

PRINCIPALES INDICADORES DE LA MEMORIA DE ACTIVIDADES DE CONSUMO 2009

Nº de personal en el Servicio de Consumo-OMIC: 2

- **Funcionarios:** 2 (ambos con dedicación exclusiva y jornada completa).
- **Apoyo de personal eventual:** 2 (a lo largo del ejercicio, se contó con el apoyo de consecutivo de 2 empleadas administrativas pertenecientes a planes de empleo del Ayuntamiento)

Nº total de demandas de consumo tramitadas: 2.586 - 110,58% más que en 2008 - (en la OMIC se atendieron una media de 215 demandas mensuales, en su mayoría de forma personal, lo que supone más de 11 demandas diarias, en el horario de atención al público, de 10 á 14 horas, de martes a viernes).

CONSULTAS: 2.188 (84,61%) - 125% más que en 2008 -

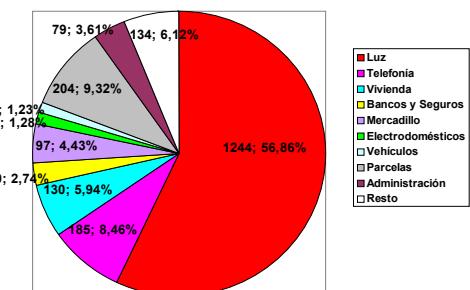
- **Sectores más consultados por orden de prioridad:**

Suministro eléctrico: 1.244 (56,85%)
 Parcelas de suelo público: 204 (9,32%)
 Telecomunicaciones (telefonía fija y móvil): 185 (8,46%)
 Vivienda: 130 (5,94%)
 Mercadillo: 97 (4,43%)
 Administraciones: 79 (3,61%)
 Bancos y seguros: 60 (2,74%)
 SAT y aparatos domésticos: 28 (1,28%)
 Automóviles venta y reparación: 27 (1,23%)
 Otros: 134 (6,12%)

- **Motivos de consultas:**

Información general y derechos del consumidor: 1.117 (51,05%)
 Condiciones abusivas de venta: 381 (17,41%)
 Contratos: 164 (7,5%)
 Documentación de actividades: 113 (5,16%)
 Garantías: 51 (2,33%)
 Calidad de bienes y servicios: 17 (0,78%)
 Precios: 3 (0,14%)
 Seguridad: 2 (0,09%)
 Otros: 340 (15,54%)

Consultas Por Temas 2009



QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS: 398 (15,39%) - 56% más que en 2008 -

- Sectores más reclamados por orden de prioridad:

Telefonía móvil: 142 (35,68%)

Suministros eléctrico: 103 (25,88%)

Telefonía fija: 44 (11,06%)

Bancos y seguros: 23 (5,78%)

SAT y electrodomésticos: 11 (2,76%)

Vivienda: 8 (2,01%)

Gas revisiones: 7 (1,76%)

Otros: 60 (15,08%)

- Motivos de reclamación:

Condiciones abusivas de venta: 209 (52,51%)

Calidad: 131 (32,91%)

Garantías: 28 (7,04%)

Información al consumidor (facturas, condiciones de pago, contratos): 13 (3,27%)

Documentación de la actividad: 7 (1,76%)

Precios: 6 (1,51%)

Seguridad: 4 (1,01%)

- Resolución de reclamaciones:

Acuerdo amistoso: 197 (49,50%)

Traslados a otras administraciones: 71 (17,84%)

Desistimiento: 24 (6,03%)

Archivo sin avenencia: 22 (5,53%)

Archivo sin infracción: 21 (5,28%)

Arbitraje de consumo: 20 (5,03%)

Pendientes: 43 (10,80%)

- Reclamaciones resueltas en Arbitraje de Consumo: 34 (8,54%)

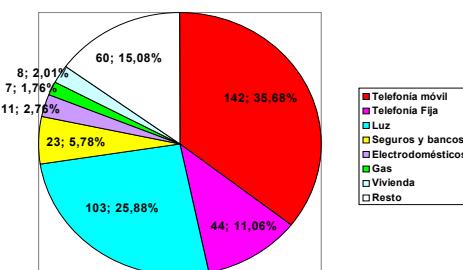
Total enviadas a Junta Arbitral de Consumo (JAC): 34

Terminadas: 28 (24 laudos, 2 desistimientos y 2 no admitidas a trámite)

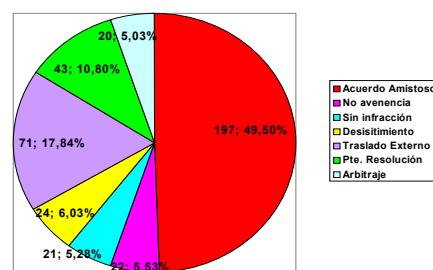
Pendientes ya admitidas a trámite: 3

Pendientes de admisión a trámite: 3

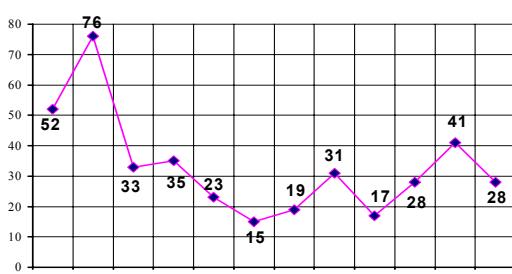
Reclamaciones Por Temas 2009



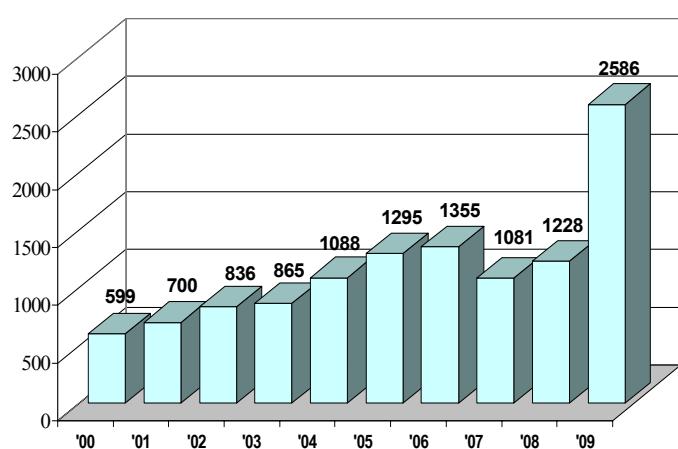
Reclamaciones Resolución 2009



Reclamaciones Por Meses 2009



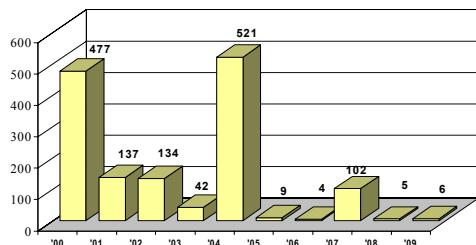
Demandas Evolución Anual de Consumo 2009



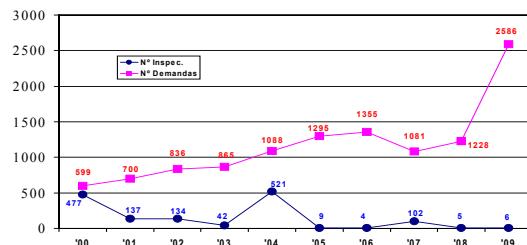
Nº total de inspecciones: **6**

- Comprobación de denuncias/reclamaciones: 3
- Comprobación de venta ambulante y mercadillo: 2
- Control Red de Alerta de productos peligrosos: 1

Inspecciones Evolución Anual 10 años 2009



Evolución Comparativa Inspecciones/Demandas de Consumo



Nº de campañas informativas: **14**

- Compra responsable para los tiempos de crisis.
- Cursos de conducción eficiente para vehículos turismos.
- Maratón fotográfico de consumo 2009.
- Campaña informativa acerca de quejas por deficiencias en el servicio de telefonía Movistar en La Solana.
- Día Mundial del Consumidor: "*Consumes mejor si participas con derechos y responsabilidad*".
- III Jornadas de Consumo "Ahorro Energético".
- XVIII Escuela de Verano: "*Imagina, aprende, crea y... ¡a jugar!*".
- Información sobre la liberalización del mercado energético desde el 1 de julio de 2009.
- Campaña de Verano 2009.
- XII Jornadas de Alimentación y Ejercicio saludables 2009.
- Taller de Cosmética Natural.
- "Ventanas": proyecto educativo sobre los usos seguros y saludables de Internet.
- Campaña de Navidad 2009.
- Espacios informativos semanales en la Emisora Mpal. Radio Horizonte.

Nº de espacios informativos "Consume OMIC" realizados en la Emisora Municipal Radio Horizonte: **41 (17 horas)**



Nº de contenidos nuevos en Internet www.lasolana.es: 13

- "Cursos de conducción eficiente para vehículos turismos".
- "Maratón fotográfico de consumo 2009".
- "Revisiones e instalaciones de gas 2009"
- "Actos del Día Mundial del Consumidor 2009".
- "Línea del ICO: moratoria hipotecaria (aplazamiento del 50% en las cuotas de préstamos hipotecarios)".
- "Programa de ayudas a la rehabilitación de vivienda, hasta 1-04-2009".
- "III Jornadas de Consumo 2009: ahorro energético".
- "XVIII Escuela de Verano 2009".
- "¿Qué ocurre desde el 1 de julio de 2009 con la electricidad?"
- XII Jornadas de Alimentación y Ejercicio Saludables 2009. Conferencias y rutas de senderismo.
- "Taller de cosmética natural. 23-11-2009".
- "Ventanas" Actuación educativa de la OMIC del 11 de diciembre de 2009 al 29 de enero de 2010".
- "Calendario 2010".

Nº de publicaciones: 17 / 3.955 ejemplares.

• Folletos: 3 / 600 ejemplares.

- Díptico de información del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Díptico de las III Jornadas de Consumo sobre "Ahorro Energético".
- Díptico de información sobre las XVIII Escuela de Verano.

• Carteles: 4 / 260 ejemplares.

- Cartel informativo de convocatoria y bases del Maratón Fotográfico de Consumo 2009.
- Cartel informativo de las XVIII Escuela de Verano "Imagina, aprende, crea y... ia jugar!".
- Cartel informativo de convocatoria y actividades de las XII Jornadas de Alimentación y Ejercicio Saludables.
- Cartel informativo de convocatoria del taller de Cosmética Natural.

• Invitaciones: 2 / 625 ejemplares.

- Invitación de Alcalde y Concejala a los actos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Invitación de Alcalde y Concejala a los actos de las XII Jornadas de Alimentación y Ejercicio Saludables.
- Invitación de Alcalde y Concejala a la presentación del proyecto educativo "Ventanas".



• **Lonas expositores: 4/ 10 ejemplares.**

- Soporte móvil con la imagen divulgativa de la campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Soporte móvil con la imagen divulgativa de las III Jornadas de Consumo 2009: Ahorro energético.
- Lona fija y soporte móvil con la imagen divulgativa de la XVIII Escuela de Verano.
- Soporte móvil con la imagen divulgativa de las XII Jornadas de Alimentación y Ejercicio Saludables.

• **Encuestas talleres de alimentación: 2/450 ejemplares**

• **Calendario 2009: 1 / 2.000 ejemplares.**

• **Otros: 1 / 10 ejemplares.**

- Dossier informativo de presentación del proyecto educativo "Ventanas", para centros escolares.

Nº de charlas: 4 / 220 personas (6,25 horas).

- "Compra responsable para los tiempos de crisis", para la Asociación de Mujeres de La Solana.
- "Las demandas de los consumidores de La Solana" (para usuarios del Centro de Mayores).
- "Las demandas de los consumidores de La Solana" (en el acto institucional de la celebración del Día Mundial de los Derechos de Consumidor)
- "Consumo en Navidad", destinado a usuarios/as de la UP.

Nº de talleres: 42 / 765 (273,5 horas).

- 23 talleres educativos de alimentación, como continuación de las XI Jornadas de Alimentación 2008 "Por un consumo más saludable". Destinados a alumnos de E. Primaria y Secundaria.
- 12 talleres de la XVIII Escuela de Verano "Imagina, aprende, crea y... ia jugar!", organizada conjuntamente con la Universidad Popular, destinados a escolares de E. Primaria y Secundaria distribuidos en los siguientes ciclos:
Para 1º y 2º de Primaria:
 - El árbol de las risas.
 - Títeres y marionetas



Plaza Don Diego, 1 - 13240 La Solana - Ciudad Real
Telf. y fax: 926 63 45 87 - omic@lasolana.es

- El reino al revés

- Juegos tradicionales

Para 3º y 4º de Primaria:

- Crea tus juguetes.

- Juega a cocinar.

- Juegos en la red.

- Puedes jugar con...

Para 5º y 6º de Primaria y 1º de ESSO.:

- Juegos tradicionales.

- Batidillos.

- Juegos en la red.

- Grandes inventores.

- 3 actividades complementarias de la XVIII Escuela de Verano "Imagina, aprende, crea y... ia jugar!":
 - Cine con valores: "Cinco chicos y esto..." (por la Fundación Lumière).
 - Teatro "Cuentacuentos Medievales", por la compañía La gruta Teatro.
 - Fiesta Final de la Escuela de Verano.
- Taller básico de publicidad destinado a usuarios del Centro Ocupacional Virgen de Peñarroya.
- Taller de cosmética natural, organizado en colaboración con la Asociación Alto Guadiana Mancha y la UP.
- 2 talleres "Ventanas", proyecto educativo sobre el uso responsable y saludable de Internet, destinado a alumnos de E. Primaria.

Nº de cursos y jornadas: 14 / 568 personas (70,5 horas).

- 12 Cursos de conducción eficiente, organizados desde AGECAM y el IDEA, destinados a conductores de turismos.
- III Jornadas de consumo "Ahorro energético", con la colaboración de la UP, destinadas al Aula de la Mujer.
- XII Jornadas de alimentación y ejercicio saludables 2009, con la colaboración de la Asociación de Mujeres de La Solana, dirigidas al público en general.

Nº otras intervenciones formativas: 5 / 315 personas (11,50 horas).

- Consejo Local de Consumo (29-01-2009)
- Fallo y exposición del Maratón Fotográfico Consumo 2009.



Plaza Don Diego, 1 - 13240 La Solana - Ciudad Real
Telf. y fax: 926 63 45 87 - omic@lasolana.es

- Presentación del proyecto educativo "Ventanas" (sobre uso seguro y saludable de Internet), a cargo del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha (11-12-2009)

Nº de expedientes sancionadores: 9

- Resueltos: 5 (Asuntos: venta ambulante. Total de sanciones impuestas: 900 euros)
- Abiertos: 4

Total de subvenciones recibidas de la Consejería de Salud y Bienestar Social y el Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha: 48.000,00 euros

- Subvención actividades: 23.000,00 euros.
- Subvención arbitraje: 7.000,00 euros.
- Convenio equipamiento Aula de Consumo: 8.000,00 euros.
- Convenio vehículo de la OMIC: 10.000,00 euros.

Subvenciones Evolución Anual 2009

