

Área de empleo y empresa

Memoria Año 2013

**Oficina Municipal de Información al
Consumidor
(OMIC)**

Ayuntamiento de A Coruña



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña



OMIC
oficina municipal de
información ao consumidor

ÍNDICE

Presentación	3
Actuaciones de la OMIC	4
→ Consultas	4
○ Acceso al Servicio	4
○ Origen de los Usuarios	6
○ Evolución	7
○ Sectores	9
→ Reclamaciones	12
○ Datos estadísticos	13
○ Sectores	17
○ Motivos	19
→ Evolución	21
→ Consultas Entidades Financieras	23
→ Gestión reclamaciones	24
○ Mediaciones	25
○ Expedientes Arbitraje	30
○ Traslados	30
○ Actuaciones Policía Local	32
Publicaciones, Campañas y actividades	35
→ Día del consumidor	35
→ Asesoramiento empresarios	37
→ Programa anual de consumo	39
○ Coruña Educa	40
○ C. Cívicos y asociaciones	44
○ Talleres Adultos	45
○ Escuela de Verano 2013	46
○ Actividades Navidad	50
La página Web	51

Presentación

La presente Memoria contiene las actuaciones desarrolladas por la Oficina Municipal de Información al Consumidor que se encuentra dentro del Área de Empleo y Empresa del Ayuntamiento de A Coruña a lo largo del año 2013, en el marco de la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias del Ayuntamiento de A Coruña.

En la Memoria, se exponen todas las actividades que se han llevado a cabo a lo largo del año, que incluye la atención de consultas, tramitación de reclamaciones y actividades de educación en materia de consumo.

A lo largo del 2013 hemos potenciado acciones dirigidas a facilitar el acceso de los ciudadanos al conocimiento de sus derechos como consumidores, con programas específicos y actuaciones concretas. En este sentido hemos atendido mas de 18000 consultas y se han tramitado casi 1400 reclamaciones.

La protección de los consumidores y usuarios es una obligación de los poderes públicos, que aparece recogida en nuestra Constitución Española en su artículo 51, constituyéndose las Administraciones Públicas como la instancia más idónea para lograr la defensa y la protección de las personas consumidoras y cumplir así, con la función de servicio al interés público.

Actuaciones

En este apartado se recoge el número de personas que utilizaron los servicios de información y asesoramiento de la OMIC y con que medio accedieron.

Consultas (18032)

Acceso al Servicio

La OMIC recibió a lo largo del año **18032 consultas**.

Este año bajan las consultas en relación al año anterior, un 35 %, los motivos de este descenso se centran fundamentalmente en el sector de productos bancarios, en el que las solicitudes de información bajan, de un 21 % a un 18,13 % a partir de mediados de año, coincidiendo con el final del proceso de recuperación de liquidez para los afectados por preferentes y subordinadas, de una de las entidades mas denunciadas.

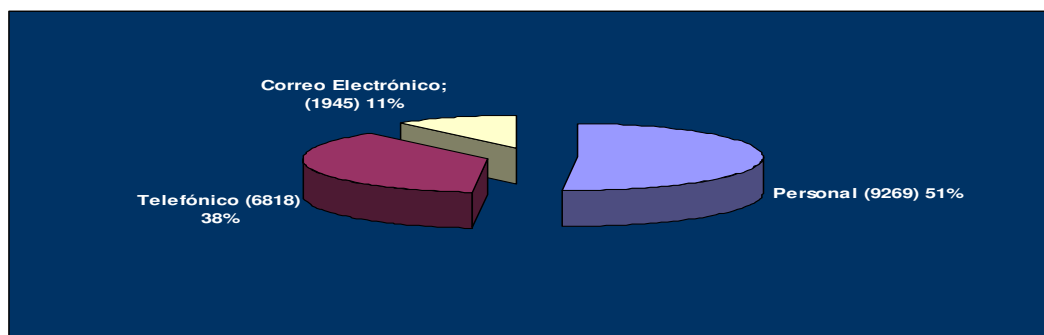
En el siguiente cuadro mostramos la forma de acceso al servicio: por correo electrónico, directamente, a través de la Web, por teléfono y personalmente. Estas consultas provocaron **1349 reclamaciones y denuncias**, un 19 % menos que el año anterior, motivado también por el descenso de reclamaciones por productos bancarios.

A continuación se muestran las consultas realizadas y la forma de acceso a los servicios de la OMIC:

Consultas: Acceso al Servicio		
Total		Porcentaje
Correo Electrónico	1945	11%
Personal	9269	51 %
Telefónica	6818	38 %

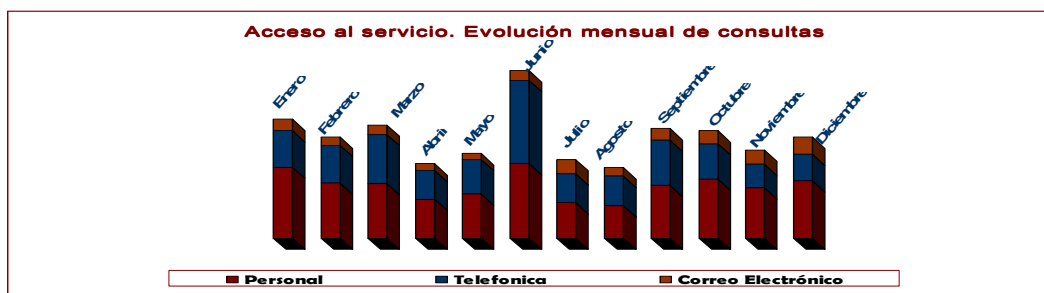
Podemos observar, que a lo largo de este año, un 51 % de las consultas se han efectuado en la oficina, consolidándose esta como la forma de acceso más demandada. En necesario indicar, que muchos afectados por productos bancarios han preferido acercarse a las instalaciones para recibir un trato más cercano y

personal, teniendo en cuenta que un porcentaje importante de estos son personas de edad avanzada.



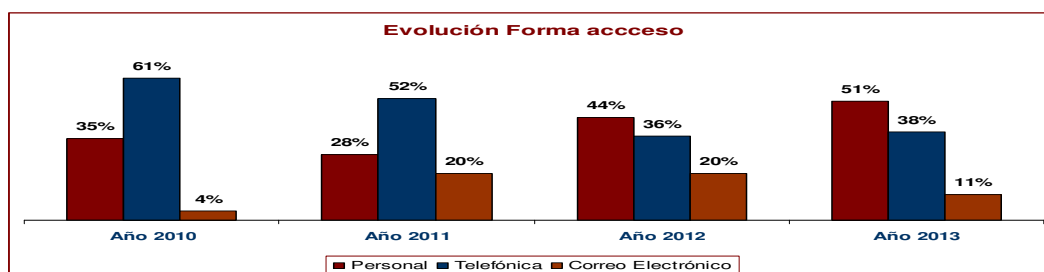
Forma de acceso porcentajes año 2013

Si tenemos en cuenta la evolución mensual, observamos como la asistencia de usuarios en las instalaciones ha sido mayor en enero y en junio, aunque a lo largo de todo el año esta forma de acceso se ha consolidado como la más demandada, superando considerablemente a las dos anteriores y totalizando, más del 50 % de las consultas recibidas, tal y como se puede ver en los gráficos de evolución.



Acceso al servicio. Evolución año 2013

Sobre la evolución de las formas de acceso, a continuación, mostramos un gráfico con el proceso de estas, en los cuatro períodos anteriores, observando que en este último año en términos porcentuales la forma de acceso más utilizada ha sido fundamentalmente la atención personal, superando en tantos por ciento a los años anteriores.

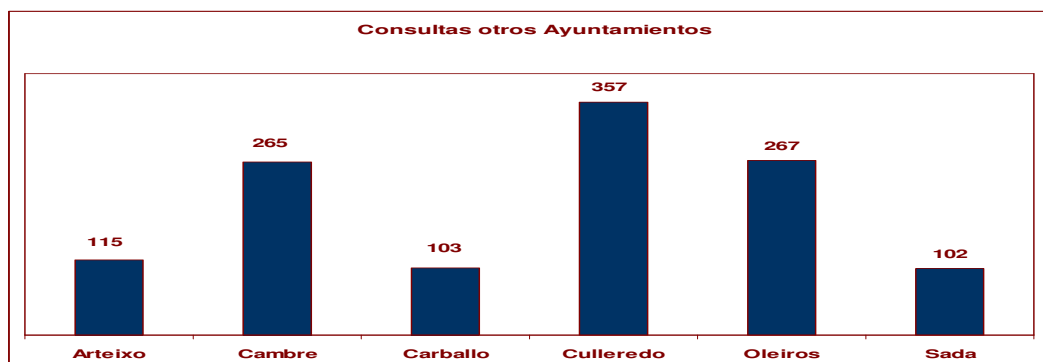


Evolución de la forma de acceso períodos anteriores

Origen de los usuarios

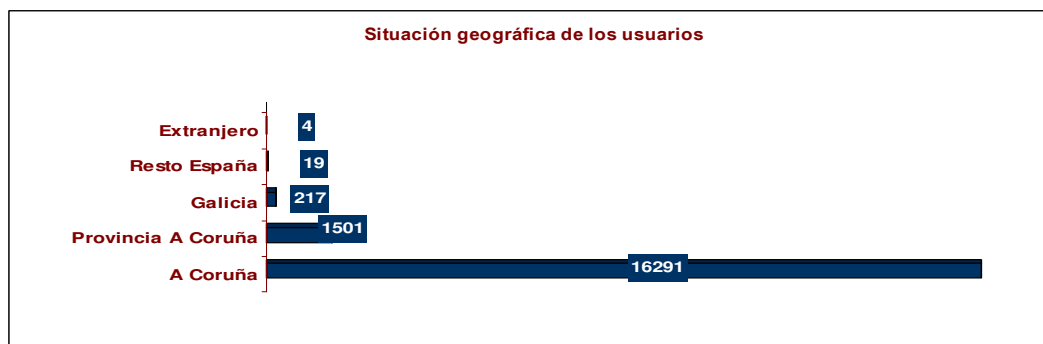
Esta oficina ha atendido **1741 solicitudes de información, un 10% de las consultas atendidas, de ciudadanos ajenos a nuestro término municipal**, ciudadanos, en la mayor parte vecinos de ayuntamientos cercanos, (69 %) y en un porcentaje menor vecinos de ayuntamientos no tan cercanos, que también fueron asesorados sobre la forma de proceder ante un conflicto de consumo y como tramitarlo.

A continuación, mostramos una tabla relativa al número de consultas de vecinos de otros Ayuntamientos, observando que las consultas más numerosas proceden de vecinos de nuestro entorno más cercano, Culleredo, Oleiros, Cambre, Arteixo, Carballo y Sada.



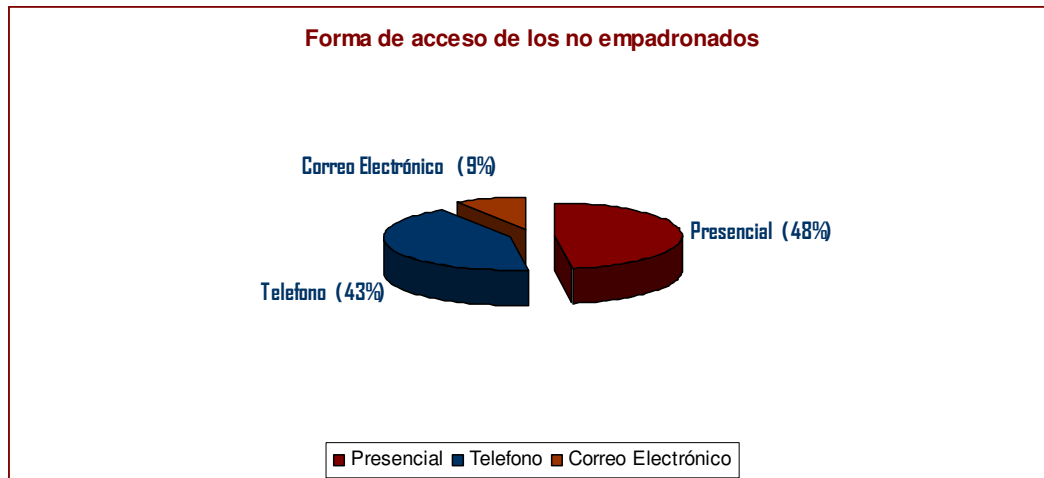
Usuarios Ayuntamientos cercanos no empadronados que accedieron al servicio

El número de vecinos del Ayuntamiento de Culleredo que han utilizado nuestro servicio son el más numeroso entre los usuarios no empadronados de los ayuntamientos más cercanos y supone un 20,5 % del total, le sigue Oleiros con un 15,33 %, y Cambre con un 15,22 %. Pero no solo hemos recibido consultas de vecinos de otros Ayuntamientos de nuestra provincia o comunidad Autónoma, esta oficina también ha recibido consultas procedentes de localidades fuera de los límites de Galicia, e incluso del extranjero.



Situación geográfica de los usuarios que accedieron al servicio

Sobre la forma de acceso de los usuarios no empadronados, observamos que estos han preferido la vía de acceso directo al servicio de forma personal aunque vemos que solo un 5% menos de estos usuarios han preferido el acceso a través de la vía telefónica.



Porcentajes sobre forma de acceso al servicio de usuarios no empadronados

Evolución consultas

La OMIC, constituye el primer punto de referencia para todos aquellos vecinos de nuestra ciudad que desean obtener información sobre sus derechos como consumidores y usuarios en los diferentes sectores de consumo.

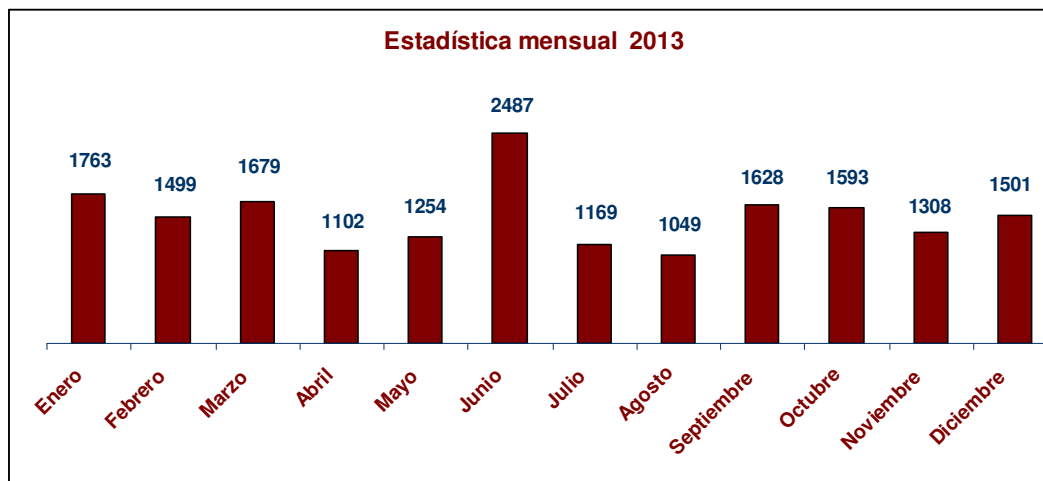
En este año, hemos atendido más de 18000 consultas (18032), de las que, como hemos visto las consultas personales fue la vía mas utilizada por los consumidores, aunque teniendo en cuenta, el uso, también destacado de los otros canales de comunicación.

Los principales temas sobre los que hemos ofrecido asesoramiento, fueron relacionados con el sector de las telecomunicaciones (27,95 %), electricidad (13,50%) y banca (18,13%) siguiendo la tendencia de años anteriores

En el sector de las telecomunicaciones las consultas se centraron en incumplimientos de las ofertas, altas fraudulentas y cobro de servicios no contratados, en la electricidad, sin embargo los consumidores se quejaron por los importes facturados o los cortes de suministro sin comunicación previa y en el

sector bancario, problemas relacionados con los denominados productos financieros complejos como participaciones preferentes y obligaciones subordinadas.

A continuación vamos a reflejar, la evolución mensual de las consultas, observando que el mes de junio, con un 14%, ha sido el que ha experimentado mayor solicitud de información, coincidiendo con el mes que registra mas demanda de información en materia bancaria y de mayor actividad para la OMIC.



Evolución mensual de consultas año 2013

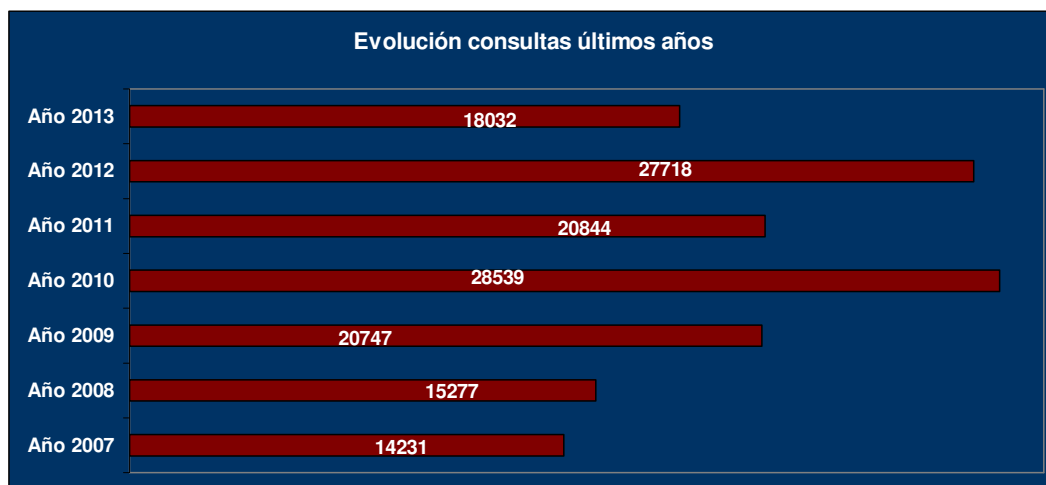
El número de consultas del año 2013, desciende en relación al año 2012, tal y como hemos indicado, por la bajada de consultas en materia bancaria. Hay que recordar que el año 2012, destacó fundamentalmente por consultas y reclamaciones en materia financiera, debida a la problemática surgida con los productos financieros de riesgo. Muchas de esas consultas derivaron en solicitudes de intervención de la Junta Arbitral a través de las oportunas reclamaciones. Solo en el año 2012 hubo 5750 consultas en materia bancaria, un 21% del total, mientras que en el año 2013 estos porcentajes bajan a 3269 consultas suponiendo un 18% del total, destacando además que las consultas en materia bancaria descienden drásticamente a partir de mediados de año.



Evolución consultas en materia bancaria 2013

Relacionando con años anteriores, se observa que el número de consultas del año 2013 es muy similar al año 2011 y superior a los años 2008 y 2009, por el contrario los años 2012 y 2010, son superiores debido en el 2012 a los motivos indicados sobre determinados productos bancarios y en el 2010 varios sucesos en los que se vieron afectados miles de ciudadanos (cierre de una agencia de viajes, la desaparición de una compañía aérea, el cierre temporal de los centros deportivos de la ciudad, y cambios importantes en el sector del suministro eléctrico).

A continuación se refleja la evolución.



Evolución consultas últimos años

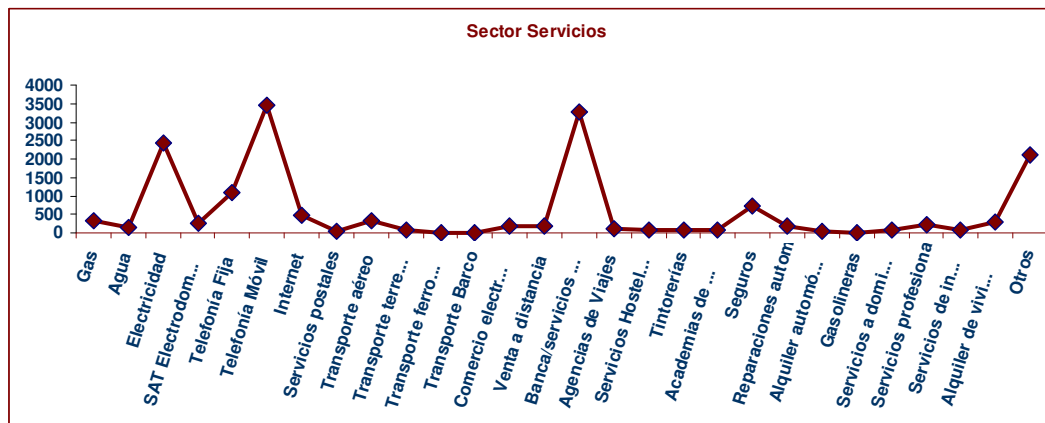
Sectores de consumo

El sector que acumula mas demanda de información, continúa siendo el sector servicios, con un 90,92 % y dentro de este los suministros que engloba luz, gas, agua y comunicaciones, con un 44% del total de consultas mientras que el sector productos supone un 9,08 % del total.

Tal y como indicamos mas arriba, dentro del sector de los servicios la demanda de información sobre los servicios de telefonía ha supuesto un 27,95 % del total, constituyéndose una vez mas en el primer lugar de los sectores más demandados, seguido de las entidades financieras con un 18 % y por los suministros eléctricos con un 13,50%.

Sector Servicios		
Gas	333	1,85
Agua	143	0,79
Electricidad	2435	13,50
SAT Electrodomésticos	264	1,46
Telefonía Fija	1102	6,11
Telefonía Móvil	3460	19,19
Internet	478	2,65
Servicios postales	39	0,22
Transporte aéreo	329	1,82
Transporte terrestre	70	0,39
Transporte ferrocarril	7	0,04
Transporte Barco	2	0,01
Comercio electrónico	194	1,08
Venta a distancia	200	1,11
Banca/servicios financieros	3269	18,13
Agencias de Viajes	125	0,69
Servicios Hostelería	65	0,36
Tintorerías	83	0,46
Academias de Enseñanza	69	0,38
Seguros	740	4,10
Reparaciones automóviles	177	0,98
Alquiler automóviles	45	0,25
Gasolineras	10	0,06
Servicios a domicilio	72	0,40
Servicios profesionales	225	1,25
Servicios de intermediación inmobiliaria	55	0,31
Alquiler de vivienda	291	1,61
Otros	2112	11,71

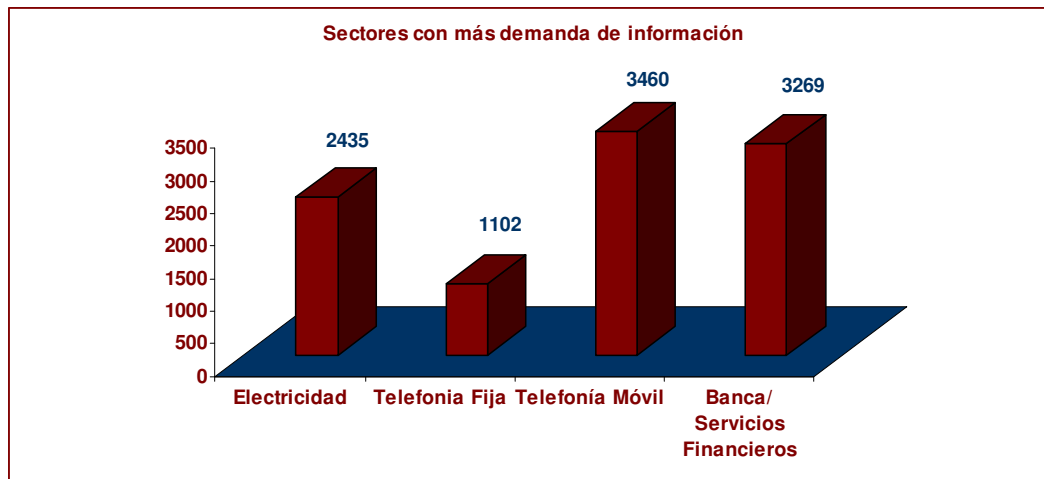
El sector servicios generó 16394 consultas.



Porcentajes sector servicios año 2013

Y dentro del sector servicios, vemos los más solicitados, que son los suministros siguiéndole el de los servicios bancarios.

Si comparamos los resultados con los del año anterior vemos que el descenso mas acusado ha sido el del Transporte aéreo con un 87,5 %

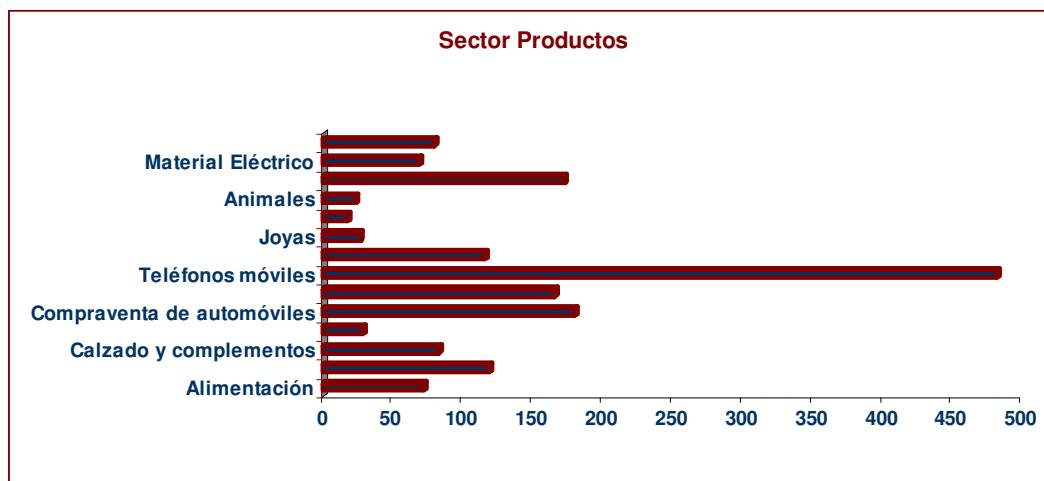


Sector servicios áreas con más demanda año 2013

Por otro lado, en el ámbito de los productos, se consolida la tendencia de años anteriores, con los teléfonos móviles y los productos informáticos como los que generan mayor número de conflictos para las personas consumidoras.

Sector Productos		
Alimentación	72	0,40
Ropa	119	0,66
Calzado y complementos	83	0,46
Compraventa de vivienda	29	0,16
Compraventa de automóviles	180	1,00
Productos informáticos	166	0,92
Teléfonos móviles	482	2,67
Muebles	116	0,64
Joyas	27	0,15
Juguetes y artículos infantiles	18	0,10
Animales	24	0,13
Electrodomésticos	173	0,96
Material Eléctrico	69	0,38
Otros	80	0,44

El sector productos generó 1638 consultas

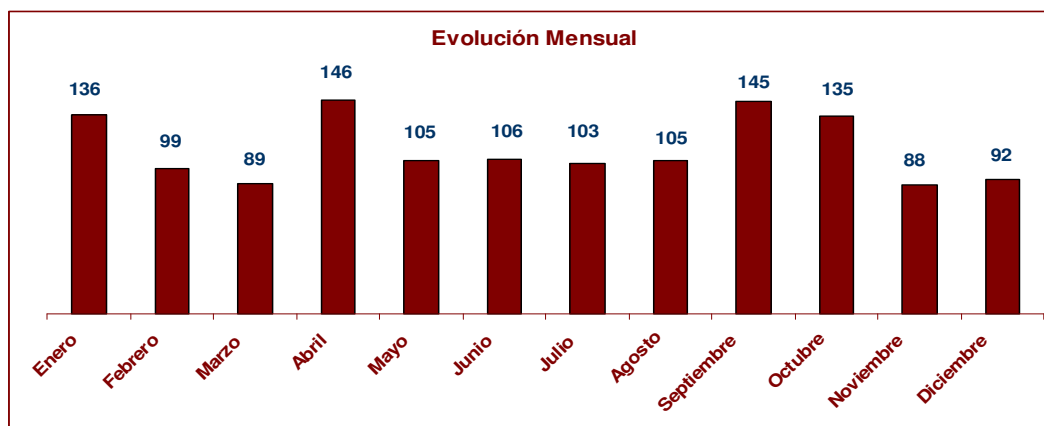


Porcentajes sector servicios año 2013

Reclamaciones (1349)

Por lo que se refiere a los asuntos gestionados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) entre reclamaciones y denuncias, durante el año 2013 se ha tramitado un total de 1349 solicitudes un 19% menos que en el 2012 pero un 7 % más que el 2011. Relacionando los datos de consultas y reclamaciones vemos que el descenso de reclamaciones (19%) es significativamente inferior al de consultas (35%) en relación al año 2012.

A continuación reflejamos las reclamaciones y denuncias presentadas en la OMIC por meses:



Evolución mensual de reclamaciones

Según se puede apreciar el mes de Abril es el que generó mayor número de reclamaciones.

DATOS ESTADÍSTICOS POR EDADES, SEXO Y FORMACIÓN

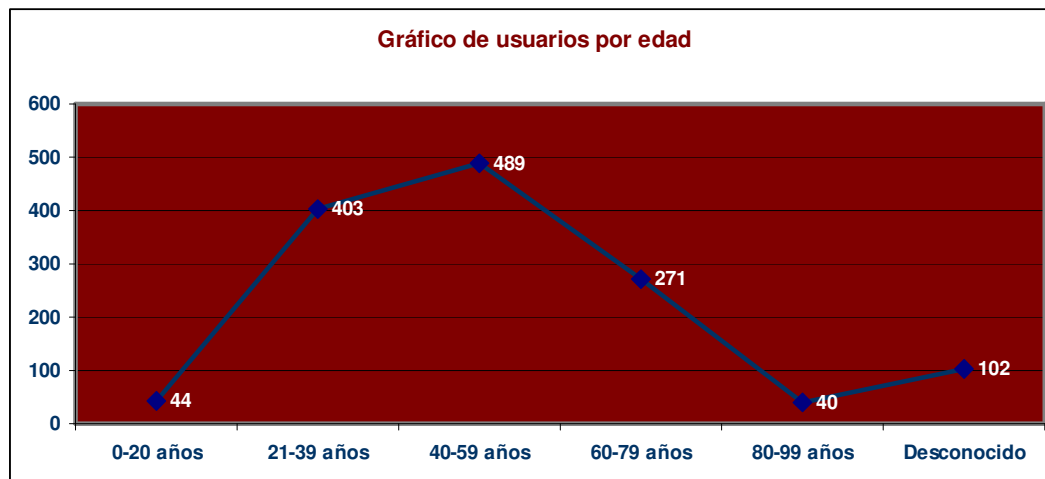
A continuación mostramos datos sobre el perfil del reclamante de nuestro término municipal, la muestra la hemos obtenido sobre la totalidad de usuarios que han presentado reclamaciones a lo largo del año:

EDADES

A continuación mostramos gráficos sobre el perfil de edad del reclamante:

Usuarios por Edad		
0-20 años	44	3,3%
21-39 años	403	29,9%
40-59 años	489	36,2%
60-79 años	271	20%
80-99 años	40	3,0%
Desconocido	102	7,6%

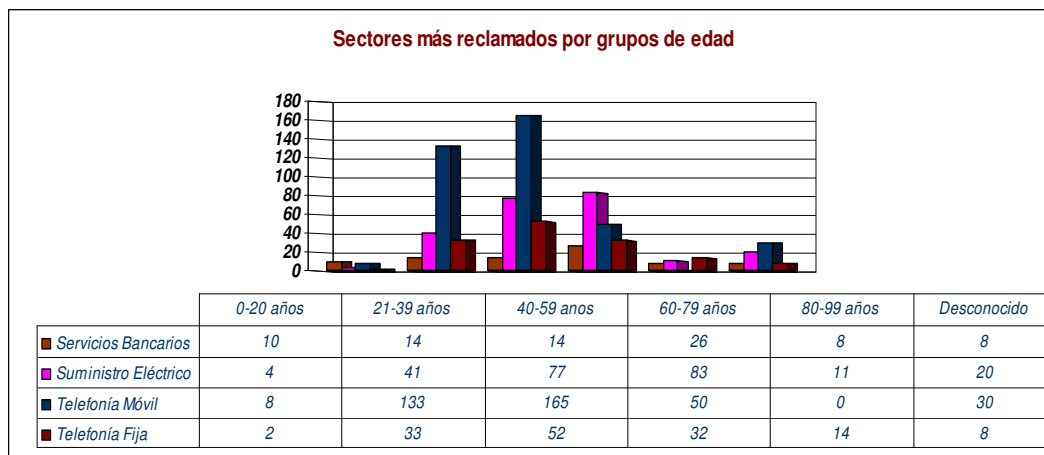
En porcentajes, la franja de edad que presenta mayor número de reclamaciones es el grupo que responde a personas entre cuarenta y cincuenta y nueve años de edad, con un 36 % de reclamaciones, le sigue con un 29,9% la franja de edad entre 21 y 39 años, con casi un 30 %.



Usuarios por edad

Se destaca que en el grupo de 0-20 el sector mas reclamado es el de banca y servicios financieros, en el grupo de 21-39 destaca la telefonía móvil, en el grupo de 40-59 destaca igualmente la telefonía móvil pero se evidencia un número importante

de reclamaciones del sector suministro eléctrico, mientras que el grupo de 60-79 destacan, las reclamaciones por suministro eléctrico y telefonía fija. Hay que destacar que en el último grupo no hay reclamaciones por telefonía móvil.

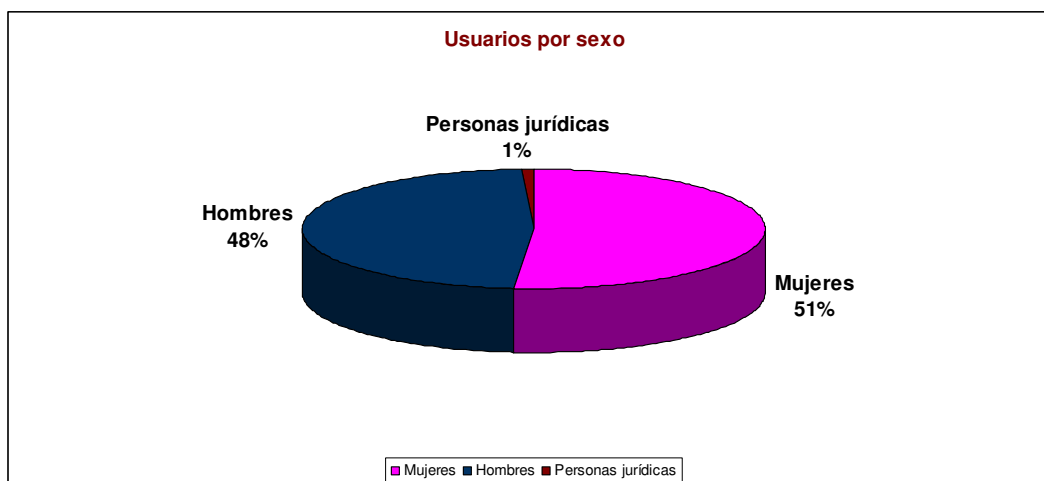


Sectores con más demanda de reclamación por grupos

SEXO

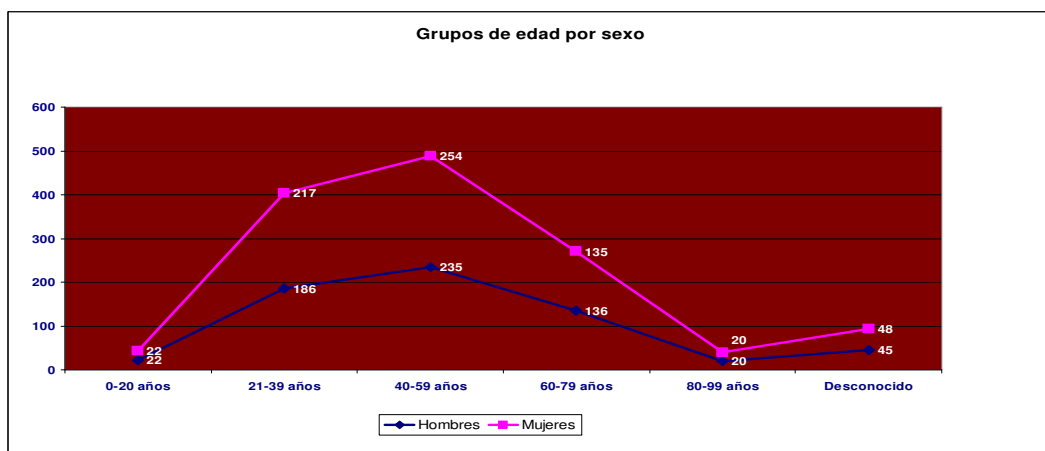
Teniendo en cuenta el factor género en relación a la presentación de reclamaciones, podemos concluir que se han registrado, 695 reclamaciones presentadas por mujeres y 644 reclamaciones presentadas por hombres, las restantes fueron presentadas por personas jurídicas.

Las mujeres han utilizado, al igual que en el año anterior en mayor medida, el servicio municipal de consumo, aunque observamos que solo en un ligero 4% más que el otro sexo.



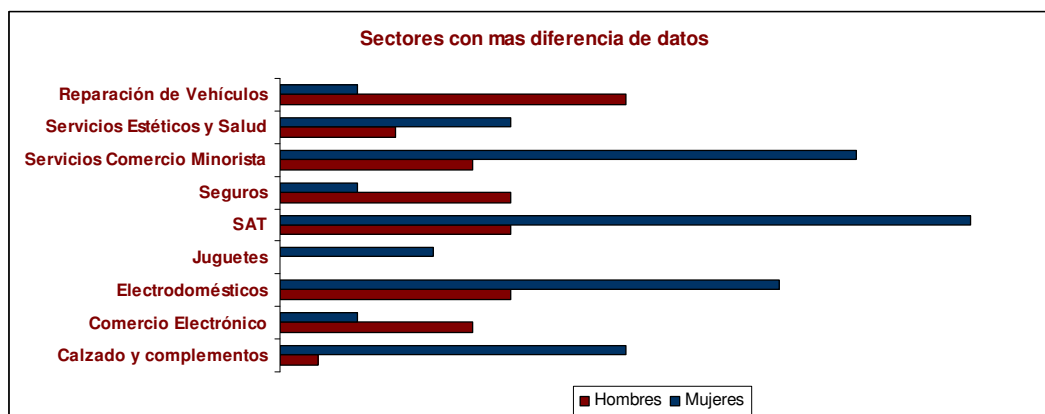
Usuarios por sexo año 2013

En cuanto a la clasificación de sexos por grupos de edad a continuación mostramos una gráfica con los datos, en la que podemos comprobar que la diferencia entre uno y otro grupo es mínima:



Gráficos de grupos de edad por sexo

Aunque el factor del género no es determinante en la presentación de reclamaciones, al igual que en años anteriores se comprueba que hay determinados sectores que son más susceptibles de reclamación por un sexo u otro.



Porcentaje de sectores que presentan mayor diferencia en función de cada sexo

Vemos como los sectores con mas diferencia entre sexos son Calzado y complementos, Comercio Electrónico, Electrodomésticos, Juguetes, SAT, Seguros, Servicios de Comercio Minorista, Reparación de Vehículos y Servicios Estéticos y Salud. Del gráfico indicado, a modo de muestra, podemos destacar que del total de reclamaciones en el sector Calzado y Complementos solo un 10% eran hombres, el 90 % restante fueron mujeres, algo similar ocurre en los SAT en los que un 30 % son hombres mientras que el 70% restante son mujeres, sin embargo en el sector de Talleres de reparación de Vehículos solo un 20% son mujeres y un 80 % son hombres. Vemos la mayor demanda o preocupación de las mujeres en los servicios de comercio en general, SAT, Servicios Estéticos, Ropa o calzado y de los hombres en la reparación de Vehículos.

NIVEL DE ESTUDIOS

A continuación mostramos el perfil del reclamante de la OMIC de este Ayuntamiento de A Coruña teniendo en cuenta su nivel de estudios.

Nivel de estudios	Mujeres	Hombres
No sabe leer	31	22
Estudios Básicos	295	285
Bachiller/ FP	163	189
Diplomatura	80	51
Licenciatura	96	70
Se desconoce	30	27

El grupo más numeroso es el de Estudios Básicos, siguiéndole en número el de personas con FP, FP grado superior o Bachiller.

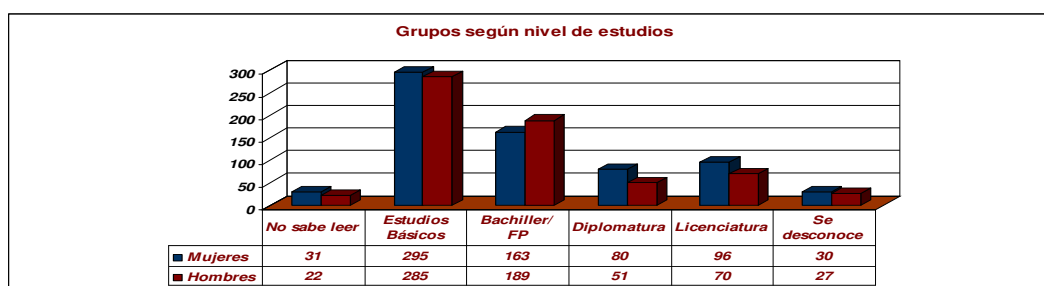
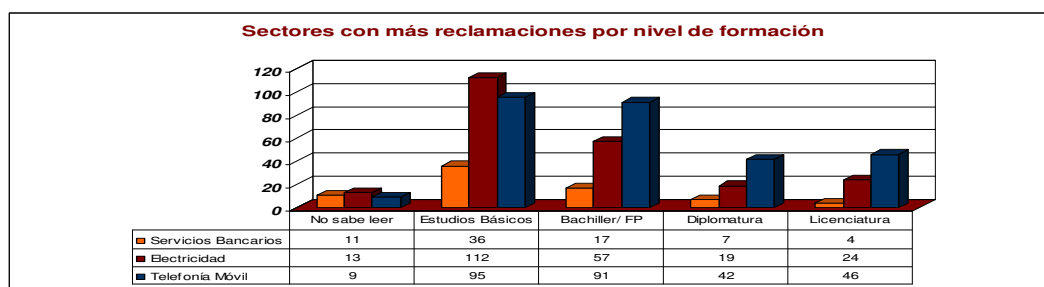


Gráfico por grupos con el criterio de nivel de estudios

En todos, salvo en el de Bachiller el grupo mas numeroso es el de las mujeres.

Por sectores veremos como se comporta el consumidor según su grado de formación:



Gráfica de porcentajes de sectores más reclamados por nivel de formación

De los datos indicados, se subraya, que el suministro eléctrico ha sido el más reclamado por el grupo de población sin estudios o estudios básicos, mientras que para todos los demás el sector más conflictivo ha sido el de la telefonía móvil. Las reclamaciones por servicios bancarios, participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, descienden considerablemente con relación al año pasado en todos los grupos y niveles.

Reclamaciones por sectores

A continuación veremos las reclamaciones tramitadas por sectores, observamos que coinciden los datos de consultas formuladas y reclamaciones presentadas pues un 89,84 % de las reclamaciones y un 90,92% de consultas, pertenecen al sector servicios y dentro de este un 63% (un 44% en el de consultas) pertenecen al sector de los suministros que engloba luz, gas, agua y comunicaciones. Comparándolo con el 2012, el sector de los suministros generó un 56,71 % de reclamaciones, con lo que observamos que la subida en porcentajes es considerable.

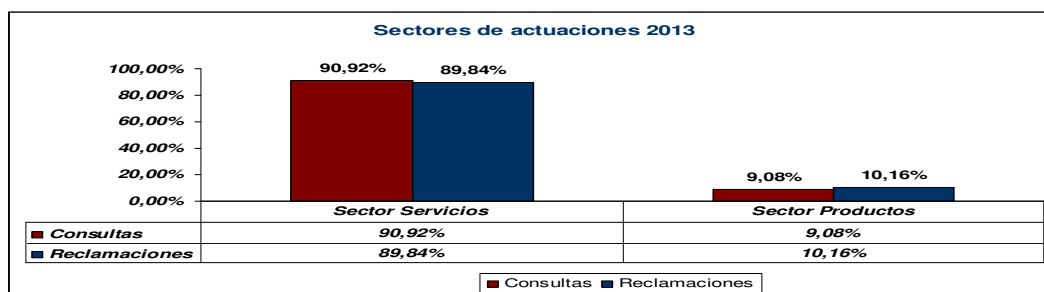
En el año 2012 se presentaron 313 reclamaciones con solicitudes de arbitraje, por productos bancarios complejos, sin embargo a lo largo del 2013 se presentaron 71 reclamaciones, un 77 % menos.



Gráfica con las reclamaciones presentadas por productos bancarios complejos

Por otro lado y centrándonos en el año 2013, si lo estructuramos en campos diferenciados observamos como las telecomunicaciones ocupan el primer lugar pues suponen un 40,91%, le sigue la electricidad con un 17,49%.

Por sectores vemos como las actuaciones del 2013 se corresponden, pues consultas y reclamaciones siguen el mismo patrón.



Gráfica por sectores de las actuaciones totales del año 2013 Consultas y Reclamaciones

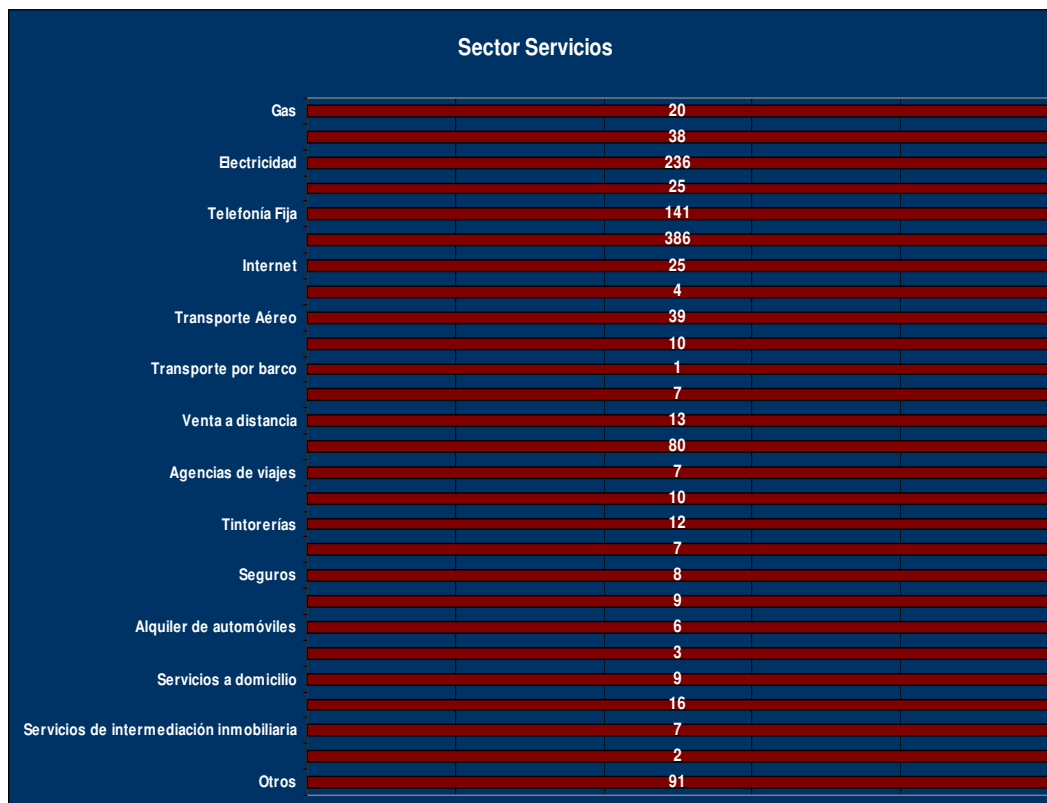
En cuanto a la estadística de reclamaciones por sectores los porcentajes del año 2013 fueron los siguientes

Servicios		
Gas	20	1,48
Agua	38	2,82
Electricidad	236	17,49
SAT	25	1,85
Telefonía Fija	141	10,45
Telefonía Móvil	386	28,61
Internet	25	1,85
Servicios Postales	4	0,30
Transporte Aéreo	39	2,89
Transporte Terrestre	10	0,74
Transporte por barco	1	0,07
Comercio Electrónico	7	0,52
Venta a distancia	13	0,96
Banca/servicios Financieros	80	5,93
Agencias de viajes	7	0,52
Servicios Hostelería	10	0,74
Tintorerías	12	0,89
Academias de Enseñanza	7	0,52
Seguros	8	0,59
Reparaciones de automóviles	9	0,67
Alquiler de automóviles	6	0,44
Gasolineras	3	0,22
Servicios a domicilio	9	0,67
Servicios Profesionales	16	1,19
Servicios de intermediación inmobiliaria	7	0,52
Alquiler de vivienda	2	0,15
Otros	91	6,75

Productos		
Alimentación	6	0,44
Ropa	9	0,67
Calzado y complementos	10	0,74
Compraventa de vivienda	3	0,22
Compraventa de automóviles	7	0,52
Productos informáticos	23	1,70
Teléfonos móviles	37	2,74
Muebles	9	0,67
Joyas	5	0,37
Juguetes y artículos infantiles	4	0,30
Animales	4	0,30
Electrodomésticos	15	1,11
Material Eléctrico	5	0,37

Analizando la evolución cabe destacar un pequeño aumento en los porcentajes de reclamaciones del sector servicios de telecomunicaciones pasando de un 32% en el 2012 a un 40,91% en el 2013, mientras que en el sector del suministro eléctrico los porcentajes se mantienen muy similares a los del año 2012 rondando el 18%.

La estadística con todos los sectores se indica a continuación:



Motivos de reclamación

En relación a los motivos de las reclamaciones estos varían según el sector, pero fundamentalmente los mas reclamados son, por facturación, con un 20,7 %, por incumplimientos de contrato con un 35,9 %, incumplimientos de la normativa de garantías con un 11,2 % y publicidad con un 8%.

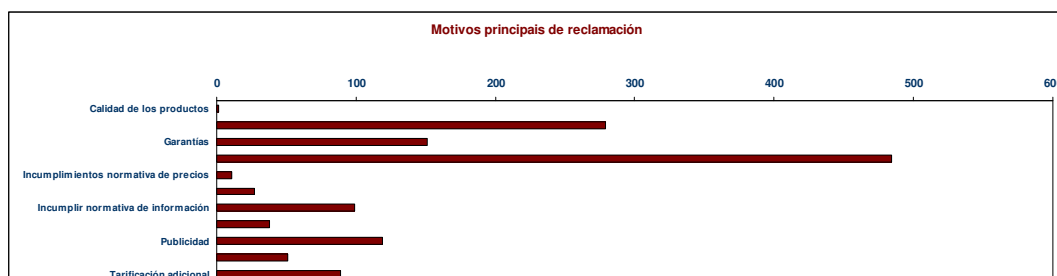
Motivos principales de reclamación		
Calidad de los productos	1	0,1 %
Facturación	279	20,7 %
Garantías	151	11,2 %
Incumplimientos de contrato	484	35,9 %
Incumplimientos normativa de precios	11	0,8 %
Incumplir normativa de documentación	27	2,0 %
Incumplir normativa de información	99	7,3 %
Penalizaciones	38	2,8 %
Publicidad	119	8,8 %
Resolución de contratos	51	3,8 %
Tarificación adicional	89	6,6 %

Los problemas más recurrentes son, errores en la facturación, e incumplimientos de contrato que van desde facturas con importes excesivos o incorrectos, las facturaciones de servicios no solicitados o incumplimiento de los contratos bien sea de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza.

Otro incumplimiento bastante destacado es el de la normativa de información previa a suministrar al consumidor, de forma que se incumple la obligación de disposición de información clara y comprensible sobre determinados aspectos esenciales de los contratos.

También observamos, un importante número de reclamaciones por incumplimientos a la normativa de garantías de forma que los vendedores no asumen sus responsabilidades de cara a los consumidores sobre los productos que venden.

Problemas con la documentación obligatoria que va desde la no entrega de resguardos de depósito, no elaboración de presupuestos previos, no entrega de factura por los productos o servicios prestados o no entrega de documentos justificativos de las relaciones de consumo o la negativa a la entrega de hojas de reclamación son otros de los motivos de las reclamaciones presentadas a lo largo de este año.

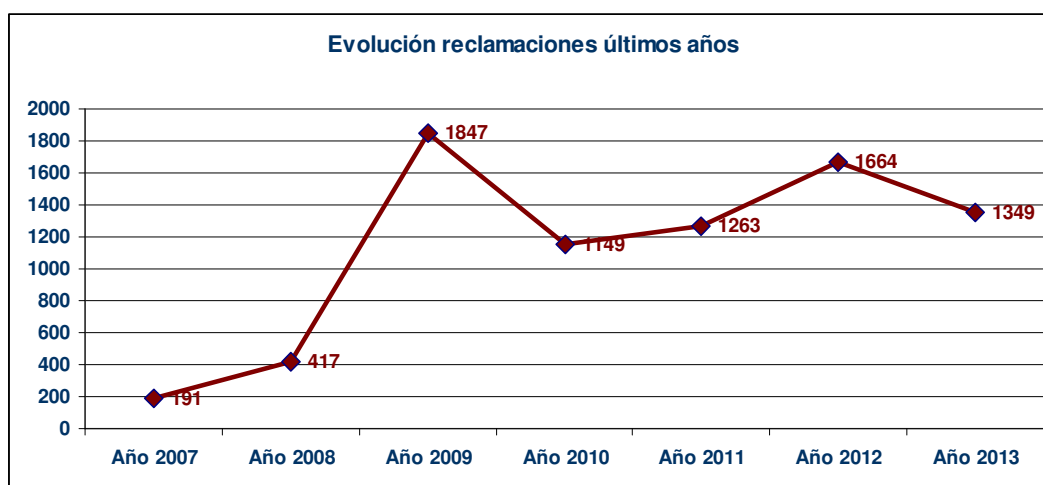


Gráfica con los principales motivos de reclamación

Evolución de las actuaciones

En relación a los datos de los últimos años, comprobamos, como en términos de reclamaciones este año se consolida como el tercero en mayor número de reclamaciones de los últimos siete.

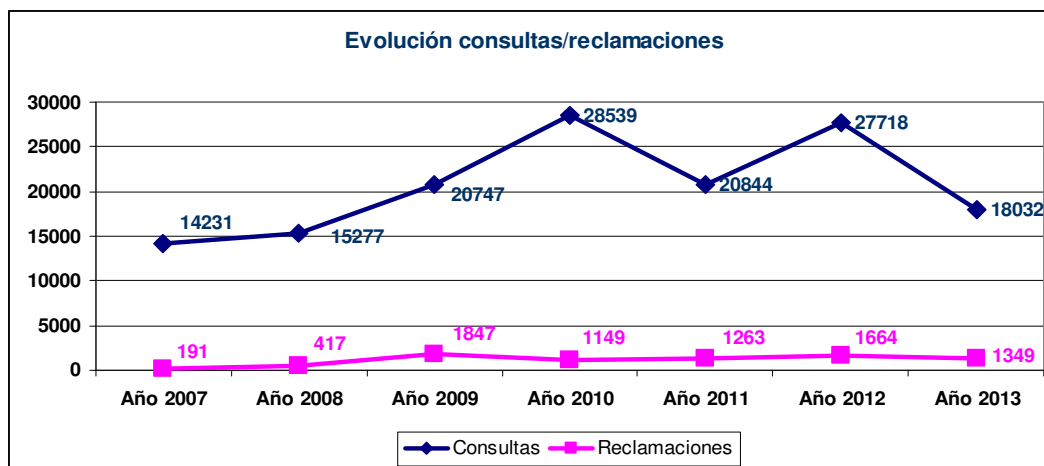
A continuación mostramos una gráfica donde se observa claramente la evolución de reclamaciones presentadas en los últimos años y se puede analizar la evolución de la actividad de la oficina:



Gráfica con la evolución de reclamaciones de los últimos años

A continuación, mostramos la evolución de consultas y reclamaciones de los últimos siete años, donde se puede observar el uso de los servicios de consumo por una parte muy importante de los ciudadanos.

Evolución consultas/reclamaciones últimos siete años		
	Consultas	Reclamaciones
Año 2007	14231	191
Año 2008	15277	417
Año 2009	20747	1847
Año 2010	28539	1149
Año 2011	20844	1263
Año 2012	27718	1664
Año 2013	18032	1349



Gráfica con la evolución de las consultas/reclamaciones últimos años

En relación a este último año se puede observar que el volumen máximo de actuaciones se centró en la atención de consultas de las que resultaron un número importante de reclamaciones. Un número importante de ciudadanos han sido derivados a sus respectivos servicios de consumo, hay que recordar que un 10 % de las consultas eran formuladas por ciudadanos ajenos a este Ayuntamiento, o bien a los organismos competentes pues un 12% de las consultas formuladas eran temas ajenos a consumo, como consultas de problemas entre particulares, comunidades de vecinos, o temas como transportes, sanidad, bienestar, cultura.... entre otros.

Este año también se caracterizó por las consultas sobre preferentes y subordinadas, pues hay que tener en cuenta que muchos vecinos aún con su reclamación ya planteada ante la Xunta Arbitral de Consumo, se dirigían a nosotros buscando información complementaria.

Y a todo ello hay que añadir las consultas de aquellos vecinos de otros ayuntamiento, tal y como ya indicamos.

Las actuaciones totales de la OMIC este año fueron 19440 con el total de consultas, reclamaciones, denuncias y actas de la policía local.

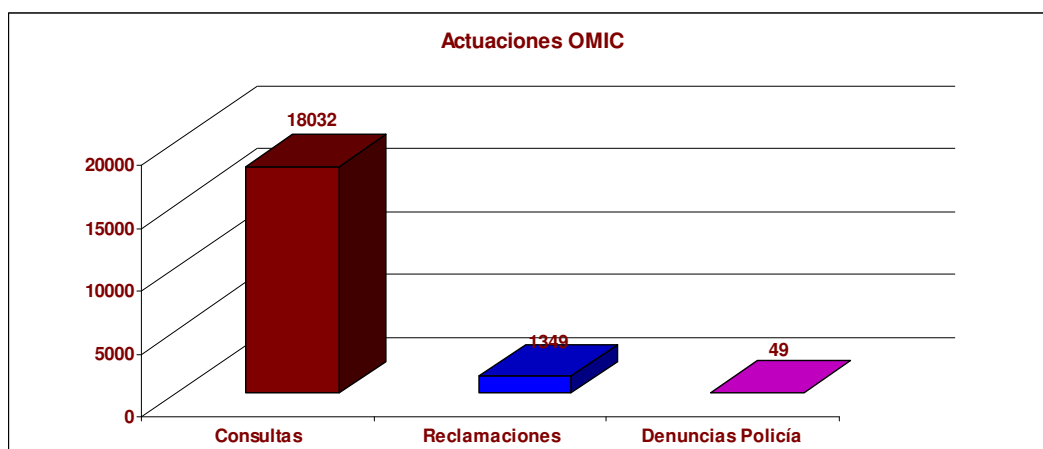


Gráfico con las actuaciones desarrolladas en el año 2013

Las consultas planteadas responden a una variada problemática y van desde consultas sobre temas concretos de consumo hasta información sobre diferentes organismos y sobre la forma de actuar o donde dirigirse. Las reclamaciones y las denuncias sin embargo están referidas exclusivamente a problemas que se les han planteado en sus relaciones de consumo, en las que surgen conflictos con empresarios o profesionales cuando adquieren productos o contratan servicios en su calidad de consumidores y usuarios.

Especial referencia a consultas sobre entidades financieras. Protocolo de Colaboración con el Colegio de Abogados.

El 24 de mayo del año 2013, el ayuntamiento firmó un convenio con el Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña para asesoramiento previo a la vía judicial a los afectados por participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, como una vía más de apoyo y un nuevo canal de información para todos los afectados de nuestra ciudad con este tipo de productos financieros, de forma que, pudieran decidir con total libertad y conocimiento la forma de ejercicio de sus derechos legales.

Así, el Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña puso a disposición del Ayuntamiento cuatro colegiados ejercientes con experiencia acreditada en la llevanza de pleitos sobre participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, para asesoramiento prejudicial de todos los afectados previa solicitud al servicio de consumo del Ayuntamiento. El servicio se desarrolló en las instalaciones centrales del citado Colegio.

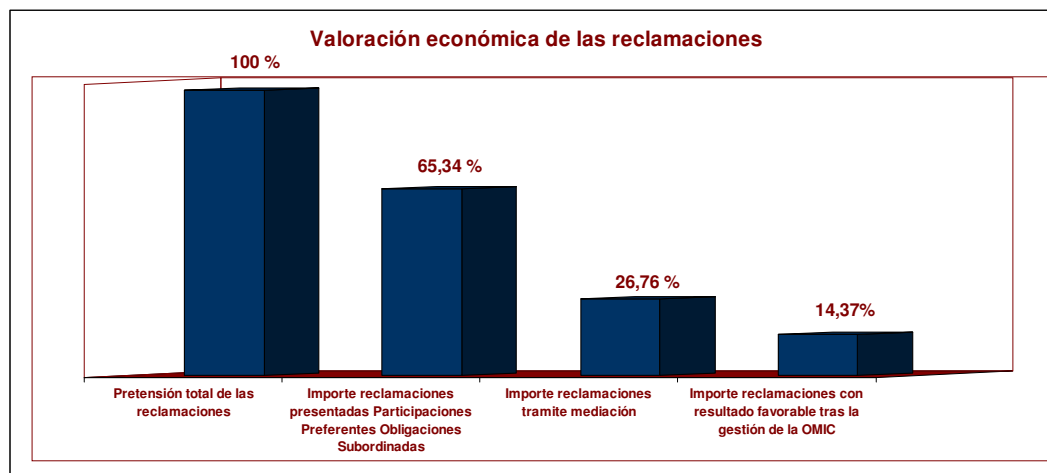
La Oficina de Consumo ejerció el control del cumplimiento del servicio y generó los oportunos vales a los interesados para poder beneficiarse de este servicio.

El servicio se desarrolló durante el mes de junio y la oficina de Consumo generó **287 vales** que supusieron la atención personal por los letrados.

Gestión de las reclamaciones

Una vez presentada la reclamación, se estudia y se procede con el trámite correspondiente. De las reclamaciones presentadas y tramitadas 539 se han resuelto favorablemente para la persona consumidora, **221 se han remitido a la Junta Arbitral**, al tratarse de empresas adheridas a este Sistema de resolución extrajudicial **414 se han derivado a otros organismos** y otras OMICS por motivos de competencia territorial de las que **336 se han remitido al IGC** para su oportuna valoración como denuncia con informe previo de la OMIC, **51 a otras dependencias municipales** y las restantes fueron archivadas.

Asimismo en importes económicos el valor total de las reclamaciones presentadas ha sido de **1.168.600, 49 €** de las que **763.619,06 €** han sido de participaciones preferentes. Se ha realizado mediación por un total de **312.828,65 €** resueltas favorablemente **167.951,05 €** que han sido devueltos a los consumidores lo que supone que se resuelto un **54 %** del importe total reclamado.

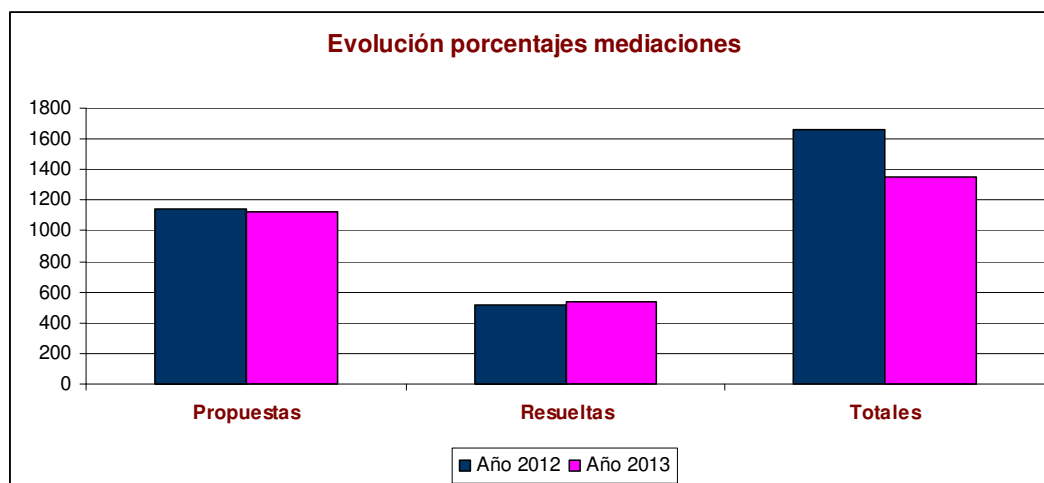


Gráfica con la valoración económica de las reclamaciones presentadas a lo largo del 2013

Mediaciones

Una de las tareas más relevantes de la actividad de la OMIC consiste en la tramitación y resolución, si procede, a través de la mediación, de las reclamaciones que se presenten mediante el acuerdo de las partes (consumidor/empresario) para someter la resolución del conflicto, de forma voluntaria, a este procedimiento. La recepción de las reclamaciones de los consumidores de nuestro ámbito territorial y la realización de la mediación entre los consumidores y las empresas de todas ellas, es requisito obligatorio para esta Administración según nuestra normativa autonómica.

De las reclamaciones presentadas, **1128 fueron tramitadas a través de la mediación**, un 83,7 % del total de las presentadas en la OMIC, y solo un 1,4% menos que las mediadas en el año 2012. Este porcentaje viene a recordar que aunque en el año 2012 el volumen de reclamaciones fue superior, el número de reclamaciones mediadas se mantiene en términos porcentuales muy similares al de este año 2013.



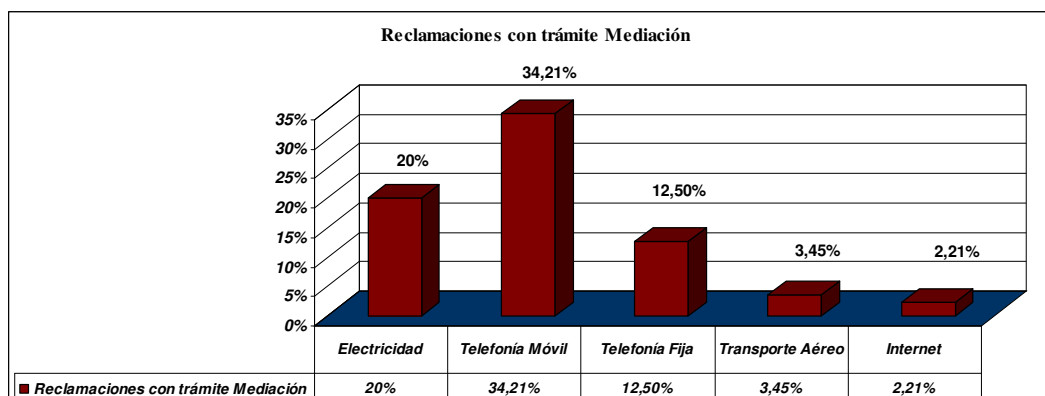
Porcentajes de evolución de reclamaciones con trámite de mediación

La mediación, supone la colaboración de ambas partes y es un útil instrumento para resolver conflictos, logrando generalmente un resultado justo y aceptable. La mediación implica, que en la OMIC, previa solicitud, tras analizar la reclamación se valore la viabilidad de iniciar o no el proceso conciliador.

A continuación, el personal de la OMIC contactará por escrito, generalmente, con el comerciante, para conocer su posición sobre la posible rectificación de la cuestión, informándolo sobre los aspectos legales que pueden influir en esta y solicitándole si

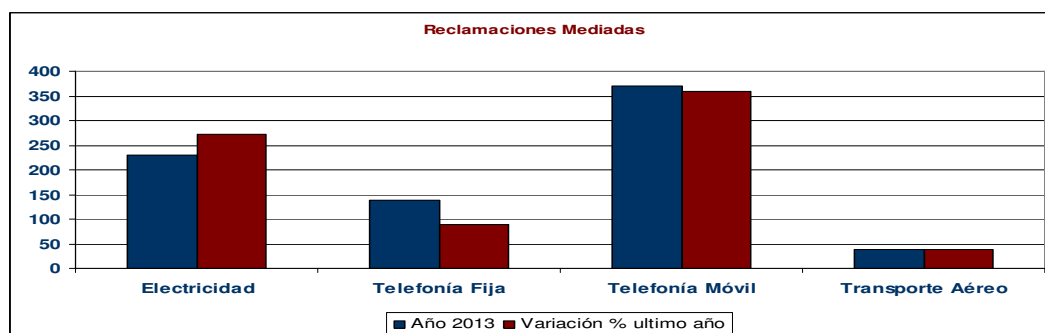
ofrece alguna vía de solución, o informarle de las que pueda proponer el reclamante. Las distintas soluciones que pudieran surgir, se le trasladan al reclamante hasta lograr o no el acuerdo. El arreglo entre las partes se alcanza basándose fundamentalmente en la ley.

Por sectores, fueron en la misma línea que años anteriores las empresas de telefonía móvil las que recibieron más propuestas de mediación, siguiéndole las eléctricas, la telefonía fija, y el transporte aéreo. A continuación vemos los porcentajes teniendo en cuenta el número total (1128) de reclamaciones gestionadas por el trámite de mediación.



Gráfica de sectores con más mediaciones realizadas año 2013

No obstante, y comparando con años anteriores observamos que en Electricidad se ha propuesto un 3,86 % menos que en el 2012, mientras que en Telefonía fija se medió un 4,6 % mas, en telefónica móvil un 2,75% mas, y en transporte aéreo se mantiene en los mismos porcentajes que el año anterior.

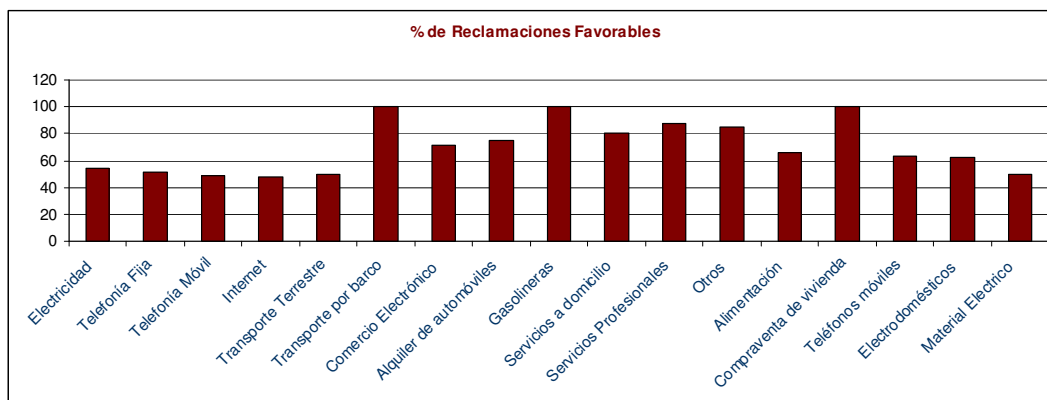


De esas 1128 reclamaciones mediadas, en **539 se obtuvo un resultado positivo** con acuerdo entre las partes, lo que viene a suponer un **47,78 %** de expedientes tramitados a través de este procedimiento con un incremento de **4,05 % en**

relación año anterior. A continuación mostramos una tabla con la gestión de tramitación de las mediaciones por sectores, diferenciando del total las que se han tramitado por esta vía, con el indicador de las resueltas directamente por la OMIC.

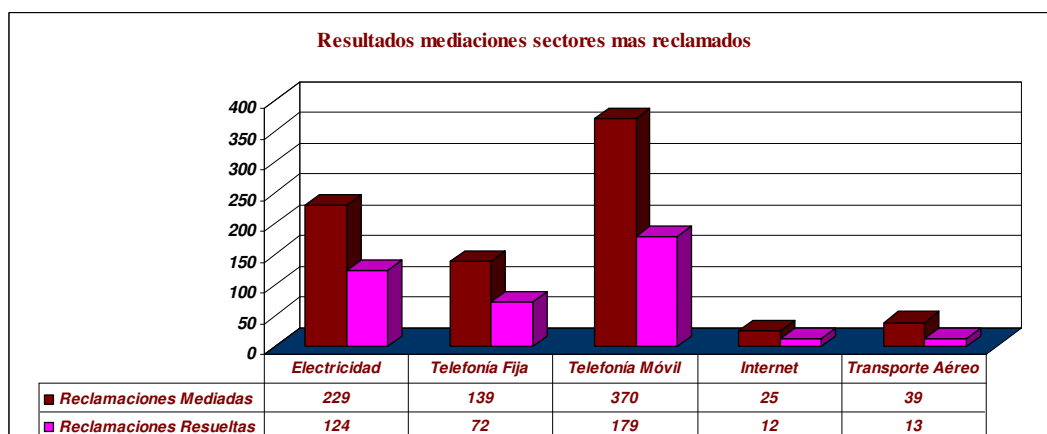
Mediaciones por Sectores 2013				
	Sectores	Totales	Propuestas	Resueltas
Servicios	Gas	20	19	5
	Agua	38	38	10
	Electricidad	236	229	124
	SAT	25	24	7
	Telefonía Fija	141	139	72
	Telefonía Móvil	386	370	179
	Internet	25	25	12
	Servicios Postales	4	3	1
	Transporte Aéreo	39	39	13
	Transporte Terrestre	10	2	1
	Transporte por barco	1	1	1
	Comercio Electrónico	7	7	5
	Venta a distancia	13	10	4
	Banca/ Servicios Financieros	80	0	0
	Agencias de Viajes	7	7	1
	Servicios Hostelería	10	7	1
	Tintorerías	12	11	0
	Academias de Enseñanza	7	7	3
	Seguros	8	0	0
	Reparaciones de automóviles	9	10	1
	Alquiler de automóviles	6	4	3
	Gasolineras	3	1	1
	Servicios a domicilio	9	10	8
	Servicios Profesionales	16	16	14
	Servicios de intermediación inmobiliaria	7	5	0
	Alquiler de viviendas	2	1	0
	Otros	91	20	17
Productos	Alimentación	6	3	2
	Ropa	9	5	1
	Calzado y complementos	10	9	3
	Compraventa de vivienda	3	3	3
	Compraventa de automóviles	7	6	2
	Productos informáticos	23	19	8
	Teléfonos móviles	37	35	22
	Muebles	9	10	2
	Joyas	5	5	1
	Juguetes y artículos infantiles	4	4	0
	Animales	4	4	0
	Electrodomésticos	15	16	10
	Material Eléctrico	5	4	2
	Totales	1349	1128	539

Como podemos observar, los sectores que arrojan los resultados mas positivos en relación al número de mediaciones realizadas son, Transporte por barco (100%), Gasolineras (100%) y Compraventa de Vivienda (100%) que se obtuvo resultado favorable en todas las mediaciones realizadas, le siguen Servicios Profesionales (87, 5%) Comercio Electrónico (71,43%) y Electricidad (54,15%), como mas destacados. Sin embargo Tintorerías, Compraventa de Juguetes y Compraventa de Animales son los sectores que no han arrojado resultados positivos en las mediaciones realizadas.



Gráfica que muestra las reclamaciones tramitadas por procedimiento de mediación por sectores con los porcentajes de las que resultaron favorables

Veremos a continuación un gráfico con los sectores más reclamados y que generaron mayor número de propuestas de mediación con los resultados que generaron:

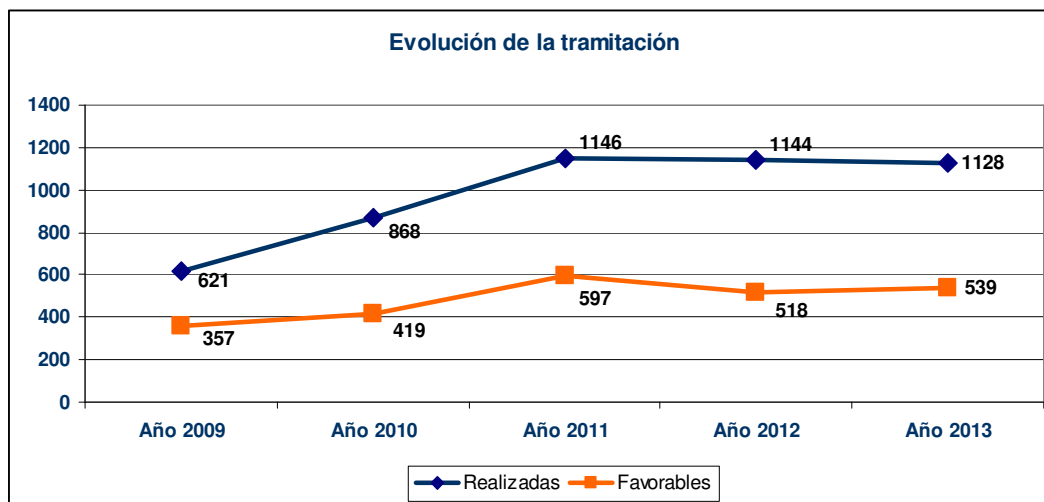


Gráfica que muestra los sectores con mayor número de reclamaciones y los resultados de la tramitación por procedimiento de mediación

La gestión del procedimiento de mediación a través de la OMIC, se consolida como el trámite más demandado por los consumidores y su evolución es patente. Los

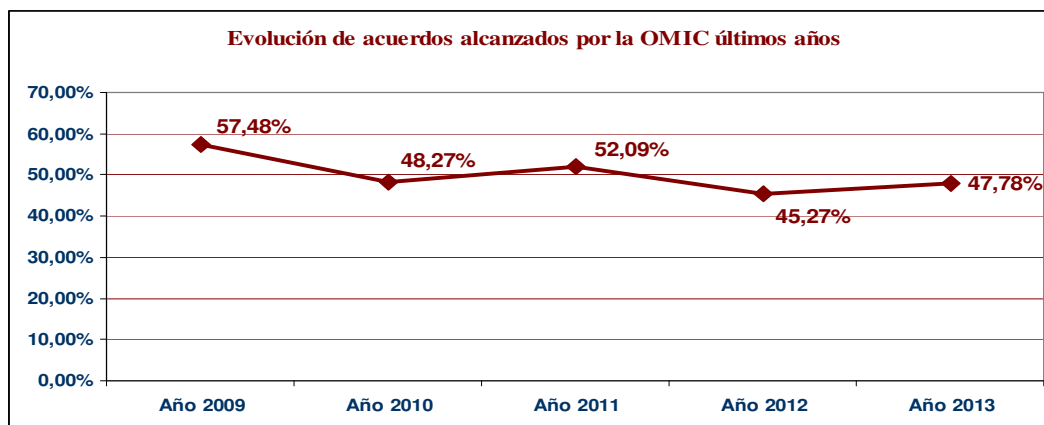
consumidores cuando acuden a la OMIC con un problema de consumo, pretenden en casi un 90% la subsanación del mismo, sin buscar nada mas que la resolución de su controversia, por lo que este procedimiento extrajudicial se configura como el instrumento más adecuado en aras a lograr la satisfacción de sus intereses.

Las actuaciones de la Oficina de Consumo en la gestión de este trámite, son uno de los aspectos mas destacables de este servicio. Esta actuación, ha ido evolucionando en los últimos cinco años, tanto en el número de mediaciones realizadas como en el número de expedientes resueltos con resultados positivos.



Gráfica que refleja la evolución del procedimiento de mediación realizado en la oficina

Observamos que el número de expedientes mediados varía considerablemente y se aumenta en un 82% los expedientes tramitados por este procedimiento desde el año 2009 hasta el año 2013. En relación al número total de expedientes con resultado positivo vemos que los porcentajes se mantienen muy similares con resultados que rondan el 50 % de expedientes tramitados por este procedimiento.

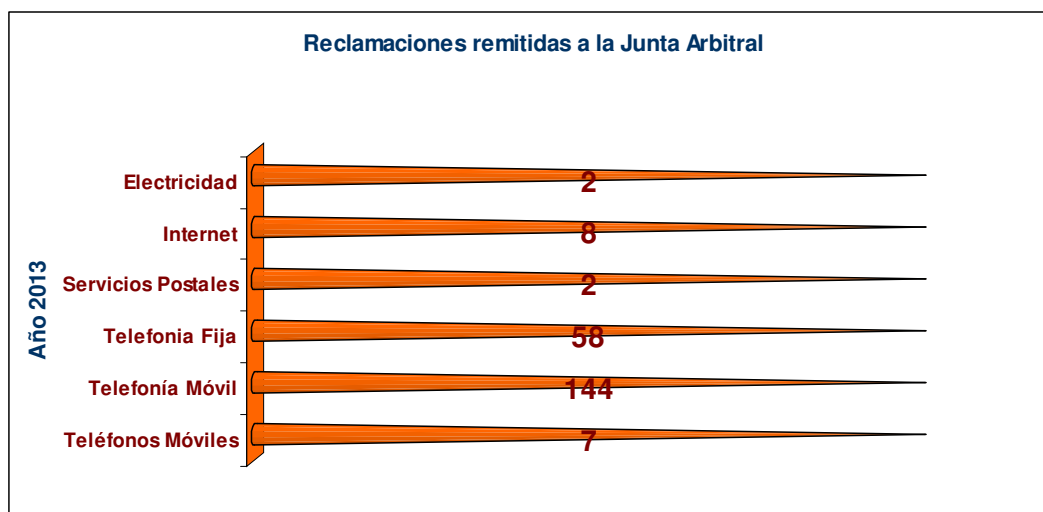


Gráfica con la evolución de acuerdos últimos cinco años

Expedientes remitidos a la Junta Arbitral (221)

La Omic, efectuó la remisión a la Junta Arbitral de todas aquellas reclamaciones, cuya empresa denunciada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, una vez se realizó el trámite de mediación previa, sin resultado positivo. Hay que tener en cuenta que de esos 221 se han remitido a la Junta Arbitral, **sin mediación previa siete expedientes, pues se trataba de solicitudes presentadas por consumidores ajenos a nuestro ámbito territorial.**

La estadística por sectores de expedientes remitidos a la Junta Arbitral, se corresponde con el siguiente gráfico:



Gráfica por sectores de expedientes remitidos a la Junta Arbitral

Como se puede observar, el sector que mas solicitudes de arbitraje generó, fue el de la telefonía móvil, lo que supone un 65 % de los expedientes remitidos a este organismo. Le sigue el de la telefonía fija con un 26,3 % representando entre ambos mas del 90 % de reclamaciones remitidas a este órgano. Es importante indicar que las principales operadoras de telefonía están adheridas a este procedimiento de resolución de conflictos.

Traslados (414)

Es función de la OMIC examinar las reclamaciones/denuncias para determinar la viabilidad de las mismas comprobando si existen indicios de presuntas infracciones. En el caso de que se aprecien irregularidades en materia de consumo se notifica al

denunciante y se le da traslado de la misma al órgano competente para sancionar (IGC). En el **2013 bajan el número de expedientes trasladados, en un 15 %, con relación al año anterior,** motivado posiblemente por el aumento de acuerdos. Estos datos se calcularon si tener en cuenta los traslados de las reclamaciones suscitadas por las participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas.

Es necesario indicar que de esos **414 expedientes 114 fueron trasladados directamente, sin mediación previa al tratarse de reclamaciones presentadas en esta OMIC por consumidores ajenos a nuestro ámbito territorial**

A continuación se muestra un gráfico con las reclamaciones/denuncias trasladadas en el 2013 y el órgano de transmisión.

Traslados 2013	
Organismo	Nº
Agencia de protección de Datos	1
Agencia Estatal de Seguridad Aérea	11
Dirección General de Transportes	7
Instituto Galego de Consumo	336
Otras OMICs y Organismos de Consumo	6
Otros organismos	6
Salud Pública (Delegación Provincial)	3
Secretaría General para el Deporte	2
Servicio Provincial de Turismo	8
Servicios del Defensor del Cliente (Entidades Aseguradoras y Bancarias)	19
SETSI	15

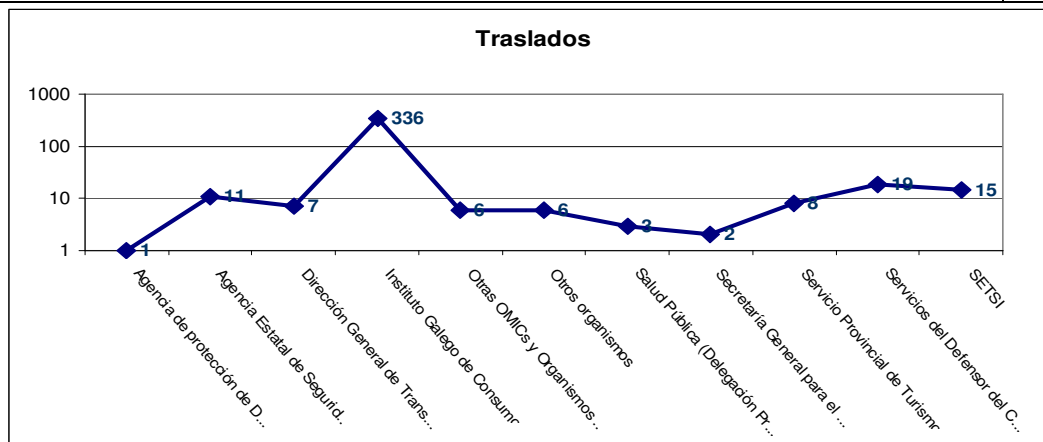
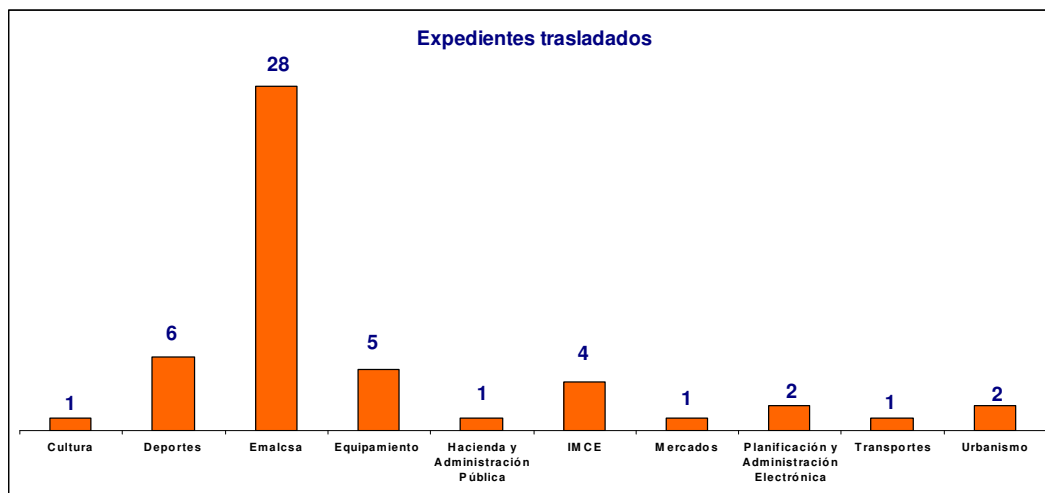


Gráfico con los traslados realizados en el 2013 por órgano de destino

El órgano, que recibió mayor número de traslados, fue sin duda el Instituto Galego de Consumo, en concreto un 81,15 % de las reclamaciones trasladadas de las que 71 se referían a participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, siguiéndole las reclamaciones remitidas a los Servicios del Defensor del Cliente y de las entidades bancarias o aseguradoras en su caso, y expedientes remitidos a la SETSI.

Asimismo, y por otro lado, la OMIC **trasladó 51 expedientes a otras dependencias** municipales en función de la competencia específica.



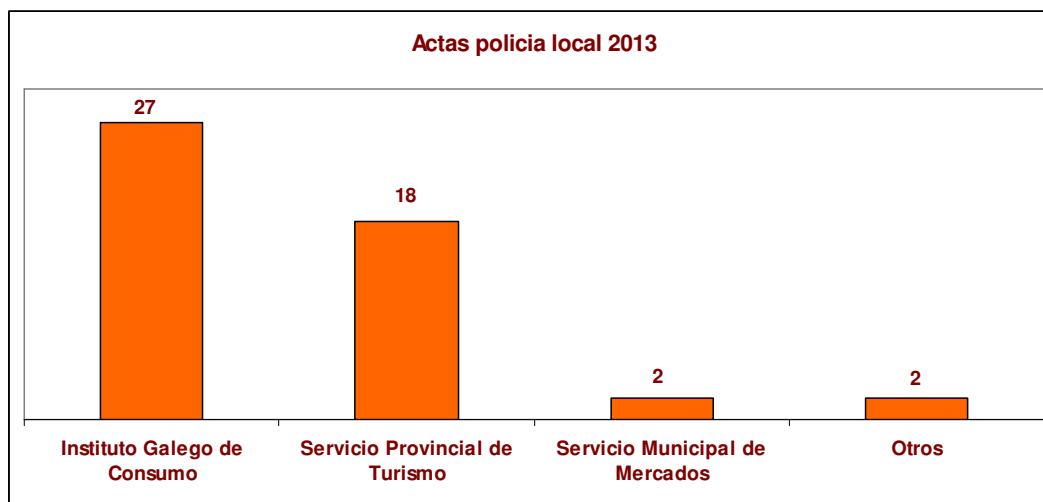
Actuaciones de la policía local

La policía local realizó una serie de actuaciones que fueron remitidas a esta OMIC, las mismas se basaron en la comprobación del cumplimiento de la normativa de consumo, en relación, fundamentalmente, a la existencia o no de hojas de reclamaciones, así como de carteles informativos de la existencia de las mismas, cuando son requeridos, estos servicios, por los consumidores.

Asimismo, levantó informes de servicio ante posibles hechos constitutivos de infracciones en materia de consumo, informando a las partes, de la posibilidad de presentar una reclamación ante los órganos de consumo.

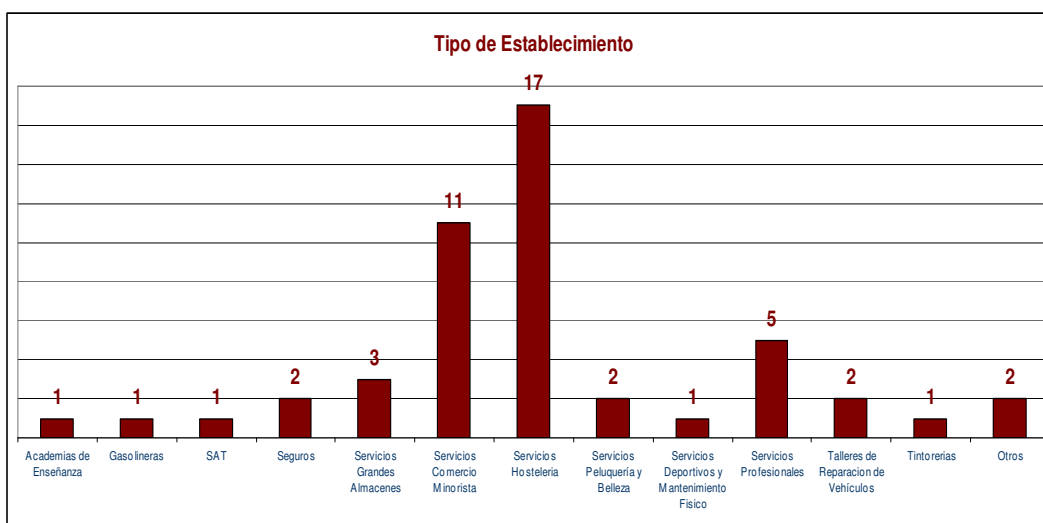
La policía **realizó 49 actuaciones 5 mas que año 2012 entre actas por carecer de hojas de reclamación y de carteles anunciadores e informes de servicio, remitidas por la OMIC, previa valoración, a los Servicios correspondientes en función de la materia, fundamentalmente Instituto**

Gallego de Consumo y Servicio Provincial de Turismo, para iniciar si procediera expediente sancionador.



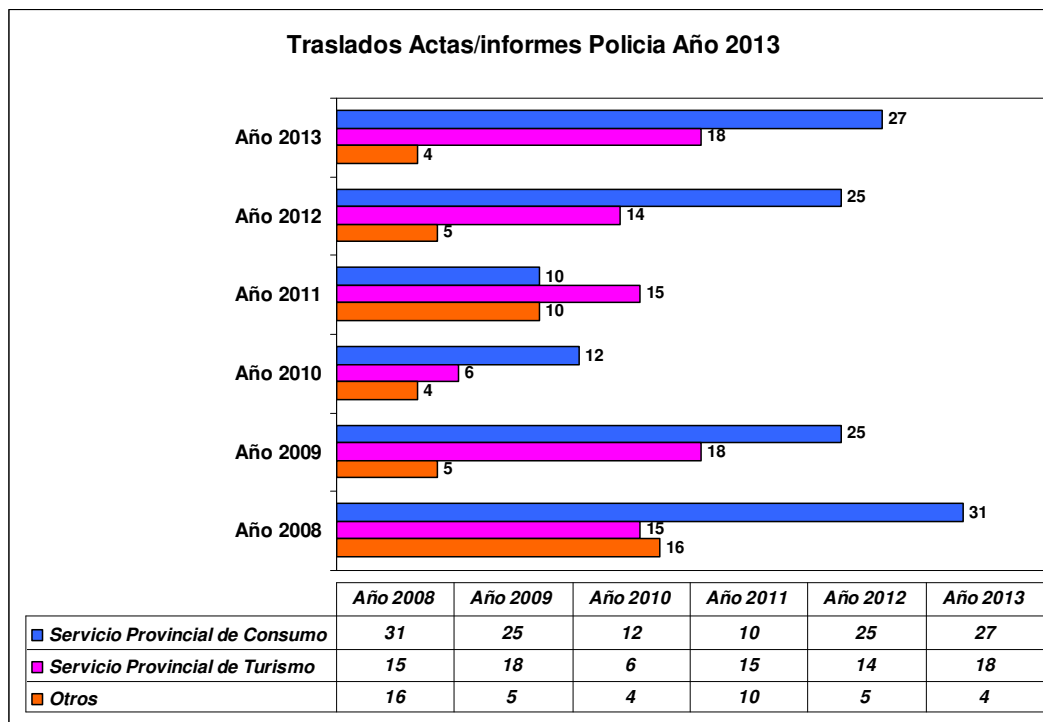
En relación a los sectores sobre los que los agentes han tenido que realizar actuaciones los servicios de hostelería recibieron un 36,7 % del total, mientras que los otros establecimientos recibieron un 55,10% del total.

Por sectores dividimos las actuaciones en los siguientes:



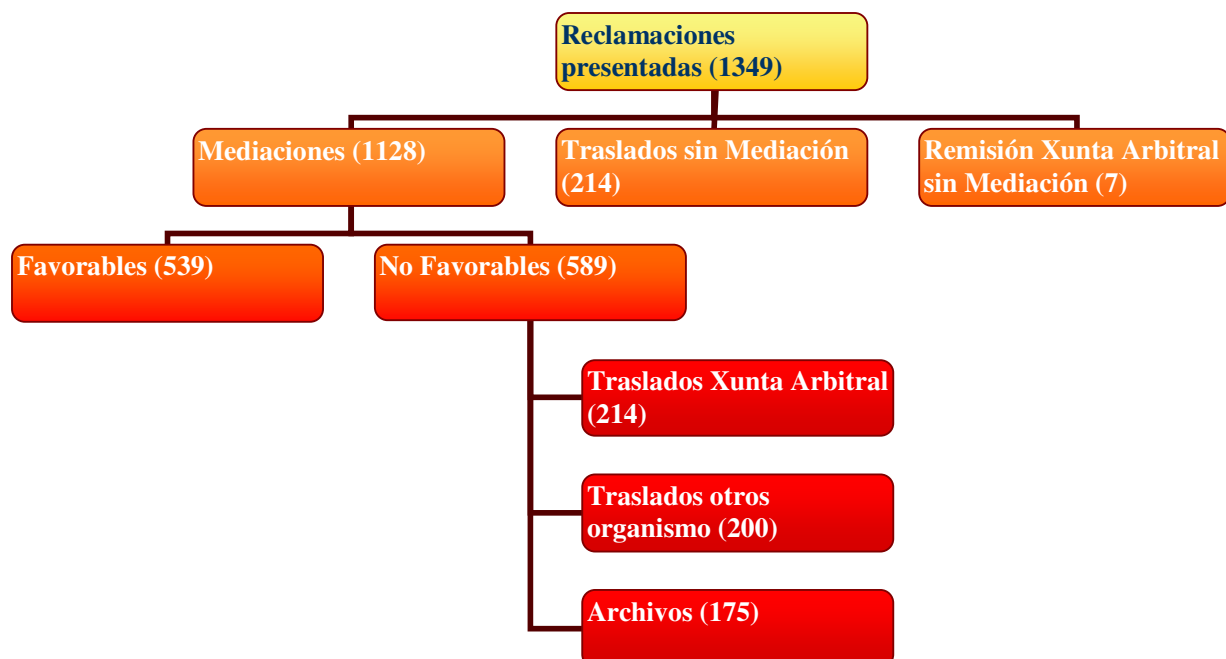
La actuación de la Policía Local ha ido evolucionando en los últimos años, mediante la estrecha colaboración entre los dos departamentos municipales de forma que las actas cumplan todos los requisitos necesarios para su correcta remisión a los diferentes organismos competentes para sancionar.

A continuación veremos una estadística de la tramitación de las actas e informes de la policía de los últimos años:

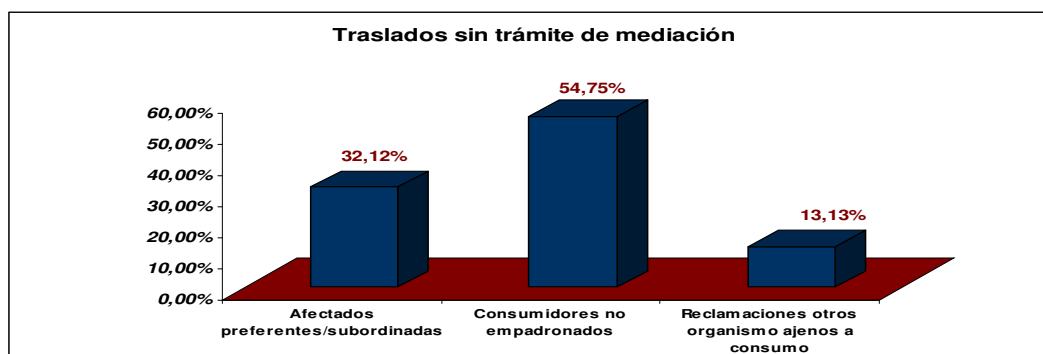


Resumen gestión de la OMIC

A continuación mostramos resumen de la gestión de las reclamaciones realizado por la OMIC.



De este cuadro podemos destacar que la gestión de la OMIC fuera de la mediación rondó solo del 16% de las reclamaciones y de este porcentaje, más de la mitad, no fueron tramitadas por el procedimiento de mediación al tratarse de consumidores ajenos a nuestro ámbito municipal, un 32,12% pertenecen a reclamaciones por afectados por participaciones preferentes y obligaciones subordinadas y el porcentaje restante fueron reclamaciones ajenas a consumo y fueron debidamente remitidas a los organismos competentes, por razón de la materia.



Gráfica sobre reclamaciones sin trámite de mediación

Publicaciones, Campañas y actividades

Campañas informativas: día del consumidor (15 de MARZO)

El 15 de marzo con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor se llevó a cabo una actividad con escolares en tres mercados de la ciudad de A Coruña, concretamente en el de San Agustín, el Mercado de Elviña la Plaza de Lugo.

Setenta y cinco escolares de varios centros educativos coruñeses, acudieron a visitar un mercado municipal, donde seis educadores les explicaron a los niños diversas cuestiones sobre consumo responsable como:

- Comprensión del etiquetado
- Comprensión de los símbolos
- Valorar la influencia de la publicidad
- Pagos y cambios
- Comercio justo y alimentos ecológicos
- Reclamaciones: cómo se gestionan

- Reciclaje y ecología



Paralelamente, se convocó un Concurso de Dibujo y Fotografía entre los niños/as de los colegios participantes de los que resultaron ganadores Antía López Rodríguez (categoría de dibujo) y Alejandro Antelo Barral (categoría de fotografía), ambos alumnos son del colegio Wenceslao Fernández Flórez, concretamente de 6º de Primaria. Sus trabajos, junto con el resto de los presentados al concurso, estuvieron expuestos en los mercados de San Agustín, Plaza de Lugo y Elviña hasta finales del mes de octubre.

También se pueden ver los dibujos en el apartado "Escuela del Consumidor" Escaparate educativo de la Web de la OMIC.



Panel colocado en los mercados con las actividades de los niños

El objetivo de la actividad y así lo han plasmado en sus dibujos y fotografías los escolares, era aprender hábitos de consumo, vinculados además a comercios de su entorno cercano, y basados en comprender la información de los etiquetados, saber preguntar y comparar y conocer los derechos de los consumidores.



Los colegios participantes fueron, CEIP Zalaeta, CEIP Wenceslao Fernández Flórez y CEIP Labaca que visitaron los mercados de San Agustín, Elviña y Pza. de Lugo respectivamente

Además, en esta jornada de celebración se contó con la colaboración de las diferentes asociaciones de consumidores de la ciudad que, de 9 a 14 horas en el Obelisco atendieron a todos aquellos consumidores que solicitaron ser asesorados sobre sus derechos y obligaciones. Allí estuvieron junto con la OMIC, la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios y la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de Galicia (ADICAE)

Campaña de asesoramiento a empresarios

El servicio de Consumo, ha realizado durante siete meses una campaña centrada en el asesoramiento a empresarios en materia de consumo, basada en un asesoramiento personalizado sobre aquellas dudas y consultas que se les plantean en sus relaciones con los consumidores. Las consultas fueron atendidas los jueves en horario de 09:00 a 14:00 horas

El Programa de Formación y Asesoramiento a Empresas se enmarca dentro del Programa de actuaciones del Área de Empleo y Empresa, como un paso más en las prestaciones y servicios que se ofrecen al sector empresarial y profesional de nuestro ayuntamiento.

Descripción del servicio

El servicio se centró en el asesoramiento jurídico gratuito a los empresarios y comercios de la ciudad respondiendo a cuestiones legales que afectan al comercio, la empresa, los autónomos y los profesionales, en materia de consumo. El servicio se desarrolló durante los meses de marzo a junio y de octubre a diciembre. Es destacable la importante acogida que este servicio de asesoramiento recibió por parte de los empresarios, que venían demandando atención especial.

Petición de información y asesoramiento

El usuario solicitó información a través de los siguientes:



Tipos de usuarios

Empresas constituidas de diferentes sectores.

- Horarios
- Rebajas
- Asesoramiento sobre garantías
- Normativa sector eléctrico
- Normativa sector telecomunicaciones
- Documentación obligatoria

Información recibida

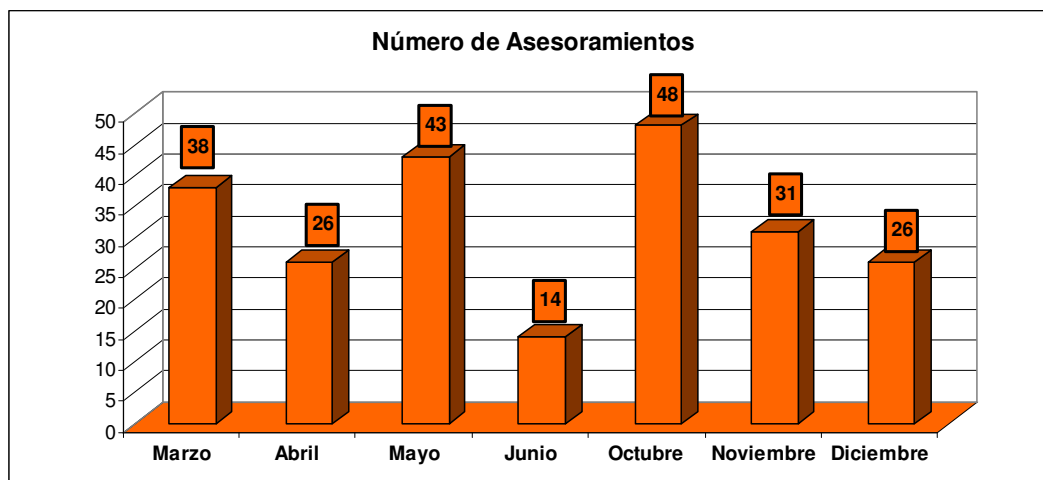
Cita previa: Atención del usuario entre 15 y 30 minutos

Consulta telefónica: Respuesta a posteriori tras recabar la información necesaria

Correo Electrónico: Contestación inmediata fijando cita para atención personal o respuesta telefónica.

Resultados del Servicio

En los siguientes gráficos se detalla en número de usuarios que han utilizado el servicio, que fueron un total de **226 atenciones**:



El mes de octubre es el que genera mayor demanda.

Además de la información concreta solicitada en esta campaña se difundió entre otras las ventajas del sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución extrajudicial de conflictos de consumo y se les suministró información de como poder realizar la adhesión.

Las **empresas de nueva creación** que solicitaron información adicional a sus relaciones con los consumidores fueron remitidas al Servicio de Promoción Económica.

Programa anual de consumo

El servicio de Consumo del ayuntamiento entendiendo que en la educación para el consumo deben implicarse las Administraciones Públicas, Familia, Escuela, Asociaciones de Consumidores viene ofreciendo, talleres prácticos de consumo dentro de su función de Educación al Consumidor, a través de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor). En el programa educativo se recogen actividades dirigidas a centros educativos, asociaciones de consumidores, vecinos, amas de casa, grupos de personas mayores y centros cívicos.

La acción formativa del año 2013 se englobó en cuatro grandes programas educativos:

La OMIC del Ayuntamiento de A Coruña desarrolló una oferta múltiple y adaptada a las necesidades específicas de los distintos colectivos y grupos diseñando en función de ello diferentes programas:

- **Coruña Educa**
- **Actividades para centros cívicos y asociaciones**
- **Talleres para adultos**
- **Escuela de Verano 2013**

PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN EN CONSUMO

Con carácter anual el Servicio de Consumo viene desarrollando un conjunto de acciones formativas, que se integran en el Programa anual de Formación en consumo.

El programa del año 2013 ha centrado su actividad en la realización de actividades formativas dirigidas a distintos colectivos de consumidores, incluyendo una oferta diversificada y adaptada a sus destinatarios, fundamentalmente los colectivos de consumidores que, conforme a la normativa vigente, deben ser objeto de especial protección, es decir, escolares, discapacitados, y mayores.

Se realizaron los siguientes programas educativos:

CORUÑA EDUCA: Talleres de consumo desarrollados en ámbito del programa municipal de la Concejalía de Educación Coruña Educa 2012/2013 y Coruña Educa 2013/2014, que trató actividades educativas con temas básicos de la educación del consumidor de manera práctica e interactiva con los participantes. Dirigidos, exclusivamente al colectivo escolar, engloban todos los niveles del ciclo educativo desde la educación infantil al bachillerato. Las temáticas de los talleres fueron

solicitadas por los centros en una oferta variada de 32 talleres distintos. La temática es la siguiente:



- Aprender a comprar
- Alimentación y consumo
- El consumo en casa
- Los productos de los más pequeños
- Consumo y medio ambiente
- Consumo y publicidad
- Derechos y deberes del consumidor

En el año 2013 se realizaron 224 talleres con una participación de 4768 niños/as.

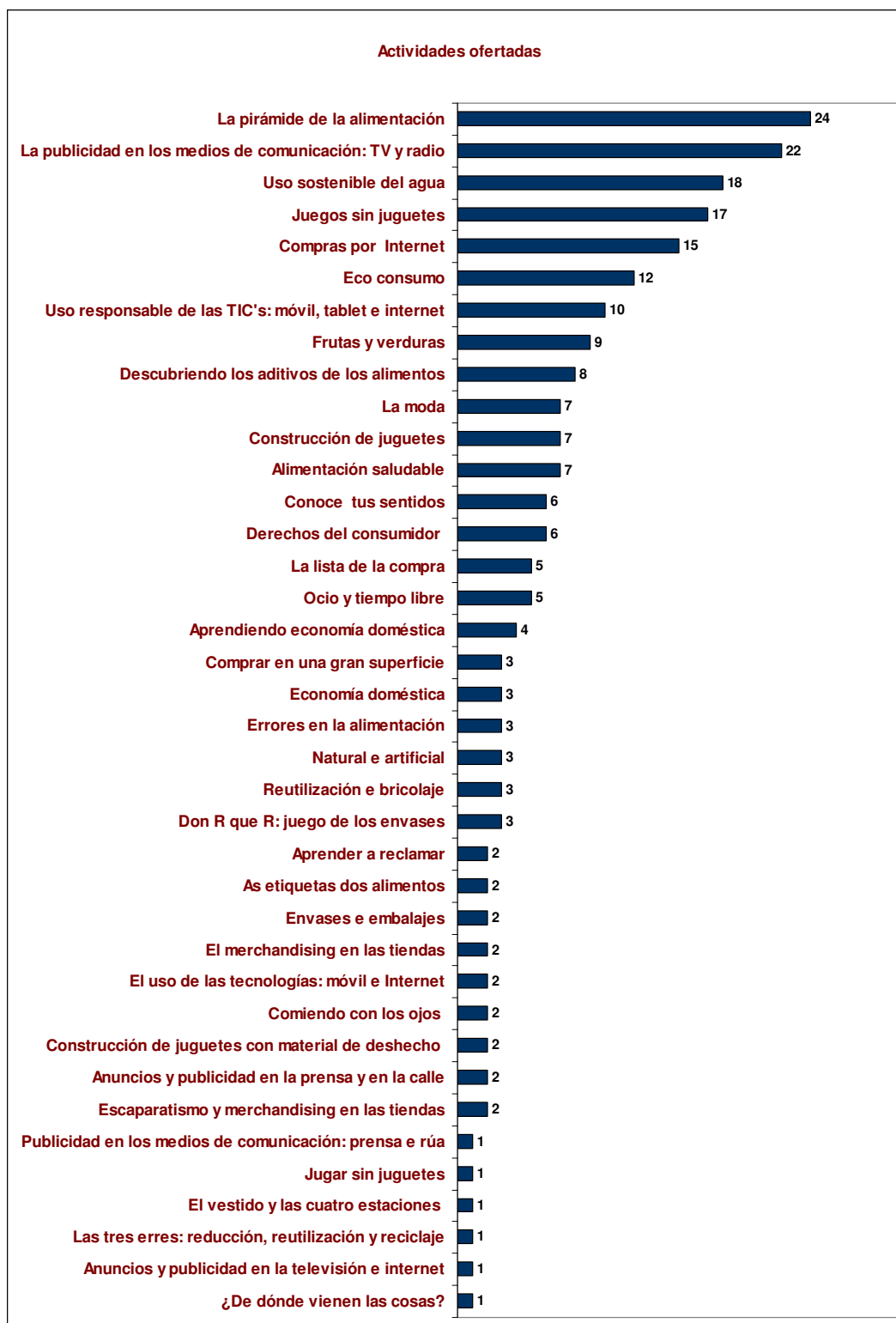
El desarrollo y ejecución, se realizó en las instalaciones de la OMIC y en los propios centros educativos

Nivel educativo	Nº participantes
Educación Infantil (EI)	1027
Educación Primaria Obligatoria (EPO)	1549
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	1337
Bachiller (Bach.)	478
Formación Profesional (FP)	267
Educación Especial (EE)	90
Educación Secundaria para Adultos (ESA)	20
TOTAL	4768

En cuanto al interés que despertó cada uno de los talleres a continuación mostramos una tabla con el detalle de los talleres solicitados y realizados.

Nº DE OBRADOIROS/TIPO	
La pirámide de la alimentación	24
La publicidad en los medios de comunicación: TV y radio	22
Uso sostenible del agua	18
Juegos sin juguetes	17
Compras por Internet	15
Eco consumo	12
Uso responsable de las TIC's: móvil, tablet e Internet	10
Frutas y verduras	9
Descubriendo los aditivos de los alimentos	8
La moda	7
Construcción de juguetes	7
Alimentación saludable	7
Conoce tus sentidos	6
Derechos del consumidor	6
La lista de la compra	5
Ocio y tiempo libre	5
Aprendiendo economía doméstica	4
Comprar en una gran superficie	3
Economía doméstica	3
Errores en la alimentación	3
Natural e artificial	3
Reutilización e bricolaje	3
Don R que R: juego de los envases	3
Aprender a reclamar	2
Las etiquetas de los alimentos	2
Envases e embalajes	2
El merchandising en las tiendas	2
El uso de las tecnologías: móvil e Internet	2
Comiendo con los ojos	2
Construcción de juguetes con material de deshecho	2
Anuncios y publicidad en la prensa y en la calle	2
Escaparatismo y merchandising en las tiendas	2
Publicidad en los medios de comunicación: prensa y en la calle	1
Jugar sin juguetes	1
El vestido y las cuatro estaciones	1
Las tres erres: reducción, reutilización y reciclaje	1
Anuncios y publicidad en la televisión e Internet	1
¿De dónde vienen las cosas?	1
Total	224

Comprobamos que las actividades mas demandadas son la pirámide de la alimentación, publicidad en los medios de comunicación, uso sustentable del agua, jugar sin juguetes, compras por Internet, Eco consumo y Uso responsable de las TICs



En cuanto a los centros solicitantes a continuación mostramos una tabla con los centros solicitantes y el número de talleres realizados:

Nº DE OBRADOIROS/CENTRO ESCOLAR	
Centro escolar	
IES Monelos	29
IES Fernando Wirtz Suárez	18
CEIP Manuel Murguía	15
CEIP Sagrada Familia	12
CEIP Curros Enríquez	10
CPR Salesiano San Juan Bosco	10
CPR Compañía de María	9
IES Eusebio da Guarda	9
CEIP San Pedro de Visma	8
CEIP Wenceslao Fernández Flórez	8
Colegio Cid	8
CIFP Ánxel Casal - Monte Alto	6
CIFP Paseo das Pontes	9
CPR Esclavas Sagrado Corazón de Jesús	10
IES Agra do Orzán	6
IES Elviña	6
CEIP Sanjurjo de Carricarte	5
CPR Montegrande	5
CPR Padres Franciscanos	6
CEIP José Cornide Saavedra	4
CEIP Raquel Camacho	4
IES A Sardiñeira	4
CPR López Vicuña	3
IES Rafael Puga Ramón	3
CEEPR Nosa Señora De Lourdes - Aspronaga	2
CEIP Montel Touzet	2
CEIP Rosalía de Castro	1
Centro de día ASPANAES	1
Centro Ocupacional Pascual Veiga	1
CPR Andaina	1
CPR La Grande Obra de Atocha	1
Escola Infantil de Eirís	1
Escola Infantil PSN Bicos	7
Total	224

Sesiones formativas desarrolladas en los centros cívicos, y Asociaciones para adultos y niños/as

Son acciones formativas de una hora de duración desarrolladas en los centros cívicos y adaptadas a los diferentes colectivos que de una forma práctica combinan aspectos lúdicos y didácticos y enseñan diferentes aspectos del consumo.

En el 2013 se desarrollaron un total de 26 talleres en 9 centros cívicos con un total de 354 participantes.

Los Centros que participaron fueron los siguientes:

- Centro Cívico de Monelos
- Centro Cívico de San Diego
- Centro Cívico de Labañou
- Centro Cívico Castrillón
- Centro Cívico Eiris
- Centro Cívico A Silva
- Centro Cívico Os Mallos
- Centro Cívico Elviña
- Centro Cívico de Los Rosales

En cuanto a la temática estos fueron los talleres demandados por este colectivo:

Nº DE OBRADOIROS/TIPO DE ACTIVIDAD	
Alimentación saludable	3
Apaga la luz, enciende el planeta	1
Aprender a reclamar	1
Compras por Internet	1
Construcción de juguetes	4
Consumo responsable de medicamentos	2
Conoce tus sentidos	1
Don R que R: juego de los envases	2
Eco consumo	1
Economía doméstica	1
Frutas y verduras	1
Natural e artificial	1
Los productos de nuestro hogar	1
Productos de agricultura ecológica: como reconocerlos, que nos aportan	1
Uso seguro de las Tecnologías de Información (Internet, móvil, tablet y redes sociales, seguridad y privacidad...)	2
Jugar sin juguetes	3
Total	26

Sesiones formativas para adultos. Son acciones formativas de una hora y media de duración que, bajo el formato de charla apoyada con medios audiovisuales y posibilidad de coloquio, se aclaran aspectos básicos del consumo. Se impartieron en las instalaciones de la OMIC a lo largo de los meses de octubre, noviembre y diciembre y la oferta se estableció en los siguientes bloques temáticos:

- 4 de octubre: compras por Internet
- 11 de octubre: Sensibilización sobre el uso seguro de las tecnologías de la Información (Internet, Móvil, Tablet por los menores
- 25 de octubre: Productos de agricultura ecológica
- 8 de noviembre: Uso seguro de las tecnologías de la Información
- 15 de noviembre: Buenas prácticas en las redes sociales y mensajería instantánea
- 29 de noviembre: Apaga la luz, enciende el planeta
- 13 de diciembre: Entendiendo la factura de la luz que pagamos cuando encendemos una lámpara

En estos talleres se contó con una importante participación, y se ofertaron nuevos turnos al agotarse las plazas disponibles en el primero de ellos. La asistencia total fue de 225 participantes.

Escuela de Verano 2013. Este programa educativo tiene como objetivo primordial que los niños aprendan, desde edades tempranas, hábitos y comportamientos responsables a la hora de consumir, y que conozcan de primera mano el proceso que siguen los productos en el mercado.



Participantes de la Escuela de Verano en un taller de Alimentación Saludable

Durante los meses de julio y agosto se ha celebrado en las instalaciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la ciudad de A Coruña un programa, destinado a niños y niñas en edades comprendidas entre los 3 y 10 años. Las diversas actividades lúdicas realizadas, han permitido que los participantes se

acercasen a un consumo y alimentación responsables y sostenibles, donde el ahorro y el respeto por nuestro entorno son básicos de cara al futuro. Las actividades se llevaron a cabo en 4 turnos de 15 días cada uno. Cada turno, estuvo integrado por un total de 50 niños. Estos turnos estuvieron, a su vez, divididos en dos grupos de 25 niños (uno de 3 a 6 años y otro de 7 a 10 años). Se recibieron 258 solicitudes de inscripción para 200 plazas.

Nos centramos en dos áreas totalmente definidas, que marcaron la temática de cada turno.

Temática:

→ 1º y 3º turno: Alimentación saludable

Reconocieron la importancia de una buena alimentación aprendiendo a realizar una alimentación sana y saludable, en aras a mejorar su nutrición y potenciar buenos hábitos alimenticios. Realizaron visitas guiadas al Mercado Municipal de San Agustín para conocer mejor su funcionamiento y fomentar la compra de producto fresco y de calidad.

Actividades que realizaron

A continuación recogemos algunas de las actividades que se realizaron en estos talleres para descubrir la importancia de tener una alimentación saludable.

- Se hicieron yogures naturales y de sabores,
- Elaboración de sales de baños con esencias
- Elaboración de gominolas ecológicas
- Elaboración de mermelada con moras y frutos silvestres
- Análisis de las etiquetas de los productos del supermercado y creaciones con envases
- Visita al mercado municipal
- Cocinaron un bizcocho con productos del mercado
- Elaboramos una bolsita de olor con plantas aromáticas
- Aprendieron a hacer helados artesanales
- Las frutas y verduras: jarabes de frutas
- Elaboración de flan con microondas
- Juego de pistas: ¿de donde vienen nuestros alimentos?
- Galletas de cereales y chocolate

→ 2º y 4º turno: Consumo responsable

Aprendieron a crear y transformar objetos cotidianos de deshecho en juguetes, disfraces y productos infantiles. Se fomentó la estimulación de la invención a través de los experimentos.

Actividades que realizaron

Descubrieron a través de varias actividades que podemos hacer un consumo responsable aprovechando materiales de reciclaje:

- Haciendo un cuaderno de papel reciclado
- Juego de mesa Don R que R: el juego de los envases.
- Elaboración de papel reciclado artesanal
- Caretas de animales con cartón reutilizado
- Juguete encesta - bola reutilizado
- Visita al mercado municipal
- Paisajes de sal
- Móvil de una gaviota en cartón reciclado
- Monedero reciclado con un tetra-brick
- Palo de lluvia musical
- Teléfonos con botes de yogur
- Juego de los bolos reciclado
- Hacemos un molinillo para jugar con el viento



Cada uno de los grupos de los cuatro turnos realizó una visita al mercado de San Agustín

Participantes de la Escuela de Verano de visita por el Mercado de San Agustín



Participantes de la Escuela de Verano realizando actividades

Los pequeños consumidores realizaron una fiesta al final de cada turno en el Monte de San Pedro:



Visita al Ascensor del Monte de San Pedro

Actividades de Navidad

Finalmente durante la semana de Navidad se realizaron talleres dentro de las actividades programadas del Ayuntamiento en el Poblado Navideño se realizaron cuatro talleres y participaron 57 niños/as.

Estos talleres se centraron en la elaboración de adornos navideños con material reciclado.

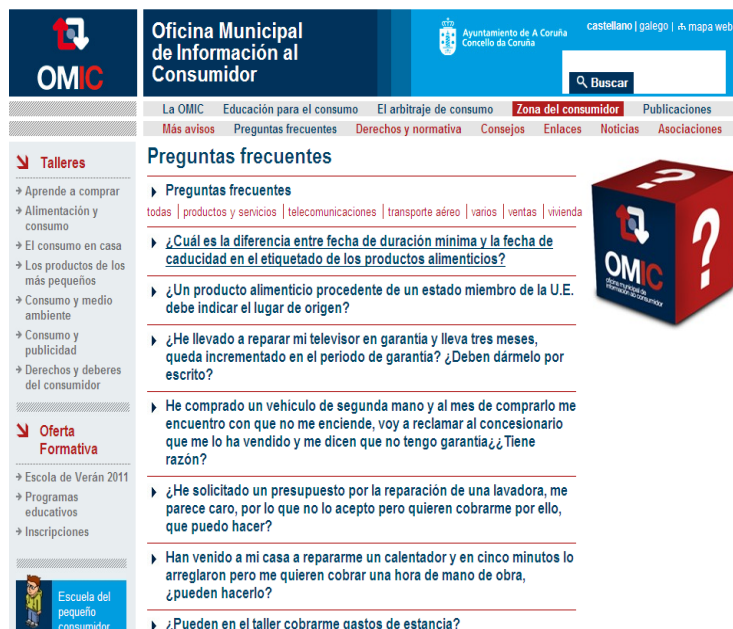


De los datos finales de participación en el Programa Anual de Consumo se refleja que participaron 5679 personas, en 343 talleres en Educación Infantil, Educación Primaria Obligatoria, Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato, Formación Profesional y Educación Especial, Centros Cívicos, talleres de Adultos y Escuela de Verano.

La participación general fue la siguiente:

PROGRAMAS EDUCATIVOS			
	Talleres	Centros	<i>Participantes</i>
Programa Aprender Coruña/ Coruña Educa	224	34	4768
Programa Formativo Centros Cívicos	26	9	354
Programa formativo para adultos	12	OMIC	225
Programa educativo "Escuela de Verano"	74	OMIC	200
Programa Visita al mercado de mi Barrio (colaboración con mercados)	3	3	75
Talleres Navidad	4	Poblado	57
TOTALES	343	46	5679

La PÁGINA WEB



Página Web

www.coruna.es/omic

Visitas: 19.270

Visitantes exclusivos: 12.497

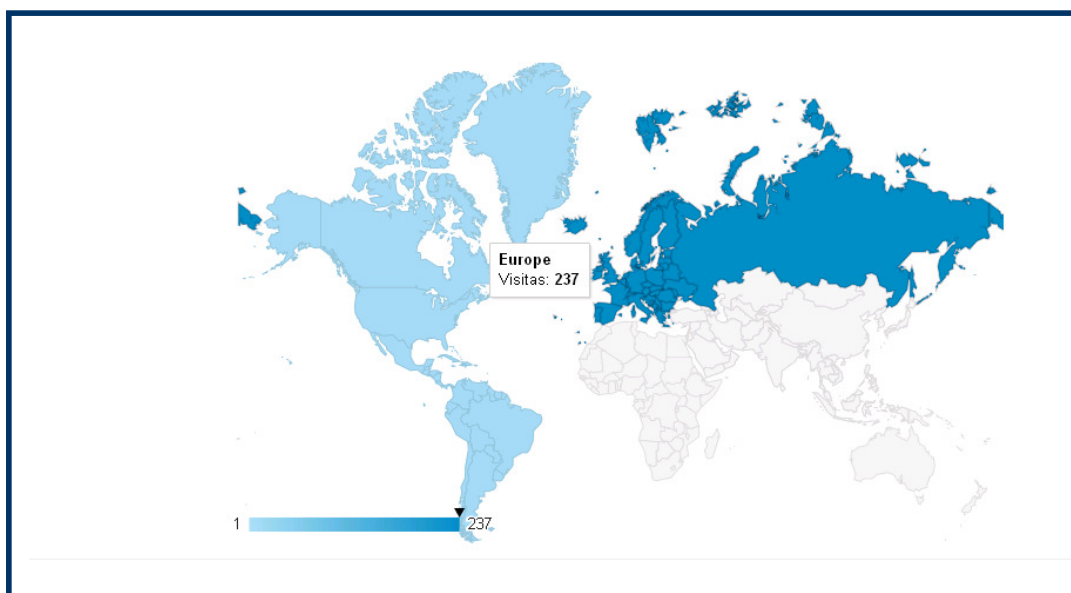
Páginas vistas: 42.374

Páginas/visita: 2,20

Duración media de la visita:
00:01:53

Porcentaje de rebote: 63,13%

Porcentaje de visitas nuevas:
61.77%



1.	 Spain	14.725 (76,41%)
2.	 Mexico	1.178 (6,11%)
3.	 Nicaragua	996 (5,17%)
4.	 Argentina	358 (1,86%)
5.	 Colombia	334 (1,73%)
6.	 Peru	242 (1,26%)
7.	 El Salvador	165 (0,86%)
8.	 Panama	160 (0,83%)
9.	(not set)	157 (0,81%)
10.	 Venezuela	146 (0,76%)