



Logroño

# Oficina Municipal de Información al Consumidor



Memoria 2024

---

**INDICE**

<b>LA OMIC: .....</b>	<b>4</b>
38 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN.....	4
<b>ACTUACIONES .....</b>	<b>5</b>
1.- ANÁLISIS ESTACIONAL .....	6
2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA .....	7
3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES .....	8
4.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES .....	9
5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO 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.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DEL CONSUMIDOR .....	19
11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO.....	20
12.- LA PERSONA CONSUMIDORA DE LOGROÑO.....	21
13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES.....	22
14.-SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. ....	23
15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.....	24
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA OMIC .....</b>	<b>25</b>
VISITA DEL COLEGIO JESUITAS: .....	26
CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA:.....	28
NOTICIAS: .....	29
CONSEJOS PUBLICADOS EN LA REVISTA MUNICIPAL DE BUENA FUENTE : .....	29
DE BUENA FUENTE Nº 1628 DE 12 DE ENERO DE 2024.....	29
DE BUENA FUENTE Nº 1635 DE 1 DE MARZO DE 2024.....	29

DE BUENA FUENTE Nº 1643 DE 3 DE MAYO DE 2024 .....	30
DE BUENA FUENTE Nº 1647 DE 31 DE MAYO DE 2024 .....	31
DE BUENA FUENTE Nº 1650 DE 28 DE JUNIO DE 2024 .....	32
DE BUENA FUENTE Nº 1654 DE 23 DE AGOSTO DE 2024 .....	33
DE BUENA FUENTE Nº 1658 DE 4 DE OCTUBRE DE 2024 .....	34
DE BUENA FUENTE Nº 1661 DE 25 DE OCTUBRE DE 2024 .....	34
DE BUENA FUENTE Nº 1665 DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 .....	35
TEATRO: .....	36
DRILO ANTE LA PUBLICIDAD Y LAS REDES SOCIALES .....	36
<b>DÍA DE LA PERSONA CONSUMIDORA:.....</b>	<b>38</b>
<b>CONVENIO ENTRE EL GOBIERNO DE LA RIOJA, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES Y EL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN MARCO DE COLABORACIÓN, COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA EN MATERIA DE CONSUMO. ....</b>	<b>40</b>
JORNADA DE FORMACIÓN PARA LAS OMICS DE LOGROÑO, HARO, CALAHORRA Y ARNEDO SOBRE LA NUEVA REGULACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO .....	42
<b>CONCLUSIONES: .....</b>	<b>43</b>

## LA OMIC:

### 38 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN

La OMIC del Ayuntamiento de Logroño este año ha cumplido 38 años en su labor de Defensa del Consumidor y lleva a cabo las siguientes actividades diarias.

**1 .- Consultas:** atenciones diarias a los ciudadanos de Logroño, tanto telefónicas y telemáticas, como presenciales.

**2 .- Mediaciones;** entre los ciudadanos consumidores y las empresas, a través de las pertinentes reclamaciones escritas y que son atendidas y respondidas en un 99% de los casos. En las ocasiones en las que no se resuelven favorablemente se trasladan a nivel de Comunidad Autónoma, como la Junta Arbitral de Consumo, o y a la Junta Arbitral de Transporte, o a nivel nacional, como Agencia Seguridad Aérea, Banco de España o Dirección general del Seguro.

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

**4 .- Acciones divulgativas y formativas** como teatros lúdicos y noticias en medios de comunicación.

En el 2024 encabeza el grupo dominante de reclamaciones las reclamaciones sobre dispositivos electrónicos y compra on line.

## 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 2024 por la OMIC.

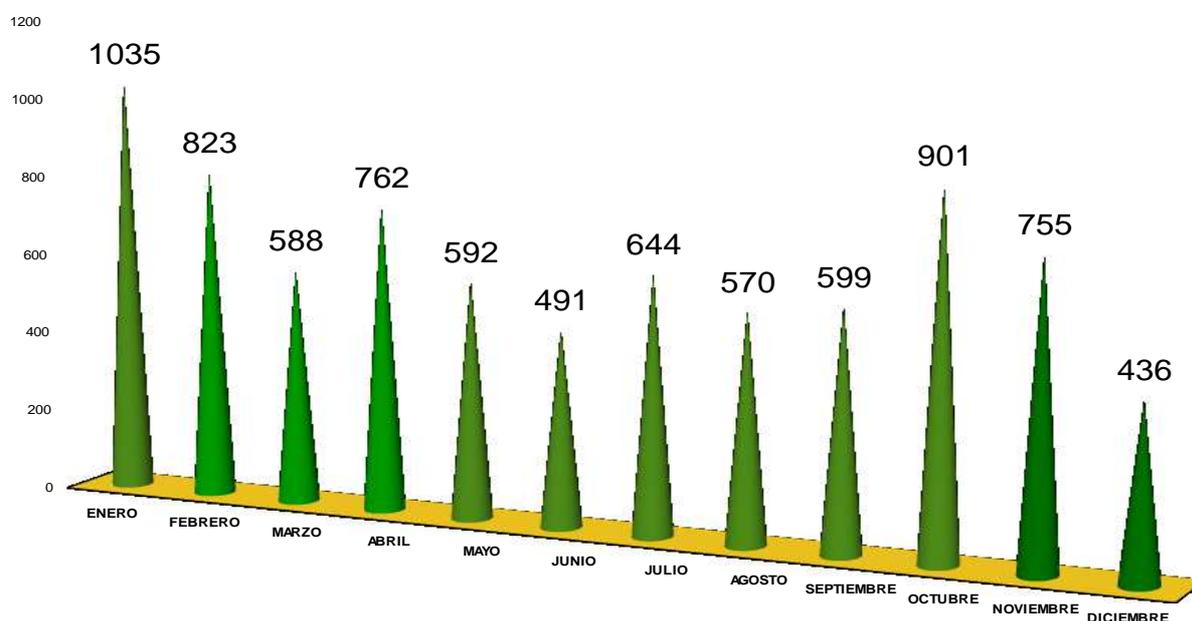
El análisis tendrá diferentes vertientes:

- Por un lado, se analiza la frecuencia de las mismas, mediante un **análisis 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 2024 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido un total de **8.196**.

Hemos disminuido el número de reclamaciones que han pasado de las 1.204 del año 2023 a 1.121 en este año, y ha habido un decremento en el total de actuaciones respecto del año anterior, pasando de 9.888 a 8.196 en el año 2023.

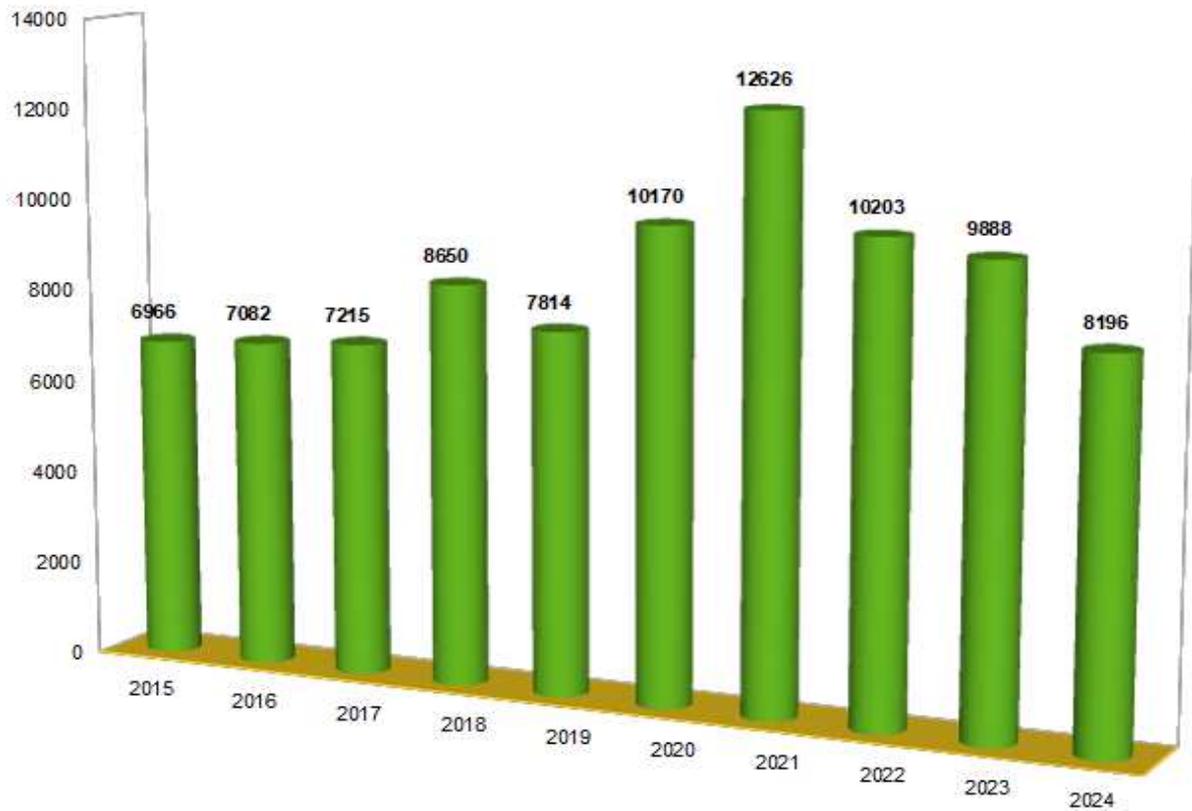


### DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2024

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

## 2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Se observa un ligero decremento en las consultas y reclamaciones respecto al año anterior.

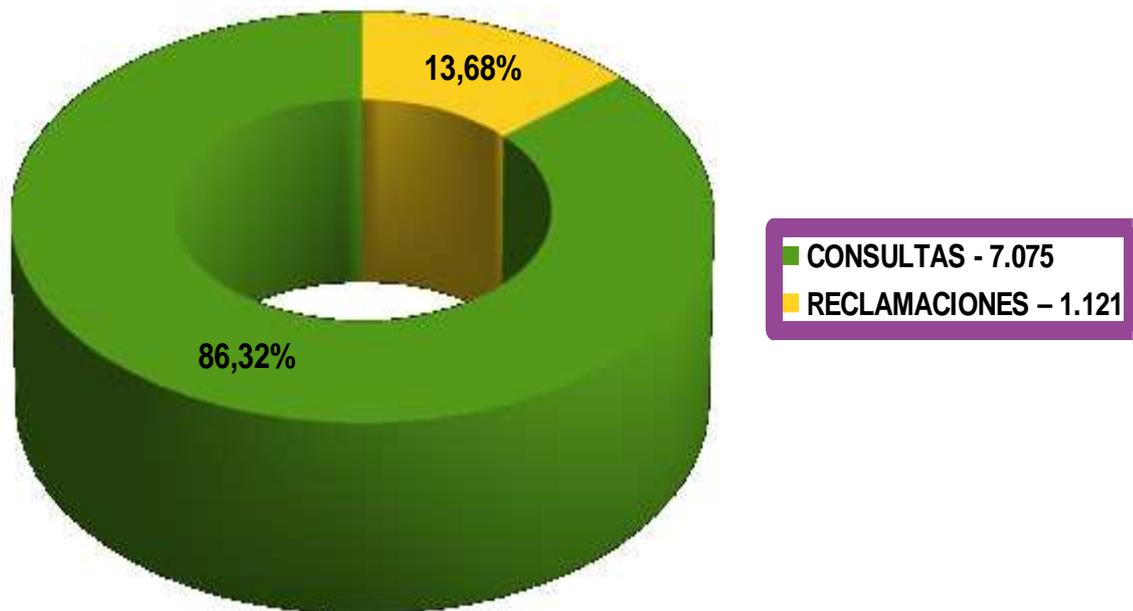


**EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS**

### 3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

Cada vez más, la persona consumidora prefiere informarse y consultar en esta OMIC, **las consultas** conllevan un **86,32% ( 7.075 )** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **13,68 % ( 1.121 )**.

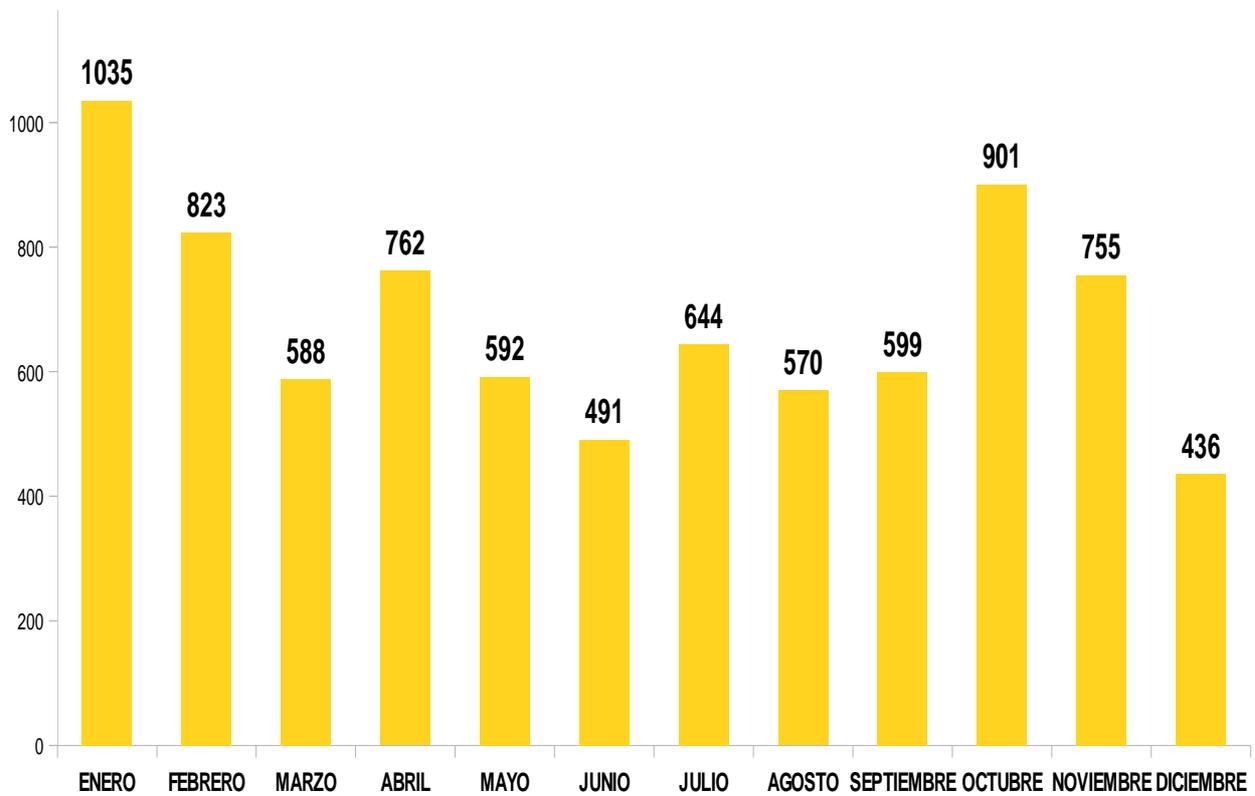
En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones, que sigue la pauta de los años anteriores, dominando especialmente las consultas.



**PORCENTAJE DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LA OMIC EN EL AÑO 2024**

#### 4.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES

En la distribución mensual de las actuaciones se aprecia que los meses de mayor actividad son el primer cuatrimestre del año y octubre y noviembre, notándose un ligero decremento al comienzo de vacaciones de verano y diciembre.

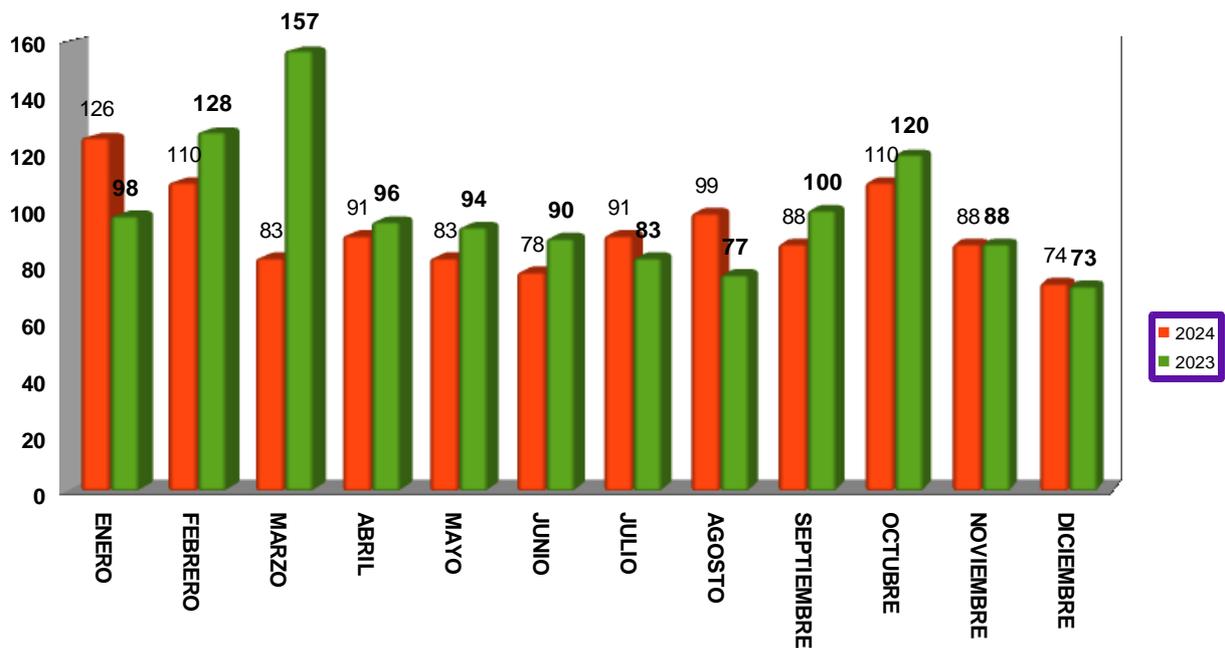


**DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2024**

## 5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.

## COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2023 Y 2024

MES	AÑO 2023	AÑO 2024
ENERO	98	126
FEBRERO	128	110
MARZO	157	83
ABRIL	96	91
MAYO	94	83
JUNIO	90	78
JULIO	83	91
AGOSTO	77	99
SEPTIEMBRE	100	88
OCTUBRE	120	110
NOVIEMBRE	88	88
DICIEMBRE	73	74
<b>TOTAL</b>	<b>1.204</b>	<b>1.121</b>



Tal y como se ve, el número de reclamaciones desciende en ochenta y tres expedientes, en el año 2023 se alcanzaron los 1.204, frente a los 1.121 de este año 2024. Prácticamente las mediaciones de la OMIC han sido constantes.

## 6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Definir consumo como un concepto que abarque un número concreto de bienes 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 2024, en dos bloques temáticos:

### **-.- BIENES:**

- Alimentación y bebidas
- Animales domésticos
- Armas
- Electrodomésticos y electrónica
- Enseres del hogar
- Farmacia
- Juguetes
- Material de limpieza y aseo
- Textil, piel, calzado
- Vehículos nuevos y usados
- Venta a distancia
- Venta fuera comercio
- Vivienda ( propiedad y alquilada)
- Otros productos

### **-.- SERVICIOS:**

- Administración
- Agua
- Alarmas
- Asesoría, gestoría y administración de fincas
- Bancos y entidades financieras
- Centros de belleza
- Centros deportivos
- Clínicas veterinarias
- Contrato fuera establecimiento
- Contratos electrónicos
- Correos, telégrafos y mensajería
- Electricidad
- Enseñanza
- Espectáculos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas
- Gasolineras, estaciones de servicio
- Intermediación de servicios inmobiliarios
- Internet
- Joyerías
- Parkings
- Peluquería y cosmética
- Reparación y mantenimiento de hogar
- Sanidad privada
- Sanidad pública

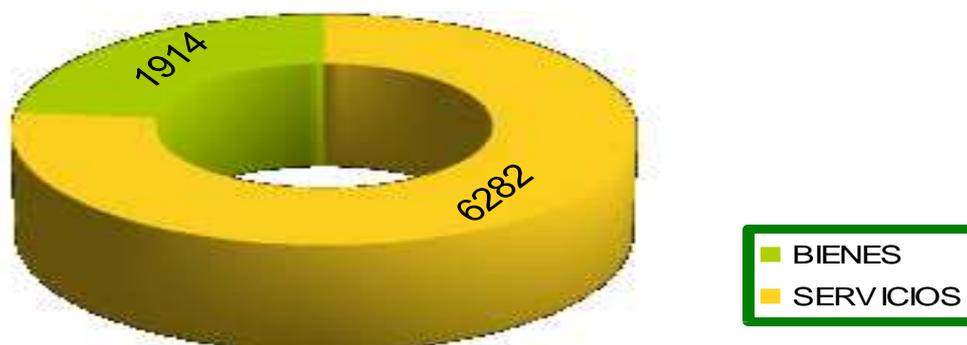
- SAT electrodomésticos
- Seguros; Automóvil, hogar...
- Talleres de automóviles
- Telefonía Fija
- Telefonía móvil
- Televisión de pago
- Tintorería
- Transporte
- Tratamiento de datos personales
- Turismo: agencias de viajes, hospedaje, hostelería y restauración
- Otros servicios

¿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 (6.282) frente al de bienes (1.914)**.

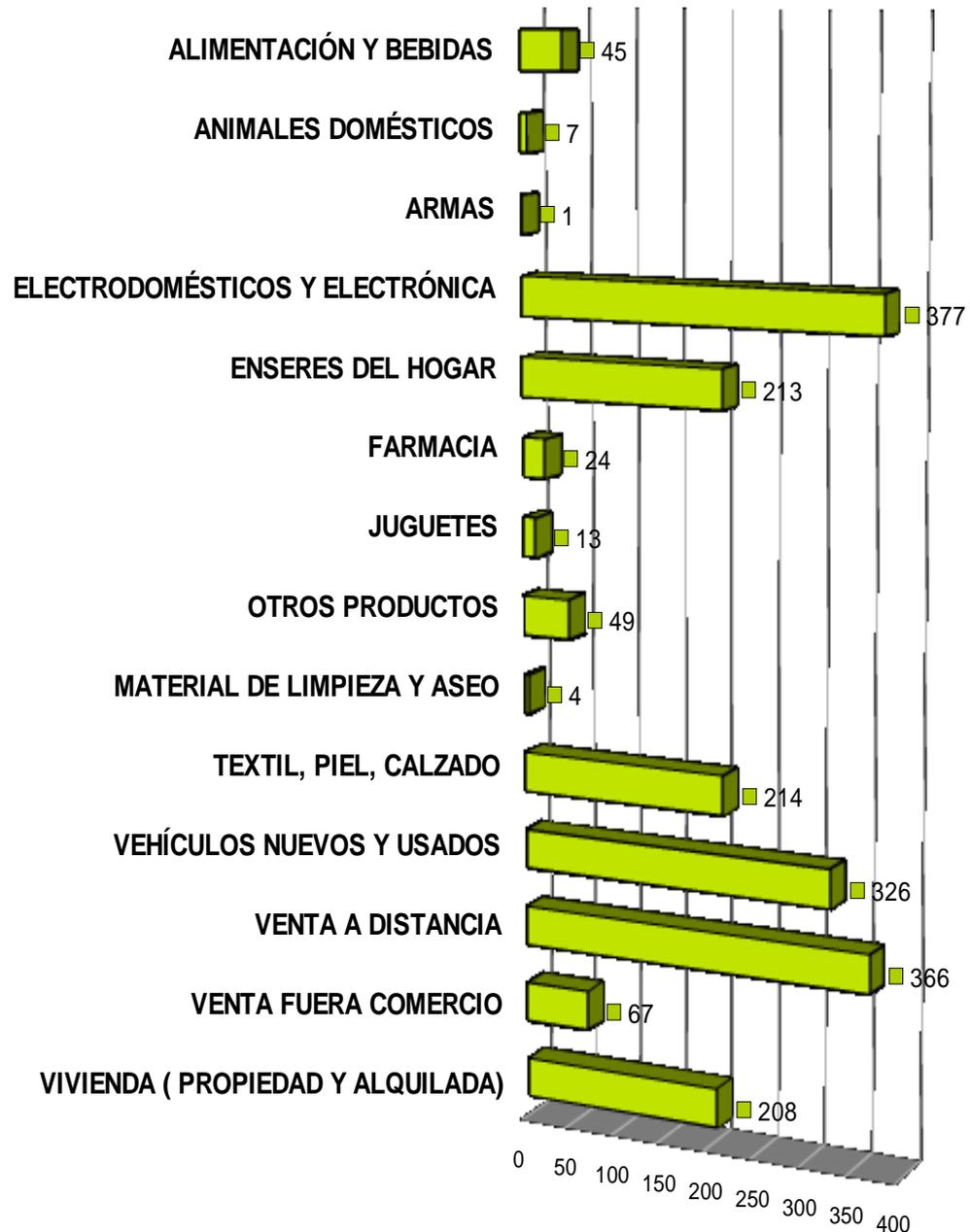
### DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Se observa la primacía del sector servicios (6.282) frente al de bienes (1.914) continuando la tendencia del año anterior.



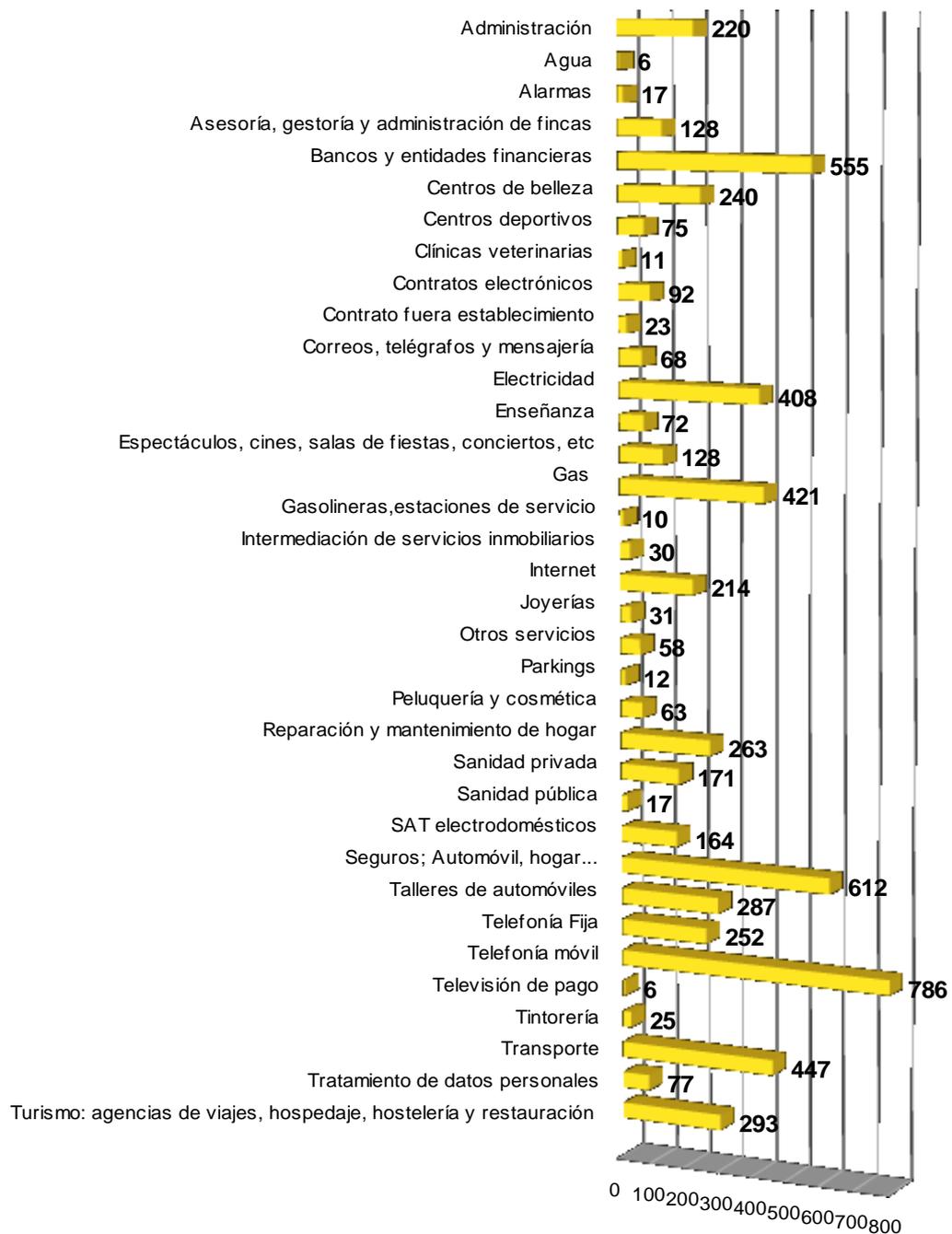
**SECTOR BIENES:**

Realizando el estudio por bloques temáticos del sector bienes, los temas más demandados son electrodomésticos y teléfonos móviles (377), seguidos por venta a distancia (366 ) y vehículos (326).



## SECTOR SERVICIOS:

En este sector se ve que lo más reclamado se fundamenta en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (1.252), representando aproximadamente el 20 % del global de las reclamaciones. Todo ello derivado de la digitalización del consumo, en la contratación on line y a distancia. Le siguen después las reclamaciones del sector bancario con créditos rápidos y financiación al consumo (555 reclamaciones), sobre todo en centros de belleza y dentales que cesan en su actividad. El gas y la electricidad siguen siendo principales focos de reclamación con 421 y 408 reclamaciones cada uno.

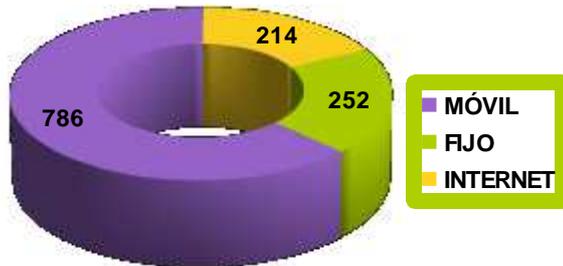


**DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS**

## 7.-ESTUDIO TEMÁTICO

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

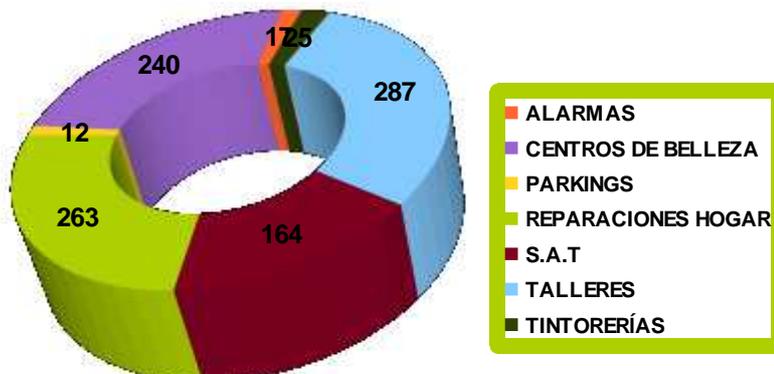
### DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



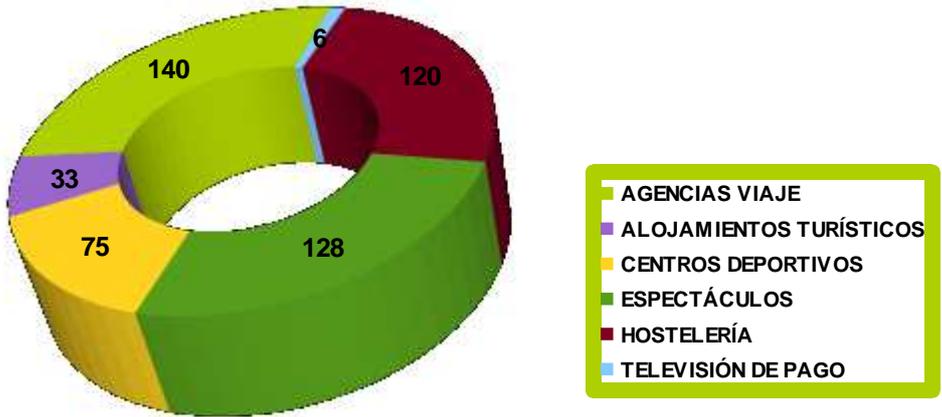
### SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



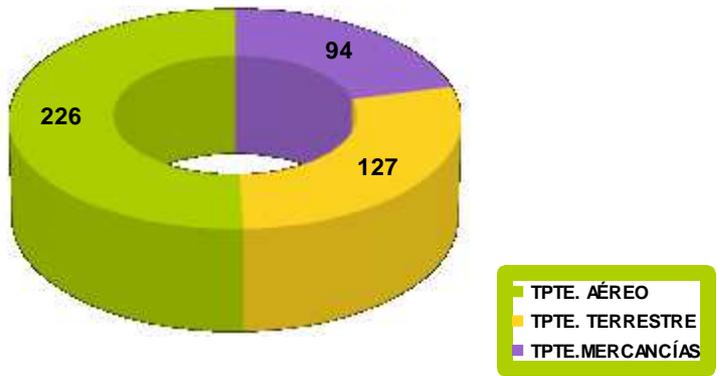
### OTROS SERVICIOS



**OCIO**



**TRANSPORTE**



**SECTOR FINANCIERO**



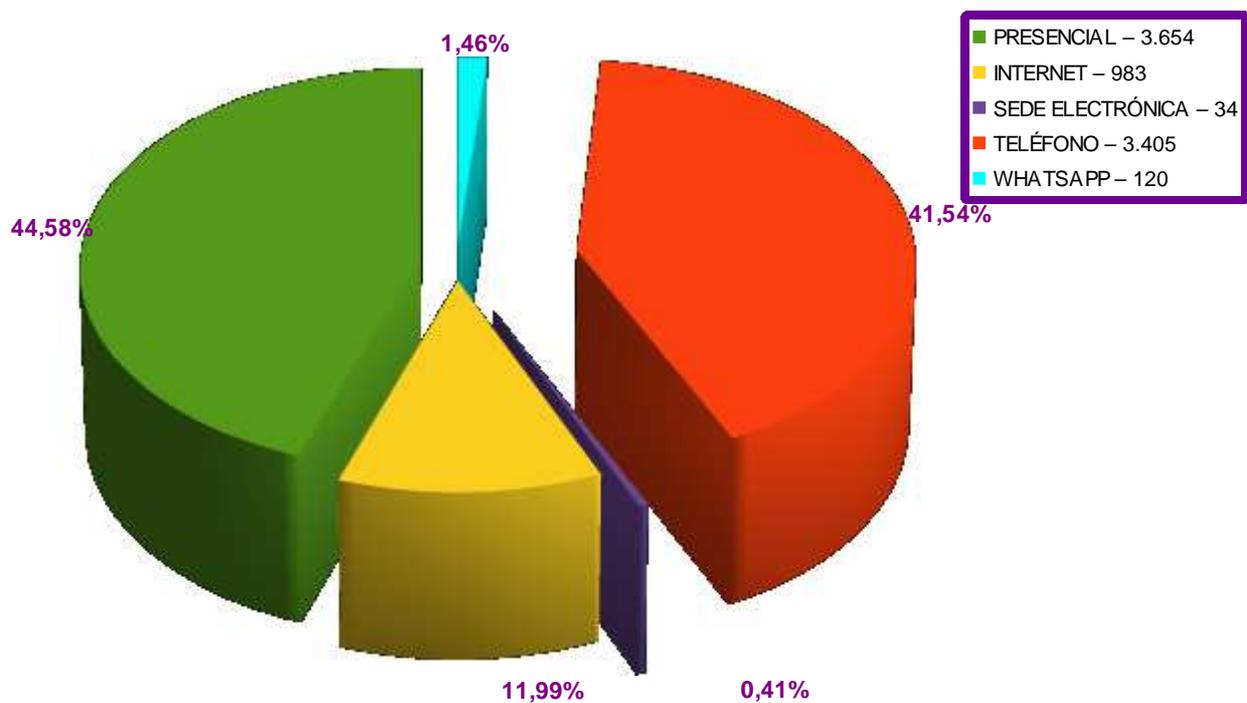
## 8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

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

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

Este año 2024 la vía presencial es la mayor con 3.654 actuaciones, seguida de cerca de la telefónica con 3.405 consultas.

El 2 de julio de 2024 se instaló como nuevo medio de comunicación con la OMIC el canal del Whatsapp, medio más ágil para consultas rápidas que no precisan de una reclamación formal. Desde el 2 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024, se recibieron un total de 120 consultas por esta vía.

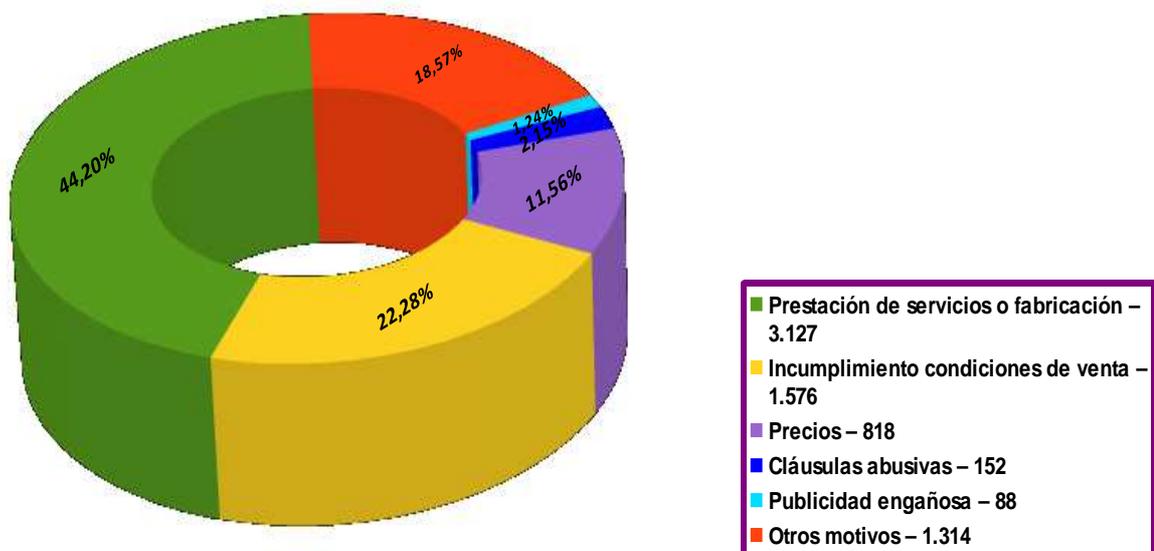


**DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN EL MEDIO DE COMUNICACIÓN EMPLEADO**

## 9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

Analizando los datos se aprecia que la mayor causa de consultas o reclamaciones se originan en la prestación de servicios o de fabricación, suponiendo un 44,20% de las consultas y en el incumplimiento de los precios pactados, con un 22,28%, y en menor medida la publicidad engañosa, que supone un 1,24% de las consultas y las cláusulas abusivas con 2,15% de las mismas.

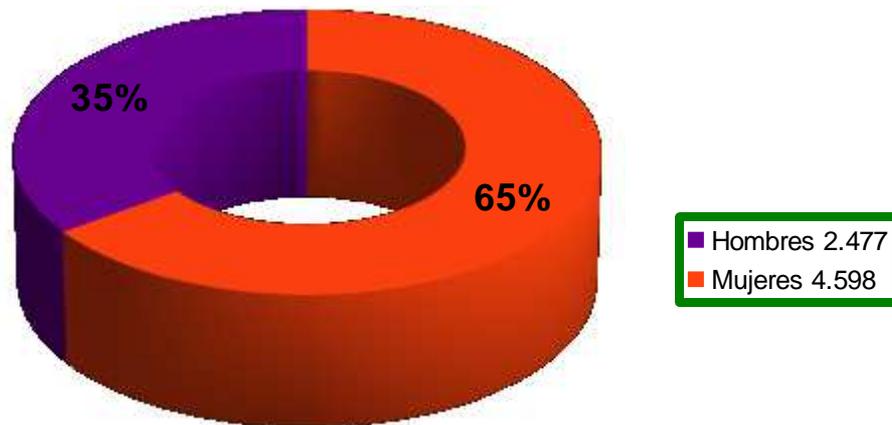
• Prestación de servicios o de fabricación	3.127	44,20%
• Incumplimiento de condiciones de venta	1.576	22,28%
• Precios	818	11,56%
• Cláusulas abusivas	152	2,15%
• Publicidad engañosa	88	1,24%
• Otros motivos	1.314	18,57%



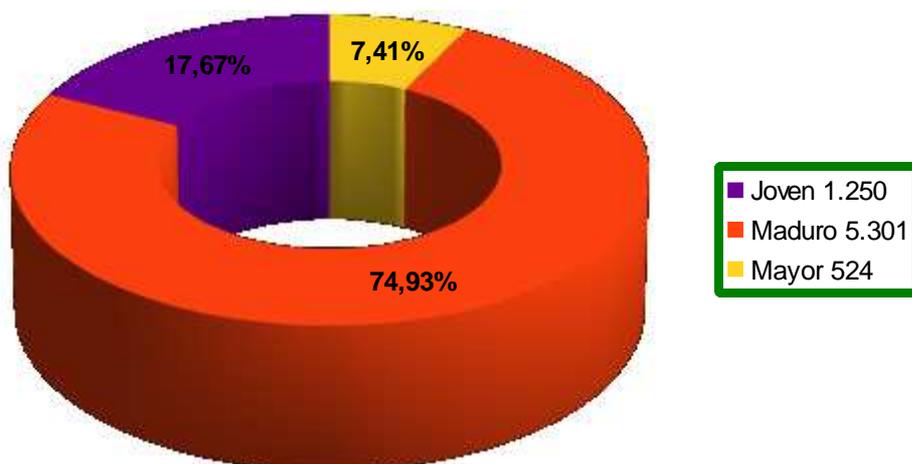
**DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL TIPO DE INCUMPLIMIENTO**

## 10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DEL CONSUMIDOR

En cuanto a la persona consumidora en sí, de las 7.075 consultas, 4.598 fueron mujeres, frente a 2.477 hombres, en el año anterior, 5.434 fueron mujeres, frente a 3.250 hombres.

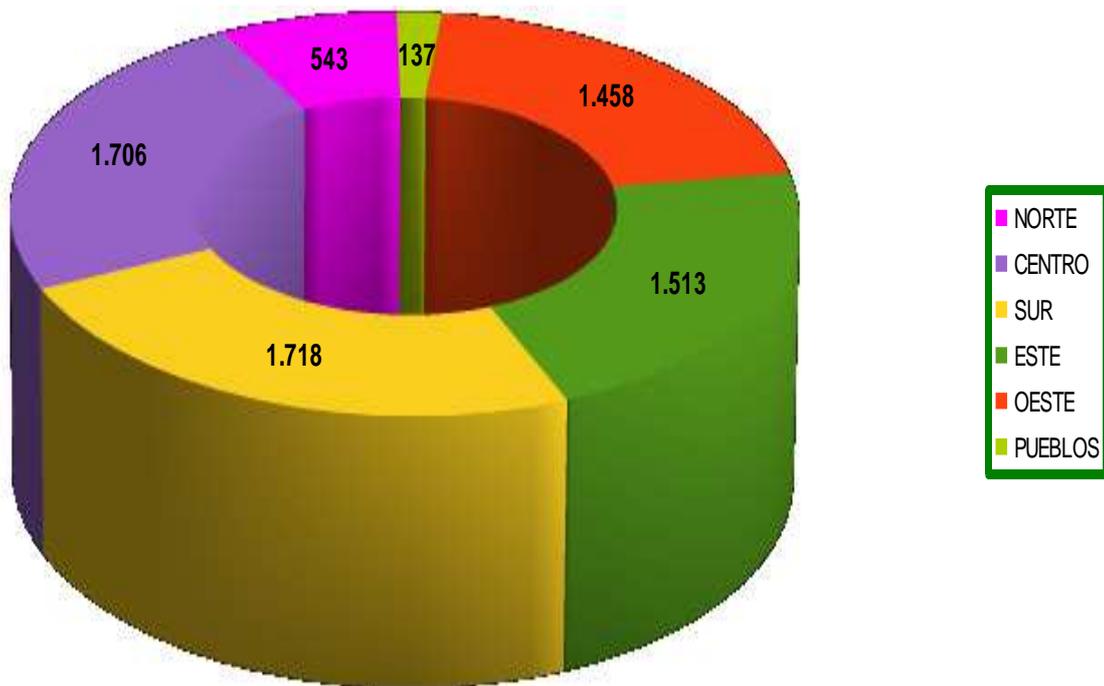


En cuanto a su distribución por **tramos de edad**, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: personas maduras (30 a 65 años) **5.301**, jóvenes (18 a 30 años) **1.250** y personas mayores (mayores de 65 años) **524**.



## 11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

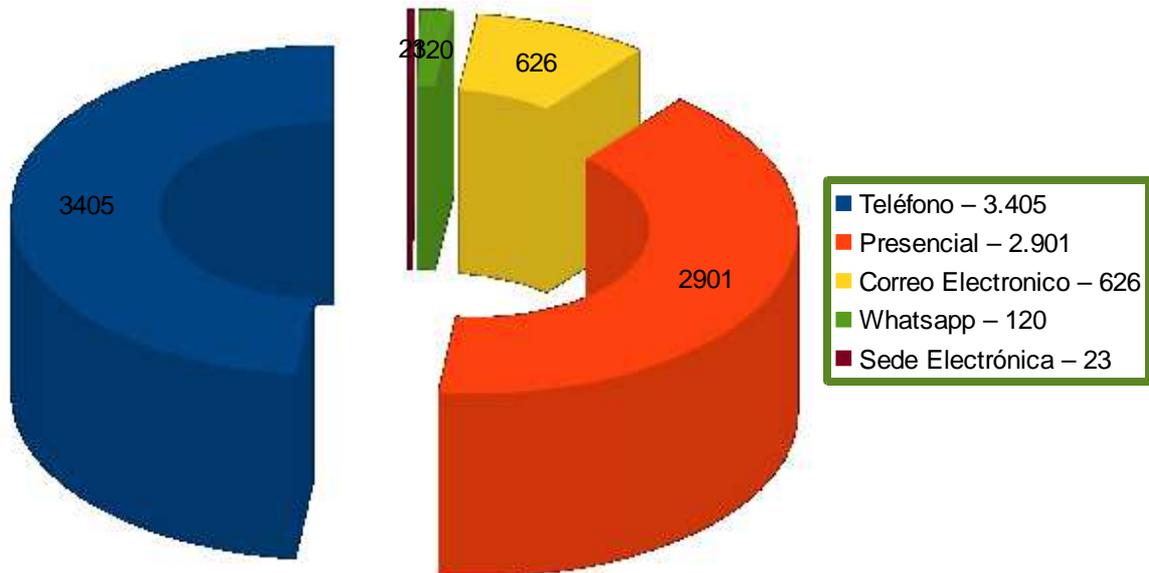
Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2023.



## 12.- LA PERSONA CONSUMIDORA DE LOGROÑO

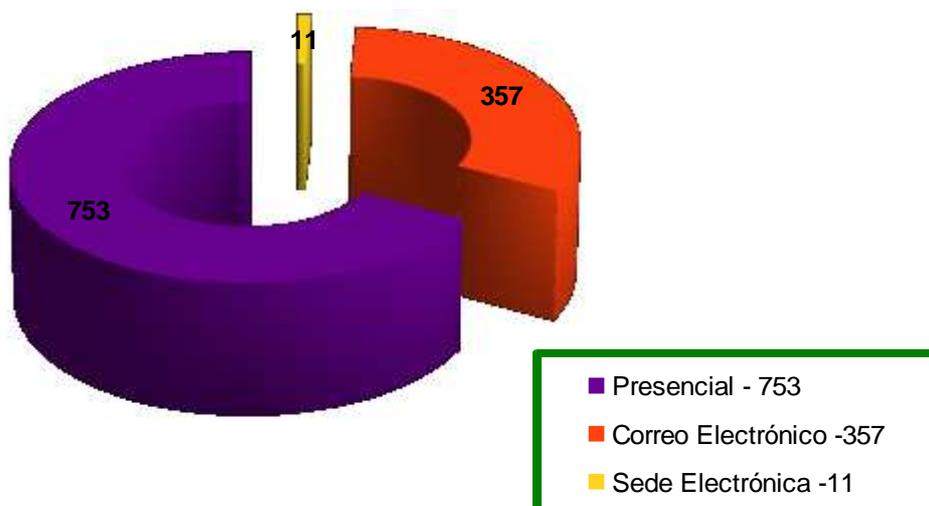
Este año las consultas telefónicas se mantienen como la vía principal (3.405), frente a las consultas presenciales (2.901), siendo 626 las consultas a través del correo electrónico, 23 las de la sede electrónica y 120 las enviadas por Whatsapp.

### CONSULTAS



### RECLAMACIONES

Este año las reclamaciones presenciales han sido la principal vía de presentación (753), frente a 357 reclamaciones presentadas por vía electrónica y 11 presentadas por la sede electrónica.



## 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 en la Ordenanza Reguladora de los Servicios Locales de Consumo del Ayuntamiento de Logroño, desde esta OMIIC, durante el año 2024 se ha procedido a informar **39 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: 23.**
- **Incoados y no resueltos: 5**
- **Incoados y resueltos pendientes de notificar: 2**
- **Informados y no incoados: 11**

Desde esta OMIIC, entendemos que es absolutamente necesario recuperar la actividad en el aspecto sancionador, por un lado, para que estas grandes compañías, que aglutinan la mayoría de las reclamaciones, cesen en determinadas actitudes, ya que incumplen de forma flagrante la normativa y que dejan al consumidor sin posibilidad de defenderse; y, por otro lado, para que las empresas sepan que, aunque la labor de la OMIIC es fundamentalmente de mediación, es obligatorio contestar a la misma. Siendo la falta de contestación a un requerimiento de la administración la infracción mayoritaria por la que se incoan los expedientes sancionadores.

## 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 Generales para la concesión de subvenciones a las Asociaciones de Consumo, fueron aprobadas mediante acuerdo del Ayuntamiento en Pleno de fecha 2 de marzo de 2023 (nº: 02-03-2023/O/005) y se publicaron en el BOR nº. 50, de 13 de marzo de 2023.

Por Resolución de la Concejalía delegada de área de Administración pública, interior y participación ciudadana número 01406/2024 de fecha 20 de febrero de 2024 se aprobó la convocatoria para la concesión de subvenciones cuyo objeto es el apoyo y fomento de las asociaciones de consumo de la ciudad de Logroño por un importe de 6.500 euros.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, en acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 2 de octubre de 2024 la concesión definitiva de subvenciones a asociaciones de consumidores en el año 2024, con la siguiente distribución:

<b><u>Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes- ARCCO . 2.500-€</u></b>	
Gasto de mantenimiento	750-€
Gasto de personal	1.750-€
<b><u>Unión Consumidores de La Rioja.....</u></b>	<b>4.000-€</b>
Programa atención e información permanente	4.000-€
<b>IMPORTE TOTAL SUBVENCIONES :.....</b>	<b>6.500-€</b>

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

La Consejería de Salud, a través de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados convocó por Resolución 7/2024 de 2 de febrero, publicada en el BOR nº 28 de fecha 8 de febrero de 2024 la convocatoria de subvenciones a corporaciones locales de La Rioja para actividades en materia de defensa de consumidores y usuarios en el año 2024 para gastos corrientes de funcionamiento en actividades de protección, información y defensa de consumidores y usuarios de La Rioja para el ejercicio 2024.

Con fecha 6 de marzo de 2024 y dentro del plazo de solicitud se realiza la memoria presentando 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 2024 por un importe de 219.210,19 € en el concepto de costes de personal, con carácter exclusivo, para atender el servicio de la unidad de consumo.

Con fecha 18 de abril de 2024, electrónicamente, se recibe traslado de la propuesta de resolución en la que se concede al Ayuntamiento de Logroño la cantidad de 11.000 euros para gastos corrientes.

Con fecha 4 de diciembre de 2024 se recibe notificación de resolución para proceder a la liquidación final de la subvención concedida y reconocimiento de la obligación económica, la formalización de propuesta de pago por el importe subvencionado y la correspondiente ordenación del pago por importe de **11.000 euros**.

## ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA OMIC

- VISITA DEL COLEGIO JESUITAS
- CHARLA CELEBRADA EN CRUZ ROJA
- NOTICIAS
- TEATRO

## VISITA DEL COLEGIO JESUITAS:

### - 22 MARZO DE 2024, VISITA DEL COLEGIO JESUITAS DE SEGUNDO GRADO MEDIO BÁSICO

En esta visita, el personal que atiende la Oficina Municipal de Información al Consumidor, junto con nuestra concejala Laura Rivas Pérez, informó a los alumnos del Colegio Jesuitas de segundo grado medio básico de los servicios que presta esta dependencia municipal, los derechos y deberes de la persona consumidora, del proceso de reclamaciones, y la atención al cliente, incidiendo en la compra online. También se les ofreció como obsequio, unos bolígrafos con el teléfono y el logotipo de la OMIC, modelos de hojas de reclamaciones y publicaciones elaboradas por esta oficina.





## CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA:

### - CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA EL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE 2024

En esta charla la conversación se centró en supuestos fraudes y engaños, y se habló de los problemas más comunes que les suceden a las personas consumidoras en temas relacionados con las siguientes materias:

- Electricidad y gas
- Revisiones de gas
- Telefonía
- Productos milagro
- Viajes, excursiones y reuniones en hoteles: venta de objetos para el hogar
- Bancos y tarjetas de crédito



## NOTICIAS:

CONSEJOS PUBLICADOS EN LA REVISTA MUNICIPAL DE BUENA FUENTE :

DE BUENA FUENTE Nº 1628 DE 12 DE ENERO DE 2024

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Consejos para afrontar la 'cuesta de enero'

Tras la época navideña y los gastos extra que conlleva, la OMIC ofrece consejos para afrontar la conocida como 'cuesta de enero'.

**1. Pensar y planificar.** Hacer balance, ver los gastos mensuales que no podemos evitar, clasificarlos y elaborar un presupuesto real acorde a nuestros ingresos. Vigilar los 'gastos hormiga'.

**2. Cuidado con las rebajas y superdescontos.** No actuar por impulso, contar con un presupuesto y buscar lo que realmente necesitamos. Ojo con posibles

ofertas gancho que presentan como rebajados productos que no son tales. Guardar los tickets.

**3. Comparar precios.** Atención también a la fecha de caducidad de los productos e informarse previamente sobre la política de devoluciones.

**4. Reducir el consumo.** Tratar de controlar el gasto de luz, calefacción o agua: bombillas led, no dejar interruptores encendidos, usar programa eco en electrodomésticos...

**5. No sobreendeudarnos.** Cuidado con el uso de la tarjeta de crédito, que suele suponer un menor control de lo gastado, y mucho ojo con los préstamos, que pueden generar una bola de nieve de gasto en nuestra economía.

**6. Optar cuando sea posible por la economía circular.**

**i** Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del **941 27 70 22** o del correo electrónico **omic@logrono.es**

DE BUENA FUENTE Nº 1635 DE 1 DE MARZO DE 2024

OMIC

## Cambios, devoluciones y vale en el establecimiento

Los establecimientos no están obligados a aceptar cambios y devoluciones solo porque no nos convenza nuestra compra o hayamos cambiado de opinión. Esto es voluntario a discreción del establecimiento. No obstante, cada vez mayor número de ellos, adoptan políticas comerciales más favorables al consumidor y permiten hacer cambios y devoluciones.

La ley sólo obliga a admitir el cambio si el artículo presenta algún tipo de defecto o tara, o si se trata de una compra a distancia, pues en ese caso hay un periodo legal de desistimiento de 14 días; es decir, el consumidor tiene 14 días naturales para devolver el producto sin coste.

Si detectas un defecto de fábrica o una tara en el producto que has comprado, puedes hacer valer la garantía: exigir que te entreguen uno en perfecto estado o que te reparen el que tiene el problema. Si no llegáis a un acuerdo, podrías pedir que te rebajen el precio si te lo quedas así o, incluso, que te devuelvan el dinero (alegando la resolución del contrato, en tanto que el vendedor ha incumplido parte de su acuerdo comercial).

**¿Qué podemos hacer para evitar que esta situación nos pille de sorpresa?**

a) Informarnos antes de comprar sobre la política comercial del establecimiento y si en caso de que no nos guste, o nos quede

mal se puede cambiar y el plazo a que se acogen. Si el establecimiento anuncia un plazo para posibles cambios o devoluciones, tienes que respetarlo. Si es el caso, no sientas ningún reparo a la hora de pedirlos. Y si nos dan un vale canjeable, debemos informarnos sobre el periodo de validez o caducidad o si está limitado para hacerlo uso fuera de rebajas por ejemplo.

b) Pide siempre el tique: es imprescindible para poder realizar el cambio de la compra y sobre todo para poder tramitar cualquier posible reclamación.

**Ante el cierre de un centro de servicios dentales, estéticos con el pago adelantado hecho.**

La situación es muy difícil, pero tienes el derecho a reclamar el reembolso del importe de los tratamientos ya pagados, y también a reclamar la cancelación de los tratamientos financiados –no realizados o ni siquiera iniciados-. Aunque esté cerrada la empresa, hay que actuar para intentar recuperar el dinero o continuar el tratamiento, por ello lo recomendable es que la reclamación se efectúe por burofax dirigida al domicilio social de la misma que figura en el contrato. También se puede efectuar esta misma reclamación a través de la OMIC de Logroño si eres vecino de Logroño o la análoga correspondiente al lugar en el que esté empaquetado.

Por otra parte, si el tratamiento se hubiera financiado, la reclamación también debe dirigirse a la entidad financiera que haya concedido el crédito vinculado –una vez realizada la reclamación ante la empresa-, a fin de que se suspendan los pagos periódicos. Debe argumentarse para ello la suspensión del tratamiento o el cierre del establecimiento.

En la reclamación, tienes que hacer una descripción detallada de lo sucedido y de lo que la solicitas (es decir, la anulación del contrato firmado por incumplimiento de este, así como la devolución del importe abonado o, en su caso, del importe de la parte no satisfecha). Y solicitar que se ejecuten los servicios previamente contratados, se terminen los tratamientos ya iniciados, o que se devuelvan las cantidades abonadas si el tratamiento no hubiera sido finalizado (en la parte no ejecutada).

OJO: es muy importante conservar toda la documentación recopilada en torno al contrato: folletos, publicidad, presupuestos, contratos, acreditación de los pagos efectuados, así como las facturas o historia clínica, en su caso y posibles comunicaciones, mails, whatspps... mantenidos con el centro o la financiera.

¿Y si ha cerrado definitivamente, que suele ser lo normal?, no queda más remedio que la vía judicial directamente.



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Reservas de vacaciones: Consejos para que sean de placer (y no de pesadilla)

Se acerca el verano y, con ello, la idea de reservar vacaciones. El primer consejo es evidente: reservar con anticipación ya que los precios suelen ser más reducidos ahora que en temporada alta; también para evitar contratiempos o quedarnos sin plaza. Pero hay otras cuestiones que conviene tener en cuenta...

- Compare precios y condiciones entre las distintas compañías o empresas. Si la contratación se hace *online*, verificar que en la reserva efectuada no aparece preseleccionada la contratación de un servicio no deseado, que incrementa el precio (por ejemplo, seguros opcionales innecesarios).
- Examine bien la información de la reserva y los datos reflejados en el billete por si hubiera algún error entre lo contratado y pactado con lo reflejado documentalmente. En especial, fechas, destinos, alojamientos, régimen, excursiones contratadas o nombres de las personas que van a viajar.
- En contrataciones *online*, verificar que la web es segura (la URL comienza por <https> con el icono de un candado cerrado). Desconfíe de alquileres a precio de ganga y de avisos de 'último disponible' que incitan a la contratación por impulso sin verificación. Y verifique también la razón social de la empresa, ya que en la OMIC sólo se pueden atender reclamaciones nacionales.
- Aunque las reservas de alojamiento con antelación permiten mejores precios, en caso de tener alguna incertidumbre con las fechas (período electoral, familiares enfermos, etc), priorizar las reservas con cancelación flexible.
- En los billetes de avión baratos, cuidado con los costes inesperados (plus por elegir asiento, suplementos por equipaje, etc). Infórmese antes.
- Si la contratación se realiza físicamente en una agencia, contraste que se trata de una agencia de confianza.
- Los viajes combinados, que combinan al menos dos servicios (avión más hotel, por ejemplo), ofrecen más protección legal al consumidor: la agencia y la compañía que ofrecen el servicio comparten la responsabilidad.
- Si alquila coche en su estancia, revise bien que el contrato recoge la información básica y las condiciones y seguros adicionales contratados y compruebe su estado en la recogida y en la entrega (haciendo fotos ante cualquier incidencia); asegúrese de que en el resguardo de ambas acciones se refleje fielmente el estado del mismo. Son las causas de denuncias más frecuentes.
- Exija el contrato y condiciones generales y particulares por escrito o en soporte duradero. Son documentos esenciales para una posible reclamación. Si es *online*, guarde en pdf confirmación de la reserva, correos electrónicos... También importante guardar información referida a promociones o descuentos. Sólo si disponemos de estos documentos podremos reclamar ante incidencias si comprobamos que lo contratado no se corresponde con los servicios prestados.
- Si en el hotel, compañía de transporte, servicio de excursión, etc tenemos algún problema, se puede exigir ahí mismo la hoja de reclamación oficial del lugar donde se encuentre y exponer los hechos para luego, con la documentación oportuna anteriormente mencionada, tramitarla a través de la OMIC.





OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Reservas de vacaciones: Pesadilla con los viajes..., ¿qué hacer?



¿Qué hacer si, aun leyendo las recomendaciones de hace unos números, nos han dado gato por liebre? ¿Si, cuando llegas al aeropuerto, te encuentras con que tu vuelo ha sido cancelado o tiene retraso, o si el tren se retrasa inexplicablemente? Entre otros...

Todo tiene solución. Tenemos derecho a reclamar, e incluso a recibir una compensación, pero sólo si disponemos de documentación, si hemos guardado el billete de avión, tren, factura del viaje o publicidad probatoria del servicio.

### Algunos ejemplos de pesadillas:

#### 1.- Pesadilla en el avión:

Ante problemas de cancelaciones, retraso del vuelo, overbooking o pérdida de maletas...

- Si se ha producido un daño, diríjase de inmediato al llegar a la ventanilla de atención al viajero ([www.aena.es/es/pasajeros/reclamaciones.html](http://www.aena.es/es/pasajeros/reclamaciones.html)) o a la de la compañía aérea de su vuelo contratado, y rellene una Hoja de Reclamaciones y el Pir (Parte de irregularidad de equipaje) en caso de incidencia en la maleta. Ojo: cuando se produce un daño o pérdida de equipaje, hay que intentar documentar todo lo que contenía

la maleta y su coste; sólo así, si se puede probar, se podrá reclamar.

Si en el tiempo de un mes no contestan o no dan la razón, se puede dirigir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Y, en caso de no solución administrativa, al Juzgado.

- **Ojo:** algunas compañías pueden intentar no indemnizar en caso de retraso o cancelación empleando expresiones como "fallo técnico" o "huelga". Pero lo cierto es que las compañías deben indemnizar a los viajeros afectados como consecuencia de un fallo técnico o una huelga legal.

- En la página web de Aena vienen claramente explicados los derechos de los pasajeros.

Recuerde que, a los gastos extras reclamables por retraso, cancelación u overbooking, hay que sumarle la indemnización que recoge el Reglamento Europeo 261/2004, que se sitúa entre los 250 y los 600 euros. Las compensaciones

dependen del retraso, de la distancia de su vuelo, del origen y destino... y también de las alternativas que le ofrezca la compañía.

#### 2.- Pesadilla en el autobús y tren:

Los problemas de transporte terrestre se dirimen en la Junta Arbitral de Transportes Terrestres, presentes en todas las comunidades autónomas, que de forma rápida y gratuita tratan de estos conflictos.

No obstante, lo más aconsejable es, como en el caso del avión, que nada más apreciar la irregularidad, se deje constancia en la propia estación de autobús o tren en la Hoja de Reclamación Oficial y, si en un mes no hay respuesta o ésta es negativa, dirigirse a ese organismo arbitral.

...Y, en breve, analizamos los alojamientos y los viajes combinados. Continuará...





OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Ante las esperadas **REBAJAS...** ¿qué tenemos que tener en cuenta?

Llega la temporada de rebajas de 2024, una oportunidad magnífica para invertir bien y comprar lo que necesitamos. Antes de lanzarse a comprar, le damos algunos consejos:

1.- **Hacer recuento de lo que se necesita y apuntarlo en una lista** antes de salir, para evitar comprar cosas innecesarias, solo por gusto y no por necesidad.

No se lance a ciegas. Evite caer en el consumo excesivo: aproveche para equiparse con mejores precios sin dejarse llevar por compras impulsivas. Enumere los artículos que necesita para ir directo a lo necesario y no caer en reclamos visuales.

Premisa para la ropa: "sacar antes de meter". Hacer limpieza de armario es fundamental: verá que tiene cosas que no se pone y ahora le podría apetecer.

Apunte las fechas exactas y aperturas de las tiendas (tanto físicas como *online*). Por norma general, en las tiendas físicas las rebajas comienzan el día 30 de junio, pero atención porque el mercado *online* condiciona.

2.- **Asegurarse de que junto al precio rebajado** (que suele ir en rojo) **aparece el precio original** (en azul) o bien indica de forma clara el porcentaje de la rebaja.

3.- **La calidad** de los productos rebajados **no debe diferenciarse** de la que tenían antes de estar rebajados.

4.- **Pregunte las condiciones de pago o devolución:** a veces, las condiciones de devolución no recogen la norma de devolver el dinero en efectivo, sino en una tarjeta canjeable. En caso de condiciones especiales para el periodo de rebajas (limitaciones en el medio de pago o en devoluciones), debe indicarse.

Si el producto está en perfecto estado, el establecimiento no está obligado a cambiarlo (salvo si así lo anuncia o publicita

expresamente), aunque la mayoría de los comercios lo hacen, pues es una buena práctica comercial. Pueden cambiarlo también por otro artículo o un vale.

En las compras *online*, tiene 14 días naturales para devolver su compra si no le convence.

5.- **Invierta en básicos** sobre todo en casos de ropa o en artículo electrónicos. En prendas, le sacarán del mayor número de 'no sé que ponerme'.

6.- **Piense de cara a la próxima temporada.** No se ciegue sólo con la ropa de verano. Si encuentra prendas de invierno a buen precio, cuando llegue el frío, lo agradecerá.

7.- **No pierda el tique de la compra**, por si hubiese alguna complicación con la compra o la prenda. Para proceder al cambio o devolución, facilita el trámite.

8.- **Priorice comercios adheridos al sistema arbitral de consumo.**

En el periodo de rebajas SE RECORTAN LOS PRECIOS, PERO NUNCA LOS DERECHOS que tiene como consumidor. Y, si se presenta algún conflicto: OMIC AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



## ¡Cómo superar la cuesta de septiembre!

Tras las vacaciones, viene septiembre y los temidos gastos extraordinarios, como la vuelta al cole o el abono de la tarjeta de crédito que hemos usado con alegría durante nuestras vacaciones. ¿Qué podemos hacer?

Tenemos que ser conscientes de nuestro presupuesto real, revisar gastos y tomar decisiones. Consideremos algunos sectores típicos:

**1.- Vuelta al cole:** planificar muy bien los gastos de la vuelta a la escuela y buscar ofertas y descuentos en el material escolar, libros de texto, ropa, extraescolares, etcétera para controlar este gasto. Ojo: no siempre hace falta algo nuevo; se puede comprar artículos de segunda mano o reaprovechar material en buen estado (mochilas, estuches...).

**2.- Supermercados:** revisar nuestros hábitos de consumo y acostumbrarnos a comparar precios de supermercados, tiendas y servicios antes de comprar. Llevar una lista con productos que necesitamos y procurar no saltármola. Aprovechar marcas blancas, más económicas, y hacer una gran compra para sacarle el

máximo partido a las ofertas de grandes descuentos en la segunda unidad.

**3.- Tarjetas de crédito, pagos por móvil u online:** usarlos hace que no seamos conscientes del gasto real y del valor de las cosas. Si, en todo caso, pagamos con tarjeta de crédito, ver las condiciones que tenemos contratadas (coste, interés...). Mucho cuidado con las tarjetas revolving, no recomendables por su elevado interés.

**4.- Factura de luz y gas:** revisar los contratos de nuestros suministros. Revisar la tarifa que marca precios y consumos y compararla con otras opciones. Conocer bien los conceptos de las facturas por los que nos cobran y barajar alternativas de cambio. Existe un comparador en la Comisión Nacional de Mercado de la Competencia ([comparador.cnmc.gob.es](http://comparador.cnmc.gob.es)) que nos ayuda a ello y nos indica la tarifa más económica según las necesidades de consumo). Revisar si la potencia contratada corresponde a necesidades reales; si no es necesaria tanta y la reducimos, bajará el precio.

**5.- Seguros:** revisar nuestros seguros,

y asegurarnos de estar obteniendo las mejores coberturas al mejor precio. Algunos contratos tienen vencimiento a final de año y en caso de modificación o cancelación se debe avisar con un mes de antelación.

**6.- Gastos hormiga** (café de las mañanas, caja de chicles, tabaco), **gastos fantasma** (suscripción a servicios de streaming, gimnasios) y **gastos vampiro** (televisión por cable, gastos por fugas de agua, problemas de instalaciones de luz...). Pasan desapercibidos y pueden llegar a más de 150 € en cosas que no necesitamos.

**7.- Transporte:** siempre que podamos, mejor ir a pie o en bicicleta. Si no es posible, mejor el transporte público (se ahorra en combustible y estacionamiento). Si tenemos que ir en coche privado, intentar compartirlo con otros. Comparar precios de combustibles en nuestra zona.

**Más información:** OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941 277 022 o del mail [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es).

## Talleres: Cómo superar la cuesta de septiembre

Tras el descanso de las vacaciones y, una vez finalizadas las Fiestas de San Mateo, ya estamos en septiembre y se suman los gastos de inicio de curso... Includo algún gasto imprevisto como una avería del coche... ¿Qué consejos y recomendaciones debemos tener en cuenta si vamos a llevar un vehículo a un taller de reparación?

**1.- Placas homologadas:** Los talleres de vehículos deben hacer constar en su fachada la disposición de placas homologadas con los símbolos de las actividades autorizadas para ese taller.

**2.- Solicitar presupuesto (que tendrá una validez mínima de 12 días hábiles):** Pedirlo tanto previamente a dejar el coche en el taller como si directamente lo dejamos para que lo reparen.

Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez que la persona usuaria o, en su caso, autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma de dicho presupuesto, o haya renunciado a la elaboración del mismo, conforme a lo que se establece a continuación:  
- Datos que deben constar en el presu-

puesto: Datos del taller y de la persona usuaria, identificación del vehículo, reparaciones a realizar, elementos a reparar o sustituir, y/o cualquier otra actividad a efectuar con el vehículo, indicación del precio total desglosado, con impuestos incluidos, que deberá ser pagado, fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, posibles gastos de estancia por días, si procede.

- Al dejar el vehículo en el taller, exija un resguardo de depósito.

**3.- Resguardo de depósito:** Documento que nos debe facilitar el taller al depositar el vehículo para presupuestar o reparar. Muchas veces, el 99% el presupuesto hace las veces de resguardo. Es muy importante guardarlo correctamente. Debe conservarse hasta el final por sí, en su caso, tuviera que presentar una reclamación.

**4.- Piezas de repuesto:** Al recoger el vehículo se puede exigir que el taller le haga entrega de las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

**5.- Exigir factura** escrita, firmada y se-

llada debidamente desglosada de las intervenciones que realice. Es necesaria para poder exigir garantías posteriores y para poder presentar, en su caso, reclamaciones al respecto. En la factura se ha de especificar cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe. Compruebe asimismo que la factura posee todos los datos reglamentarios (razón social del taller, domicilio, NIF o CIF, fecha, número de factura y sello y firma).

**6.- Hoja de Reclamación:** Si tiene problema con un taller de reparación de vehículos, puede solicitarla y presentarla in situ en el taller.

**Más información y asesoramiento,** contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941277022 o del mail [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es)



## Recomendaciones para la compra de disfraces de Halloween

¿Qué debemos tener en cuenta a la hora de elegir un disfraz para el próximo Halloween? La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) nos da unas claves:

Hay que ser especialmente cauteloso en el **materia**l de la prenda, no hay que lanzarse directamente a la que tenga el precio más atractivamente bajo. Prioriza las tiendas especializadas en disfraces frente a los marketplace de internet, donde hay menos controles. Un **disfraz con marcado CE** no debería ser inflamable, pero podría haber ries-



gos y mejor precaución. Manténlo lejos de las fuentes de fuego: cuidado con las bengalas, petardos, chimeneas, etc. Lo mismo ocurre con accesorios como pelucas y sombreros, entre otros.

En caso de **disfraces para niños**, si son pequeños mejor con la cabeza sin cubrir, con la cara descubierta y mejor sin cintas, cordones ni piezas pequeñas que podrían dar lugar al atragantamiento.

**Maquillaje, lacas de uñas, etc.** Revisa el etiquetado, la lista de ingredientes (evitar parabenos y conservantes como BHA y BHT perjudiciales), la caducidad y el precintado... Asimismo, es importante que



cuenta con marcado CE. Para niños menores de 3 años es mejor no utilizarlos. Por ejemplo, las lacas de uñas tienen disolventes y son peligrosos si se llevan las manos a la boca. Ojo con la falsa publicidad que no garantiza que no de problema del tipo hipoalérgico o esté testado dermatológicamente.

En cuanto a los accesorios, hay que tener especial cuidado con las **lentillas de fantasía**, mejor si se adquieren en una óptica, donde un profesional supervisará la venta y garantizará que no se pone en riesgo la salud ocular.



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Consejos para el Black Friday

**Planifica antes de actuar.** Sin prisas ni agobios ante las ofertas y descuentos. Adquiere los bienes o servicios que realmente necesitas. Haz una lista antes y cíñete a ellas.

**Compara entre distintas marcas y compañías ante productos similares.** Infórmate tanto sobre la calidad de los productos y precios, como sobre medios de pago y garantías ofrecidas.

Presta atención a las **condiciones de devolución** y tenlas en cuenta. Cada establecimiento tiene su propia política de devoluciones, por lo que es fundamental informarse sobre la misma antes de adquirir un determinado producto. Ante devoluciones admitidas en comercio, la empresa no está obligada a devolver el dinero, pudiendo ofrecerte un vale por el valor del producto devuelto.

**Conserva la publicidad** si adquieres el producto anunciado, obliga a la empre-

sa en caso de incumplimientos. Examina antes de comprar, muchas veces los descuentos excesivos traen consigo algún defecto del artículo.

**Conserva la factura y el justificante de compra de la transacción,** es la herramienta para reclamar ante cualquier posible controversia. **Aunque compres con descuentos, las garantías legales permanecen.**

Antes de **comprar por internet** ten especial cuidado: es más fácil caer en la trampa de los ciberdelincuentes. Compra sólo en sitios seguros. Si una dirección web comienza con "**https**", la "s" significa que el sitio es seguro. Otra forma de identificar una página segura es la aparición en la pantalla de un **candado cerrado o una llave**. Si se hace doble clic sobre el candado o la llave, aparecerá información sobre su certificado de seguridad.

Asegúrate de poder identificar a la per-



sona o entidad responsable de la página web o entidad proveedora (nombre, domicilio, CIF). Existe un derecho de desistimiento para devolver el producto y cancelar el contrato sin necesidad de alegar motivo alguno y sin penalización, cancelar el contrato durante un plazo mínimo de 14 días naturales a contar desde el día de la recepción del producto. Y utiliza **medios de pago seguros**, contra reembolso, tarjetas virtuales o monedero y guarda copia de las operaciones de compra realizadas. Al terminar la orden de compra debe aparecer una página que **resume la operación**, es aconsejable que guardes una copia. En el caso de recibir un correo electrónico de confirmación de la transacción efectuada, es recomendable que lo guarde junto al resto de mensajes intercambiados con la compañía.

## TEATRO:

### DRILO ANTE LA PUBLICIDAD Y LAS REDES SOCIALES

El día 22 de octubre de 2024, en el Auditorio Municipal de Logroño se celebró por en dos sesiones un Teatro Infantil que ha tenido como título: “DRILO ANTE LA PUBLICIDAD Y LAS REDES SOCIALES”, destinado a escolares de cuarto, quinto y sexto curso de primaria de los centros educativos logroñeses, con una asistencia superior a los 1.000 alumnos/as.

En él, se les ha hecho ver la necesidad de un consumo justo y responsable, qué comprar, cómo y para qué, máxime con el peligro actual de las crecientes compras on line, y timos presentes, así como la publicidad real -no real existente en las redes sociales que cobran cada vez más protagonismo en el día a día.



#### Drilo ante la publicidad y los redes sociales

##### Fecha

Desde el 22/10/2024 hasta el 22/10/2024

##### Horario

10,00 h. y 12,00 h.

Noticia

21.10.2024



#### El Ayuntamiento concienciará sobre consumo justo y responsable a escolares de Primaria con la obra de teatro 'Drilo ante la publicidad y las redes sociales'

El Ayuntamiento de Logroño ha programado para el próximo martes 22 la obra de teatro 'Drilo ante la publicidad y las redes sociales'. La representación, que está dirigida a alumnos de centros logroñeses de 4º a 6º de primaria, se pondrá en escena en doble sesión, a las 10:00 y a las 12:00 horas, en el Auditorio Municipal.

Población



## DÍA DE LA PERSONA CONSUMIDORA:

Este día se celebra en todo el mundo el 15 de marzo. Una fecha que tiene su origen en el año 1962, cuando el presidente estadounidense John F. Kennedy, quien decretó que todas las personas, sin distinción de clases, tuvieran derecho a disfrutar de ciertos beneficios como consumidoras. A partir del año 1983 se instituyó este día, y dos años más tarde se estableció en Naciones Unidas un decreto para la protección de los consumidores, con el que se logró reivindicar, reconocer y legitimar sus derechos a nivel internacional.

Con motivo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, que se celebra el 15 de marzo, la concejala delegada de Consumo de Logroño, Laura Rivas, presentó la memoria de la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente al año 2023

De las 8.684 consultas, 1.887, un 24,68 por ciento del total, se refirieron a la contratación de servicios de telecomunicaciones, internet y telefonía. Se recibieron 1.548 consultas o reclamaciones motivadas por cambios en la normativa de facturación, altas irregulares, cobros indebidos o imposiciones de servicios sobre los suministros de gas y luz.

El 87,82 por ciento de las gestiones realizadas por el equipo que conforma la oficina fueron labores de asesoría y respuesta ante dudas y consultas sobre diferentes ámbitos; mientras que el 12,18 por ciento se centraron en el apoyo y gestión de reclamaciones de los consumidores.

Este año ha destacado el aumento de las atenciones telefónicas y telemáticas, con un incremento de más de 2.456 consultas de este tipo respecto al año anterior, siendo una tendencia en alza desde 2020.

Otras consultas de los ciudadanos de Logroño versaron sobre el sector bancario, por las reclamaciones de créditos al consumo y, como dato novedoso, la imposición por la entidad bancaria de seguros vinculados a los créditos como condición ineludible para la concesión de financiación.

También se produjeron preguntas sobre el incremento abusivo y no informado de las primas en los seguros, talleres de reparaciones de vehículos, comerciales que venden a personas vulnerables productos milagrosos e irregularidades en la entrega de paquetes en los servicios de transporte de mercancías y mensajería.

El perfil de las personas usuarias de la OMIC de Logroño responde al de una mujer, con un

63 por ciento, de entre 30 y 65 años, un 72,60 por ciento, que realiza las consultas, principalmente, por teléfono, un 54,65 por ciento de las consultas recibidas.

Los meses en los que la OMIC recibió más consultas fueron los de febrero y marzo; mientras que diciembre fue el mes de menor actividad.

La OMIC, es la mayor herramienta para defender los derechos de los logroñeses en materia de consumo, muestra de ello son casi las 10.000 actuaciones que el pasado año se realizaron por parte de la ciudadanía.

## CONVENIO ENTRE EL GOBIERNO DE LA RIOJA, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES Y EL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN MARCO DE COLABORACIÓN, COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA EN MATERIA DE CONSUMO.

Con fecha 25 de octubre de 2024 se ha suscrito por parte del Gobierno de La Rioja, a través de la Consejera de Salud y Políticas Sociales, la Excm. Señora D<sup>a</sup> María Martín Díez de Baldeón y del Ayuntamiento de Logroño, a través de su Excmo. Sr. Alcalde D. Conrado Escobar Las Heras, el Convenio para el establecimiento de un marco de colaboración, cooperación y coordinación interadministrativa en materia de consumo.

Dicho convenio fue publicado en el Boletín Oficial de La Rioja, número 220 de fecha 8 de noviembre de 2024, cuyo enlace al texto del convenio es [https://web.larioja.org/portal-transparencia/buscador-de-convenios \(2024/0682\)](https://web.larioja.org/portal-transparencia/buscador-de-convenios (2024/0682)) y cuyo objeto es determinar las condiciones en que se realizará la coordinación, colaboración y cooperación de la Consejería de Salud y Políticas Sociales con el Ayuntamiento de Logroño, para la prestación del servicio de protección y defensa del consumidor, así como las tareas de información y educación del mismo.

Su vigencia se extiende desde la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre del año 2025.

En el ámbito de la gestión pública, la cooperación interinstitucional resulta crucial para el desarrollo de políticas eficientes y efectivas. En este contexto, se ha establecido este convenio. Se busca optimizar recursos, compartir responsabilidades y, sobre todo, garantizar una mejor protección y atención a los consumidores. El convenio tiene como finalidad principal la coordinación y colaboración entre las administraciones implicadas en la promoción de políticas y actividades en materia de consumo. El convenio abarca aspectos fundamentales para una gestión integral de la política de consumo e implica las siguientes actuaciones:

- Se realizará un apoyo técnico a demanda del personal destinado en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño

- Se establece un canal de información que contribuya a la mejor prestación de servicios y atención a los consumidores riojanos. Especialmente, en las actuaciones relativas a denuncias y

reclamaciones en materia de Consumo, Junta Arbitral de Consumo, Formación y Educación en materia de Consumo, subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Control de Mercado.

- Se atenderán por parte de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, las denuncias en materia de consumo que sean presentadas en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor del ayuntamiento.

- Se creará un Grupo de Trabajo de coordinación en el que se canalizarán todas aquellas consultas que contribuyan a la unidad de acción en materia de protección de los consumidores y usuarios.

- La Consejería de Salud y Políticas Sociales, promoverá la formación del personal de la Administración Local que preste servicios en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor facilitando el acceso a programas formativos propios y externos en materia de Consumo.

- Se realizará por ambas partes, el fomento y divulgación del Sistema Arbitral de Consumo en su ámbito territorial, especialmente el telemático, así como de los soportes de difusión de información en materia de Consumo.

Este convenio representa un paso significativo hacia la mejora en la protección de los derechos de los consumidores. Mediante la cooperación interinstitucional, se busca optimizar recursos, fortalecer la atención al ciudadano y garantizar un mercado más justo y seguro para todos. Se trata de un esfuerzo conjunto que no sólo beneficiará a las personas consumidoras, sino que promoverá una cultura de consumo responsable y sostenible.

La unidad de acción entre las administraciones públicas es crucial para la eficiencia y efectividad en la gestión. Cuando éstas trabajan coordinadamente, se gestionan de manera eficaz los recursos y se logran respuestas más ágiles y efectivas. Así, la colaboración entre los distintos niveles de gobierno, autonómico y local, permite coordinar adecuadamente la implementación de políticas y programas, con lo que evitamos la duplicidad de esfuerzos y mejoramos la atención a la ciudadanía. Al promover un enfoque colaborativo, se unifican acciones que optimizan los procesos administrativos con un impacto positivo en la población destinataria y se fomenta la participación y el consenso entre diferentes entidades administrativas, con mejores resultados que repercuten en la calidad de los servicios de protección, educación y formación de las personas consumidoras. En nuestra comunidad, la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de la Administración Local de La Rioja recoge

las relaciones de cooperación y colaboración entre la Comunidad Autónoma y las entidades riojanas con el objeto de potenciar la capacidad de gestión de ambas y establece la posibilidad de suscribir convenios. Así mismo, la Ley 5/2013, de 12 de abril para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja, como normativa sectorial autonómica en materia de consumo, establece en el artículo 5.3 que, en los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración para garantizar una eficaz defensa y protección del consumidor.

## JORNADA DE FORMACIÓN PARA LAS OMICS DE LOGROÑO, HARO, CALAHORRA Y ARNEDO SOBRE LA NUEVA REGULACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

En el ámbito del desarrollo de este Convenio se ha organizado una actividad de formación telemática el día 26 de noviembre sobre la nueva reglamentación establecida por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## CONCLUSIONES:

Este año 2024 la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha tenido como protagonistas dos ámbitos bastante dispares:

- Por un lado, los elementos y artículos electrónicos (móviles, Smart TV, ordenadores, electrodomésticos para el hogar).
- Y, por otro lado, los talleres de reparaciones de vehículos usados y las reparaciones de las calderas de hogar.

“Últimas tecnologías” versus “reparaciones, reutilización de vehículos y electrodomésticos.”

“Innovación y adquisición” versus “aprovechamiento y reutilización”.

En el primer apartado, la digitalización de todos los ámbitos de la economía doméstica está repercutiendo directamente en la vida diaria de la persona consumidora, tanto en sus compras diarias de artículos de primera necesidad, en el supermercado, tiendas de ropa, suscripciones a gimnasios, contrataciones de luz y gas, como en la otra cara de la misma moneda “las herramientas precisas para hacer uso de ello”, como Smart TV, ordenadores, relojes inteligentes, móviles de última generación (sobre todo en problemas de sus faltas de conformidad en garantía y la no atención debida por el servicio técnico). También existen efectos y consecuencias colaterales como los delitos telemáticos que surgen aprovechando esta forma de contratación on line.

En el segundo apartado, los talleres de reparación de vehículos y las calderas de hogar:

Con respecto a los vehículos, ha habido problemas en los talleres y en la compra de vehículos de segunda mano, con reparaciones ineficientes, presupuestos no mantenidos, averías ocultas no comunicadas al consumidor y reparadas sin informar previamente del sobre coste. También ha habido reclamaciones por no entregar la hoja de reclamaciones en el taller o la documentación, como la factura, o la no aportación de la documentación comprometida por el cambio de titularidad tras la transmisión del vehículo. En los vehículos de segunda mano se han incorporado en los contratos cláusulas abusivas contra “legem”.

Y con respecto a las calderas, se producen multitud de reparaciones ineficientes, que repercuten negativamente en el cobro, con un mayor coste.

Por último, hemos de señalar que es imprescindible la información, formación y prevención. Y queremos recordar que esta OMIC siempre está a disposición de la ciudadanía logroñesa, incorporando este año nuevas vías de comunicación, a través del Whatsapp.

- o - o - o - o -