



AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL

Consumidor

MEMORIA

2014

INDICE

<u>INDICE</u>	1
<u>LA OMIC COMO SERVICIO SENCILLO DE USAR, RÁPIDO Y EFICAZ</u>	2
<u>ACTUACIONES</u>	3
1. ANÁLISIS ESTACIONAL.....	4
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA.....	5
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES.....	6
4. EXPEDIENTES TRAMITADOS.....	7
5. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.....	8
6. ANÁLISIS POR TEMAS.....	9
7. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO.....	14
8. DISTRIBUCIÓN DE LOS CONSUMIDORES ENTRE LOS SECTORES DE LOGROÑO.....	15
9. REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR.....	16
10. CAUSAS DE LAS CONSULTAS.....	17
11. EL CONSUMIDOR LOGROÑÉS.....	18
<u>CRONOGRAMA</u>	19
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ADULTOS	
• ENERO 2014- PROGRAMA TV ESPAÑOLA: CUESTA DE ENERO-MARZO 2014: LOGROSTOCK.....	20
• MAYO 2014:CHARLA SOBRE CONSUMO RESPONSABLE.....	21
<u>SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</u>	22
<u>CONCLUSIONES</u>	23

LA OMIC COMO SERVICIO SENCILLO DE USAR, RÁPIDO Y EFICAZ

En un año especialmente duro para la economía de los consumidores logroñeses, la OMIC ha continuado su labor basando su actividad en que la información que llegue al consumidor sea clara, comprensible y adaptada a las circunstancias, en cada uno de los actos de consumo.

Para ello la OMIC como estructura orgánica de la Administración Local, presta el servicio público de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, entendiendo que no sólo es importante conocer los derechos del consumidor, sino también disponer de un mecanismo accesible y rápido para ejercer estos derechos.

A continuación se presenta la Memoria del año 2014 que consta de las siguientes partes:

- Una primera, en la que se realiza un análisis sistemático de las actuaciones llevadas a cabo por la OMIC a petición de los consumidores.
- Una segunda parte constituida por el cronograma de actividades.
- Una tercera parte que contempla el capítulo de subvenciones concedidas a las Asociaciones de Consumidores.
- En la última parte se extraen las conclusiones de la presente Memoria.

ACTUACIONES

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

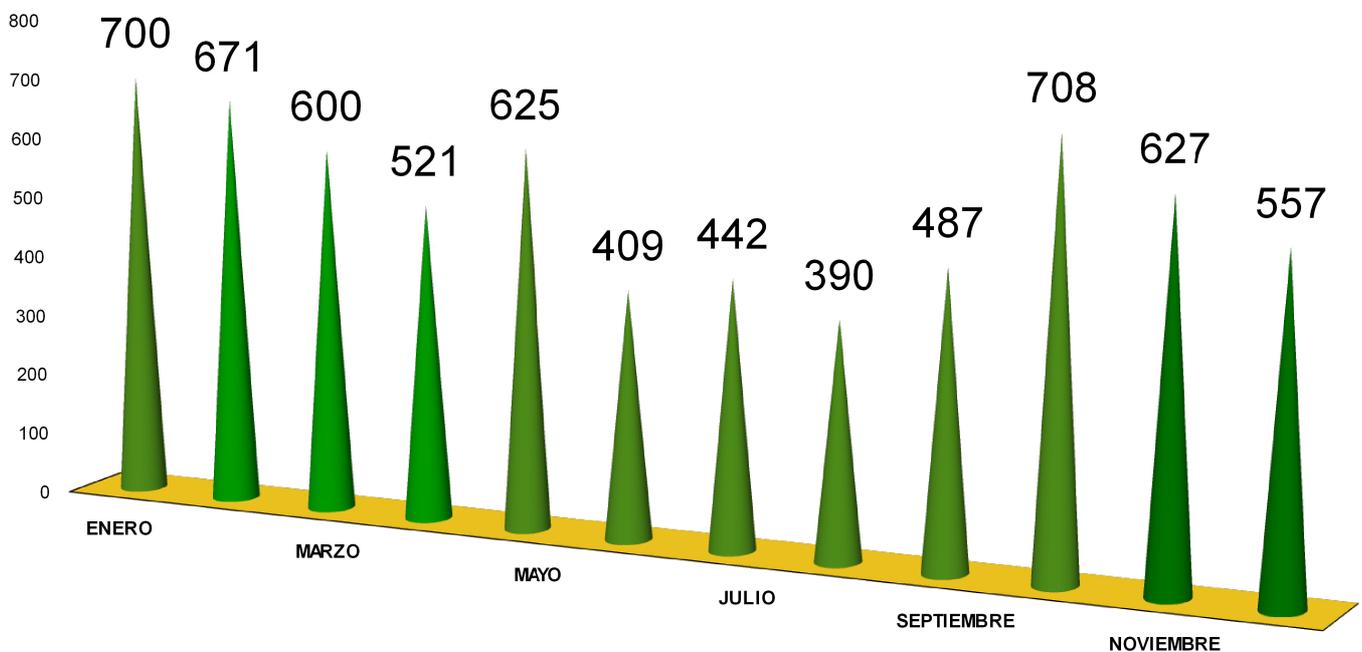
Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2014 por la OMIC.

El análisis tendrá diferentes vertientes:

- Por un lado, se analiza la frecuencia de las mismas, mediante un estudio estacional, donde se extraerán conclusiones sobre los períodos más consumistas del año. También se hace una referencia a la evolución histórica del total de actuaciones durante la última década.
- Distribución porcentual de consultas, reclamaciones y denuncias.
- Se observa el número de expedientes tramitados desde esta oficina, con un estudio histórico sobre su evolución en los últimos años.
- Se clasifican las consultas en grupos temáticos y las características más determinantes en cada grupo.
- Se examina la proporción de actuaciones según el medio de consulta utilizado.
- Se analiza la incidencia de consultas en relación con los distintos sectores en que se divide la ciudad.
- Se realiza una prospección de la distribución de las consultas en relación con una pirámide de edades, para conocer qué grupo de consumidores según su sexo y edad (jóvenes, adultos o 3ª 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 2014 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido de 6.737, que representa un ligero repunte respecto al año anterior, con la siguiente distribución.

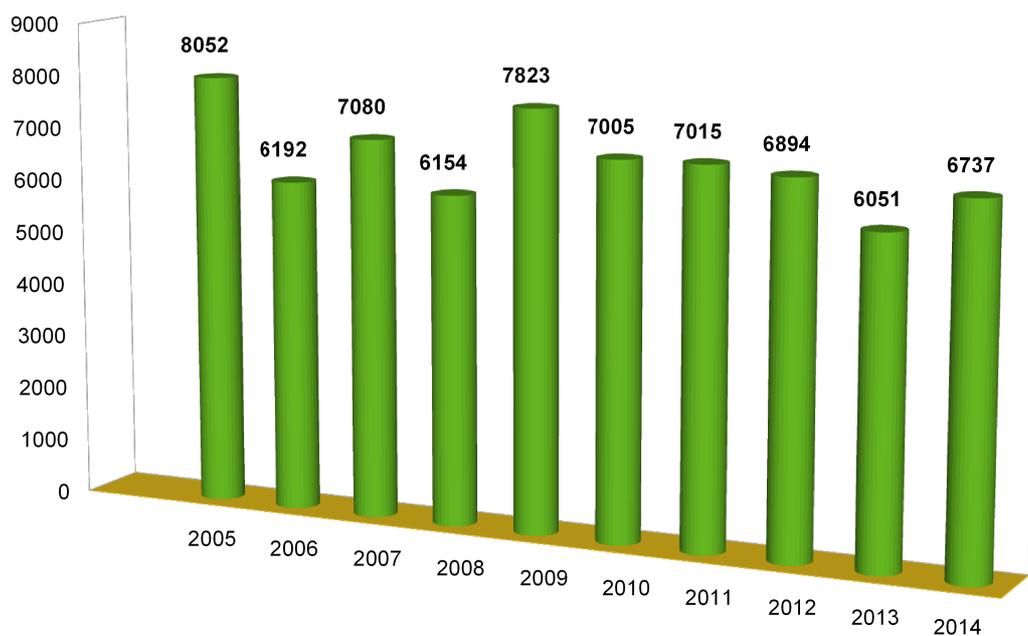


DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2014

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

2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

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

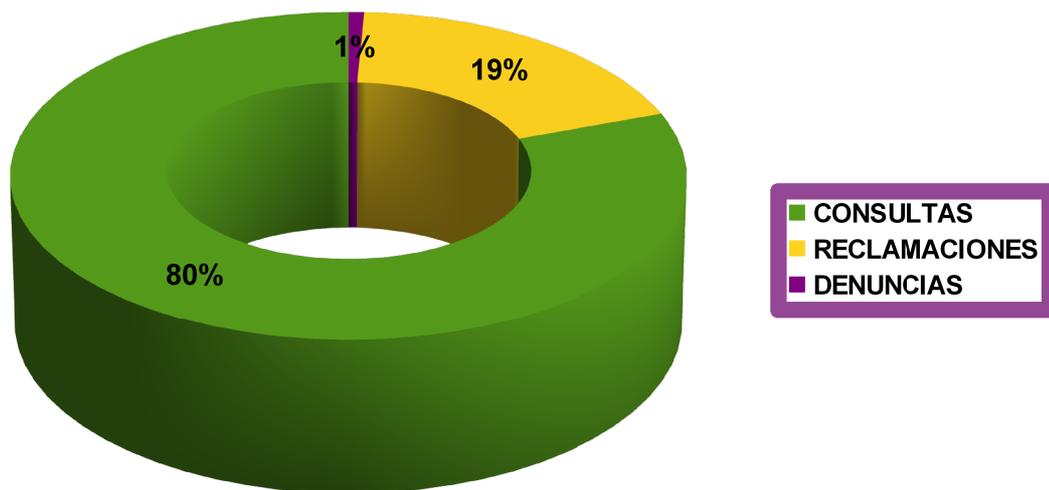


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

Tradicionalmente el consumidor de Logroño, prefiere la información antes que la reclamación o la subsiguiente denuncia, por lo tanto en la distribución de actuaciones, las consultas conllevan un 80,50 % del total, mientras que las reclamaciones suponen un 18,73 % y las denuncias un 0,77 % del total de actuaciones.

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

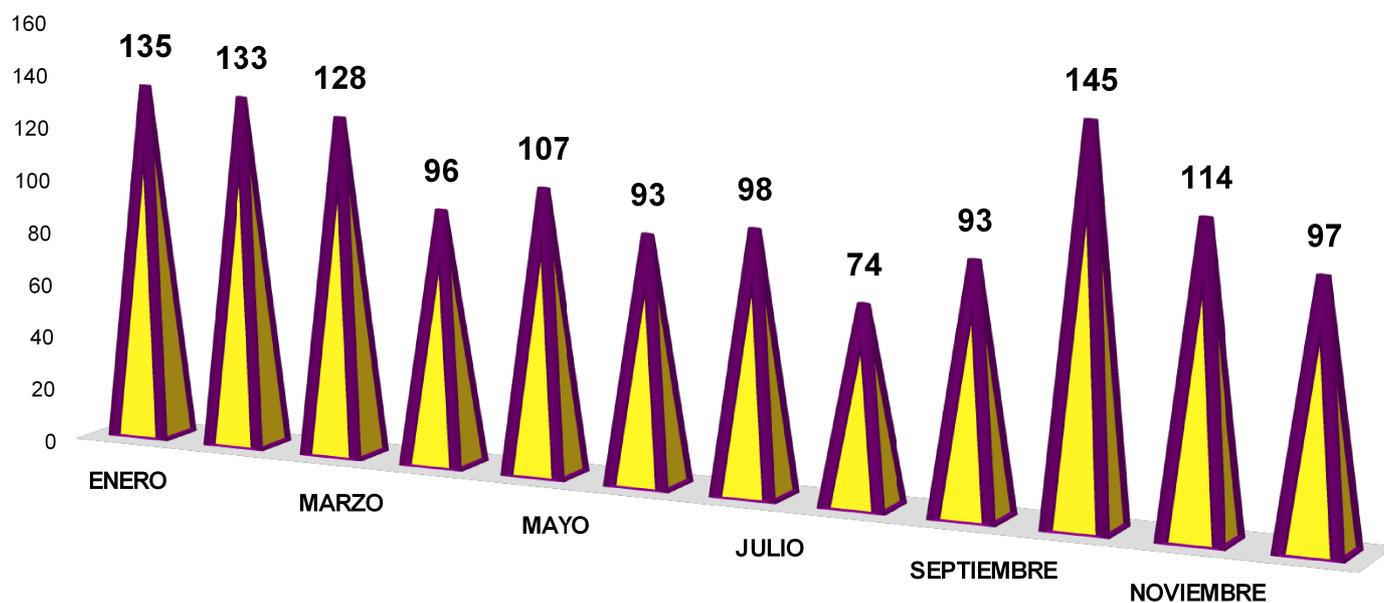


EXPEDIENTES SANCIONADORES

Expedientes sancionadores del año 2014, tramitados desde la OMIC:

- EXPTES INCOADOS: 13 expedientes.
- SANCIONES IMPUESTAS: 5 (IMPORTE TOTAL DE 6.510 €)
- ARCHIVADOS (UNA VEZ INCOADOS): 7
- EN TRÁMITE: 1

Indicar que hasta la entrada en vigor de la Ley 2/2014 de 3 de junio, de medidas para la garantía y la continuidad de los servicios públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja, la actividad sancionadora en materia de consumo estuvo suspendida, dada la indefinición en el ejercicio de estas competencias.

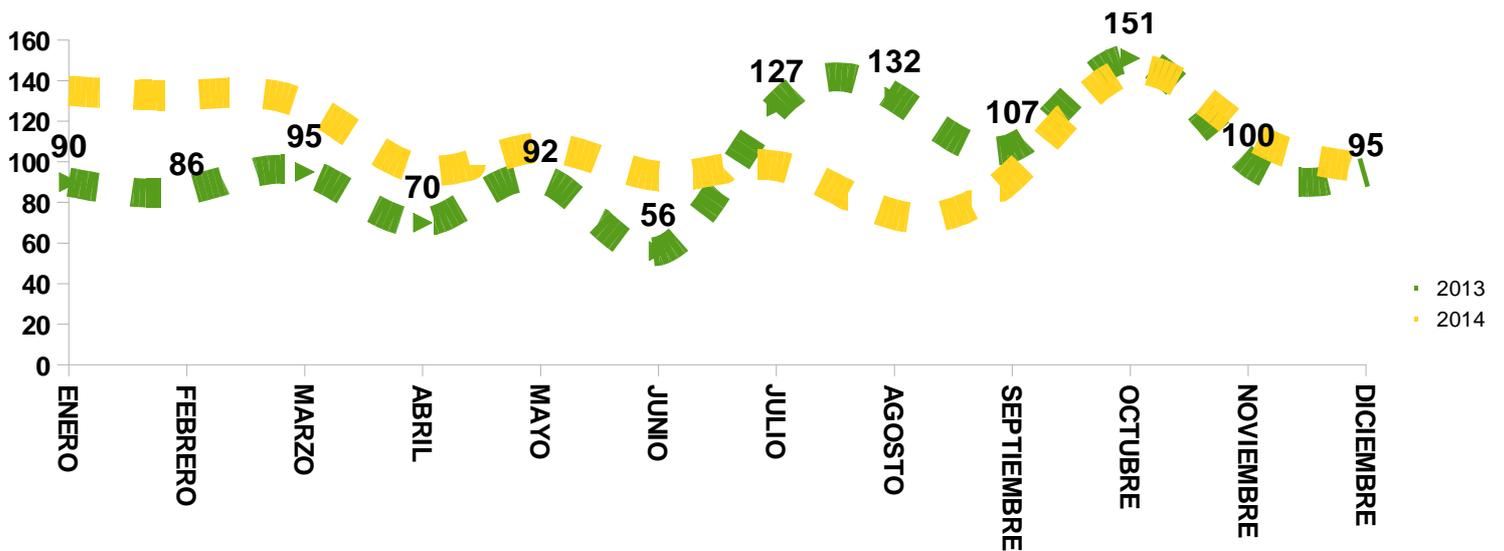


DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE "EXPEDIENTES" DURANTE EL AÑO 2014

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

ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS RECLAMACIONES ENTRE LOS AÑOS 2013/2014

MES	AÑO 2013	AÑO 2014
● ENERO.....	90.....	135
● FEBRERO.....	86.....	133
● MARZO.....	95.....	128
● ABRIL.....	70.....	96
● MAYO.....	92.....	107
● JUNIO.....	56.....	93
● JULIO.....	127.....	98
● AGOSTO.....	132.....	74
● SEPTIEMBRE.....	107.....	93
● OCTUBRE.....	151.....	145
● NOVIEMBRE.....	100.....	114
● DICIEMBRE.....	95.....	97
TOTAL.....	1.201.....	1.313



COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS EN 2013 Y 2014

5.- ANÁLISIS POR TEMAS

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 2.014, en dos bloques temáticos:

1. BIENES
2. SERVICIOS

BIENES:

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

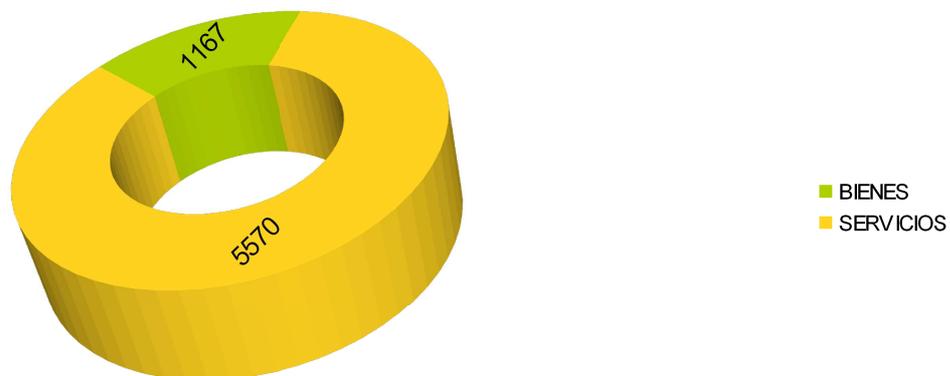
SERVICIOS:

- Administración.
- Agencia de viajes
- Agua
- Asesoría y gestoría
- Bancos y Entidades financieras.
- Comercio electrónico
- 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: automovil, hogar, etc.
- Talleres de automóvil

- Telefonía: Fija y móvil
- Tiempo compartido.
- Tintorerías
- Transporte de mercancías.
- Transporte público : terrestre y aéreo.
- Tratamiento de datos personales.
- Ventas a distancia: catálogo, teléfono, televisiva, etc.
- Otros servicios

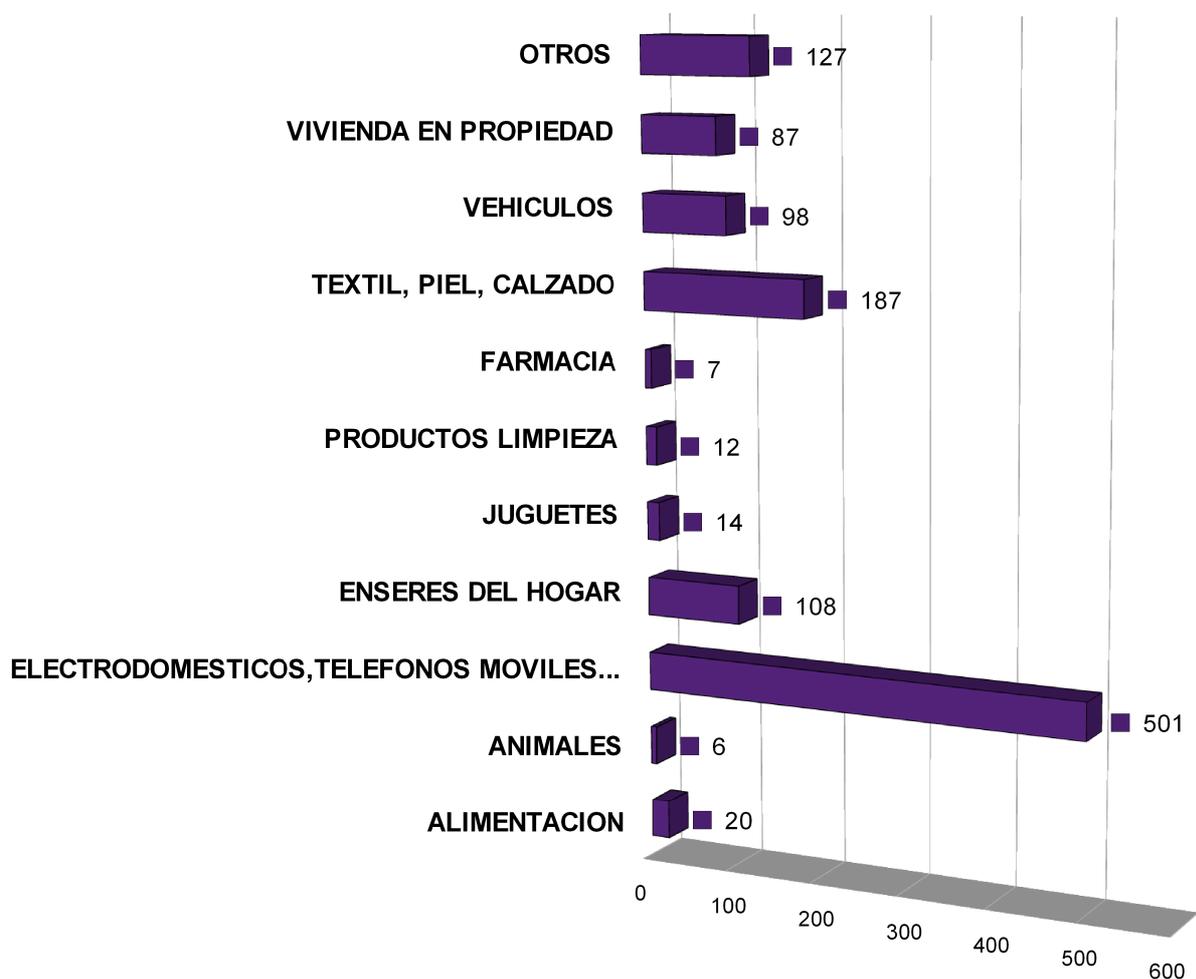
¿Cuáles han sido los temas más demandados dentro de estos bloques, por el consumidor de Logroño ?

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

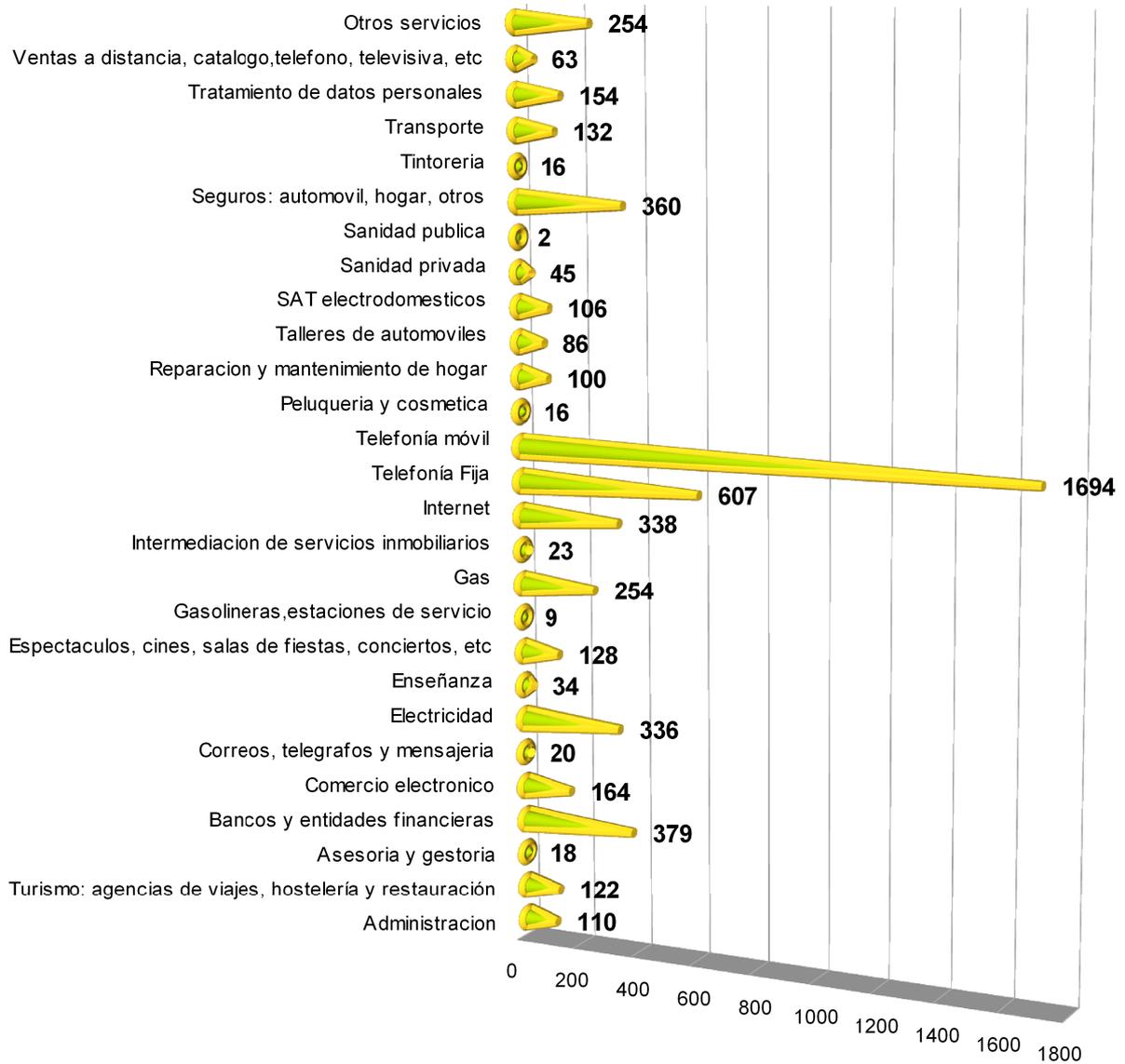


ESTUDIO TEMÁTICO:

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

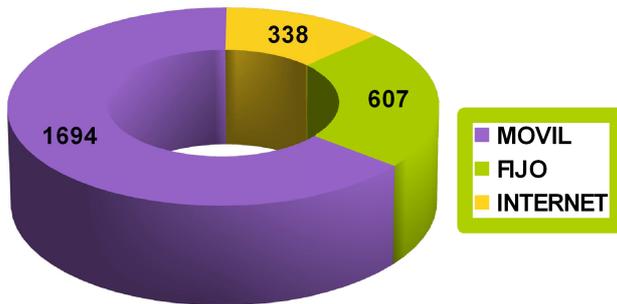


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES

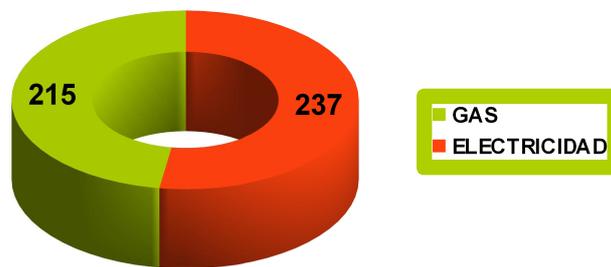


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

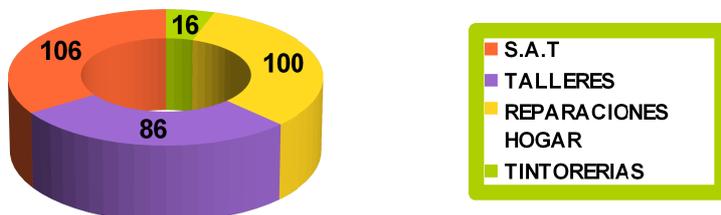
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



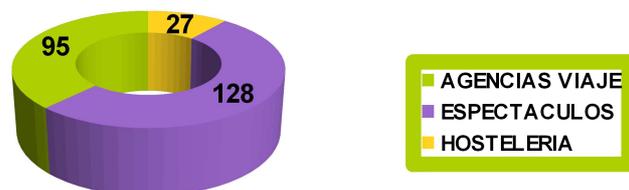
SERVICIOS ESENCIALES



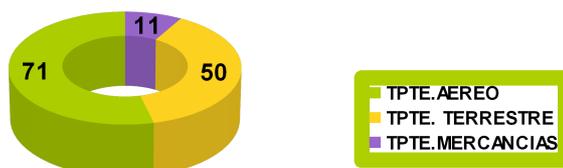
DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS



DISTRIBUCIÓN DE OCIO



DISTRIBUCIÓN DE TRANSPORTE



6.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

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

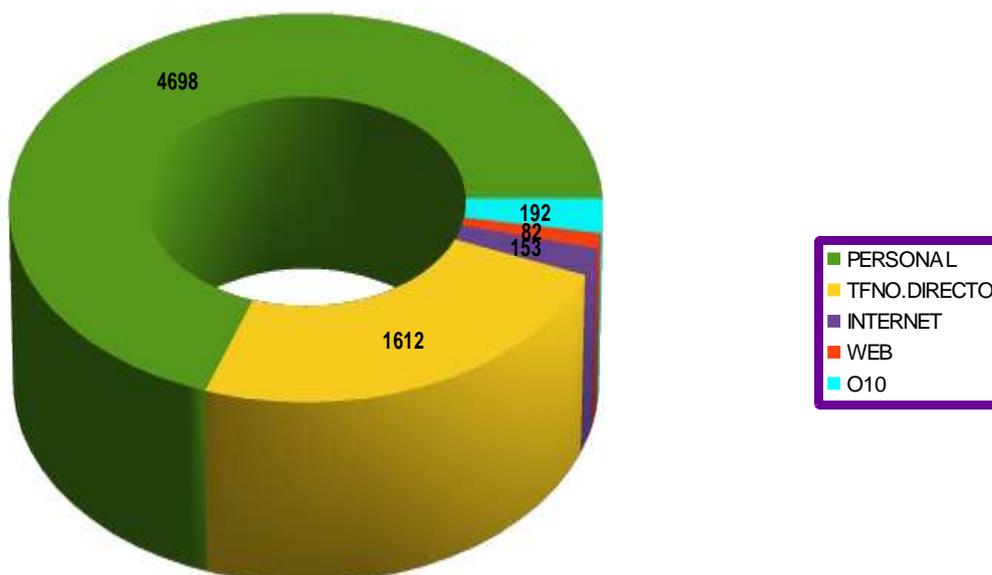
Para realizar el siguiente estudio, se ha realizado una toma de datos de las personas que demandan los servicios de la OMIC.

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

Alrededor de un 69,73 % de los consumidores se dirige personalmente a la OMIC para hacer sus consultas y reclamaciones.

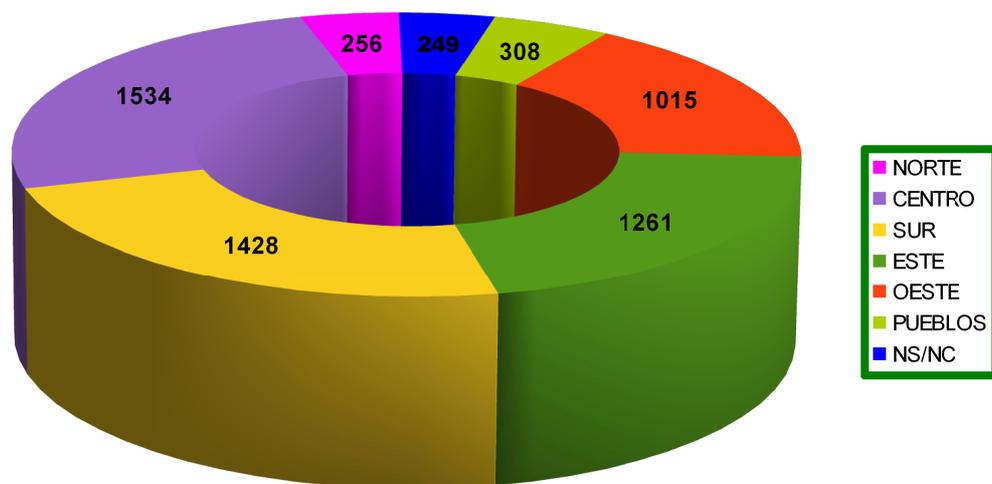
El 26,78% utiliza el teléfono para consultar, un 23,93 % a través del teléfono directo de la oficina y un 2,85 % mediante el Servicio 010.

También podemos señalar que cada vez se utiliza más el correo electrónico para efectuar las consultas, siendo un 3,49 % del total de las consultas (Web municipal y correo electrónico), manteniendo niveles similares al año anterior.



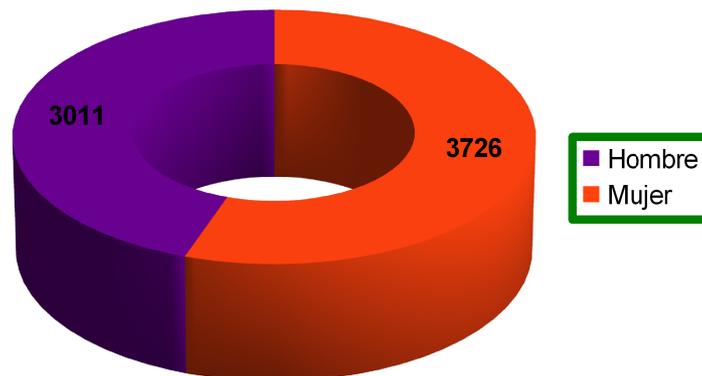
7.- ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

Se mantienen los mismos datos porcentuales que durante el año 2.013

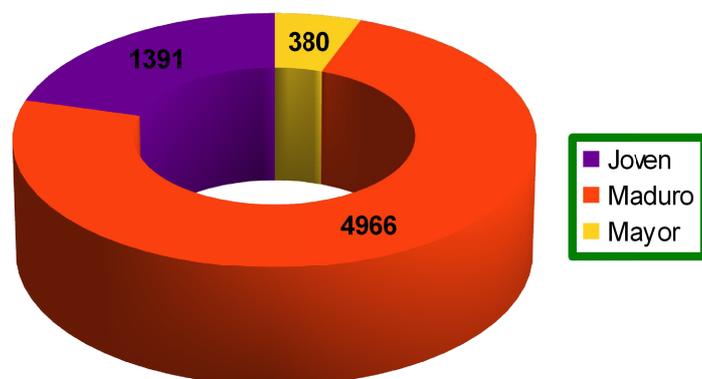


8.- REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, el **55,30 %** son mujeres, frente al **44,70%** de hombres, continuando en línea ascendente la participación masculina.



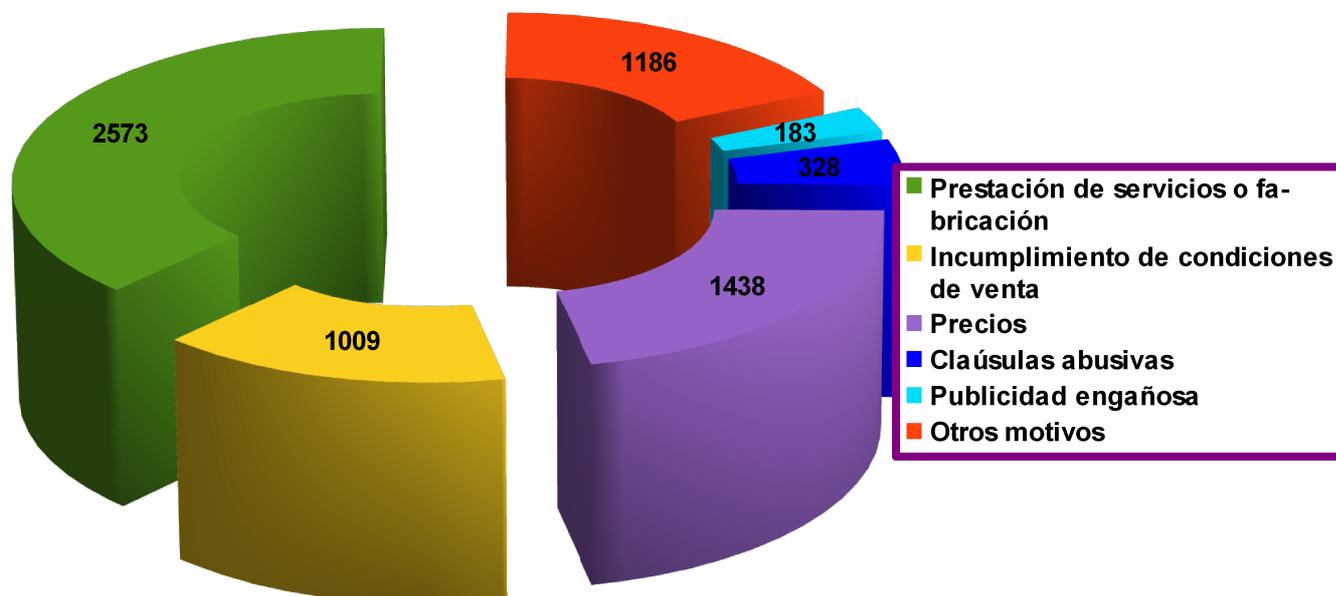
En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres tramos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo : jóvenes (18 a 30 años) 20,65 %, maduros (30 a 65 años) **73,71%** y personas mayores (mayores de 65 años) **5,64%**



9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

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

- Prestación de servicios o de fabricación.....2573
- Incumplimiento de condiciones de venta.....1009
- Precios.....1438
- Cláusulas abusivas.....328
- Publicidad engañosa.....183
- Otros motivos.....1186



10.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

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

La temática se ha modificado con los años, siendo los sectores de telecomunicaciones y bancos, los más demandados en esta ocasión e introduciendo las reclamaciones del paso al mercado libre de los servicios esenciales : **GAS Y ELECTRICIDAD.**

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ADULTOS

- **ENERO 2014: PROGRAMA TV ESPAÑOLA- CUESTA DE ENERO**

Las fiestas navideñas y algún que otro derroche en estos días especiales_

- Regalos
- Cenas con amigos
- Alguna pequeña escapada...

son algunos de los gestos que **descuadran el presupuesto mensual.**

Se enfocó la actividad a afrontar estos gastos y las **REBAJAS** de estas fechas, dentro de un consumo responsable ajustado a nuestro presupuesto.

- **4 DE MARZO DE 2.014: LOGROSTOCK 2014**

El año pasado comentamos las modificaciones realizadas por el RDL 20/2012 a la ley 7/1996 de Comercio Minorista en cuanto a “períodos de rebajas” y los conceptos de : oferta, venta de saldos y liquidación.

Este año contamos con una nueva ley autonómica, **Ley 5/2013 Para la Defensa de los consumidores de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R 19 abril 2013)**



ACTIVIDADES ABIERTAS EN EL ALOJAMIENTO



Alojamiento Alternativo Temporal
"Ricardo Rodríguez Martínez"
Cocina Económica Logroño

C/San Gil 1-3
Tel 941 245864 - 626 080 395
alojamientoalternativo@cocina-economica.com

*INICIO DE LAS ACTIVIDADES
TODAS A LAS 19,30 h*

FEBRERO

*JUEGA Y GANA CON NOSOTROS
DIA-6*

*PIONEROS
Jose Manuel Valenzuela (educador)
TALLER - GESTION POSITIVA
DE CONFLICTOS.
DIA - 27*

MARZO

*ASOCIACIÓN CINEMATOGRAFICA
"EL VERDUGO"
Luis Alberto Cabezón
EL MUNDO DEL CINE (CORTO)
DIA - 20*

ABRIL

*CENTRO ASESOR DE LA MUJER
María Fernanda Gil (Pedagoga)
BUENOS TRATOS
DIA - 24*

MAYO

*OFICINA DEL CONSUMIDOR
(OMIC-LOGROÑO)
Responsable del área
CONSUMO RESPONSABLE
DIA - 22*

JUNIO

*AMIGOS DE LA TIERRA
Coordinador
FAUNA Y FLORA RIOJANA
DIA - 26*

22 DE MAYO: "CONSUMO RESPONSABLE": Invitados por el Alojamiento Alternativo "Ricardo Rodríguez Martínez", se impartió una actividad por parte de la OMIC sobre el consumo responsable.

SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES AÑO 2014

De conformidad con lo establecido en el artículo 41.4 de la Ley 26/84, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el que se establece que : “corresponde a las Autoridades y Corporaciones Locales, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios, mediante el fomento a las Asociaciones de Consumidores...”, se publicaron las bases para la concesión de subvenciones para las asociaciones de consumidores de Logroño.

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

● ARCCO.....	1.225 €
● INFORMACU RIOJA.....	2.225 €
● UCR.....	2.800 €
TOTAL A SUBVENCIONAR:.....	6.250 €

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se publicaron en el BOR N° 134 de 29 octubre 2.014

CONCLUSIONES

Tras la redacción de la Memoria OMIC 2014, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- La demanda de **INFORMACIÓN** ha continuado en niveles similares a años anteriores.
- En cuanto a la **MEDIACION** de expedientes, ha seguido la tónica de estos últimos años, donde la crisis ha hecho su efecto en el comportamiento económico del consumidor, observándose un ligero aumento en los expedientes mediados por la OMIC, siendo los más tramitados dentro del SECTOR BIENES los que afectan a los electrodomésticos y en particular a los terminales móviles, por temas relacionados con los problemas surgidos dentro del período de garantía de compra.

En cuanto al SECTOR SERVICIOS, las telecomunicaciones (Móvil, Fijo e Internet), superan al resto, como viene siendo la tónica de los años anteriores.

Si bien, en este bloque, se ha observado un cambio de tendencia sobre el tema que los origina, en el sentido de que el desconocimiento del contrato, realizado habitualmente empleando técnicas a distancia (generalmente telefónica), produce una indefensión en el consumidor.

Indefensión que año tras año, va generándose en la compra de bienes por medio del comercio electrónico.

Finalmente, podemos concluir que la aplicación de las nuevas tecnologías en el sector del consumo, crean una gran indefensión en el consumidor, fundamentalmente debida al desconocimiento de los derechos y cuya reglamentación se encuentra en la **Ley 3/2014 de 27 de marzo**, que modifica el Texto Refundido de la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. 1/2007 .

Estos campos de la tramitación a distancia y comercio electrónico, abren nuevas líneas de actuación en el día a día de la OMIC en defensa del consumidor.