Área de Emprego e Economía Social

Concello da Coruña

MEMORIA

2017

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/as 9
3. Evolución mensual 10
4. Sectores de consumo 12
5. Estatísticas desagregadas por sexo 16
6. Especial referencia ao Convenio 19

2. Reclamacións 20
1. Forma de presentación 20
2. Evolución mensual 21
3. Sectores de consumo 22
4. Causas 25
5. Estatísticas desagregadas por sexo 26
6. Xestión e tramitación 27
7. Valoración económica 32

3. Colaboración coa policía Local 33

4. Actividades: Educación en consumo 34
1. Campañas informativas 34
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 vense alteradas en múltiples ocasións por diferentes factores que veñen a supoñer unha vulneración dos dereitos que a cidadanía goza como persoas consumidoras.

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

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

A memoria que se presenta resume a actividade do ano 2017, desenvolvida pola OMIC, destacando de xeito significativo dous aspectos, a súa función mediadora nos conflitos que se expoñen 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.

O ano 2017 destaca por un aumento das actuacións informativas e de xestión do Servizo de Consumo motivado fundamentalmente por determinados conflitos que afectaron á cidadanía como os relativos ás cláusulas adoito e gastos de formalización de hipotecas para os que o servizo activou un servizo específico de axuda e información.

A protección das persoas consumidoras e usuarias 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 as persoas consumidoras e empresas das reclamacións presentadas.
- Fomento do Sistema Arbitral de Consumo.
- A adopción de medidas urxentes en materia de protección das persoas consumidoras.
- Apoio ás organizacións de persoas consumidoras.
- 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 **17216** atencións
Tramitación reclamacións	Tramitáronse **1003** reclamacións.
Acordos	Resolvéronse favorablemente o **58 %** de reclamacións
Actividades Educativas	Participación de **3277** persoas, en **238** 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 das e dos usuarias/os, xa que, é solicitado tamén por veciñas e veciños doutros concellos próximos. Os datos relativos aos servizos de información verémolo no apartado de Consultas e a Xestión e tramitación das Reclamacións no apartado con ese mesmo nome.

Consultas	Reclamacións
Ano 2017	Ano 2017
17216	1003

En termos comparativos e en resultados globais tendo en conta as actuacións totais entre consultas e reclamacións, as actuacións aumentan un 11 % en relación ao ano anterior.

Ano 2016	Ano 2017	
16357	18219	⇧11,4 % (Máis que no 2016)

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 cidadás e os cidadáns seguen preferindo, como en anos anteriores, o acceso ao servizo de forma persoal, en concreto un 45 %, pero este ano volve subir a atención telefónica pasando do 41 % ao 44%, mentres que o correo electrónico aumenta un punto.

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

Acceso ao servizo por meses

	X	F	M	A	M	X	X	A	S	O	N	D
Persoal	690	631	615	537	430	704	801	728	811	901	449	403
Telefónica	690	533	732	642	705	751	753	386	549	543	730	663
En liña	151	161	145	118	142	267	151	104	165	140	146	149
Total	**1531**	**1325**	**1492**	**1297**	**1277**	**1722**	**1705**	**1218**	**1525**	**1584**	**1325**	**1215**

2. Orixe das/os usuarias/os

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

Atención usuarias/os outros concellos

O 99 % das consultas corresponden a persoas que viven na cidade.

As causas das consultas de veciñas/os doutros concellos son variadas e detéctanse practicamente os mesmos problemas que as das veciñas e veciños do noso concello.

Os motivos deste tipo de consultas son fallos nos servizos de consulta telefónica que non adoitan ter en conta o lugar de residencia das persoas consumidoras 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.

3. Evolución de consultas

Neste apartado preséntanse e valoran os datos e estatísticas referentes ás consultas e solicitudes de información do 2017. Ao longo do ano xestionouse a atención e o asesoramento a 17216 usuarias e usuarios. A media de persoas que se atenderon diariamente pola OMIC foi de 69 consultas, sendo o mes de xuño o que demandou maior información por días, superando as cen varios días do mes, 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.

A continuación mostramos gráfico coa evolución mensual das consultas rexistradas na oficina. Este ano xuño e xullo son os meses que rexistran maior actividade superando as 1700 consultas mensuais. Este feito está motivado pola demanda de información das persoas afectadas por cláusulas adoito nas súas hipotecas e as reclamacións por gastos de tramitación das hipotecas.

Xuño e xullo meses de maior actividade

Evolución mensual			
		%	Acumulados
Xaneiro	1531	8,89	1.531
Febreiro	1325	7,70	2.856
Marzo	1492	8,67	4.348
Abril	1297	7,53	5.645
Maio	1277	7,42	6.922
Xuño	1722	10,00	8.644
Xullo	1705	9,90	10.349
Agosto	1218	7,07	11.567
Setembro	1525	8,86	13.092
Outubro	1584	9,20	14.676
Novembro	1325	7,70	16.001
Decembro	1215	7,06	17.216

En termos comparativos con anos anteriores observamos a evolución dos últimos anos:

4. Sectores de consumo

O sector onde se observou maior demanda de información foi o sector servizos que xerou o 93 % das consultas e dentro de leste as subministracións cun (49,65%), que inclúe auga, luz, gas e telecomunicacións.

Subministracións	Nº	%
Auga	286	1,66%
Enerxía	3034	17,63 %
Telecomunicacións	5227	30,36 %
Total	**8547**	**49,65%**

Dentro das subministracións continúase coa propensión de anos anteriores, sendo o das telecomunicacións (30,36 %) o sector que xera maiores consultas. No campo da enerxía é a electricidade a que xera maiores problemas as/os usuarias/os. Se comparamos os datos co ano anterior as telecomunicacións descenden lixeiramente pero aumentan as reclamacións en materia de enerxía.

e

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

Sector Servizos	Número	% Total
Academias de Ensino	123	0,71
Axencias de Viaxes	149	0,87
Auga	286	1,66
Aluguer de Automóbiles	232	1,35
Aluguer de Vivenda	525	3,05
Banca/servizos financeiros	3281	19,06
Comercio electrónico	789	4,58
Electricidade	2630	15,28
Gas	404	2,35
Gasolineiras	11	0,06
Outros	229	1,33
Reparacións de automóbiles	121	0,70
SAT Electrodomésticos	106	0,62
Seguros	625	3,63
Servizos a domicilio	90	0,52
Servizos ADSL/Internet	971	5,64
Servizos de Hostalería	103	0,60
Servizos de intermedia Inmobiliaria	17	0,10
Servizos Postais	91	0,53
Servizos profesionais	228	1,32
Servizos de coste adicional	68	0,39
Telefonía Fixa	2128	12,36
Telefonía móbil	2128	12,36
Tinturerías	19	0,11
Transporte aéreo	514	2,99
Transporte barco	1	0,01
Transporte ferrocarril	1	0,01
Transporte terrestre	54	0,31
Venda a distancia	167	0,97
Totais	16091	93,47

Na seguinte táboa mostramos os dez servizos que xeraron maior número de consultas, só estes supoñen o 83 % de consultas do total:

Sectores con máis demanda

Auga	286	1,66%
Aluguer de vivenda	525	3,05%
Banca/servizos financeiros	3281	19,06%
Comercio electrónico	789	4,58%
Electricidade	2630	15,28%
Gas	404	2,35%
Seguros	625	3,63%
Telefonía Fixa e servizos internet (ADSL/Fibra)	3099	18,00%
Telefonía móbil	2128	12,36%
Transporte aéreo	514	2,99%
Total	**14281**	**82,96%**

Doutra banda e dentro do sector produtos, as consultas supuxeron o 6,53 % 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 descenso pasando do 9, 57 % ao 6,53 %.

As consultas deste sector céntranse en irregularidades na compravenda de teléfonos móbiles e automóbiles.

Sector Produtos	Nº	% Total
Alimentación	35	0,203
Animais	3	0,017
Calzado e complementos	89	0,517
Compravenda de automóbiles	294	1,708
Compravenda de vivenda	13	0,076
Electrodomésticos	122	0,709
Xoias	12	0,070
Xoguetes e artigos infantís	16	0,093
Material Eléctrico	4	0,023
Mobles	95	0,552
Outros	64	0,372
Produtos informáticos	52	0,302
Roupa	28	0,163
Teléfonos móbiles	298	1,731
Total	**1125**	**6,53**

Cabe destacar que un 2 % das consultas son relativas a temas que non son propiamente de consumo, senón relativas a outros organismos da administración.

5. Estatísticas desagregadas por sexo

Para promover o maior coñecemento da realidade das mulleres e dando cumprimento ás esixencias normativas recolléronse nos datos estatísticos do servizo de consumo todos os datos relativos á utilización do servizo tendo en conta a variable de sexo e análise de xénero.

Por forma de acceso

Mulleres			
	Persoal	Telefónica	Correo
Xaneiro	401	284	91
Febreiro	404	274	49
Marzo	294	418	62
Abril	277	357	74
Maio	257	399	88
Xuño	362	328	222
Xullo	402	325	82
Agosto	399	214	61
Setembro	417	404	122
Outubro	479	208	40
Novembro	249	293	78
Decembro	135	395	11
Total	**4076**	**3899**	**980**

Homes			
	Persoal	Telefónica	Correo
Xaneiro	289	406	60
Febreiro	227	259	112
Marzo	321	314	83
Abril	260	285	44
Maio	173	306	54
Xuño	342	423	45
Xullo	399	428	69
Agosto	329	172	43
Setembro	394	145	43
Outubro	422	335	100
Novembro	200	437	68
Decembro	268	268	138
Total	**3624**	**3778**	**859**

Taxa de utilización do servizo en equidade			
	Persoal	Telefónica	Correo
Mulleres	4.076	3.899	980
Homes	3.624	3.778	857

Os datos globais na atención de consultas reflicten que 8955 mulleres e 8259 homes solicitaron información ao servizo de consumo municipal.

Evolución mensual

Mulleres

Homes

Por sectores obsérvase que as mulleres están máis interesadas en asuntos relacionados coa alimentación, as compras diarias ou as subministracións, mentres que os homes consultan máis temas relacionados con compras a distancia, produtos electrónicos ou tecnoloxía, automóbiles e telecomunicacións.

6. Convenio Colexio de Avogados asesoramentos en materia bancaria

O 23.05.2017 asinouse o Protocolo de colaboración co Colexio de Avogados da Coruña para prestar o servizo de asesoramento previo á vía xudicial para as persoas afectadas por cláusulas chan por mor da sentenza do Tribunal Supremo pola que se consideraban abusivas as cláusulas de limitación de intereses e as denominadas "cláusulas chan", dos créditos hipotecarios por carecer estas de a transparencia necesaria.

O obxectivo principal deste protocolo de colaboración foi facilitar ás cidadás e aos cidadás da cidade da Coruña afectados pola aplicación das cláusulas adoito na contratación de créditos hipotecarios a posibilidade de solicitar de maneira gratuíta información, orientación e asesoramento prexudicial para o coñecemento e exercicio dos seus dereitos.

Previo ao comezo da aplicación do protocolo de colaboración, un total de trescentas corenta e catro (344) persoas accederon á Oficina Municipal de Información ao Consumidor da Coruña para realizar consultas en materia de cláusulas chan.

Na OMIC ofrecéuselles información en relación á materia demandada e facilitáronselles impresos para a reclamación extraxudicial. De entre as persoas que acudiron a solicitar información, vinte e tres (23) non estaban empadroadas no municipio da Coruña, e sete (7) foron informadas de que non posuían cláusulas de limitación de intereses nos seus contratos hipotecarios.

Solicitudes de asesoramento especializado

Rexistramos un total de cento sesenta e oito (168) asesoramentos coa letrada enviada polo Colexio de Avogados, tras concertar cita previa para recibir orientación e axuda xurídica previa á vía xudicial nas instalacións da OMIC

Charla informativa

Dentro das actuacións do Convenio impartiuse unha charla informativa por un letrado experto en dereito bancario á que asistiron un total de sesenta e tres (63) persoas que solicitaran atención especializada acudiron tamén á charla.

Asesoráronse a cento sesenta e oito (168) persoas afectadas dentro do Convenio celebrado co Colexio de Avogados

Reclamacións

1. Forma de presentación

No ano 2017 experimentouse un avance importante na presentación e tramitación das reclamacións a través da presentación telemática. Cada vez son máis as persoas usuarias da Sede electrónica municipal https://sede. coruna. gob.es/ opensiac/ action/ certlogin? method= login para a presentación das súas reclamacións.

Se analizamos os datos observamos que un 2,29 % xa utilizaron a Sede electrónica municipal para poder tramitar as súas reclamacións de consumo e desta porcentaxe foron máis as mulleres en utilizalo que os homes aínda que nunha porcentaxe mínima.

	Mulleres	Homes
Rexistro presencial	485	491
Sede electrónica	12	11

2. Evolución mensual

No relativo ás reclamacións xestionadas pola OMIC, no ano 2017 xestionouse un total de 1003 expedientes. Experimentouse un aumento dun 2 % con relación aos datos arroxados polo ano anterior.

En canto á evolución mensual a continuación reflectimos o número de reclamacións por meses, podendo observar que maio cun 10,6 % e setembro cun 10,2 % superan considerablemente o número de reclamacións presentadas os outros meses.

No lado contrario atópase o mes de agosto que supón só o 7 % de reclamacións, seguindo a mesma propensión que as consultas que tamén se caracteriza por ser o mes con menos consultas rexistradas, cun 7 %.

3. Sectores de Consumo

O sector que supuxo maior número de reclamacións continúa sendo o sector servizos que xerou o 82 % das reclamacións, mentres que o sector produtos xerou o 18 % das mesmas.

Sector Servizos

Dentro deste sector, as subministracións, que engloban auga, electricidade, gas, e telecomunicacións, son os que xeran máis reclamacións (53,52 %),

Entrando no detalle de cada un dos sectores os resultados do ano 2017 foron os seguintes:

Sector Servicios	Total	%
Academias de Ensino	4	0,39
Axencias de Viaxes	7	0,69
Auga	33	3,29
Aluguer de Automóbiles	7	0,69
Banca/servizos financeiros	6	0,59
Comercio electrónico	31	3,09
Electricidade	143	14,25
Gas	24	2,39
Gasolineiras	3	0,29
Outros	21	2,09
Reparacións de automóbiles	10	0,99
SAT Electrodomésticos	14	1,39
Servizos a domicilio	3	0,29
Servizos ADSL/Internet	44	4,38
Servizos de Hostalería	12	1,19
Servizos de xestión inmobiliaria	3	0,29
Servizos Postais	10	0,99
Servizos profesionais	93	9,27
Telefonía Fixa	99	9,87
Telefonía móbil	194	19,34
Tinturerías	3	0,29
Transporte aéreo	47	4,68
Transporte terrestre	7	0,69
Venda a distancia	7	0,69
Total	**825**	**82,25 %**

As telecomunicacións son o máis numeroso representando o 33,6% de reclamacións.

Sector produtos

Dentro deste sector a maioría de reclamacións pertencen a defectos dos produtos relacionados fundamentalmente con defectos na aplicación das garantías.

As novas tecnoloxías, tabletas, portátiles, terminais móbiles, televisións, cámaras dixitais entre outros, e compravenda de automóbiles son os que xeran maior número de conflitos dentro deste sector.

Sector Produtos		
Alimentación	2	0,20
Animais	3	0,30
Calzado e complementos	15	1,50
Compravenda de automóbiles	27	2,69
Compravenda de vivenda	0	0,00
Electrodomésticos	20	1,99
Xoias	1	0,10
Xoguetes e artigos infantís	4	0,40
Material Eléctrico	1	0,10
Mobles	29	2,89
Outros	1	0,10
Produtos informáticos	26	2,59
Roupa	12	1,20
Teléfonos móbiles	37	3,69
Total	**178**	**17,75**

4. Causas

En relación aos problemas que motivaron as reclamacións, as mesmas son diferentes segundo o sector pero fundamentalmente os principais problemas son, irregularidades na prestación do servizo (23,03 %), facturación (17,65 %) e garantías (16,55 %).

Motivos de reclamación

Causa	Número	%
Calidade dos produtos	6	0,60
Facturación	177	17,65
Garantías	166	16,55
Incumprimentos de contrato	30	2,99
Incumprimentos normativa de prezos	6	0,60
Incumprimentos normativa de documentación	19	1,89
Incumprimentos normativa de información	108	10,77
Outros	20	1,99
Penalizacións	28	2,79
Prácticas abusivas	23	2,29
Irregularidades prestación do servizo	231	23,03
Publicidade	11	1,10
Resolución/Modificación do contrato	43	4,29
Atraso na entrega de produto ou servizo	135	13,46
Total	**1003**	**100,00**

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

5. Estatísticas desagregábeis por sexo e idade

Os datos que mostramos a continuación, reflicten o perfil das persoas que reclamaron na OMIC no 2016, e obtéñense do total das 1003 persoas consumidoras que acudiron persoalmente o servizo. A tendencia é similar aos anos anteriores.

Usuarios/as por sexo	Total
Mulleres	50 %
Homes	50 %
Total	**100 %**

Taxa de utilización do servizo en equidade	
Homes	**502**
Mulleres	**497**
Persoas xurídicas	**4**

En canto á temática as mulleres reclaman fundamentalmente por temas relacionados con animais, banca, mobles, gas, electricidade, comercio electrónico e telecomunicacións en xeral mentres que os homes centran fundamentalmente as súas reclamacións en auga, electricidade, compravenda e reparación de automóbiles, comercio electrónico e telecomunicacións en xeral.

Usuarios por idade	%
Menos de 20	1,60 %
De 21 a 39	26,62 %
De 40 a 59	39,78 %
De 60 a 79	23,63 %
Más de 80	4,49 %
Descoñecido	3,89 %
Totais	100,00 %

Como en anos anteriores o grupo máis numeroso é o da poboación de 40 a 59 anos cun 39, 78 %. Os datos son similares aos anos anteriores neste tema.

Podemos concluír que na OMIC da Coruña no ano 2017 o perfil da persoa reclamante cambia e pasa a ser un home de entre 40 a 59 anos de idade, excepto na presentación telemática na que o grupo máis numeroso é o das mulleres con 12 mulleres fronte a 11 homes. Aínda así os niveis son moi igualitarios.

6. Xestión e tramitación

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

Das reclamacións presentadas no ano 2017 o 90 % foron tramitadas directamente pola OMIC, e o 10 % 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.

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	54%
Máis de 60	32%
Total	**100%**

En canto ao tempo medio de resolución das reclamacións os datos obtidos mostran que a OMIC procede á resolución da mesma no 68% 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 90 % das reclamacións presentadas xestionáronse directamente desde a OMIC e só un 10 % 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 (persoa consumidora/empresa). 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 coa persoa 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 reclamacións resoltas positivamente son similares.

Traslados

A OMIC efectuou a mediación das reclamacións presentadas, salvo nun 10 %, que tal e como indicamos tratábanse de reclamacións referidas a sectores con regulación específica, como seguros ou bancos ou ben consumidores alleos ao noso ámbito municipal.

A continuación indicaremos o organismo de traslado do 41 % das reclamacións, que tras o trámite de mediación non se obtiveron resultados positivos e do 8 % das que non se realizou mediación polos motivos expostos.

Trasladáronse unha totalidade de 447 expedientes, deles 77 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 2017	
Organismo	**Nº**
Axencia Estatal de Seguridade Aérea	20
Departamentos Municipais	30
Dirección Xeral de Transportes	5
Instituto Galego de Consumo	235
Xunta Arbitral de Consumo de Galicia	112
Outras OMICs e Organismos de Consumo	12
Servizo Provincial de Turismo	10
Servizos de Defensa do Cliente (Entidades Aseguradoras e Bancarias)	17
SETSI	6
Totais	**447**

O organismo ao que se remitiu o maior número de reclamacións foi ao Instituto Galego de Consumo, que representa un 53 % das reclamacións trasladadas. Séguelle a Xunta Arbitral de Consumo ao que se remitiron 112 expedientes, dos cales un 70 % eran do sector das telecomunicacións.

7. Valoración económica das reclamacións

O importe das reclamacións xestionadas pola OMIC ao longo de todo o ano ascende a 400214.23 €, un 12.76 % máis que no ano anterior e resolveuse favorablemente por valor de 108049,23 € que foron devoltos ás persoas consumidoras.

A valoración económica das reclamacións depende de moitos factores e non sempre está definida claramente na reclamación, xa que en determinados supostos o que a persoa consumidora solicita é 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.

Evolución actuacións policia

Observamos que as actuacións policiais por temas relacionados con consumo mantense. A OMIC continúa realizando diferentes actuacións informativas procurando que o sector empresarial adquira maiores coñecementos das súas obrigacións coas persoas consumidoras.

Actividades: Educación en Consumo

Campañas informativas

1. Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras

Entre as campañas informativas realizadas destacou a celebración do Día Mundial das Persoas Consumidoras o 15 de marzo, mediante unha palestra informativa sobre sobre Sistemas Financeiros Éticos, na que participaron representantes do Colexio Oficial de Avogados da Coruña, de FIARE Banca Ética, ADICAE Galicia, Asociación por UN Interese Solidario O Peto, e Espazo Coop, da Unión de Cooperativas Galegas.

Á palestra asistiron 45 persoas a maior parte afectadas por problemas bancarios.

2. Campaña de Nadal, a Tenda Solidaria

Producir, consumir, reempregar ou reciclar fronte a producir, consumir e tirar, foi o principal obxectivo da Tenda Solidaria, 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 o reemprego de obxectos, de forma que para adquirir un produto non se necesitaba nin diñeiro nin troco, só a ilusión por adquirilo.

Para isto fíxose un chamamento á veciñanza, 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.

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

Recolléronse en total 2776 xoguetes doados polas veciñas e veciños dos que se entregaron na propia caseta 1245, os demais entregáronse nas entidades Ong Equus Zebra e Instituto da Caridade Universal, 27 caixas de xoguetes en total.

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 2017 englobou 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 2016/2017
- Actividades Centros Cívicos e Asociacións
- Actividades Adultos
- Escola de Verán 2017

O programa do ano 2017 centrou a súa actividade na realización de actividades formativas dirixidas a distintos colectivos de persoas consumidoras, incluíndo unha oferta diversificada e adaptada as persoas destinatarias, fundamentalmente aos colectivos de persoas consumidoras que, conforme á normativa vixente, deben ser obxecto de especial protección, é dicir, escolares, persoas con diversidade funcional, e maiores.

Datos xerais			
Datos Formación	**Centros Educativos**	**Outros**	**Totais**
Actividades	152	86	**238**
Participantes	2981	296	**3277**

Realizáronse os seguintes programas educativos:

CORUÑA EDUCA: Talleres de consumo desenvolvidos no ámbito do programa Municipal da Concellería de Educación Coruña Educa 2016/2017 e Coruña Educa 2017/2018, 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 persoas consumidoras	Reclamando na OMIC
	Os dereitos das persoas consumidoras
	Arbitraxe de consumo
Consumo actual e novas tecnoloxías	Redes sociais e mensaxaría instantánea
	De compras pola 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 2017, dentro do programa de Educación para o Consumo do Coruña Educa realizáronse 152

talleres cunha participación de 2981 nenas e nenos.

Por niveis educativos a participación foi a seguinte:

Coruña Educa

Niveis Educativos	Nº
E. Infantil	827
E. Primaria	916
ESO	914
Bacharelato	160
Ciclos Formativos	144
E. Especial	20
Total	**2981**

Tal y como podemos observar Educación Primaria y ESO han sido los grupos que han recibido maior formación en consumo en el año 2017, seguindo la tendencia de años 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 mensaxaría instantánea, xunto con Xogar sen xoguetes, Anuncios e publicidade na televisión e Internet foron os máis demandados nas actividades impartidas nos centros educativos no 2017

Alimentación e consumo	**Alimentación saudable**	6
	Natural e artificial	4
	As etiquetas dos alimentos	7
	Froitas y Verduras	11
	A pirámide da alimentación	12
Consumo sustentable	**Uso sustentable da auga**	0
	Consumo ecolóxico	3
	Don R que R	1
	Comercio xusto	1
	Os produtos do fogar	2
Consumo e persoas consumidoras	**Reclamando na OMIC**	1
	Os dereitos das persoas consumidoras	1
	Arbitraxe de consumo	1
Consumo actual e novas tecnoloxías	**Redes sociais e mensaxaría**	19
	De compras por Internet	8
	Boas prácticas	8
	P uso das TICs	9
Consumo e publicidade	**Publicidade na TV e na radio**	6
	Publicidade na Internet	10
	Os nosos sentidos e o consumo	6
	A lista da compra	4
Os menores e o consumo	**De onde veñen as cousas**	2
	Construción de xoguetes	9
	Xogar sen xoguetes	21

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.
Os Centros Cívicos que participaron no noso programa de formación foron de Elviña e Mesoiro.

En canto á temática podemos concluír que se centraron na poboación infantil e realizaron en ambos os talleres de Xogar sen xoguetes.

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.

Escola de Verán 2017:

Ao longo dos meses de xullo e agosto desenvolveuse a Escola de Verán, para concienciar á poboación infantil 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 145 participantes.

En canto ás actividades, dependendo dos grupos realizáronse diferentes talleres con diferentes dinámicas, desde xogos con caixas, bolsas e envases reempregados, ata construción de xoguetes, anuncios publicitarios ou descubrir os perigos da Rede.

Valoracións

Distinción por xénero

As enquisas están cubertas maioritariamente por mulleres (nais ou titoras).

Na hora de entrada e saída da actividade a maior parte dos e das participantes son acompañados por nais, pais, titores ou titoras. Nestes momentos puntuais a diferenza por xénero é variable pouco significativa, é dicir aproximadamente o mesmo número de nais e país recollen a os e as menores.

Satisfacción Xeral

A través dos cuestionarios de avaliación de nais e pais percibimos resultado satisfactorio en xeral co programa realizado.

En canto á conciliación parece que o novo horario, máis completo, favorece este aspecto para ás familias.

Nas enquisas tamén dan por satisfactorio o resultado do programa no que tanto nenas como nenos aprenderon nas diferentes quendas.

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 cinco puntos de forma que un expresaba o seu total desacordo e catro a máxima satisfacción ou conformidade coa afirmación. Os resultados son os seguintes:

Valoracións do curso	
Instalacións	4,47
Materiais	4,15
Contidos	4,51
Metodoloxía	4,66
Actividades	4,62
Configuración do módulo	4,54
Formador/a	4,57
Total valoracións	4,50

A páxina Web

A web, **WWW.CORUNA.GAL/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 reclamacións a través da sede electrónica municipal.

Páxina Web

www.coruna.gal/omic

Visitas: 15.330

Visitantes exclusivos: 13.200

Páxinas vistas: 37.387

Páxinas/visita: 2,44

Duración media da visita: 00:01:44

Porcentaxe de rebote: 68,36 %

Porcentaxe de visitas novas: 88,81 %

	País	Sesiones	% Sesiones
1.	Spain	10.013	65,32 %
2.	Nicaragua	1.953	12,74 %
3.	Mexico	892	5,82 %
4.	Colombia	388	2,53 %
5.	Peru	341	2,22 %
6.	Argentina	337	2,20 %
7.	Guatemala	189	1,23 %
8.	Bolivia	169	1,10 %
9.	Ecuador	118	0,77 %
10.	El Salvador	106	0,69 %

Spain
Sesiones: 10.013
1
10.013