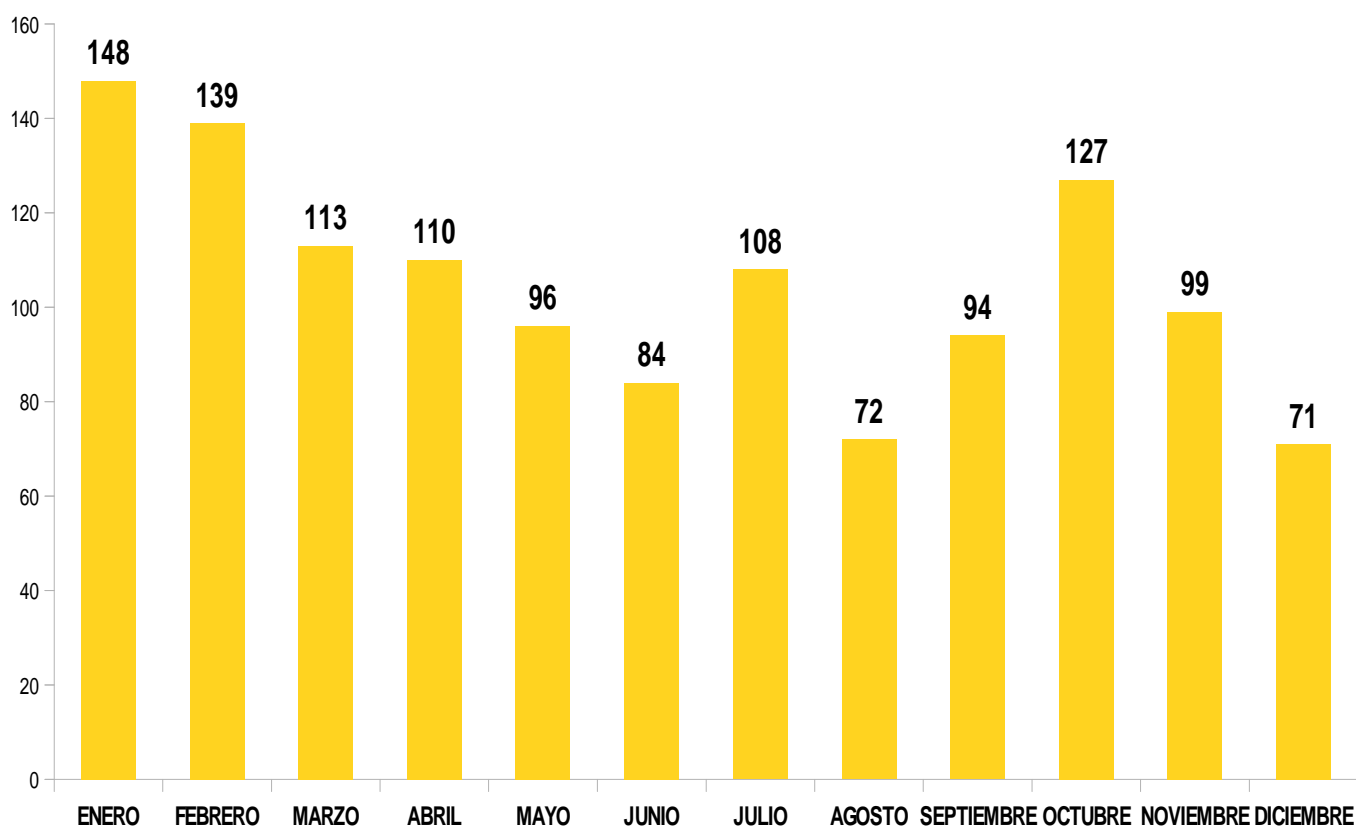
3,- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

Tradicionalmente el consumidor de Logroño, prefiere la información antes que la reclamación o la subsiguiente denuncia, por lo tanto en la distribución de actuaciones, **las consultas** conllevan un **85 % (7.389)** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **14 % (1.223)** y las denuncias un **1 % (38)** del total de actuaciones.

En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones sigue en la pauta de años anteriores, si bien cuantitativamente el número es ligeramente superior .



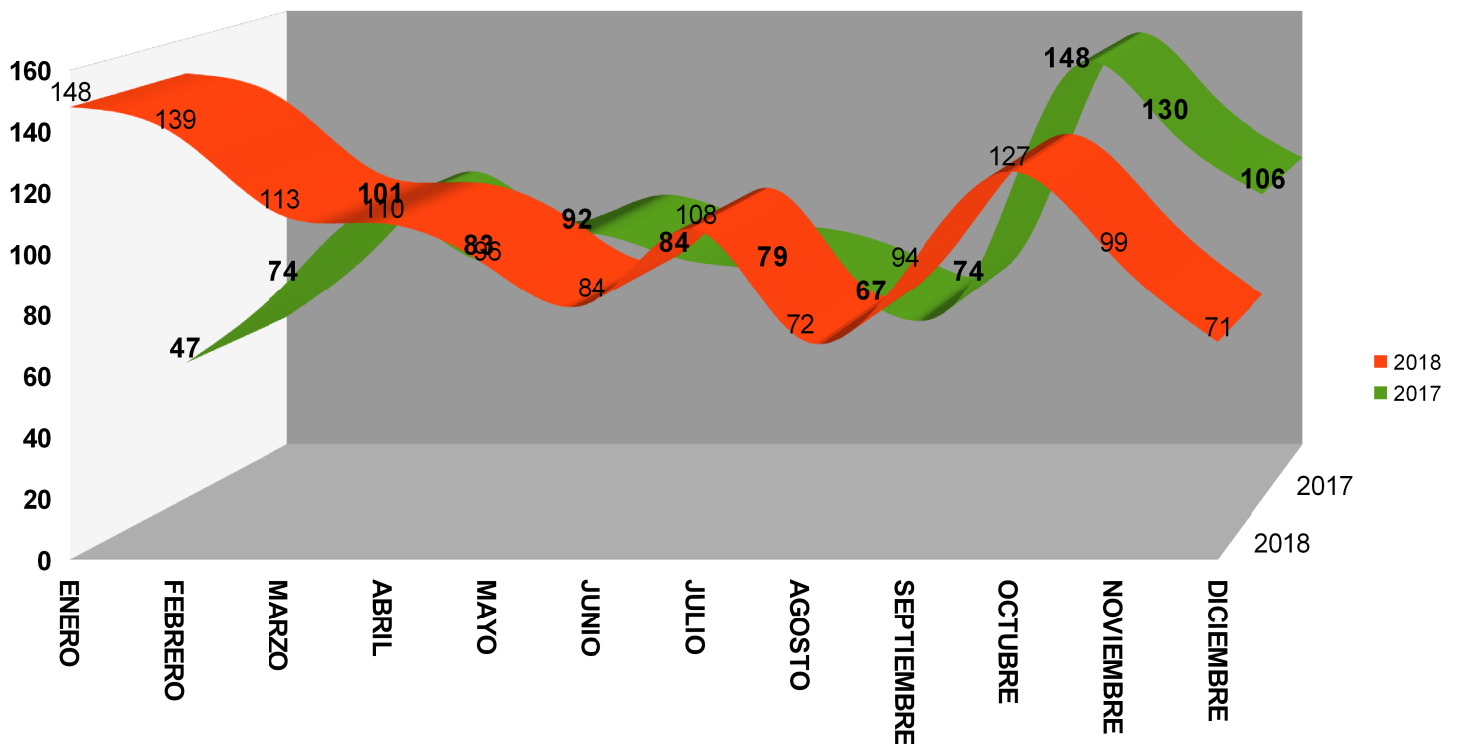
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE "EXPEDIENTES" DURANTE EL AÑO 2018



La distribución mensual de los expedientes, sigue la misma tónica que en años anteriores.

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2017 Y 2018

MES	AÑO 2017	AÑO 2018
● ENERO.....	47.....	148
● FEBRERO.....	74.....	139
● MARZO.....	101.....	113
● ABRIL.....	83.....	110
● MAYO.....	92.....	96
● JUNIO.....	84.....	84
● JULIO.....	79.....	108
● AGOSTO.....	67.....	72
● SEPTIEMBRE.....	74.....	94
● OCTUBRE.....	148.....	127
● NOVIEMBRE.....	130.....	99
● DICIEMBRE.....	106.....	71
TOTAL.....	1.085.....	1.261



6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Definir consumo como un concepto que abarque un número concreto de productos y servicios, es una tarea ardua y difícil, por lo que tratando de sistematizar, se han englobado las consultas planteadas a lo largo de este año 2018, en dos bloques temáticos:

-. BIENES:

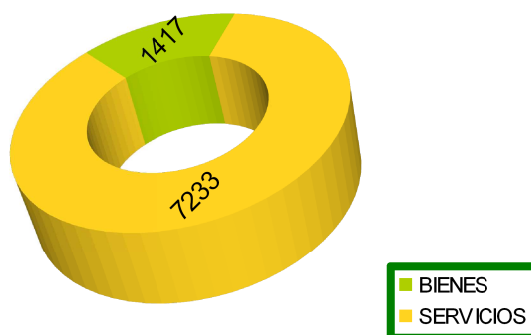
- Alimentación y bebidas
- Animales domésticos
- Electrodomésticos: línea blanca, línea marrón.
- Electrónica e informática: ordenador, móvil, etc.
- Enseres del hogar : mobiliario, decoración, etc.
- Juguetes.
- Material de limpieza y aseo.
- Productos sanitarios y farmacéuticos.
- Textil, piel y calzado.
- Vehículos : nuevos, usados.
- Venta fuera comercio.
- Venta a distancia.
- Vivienda en propiedad.
- Otros productos.

-. SERVICIOS:

- Administración, Asesoría y gestoría.
- Agencia de viajes.
- Agua.
- Bancos y Entidades financieras.
- Contratos electrónicos.
- Correos, telégrafos y mensajería.
- Electricidad.
- Enseñanza.
- Espectáculos públicos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas natural.
- Gases licuados.
- Gasolineras, estaciones de servicio.
- Hostelería y restauración.
- Intermediación de servicios inmobiliarios.
- Internet.
- Peluquería y cosmética.
- Reparación y mantenimiento del hogar.
- Servicio asistencia técnica de electrodomésticos.
- Sanidad: privada y pública.
- Seguros: automóvil, hogar, etc.
- Talleres de automóvil.
- Telefonía: Fija y móvil.
- Tiempo compartido.
- Tintorerías.
- Transporte de mercancías.
- Transporte público: terrestre y aéreo.
- Tratamiento de datos personales.
- Ventas a distancia: catálogo, teléfono, televisiva, etc.
- Otros servicios.

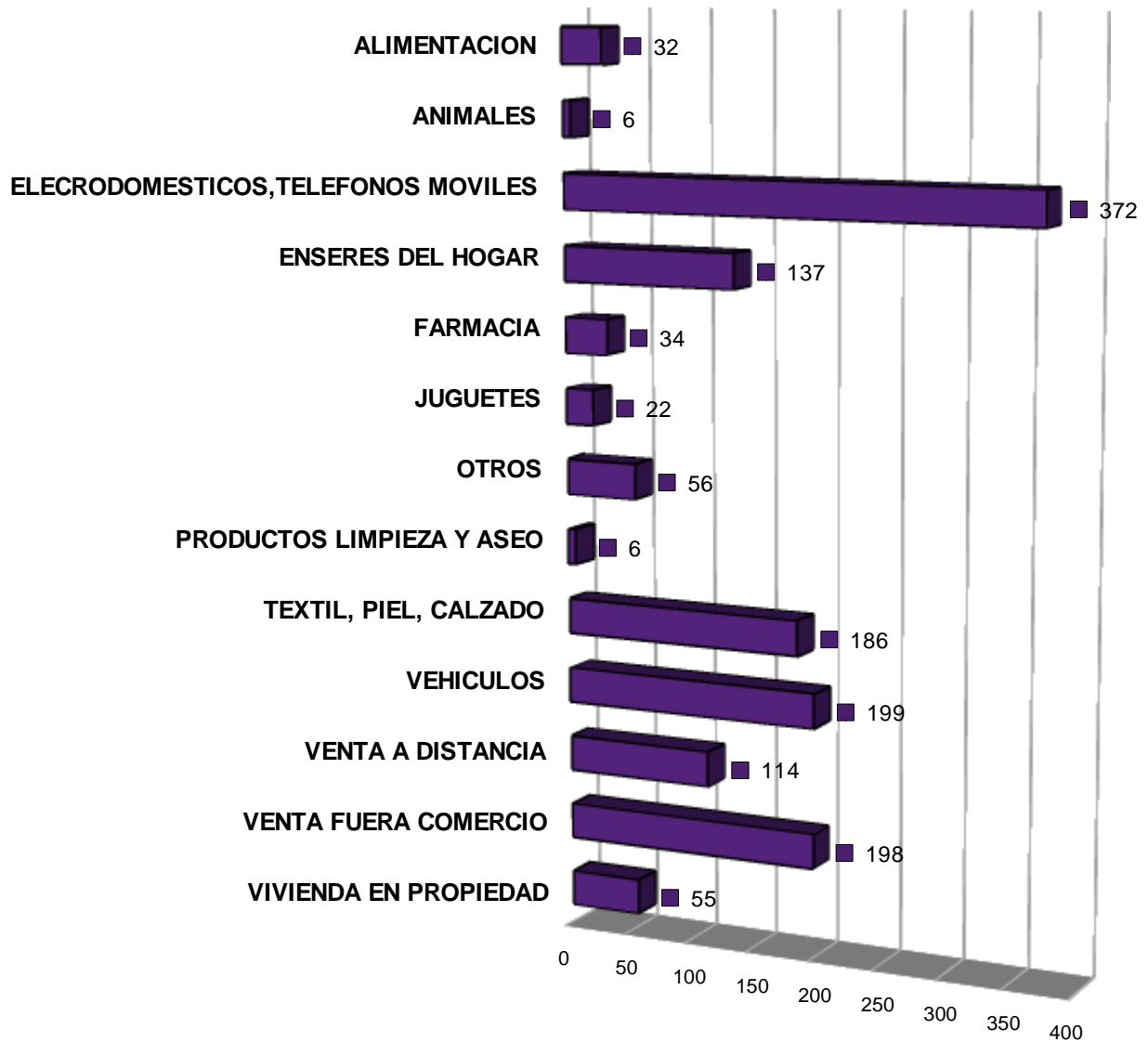
¿Cuáles han sido los temas más demandados dentro de estos bloques, por el consumidor de Logroño ?

El análisis de datos estadísticos recogidos en nuestra oficina, nos da el siguiente resultado:



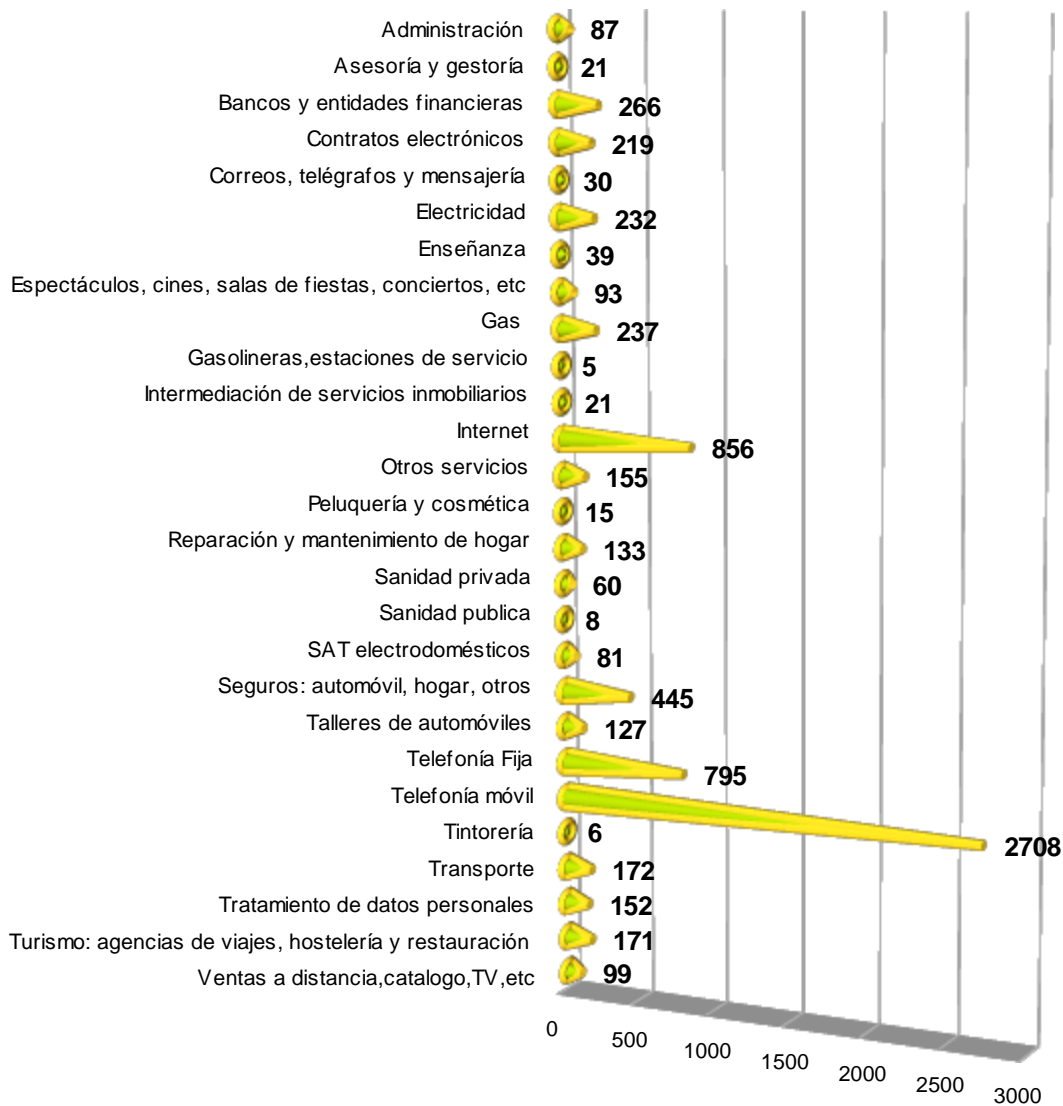
DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

- **SECTOR BIENES:** Realizando el estudio de estos bloques temáticos, dentro del sector BIENES, observamos que : electrodomésticos, teléfonos móviles. son los temas más demandados, seguido de cerca por el textil y los enseres del hogar.



DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES

● **SECTOR SERVICIOS:** En este sector se aprecia que el ámbito significativamente más demandado por el consumidor es el de telecomunicación, pero es relevante el incremento con respecto al año anterior, la variación al alza de la compra a distancia y fuera de establecimiento comercial con respecto al año 2018.

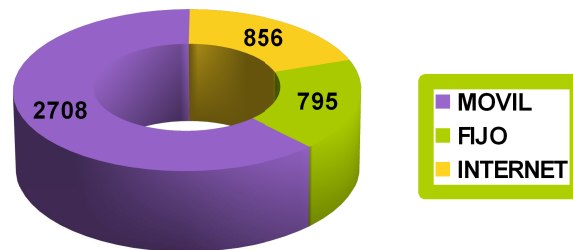


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

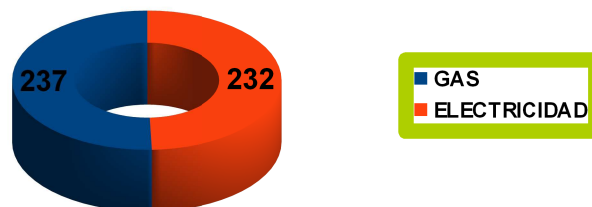
7.-TEMÁTICA

La temática se ha modificado con los años, aunque siguen siendo el sector de **telecomunicaciones y bancos**, los más demandados en esta ocasión.

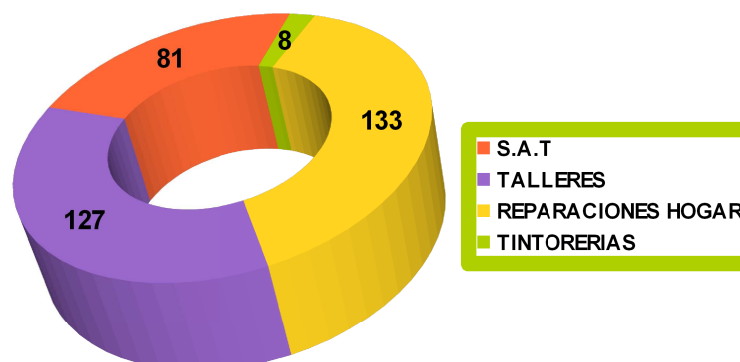
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



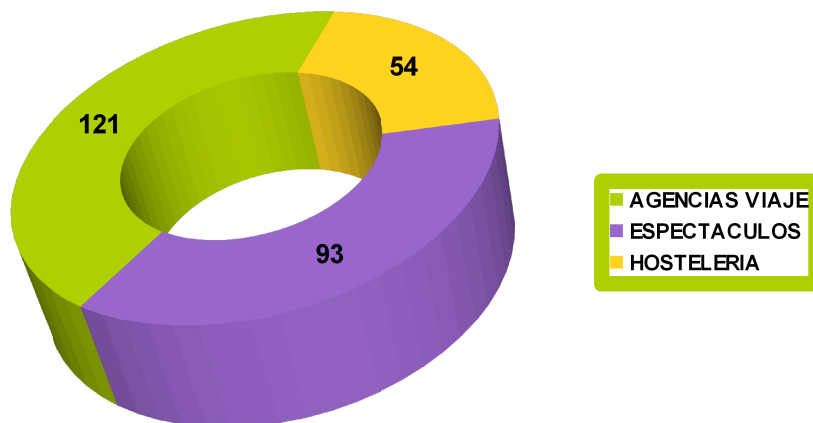
SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



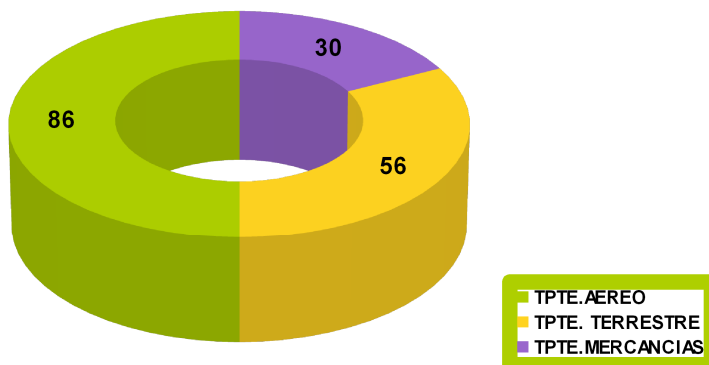
OTROS SERVICIOS



OCIO



TRANSPORTE



SECTOR FINANCIERO



8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

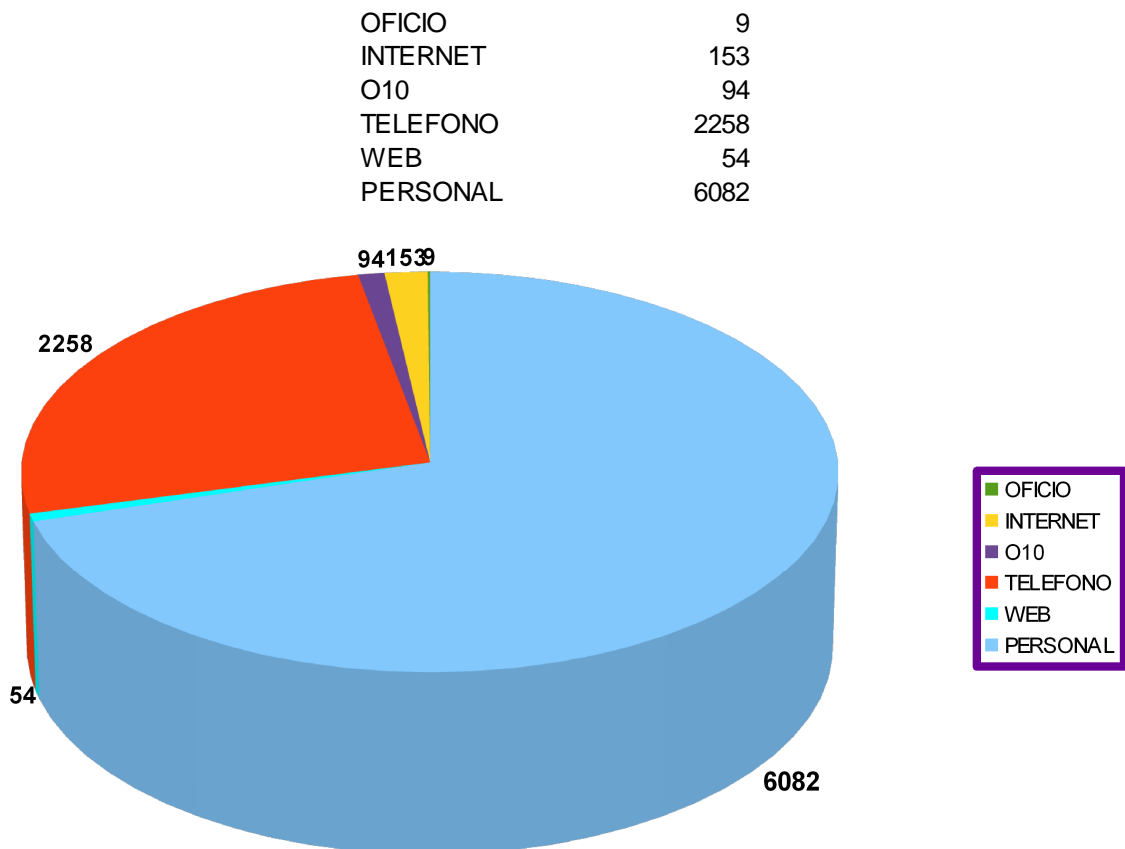
Una vez analizados los datos consumistas, vamos a ver quién es el consumidor de Logroño, cómo utiliza nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad.

Para realizar el siguiente estudio, se ha realizado una toma de datos de las personas que demandan los servicios de la OMIC.

Analizados estos datos, nos encontramos que debido a la propia idiosincrasia de la ciudad de Logroño, el consumidor de la ciudad prefiere hacer sus consultas visitando la propia oficina, como puede observarse en el gráfico siguiente, referente al medio utilizado para realizar las consultas en la OMIC.

Alrededor de un 70,31 % de los consumidores se dirige personalmente a la OMIC para hacer sus consultas y reclamaciones.

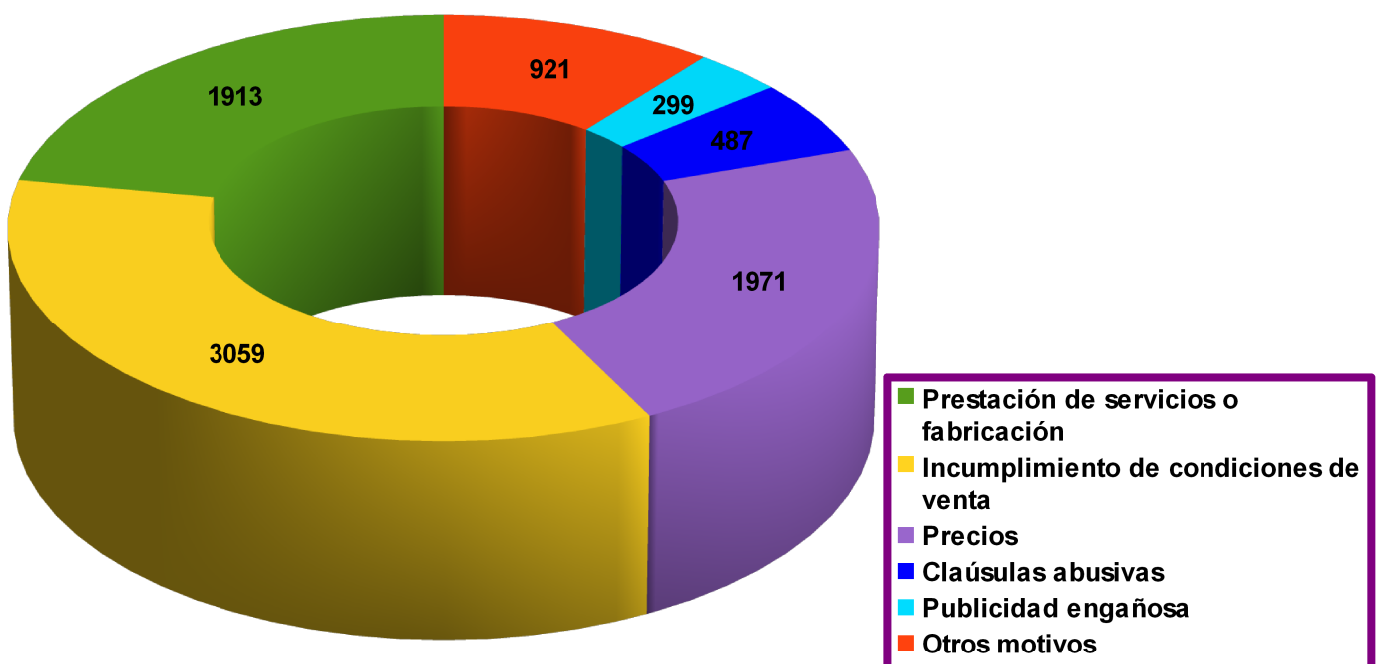
El 27,18 % utiliza el teléfono para consultar, un 26,10 % a través del teléfono directo de la oficina, un 1,08 % mediante el Servicio 010 y 0,10 % mediante informe acta policía local.



9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

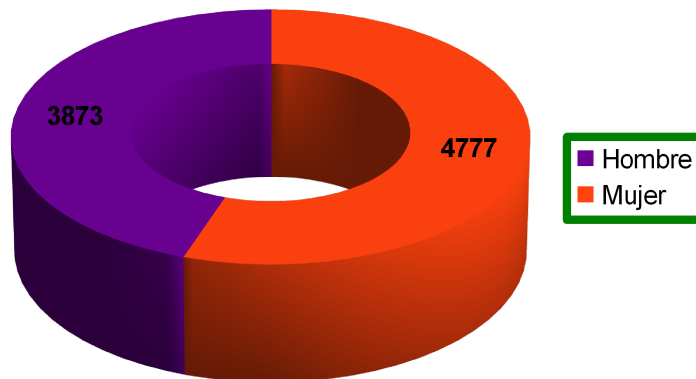
Como puede apreciarse en el gráfico de causas o motivos de consulta o reclamación, es la prestación de servicios o defectos de fabricación, el motivo más común que hace que el ciudadano acuda a la OMIC, seguido de los problemas relacionados con los precios y ofertas comerciales relacionados con los mismos.

● Prestación de servicios o de fabricación	1913
● Incumplimiento de condiciones de venta	3059
● Precios	1971
● Cláusulas abusivas	487
● Publicidad engañosa	299
● Otros motivos	921

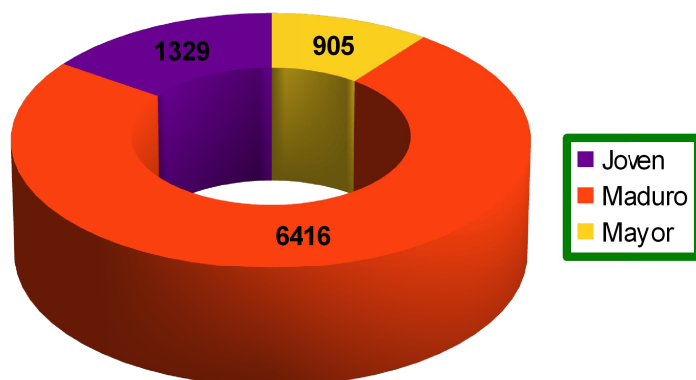


10.- REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, 4.777 son mujeres, frente a 3.873 hombres.

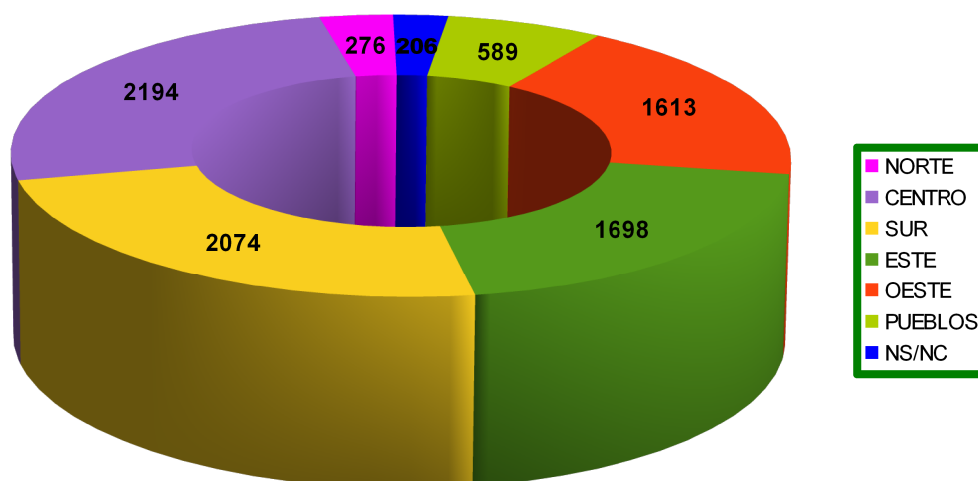


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: jóvenes (18 a 30 años) 15,37 %, maduros (30 a 65 años) 74,17 % y personas mayores (mayores de 65 años) 10,46 %.



11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2017.



12.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

El retrato del consumidor que venimos realizando tras el análisis estadístico año tras año, se va modificando paulatinamente.

Continúa con las mismas pautas que años anteriores, predominando el consumidor entre 30-65 años que, cada vez más, elige los medios de telecomunicación para realizar sus consultas, aunque continúa prefiriendo la consulta personalizada.

13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES

Expedientes sancionadores del año 2018, tramitados desde la OMIC:

Expedientes con propuesta de sanción 262.

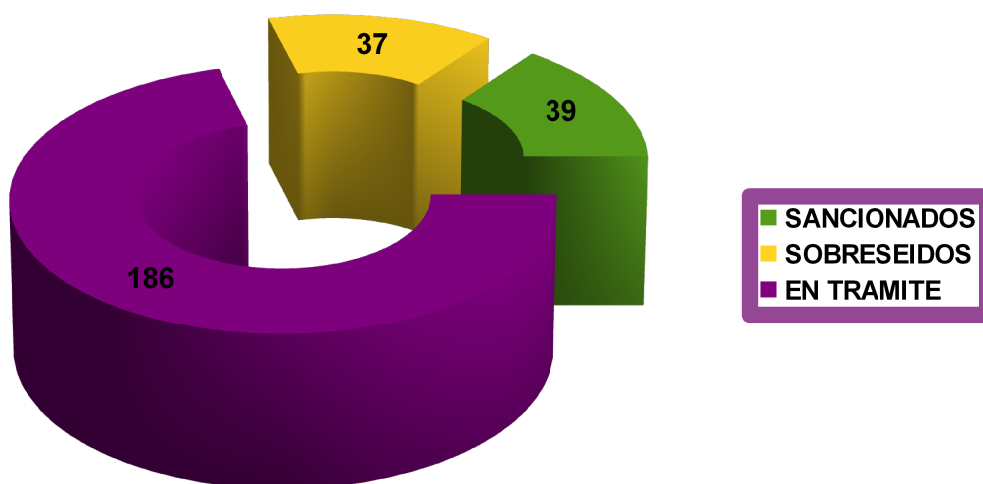
Finalizados: 79.

- - Con procedimiento finalizado: 39.
- - Con imposición sobreseimiento de sanción: 37.
- En trámite: 186.

Importe de las sanciones: 74.749,28 €.

Desde la OMIC se procedió a informar para proceder a su sanción, un total de 262 expedientes entre las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores.

El principal motivo de estos informes trata sobre el incumplimiento sistemático de las empresas de comercio electrónico de no facilitar el contrato (condiciones particulares y generales) al consumidor, con carácter previo a la contratación de los servicios ofertados.



PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE SE INSTRUYEN

- No enviar contratos de servicios a distancia.
- No enviar las grabaciones telefónicas realizadas.
- No aplicar promociones ofertadas de forma telefónica.
- Imposición de servicios al consumidor de forma unilateral.
- Falta de contestación al requerimiento de la OMIC.
- No disponer o negarse a facilitar las hojas de reclamación.
- Contestaciones que no corresponden con la reclamación efectuada.
- Ausencia de prueba en las alegaciones aportadas.
- No atender ni cumplir condiciones de la garantía de los productos.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

LOGROSTOCK 2018
DEL 9 AL 11 DE MARZO DE 2018.

Siendo la única ocasión de contacto con una gran parte de los comerciantes de nuestra ciudad, con motivo de su participación en Logrostock, se hizo una revisión de las cuestiones que afectan principalmente al comercio de cercanía:

- Publicidad.
- Obligación de entrega de factura simplificada o ticket y, en caso de ser solicitada por el consumidor, entrega de factura íntegra.
- Garantía de los productos que adquiere el consumidor final.
- Los vales.
- Finalmente, la obligatoriedad de entregar Hojas de Reclamación al consumidor que las solicite.



Del 9 al 11 de marzo tiene lugar en Logroño Logrostock, la feria de oportunidades más importante del norte de España. Podrás encontrar una variada oferta de productos de primera calidad al mejor precio en los más de 200 stands de comercios participantes.

El Paseo del Espolón de Logroño es el lugar perfecto que reúne todas facilidades para visitar la feria: buenas comunicaciones por transporte público urbano, diferentes opciones para dejar tu coche en aparcamientos públicos, zona céntrica para acercarte caminando.

Logrostock es una feria pensada para toda la familia. Mientras los padres visitan tranquilamente los diferentes stands comerciales, los más pequeños podrán disfrutar de las diferentes actividades de ocio como reparto de palomitas, hinchables, ludotecas, etc.

HORARIOS

FERIA: de 10:00 a 21:00 h.

PUNTO DE INFORMACIÓN: de 10:00 a 21:00 h.

LUDOTECAS: 3-7 años (infantil), 8-12 años (juvenil).

HINCHABLES Y BARREDORA PALO LOCO: 2-12 años.

De 10:00 a 14:00 h. y de 17:00 a 21:00h.

PALOMITAS: de 11:00 a 14:00 y de 17:30 a 20:30 h.

***LOS TICKETS** para las ludotecas, atracciones hinchables, barredora palo loco y palomitas son completamente gratuitos y estarán a su disposición durante los días de feria en cualquiera de los stands de los comercios participantes y también en el punto de información de Logrostock.

L. HERRERO/OMIC



ORGANIZA



FINANCIAN



INFORMACIÓN:

www.logrostock.com

SÍGUENOS EN:



Página 24

XVI FERIA DE OPORTUNIDADES DE LOGROÑO 2018

logrostock

9, 10 y 11 de MARZO
Paseo del Espolón
de 10:00 a 21:00 horas

www.logrostock.com

ORGANIZA FINANCIAN

Cámara La Rioja Ader Ayuntamiento de Logroño

ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES

ABRELOSJOS ÓPTICA	F170	FERRITERÍA CASADO	A23
ACTIVITY	A15	FERRITERÍA LOGROÑO	A20
AUTIA	A34,35	FLASH BOUTIQUE	E140
ADN	F177	GALEZ MODA	F165
AGROCAMPA	F178	GIANNINA SOTTO	A10
ALCÁNTARA MODA	A28	GLOSS	C73
ALMACENES RÍDIA	C35,36	GOLDEN ROOM	F167
ÁLVARO ASUNCIÓN OBERIO	C78	GRETTEL	B38
ANTIGUAJA ANTIGÜDADES	C75	GRUPO OCCASO	E157,158
AZRAY	D106	GÜLEME BEN	F182
BAGSPORTS BOLSOS, ARTÍCULOS		GUINDA	C49
DE VINO Y REGALO	E114	HUPER DEL REPUESTO	E113,114
BARBOUR-BROCHE	E139	HUPER DEL REPUESTO	E115,116
BAZAR DE PORTUGAL	D90,91	INAGUATE	C77
BIBA	C68	INTERSPORT FERRER	C47,48
BOLSOS Y COMPLEMENTOS NELY	F176	IRAMA	F184,185
BORSALINA	D104,105	JORDANA CARRERA	C51
BOUTIQUE CALAS	C52	JUQUETTOS	F196,197
BOUTIQUE CAN-KAN	E137	KANAMI	A25
BOUTIQUE CARMEN	C54	KETYS	C54,59
BOUTIQUE INFANTIL TATAI	A5	KOKO KIDS MODA INFANTIL	C52
BOUTIQUE LULU	E119	LA BICHA	C53
BOUTIQUE ST HONORÉ	F162	LA BOUTIQUE DE LOS PERFUMES	D97
CALANDRA	A22	LA COMPAGNIE DES PETITS	A13
CALZEMANIA	D108	LA COLLECCIÓN	B39,40
CALZADOS D7	D16,67	LA PAPELERÍA LA PAZ OUTLET	F193,194
CALZADOS DESTAKA	D52,95	LA TROPICA DE MAMA	F181
CALZADOS POCHOLLOS	E148	LABUTÍ	B42,43
CALZATE SUPER	A17,18	LAKU	E129
CAMINATA ZAPATERÍAS	E130,131	LAR TEXTIL	D110
CAPRICHIO	C16	LAR TEXTIL	D111,112
CAPRICHIO FASHION SHOPS	A30	LENCERÍA CORSETERÍA LA PLATA	A11,12
COCO	C57	LENCERÍA POLCOLOS	E141
COMPLEMENTOS ANDREA	A31	LIBRERÍA HAZO	E138
CON LA MODA INFANTIL Y JUVENIL	E124	LIBRERÍA LA UNIVERSIDAD	F163
COOL STAR	E132	LOLA'S BOUTIQUE	D107
COSAS	A1	LOOBE	A21
CUCHILLERÍA SOULGEN	E152	LOS DETALLES DE BUSTONANDO	E145,146
CUCOS	B36,37	MAGNOIA	C70
CUPLE	A26	MAJO ÓPTICOS	F166
DALU	A6	MAR DE ESTRELLAS	A4
DEINES	F189	MASTER ÓPTICA	D109
DEPORTES CORRIGENJUA	E117	MERCERÍA RAQUEL	F175
DEPORTES K2 OUTLET	F101, 202	MINA PAPELERÍA	C82
DEPORTES K2 OUTLET	F103, 204	MINA	A32
DESIMAN	F195	MIMICA	C54
EL ALMACÉN	E125,126	MIMPREDIO MURCIANO	F190,191
EL BAÑO DE REMAR	A29	MODAS LALU	A14
EL DESVÁN ARTESANO	A27	MODAS SOPHIE	F198
EL MENAJE DE JULIA	F179,180	MOLIGY CAMISAS Y PUNTO	D95
ÉLITE MODA	E135	MONTECELO TENDENCIAS	
ÉLITE MODA	E147	DE MODA	E150,151
EME	C66	MOCOLLEMANIA	F171
ENCARNI MODA INFANTIL	B41	MORATO ÓPTICOS	F164
FACTORY	A8,9	MORIA	E153

PASEO DEL ESPOLÓN



MOVILIKE	C67	PÍSAME MUCHO	C81	SPA MERCEDES	A19
MUEBLES ALBARRA	E144	PLANETA AGUA	C83	SUEÑOS DE PARÍS	F173
NATURA	F200	PLANETA AGUA	C84,85	SUEÑOS TODO PARA SU DESCANSO	E149
NIÑA BONITA	B44	PILOF STORE	C71,72	SUPER CALZADOS	A23,24
NOEMI ALBISU	F199	PIÑERA ÓPTICOS	C79,80	TENDIDO 18	F192
NUBES DE PAPEL	E123	RAFAEL BENEZET DOMÍNGUEZ PELETERO	E122	TEXTILES EL AJAR	D101
NUOVA ÓPTICA	C69	RAMÓN ÓPTICA	D18,89	TODD	A7
CLARTE ILLUMINACIÓN	F159,160	RAQUEL PÓREZ	C45,46	TRAPEZONDEKLAS	E156
CLARTE ILLUMINACIÓN	F161	RETALES BABE CLASSIC	F174	TUS ZAPATOS	D94,95
ÓPTICA CADARSO	A16	ROCALDEA	C50	UNIVERSAL FIBRE SHOP	C61
ÓPTICA FROJANA	E142,143	SALINSPA-MASSANA	E134	VADIVA	C74
PAR BLANCO MODA	F187,188	SANCAR CALZADOS	D102,103	VITIVIC	D98
PAPALERÍA HOBBY ALFARO	C60	SANTAMARÍA ARTÍCULOS DE VIAJE		ZAPATERÍA AAA	A33
PASGUT	F172	PIEL Y LOGROSTOCKS	F183	ZAPATERÍA CARINO	E133
PATRICIA BOUTIQUE	C65	SETLAN	F168	ZAPATERÍA DAROCA	F186
PERFUMERÍA MARY ELY	E120,121	SHENOR	D99,100	ZAPATOS Y COMPLEMENTOS SAN ADRIÁN	E136

COMERCIOS PARTICIPANTES EN SU ESTABLECIMIENTO

ATOPYCA	Perales, 28
BOUTIQUE ELLAS	Jorge Vígón, 22
CARMEN Y BEL	Murieta, 5
FOOT ON MARS	Pérez Galdo, 1
LA RUE	García Morán, 11
LAIIRA ASHLEY	Calvo Sotelo, 10
OMIKRON CHAPADO	David Trojano, 4
ONDAS	Calvo Sotelo, 4
ONE UP	Juan XXIII, 6
PHUKET	Gran Vía, 16
PHUKET SHOES	Vilmediada, 11
SETLAN	Muro de la Mata, 6
TURQUESA	Gran Vía, 54
VERSALLES	Vara de Rey, 13

PUBLICACIONES

DÍA DEL CONSUMIDOR

Periódico De Buena Fuente nº 1382 viernes 16 de marzo 2018.

Consultas sobre telecomunicaciones y venta a distancia, principales demandas en la OMIC

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que se celebró el pasado 15 de marzo, se han presentado los datos de la memoria 2017 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), un servicio municipal gratuito que se encuentra situado en la planta baja del Ayuntamiento y que presta una atención fundamentalmente presencial, aunque también se atienden consultas por teléfono o por correo electrónico.

Las actuaciones de este servicio se agrupan en demandas de información, reclamaciones y denuncias. El conjunto de las actuaciones efectuadas ascendió a 7.215, cifra que representa un ligero repunte del 1,87% respecto al año anterior; cifra que no se registraba desde 2009.

Tradicionalmente el consumidor de Logroño prefiere la información antes que la reclamación o la subsiguiente denuncia, por lo tanto en la distribución de actuaciones las consultas conllevan un 84,96% (6.130 del total), mientras que las reclamaciones suponen un 14,47% (1.044) y las denuncias un 0,57% del total de actuaciones.

Los meses en los que se tramitaron más expedientes fueron octubre, noviembre y diciembre y el mes de marzo

Medio de las consultas y causas

El consumidor de nuestra ciudad prefiere hacer sus consultas o reclamaciones visitando la propia oficina (planta baja del Ayuntamiento, acceso por la Dama de la Fuente). En 2017 alrededor de un 67,19% de los consumidores se dirigió personalmente a la OMIC, el 30,66% utilizó el teléfono para consultar.

La prestación de servicios o defectos de fabricación (2.510) son el motivo más común que hace que el ciudadano acuda a la OMIC, seguido del incumplimiento de las condiciones de venta (1.812) y los precios (1.190).

El perfil de las personas que acudieron a la OMIC en 2017 es:

- 55% mujeres y un 45% hombres.
- El consumidor entre 30 y 65 años supone un 74%.

- El consumidor logroñés elige cada vez más los medios de telecomunicación para realizar sus consultas, pero sigue prefiriendo la consulta personalizada.



¿Cómo contactar con la OMIC?

- Solicitar atención personalizada, mediante cita previa, llamando al teléfono: 941 27 70 22 y Servicio de información 010.
- Remitir carta a la Oficina Municipal al Consumidor. OMIC. Avenida de la Paz, 11-bajo. 26071 Logroño.
- Enviar un escrito por fax: 941 26 10 52.
- Enviar correo electrónico: omic@logro-o.org
- Desde la página web municipal: www.logroño.es (quejas y sugerencias).

Encartado en periódico **Noticias de La Rioja y La Rioja** Diario de La Rioja el viernes 23 de noviembre 2018.



Compra seguro

Compra con derechos

OMIC

Es la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Un servicio gratuito y de atención directa del **Ayuntamiento de Logroño** para ayudarte a **defender tus derechos** como ciudadano logroñés en empresas que estén en España por medio de la información previa, el asesoramiento y la recepción de reclamaciones en temas de consumo.

¿Qué servicios ofrece?

Atención personalizada de consultas.
Recepción, gestión y resolución de las quejas y reclamaciones.
Mediación entre las partes para la resolución de determinadas cuestiones.
Campañas de información y orientación de los consumidores.

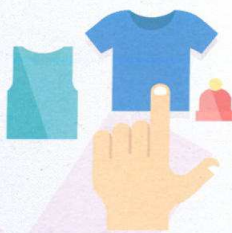
Campañas educativas dirigidas a escolares en general.
Colaboración con la Junta Arbitral de Consumo.
Colaboración con las Asociaciones de consumidores.

Consejos para un consumo responsable



Compras y devoluciones

Los establecimientos **solo están obligados cuando el producto esté defectuoso**. Si no es defectuoso pregunta si admiten la devolución y cuáles son las condiciones.



Revisa bien el producto

Antes de adquirirlo asegúrate de que esté en perfectas condiciones. Modelo, talla, color...



En caso de devolución infórmate del plazo que da el establecimiento y sus condiciones

¿Si no está defectuoso puedes devolverlo? ¿Cómo lo harán?, ¿te reparan el producto?, ¿te lo cambian? ¿Te hacen un vale?, ¿En metálico o tarjeta? ¡Preguntal!



Conserva el ticket de compra. Siempre

La factura es la herramienta que te permitirá hacer valer tus derechos. ¡No la pierdas!

5 Consejos para este Black Friday



1

Cerciórate

Comprueba que el establecimiento participa en el Black Friday.

2

Haz una lista

No te dejes llevar por los impulsos de compra. Haz un listado con tus necesidades reales.

3

Asegúrate de la calidad

Comprueba que no tenga ninguna tara ni merma de calidad.

4

Comprueba el precio

El producto tiene que tener el precio original y el nuevo rebajado.

5

Condiciones de devolución

Asegúrate de cuáles son. En el Black Friday pueden cambiar.

Compras On line

Tus derechos al comprar on line son básicamente los mismos que al hacer una compra física:
Contrato, factura, garantía y servicio postventa.



Pero, además, se añade el de **Derecho de desistimiento de 14 días naturales**, es decir, tienes 14 días naturales para desistir del contrato o devolver el producto (los gastos de devolución de producto corren de tu parte). En 14 días deben devolverte el dinero o si no puedes exigir el doble.

Recomendaciones para evitar el fraude

1

Datos de la empresa

Revisa los datos (¿Dónde se encuentra la empresa? Dirección, teléfono, etc.)
Comprueba si está sometida al distintivo "confianza on line".

2

Condiciones de venta

Lee e infórmate antes de aceptar las condiciones de venta de la empresa. Guarda los pantallazos de los pedidos que realices.

3

Transferencia segura

Haz tu compra con garantías. Software actualizado, antivirus, medios de pago seguros (PayPal, contrarrembolso, tarjetas de crédito solo para comprar on line, etc.)
Asegúrate de ver el https y el candado en la web.

Hoja de reclamaciones

La puedes pedir en cualquier establecimiento (tienes que rellenarla allí mismo) y deberá llevar los datos de la empresa para que la completes con los tuyos. Son **obligatorias**. Es un tríptico autocalcable con **3 hojas**. Una para la tienda, otra para ti y otra para nosotros (OMIC). Rellénala con tus datos, los del negocio y con lo que ha pasado (acompaña con la documentación que creas oportuna: factura, publicidad, presupuesto...)
Importante: **conserva toda la documentación** de la compra. Son las pruebas para poder reclamar.

Para la OMIC

Para ti

Para el negocio



¡Amplia información en www.logroño.es!
El Ayuntamiento>Servicios Municipales>Omic



Tel. 941 277 022 · omic@logro-o.org · 010

SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES AÑO 2018

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 5/2013 en el capítulo V para la Defensa de los Consumidores en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

1 . Las asociaciones de consumidores tendrán derecho a:

Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, las subvenciones siguientes:

- ARCCO (Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes)..... 1.400.-€
- Asociación Consumidores Informacu Rioja..... 2.050.-€
- Unión Consumidores de La Rioja 2.800.-€

TOTAL A SUBVENCIONAR: 6.250.-€

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se adoptaron por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el 7 de febrero y se publicaron en el ROB na 23 de 23 de febrero de 2018.

CONCLUSIONES

Al finalizar el año 2018, los datos estadísticos analizados, podemos concluir:

En el apartado de **BIENES**

- Dentro del **comercio tradicional** las consultas que más se han demandado:

- Temas relacionados con las garantías de los productos.
- Problemas con la utilización de las hojas de reclamación de los comercios de nuestra ciudad.
- La devolución de productos no defectuosos y la obligación de su recepción por el comercio así como la consiguiente emisión de vales por parte del establecimiento.

- El **comercio a distancia**

• La venta a distancia continua incrementando la indefensión del consumidor en puntos como los siguientes:

1. Ofertas personalizadas ofrecidas telefónicamente, el consumidor desconoce que tiene derecho a recibir las en soporte estable, lo que facilitaría posibles reclamaciones por el incumplimiento de estas ofertas.
2. En los contratos a distancia, se ha detectado que a lo largo del año sigue incumpliendo de forma sistemática su envío, por parte de las empresas, en soporte estable. Dificultando de esta forma el conocimiento por parte del consumidor de las permanencias, personalizaciones, procedimiento de cancelación, etc.
3. En las facturas de los servicios, precisamente por desconocer las condiciones generales de sus contratos, desconocen que pueden recibirse sin coste adicional en forma papel.

Si el consumidor opta por la facturación electrónica desconoce que debe almacenarlas, mediante aplicaciones sin coste, para su uso posterior, perdiendo en muchos casos la oportunidad de reclamar cuando se ha cancelado el contrato con una determinada empresa.

4. Procedimientos de pago la tecnología facilita cada vez sistemas nuevos para realizar los pagos de los contratos y compras realizadas por Internet.

De estos servicios de pago, realizados utilizando como referencia nuestro “numero de linea telefónica” y que se facturan en nuestra factura telefónica, debemos tener conocimiento de su uso y dar “consentimiento expreso” a nuestro operador para que traslade el pago a terceras empresas a nuestra factura.

Estos sistemas de pago, han dado lugar a multitud de consultas de posteriores reclamaciones debido a la falta de información por parte de las empresas que nos facilitan los servicios contratos y por parte de las empresas de telefonía que los factura.

5. Las Reclamaciones realizadas a servicios de atención al cliente que se prestan de forma telefónica deben aportar numeración de incidencia que debe aportar la empresa, imprescindible para realizar una reclamación posterior.

En el **SECTOR SERVICIOS:**

Supone el mayor porcentaje de consultas y reclamaciones dentro del año 2018, siendo las materias más consultadas las **telecomunicaciones** en telefonía fija, móvil e internet.

En resumen, la OMIC continua ampliando es espectro de reclamaciones e información que debe facilitar a un gran número de consumidores, desbordados por los avances tecnológicos, fundamentalmente internet, que desconoce y de los que precisa el apoyo de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño que presta desde hace mas de 30 años.

- o - o - o - o -