



Logroño

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Memoria 2020

INDICE

LA OMIC:

INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN	3
-------------------------------	---

ACTUACIONES.

1. ANÁLISIS ESTACIONAL	5
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA	6
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES	7
4. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES.....	8
5. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	9
6. DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	10
7. ESTUDIO TEMÁTICO	14
8. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO	16
9. CAUSAS DE LAS CONSULTAS	17
10. EL CONSUMIDOR LOGROÑES - REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR	18
11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD	19
12. EL CONSUMIDOR LOGROÑES	19
13. EXPEDIENTES SANCIONADORES	20
14. SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	21
15. SUBVENCIÓN RECIBIDA COMUNIDAD AUTÓNOMA LA RIOJA	22

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

• PUBLICACIONES	24
• DÍA DEL CONSUMIDOR	25

<u>CONCLUSIONES</u>	27
---------------------------	----

LA OMIC: INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN

La propia Oficina de Consumo del Ayuntamiento de Logroño como "centro de operaciones" en la defensa del consumidor lleva a cabo actividades diarias:

•**Consultas**: atenciones diarias a los ciudadanos de Logroño siendo especialmente relevantes las telefónicas y telemáticas dada la pandemia en la que nos encontramos envueltos.

•**Mediaciones**; entre los ciudadanos consumidores y las empresas, a través de las pertinentes reclamaciones escritas y que son atendidas y respondidas en un 98 % de los casos. En las ocasiones en que no se resuelven favorablemente se trasladan a la Junta Arbitral de Consumo o a los organismos sectoriales pertinentes como AESA, Banco de España, Dirección General de Seguros, etc..

•**Acciones coercitivas** como los **expedientes sancionadores**, para "reprender" a la empresa en cuestión y que adopten las medidas sancionadores pertinentes oportunas.

•**Acciones divulgativas y formativas** como charlas en diferentes organismos y cuñas informativas en diferentes medios de comunicación,

En el año 2020 los temas estrella han variado dado que debido a la COVID-19 se han centrado fundamentalmente en cancelaciones de contratos y servicio (como bodas, bautizos, viejas,..) que por las restricciones imperativas legales a fases de desescalada no se han podido prestar en las condiciones pactadas inicialmente.

ACTUACIONES

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

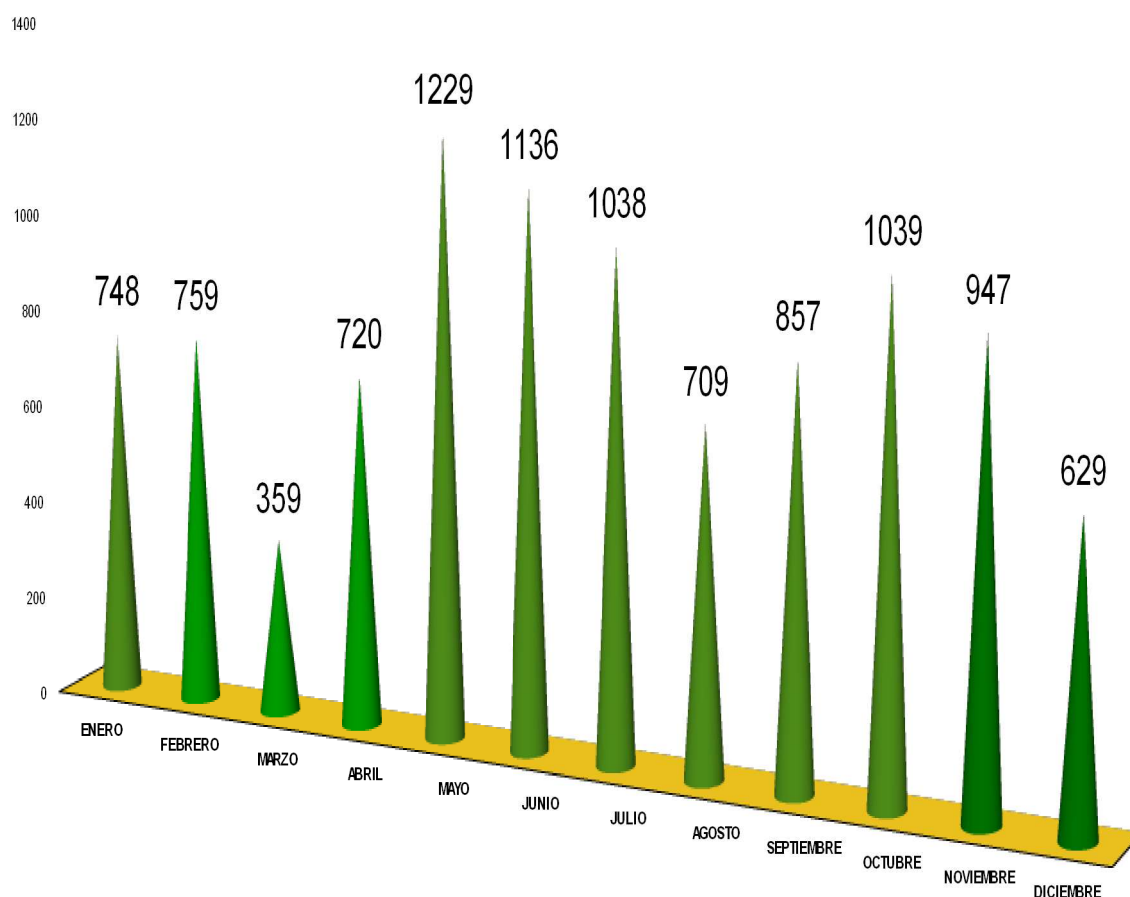
Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2020 por la OMIC.

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 .
- 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 2020 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido de 10170, un incremento en casi 3000 consultas respecto al año anterior motivado esencialmente el el COVID-19 y la vulneración y cancelación imprevistas.



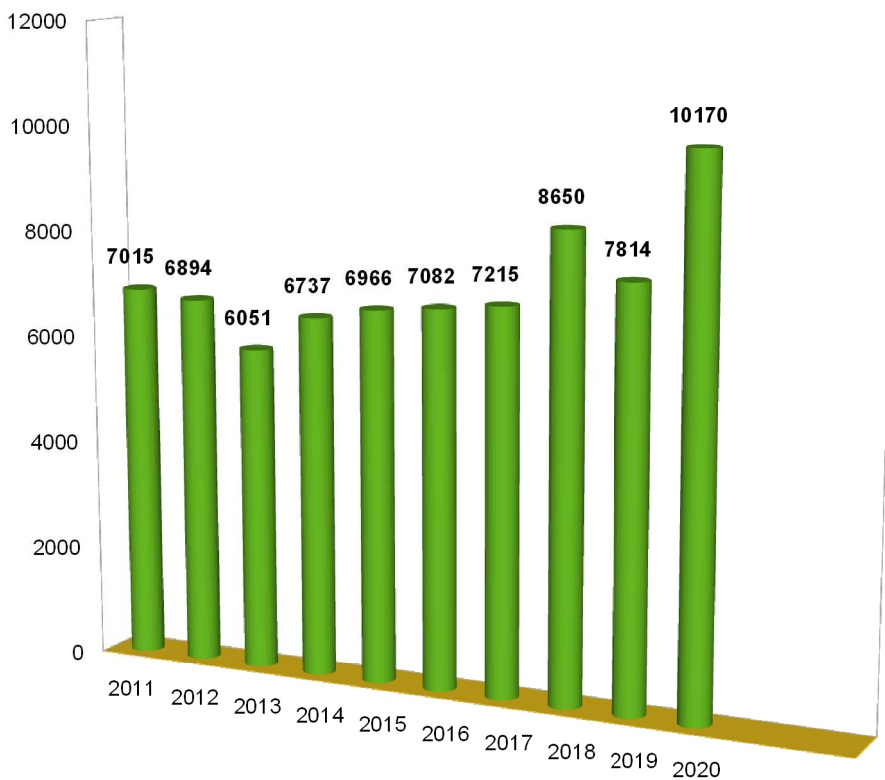
DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2020

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

2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Se observa un incremento este último año de mas de 3000 consultas telefónicas y telemáticas debido al COVID-19 y a la necesaria e inmediata demanda de información del consumidor logroñés.

Información para la que la OMIC ha tenido que este reciclándose y actualizándose dado el maremágnum de normativa aprobada a raíz de la pandemia. Todo ello contando con un 50 % menos del personal respecto al año anterior.

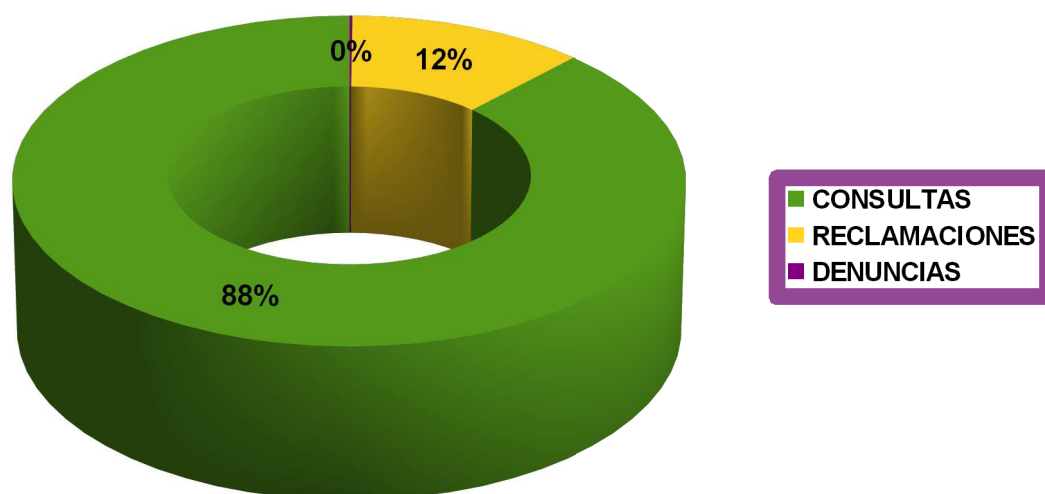


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

3,- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

Cada vez el consumidor prefiere formarse y consultar en esta OMIC, **las consultas** conllevan un **88 % (8940)** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **12 % (1215)** y las denuncias un **0 % (15)** del total de actuaciones.

En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones sigue en la pauta de años anteriores, dominando especialmente las consultas.

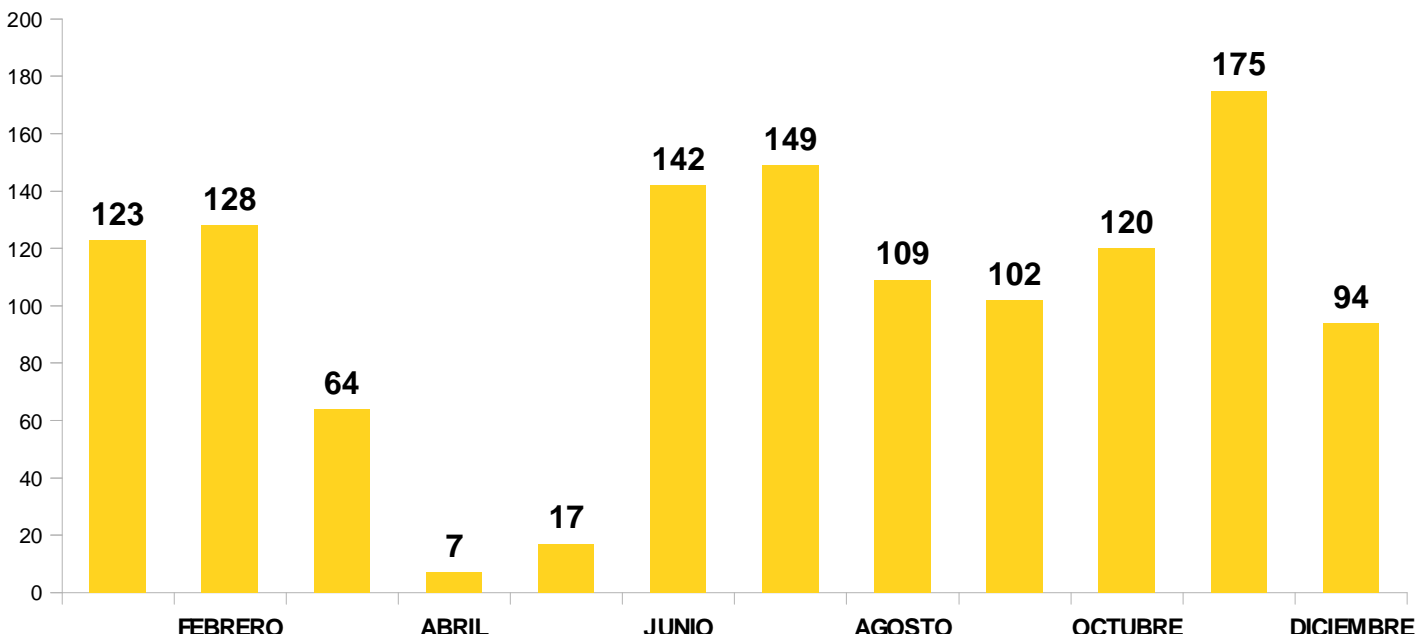


4,- DISTRIBUCION MENSUAL DE EXPEDIENTES

La distribución mensual este año ha disminuido las tramitaciones administrativas que durante el primer estado de alarma (Real Decreto 463/2020 declarado el 14 marzo de 2020 la oficina se dedicó a resolver las consultas y reclamaciones telefónica y telemáticamente.

Este año ha variado dado que durante el periodo marzo - junio la tramitación del numero de expedientes administrativos ha disminuido por la declaración del primer estado de alarma R.D. 463/2020 de 14 de marzo. No obstante, la oficina continuó en plena actividad atendiendo incesantemente consultas y reclamaciones telemáticas tal y como se ha comentado y se constata.

A partir del mes de julio el numero de expedientes se incrementan considerablemente, sobre todo en agosto (de 22 del año 2019 a 109 del año 2020) siguiendo la tendencia alcista con posterioridad de 61 en septiembre 2019 a 102 en el año 2020).

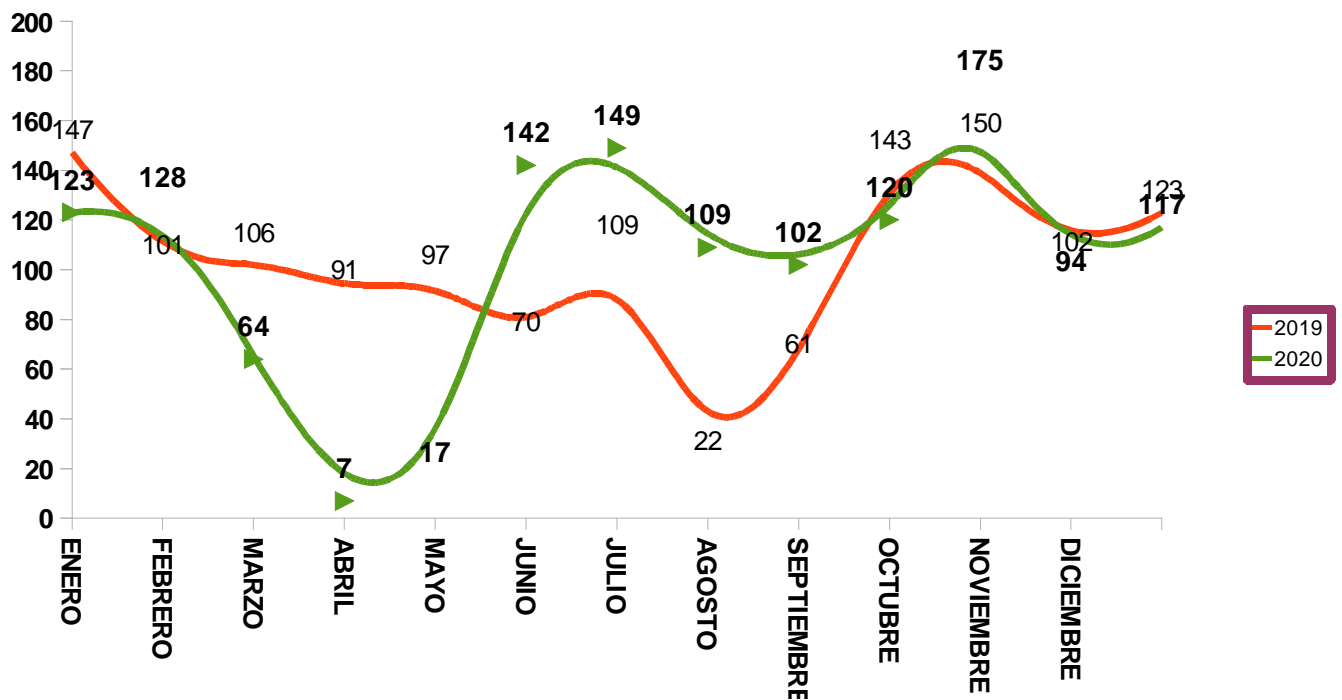


DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES DURANTE EL AÑO 2020

5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2019 Y 2020

MES	AÑO 2019	AÑO 2020
ENERO	147	123
FEBRERO	101	128
MARZO	106	64
ABRIL	91	7
MAYO	97	17
JUNIO	70	142
JULIO	109	149
AGOSTO	22	109
SEPTIEMBRE	61	102
OCTUBRE	143	120
NOVIEMBRE	150	175
DICIEMBRE	102	94
TOTAL	1.199	1.230



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 2020, en dos bloques temáticos:

- BIENES:

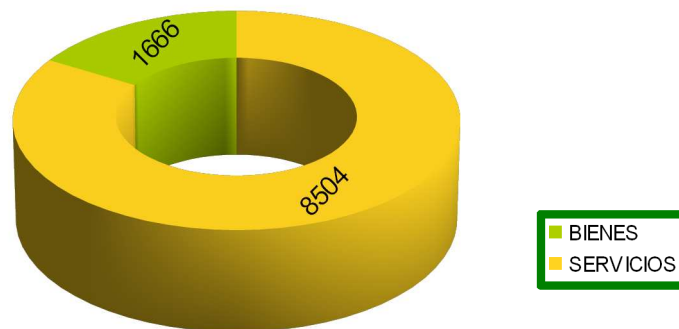
- Alimentación y bebidas.
- Animales domésticos.
- Electrodomésticos: línea blanca, línea marrón.
- Electrónica e informática: ordenador, móvil, etc.
- Enseres del hogar: mobiliario, decoración, etc.
- Juguetes.
- Material de limpieza y aseo.
- Productos sanitarios y farmacéuticos.
- Textil, piel y calzado.
- 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?

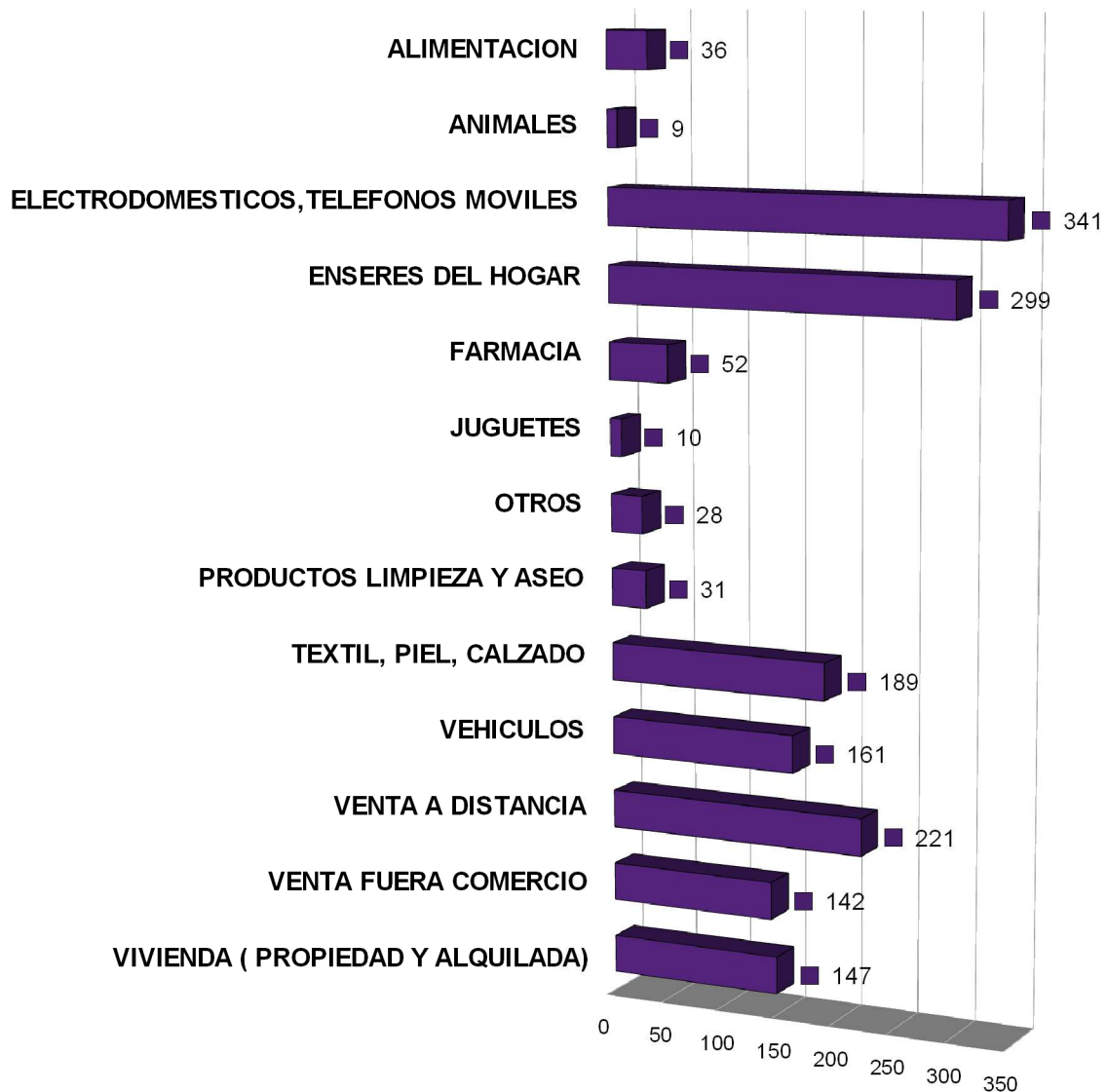
El análisis de datos estadísticos recogidos en nuestra oficina, nos da el siguiente resultado donde se observa la superioridad del **sector servicios (8504)** frente al de **bienes (1666)** , como el año anterior.



DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

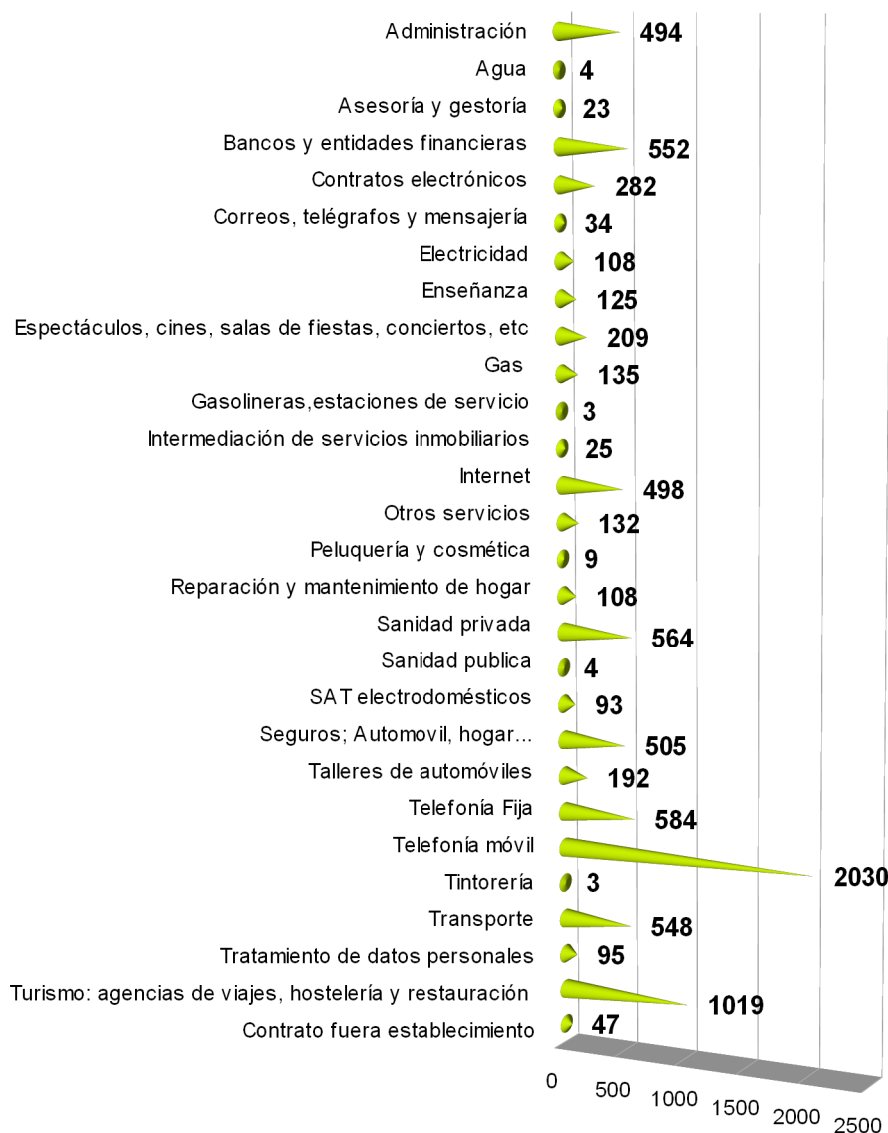
Se observa la primacía del sector servicios (8504) frente al de bienes (1666) siguiendo la tendencia del año anterior.

- **SECTOR BIENES:** Realizando el estudio de estos bloques temáticos, dentro del sector BIENES, observamos que: electrodomésticos, teléfonos móviles y enseres de hogar (por el confinamiento y estancias en el hogar) disminuyendo el sector moda y textil seguidos de cerca por los contrato electrónicos son los temas más demandados.



DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES

● **SECTOR SERVICIOS:** En este sector se ve que lo más reclamado se fundamenta en los servicios de **telecomunicaciones, telefonía e internet (2614 del total 84,25)**, representando más del 31 % del global. Los temas de telecomunicaciones por cuestiones relacionadas con “los packs de fibra, fijo, móvil y televisión no cumplidos” interrupciones en la pandemia, ni en el precio ofertado, ni en los servicios, (por ejemplo no mantenimiento del número fijo al cambiar de domicilio), seguidos también por llamadas de tarificación adicional o servicios de pago incorrectamente cobrados, todo ello derivado de la cada vez mayor vía de contratación a distancia y de la picaresca que genera y más aún que casi es la exclusiva vía de contratación. También existe mayor demanda de información del sector bancario y entidades financieras (este año se han visto muchos créditos al consumo relacionados con cierres de clínicas dentales o tratamientos no finalizados en las mismas) donde, ante la ineficiente atención de la clínica, el siguiente responsable en exclusiva es el agente financiador.

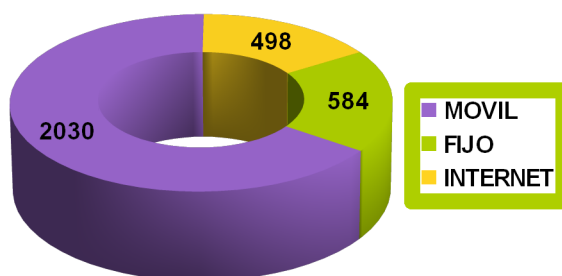


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

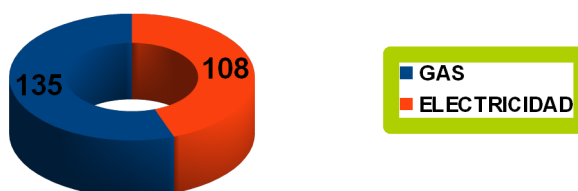
7.-TEMÁTICA

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

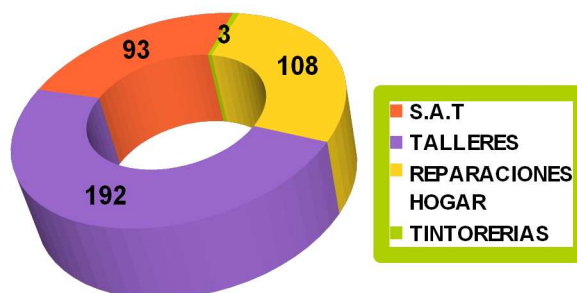
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES

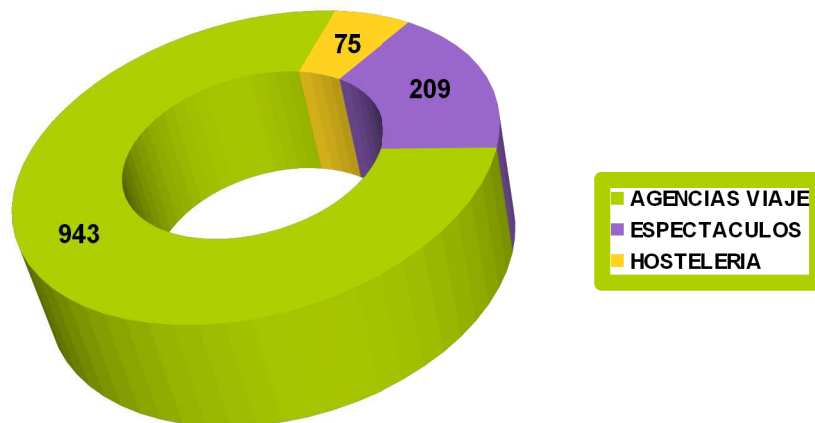
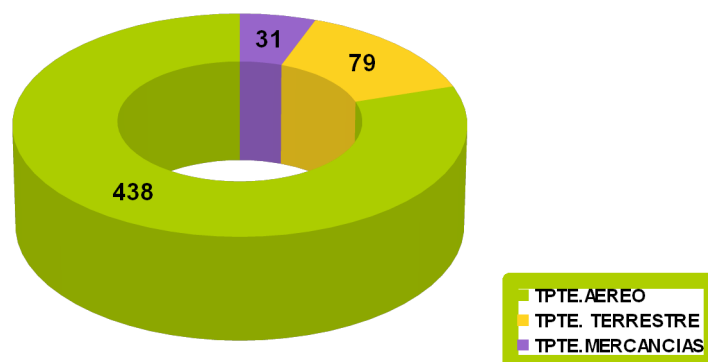


SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



OTROS SERVICIOS



OCIOTRANSPORTESECTOR FINANCIERO

8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

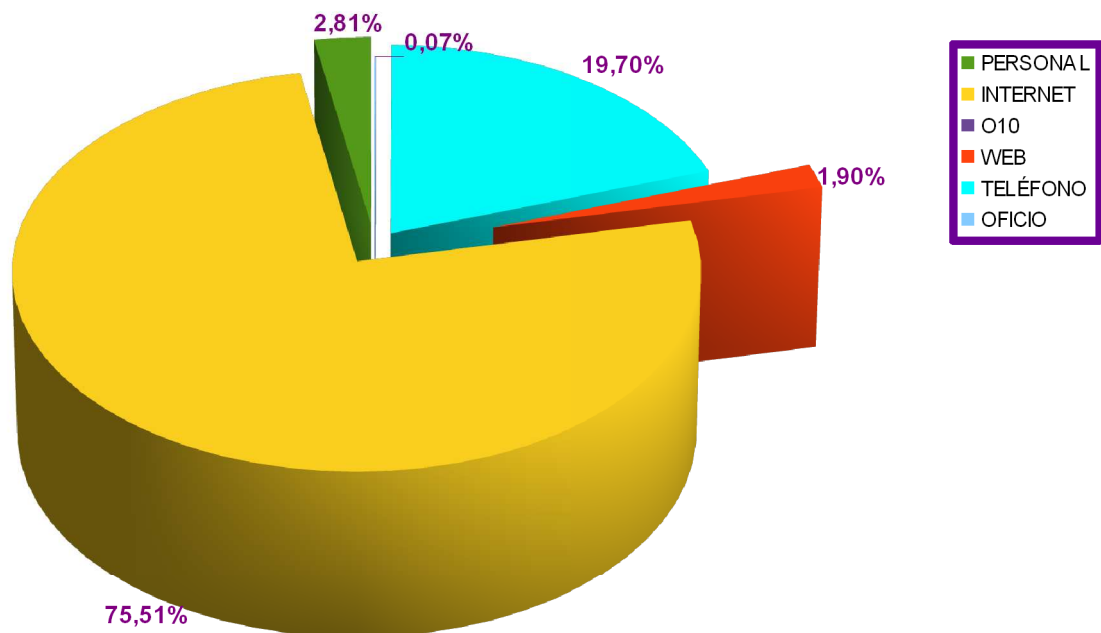
Una vez analizados los datos , vamos a ver quién es y cuál es el perfil del consumidor de Logroño, cómo utiliza nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad.

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

Analizados éstos, nos encontramos este año internet y teléfono son las vías esenciales debido a las restricciones y diferentes fases de desescalada. nos encontramos este año internet y teléfono son las vías 7772 consultas por internet y teléfono frente a 228 personales.

Cambio absoluto en el paradigma de atención en la OMIC.

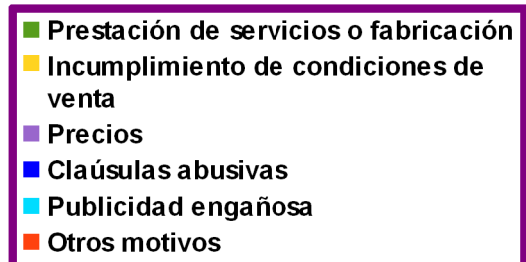
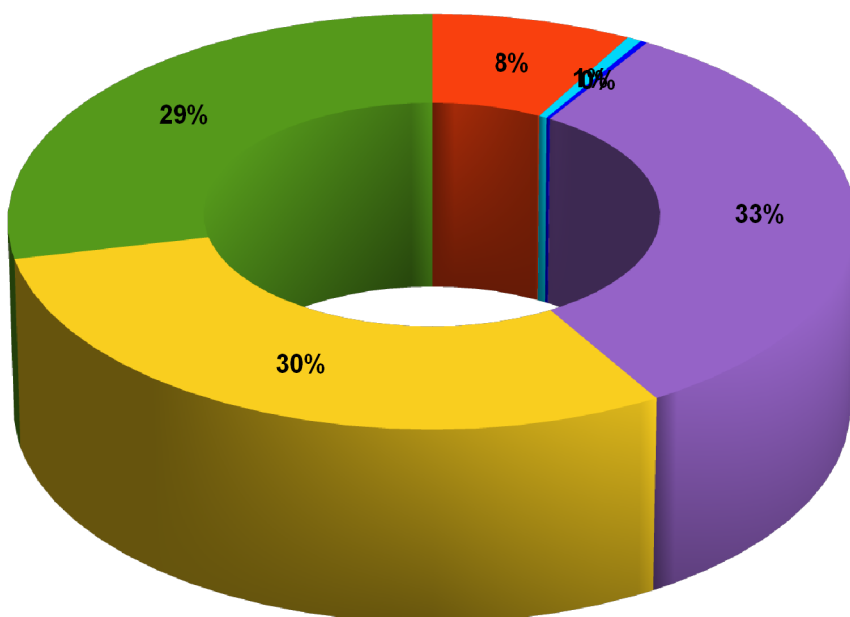
PERSONAL	228
INTERNET	6124
O10	0
WEB	154
TELÉFONO	1598
OFICIO	6



9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

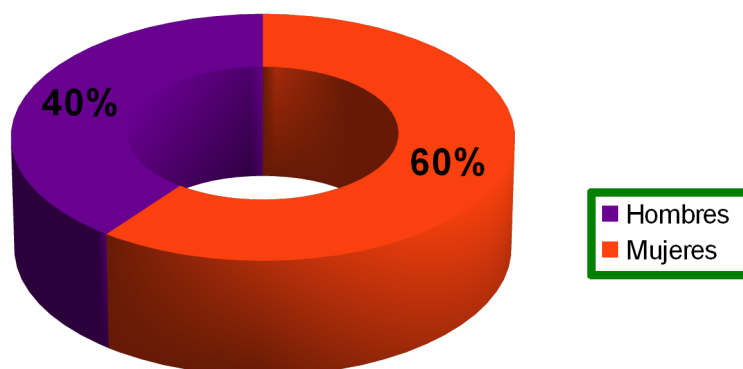
Analizando los datos se aprecia que la mayor causa de consulta o reclamación se origina en el incumplimiento en las condiciones de venta y en especial en los precios pactados siendo necesaria la información $3036 + 3320 + 27 + 60 = 6443$ y en menor medida la prestación de servicios en sí 2912 suponiendo la prestación de servicios un 63,35 % del total.

● Prestación de servicios o de fabricación	2912
● Incumplimiento de condiciones de venta	3036
● Precios	3320
● Cláusulas abusivas	27
● Publicidad engañosa	60
● Otros motivos	815

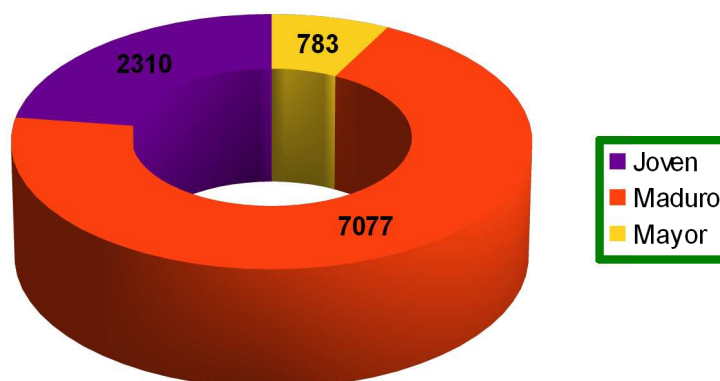


10.- REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, 6.122 son mujeres, frente a 4.048 hombres.

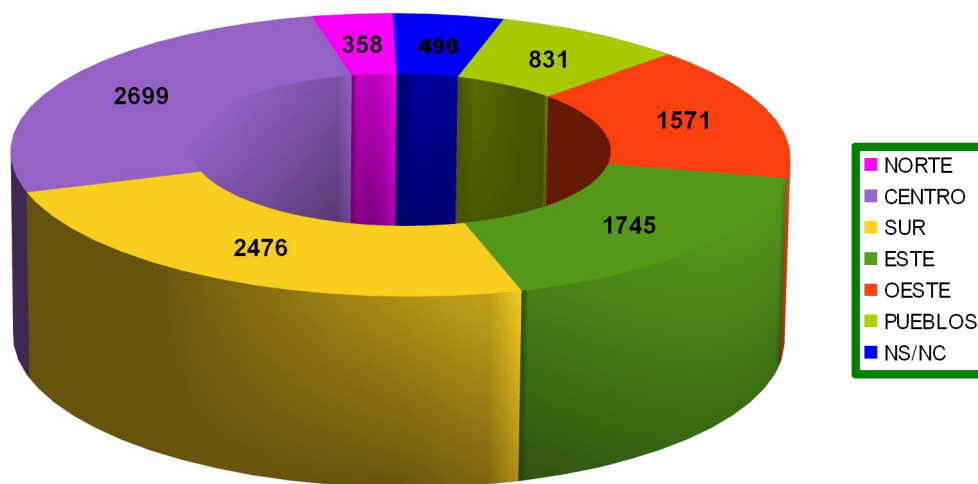


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: jóvenes (18 a 30 años) **22,71 %** maduros (30 a 65 años) **69,59 %** y personas mayores (mayores de 65 años) **7,70 %**.



11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2020.



12.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

Este año el ascenso de la contratación telefónica y telemáticamente ha sido imparable constituyendo casi el 80 % del total.

13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES

De acuerdo a lo establecido en el Título IV del R.D.L 1/2007 de Consumidores, que regula la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas , el Título V de la Ley 5/2013 de la Defensa de los Consumidores de La Rioja y a la Ordenanza Reguladora de los Servicios Locales de Consumo del Ayuntamiento de Logroño, desde esta OMIC , durante el año 2020 se ha procedido a informar en 19 expedientes sobre la existencia de conductas tipificables como infracción administrativa en materia de consumo y por tanto, susceptibles de sanción económica.

De éstos, tras la instrucción llevada a cabo, se obtiene el siguiente resultado:

- **Finalizados: 5.**

- Expedientes con procedimiento económico sancionador 4.

- **En trámite: 15.**

- Importe económico de las sanciones con multa: 5.300 €.



Viene motivada por la imposibilidad de la técnico de consumo de la OMIC, para hacer frente tanto a las actuaciones derivadas de las mediaciones y reclamaciones de los consumidores, como al análisis y estudio detallado que conlleva la realización de informes detectando los incumplimientos de la legislación por parte, especialmente, de las grandes empresas (tales como “no envío de los contratos”, “no facilitar grabaciones en la contratación a distancia” o cancelaciones e incumplimientos derivados del COVID-19), lo que desgraciadamente conlleva que se sigan realizando impunemente esta serie de prácticas.

Desde esta OMIC entendemos que es absolutamente necesario recuperar la actividad en el aspecto sancionador, para que estas grandes compañías, que aglutinan la mayoría de las reclamaciones, cesen en determinadas actitudes, que incumplen de forma flagrante la normativa y que dejan al consumidor sin posibilidad de defenderse.

14.-SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

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.

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se adoptaron por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el 12 de febrero y se publicaron en el BOR nº 24 de 12 de febrero de 2020.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, en acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 16 de diciembre la concesión definitiva de subvenciones a asociaciones de consumidores año 2020. con la distribución :

- **ARCCO (Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes)**. 1.400-€
 - Gasto de mantenimiento 700-€
 - Gasto de personal 700-€
- **Asociación Consumidores Informacu Rioja**..... 2.800-€
 - Programa de atención e información Permanente 2.800-€
- **Unión Consumidores de La Rioja** 2.800-€
 - Programa atención e información permanente 2.800-€

TOTAL IMPORTE A SUBVENCIONAR:..... 7.000-€

15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.

La Dirección General de Salud Pública y Consumo convocó a través del **BOR nº 27** con fecha 6 de marzo la convocatoria de subvención a entidades locales en materia de consumo para el ejercicio 2020 para gastos corriente en bienes y servicios y de capital, de los servicios locales de consumo con fines de prestación de servicios en entidades locales de ámbito autonómico.

Se solicita un importe de 166.175,17.- € en el concepto de costes de personal, con carácter exclusivo, para atender el servicio de consumo.

Con fecha 21 de abril, electrónicamente, se recibe la propuesta de resolución provisional de concesión subvención total por un importe que se propone conceder de **10.878,03.- €**.

Con fecha 21 de enero de 2021 se recibe acuerdo del Gobierno de La Rioja de fecha 16 de diciembre correspondiente a la liquidación final de la subvención concedida y reconocimiento de la obligación económica y la formalización propuesta de pago por el importe concedido.

PUBLICACIONES

Periódico La Rioja 23 de octubre de 2020

La Rioja Logroño San Mateo San Bernabé Logroño en sus bares

La OMIC de Logroño tramita más de 200 quejas contra Dentix

Las asociaciones de consumidores apuntan que los pacientes que financiaron el servicio pueden paralizar el pago de las cuotas del préstamo



Clínica Dentix de Logroño, ubicada en la confluencia de Vara de Rey y avenida de la Solidaridad. / JUSTO RODRIGUEZ



LUIS J. RUIZ
Logroño

Viernes, 23 octubre 2020, 07:31



La quiebra de la cadena de clínicas dentales Dentix acumula afectados en La Rioja. Desde que el pasado día 5 la firma –que cuenta con un único centro en Logroño, el ubicado en el número 2 de avenida de la Solidaridad, en la confluencia con Vara de Rey– presentara el concurso de acreedores ante su incapacidad de afrontar su deuda (estimada

DÍA DEL CONSUMIDOR

**|MEDIDAS·ECONÓMICAS·EXTRAORDINARIAS·
ADOPTADAS·COMO·CONSECUENCIA·DEL·COVID·19|**
**“CAMBIAR·DE·FASE·NO·ES·DESFASE··LOGROÑO·TE·
LO·AGRADECE”|**
**“AYUNTAMIENTO·DE·LOGROÑO·JUNTOS··PERO·NO·
REVUELTOS··MANTEN·LA·DISTANCIA·SOCIAL·Y·
DISMINUYE·EL·RIESGO·DE·CONTAGIOS”|**



CONCLUSIONES

Este año, ha sido radical distinto a años anteriores, ya que, la OMIC se ha tenido que adaptar a la velocidad del rayo a la Pandemia del COVID-19 en la que desde marzo del 2020, nos encontramos con la inicial declaración del Estado de Alarma con el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo y sus posteriores prórrogas y fases de desescalada.

La atención presencial desde la OMIC se ha encontrado suspendida durante el periodo de marzo a junio primando básicamente el teletrabajo de la técnico asesora de consumo de la OMIC que informaba y aconsejaba normativamente vía teléfono y correo electrónico.

A continuación se pasa a detallar la temática de consultas y algunos casos ilustrativos en los que se aprecia anecdóticamente el importe económico de la reclamación satisfactoria obtenida a favor del consumidor logroñés.

1 - Contrato a distancia, comercio electrónico.

Se ha producido un incremento de las reclamación por incumplimientos en el comercio electrónico (contratación on-line telefónica), que es el único cauce de contratación y formula habitual de ventas durante el confinamiento domiciliario. Y esta vulneración en conexión directa con la de los pagos por tarjeta electrónica y servicios de pagos. Así como falta de información relevante en las compras web (información previa a la contratación, desistimiento de 14 días naturales, garantías, servicios post venta, entrega)

La vulneración se aprecia tanto en la compra de productos como en el suministro de servicios y servicios cancelados.

- Viaje combinado contratado on-line que por desistimiento del consumidor y con su seguro de cancelación. Se obtiene la devolución del anticipo del importe que supone 1.820 .-euros. a favor del consumidor.

-

2 - Servicios cancelados a raíz del COVID-19:

- Viaje de novios cancelados a raíz del estado de alarma por la propia plataforma de viajes plataforma o mayorista prestador en los que existe abono final, tras muchas reticencias de la plataforma de viajes previas de 2.604,29.-euros.

- Vuelos cancelados también a consecuencia del COVID-19 y en los que finalmente se obtiene la

3 - Servicios básicos de interés general y en la economía doméstica: telecomunicaciones, Energía y Seguros, entidades bancarias:

Se han mantenido en los mismos niveles que años anteriores.

- Telecomunicaciones:

Contrato packs con las condiciones no cumplidas en el precio o servicios (fibra, regalos), portabilidades no realizadas o realizada y cobrando la compañía anterior.

- Energía:

Problemas en las lecturas y en las facturas, dificultades para el pago por la vulnerabilidad del consumidor, cobros de servicios de mantenimientos de gas y luz no dados de baja pese a haberse dado de baja el suministro.

- Bancos:

Casos de cancelaciones de comisiones que no figuran en los contratos de los usuarios, y por tanto, indebidas no ciertas, no vencidas y no exigibles, o cargos no autorizados por el cliente con la tarjeta bancaria. Se han obtenido casos en los que se ha producido abonos a favor del consumidor por importes de 1,704 .- euros y 1.380.-euros.

- Seguros:

Incrementos de las primas a los asegurados sin comunicar y sin corresponder a mejoras de servicios, retrasos en la subsanación de daños, en la que la compañía aseguradora accede a pagar la facturación incluida en las coberturas. Existe un caso de 1.879,13.- euros.

4 - Clínicas dentales cerradas: numerosas reclamaciones por el concurso de acreedores de DENTIX y reapertura posterior tras la adquisición de ADVENT, que implicaba mediación tanto con la propia clínica para la cancelación o reiniciación del tratamiento y por otra parte, si se encontraba financiado contra la entidad para exigir la cancelación en su caso del crédito al consumo vinculado.

EN RESUMEN 2020 UN AÑO IMPREVISIBLE QUE HA HECHO QUE LA LABOR DE LA
OMIC HAYA AUMENTADO EXPONENCIALMENTE Y SIENDO PRECISA UNA LABOR
ACTIVA PROACTIVA Y DIVULGATIVA A TODOS LOS NIVELES.

- o - o - o - o -