

Área de empleo y empresa

Memoria Año 2011

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

Ayuntamiento de A Coruña



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña



OMIC
oficina municipal de
información ao consumidor

Presentación

La presente Memoria contiene las actuaciones desarrolladas por la Oficina Municipal de Información al Consumidor que se encuentra dentro del Área de Empleo y Empresa del Ayuntamiento de A Coruña a lo largo del año 2011, en el marco de la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias del Ayuntamiento de A Coruña.

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

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

Actuaciones

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

Consultas (20844)

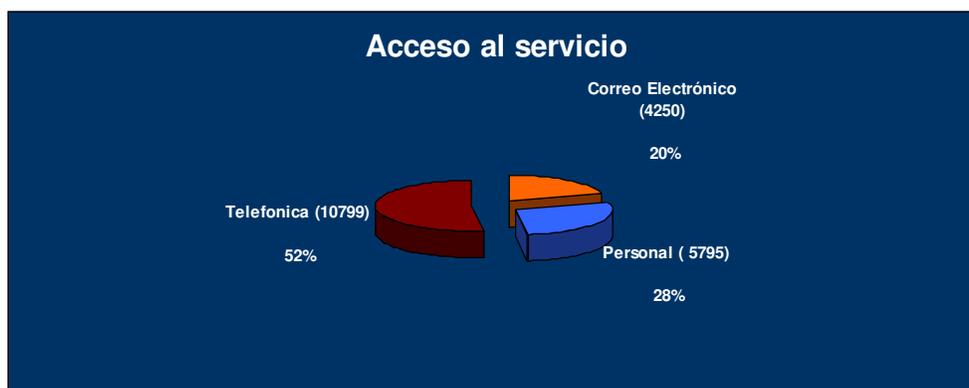
Acceso al Servicio

La OMIC recibió a lo largo del año **20.844 consultas**.

En el siguiente cuadro mostramos la forma de acceso al servicio: por correo electrónico, directamente, a través de la web, por teléfono y personalmente. Estas consultas provocaron **1263 reclamaciones**, 114 mas que en el 2010.

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

Consultas: Acceso al Servicio		
	Total	Porcentaje
Correo Electrónico	4250	20.35 %
Personal	5795	27.80%
Telefónica	10799	51.70 %

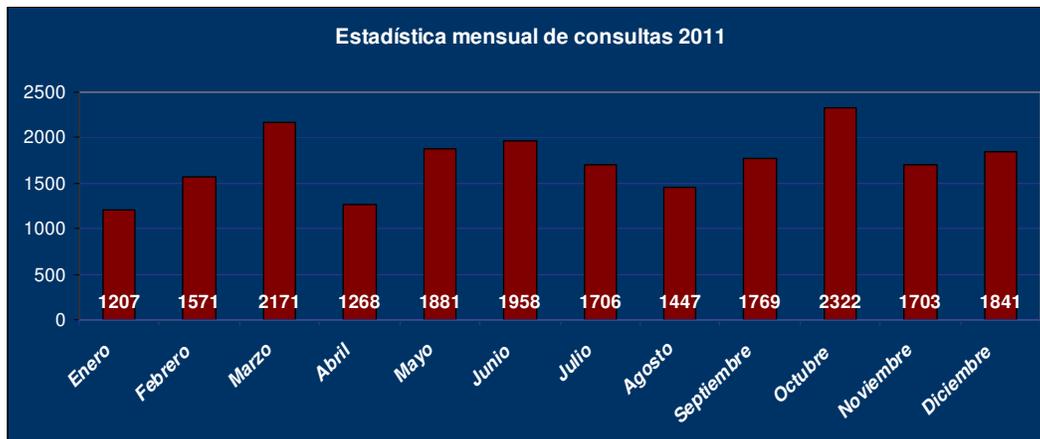


Evolución mensual de consultas

La OMIC de A Coruña, recibe a diario, una cantidad importante de consultas, tal y como se puede observar.

Es necesario indicar, que en la OMIC se atienden las consultas de todas las personas consumidoras que se dirigen a nosotros, por cualquiera de los medios indicados, detectando que cada vez más, recibimos consultas de ciudadanos/as de fuera de nuestro entorno municipal, e incluso, tal y como se observara en el apartado de la web de otras zonas y provincias, a los que, tras ofrecerles la información dirigimos a los organismos que les corresponden para la oportuna formulación de reclamaciones o denuncias.

A continuación mostramos la evolución de las consultas por meses, observando que el mes de octubre es el que mas demanda de información generó con 2322 un 11.13 % del total siguiéndolo el mes de marzo con 2171 consultas.



El número de consultas del año 2011 descendió en relación al año 2010 en 7695.

Este descenso esta basado en que en el año 2010 ocurrieron una serie de sucesos que provocaron un aumento considerable de consultas. En efecto podemos recordar que en el 2010 sucedieron tres hechos muy relevantes, concretamente, el cierre de una agencia de viajes, la desaparición de una compañía aérea y sobre todo el cierre

temporal de los centros deportivos de la ciudad, hechos estos que sin duda motivaron un número importante de afectados y por ende de consultas en la OMIC.

Relacionando con años anteriores se observa que el número de consultas del año 2011 es prácticamente similar al del 2009 con un pequeño aumento. Sin embargo si lo comparamos con años anteriores se comprueba que el aumento de consultas es importante. A continuación se refleja la evolución.



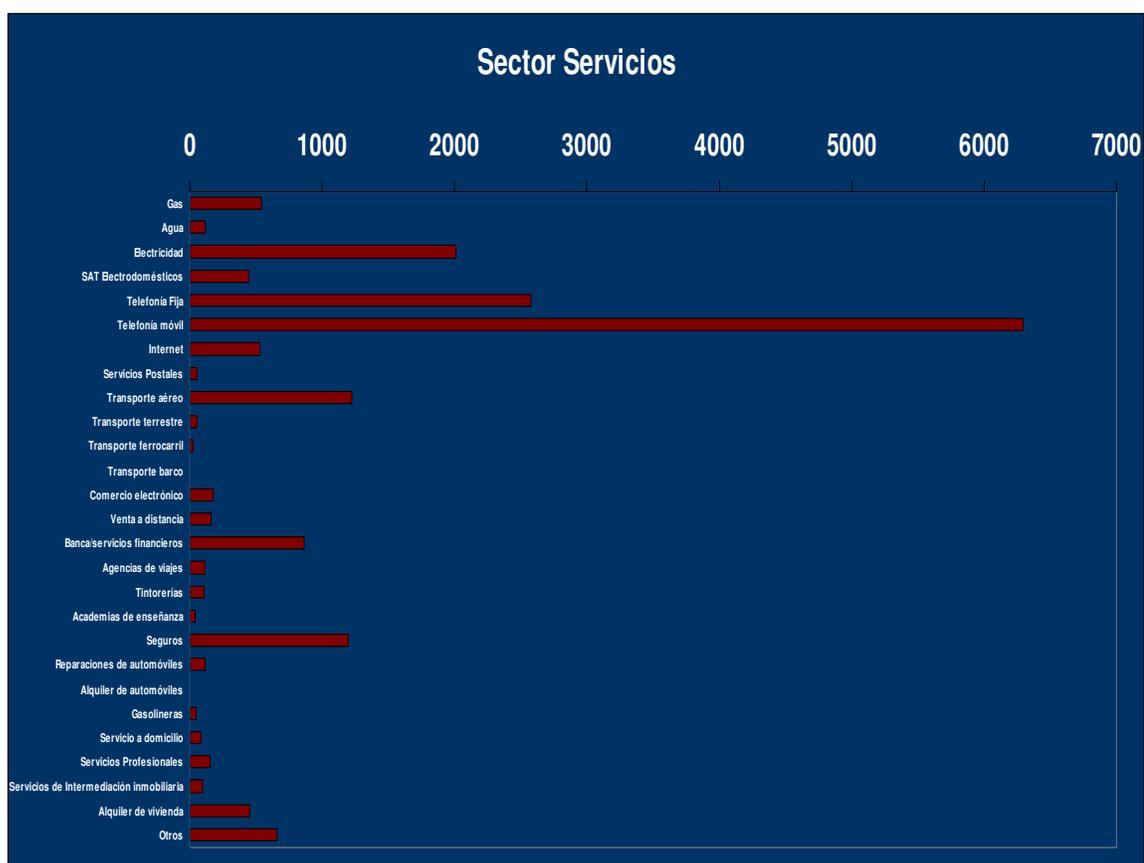
Sectores de consumo

La demanda de información por sectores, muestra como en el año 2011 y siguiendo con la tendencia habitual observada en los años anteriores, el sector servicios fue el que mas solicitud de información ha generado.

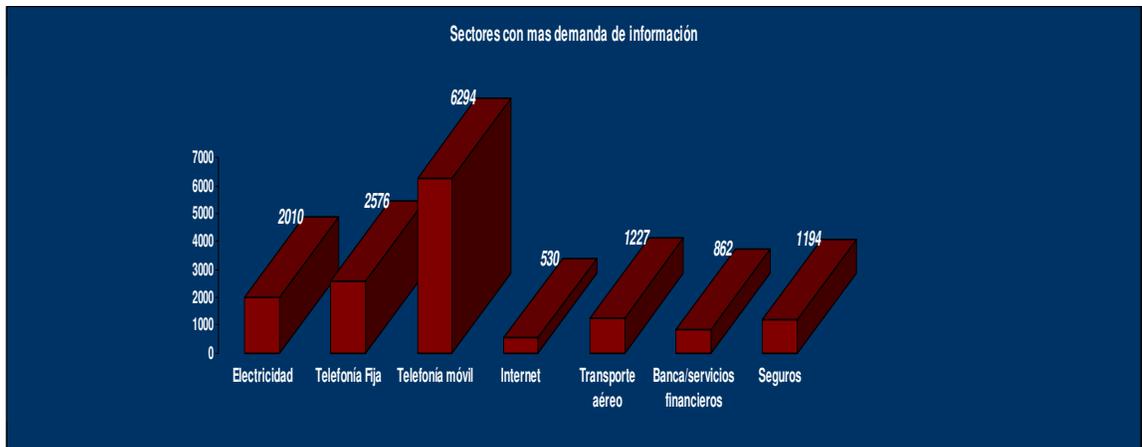
Sector Servicios		
Gas	540	3%
Agua	118	1%
Electricidad	2010	11%
SAT Electrodomésticos	446	2%
Telefonía Fija	2576	14%
Telefonía Móvil	6294	35%
Internet	530	3%
Servicios postales	54	0,29%
Transporte aéreo	1227	7%
Transporte terrestre	55	0,30%
Transporte ferrocarril	22	0,12%
Transporte barco	5	0,02%
Comercio electrónico	181	1%
Venta a distancia	158	1%
Banca/ Servicios Financieros	862	5%
Agencias de Viajes	114	1%
Tintorerías	107	1%
Academias de Enseñanza	39	0,21%

Seguros	1194	7%
Reparaciones de Automóviles	121	1%
Alquiler de automóviles	8	0,04%
Gasolineras	50	0,27%
Servicios a domicilio	82	0,45%
Servicios Profesionales	154	1%
Servicios Intermediación Inmobiliaria	98	1%
Alquiler de vivienda	451	2%
Otros	660	4%

El sector servicios generó 18156 consultas



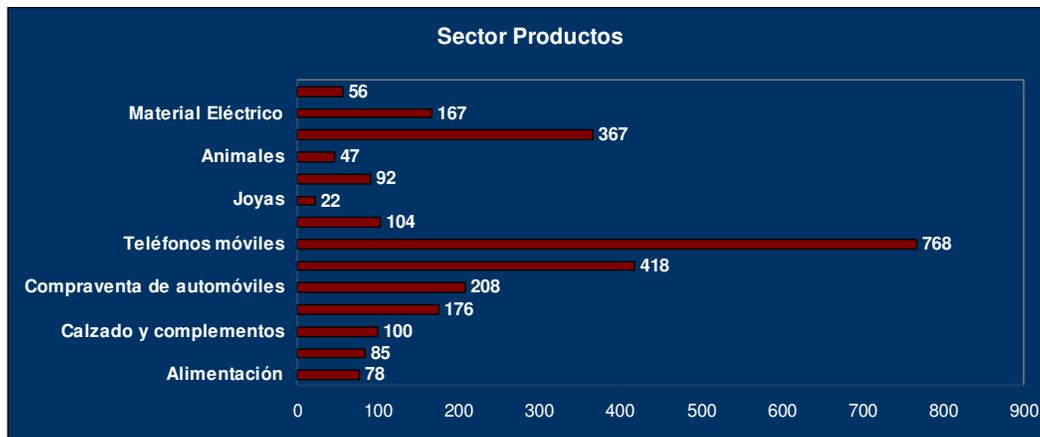
Y dentro del sector servicios, el que generó mas dudas entre los consumidores de la ciudad ha sido sin duda, el de la telefonía móvil, siguiéndole la telefonía fija y la electricidad.



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

Sector Productos		
Alimentación	78	3%
Ropa	85	3%
Calzado y complementos	100	4%
Compraventa de vivienda	176	7%
Compraventa de automóviles	208	8%
Productos informáticos	418	16%
Teléfonos móviles	768	29%
Muebles	104	4%
Joyas	22	1%
Juguetes y artículos infantiles	92	3%
Animales	47	2%
Electrodomésticos	367	14%
Material Eléctrico	167	6%
Otros	56	2%

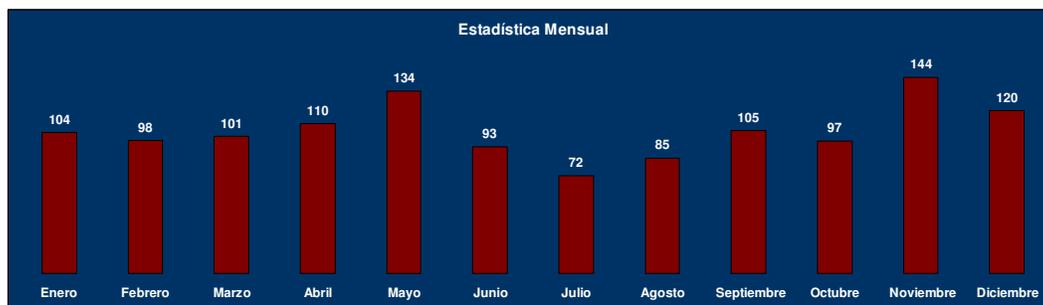
El sector productos generó 2688 consultas



Reclamaciones (1263)

Por lo que se refiere a los asuntos gestionados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) entre reclamaciones y denuncias, durante el año 2011 se ha tramitado un total de 1263 solicitudes 114 más que el 2010.

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



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

A continuación veremos las reclamaciones tramitadas por sectores, en las que destaca que un 58 % pertenecen al sector de telefonía, móvil, fija e Internet, mientras que un 14 % pertenecen al suministro eléctrico:

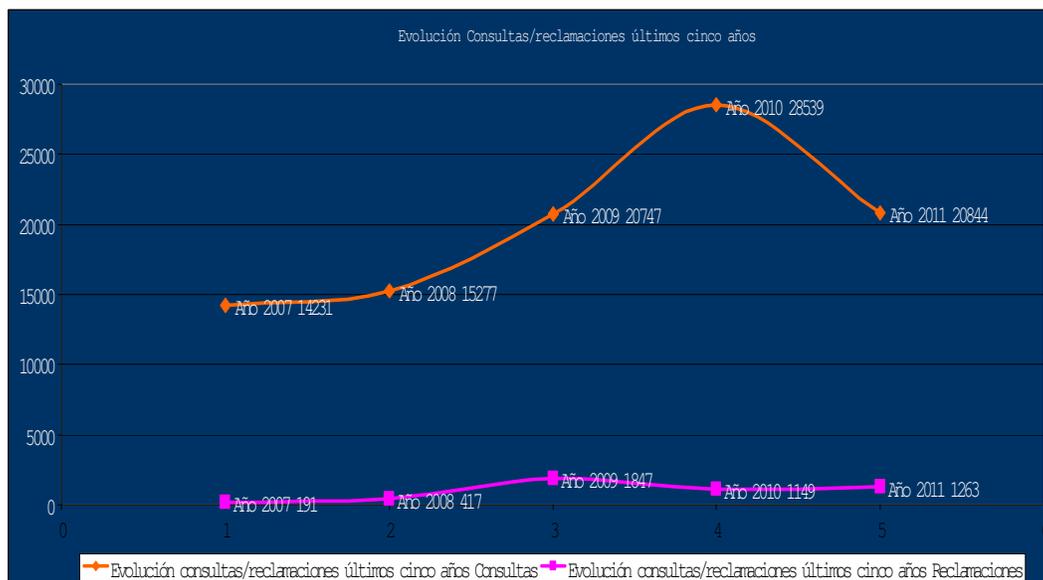
Sector Servicios		
Gas	25	2%
Agua	15	1%
Electricidad	157	14%
SAT	16	1%
Telefonía Fija	81	7%
Telefonía Móvil	504	46%
Internet	52	5%
Servicios Postales	4	0,36%
Transporte Aéreo	80	7%
Transporte Terrestre	4	0,36%
Transporte por ferrocarril	2	0,18%
Transporte por barco	3	0,27%
Comercio Electrónico	14	1%
Venta a distancia	4	0,36%
Banca/servicios Financieros	16	1%
Agencias de viajes	2	0,18%
Tintorerías	4	0,36%
Academias de Enseñanza	9	1%
Seguros	7	1%
Reparaciones de automóviles	7	1%
Gasolineras	2	0,18%
Servicios a domicilio	12	1%
Servicios Profesionales	7	1%
Servicios de intermediación inmobiliaria	3	0,27%
Otros	74	7%

Sector Productos		
Ropa	5	3%
Calzado y complementos	7	4%
Compraventa de vivienda	6	4%
Compraventa de automóviles	9	6%
Productos informáticos	29	18%
Teléfonos móviles	43	27%
Muebles	16	10%
Juguetes y artículos infantiles	5	3%
Animales	1	1%
Electrodomésticos	16	10%
Material Eléctrico	22	14%

Productos	Material Eléctrico	22
	Electrodomésticos	16
	Animales	1
	Juguetes y artículos infantiles	5
	Muebles	16
	Teléfonos móviles	43
	Productos informáticos	29
	Compraventa de automóviles	9
	Compraventa de vivienda	6
	Calzado y complementos	7
	Ropa	5
	Otros	74
Servicios	Servicios de intermediación inmobiliaria	3
	Servicios Profesionales	7
	Servicios a domicilio	12
	Gasolineras	2
	Reparaciones de automóviles	7
	Seguros	7
	Academias de Enseñanza	9
	Tintorerías	4
	Agencias de viajes	2
	Banca/servicios Financieros	16
	Venta a distancia	4
	Comercio Electrónico	14
	Transporte por barco	3
	Tranaporte por ferrocarril	2
	Transporte Terrestre	4
	Transporte Aéreo	80
	Servicios Postales	4
	Internet	52
	Telefonía Móvil	504
	Telefonía Fija	81
SAT	16	
Electricidad	157	
Agua	15	
Gas	25	

A continuación, mostramos la evolución de consultas y reclamaciones de los últimos cinco años, donde se puede observar el importante aumento de demanda de este servicio por los ciudadanos:

Evolución consultas/reclamaciones últimos cinco años		
	Consultas	Reclamaciones
Año 2007	14231	191
Año 2008	15277	417
Año 2009	20747	1847
Año 2010	28539	1149
Año 2011	20844	1263



Mediaciones

Una de las tareas más relevantes de la actividad de la OMIC consiste en la tramitación y resolución, si procede, a través de la mediación, de las reclamaciones que se presenten mediante el acuerdo de las partes (consumidor/empresario) para someter la resolución del conflicto, de forma voluntaria, a este procedimiento.

De las reclamaciones presentadas, **1146 fueron tramitadas a través de la mediación**, un 90,73 % del total de las presentadas en la OMIC y 278 expedientes mas que el año anterior

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

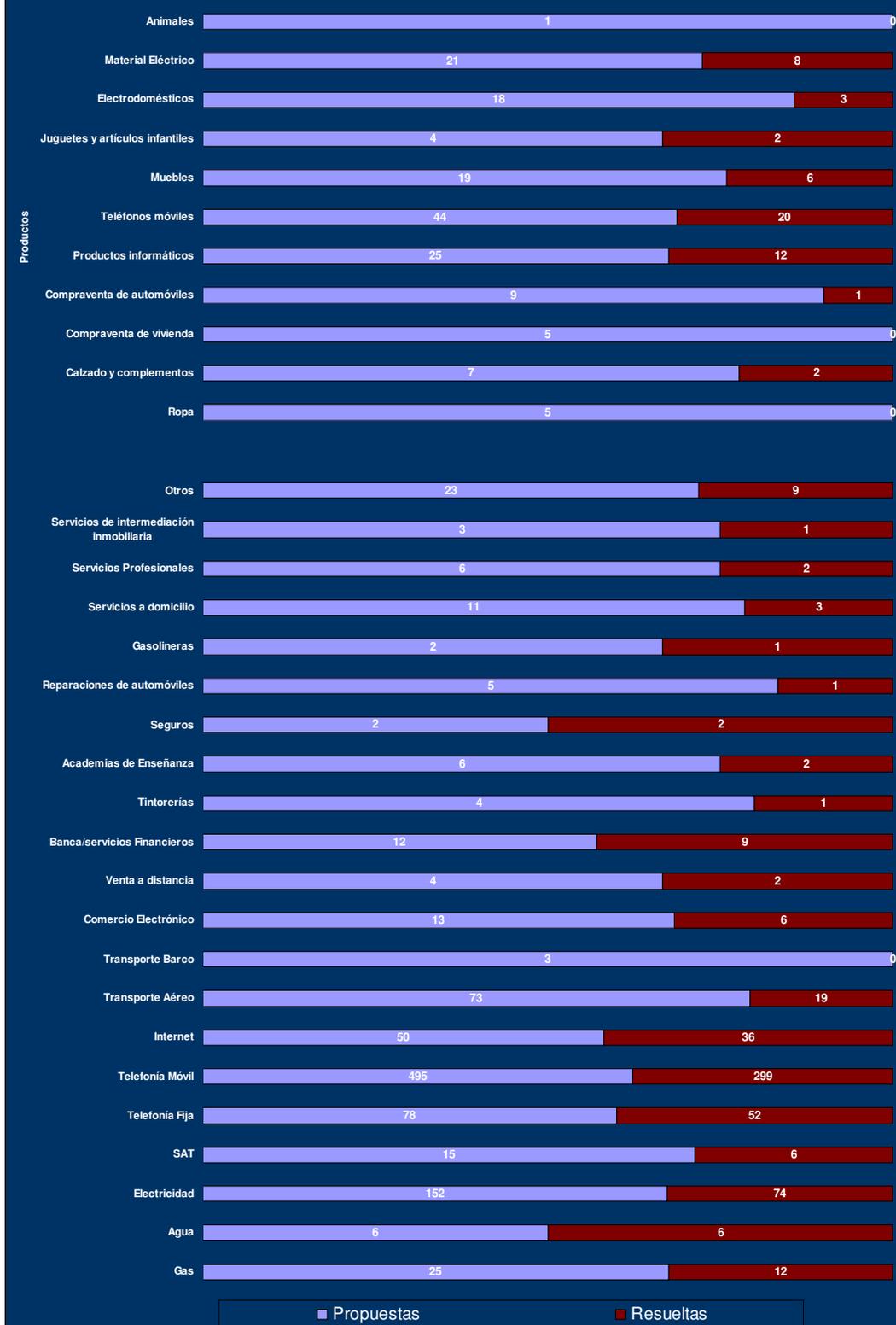
A continuación, el personal de la OMIC contactará por escrito, generalmente, con el comerciante, para conocer su posición sobre la posible rectificación de la cuestión, informándolo sobre los aspectos legales que pueden influir en esta y solicitándole si ofrece alguna vía de solución, o informarle de las que pueda proponer el reclamante. Las distintas soluciones que pudieran surgir, se le trasladan al reclamante hasta lograr o no el acuerdo. El arreglo entre las partes se alcanza basándose fundamentalmente en la ley.

Por sectores, fueron las empresas de telefonía móvil las que recibieron más propuestas de mediación, siguiéndole las electricas, la telefonía fija, y el transporte aéreo.

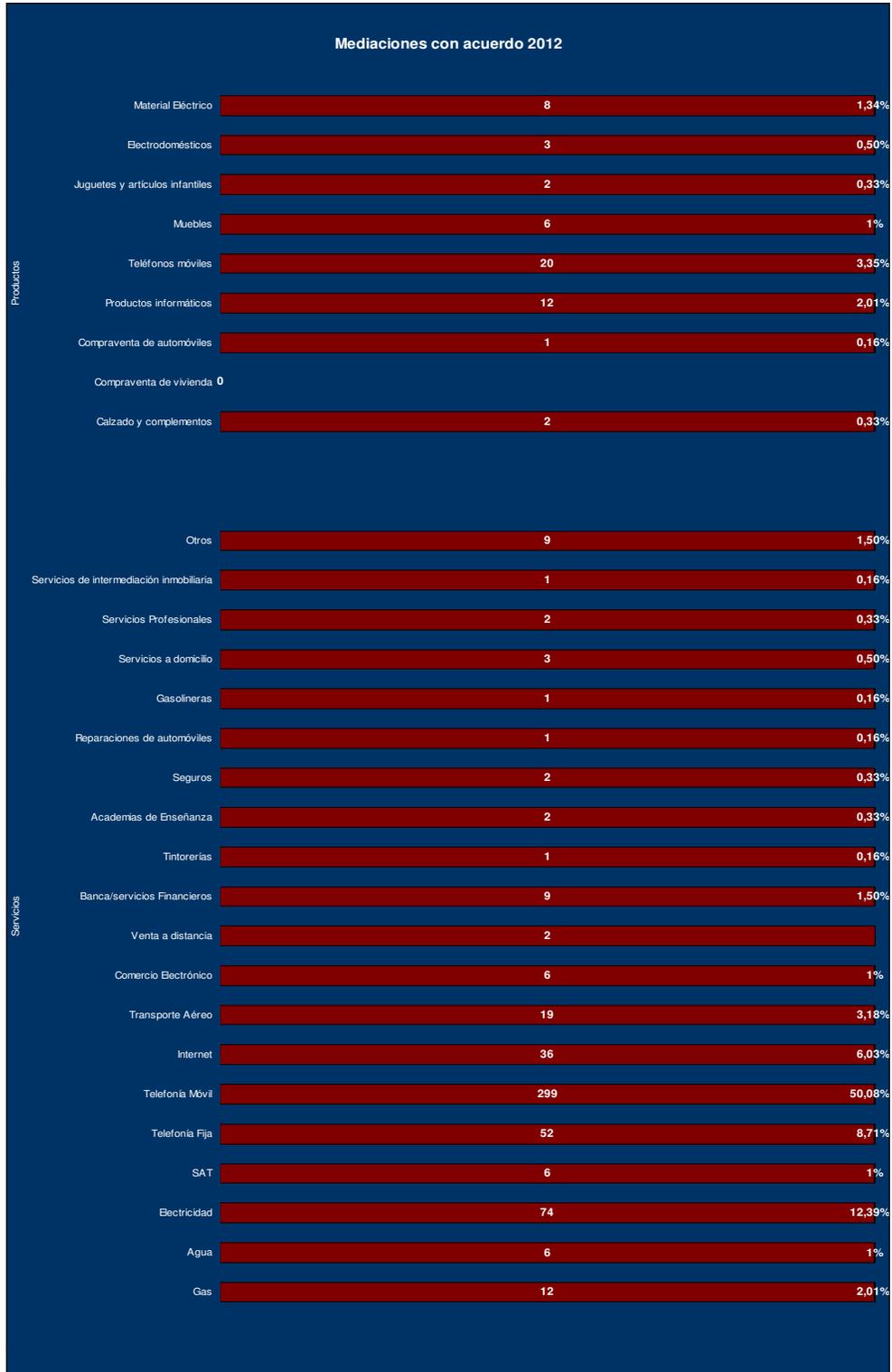
De esas 1146 reclamaciones mediadas, en **597 se obtuvo un resultado positivo** con acuerdo entre las partes, lo que viene a suponer un **52.09 %** de expedientes resueltos a través de este procedimiento.

Veremos a continuación un gráfico con alguno de los sectores que generaron mas mediaciones.

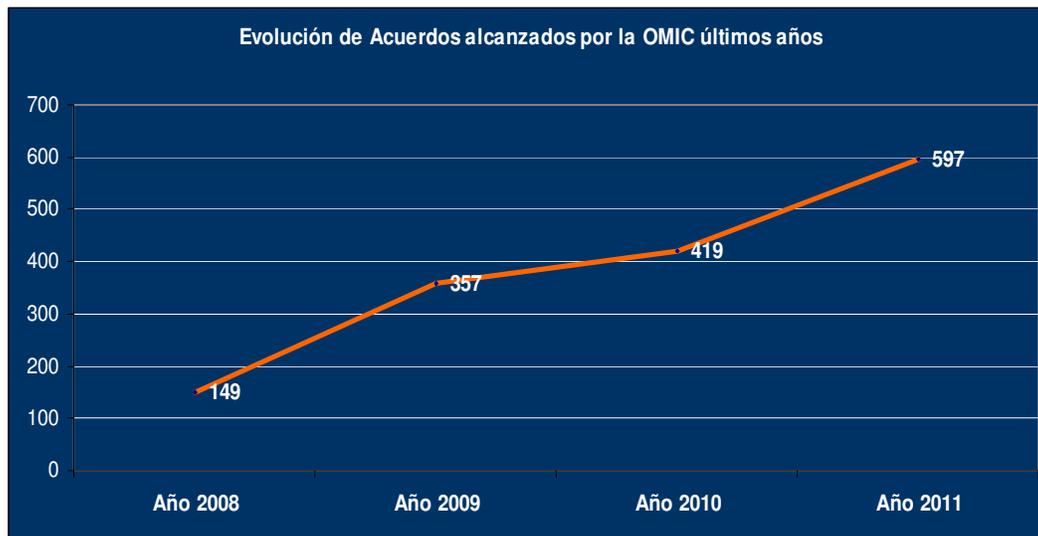
Mediaciones 2011



Mediaciones con acuerdo 2012



El aumento de los expedientes mediados y resueltos a través de la OMIC va evolucionando y la OMIC del Ayuntamiento de A Coruña ha consolidado su labor mediadora en los conflictos entre los consumidores y empresarios. Si observamos la relación de los últimos cuatro años, se puede comprobar que la función mediadora y el número de expedientes resueltos a través de este trámite es uno de los aspectos mas destacables de este servicio.



Expedientes remitidos a la Junta Arbitral (145)

La Omic efectuó la remisión puntual de todas las solicitudes de arbitraje a la junta arbitral previa solicitud de los consumidores.

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



Traslados (280)

Es función de la OMIC examinar las reclamaciones/denuncias para determinar la viabilidad de las mismas comprobando si existen indicios de presuntas infracciones. En el caso de que se aprecien irregularidades en materia de consumo se notifica al denunciante y se le da traslado de la misma al órgano competente para sancionar (IGC). En el 2011 bajan considerablemente el número de expedientes trasladados y aumentan el número de expedientes resueltos por la OMIC, en efecto se pasa de 429 expedientes trasladados en el 2010 a 280 en el 2011.

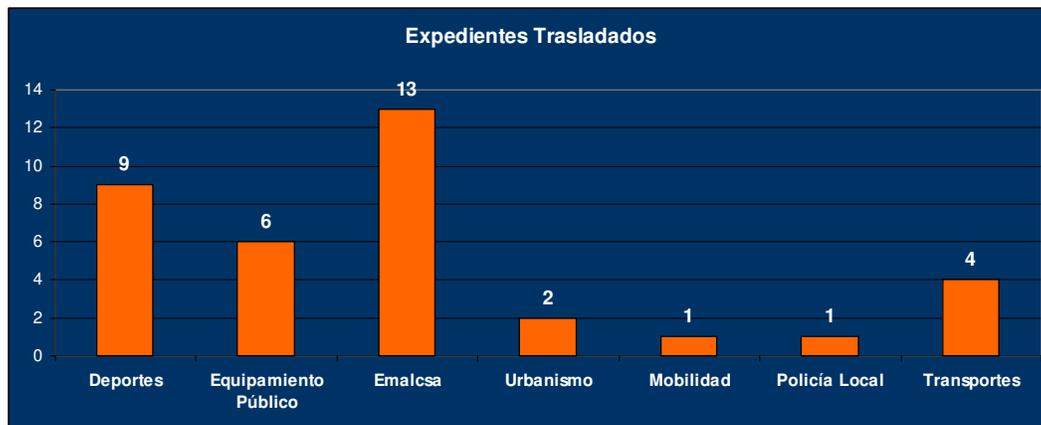
Es necesario indicar que **267 expedientes, un 95,35 % de los expedientes trasladados, fueron mediados previamente.**

A continuación se muestra un gráfico con las reclamaciones/denuncias trasladadas en el 2011 y el órgano de transmisión.



El órgano que recibió mayor número de traslados fue el **Instituto Galego de Consumo con 155** siguiéndole la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que recibió 26 expedientes de este servicio.

Asimismo, la OMIC trasladó 36 expedientes a otras dependencias municipales en función de la competencia específica, 73 menos que el año 2010.



Actuaciones de la policía local

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

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

La policía realizó **35** actuaciones entre actas por carecer de hojas de reclamación y de carteles anunciadores e informes de servicio, remitidas por la OMIC, previa valoración, a los Servicios correspondientes en función de la materia, fundamentalmente Instituto Gallego de Consumo y Servicio Provincial de Turismo, para iniciar si procediera expediente sancionador.



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

Los agentes, recibieron formación específica en consumo dentro de un curso de Ordenanzas Municipales organizado por la Policía Local los días 15 al 17 de noviembre. Esta formación es una más de las vías de colaboración y coordinación de actuaciones entre la Oficina de Consumo y la Policía Local suponiendo un reforzamiento de la protección de los consumidores y usuarios de nuestro ayuntamiento.

A continuación veremos una estadística de las actuaciones de la policía de los últimos años:



Publicaciones, Campañas y actividades

Publicaciones

El servicio Municipal de consumo dentro de su función educativa, editó un juego interactivo, como material didáctico para utilizar en los diferentes talleres de consumo impartidos por la OMIC. Se trata de un juego didáctico, “La amenaza de Furabolos”, con el que de una forma lúdica, divertida y participativa la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de A Coruña da un paso más en su estrategia de creación de herramientas lúdico-educativas para formar a los más pequeños de la casa.

Esta aventura gráfica interactiva, multilinguaje y ampliable se encuentra disponible para su descarga en la página web de la OMIC y puede ser utilizada por niños, padres y profesores.



Campañas informativas: día del consumidor (15 de MARZO)

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), realizó el 15 de marzo una jornada de puertas abiertas con diversas actividades educativas para celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, con el objetivo de informar y formar a los ciudadanos acerca de sus derechos y deberes como consumidores. Personal de la oficina, repartió material divulgativo

en las inmediaciones de la OMIC y resolvió las dudas de los ciudadanos en materia de consumo.

Durante la mañana, también se desarrollaron diversas actividades educativas en las aulas de la escuela de consumo, en las que participaron varios grupos de escolares de diferentes edades del CEIP San Francisco Xabier. Los talleres en los que participaron los chicos fueron un taller de consumo responsable “Construcción de juguetes” y otro sobre compra responsable, “Aprender a comprar”.

Durante la tarde, los actos de conmemoración se trasladaron a los centros cívicos de Monelos y Os Mallos, donde se continuó con la tarea divulgativa con la presencia de un stand en la entrada de los mismos y la realización de un taller de “Compras por Internet” para público en general.



En esta jornada de celebración, colaboraron las diferentes asociaciones de consumidores de la ciudad, Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Coruña, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de Galicia (ADICAE) y el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de A Coruña (COETICOR).

Asimismo se realizó una campaña informativa con diferentes cuñas de radio, los días previos, para promocionar y fomentar los derechos de los consumidores.



Stand de atención ó público no centro cívico dos Mallos

Talleres de consumo

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

La acción formativa del año 2011 se englobó en cinco grandes programas educativos:

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

- **Aprender Coruña**
- **Talleres para adultos**
- **Actividades para centros cívicos y asociaciones**
- **Escuela de Verano 2011**
- **Programa educativo Navidad: “ O Nadal nas túas mans”**

Programa educativo Aprender Coruña

Dentro del programa "**Aprender Coruña**", en colaboración con la Concejalía de Educación presentamos un conjunto de talleres prácticos.



Obradoiro "A pirámide dos alimentos" no CEIP Wenceslao Fernández Flórez



Obradoiro "Xogar sen xoguetes" no CPR Salesianos Don Bosco

CENTRO	Nº
Adcor, Fundación	4
Adormideras, IES	2
Agra do Orzán, IES	8
Alborada, CEIP	3
Andaina, CPR	1
Anxel Casal, IES	1
Calasanz Femenino, CPR	2
Centro Menores Concepción Arenal	11
Elviña, IES	18
Eusebio da Guarda, IES	5
Franciscanos, CPR	2
Labaca, CEIP	3
López y Vicuña, Centro	14
Manuel Murguía, CEIP	6
Montel Touzet, CEIP	8
Pascual Veiga, Centro Ocupacional	1
IES Paseo das Pontes	20
PSN Bicos	2
Rafael Puga Ramón, IES	6
Ramón Menéndez Pidal, IES	16
Sagrada Familia, CEIP	32
Salesiano San Juan Bosco, CPR	14
Salgado Torres, CEIP	6
Santa María del Mar, CPR	3
Sardiñeira, IES	4
Wenceslao Fernández Flórez, CEIP	6
Zalaeta, CEIP	5
Total	203

Los diferentes talleres estuvieron organizados por etapas educativas para que el personal docente pudiera escoger los más adecuados al desarrollo curricular de su alumnado.

Los bloques temáticos más demandados fueron “Aprender a comprar”, “Alimentación y consumo” y “Consumo y publicidad”

Participaron 4420 niños, en 203 talleres en Educación Infantil, Educación Primaria Obligatoria, Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato, Formación Profesional y Educación Especial.

La participación por niveles educativos fue la siguiente:



Nivel educativo	Nº participantes
Educación Infantil (EI)	924
Educación Primaria Obligatoria (EPO)	982
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	1874
Bachillerato (Bach.)	85
Formación Profesional (FP)	449
Educación Especial (EE)	106

Programa educativo adultos



El Ayuntamiento de A Coruña, a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), llevó a cabo diferentes programas de "educación para el consumo" dirigidos a adultos sobre diferentes temas relacionados con su consumo diario: las compras, el cobro de las facturas, los efectos publicitarios, etc.

El objetivo de estas actividades es fomentar, de una forma lúdica y participativa, un espíritu crítico y responsable ante las acciones cotidianas como consumidores.



Se realizaron varias sesiones de talleres para adultos desde marzo a junio del 2011.

A continuación se recogen los talleres realizados en las instalaciones de la OMIC para adultos. Figura también la fecha de realización, el nombre del taller realizado y el número de personas que asistieron a cada una de las jornadas.

Fecha	Área	Taller	Nº
25 de marzo	Aprender a comprar	Las compras por Internet	2
1 de abril	El consumo en el hogar	Economía doméstica: Luz, gas y telefonía	8
8 de abril		Servicios de tarificación adicional	6
15 de abril	Los derechos del consumidor	Derechos y deberes del consumidor	5
29 de abril		Reclamaciones y arbitraje de consumo	5
6 de mayo		Telefonía Fija y móvil	8
13 de mayo	Economía doméstica	Tarificación Adicional	6
20 de mayo		El consumo energético en el hogar	6
27 de mayo		Facturación de gas y electricidad	6
3 de junio	Alimentación y consumo	Alimentación y ejercicio físico	10
10 de junio	Consumo y publicidad	El merchandising en las tiendas	9
17 de junio		La publicidad en los medios de comunicación	10
24 de junio	Consumo y medio ambiente	Ecoconsumo	10
Total participantes			91

Actividades para centros cívicos y Asociaciones

La OMIC ofertó una gran variedad de talleres para los Centros Cívicos, Asociaciones y Centros de Mayores.

El máximo de participantes en cada taller fue de 30 personas, excepto en el caso de la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, en el que el aforo máximo fue de 100 participantes.

Se realizaron un total de 43 talleres en estas entidades, en los cuales participaron 622 personas.

Los centros cívicos, asociaciones y centros de mayores en los cuales la OMIC realizó actividades de educación para el consumo, durante el 2011, fueron los siguientes:

- Centro Cívico Palavea
- Centro Cívico Os Mallos
- Centro Cívico Monelos
- Centro Cívico Castro de Elviña
- Centro Cívico Labañou
- Centro Cívico Eirís
- Centro Cívico Mesoiro
- Centro Cívico de San Diego
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios
- Asociación de Personas Sordas de A Coruña ASPESOR
- Centro de Mayores de A Coruña, Obra Social Novacaixagalicia

Escuela de Verano

La Oficina de Información al Consumidor de A Coruña ofertó los talleres de verano, que se llevaron a cabo en el mes de Julio. A diferencia de otros años, se hicieron dos bloques de contenidos repartidos por quincenas, con el fin de profundizar más en el tema tratado, adaptándose a diferentes ritmos de aprendizajes con más facilidad, así como realizar actividades más elaboradas que requieren más tiempo del que ofrece una única jornada.

TALLERES GRATUITOS SOBRE CONSUMO RESPONSABLE
ESCOLA DE VERÁN 2011

DATAS
Desde o 1 ao 29 de Xullo de 2011

HORARIO
De luns a venres de 10:00 a 13:30 h

PARTICIPANTES
Rapaces e rapazas divididos en dous grupos de 3 a 7e de 8 a 12 anos

LUGAR
OMIC da Coruña
Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña

APÚNTATE!
TEL: 981 18 98 20
ou nas oficinas da OMIC da Coruña de 10:00 a 14:00 h

OMIC da Coruña
Oficina Municipal de Información ao Consumidor da Coruña
Costa da Palloza, 8, 15006 A Coruña Tel. 981 18 98 20 www.coruna.es/omic

Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

OMIC

Este año, para una mayor conciliación familiar, el horario de las actividades fue de 10:00 a 13:30h para las dos franjas de edad, facilitando así la entrega y recogida de los niños/as y dando de esta manera mayor cobertura a los padres/madres trabajadores/las. Los tramos de edad en el que se dividieron los grupos fueron de 3 a 6 años y de 6 a 12 años.

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



Los talleres se repartieron en dos áreas temáticas, “Jugamos todos” del 1 al 15 de julio en el que realizaron un estudio de mercado y crearon su propio juguete y “Comemos todos” del 18 al 29 de julio, en el que descubrieron las ventajas de una alimentación saludable.

A este programa asistieron 50 participantes por día a lo largo de todo el mes de julio.

Talleres de Navidad

Con el nombre de “La Navidad está en tus manos 2011”, se desarrolló en la OMIC un nuevo programa educativo.

Dentro del programa global de Educación para el Consumo que se viene desarrollando por el Ayuntamiento de A Coruña, la Oficina Municipal de Información ó Consumidor (OMIC) de A Coruña organizó en Navidad la Primera Edición de “La Navidad está en tus manos”, dirigida a niñas y niños de 4 a 8 años y orientado a la responsabilidad en el consumo en unas fechas en las que están muy presentes los adornos y los regalos.

Durante la última semana de diciembre, las aulas de la OMIC de A Coruña, acogieron a niñas y niños de entre 4 y 8 años, que se convirtieron en verdaderos consumidores responsables, aprendiendo a realizar adornos y demás objetos típicos navideños empleando material de reciclaje y objetos cotidianos.

Esta actividad se desarrolló del 26 al 30 de diciembre y participaron 42 niños por día.



La PÁGINA WEB

OMIC Oficina Municipal de Información al Consumidor

castellano | galego | mapa web

La OMIC Educación para el consumo El arbitraje de consumo **Zona del consumidor** Publicaciones

Más avisos Preguntas frecuentes Derechos y normativa Consejos Enlaces Noticias Asociaciones

Talleres

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

Oferta Formativa

- Escuela de Verán 2011
- Programas educativos
- Inscripciones

Escuela del pequeño consumidor

Preguntas frecuentes

todas | productos y servicios | telecomunicaciones | transporte aéreo | varios | ventas | vivienda

- ▶ ¿Cuál es la diferencia entre fecha de duración mínima y la fecha de caducidad en el etiquetado de los productos alimenticios?
- ▶ ¿Un producto alimenticio procedente de un estado miembro de la U.E. debe indicar el lugar de origen?
- ▶ ¿He llevado a reparar mi televisor en garantía y lleva tres meses, queda incrementado en el periodo de garantía? ¿Deben dárme por escrito?
- ▶ He comprado un vehículo de segunda mano y al mes de comprarlo me encuentro con que no me enciende, voy a reclamar al concesionario que me lo ha vendido y me dicen que no tengo garantía, ¿Tiene razón?
- ▶ ¿He solicitado un presupuesto por la reparación de una lavadora, me parece caro, por lo que no lo acepto pero quieren cobrarme por ello, que puedo hacer?
- ▶ Han venido a mi casa a repararme un calentador y en cinco minutos lo arreglaron pero me quieren cobrar una hora de mano de obra, ¿pueden hacerlo?
- ▶ ¿Pueden en el taller cobrarme gastos de estancia?

Página Web

www.coruna.es/omic

Visitas: 14.470

Visitantes exclusivos: 9.298

Páginas vistas: 35.483

Páginas/visita: 2,45

Duración media de la visita:
00:01:54

Porcentaje de rebote: 57,51%

Porcentaje de visitas nuevas: 61,58%

	Pais/territorio	↓	Visitas
1.	Venezuela		183
2.	Uruguay		12
3.	United States		57
4.	United Kingdom		39
5.	Turkey		1
6.	Switzerland		11
7.	Sweden		1
8.	Spain		12.177
9.	South Korea		1
10.	Slovenia		1

