

Área de Emprego e Economía Social

Concello da Coruña



MEMORIA

2018

Oficina Municipal Información ao Consumidor





Índice

1. Introducción	5
2. Servizos	6
3. Actuacións	7
1. Consultas	8
1. Acceso ao servizo	8
2. Orixe das persoas usuarias	10
3. Evolución mensual	11
4. Sectores de consumo	12
5. Estatísticas desagregadas por sexo	15
2. Reclamacións	18
1. Forma de presentación	18
2. Evolución mensual	19
3. Sectores de consumo	20
4. Causas	22
5. Estatísticas desagregadas por sexo	22
6. Xestión e tramitación	26
7. Valoración económica	29
3. Colaboración coa policía Local	30
4. Actuacións para os comercios	30
4. Actividades: Educación no consumo	31
1. Campañas informativas	31
2. Programa anual de Consumo	33
3. Foro de alimentación saudable	39
5. A páxina web	40



Introducción

As relacións de consumo son un factor crave no desenvolvemento da sociedade actual. Estas relacións vense alteradas en múltiples ocasións por diferentes factores que veñen supoñer unha vulneración dos dereitos que a cidadanía goza como persoas consumidoras.

Desde o Concello, a administración máis próxima aos veciños e veciñas, realízanse diferentes actuacións centradas en garantir a protección dos dereitos das persoas consumidoras e asegurar un correcto funcionamento do mercado.

Por iso, esta administración ten ao servizo de todas e todos as/os cidadás, a Oficina Municipal de información ás persoas consumidoras (OMIC), cuxa función principal é a de promover e desenvolver a protección e a defensa das persoas consumidoras no ámbito territorial da Coruña.

A memoria que se presenta resume a actividade do ano 2018, desenvolvida pola OMIC, destacando de forma significativa dous aspectos, a súa función mediadora nos conflitos que se expoñen nas relacións de consumo e a súa función informativa e educativa, chegando a un número moi importante de usuarias e usuarios.

As actuacións municipais en materia de consumo, ademais de potenciar a defensa dos dereitos e deberes das persoas consumidoras mediante a información e tramitación das súas reclamacións fomentan actuacións encamiñadas á promoción do consumo responsable, ao consumo de proximidade, así como actuacións centradas no control de mercado.

A protección das persoas consumidoras e usuarias é unha obrigaón dos poderes públicos, que aparece recollida na nosa Constitución no seu artigo 51, constituíndose as Administracións Públicas como a instancia máis idónea para lograr a defensa e a protección das persoas consumidoras e cumprir así, coa función de servizo ao interese público.



Os servizos que ofrece a OMIC son os seguintes:

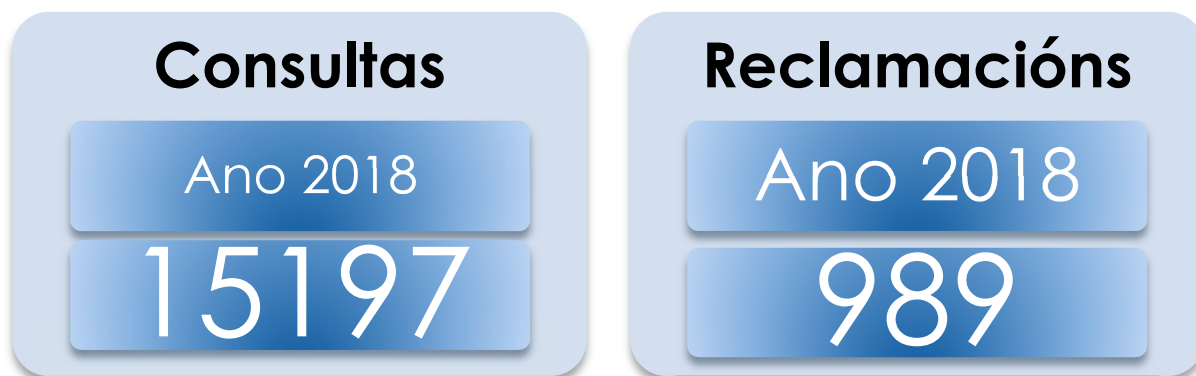
- ↗ Información e asesoramento ás persoas consumidoras;
- ↗ Recepción e tramitación das reclamacións das persoas consumidoras residentes no municipio da Coruña;
- ↗ Servizo de mediación entre as persoas consumidoras e empresas;
- ↗ Fomento do Sistema Arbitral de Consumo;
- ↗ A adopción de medidas urxentes en materia de protección das persoas consumidoras;
- ↗ Apoio ás organizacións de persoas consumidoras;
- ↗ Formación e educación en materia de consumo;
- ↗ Inspección, verificación, corrección e sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de consumo no ámbito da venda ambulante, feiras e mercados;
- ↗ Execución de medidas segundo as instrucións adoptadas pola Administración Autonómica de Consumo, en concreto INSTITUTO GALEGO DO CONSUMO E DA COMPETENCIA (IGCC).

De todos os servizos que presta a OMIC podemos destacar catro:

Información	Realizamos 15197 atencións
Tramitación reclamacións	Tramitamos 989 reclamacións.
Acordos	Resolvemos o 51 % de reclamacións
Actividades Educativas	Educamos en consumo a 7191 persoas, en 345 actividades.

Actuacións

Neste apartado, recóllense os datos e estatísticas referentes á utilización do servizo, incluíndo o número de persoas que solicitaron a nosa atención, tanto para realizar consultas, como para xestionar reclamacións, reflectindo non só o número senón tamén a forma de acceso e as estatísticas por sectores desagregadas por sexos. Tamén indicaremos un breve gráfico cos lugares de procedencia das persoas usuarias, xa que, os nosos servizos tamén son solicitados por persoas veciñas doutros concellos próximos. Os datos relativos aos servizos de información verémolo no apartado de Consultas e a Xestión e tramitación das Reclamacións no apartado con ese mesmo nome.



En termos comparativos e en resultados globais tendo en conta as actuacións totais entre consultas e reclamacións, as actuacións descenden un 11 % en relación ao ano anterior, volvendo aos niveis de anos anteriores.





1. Acceso ao servizo

En este ámbito, as actuacións de consumo céntranse en atender as dificultades da cidadanía para coñecer os seus dereitos e obrigacións nas súas relacións de consumo, tanto diarias como ocasionais e proporcionar ferramentas para fomentar un consumo equilibrado, racional, solidario e responsable.

Canles de atención e servizos

- **Consulta on- line a través da nosa páxina web.**
- **Consulta presencial, nas instalacións**
- **Consultas a través da liña telefónica da OMIC ou ben chamando ao 010 onde lles remitirán á oficina.**

En relación á forma de acceso ao servizo observamos que a cidadanía este ano modificou os seus hábitos aumentando considerablemente a atención persoal, acudindo ao servizo. En termos comparativos aumenta a atención persoal e a través do correo e descende a atención telefónica.



Por meses a evolución da forma de acceso foi dispar, observando que setembro foi o que recibiu maior número de consultas.

Por formas de acceso, maio recibiu maior consultas en liña, setembro foi o que máis público presencial atendeu na oficina, e febreiro o que requiriu maior atención telefónica.

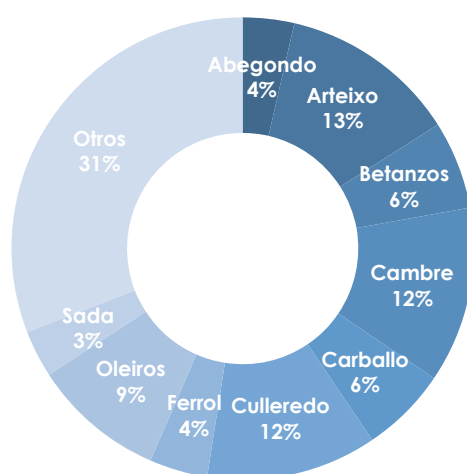
Memoria 2018

Datos globais

		TOTAL	HOME	MULLER			TOTAL	HOME	MULLER
XANEIRO	Persoal	379	198	181	XULLO	Persoal	450	179	271
	Telefónica	573	315	258		Telefónica	357	134	223
	Correo Electrónico	162	98	64		Correo Electrónico	110	42	68
	Total	1114	611	503		Total	917	355	562
FEBREIRO	Persoal	418	197	221	AGOSTO	Persoal	396	180	216
	Telefónica	671	283	388		Telefónica	311	144	167
	Correo Electrónico	83	68	15		Correo Electrónico	88	59	29
	Total	1172	548	624		Total	795	383	412
MARZO	Persoal	865	336	529	SETEMBRO	Persoal	1.112	388	724
	Telefónica	318	117	201		Telefónica	410	149	261
	Correo Electrónico	294	153	141		Correo Electrónico	99	37	62
	Total	1477	606	871		Total	1621	574	1047
ABRIL	Persoal	440	186	254	OUTUBRO	Persoal	934	376	558
	Telefónica	434	177	257		Telefónica	482	211	271
	Correo Electrónico	255	112	143		Correo Electrónico	82	33	49
	Total	1129	475	654		Total	1498	620	878
MAIO	Persoal	926	395	531	NOVEMBRO	Persoal	1.078	440	638
	Telefónica	353	170	183		Telefónica	367	157	210
	Correo Electrónico	312	166	146		Correo Electrónico	102	41	61
	Total	1591	731	860		Total	1547	638	909
XUÑO	Persoal	746	298	448	DECEMBRO	Persoal	362	170	192
	Telefónica	526	170	356		Telefónica	428	200	228
	Correo Electrónico	178	70	108		Correo Electrónico	96	47	49
	Total	1450	538	912		Total	886	417	469

2. Orixe das persoas usuarias

En relación ao uso do servizo por usuarias/usuarios doutros concellos a continuación reflectimos os datos resultantes observando que veciñas e veciños de Arteixo, Cambre, Culleredo e Oleiros son os que realizaron a porcentaxe máis alta de consultas procedentes doutros concellos.



O 7 % das consultas corresponden a persoas que viven fora da cidade.

As causas das consultas de persoas veciñas doutros concellos son variadas e detéctanse practicamente os mesmos problemas que as das veciñas e veciños do noso concello.

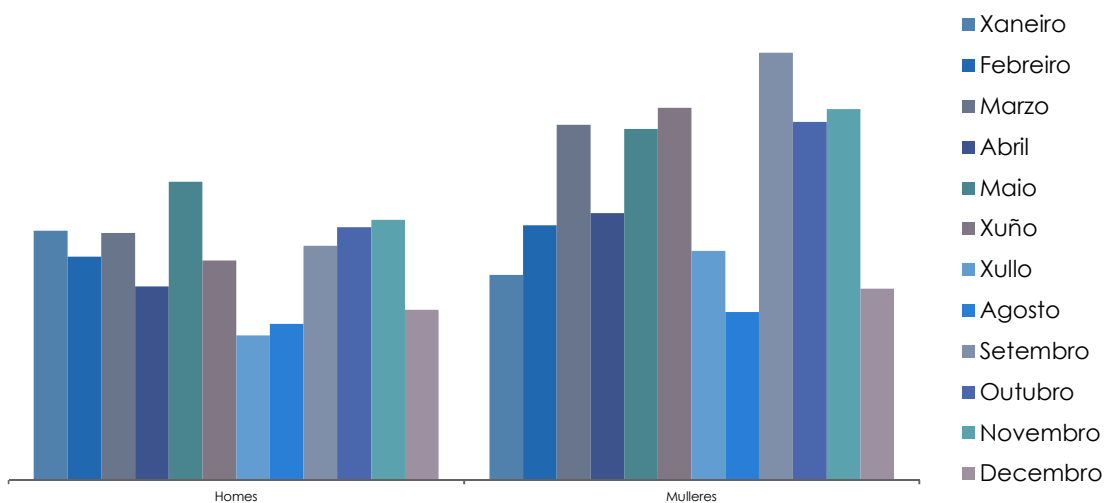
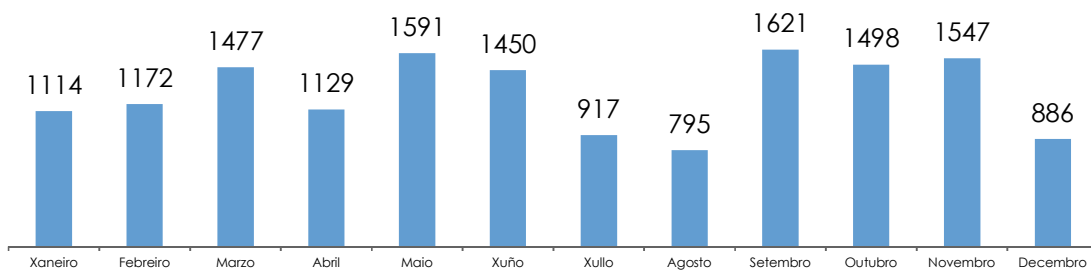
Os motivos deste tipo de consultas son fallos nos servizos de consulta telefónica que non adoitan ter en conta o lugar de residencia das persoas consumidoras para derivar correctamente a consulta, pasando por veciñas de localidades que non teñen OMIC e esta é a máis próxima aos seus domicilios, ou mesmo persoas que foron derivadas polos seus propios concellos ás nosas instalacións.

3. Evolución mensual

Neste apartado reflíctense os datos e estatísticas referentes ás consultas e solicitudes de información do 2018. Ao longo do ano xestionouse a atención e o asesoramento a 15197 usuarias e usuarios. A media de persoas que se atenderon diariamente pola OMIC foi de 61 consultas, sendo o mes de setembro o que demandou maior información por días, O tempo máximo de espera para os e as cidadáns que se desprazaron persoalmente foi entre cinco e dez minutos.

A continuación mostramos gráfico coa evolución mensual das consultas rexistradas na oficina.

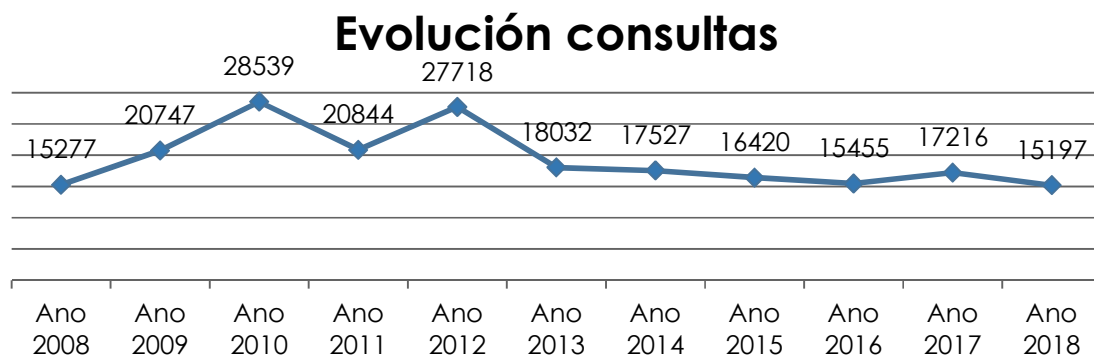
Setembro e maio son os meses de maior actividade



Evolución mensual

		%	Acumulados
Xaneiro	1114	7,33	1.114
Febreiro	1172	7,71	2.286
Marzo	1477	9,72	3.763
Abril	1129	7,43	4.892
Maio	1591	10,47	6.483
Xuño	1450	9,54	7.933
Xullo	917	6,03	8.850
Agosto	795	5,23	9.645
Setembro	1621	10,67	11.266
Outubro	1498	9,86	12.764
Novembro	1547	10,18	14.311
Decembro	886	5,83	15.197

En termos comparativos con anos anteriores observamos a evolución dos últimos anos:



4. Sectores de consumo

A continuación mostramos unha táboa cos datos de consultas divididos por sectores:

Memoria 2018

	SECTORES	TOTAL	HOME	MULLER
Servizos	Academias de Ensino	196	80	116
	Axencias de Viaxes	210	70	140
	Auga	443	174	269
	Aluguer de Automóviles	237	94	143
	Aluguer de Vivenda	527	215	312
	Banca/servizos financeiros	593	195	398
	Comercio electrónico	890	369	521
	Electricidade	817	226	591
	Gas	314	112	202
	Gasolineiras	26	13	13
	Outros	541	197	344
	Reparacións de automóbiles	124	48	76
	SAT Electrodomésticos	226	60	166
	Seguros	357	94	263
	Servizos a domicilio	47	19	28
	Servizos ADSL/Internet/Fixa/Móbil	1.430	688	742
	Servizos de Hostalería	148	70	78
	Servizos de intermediarios Inmobiliaria	63	22	41
	Servizos Postais	72	53	19
	Servizos profesionais	367	136	231
	Tarificación Adicional	8	3	5
	Telefonía Fixa	651	290	361
	Telefonía móbil	1.053	687	366
	Tinturerías	182	7	175
	Transporte aéreo	625	317	308
	Transporte barco	9	3	6
	Transporte ferrocarril	46	24	22
Transporte terrestre	115	59	56	
Venda a distancia	198	135	63	
Produtos	Alimentación	42	15	27
	Animais	24	10	14
	Calzado e complementos	76	39	37
	Compravenda de automóbiles	309	177	132
	Compravenda de vivenda	52	23	29
	Electrodomésticos	121	56	65
	Xoias	35	18	17
	Xoguetes e artigos infantís	39	28	11
	Material eléctrico	48	23	25
	Mobles	151	83	68
	Outros (produtos)	183	89	94
	Produtos informáticos	1.193	443	750
	Roupa	84	27	57
	Teléfonos móbiles	2.325	1.005	1.320
	Total	15197	6496	8701

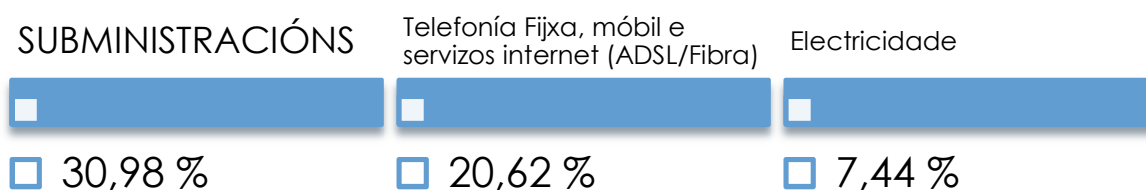
Este ano observamos que aínda que o sector servizos é o que experimenta maior demanda de información co 69% das consultas o sector servizos experimentou unha subida considerable xerando o 31% de consultas.

Dentro do sector servizos o das subministracións é o máis numeroso cun (31%), que inclúe auga, luz, gas e telecomunicacións.

Este ano chama a atención o importante aumento de consultas relacionadas co comercio electrónico situándose entre os dez sectores máis demandados.

Subministracións	Nº	%
Auga	443	2,92 %
Enerxía	1131	7,44%
Telecomunicacións	3134	20,62%
Total	4708	31%

Dentro das subministracións obsérvase un descenso considerable en relación ao ano anterior pasando dun 49,65 % a un 31 %. Descenden o número de consultas de enerxía, aumentan as de subministración de auga e mantéñense estables as de telecomunicacións.



Doutra banda e dentro do sector produtos, as consultas supuxeron o 30,61 % do total de consultas.

Como en anos anteriores, teléfonos móbiles, produtos informáticos, compravenda de automóbiles, mobles e electrodomésticos, foron obxecto de maior problemática entre as persoas consumidoras, centrados basicamente en problemas de garantías.

En termos comparativos co ano anterior observamos que o sector produtos experimentou un notable aumento do 6,53 % ao 30,81 %.

As consultas deste sector céntranse en irregularidades na compravenda de teléfonos móbiles e automóviles.

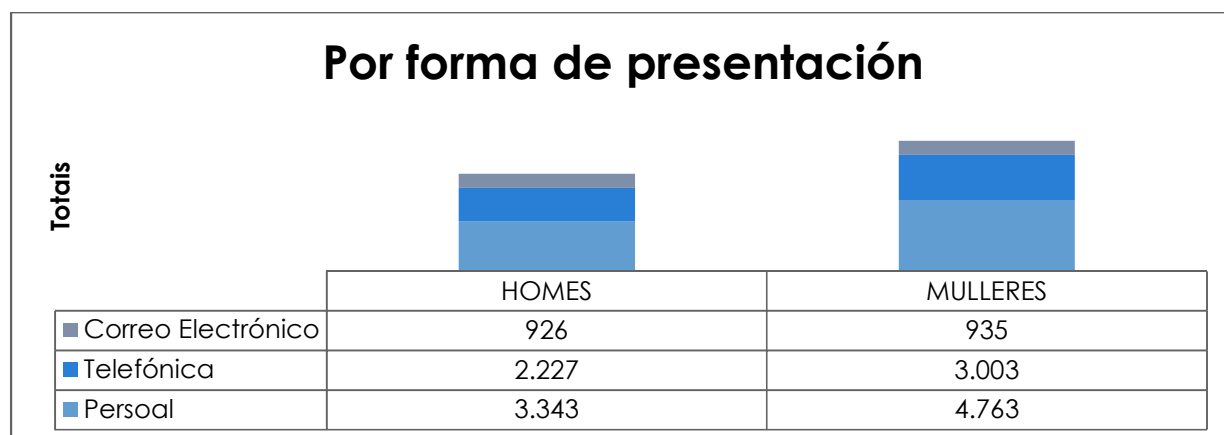
Cabe destacar que un 4 % das consultas son relativas a temas que non son propiamente de consumo, senón relativas a outros organismos da administración.

Servizos	10515	69,19%
Produtos	4682	30,81%
Total	15197	100 %

5. Estadísticas desagregadas por sexo

Para promover o maior coñecemento da realidade das mulleres e dando cumprimento ás esixencias normativas recolléronse nos datos estatísticos do servizo de consumo todos os datos relativos á utilización do servizo tendo en conta a variable de sexo e análise de xénero.

Por forma de acceso



Os datos globais na atención de consultas reflicten que **8701 mulleres e 6496 homes** solicitaron información ao servizo de consumo municipal.

Memoria 2018

Evolución mensual

		HOMES	MULLERES			HOMES	MULLERES
XANEIRO	Persoal	198	181	XULLO	Persoal	179	271
	Telefónica	315	258		Telefónica	134	223
	Correo Electrónico	98	64		Correo Electrónico	42	68
	Total	611	503		Total	355	562
FEBREIRO	Persoal	197	221	AGOSTO	Persoal	180	216
	Telefónica	283	388		Telefónica	144	167
	Correo Electrónico	68	15		Correo Electrónico	59	29
	Total	548	624		Total	383	412
MARZO	Persoal	336	529	SETEMBRO	Persoal	388	724
	Telefónica	117	201		Telefónica	149	261
	Correo Electrónico	153	141		Correo Electrónico	37	62
	Total	606	871		Total	574	1047
ABRIL	Persoal	186	254	OUTUBRO	Persoal	376	558
	Telefónica	177	257		Telefónica	211	271
	Correo Electrónico	112	143		Correo Electrónico	33	49
	Total	475	654		Total	620	878
MAIO	Persoal	395	531	NOVEMBRO	Persoal	440	638
	Telefónica	170	183		Telefónica	157	210
	Correo Electrónico	166	146		Correo Electrónico	41	61
	Total	731	860		Total	638	909
XUÑO	Persoal	298	448	DECEMBRO	Persoal	170	192
	Telefónica	170	356		Telefónica	200	228
	Correo Electrónico	70	108		Correo Electrónico	47	49
	Total	538	912		Total	417	469

O mes de xaneiro foi o único mes que tivo máis demanda de homes que de mulleres en relación á atención de consultas.

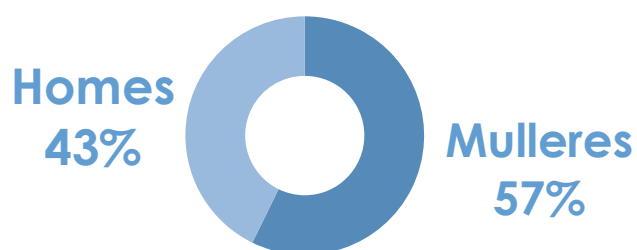
Por sectores

	SECTORES	HOMES	MULLERES
Servizos	Academias de Ensino	80	116
	Axencias de Viaxes	70	140
	Auga	174	269
	Aluguer de Automóbiles	94	143
	Aluguer de Vivenda	215	312
	Banca/servizos financeiros	195	398
	Comercio electrónico	369	521
	Electricidade	226	591
	Gas	112	202
	Gasolineiras	13	13
	Outros	197	344
	Reparacións de automóbiles	48	76
	SAT Electrodomésticos	60	166
	Seguros	94	263
	Servizos a domicilio	19	28
	Servizos ADSL/Internet/Fixa/Móbil	688	742
	Servizos de Hostalería	70	78
	Servizos de intermediario Inmobiliario	22	41
	Servizos Postais	53	19
	Servizos profesionais	136	231
	Tarificación Adicional	3	5
	Telefonía Fixa	290	361
	Telefonía móbil	687	366
	Tinturerías	7	175
	Transporte aéreo	317	308
	Transporte barco	3	6
Transporte ferrocarril	24	22	
Transporte terrestre	59	56	
Venda a distancia	135	63	
Produtos	Alimentación	15	27
	Animais	10	14
	Calzado e complementos	39	37
	Compravenda de automóbiles	177	132
	Compravenda de vivenda	23	29
	Electrodomésticos	56	65
	Xoias	18	17
	Xoguetes e artigos infantís	28	11
	Material eléctrico	23	25
	Mobles	83	68
	Outros (produtos)	89	94
	Produtos informáticos	443	750
	Roupa	27	57
	Teléfonos móbiles	1005	1320

Memoria 2018

Tendo en conta os sectores con maior demanda de información coinciden practicamente en mulleres e homes cunha pequena diferenza as mulleres formalizaron máis consultas sobre banca e os homes sobre transporte aéreo.

En relación aos sectores con menos demanda as diferenzas máis notables están en tinturerías, sector que ten moi pouca demanda de información en homes e servizos postais que ten maior demanda masculina que feminina.



Reclamacións

1. Forma de presentación

No ano 2018 presentáronse un 2,42 % de reclamacións a través da Sede electrónica municipal, porcentaxe moi similar ao do ano anterior.



Esta porcentaxe de utilización deste servizo foi maior en mulleres tanto no rexistro presencial como a través da Sede electrónica Municipal.

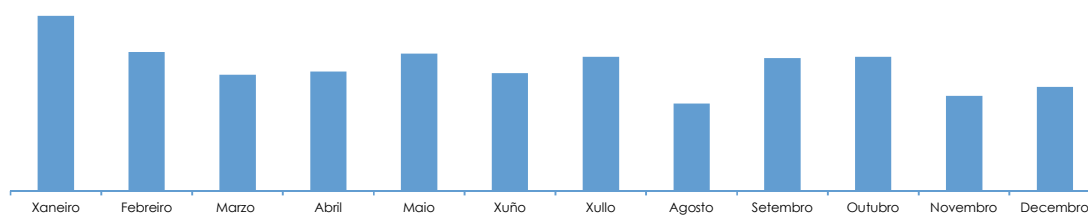
Memoria 2018

	Mulleres	Homes
Rexistro ordinario	498	467
Sede electrónica	13	11

2. Evolución mensual

No relativo ás reclamacións xestionadas pola OMIC, no ano 2018 xestionouse un total de 989 expedientes. Experimentouse un pequeno descenso, en concreto de 1 % con relación aos datos arroxados polo ano anterior.

En canto á evolución mensual a continuación reflectimos o número de reclamacións por meses, e podemos observar que xaneiro é o mes que rexistra maior número de reclamacións, seguido de febreiro e maio.



No lado contrario atópase o mes de agosto que igual que anos anteriores volve ser o nivel con menor actividade do ano.

Mes	Total	Acumulados
Xaneiro	116	116
Febreiro	92	208
Marzo	77	285
Abril	79	364
Maio	91	455
Xuño	78	533
Xullo	89	622
Agosto	58	680
Setembro	88	768
Outubro	89	857
Novembro	63	920
Decembro	69	989

Sectores de Consumo

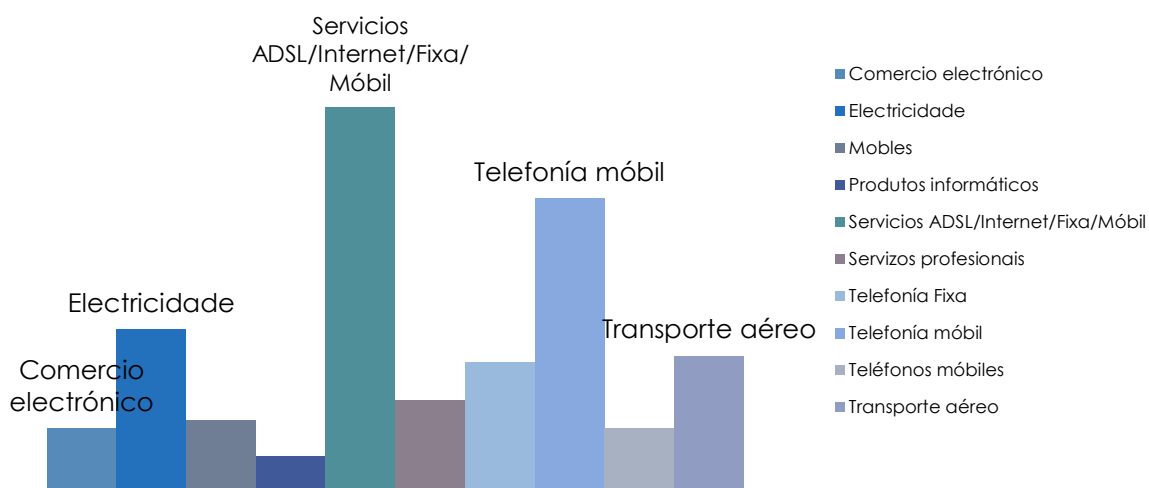
O sector que supuxo maior número de reclamacións continúa sendo o sector servizos que xerou o 84 % das reclamacións, mentres que o sector produtos xerou o 16 % das mesmas.

Servizos	828	83,72
Produtos	161	16,28
TOTAL	989	100,00%

Datos por sectores

Dentro do sector servizos, as subministracións, que engloban auga, electricidade, gas, e telecomunicacións, son os que xeran máis reclamacións (51 %). No sector produtos os mobles e teléfonos móbiles son os que xeraron maior número de reclamacións.

As telecomunicacións son o máis numeroso representando o 41% de reclamacións



A continuación mostramos una táboa con los datos globais:

Memoria 2018

	globales sectores	TOTAL	%
Servizos	Academias de ensino	7	0,7
	Axencias de viaxes	9	0,9
	Auga	22	2,2
	Aluguer de automóbiles	2	0,2
	Aluguer de vivenda	2	0,2
	Banca/ servizos financeiros	7	0,7
	Comercio electrónico	32	3,2
	Electricidade	81	8,2
	Gas	29	2,9
	Gasolineiras	2	0,2
	Outros	39	3,9
	Reparacións de automóbiles	17	1,7
	SAT electrodomésticos	8	0,8
	Seguros	6	0,6
	Servizos a domicilio	1	0,1
	Servizos ADSL/Internet/Fixa/Móbil	191	19,3
	Servizos de hostalería	5	0,5
	Servizos de intermediario Inmobiliario	0	0,0
	Servizos Postais	4	0,4
	Servizos profesionais	46	4,7
	Tarificación adicional	2	0,2
	Telefonía Fixa	65	6,6
	Telefonía móbil	146	14,8
	Tinturerías	3	0,3
	Transporte aéreo	68	6,9
	Transporte barco	1	0,1
	Transporte ferrocarril	0	0,0
Transporte terrestre	3	0,3	
Venda a distancia	30	3,0	
Produtos	Alimentación	4	0,4
	Animais	0	0,0
	Calzado e complementos	9	0,9
	Compravenda de automóbiles	13	1,3
	Compravenda de vivenda	2	0,2
	Electrodomésticos	12	1,2
	Xoias	7	0,7
	Xoguetes e artigos infantís	3	0,3
	Material eléctrico	2	0,2
	Mobles	36	3,6
	Outros (Produtos)	14	1,4
	Produtos informáticos	18	1,8
	Roupa	9	0,9
	Teléfonos móbiles	32	3,2
	Totais	989	100 %

3. Causas

En relación aos problemas que motivaron as reclamacións, as mesmas son diferentes segundo o sector pero fundamentalmente os principais problemas son, irregularidades na prestación do servizo (20 %), facturación (15,98 %) e garantías (8,19 %).

Causa	Nº	%
Calidade dos produtos	91	9,20
Facturación	158	15,98
Garantías	81	8,19
Incumprimentos de contrato	142	14,36
Incumprimentos normativa de prezos	14	1,42
Incumprimentos normativa de documentación	7	0,71
Incumprimentos normativa de información	95	9,61
Outros	94	9,50
Prácticas abusivas	23	2,33
Irregularidades prestación do servizo	198	20,02
Publicidade	19	1,92
Resolución/Modificación do contrato	35	3,54
Atraso na entrega de produto ou servizo	32	3,24
Total	989	100 %

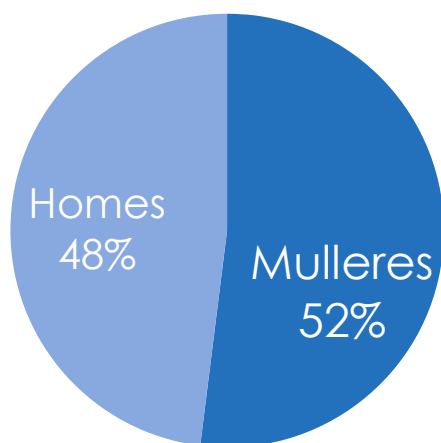
O maior número de conflitos xérase por irregularidades na prestación do servizo

4. Estatísticas desagregadas por sexo e idade

Os datos que mostramos a continuación, reflicten o perfil das persoas que reclamaron na OMIC no 2018, e obtéñense do total das 989 persoas consumidoras que presentaron reclamación ben persoalmente como a través da Sede Electrónica Municipal. A tendencia é similar aos anos anteriores.

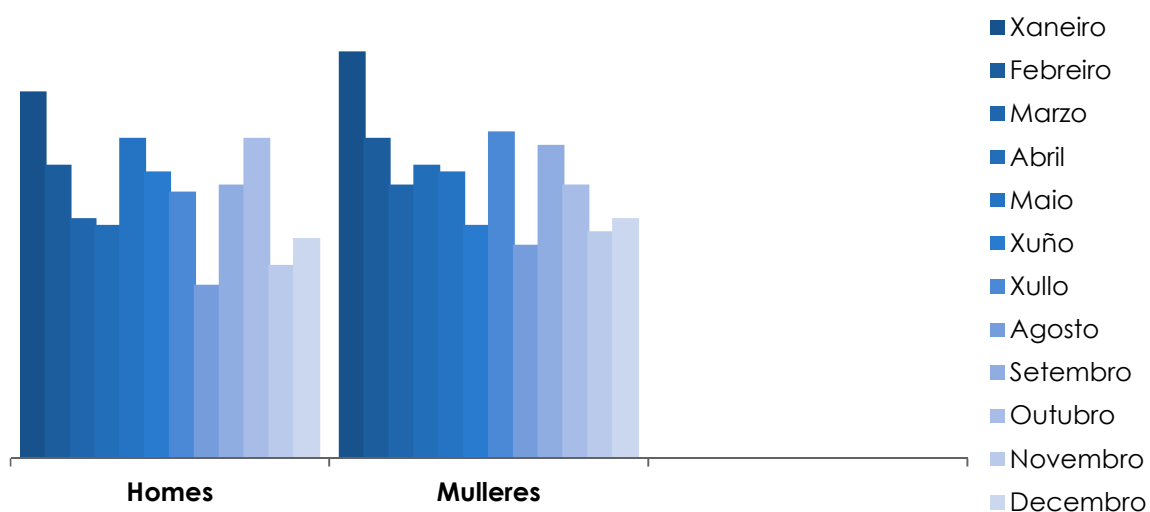
Usuarios por sexo

	Total
Mulleres	52 %
Homes	48 %
Total	100 %



Taxa de utilización do servizo en equidade

Homes	478
Mulleres	511



En canto á temática a continuación mostramos unha táboa:

Memoria 2018

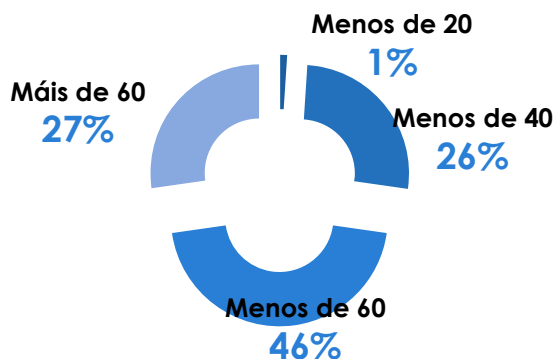
	SECTORES	HOMES	MULLERES
Servizos	Academias de Ensino	2	5
	Axencias de Viaxes	4	5
	Auga	12	10
	Aluguer de Automóviles	2	0
	Aluguer de Vivenda	1	1
	Banca/ Servizos financeiros	4	3
	Comercio electrónico	8	24
	Electricidade	38	43
	Gas	13	16
	Gasolineiras	2	0
	Outros	20	19
	Reparacións de automóbiles	12	5
	SAT Electrodomésticos	6	2
	Seguros	1	5
	Servizos a domicilio	1	0
	Servizos ADSL/Internet/Fixa/Móbil	102	89
	Servizos de Hostalería	3	2
	Servizos de intermediario Inmobiliario	0	0
	Servizos Postais	2	2
	Servizos profesionais	22	24
	Tarificación Adicional	0	2
	Telefonía Fixa	37	28
	Telefonía móbil	63	83
	Tinturerías	1	2
	Transporte aéreo	34	34
	Transporte barco	1	0
	Transporte ferrocarril	0	0
	Transporte terrestre	1	2
Venda a distancia	13	17	
Produtos	Alimentación	1	3
	Animais	0	0
	Calzado e complementos	2	7
	Compravenda de automóbiles	7	6
	Compravenda de vivenda	0	2
	Electrodomésticos	3	9
	Xoias	2	5
	Xoguetes e artigos infantís	2	1
	Material eléctrico	2	0
	Mobles	16	20
	Outros (Produtos)	8	6
	Produtos informáticos	13	5
	Roupa	2	7
	Teléfonos móbiles	15	17
Total	478	511	

Memoria 2018

Se observamos a táboa comprobamos que os homes reclaman máis en sectores como, aluguer de automóviles, gasoleiras, SAT ou produtos informáticos onde se ven as diferenzas máis importantes. As mulleres reclaman máis en termos comparativos en sectores como academias de ensino, comercio electrónico, seguros e compra habitual de calzado, roupa ou alimentación.

		HOME	MULLER			HOME	MULLER
XANEIRO	Rexistro ordinario	55	60	XULLO	Rexistro ordinario	36	48
	Rexistro sede electrónica	0	1		Rexistro sede electrónica	4	1
	Total	55	61		Total	40	49
FEBREIRO	Rexistro ordinario	44	47	AGOSTO	Rexistro ordinario	25	30
	Rexistro sede electrónica	0	1		Rexistro sede electrónica	1	2
	Total	44	48		Total	26	32
MARZO	Rexistro ordinario	34	39	SETEMBRO	Rexistro ordinario	41	46
	Rexistro sede electrónica	2	2		Rexistro sede electrónica	0	1
	Total	36	41		Total	41	47
ABRIL	Rexistro ordinario	35	43	OUTUBRO	Rexistro ordinario	48	40
	Rexistro sede electrónica	0	1		Rexistro sede electrónica	0	1
	Total	35	44		Total	48	41
MAIO	Rexistro ordinario	48	43	NOVEMBRO	Rexistro ordinario	28	34
	Rexistro sede electrónica	0	0		Rexistro sede electrónica	1	0
	Total	48	43		Total	29	34
XUÑO	Rexistro ordinario	43	35	DECEMBRO	Rexistro ordinario	30	33
	Rexistro sede electrónica	0	0		Rexistro sede electrónica	3	3
	Total	43	35		Total	33	36

Como en anos anteriores o grupo máis numeroso é o da poboación de 40 a 59 anos cun 46%. Os datos son similares aos anos anteriores neste tema.



Podemos concluír que na OMIC da Coruña no ano 2018 o perfil da persoa usuaria é unha muller de entre 40 a 59 anos de idade que reclaman fundamentalmente por telefonía e electricidade.

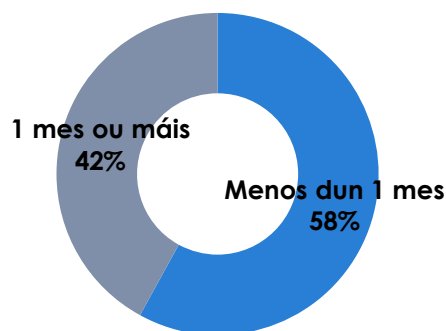
5. Xestión e tramitación

Unha vez presentada a reclamación e do seu estudo previo, procédese co trámite correspondente.

Das reclamacións presentadas no ano 2018 o 95 % foron tramitadas directamente pola OMIC, e o 5 % restante, ou ben se remitiron por motivos de competencia específica ou territorial directamente ao organismo correspondente, normalmente por existir procedementos administrativos especiais de tramitación de reclamacións ante organismos públicos con competencias nas correspondentes materias, ou se trataba de reclamacións que adocían dos requisitos esixidos pola normativa e que previa solicitude de corrección esta non foi efectuada.

Igual que anos anteriores a OMIC, no exercicio do labor de mediación que ten asignada fronte ás empresas reclamadas, impulsou accións específicas coas principais empresas para axilizar a xestión das reclamacións a través desta forma rápida de resolución dos conflitos, obtendo resultados satisfactorios. Este ano as comunicacións son máis rápidas xa que se xestionan a través da Sede electrónica municipal o que supón maior celeridade na tramitación e a resolución.

En canto ao tempo medio de resolución das reclamacións os datos obtidos mostran que a OMIC procede á resolución da mesma na maior parte dos casos en menos de 1 mes

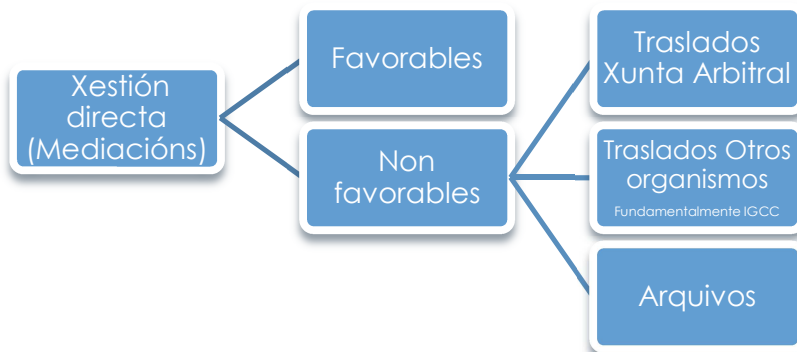


Os casos en que a conclusión se prolonga máis dese prazo débese fundamentalmente ao atraso na resposta por parte da empresa reclamada ou ás dificultades para a notificación.

Mediacións

A continuación imos detallar a actividade da OMIC na xestión e tramitación de reclamacións.

Tal e como xa indicamos o 95 % das reclamacións presentadas xestionáronse directamente desde a OMIC e só un 5 % non se tramitaron a través do procedemento de mediación.



A OMIC dentro das funcións que ten encomendadas desenvolve a tarefa de mediación das reclamacións das persoas consumidoras do seu ámbito territorial, tentando o acordo das partes (persoa consumidora/empresa). Esta competencia da OMIC é requisito obrigatorio para esta administración conforme ao establecido na normativa autonómica e é sen dúbida a máis importante en termos cuantitativos e cualitativos.

A mediación, supón a colaboración de ambas as partes e é un útil instrumento para resolver conflitos, logrando xeralmente un resultado xusto e aceptable. A mediación implica, que na OMIC, previa solicitude, tras analizar a reclamación valórese a viabilidade de iniciar ou non o proceso conciliador.

A continuación a OMICponse contacto, xeralmente por escrito coa persoa comerciante, para coñecer a súa postura sobre a posible rectificación da cuestión e infórmasele sobre os aspectos legais que poidan influír, solicitándolle se ofrece algunha vía de solución, ou informarlle das que poida propoñer o reclamante.

As distintas solucións trasládanse á persoa reclamante ata lograr ou non o acordo, que se alcanzará baseándose na lei.

Das mediacións realizadas obtívoase acordo no 51 % dos casos, o que vén demostrar que o trámite de mediación consolídase como o medio de resolución de conflitos máis apropiado e rápido para solucionar as controversias nesta materia.

Traslados

A OMIC efectuou a mediación das reclamacións presentadas, salvo nun 4 %, que tal e como indicamos tratábanse de reclamacións referidas a sectores con regulación específica, como seguros ou bancos ou ben consumidores alleos ao noso ámbito municipal.

A continuación indicaremos o organismo de traslado das reclamacións, tanto das que unha vez realizado o trámite de mediación non se obtiveron resultados positivos como das que se remitiron directamente por motivos de competencia específica ou territorial aos organismos competentes.

Trasladáronse unha totalidade de 410 expedientes,

Traslados 2018	
Organismo	Nº
Axencia Estatal de Seguridade Aérea	33
Dirección Xeral de Transportes	4
Instituto Galego do Consumo e da Competencia	194
Xunta Arbitral de Consumo de Galicia	155
Outras OMICs e Organismos de Consumo	5
Servizo Provincial de Turismo	8
Servizos de Defensa do Cliente (Entidades Aseguradoras e Bancarias)	11
Totales	410

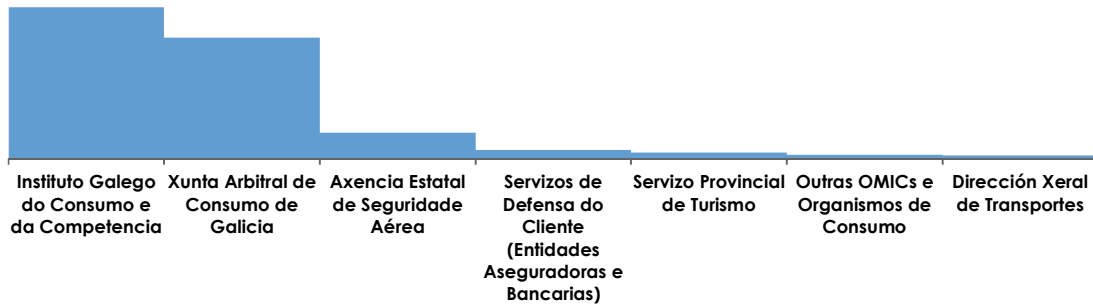
O organismo ao que se remitiu o maior número de reclamacións foi ao Instituto Galego de Consumo, que representa un 47 % das reclamacións trasladadas e 20 % do total de reclamacións presentadas na OMIC. Séguelle a Xunta Arbitral de Consumo ao que se remitiron 155 expedientes, un 38% das trasladadas e un 16 % do total de reclamacións.

Reclamacións trasladadas en porcentaxes	
	Total reclamacións
Instituto Galego do Consumo e da Competencia	20%
Xunta Arbitral de Consumo	16 %
Outros organismos	6%
Total	42 %

Dos resultados obtidos observamos que se trasladaron para a súa oportuna tramitación ben pola Xunta Arbitral, ben para valorar posibles infraccións e iniciar os correspondentes expedientes sancionadores un 42 %.

A xestión exclusiva e directa da OMIC supuxo no 51 % de expedientes tramitados resultados positivos para as persoas consumidoras sen remisións posteriores.

TRASLADOS 2018



6. Valoración económica das reclamacións

O importe das reclamacións xestionadas pola OMIC ao longo de todo o ano ascende a 455.807,59 € un 14 % máis que no ano anterior e resolveuse favorablemente por valor de 167.707,58 € que foron devoltos ás persoas consumidoras.



A valoración económica das reclamacións depende de moitos factores e non sempre está definida claramente na reclamación, xa que en determinados supostos o que a persoa consumidora solicita é unha determinada actuación ou solución ao seu problema sen valoracións económicas.

Colaboración coa policía local

A policía local realizou unha serie de actuacións que foron remitidas a esta OMIC, as mesmas baseáronse na comprobación do cumprimento da normativa de consumo, en relación, fundamentalmente, á existencia ou non de follas de reclamacións, así como de carteis informativos da existencia das mesmas, cando son requiridos, estes servizos, polas persoas consumidoras.

Así mesmo levantou informes de servizo ante posibles feitos constitutivos de infraccións en materia de consumo, informando as partes, da posibilidade de presentar unha reclamación ante os órganos de consumo.

A policía realizou 25 actuacións entre actas por carecer de follas de reclamación e de carteis anunciadores e informes de servizo, remitidas pola OMIC, previa valoración, aos Servizos correspondentes en función da materia, fundamentalmente Instituto Galego de Consumo e Servizo Provincial de Turismo, para iniciar se procedese expediente sancionador.

As actuacións policiais por temas relacionados con consumo mantense ao longo dos anos

Actuacións para os/as comerciantes

A OMIC continúa realizando diferentes actuacións informativas procurando que o sector empresarial adquira maiores coñecementos das súas obrigacións coas persoas consumidoras.

No 2018 editamos dúas Guías de Boas Prácticas para o pequeno comercio e para os Mercados Municipais. Estas guías trataban os principais incumprimentos por temas de Consumo que as persoas consumidoras denunciaron ante este organismo. A finalidade destas foi ser un canle de comunicación entre as persoas consumidoras e as persoas comerciantes de cara a lograr un correcto funcionamento do mercado

sempre desde a perspectiva das persoas consumidoras que é o obxectivo deste organismo municipal.

Actividades: Educación no Consumo

Campañas informativas

1. Día Mundial das persoas consumidoras

Entre as campañas informativas realizadas destacou a celebración do Día Mundial das Persoas Consumidoras o 15 de marzo. As actuacións estiveron centradas nas seguintes actividades:

- **Debate Cadena Ser - Consumo Responsable, Consumo Enerxético.**

Realizouse un debate de radio o martes 13 de marzo en horario de mañá organizado pola Cadena Ser centrado na responsabilidade no consumo enerxético e analizáronse os principais problemas aos que se enfrontan as persoas consumidoras na súa facturación eléctrica, valoráronse diferentes posibilidades de aforro e informouse sobre a posibilidade de construír un futuro máis sustentable mediante un uso racional da enerxía.

A este debate asistiron os principais representantes dos intereses das persoas consumidoras da cidade tales como a Oficina Municipal de Información ás Persoas Consumidoras, as asociacións Amas de Casa, Consumidores e Usuarios e ADICAE, o Colexio Oficial de Avogados, e representantes do cooperativismo galego, no marco da economía social e solidaria.

- **Actividades de consumo responsable**

Doutra banda realizáronse dezaioito talleres para nenas e nenos de segundo de primaria en dez centros educativos da cidade, centrados no consumo consciente, colaborativo e responsable nos que se analizaron entre outros a importancia do consumo responsable da auga, a adopción de hábitos que fomenten actitudes positivas de cara á reciclaxe e a reutilización de envases para evitar as consecuencias negativas na contorna, practicaa actividades que permitan coñecer a Educación Ambiental desde a óptica da recuperación das nosas tradicións e do coñecemento dos valores ambientais da nosa contorna ou coñecer as vantaxes do comercio de proximidade.

- Os centros participantes foron os seguintes:

Memoria 2018

- CEIP Wenceslao Fernández Flórez;
- CEIP Sagrada Familia;
- CEIP Curros Enríquez;
- CEIP Manuel Murguía;
- CEIP Sanxurxo de Carricarte;
- CEIP San Pedro de Visma;
- CEIP Vector López Seoane;
- CEIP Concepción Arenal;
- CPR Calasanz Masculino;
- COR Franciscanos

Nestes talleres repartíuse material didáctico e formativo relacionado especialmente centrado no Día Mundial das Persoas consumidoras relacionado coa temática analizada.

▪ Mercados municipais

Para o público adulto realizouse unha repartición de bolsas e carteis nos mercados municipais con recomendacións e consellos para a responsabilidade no consumo e ao fomento dos dereitos das persoas consumidoras.

2. Campaña Nada, a Tenda Solidaria

Producir, consumir, reempregar ou reciclar fronte a producir, consumir e tirar, é o principal obxectivo da Tenda Solidaria, que se instalou novamente durante o mes de Decembro para fomentar o consumo responsable en Nadal entre outros valores.

Tratase, dun espazo creado e pensado para a solidariedade e o consumo responsable fomentando a economía circular e a recuperación e reempregar de obxectos, de forma que para adquirir un produto non se necesitaba nin diñeiro nin troque, só a ilusión por adquirilo.

Para isto fíxose un chamamento aos veciños, solicitando que doasen o que xa non usaban de forma que outras persoas puidesen levalo e gozalo gratuitamente dándolle un segundo uso ou segunda vida.



Imaxe da "Tenda solidaria" na Praza de María Pita

Memoria 2018

Este ano ven a confirmar a importante acollida que esta iniciativa ten na veciñanza moi implicada na actividade da tenda tanto para entregar como para recoller.

Recolléronse en total 4663 xoguetes doados polas veciñas e veciños, un 68 % máis que o ano anterior, e entregáronse na propia caseta 2582, superando en máis do dobre os xoguetes regalados o ano anterior. Os demais están a entregarse en entidades sen ánimo de lucro.

Así mesmo este ano realizáronse diferentes actividades educativas ao longo de todo o mes de Decembro na caseta. As actividades dividíronse en cinco temáticas:

- Adornos de Nadal: decorando a Nadal
- Construción de xoguetes: taller de trasgos
- Xogar sen xoguetes: divírtome sen xoguetes
- Conta contos: contos con sentido
- Envoltorios de agasallo: o envoltorio é o agasallo

En total realizáronse 48 talleres nos que participaron 202 persoas, 109 nenas e 93 nenos.

Programa anual de consumo

O servizo de Consumo do concello entendendo que na educación para o consumo deben implicarse as Administracións Públicas, Familia, Escola, asociacións de Consumidores vén ofrecendo, talleres prácticos de consumo dentro da súa función de Educación ao Consumidor, a través da OMIC (Oficina Municipal de Información ao Consumidor).

No programa educativo recóllense actividades dirixidas a centros educativos, asociacións de consumidores, veciños, amas de casa, grupos de persoas maiores e centros cívicos.

A acción formativa do ano 2018 englobou catro grandes Programas educativos

A OMIC do Concello da Coruña desenvolveu unha oferta múltiple e adaptada ás necesidades específicas dos distintos colectivos e grupos deseñando en función diso diferentes programas:

Memoria 2018



O programa do ano 2018 centrou a súa actividade na realización de actividades formativas dirixidas a distintos colectivos de persoas consumidoras, incluíndo unha oferta diversificada e adaptada aos seus destinatarios, fundamentalmente os colectivos de consumidores que, conforme á normativa vixente, deben ser obxecto de especial protección.

Datos xerais			
Datos Formación	Centros Educativos	Outros	Total
Actividades	309	36	345
Participantes	6755	436	7191

Realizáronse os seguintes programas educativos:

CORUÑA EDUCA: Talleres de consumo desenvolvidos no ámbito do programa Municipal da Concellería de Educación Coruña Educa 2017/2018 e Coruña Educa 2018/2019, que tratou actividades educativas con temas básicos da educación do consumidor de maneira práctica e interactiva cos participantes. Dirixidos, exclusivamente ao colectivo escolar, engloban todos os niveis do ciclo educativo desde a educación infantil ao bacharelato. As temáticas dos talleres foron solicitadas polos centros nunha oferta variada de 26 talleres distintos.

No ano 2018, dentro do programa de Educación para o Consumo do Coruña Educa realizáronse 309 talleres cunha participación de 6755 nenas e nenos..

O 2018 foi un dos anos que máis actividades formativas realizáronse subindo a participación e actividade un 135 % en relación ao ano anterior.

Memoria 2018

Por niveis educativos a continuación mostramos os talleres realizados e a participación desagregada por sexos:

	OBRADOIROS
Infantil	51
Primaria	116
ESO	95
Bacharelato	10
Formativos	23
Especial	14
Total	309

Tal e como podemos observar Educación Primaria e ESO foron os grupos que recibiron maior formación en consumo no ano 2017, seguindo a tendencia de anos anteriores.



Desagregados por sexo a participación foi a seguinte:

	HOMES	MULLERES	PARTICIPANTES
Infantil	564	537	1.101
Primaria	1.269	1.388	2.657
ESO	1.146	1.106	2.252
Bacharelato	66	107	173
Formativos	160	246	406
Especial	150	91	241

Actividades para Centros Cívicos:

Son accións formativas dunha hora ou hora e media de duración desenvolvidas nos centros cívicos e adaptadas aos diferentes colectivos que dunha forma práctica combinan aspectos lúdicos e didácticos e ensinan diferentes aspectos do consumo.

Formación para adultos:

Son accións formativas dunha hora e media de duración aproximadamente que, baixo o formato de charla apoiada con medios audiovisuais e posibilidade de coloquio, acláranse aspectos básicos do consumo.

A continuación mostramos unha táboa global coa participación desagregada de todos os talleres realizados no programa Anual de Consumo:

	TALLERES	HOMES	MULLERES	PARTICIPANTES
BLOQUE 1. ALIMENTACIÓN				
Nutrición e dieta equilibrada	50	489	584	1.073
Alimentos funcionais	4	47	33	80
Etiquetaxe alimentaria	7	46	107	153
A lista da compra	2	24	27	51
Malgasto alimentario	0	0	0	0
Alimentos ecolóxicos	11	78	123	201
Froitas e verduras	21	209	205	414
Total bloque	95	893	1079	1.972
BLOQUE 2. CONSUMO CONSCIENTE, COLABORATIVO E RESPONSABLE				
Consumo da auga no fogar	3	28	44	72
Don R que R: o xogo dos envases	23	280	292	572
Consumo ecolóxico	14	145	161	306
Comercio xusto	2	9	12	21
A banca ética	3	24	36	60
Economía circular	2	25	26	51
Comercio de proximidade	7	59	94	153
Total bloque	54	570	665	1.235
BLOQUE 3. DERECHOS DAS PERSOAS CONSUMIDORAS				
Reclamar na OMIC	3	32	41	73
Os dereitos e deberes das persoas consumidoras	4	51	41	92
Total bloque	7	83	82	165
BLOQUE 4. PUBLICIDADE				
Publicidade nos medios	10	111	112	223

Memoria 2018

Os nosos sentidos e o consumo	6	67	76	143
Publicidade "verde"	2	24	14	38
A publicidade dos alimentos	11	0	0	0
Total bloque	29	24	14	404

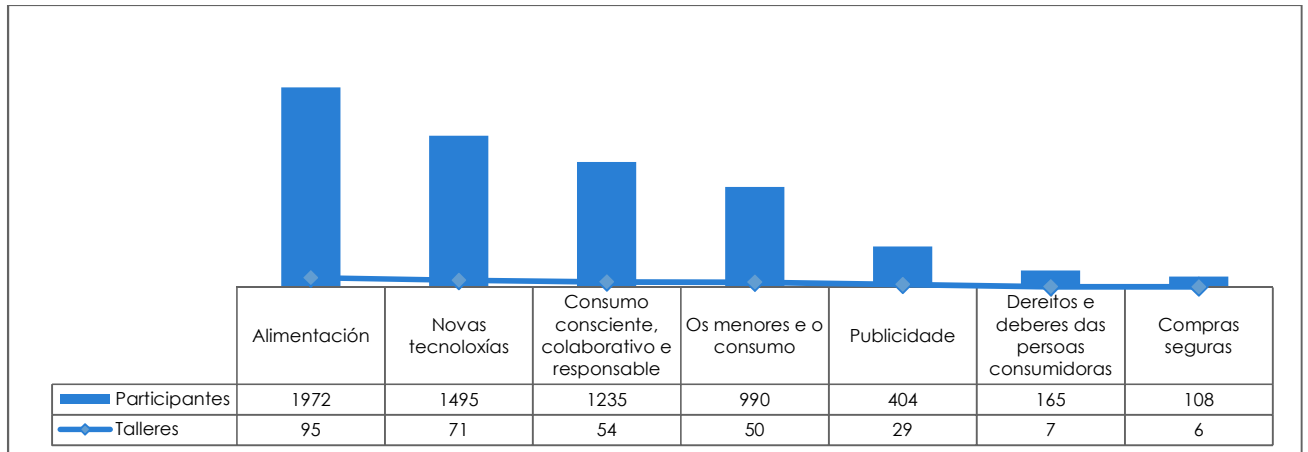
BLOQUE 5. COMPRAS SEGURAS				
A seguridade dos produtos: material escolar	0	0	0	0
Comprar un xoguete	0	0	0	0
Seguridade no fogar	6	44	64	108
Total bloque	6	44	64	108

BLOQUE 6. NOVAS TECNOLOXÍAS				
Redes sociais	24	290	266	556
Comercio electrónico	20	185	193	378
Seguridade na internet	27	297	264	561
Total bloque	71	482	457	1.495

BLOQUE 7. OS MENORES E O CONSUMO				
Construción de xoguetes	22	197	223	420
Xogar sen xoguetes	28	303	267	570
Total bloque	50	500	490	990

CENTROS CÍVICOS				
As subministracións básicas: entendendo a factura da luz	3	10	18	28
O bono social eléctrico	4	10	22	32
Garantía de dereitos e prevención de fraude	1	4	5	9
Comprámolo?	0	0	0	0
Xogar ou consumir	0	0	0	0
Os menores ante as novas tecnoloxías	0	0	0	0
Telefonía e vivenda	1	8	4	12
Consumo colaborativo	1	0	25	25
Total bloque	9	32	49	81

O bloque máis demandado tanto en talleres como en participación foi o de alimentación e dentro deste alimentación e dieta equilibrada o máis solicitado.



Escola de Verán 2018:

Ao longo do mes de xullo desenvolveuse a Escola de Verán, para concienciar á poboación infantil da importancia da responsabilidade no consumo, a través de diferentes talleres nos que se fomentou o traballo en equipo e o fomento do consumo responsable e de proximidade.

Dividiuse aos participantes en dous grupos, un de 4 a 6 anos e outro de 7 a 10, en total houbo 75 participantes en dúas quendas

En canto ás actividades, dependendo dos grupos realizáronse diferentes talleres con diferentes dinámicas, desde xogos con caixas, bolsas e envases reempregados, ata construción de xoguetes, anuncios publicitarios ou descubrir os perigos da Rede.

Valoracións

Satisfacción Xeral

A través dos cuestionarios de avaliación de nais e pais percibimos resultado satisfactorio en xeral co programa realizado.

En canto á conciliación parece que o horario, favorece este aspecto para ás familias.

Memoria 2018

Nas enquisas tamén dan por satisfactorio o resultado do programa no que tanto nenas como nenos aprenderon nas diferentes quendas.



Foro de Consumo e Alimentación Saudable

O ano 2018 foi determinante na formación e educación ás persoas consumidoras.



Organizouse un Foro no Paraninfo da Universidade da Coruña no que se trataron diferentes temas importantes para as persoas consumidoras relacionadas coa alimentación.

O obxectivo prioritario foi organizar un encontro de carácter formativo así como de participación e debate, dirixido ás persoas consumidoras, aos comerciantes, aos produtores, á mocidade, e a todas persoas que colaboran no ámbito dos Servizos de consumo.

Para iso contamos coa participación de relatoras de todos os ámbitos que interveñen na produción, transformación e consumo, promovendo un coñecemento máis amplo dos produtos, así como das formas de consumo e dos hábitos alimentarios.

Inscribíronse preto de 170 en total para os dous días que durou e a asistencia media foi entre 85-95 persoas en cada unha das xornadas.

No Foro contamos coa importante colaboración da Asociación de Amas de Casa, Consumidores e Usuarios da Coruña.



A páxina Web

A web, WWW.CORUNA.ES/OMIC ofrece información de interese para as persoas consumidoras, desde resposta a consultas xerais, normativa, anuncios, noticias, ligazóns de interese, así como a posibilidade de realizar consultas directamente a través da mesma, ou presentar reclamacións a través da sede municipal.

Páxina Web

www.coruna.es/omic

Usuarios/as: 23.283

Usuarios/as novos: 23.335

Sesións: 26.723

Nº sesións por usuario/a: 1,15

Nº de visitas a páxinas: 48.329

Páxinas/sesión: 1,81

Duración media da visita: 00:01:17

Porcentaxe de rebote: 76,42 %



Pais	Usuarios	% Usuarios
1. Spain	10.386	44,37 %
2. Peru	4.371	18,67 %
3. Mexico	1.748	7,47 %
4. Argentina	1.345	5,75 %
5. Colombia	971	4,15 %
6. Nicaragua	700	2,99 %
7. Panama	512	2,19 %
8. Bolivia	420	1,79 %
9. Ecuador	386	1,65 %
10. Guatemala	318	1,36 %

