



Logroño

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Memoria 2022

ÍNDICE

LA OMIC:	3
36 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN.....	3
ACTUACIONES	4
1.- ANÁLISIS ESTACIONAL.....	5
2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA.....	6
3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES	7
4.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES.....	8
5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.....	9
6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	10
7.- ESTUDIO TEMÁTICO	16
8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO.....	18
9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS.....	19
10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS	20
11.- ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO	21
12.- LA PERSONA CONSUMIDORA EN LOGROÑO.....	22
13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES	23
14.- SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.....	24
15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.....	25
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
CHARLAS	26
CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA EL 17 JUNIO 2022	26
CHARLA REALIZADA EN LA SMART CITY EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022 CON EL ALUMNADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL IES COMERCIO.....	27
CHARLA IMPARTIDA EN EL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO EN LA OFICINA MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR CELEBRADA EL DÍA 21 DE DICIEMBRE DE 2022 CON ALUMNADO DEL IES LA LABORAL.....	28
JORNADAS	29
JORNADA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR LUZ Y GAS: FACTURA AHORRO Y BONO SOCIAL, CELEBRADA EN EL ESPACIO LAGARES EL DÍA 11 DE NOVIEMBRE DE 2022.	29
JORNADA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR COMPRAS ONLINE SEGURAS, CELEBRADA EN EL ESPACIO LAGARES EL DÍA 12 DE DICIEMBRE DE 2022	32
DÍA DEL CONSUMIDOR	35
RUEDA DE PRENSA PRESENTADA EL 15 DE MARZO DE 2022, CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.	35
CONCLUSIONES	37

LA OMIC:

36 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN

La OMIC del Ayuntamiento de Logroño, este año, ha cumplido 36 años en su labor de defensa de la persona consumidora y ha llevado a cabo las siguientes actividades diarias.

1 .- Consultas: atenciones diarias a las personas ciudadanas de Logroño siendo especialmente relevantes las telefónicas y telemáticas. No obstante, este último año ha empezado a aumentar ligeramente la atención presencial, tras la mejora de la pandemia de la COVID y el retorno a la normalidad.

2 .- Mediaciones: entre las personas consumidoras 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 y a la Junta Arbitral de Transportes, pertenecientes a la Comunidad Autónoma de La Rioja, y a nivel nacional a órganos como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Banco de España y Dirección general del Seguro.

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

4 .- Acciones divulgativas y formativas como charlas en organismos públicos y jornadas divulgativas en el Espacio Lagares.

En el ejercicio 2022 continúa en el grupo dominante de reclamaciones, las telecomunicaciones, en la línea de años anteriores, pero cobran protagonismo absoluto los servicios de suministros energéticos (luz y gas) dadas las constantes novedades normativas introducidas por el Gobierno estatal con motivo de la crisis energética producida por la guerra en Ucrania.

ACTUACIONES

La demanda de **INFORMACIÓN** por las personas consumidoras es parte de la tarea diaria de la OMIC.

Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2022 por la OMIC.

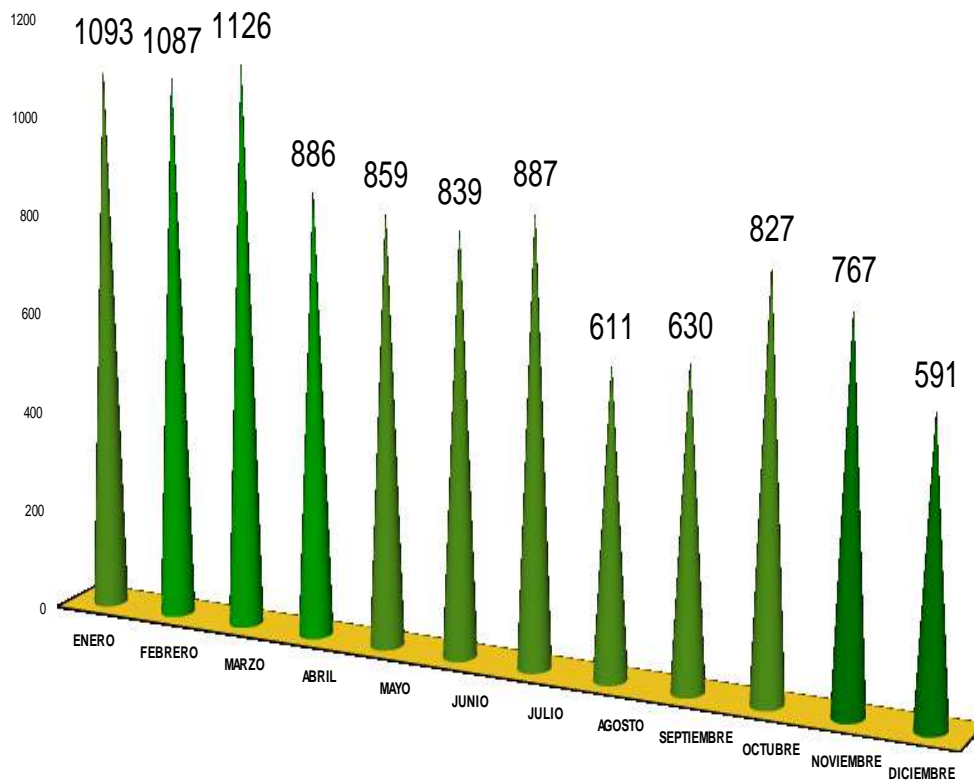
El análisis tendrá diferentes vertientes:

- 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 compara 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 2022 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño han sido un total de 10.203.

Un decremento en 2.423 respecto al año anterior (12.626), teniendo en cuenta que la oficina ha contado con un técnico menos.

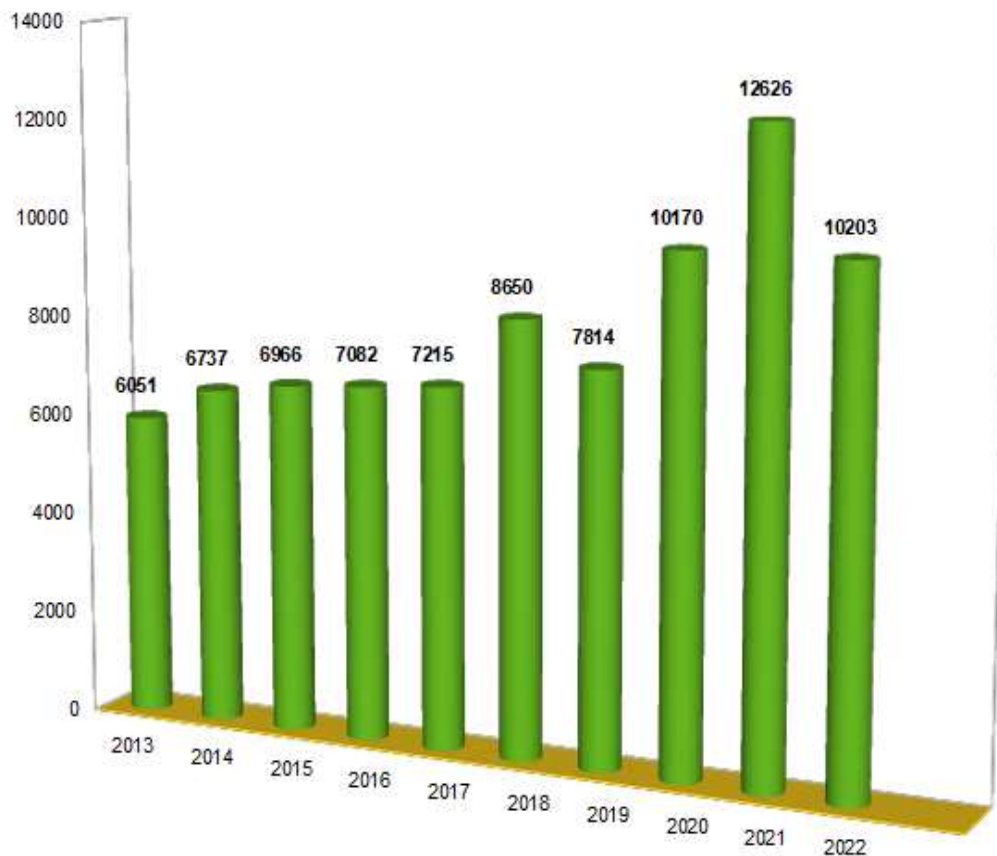


DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2022

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 más de 2.456 consultas telefónicas y telemáticas respecto al año anterior. Está cobrando importancia esta vía por la inmediatez en la contestación, y la comodidad para la persona consumidora, que puede realizar la consulta o el trámite desde su domicilio. La presencial ya está al 100%.

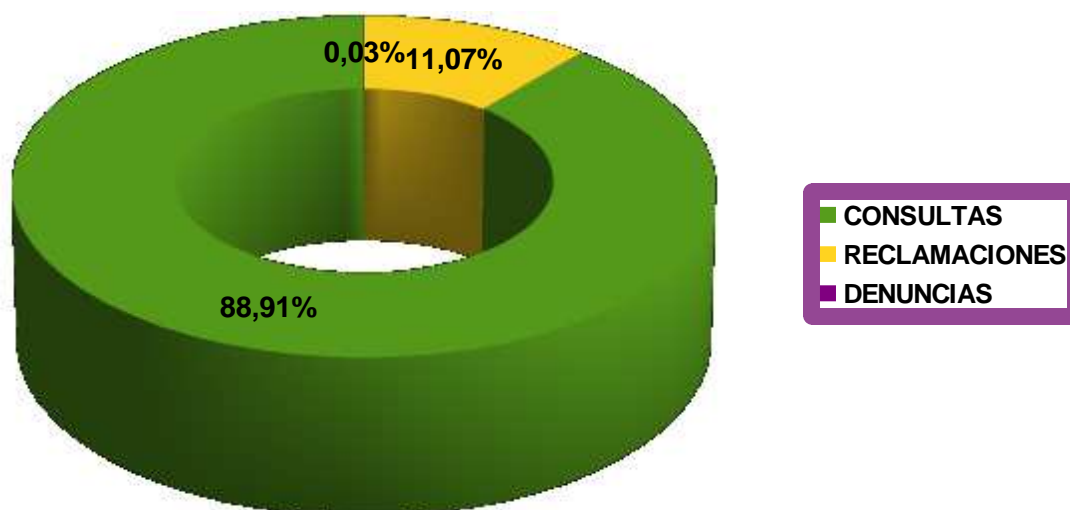


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

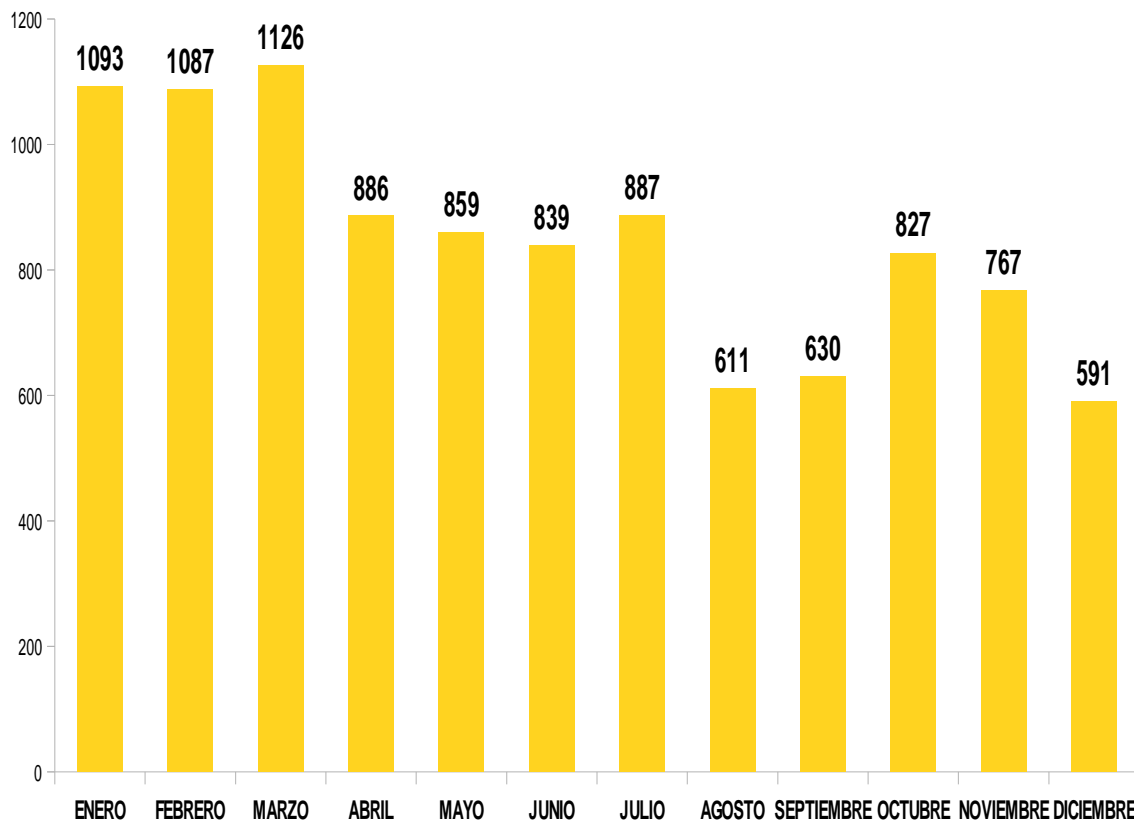
Cada vez la persona consumidora prefiere informarse y consultar en esta OMIC con carácter previo a realizar cualquier actuación. Las **consultas** conllevan un **88,91 % (9.071)** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **11,07 % (1.129)** y **las denuncias** un **0,03% (3)** del total 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.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES

En la distribución mensual, este año, se observa más o menos una tendencia constante, sin grandes diferencias, apreciándose una menor actuación en diciembre 2022 y en la temporada de vacaciones estivales y vuelta al cole.

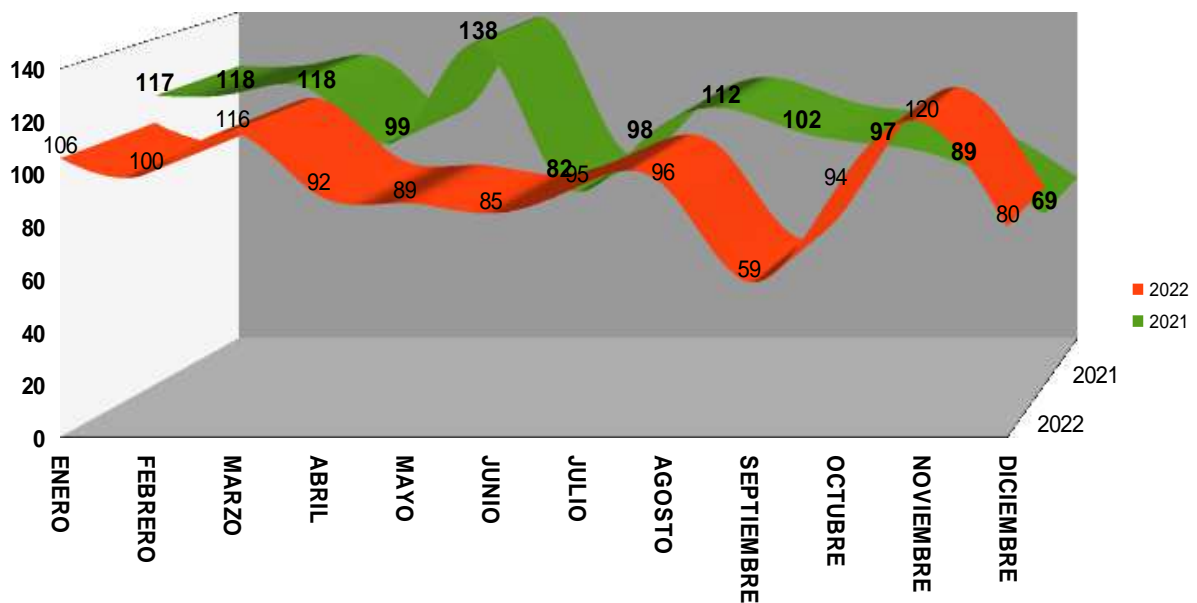


DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2022

5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2021 Y 2022

MES	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	117	106
FEBRERO	118	100
MARZO	118	116
ABRIL	99	92
MAYO	138	89
JUNIO	82	85
JULIO	98	95
AGOSTO	112	96
SEPTIEMBRE	102	59
OCTUBRE	97	94
NOVIEMBRE	89	120
DICIEMBRE	69	80
TOTAL	1.239	1.132



Tal y como se ve el número de reclamaciones desciende en unos cien expedientes con respecto al año 2021 (1.239), frente a los 1.132 expedientes en este año.

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 2022, 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 y usados.
- Venta fuera comercio.
- Venta a distancia.
- Vivienda en propiedad.
- Vivienda alquilada
- Otros productos.

-. SERVICIOS:

- Administración
- Agencia de viajes.
- Agua.
- Asesoría y gestoría.
- Bancos y entidades financieras.
- Contratos electrónicos.
- Correos, telégrafos y mensajería.
- Electricidad.
- Enseñanza.

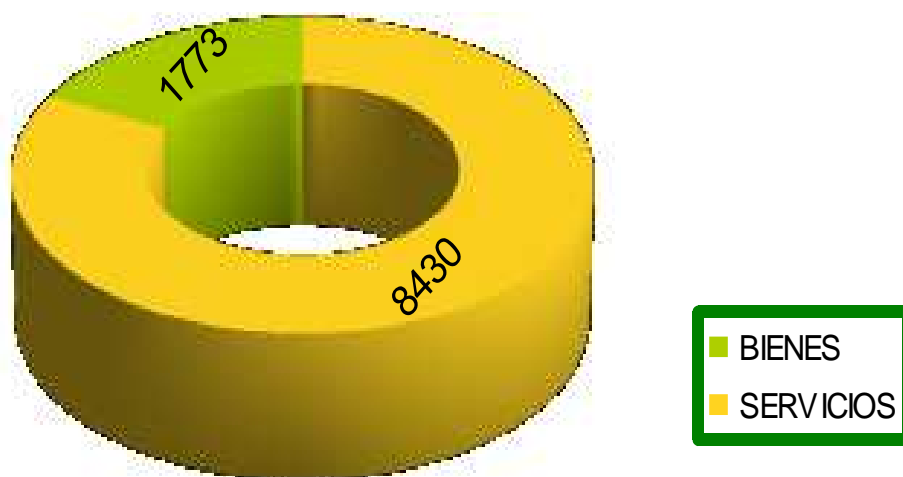
- Espectáculos públicos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas natural.
- Gases licuados.
- Gasolineras, estaciones de servicio.
- Hostelería y restauración.
- Intermediación de servicios inmobiliarios.
- Internet.
- Peluquería y cosmética.
- Reparación y mantenimiento del hogar.
- Servicio 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.
- Otros servicios.

¿Cuáles han sido los **temas más demandados** dentro de estos bloques, por la persona consumidora de Logroño?

El análisis de datos estadísticos recogidos en nuestra oficina, nos da el siguiente resultado donde se observa la superioridad del **sector servicios (8.430) frente al de bienes (1.773)**.

DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

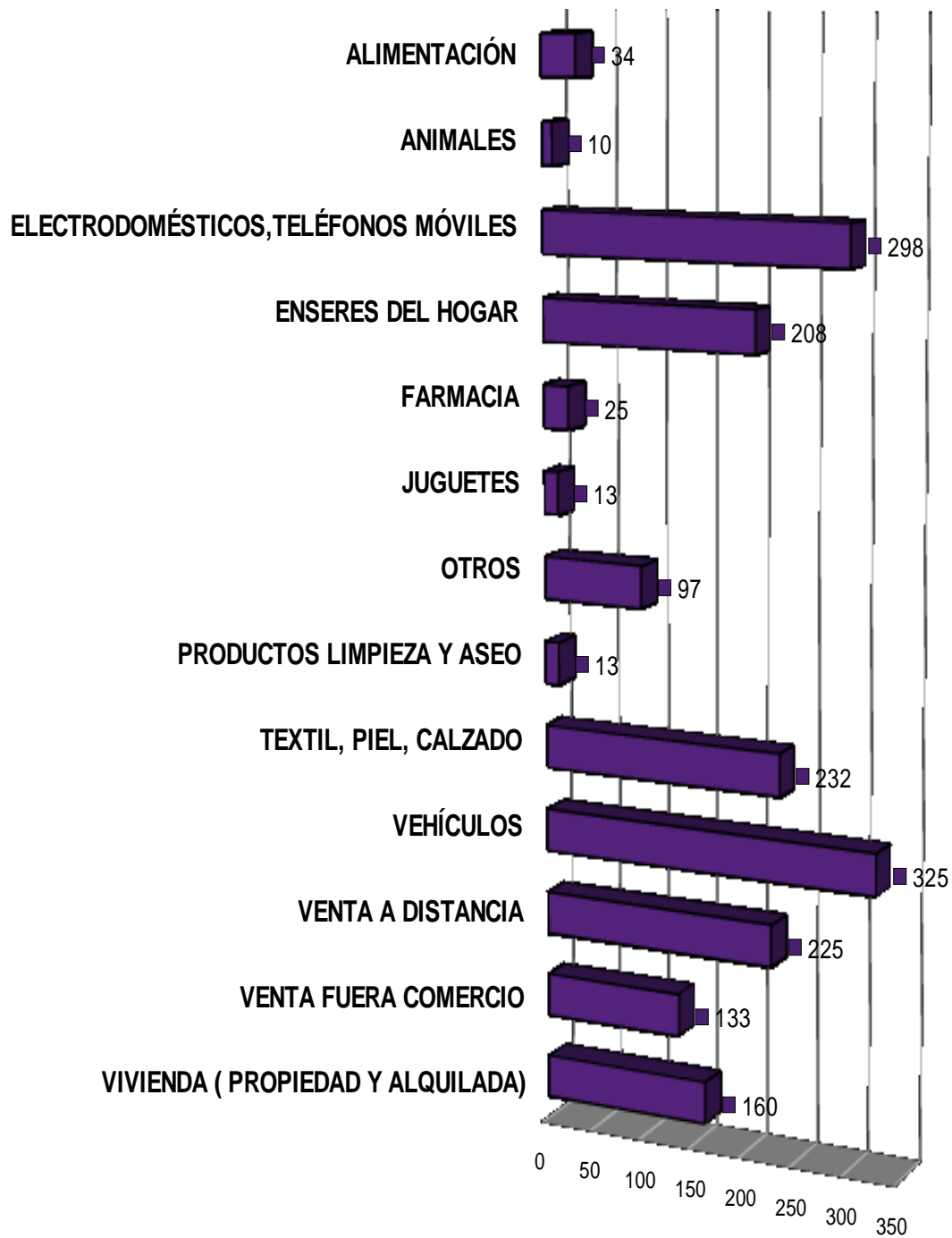
Se observa la primacía del sector servicios (8.430) frente al de bienes (1773) continuando la tendencia del año anterior.



SECTOR BIENES:

Realizando el estudio por bloques temáticos del sector bienes, los temas más demandados son vehículos (325), tanto en compraventa de vehículos de ocasión, como talleres de reparación de coches.

Electrodomésticos y teléfonos móviles (298), todos ellos esencialmente vinculados a la compra online (venta a distancia) 225.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES**

SECTOR SERVICIOS:

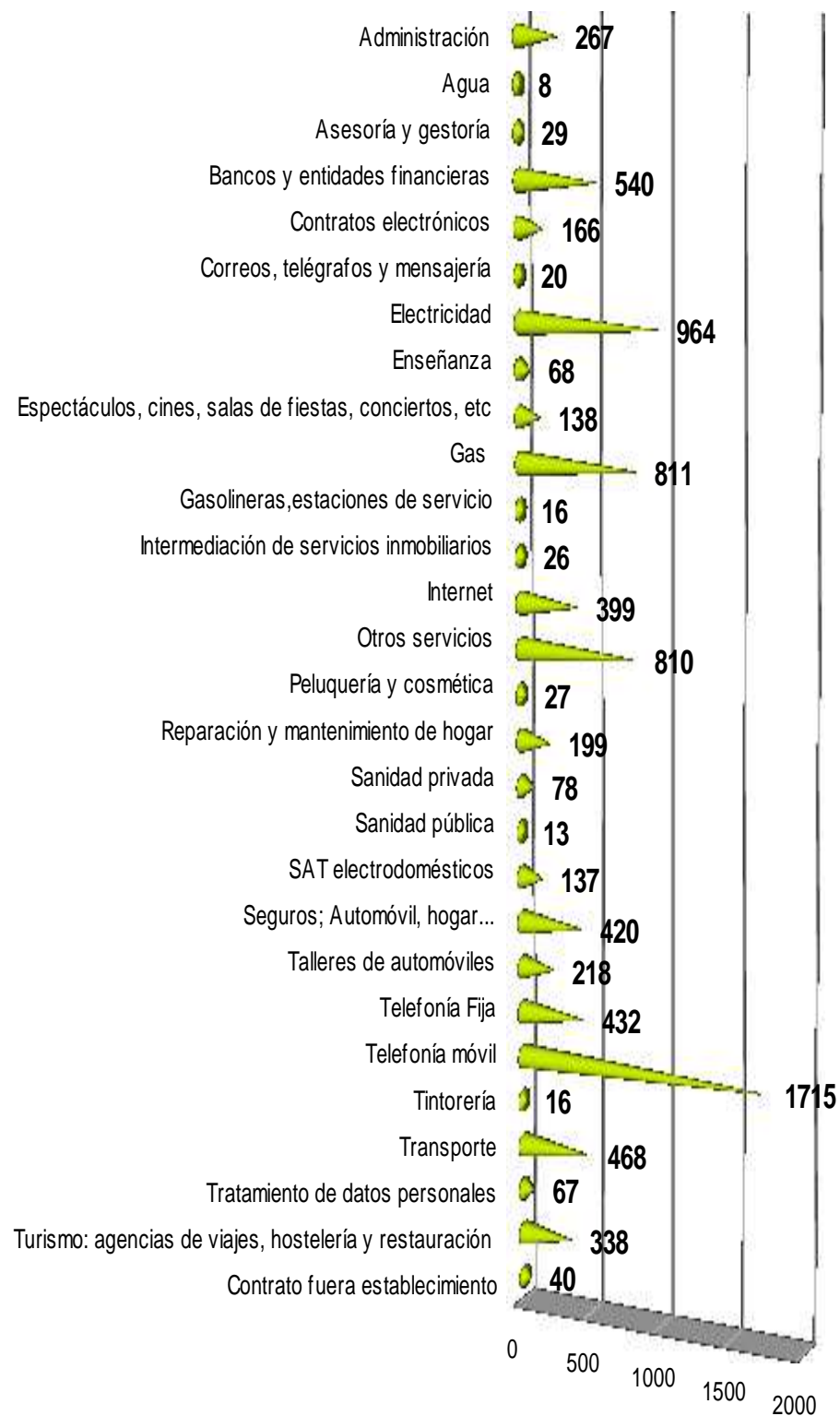
En este sector, se observa que lo más reclamado se fundamenta en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (2.546). Todo ello, derivado de la cada vez mayor utilización de la vía de la contratación a distancia. Se aprecia un incremento notable y exponencial de las reclamaciones en el sector del gas y de la electricidad (1.775) .

Este incremento está motivado por dos factores principalmente:

- Primero, por la crisis energética a consecuencia de la guerra en Ucrania y el aumento disparado de los precios, así como los cambios normativos para la contención del consumo (como tope de gas, disminución de impuestos, etc.).
- Segundo, por la dificultad para entender las condiciones contractuales y las facturas.

Por todo lo anterior, se observó la necesidad de organizar jornadas informativas, como la de la luz y el gas, detalladas en esta memoria.

El sector bancario con 540 consultas sigue teniendo importancia por reclamaciones de créditos al consumo en la línea del año anterior y créditos rápidos. La modificación de las condiciones contractuales (como el cobro de comisiones que antes estaban bonificadas) y la peor atención al cliente bancario, derivadas de absorciones y fusiones de las entidades financieras, son los nuevos temas objeto de consulta por las personas consumidoras, manteniéndose las consultas de las personas consumidoras vulnerables frente al sector financiero.

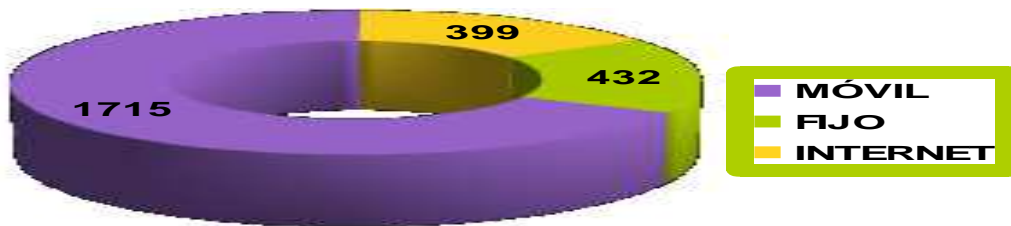


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

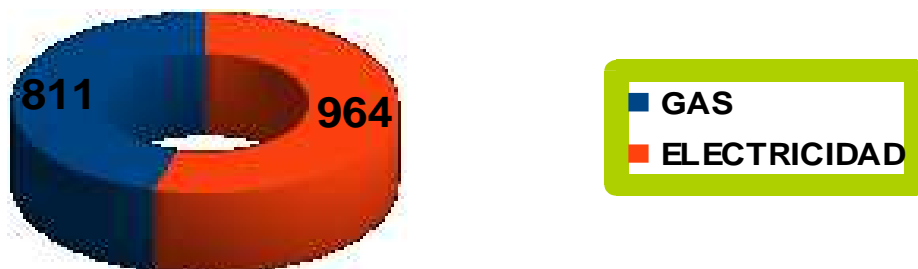
7.- ESTUDIO TEMÁTICO

La temática se ha modificado con el paso de los años, aunque siguen siendo el sector de telecomunicaciones, gas y electricidad, los más demandados en la actualidad.

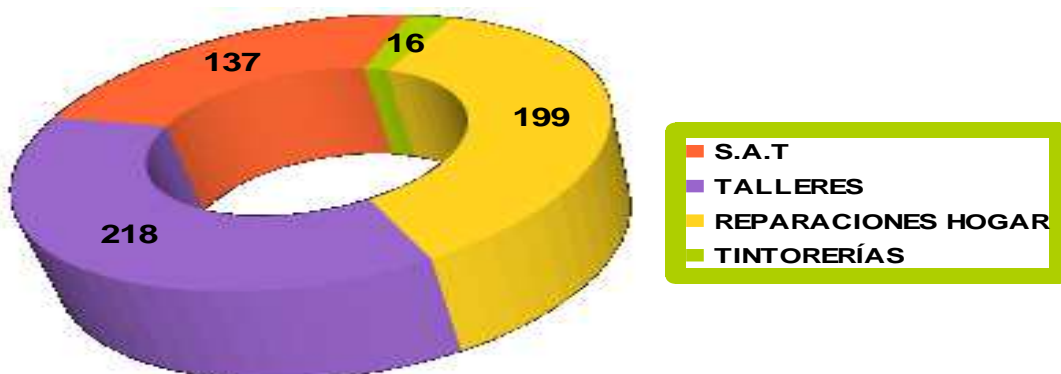
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES

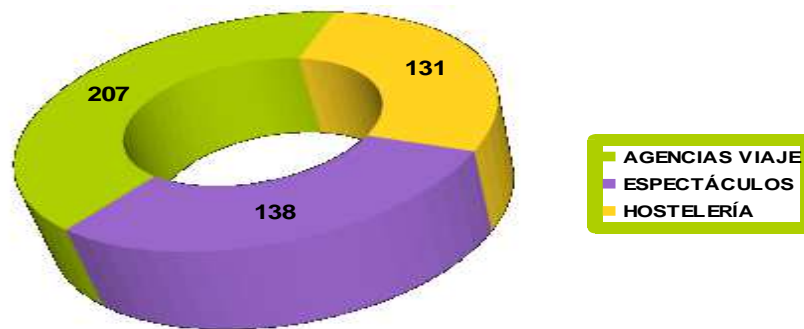
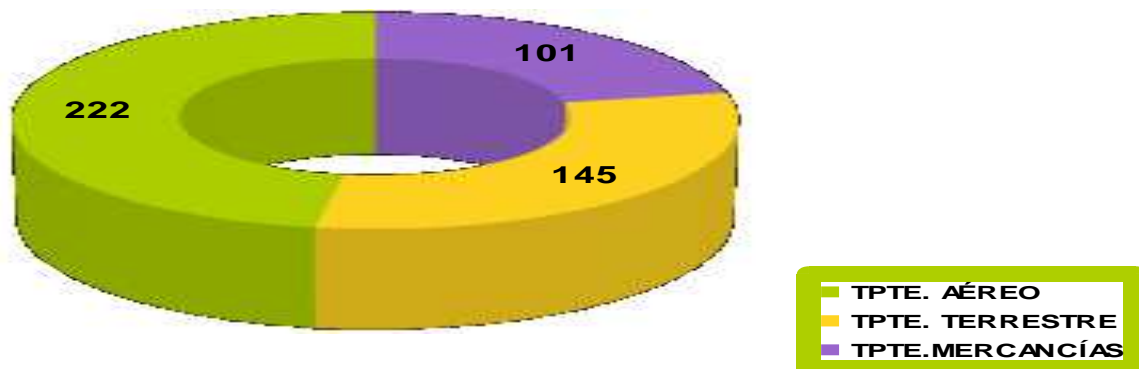
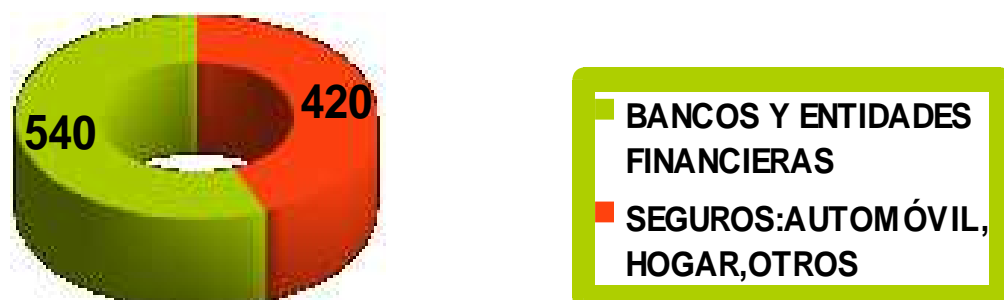


SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



OTROS SERVICIOS



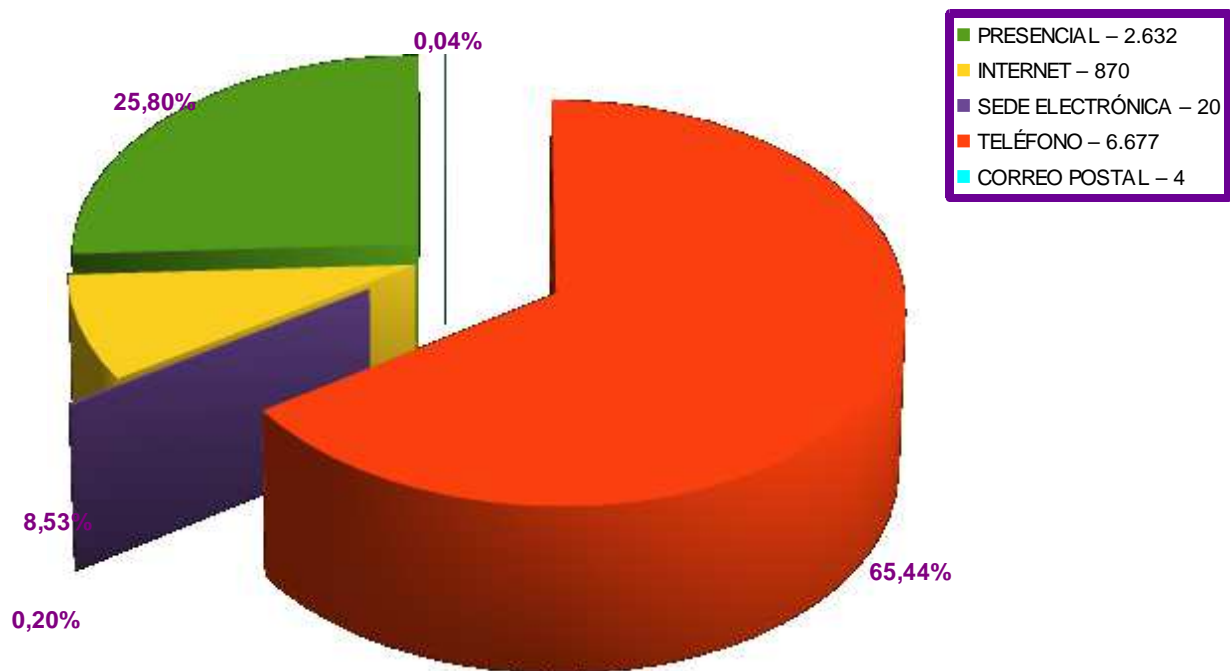
OCIOTRANSPORTESECTOR FINANCIERO

8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

Una vez analizados los datos, vamos a constatar a través del gráfico siguiente el perfil de las personas consumidoras de Logroño, cómo utilizan nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad, dependiendo de los cauces que utilizan para efectuar la reclamación.

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

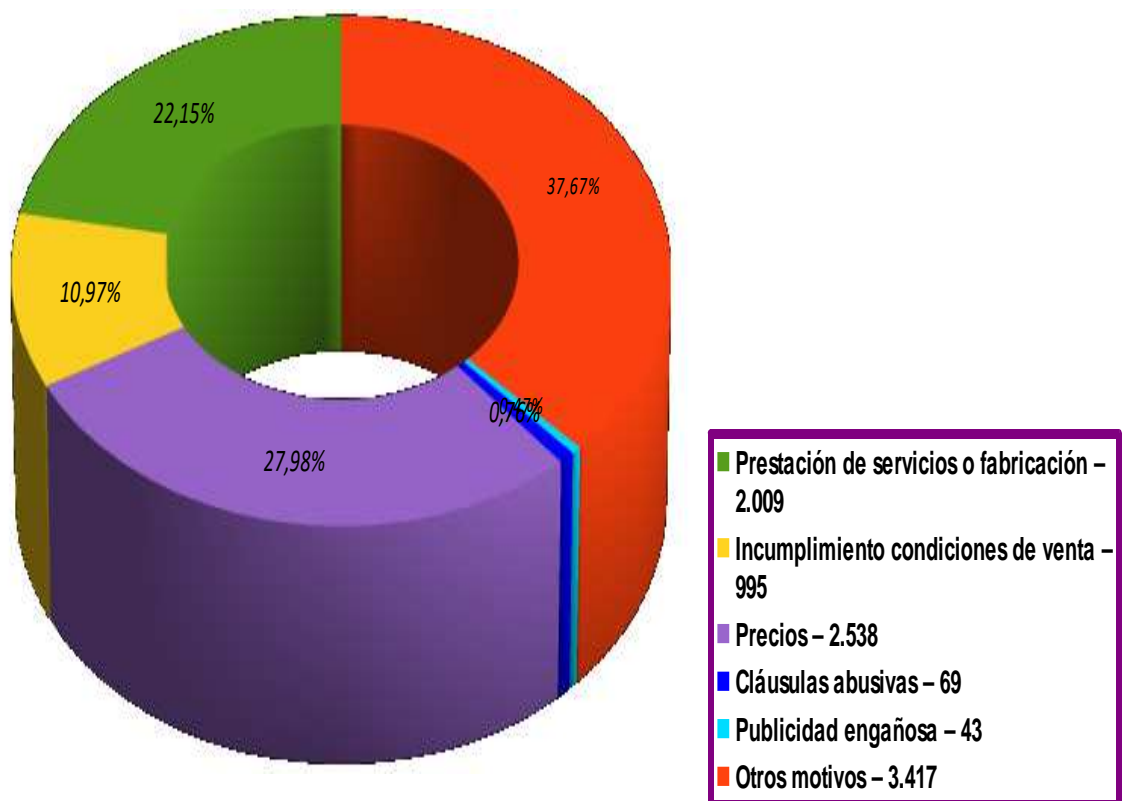
El teléfono sigue siendo la vía principal de solicitud de información, en un 65,44% (6.677 llamadas), seguido de la presencial, con un 25,80% (2.632 personas).



9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

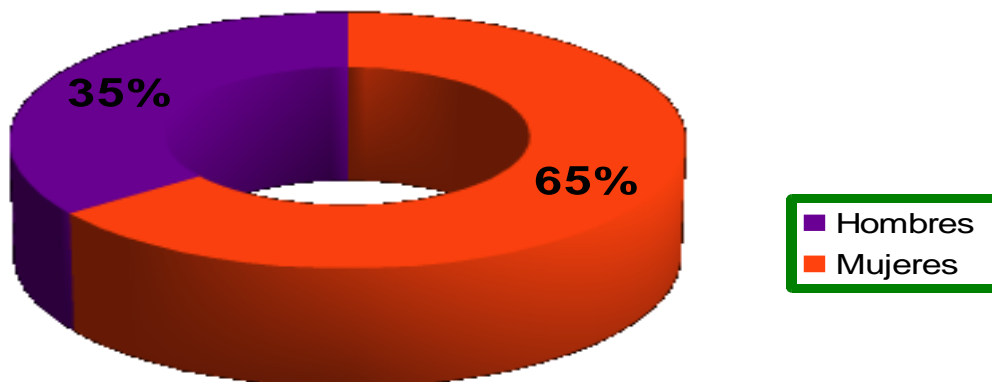
Analizando los datos se aprecia que la mayor causa de consulta o reclamación se origina en el incumplimiento de los precios pactados, suponiendo un 27,98% de las consultas y en la prestación de servicios o fabricación, un 22,15% y en menor medida se encuentra la publicidad engañosa, que supone un 0,47%.

• Prestación de servicios o de fabricación	2.009 consultas	22,15%
• Incumplimiento de condiciones de venta	995 consultas	10,97%
• Precios	2.538 consultas	27,98%
• Cláusulas abusivas	69 consultas	0,76%
• Publicidad engañosa	43 consultas	0,47%
• Otros motivos	3.417 consultas	37,67%

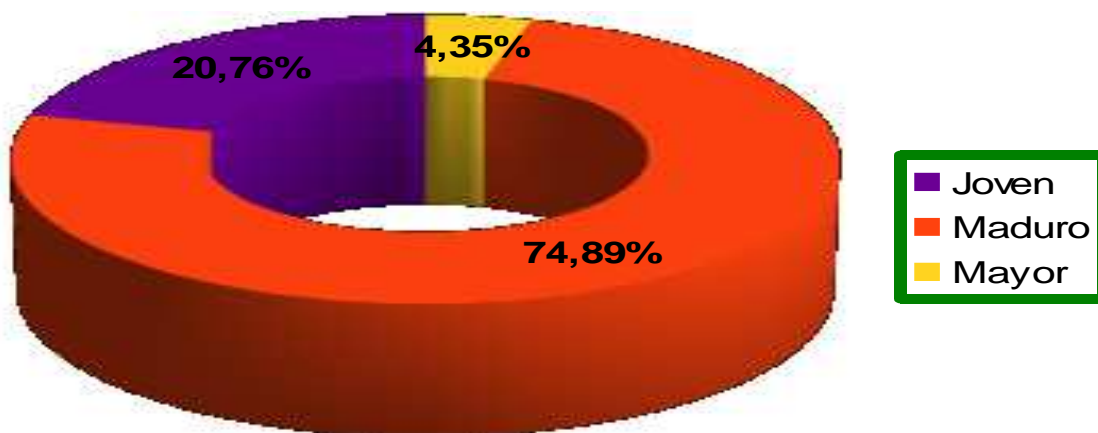


10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

En cuanto a las personas consumidoras en sí, de las 9.071 consultas, 5.873 son de mujeres, frente a las 3.198 efectuadas por hombres. En el año anterior, 7.073 fueron realizadas por parte de mujeres, frente a 4.314 por hombres.

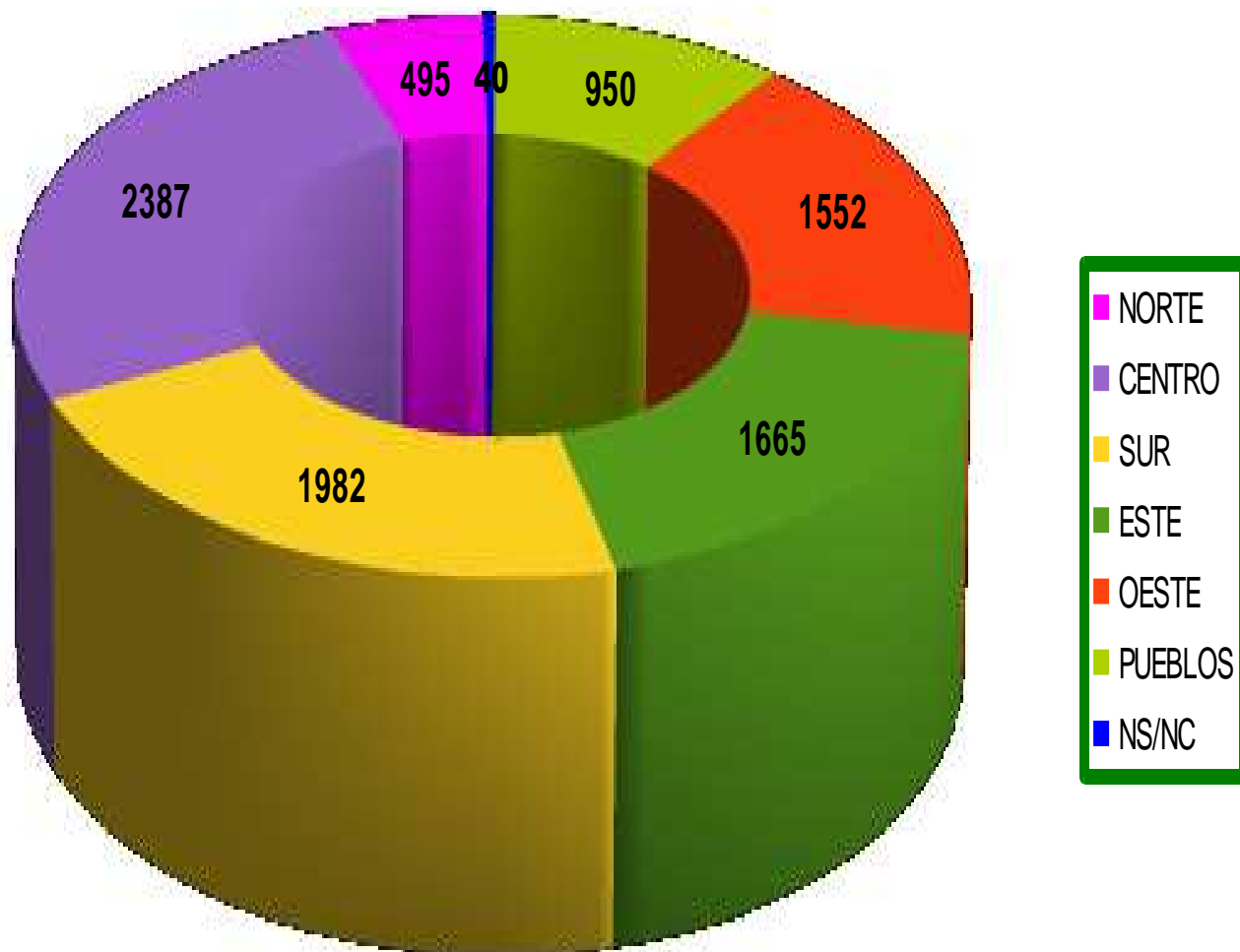


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: jóvenes (18 a 30 años) **1.883**, maduros (30 a 65 años) **6.793** y personas mayores (mayores de 65 años) **395**.



11.- ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

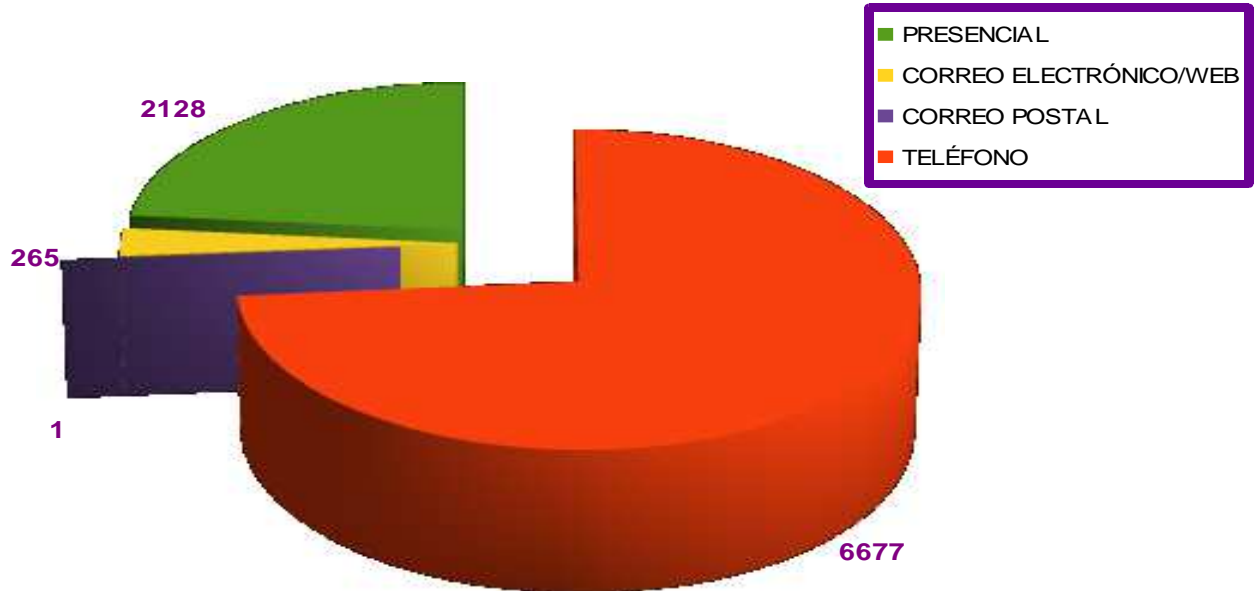
Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2021.



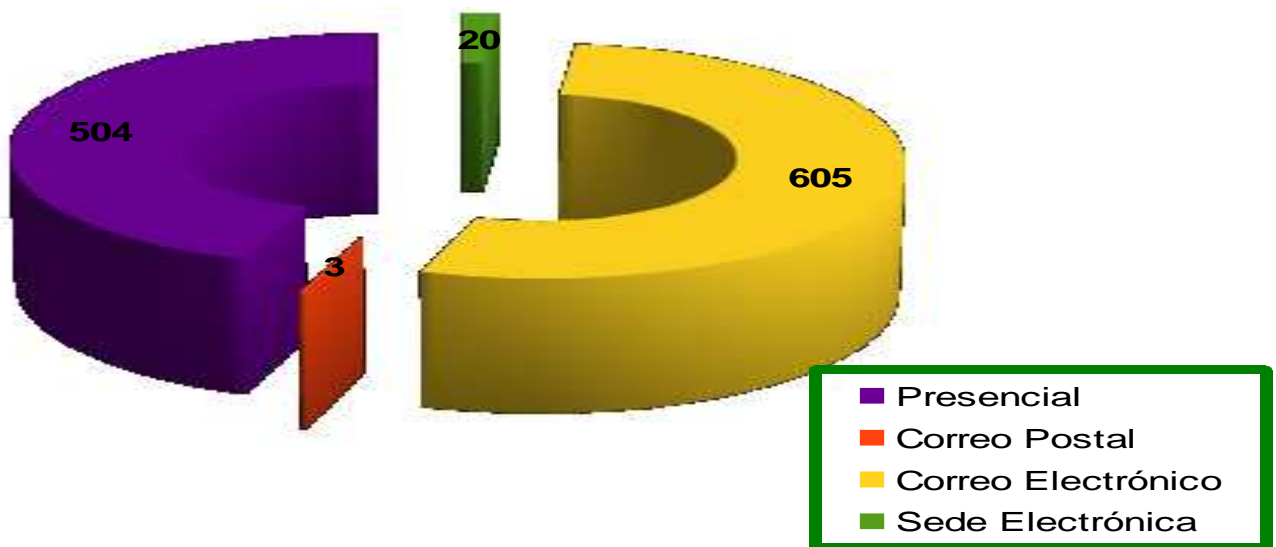
12.- LA PERSONA CONSUMIDORA EN LOGROÑO

Este año las consultas telefónicas se mantienen como la vía principal (6.677), frente a la presencial (2.128).

CONSULTAS



RECLAMACIONES



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 2022 se ha procedido a informar en 34 expedientes sobre la existencia de conductas tipificables como infracción administrativa en materia de consumo, y por tanto, susceptibles de sanción económica.

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

- Finalizados: 15.

- Expedientes con procedimiento económico sancionador: 9.
- Expedientes archivados: 6

- En trámite: 19.

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 a la persona consumidora 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, subvenciones 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 30 de marzo de 2022 y se publicaron en el BOR nº 77 de 25 de abril de 2022.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, en acuerdo de Junta de Gobierno Local, de fecha 26 de octubre de 2022, la concesión definitiva de subvenciones a asociaciones de consumidores cuya solicitud fue efectuada en el año 2022, con la siguiente distribución:

<u>ARCCO (Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes)</u>	2.000-€
Gasto de mantenimiento (luz, teléfono, alquiler, material oficina)	750-€
Gasto de personal	1.250-€
<u>INFORMACU RIOJA-FUCI</u>	2.000-€
Proyecto “Mayor presencia en redes”	500-€
Proyecto “Asistencia a personas en exclusión social”	1.500-€
<u>Unión Consumidores de La Rioja</u>	3.000-€
Programa atención e información permanente al consumidor	3.000-€
IMPORTE TOTAL SUBVENCIONES:.....	7.000-€

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

La Dirección General de Salud Pública y Consumo publicó a través del BOR nº 32, en fecha 16 de febrero de 2022, la convocatoria de subvención a entidades locales en materia de consumo para el ejercicio 2022, 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.

Dentro del plazo de solicitud, se realiza la memoria y presentación con las principales actuaciones que se desarrollan en la oficina de información al consumidor, con el perfil de usuarios y usuarias, así como su estructura y coste de personal para el ejercicio 2022 por un importe de 206.412,58.- € en dicho concepto, con carácter exclusivo, para atender el servicio de la unidad de consumo.

Con fecha 28 de abril de 2022, electrónicamente, se recibe traslado de la propuesta de resolución definitiva de concesión de una subvención para atender la financiación parcial de los gastos corrientes de personal adscrito al servicio local de consumo, debiendo justificar, el funcionamiento en actividades de protección, información y defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias de La Rioja por un importe que se propone conceder de **10.849,74.- €.**

Con fecha 16 de diciembre de 2022 se recibe notificación de resolución para proceder a la liquidación final de la subvención concedida y reconocimiento de la obligación económica y la formalización propuesta de pago por el importe subvencionado y la correspondiente ordenación del pago.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CHARLAS

CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA EL 17 JUNIO 2022

JORNADA "MAYOR" ¡CUIDADO EN MATERIA DE CONSUMO: INFORMATE Y DEFIÉNDETE!.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y MAYORES VULNERABLES:



CHARLA CRUZ ROJA OFRECIDA POR LA GESTORA LOCAL DE CONSUMO DE LA OMIC

CHARLA REALIZADA EN LA SMART CITY EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022 CON EL ALUMNADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL IES COMERCIO



ALUMNADO DEL IES COMERCIO JUNTO CON LOS PONENTES Y EL CONCEJAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CHARLA IMPARTIDA EN EL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO EN LA OFICINA MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR CELEBRADA EL DÍA 21 DE DICIEMBRE DE 2022 CON ALUMNADO DEL IES LA LABORAL.



ALUMNADO Y PROFESOR DEL IES LA LABORAL JUNTO A LA GESTORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO



ALUMNADO Y PROFESORES DEL IES LA LABORAL JUNTO AL CONCEJAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

JORNADAS

JORNADA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR LUZ Y GAS: FACTURA AHORRO Y BONO SOCIAL, CELEBRADA EN EL ESPACIO LAGARES EL DÍA 11 DE NOVIEMBRE DE 2022.



The image is a promotional poster for a consumer information event. It features a dark blue background with a grid of small white icons representing energy, savings, and social benefits. In the center is a large white piggy bank icon with a lightbulb, a gas flame, and a leaf on top, symbolizing energy efficiency and savings. The text is in white and blue.

OMIC 

Programa

Jornada de información al consumidor
Luz y gas: factura ahorro y bono social

Espacio Lagares | 11 noviembre 2022 | 09.00 h
Inscripciones en el servicio 010

 ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES LAGARES DE LA RIOJA

Jornada de información a consumidores

Programa

MANANA

- 9,00** Inauguración. Presentación.
Excmo. Sr. D. Pablo Hermoso de Mendoza González.
Alcalde de Logroño
- 9,15** Estructura y funcionamiento de los mercados de energía en España.
Regulación y perspectivas de futuro.
D. Ignacio Onís Peral.
Jefe del Servicio de Promoción Económica y Empleo del Ayuntamiento de Oviedo.
- 10,15** Preguntas de los asistentes
- 11,00** DESCANSO
- 11,30** La Factura de la energía eléctrica y Gas.
Contenido, conceptos, desglose.
D. Ignacio Onís Peral.
Jefe del Servicio de Promoción Económica y Empleo del Ayuntamiento de Oviedo.
- 12,30** Preguntas de los asistentes
- 13,00** El Bono Social y otras reclamaciones en materia de luz y gas.
D.ª Mariela Somalo García.
Abogada especializada en reclamaciones de consumo.
- 14,00** Fin jornada de mañana.

TARDE

- 16,00** Medidas de ahorro y eficiencia energética.
D. Gregorio Villoslada Villoslada.
Asesor en materia de Eficiencia energética.
Profesor de la Universidad de La Rioja.
- 17,00** Preguntas de los asistentes
- 18,00** La Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño.
D.ª Mercedes Herrera Ruiz-Clavijo.
Responsable de la OMIC del Ayuntamiento de Logroño.
- 19,00** Clausura de la jornada.
D. Kilian Cruz Dunne.
Concejal de Participación Ciudadana y Consumo.

Espacio Lagares | 11 noviembre 2022 | 09.00 h



PONENTE Y MIEMBROS DE LA CORPORACIÓN JUNTO CON LA GESTORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La OMIC organiza una jornada sobre la factura de la energía eléctrica y el gas

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) ha organizado una jornada dirigida a la ciudadanía sobre 'La factura de la energía eléctrica y el gas', que tiene lugar el 11 de noviembre, a las 9:00 horas en el Espacio Lagares.

El objetivo es dar respuesta a muchos de los interrogantes de los consumidores con las facturas de la luz o del gas. El concejal de Participación Ciudadana, Kilian Cruz-Dunne, ha explicado que "la jornada tiene mucho sentido, dado el interés y el apreciable incremento de las reclamaciones que los consumidores y consumidoras hacen a la OMIC".

Su contenido abarcará aspectos como el funcionamiento de los mercados eléctricos y del gas, el contenido y conceptos que

comprende la factura de cada uno de los servicios, así como diferentes medidas de ahorro que se pueden adoptar para tratar de reducir los consumos, además de los servicios que se ofrecen desde la OMIC.

La OMIC, 36 años de servicio

La OMIC, al servicio de la ciudadanía desde 1986, realizó el pasado ejercicio un total de 12 626 actuaciones (11 387 consultas y también gestionó 1 239 reclamaciones), lo que supone un incremento de 1 226 respecto al año anterior y conlleva más de 34 intervenciones diarias. Las consultas y reclamaciones relacionadas con los suministros de gas y luz son algunos de los ámbitos que generan mayor interés entre las personas usuarias de la Oficina.



El concejal de Participación Ciudadana y la responsable de la OMIC presentan la jornada.

JORNADA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR COMPRAS ONLINE SEGURAS, CELEBRADA EN EL ESPACIO LAGARES EL DÍA 12 DE DICIEMBRE DE 2022



Jornada de información a consumidores

Programa

- 10:00** **Inauguración. Presentación.**
Pablo Hermoso de Mendoza González.
Alcalde de Logroño.
- 10:15** **Comercio electrónico y empresa virtual: Uso seguro de Internet. Compras y pagos seguros en Internet. Derecho de desistimiento. Garantía y servicio postventa**
Joaquina Galindo Manzanares.
Jefa de Sección de Inspección de Consumo de la Región de Murcia.
- 11:30** **DESCANSO. Pausa café.**
- 12:00** **Reclamaciones ante empresas virtuales.**
Joaquina Galindo Manzanares.
Jefa de Sección de Inspección de Consumo de la Región de Murcia.
- 13:00** **Webs más conocidas de compra online. Casos prácticos.**
Joaquina Galindo Manzanares.
Jefa de Sección de Inspección de Consumo de la Región de Murcia.
- 14:30** **Clausura.**
Killian Cruz Dunne.
Concejal de Participación Ciudadana y Consumo del Ayuntamiento de Logroño.

Espacio Lagares | 12 diciembre 2022 | 10:00 h



PONENTE Y MIEMBROS DE LA CORPORACIÓN JUNTO CON LA GESTORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Jornada de la OMIC sobre comercio electrónico y compras on line seguras

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) ha organizado una jornada informativa sobre 'Compras on line seguras', que tendrá lugar el día 12 de diciembre en el Espacio Lagares. La OMIC cumple este mes de diciembre 36 años en el Ayuntamiento atendiendo los problemas de consumo de la ciudadanía.

La jornada, abierta a la ciudadanía en general y a los consu-

midores en particular, abarcará aspectos como el comercio electrónico y las empresas virtuales, el uso seguro de internet, el derecho de desistimiento, las garantías y servicio postventa, las reclamaciones ante este tipo de empresas virtuales o las webs más conocidas de compra on line, entre otros.

El concejal de Participación Ciudadana, Kilian Cruz-Dunne, explica que "el comercio elec-

trónico está en auge, especialmente desde el confinamiento; cada vez más consumidores no salen a la calle para ir de compras; el comercio a través de internet está modificando los hábitos de consumo. Las plataformas de compra *ecommerce* se han generalizado y las compras *on line* van ganando terreno al volumen de compras físicas". Por todo ello, "el Ayuntamiento ha considerado de gran interés la organización



de una sesión informativa en la que poder aclarar todas estas cuestiones y que la ciudadanía conozca sus derechos".

DÍA DEL CONSUMIDOR

RUEDA DE PRENSA PRESENTADA EL 15 DE MARZO DE 2022, CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

TELECOMUNICACIONES Y SUMINISTROS ENERGÉTICOS PROTAGONIZAN LAS CONSULTAS RECIBIDAS POR LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN 2021

15 mar 2022

El concejal del Equipo de Gobierno Iván Reinares ha presentado esta mañana, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la memoria de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que en 2021 recibió 11 387 consultas, un 11,95% más que en 2020, cuando se registraron 10.171.

Este incremento se debe, principalmente, al aumento paulatino en las consultas presenciales. Tras dos años de pandemia, la OMIC regresa de forma progresiva a la normalidad y ha experimentado un aumento de las atenciones presenciales, sin que hayan disminuido las consultas y atenciones telemáticas y telefónicas, que siguen protagonizando el porcentaje más alto de consultas.

Las consultas y reclamaciones relacionadas con los suministros de gas y luz debido a la modificación normativa y el incremento de precios, así como las telecomunicaciones son los ámbitos que generan mayor interés entre las personas usuarias de la Oficina. También ha registrado un aumento de consultas el cartel de vehículos de ciertas marcas y su incremento de precios para vehículos adquiridos entre 2006 y 2013, tal y como informó la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia.

En el sector servicios, el principal tema consultado o reclamado es el de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (9 568), lo que representa más del 45% del total. En este ámbito destacan los temas de telecomunicaciones por cuestiones relacionadas con precios, servicios, ofertas no cumplidas o servicios incorrectamente cobrados, junto al incremento de las reclamaciones relacionadas con el sector gas y electricidad (939) motivada por cambios en la normativa, altas irregulares, cobros indebidos, etc.

Las reclamaciones por incumplimientos en el comercio electrónico también ha sido un tema recurrente en cada ejercicio (contratación online, telefónica). En este ámbito destacan aspectos reclamados como la carencia de información relevante en las compras web y el derecho de desistimiento o problemas manifestados en la entrega. También se ha notado un repunte en las compras transfronterizas en páginas web de dudosa procedencia y cierto carácter fraudulento. “Una vulneración que conecta de forma directa con la desinformación, la información sesgada o el mero desconocimiento de aspectos relevantes para las compras online como, por ejemplo, el período de desistimiento, el de garantía, las condiciones de entrega o el servicio postventa”, ha señalado el concejal Iván Reinares.

El sector bancario también ha generado un importante volumen de consultas (525), con reclamaciones de créditos al consumo y nuevas comisiones bancarias derivadas de absorciones y

fusiones bancarias como temas más demandados. Respecto a la compra de vehículos que pudieran estar afectados por el cartel de coches entre 2006 y 2013 se generó un importante número de consultas (336), si bien de estos temas, la OMIC realizó únicamente tareas de asesoramiento, dado el cauce judicial tomado por el asunto.

En conjunto, durante el pasado ejercicio, la OMIC realizó 12 626 actuaciones (11 387 consultas y también gestionó 1 239 reclamaciones), lo que supone un incremento de 1 226 respecto al año anterior, lo que supone más de 34 intervenciones diarias.

2021 ha sido un año en el que las vías telemáticas de contacto con la OMIC han sido los principales canales de comunicación del consumidor. Así de las 12 626 actuaciones, el 73,72% se hicieron por teléfono y el 9,05% vía web. Las consultas presenciales representaron el 17,21%.

35 años al servicio de la ciudadanía

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) cumplió el pasado mes de diciembre 35 años en el Ayuntamiento de Logroño atendiendo los problemas de consumo con que se encuentran los logroñeses y logroñesas.

“Desde la OMIC se defiende a las y los consumidores, se les informa sobre sus derechos, se ejerce una labor de mediación y gestión de sus reclamaciones y, además, se colabora con los centros escolares en acciones formativas referentes al consumo. Y es que el objetivo de esta oficina es que los consumidores y consumidoras estén mejor informados y formados para que puedan defender sus derechos, al margen de que cuenten con este servicio municipal para recibir asesoramiento o tramitar sus reclamaciones de forma gratuita”, ha señalado el concejal Iván Reinares.

¿Cómo contactar con la OMIC?

Ubicada en la planta baja del Ayuntamiento de Logroño, los consumidores y consumidoras pueden ponerse en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor a través de las siguientes vías:

- Cita previa para atención presencial (de 9:00 a 14:00 horas): a través de logroño.es, 941 27 70 00 y del Servicio de Información y Atención al Ciudadano 010.
- Teléfono: 941 27 70 22.
- Formulario habilitado en la web municipal: <https://bit.ly/3t6FgbL>
- Correo electrónico: omic@logrono.es

Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Además de ser una jornada para velar por el derecho a tener un mercado justo, seguro y sostenible para todos, el Día Mundial de los Derechos del Consumidor pretende generar conciencia sobre la importancia de un consumo responsable y racional, en la línea del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 12 que figura en la Agenda 2030. Este ODS propugna una “producción y consumo responsables” y hacer un “uso eficiente de los recursos naturales”, así como fomentar una gestión ecológica de recursos.

CONCLUSIONES

Este año 2022 la OMIC ha vuelto a su completa actividad tanto en su vertiente de atención 100% presencial, “vis a vis” en la oficina, sin dejar de lado las vías electrónicas consolidadas durante la pandemia, en su **labor informadora**.

La OMIC ha considerado prioritaria la **información y formación al consumidor logroñés**, en todos los rangos de edad, desde el estudiantil (Institutos de Educación Secundaria y colegios en general), como el del ciudadano adulto de “a pie”.

Se ha dado relevancia a la información en materia de suministro de luz y gas dada la crisis energética mundial y los cambios en la normativa de dichos suministros. También, al instauradísimo comercio online en las economías domésticas, y los problemas que surgen por la globalización de las compañías y la ciberdelincuencia.

La información es la base y el cimiento para que la persona consumidora sepa cómo reaccionar y defender sus derechos ante cualquier posible vulneración de los mismos. **La información es la clave, la base, necesaria y prioritaria**, considerándose imprescindible seguir en esta vertiente de actuación informadora actual, dada la evolución cambiante de la normativa en materia de consumo.

- o - o - o - o -