



**AYUNTAMIENTO DE
LOGROÑO**

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION
AL**

Consumidor



**MEMORIA
2017**

INDICE

<u>LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA DENOMINADA SOCIEDAD DE LA INFORMACION</u>	3
<u>ACTUACIONES</u>	5
1. ANÁLISIS ESTACIONAL	6
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA	7
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES	8
4. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES.....	9
5. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.....	10
6. DISTRIBUCION ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	11
7. ESTUDIO TEMÁTICO.....	15
8. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO	17
9. CAUSAS DE LAS CONSULTAS	18
10. EL CONSUMIDOR LOGROÑES - REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR	19
11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD	20
12. EXPEDIENTES SANCIONADORES.....	21
<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	22
• LOGROSTOCK	
• PUBLICACIONES DIA DEL CONSUMIDOR.....	
<u>SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</u>	28
<u>CONCLUSIONES</u>	29-30

LA OMIC DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA DENOMINADA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

La denominada “sociedad de la información” viene determinada por la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones, y en especial de internet, como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información. Su incorporación a la vida económica y social, ofrece innumerables ventajas, como el incremento de las posibilidades de elección para los usuarios, pero también numerosos problemas que la sociedad de la información ofrece fundamentalmente al consumidor: contratación de bienes y servicios por vía electrónica, desde el punto de vista de la defensa del consumidor.

Estos servicios ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso a internet, los portales, los motores de búsqueda, o cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en internet a través del que realice algunas de las actividades indicadas, incluido el comercio electrónico, han dado lugar a un aumento considerable en estos sectores de consultas y reclamaciones a lo largo del año.

El lugar de establecimiento del prestador del servicio es un elemento esencial.

La celebración de contratos por vía electrónica, su validez y la eficacia del consentimiento prestado por vía electrónica, que no es recibido en soporte estable con carácter previo a la realización de la contratación, es una de las causas de mayor indefensión para el consumidor, que no dispone de soporte estable antes de realizar esta contratación.

La publicidad es vinculante, pero estas técnicas utilizan métodos de publicidad personalizada y el consumidor desconoce que dispone de un plazo de 15 días para recibirla en soporte estable.

Los servicios de atención al cliente dejan en muchos casos descontento al consumidor y éste desconoce que cada una de las conversaciones queda grabada y que se debe facilitar el número de referencia de la misma para que pueda aportarla como prueba al realizar su reclamación.

La instauración de servicio de pagos prestados por los servicios de telecomunicaciones, sin que en muchos casos se conozca, que este servicio puede ser prestado por una línea telefónica, ni las condiciones que esta nueva fórmula de pago conlleva, ha causado un buen número de consultas y reclamaciones por parte de los consumidores.

Por tanto a la OMIC, que continúa con su tramitación habitual dentro del comercio minorista de cercanía, se le abren una serie de líneas de defensa para el consumidor que utiliza las nuevas técnicas de contratación.

A continuación se presenta la Memoria del año 2017 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 que analiza los expedientes sancionadores.
- 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.

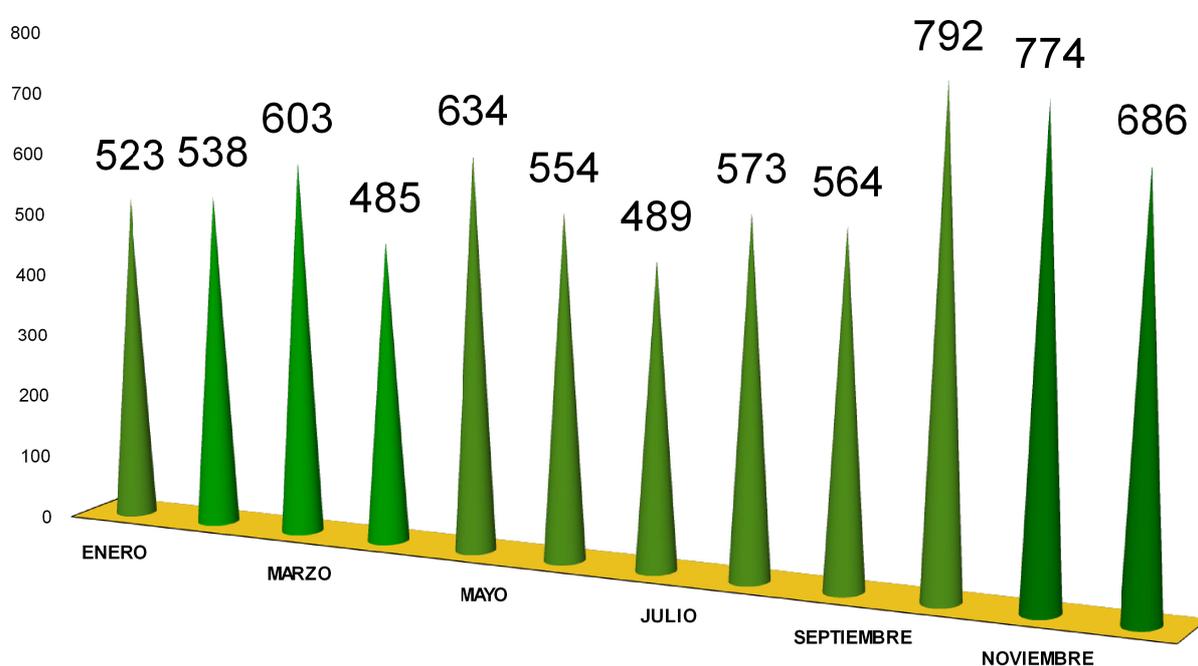
Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2017 por la OMIC.

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 2017 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido de 7215, que representa un ligero repunte respecto al año anterior, con la siguiente distribución.

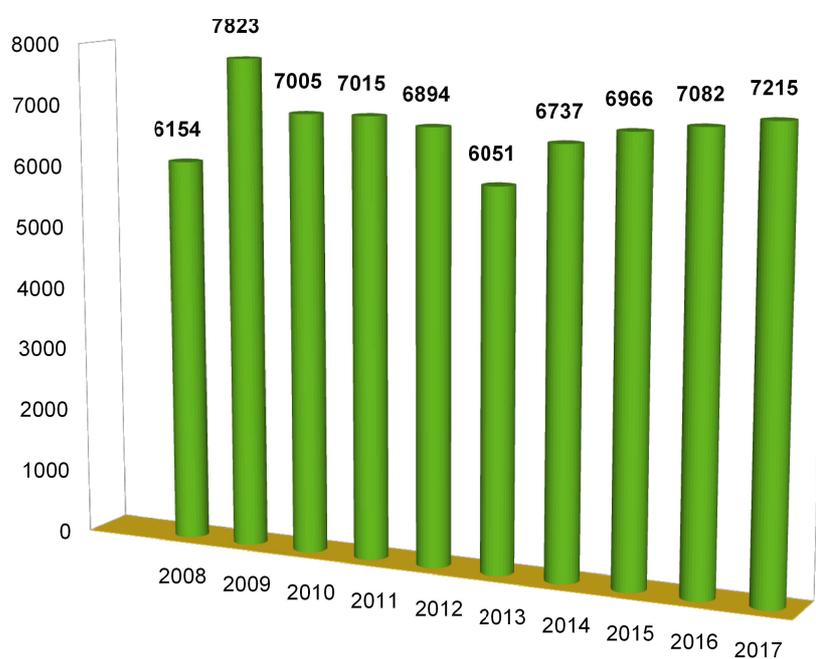


DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2017

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.

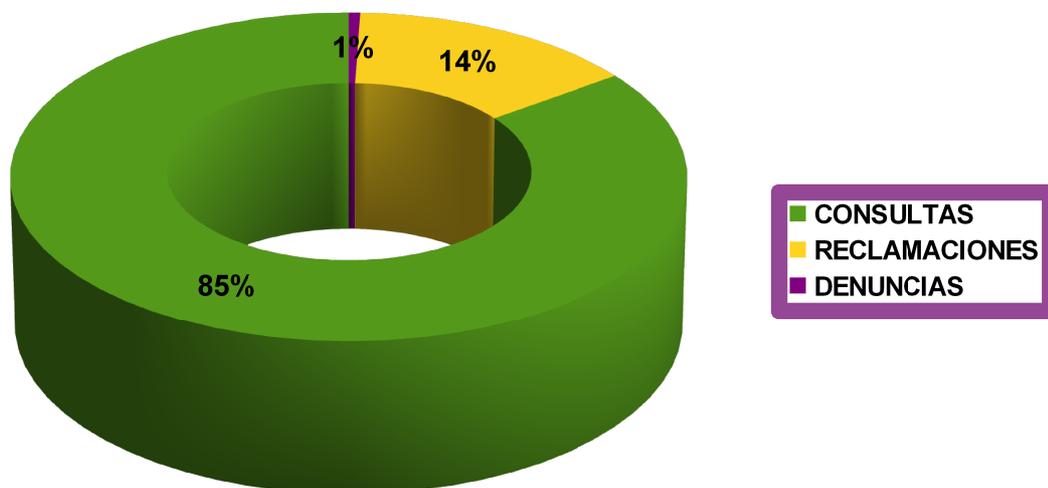


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

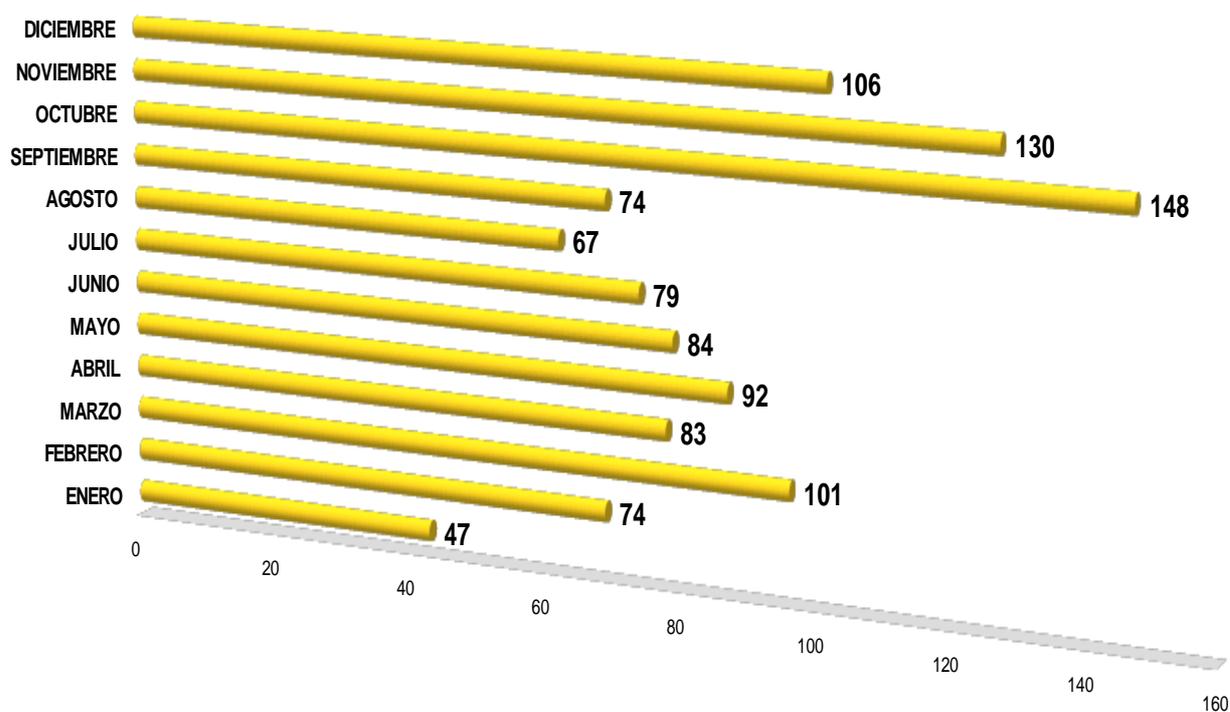
3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

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 **84,96% (6130)** del total, mientras que las reclamaciones suponen un **14,47 % (1044)** y las denuncias un **0,57% (41)** 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 ligeramente superior .



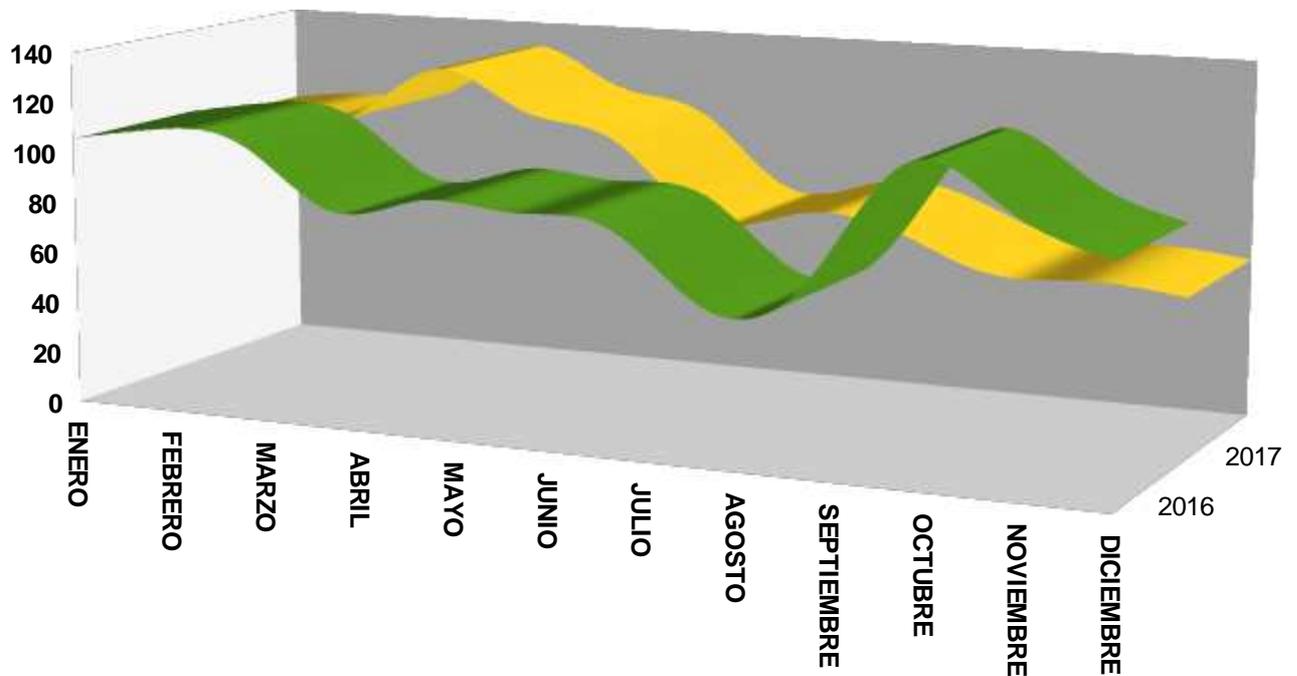
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE "EXPEDIENTES" DURANTE EL AÑO 2017



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

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2016 Y 2017

MES	AÑO 2016	AÑO 2017
● ENERO.....	102.....	47.....
● FEBRERO.....	105.....	74.....
● MARZO.....	109.....	101.....
● ABRIL.....	130.....	83.....
● MAYO.....	115.....	92.....
● JUNIO.....	106.....	84.....
● JULIO.....	77.....	79.....
● AGOSTO.....	82.....	67.....
● SEPTIEMBRE.....	79.....	74.....
● OCTUBRE.....	65.....	148.....
● NOVIEMBRE.....	65.....	130.....
● DICIEMBRE.....	62.....	106.....
TOTAL.....	1.097.....	1.085.....



5.- DISTRIBUCION ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Definir consumo como un concepto que abarque un número concreto de productos y servicios, es una tarea ardua y difícil, por lo que tratando de sistematizar, se han englobado las consultas planteadas a lo largo de este año 2.016, en dos bloques temáticos:

1. BIENES:

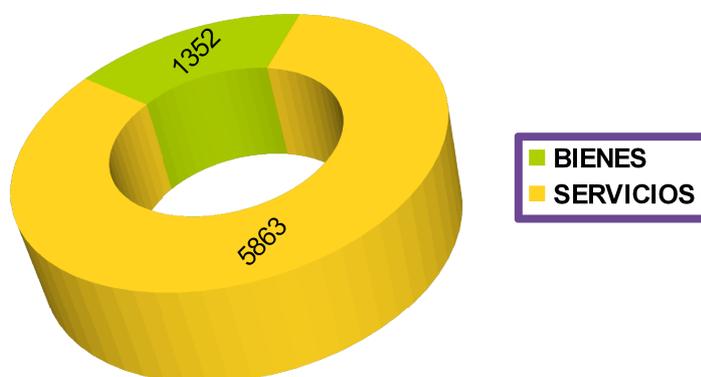
- Alimentación y bebidas
- Animales domésticos
- Electrodomésticos: línea blanca, línea marrón.
- Electrónica e informática: ordenador, móvil, etc
- Enseres del hogar : mobiliario, decoración, etc..
- Juguetes
- Material de limpieza y aseo
- Productos sanitarios y farmacéuticos.
- Textil, piel y calzado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

2. SERVICIOS:

- Administración, Asesoría y gestoría
- Agencia de viajes
- Agua
- Bancos y Entidades financieras.
- Contratos electrónicos
- Correos, telégrafos y mensajería
- Electricidad
- Enseñanza
- Espectáculos públicos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas natural
- Gases licuados
- Gasolineras, estaciones de servicio
- Hostelería y restauración.
- Intermediación de servicios inmobiliarios
- Internet
- Peluquería y cosmética
- Reparación y mantenimiento del hogar.
- Servicio asistencia técnica de electrodomésticos.
- Sanidad: privada y pública.
- Seguros: automóvil, hogar, etc.
- Talleres de automóvil
- Telefonía: Fija y móvil
- Tiempo compartido.
- Tintorerías
- Transporte de mercancías.
- Transporte público : terrestre y aéreo.
- Tratamiento de datos personales.
- Ventas a distancia: catálogo, teléfono, televisiva, etc.
- Otros servicios

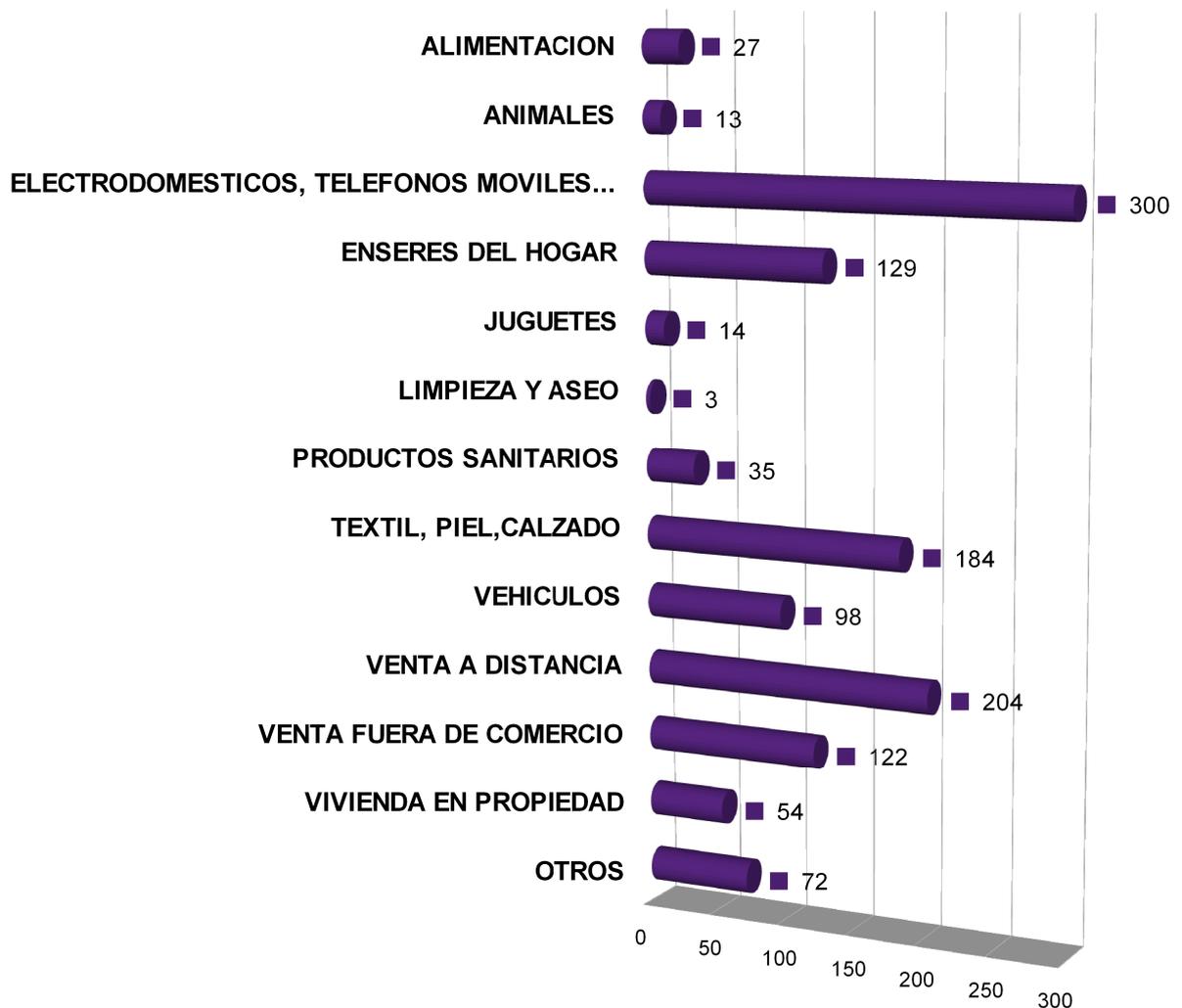
¿Cuáles han sido los temas más demandados dentro de estos bloques, por el consumidor de Logroño ?

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



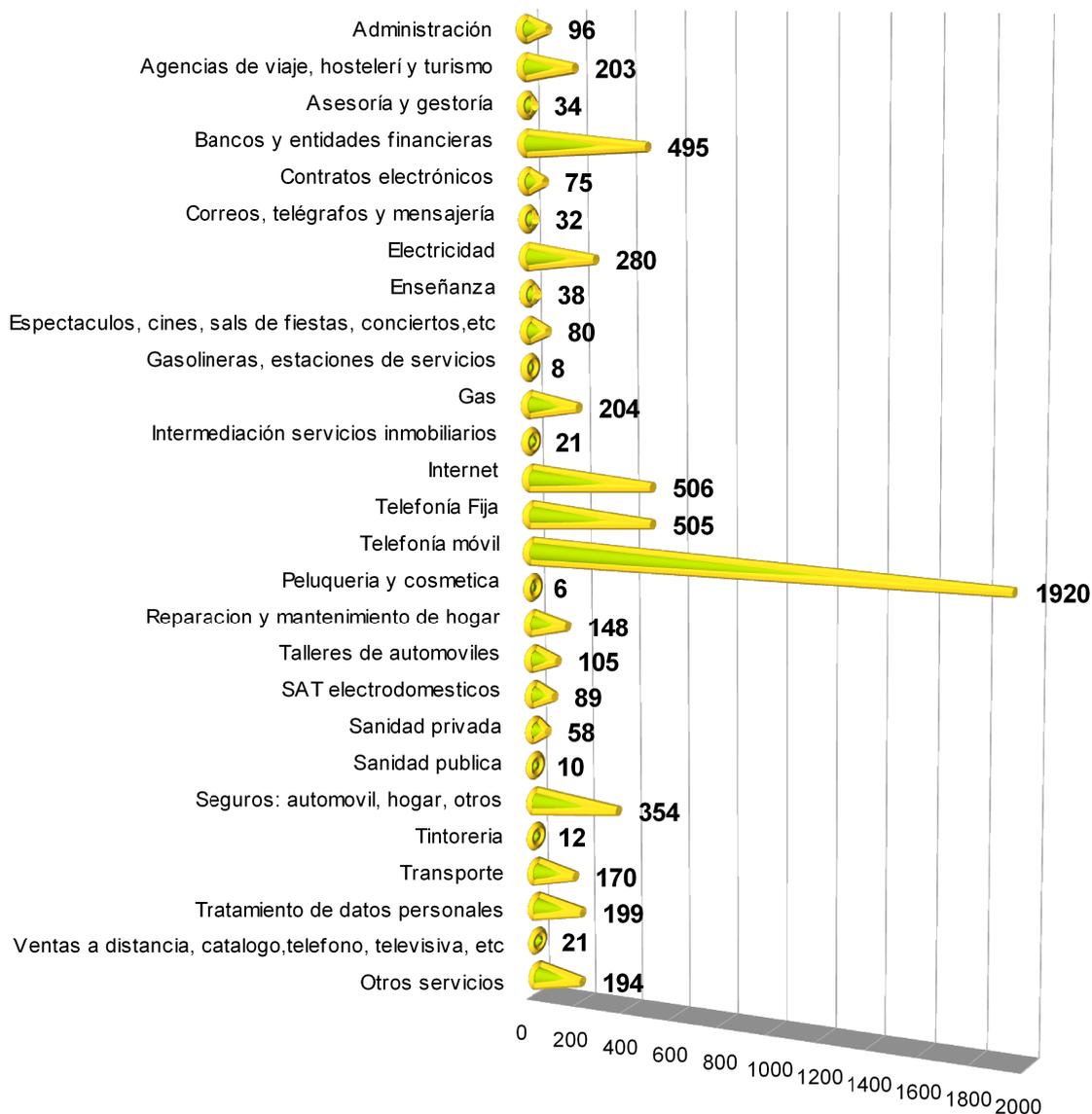
DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

- **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 que 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 2016.

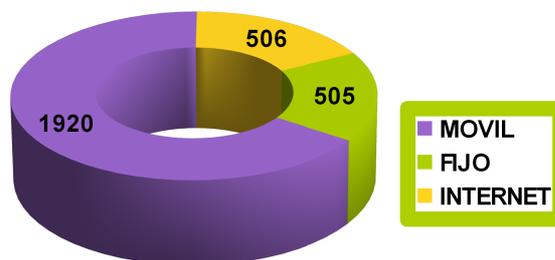


DISTRIBUCION DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

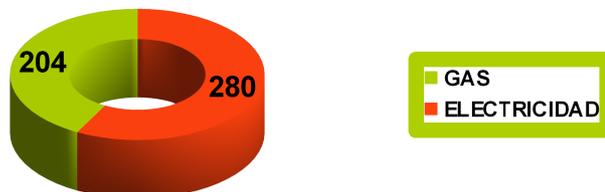
6.-TEMÁTICA

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

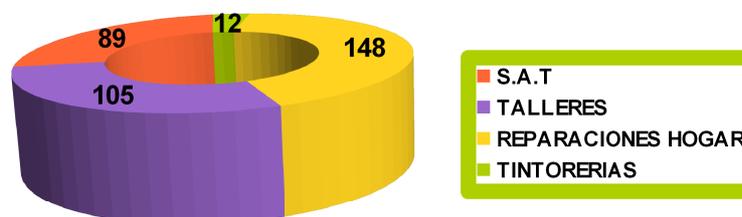
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



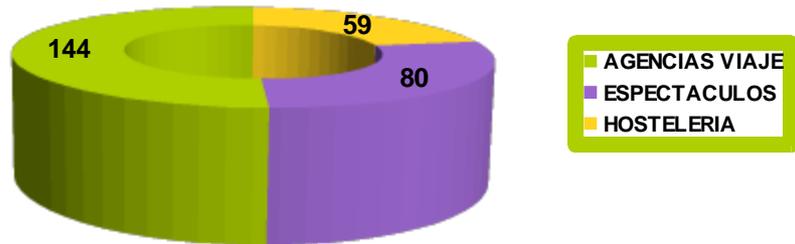
SERVICIOS ESENCIALES



OTROS SERVICIOS



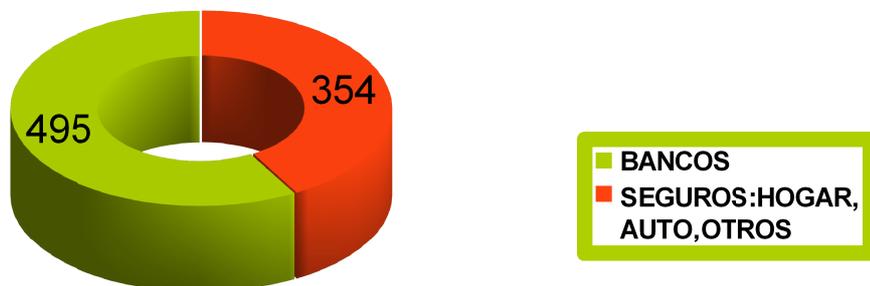
DISTRIBUCIÓN DE OCIO



DISTRIBUCIÓN DE TRANSPORTE



SECTOR FINANCIERO



7.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

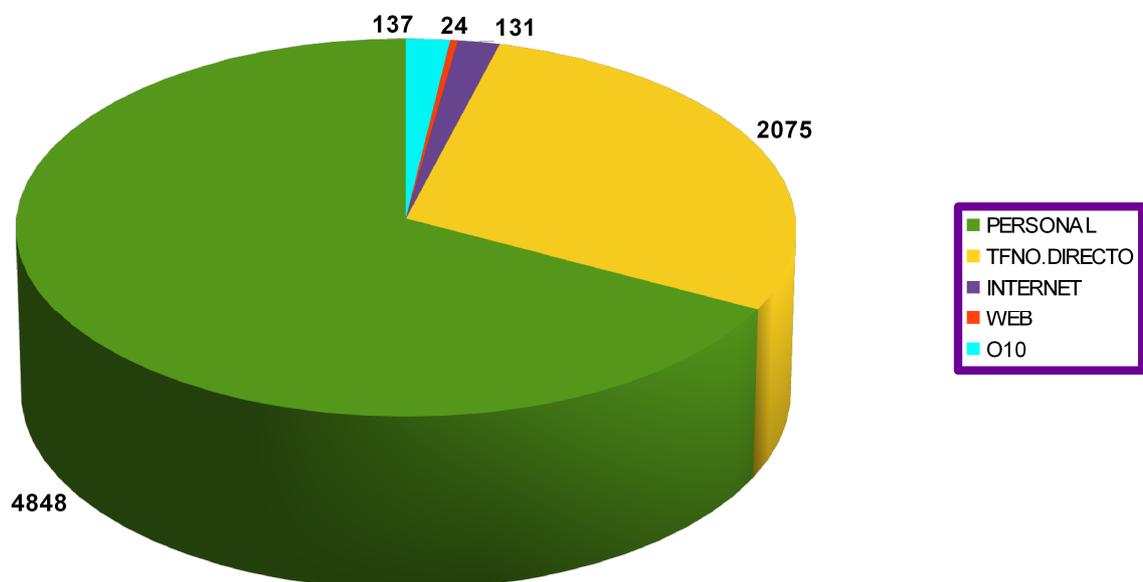
Una vez analizados los datos consumistas, vamos a ver quién es el consumidor de Logroño, cómo utiliza nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad.

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 67,19 % de los consumidores se dirige personalmente a la OMIC para hacer sus consultas y reclamaciones.

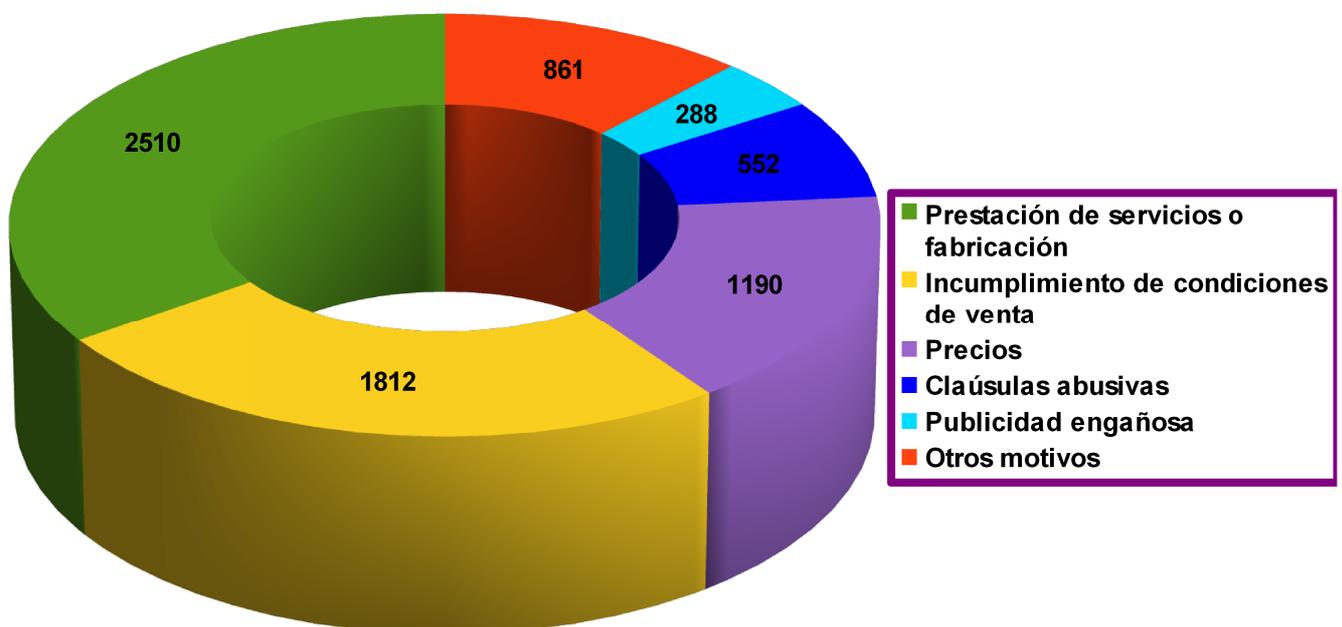
El 30,66% utiliza el teléfono para consultar, un 28,76 % a través del teléfono directo de la oficina y un 1,90 % mediante el Servicio 010.



8.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

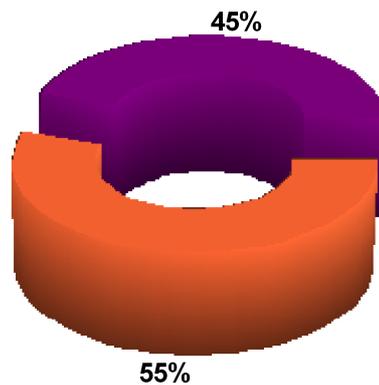
Como puede apreciarse en el gráfico de causas o motivos de consulta o reclamación, es la prestación de servicios o defectos de fabricación, el motivo más común que hace que el ciudadano acuda a la OMIC, seguido de los problemas relacionados con los precios y ofertas comerciales relacionados con los mismos.

- Prestación de servicios o de fabricación 2510
- Incumplimiento de condiciones de venta 1812
- Precios 1190
- Cláusulas abusivas 552
- Publicidad engañosa 288
- Otros motivos 861

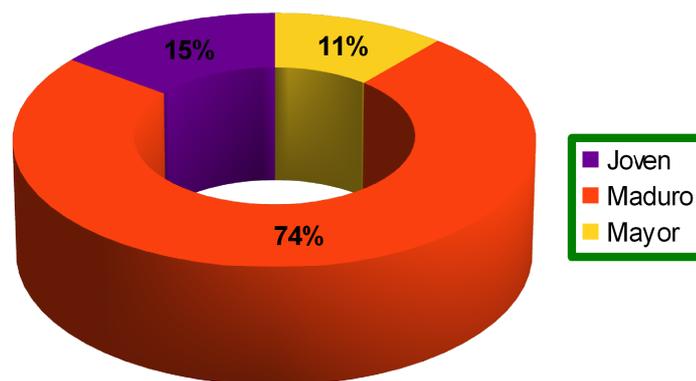


9.- REPARTO DE LAS CONSULTAS SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, 4.072 son mujeres, frente a 3.143 hombres.

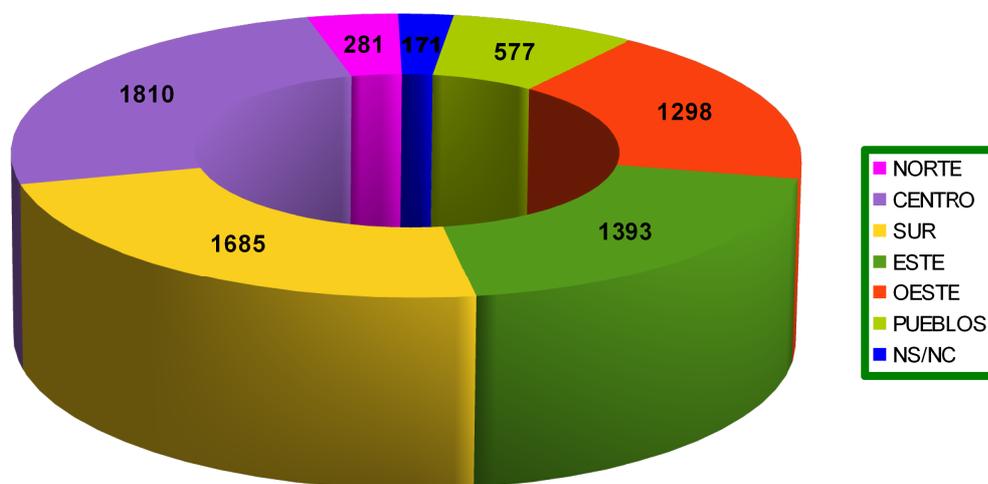


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo : jóvenes (18 a 30 años) 14,73 %, maduros (30 a 65 años) **74,03%** y personas mayores (mayores de 65 años) 11,24%.



10 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2.016



11.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

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

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.

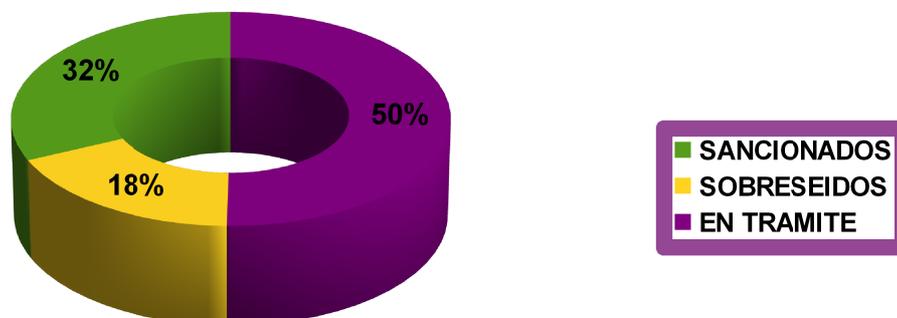
12.- EXPEDIENTES SANCIONADORES

Expedientes sancionadores del año 2017, tramitados desde la OMIC:

- Expedientes incoados: 203
- Con procedimiento finalizado: 101
 - Imposición sanción: 65 expedientes
 - Sin imposición de sanción: 36 expedientes (25 archivados y 11 sobreseídos)
- En trámite: 102
 - Imposición sanción: 36 expedientes
 - Sin imposición de sanción: 66 expedientes
- Importe de las sanciones: 68.272, 55 €

Desde la OMIC se procedió a informar para proceder a su sanción, un total de 203 expedientes entre las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores.

El principal motivo de estos informes trata sobre el incumplimiento sistemático de las empresas de comercio electrónico de no facilitar el contrato (condiciones particulares y generales) al consumidor, con carácter previo a la contratación de los servicios ofertados.



PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE SE INSTRUYEN

- No enviar contratos de servicios a distancia.
- No enviar las grabaciones telefónicas realizadas.
- No aplicar promociones ofertadas de forma telefónica.
- Imposición de servicios al consumidor de forma unilateral.
- Falta de contestación al requerimiento de la OMIC.
- No disponer o negarse a facilitar las hojas de reclamación.
- Contestaciones que no corresponden con la reclamación efectuada.
- Ausencia de prueba en las alegaciones aportadas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

LOGROSTOCK 2017 DEL 3 AL 5 DE MARZO DE 2.017.

Siendo la única ocasión de contacto con una gran parte de los comerciantes de nuestra ciudad, con motivo de su participación en Logrostock, se hizo una revisión de las cuestiones que afectan principalmente al comercio de cercanía:

- Publicidad.
- Obligación de entrega de factura simplificada o ticket y, en caso de ser solicitada por el consumidor, entrega de factura íntegra.
- Garantía de los productos que adquiere el consumidor final.
- Los vales.
- Finalmente, la obligatoriedad de entrega Hojas de Reclamación al consumidor que las solicite.

logrostock

Del 3 al 5 de marzo tiene lugar en Logroño Logrostock, la feria de oportunidades más importante del norte de España. Podrás encontrar una variada oferta de productos de primera calidad al mejor precio en los 240 stands de comercios participantes.

El Paseo del Espolón 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 los 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 Y JUMPING:** de 10:00 a 14:00 h. y de 16:30 a 20:30h. **2-12 años**

* **LUDOTECAS:** 10:00 a 14:00 h. y de 16:30 a 20:30 h. **3-7 años (infantil), 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, jumping 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.

logrostock

ORGANIZA



FINANCIAN

Gobierno de La Rioja
www.larioja.org



INFORMACIÓN:
www.logrostock.com



XV FERIA DE OPORTUNIDADES DE LOGROÑO 2017

Logrostock

3, 4 y 5 de MARZO
Paseo del Espolón
de 10:00 a 21:00 horas

www.logrostock.com
SIGUENOS EN:
Facebook, Twitter, YouTube

ORGANIZA **Cámara** La Rioja
FINANCIAN **ader** Gobierno de La Rioja
Ayuntamiento de Logroño

www.logrostock.com

LR-144-2017

PUBLICACIONES

DIA DEL CONSUMIDOR

GENTE EN LOGROÑO - del 17 al 23 de marzo de 2017

2 | Primer Plano

Para más información: www.genteenlogrono.com - www.gentedigital.es

DÍA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 15 DE MARZO

Contratos electrónicos y compras a distancia son las quejas más frecuentes

En total hubo 7.082 acciones y los meses que concentraron más reclamaciones fueron: enero, febrero, marzo, abril y mayo coincidiendo con las devoluciones

José Manuel Padilla Ruiz

Cada 15 de marzo se conmemora el Día Internacional de los Derechos del Consumidor y por este motivo el Ayuntamiento de Logroño, a través del concejal Ángel Sáinz Yangüela presentó el martes 14 la memoria de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor).

La OMIC es un servicio gratuito que presta su atención de manera presencial y también se atienden consultas telefónicas o por correo electrónico.

Este organismo contempló el año pasado un elevado repunte en cuanto al número de reclamaciones relacionadas con los contratos electrónicos y la venta a distancia.

Las actuaciones de la oficina se agrupan en demandas de información, reclamaciones y denuncias.

LA VÍA MÁS RECURRIDA POR LOS LOGROÑESES ES LA PRESENCIAL ANTE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En total se realizaron 7.082 actuaciones, lo que supone un "leve repunte" respecto al ejercicio anterior que contó con 6.966 intervenciones.

Los meses con más devoluciones concentran también el mayor número de expedientes. Así en febrero se registraron 773 actuaciones; abril 756, marzo 728, mayo 678 y

enero con 590 asuntos tratados.

Por otro lado, en total se emprendieron 196 expedientes sancionadores, de los cuales se impusieron 37 sanciones con un importe global de 28.028 euros. Además se archivaron 43 expedientes y permanecen en trámite, 116.

La mayor parte de las reclamaciones se hizo presencialmente en las instalaciones de la OMIC.

Entre los motivos por los que se expedientó a las empresas se encuentran: no aplicar promociones ofertadas de manera telefónica; imponer servicios al consumidor de manera unilateral; además de la falta de respuesta ante el requerimiento de la OMIC; por otra parte, no disponer o negarse a facilitar hojas de reclamación o respuestas que no responden a la queja efectuada por el consumidor.



Una usuaria atiende las explicaciones de una de las empleadas de la OMIC.

ÁNGEL NOVOA

QUEJA SOBRE TELEFONÍA

Mi queja es sobre una compañía telefónica. Esta compañía me sigue molestando después de haberle pagado una penalización y continúa sin enviarme la factura del pago realizado. Mi queja es sobre la factura y sobre las molestias ocasionadas.



BEATRIZ LORENZO

TELEFONÍA Y SEGUROS

Estoy muy satisfecha con el trabajo de la OMIC. He presentado varias reclamaciones. Dos en materia de telefonía, que se resolvieron satisfactoriamente y ahora vengo por el seguro de hogar, porque no están respondiendo a mis peticiones.



“Matilde Millán

Responsable de la Oficina Municipal de Información al Consumidor OMIC

“La ley contempla que es el usuario quien decide el tipo de facturación”

¿Cuál es el perfil del usuario que se acerca hasta la OMIC?

En rasgos generales es un usuario de edad media, entre los 30 y los 65 años de edad. Principalmente procedentes de Logroño y que viene a reclamar sobre productos de lo más diverso.

¿Cuáles son las reclamaciones presentadas más comunes?

En la OMIC se presentan quejas desde compras en el comercio minorista, a contrataciones realizadas telefónicamente y que no se han remitido los contratos. Personas mayores que han dejado de recibir facturas detalladas en su domicilio y que se sorprenden de este asunto. Las compras en Internet son otro de los puntos por los que recibimos el mayor número de consultas así como la contratación del servicio de Internet. También nos llegan usuarios sorprendidos por el uso de medios de pago que

desconocían completamente, es el caso de algunos servicios de Internet que se cargan a través de las facturas telefónicas.

¿En qué consisten las quejas relacionadas con las facturas detalladas?

En primer lugar el consumidor debe recibir el contrato, antes de tener el servicio puesto en marcha. En muchos de los contratos se indica, en la letra pequeña, la posibilidad de recibir la facturación de forma electrónica o en papel. En algunos casos viene "predeterminada" la facturación electrónica. Es recomendable que el usuario, a través de sus claves personales, "rescate" cada una de las facturas y se guarde en un dispositivo personal de cara a posibles reclamaciones futuras o ante un cambio de compañía. Pero debemos tener en cuenta que todavía hay mucha gente que no se siente familiarizada y se siente muy cohibida con la tramitación en la red.

¿El usuario está obligado a la facturación electrónica?

No, la ley contempla que es el consumidor el que decide qué tipo de facturación desea. Y si la desea en papel la empresa no le puede cargar ninguna cantidad por la emisión de la factura física.

¿Qué sectores concentran el mayor número de reclamaciones?

El sector de las telecomunicaciones es el que más número de reclamaciones acumula. Todos tenemos un teléfono fijo, uno o varios teléfonos móviles y también la conexión ADSL o de fibra. Las compras en Internet acaparan gran parte de las consultas y quejas de los usuarios de la OMIC.

¿Cómo se puede dirigir un ciudadano a la OMIC?

De manera presencial con cita previa en nuestra oficina, a través del 010, la web del Ayuntamiento o por correo electrónico.

EDITA: GRUPO DE COMUNICACIÓN GENTE S.L.

TELÉFONO: 941 24 88 10 - FAX: 941 24 82 85

REDACCIÓN: DIRECTOR@GENTEENLOGRONO.COMPUBLICIDAD: PUBLICIDAD@GENTEENLOGRONO.COM

Gente
EN LOGROÑO

RELACIONES INSTITUCIONALES Y GERENCIA:
Álvaro López BernádezDIRECTOR:
José-Luis LópezREDACCIÓN Y COLABORACIONES:
José Manuel Padilla RuizMAQUETACIÓN:
O'iga Labrado RodrigoFOTOGRAFÍA:
Patxi SomaloCOMERCIAL:
José Manuel Padilla Ruiz
Dania Cobos SastreADMINISTRACIÓN:
Beatriz Pérez de la Torre

GRUPO DE INFORMACIÓN GENTE: DIRECTOR GENERAL: Baúl Preciado Gómez | DIRECTOR DE CONTENIDOS GENERALES: José Ramón Bajo Álvarez | DIRECTOR WWW.GENTEDIGITAL.ES: Leandro Pérez Miguel

SUBVENCIONES A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES AÑO 2017

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 5/2013 en el capítulo V para la Defensa de los Consumidores en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

1 . Las asociaciones de consumidores tendrán derecho a:

Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

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

- ARCCO (Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes)1.400.-€
- INFORMACU RIOJA 2.050.-€
- UCR (Unión Consumidores de La Rioja) 2.800.-€

TOTAL A SUBVENCIONAR: 6.250.-€

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se adoptaron por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el 22 de Marzo y se publicaron en el BOR nº 41 de 5 de Abril de 2017.

CONCLUSIONES

Al finalizar el año 2017, los datos estadísticos analizados, podemos concluir:

En el apartado de **BIENES**

- Dentro del **comercio tradicional** las consultas que más se han demandado:
 - Temas relacionados con las garantías de los productos.
 - Problemas con la utilización de las hojas de reclamación de los comercios de nuestra ciudad.
 - La devolución de productos no defectuosos y la obligación de su recepción por el comercio así como la consiguiente emisión de vales por parte del establecimiento.
- El **comercio a distancia**
 - La venta a distancia continua incrementando la indefensión del consumidor en puntos como los siguientes:
 1. Ofertas personalizadas ofrecidas telefónicamente, el consumidor desconoce que tiene derecho a recibirlas en soporte estable, lo que facilitara posibles reclamaciones por el incumplimiento de estas ofertas.
 2. En los contratos a distancia, se ha detectado que a lo largo del año sigue incumpliendo de forma sistemática su envío, por parte de las empresas, en soporte estable. Dificultando de esta forma el conocimiento por parte del consumidor de las permanencias, penalizaciones, procedimiento de cancelación, etc.
 3. En las facturas de los servicios, precisamente por desconocer las condiciones generales de sus contratos, desconocen que pueden recibirse sin coste adicional en forma papel.

Si el consumidor opta por la facturación electrónica desconoce que debe

almacenarlas, mediante aplicaciones sin coste, para su uso posterior, perdiendo en muchos casos la oportunidad de reclamar cuando se ha cancelado el contrato con una determinada empresa.

4. Procedimientos de pago la tecnología facilita cada vez sistemas nuevos para realizar los pagos de los contratos y compras realizadas por internet.

De estos servicios de pago, realizados utilizando como referencia nuestro “numero de linea telefónica” y que se facturan en nuestra factura telefónica, debemos tener conocimiento de su uso y dar “consentimiento expreso” a nuestro operador para que traslade el pago a terceras empresas a nuestra factura.

Estos sistemas de pago, han dado lugar a multitud de consultas de posteriores reclamaciones debido a la falta de información por parte de las empresas que nos facilitan los servicios contratos y por parte de las empresas de telefonía que los factura.

5. Las Reclamaciones realizadas a servicios de atención al cliente que se prestan de forma telefónica deben aportar numeración de incidencia que debe aportar la empresa, imprescindible para realizar una reclamación posterior.

En el **SECTOR SERVICIOS:**

Supone el mayor porcentaje de consultas y reclamaciones dentro del año 2017, siendo las materias más consultadas las **telecomunicaciones** en telefonía fija, móvil e internet.

En resumen, la OMIC continua ampliando es espectro de reclamaciones e información que debe facilitar a un gran número de consumidores, desbordados por los avances tecnológicos, fundamentalmente internet, que desconoce y de los que precisa el apoyo de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño que presta desde hace mas de 30 años.