Área de Emprego e Economía Social

Concello da Coruña

MEMORIA

2016

Oficina Municipal Información ao Consumidor

Índice

1. Introdución 5

2. Servizos 6

3. Actuacións 7

   1. Consultas 8

      1. Acceso ao servizo 8
      2. Orixe dos usuarios 9
      3. Evolución mensual 10
      4. Sectores de consumo 12
      5. Consultas por xénero 16

   2. Reclamacións 17

      1. Evolución mensual 17
      2. Sectores de consumo 18
      3. Causas 23
      4. Sede electrónica 24
      5. Datos estatísticos 25
      6. Xestión e tramitación 26
      7. Valoración económica 31

   3. Colaboración coa policía local 32

4. Actividades: Educación en consumo 33

   1. Campañas informativas 33
   2. Programa anual de Consumo 35
   3. Enquisas de valoración 42

5. A páxina web 43

Introdución

As relacións de consumo son un factor crave no desenvolvemento da sociedade actual. Estas relacións ven alteradas en múltiples ocasións por diferentes factores que veñen supoñer unha vulneración dos dereitos que as e os cidadáns gozamos como persoas consumidoras.

Desde o Concello, a administración máis próxima aos veciños, realízanse diferentes actuacións centradas en garantir a protección dos dereitos das persoas consumidoras e asegurar un correcto funcionamento do mercado.

Por elo, esta administración ten ao servizo de toda a veciñanza, a Oficina Municipal do Consumidor (OMIC), cuxa función principal é a de promover e desenvolver a protección e a defensa dos dereitos das persoas consumidoras no ámbito territorial da Coruña.

A memoria que se presenta, resume a actividade do ano 2016, desenvolvida pola OMIC, destacando significativamente dous aspectos, a súa función mediadora nos conflitos que poden xurdir nas relacións de consumo e a súa función informativa e educativa, chegando a un número moi importante de usuarias e usuarios.

As actuacións municipais en materia de consumo, ademais de potenciar a defensa dos dereitos e deberes das persoas consumidoras mediante a información e tramitación das súas reclamacións fomentan actuacións encamiñadas á promoción do consumo responsable, ao consumo de proximidade, así como actuacións centradas no control de mercado.

A protección dos consumidores e usuarios é unha obrigación 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.

Servizos

Os servizos que ofrece a OMIC son os seguintes:

- Información e asesoramento aos consumidores.
- Recepción e tramitación das reclamacións dos consumidores residentes no municipio da Coruña.
- Servizo de mediación entre os consumidores e empresas das reclamacións presentadas.
- Fomento do Sistema Arbitral de Consumo.
- A adopción de medidas urxentes en materia de protección dos consumidores.
- Apoio ás organizacións de consumidores.
- Formación e educación en materia de consumo.
- Inspección, verificación, corrección e sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de consumo no ámbito da venda ambulante, feiras e mercados.
- Execución de medidas segundo as instrucións adoptadas pola Administración Autonómica de Consumo (IGC).

De todos os servizos que presta a OMIC podemos destacar catro:

Información	Realizáronse **15455** atencións
Tramitación reclamacións	Tramitáronse **902** reclamacións
Acordos	Resolvemos favorablemente o **58 %** de reclamacións
Actividades Educativas	Participación de **6156** persoas, en **420** actividades.

Actuacións

Neste apartado, recóllense os datos e estatísticas referentes á utilización do servizo, incluíndo o número de persoas que solicitaron a nosa atención, tanto para realizar consultas, como para xestionar reclamacións, reflectindo non só o número senón tamén a forma de acceso e as estatísticas por sectores. Tamén indicaremos un breve gráfico cos lugares de procedencia dos usuarios, xa que o noso servizo é solicitado tamén por veciñas e veciños doutros concellos próximos.



En termos comparativos e en resultados globais tendo en conta as actuacións totais entre consultas e reclamacións, as actuacións descenden un 6 % en relación ao ano anterior.



Consultas

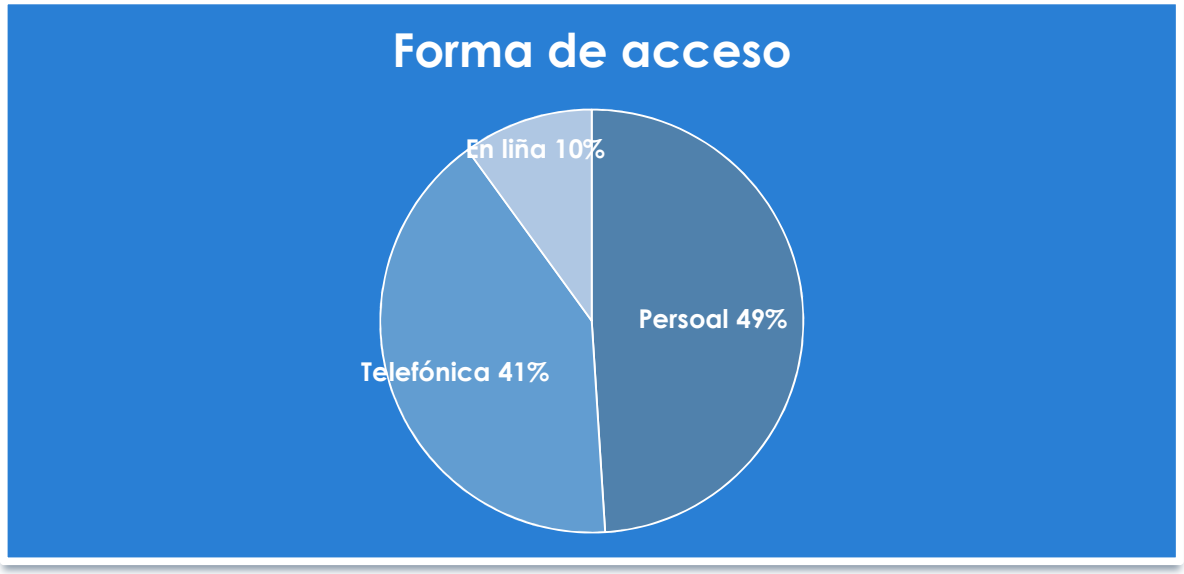
1. Acceso ao servizo

Desde este ámbito, as actuacións de consumo céntranse en atender as dificultades da veciñanza para coñecer os seus dereitos e obrigacións nas súas relacións de consumo, tanto diarias como ocasionais e proporcionarlles ferramentas para fomentar un consumo equilibrado, racional, solidario e responsable.

Canles de atención e servizos

- Consulta en liña a través da nosa páxina web.
- Consulta presencial, nas instalación.
- Consultas a través da liña telefónica da OMIC ou ben chamando ao 010 onde lles remitirán á oficina.

En relación á forma de acceso ao servizo, observamos, que as persoas consumidoras seguen preferindo, como en anos anteriores, o acceso ao servizo de forma persoal, en concreto un 49 %, pero este ano volve subir a atención telefónica pasando do 39 % ao 41%, quedando as súas dúbidas despexadas.



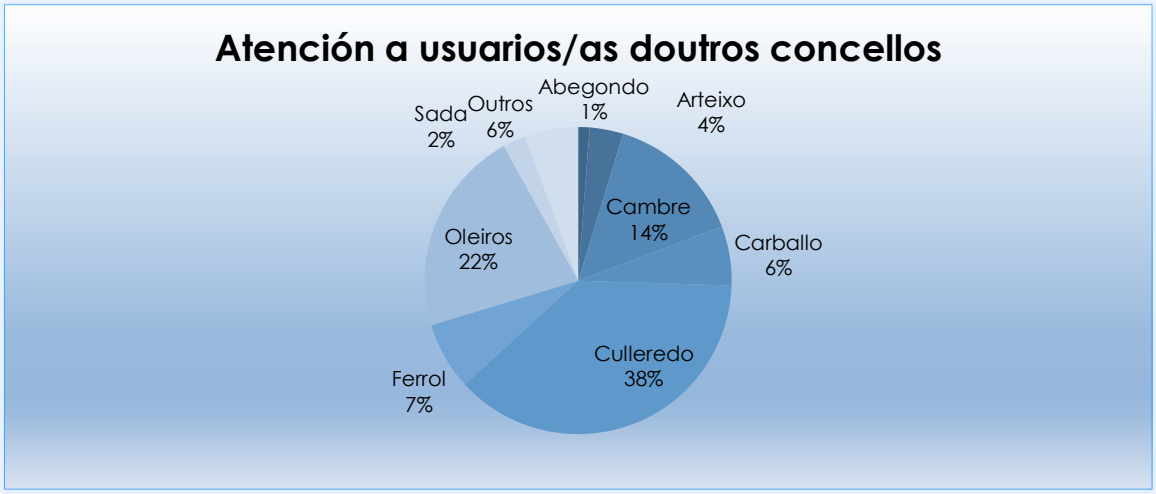
Por meses a evolución da forma de acceso foi dispar, observando que outubro foi o mes que recibiu máis público presencial na oficina e decembro o que requiriu maior atención telefónica.

Acceso ao servizo por meses

	X	F	M	A	M	X	X	A	S	O	N	D
Persoal	675	580	564	658	693	570	581	696	508	**814**	624	687
Telefónica	626	527	645	481	539	401	446	430	556	412	564	**646**
En liña	183	50	85	175	139	39	100	108	109	131	229	184
Total	**1484**	**1157**	**1294**	**1314**	**1371**	**1010**	**1127**	**1234**	**1173**	**1357**	**1417**	**1517**

2. Orixe dos usuarios

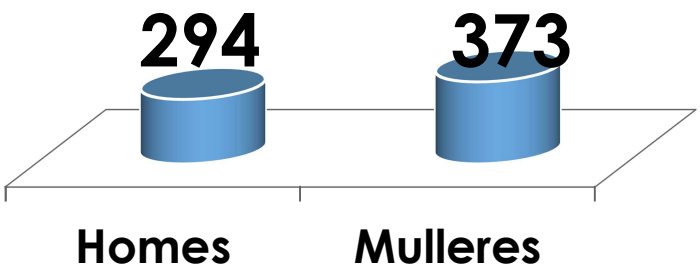
En relación ao uso do servizo por usuarias/usuarios doutros concellos a continuación reflectimos os datos resultantes, observando que veciñas e veciños de Cambre, Culleredo e Oleiros son os que realizaron a porcentaxe máis alta de consultas procedentes doutros concellos.



O 96% das consultas corresponden a persoas que viven na cidade.

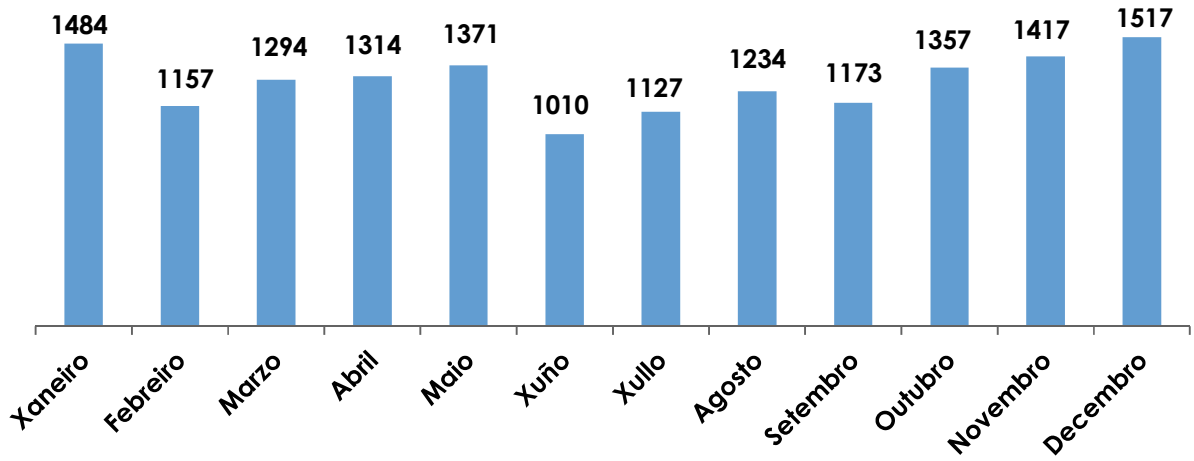
Os motivos deste tipo de consultas son fallos nos servizos de consulta telefónica que non adoitan ter en conta o lugar de residencia do consumidor para derivar correctamente a consulta, pasando por veciños de localidades que non teñen OMIC e esta é a máis próxima aos seus domicilios, ou mesmo persoas que foron derivados polos seus propios concellos ás nosas instalacións.

En relación ás consultas por xénero deste tipo de consultas, a continuación indicamos os datos:



3. Evolución de consultas

Ao longo do ano xestionouse a atención e o asesoramento a 15455 usuarias e usuarios. A media de persoas que se atenderon diariamente pola OMIC foi de 62 consultas, sendo o 30 de decembro o que se atendeu a maior número de consultas, concretamente 112, posiblemente motivado pola sentenza europea das cláusulas adoito. O tempo máximo de espera para os cidadáns que se desprazaron persoalmente foi entre oito e dez minutos.



En canto á evolución mensual observamos que decembro é o mes que xera maior número de atencións e xuño o que menos. No verán o número de consultas tende a diminuír considerablemente.

Evolución mensual			
	Número	%	Acumulados
Xaneiro	1484	9,60 %	1.484
Febreiro	1157	7,49 %	2.641
Marzo	1294	8,37%	3.935
Abril	1314	8,50%	5.249
Maio	1371	8,87%	6.620
Xuño	1010	6,54%	7.630
Xullo	1127	7,29%	8.757
Agosto	1234	7,98%	9.991
Setembro	1173	7,59%	11.164
Outubro	1357	8,78%	12.521
Novembro	1417	9,17%	13.938
Decembro	1517	9,82%	15.455

En termos comparativos con anos anteriores observamos a evolución:

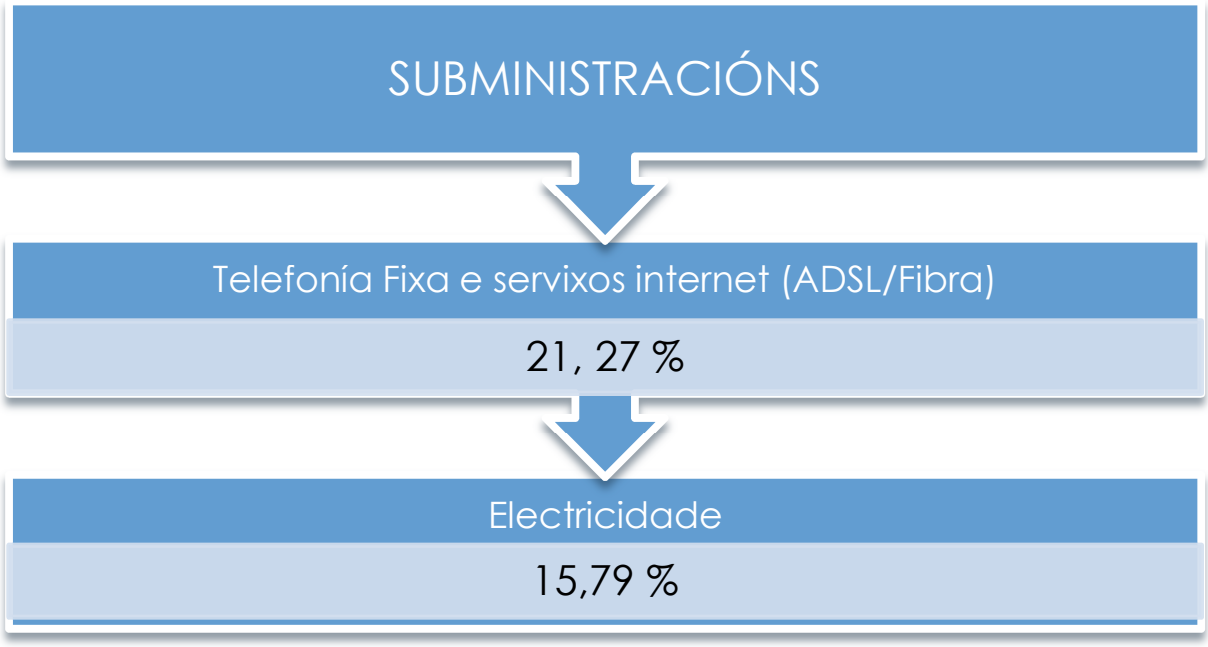


4. Sectores de consumo

O sector onde se observou maior demanda de información foi o sector servizos que xerou o 90 % das consultas e dentro de leste as subministracións cun (56,15%), que inclúe auga, luz, gas e telecomunicacións.

Subministracións	Nº	%
Auga	227	1,47%
Enerxía	2719	17,59%
Telecomunicacións	5732	37,09%
Total	**8678**	**56,15%**

Dentro das subministracións continúase coa propensión de anos anteriores, sendo o das telecomunicacións (37,09 %) o sector que xera maiores consultas e dentro deste como novidade os problemas xerados polos paquetes de ADSL/Fibra e fixo xeran máis problemas que telefonía móbil soa. No campo da enerxía é a electricidade a que xera maiores problemas ás/os usuarias/os.



A continuación mostramos en detalle as porcentaxes de consultas por sectores de consumo.

Sector Servizos	Número	% Total
Academias de ensino	56	0,36 %
Axencias de viaxes	93	0,60 %
Auga	227	1,47%
Aluguer automóbiles	124	0,80%
Aluguer vivenda	334	2,16%
Banca/servicios financieiros	806	5,22%
Comercio electrónico	586	3,79%
Electricidade	2441	15,79%
Gas	278	1,80%
Gasolineiras	6	0,04%
Outros	135	0,87%
Reparacións de automóbiles	93	0,60%
SAT Electrodomésticos	245	1,59%
Seguros	840	5,44%
Servizos a domicilio	93	0,60%
Servizos de hostalería	83	0,54%
Servizos de intermediación Inmobiliaria	3	0,02%
Servizos Postais	49	0,32%
Servizos profesionais	322	2,08%
Tarificación Adicional	32	0,21%
Telefonía Fixa e servizos internet (ADSL/Fibra)	3287	21,27%
Telefonía móbil	2445	15,82%
Tinturerías	18	0,12%
Transporte aéreo	754	4,88%
Transporte barco	4	0,03%
Transporte ferrocarril	31	0,20%
Transporte terrestre	56	0,36%
Venda a distancia	406	2,63%
Total	13847	89,60%

Na seguinte táboa mostramos os dez servizos que xeraron maior número de consultas, só estes supoñen o 79 % de consultas do total.

Sectores con máis demanda

Aluguer de vivenda	334	2,16%
Banca/servicios financieiros	806	5,22%
Comercio electrónico	586	3,79%
Electricidade	2441	15,79%
Seguros	840	5,44%
Servizos profesionais	322	2,08%
Telefonía fixa e servicios de internet (ADSL/Fibra)	3287	21,27%
Telefonía móbil	2445	15,82%
Transporte aéreo	754	4,88%
Venda a distancia	406	2,63%
Total	12221	79,07%

Doutra banda dentro do sector produtos as consultas supuxeron o 10,40 % do total de consultas.

Como en anos anteriores, teléfonos móbiles, produtos informáticos, compravenda de automóbiles, mobles e electrodomésticos, foron obxecto de maior problemática entre as persoas consumidoras, centrados basicamente en problemas de garantías.

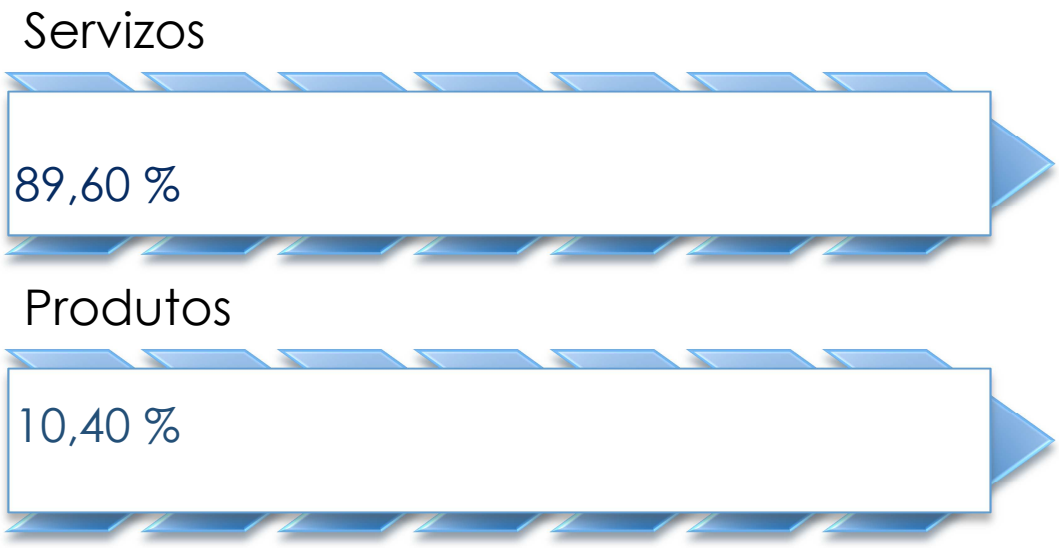
En termos comparativos co ano anterior observamos que o sector produtos experimentou un pequeno aumento pasando de 9, 57 % a 10,40 % o que supón un 1,0 % máis.

Compravenda de automóbiles e teléfonos móbiles son os que xeraron maior número de conflitos. É de destacar que isto se asocia á incidencia xurdida do problema das emisións de óxidos de nitróxeno de determinados motores diesel en determinadas marcas de vehículos .

A continuación reflectimos o detalle de consultas do sector:

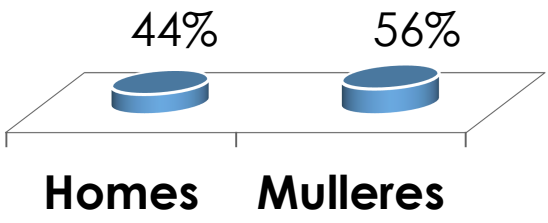
Sector Produtos	Número	% Total
Alimentación	27	0,17%
Animais	7	0,05%
Calzado e complementos	76	0,49%
Compravenda de automóbiles	297	1,92%
Compravenda de vivenda	28	0,18%
Electrodomésticos	221	1,43%
Xoias	8	0,05%
Xoguetes e artígos infantís	35	0,23%
Material Eléctrico	78	0,50%
Mobles	130	0,84%
Outros	16	0,10%
Produtos informáticos	177	1,15%
Roupa	42	0,27%
Teléfonos móbiles	466	3,02%
Total	1608	10,40%

Cabe destacar que un 1 % das consultas son relativas a temas que non son propiamente de consumo, senón relativas a outros organismos da administración.



5. Consultas por xénero

En relación ás consultas por xénero dos usuarios da nosa cidade a continuación mostramos os datos anuais, que reflicten unha maior utilización do servizo polas veciñas que polos veciños

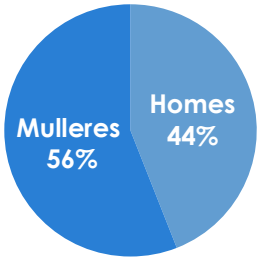


En termos xerais e tendo en conta a totalidade de usuarias e usuarios do servizo engadindo os datos de veciñas e veciños que solicitaron os nosos servizos, os resultados son os seguintes:

Consultas por xénero		
Homes	6.544	Empadronados
Mulleres	8.244	
Homes	294	Non empadronados
Mulleres	373	

Polo que os datos totais son os seguintes:

Consultas por xénero		
Homes	6.838	44%
Mulleres	8.617	56%

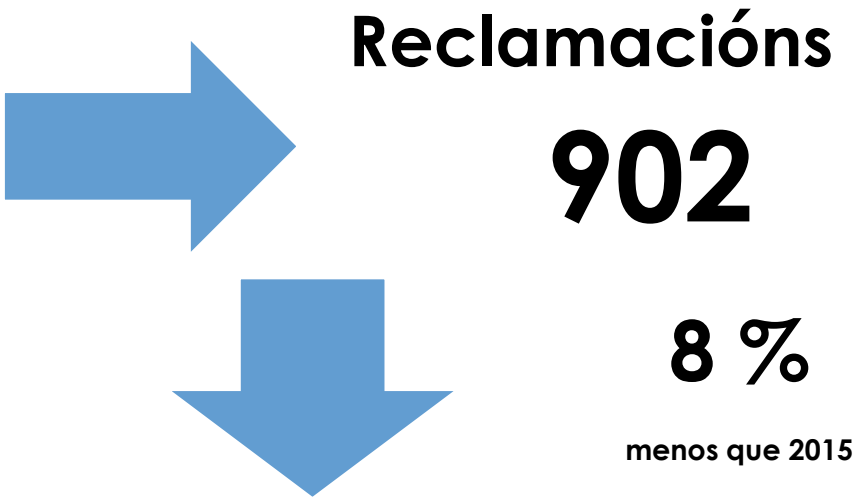


Reclamacións

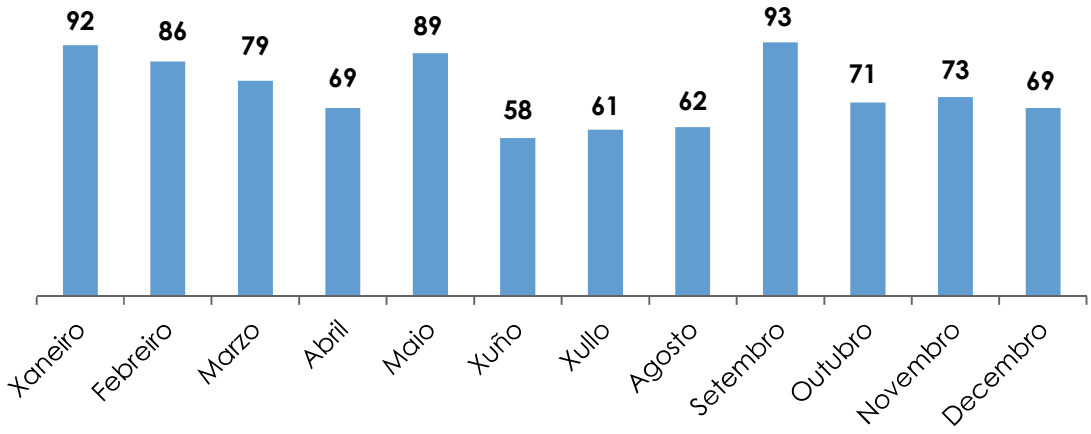
1. Evolución mensual

No relativo ás reclamacións xestionadas pola OMIC, no ano 2016 tramitamos un total de 902 expedientes, un 8 % menos que no 2015.

Os motivos fundamentais do descenso foron a presentación previa das reclamacións á empresa reclamada polas persoas consumidoras, tal e como establece a normativa vixente, quen dispón do prazo dun mes, salvo en determinados supostos de servizos de carácter continuado, para dar resposta á reclamación. Este trámite previo, supón un descenso de reclamacións, supoñendo que só aquelas, cuxas pretensións se desestimaron pola empresa son tramitadas pola vía da administración de consumo. En todo caso, ese descenso debe ser valorado moi positivamente, xa que supón unha mellora do servizo de atención ao cliente e postventa das empresas e por tanto mellor funcionamento do mercado, no relativo á protección das persoas consumidoras.



En canto á evolución mensual, a continuación reflectimos unha táboa co número de reclamacións por meses, e na que observamos que setembro foi o mes na que se presentaron maior número de reclamacións.



2. Sectores de Consumo

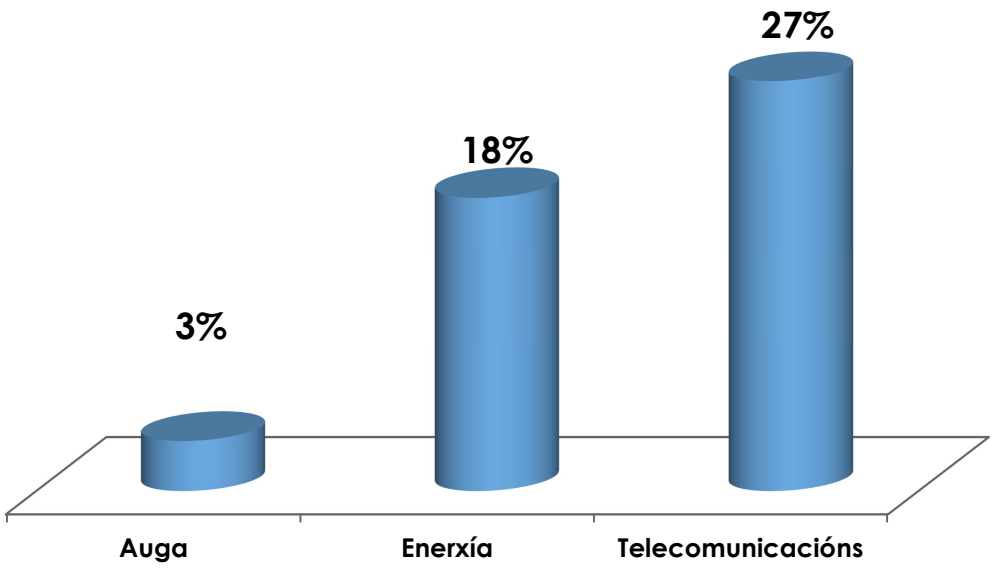
O sector que supuxo maior número de reclamacións continúa sendo o sector servizos, supoñendo o 80 % das reclamacións tramitadas pola oficina.



Sector Servizos

Dentro deste sector, as subministracións, que engloban auga, electricidade, gas, e telecomunicacións, son os que xeran máis reclamacións (48 %) e dentro de este as telecomunicacións.

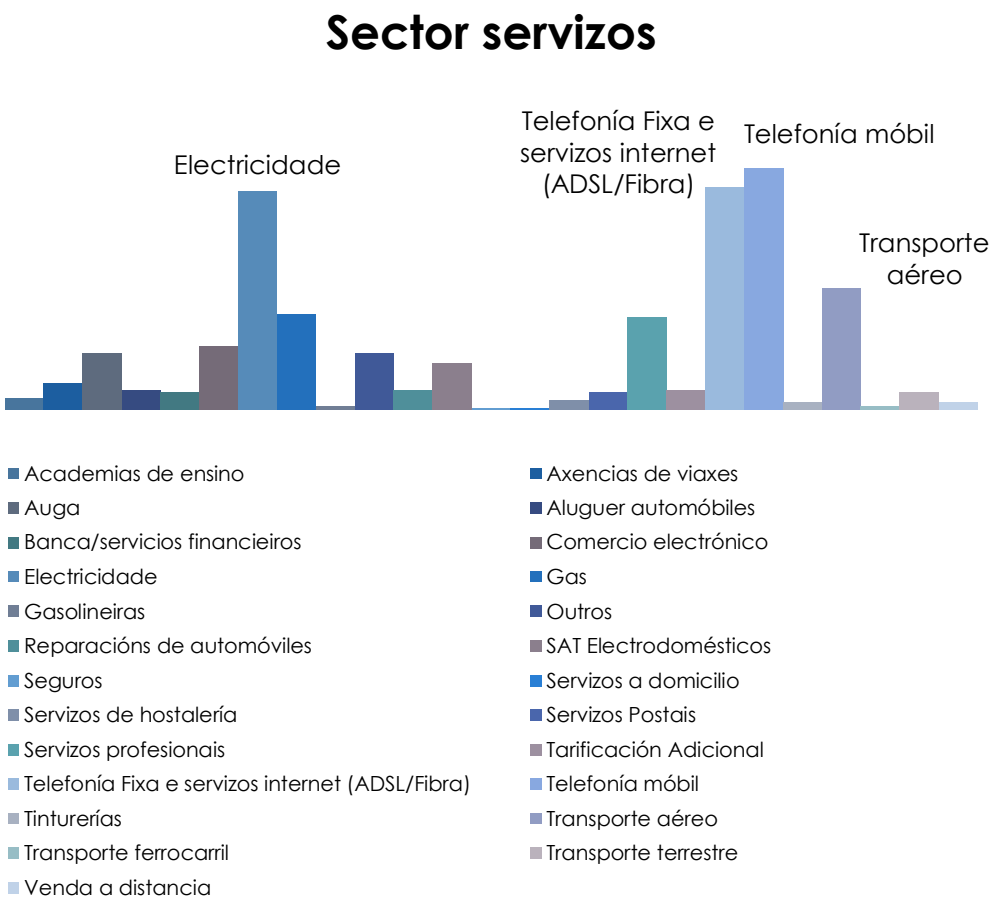
As telecomunicacións son o máis numeroso representando o 27% de reclamacións



Entrando no detalle de cada un dos sectores os resultados do ano 2016 foron os seguintes:

Sector Servizos	Totais	%
Academias de ensino	6	0,67%
Axencias de viaxes	14	1,55%
Auga	29	3,22%
Aluguer automóbiles	10	1,11%
Banca/servicios financieiros	9	1,00%
Comercio electrónico	33	3,66%
Electricidade	113	12,53%
Gas	49	5,43%
Gasolineiras	2	0,22%
Outros	29	3,22%
Reparacións de automóviles	10	1,11%
SAT Electrodomésticos	24	2,66%
Seguros	1	0,11%
Servizos a domicilio	1	0,11%
Servizos de hostalería	5	0,55%
Servizos Postais	9	1,00%
Servizos profesionais	48	5,32%
Tarificación Adicional	10	1,11%
Telefonía Fixa e servizos internet (ADSL/Fibra)	115	12,75%
Telefonía móbil	125	13,86%
Tinturerías	4	0,44%
Transporte aéreo	63	6,98%
Transporte ferrocarril	2	0,22%
Transporte terrestre	9	1,00%
Venda a distancia	4	0,44%
Total	724	80,27%

As reclamacións do sector servizos supuxeron o 80,27 % do total de reclamacións presentadas.



Sector produtos

Dentro deste sector a maioría de reclamacións pertencen a produtos relacionados coas novas tecnoloxías, tabletas, portátiles, terminais móbiles, televisións, cámaras dixitais entre outros, son os que xeran maior número de conflitos, por fallos e defectos nos mesmos que afectan á garantía

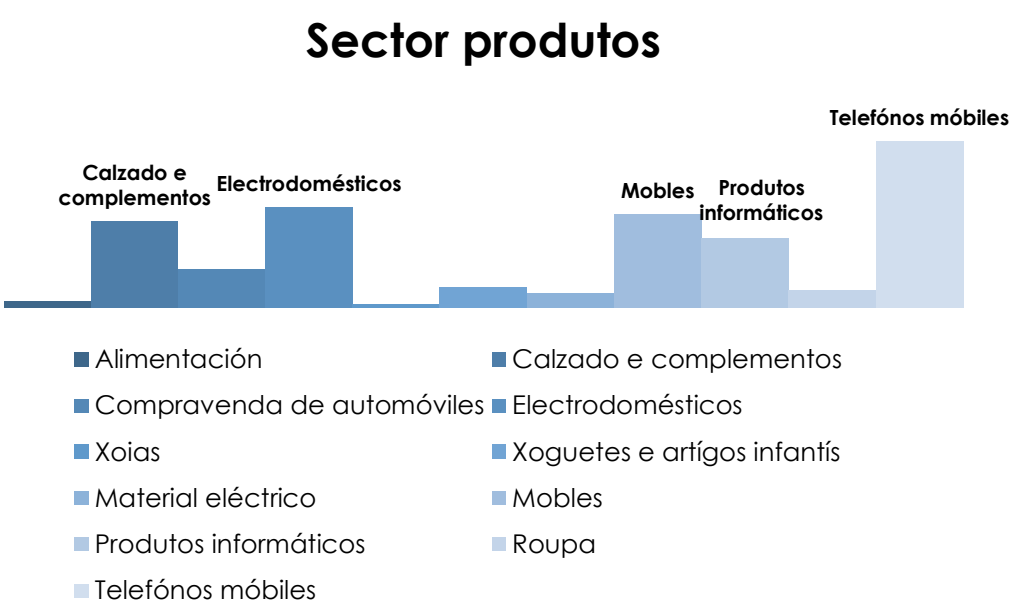
Produtos tecnolóxicos (7,54%)

Electrodomésticos (3,22 %)

A continuación mostramos os datos do sector produtos:

Sector Produtos	Totais	%
Alimentación	2	0,22%
Animais	0	0,00%
Calzado e complementos	25	2,77%
Compravenda de automóviles	11	1,22%
Electrodomésticos	29	3,22%
Xoias	1	0,11%
Xoguetes e artígos infantís	6	0,67%
Material eléctrico	4	0,44%
Mobles	27	2,99%
Produtos informáticos	20	2,22%
Roupa	5	0,55%
Telefónos móbiles	48	5,32%
Total	178	19,73%

As reclamacións do sector produtos supoñen o 19,73 % do total



3. Causas

En relación aos problemas que motivaron as reclamacións, as mesmas son diferentes segundo o sector pero fundamentalmente os principais problemas son facturación (25,61 %), irregularidades na prestación do servizo (28,27 %) e garantías (16 %).

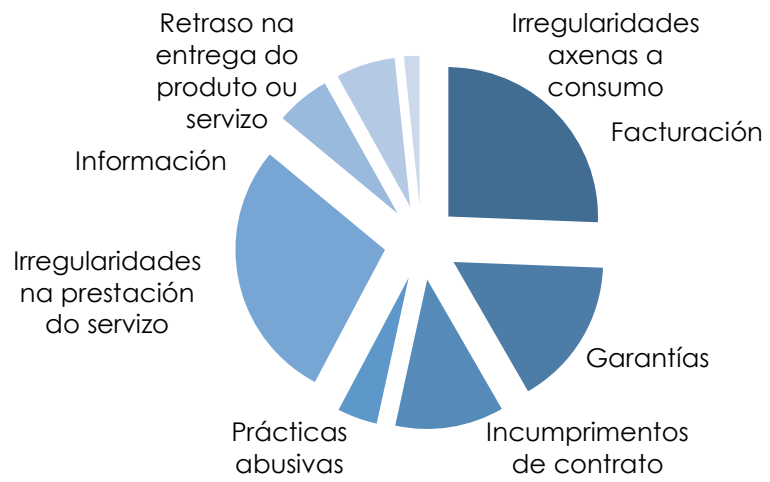
Motivos de reclamación

Causa	Número	%
Facturación	231	25,61%
Garantías	145	16,08%
Incumprimentos de contrato	106	11,75%
Prácticas abusivas	39	4,32%
Irregularidades na prestación do servizo	255	28,27%
Información	53	5,88%
Retraso na entrega do produto ou servizo	58	6,43%
Irregularidades axenas a consumo	15	1,66%
Total	**902**	**100%**

O maior número de conflitos xérase por irregularidades na prestación do servizo, o que supón incumprimento de prazos, ou incumprimento das características contratadas ou simplemente servizos defectuosos, séguelle irregularidades na facturación, o que se encadra dentro de subidas de tarifas, facturas incorrectas con conceptos non contratados ou simplemente facturas avultadas coas que os consumidores non están conformes. Tamén adoita ser fonte de conflitos, os problemas derivados da falta de

información previa, ben relativa ao servizo ou aos prezos. Outro problema importante deriva dos incumprimentos en materia de garantías sobre todo de produtos tecnolóxicos.

O maior número de conflitos xérase por irregularidades na prestación do servizo



Se o comparamos co ano anterior observamos que as irregularidades na prestación do servizo suben.

4. Reclamacións a través da Sede

Como novidade este ano os usuarios puideron presentar as súas reclamacións a través da Sede electrónica Municipal, picando directamente na web da omic www.coruna.es/omic no apartado de presentación de reclamacións.

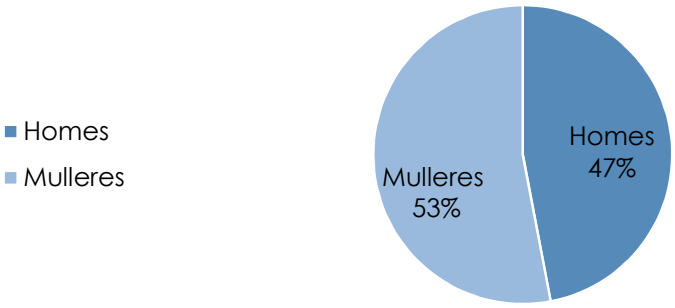
Presentáronse 27 reclamacións a través do portal, evitando así desprazarse ás instalacións da OMIC ou a calquera outro Rexistro Público.

Delas 11 presentáronse por mulleres e 16 por homes

5. Datos estatísticos

Os datos que mostramos a continuación, reflicten o perfil das persoas que reclamaron na OMIC no 2016, e obtéñense do total das 902 persoas consumidoras que presentaron unha reclamación na OMIC.

Usuarios por xénero		
Mulleres	53 %	481
Homes	47 %	421
Total	**100 %**	**902**



Tal e como se pode observar o grupo máis numeroso é o feminino cun 53 % das reclamacións presentadas, seguindo a tendencia dos anos anteriores.

Por tramos de idade, o grupo que vai desde os 40 aos 59 anos supón o 40 % das reclamacións presentadas, seguido polo tramo de 21 a 39 anos. Os datos son os seguintes:

Usuarios por idade	Mulleres	Homes	%
Menos de 20	15	9	3,00%
De 21 a 39	132	103	26,00%
De 40 a 59	202	162	40,00%
De 60 a 79	89	115	23,00%
Más de 80	9	8	2,00%
Descoñecido	34	24	6,00%
Totais	**481**	**421**	**100,00%**

Por formación os datos son os seguintes:

Usuarios por formación	Mulleres	Homes	%
Estudos Básicos	191	196	43,00%
Bacharel/FP2	124	79	22,50%
Diplomatura	45	38	9,20%
Estudos Superiores (Lic./grado/doctorado)	90	79	18,67%
Sen titulación	8	14	2,43%
Descoñecido	21	17	4,20%
Totais	**479**	**423**	**100,00%**

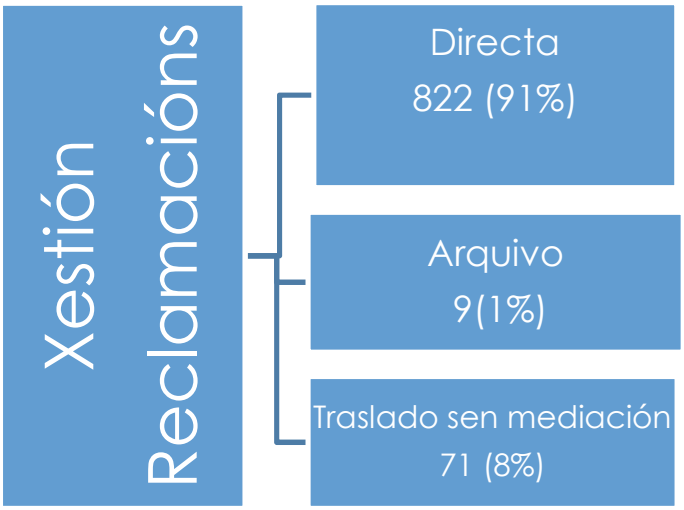
Podemos concluír que na OMIC da Coruña no ano 2016 o perfil da persoa reclamante é unha muller de entre 40 a 59 anos de idade, con estudos básicos.

6. Xestión e tramitación

Tras a presentación da reclamación e do seu estudo previo, procédese co trámite correspondente.

Das reclamacións presentadas no ano 2016 o 91 % foron tramitadas directamente pola OMIC, a porcentaxe restante, ou ben se remitiron por motivos de competencia específica ou territorial directamente ao organismo correspondente, normalmente por existir procedementos administrativos especiais de tramitación de reclamacións ante organismos públicos con competencias nas correspondentes materias, ou se trataba de reclamacións que adoecían dos requisitos esixidos pola normativa e que previa solicitude de corrección esta non foi efectuada.

De todas as reclamacións recibidas 91% foron tramitadas directamente pola OMIC



Igual que anos anteriores a OMIC, no exercicio do labor de mediación que ten asignada fronte ás empresas reclamadas, impulsou accións específicas coas principais empresas para axilizar a xestión das reclamacións a través desta forma rápida de resolución dos conflitos, obtendo resultados satisfactorios.

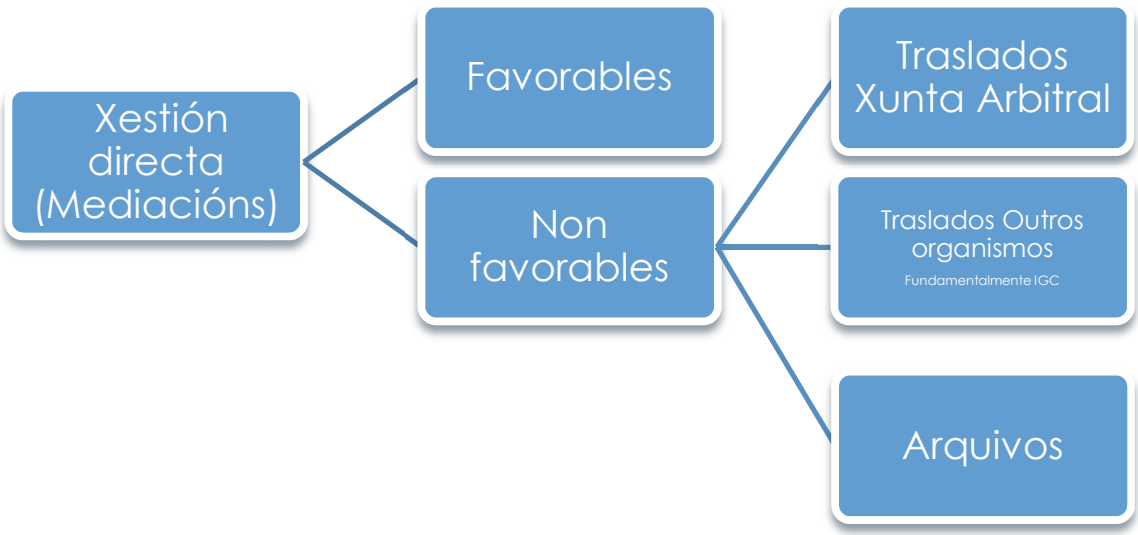
Tempo de resolución	
0-20	14%
21-60	55%
Máis de 60	31%
Total	**100%**

En canto ao tempo medio de resolución das reclamacións os datos obtidos mostran que a OMIC procede á resolución da mesma no 69 % dos casos en menos de sesenta días naturais. Os casos en que a conclusión se prolonga máis dese prazo débese fundamentalmente ao atraso na resposta por parte da empresa reclamada.

Mediacións

A continuación imos detallar a actividade da OMIC na xestión e tramitación de reclamacións.

Tal e como xa indicamos o 91 % das reclamacións presentadas xestionáronse directamente desde a OMIC e só un 8 % non se tramitaron a través do procedemento de mediación.



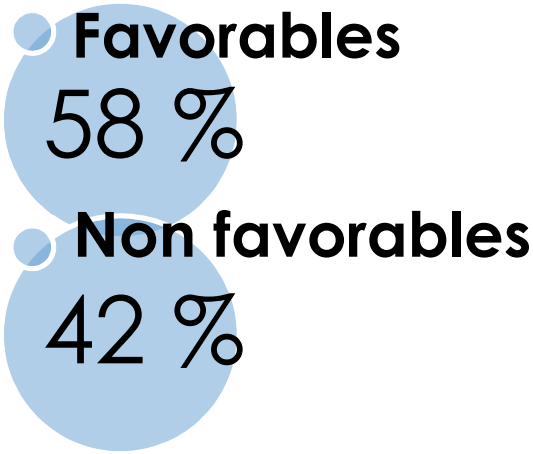
A OMIC dentro das funcións que ten encomendadas desenvolve a tarefa de mediación das reclamacións dos consumidores do seu ámbito territorial, tentando o acordo das partes (consumidor/empresario). Esta competencia da OMIC é requisito obrigatorio para esta administración conforme ao establecido na normativa autonómica, e é sen dúbida a máis importante en termos cuantitativos e cualitativos.

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

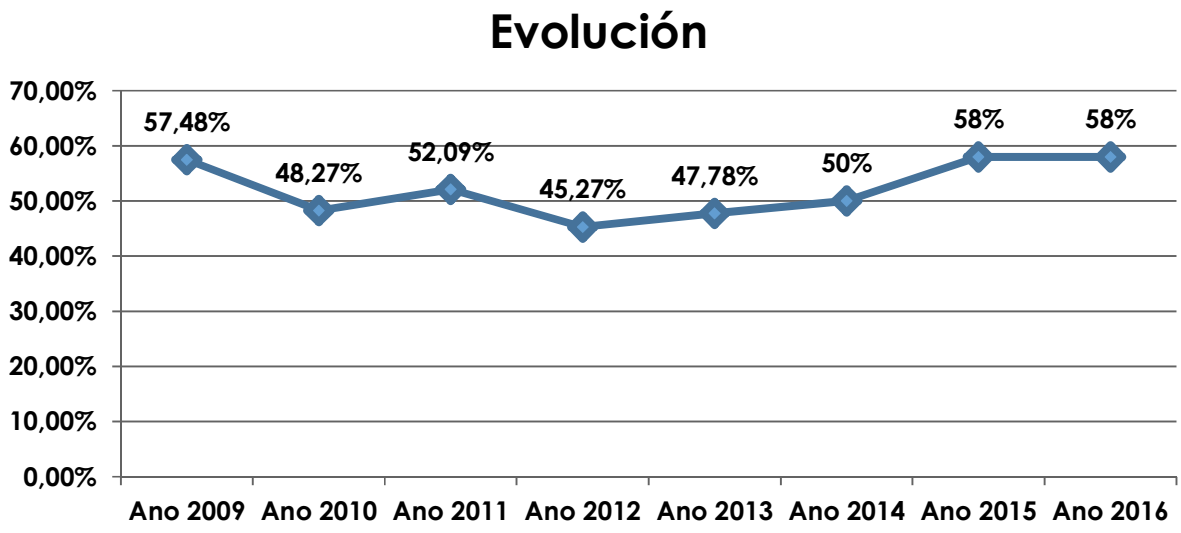
A continuación a OMIC ponse contacto, xeralmente por escrito co comerciante, para coñecer a súa postura sobre a posible rectificación da cuestión, e infórmaselle sobre os aspectos legais que poidan influír, solicitándolle se ofrece algunha vía de solución, ou informarlle das que poida propoñer o reclamante.

As distintas solucións trasládanse ao reclamante ata lograr ou non o acordo, que se alcanzará baseándose na lei.

Das mediacións realizadas obtívose acordo no 58 % dos casos, o que vén demostrar que o trámite de mediación consolídase como o medio de resolución de conflitos máis apropiado e rápido para solucionar as controversias nesta materia.



A continuación indicamos o número de mediacións con resultado positivo dos últimos anos, e podemos observar que as porcentaxes de variación son mínimos, aínda que este ano obtivemos o mesmo dato que o ano pasado en canto a porcentaxes.

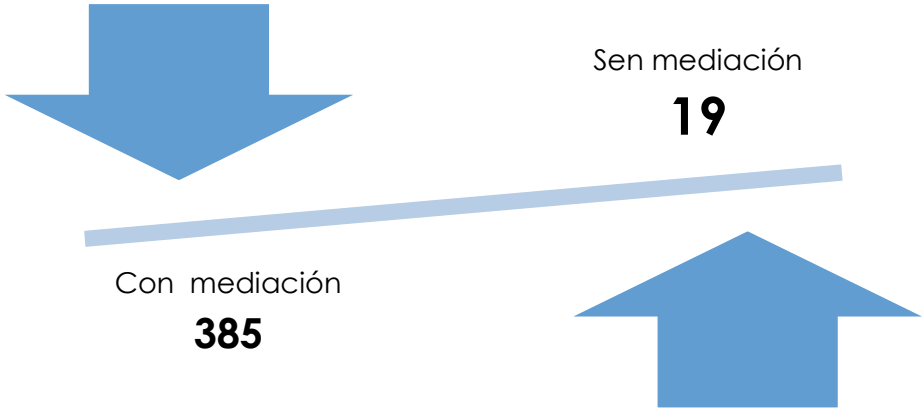


A OMIC efectuou a mediación das reclamacións presentadas, salvo nun 8 %, que tal e como indicamos tratábanse de reclamacións referidas a sectores con regulación específica, como seguros ou bancos ou ben persoas consumidoras alleas ao noso ámbito municipal. Hai que ter en conta que este ano como novidade foi posible presentar reclamacións a través da sede electrónica municipal e aínda que específica para as veciñas e veciños do noso concello, recibimos reclamacións por esta vía da veciñanza doutros concellos que se remitiron ao organismo competente.

Traslados

A continuación indicaremos os traslados das reclamacións a outros organismos realizados ao longo do ano 2016, tanto das reclamacións, que tras o trámite de mediación a solución non foi favorable á persoa que reclamaba como daquelas reclamacións das que non se realizou mediación previa polos motivos anteriormente expostos.

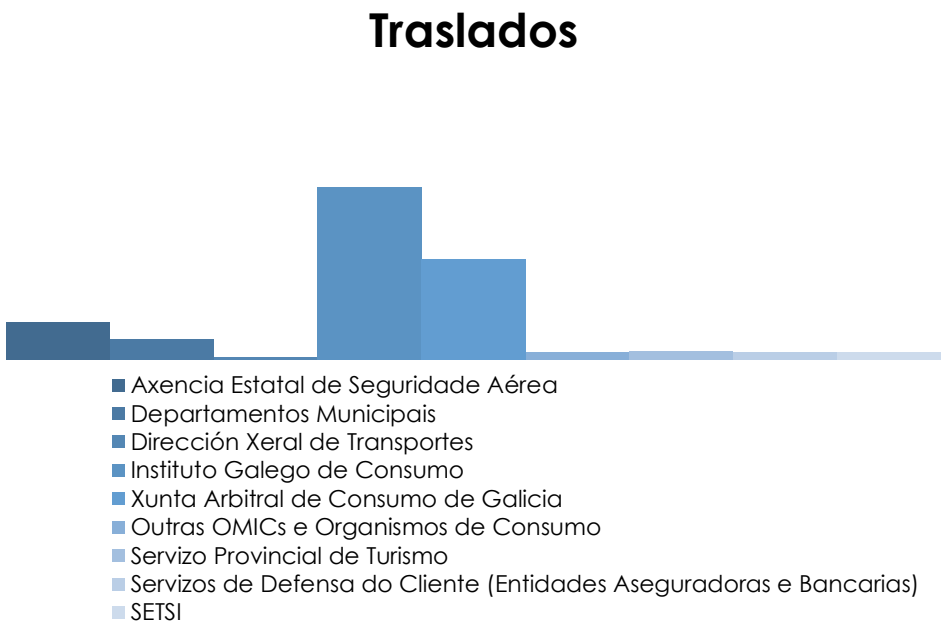
Trasladáronse unha totalidade de 404 expedientes, deles 19 remitíronse sen mediación previa ben por ser reclamacións de sectores específicos como banca e seguros ou outros departamentos ou organismos municipais, ben por tratarse de persoas non empadroadas no noso concello.



Traslados 2016	
Organismo	Nº
Axencia Estatal de Seguridade Aérea	41
Departamentos Municipais	23
Dirección Xeral de Transportes	3
Instituto Galego de Consumo	192
Xunta Arbitral de Consumo de Galicia	111
Outras OMICs e Organismos de Consumo	8
Servizo Provincial de Turismo	10
Servizos de Defensa do Cliente (Entidades Aseguradoras e Bancarias)	8
SETSI	8
Totais	**404**

O organismo ao que se remitiu o maior número de reclamacións foi ao Instituto Galego de Consumo, que representa un 48 % das reclamacións trasladadas. Séguelle a Xunta

Arbitral de Consumo ao que se remitiron 111 expedientes, dos cales un 90 % eran do sector da enerxía e telecomunicacións.



7. Valoración económica das reclamacións

O importe das reclamacións xestionadas pola OMIC ao longo de todo o ano ascende a **354.248,94 €**, e resolvéuse favorablemente por valor de 114.252,50 €, que foron devoltos ás persoas consumidoras.



A valoración económica das reclamacións depende de moitos factores e non sempre está definida claramente na reclamación nin reflectida directamente, xa que en determinados supostos a que a persoa consumidora solicita unha determinada actuación ou solución ao seu problema sen valoracións económicas.

Colaboración coa policía local

A policía local realizou unha serie de actuacións que foron remitidas a esta OMIC, as mesmas 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 das mesmas, cando son requiridos, estes servizos, polas persoas consumidoras.

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



Actividades: Educación en Consumo

Campañas informativas

1. Día Mundial das persoas consumidoras

Entre as campañas informativas realizadas destacou a celebración do **Día Mundial das Persoas Consumidoras** o 15 de marzo, mediante un completo programa de actividades formativas e informativas.

Desenvolvéronse unha serie de actividades centradas en xornadas informativas e un mercado con produtos ecolóxicos, locais e de comercio xusto.

Desenvolvéronse **Xornadas sobre Comercio local e Consumo responsable** no Mercado de San Agustín dirixidas a lembrar a importancia de practicar un consumo consciente e responsable. Desde o servizo de consumo se aposta por formas de consumir conscientes e responsables que dinamicen unha economía social a favor do tecido produtor, o emprego que xera e a calidade de vida de quen consome,

Desenvolvéronse tres xornadas, a primeira delas, a cargo de Isidro Jiménez, de Consome Ata Morrer Ecoloxistas en Acción, co título "A sociedade de consumo, consómenos?", a segunda, consistiu nun debate aberto para persoas produtoras, consumidoras e comerciantes ao redor do modelo de consumo para a cidade, que estivo dinamizado por Toni Lodeiro (da asociación Opcions), Marcial Branco (Zocamiñoca) e Óscar Senra (MaOs Innovación Social), e a terceira, incluíu unha charla sobre consumo consciente, na que participou, Toni Lodeiro, en calidade de autor do libro Consumir menos, vivir mellor.

Ese mesmo día, entre as 11.00 e as 20.00 horas, as instalacións de San Agustín acolleron o **Mercado da Nova Cultura do Consumo**, con produtos ecolóxicos, locais e de comercio xusto, ademais de roupa de segunda man e repostería artesanal.



Ademais o propio día 15 nas instalacións da OMIC, se realizaron actividades dirixidas a público infantil e adulto, dirixidas a mellorar e aprender hábitos de consumo saudable.


CHARLA INFORMATIVA Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras 15 DE MARZO

Como aforrar nos Consumos do fogar.

As subministracións básicas

Duración: 90 minutos Inicio: 12:00h Remate: 13:30h

Lugar de impartición: OMIC de A Coruña Rúa Costa da Palloza, nº8

Obxectivos:
- Coñecer os consumos máis importantes onde é posible reducilos.
- Coñecer as oportunidades de aforro relacionadas co consumo doméstico.
- Aplicar boas prácticas e actitudes responsables arte o consumo no fogar.
- Coñecer os dereitos básicos dos/as consumidores/as.

Contidos:
1. Adquirir uns bos hábitos de consumo nas subministracións básicas.
   - Servizos de auga.
   - Servizos de gas.
   - Servizos de electricidade. Como aforrar coa nova factura.
   - Servizos de teléfonía / internet.
2. Propostas para aforrar no Fogar.
   - Etiquetado enerxético nos electrodomésticos.
   - Calefacción / iluminación.
3. Dos electrodomésticos, cal é o que máis consumo?
4. Os dereitos dos consumidores.

Anímate 981 189 820

Entre as 10.30 e as 13.30 desenvolvemos un taller matinal sobre consumo sustentable, reciclaxe e reutilización, no que a través de xogos e compras simuladas, os participantes aprenderon a importancia da conservación e do consumo responsable da auga, e co obxectivo de fomentar neles e nelas o consumo de produtos e tamén de envases que respecten o medio ambiente, dando a coñecer as consecuencias saudables sobre a natureza da reciclaxe e reutilización destes envases.

Para xente adulta, en horario de 12.00 a 13.30, celebrouse ese día outro taller sobre consumo no fogar e subministracións básicos

2. Campaña Nadal, a Casa dos Xoguetes.



Producir, consumir, reutilizar ou reciclar fronte a producir, consumir e tirar, foi o principal obxectivo da **Casa dos Xoguetes**, que se instalou, durante o mes de decembro para fomentar o consumo responsable en Nadal entre outros valores.

Tratábase, dun espazo creado e pensado para a solidariedade e o consumo responsable fomentando a economía circular e a recuperación e reutilización de obxectos, de forma que para adquirir un produto non se necesitaba nin diñeiro nin trueque, só a ilusión por adquirilo.

Co lema **"Un agasallo, un sorriso",** fíxose un chamamento aos veciños, solicitando que doasen o que xa non usaban de forma que outras persoas puidesen levalo e gozalo gratuitamente dándolle un segundo uso ou segunda vida. Tamén se habilitou unha páxina de Facebook e os resultados foron sorprendentes.

Recolléronse aproximadamente 3400 xoguetes dos que entregamos máis de 1400 na propia tenda. Os xoguetes sobrantes, repartímolos entre 3 asociacións sen ánimo de lucro da cidade.



Imaxe da "Tenda solidaria" ubicada na Praza de María Pita

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 2016 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 2015/2016
- Actividades Centros Cívicos e Asociacións
- Actividades Adultos
- Escola de Verán 2016

O programa do ano 2016 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, discapacitados, e maiores.

Datos Xerais	
Datos Formación	**Totais**
Actividades	**420**
Participantes	**6156**

Realizáronse os seguintes programas educativos:

CORUÑA EDUCA: Talleres de consumo desenvolvidos no ámbito do programa Municipal da Concellería de Educación Coruña Educa 2015/2016 e Coruña Educa 2016/2017, que tratou actividades educativas con temas básicos da educación do consumidor de maneira práctica e interactiva cos participantes. Dirixidos, exclusivamente ao colectivo escolar, engloban todos os niveis do ciclo educativo desde a educación infantil ao bacharelato. As temáticas dos talleres foron solicitadas polos centros nunha oferta variada de 26 talleres distintos.

Alimentación e consumo	Alimentación saudable
	Natural e artificial
	As etiquetas dos alimentos
	Froitas e Verduras
	A pirámide da alimentación
Consumo sustentable	Uso sustentable da auga
	De compras polo meu barrio
	Consumo ecolóxico
	Don R que R
	Comercio xusto
	Os produtos do fogar
Consumo e consumidores	Reclamando na OMIC
	Os dereitos da consumidores
	Arbitraxe de consumo
Consumo actual e novas tecnoloxías	Redes sociais e mensaxería
	De compras por Internet
	Boas prácticas
	O uso das Tics
Consumo e publicidade	Publicidade na Tv e na radio
	Publicidade na internet
	Os nosos sentidos e o consumo
	A lista da compra
Os menores e o consumo	De onde veñen as cousas
	O material escolar
	Construción de xoguetes
	Xogar sen xoguetes

No ano 2016, dentro do programa de Educación para o Consumo do Coruña Educa realizáronse 257 talleres cunha participación de 5772 nenas e nenos.

Por niveis educativos a participación foi a seguinte:

Coruña Educa	
Niveis Educativos	**Nº**
E. Infantil	883
E. Primaria	2399
ESO	1777
Bacharelato	333
Ciclos Formativos	330
E. Especial	50
Total	**5772**

Tal e como podemos observar Educación Primaria e ESO foron os grupos que recibiron maior formación en consumo no ano 2016, seguindo a tendencia de anos anteriores.



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 Redes Sociais e servizos de mensaxería instantánea, xunto con Xogar sen xoguetes, Anuncios e publicidade na televisión e Internet e a Pirámide da alimentación foron os máis demandados nas actividades impartidas nos centros educativos no 2016.

Actividades Coruña Educa 2016		
Alimentación e consumo	Alimentación saudable	13
	Natural e artificial	3
	As etiquetas dos alimentos	0
	Froitas e Verduras	15
	A pirámide da alimentación	22
Consumo sustentable	Uso sustentable da auga	9
	De compras polo meu barrio	8
	Consumo ecolóxico	5
	Don R que R	7
	Comercio xusto	0
	Os produtos do fogar	2
Consumo e consumidores	Reclamando na OMIC	5
	Os dereitos das persosas consumidoras	1
	Arbitraxe de consumo	1
Consumo actual e novas tecnoloxías	Redes sociais e mensaxería	30
	De compras por Internet	10
	Boas prácticas	12
	O uso das Tics	15
Consumo e publicidade	Publicidade na Tv e na radio	20
	Publicidade en Internet	6
	Os nosos sentidos e o consumo	15
	A lista da compra	12
Os menores e o consumo	De onde veñen as cousas	4
	Construción de xoguetes	33
	Xogar sen xoguetes	19

Nas nosas actividades participaron 35 centros educativos da cidade

Actividades para Centros Cívicos:

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 2016 desenvolvéronse un total de 9 talleres cun total de 152 participantes.

Os Centros Cívicos que participaron no noso programa de formación foron, Nova Boanza, Elviña, Rosales, Monelos e Mesoiro.

En canto á temática podemos concluír que os mais realizados centráronse en Alimentación saudable.

Formación 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, acláranse aspectos básicos do consumo





O programa formativo para adultos, tivo unha importante demanda ao longo do ano pasado cunha importante participación e desenvolveuse tanto a través de Charlas/ talleres programados nas instalación da OMIC, como a través de charlas impartidas en locais daqueles colectivos e/ou asociacións que así o solicitaron.

Contouse coa colaboración das asociacións de consumidores da cidade en varias das charlas e coa participación do INEGA e do IGC no taller de "Dálle luz á túa factura".

Tivemos unha participación total de 98 persoas que asistiron aos talleres de adultos realizados e organizados pola OMIC ao longo do ano

Escola de Verán 2016:

Ao longo dos meses de xullo e agosto desenvolveuse a Escola de Verán do Pequeno Consumidor, para concienciar aos máis pequenos da importancia da responsabilidade no consumo, a través de diferentes talleres nos que se fomentou o traballo en equipo e a consecución de metas predefinidas.

Dividiuse aos participantes en dous grupos, un de 4 a 6 anos e outro de 7 a 10, en total houbo 74 participantes.



En canto ás actividades, dependendo dos grupos realizáronse diferentes talleres con diferentes dinámicas.

Temática:

Alimentación e consumo

Consumo sustentable

Os menores e o consumo

Consumo e publicidade

Consumo e Tics

Escola de Verán 2016	Participantes	Talleres	Nenas	Nenos
Grupo A	35	31	20	15
Grupo B	39	38	23	16
	74	**69**	**43**	**31**

Enquisas de valoración do programa anual de consumo

Ao longo de todo o ano e para coñecer o grao de satisfacción dos usuarios do noso servizo de formación entregamos unhas enquisas de valoración que nos arroxan resultados moi positivos en relación ao grao de satisfacción dos participantes dos nosos diferentes programas educativos.

Os resultados xerais móstranse na seguinte táboa, para outorgar as puntuacións estas valoráronse cun máximo de catro puntos de forma que o 1 expresaba o seu total desacordo e 4 a máxima satisfacción ou conformidade coa afirmación. Os resultados son os seguintes:

Material e contenidos	
O material posto a disposición foi	3,64
O material era suficiente en canto ao número de participantes	3,67
O deseño da actividades adecuado ás idades	3,46
As actividades adecuábanse aos contidos	3,48
Valoras a dinámica da actividade como	3,47
O tempo por actividade foi	3,80
Os contidos foron adecuados ás idades	3,44

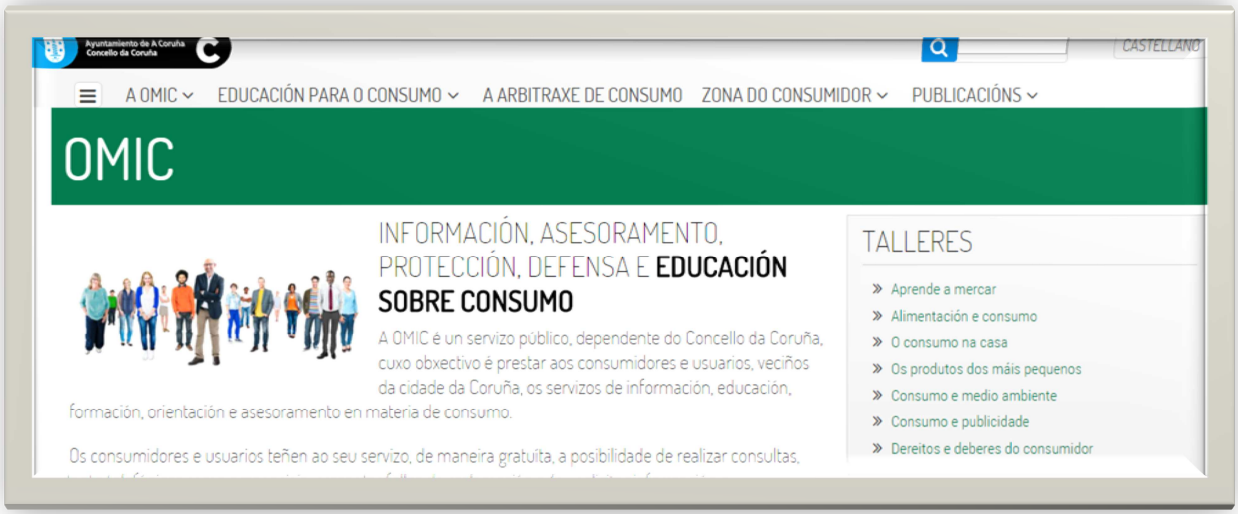
Organización da actividade	
A información recibida foi	3,38
Cumpriuse coa programación prevista	3,43
Cumpriuse cos horarios previstos	3,80
Facilitáronlle información previa	3,36
Valora o programa educativo da OMIC como	3,64
Volvería repetir a mesma actividade ou outra da OMIC	3,51

Equipo técnico	
Como valoras ao monitor	3,87
Facilitáronche información	3,50
Foron atentos e cordiais no trato cos alumnos	3,86
Interviñeron de forma correcta en clase	3,83
O docente tivo recursos	3,62

O resultado final de satisfacción foi de 3,80 sobre catro.

A páxina Web

A web, **WWW.CORUNA.ES/OMIC** está dispoñible para todos os cidadáns e ofrece información de interese para o consumidor, desde resposta a consultas xerais, normativa, anuncios, noticias, ligazóns de interese, así como a posibilidade de realizar consultas directamente a través da mesma, ou presentar as reclamacións a través da sede electrónica municipal.





Páxina Web

www.coruna.es/omic

Visitas: 14.497

Visitantes exclusivos: 11.870

Páxinas vistas: 39.256

Páxinas/visita: 2,71

Duración media da visita: 00:02:10

Porcentaxe de rebote: 64,23 %

Porcentaxe de visitas novas: 81,48 %

Este ano como novidade puidéronse tramitar as reclamacións a través da web da omic que dirixe ás persoas consumidoras á sede electrónica municipal. Un total de 27 usuarias e usuarios fixeron uso do novo servizo da OMIC.

Por países, fíxose uso da nosa web desde todas as partes do mundo tal e como reflicten os seguintes cadros:

	País	Sesiones	% Sesiones
1.	Spain	11.307	78,00 %
2.	Nicaragua	1.098	7,57 %
3.	Mexico	546	3,77 %
4.	Argentina	211	1,46 %
5.	Colombia	171	1,18 %
6.	Peru	122	0,84 %
7.	El Salvador	115	0,79 %
8.	Guatemala	90	0,62 %
9.	Panama	90	0,62 %
10.	Venezuela	85	0,59 %

