

SECCIÓN DE CONSUMO


MEMORIA DE ACTIVIDAD DE 2022

Desde la Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca se presta un servicio municipal que tiene como funciones más destacadas la atención directa de información, ayuda y orientación a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, contribuyendo de esta forma a la mejora de su calidad de vida.

El **objetivo fundamental** del trabajo desarrollado en la Sección es **garantizar la Defensa y Protección de los Derechos legítimos de los Consumidores y Usuarios**, y poner a su alcance los medios e instrumentos necesarios para ejercitarlos.

Con esta orientación se prestan diversos servicios, tales como:

- ✳ **Información, orientación y asesoramiento** a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, tanto presencialmente como por correo electrónico y mediante la difusión de la información más relevante a través de la página web y redes sociales.
- ✳ **Recepción, registro y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones** así como, en su caso, remisión de los expedientes a los organismos que resulten competentes por razón de la materia.
- ✳ **Realización de mediaciones entre las partes** para la resolución de conflictos en materia de consumo.
- ✳ **Formación, sensibilización, y educación**, especialmente de escolares y colectivos más vulnerables.
- ✳ **Colaboración con otras entidades públicas y privadas**, también dedicadas a la protección de las personas consumidoras.

 Desde la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca, gestión y Promoción entre consumidores y empresarios del Arbitraje de Consumo como un medio extrajudicial para resolver los conflictos entre empresas y consumidores.

CAMBIOS EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

En el mes de abril la Sección de Consumo fue trasladada al CMI Victoria Adrados, donde se presta actualmente la atención presencial y se celebran las audiencias de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca.

En cuanto a la atención a las personas usuarias del servicio, a través de los canales de gestión de cita previa se concertan citas telefónicas. Se comprueba previamente que la consulta que se plantea es de Consumo y que la persona que requiere la cita está empadronada en el municipio o refiere un problema con una empresa ubicada en la ciudad.

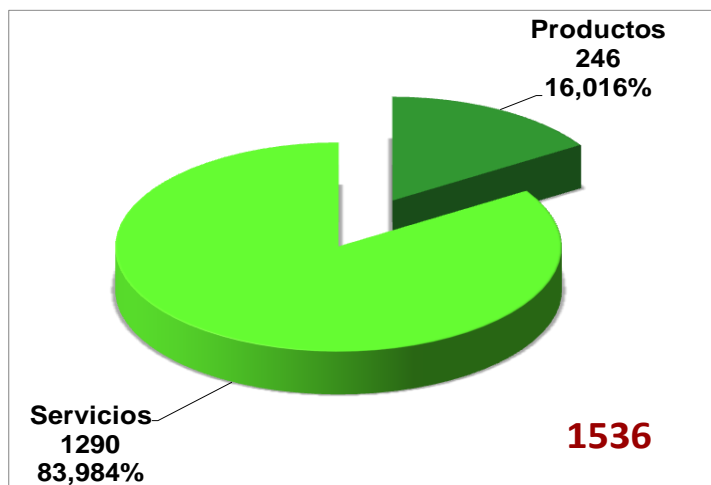
Asimismo, se atiende presencialmente y sin cita previa a las personas usuarias que acuden a las oficinas por las dificultades que tienen para acceder a los documentos relativos a sus reclamaciones en formato CSV.

Siempre que haya disponibilidad, se atiende a las personas que solicitando asesoramiento y no han concertado cita previa, así como a aquellas atendidas telefónicamente que, bien por plantear cuestiones complejas, bien por sus circunstancias, requieren atención presencial.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

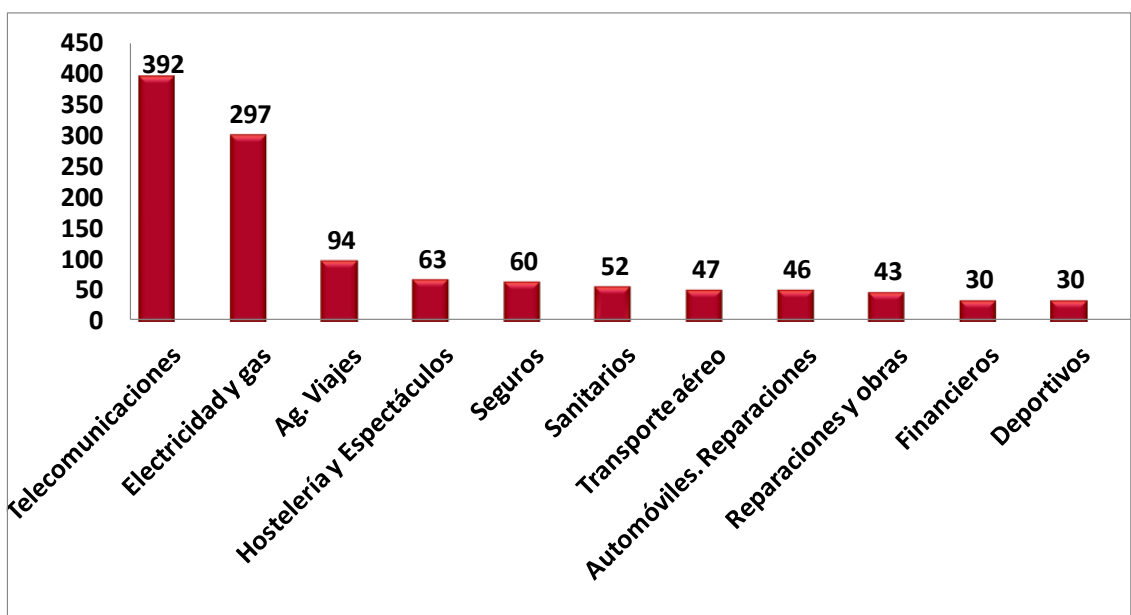
A lo largo del año 2022, la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha gestionado 6092 consultas y tramitado 1536 expedientes. De éstos, 246 se han referido a la adquisición de productos y 1290 a la contratación de servicios.

EXPEDIENTES TRAMITADOS



SERVICIOS

SERVICIOS MÁS RECLAMADOS



El sector de telecomunicaciones lidera un año más la estadística, con 392 reclamaciones, seguido por las relativas al suministro de electricidad y gas, que suman 297 expedientes.

En telecomunicaciones, las quejas se refieren mayoritariamente el incumplimiento de las ofertas comerciales, la subida de los precios en los servicios contratados, penalizaciones vinculadas a los compromisos de permanencia y costes facturados por números, fundamentalmente 118, que quedan fuera de las tarifas planas contratadas.

Tanto en electricidad como en gas, han resultado muy consultadas y reclamadas cuestiones relativas al incremento del coste de la energía, facturas con lecturas reales que no se corresponden con las registradas en los contadores y prácticas comerciales poco transparentes para lograr cambios de contrato a otra compañía o a otras tarifas dentro de la misma empresa.

En suministros de gas también se han atendido dudas o dificultades para solicitar cambios del mercado libre al regulado, el alta en la nueva tarifa TUR 4 para comunidades de propietarios, y se han reclamado irregularidades en la notificación de la inspección de instalaciones que, en ocasiones, ha supuesto el corte del suministro.

En la contratación de vacaciones y viajes se ha reclamado por la falta de conformidad o la mala calidad de los servicios prestados, el cobro de importes superiores a los contratados y por los importes facturados por las agencias cuando los contratantes cancelan el viaje contratado.

En espectáculos, la OMIC ha intermediado solicitando el reintegro de las entradas de los conciertos y eventos cancelados en 2022.

Las controversias en seguros se han referido a la subida en el precio de la prima no notificada de manera fehaciente, la no cobertura de siniestros y las solicitudes de baja no gestionadas en tiempo por las aseguradoras.

Al igual que sucedió en años anteriores, las reclamaciones sobre servicios sanitarios y financieros están relacionadas con la disconformidad o falta de prestación de los servicios contratados, fundamentalmente dentales, financiados mediante créditos al consumo.

En transporte aéreo se han planteado problemas relativos a deterioro o pérdida de equipajes, retrasos y cancelaciones y cobros indebidos por equipajes de mano o por emisión e impresión de tarjetas de embarque.

Las consultas y reclamaciones por los servicios prestados en los talleres de automóviles traen causa de la falta de entrega de documentación obligatoria -como el resguardo de depósito o el presupuesto previo-, la demora en la ejecución del trabajo o la realización de reparaciones no autorizadas previamente.

Las consultas y reclamaciones por obras y reparaciones se refieren a la mala ejecución, la demora en la realización de la obra o reparación contratada y el cobro de cantidades superiores a las presupuestadas.

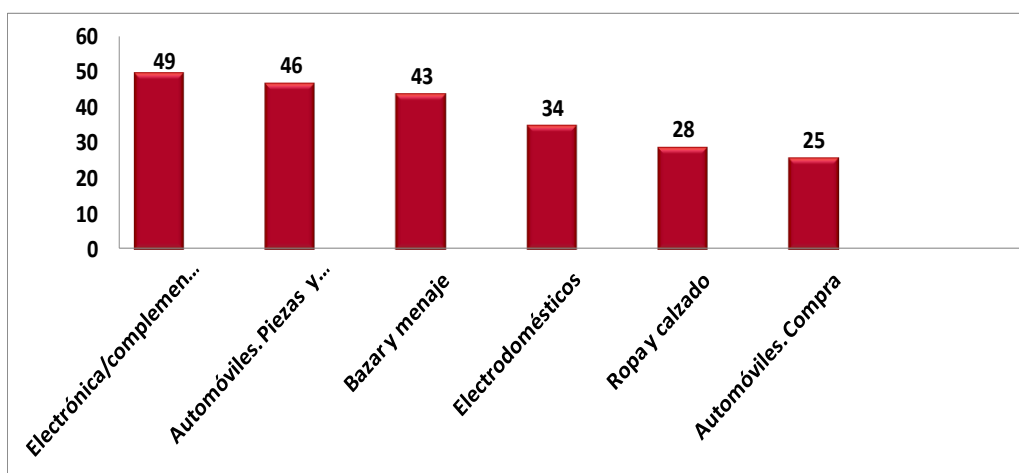
Las reclamaciones por servicios deportivos están relacionadas con desacuerdos con las normas de funcionamiento y con el mal estado de gimnasios y piscinas.

PRODUCTOS

Durante el año 2022 la OMIC ha tramitado 246 expedientes.

Los productos más reclamados han sido los aparatos electrónicos, fundamentalmente móviles, consolas y ordenadores personales. Se reclama por su mal funcionamiento así como por la no reparación en garantía de las faltas de conformidad.

PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS



Las consultas y reclamaciones sobre piezas y componentes de automóviles se refieren al mal funcionamiento de las piezas adquiridas o instaladas o a la demora en su suministro.

En bazar y menaje, los conflictos surgen por la disconformidad con la ejecución o diseño de los productos, los defectos que presentan, las demoras en la entrega o los problemas con la retirada, transporte e instalación de mobiliario.

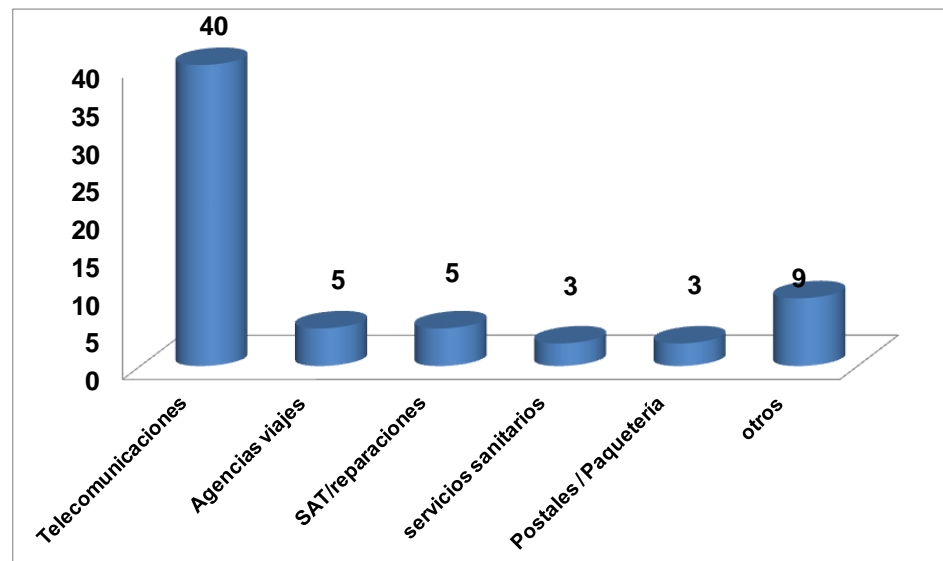
En electrodomésticos, los consumidores reclaman por su mal funcionamiento y no reparación en garantía, así como por la demora en la entrega de los bienes adquiridos y la no retirada de los electrodomésticos sustituidos.

Las reclamaciones y consultas de ropa y calzado se refieren al rápido deterioro del producto, su falta de calidad o el ejercicio del derecho de desistimiento. La mayor parte de los problemas se refieren a compras realizadas por comercio electrónico, donde se plantean problemas añadidos a los anteriores, como la demora o error en la entrega de los productos, el suministro de artículos diferentes a los adquiridos o el no cumplimiento de las promociones y ofertas.

En compras de vehículos las controversias se refieren mayoritariamente a adquisición de vehículos de segunda mano en establecimientos de venta exclusiva de este tipo de automóviles. Se reclama por vicios ocultos, negativa a reparar en garantía o mala ejecución de las reparaciones.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA

En el año 2022 la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca recibió 65 solicitudes de arbitraje.



Nuevamente los servicios de telecomunicaciones encabezan la estadística de solicitudes de arbitraje. A continuación se sitúan los procedimientos relativos a servicios de asistencia técnica o reparaciones, viajes y servicios postales. En menor número, se han recibido y tramitado reclamaciones por servicios de estética, residencia, tintorerías, servicios sanitarios y servicios postales.

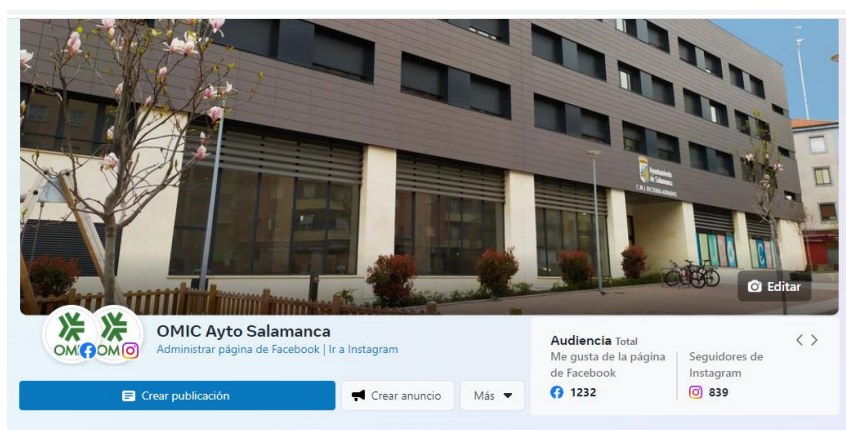
Durante 2022 se dictaron 43 laudos, 41 en equidad y 2 en Derecho, de los que 34 estimaron en todo o en parte las pretensiones de las personas consumidoras y 9 fueron desestimatorios. 18 procedimientos finalizaron por acuerdo entre las partes.

El año 2022 se cerró con 2.320 empresas adheridas.

CONSUMO EN LAS REDES SOCIALES

Con el objetivo de mejorar la formación de consumidores y usuarios y mejorar el acceso a información en materia de consumo que pueda ser de su interés desde abril de 2016 la OMIC está presente en las redes sociales.

El objetivo es facilitar de forma permanente contenidos actualizados y procurar que la formación e información en materia de consumo llegue de modo fácil y comprensible a las personas que utilizan habitualmente estos canales de comunicación en su vida diaria.



Instagram

Inicio

Búsqueda



omic_salamanca

Editar perfil

Herramientas de anuncios

258 publicaciones

839 seguidores

783 seguidos

Omic Salamanca
OMIC-Oficina Municipal de Información al Consumidor.
www.consumo.aytosalamanca.es/es/index.html

LA ESCUELA DE CONSUMO

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN PARA ESCOLARES

La formación para escolares se organiza en colaboración con la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y de Saberes y se desarrolla en los centros escolares. Los talleres están orientados a formar e informar sobre derechos y vías para protegerlos así como para concienciarles y formarles para actuar como consumidores competentes y responsables.

En 2022 se han impartido 27 talleres con los siguientes contenidos:

- Cosas simples para salvar la tierra
- La publicidad reflexiva
- Aprender a leer el etiquetado
- Consumo sostenible: despilfarro de alimentos
- Gestión económica y finanzas

FORMACIÓN A DEMANDA

En el año 2022 se impartió formación a demanda a los alumnos del curso de actividades comerciales del IES Venancio Blanco sobre el sistema de tratamiento de reclamaciones y gestión del comercio electrónico.



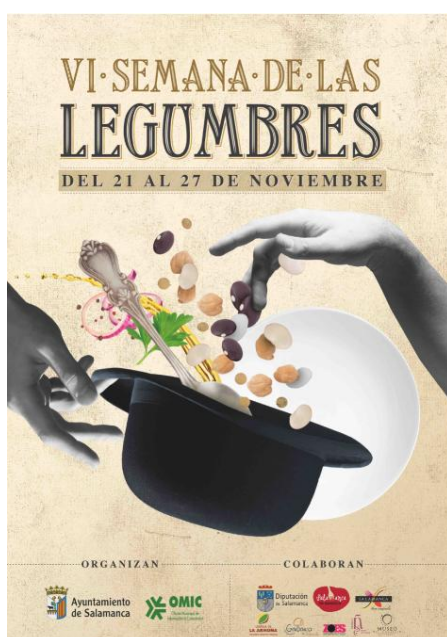
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PARA POBLACIÓN ADULTA

En 2022 se comenzó una serie de talleres para explicar las novedades en el recibo de la luz.



SEMANA DE LAS LEGUMBRES (21 AL 27 DE NOVIEMBRE DE 2022)

En 2022 se celebró la VI semana de las legumbres, con un amplio programa de actividades dirigido a sensibilizar a la sociedad sobre las ventajas nutricionales del consumo de legumbres y, en particular, de las legumbres de proximidad como un producto de cercanía sano, saludable, nutritivo sabroso y versátil.



En la edición de 2022 colaboraron la Diputación de Salamanca, los clubes de promoción Salamanca para Comérsela y Salamanca en Bandeja, Salamanca Ciudad del Español, la Indicación Geográfica Protegida Lenteja de la Armuña, la Marca de Garantía Garbanzo de Pedrosillo y la asociación de vecinos ZOES.

En lo gastronómico, 13 restaurantes de Salamanca para Comérsela y 15 establecimientos de hostelería del Barrio del Oeste se sumaron a la iniciativa, ofreciendo una interesante variedad de platos y pinchos elaborados con legumbres.

Como programación complementaria, el Museo del Comercio programó la exposición fotográfica La Armuña, tierra binada, del fotógrafo Andrés Manuel Níguez Carbonell .

FERIA DE INTERCAMBIO. 18 DE DICIEMBRE

El 18 de diciembre, en colaboración con la Asociación de Vecinos ZOES, se celebró una feria del intercambio en la Plaza del Oeste en la que se animaba a la población a reducir, reutilizar y reciclar intercambiando todo tipo de objetos.



La Feria de intercambio contó con animación de calle, música y fue un éxito de participación ciudadana.



 omic_salamanca Muchas gracias a todos y todas por compartir el domingo con @zoetasociacionbarrioeste y con nosotros en la FERIA DEL INTERCAMBIO!! 📖
Fue un día maravilloso. Lleno de ilusión, generosidad y luz 🌟
📖
#consumoresponsable #3R
10 sem

COLABORACION CON ONDA CERO. ESPACIO DE CONSUMO CÓDIGO QR

Durante todo el año 2022 se ha venido realizando el espacio semanal denominado Código QR. El programa, con una audiencia media de 12.000 oyentes, se emite todos los miércoles.



En este espacio radiofónico se han abordado temas muy diversos, como novedades en la facturación y tarifas de luz y gas, consejos sobre consumo responsable y sostenible, reparaciones, etiquetado de diversos alimentos, normativa de garantías o derechos de las personas usuarias de clínicas dentales.

CONMEMORACIÓN DEL 50 ANIVERSARIO DE LA ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA DE SALAMANCA Y DE LOS 25 AÑOS DE CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA.

El 14 de octubre de 2022 se celebró en el Colegio Arzobispo Fonseca la conmemoración del 50 aniversario de la constitución de la Asociación de Amas de Casa de Salamanca y los 25 años desde que el Ayuntamiento de Salamanca adoptó el acuerdo de constituir la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca.

La jornada fué inaugurada por la Presidenta de la Asociación de Amas de Casa, el Alcalde de Salamanca, la subdelegada del Gobierno, el Presidente de la Diputación y el Rector de la Universidad de Salamanca.



Se celebró una mesa redonda sobre el sistema arbitral de consumo moderada por la Jefa de la Sección de Consumo en la que participaron el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca, el Presidente del Consejo Económico y Social y la Directora General de Consumo de la Junta de Castilla y León.

CONSEJO MUNICIPAL DE CONSUMO

El Consejo Municipal de Consumo constituye el órgano colegiado del Ayuntamiento de Salamanca, de carácter especializado, consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses.

El Consejo ha celebrado se reunió en sesiones ordinarias celebradas el 14 de marzo de 2022, para dar cuenta de las Memoria de la Sección de Consumo y el 19 de octubre de 2022, para informar sobre el proyecto de ordenanzas fiscales.