Área de emprego e empresa

Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC)

Memoria 2014

Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

oficina municipal de información al consumidor
OMIC

ÍNDICE

Presentación 3

Actuacións da OMIC 5

- Consultas 10
  - → Utilización e acceso ao servizo 10
  - → Orixe dos usuarios 12
  - → Evolución mensual 15
  - → Sectores de consumo 18
- Reclamacións 22
  - → Evolución mensual 22
  - → Sectores de consumo 23
  - → Reclamacións xestionadas 29
  - → Valoración económica 46
  - → Datos estatísticos 48

Publicacións, Campañas e actividades 52

- → Día do consumidor 52
- → Programa anual de consumo 53
  - ○ Coruña Educa 54
  - ○ C. Cívicos e asociacións 59
  - ○ Talleres Adultos 60
  - ○ Escola de Verano 2014 62
- → Campaña OMIC Nos Barrios 64

A páxina Web 65

Presentación

Ao longo do ano 2014 a Oficina Municipal de Información ao Consumidor que se encontra dentro da Área de Emprego e Empresa do Concello da Coruña, veu desenvolvendo as súas funcións de protección e promoción dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias do Concello da Coruña.

Na presente Memoria, expóñense todas as actividades que se levaron a cabo ao longo do ano, a través do servizo municipal de consumo, que por medio da súa Oficina Municipal de Información ao consumidor xestiona a atención de consultas e reclamacións e as diferentes actividades centradas no ámbito da educación para o consumo.

Ao longo do 2014 realizou un total de 18807 actuacións entre consultas e reclamacións, potenciando dunha forma directa o acceso dos cidadáns ao coñecemento dos seus dereitos como consumidores, e favorecendo canles de axuda para a tramitación das súas demandas como consumidores. Na análise do presente documento podemos observar como foi evolucionando a inquietude dos consumidores, cales son os seus problemas máis habituais e cal é o perfil do reclamante coruñés.

Así mesmo o servizo prestou especial atención ao desenvolvemento dos cidadáns como consumidores responsables realizando diferentes actuacións centradas na formación das persoas consumidoras, xerando especial interese e consolidándose como o ano de maior participación.

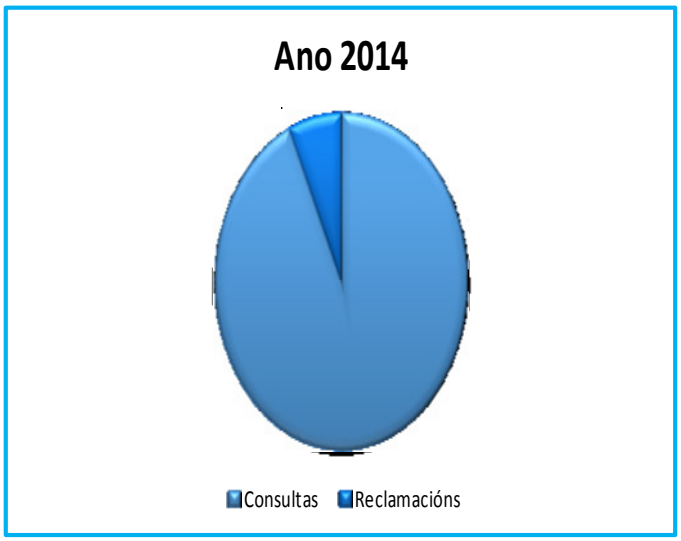
A protección dos consumidores e usuarios é unha obriga dos poderes públicos, que aparece recollida na nosa Constitución Española no seu artigo 51, constituíndose as Administracións Públicas como a instancia máis idónea para lograr a defensa e a protección das persoas consumidoras e cumprir así, coa función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

Actuacións

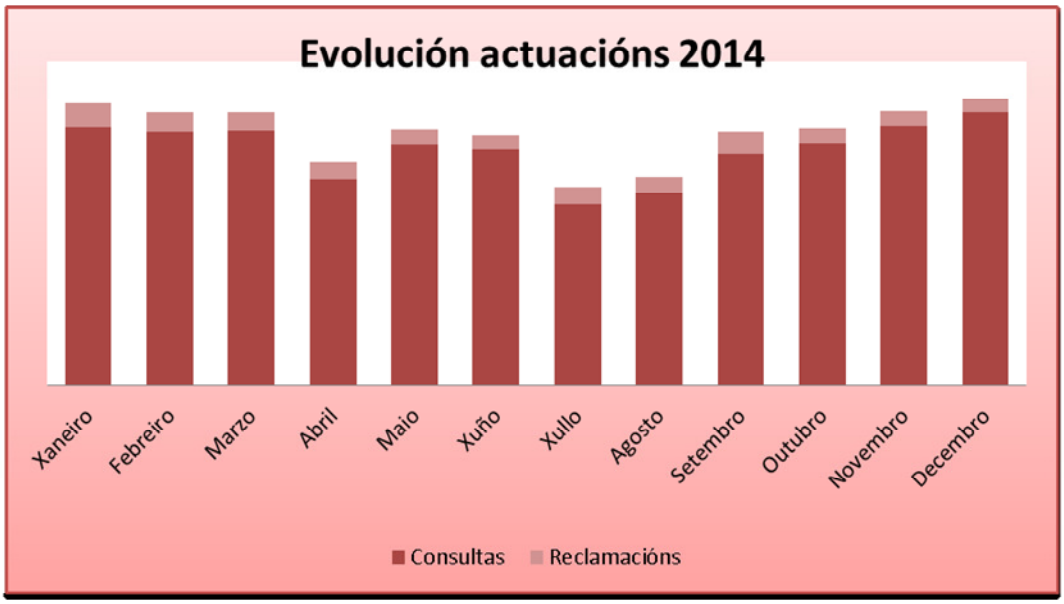
Unha das funcións primordiais do servizo de consumo é a información e asesoramento das persoas consumidoras, e a recepción das reclamacións do noso ámbito territorial, realizando a mediación entre os consumidores e as empresas, como paso previo á presentación dunha reclamación.

O SERVIZO XESTIONOU AO LONGO DO 2014 17527 CONSULTAS QUE DERIVARON EN 1280 RECLAMACIÓNS, PRESENTADAS NA OFICINA DE FORMA PERSOAL, OU BEN REMITIDAS A TRAVÉS DO CORREO.

Consultas	Reclamacións
17527	**1280**



Con relación ao ano anterior obsérvase que se atenderon un 2,80% menos consultas e se xestionou un 5,11% menos de reclamacións.



Se analizamos estes datos cos datos do ano anterior observamos que o descenso de reclamacións é máis acusado en abril, xuño e outubro mentres que en relación ás consultas teñen o seu descenso máis acusado en xuño. O motivo foron os procesos de reclamación polas participacións preferentes e obrigas subordinadas do ano 2013. O ascenso mais acusado dáse en novembro cunha suba do 23%.

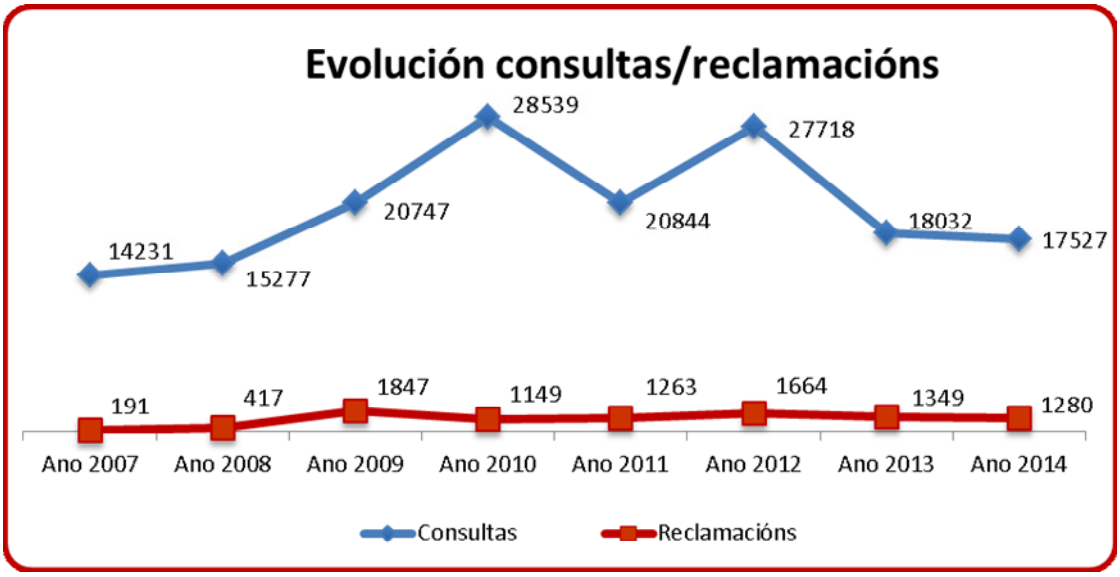
A continuación mostramos unha gráfica onde se observa claramente a evolución das actuacións do servizo nos últimos anos e se pode analizar a evolución da actividade da oficina.

Tamén mostramos a evolución segundo a forma de acceso e podemos comprobar como a forma máis utilizada de acceso ao servizo foi a presencial nas instalacións da OMIC.

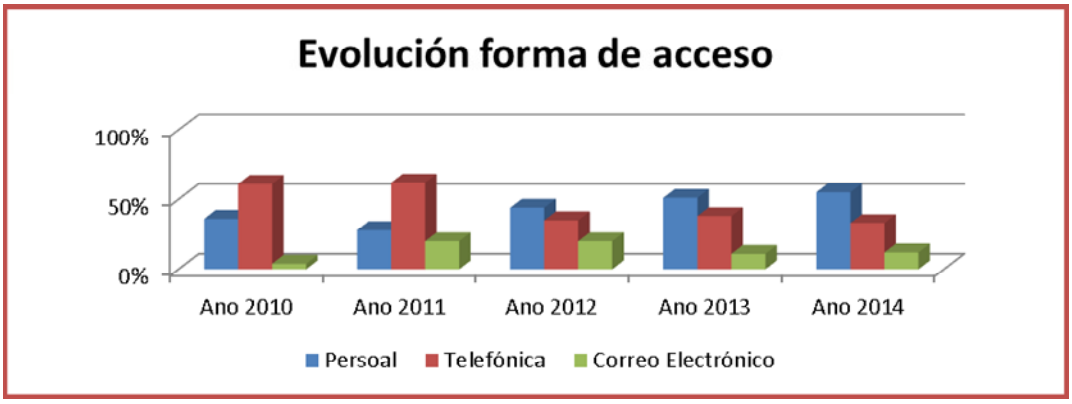
A continuación, mostramos a evolución de consultas e reclamacións dos últimos oito anos, onde se pode observar a importante demanda e utilización dos servizos de consumo polos cidadáns deste concello.

Evolución últimos anos

	Consultas	Reclamacións
Ano 2007	14231	191
Ano 2008	15277	417
Ano 2009	20747	1847
Ano 2010	28539	1149
Ano 2011	20844	1263
Ano 2012	27718	1664
Ano 2013	18032	1349
Ano 2014	17527	1280

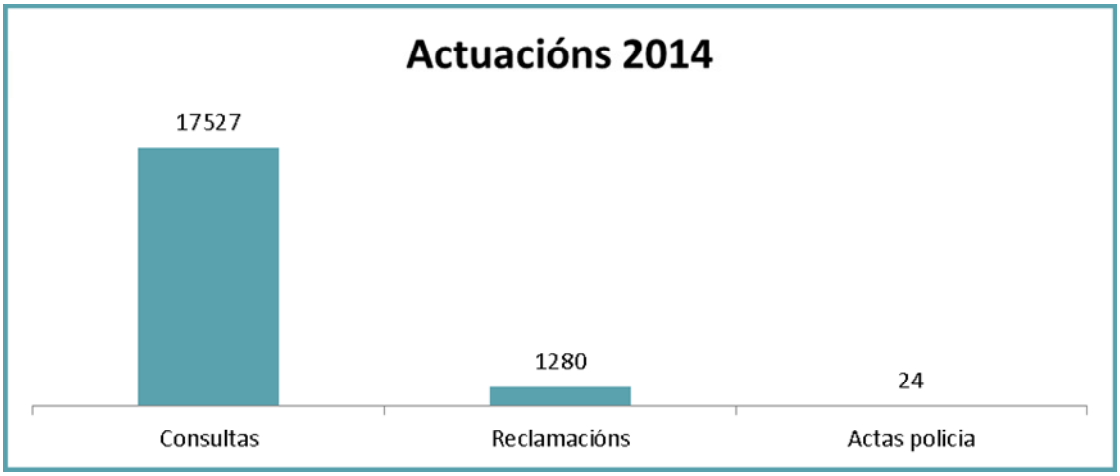


SOBRE A EVOLUCIÓN DAS FORMAS DE ACCESO, A CONTINUACIÓN, MOSTRAMOS UN GRÁFICO CO PROCESO, OBSERVANDO QUE CONTINÚA A TENDENCIA DOS DOUS ÚLTIMOS ANOS DE ATENCIÓN PERSOAL.



Evolución da forma de acceso períodos anteriores

En relación a este último ano pódese observar que o volume máximo de actuacións se centrou na atención de consultas da que resultaron un número importante de reclamacións, en termos de proporcións cada catorce consultas xerou unha reclamación. Hai que destacar que un número importante de cidadáns foron derivados aos seus respectivos servizos de consumo, xa que unha parte das consultas que máis abaixo detallamos, foron formuladas por cidadáns alleos a este Concello, ou ben aos organismos competentes pois un 12, 40% das consultas formuladas eran temas alleos a consumo, como consultas de problemas entre particulares, comunidades de veciños, ou temas como transportes, sanidade, benestar, cultura.....entre outros.



AS ACTUACIÓNS TOTAIS DA OMIC ESTE ANO FORON 18831 CO TOTAL DE CONSULTAS, RECLAMACIÓNS, DENUNCIAS Y ACTAS DA POLICÍA LOCAL.

Sector Servizos		
	Consultas	***Reclamacións***
Academias de ensino	65	7
Axencias de viaxes	93	15
Auga	185	40
Aluguer automóbiles	24	7
Aluguer vivendas	293	3
Banca/servizos financeiros	752	10
Comercio electrónico	322	16
Electricidade	3768	232
Gas	261	49
Gasolineiras	8	0
Internet	555	13
Outros	2173	72
Reparacións automóbiles	95	4
SAT Electrodomésticos	116	23
Seguros	850	5
Servizos a domicilio	76	16
Servizos de intermediación financeira	61	10
Servizos hostalaría	67	10
Servizos postais	20	4
Servizos profesionais	335	38
Servizos tarificación adicional	1195	85
Telefonía fixa	1203	152
Telefonía móbil	2875	224
Tinturarías	29	5
Transporte aéreo	415	63
Transporte barco	7	2
Transporte ferrocarril	14	2
Transporte terrestre	91	10
Venda a distancia	141	24

Sector Produtos		
	Consultas	Reclamacións
Alimentación	40	4
Animais	10	0
Calzado e complementos	64	12
Compravenda de automóbiles	235	11
Compravenda de vivenda	41	0
Electrodomésticos	158	18
Xoias	30	7
Xoguetes e artígos infantís	14	0
Material Eléctrico	46	8
Mobles	131	13
Outros	47	
Produtos informáticos	193	14
Roupa	76	11
Teléfonos móbiles	353	41

Consultas

Utilización e acceso ao servizo

A OMIC recibiu ao longo do ano **17527 consultas.**

As consultas formuladas responden a unha variada problemática e van dende consultas sobre temas concretos de consumo ata información sobre diferentes organismos e sobre a forma de actuar ou onde dirixirse. As reclamacións e as denuncias non obstante están referidas exclusivamente a problemas que se lles formularon nas súas relacións de consumo, nas que xorden conflitos con empresarios ou profesionais cando adquiren produtos ou contratan servizos na súa calidade de consumidores e usuarios.

As consultas atendidas polo servizo, baixan un 2,80%, manténdose practicamente os niveis de atención do ano 2013. Aínda así este dato hai que valoralo tendo en conta

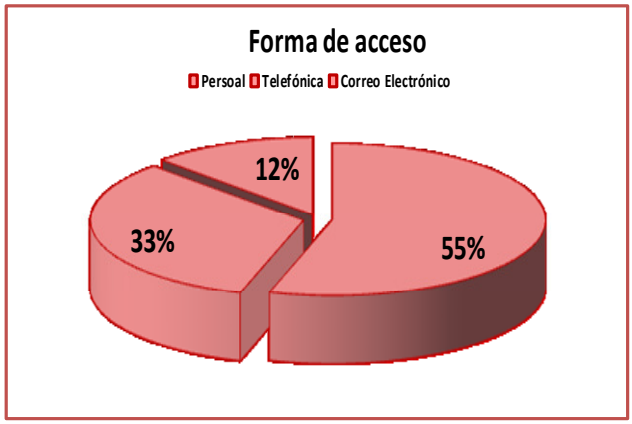
que no ano 2014 descenden as consultas relacionadas cos produtos bancarios aos seus niveis habituais, anteriores á crise xerada polas preferentes e subordinadas, de feito, a atención deste sector descende a 4, 29% deixando atrás o 21% do 2012 e o 18,13% do 2013.

En canto á forma de acceso ao servizo, a OMIC recibiu 9603 consultas persoais nas súas instalacións, supoñendo esta a forma de acceso máis demanda, o que vén a confirmar a necesidade dos cidadáns de contar cun organismo próximo a eles, á que se poidan dirixir persoalmente e resolver os seus principais problemas como consumidores. Así mesmo o teléfono e a atención a través do correo electrónico aínda que en menor medida tamén reflectiron unha importante demanda.

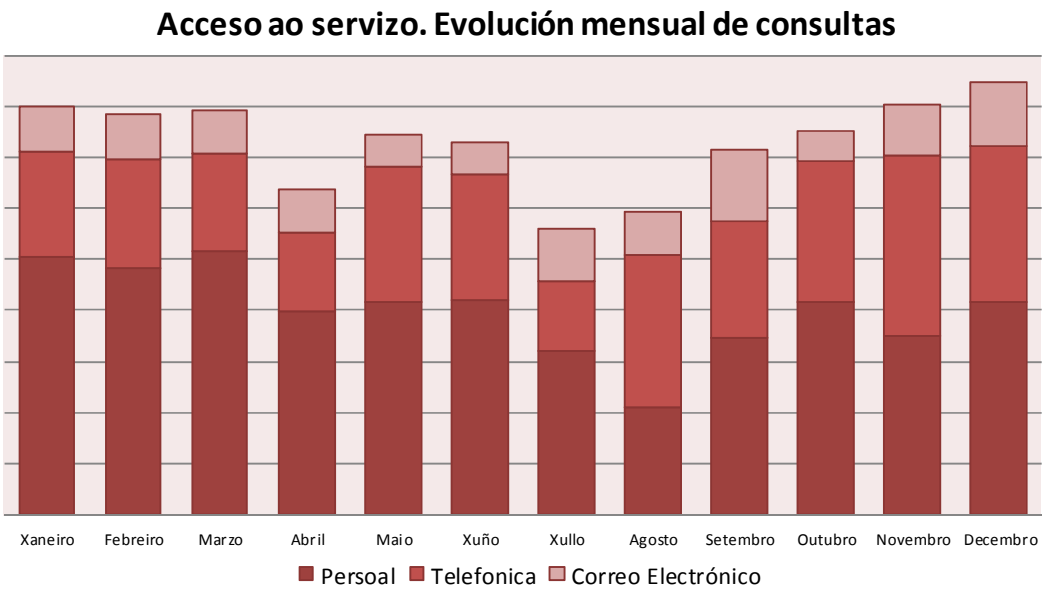
A continuación, preséntase un cadro que mostra as consultas realizadas e a forma de acceso aos servizos da OMIC:

Consultas: Acceso ao Servizo		
	Total	Porcentaxe
Correo Electrónico	2178	12 %
Persoal	9603	55 %
Telefónica	5746	33 %

Así observamos como a tendencia á utilización do servizo de forma presencial supón a forma de acceso máis demandada, polo que as persoas consumidoras da nosa cidade seguen demandando unha atención persoal para a resolución das súas dúbidas e conflitos.



Se temos en conta, a forma de acceso na evolución mensual, observamos como a asistencia de usuarios nas instalacións foi maior en xaneiro e en marzo.



Acceso al servicio. Evolución ano 2014

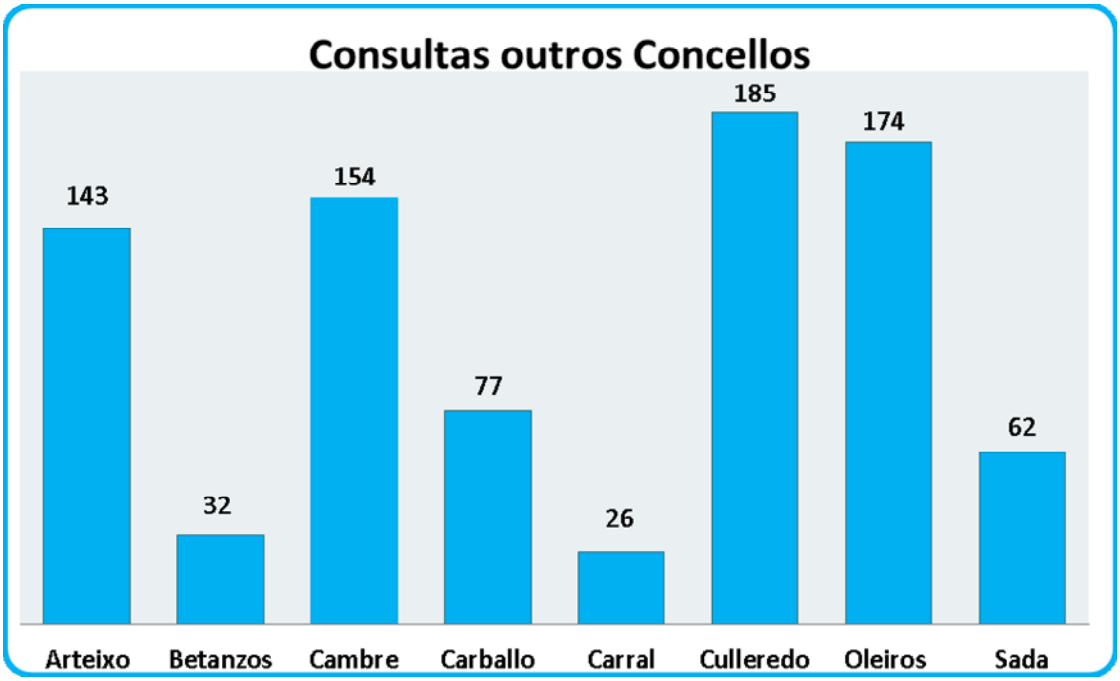
IGUAL QUE EN ANOS ANTERIORES, A ATENCIÓN NA OFICINA FOI A QUE SUPÓN MAIOR ACTUACIÓN POR PARTE DO SERVIZO CUN 55%.

Orixe dos usuarios

Outro dos aspectos a ter en conta é o número de solicitudes de información que esta oficina recibe de cidadáns que non corresponden ao noso ámbito territorial e que acoden a solicitar información normalmente porque os seus concellos non teñen Oficina de Información ao Consumidor. Ao longo do ano 2014 atendéronse, 1305 solicitudes de información, o que supón un 8% das consultas atendidas, de cidadáns alleos ao noso termo municipal. Sobre a procedencia van dende veciños de concellos próximos ata cidadáns doutras provincias e comunidades autónomas.

O 65% destas consultas, pertencen a veciños de concellos próximos, como Culleredo,

Oleiros, Cambre, Arteixo, Carballo e Sada, un 25% son veciños de concellos da provincia da Coruña, un 5% teñen a súa localidade dentro da comunidade autónoma galega, outro 4% ao resto de España e un 1% teñen a súa residencia fóra de España.



Usuarios Concellos cercanos non empadroados que accederon ao servizo

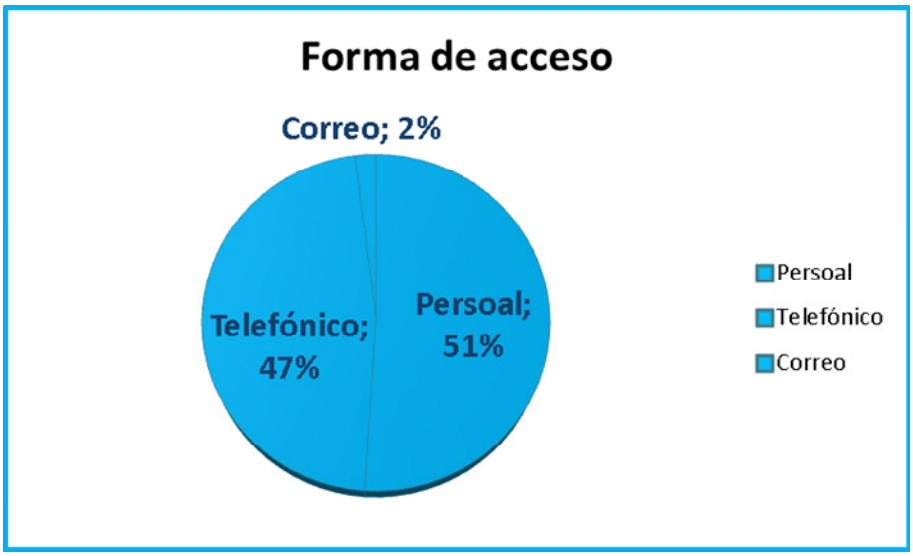
COMO PODEMOS OBSERVAR AS PERSOAS CONSUMIDORAS DE CULLEREDO, SON OS QUE MÁIS CONSULTAS VEÑEN DEMANDANDO A ESTE SERVIZO SITUACIÓN SIMILAR A ANOS ANTERIORES, CUN 14% DO TOTAL, SÉGUEO OLEIROS E CAMBRE CUN 13% E UN 12% RESPECTIVAMENTE.

Con relación ao resto de localidades a continuación mostramos un gráfico que reflicte os distintos lugares.

Estatística por localidades					
Abegondo	15	Culleredo	185	Ortigueira	4
Aranga	1	Curtis	6	Oza dos Rios	16
Ames	2	Dumbria	6	Paderne	4
Arteixo	143	Fene	9	Paiosaco	1
As Pontes	7	Ferrol	28	Pontevedra	2
Arzúa	4	Fisterra	6	Porriño	1
Bergondo	11	Guitirriz	3	Ponteareas	1
Betanzos	32	Irixoa	2	Ponteceso	10
Boiro	1	Laracha	22	Pontedeume	15
Burela	4	Lousame	2	Pobla, A	2
Cabana de Bergantiños	11	Lugo	16	Ribeira	2
Camariñas	2	Malpica	14	Sada	62
Cambre	154	Mazaricos	3	Santa Comba	4
Cangas	2	Melide	4	Santiago de Compostela	14
Carballo	77	Miño	16	Santiso	3
Cariño	1	Monfero	4	Sarria	1
Carral	26	Monforte	2	Sobrado	2
Catoira	1	Muros	1	Trazo	4
Coirós	4	Muxía	9	Valdoviño	1
Cedeira	4	Narón	8	Vigo	6
Cee	7	Neda	1	Vilarmaior	2
Cerceda	9	Noia	1	Vilasantar	4
Cerdido	2	O Incio	1	Villalba	2
Cesuras	1	Oleiros	174	Vimianzo	1
Coristanco	7	Órdenes	5	Viveiro	3
Corme	1	Orense	14	Zas	2
Corrubedo	1	Oroso	1		
Total Galicia					**1240**

Situación xeográfica dos usuarios que accederon ao servizo

Se temos en conta a localidade de residencia podemos observar como a orixe do número de consultas máis habituais proceden da comunidade autónoma galega pero tamén recibíronse consultas doutras comunidades autónomas e mesmo de residentes de fóra do noso país, aínda que tal e como reflicte a gráfica anterior estas últimas supoñen só un 4% das consultas dos non residentes no noso municipio. Sobre a forma de acceso dos usuarios non empadroados, observamos que estes preferiron a vía de acceso directo ao servizo de forma persoal (51 %) e só un 4% menos destes usuarios preferiron o acceso a través da vía telefónica (47 %).



Porcentaxes sobre a forma de acceso ao servizo de usuarios non empadroados

Evolución consultas

A OMIC, constitúe o primeiro punto de referencia para todos aqueles veciños da nosa cidade que desexan obter información sobre os seus dereitos como consumidores e usuarios nos diferentes sectores de consumo. Ao longo do 2014 xestionouse a atención e o asesoramento de 17527 cidadáns resolvendo dúbidas e asesorándoos

sobre a forma de proceder ante os seus conflitos de consumo.

Os meses de Decembro, Novembro e Xaneiro foron os que rexistraron maior afluencia de consultas, mentres que en xullo e agosto descende considerablemente a demanda, como en anos anteriores, coincidindo co período vacacional.

Se observamos a evolución pódese comprobar que salvo os meses estivais todos os meses superaron as mil duascentas consultas mensuais, reflectindo claramente os meses que suscitan maior número de conflitos, de forma xeral todos os anos, por un aumento de consumo, como a volta ao cole, ou o nadal, ou situacións especiais como este ano, no que os cambios normativos en materia eléctrica xeraron moitas consultas en momentos puntuais, como o mes de outubro coa nova facturación eléctrica.

NESTE ANO, ATENDEMOS PRETO DE 18000 CONSULTAS (17527), SITUÁNDONOS EN PORCENTAXES SIMILARES AO ANO ANTERIOR CUN MÍNIMO DESCENSO, SITUADO EN TORNO AO 3%.

Como vimos as consultas persoais foi a vía mais utilizada polos consumidores, aínda

que tendo en conta, o uso, tamén destacado das outras canles de comunicación.

A media diaria de atención foi en torno 73 consultas. O tempo de espera aproximado, para os usuarios que se desprazaron á oficina roldou os 10 minutos nun 80% dos casos, e o tempo medio de resolución varía dependendo da temática da consulta.

OS PRINCIPAIS TEMAS SOBRE OS QUE OFRECEMOS ASESORAMENTO, FORON RELACIONADOS CO SECTOR DAS TELECOMUNICACIÓNS (33,25%) E ELECTRICIDADE (21,50%) SEGUINDO A TENDENCIA DE ANOS ANTERIORES.

No sector das telecomunicacións as consultas centráronse en incumprimentos das ofertas, altas fraudulentas e cobramento de servizos non contratados, na electricidade, non obstante os consumidores queixáronse polos importes facturados ou os cortes de subministración sen comunicación previa, refacturacións de períodos anteriores, ou fallos nos aparatos de verificación entre outros.

O número de consultas do ano 2014, descende minimamente en relación ao 2013, concretamente un 2,80%. Pero se temos en conta un sector específico observamos que no sector das consultas en materia bancaria a demanda descende un 77% en relación ao ano 2013. Hai que recordar que os dous anos anteriores, destacaron fundamentalmente por consultas e reclamacións en materia financeira, debida á problemática xurdida cos produtos financeiros de risco.

Este ano descenden estas consultas e a temática formulada xira en torno a comisións

bancarias, préstamos e cláusulas chan.

Relacionando con anos anteriores, obsérvase que o número de consultas do ano 2014 é moi similar aos anos 2013 e 2011, 2008 e 2009, pola contra os anos 2012 e 2010, as marxes son superiores debido no 2012 aos motivos indicados sobre determinados produtos bancarios e no 2010 varios sucesos nos que se viron afectados miles de cidadáns (peche dunha axencia de viaxes, a desaparición dunha compañía aérea, o peche temporal dos centros deportivos da cidade, e cambios importantes no sector da subministración eléctrica).

A continuación reflíctese a evolución.

Evolución consultas últimos anos

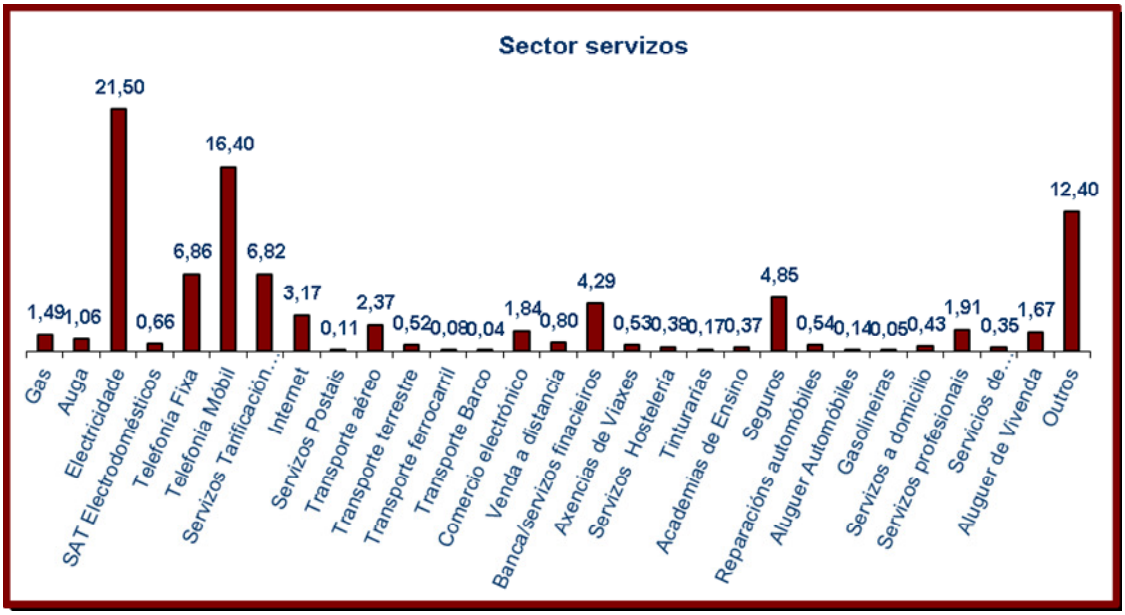
Sectores de consumo

O sector que acumula máis demanda de información, como en anos anteriores continúa sendo o sector servizos, cun 91,80% e dentro deste as subministracións que engloba luz, gas, auga e comunicacións, cun 57%, o que supón un aumento do 23% con relación ao ano anterior do total de consultas mentres que o sector produtos supón un 9,08% do total.

Tal e como indicamos máis arriba, dentro do sector dos servizos a demanda de información sobre os servizos de telefonía supuxo un 33,25% do total, constituíndose unha vez mais no primeiro lugar dos sectores máis demandados, seguido das subministracións eléctricas cun 21,5%.

O sector servizos xerou 16089 consultas ao longo do ano

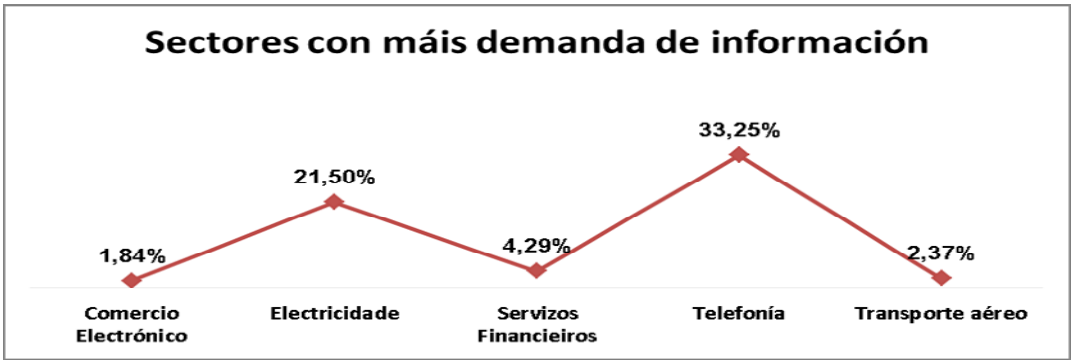
O sector servizos consolídase como o que máis demanda de información xera, supoñendo o 91,80% do total de consultas recibidas. As consultas centradas nas subministracións, luz, gas, auga, telefonía, servizos profesionais, comercio electrónico ou transporte aéreo supoñen sectores de especial conflitividade e enormes inquietudes para as persoas consumidoras.



Sector Servizos		
Academias de Ensino	65	0,37%
Axencias de Viaxes	93	0,53%
Auga	185	1,06%
Aluguer de automóviles	24	0,14%
Aluguer de vivenda	293	1,67%
Banca/servicios financieiros	752	4,29%
Comercio electrónico	322	1,84%
Electricidade	3768	21,50%
Gas	261	1,49%
Gasolineiras	8	0,05%
Internet	555	3,17%
Outros	2173	12,40%
Reparacións automóbiles	95	0,54%
SAT Electrodomésticos	116	0,66%
Seguros	850	4,85%
Servizos a domicilio	76	0,43%
Servizos de Intermediación Financieira	61	0,35%
Servizos Hostalaría	67	0,38%
Servizos Postais	20	0,11%
Servizos profesionais	335	1,91%
Servizos Tarificación Adicional	1195	6,82%
Telefonía Fixa	1203	6,86%
Telefonía Móbil	2875	16,40%
Tinturarías	29	0,17%
Transporte aéreo	415	2,37%
Transporte Barco	7	0,04%
Transporte ferrocarril	14	0,08%
Transporte terrestre	91	0,52%
Venda a distancia	141	0,80%
Total	***16089***	***91,80***

Se comparamos os resultados cos do ano anterior vemos que o descenso máis acusado foi o do servizos bancarios, mentres que se observa un aumento significativo das consultas en materia de subministracións eléctricas, e o comercio electrónico que

experimentan un aumento sobre o seu sector do 55% e do 65% respectivamente con relación ano anterior.

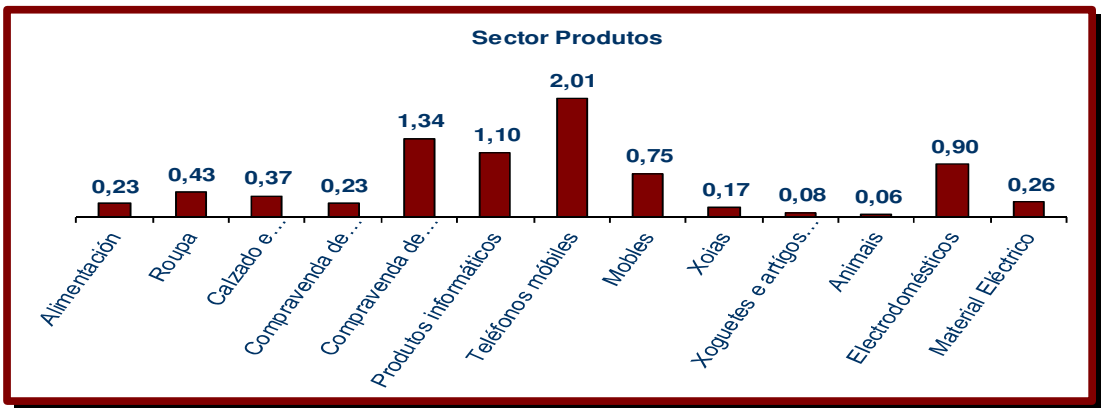


Sector servizos áreas con máis demanda ano 2014

Por outro lado e en relación aos produtos as consultas relacionadas con produtos supuxeron o 8,20% do total con 1438 consultas rexistradas.

Neste sector, teléfonos móbiles, produtos informáticos, compravenda de automóbiles, mobles e electrodomésticos, os produtos obxecto de maior problemática entre as persoas consumidoras, con dúbidas xurdidas no 90% dos casos, en **materia de garantías, legal ou comercial.**

O SECTOR PRODUTOS XEROU 1438 CONSULTAS



Sector Produtos			
Alimentación	40	0,23	2,78
Roupa	76	0,43	5,29
Calzado e complementos	64	0,37	4,45
Compravenda de vivenda	41	0,23	2,85
Compravenda de automóbiles	235	1,34	16,34
Produtos informáticos	193	1,10	13,42
Teléfonos móbiles	353	2,01	24,55
Mobles	131	0,75	9,11
Xoias	30	0,17	2,09
Xoguetes e artígos infantís	14	0,08	0,97
Animais	10	0,06	0,70
Electrodomésticos	158	0,90	10,99
Material Eléctrico	46	0,26	3,20
Outros	47	0,27	3,27
Totais	*1438*	*8,20*	*100,00*

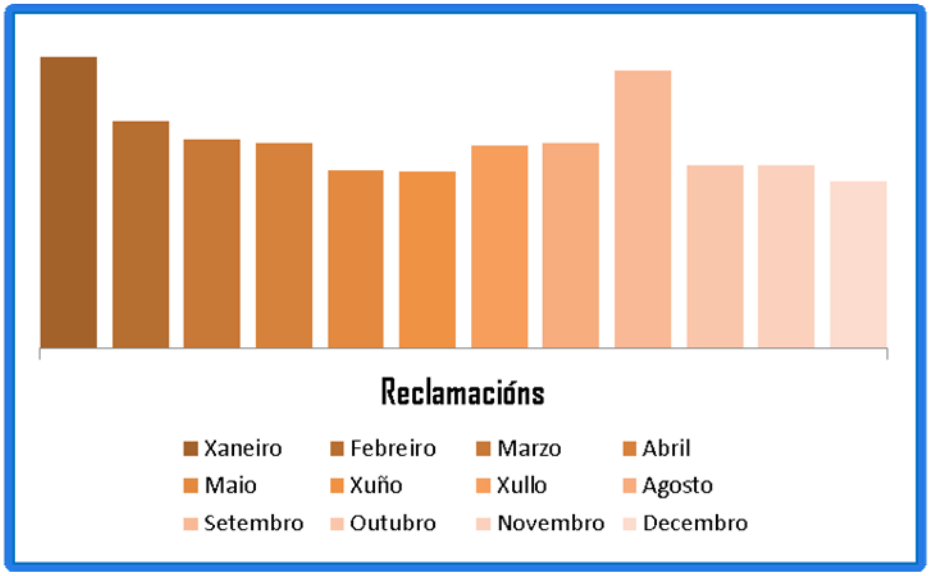
Reclamacións

Evolución mensual

Polo que se refire aos asuntos xestionados pola Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) entre reclamacións e denuncias, durante o ano 2014 tramitouse un total de 1280 solicitudes un 5,11% menos que no 2013.

A continuación reflectimos as reclamacións e denuncias presentadas na OMIC coa evolución mensual, onde se reflicte que xaneiro cun 11,65% do total e setembro cun 11,10% son os meses que rexistraron maior número de reclamacións. No lado contrario está o mes de decembro que xerou tan só un 7% das reclamacións presentadas ao longo do ano. Aínda así e coa diferenza antes citada vemos como o volume de reclamacións presentadas mantén unhas porcentaxes moi similares ao

longo do ano. Chama a atención que aínda que o período estival se supón unha baixada significativa de consultas, non acontece o mesmo coas reclamacións que manteñen as súas porcentaxes habituais.



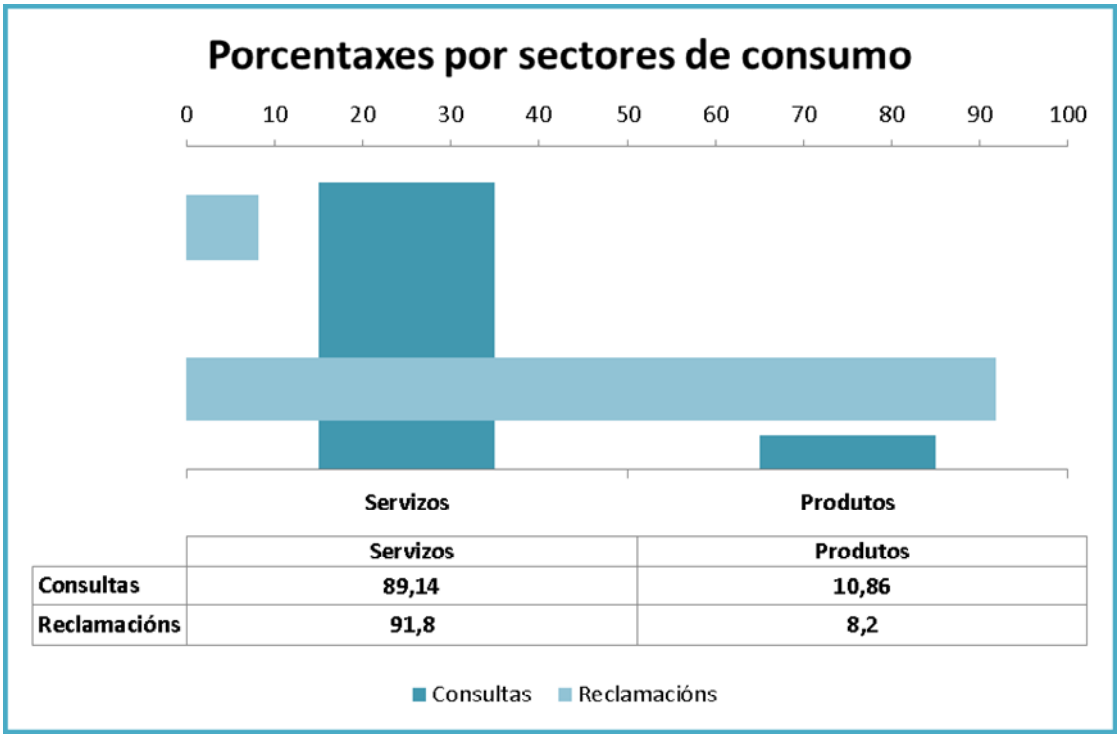
Evolución mensual de reclamaciones

Sectores de consumo

O sector que continúa xerando maior problemática e que rexistra os volumes máis altos de reclamacións presentadas continúa sendo o das subministracións, que abrangue auga, electricidade, gas, e telecomunicacións que supón o 62,13% de reclamacións presentadas, seguido polo transporte aéreo que supón o 4,92% e as vendas a distancia que inclúe o comercio electrónico cun 3,13%

AS SUBMINISTRACIÓNS SUPUXERON O 62,13% DE RECLAMACIÓNS PRESENTADAS

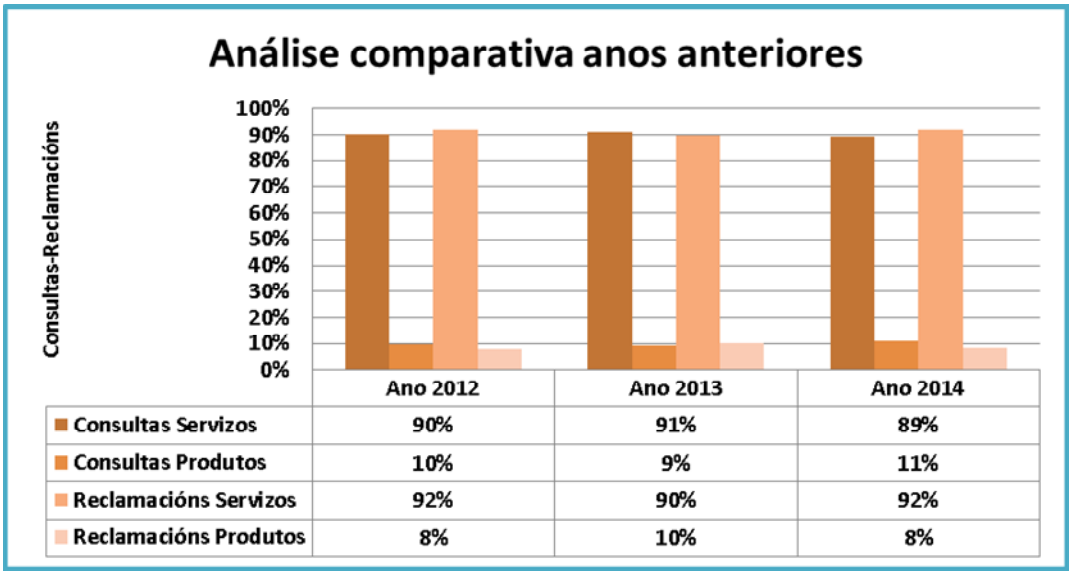
A continuación veremos as reclamacións tramitadas por sectores e, observamos que coinciden os datos de consultas formuladas e reclamacións presentadas pois un 89,14% das reclamacións e un 91,80% de consultas, pertencen ao sector servizos e dentro deste un 62% (un 57% no de consultas) pertencen ao sector das subministracións que engloba luz, gas, auga e comunicacións.



	Servizos	Produtos
Consultas	89,14	10,86
Reclamacións	91,8	8,2

Así mesmo observamos como o sector produtos xerou un 8,20% das consultas e un 10,86% das reclamacións.

Porcentaxes que se manteñen similares aos obtidos nos anos anteriores, onde observamos como o sector servizos xera o volume máis alto.



	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014
Consultas Servizos	90%	91%	89%
Consultas Produtos	10%	9%	11%
Reclamacións Servizos	92%	90%	92%
Reclamacións Produtos	8%	10%	8%

Vemos que neste ano soben lixeiramente as consultas relacionadas con produtos pero baixan as reclamacións deste sector, e á inversa no sector servizos no que baixan as consultas pero soben as reclamacións, aínda que as porcentaxes son mínimas.

Por outro lado e centrándonos no campo das reclamacións o ano 2014, o sector das telecomunicacións supuxo en porcentaxes o 37,04% de reclamacións tramitadas por este servizo, niveis lixeiramente inferiores ao ano 2013 que xerou o 40,91%. Non obstante se se observa unha suba nas reclamacións por subministracións eléctricas cun 18,13% fronte ao 17,49% do 2013.

En canto á estatística de reclamacións por sectores as porcentaxes do ano 2014 foron os seguintes:

SECTOR SERVIZOS		
Academias de ensino	7	0,55%
Axencias de viaxes	15	1,17%
Auga	40	3,13%
Aluguer de automóviles	7	0,55%
Aluguer de vivenda	3	0,23%
Banca/servicios financieiros	10	0,78%
Comercio electrónico	16	1,25%
Electricidade	232	18,13%
Gas	49	3,83%
Gasolineiras	0	0,00%
Internet	13	1,02%
Outros	72	5,63%
Reparacións automóbiles	4	0,31%
SAT Electrodomésticos	23	1,80%
Seguros	5	0,39%
Servizos a domicilio	16	1,25%
Servizos de ntermediación Financieira	10	0,78%
Servizos hostalaría	10	0,78%
Servizos postais	4	0,31%
Servizos profesionais	38	2,97%
Servizos Tarificación Adicional	85	6,64%
Telefonía fixa	152	11,88%
Telefonía móbil	224	17,50%
Tinturarías	5	0,39%
Transporte aéreo	63	4,9%2
Transporte barco	2	0,16%
Transporte ferrocarril	2	0,16%
Transporte terrestre	10	0,78%
Venda a distancia	24	1,88%
Total	**1141**	**89,14%**

As reclamacións do sector servizos supoñen case o 90% das reclamacións tramitadas ao longo do ano, con especial incidencia nas reclamacións de subministración de electricidade e de telefonía móbil.

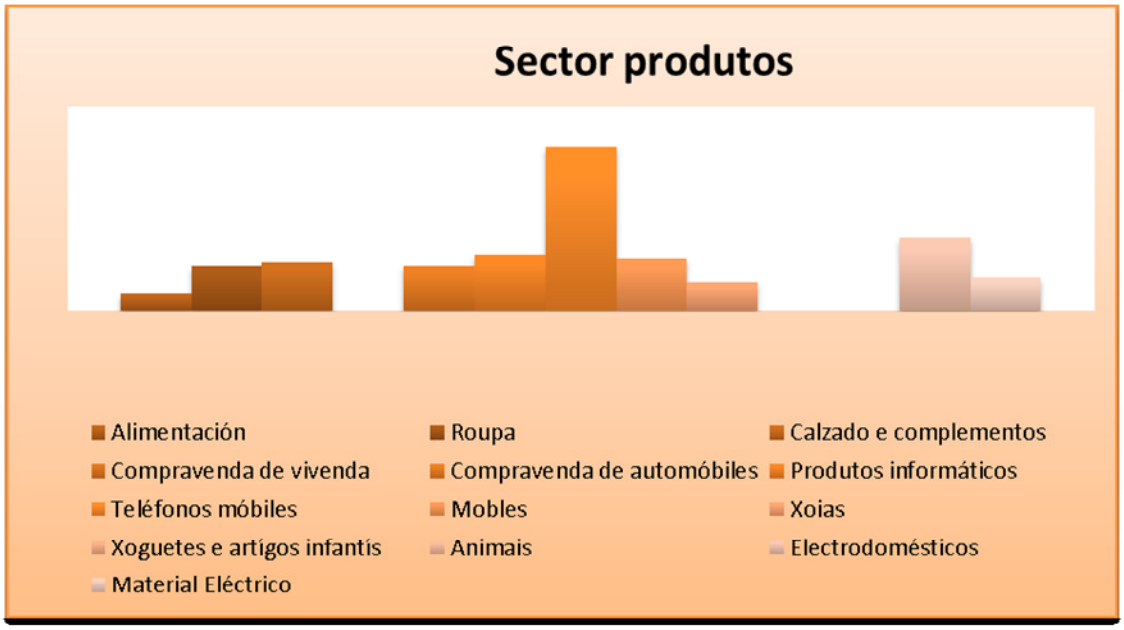
SECTOR PRODUTOS		
Alimentación	4	0,31%
Calzado e complementos	12	0,94%
Compravenda de automóbiles	11	0,86%
Electrodomésticos	18	1,41%
Xoias	7	0,55%
Material Eléctrico	8	0,63%
Mobles	13	1,02%
Produtos informáticos	14	1,09%
Roupa	11	0,86%
Teléfonos móbiles	41	3,20%
Total	**139**	**10,86%**

Dentro do sector de produtos vemos como a maior parte de reclamacións pertencen ao ámbito de produtos relacionados coas novas tecnoloxías, Tablet, portátiles, terminais móbiles, televisións e cámaras dixitais, son os que xeran maior número de conflitos fundamentalmente por fallos nos produtos e incumprimentos da normativa de garantías.

Estas reclamacións suman case o 40% das reclamacións deste sector, séguenlle, o campo de reclamacións por produtos téxtiles, calzado e complementos supón o 16,54%, ségueno as reclamacións relacionadas con electrodomésticos cun 12,95%, compras de mobiliario cun 9,35% de reclamacións do sector e a compravenda de automóbiles que supón case o 8%. Interesa chamar a atención que non se ten rexistrada ningunha reclamación por compra de vivenda.

Produtos tecnolóxicos, suman o 40% de reclamacións do sector produtos, baseadas en defectos do produto e incumprimentos da normativa de garantías.

A electricidade e as telecomunicacións cun 20, 53% e un 41,54% do sector servizos, supoñen o volume máis importante de reclamacións tramitadas dentro deste sector, seguidas do transporte aéreo que representa o 5,52% do sector.



No gráfico arriba reflectido obsérvase a importante diferenza entre os problemas derivados con teléfonos móbiles e o resto de campos do sector.

Reclamacións xestionadas

Unha vez presentada a reclamación, estúdase e procédese co trámite correspondente. Ao longo do 2014 presentáronse 1280 reclamacións.

O 89% das reclamacións foron tramitadas directamente pola OMIC e o 11% restante son reclamacións que, ou se remitiron por motivos de competencia especifica ou territorial directamente ao organismo correspondente, normalmente por existir procedementos administrativos especiais de tramitación de reclamacións ante organismos públicos con competencias nas correspondentes materias e/ou reclamacións que adoecían dos requisitos esixidos pola normativa e que logo de solicitude de emenda e/ou mellora está non foi efectuada, por non existir ningunha irregularidade en materia de consumo.

Xestión reclamacións		
Xestión directa	1136	89%
Arquivo	34	2,65%
Traslado a outro organismo sen mediación previa	110	8,59%
Totais	***1280***	***100%***

O servizo de Consumo do Concello da Coruña, e no exercicio do labor de mediación que esta ten asignada fronte ás empresas reclamadas, impulsou actuacións especificas coas principais empresas para axilizar a xestión das reclamacións a través desta forma rápida de resolución dos conflitos, obtendo resultados moi positivos tal e como se detallará mais abaixo.

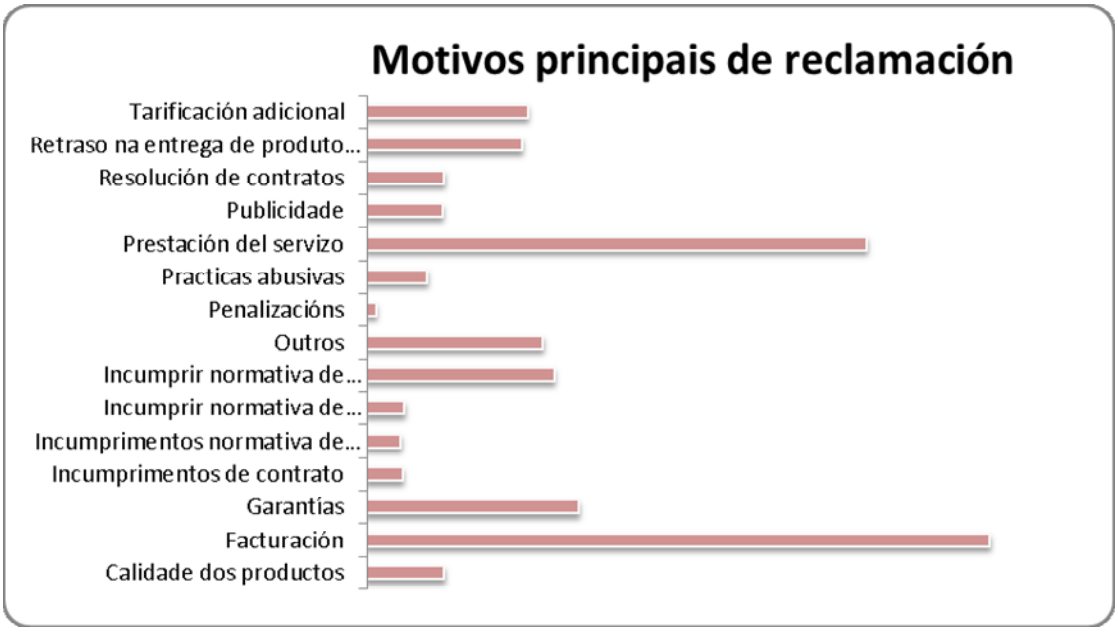
Tempo de resolución	
De 0-20 días	6,44 %
De 21-60 días	52,60 %
De máis de 60 días	40,96 %

DE ACORDO COS DATOS OBTIDOS NUN ESTUDO REALIZADO POLA OMIC O TEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DAS RECLAMACIÓNS NUN 59% ENCÓNTRASE EN MENOS DE 60 DÍAS NATURAIS.

Así mesmo a OMIC realizou a comunicación da reclamación ao reclamado no 80,82% dos casos nun prazo inferior a quince días, no 8,85% restante non superaron os vinte días e nun 10,63% resultou imposible realizar a comunicación, xa que a empresa se negou a recepcionala ou ben os datos facilitados desta resultaron incorrectos.

Por outro lado e en relación aos principais problemas que motivaron as reclamacións que foron tramitadas pola OMIC, estes varían segundo o sector, pero fundamentalmente os mais reclamados son, por facturación, cun 25,7%, irregularidades na prestación do servizo e garantías.

Motivos principais de reclamación		
Calidade dos produtos	41	3,2 %
Facturación	329	25,7 %
Garantías	112	8,8 %
Incumprimentos de contrato	19	1,5 %
Incumprimientos normativa de prezos	18	1,4 %
Incumprir normativa de documentación	20	1,6 %
Incumprir normativa de información	99	7,7 %
Outros	93	7,3 %
Penalizacións	5	0,4 %
Practicas abusivas	32	2,5 &
Prestación do servizo	264	20,6 %
Publicidade	40	3,1 %
Resolución de contratos	41	3,2 %
Retraso na entrega de produto ou servizo	82	6,4 %
Tarificación adicional	85	6,6 %
Totais	***1280***	***100***



Gráfica cos principales motivos de reclamación

Os problemas máis recorrentes son, erros na facturación, e incumprimentos na prestación do servizo polo que nos encontramos dende facturas con importes incorrectos, ou conceptos facturados non contratados ou mesmo refacturacións que corresponden a períodos anteriores. Tamén se observa que os incumprimentos baseados nas prestacións de servizos supoñen unha das causas mais solicitadas polos usuarios, que van dende os incumprimentos dos servizos, ata cumprimentos defectuosos ou con condicións totalmente diferentes ás contratadas, ben sexa de contratos ben sexa de calidade, cantidade, intensidade ou natureza.

Outro incumprimento bastante destacado é o da normativa de información previa a subministrar o consumidor, de forma que se incumpre a obriga de disposición de información clara e comprensible sobre determinados aspectos esenciais dos contratos.

Tamén observamos, que aínda que descende en relación a anos anteriores se segue comprobando que existe un importante número de reclamacións por incumprimentos á normativa de garantías de forma que os vendedores non asumen as súas

responsabilidades de cara aos consumidores sobre os produtos que venden, aínda que é importante recalcar que estes incumprimentos derivan mais de grandes almacéns que do pequeno comercio.

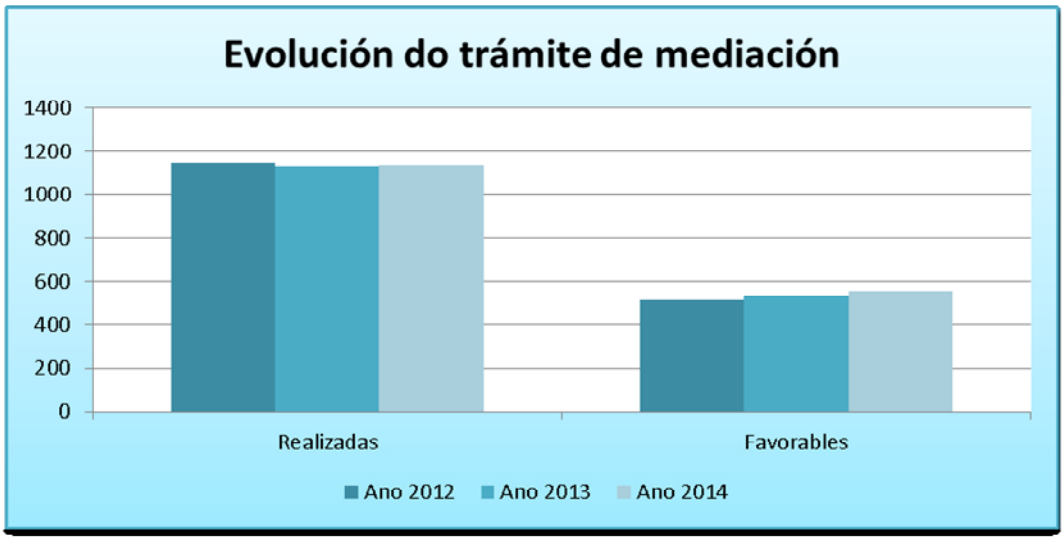
Os problemas coa documentación obrigatoria, baseada fundamentalmente na entrega de follas de reclamación supoñen só un 1, 6% das reclamacións presentadas

MEDIACIÓNS

Dentro das actuacións xestionadas directamente pola OMIC encóntrase a tarefa da mediación que permite realizar a tramitación e resolución, se procede, a través da mediación, das reclamacións intentando o acordo das partes (consumidor/empresario) para someter a resolución do conflito, de forma voluntaria, a este procedemento. A recepción das reclamacións dos consumidores do noso ámbito territorial e a realización da mediación entre os consumidores e as empresas de todas elas, é requisito obrigatorio para esta Administración segundo a nosa normativa autonómica.

Das reclamacións presentadas, **1136, foron tramitadas a través da mediación**, un 89% do total das presentadas na OMIC, e case un 1% máis que as mediadas no ano 2013.

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

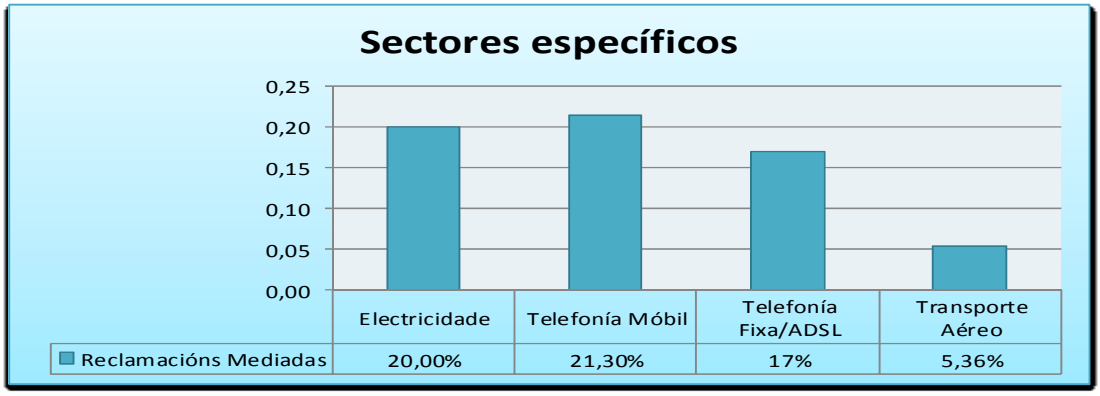


Porcentaxes de evolución de reclamacións con trámite de mediación

A continuación, o persoal da OMIC contactará por escrito, xeralmente, co comerciante, para coñecer a súa posición sobre a posible rectificación da cuestión, informándoo sobre os aspectos legais que poden influír nesta e solicitándoo se ofrece algunha vía de solución, ou informarlle das que poida propoñer o reclamante.

As distintas solucións que puidesen xurdir, trasládanselle ao reclamante ata lograr ou non o acordo. O arranxo entre as partes alcánzase baseándose na lei.

Por sectores, seguimos a liña de evolución de anos anteriores, as empresas de telefonía móbil as que recibiron máis propostas de mediación, seguíndolle as eléctricas, a telefonía fixa, e o transporte aéreo. A continuación vemos as porcentaxes tendo en conta o número total (1136) de reclamacións xestionadas polo trámite de mediación.



Gráfica de sectores con máis mediacións realizadas ano 2014

En termos comparativos co ano anterior observamos que mentres que a electricidade se mantén, a telefonía móbil descende do 34,21% ao 21,30% e o transporte aéreo aumenta do 2,21% ao 5,36%. Este último sector, que se mantivera estable nos dous últimos anos volve aumentar neste último período.

Desas 1136 reclamacións mediadas, en 555 obtívose un resultado positivo con acordó entre as partes, o que vén a suponer que máis da metade dos expedientes xestionados directamente pola OMIC tiveron resultado positivo para o reclamante e a súa tramitación finalizou coa actuación dos servizos municipais de consumo.

ESTE DATO VÉN A SUPOÑER UN INCREMENTO DUN 3% EN RELACIÓN ANO ANTERIOR.

A continuación mostramos unha táboa coa xestión de tramitación das mediaciones por sectores, diferenciando do total as que se tramitaron por esta vía, co indicador das resoltas directamente pola OMIC. Como imos poder observar, os sectores que botan os resultados mais que positivos en relación ao número de mediaciones realizadas son, Auga (100%), e Alimentación (100%) que se obtivo resultado favorable en todas as mediaciones realizadas, lle seguen Servizos de Asistencia Técnica (81,82%), e Electrodomésticos, (70,59%). Os peores resultados obsérvanse nos Servizos de Hostalaría ou de Transportes.

Os resultados finais botan os seguintes resultados:

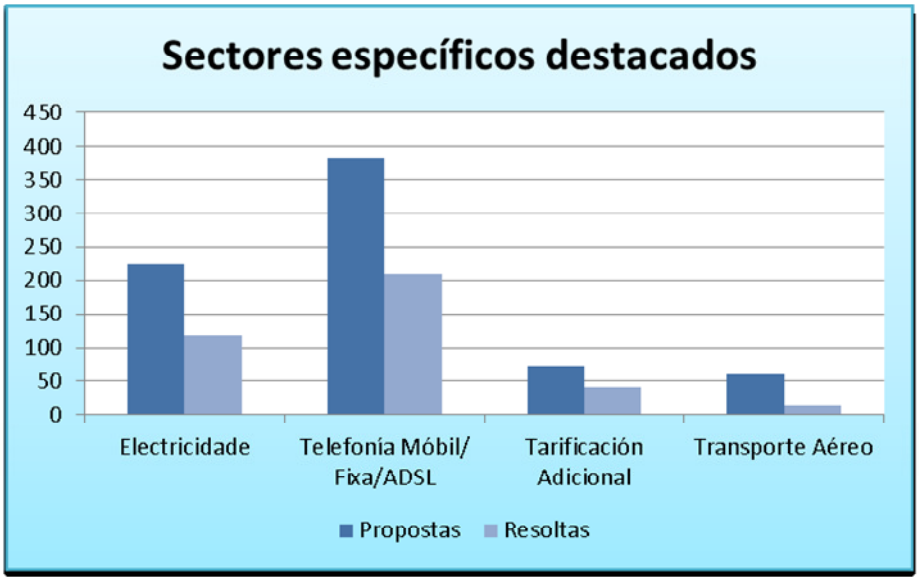
Mediacións por Sectores 2014					
		Totais	Propostas	Resoltas	%
Servizos	Academias de Ensino	7	7	3	42,86
	Axencias de viaxes	15	11	4	36,36
	Auga	40	9	9	100 %
	Aluguer automóviles	7	6	2	33,33
	Aluguer vivendas	3	3	1	33,33
	Banca/serviczos Financieiros	10	0	0	-
	Comercio Electrónico	16	16	7	43,75
	Electricidade	232	226	118	52,21
	Gas	49	49	24	48,98
	Internet	13	11	4	36,36
	Outros	72	25	9	36,00
	Reparacións de automóbiles	4	4	2	50,00
	SAT	23	22	18	81,82
	Seguros	5	0	0	-
	Servizos a domicilio	16	14	3	21,43
	Servizos de intermediación inmobiliaria	10	8	3	37,50
	Servizos Hostalaría	10	10	0	0,00
	Servizos Postais	4	4	1	25,00
	Servizos Profesionais	38	38	14	36,84
	Tarificación Adicional	85	74	41	55,41
	Telefonía Fixa	152	148	85	57,43
	Telefonía Móbil	224	224	121	54,02
	Tinturarías	5	5	2	40,00
	Transporte Aéreo	63	61	15	24,59
	Transporte Ferrocarril	2	0	0	0,00
	Transporte por barco	2	1	0	0,00
	Transporte Terrestre	10	5	0	0,00
	Venda a distancia	24	24	12	50,00
	Alimentación	4	1	1	100,00
	Calzado e complementos	12	12	2	16,67
	Compravenda de automóbiles	11	10	2	20,00
	Electrodomésticos	18	17	12	70,59
	Xoias	7	8	4	50,00
	Material Eléctrico	8	8	2	25,00
	Mobles	13	11	6	54,55
	Produtos informáticos	14	14	3	21,43
	Roupa	11	10	1	10,00
	Teléfonos móbiles	41	40	24	60,00
Totais		1280	1136	555	

ACORDOS. RESULTADO FAVORABLE PARA O CONSUMIDOR.

Das 1280 reclamacións presentadas realizouse mediación en 1136 con resultado positivo en 555, o que supón o 50% de reclamacións resoltas.

As operadoras de telefonía e as eléctricas móstranse predispostas ao trámite de mediación logrando en cada un destes sectores superar o 50% de mediaciones resoltas. Non obstante as transportistas aéreas son o sector que menos predisposición mostrou a alcanzar acordos favorables para os consumidores.

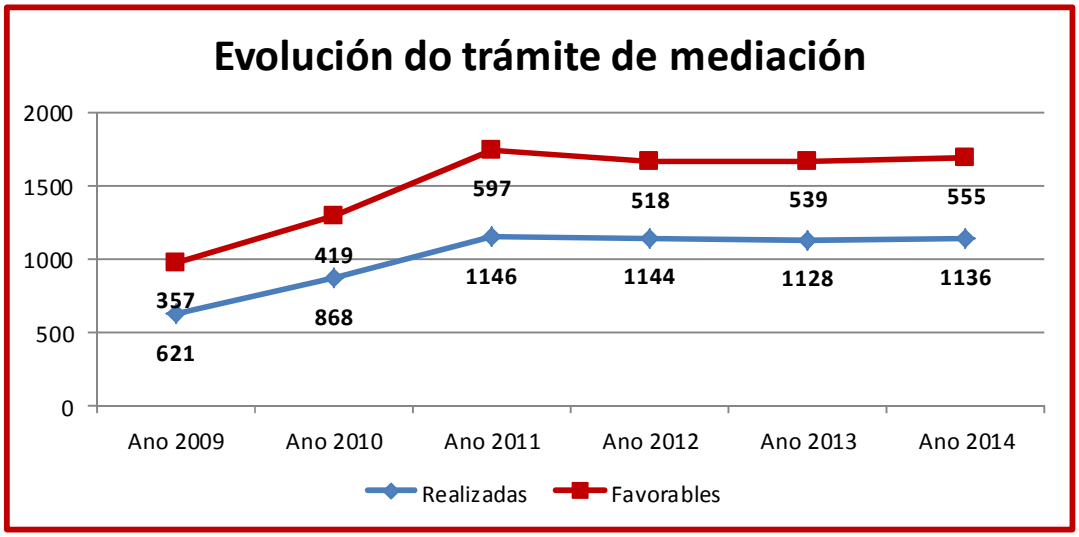
Hai que ter en conta que salvo en subministración de auga, que depende do motivo da reclamación, se mediou no 98% das reclamacións presentadas, e en todos os sectores.



A xestión do procedemento de mediación a través da OMIC, consolídase como o trámite máis demandado polos consumidores e a súa evolución é patente. É claro que a función máis importante do servizo de consumo, ademais do de información, é a mediación e os consumidores, conscientes das posibilidades que lles ofrece o servizo municipal de consumo, acoden á OMIC para intentar solucionar o seu problema a

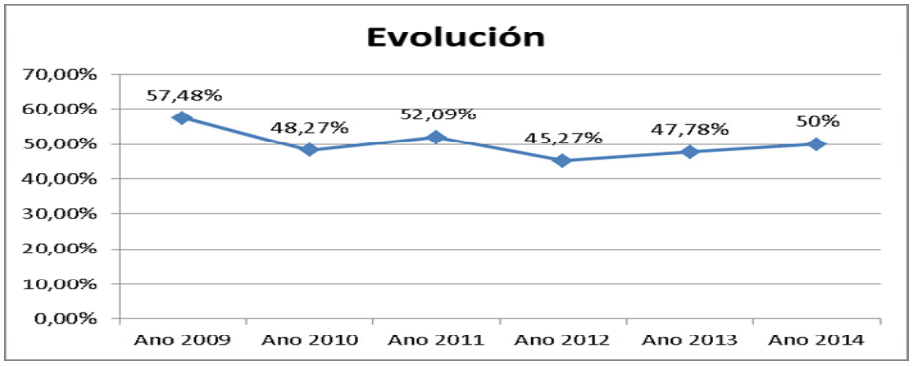
través deste procedemento que se configura como o instrumento máis adecuado en prol de lograr a satisfacción dos seus intereses.

As actuacións da Oficina de Consumo na xestión deste trámite, son un dos aspectos máis destacables deste servizo.



Gráfica que reflicte a evolución do procedemento de mediación realizado na oficina

Observamos que o número de expedientes mediados é similar ao dos últimos catro anos e o número de expedientes resoltos aumenta case un 3% con relación ao ano anterior



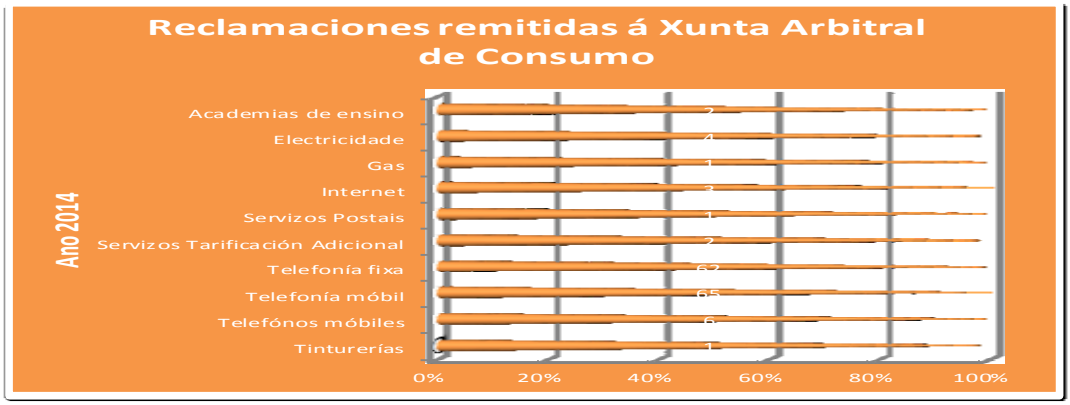
EXPEDIENTES REMITIDOS Á XUNTA ARBITRAL (148)

A OMIC, efectuou a remisión á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia 142 reclamacións, cuxa empresa denunciada, está adherida ao Sistema Arbitral de Consumo, logo de negativa da empresa á resolución polo procedemento de mediación, ou sen resultado favorable para o consumidor.

Así mesmo remitíronse directamente á Xunta Arbitral, sen mediación previa seis expedientes, pois se trataba de solicitudes presentadas por consumidores alleos ao noso ámbito territorial.

Traslados Xunta Arbitral de Consumo de Galicia	
Con Mediación Previa	142
Sen Mediación Previa	6

Por sectores de consumo:



Gráfica por sectores de expedientes remitidos á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

Como se pode observar, o sector que mais solicitudes de arbitraxe xerou, foi o da telefonía móbil, o que vén tamén a indicar que as principais operadoras de telefonía están adheridas á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia para a resolución das súas controversias a través deste procedemento de resolución de conflitos.

Vemos que o sector de consumo que ofreceu maiores niveis de reclamacións é o das telecomunicacións só a telefonía móbil supuxo o 43% de expedientes.

TRASLADOS A OUTROS ORGANISMOS NON MUNICIPAIS (445)

É función da OMIC examinar as reclamacións/denuncias para determinar a viabilidade destas comprobando se existen indicios de presuntas infraccións. No caso de que se aprecien irregularidades en materia de consumo notifícase ao denunciante e dáselle traslado desta ao órgano competente para sancionar (IGC). No 2014 o número de expedientes trasladados supuxo só un 35%, do total de expedientes tramitados e destes expedientes só un 3% non foron tramitados polo procedemento de mediación, fundamentalmente porque pertencen a sectores con regulación específica como seguros ou bancos ou se trataba de consumidores alleos ao noso ámbito municipal.

Expedientes trasladados a outros organismos	
Traslados con mediación previa	**403**
Traslados sen mediación previa	**42**

A continuación móstrase un gráfico coas reclamacións/denuncias trasladas no 2014 e o órgano de transmisión.

Traslados 2014

Organismo	***Nº***
Agencia Estatal de Seguridad Aérea	36
Dirección Xeral de Transportes	5
Instituto Galego de Consumo	322
Outras OMICs e Organismos de Consumo	12
Saúde Pública (Delegación Provincial)	2
Secretaría Xeral para o Deporte	2
Servizo Provincial de Turismo	9
Servizos Defensor do Cliente (Entidades Aseguradoras e Bancarias)	12
SETSI	44

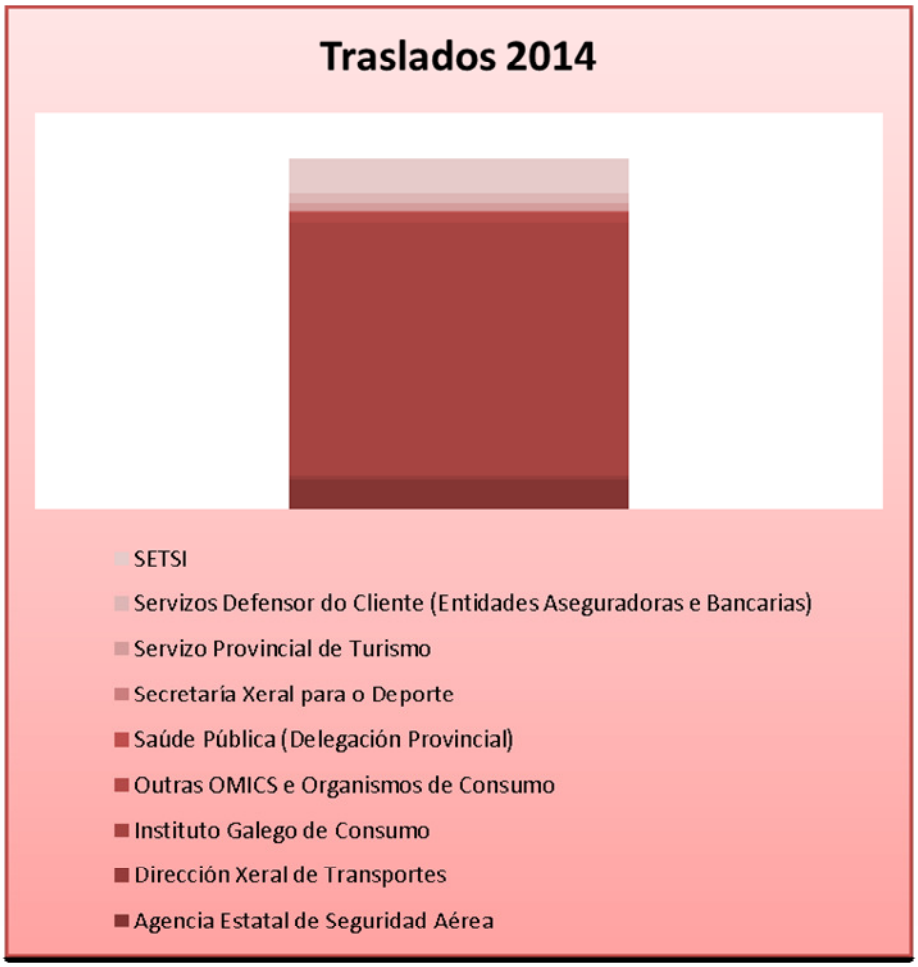
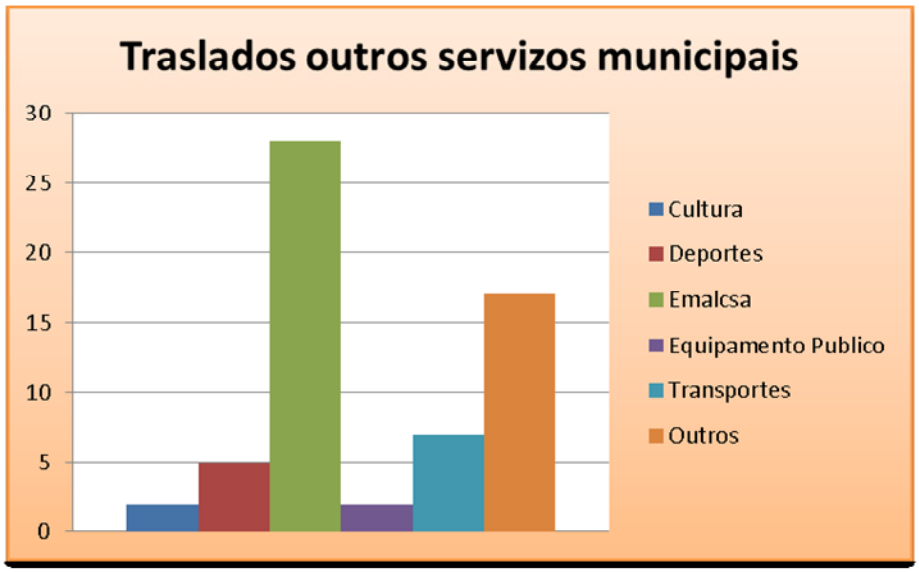


Gráfico cos traslados realizados no 2014 por órgano de destino

O órgano, que recibiu maior número de traslados, foi sen dúbida o Instituto Galego de Consumo, en concreto un 72% das reclamacións trasladadas, un 10% menos que o ano anterior, seguíndolle as reclamacións remitidas á SETSI e á Axencia Estatal de Seguridade Aérea.

TRASLADOS A DEPARTAMENTOS MUNICIPALES (61)

Así mesmo, e por outro lado, a OMIC trasladou 68 expedientes a outras dependencias municipais en función da competencia específica, xa que non se trataba de reclamacións competencia deste servizo de consumo, referidas a diferentes problemas xurdidos no ámbito de deportes, espectáculos ou transportes, entre outros.



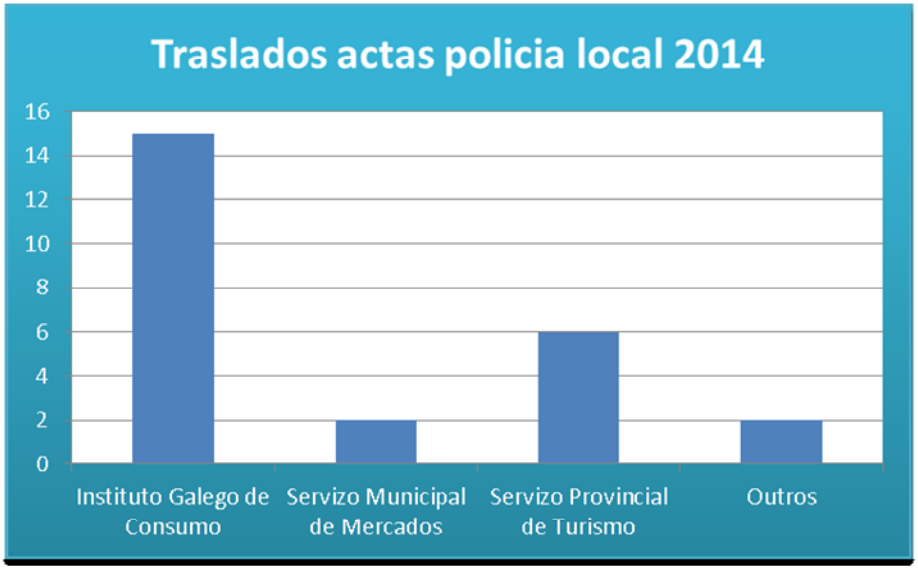
ACTUACIÓNS DA POLICÍA LOCAL

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

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

unha reclamación ante os órganos de consumo.

A policía realizou 24 actuacións entre actas por carecer de follas de reclamación e de carteis anunciadores e informes de servizo, remitidas pola OMIC, logo de valoración, aos Servizos correspondentes en función da materia, fundamentalmente Instituto Galego de Consumo e Servizo Provincial de Turismo, para iniciar se procedese expediente sancionador.



O número de actuacións da policía descendeu un 45% en consideración ao ano anterior. A causa podería estar motivada no coñecemento cada vez maior dos empresarios da cidade das súas obrigas de cara aos consumidores, fundamentalmente no aspecto procedemental e de documentación, motivado polos diferentes procedementos postos en marcha polo Concello para fomentar o coñecemento do sector empresarial dos seus dereitos e as súas obrigas de cara aos consumidores.

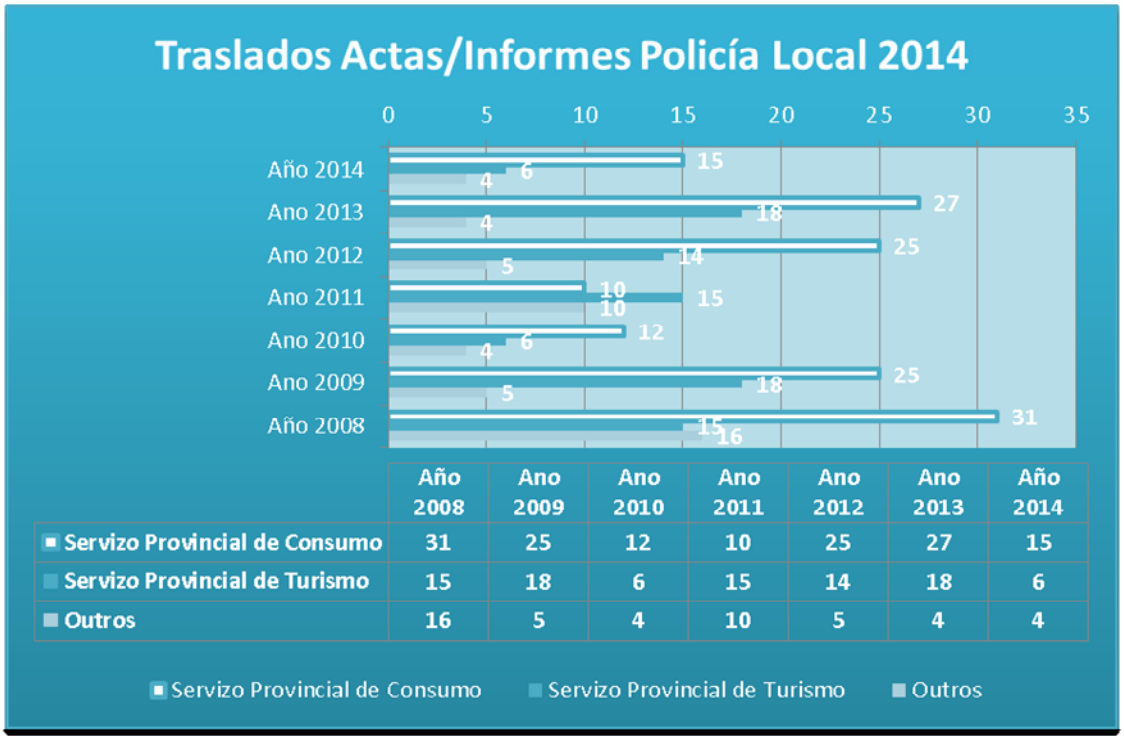
A causa maioritaria de actuación por parte da policía reside na negativa por parte dos establecementos á entrega de follas de reclamación ás persoas consumidoras, o que xera unha fonte de conflitos que finalmente requiren a actuación da autoridade.

Por sectores dividimos as actuaciones nos seguintes:

Transporte Terrestre	1
Tintorerias	2
Telefonos Móviles	1
Telefonía Móvil	1
Servicios Turísticos	1
Servicios Profesionales	1
Servicios Postales	1
Servicios Municipales	1
Servicios Hostalaría	1
Servicios Comercio Minorista	6
SAT	3
Productos informáticos	1
Otros	1
Internet	1
Alimentacion	1

A actuación da Policía Local foi evolucionando nos últimos anos, mediante a estreita colaboración entre os dous departamentos municipais de forma que as actas cumpran todos os requisitos necesarios para a súa correcta remisión aos diferentes organismos competentes para sancionar.

A continuación veremos unha estatística da tramitación das actas e informes da policía dos últimos anos:



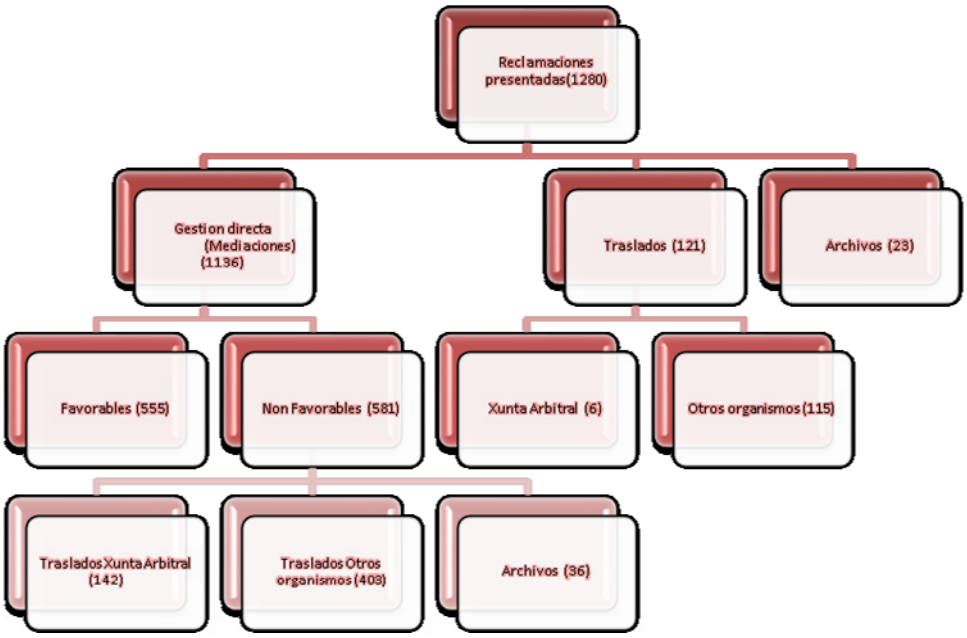
	Año 2008	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012	Ano 2013	Año 2014
Servizo Provincial de Consumo	31	25	12	10	25	27	15
Servizo Provincial de Turismo	15	18	6	15	14	18	6
Outros	16	5	4	10	5	4	4

Tal e como se pode observar o descenso de actas é importante, resultando que o ano 2014 foi un dos que menos actos da policía se levantaron por temas relacionados cos consumidores dos últimos anos.

RESUMEN XESTIÓN DA OMIC

A xeito de resumo vemos como a xestión da OMIC estivo centrada fundamentalmente na xestión directa a través do procedemento de mediación. O 89% das reclamacións presentadas xestionouse directamente dende a OMIC e só un 11% das reclamacións

presentadas non se tramitaron a través da mediación. Nun 50% dos supostos xestionados directamente o resultado foi favorable e a xestión finalizou coa actuación da OMIC.



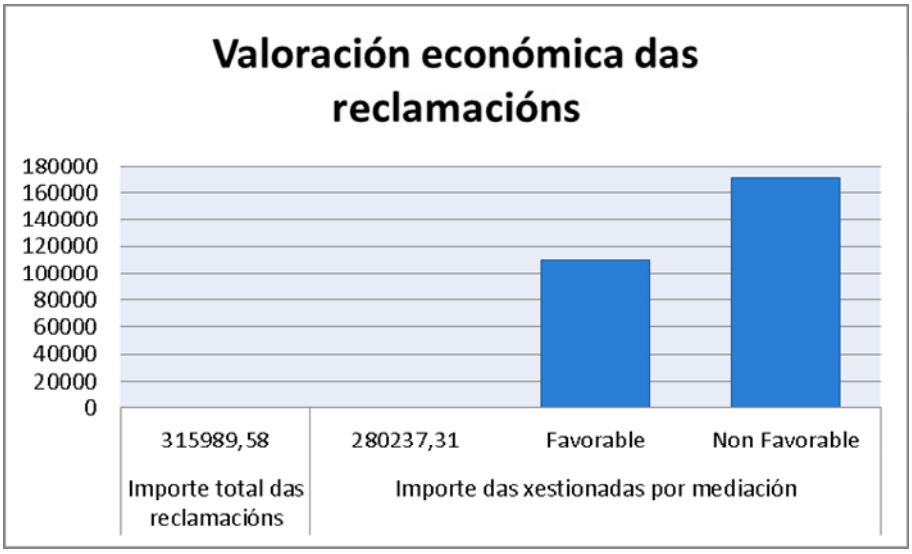
Das reclamacións non favorables efectuouse unha remisión á Xunta Arbitral nun 11% destas outro 31% se traslado aos organismos correspondentes en función da competencia especifica para sancionar e só un 3% arquivouse.

Valoración económica das reclamacións

Así mesmo en importes económicos o valor total das reclamacións presentadas foi de **315.989,58 €.** Realizouse mediación por un total de **280.237,31 €** e resolveuse favorablemente **109.704,82 €** que foron devoltos aos consumidores.

Valoración económica		
Importe total das reclamacións	315989,58	
Importe das xestionadas por mediación	280237,31	
	Favorable	109704,82
	Non Favorable	170532,49

A valoración económica das reclamacións depende de moitos factores e non sempre aparece claramente definida, sendo en moitos casos unha opción non contemplada pola persoa consumidora que reclama unha determinada actuación ou unha solución práctica ao seu problema que non pasa por valoracións económicas.



Gráfica coa valoración económica das reclamacións presentadas ao longo do 2014

Datos Estatísticos por Idades, Sexo e Formación

A continuación mostramos datos sobre o perfil do reclamante do noso termo municipal, a mostra obtivémola sobre a totalidade de usuarios que presentaron reclamacións ao longo do ano:

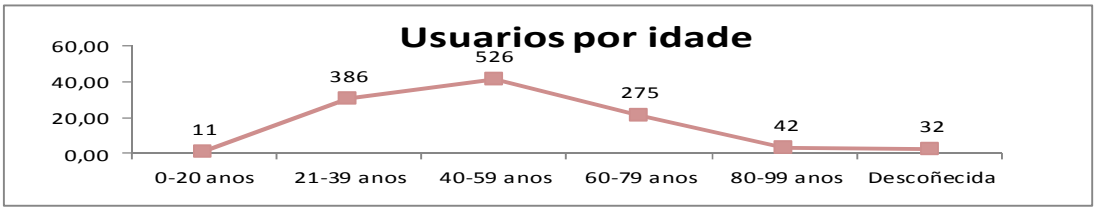
IDADES

A continuación mostramos gráficos sobre o perfil de edade do reclamante:

USUARIOS POR IDADE	Nº	PORCENTAXE
0-20 anos	11	0,86 %
21-39 anos	386	30,35 %
40-59 anos	526	41,35 %
60-79 anos	275	21,62 %
80-99 anos	42	3,30 %
Descoñecida	32	2,52 %
	1272	**100,00 %**

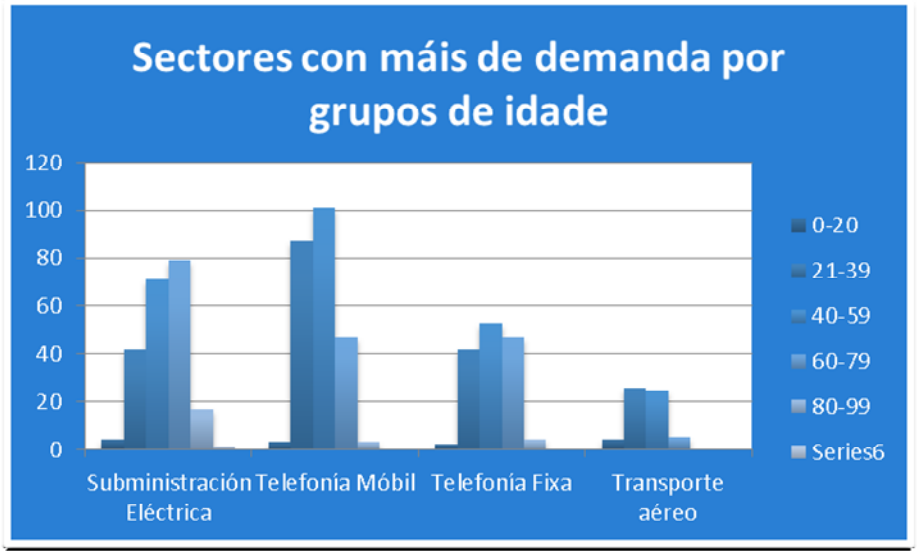
En porcentaxes, a franxa de idade que presenta maior número de reclamacións é o grupo que responde a persoas entre corenta e cincuenta e nove anos de idade, igual que o ano anterior cun 41,35% de reclamacións, o segue cun 30% a franxa de idade

entre 21 e 39 anos.



Usuarios por idade

Destácase que no grupo de 0-20 o sector mais reclamado é o de subministración eléctrica e transporte aéreo, no grupo de 21-39 destaca a telefonía móbil, no grupo de 40-59 destaca igualmente a telefonía móbil, aínda que se evidencia un número importante de reclamacións do sector subministración eléctrico, mentres que o grupo de maiores de 60 destacan, as reclamacións por subministración eléctrica moi por enriba dos demáis sectores reclamados.

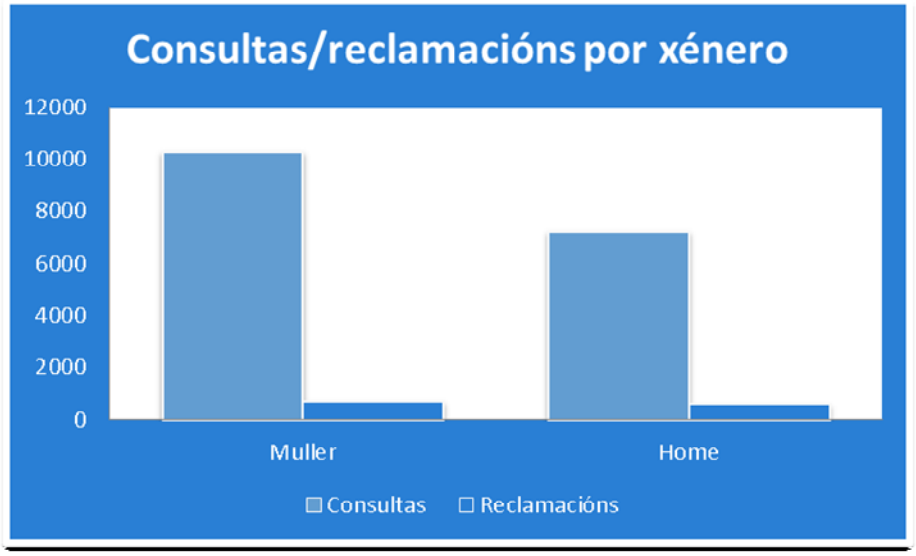


Sectores con máis demanda de reclamación por grupos

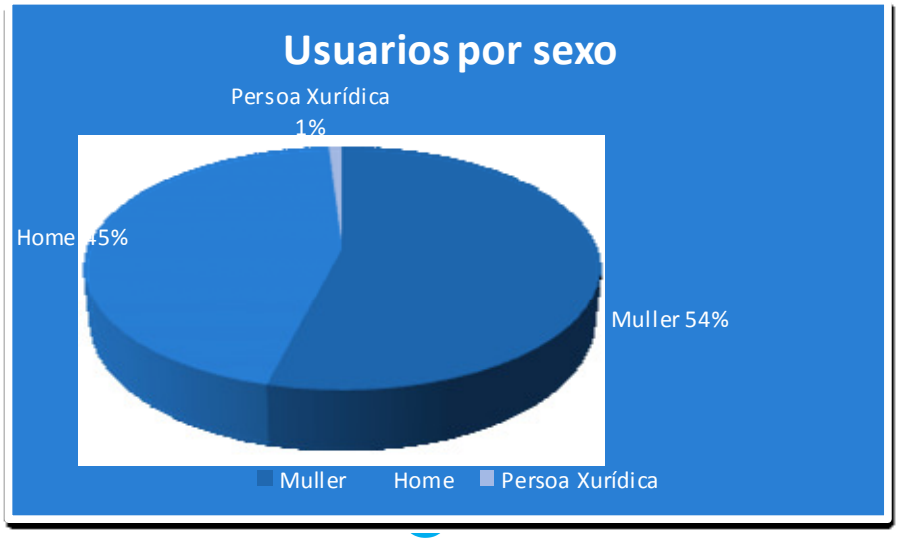
SEXO

Tendo en conta o factor xénero en relación á presentación de reclamacións, podemos

concluír que se rexistraron, 691 reclamacións presentadas por mulleres e 581 reclamacións presentadas por homes, as restantes foron presentadas por persoas xurídicas. As mulleres utilizaron, ao igual que no ano anterior en maior medida, o servizo municipal de consumo, aínda que observamos que a diferenza é mínima. Esta tendencia tamén apréciase nas consultas formuladas que son superiores as demandas realizadas polo sexo feminino.



Observamos que a porcentaxe de diferenza é mínima mentres nas consultas as mulleres superan nun 17% aos homes nas reclamacións presentadas esta porcentaxe representa só un 8% máis.



Usuarios por sexo ano 2014

En canto á clasificación de sexos por grupos de idade a continuación mostramos unha gráfica cos datos, na que podemos comprobar que a diferenza entre un e outro grupo é mínima.

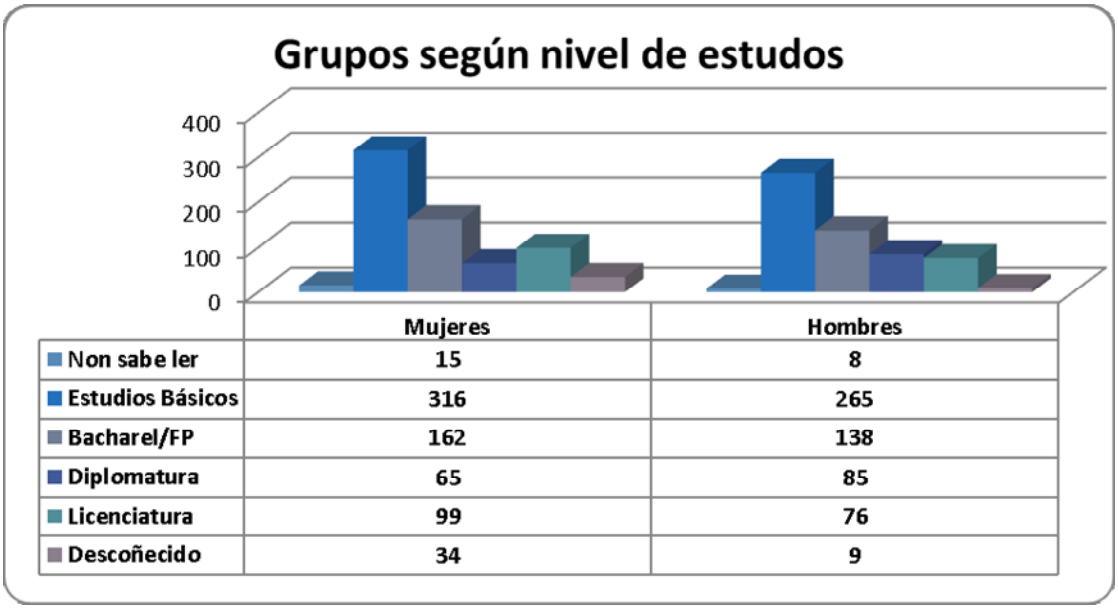
NIVEL DE ESTUDOS

A continuación mostramos o perfil do reclamante da OMIC deste Concello da Coruña tendo en conta o seu nivel de estudos.

Nivel de estudos

	Mulleres	Homes	Porcentaxes
Non sabe ler	15	8	1,80 %
Estudos Básicos	316	265	45,39 %
Bacharel/FP	162	138	23,44 %
Diplomatura	65	85	11,72 %
Licenciatura	99	76	13,67 %
Descoñecido	34	9	3,36 %
	691	**581**	**99,38%**

O grupo máis numeroso é do de Estudos Básicos, seguíndolle en número o de persoas con FP, FP grao superior ou Bacharel.



	Mujeres	Hombres
Non sabe ler	15	8
Estudios Básicos	316	265
Bacharel/FP	162	138
Diplomatura	65	85
Licenciatura	99	76
Descoñecido	34	9

Gráfico por grupos segundo nivel de estudos

En todos, salvo no de Diplomatura o grupo mais numeroso é o das mulleres.

Publicacións, Campañas e actividades

Campañas informativas:día do Consumidor (15 de Marzo)

O Concello, a través da **Oficina Municipal de Información ao Consumidor** (OMIC), instalou no Obelisco unha mesa informativa para resolver todas as dúbidas dos coruñeses en materia de consumo.

A iniciativa organizábase con motivo do Día Mundial dos Dereitos do Consumidor que se conmemoraba o sábado, 15 de marzo, e contou coa colaboración das diferentes **asociacións de consumidores** da cidade: a Asociación Provincial de Amas de Casa, a Asociación de Consumidores e Usuarios, e a Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros de Galicia (Adicae).

O punto de información estivo aberto de 09.00 a 14.00 horas e atendéronse as preguntas de todos aqueles consumidores que solicitaron información sobre os seus **dereitos e obrigas** en materia de consumo. As cuestións máis demandadas foron as queixas dos consumidores sobre a factura da luz, temas relacionados coa telefonía, a banca ou as compras por internet.

Programa anual de consumo

O servizo de Consumo do concello entendendo que na educación para o consumo deben implicarse as Administracións Públicas, Familia, Escola, Asociacións de Consumidores vén ofrecendo, talleres prácticos de consumo dentro da súa función de Educación ao Consumidor, a través da OMIC (Oficina Municipal de Información ao Consumidor). No programa educativo recóllense actividades dirixidas a centros educativos, asociacións de consumidores, veciños, amas de casa, grupos de persoas maiores e centros cívicos.

A acción formativa do ano 2014 englobouse en catro grandes programas educativos:

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

- **Coruña Educa**
- **Actividades para centros cívicos e asociacións**
- **Talleres para adultos**
- **Programa de actividades de verano**

O programa do ano 2014 centrou a súa actividade na realización de actividades formativas dirixidas a distintos colectivos de consumidores, incluíndo unha oferta diversificada e adaptada aos seus destinatarios, fundamentalmente os colectivos de consumidores que, conforme á normativa vixente, deben ser obxecto de especial protección, é dicir, escolares, minusválidos, e maiores.

Realizáronse os seguintes programas educativos:

CORUÑA EDUCA: Talleres de consumo desenvolvidos en ámbito do programa municipal da Concellaría de Educación Coruña Educa 2013/2014 e Coruña Educa 2014/2015, que tratou actividades educativas con temas básicos da educación do consumidor de xeito práctico e interactivo cos participantes. Dirixidos, exclusivamente ao colectivo escolar, engloban todos os niveis do ciclo educativo dende a educación infantil ao bacharelato. As temáticas dos talleres foron solicitadas polos centros nunha oferta variada de 32 talleres distintos. A temática é a seguinte:

- Aprender a comprar
- Alimentación e consumo
- O consumo na casa
- Os produtos dos máis pequeños
- Consumo e medio ambiente
- Consumo e publicidade
- Dereitos e deberes do consumidor

No ano 2014 realizáronse 337 talleres cunha participación de 7710 nenos/as.

O desenvolvemento e execución, realizouse nas instalacións da OMIC e nos propios centros educativos

Actividades	
Nivel educativo	Nº participantes
Educación Infantil (EI)	1690
Educación Primaria Obrigatoria (EPO)	3239
Educación Secundaria Obrigatoria (ESO)	2080
Bacharel(Bach.)	480
Formación Profesional (FP)	221
TOTAL	7710

EN RELACIÓN AOS ANOS ANTERIORES O AUMENTO FOI ALTO E SUPÓN O DATO DE PARTICIPACIÓN MÁIS ALTO REXISTRADO EN TODA A HISTORIA DA OMIC.

A participación aumenta un 61% e o número de talleres realizados un 50% en relación ao ano anterior.

En canto ao interese que espertou cada un dos talleres a continuación mostramos unha táboa co detalle dos talleres solicitados e realizados, e veremos que Xogar sen xoguetes, Anuncios e publicidade na televisión e Internet foron os mais demandados nas actividades centradas nos centros educativos no 2014.

Talleres realizados ano 2014

Nome taller	Nº
Alimentación saudable	18
Anuncios e publicidade na prensa e na rúa	5
Anuncios e publicidade na televisión e Internet	30
Apaga a luz acende o planeta	5
Aprendendo economía doméstica	5
Analizando o material escolar	3
Boas prácticas para asegurar a información persoal e os datos dos dispositivos móbiles	2
Comendo cos ollos	
Comprar nunha gran superficie	3
Compras seguras por Internet	17
Comendo cos ollos	1
Coñece os teus sentidos	1
Construción de xoguetes	20
Construción de xoguetes con material de refugallo	25
Cales son os nosos dereitos?	7
Dereitos do consumidor	1
Descubrindo os aditivos dos alimentos	14
Don R que R: xogo dos envases	
Eco consumo	8
Economía doméstica	1
A marchandizaxe nas tendas	4
O uso responsable das tecnoloxías: móbil e Internet	5
O vestido e as catro estacións	4
Froitas e verduras	7
Ir de tendas	1
Xogar sen xoguetes	45
A compra ecolóxica	4
A lista da compra	3
A pirámide da alimentación	26
As etiquetas dos alimentos	10
As tres erres: redución, reutilización e reciclaxe	11
Natural e artificial	7
Redes sociais e servizos de mensaxería instantánea: Seguridade e Privacidade	6
Reutilización e reciclaxe	1
Reclamando na OMIC	7
Uso responsable das TIC's: móbil, Tablet e Internet	20
Uso sostible da auga	10
Totais	**337**

En canto aos centros solicitantes a continuación mostramos unha táboa cos centros solicitantes e o número de talleres realizados:

Nº Talleres por centro escolar

Centro Educativo	Nº
CEEPR Nosa Señora de Lourdes-Aspronaga	3
CEIP Alborada	18
CEIP Anxo da Guarda	2
CEIP Montel Touzet	4
CEIP Ramón de la Sagra	4
CEIP Rosalia de Castro	1
CEIP Sagrada Familia	15
CEIP Sal Lence	4
CEIP San Pedro de Visma	8
CEIP Sanjurjo de Carricarte	4
CEIP Victor López Seoane	2
CEIP Wenceslao Fernández Flórez	13
Centro López y Vicuña	4
CIFP Anxel Casal	7
Club Juvenil Finisterre	1
CPR Calasanz	44
CPR Cid	7
CPR Compañía de María	9
CPR Esclavas del Sagrado Corazón	26
CPR Montegrande	7
CPR Padres Franciscanos	18
CPR Salesiano San Juan Bosco	6
EIM Arela	3
EIM Carricanta	5
EIM Monte Alto	3
Escola Infantil PSN Bicos	3
IES A Sardiñeira	7
IES Agra del Orzán	7
IES Elviña	7
IES Eusebio da Guarda	6
IES Fernando Wirtz Suárez	24
IES Monelos	24
IES Monte das Moas	10
IES Rafael Puga Ramon	10
IES Ramón Menéndez Pidal	21
Totais	**337**

Sesións formativas desenvolvidas nos centros cívicos, e Asociacións para adultos e nenos/as

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

No 2014 desenvolvéronse un total de 32 talleres en 14 centros cívicos cun total de 430 participantes.

Os Centros que participaron foron os siguintes:

- Centro Cívico de Eiris
- Centro Cívico de Labañou
- Centro Civico de Os Rosais
- Centro Cívico de Santa Lucía
- Centro Cívico Artesanos
- Centro Cívico de Elviña
- Centro Cívico San Diego
- Centro Cívico Monelos
- Centro Cívico Novo Mesoiro
- Centro Cívico Mallos
- Centro Cívico San Pedro de Visma

- Centro Cívico Castrillón
- Centro Cívico A Silva
- Centro Cívico Palavea

En canto á temática estes foron os talleres demandados por este colectivo:

Talleres Centro Cívicos

Actividade	Talleres	Participantes
De onde veñen as cousas?	1	10
Alimentación saudable	2	23
Anuncios e publicidade en televisión e Internet	1	18
Construción de xoguetes con material de refugallo	1	20
Consumo responsable de medicamentos	2	16
Don R que R: o xogo dos envases	1	13
O vestido e as catro estacións	1	10
Entendendo a factura da luz: que pagamos cando acendemos unha lámpada	8	133
Froitas e verduras	2	8
Xogar sen Xoguetes	4	75
As tres erres: redución, reutilización, reciclaxe	1	10
Os productos do fogar	1	5
Produtos bancarios e banca ética	1	5
Redes Sociais (Facebook, Twitter, Google +) e mensaxería instantánea.	1	12
Uso responsable das TIC´S: Móbil, Tablet e Internet	4	62
Uso sostible da auga	1	10
Totais	**32**	**430**

Sesións formativa para adultos. Son accións formativas dunha hora e media de duración aproximadamente que, baixo o formato de charla apoiada con medios audiovisuais e posibilidade de coloquio, se aclaran aspectos básicos do consumo.

O programa formativo para adultos, que se integra dentro do **Programa anual de Formación** en consumo, tivo unha importante demanda, baseado fundamentalmente

na temática deste, centrando os talleres en aspectos que preocupan aos consumidores, sobre os que busca asesoramento e a través dos cales se facilitaron fórmulas para conseguir aforro na xestión das súas economías **e mellorar a calidade de vida** dos fogares.

Unha das charlas-taller do programa Adultos 2014.

Nos talleres centrados no aspecto financeiro contamos coa participación de **ADICAE** que impartiu de forma gratuíta dous dos talleres, o da hipoteca e como evitar o sobreendebedamento.

Impartíronse nove charlas aos que asistiron 151 persoas.

Impartíronse nas instalacións da OMIC de marzo a xuño e a oferta estableceuse en nove bloques temáticos:

- **Compras seguras por Internet (7 de marzo)**
- **Boas prácticas e seguridade nas redes sociais e servizos de mensaxería instantánea (21 de marzo).**
- **Sensibilización sobre o uso seguro de Internet e dispositivos móbiles por los menores (11 de abril)**
- **Uso seguro de Internet e dispositivos móbiles (25 de abril)**
- **A miña hipoteca: Coñecela e xestionala (23 de maio)**
- **A nova factura da luz (30 de maio)**
- **O sobreendebedamento: como coñecelo e como xestionalo (6 de xuño)**
- **Como reducir os gastos das subministracións básicas (13 de xuño)**
- **Economía e aforro no fogar (20 de xuño)**

Escola de Verán 2014

Ao longo do mes de xullo desenvolveuse o programa formativo de verán centrado en nenos entre 4 e 10 anos, do que se ofertaron un total de 100 prazas, cubertas na súa totalidade.

A CONCELLEIRA RESPONSABLE DE CONSUMO, LUISA CID PRESENTANDO O PROGRAMA FORMATIVO EN XUÑO DO 2014

Os talleres deste programa centráronse en realizar actividades para concienciar aos máis pequenos da importancia da responsabilidade no consumo de forma que

adquiran hábitos para ser consumidores responsables e comprometidos.

O ITINERARIO FORMATIVO TIÑA UN OBXECTIVO PRIMORDIAL: APRENDER XOGANDO

Os nenos aprenderon a elaborar dende sales de baño con esencias ou xaropes de froitas ata papel reciclado artesanal, papaventos de papel de xornal e caretas con cartón reutilizado. O programa incluíu apartados como enerxías renovables e visitas ao mercado municipal e ao monte de San Pedro.

OS NENOS DE COMPRAS NO MERCADO DE SAN AGUSTÍN, ONDE GOZARON VENDO E COMPRANDO PRODUTOS FRESCOS.

Os cursos desenvolvéronse do 30 de xuño ao 1 de agosto en horario de 10.00 a 13.30 horas para nenos de entre 4 e 10 anos. O programa oferta un total de 100 prazas que se distribuíron entre o 30 de xullo e o 1 de agosto en catro quendas de 25 prazas cada un. A duración de cada un dos talleres foi de cinco días

Para a execución do programa educativo "Escola de verán do pequeno consumidor", desenvolvemos accións de animación e educación no terreo da protección e defensa dos consumidores e usuarios, entendida como un proceso de intervención no ámbito municipal.

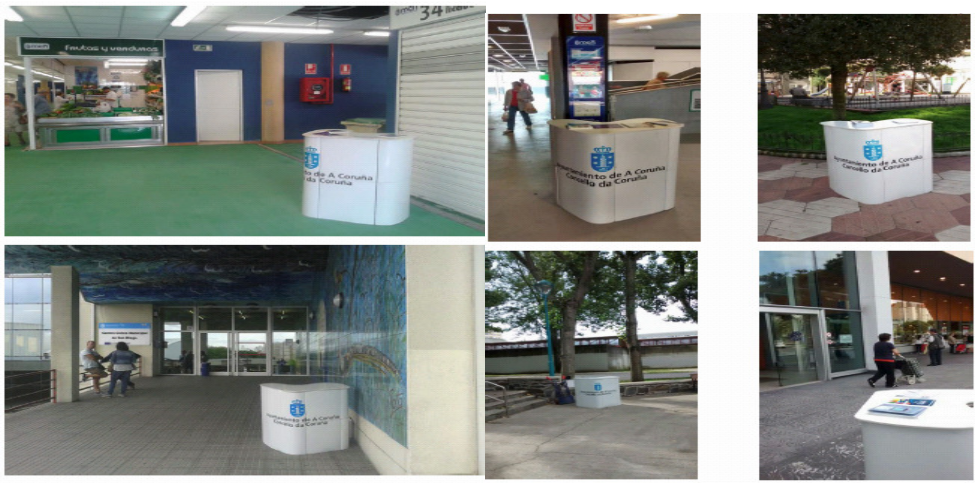
Campaña informativa OMIC Nos Barrios

A OMIC do Concello da Coruña desenvolveu unha campaña na rúa durante o mes de agosto achegándose aos consumidores de toda a cidade, a través de diferentes puntos informativos

Colocáronse puntos de atención, durante todo o mes, en diferentes zonas e barrios da cidade para atender as dúbidas de todos os cidadáns relacionadas cos seus dereitos como consumidores de forma persoal.

Colocáronse puntos de información da OMIC en diferentes barrios informando de forma directa os cidadáns que se achegaron ao posto portátil da OMIC ao tempo que se subministrou información relativa a distintos aspectos relacionados co consumo e cos nosos dereitos. Ademais este punto de información tamén estivo dispoñible en diferentes mercados municipais con fin de informar sobre a importancia da compra diaria de produtos frescos, de calidade e de proximidade.

En total 230 veciños recibiron atención ao longo destes 12 días



Este foi o programa de datas e lugares onde a OMIC atendeu persoalmente:

CAMPAÑA INFORMATIVA OMIC NOS BARRIOS		
Data	Lugar	Nº Persoas
01 de agosto	Castrillón	5
11 de agosto	Mercado Monte Alto	10
12 de agosto	Os Castros	20
13 de agosto	Os Rosais	25
14 de agosto	Labañou	10
18 de agosto	San Pedro de Visma	5
19 de agosto	As Conchiñas	30
20 de agosto	Os Mallos	25
21 de agosto	Barrio das Flores	20
22 de agosto	Elviña	30
25 de agosto	Ventorrillo	20
28 de agosto	San Agustín	30

A páxina web

A web, WWW.CORUNA.ES/OMIC está dispoñible para todos os cidadáns e ofrece información de interese para o consumidor, dende respostas a consultas xerais, normativa, anuncios, noticia, enlaces de interese así como dá a posibilidade de descargar o impreso de reclamación dispoñible para os consumidores coruñeses e realizar consultas directamente a través da mesma.

Páxina Web

www.coruna.es/omic

Visitas: 15.399

Visitantes exclusivos: 12.430

Páxinas vistas: 36.268

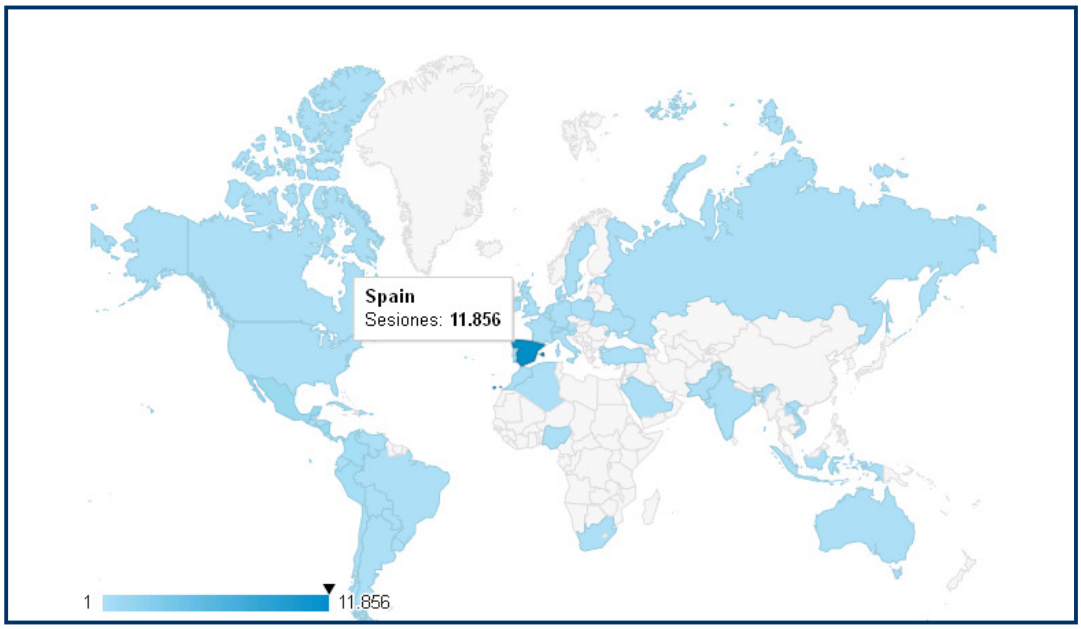
Páxinas/visita: 2,36

Duración media da visita: 00:02:04

Porcentaxe de rebote: 60,55%

Porcentaxe de visitas novas: 79,17%

	País	Sesiones	% Sesiones
1.	Spain	11.856	76,99 %
2.	Mexico	1.007	6,54 %
3.	Nicaragua	774	5,03 %
4.	Colombia	255	1,66 %
5.	Peru	204	1,32 %
6.	Argentina	177	1,15 %
7.	El Salvador	151	0,98 %
8.	United States	130	0,84 %
9.	Panama	126	0,82 %


Spain
Sesiones: 11.856
1
11.856