

SECCIÓN DE CONSUMO

MEMORIA DE ACTIVIDAD DE 2019

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) es un servicio municipal que tiene como funciones más destacadas la atención directa de información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios 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 OMIC 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.
- ✱ **A través de la Escuela de Consumo Formación, y educación** de consumidores y usuarios, especialmente de escolares y colectivos de consumidores con mayor vulnerabilidad, a través de actividades e impartición de talleres.

✱ **Colaboración con otras entidades públicas y privadas**, también dedicadas a la protección de los consumidores, remitiendo periódicamente la información estadística requerida por las administraciones competentes.

✱ **Promoción entre consumidores y empresarios del Arbitraje de Consumo** como un medio extrajudicial para resolver los conflictos entre empresas y consumidores.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) se ha convertido en entidades de referencia para los salmantinos a la que acuden para informarse sobre sus derechos como consumidores y usuarios y a presentar reclamaciones relativas a sus actos de consumo.

PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Con el objeto de simplificar y agilizar la tramitación de los expedientes que tienen entrada en la OMIC y aquellos que se tramitan en la Junta Arbitral de Consumo, el Ayuntamiento de Salamanca apostó por la **e-comunicación** como método para reducir costes y acortar los tiempos de gestión de las reclamaciones.

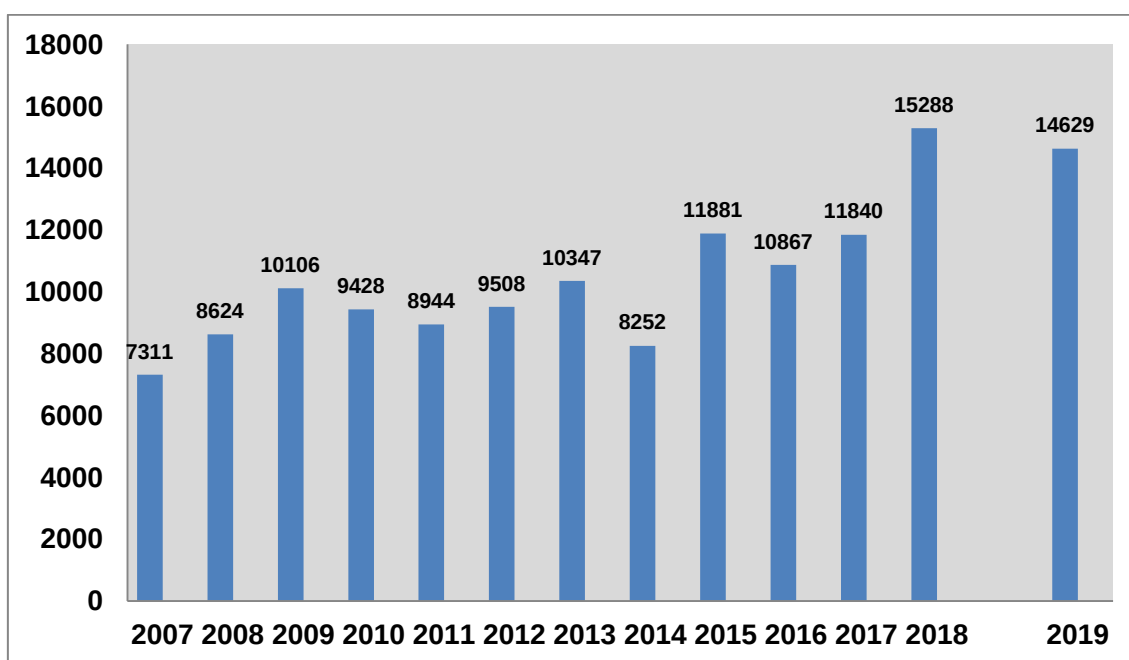
De este modo las personas consumidoras pueden comunicarse con la OMIC y a la Junta Arbitral de Consumo en cualquier momento y desde cualquier lugar, consiguiendo así reducir significativamente el gasto en correos certificados así como los tiempos de gestión al eliminar el lapso de tiempo que discurre entre recepción y envío del correo postal.

COOPERACIÓN CON LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

A petición de la Delegación Territorial de Salamanca de la Junta de Castilla y León y con el objetivo de colaborar en la defensa de los intereses de los consumidores de toda la provincia la OMIC atiende las consultas de los consumidores y usuarios no empadronados en Salamanca tengan o no relación con empresas de la ciudad, si bien, y por razones de competencia territorial, únicamente se gestionan las reclamaciones de las personas empadronadas o de aquellas que presenten reclamaciones contra empresas del municipio.

ACTIVIDAD DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DURANTE EL AÑO 2019.

En 2019 la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha realizado 14.629 intervenciones, de las que 12.354 han sido peticiones de información y consultas y 2.275 expedientes de mediación y reclamación.



Al igual que en años anteriores, las telecomunicaciones ha sido el sector más reclamado, seguido de los servicios de gas, electricidad, seguros, hostelería y espectáculos y transporte aéreo.

En cuanto a los productos, los más consultados y reclamados han sido los relacionados con la vivienda, seguidos por los aparatos electrónicos -fundamentalmente teléfonos móviles- electrodomésticos, ropa y calzado y compraventa de automóviles usados.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA

Durante el año 2019 la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca ha recibido 203 solicitudes de arbitraje, lo que supone un 27% de incremento respecto del año anterior. Durante el pasado 2019 la Junta dictó 170 laudos y resolvió el 63% de los asuntos en un plazo inferior a un mes, superándose los tres meses en tan solo el 1,76% de los casos relativos a controversias que, por su especial complejidad, requerían pruebas periciales o documentales.

Estos datos sitúan al arbitraje de consumo como el más rápido y eficaz medio de resolución de conflictos en materia de consumo, y a la Junta Arbitral de Salamanca como modélica por la eficacia y rapidez con la que gestiona los procedimientos arbitrales.

Los servicios han marcado mayoritariamente la actividad de la Junta Arbitral, fundamentalmente los de telecomunicaciones con un 76% del total.

En productos el mayor número de asuntos se ha referido a ropa y calzado seguidos de aparatos eléctricos y electrónicos, mobiliario y servicios postales, paquetería y mensajería.

A fecha 31 de diciembre de 2019, un total de 2.298 empresas están adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca. Este importante número de establecimientos adheridos posibilita que en Salamanca las personas consumidoras y los establecimientos adheridos puedan resolver los conflictos derivados de la compra de bienes y la contratación de servicios mediante un procedimiento arbitral rápido y gratuito y sin necesidad de acudir al juzgado.

CAMPAÑA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Cada año la Junta Arbitral realiza una campaña de adhesión al sistema arbitral de consumo tanto por la necesidad de actualizar el censo de establecimientos adheridos como por fomentar entre las empresas de la ciudad el arbitraje de Consumo. En 2019 la campaña se cerró con 97 nuevos establecimientos incorporados al sistema.



El Ayuntamiento de Salamanca viene apostando por poner en valor el compromiso de los comerciantes de la ciudad con el arbitraje de consumo. Por esa razón y como parte de los actos de conmemoración del día mundial de los derechos del consumidor se realizó un reconocimiento público a los empresarios de la ciudad adheridos al arbitraje de consumo durante la última campaña.

LA OMIC 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.



Facebook



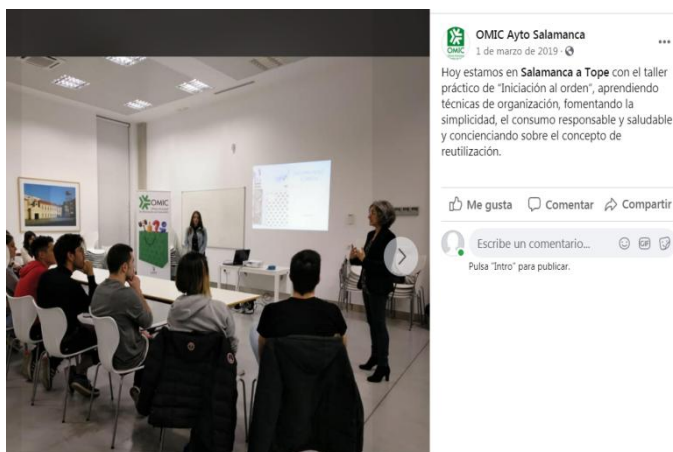
En Facebook el perfil de la OMIC alcanzó 1074 seguidores y 1003 *likes*



Durante 2019 se hicieron 150 publicaciones con un número de 36.483 visualizaciones. Las publicaciones más vistas fueron las siguientes.

Las noticias más visitadas fueron las de inicio de los cursos de educación financiera, los talleres de Salamanca a tope, las actividades sobre consumo responsable en colegios y las informativas sobre derechos de los consumidores. A modo de ejemplo tuvieron más de 500 visualizaciones las siguientes:

Noticia	Visualizaciones
 OMIC Ayto Salamanca 23 de enero de 2019 · 🌐 Estamos en el Colegio La Milagrosa presentando la oferta de talleres de Consumo para escolares con Almudena Parres Cabrera, Concejala de Comercio, Consumo y Mercados. 	697
 OMIC Ayto Salamanca 24 de enero de 2019 · 🌐 ¿Te has parado a pensar los kilómetros que hace un producto hasta llegar a tu casa? ¿La importancia de los productos de proximidad? Se lo hemos explicado a los niños y niñas del Colegio Montessori de Salamanca en el taller de Consumo Sostenible. 	538



985



500



551



Instagram



En el año 2018 la OMIC, a la vista de la evolución del uso que presentaban las redes sociales, cerró perfil de Twitter creando un nuevo perfil en Instagram que en 2019 alcanzó 559 seguidores y registró 93 publicaciones.



LA ESCUELA DE CONSUMO

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN PARA ESCOLARES

La Oficina Municipal de Información al Consumidor organiza en colaboración con la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y de Saberes actividades en los centros escolares orientadas a formarles e informarles sobre sus derechos como consumidores y las vías para protegerlos y a fomentar su educación como consumidores competentes y responsables.

Durante el curso 2019-2020 se ha desarrollado una programación dirigida a los escolares de primaria, secundaria, bachillerato, educación especial y ciclos formativos

- 1) **Consumo sostenible de alimentos. Consumo de alimentos de proximidad.** El objetivo de estos talleres era concienciar sobre la necesidad de conocer dónde y cómo se produce lo que comemos, reflexionar sobre los efectos de nuestro consumo en el entorno social y económico y poner en valor el consumo de productos locales y de proximidad



En 2019 se impartieron 13 talleres con un total de **326 participantes**.

Centro escolar	Asistentes
IES LUCÍA DE MEDRANO	29
IES LUCÍA DE MEDRANO	30
IES LUCÍA DE MEDRANO	29
IES LUCÍA DE MEDRANO	28
LA MILAGROSA	27
MONTESSORI	22
MONTESSORI	27
MONTESSORI	26
MONTESSORI	24
PIZARRALES	25
PIZARRALES	29
REINA SOFÍA (ED. ESPECIAL)	12
REINA SOFÍA (ED. ESPECIAL)	18

- 2) **Derechos de los consumidores.** El objetivo de los talleres sobre derechos es informar y formar sobre los derechos que nos asisten cuando contratamos servicios o adquirimos productos, y las vías administrativas, judiciales y extrajudiciales de las que disponemos para reclamar su cumplimiento. Se hace un especial énfasis en informar sobre el funcionamiento del arbitraje de consumo como vía sencilla, rápida y eficaz de resolución de conflictos.

Centro escolar	Asistentes
F.P. LORENZO MILANI	12
F.P. LORENZO MILANI	20
I.E.S. FRAY LUIS DE LEÓN	35
I.E.S. FRAY LUIS DE LEÓN	30
CIFP RODRÍGUEZ FABRÉS	20
CIFP RODRÍGUEZ FABRÉS	20
CIFP RODRÍGUEZ FABRÉS	20
I.E.S. VENANCIO BLANCO	28
I.E.S. VENANCIO BLANCO	28
SAN ESTANISLAO DE KOSTKA	24
SAN ESTANISLAO DE KOSTKA	23
SANTA TERESA DE JESÚS (TERESIANAS)	28
SANTA TERESA DE JESÚS (TERESIANAS)	27
I.E.A.	33
I.E.A.	25

Se impartieron 15 talleres con un total de **373 participantes**.

- 3) **Consumo reflexivo. Talleres sobre publicidad.** Niños y adolescentes son especialmente vulnerables a las técnicas con las que la publicidad y el marketing abonan consumos excesivos identificando la felicidad y la identidad personal con la acumulación de bienes. Esta actividad pretende habilitar a los escolares distinguir entre información y publicidad adoptando una visión crítica y, en general, dotarles de las herramientas necesarias para identificar los recursos publicitarios y sus mecanismos de seducción. .

Colegio	Alumnos
AMOR DE DIOS	25
AMOR DE DIOS	25
I.E.S. GARCÍA BERNALT	30
I.E.S. GARCÍA BERNALT	30
I.E.S. GARCÍA BERNALT	30
I.E.S. GARCÍA BERNALT	30
I.E.S. MARTÍNEZ URIBARRI	30
I.E.S. MARTÍNEZ URIBARRI	30
I.E.S. MARTÍNEZ URIBARRI	30
SAN JUAN BOSCO	29
SAN JUAN BOSCO	28
SANTA TERESA DE JESÚS (TERESIANAS)	27
SANTA TERESA DE JESÚS (TERESIANAS)	28

Se impartieron 13 talleres con un total de **372 participantes**.

- 4) **Consumo responsable. Talleres sobre despilfarro alimentario.** Un tercio de la producción mundial de alimentos es desechada cada año en todo el planeta, siendo una buena parte perfectamente consumible. España es el séptimo país europeo que más comida desperdicia y un 53% de este despilfarro se produce en los hogares.

Sensibilizar sobre la necesidad de minimizar el descarte de alimentos comprando lo justo, reutilizando los restos y primando los alimentos locales y saludables son los objetivos de estos talleres.



Se impartieron 16 talleres con un total de **322 participantes**.

Centro escolar	Asistentes
ALFONSO X EL SABIO	8
AMOR DE DIOS	25
ANTONIO MACHADO	14
ANTONIO MACHADO	22
LA MILAGROSA	27
LA MILAGROSA	26
LAZARILLO DE TORMES	11
M. ^a AUXILIADORA	25
M. ^a AUXILIADORA	26
MONTESSORI	16
MONTESSORI	22
PIZARRALES (CENTRO)	16
REINA SOFÍA (EE)	12
RUFINO BLANCO	24
RUFINO BLANCO	22
SAN AGUSTÍN	26

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN PARA MAYORES

La OMIC viene programando actividades orientadas a la sensibilización, formación e información en materia de consumo dirigidas a diversos colectivos, con especial atención a las personas que, por razón de edad, enfermedad o situación socioeconómica deban ser considerados consumidores especialmente vulnerables.



FORMACIÓN EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En el año 2019 se impartieron once talleres sobre derechos del consumidor financiero con un total de 293 participantes.



TALLERES SOBRE SOSTENIBILIDAD Y RECICLAJE

Para fomentar el consumo sostenible y reducir el consumo de plásticos se impartieron nueve talleres sobre reutilización en los que las personas participantes aprendieron a confeccionar bolsas de la compra con camisetas descartadas. La actividad contó con 109 participantes.



CHARLA SOBRE VENTAS A PUERTA FRÍA

En el año 2018 bajo el título “TOC TOC – GRACIAS, NO QUEREMOS NADA” se realizó una campaña de información en centros de mayores con consejos e información sobre los derechos que nos asisten en las ventas a domicilio.

En 2019 y atendiendo al a demanda de las aulas de mujer se realizó una segunda edición.



TALLER DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

El objetivo de esta actividad es formar sobre derechos y sobre las vías administrativas, judiciales y extrajudiciales para reclamar su cumplimiento, haciendo especial énfasis en la información sobre el funcionamiento del arbitraje de consumo. Durante el año 2019 se impartieron nueve talleres.



CHARLAS SOBRE BONO SOCIAL

Debido a los cambios regulatorios en el bono social se programaron seis actividades formativas sobre esta temática que contaron con 194 participantes.



FORMACIÓN EN CONSUMO PARA LA POLICÍA LOCAL

Durante el año 2019 se realizaron diez sesiones formativas dirigidas a la policía Local sobre derechos de consumidores y usuarios, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo.



FORMACIÓN A DEMANDA: CHARLAS SOBRE GESTIÓN DE RECLAMACIONES PARA MÓDULOS FORMATIVOS

Durante 2019 la OMIC a petición de los centros formativos ha impartido charlas a diferentes ciclos y certificados de profesionalidad.



Las charlas se orientan a habilitarles sobre la gestión de las hojas de reclamaciones y los sistemas de mediación y arbitraje tratando de enfocar los contenidos en función de sus perfiles profesionales y siempre desde una visión eminentemente práctica.



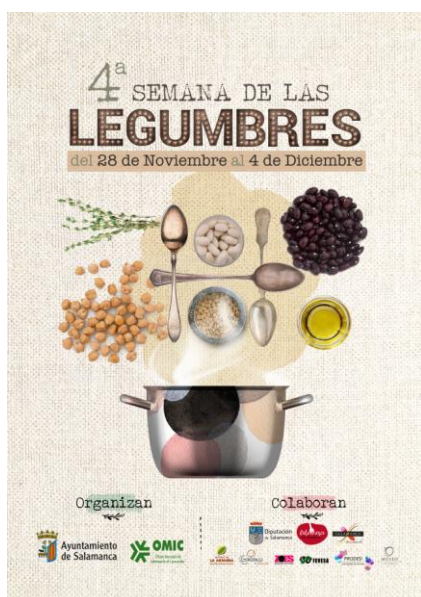
OTRAS ACCIONES FORMATIVAS

En noviembre de 2019 la OMIC participó en la mesa sobre contadores inteligentes al servicio del consumidor organizada por I-De Redes eléctricas con motivo de la puesta en marcha de una app que permite conocer hora a hora nuestros consumos eléctricos para analizar si es posible reducir la factura de la luz bajando la potencia contratada.



IV SEMANA DE LAS LEGUMBRES

En 2016 el Ayuntamiento se sumó a la conmemoración del año internacional de las legumbres proclamado por la F.A.O con una serie de actividades dirigidas a concienciar a la población sobre las ventajas nutricionales su consumo y también para promocionar el consumo de legumbres de proximidad.



En 2019 se celebró la cuarta edición de la semana de las legumbres con el habitual éxito de participación ciudadana. Participaron en la iniciativa Diputación de Salamanca a través del club de promoción Salamanca en Bandeja, la sociedad de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, el club de producto Salamanca para comérsela, el Museo del Comercio, las asociaciones de vecinos FEVESA, ZOES y PRODESI

Renombrados cocineros de la ciudad protagonizaron eventos de cocina en directo en los mercados Central y San Juan.



Se programaron talleres de cocina en directo con legumbres en asociaciones de vecinos y en el Museo del Comercio.



Como novedad en esta edición debe destacarse el éxito de los paseos didácticos y saludables convocados, actividad que partía del Museo del Comercio con una visita guiada a la exposición sobre el cultivo de las Legumbres y finalizaba en el Mercado Central con una visita guiada y posterior degustación de postres elaborados con harina de garbanzos.



Diez restaurantes adheridos a la marca de calidad Salamanca para Comérsela incorporaron y sugirieron expresamente platos de menús con legumbres, y los bares de los barrios de Pizarrales, Oeste, Barrio Blanco, San José, Prosperidad y San Juan se sumaron a la iniciativa programando rutas de las legumbres.



CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Como cada año el Ayuntamiento de Salamanca conmemoró el día mundial de los derechos del Consumidor con diversas actividades. Este año además de la entrega de distintivos a los establecimientos adheridos al sistema arbitral de consumo se instaló en la Plaza del Liceo una carpa con un punto de información para dar a conocer a los ciudadanos sus derechos como consumidores y usuarios y los servicios que prestan la OMIC y la Junta Arbitral de Consumo.



Bajo el lema “yo elijo comercio local” se organizaron actividades de calle con varios centros escolares de la ciudad



ACTIVIDADES PARA JÓVENES: FERIA DE BIENVENIDA DE LA USAL

Salamanca es una ciudad eminentemente universitaria, por lo que la OMIC quiso estar presente con un stand informativo en la Feria de bienvenida de la USAL.



Se entregaron 600 flyers y folletos de información sobre los servicios y actividades que desarrolla la OMIC.

SALAMANCA A TOPE

En 2019 dentro Programa municipal de ocio nocturno Salamanca a tope y dirigido a jóvenes entre 14 y 30 años se programaron talleres práctico de “Iniciación al orden”, aprendiendo técnicas de organización, fomentando la simplicidad, el consumo responsable y saludable y concienciando sobre el concepto de reutilización.



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 noviembre de 2019 para dar cuenta del proyecto de ordenanzas fiscales y dar a conocer la Memoria de actividades de la Sección de Consumo de 2018.



Excmo. Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social
Sección de Salud Pública y Consumo
Oficina Municipal de Información al Consumidor



Se comunica a vd. que el Consejo Municipal de Consumo celebrará sesión ordinaria en convocatoria única, el martes día 26 de noviembre a las 13 h. en la Sala de Juntas del Ayuntamiento (Plaza Mayor nº 1, primer piso) para tratar los asuntos que se contienen en el orden del día que figura a continuación

Orden del día:

1. Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
2. Presentación del Proyecto de Ordenanzas Fiscales para 2020.
3. Presentación de la Memoria de la Sección de Consumo del año 2018
4. Ruegos y preguntas.