

# SECCIÓN DE CONSUMO

## MEMORIA DE ACTIVIDAD DE 2023

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 ejercerlos.

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 PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

---

Actualmente hay tres canales atención: telefónica, presencial sin cita previa y telemática a través de email.

**¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?**

**Para presentar una solicitud de intermediación (o reclamación) puede hacerse por dos canales:**

- Mediante administración electrónica
- Mediante registro. En cualquier registro de los establecidos en el artículo 16.4 b de la Ley 39/2015

**Para solicitar información o hacer una consulta:**

- Vía telefónica: solicitando cita previa
- Consultas presenciales: sin cita previa en CMI Victoria Adrados Av. de Villamayor, 71 Salamanca
- Consultas a través de email en [omic@aytosalamanca.es](mailto:omic@aytosalamanca.es)

Escuela de consumo:

Ayuntamiento de Salamanca

Ilustración de una mujer con un lápiz gigante.

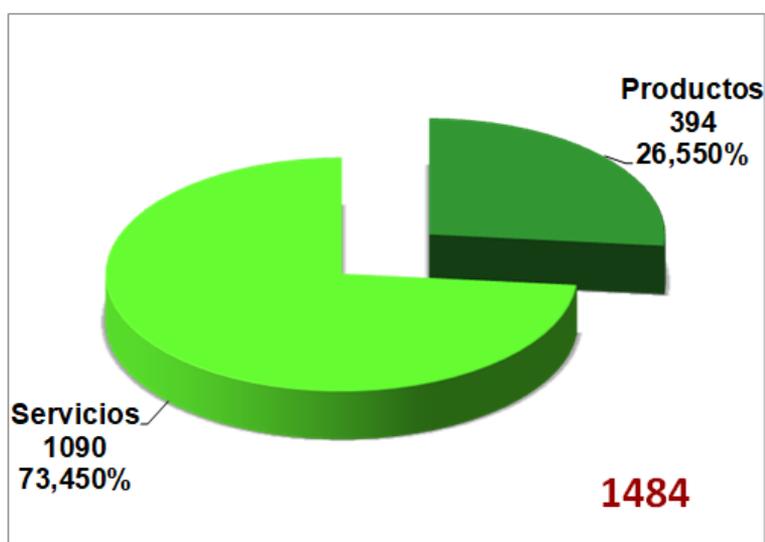
En 2023 las consultas atendidas han sido las siguientes:

- Citas telefónicas: 1.957
- Atenciones presenciales sin cita previa: 1.814
- Consultas telemáticas a través de email: 440

## OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

A lo largo del año 2023, la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha gestionado 4211 consultas y tramitado 1484 reclamaciones. De éstas, 394 se han referido a la adquisición de productos y 1090 a la contratación de servicios.

### RECLAMACIONES TRAMITADAS



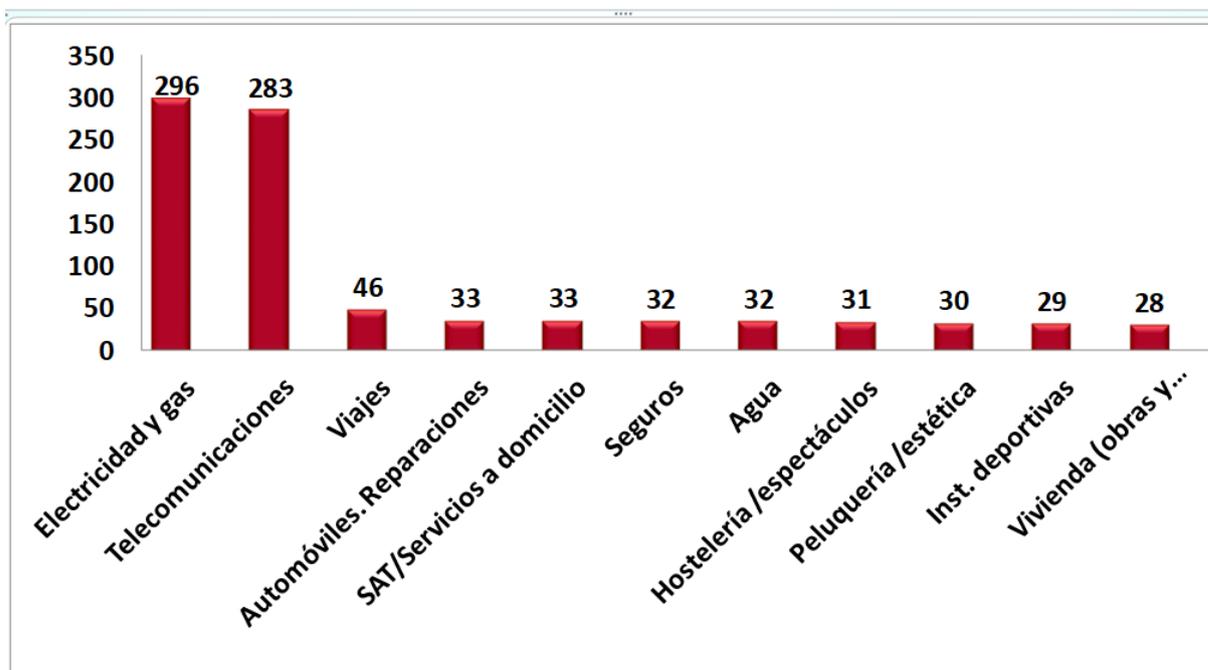
#### SERVICIOS

Las reclamaciones frente a las compañías de luz y gas lideran en 2023 la estadística, escalando desde la segunda posición. Las irregularidades en la facturación, el incremento del coste de la energía, las facturas con lecturas estimadas y reales superiores a las registradas por el contador, la falta de facturación o los cambios de contrato obtenidos mediante prácticas comerciales poco transparentes así como las dificultades que oponen las comercializadoras para cambiar a las tarifas reguladas de gas y luz han sido las principales quejas registradas en este sector.

Las telecomunicaciones se sitúan en segundo lugar con quejas que, como viene siendo habitual, se refieren al incumplimiento de las ofertas comerciales, la subida unilateral de las tarifas, el cobro de servicios no solicitados, fundamentalmente de tarificación adicional, o las

penalizaciones por incumplimiento de los compromisos de permanencia o por la entrega o adquisición de terminales, smart TV, tabletas o relojes inteligentes.

## SERVICIOS MÁS RECLAMADOS 2023



En la contratación de servicios turísticos, se reclama por la falta de conformidad o la mala calidad de los servicios prestados, el cobro de importes superiores a los acordados o los cargos a quienes, por razones personales o externas, como viajes a zonas en conflicto, cancelaban los viajes contratados.

En talleres de automóviles, los consumidores muestran su disconformidad con el resultado de las reparaciones realizadas, la garantía de las reparaciones, el precio cobrado, o la demora en la ejecución de los trabajos encargados.

Las reclamaciones por los servicios de asistencia técnica y servicios a domicilio se refieren a los elevados importes cobrados por los servicios de reparación urgente o a los fallos en los trabajos realizados.

Las controversias en seguros conciernen a la subida del precio de la prima, la no cobertura de siniestros o las solicitudes de baja no gestionadas en tiempo por las aseguradoras.

Las reclamaciones por suministro de agua aluden, fundamentalmente, a la disconformidad con el cobro del recargo por no lectura de contadores interiores.

En hostelería y espectáculos, se solicita el reintegro de las entradas de los conciertos y eventos cancelados en 2023 y se reclama por las condiciones de acceso.

En el sector de peluquería y estética, además de lo por cierre de centros con los que se tenían contratados tratamientos, se han gestionado intermediaciones por disconformidad con el resultado del trabajo realizado.

Las reclamaciones frente a instalaciones deportivas traen causa de los desacuerdos con las normas de funcionamiento y con el mal estado de gimnasios y piscinas.

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

En sanidad privada, la mayor parte de los asuntos tramitados se refieren a servicios prestados en clínicas dentales.

## **PRODUCTOS**

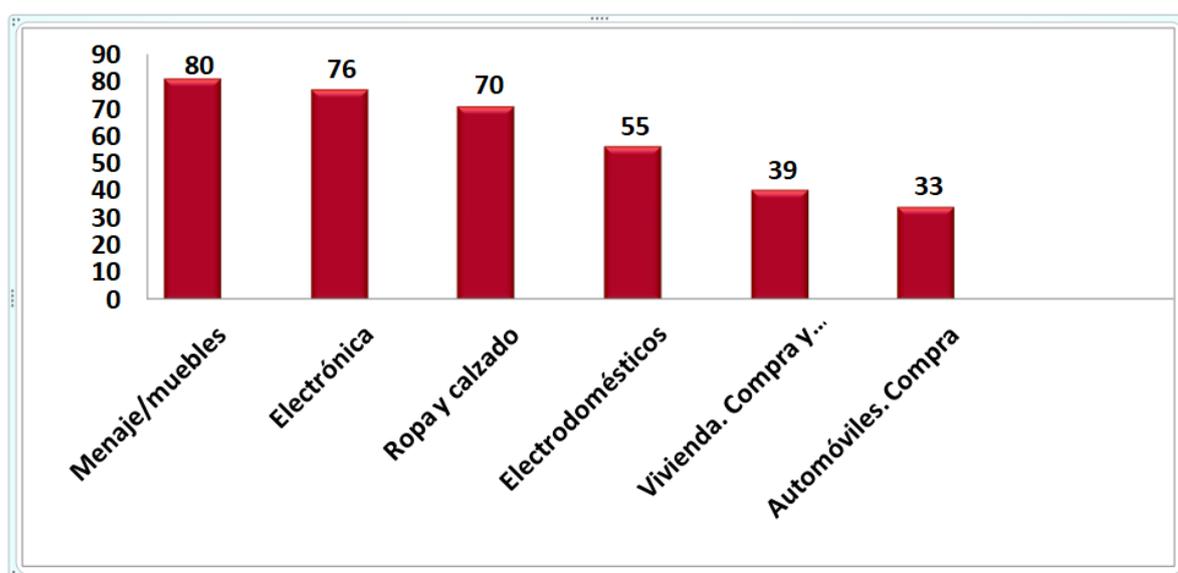
Durante el año 2023 la OMIC ha tramitado 394 expedientes por la compra de bienes.

Los productos más reclamados han sido los artículos para el hogar de bazar, menaje y muebles. Los conflictos surgen por la disconformidad con la demora en la entrega de los bienes contratados, la falta de coincidencia entre los mostrados en el catálogo y los suministrados, los problemas de instalación, los defectos que presentan los productos o la garantía.

En segundo lugar se sitúan las reclamaciones por aparatos electrónicos, fundamentalmente móviles, tabletas y ordenadores personales por mal funcionamiento o por no considerar cubiertas por la garantía las reparaciones que requieren.

Las reclamaciones y consultas de ropa y calzado están relacionadas con el rápido deterioro del producto o con el ejercicio del derecho de desistimiento. Buena parte de las reclamaciones problemas se refieren a compras realizadas por internet, fundamentalmente en redes sociales, bien por anuncios o bien por promociones lanzadas por influencers, y que conducen a empresas no suficientemente identificadas, sin canales de contacto o que resultan ser fraudulentas. En compras on line son habituales asimismo problemas como la demora en la entrega de los productos adquiridos o las dificultades para proceder a su devolución cuando los compradores deciden desistir.

## PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS 2023



En electrodomésticos, los compradores reclaman por su mal funcionamiento la no reparación en garantía, la demora en la entrega o la no retirada de los electrodomésticos sustituidos.

Las reclamaciones por compras de vehículos son mayoritariamente vehículos de segunda mano. Se reclama por la no entrega de los mismos, porque el modelo ofertado no corresponde con el entregado, vicios ocultos, negativa a reparar en garantía o mala ejecución de las reparaciones.

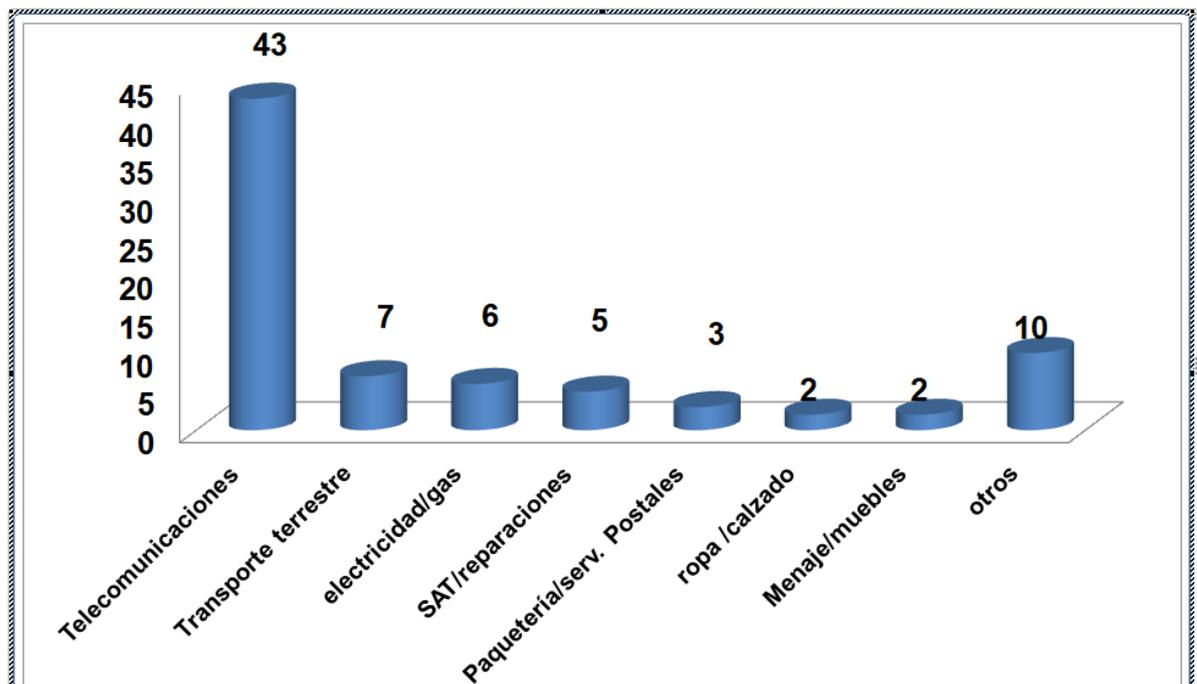
Las consultas y reclamaciones sobre compra y alquiler de vivienda traen causa de la no devolución de las fianzas o de las entregas a cuenta en los alquileres y compraventa respectivamente, los honorarios de las inmobiliarias, la falta de correspondencia entre las calidades y acabados publicitados y la realidad del inmueble o los defectos constructivos apreciados en las viviendas.

## JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA

En el año 2023 la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca recibió 78 solicitudes de arbitraje.

Nuevamente los servicios de telecomunicaciones encabezan la estadística, con 43 solicitudes. A continuación se sitúan los procedimientos relativos a transporte de pasajeros en tren y autobús (7), suministros de electricidad y gas (6), servicios de asistencia técnica y reparaciones (5), servicios postales y paquetería (3), ropa y calzado (2) y menaje y muebles (2).

### SOLICITUDES DE ARBITRAJE RECIBIDAS: 78



Durante 2023 se dictaron 48 laudos, de los que 33 estimaron en todo o en parte las pretensiones de las personas consumidoras y 15 fueron desestimatorios. 2 procedimientos finalizaron por acuerdo entre las partes.

## 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.

En la red social Facebook se han alcanzado 12367 seguidores y 943 en Instagram.

Las publicaciones con mayor alcance fueron las relativas la semana de las legumbres, con un alcance en Facebook de 15.437 y en Instagram 8415





omic\_salamanca

Editar perfil

Ver archivo

Herramientas de anuncios



305 publicaciones

943 seguidores

804 seguidos

Omic Salamanca

OMIC-Oficina Municipal de Información al Consumidor.  
Escuela de consumo  
[www.consumo.aytosalamanca.es/es/index.html](http://www.consumo.aytosalamanca.es/es/index.html)



Semana legu...



Nueva ubicac...



Destacada



Nuevo

PUBLICACIONES

REELS

GUARDADAS

ETIQUETADAS



Enero 2024

dom	lun	mar	mié	jue
	1	2	3	4
5	6	7	8	9
10	11	12	13	14
15	16	17	18	19
20	21	22	23	24
25	26	27	28	29
30	31			

Recet  
David Me

Lonja de la Armuña

Ingredientes  
500 gr de Lonja de la Armuña  
1 cucharada de aceite  
1 cucharada de vinagre  
1 cucharada de  
1 cucharada de

# LA ESCUELA DE CONSUMO

## 1. EDUCACIÓN PARA ESCOLARES

La Escuela de Consumo, en colaboración con la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y de Saberes, organiza actividades en los centros escolares orientadas a formar e informar al alumnado sobre sus derechos como personas consumidoras y las vías para protegerlos, y a fomentar su educación en un consumo saludable, sostenible y responsable.

En 2023 se han impartido en los centros escolares 90 talleres educativos centrados en dos ejes temáticos

### 1) Consumo saludable y sostenible de alimentos. Aprender a leer las etiquetas.

Esta actividad formativa procura proporcionar al alumnado los recursos y elementos informativos necesarios para basar su elección de compra en criterios objetivos como la información que aparece en el etiquetado.



### Objetivos:

- Lograr un consumo de alimentos más sostenible y respetuoso social y ambientalmente.
- Habituar a leer las etiquetas alimentarias y utilizar la información que en ellas se encuentra para elegir responsablemente los alimentos.
- Reflexionar sobre las variables a tener en cuenta a la hora de elegir un producto.
- Aprender a comparar los alimentos a partir de su composición.
- Conocer los aditivos y sus funciones.
- Reconocer las partes fundamentales del etiquetado y sus tipos.
- Comparar alimentos mediante la información contenida en las etiquetas.
- Conocer las certificaciones que garantizan que un producto es de comercio justo.

Destino.: Alumnado de 6º de Primaria y 1º, 2º y 3º ESO.

Número de talleres impartidos: 20

## 2) Gestión económica y finanzas en la unidad familiar

Llevar las cuentas día a día, administrar el crédito para no endeudarse innecesariamente o planificar la jubilación son cuestiones básicas de finanzas personales y una asignatura pendiente en la formación de niños, jóvenes y adultos.



### Objetivos

- Llevar el control de ingresos y gastos e independencia financiera.
- Gestionar prioridades y establecer estrategias.
- Aprender sobre finanzas y organización de la economía doméstica.
- Aprender a vivir conforme a tus posibilidades.
- Aprender conceptos básicos sobre finanzas.
- Conocer los servicios de apoyo a las familias.

Destino: alumnado de 4º de ESO, Bachillerato y Formación Profesional

Número de talleres impartidos: 70

## **2. ACTIVIDADES INFORMATIVAS PARA JÓVENES**

La escuela de consumo estuvo presente en la Feria de Bienvenida organizada por la Universidad de Salamanca, que se celebró el 14 de septiembre. Participamos presentando los servicios de consumo a toda la comunidad universitaria y, especialmente, a los alumnos de nuevo ingreso.



Se informó sobre las labores de intermediación que se realizan desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor, el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca y la posibilidad de que, a través de las actividades de la escuela de Consumo, puedan recibir o solicitar formación e información sobre sus derechos como personas consumidoras y sobre la

forma de ejercerlas, así como educación para actuar como personas consumidoras competentes y responsables.

### **3. OFERTA EDUCATIVA PARA PERSONAS ADULTAS**

Durante el ejercicio 2023 se han realizado talleres de formación ofertados a diferentes organizaciones y entidades, federaciones, asociaciones de vecinos, y también a departamentos municipales como CEAS o aulas de la mujer.



Los temas que se han tratado han sido los siguientes:

- Entender el recibo de la luz
- Consumo responsable en navidad
- Compras seguras por internet.

### **4. FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA PERSONAS CONSUMIDORAS ESPECIALMENTE VULNERABLES**

#### **COLABORACIÓN CON EL CRMF**

En 2023 se ha establecido una línea de comunicación con el personal técnico y la dirección del Centro para gestionar programas de educación en consumo.



En respuesta al demanda de los usuarios del CRM, impartimos dos formaciones, una sobre derechos específicos de las personas con discapacidad en diferentes sectores de consumo y otra sobre compras electrónicas seguras.

## FORMACIÓN PARA MAYORES

En 2023, en colaboración con las asociaciones de mayores de la ciudad, se han impartido talleres sobre desistimiento.

Asimismo, la escuela de consumo ha participado en el programa nuestra ciudad como recurso organizado por la concejalía de mayores con dos jornadas de formación en derechos.



Excmo. Ayuntamiento de Salamanca

22 de mayo de 2023 · 🌐

El Centro Municipal Integrado Victoria Agrados acoge una jornada de formación en derechos los [#consumidores](#) de la mano de la [@OMIC Ayto Salamanca](#) dentro del taller 'Nuestro ciudadac como recurso' que organiza la Concejalía de [#mayores](#)



## **5. COLABORACION CON ONDA CERO SALAMANCA.**

### **ESPACIO CÓDIGO QR**

En octubre de 2021 el programa Más de Uno Salamanca de Onda Cero lanzó un espacio semanal denominado Universo Consumo cuyo objetivo es conversar sobre diversos temas de interés como novedades en la normativa de garantías, consejos para un consumo responsable, para comprar por internet de forma segura o para evitar fraudes informáticos



Desde ese momento, cada miércoles disponemos de un espacio radiofónico, actualmente denominado código de barras, con el que colaboramos informando. El espacio tiene una media de 11.000 oyentes.

## EVENTOS DE CONCIENCIACIÓN

### DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

El 15 de marzo, día mundial de los derechos de las personas consumidoras, la Sección de consumo organizó una mesa redonda con el nombre 'La cesta de la compra. Problemas y propuestas'

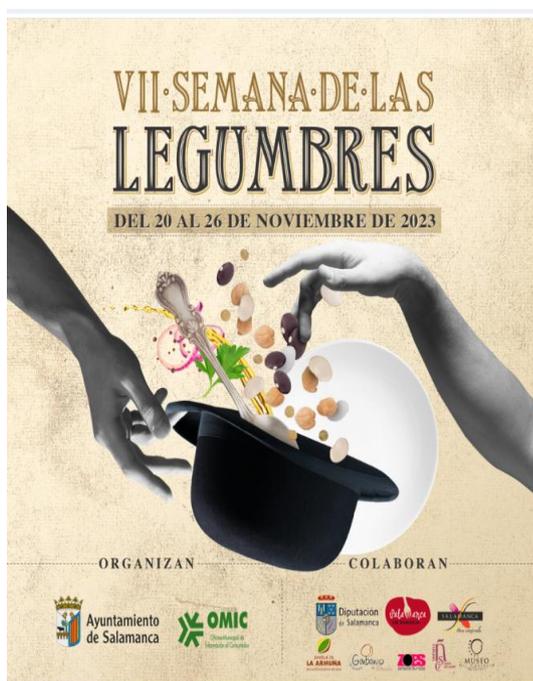


En la mesa intervinieron la concejala de Salud pública y Consumo María José Fresnadillo, Gracia Sánchez, presidenta de la Asociación de Amas de Casa de Salamanca, e Inma Cid, presidenta de la Asociación vecinal y de consumidores ZOES.

## VII SEMANA DE LAS LEGUMBRES

---

En 2023 la VII semana de las legumbres se celebró del 20 al 26 de noviembre.



Esta edición contó con la colaboración de la Diputación de Salamanca, los clubes de promoción Salamanca para Comérsela y Salamanca en Bandeja, Salamanca Ciudad del Español, el Museo del Comercio, la Indicación Geográfica Protegida Lenteja de la Armuña, la Marca de Garantía Garbanzo de Pedrosillo y la asociación de vecinos ZOES y estuvo coordinada por el comunicador gastronómico y miembro de la Academia de Gastronomía de Castilla y León David Monaguillo.



La semana incluyó actividades muy diversas. En lo gastronómico, 15 restaurantes de Salamanca para Comérsela y 11 establecimientos de hostelería del Barrio del Oeste se sumaron a la iniciativa ofreciendo una interesante variedad de platos y pinchos elaborados con legumbres.



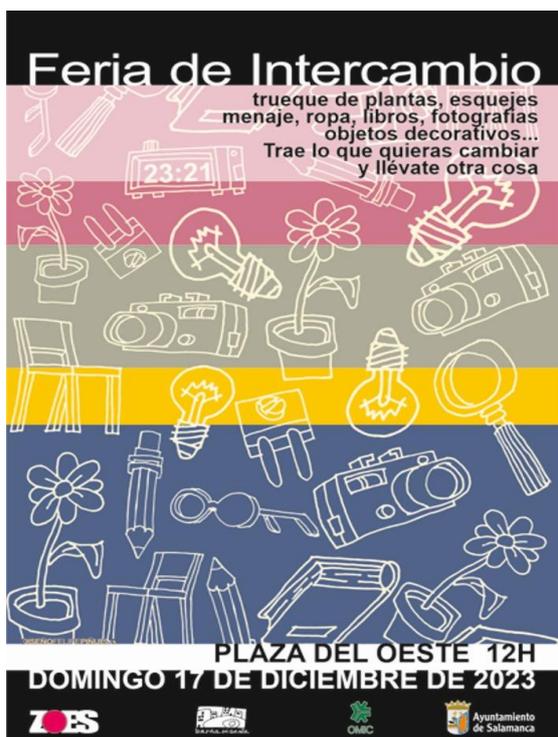
En todas las actividades se cubrieron la totalidad de las plazas ofertadas, y el evento tuvo una importante repercusión pública en redes sociales y medios de comunicación social.

El Museo del Comercio colaboró con la exposición fotográfica *Amigo Sancho, son gigantes*, del fotógrafo Andrés Níguez Carbonell.



## FERIA DEL INTERCAMBIO 2023

Por segundo año, en las fechas previas a la navidad, y en colaboración con la asociación ZOES se celebró la Feria del Intercambio. Esta actividad se enmarca dentro del conjunto de acciones municipales para fomentar la educación en consumo y la sensibilidad en torno a la necesidad de adquirir patrones de compra responsables y sostenibles.



Los participantes pudieron intercambiar libros, enseres, ropa, complementos y otros objetos en buen estado.

Se repartieron semillas donadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y la Universidad Politécnica de Madrid a través de la Estrategia de Infraestructura Verde SAVIA y el proyecto LIFE Vía de la Plata del Ayuntamiento de Salamanca.

La feria contó con un rincón infantil amenizado con actividades como cuentacuentos a cargo de Un Punto Curioso o taller de pintacaras realizado por la Piñata Charra.

## CELEBRACIÓN DEL 25 ANIVERSARIO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

---

El 12 de diciembre de 2023, en un acto presidido por el Excmo. señor Alcalde se conmemoraron Ayuntamiento de Salamanca el acto de conmemoración de los 25 años de funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca.



En este acto se rindió homenaje a los tres impulsores de este órgano de resolución extrajudicial de conflictos: la ex concejala de Consumo, **Gracia Sánchez**, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo desde su inicio, **José María Benavente**, y la ex trabajadora municipal y primera secretaria de la Junta Arbitral, **Dolores Morán**

## 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 se reunió en sesión ordinaria el 14 de marzo de 2023.

El 2 de noviembre de 2023, ya con la nueva Corporación Municipal, celebró su sesión constitutiva. Posteriormente, celebró una reunión ordinaria el 15 de diciembre de 2023.

### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CONSUMO

- Presidenta: Dña. M<sup>a</sup> de la Vega Villar Gutiérrez de Ceballos

- Grupo Municipal PP:

TTTULAR: D. Fernando Rodríguez Alonso

SUPLLENTE: D. Pedro José Martínez Córdoba

- Grupo Municipal PSOE:

TTTULAR: D. José María Collados Grande

SUPLLENTE: D. Fidel Francés Sánchez

- Grupo Municipal VOX:

TTTULAR: D. Ignacio Rivas Serrano

SUPLLENTE: Dña. Laura Magdalena Miguel

- Representante de la Junta de Castilla y León

TTTULAR: Dña. Saturnina Moro Malmierca

SUPLLENTE: Dña. Inmaculada García Bellido

- Representantes de las organizaciones de consumidores legalmente reconocidas  
ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SALAMANCA.

TITULAR: Dña. Gracia Sánchez Velázquez

SUPLENTE: Dña. Isabel Díaz Julián

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SALAMANCA – UCE.

TITULAR: D. José Antonio Galante Patiño

SUPLENTE: D. Roberto Bernal Conde

- Representantes de las organizaciones empresariales legalmente constituidas  
CONFEDERACIÓN EMPRESARIOS DE SALAMANCA – CES

TITULAR: D. Antonio Flórez Pérez

SUPLENTE: Dña. Cristina Ruiz Sagarduy

CEOE CEPYME SALAMANCA

TITULAR: Dña. María José Aguilar García

SUPLENTE: Dña. Rebeca Mendo Ávila

Representantes de las Asociaciones de Vecinos de la ciudad

Asociación de Vecinos BATEUN

TITULAR: D. Manuel Santos Sánchez

SUPLENTE: D. Luis Delgado Castaño

Asociación de Vecinos “Munibar”

TITULAR: Dña. Isidora Herrero Labrador

SUPLENTE: Dña. Mercedes Marcos Mena

Secretaría:

TITULAR: Dña. Ana M<sup>a</sup> Hidalgo Armenteros

SUPLENTE: Dña. Montserrat Castro Benito.