Área de emprego e empresa

Memoria Ano 2013

Oficina Municipal de Información ao Consumidor

(OMIC)

Concello de A Coruña

Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

OMIC
oficina municipal de información ao consumidor

ÍNDICE

Presentación 3

Actuacións da OMIC 4

→ Consultas 4
- Acceso ao Servizo 4
- Orixen dos Usuarios 6
- Evolución 7
- Sectores 9

→ Reclamacións 12
- Datos estatísticos 13
- Sectores 17
- Motivos 19

→ Evolución 21

→ Consultas Entidades Financeiras 23

→ Xestión reclamacións 24
- Mediacións 25
- Expedientes Arbitraxe 30
- Traslados 30
- Actuacións Policía Local 32

Publicaciós, Campañas e actividades 35

→ Dia do consumidor 35

→ Asesoramento empresarios 37

→ Programa anual de consumo 39
- Coruña Educa 40
- C. Cívicos e asociacións 44
- Obradoiros Adultos 45
- Escola de Verán 2013 46
- Actividades Nadal 50

A páxina Web 51

Presentación

A presente Memoria contén as actuacións desenvolvidas pola Oficina Municipal de Información ao Consumidor que se encontra dentro da Área de Emprego e Empresa do Concello da Coruña ao longo do ano 2013, no marco da protección e promoción dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias do Concello da Coruña.

Na Memoria, expóñense todas as actividades que se levaron a cabo ao longo do ano, que inclúe a atención de consultas, tramitación de reclamacións e actividades de educación en materia de consumo.

Ao longo do 2013 potenciamos accións dirixidas a facilitar o acceso dos cidadáns ao coñecemento dos seus dereitos como consumidores, con programas específicos e actuacións concretas. Neste sentido atendemos mais de 18000 consultas e tramitáronse case 1400 reclamacións.

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

Neste apartado recóllese o número de persoas que utilizaron os servizos de información e asesoramento da OMIC e con que medio accederon.

Consultas (18032)

Acceso ao Servizo

A OMIC recibiu ao longo do ano **18032 consultas.**

Este ano baixan as consultas en relación ao ano anterior, un 35%, os motivos deste descenso céntranse fundamentalmente no sector de produtos bancarios, no que as solicitudes de información baixan, dun 21% a un 18,13% a partir de mediados de ano, coincidindo co final do proceso de recuperación de liquidez para os afectados por participacións preferentes e obrigas subordinadas, dunha das entidades mais denunciadas.

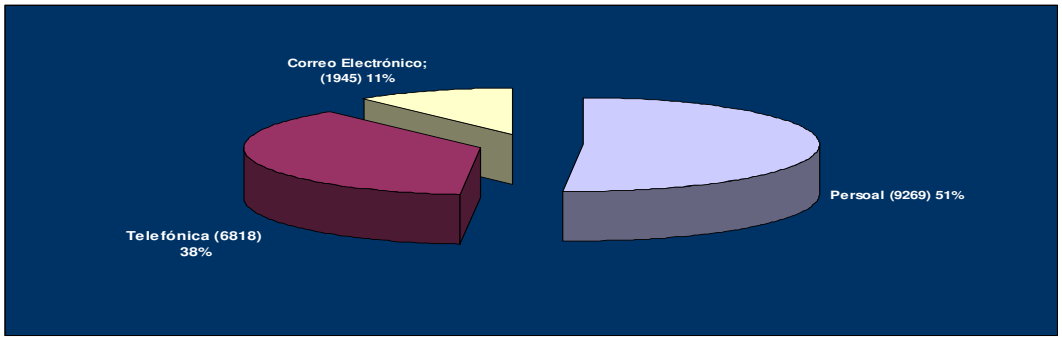
No seguinte cadro mostramos a forma de acceso ao servizo: por correo electrónico, directamente, a través da Web, por teléfono e persoalmente. Estas consultas provocaron **1349 reclamacións e denuncias**, un 19% menos que o ano anterior, motivado tamén polo descenso de reclamacións por produtos bancarios.

A continuación móstranse as consultas realizadas e a forma de acceso aos servizos da OMIC:

Consultas: Acceso ao Servizo		
	Total	Porcentaxe
Correo Electrónico	1945	11%
Persoal	9269	51 %
Telefónica	6818	38 %

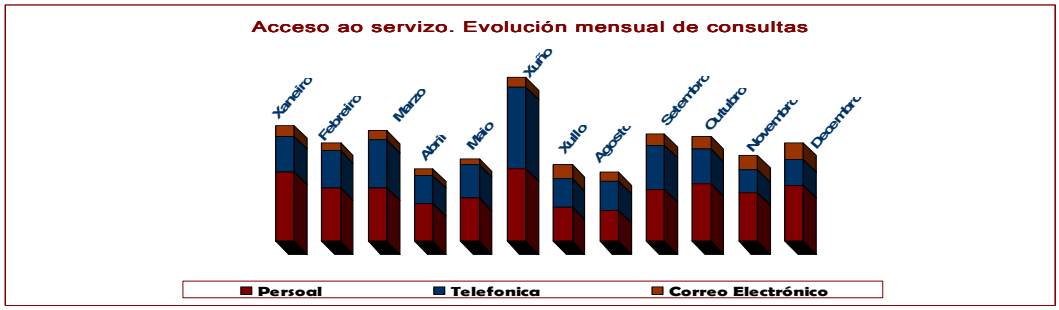
Podemos observar, que ao longo deste ano, un 51% das consultas se efectuaron na oficina, consolidándose esta como a forma de acceso máis demandada. É necesario indicar, que moitos afectados por produtos bancarios preferiron achegarse ás

instalacións para recibir un trato máis próximo e persoal, tendo en conta que unha porcentaxe importante destes son persoas de idade avanzada.



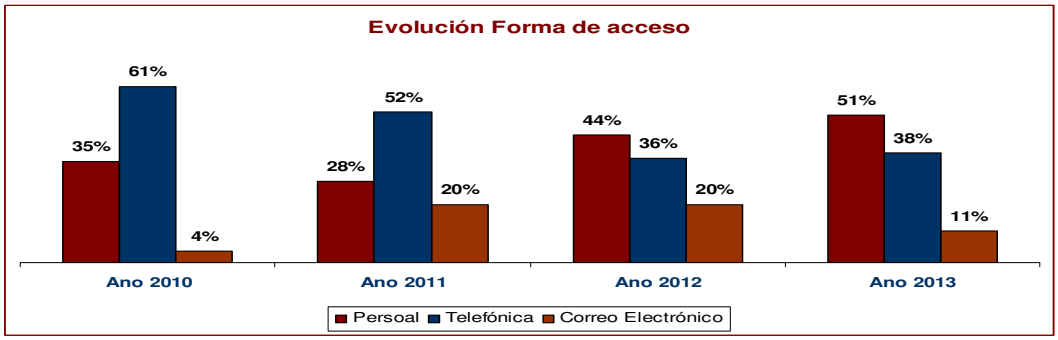
Forma de acceso porcentaxes ano 2013

Se temos en conta a evolución mensual, observamos como a asistencia de usuarios nas instalacións foi maior en xaneiro e en xuño, aínda que ao longo de todo o ano esta forma de acceso se consolidou como a máis demandada, superando considerablemente as dúas anteriores e totalizando, máis do 50% das consultas recibidas, tal e como se pode ver nos gráficos de evolución.



Acceso ao servizo. Evolución ano 2013

Sobre a evolución das formas de acceso, a continuación, mostramos un gráfico co proceso destas, nos catro períodos anteriores, observando que neste último ano en termos porcentuais a forma de acceso máis utilizada foi fundamentalmente a atención persoal, superando en tantos por cento aos anos anteriores.

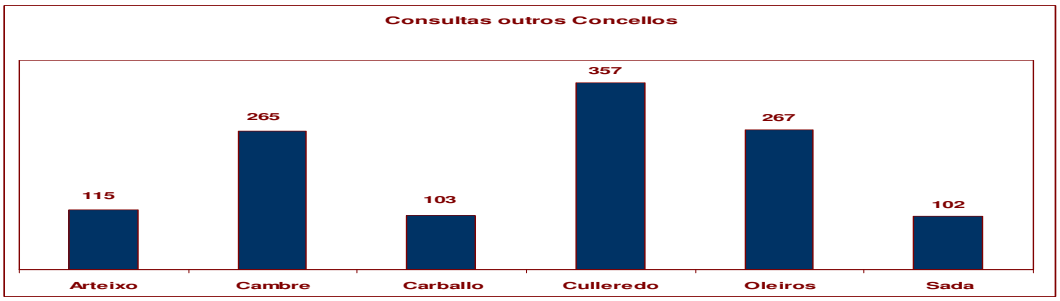


Evolución da forma de acceso períodos anteriores

Orixen dos usuarios

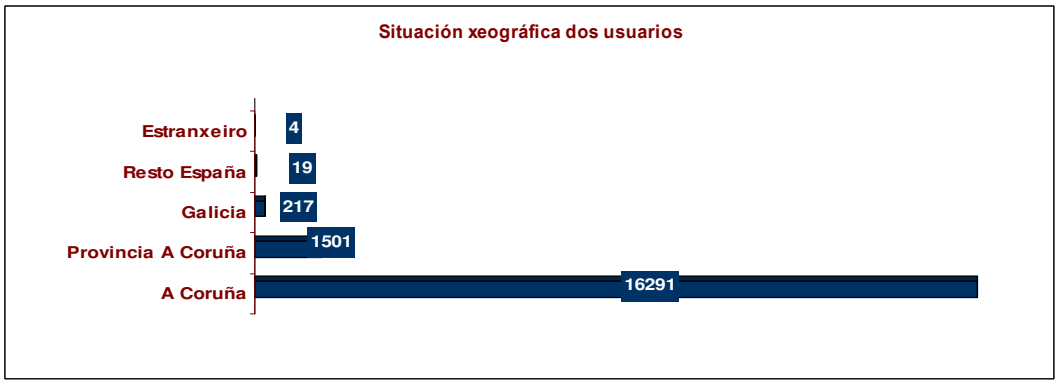
Esta oficina atendeu **1741 solicitudes de información, un 10% das consultas atendidas, de cidadáns alleos ao noso termo municipal**, cidadáns, na maior parte veciños de concellos próximos, (69%) e nunha porcentaxe menor veciños de concellos non tan próximos, que tamén foron asesorados sobre a forma de proceder ante un conflito de consumo e como tramitalo.

A continuación, mostramos unha táboa relativa ao número de consultas de veciños doutros Concellos, observando que as consultas máis numerosas proceden de veciños do noso ámbito máis próximo, Culleredo, Oleiros, Cambre, Arteixo, Carballo e Sada.



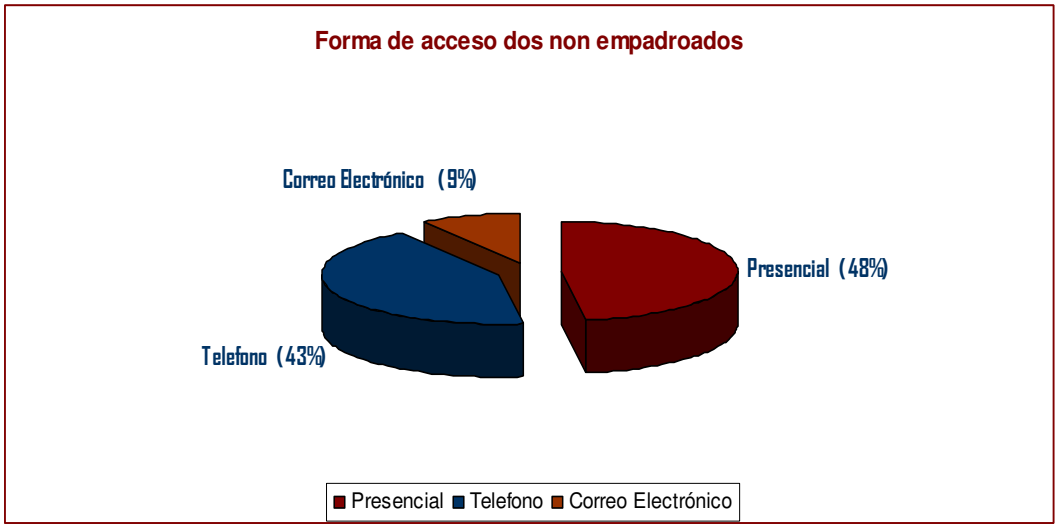
Usuarios concellos cercanos non empadroados que accederon ao servizo

O número de veciños do Concello de Culleredo que utilizaron o noso servizo son o máis numeroso entre os usuarios non empadroados dos concellos máis próximos e supón un 20,5% do total, ségueo Oleiros cun 15,33%, e Cambre cun 15,22%. Pero non só recibimos consultas de veciños doutros Concellos da nosa provincia ou comunidade Autónoma, esta oficina tamén recibiu consultas procedentes de localidades fóra dos límites de Galicia, e mesmo do estranxeiro.



Situación xeográfica dos usuarios que accederon ao servicio

Sobre a forma de acceso dos usuarios non empadroados, observamos que estes preferiron a vía de acceso directo ao servizo de forma persoal aínda que vemos que só un 5% menos destes usuarios preferiron o acceso a través da vía telefónica.



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

Evolución consultas

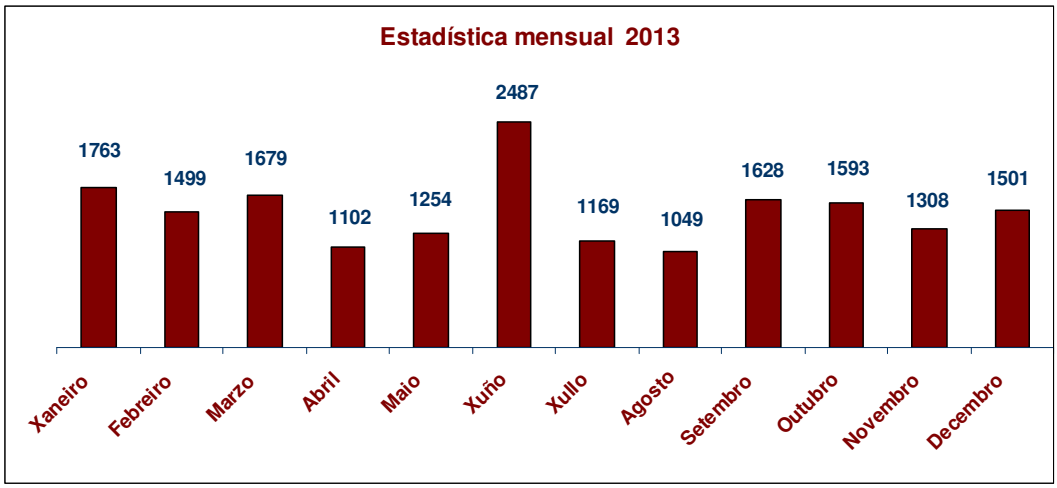
A OMIC, constitúe o primeiro punto de referencia para todos aqueles veciños da nosa cidade que desexan obter información sobre os seus dereitos como consumidores e usuarios nos diferentes sectores de consumo.

Neste ano, atendemos máis de 18000 consultas (18032), das que, 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.

Os principais temas sobre os que ofrecemos asesoramento, foron relacionados co sector das telecomunicacións (27,95%), electricidade (13,50%) e banca (18,13%) seguindo a tendencia de anos anteriores.

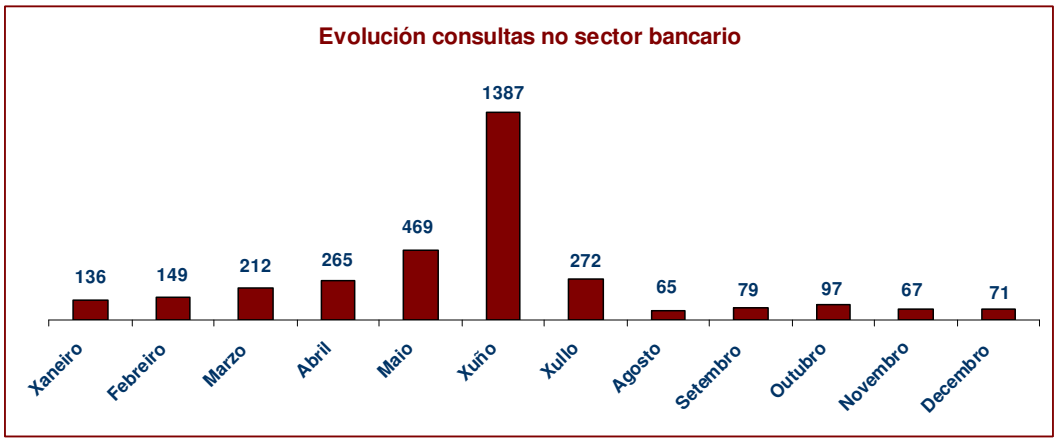
No sector das telecomunicacións as consultas centráronse en incumprimentos das ofertas, altas fraudulentas e cobramento de servizos non contratados, na electricidade, non obstante os consumidores queixáronse polos importes facturados ou os cortes de subministración sen comunicación previa e no sector bancario, problemas relacionados cos denominados produtos financeiros complexos como participacións preferentes e obrigas subordinadas.

A continuación imos reflectir, a evolución mensual das consultas, observando que o mes de xuño, cun 14%, foi o que experimentou maior solicitude de información, coincidindo co mes que rexistra mais demanda de información en materia bancaria e de maior actividade para a OMIC.



Evolución mensual de consultas ano 2013

O número de consultas do ano 2013, descende en relación ao ano 2012, tal e como indicamos, pola baixada de consultas en materia bancaria. Hai que recordar que o ano 2012, destacou fundamentalmente por consultas e reclamacións en materia financeira, debida á problemática xurdida cos produtos financeiros de risco. Moitas desas consultas derivaron en solicitudes de intervención da Xunta Arbitral a través das oportunas reclamacións. Só no ano 2012 houbo 5750 consultas en materia bancaria, un 21% do total, mentres que no ano 2013 estas porcentaxes baixan a 3269 consultas supoñendo un 18% do total, destacando ademais que as consultas en materia bancaria descenden drasticamente a partir de mediados de ano.



Evolución consultas en materia bancaria 2013

Relacionando con anos anteriores, obsérvase que o número de consultas do ano 2013 é moi similar ao ano 2011 e superior aos anos 2008 e 2009, pola contra os anos 2012 e 2010, 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

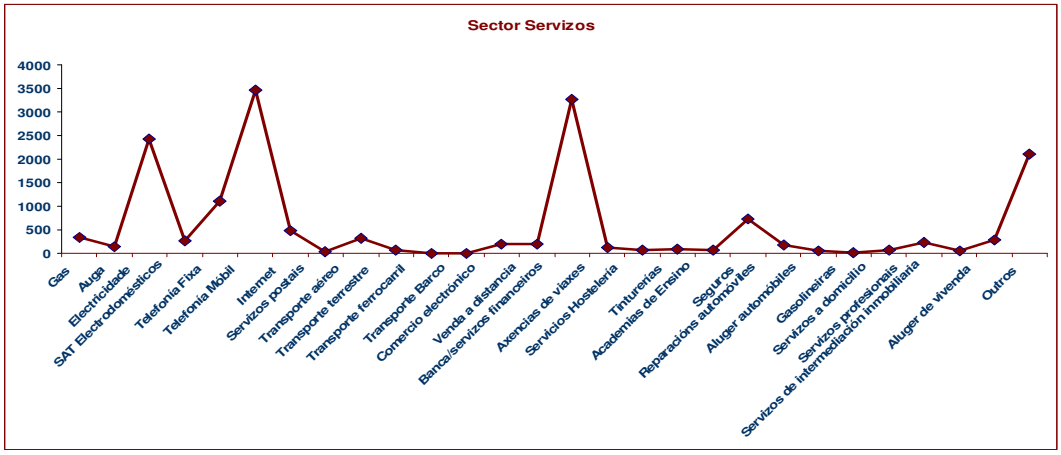
Sectores de consumo

O sector que acumula mais demanda de información, continúa sendo o sector servizos, cun 90,92% e dentro deste as subministracións que engloba luz, gas, auga e comunicacións, cun 44% do total de consultas mentres que o sector produtos supón un 9,08% do total.

Tal e como indicamos mais arriba, dentro do sector dos servizos a demanda de información sobre os servizos de telefonía supuxo un 27,95% do total, constituíndose unha vez mais no primeiro lugar dos sectores máis demandados, seguido das entidades financeiras cun 18% e polas subministracións eléctricas cun 13,50%.

Sector Servizos		
Gas	333	1,85
Auga	143	0,79
Electricidade	2435	13,50
SAT Electrodomésticos	264	1,46
Telefonía Fixa	1102	6,11
Telefonía Móbil	3460	19,19
Internet	478	2,65
Servizos postais	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
Venda a distancia	200	1,11
Banca/servizos financeiros	3269	18,13
Axencias de Viaxes	125	0,69
Servizos Hostalería	65	0,36
Tinturarías	83	0,46
Academias de Ensino	69	0,38
Seguros	740	4,10
Reparacións automóbiles	177	0,98
Aluguer automóbiles	45	0,25
Gasolineiras	10	0,06
Servizos a domicilio	72	0,40
Servizos profesionais	225	1,25
Servizos de intermediación inmobiliaria	55	0,31
Aluguer de vivenda	291	1,61
Outros	2112	11,71

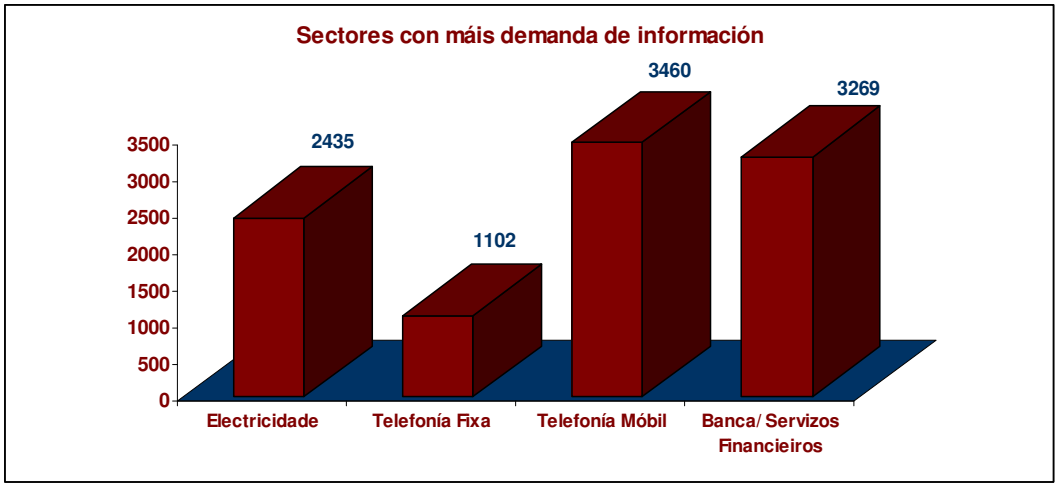
O sector servizos xerou 16394 consultas.



Porcentaxes sector servizos ano 2013

E dentro do sector servizos, vemos os máis solicitados, que son as subministracións seguíndolle o dos servizos bancarios.

Se comparamos os resultados cos do ano anterior vemos que o descenso mais acusado foi o do transporte aéreo cun 87,5%.

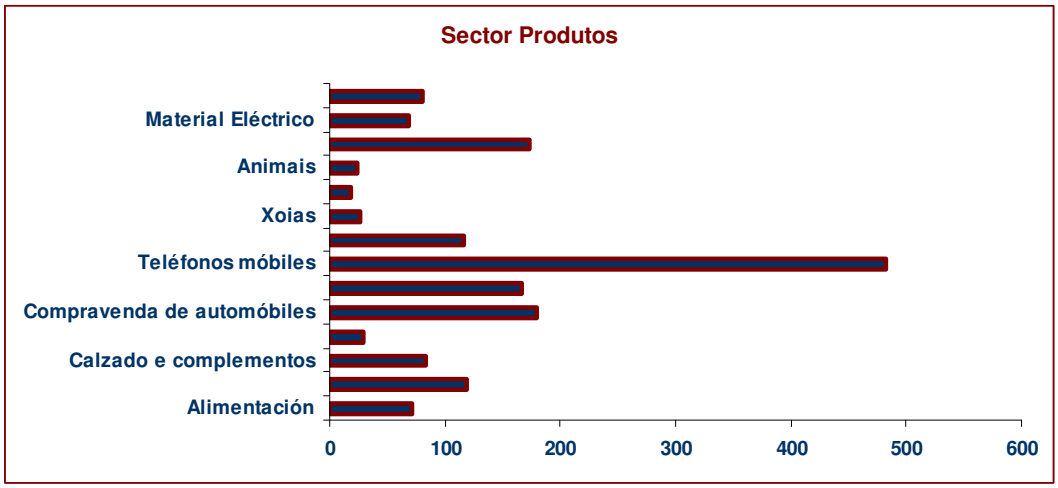


Sector servizos áreas con más demanda ano 2013

Por outro lado, no ámbito dos produtos, consolídase a tendencia de anos anteriores, cos teléfonos móbiles e os produtos informáticos como os que xeran maior número de conflitos para as persoas consumidoras.

Sector Produtos		
Alimentación	72	0,40
Roupa	119	0,66
Calzado e complementos	83	0,46
Compravenda de vivenda	29	0,16
Compravenda de automóbiles	180	1,00
Produtos informáticos	166	0,92
Teléfonos móbiles	482	2,67
Mobles	116	0,64
Xoias	27	0,15
Xoguetes e artigos infantís	18	0,10
Animais	24	0,13
Electrodomésticos	173	0,96
Material Eléctrico	69	0,38
Outros	80	0,44

O sector produtos xerou 1638 consultas

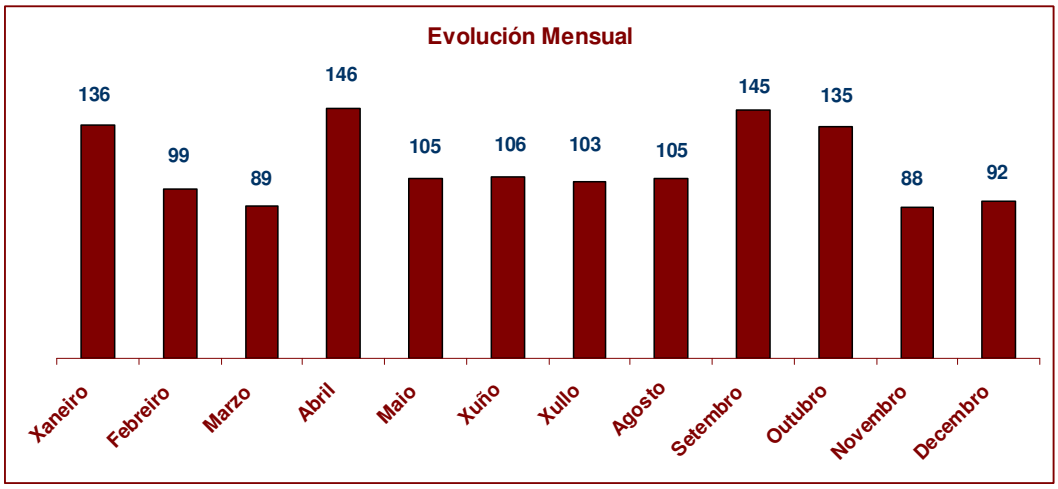


Porcentaxes sector servizos ano 2013

Reclamaciones (1349)

Polo que se refire aos asuntos xestionados pola Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) entre reclamacións e denuncias, durante o ano 2013 tramitouse un total de 1349 solicitudes un 19% menos que no 2012 pero un 7% máis que o 2011. Relacionando os datos de consultas e reclamacións vemos que o descenso de reclamacións (19%) é significativamente inferior ao de consultas (35%) en relación ao ano 2012.

A continuación reflectimos as reclamacións e denuncias presentadas na OMIC por meses:.



Evolución mensual de reclamacións

Segundo se pode apreciar o mes de Abril é o que xerou maior número de reclamacións.

DATOS ESTATÍSTICOS POR IDADES, SEXO E FORMACIÓN

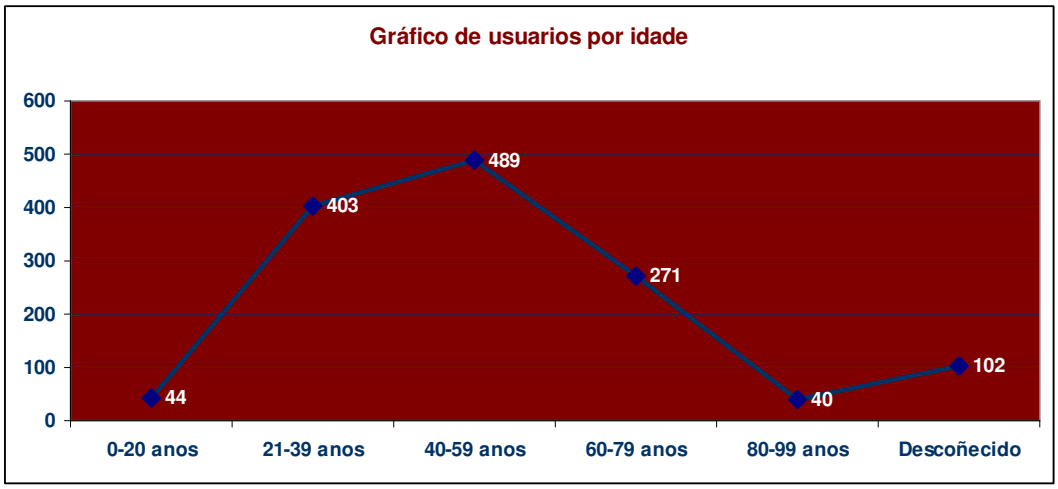
A continuación mostramos datos sobre o perfil do reclamante do noso termo municipal, a mostra obtivémola sobre a totalidade de usuarios que presentaron reclamacións ao longo do ano:

IDADES

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

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

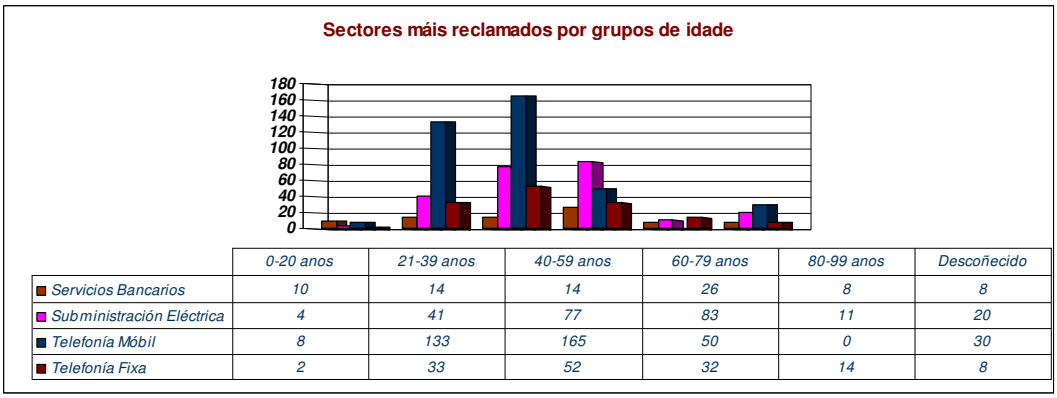
En porcentaxes, a franxa de idade que presenta maior número de reclamacións é o grupo que responde a persoas entre corenta e cincuenta e nove anos de idade, cun 36% de reclamacións, lle segue cun 29,9% a franxa de idade entre 21 e 39 anos, con case un 30%.



Usuarios por idade

Destácase que no grupo de 0-20 o sector mais reclamado é o de banca e servizos financeiros, no grupo de 21-39 destaca a telefonía móbil, no grupo de 40-59 destaca igualmente a telefonía móbil pero evidénciase un número importante de

reclamacións do sector subministración eléctrico, mentres que o grupo de 60-79 destacan, as reclamacións por subministración eléctrica e telefonía fixa. Hai que destacar que no último grupo non hai reclamacións por telefonía móbil.



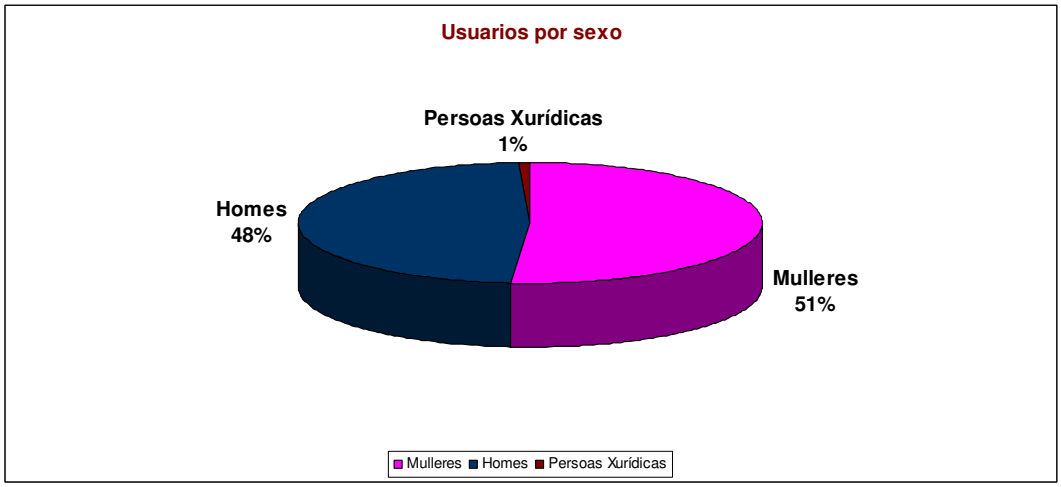
	0-20 anos	21-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	80-99 anos	Descoñecido
Servicios Bancarios	10	14	14	26	8	8
Subministración Eléctrica	4	41	77	83	11	20
Telefonía Móbil	8	133	165	50	0	30
Telefonía Fixa	2	33	52	32	14	8

Sectores con máis demanda de reclamación por grupos

SEXO

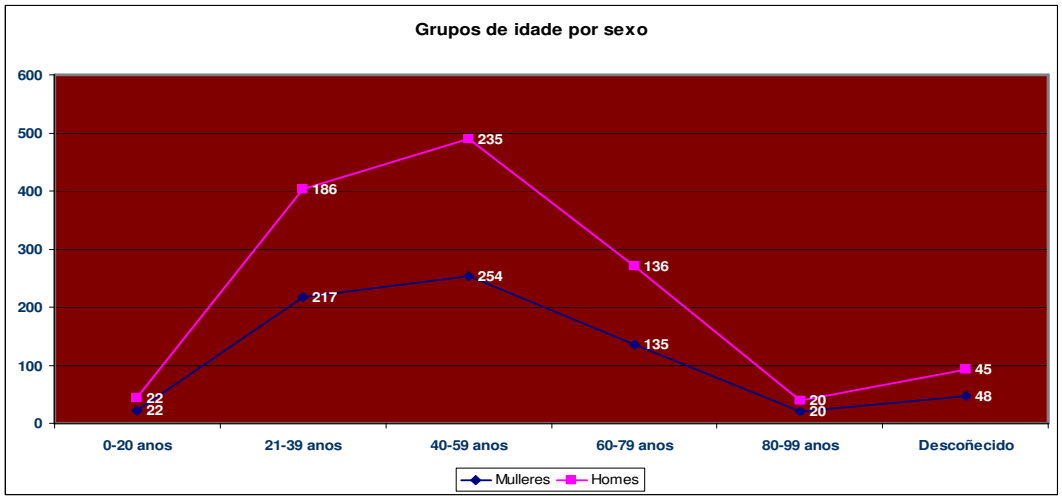
Tendo en conta o factor xénero en relación á presentación de reclamacións, podemos concluír que se rexistraron, 695 reclamacións presentadas por mulleres e 644 reclamacións presentadas por homes, as restantes foron presentadas por persoas xurídicas.

As mulleres utilizaron, ao igual que no ano anterior en maior medida, o servizo municipal de consumo, aínda que observamos que só nun lixeiro 4% máis que o outro sexo.



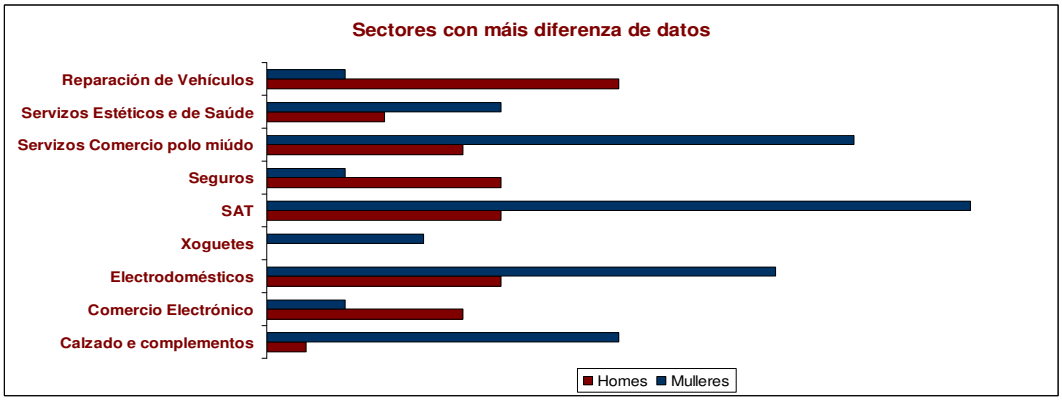
Usuarios por sexo ano 2013

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:



Gráficos de grupos de idade por sexo

Aínda que o factor do xénero non é determinante na presentación de reclamacións, ao igual que en anos anteriores compróbase que hai determinados sectores que son máis susceptibles de reclamación por un sexo ou outro.



Porcentaxe de sectores que presentan maior diferenta en función de cada sexo

Vemos como os sectores con mais diferenza entre sexos son Calzado e complementos, Comercio Electrónico, Electrodomésticos, Xoguetes, SAT, Seguros, Servizos de Comercio polo Miúdo, Reparación de Vehículos e Servizos Estéticos e Saúde. Do gráfico indicado, a xeito de mostra, podemos destacar que do total de reclamacións no sector Calzado e Complementos só un 10% eran homes, o 90% restante foron mulleres, algo similar acontece nos SAT nos que un 30% son homes mentres que o 70% restante son mulleres, non obstante no sector de Talleres de reparación de vehículos só un 20% son mulleres e un 80% son homes.

Vemos a maior demanda ou preocupación das mulleres nos servizos de comercio en xeral, SAT, Servizos Estéticos, Roupa ou calzado e dos homes na reparación de vehículos.

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
Non sabe ler	31	22
Estudos Básicos	295	285
Bacharel/ FP	163	189
Diplomatura	80	51
Licenciatura	96	70
Descoñécese	30	27

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

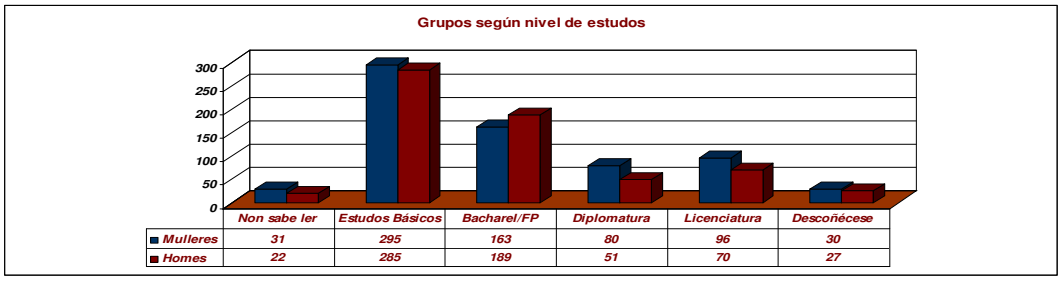
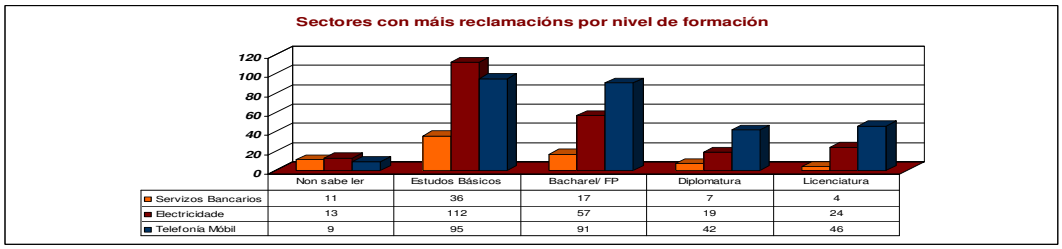


Gráfico por grupos co criterio de nivel de estudos

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

Por sectores veremos como se comporta o consumidor segundo o seu grao de formación:



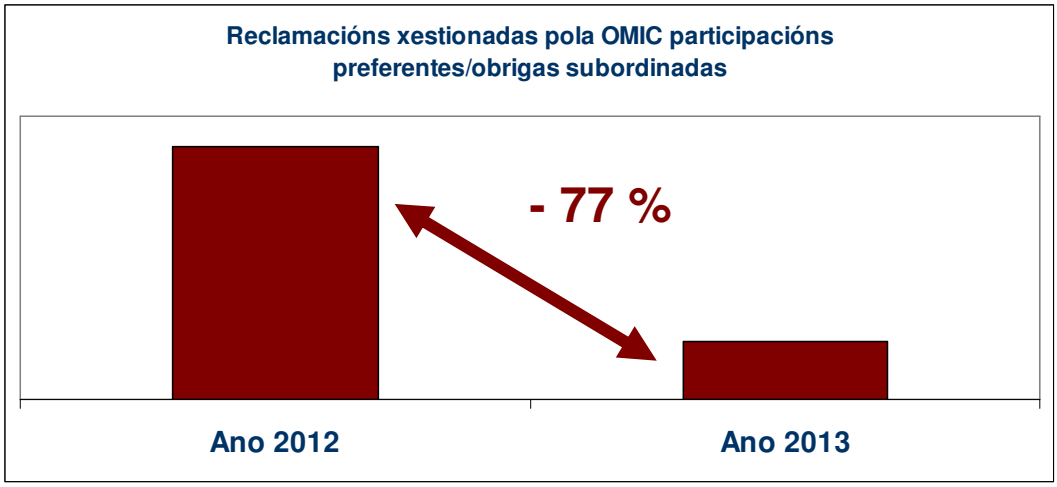
Gráfica de porcentaxes de sectores mais reclamados por nivel de formación

Dos datos indicados, sublíñase, que a subministración eléctrica foi o máis reclamado polo grupo de poboación sen estudos ou estudos básicos, mentres que para todos os demais o sector máis conflitivo foi o da telefonía móbil. As reclamacións por servizos bancarios, participacións preferentes e obrigas subordinadas, descenden considerablemente con relación ao ano pasado en todos os grupos e niveis.

Reclamacións por sectores

A continuación veremos as reclamacións tramitadas por sectores, observamos que coinciden os datos de consultas formuladas e reclamacións presentadas pois un 89,84% das reclamacións e un 90,92% de consultas, pertencen ao sector servizos e dentro deste un 63% (un 44% no de consultas) pertencen ao sector das subministracións que engloba luz, gas, auga e comunicacións. Comparándoo co 2012, o sector das subministracións xerou un 56,71% de reclamacións, co que observamos que a suba en porcentaxes é considerable.

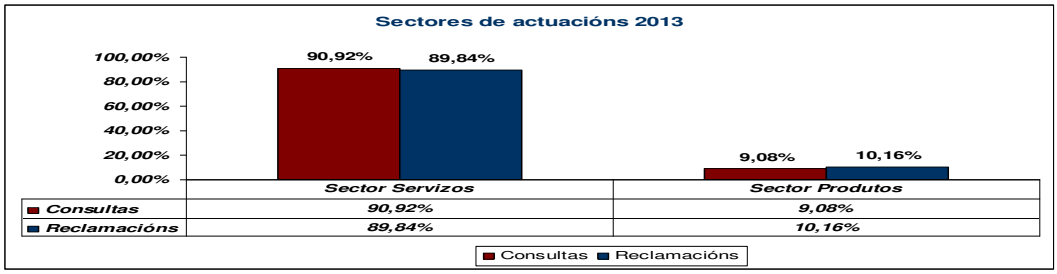
No ano 2012 presentáronse 313 reclamacións con solicitudes de arbitraxe, por produtos bancarios complexos, non obstante ao longo do 2013 presentáronse 71 reclamacións, un 77% menos.



Gráfica coas reclamacións presentadas por produtos bancarios complexos

Por outro lado e centrándonos no ano 2013, se o estruturamos en campos diferenciados observamos como as telecomunicacións ocupan o primeiro lugar pois supoñen un 40,91%, ségueo a electricidade cun 17,49%.

Por sectores vemos como as actuacións do 2013 se corresponden, pois consultas e reclamacións seguen o mesmo patrón.



Gráfica por sectores das actuacións totais do ano 2013 Consultas e Reclamacións

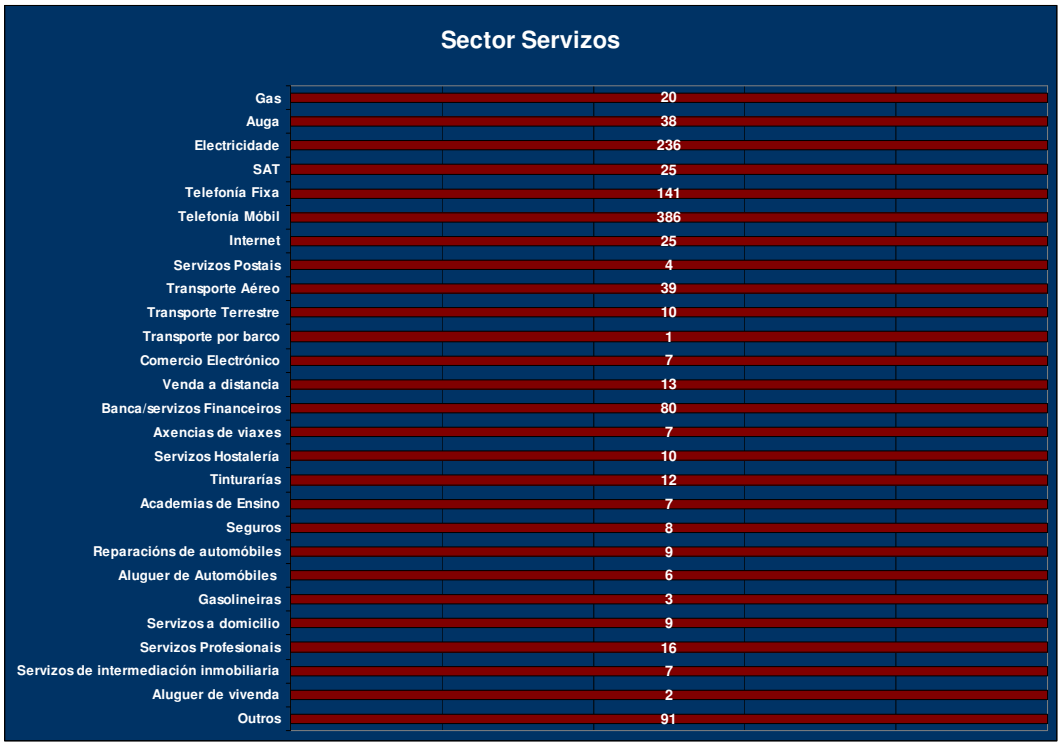
En canto á estatística de reclamacións por sectores as porcentaxes do ano 2013 foron os seguintes

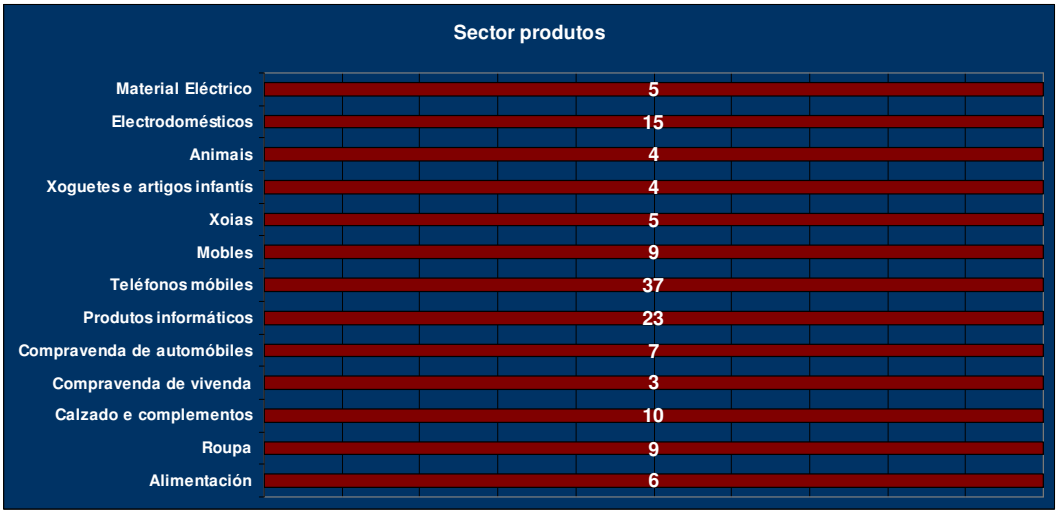
Servizos		
Gas	20	1,48
Auga	38	2,82
Electricidade	236	17,49
SAT	25	1,85
Telefonía Fixa	141	10,45
Telefonía Móbil	386	28,61
Internet	25	1,85
Servizos Postais	4	0,30
Transporte Aéreo	39	2,89
Transporte Terrestre	10	0,74
Transporte por barco	1	0,07
Comercio Electrónico	7	0,52
Venda a distancia	13	0,96
Banca/servizos Financeiros	80	5,93
Axencias de viaxes	7	0,52
Servizos Hostalería	10	0,74
Tinturarías	12	0,89
Academias de Ensino	7	0,52
Seguros	8	0,59
Reparacións de automóbiles	9	0,67
Aluguer de Automóbiles	6	0,44
Gasolineiras	3	0,22
Servizos a domicilio	9	0,67
Servizos Profesionais	16	1,19
Servizos de intermediación inmobiliaria	7	0,52
Aluguer de vivenda	2	0,15
Outros	91	6,75

Produtos		
Alimentación	6	0,44
Roupa	9	0,67
Calzado e complementos	10	0,74
Compravenda de vivenda	3	0,22
Compravenda de automóbiles	7	0,52
Produtos informáticos	23	1,70
Teléfonos móbiles	37	2,74
Mobles	9	0,67
Xoias	5	0,37
Xoguetes e artigos infantís	4	0,30
Animais	4	0,30
Electrodomésticos	15	1,11
Material Eléctrico	5	0,37

Analizando a evolución cabe destacar un pequeno aumento nas porcentaxes de reclamacións do sector servizos de telecomunicacións pasando dun 32% no 2012 a un 40,91% no 2013, mentres que no sector da subministración eléctrica as porcentaxes se manteñen moi similares aos do ano 2012 roldando o 18%.

A estatística con todos os sectores indícase a continuación:





Motivos de reclamación

En relación aos motivos das reclamacións estes varían segundo o sector, pero fundamentalmente os mais reclamados son, por facturación, cun 20,7%, por incumprimentos de contrato cun 35,9%, incumprimentos da normativa de garantías cun 11,2% e publicidade cun 8%.

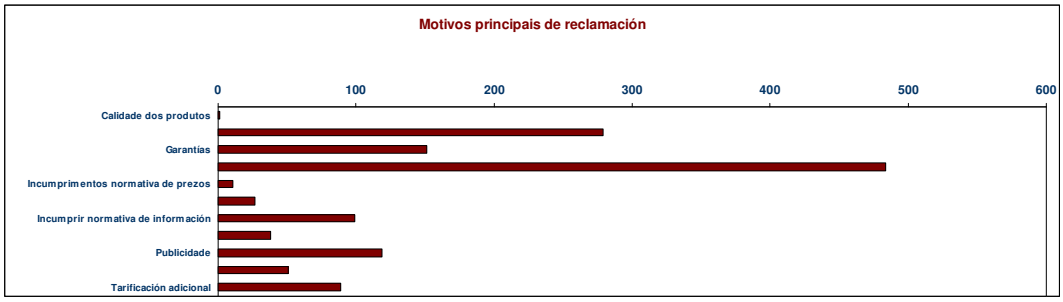
Motivos principais de reclamación		
Calidade dos produtos	1	0,1 %
Facturación	279	20,7 %
Garantías	151	11,2 %
Incumprimentos de contrato	484	35,9 %
Incumprimentos normativa de prezos	11	0,8 %
Incumprir normativa de documentación	27	2,0 %
Incumprir normativa de información	99	7,3 %
Penalizacións	38	2,8 %
Publicidade	119	8,8 %
Resolución de contratos	51	3,8 %
Tarificación adicional	89	6,6 %

Os problemas máis recorrentes son, erros na facturación, e incumprimentos de contrato que van dende facturas con importes excesivos ou incorrectos, as facturacións de servizos non solicitados ou incumprimento dos 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, 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.

Problemas coa documentación obrigatoria que vai dende a non entrega de resgardos de depósito, non elaboración de presupostos previos, non entrega de factura polos produtos ou servizos prestados ou non entrega de documentos xustificativos das relacións de consumo ou a negativa á entrega de follas de reclamación son outros dos motivos das reclamacións presentadas ao longo deste ano.

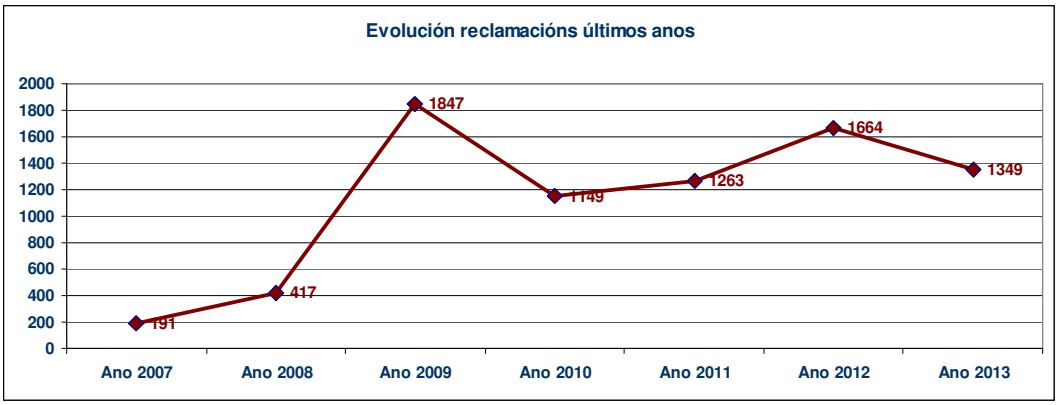


Gráfica cos principais motivos de reclamación

Evolución das actuacións

En relación aos datos dos últimos anos, comprobamos, como en termos de reclamacións este ano se consolida como o terceiro en maior número de reclamacións dos últimos sete.

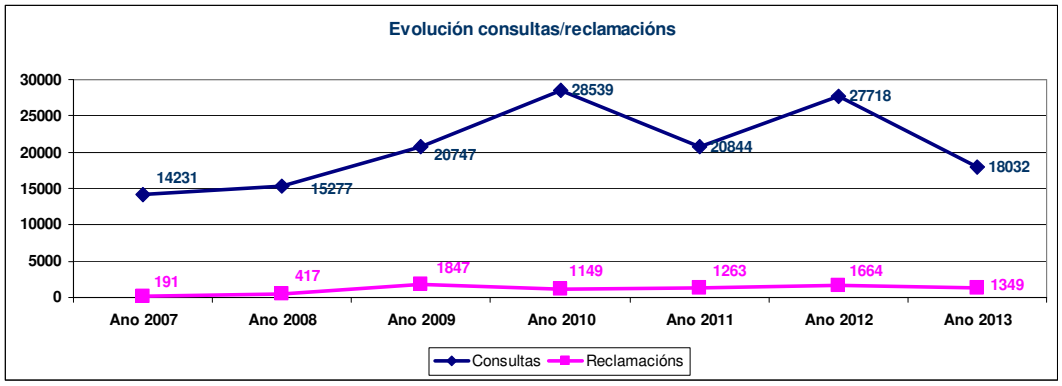
A continuación mostramos unha gráfica onde se observa claramente a evolución de reclamacións presentadas nos últimos anos e pódese analizar a evolución da actividade da oficina:



Gráfica coa evolución de reclamacións dos últimos años

A continuación, mostramos a evolución de consultas e reclamacións dos últimos sete anos, onde se pode observar o uso dos servizos de consumo por unha parte moi importante dos cidadáns.

Evolución consultas/reclamacións últimos sete años		
	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



Gráfica coa evolución das consultas/reclamacións últimos anos

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. Un número importante de cidadáns foron derivados aos seus respectivos servizos de consumo, hai que recordar que un 10% das consultas eran formuladas por cidadáns alleos a este Concello, ou ben aos organismos competentes pois un 12% 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.

Este ano tamén se caracterizou polas consultas sobre preferentes e subordinadas, pois hai que ter en conta que moitos veciños aínda coa súa reclamación xa formulada ante a Xunta Arbitral de Consumo, se dirixían a nós buscando información complementaria.

E a todo iso hai que engadir as consultas daqueles veciños doutros concello, tal e como xa indicamos.

As actuacións totais da OMIC este ano foron 19440 co total de consultas, reclamacións, denuncias e actas da policía local.

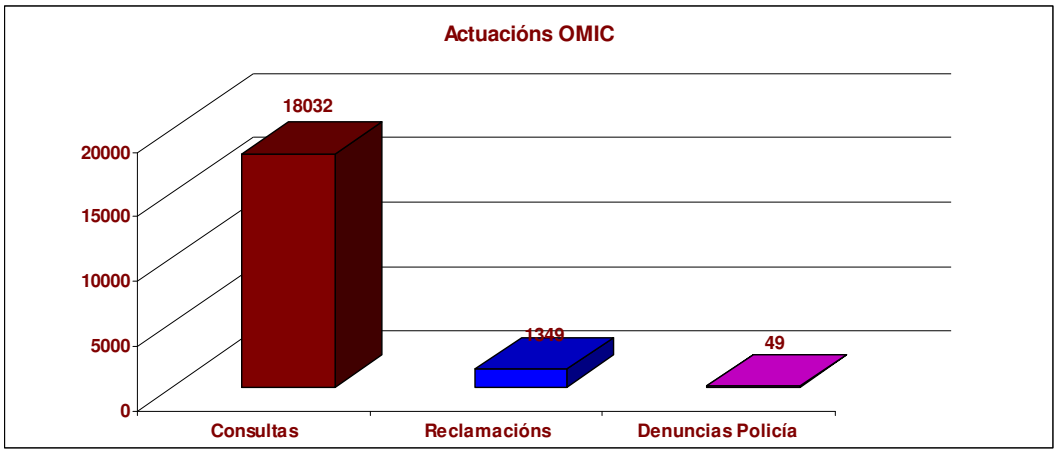


Gráfico coas actuacións desenvolvidas no ano 2013

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.

Especial referencia a consultas sobre entidades financeiras. Protocolo de Colaboración co Colexio de Avogados.

O 24 de maio do ano 2013, o concello asinou un convenio co Ilustre Colexio Provincial de Avogados da Coruña para asesoramento previo á vía xudicial aos afectados por participacións preferentes e obrigas subordinadas, como unha vía máis de apoio e unha nova canle de información para todos os afectados da nosa cidade con este tipo de produtos financeiros, de forma que, puideran decidir con total liberdade e coñecemento a forma de exercicio dos seus dereitos legais.

Así, o Ilustre Colexio Provincial de Avogados da Coruña puxo a disposición do Concello catro colexiados en exercicio con experiencia acreditada en preitos sobre participacións preferentes e obrigas subordinadas, para asesoramento prexudicial de todos os afectados logo de solicitude ao servizo de consumo do Concello. O servizo desenvolveuse nas instalacións centrais do citado Colexio.

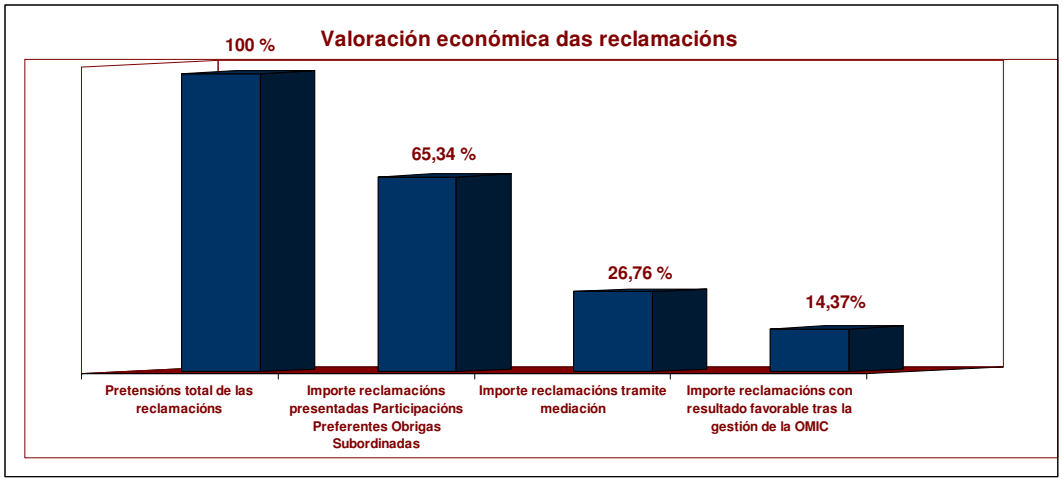
A Oficina de Consumo exerceu o control do cumprimento do servizo e xerou os oportunos vales aos interesados para poder beneficiarse deste servizo.

O servizo desenvolveuse durante o mes de xuño e a oficina de Consumo xerou **287 vales** que supuxeron a atención persoal polos letrados.

Xestión das reclamacións

Unha vez presentada a reclamación, estúdase e procédese co trámite correspondente. Das reclamacións presentadas e tramitadas 539 resolvéronse favorablemente para a persoa consumidora, **221 remitíronse á Xunta Arbitral**, ao tratarse de empresas adheridas a este Sistema de resolución extraxudicial **414 deriváronse a outros organismos** e outras OMICS por motivos de competencia territorial das que **336 se remitiron ao IGC** para a súa oportuna valoración como denuncia con informe previo da OMIC, **51 a outras dependencias municipais** e as restantes foron arquivadas.

Así mesmo en importes económicos o valor total das reclamacións presentadas foi de **1.168.600, 49 €** das que **763.619,06 €** foron de participacións preferentes. Realizouse mediación por un total de **312.828,65 €** resoltas favorablemente **167.951,05 €** que foron devoltos aos consumidores o que supón que se resolto un 54% do importe total reclamado.

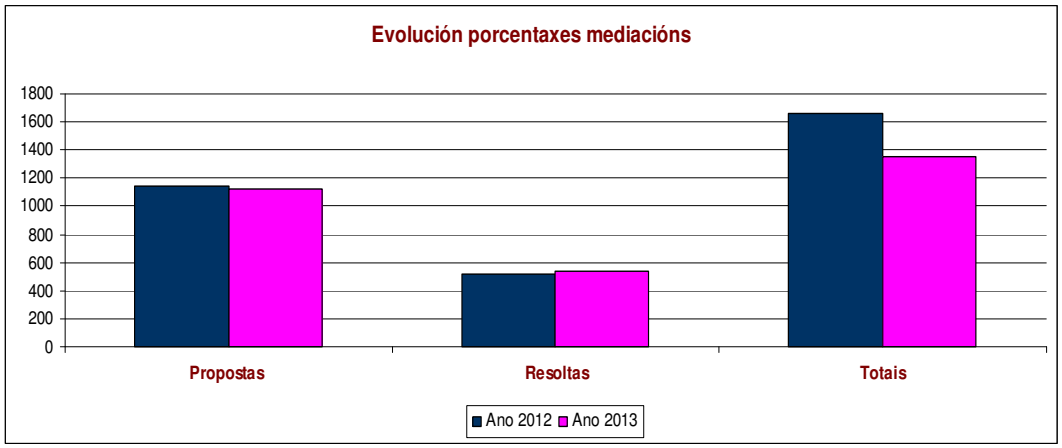


Gráfica coa valoración económica das reclamacións presentadas ao longo do 2013

Mediacións

Unha das tarefas máis relevantes da actividade da OMIC consiste na tramitación e resolución, se procede, a través da mediación, das reclamacións que se presenten mediante 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, **1128 foron tramitadas a través da mediación**, un 83,7% do total das presentadas na OMIC, e só un 1,4% menos que as mediadas no ano 2012. Esta porcentaxe vén a recordar que aínda que no ano 2012 o volume de reclamacións foi superior, o número de reclamacións mediadas mantense en termos porcentuais moi similares ao deste ano 2013.



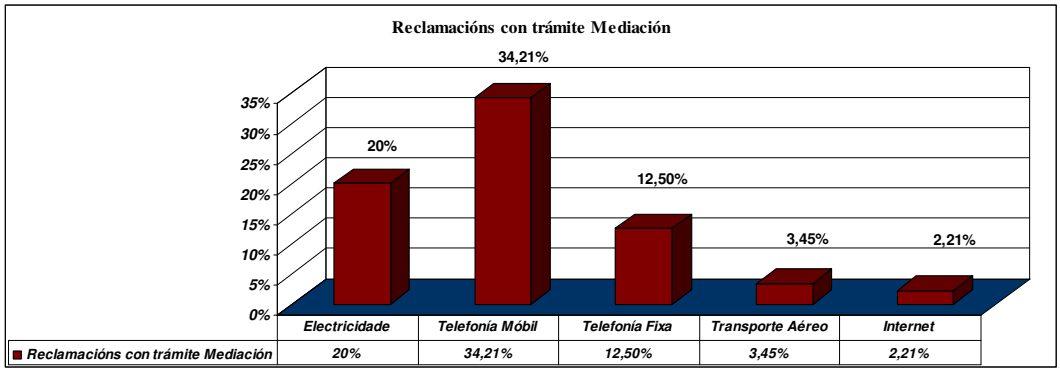
Porcentaxes de evolución das reclamacións con trámite de mediación

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.

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

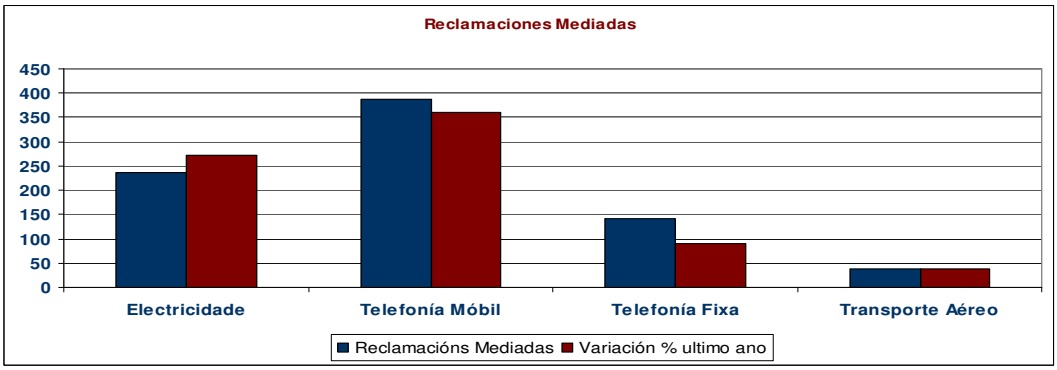
ofrece algunha vía de solución, ou informarlle das que poida propoñer o reclamante. As distintas solucións que puidesen xurdir, trasládanselle ao reclamante ata lograr ou non o acordo. O arranxo entre as partes alcánzase baseándose fundamentalmente na lei.

Por sectores, foron na mesma liña que 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 (1128) de reclamacións xestionadas polo tramite de mediación.



Gráfica de sectores con máis mediacións realizadas ano 2013

Non obstante, e comparando con anos anteriores observamos que en Electricidade se propuxo un 3,86% menos que no 2012, mentres que en Telefonía fixa se mediou un 4,6% mais, en telefónica móbil un 2,75% mais, e en transporte aéreo mantense nas mesmas porcentaxes que o ano anterior.

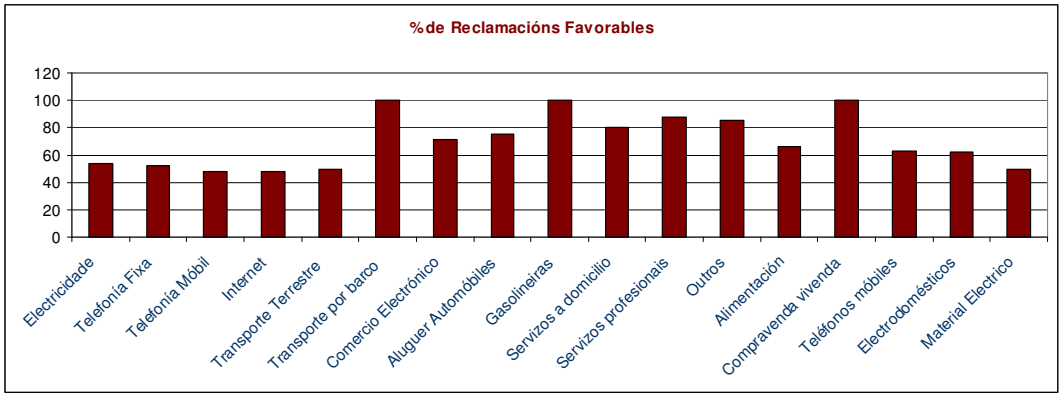


Desas 1128 reclamacións mediadas, en **539 obtívose un resultado positivo** con acordo entre as partes, o que vén a supoñer un **47,78%** de expedientes tramitados a través deste procedemento cun incremento de **4,05% en relación**

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.

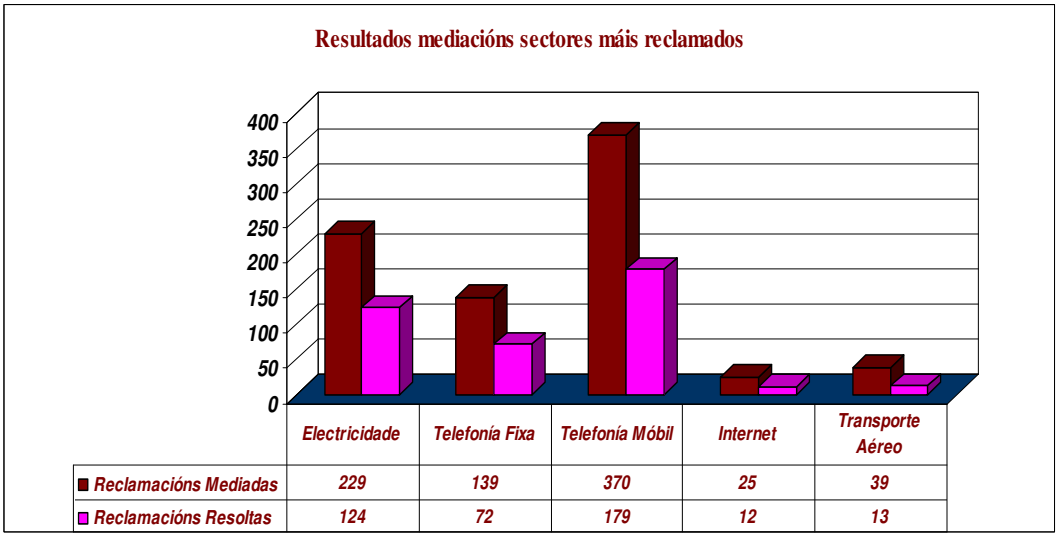
Mediacións por Sectores 2013				
	Sectores	**Totais**	**Propostas**	**Resoltas**
Servizos	Gas	20	19	5
	Auga	38	38	10
	Electricidade	236	229	124
	SAT	25	24	7
	Telefonía Fixa	141	139	72
	Telefonía Móbil	386	370	179
	Internet	25	25	12
	Servizos Postais	4	3	1
	Transporte Aéreo	39	39	13
	Transporte Terrestre	10	2	1
	Transporte por barco	1	1	1
	Comercio Electrónico	7	7	5
	Venda a distancia	13	10	4
	Banca/ Servizos Financeiros	80	0	0
	Axencias de Viaxes	7	7	1
	Servizos Hostalería	10	7	1
	Tinturarías	12	11	0
	Academias de Ensino	7	7	3
	Seguros	8	0	0
	Reparacións de automóbiles	9	10	1
	Aluguer de automóbiles	6	4	3
	Gasolineiras	3	1	1
	Servizos a domicilio	9	10	8
	Servizos Profesionais	16	16	14
	Servizos de intermediación inmobiliaria	7	5	0
	Aluguer de vivendas	2	1	0
	Outros	91	20	17
Produtos	Alimentación	6	3	2
	Roupa	9	5	1
	Calzado e complementos	10	9	3
	Compravenda de vivenda	3	3	3
	Compravenda de automóbiles	7	6	2
	Produtos informáticos	23	19	8
	Teléfonos móbiles	37	35	22
	Mobles	9	10	2
	Xoias	5	5	1
	Xoguetes e Artigos infantís	4	4	0
	Animais	4	4	0
	Electrodomésticos	15	16	10
	Material Eléctrico	5	4	2
	Totais	**1349**	**1128**	**539**

Como podemos observar, os sectores que botan os resultados mais positivos en relación ao número de mediacións realizadas son Transporte por barco (100%), Gasolineiras (100%) e Compravenda de Vivenda (100%) que se obtivo resultado favorable en todas as mediacións realizadas, séguenlle Servizos Profesionais (87, 5%) Comercio Electrónico (71,43%) e Electricidade (54,15%), como mais destacados. Non obstante Tinturerías, Compravenda de Xoguetes e Compravenda de Animais son os sectores que non botaron resultados positivos nas mediacións realizadas.



Gráfica que mostra as reclamacións tramitadas por procedemento de mediación por sectores coas porcentaxes das que resultaron favorables

Veremos a continuación un gráfico cos sectores máis reclamados e que xeraron maior número de propostas de mediación cos resultados que xeraron:

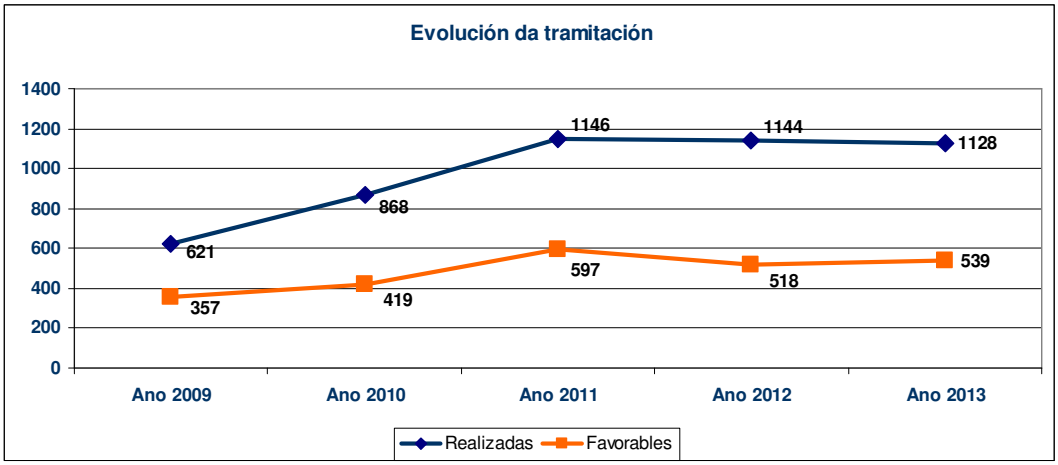


Gráfica que muestra los sectores con mayor número de reclamaciones y los resultados de la tramitación por procedimiento de mediación

A xestión do procedemento de mediación a través da OMIC, consolídase como o trámite máis demandado polos consumidores e a súa evolución é patente. Os

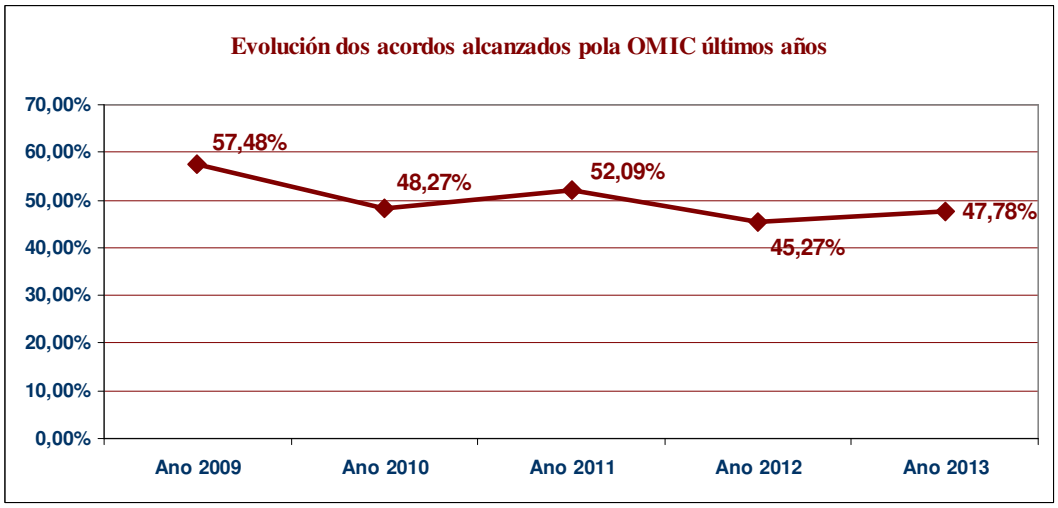
consumidores cando acoden á OMIC cun problema de consumo, pretenden en case un 90% a emenda deste, sen buscar nada mais que a resolución da súa controversia, polo que este procedemento extraxudicial se configura como o instrumento máis adecuado en prol de lograr a satisfacción dos seus intereses.

As actuacións da Oficina de Consumo na xestión deste trámite, son un dos aspectos mais destacables deste servizo. Esta actuación, foi evolucionando nos últimos cinco anos, tanto no número de mediacións realizadas coma no número de expedientes resoltos con resultados positivos.



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

Observamos que o número de expedientes mediados varía considerablemente e auméntase nun 82% os expedientes tramitados por este procedemento dende o ano 2009 ata o ano 2013. En relación ao número total de expedientes con resultado positivo vemos que as porcentaxes se manteñen moi similares con resultados que roldan o 50% de expedientes tramitados por este procedemento.

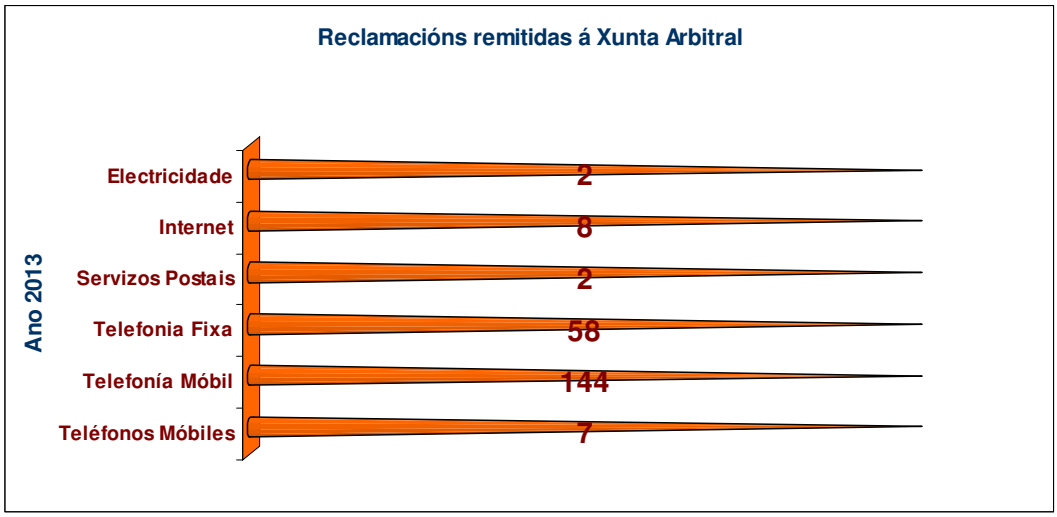


Gráfica coa evolución de acordos últimos cinco anos

Expedientes remitidos á Xunta Arbitral (221)

A Omic, efectuou a remisión á Xunta Arbitral de todas aquelas reclamacións, cuxa empresa denunciada está adherida ao Sistema Arbitral de Consumo, unha vez realizouse o trámite de mediación previa, sen resultado positivo. Hai que ter en conta que deses 221 se remitiron á Xunta Arbitral, **sen mediación previa sete expedientes, pois se trataba de solicitudes presentadas por consumidores alleos ao noso ámbito territorial.**

A estatística por sectores de expedientes remitidos á Xunta Arbitral, correspóndese co seguinte gráfico:



Gráfica por sectores de expedientes remitidos á Xunta Arbitral

Como se pode observar, o sector que máis solicitudes de arbitraxe xerou, foi o da telefonía móbil, o que supón un 65% dos expedientes remitidos a este organismo. Ségueo o da telefonía fixa cun 26,3% representando entre ambos os dous mais do 90% de reclamacións remitidas a este órgano. É importante indicar que as principais operadoras de telefonía están adheridas a este procedemento de resolución de conflitos.

Traslados (414)

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 **2013 baixan o número de expedientes trasladados, nun 15%, con relación ao ano anterior**, motivado posiblemente polo aumento de acordos. Estes datos calculáronse se ter en conta os traslados das reclamacións suscitadas polas participacións preferentes e as obrigas subordinadas.

É necesario indicar que deses **414 expedientes 114 foron trasladados directamente, sen mediación previa ao tratarse de reclamacións presentadas nesta OMIC por consumidores alleos ao noso ámbito territorial.**

A continuación móstrase un gráfico coas reclamacións/denuncias trasladas no 2013 e o órgano de transmisión.

Traslados 2013	
Organismo	**Nº**
Axencia de protección de Datos	1
Axencia Estatal de Seguridade Aérea	11
Dirección Xeral de Transportes	7
Instituto Galego de Consumo	336
Outras OMICs e Organismos de Consumo	6
Outros organismos	6
Saúde Pública (Delegación Provincial)	3
Secretaría Xeral para o Deporte	2
Servizo Provincial de Turismo	8
Servizos do Defensor do Cliente (Entidades Aseguradoras e Bancarias)	19
SETSI	15

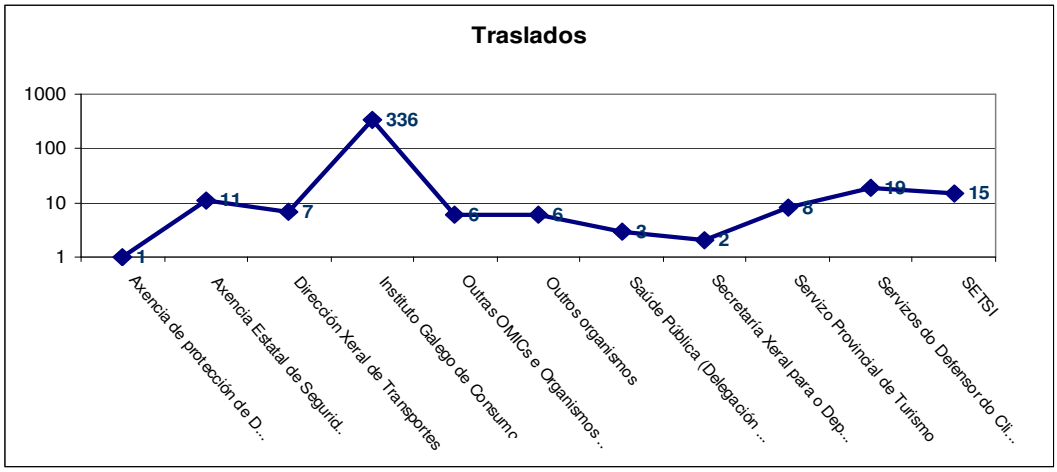
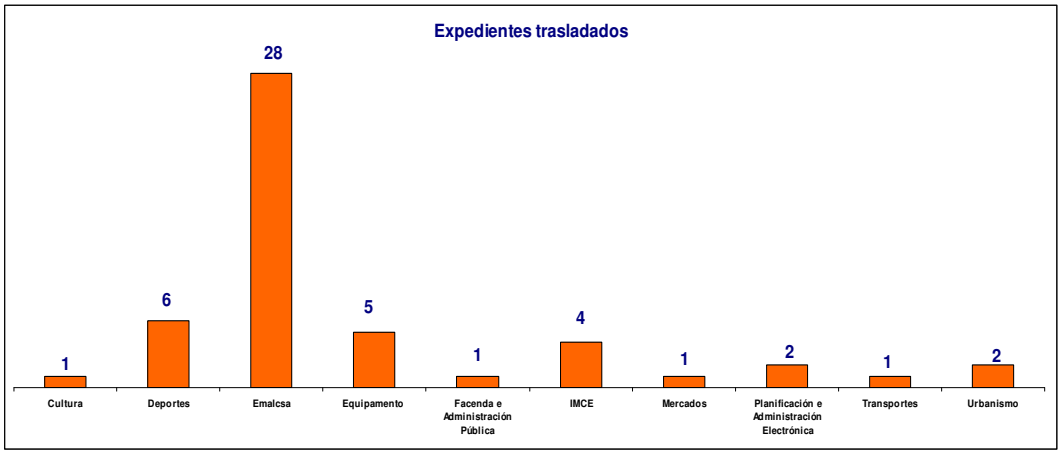


Gráfico cos traslados realizados no 2013 por órgano de destino

O órgano, que recibiu maior número de traslados, foi sen dúbida o Instituto Galego de Consumo, en concreto un 81,15% das reclamacións trasladadas das que 71 se referían a participacións preferentes e obrigas subordinadas, seguíndolle as reclamacións remitidas aos Servizos do Defensor do Cliente e das entidades bancarias ou aseguradoras no seu caso, e expedientes remitidos á SETSI.

Así mesmo, e por outro lado, a OMIC **trasladou 51 expedientes a outras dependencias** municipais en función da competencia específica.



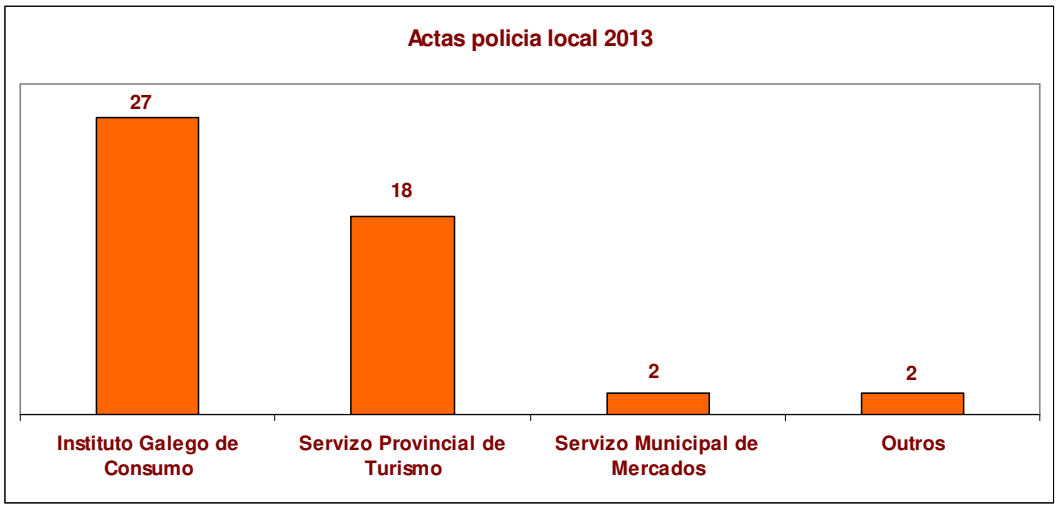
Actuacións da policía local

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.

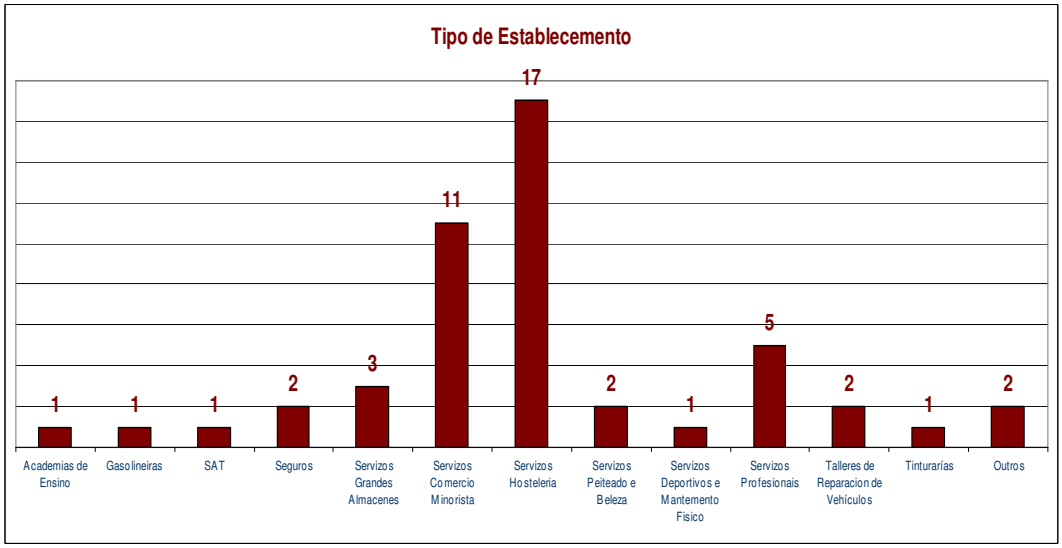
A policía realizou **49 actuacións 5 mais que ano 2012 entre actas por carecer de follas de reclamación e de carteis anunciadores e informes de servizo, remitidas pola OMIC, logo de valoración, aos Servizos correspondentes en función da materia, fundamentalmente Instituto Galego de Consumo e**

Servizo Provincial de Turismo, para iniciar se procedese expediente sancionador.



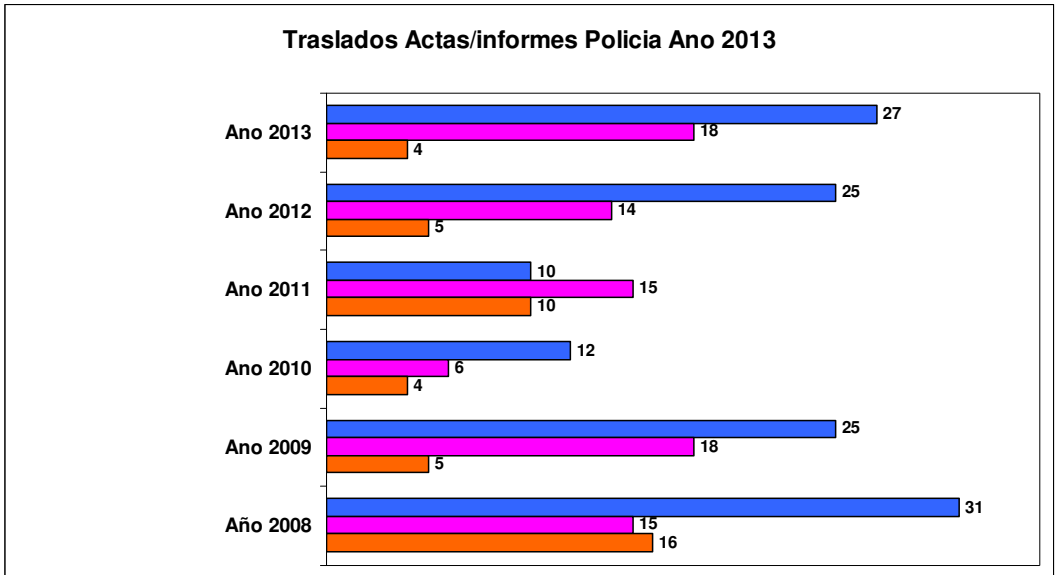
En relación aos sectores sobre os que os axentes tiveron que realizar actuacións os servizos de hostalaría recibiron un 36,7% do total, mentres que os outros establecementos recibiron un 55, 10% do total.

Por sectores dividimos as actuacións nos seguintes:



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.

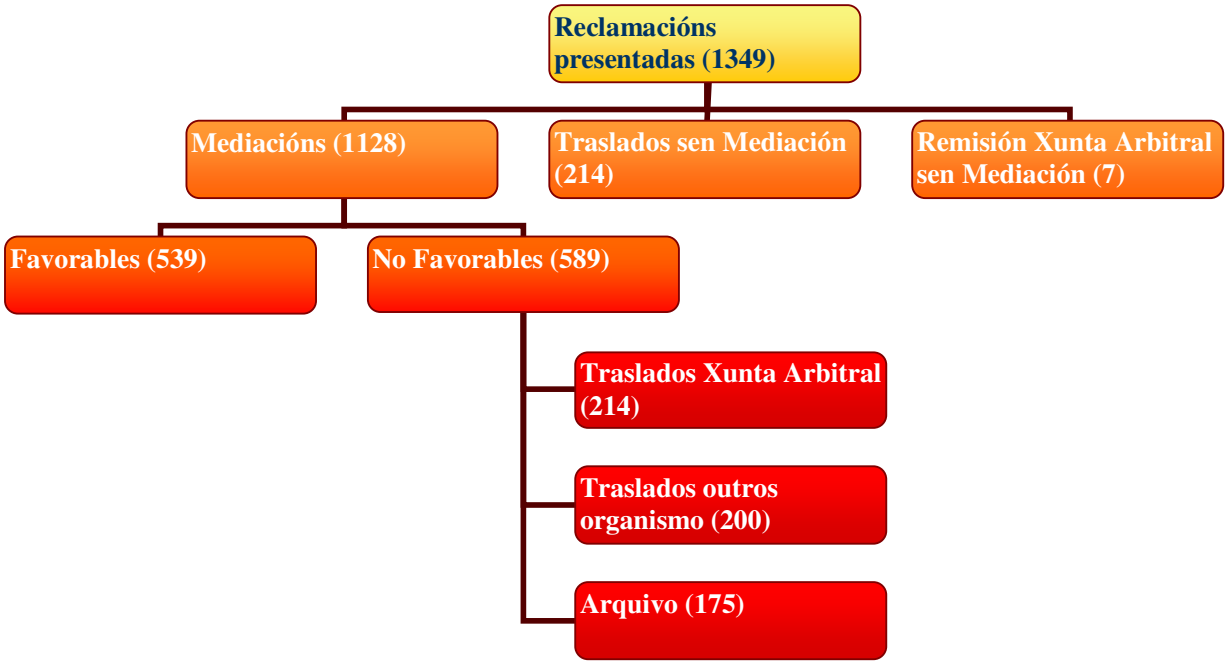
A continuación veremos unha estatística da tramitación das actas e informes da policía dos últimos anos:



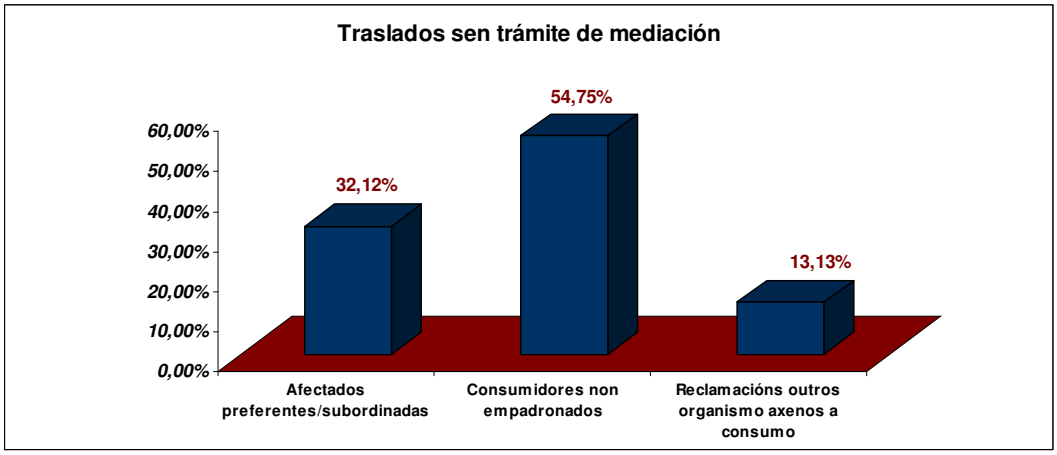
	Año 2008	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012	Ano 2013
Servizo Provincial de Consumo	31	25	12	10	25	27
Servizo Provincial de Turismo	15	18	6	15	14	18
Outros	16	5	4	10	5	4

Resumen xestión da OMIC

A continuación mostramos resumen da xestión das reclamacións realizado pola OMIC.



Deste cadro podemos destacar que a xestión da OMIC fose da mediación rondó só do 16% das reclamacións e desta porcentaxe, máis da metade, non foron tramitadas polo procedemento de mediación ao tratarse de consumidores alleos ao noso ámbito municipal, un 32,12% pertencen a reclamacións por afectados por participacións preferentes e obrigas subordinadas e a porcentaxe restante foron reclamacións alleas a consumo e foron debidamente remitidas aos organismos competentes, por razón da materia.



Gráfica sobre reclamaciones sen trámite de mediación

Publicacións, Campañas e actividades

Campañas informativas: día do consumidor (15 de MARZO)

O 15 de marzo con motivo do Día Mundial dos Dereitos do Consumidor levouse a cabo unha actividade con escolares en tres mercados da cidade da Coruña, concretamente no de San Agustín, o Mercado de Elviña a Praza de Lugo.

Setenta e cinco escolares de varios centros educativos coruñeses, acudiron a visitar un mercado municipal, onde seis educadores lles explicaron aos nenos diversas cuestións sobre consumo responsable como:

- Comprensión da etiquetaxe
- Comprensión dos símbolos
- Valorar a influencia da publicidade
- Pagamentos e cambios
- Comercio xusto e alimentos ecolóxicos

- Reclamacións: como se xestionan
- Reciclaxe e ecoloxía

Paralelamente, convocouse un Concurso de Debuxo e Fotografía entre os nenos/ás dos colexios participantes dos que resultaron gañadores Antía López Rodríguez (categoría de debuxo) e Alejandro Antelo Barral (categoría de fotografía), ambos os dous alumnos son do colexio Wenceslao Fernández Flórez, concretamente de 6º de Primaria. Os seus traballos, xunto co resto dos presentados ao concurso, estiveron expostos nos mercados de San Agustín, Praza de Lugo e Elviña ata finais do mes de outubro. Tamén se poden ver os debuxos no apartado "Escola do Consumidor" Escaparate educativo da Web da OMIC.

Panel colocado nos mercados coas actividades

O obxectivo da actividade e así plasmárono nos seus debuxos e fotografías os escolares, era aprender hábitos de consumo, vinculados ademais a comercios do seu ámbito próximo, e baseados en comprender a información das etiquetaxes, saber preguntar e comparar e coñecer os dereitos dos consumidores.

Os colexos participantes foron, CEIP Zalaeta, CEIP Wenceslao Fernández Flórez e CEIP Labaca que visitaron os mercados de San Agustín, Elviña e Pza. de Lugo respectivamente

Ademais, nesta xornada de celebración contouse coa colaboración das diferentes asociacións de consumidores da cidade que, de 9 a 14 horas no Obelisco atenderon a todos aqueles consumidores que solicitaron ser asesorados sobre os seus dereitos e obrigas. Alí estiveron xunto coa OMIC, a Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores e Usuarios e a Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros de Galicia (ADICAE)

Campaña de asesoramento a empresarios

O servizo de Consumo, realizou durante sete meses unha campaña centrada no asesoramento a empresarios en materia de consumo, baseada nun asesoramento personalizado sobre aquelas dúbidas e consultas que se lles formulan nas súas relacións cos consumidores. As consultas foron atendidas os xoves en horario de 09:00 a 14:00 horas.

O Programa de Formación e Asesoramento a Empresas enmárcase dentro do Programa de actuacións da Área de Emprego e Empresa, como un paso máis nas prestacións e servizos que se ofrecen ao sector empresarial e profesional do noso concello.

Descrición do servizo

O servizo centrouse no asesoramento xurídico gratuíto aos empresarios e comercios da cidade respondendo a cuestións legais que afectan ao comercio, a empresa, os autónomos e os profesionais, en materia de consumo. O servizo desenvolveuse durante os meses de marzo a xuño e de outubro a decembro. É destacable a importante acollida que este servizo de asesoramento recibiu por parte dos empresarios, que viñan demandando atención especial.

Petición de información e asesoramento

O usuario solicitó información a través dos siguientes:

Tipos de usuarios

Empresas constituidas de diferentes sectores.

- Horarios
- Rebaixas
- Asesoramento sobre garantías
- Normativa sector eléctrico
- Normativa sector telecomunicaciones
- Documentación obrigatoria

Información recibida

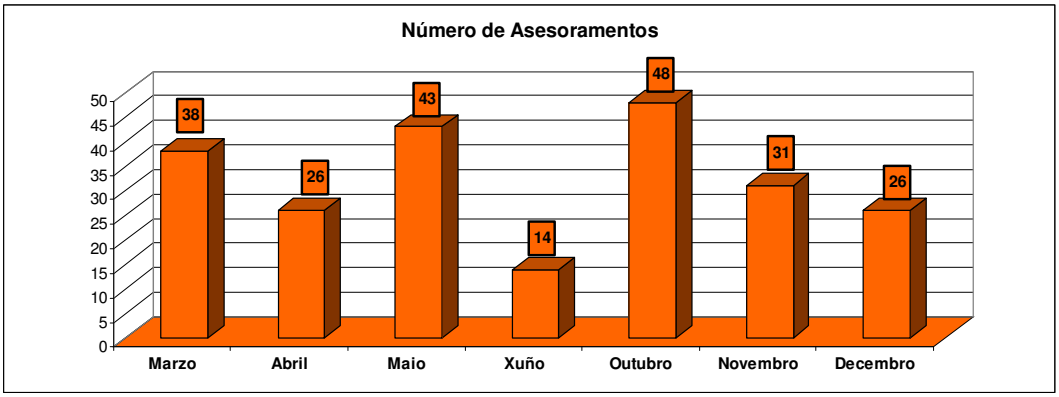
Cita previa: Atención do usuario entre 15 y 30 minutos

Consulta telefónica: Respuesta a posteriori tras recabar a información necesaria

Correo Electrónico: Contestación inmediata establecendo cita para atención persoal ou resposta telefónica.

Resultados do Servizo

Nos seguintes gráficos detállase en número de usuarios que utilizaron o servizo, que foron un total **de 226 atencións**:



O mes de outubro é o que xera maior demanda.

Ademais da información concreta solicitada nesta campaña difundiuse entre outras as vantaxes do sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución extraxudicial de conflitos de consumo e subministróuselles información de como poder realizar a adhesión.

As **empresas de nova creación** que solicitaron información adicional ás súas relacións cos consumidores foron remitidas ao servizo de Promoción Económica.

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 2013 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**
- **Escola de Verán 2013**

PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN EN CONSUMO

Con carácter anual o Servizo de Consumo vén desenvolvendo un conxunto de accións formativas, que se integran no Programa anual de Formación en consumo.

O programa do ano 2013 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 2012/2013 e Coruña Educa 2013/2014, 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 pequenos
- Consumo e medio ambiente
- Consumo e publicidade
- Dereitos e deberes do consumidor

No ano 2013 realizáronse 224 talleres cunha participación de 4768 nenos/ás.

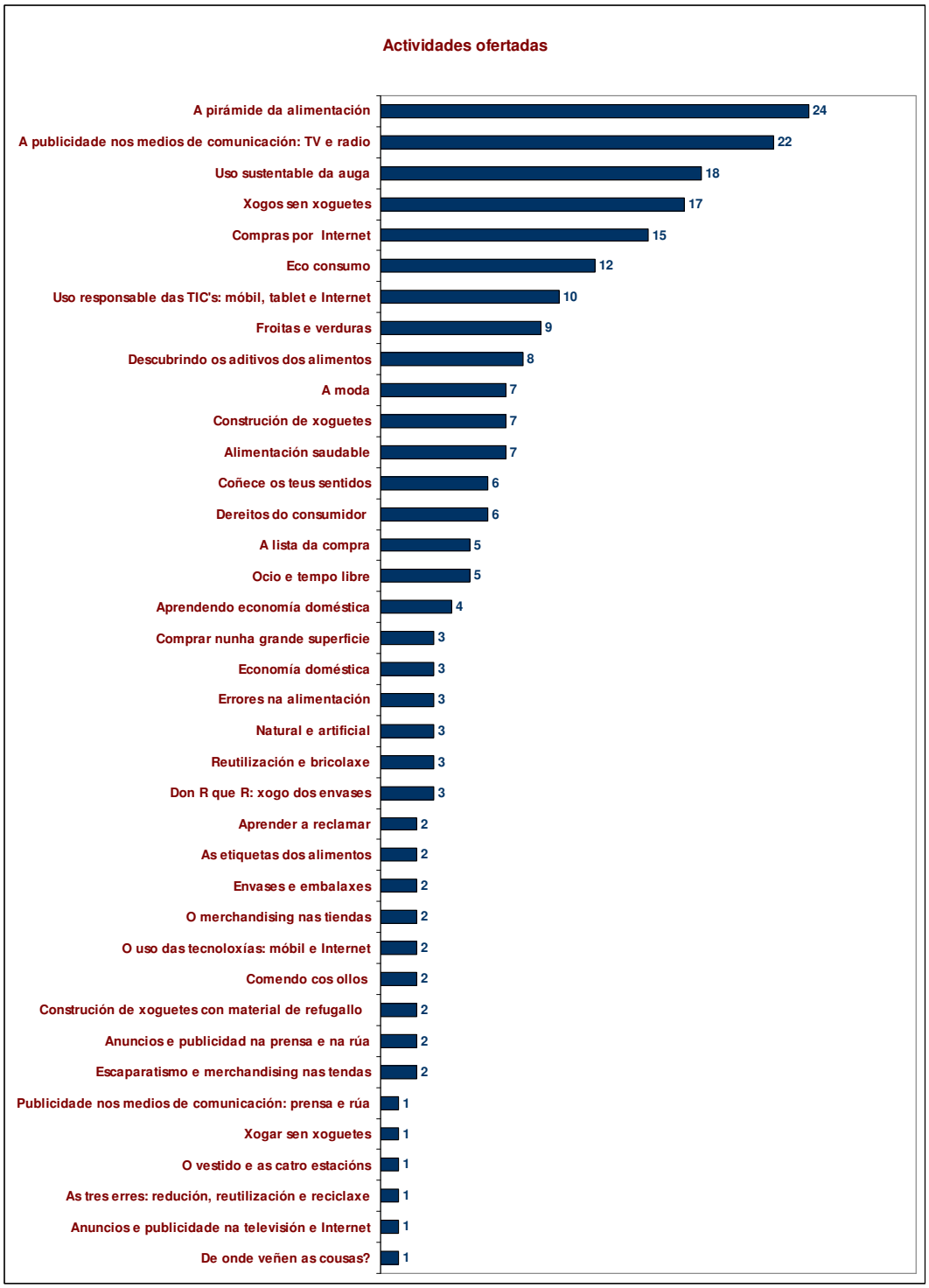
O desenvolvemento e execución, realizouse nas instalacións da OMIC e nos propios centros educativos

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

En canto ao interese que espertou cada un dos talleres a continuación mostramos unha táboa co detalle dos talleres solicitados e realizados.

Nº DE OBRADOIROS/TIPO	
A pirámide da alimentación	24
A publicidade nos medios de comunicación: TV e radio	22
Uso sustentable da auga	18
Xogos sen xoguetes	17
Compras por Internet	15
Eco consumo	12
Uso responsable das TIC's: móbil, tablet e Internet	10
Froitas e verduras	9
Descubrindo os aditivos dos alimentos	8
A moda	7
Construción de xoguetes	7
Alimentación saudable	7
Coñece os teus sentidos	6
Dereitos do consumidor	6
A lista da compra	5
Ocio e tempo libre	5
Aprendendo economía doméstica	4
Comprar nunha grande superficie	3
Economía doméstica	3
Errores na alimentación	3
Natural e artificial	3
Reutilización e bricolaxe	3
Don R que R: xogo dos envases	3
Aprender a reclamar	2
As etiquetas dos alimentos	2
Envases e embalaxes	2
O merchandising nas tendas	2
O uso das tecnoloxías: móbil e Internet	2
Comendo cos ollos	2
Construción de xoguetes con material de refugallo	2
Anuncios e publicidade na prensa e na rúa	2
Escaparatismo e merchandising nas tendas	2
Publicidade nos medios de comunicación: prensa e rúa	1
Xogar sen xoguetes	1
O vestido e as catro estacións	1
As tres erres: redución, reutilización e reciclaxe	1
Anuncios e publicidade na televisión e Internet	1
De onde veñen as cousas?	1
Total	**224**

Comprobamos que as actividades mais demandas son a pirámide da alimentación publicidade nos medios de comunicación, uso sostible da auga, xogar sen xoguetes, compras por Internet, Eco consumo e Uso responsable das TICs



En canto aos centros solicitantes a continuación mostramos unha táboa cos centros solicitantes e o 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**

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

Son accións formativas dunha hora 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 2013 desenvolvéronse un total de 26 talleres en 9 centros cívicos cun total de 354 participantes.

Os Centros que participaron foron os seguintes:

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

Nº DE OBRADOIROS/TIPO DE ACTIVIDADE	
Alimentación saudable	3
Apaga a luz, acende o planeta	1
Aprender a reclamar	1
Compras por Internet	1
Construción de xoguetes	4
Consumo responsable de medicamentos	2
Coñece os teus sentidos	1
Don R que R: xogo dos envases	2
Eco consumo	1
Economía doméstica	1
Froitas e verduras	1
Natural e artificial	1
Os produtos do noso fogar	1
Produtos de agricultura ecolóxica: como recoñecelos, que nos aportan	1
Uso seguro das Tecnoloxías de Información (Internet, móbil, tablet e redes sociais, seguridade e privacidade…)	2
Xogar sen xoguetes	3
Total	**26**

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

nas instalacións da OMIC ao longo dos meses de outubro, novembro e decembro e a oferta estableceuse nos seguintes bloques temáticos:

- 4 de outubro: compras por Internet
- 11 de outubro: Sensibilización sobre o uso seguro das tecnoloxías da Información (Internet, Móbil, Tablet polos menores)
- 25 de outubro: Produtos de agricultura ecolóxica
- 8 de novembro: Uso seguro das tecnoloxías da Información.
- 15 de novembro: Boas prácticas nas redes sociais e mensaxería instantánea.
- 29 de novembro: Apaga a luz, acende o planeta
- 13 de decembro: Entendendo a factura da luz que pagamos cando acendemos unha lámpada

Nestes talleres contouse cunha importante participación, e ofertáronse novas quendas ao esgotarse as prazas dispoñibles no primeiro deles. A asistencia total foi de 225 participantes.

Escola de Verán 2013.

Este programa educativo ten como obxectivo primordial que os nenos aprendan, dende idades temperás, hábitos e comportamentos responsables á hora de consumir, e que coñezan de primeira man o proceso que seguen os produtos no mercado.

Participantes da Escola de Verán nun taller de Alimentación Saudable

Durante os meses de xullo e agosto celebrouse nas instalacións da Oficina Municipal de Información ao Consumidor da cidade da Coruña un programa, destinado a

nenos e nenas en idades comprendidas entre os 3 e 10 anos. As diversas actividades lúdicas realizadas, permitiron que os participantes se achegasen a un consumo e alimentación responsables e sostibles, onde o aforro e o respecto polo noso ámbito son básicos de cara ao futuro. As actividades leváronse a cabo en 4 quendas de 15 días cada un. Cada quenda, estivo integrado por un total de 50 nenos. Estas quendas estiveron, á súa vez, divididos en dous grupos de 25 nenos (un de 3 a 6 anos e outro de 7 a 10 anos). Recibíronse 258 solicitudes de inscrición para 200 prazas.

Centrámonos en dúas áreas totalmente definidas, que marcaron a temática de cada quenda.

Temática:

→ 1º y 3º turno: Alimentación saudable

Recoñeceron a importancia dunha boa alimentación aprendendo a realizar unha alimentación sa e saudable, en prol de mellorar a súa nutrición e potenciar bos hábitos alimenticios. Realizaron visitas guiadas ao Mercado Municipal de San Agustín para coñecer mellor o seu funcionamento e fomentar a compra de produto fresco e de calidade.

Actividades que realizaron

A continuación recollemos algunhas das actividades que se realizaron nestes talleres para descubrir a importancia de ter unha alimentación saudable.

- Fixéronse iogures naturais e de sabores
- Elaboración de sales de baños con esencias
- Elaboración de gominolas ecolóxicas
- Elaboración de marmelada con amoras e froitos silvestres
- Análise das etiquetas dos produtos do supermercado e creacións con envases
- Visita ao mercado municipal
- Cociñaron un biscoito con produtos do mercado
- Elaboramos unha bolsiña de olor con plantas aromáticas
- Aprenderon a facer xeados artesanais
- As froitas e verduras: xaropes de froitas
- Elaboración de flan con microondas

- Xogo de pistas: de onde veñen os nosos alimentos?
- Galletas de cereais e chocolate

→ 2º y 4º turno: Consumo responsable

Aprenderon a crear e transformar obxectos cotiáns de desfeito en xoguetes, disfraces e produtos infantís. Fomentouse a estimulación da invención a través dos experimentos.

Actividades que realizaron

Descubriron a través de varias actividades que podemos facer un consumo responsable aproveitando materiais de reciclaxe:

- Facendo un caderno de papel reciclado
- Xogo de mesa Don R que R: o xogo dos envases.
- Elaboración de papel reciclado artesanal
- Caretas de animais con cartón reutilizado
- Xoguete encesta - bóla reutilizado
- Visita ao mercado municipal
- Paisaxes de sal
- Móbil dunha gaivota en cartón reciclado
- Moedeiro reciclado cun tetra-cartón
- Pau de chuvia musical
- Teléfonos con botes de iogur
- Xogo dos birlos reciclado
- Facemos un muíño para xogar co vento

Participantes da Escola de Verán de visita polo Mercado de San Agustín

Cada un dos grupos das catro quendas realizou unha visita ao mercado de San Agustín

Participantes da Escola de Verán realizando actividades

Os pequeños consumidores realizaron unha festa ao remate de cada quenda no Monte de San Pedro:

Visita ao Ascensor do Monte de San Pedro

Actividades de Nadal

Finalmente durante a semana de Nadal realizáronse talleres dentro das actividades programadas do Concello no Poboado Do Nadal realizáronse catro talleres e participaron 57 nenos/ás.

Estes talleres centráronse na elaboración de adornos do Nadal con material reciclado.

Dos datos finais de participación no Programa Anual de Consumo reflíctese que participaron 5679 persoas, en 343 talleres en Educación Infantil, Educación Primaria Obrigatoria, Educación Secundaria Obrigatoria (ESO), Bacharel, Formación Profesional e Educación Especial, Centros Cívicos, talleres de Adultos e Escola de Verán.

A participación xeral foi a seguinte:

PROGRAMAS EDUCATIVOS			
	Talleres	**Centros**	***Participantes***
Programa Aprender Coruña/ Coruña Educa	224	34	4768
Programa Formativo Centros Cívicos	26	9	354
Programa formativo para adultos	12	OMIC	225
Programa educativo “Escola de Verán”	74	OMIC	200
Programa Visita ao mercado do meu Barrio (colaboración con mercados)	3	3	75
Talleres Nadal	4	Poblado	57
TOTAIS	**343**	**46**	**5679**

A PÁXINA WEB

Páxina Web

www.coruna.es/omic

Visitas: 19.270

Visitantes exclusivos: 12.497

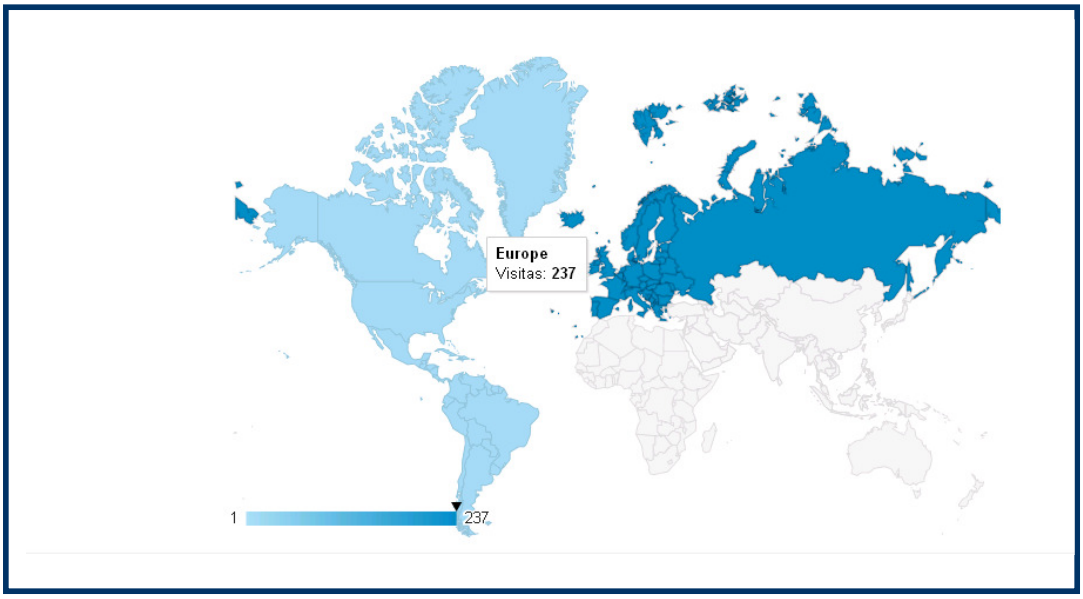
Páxinas vistas: 42.374

Páxinas/visita: 2,20

Duración media da visita: 00:01:53

Porcentaxe de rebote: 63,13%

Porcentaxe de visitas novas: 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%)