



**AYUNTAMIENTO DE
LOGROÑO**

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION
AL**

Consumidor



**MEMORIA
2015**

INDICE

<u>LA OMIC COMO SERVICIO SENCILLO DE USAR, RÁPIDO Y EFICAZ</u>	3
<u>ACTUACIONES:</u>	4
1. ANÁLISIS ESTACIONAL	5
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA	6
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES	7
4. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR	9
5. ANÁLISIS POR TEMAS	10
6. ESTUDIO TEMATICO	11
7. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO	16
8. CAUSAS DE LAS CONSULTAS	17
9. EL CONSUMIDOR LOGROÑES	17
10. REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR	18
11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD	19
<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	20
• LOGROSTOCK	
• 15 DE MARZO DIA DEL CONSUMIDOR	
<u>SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</u>	31
<u>CONCLUSIONES</u>	32

LA OMIC COMO SERVICIO SENCILLO DE USAR, RÁPIDO Y EFICAZ

La crisis continua influyendo en la economía nacional, internacional y por supuesto en la economía del consumidor

El consumidor busca nuevos mercado, emplea nuevos medios de pago, se enfrenta a nuevas formas de comercio y se encuentra indefenso en las situación del empleo de la nueva tecnología le presta.

La OMIC continua con esta evolución con el que de paliar la situación de indefensión del consumidor proporcionándole la información y realizando la mediación necesaria y actuando.

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 2015 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.

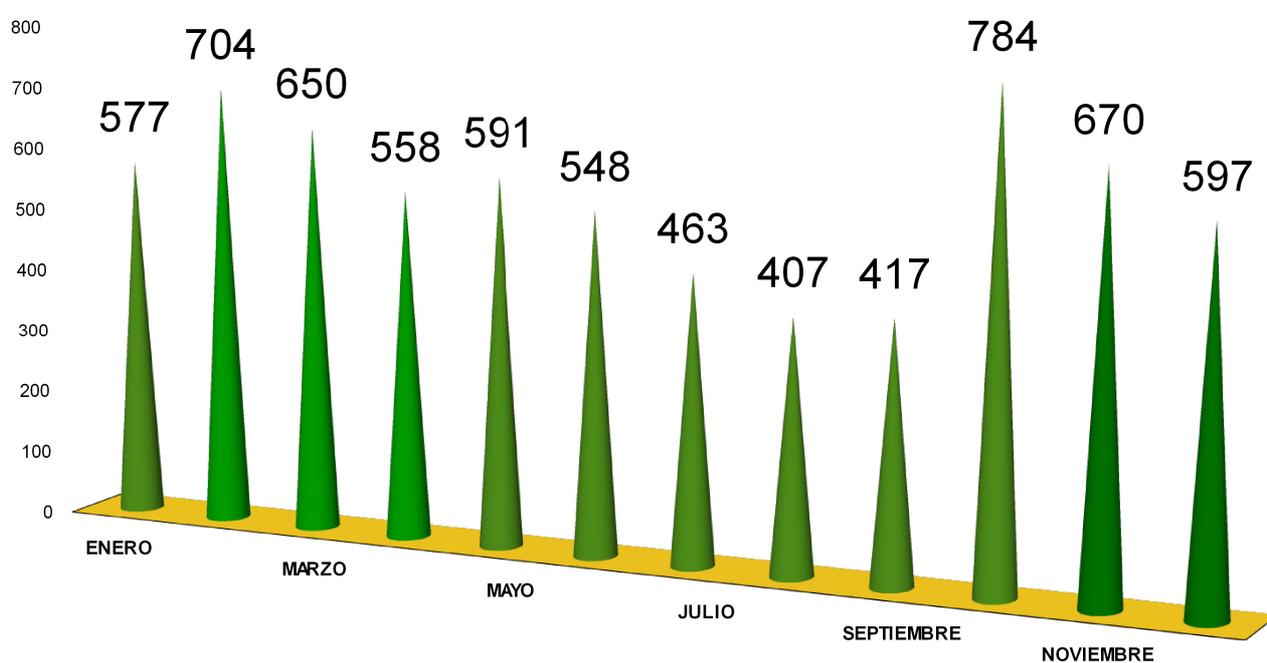
Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2015 por la OMIC.

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 2015 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido de 6966, que representa un ligero repunte respecto al año anterior, con la siguiente distribución.

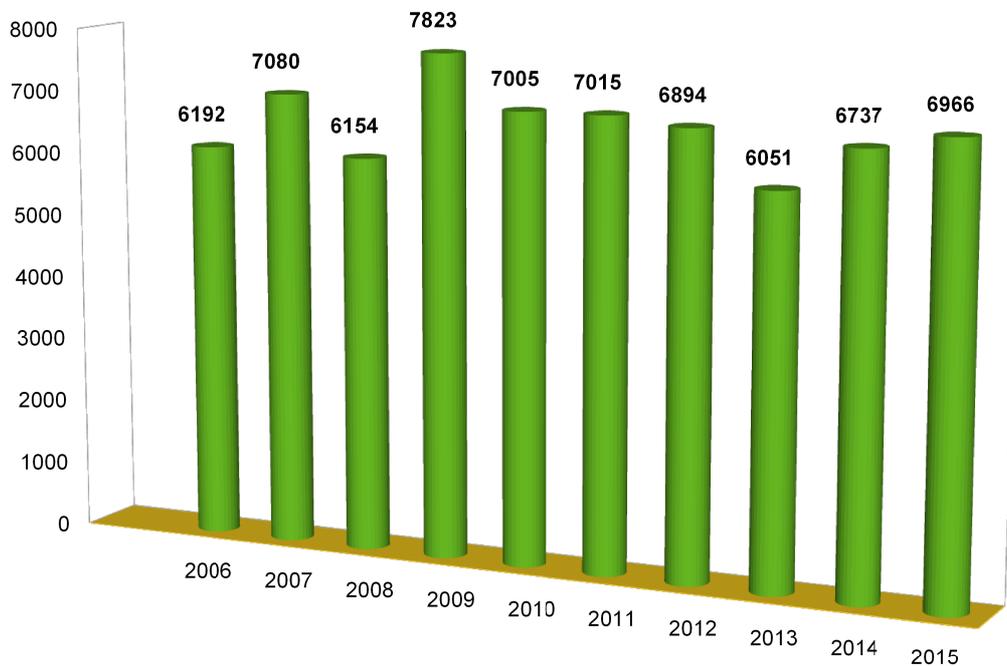


DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2015

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.

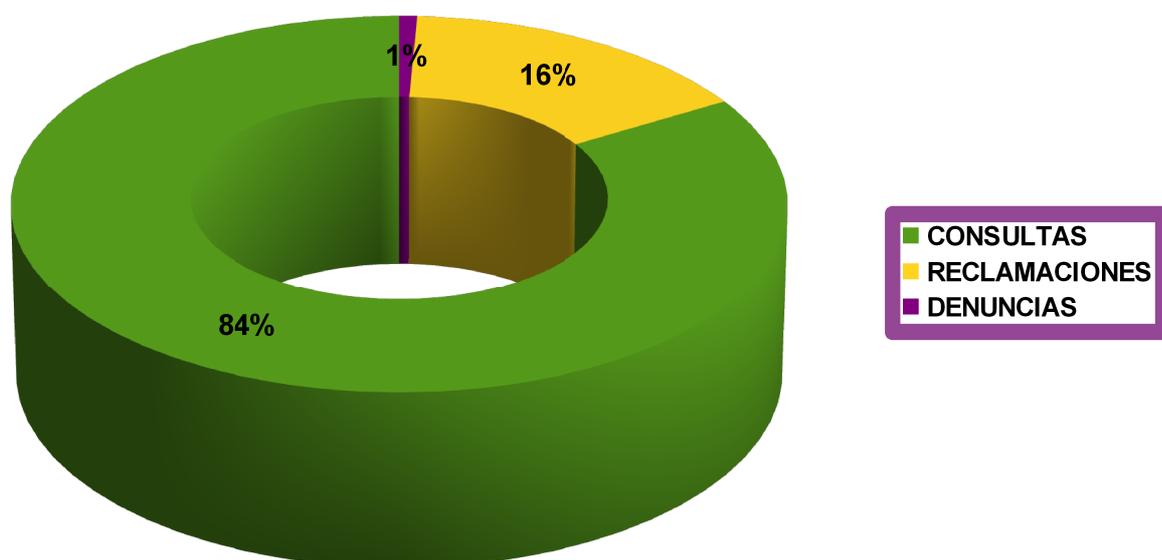


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

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 83,85% del total, mientras que las reclamaciones suponen un 15,62 % y las denuncias un 0,53 % 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 .

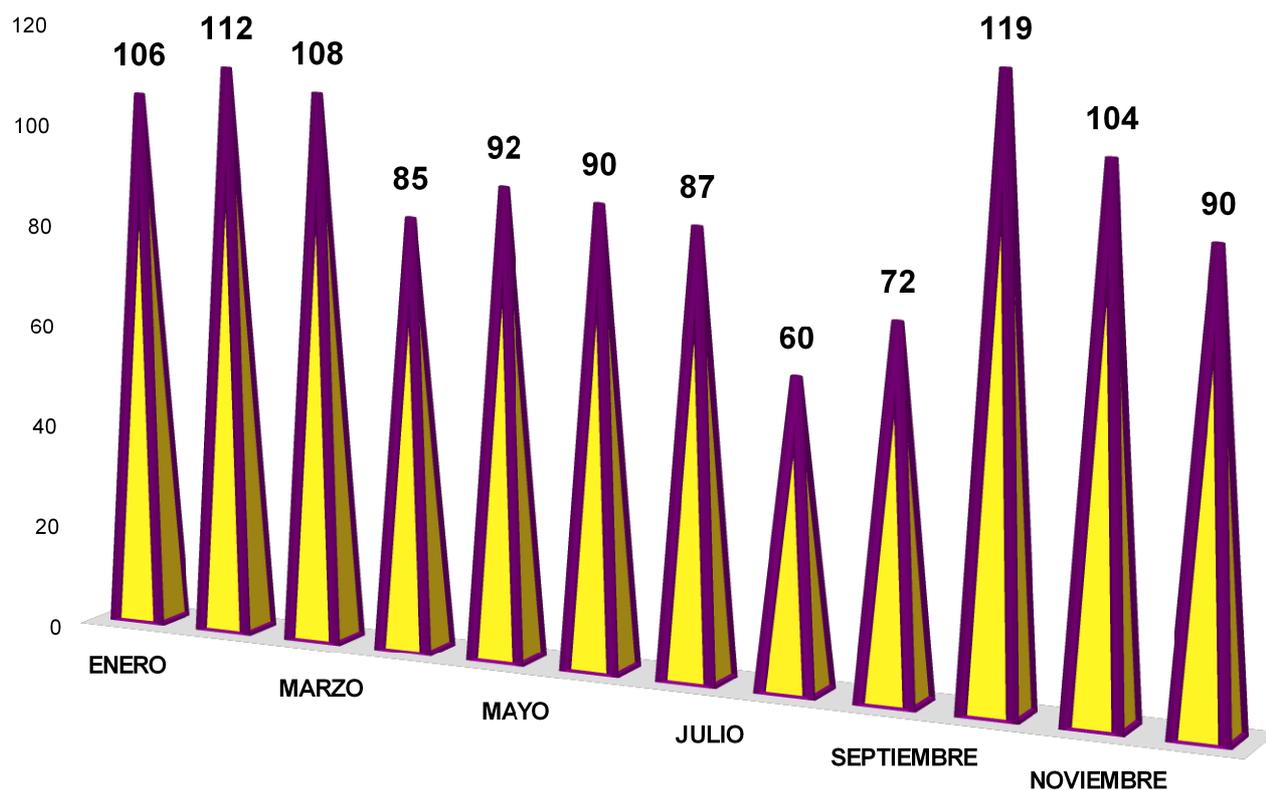


EXPEDIENTES SANCIONADORES

Expedientes sancionadores del año 2015, tramitados desde la OMIC:

- Expedientes. incoados: 120
- Sanciones impuestas: 21 (importe total de 34.625,35 €)
- Archivados (una vez incoados): 23
- En trámite: 76

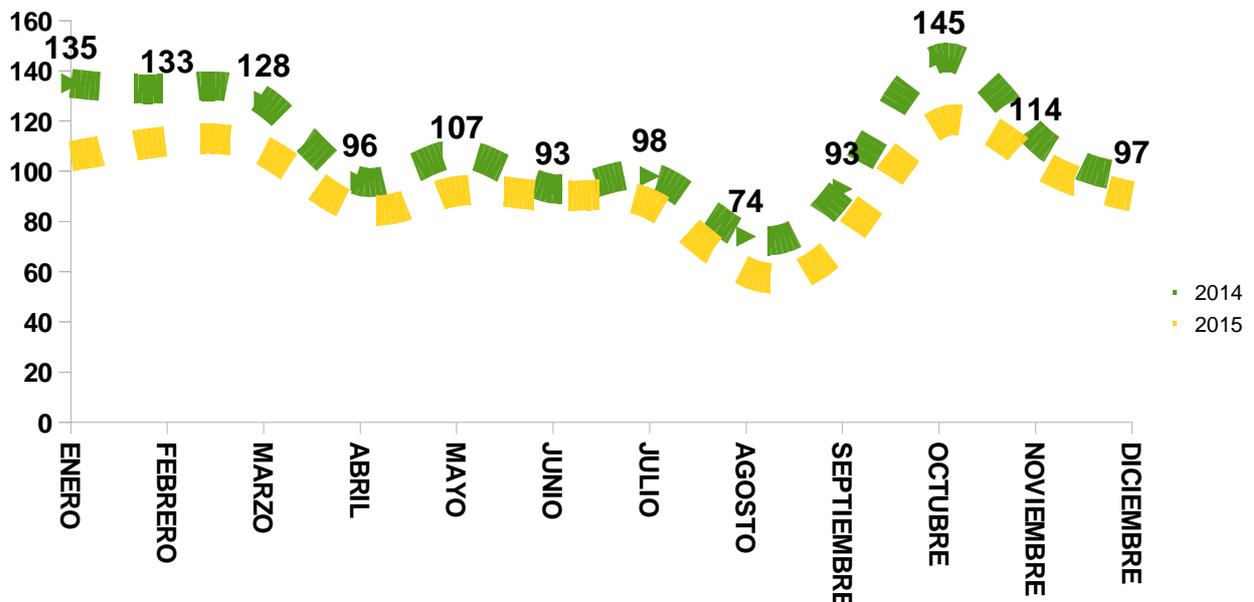
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE "EXPEDIENTES" DURANTE EL AÑO 2015



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

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2014 Y 2015

MES	AÑO 2014	AÑO 2015
● ENERO.....	135.....	106.....
● FEBRERO.....	133.....	112.....
● MARZO.....	128.....	108.....
● ABRIL.....	96.....	85.....
● MAYO.....	107.....	92.....
● JUNIO.....	93.....	90.....
● JULIO.....	98.....	87.....
● AGOSTO.....	74.....	60.....
● SEPTIEMBRE.....	93.....	72.....
● OCTUBRE.....	145.....	119.....
● NOVIEMBRE.....	114.....	104.....
● DICIEMBRE.....	97.....	90.....
TOTAL.....	1.313.....	1.125.....



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 2.015, 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.

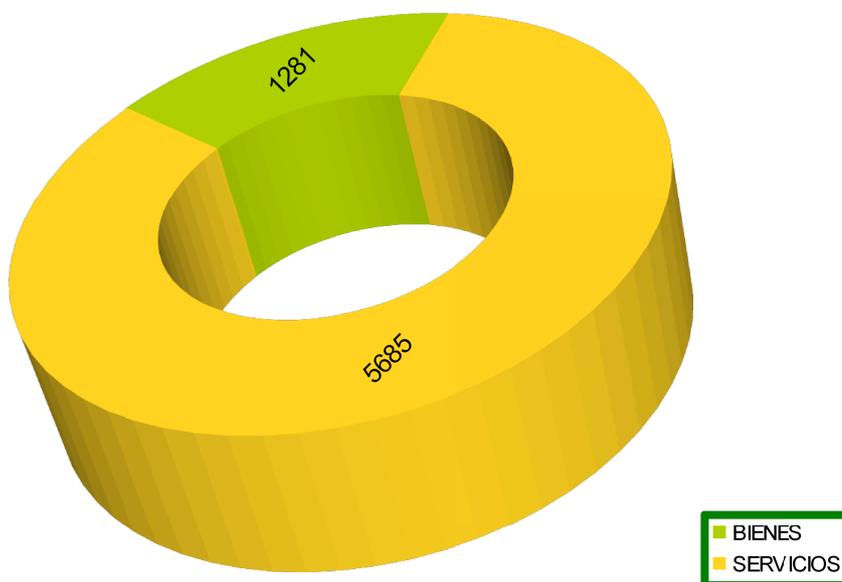
SERVICIOS:

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

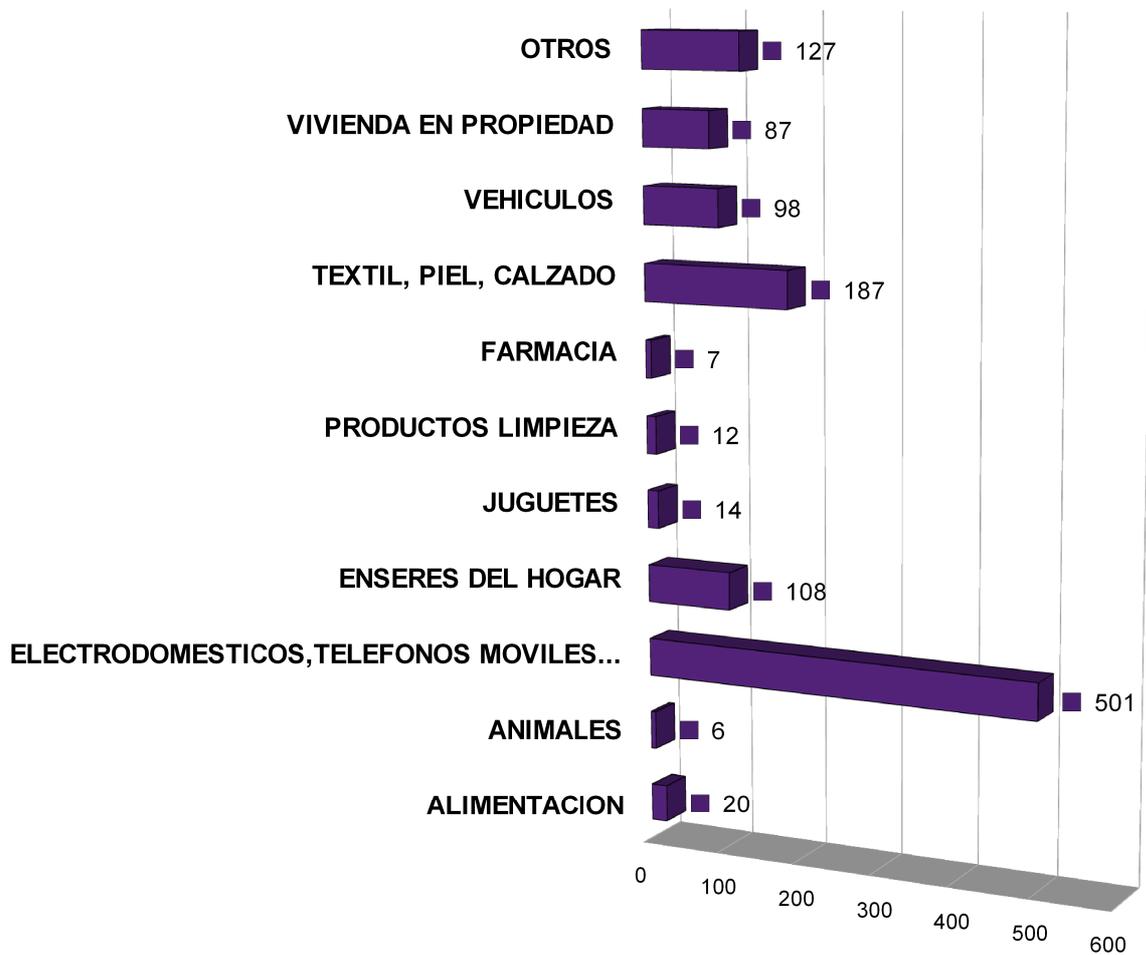
6.- ESTUDIO TEMÁTICO:

¿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:

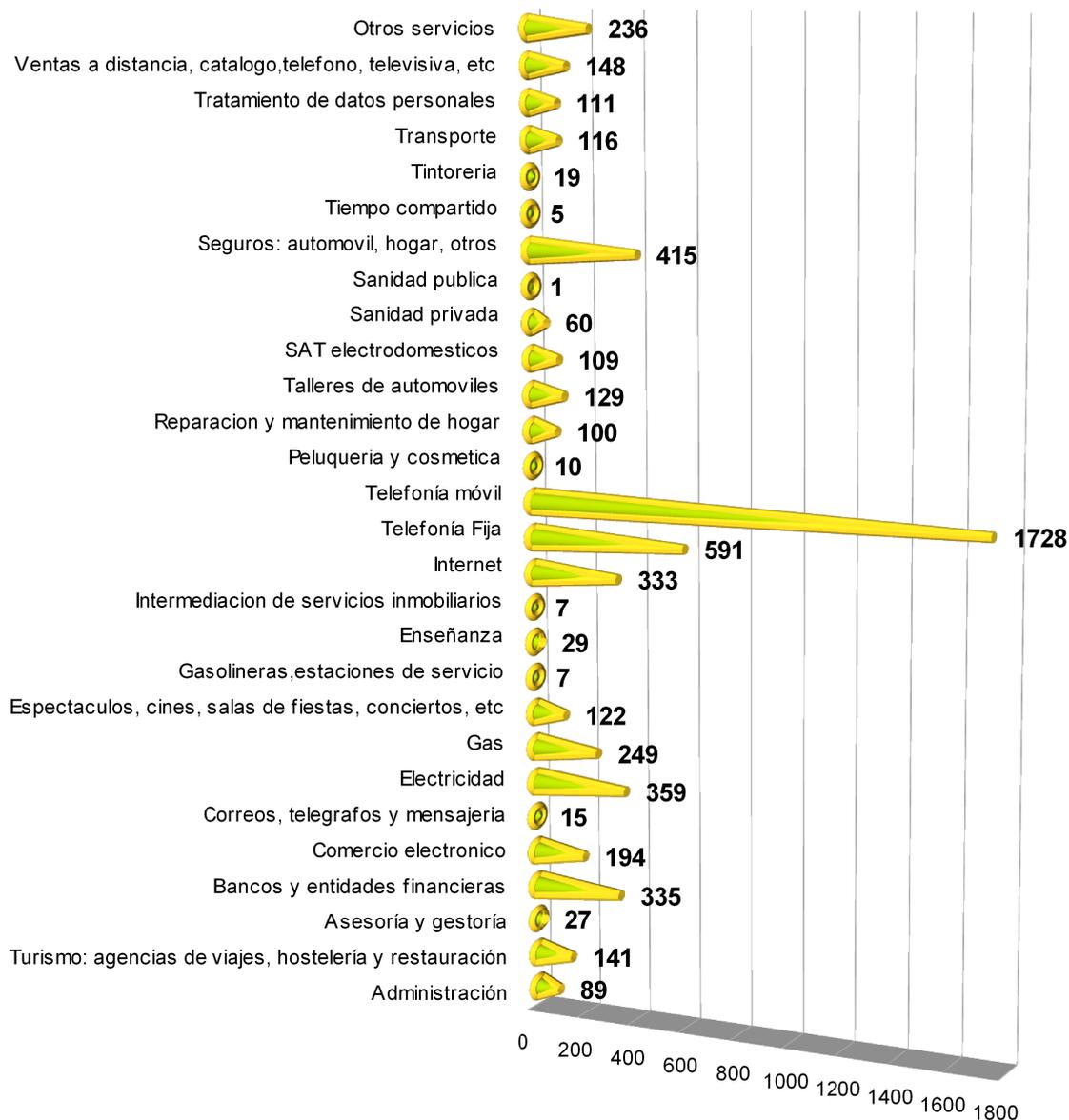


- **SECTOR BIENES:** Realizando el estudio de estos bloques temáticos, dentro del sector BIENES, observamos que : electrodomésticos, teléfonos móviles... son los temas más demandados, seguido de cerca por el textil y los enseres del hogar.



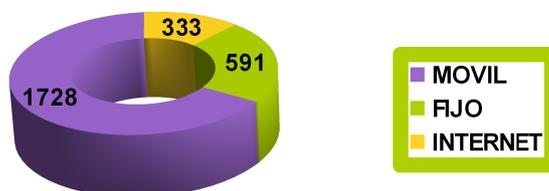
DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES

- SECTOR SERVICIOS:** En este sector se aprecia, el ámbito significativamente más demandado por el consumidor es el de telecomunicación, pero es relevante el incremento con respecto al año anterior la variación al alza de la compra a distancia y fuera de establecimiento comercial con respecto al año 2014.

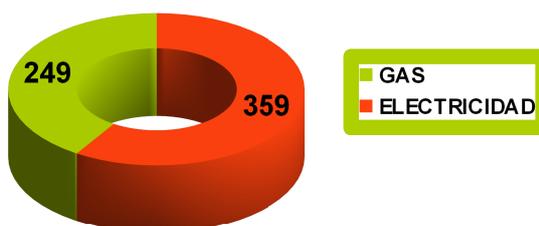


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

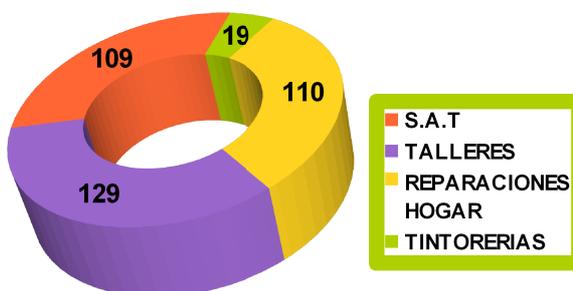
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



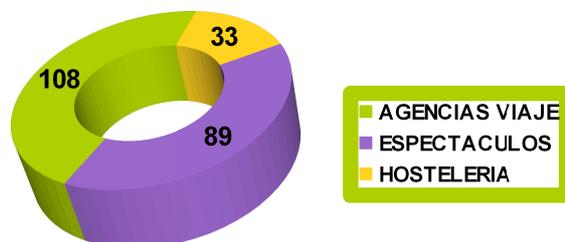
SERVICIOS ESENCIALES



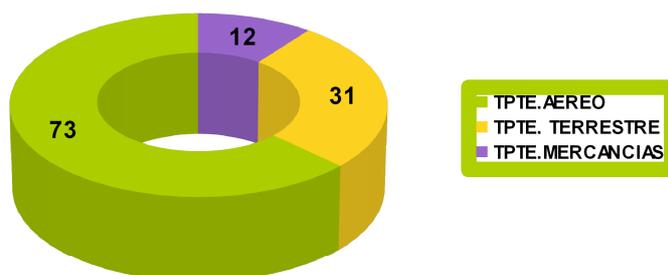
OTROS SERVICIOS



DISTRIBUCIÓN DE OCIO



DISTRIBUCIÓN DE TRANSPORTE



SECTOR FINANCIERO



7.- 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.

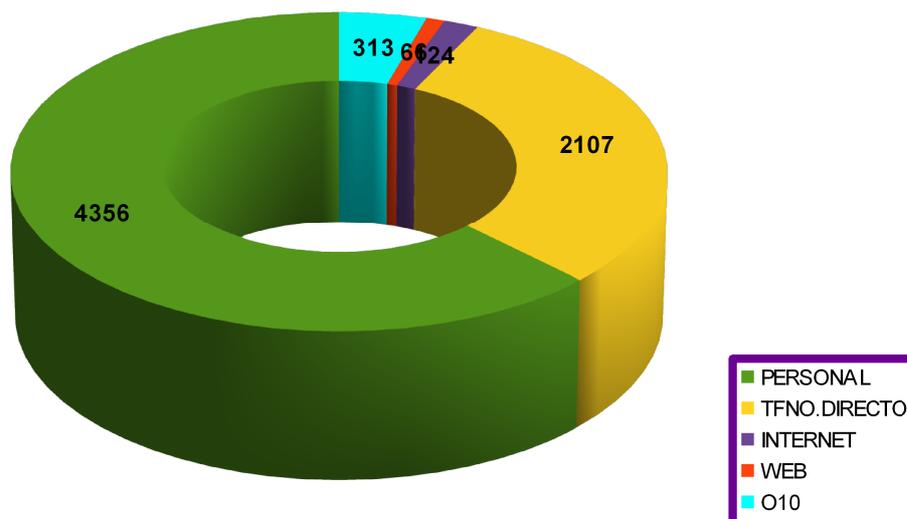
Para realizar el siguiente estudio, se ha realizado una toma de datos de las personas que demandan los servicios de la OMIC.

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 62,53 % de los consumidores se dirige personalmente a la OMIC para hacer sus consultas y reclamaciones.

El 34,75% utiliza el teléfono para consultar, un 30,26 % a través del teléfono directo de la oficina y un 4,49 % mediante el Servicio 010.

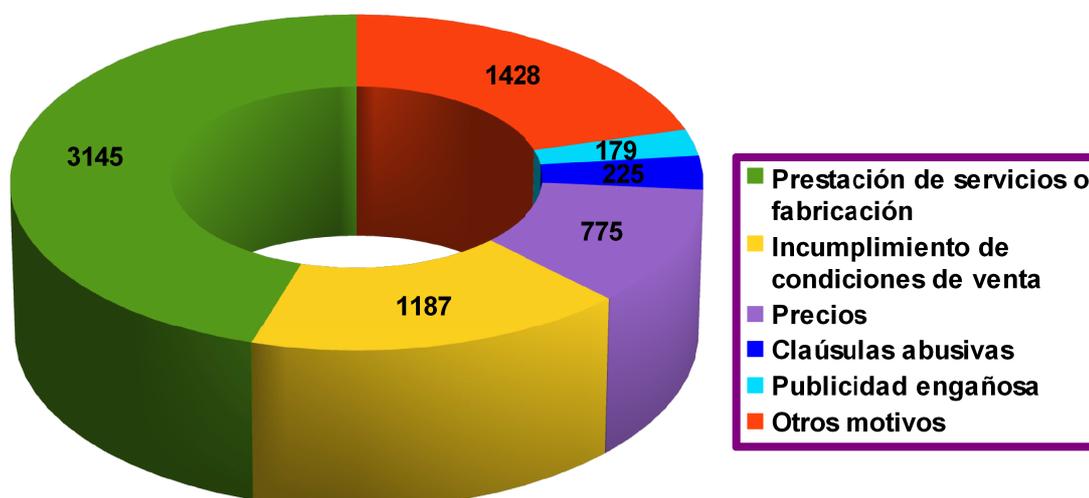
También podemos señalar que cada vez se utiliza más el correo electrónico para efectuar las consultas, siendo un 2,62 % del total de las consultas (Web municipal y correo electrónico), manteniendo nivel inferior al año anterior.



8.- 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 3145
- Incumplimiento de condiciones de venta 1187
- Precios 775
- Cláusulas abusivas 225
- Publicidad engañosa 179
- Otros motivos 1428



9.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

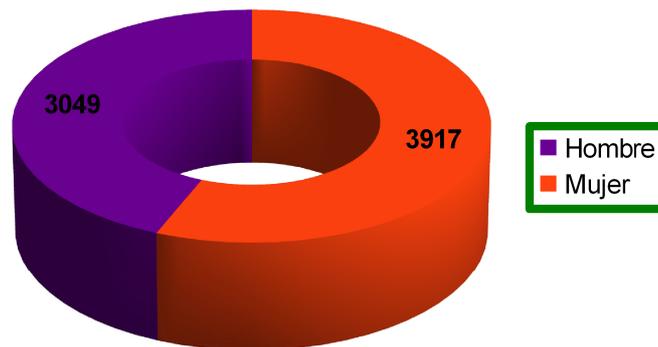
El retrato del consumidor que venimos realizando tras el análisis estadístico año tras año, se va modificando paulatinamente.

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

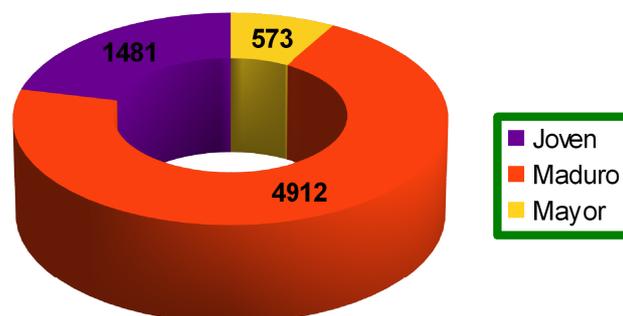
Continúa con las mismas pautas que años anteriores, predominando el consumidor entre 30-65 años que, cada vez más, elige los medios de telecomunicación para realizar sus consultas, aunque continúa prefiriendo la consulta personalizada.

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

En cuanto al consumidor en sí, el **56,23 %** son mujeres, frente al **43,77%** de hombres, continuando en línea ascendente la participación masculina.

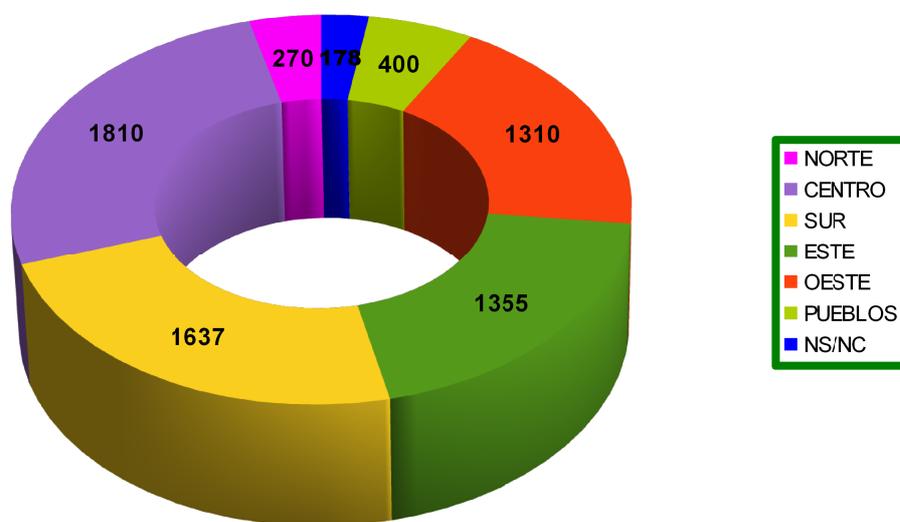


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres tramos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo : jóvenes (18 a 30 años) **21,26 %**, maduros (30 a 65 años) **70,52%** y personas mayores (mayores de 65 años) **8,22%**.



11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

Se mantienen los mismos datos porcentuales que durante el año 2.014



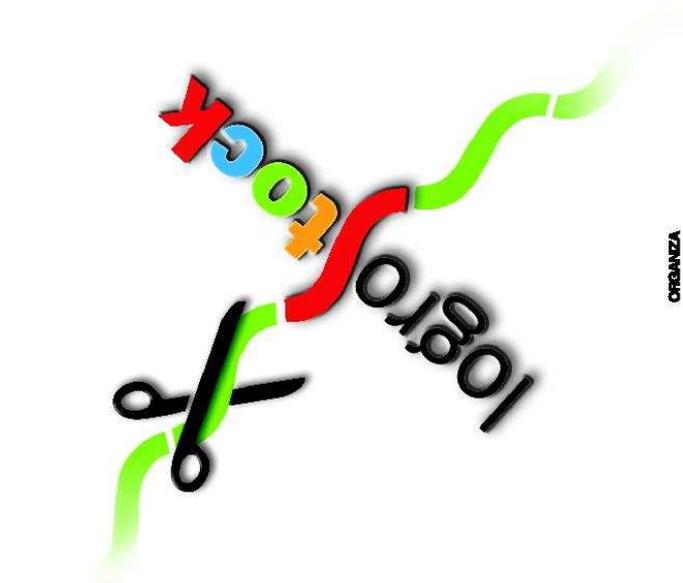
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES

- **2 DE MARZO DE 2.015: 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)



Del 6 al 8 de marzo tiene lugar en Logroño una de las ferias de oportunidades más importantes del norte de España, **Logrostock**. Podrás encontrar una variada oferta de productos de primera calidad al mejor precio en los 240 stands de comercios participantes.

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

Logrostock es una feria pensada para toda la familia. En este sentido, mientras sus padres visitan tranquilamente los diferentes stands comerciales, los más pequeños podrán disfrutar de las diferentes actividades de ocio como reparto de palomitas, atracciones hinchables, ludotecas infantil y juvenil, etc...

HORARIOS

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

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

* **ATRACCIONES HINCHABLES:** de 10:00 a 14:00 h. y de 16:30 a 20:30h.

* **LUDOTECAS:** 10:00 a 14:00 h. y de 16:30 a 20:30 h. **3-7 años (mantil), 8-12 años (juvenil)**

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

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

ORGANIZA **Cámara** La Rioja

FINANCIAN **Ayuntamiento de Logroño**

adeler Gobierno de La Rioja
Comercio de La Rioja

INFORMACIÓN www.logrostock.es

SÍGUEMOS EN



- ORGANIZA**
- Cámara**
La Rioja
- FINANCIAN**
- Ayuntamiento de Logroño**
- ader**
Asociación de Empresarios de La Rioja
- TODO SOBRE LOGROSTOCK EN**
www.logrostock.es
- siguenos en**  
- INFORMACIÓN Y TICKETS**
- PROBADORES**
- LUDOTECAS**
- PALOMITAS GRATUITAS**
- ATRACCIONES HINCHABLES**
- SERVICIOS**
- ENTIDADES DEL CERRMI LA RIOJA**

ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES

41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

15 DE MARZO DIA DEL CONSUMIDOR

Con motivo de la celebración del 15 de Marzo este año se realizó la publicación de unos folletos dedicados a la contratación a distancia. sector en constante auge y en el que a lo largo del año se encuentra una gran indefensión del consumidor cuando realiza contratos a distancia, el ejercicio de derecho de desistimiento contemplado por la legislación y los derechos de contemplan a los consumidores con respecto a la

¿Cómo contactar con la OMIC?

- Solicitar atención personalizada, mediante cita previa, llamando al teléfono 941 27 70 22
- Servicio de información 010
- Enviar escrito por fax al número: 941 26 10 52
- Correo electrónico: omic@logro-o.org
- Página Web municipal: www.logroño.es

 **Ayuntamiento de Logroño**

 **OMIC**
Oficina Municipal de Información al Consumidor

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Consumidor

Contratos a Distancia

 **OMIC**
Ayuntamiento de Logroño

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA: EL CONTRATO

¿Que es el Contrato a Distancia?

Aquel que se realiza por correo postal, internet, teléfono o fax.

Se desarrolla en **TRES FASES:**

El consumidor:

- Recibe la oferta del producto o servicio.
- Efectúa el pedido.
- Recibe el producto o servicio.

Oferta:

-Si el empresario se pone en contacto telefónicamente con el consumidor **debe confirmar la oferta por escrito**, o en cualquier soporte duradero. El consumidor sólo queda obligado cuando ha aceptado la oferta mediante su **firma** o mediante el envío del acuerdo por escrito, (papel, correo electrónico, fax o sms).

¿Y el Pago?

El consumidor tiene derecho a elegir la forma que desee dentro de las ofertadas por el empresario (en mano, transferencia, domiciliación).

¿Qué Debe Constar en el Contrato?

Entre otros datos fundamentalmente:

- Datos completos de la empresa: dirección, CIF, teléfono, fax.
- Características de bienes y servicios.
- Precio total incluidos impuestos o tasas, gastos adicionales/oferta
- Duración del contrato/ si existe **permanencia mínima y penalización por baja anticipada.**
- Derecho de **desistimiento**, condiciones plazo y procedimientos y modelo formulario de desistimiento.
- Procedimiento de solicitud de baja.

Baja

-El consumidor puede darse de baja **DE LA MISMA FORMA QUE SE DIO DE ALTA**, y la empresa no le puede poner obstáculos para dicha baja.

¡NO OLVIDES!..
El Empresario debe facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en el momento de la entrega de bienes y siempre **ANTES** de la ejecución del servicio.

**¡Información!
¡tu mejor defensa!**

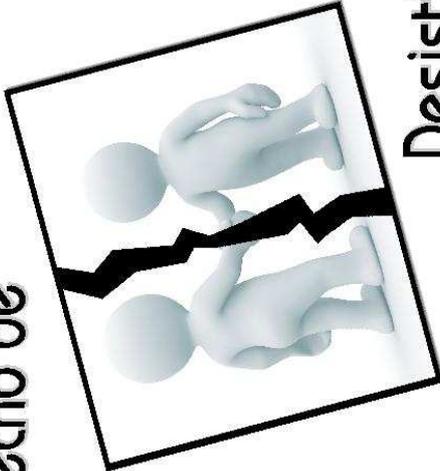
contacta con nosotros
(ver contrato)



Oficina Municipal de Información al Consumidor

Consumidor

Derecho de



Desistimiento

Contratos a Distancia

OMIC Ayuntamiento de Logroño

¿Cómo contactar con la OMIC?

- Solicitar atención personalizada, mediante cita previa, llamando al teléfono 941 27 70 22
- Servicio de información 010
- Enviar escrito por fax al número: 941 26 10 52
- Correo electrónico: omic@logro-o.org
- Página Web municipal: www.logroño.es

Ayuntamiento de Logroño

OMIC Oficina Municipal de Información al Consumidor

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA: EL DESISTIMIENTO

¿Que Es?

Es la facultad del consumidor final de **DEJAR SIN EFECTO**, el contrato celebrado, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

¿Cuándo lo Podemos Ejercer?

- En el comercio tradicional sólo lo podemos ejercer cuando lo ofrezca voluntariamente la empresa y
- En el comercio a **Distancia** (correo postal, internet, teléfono o fax) fuera de establecimiento comercial, es un derecho establecido por la **LEY**.

¿En qué Plazo Podemos Ejercerlo?

En **14 DIAS NATURALES** desde la entrega del Bien o desde la firma del contrato por el consumidor si se trata de prestación de servicios.

¿Cómo lo Podemos Realizar?

Mediante cualquier forma. Si lo realizamos telefónicamente, debemos pedir un **Número de Referencia de Desistimiento**.

El Consumidor Debe Probar y Justificar Que Ha Realizado el Desistimiento. Por eso es mejor realizarlo de forma escrita y fehaciente (burofax).

¿Tiene Gastos?

El consumidor y usuario **Solo** soportará los **Costes Directos de Devolución** de los bienes y aquellos que superen los costes ordinarios.

¿Cuándo NO podemos ejercer el desistimiento?

Entre otras:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
- Grabaciones, video, programas informáticos precintados que han sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- Bienes personalizados.
- Bienes precintados no aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

¡NO OLVIDESI..

El consumidor debe probar que ha realizado el desistimiento. Mejor efectuarlo por burofax o número de referencia de la llamada telefónica por la que lo realizamos.

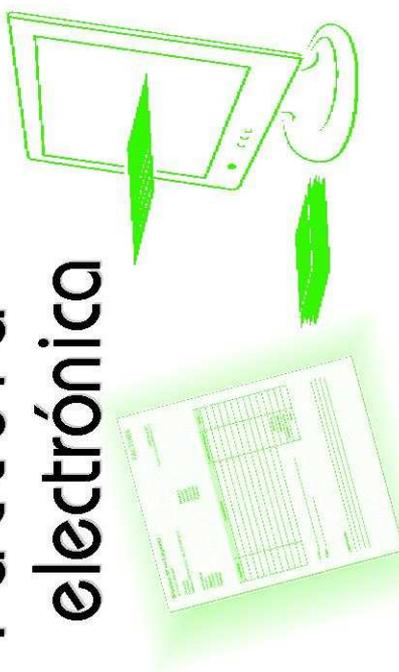
**¡Información!!
¡tu mejor defensa!!**

contacta con nosotros
(ver contraortada)



Oficina Municipal de Información al Consumidor

Factura electrónica



Contratos a Distancia

OMIC Ayuntamiento de Logroño

¿Cómo contactar con la OMIC?

- Solicitar atención personalizada, mediante cita previa, llamando al teléfono 941 27 70 22
- Servicio de información 010
- Enviar escrito por fax al número: 941 26 10 52
- Correo electrónico: omic@logro-o.org
- Página Web municipal: www.logroño.es

Ayuntamiento de Logroño

OMIC Oficina Municipal de Información al Consumidor

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA: LA FACTURA

FACTURA

Es el documento acreditativo de la compra de un bien o prestación de servicio.
 Debe ser un reflejo fiel de bienes y servicios adquiridos por el consumidor.
 Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen.

FORMA DE EMISIÓN:

- **EN PAPEL:** original y el primer duplicado gratuitas
- **ELECTRÓNICA:** debe haber "consentimiento expreso" y se puede revocar en cualquier momento.
- Las facturas electrónicas que nos sirvan los proveedores en sus páginas las **debemos** archivar en nuestro ordenador para conservarlas en caso de que necesitemos consultarlas para cualquier gestión o reclamación.

DATOS DE LA FACTURA:

Como mínimo:

- Fecha.
- Conceptos que formen el objeto del contrato.
- Precio desglosado para cada uno de ellos.
- Impuestos aplicados.
- Si no se incluye algún concepto en la misma o existe falta de correspondencia entre el original y la copia, se interpreta en beneficio del consumidor.

PLAZO EXPEDICIÓN

Las facturas deben ser expedidas en el momento de realizarse la operación.

¡NO OLVIDES!..

La factura es la prueba del contrato, es nuestra herramienta para reclamar. Estamos en nuestro derecho a recibirla en papel de forma gratuita y para su recepción de forma electrónica debe haber consentimiento expreso.

**¡Información!!
¡tu mejor defensa!!**

contacta con nosotros
(ver contraportada)



SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES AÑO 2015

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 5/2013 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 apruebe para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

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

- **ARCCO.....900.- €**
- **INFORMACU RIOJA.....1.500.- €**
- **UCR.....2.200.- €**
- **ASOCIACION INDEPENDIENTE DE LA RIOJA 1.650.- €**

TOTAL A SUBVENCIONAR:.....6.250.-€

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se adoptó el acuerdo por la Junta Gobierno Local en sesión celebrada en Febrero 2015 y se publicaron en el BOR nº 20 de 11 de Febrero de 2015.

Con fecha 23 de Diciembre de 2015 en Junta de Gobierno Local se acepta la renuncia presentada por la Asociación de Consumidores Independientes de La Rioja debiendo reintegrar la cantidad percibida del 90 % del importe total mas los intereses en el plazo de quince días desde la notificación del acuerdo.

CONCLUSIONES

Analizados los datos aportados en la memoria de la OMIC del año 2015 observamos que sigue la misma tónica que en años anteriores con mayor proporción de consultas que suponen un 83,85 % de las actuaciones totales de la OMIC, mientras que los expedientes correspondientes a reclamaciones y denuncias suponen un 16,66 % del total.

En cuanto a los análisis de las consultas podemos decir que predominan las realizadas sobre el sector de servicios que suponen un 82,68 % frente a la 17,82 % que supone las compras de bienes.

Dentro de los servicios predominan las realizadas sobre el sector de telecomunicaciones, que suponen (fijo, móvil e internet) más del 60 % de las consultas sobre los servicios realizados. Seguidas a mucha distancia sobre las realizadas sobre el sector financiero (bancos y seguros) que no llegan al 20 %

El sector en el que se aprecia una fuerte subida es el de servicios esenciales (electricidad y gas) por la creciente implantación del mercado libre.

En el resto de los sectores no se aprecian cambios significativos con respecto a los años anteriores.

El consumidor se dirige fundamentalmente a la OMIC de forma personal, utilizando el segundo lugar el teléfono y en menor medida el correo electrónico o a través de quejas y reclamaciones de la página web del Ayuntamiento de Logroño.

En cuanto al sexo de las reclamaciones, cada vez sigue aproximándose más entre ambos llegando a ser prácticamente el 50 % hombres y 50 % mujeres.

El lugar de residencia de los consumidores que utiliza la OMIC como el año anterior es mayoritariamente del sector centro, por proximidad a la ubicación de la OMIC y el sector Sur, donde reside mayoritariamente la población más joven.

Es de destacar que este año se han demandado más información sobre la venta de productos y contrataciones de servicios utilizando técnicas de venta a distancia (teléfono, internet, teletienda), donde el consumidor le surge una gran indefensión debido a la normativa sobre contratos realizados por estos medios, posibilidad de desistimiento de los mismos, novedad de los medios de pago utilizados y la recepción de facturas electrónicas.

En este último sector, la OMIC, ve un nuevo campo de defensa del consumidor, tanto a nivel informativo, como en su caso sancionador. Sector que a partir de ahora se ira incrementando debido a la gran implantación de nuevas tecnologías (ordenadores, smartphone, etc.) y suponiendo el futuro de la defensa del consumidor.