

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

MEMORIA

*** Presentación de datos
estadísticos 2020 ***

Índice:

0.- Introducción	Pág. 3
1.- Subvenciones	Pág. 4
2.- Inspecciones	Pág. 5
3.- Demandas de consumo	Pág. 6
a.- Por edad	Pág. 9
b.- Por forma de presentación	Pág. 10
c.- Por sexo	Pág. 11
d.- Por motivos	Pág. 12
e.- Por sectores primarios	Pág. 14
f.- Por sectores	Pág. 15
g.- Cuantificación de demandas	Pág. 18
h.- Por resolución	Pág. 19
i.- Por canal comercial	Pág. 21
j.- Por duración del trámite	Pág. 22
4.- Actividades informativas	Pág. 23
5.- Actividades formativas	Pág. 24
6.- Expedientes sancionadores	Pág. 24
7.- Informes	Pág. 24

0.- INTRODUCCIÓN

Hace un año, todo se trastocó con el establecimiento de medidas extraordinarias para combatir la pandemia COVID-19, con una enorme repercusión en todos los sectores del consumo. Nunca tanta gente se ha visto afectada por tantos problemas en materia de consumo.

Sin embargo, las solaneras y solaneros pudimos seguir utilizando a distancia el servicio de la OMIC, para consultar y para reclamar por todas las incidencias que estaban afectando a nuestros intereses. El teletrabajo y la administración electrónica contribuyeron a prestar un servicio esencial para nuestra población.

Superada esa fase, desde el mes de julio, la OMIC volvió a atender de forma presencial, con cita previa y con todas las garantías sanitarias. Pero la experiencia del teletrabajo ha supuesto sin duda una mejora que facilitará el acceso al servicio.

Como resultado, 2020 ha sido el año con más consultas y reclamaciones relacionadas con compras y servicios contratados en internet y en redes sociales, respondiendo también al uso, cada vez más importante, que las personas consumidoras hacen de las nuevas tecnologías.

Ahora que celebramos un nuevo Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, el 15 de marzo, tenemos presente que seguimos necesitando la protección de nuestros derechos cuando compramos, cuando usamos servicios como la luz, el gas, el agua, cuando viajamos, cuando utilizamos servicios de salud, de bancos, de seguros y tantos otros.

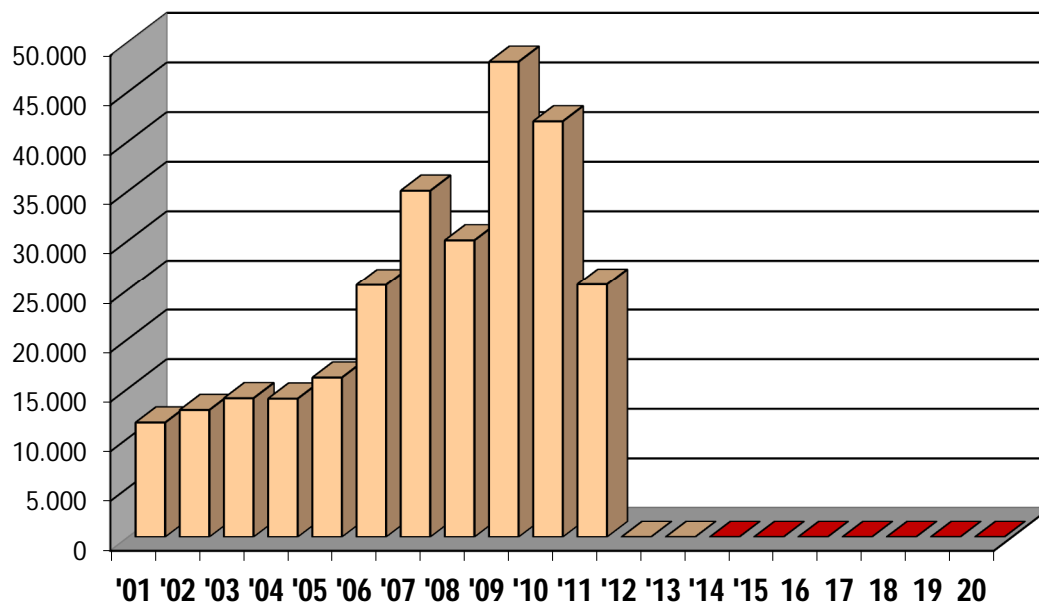
Tiene que motivar a las personas consumidoras, que somos todas y todos, para actuar de forma responsable, comprar y contratar con la máxima información y comprensión y no quedarnos atrás en las nuevas formas de comercialización a distancia.

Por último, también celebramos que La Solana dispone del servicio público y gratuito de la OMIC desde hace más de 34 años, situado en el centro de la política de protección del consumo que desarrolla el Ayuntamiento y que nuestra población reconoce como un servicio cercano y eficaz, cuyos resultados lo demuestran año tras año.

1.- SUBVENCIONES 2020

- Consideraciones:

- Capítulo corto pues en 2020 no ha habido subvención ni para las actividades de consumo de Entidades Locales ni para el programa de Arbitraje de consumo.
- Noveno año consecutivo sin subvenciones de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.
- Descenso radical desde 2009 con 48.000 euros; 2010 con 42.000 euros y 2011 con 25.500 euros.

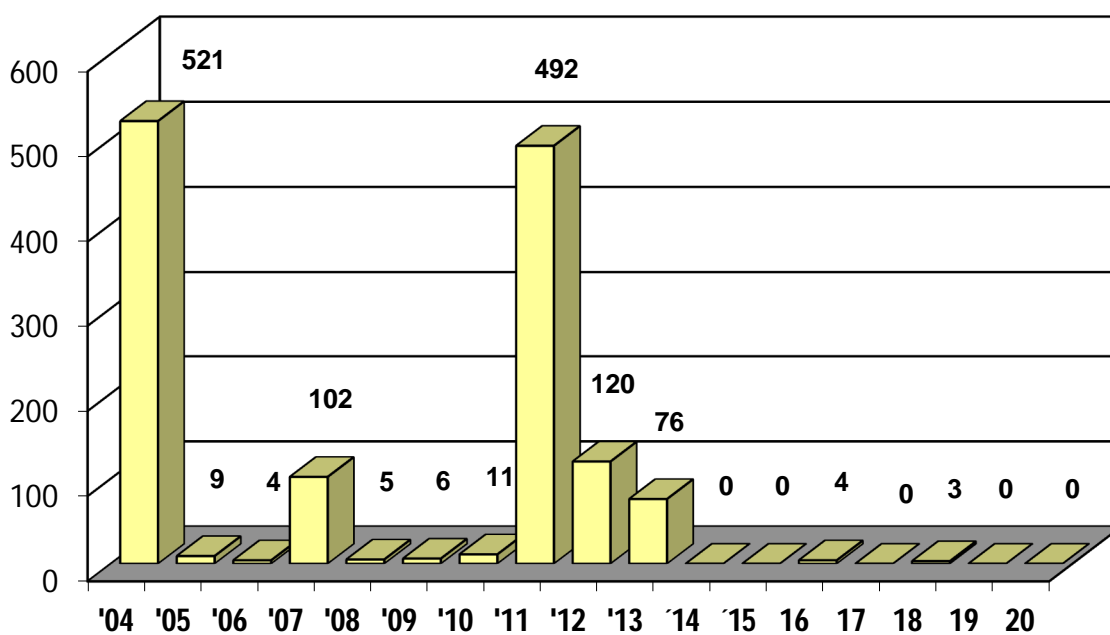


*Gráfico SUBVENCIONES: evolución anual – 2020

2.- INSPECCIONES 2020

- Consideraciones:

- Como labor inspectora se ha mantenido un control semanal del mercadillo, aunque no se han levantado actas.



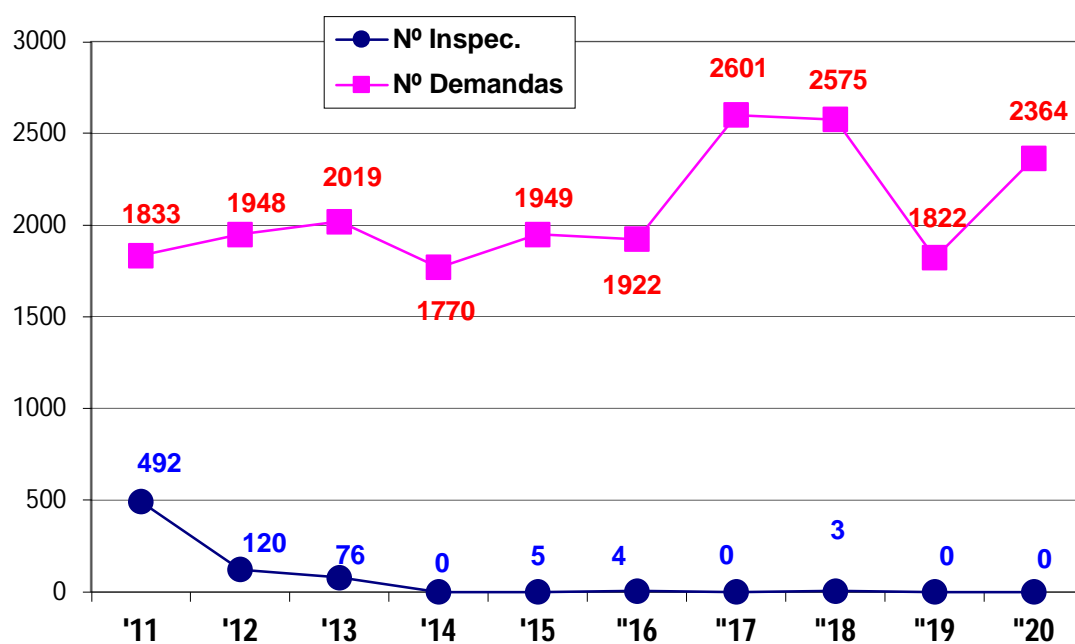
*Gráfico INSPECCIONES: evolución anual – 2020

3.- DEMANDAS CONSUMO: RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2020

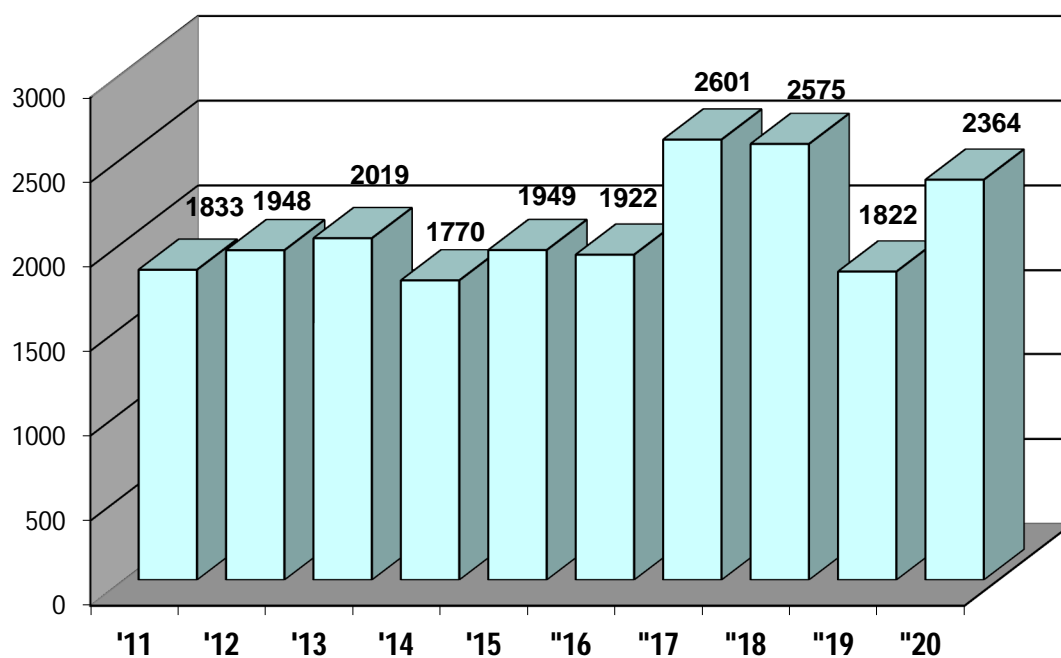
	DEMANDAS TOTALES	RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS 2011-2020
TOTAL	2.364	240 10,15%	2.124 89,85%	20.803 2.080 d./año
Incremento sobre 2019	+ 542 + 29,75%	- 23 - 8,75%	+ 565 + 36,24%	---
Media mensual	197,00	20,00	177,00	173,33
Media diaria (365 días)	6,48	0,66	5,82	5,70
Media diaria (210 días)	11,26	1,14	10,11	9,90
Mes Máximo	Enero (264)	Agosto (32)	Enero (241)	---
Mes mínimo	Abril (131)	Marzo (10)	Abril (112)	---

- Consideraciones

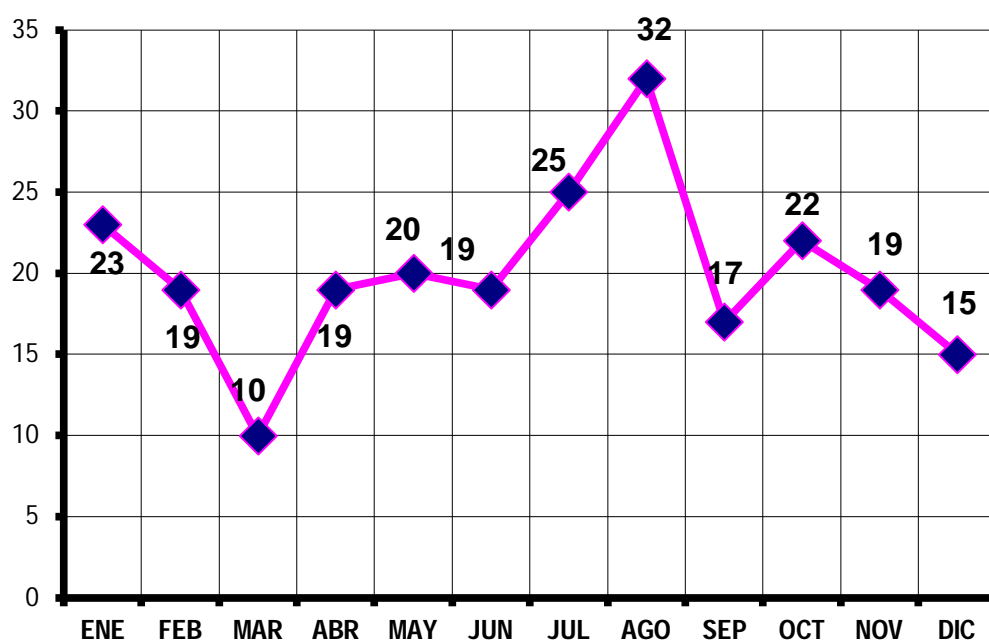
- Desde el año 2009, que se dio un salto cuantitativo, venimos superando las 2.000 demandas anuales, con una media de 2.080 demandas al año y un total de 20.803 demandas en estos últimos diez años.
- Demandas 2020: 2.364. Hay un aumento de un 29,75% (542 d.) con respecto al 2019 (1.822). Sin embargo, sí ha habido un cambio sustancial en el reparto de las demandas según sean consultas o reclamaciones.
- Consultas: Aumento del 36,24% (565). Significativo a pesar de estar unos meses exclusivamente con atención telefónica y el resto del año con cita previa. Ha influido que este año tocaba la renovación del Bono Social Eléctrico.
- Reclamaciones: ha habido un descenso de un 8,75% (23). Aquí sí puede haber influido la atención a distancia durante unos meses que hacía más complicado el trámite de reclamación para ciertos sectores sin manejo de correo electrónico.
- Se ha atendido al 15,37% de la población de La Solana, sobre un total de 15.378 habitantes.



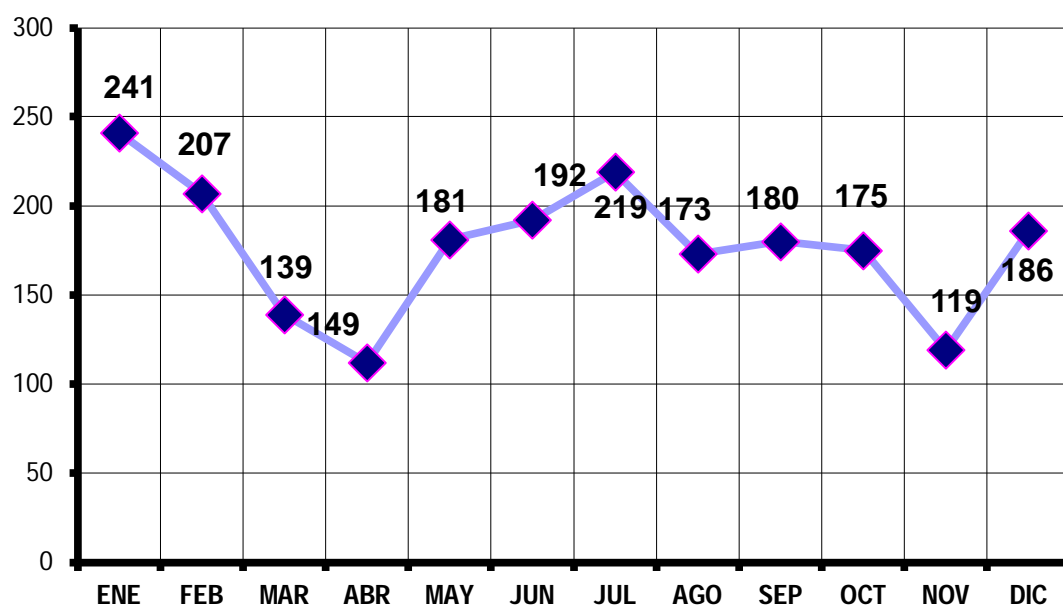
*Gráfico INSPECCIONES / DEMANDAS: evolución comparativa anual – 2020



*Gráfico DEMANDAS DE CONSUMO: evolución anual – 2020



*Gráfico RECLAMACIONES: por MESES – 2020



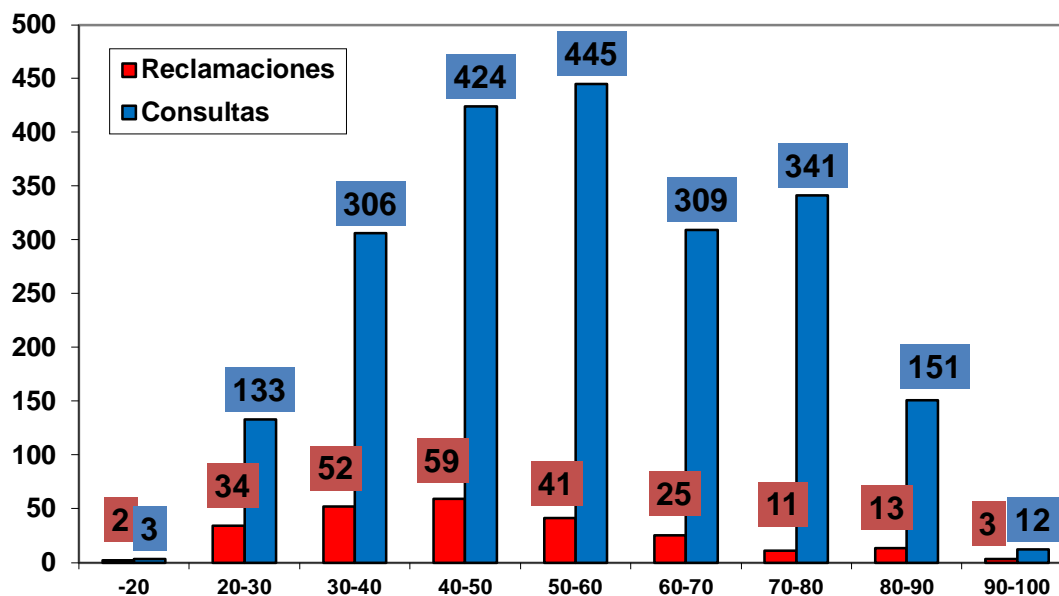
*Gráfico CONSULTAS: por MESES – 2020

3.a.- DEMANDAS POR EDAD 2020

	18-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-
Reclam.	2	34	52	59	41	25	11	13	3
%	0,83	14,17	21,67	24,58	17,08	10,42	4,58	5,42	1,25
Consultas	3	133	306	424	445	309	341	151	12
%	0,14	6,26	14,41	19,96	20,95	14,55	16,05	7,11	0,56
TOTALES	5	167	358	483	486	334	352	164	15
%	7,27		15,14	20,43	20,56	14,13	14,89	6,94	0,63

- Consideraciones:

- Señalamos especialmente la necesidad de protección del colectivo más vulnerable, de más de 50 años, que representa casi el 60% de las demandas. Siendo las décadas que más demandan de 40 a 49 y de 50 a 59.



*Gráfico DEMANDAS DE CONSUMO: por EDAD – 2020

3.b.- DEMANDAS POR FORMA DE PRESENTACIÓN 2020

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Correo electrónico	76	31,67%	36	1,69%	112	4,74%
Personal	163	67,92%	1.019	47,98%	1.182	50,00%
Teléfono	0	0,00%	1.069	50,33%	1.069	45,22%
Hojas de reclamaciones	1	0,42%	0	0,00%	1	0,04%
Correo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTALES	240	100,00%	2.124	100,00%	2.364	100,00%

- Consideraciones:

- Hay que señalar que este año sí se ha utilizado el correo electrónico como medio de presentación de reclamaciones. Lo que hasta ahora era un medio residual (en 2019 2, 0,76%), este año hemos recogido 76; 31,67%. Obviamente, el confinamiento, el tiempo de teletrabajo ha influido. Pero incluso se han seguido recogiendo algunas cuando ya estábamos con atención presencial.
- Recordamos aquí que la gestión de consultas y reclamaciones también se puede realizar a través de omic@lasolana.es.
- En el caso de las consultas, las circunstancias también han afectado a la forma de presentación: el teléfono es la alternativa, 50,33% frente al 13,41% del año pasado.

3.c.- DEMANDAS POR SEXO 2020

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Mujeres	114	47,50%	1.206	56,78%	1.320	55,84%
Hombres	123	51,25%	909	42,80%	1.032	43,65%
P. jurídicas	3	1,25%	9	0,42%	12	0,51%
TOTALES	240	100,00%	2.124	100,00%	2.364	100,00%

- Consideraciones:

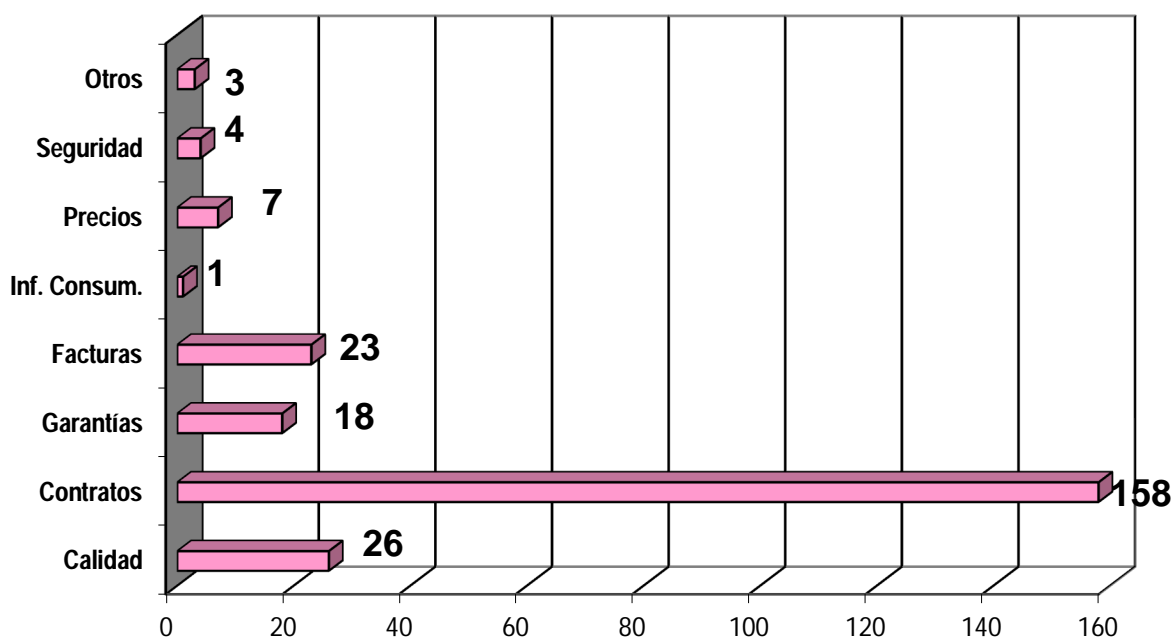
- En las demandas totales, el reparto se ha hecho más dispar entre hombres y mujeres.
- Las mujeres consultan más, con una diferencia apreciable.
- Y aunque nominalmente los hombres reclaman más, hay que aclarar que se debe fundamentalmente a que suele ser costumbre que los hombres aparezcan como los titulares de contratos y servicios y por tanto la reclamación deba hacerse a su nombre, pero en muchas de esas ocasiones es la mujer la que accede a la OMIC.

3.d.- DEMANDAS POR MOTIVOS 2020

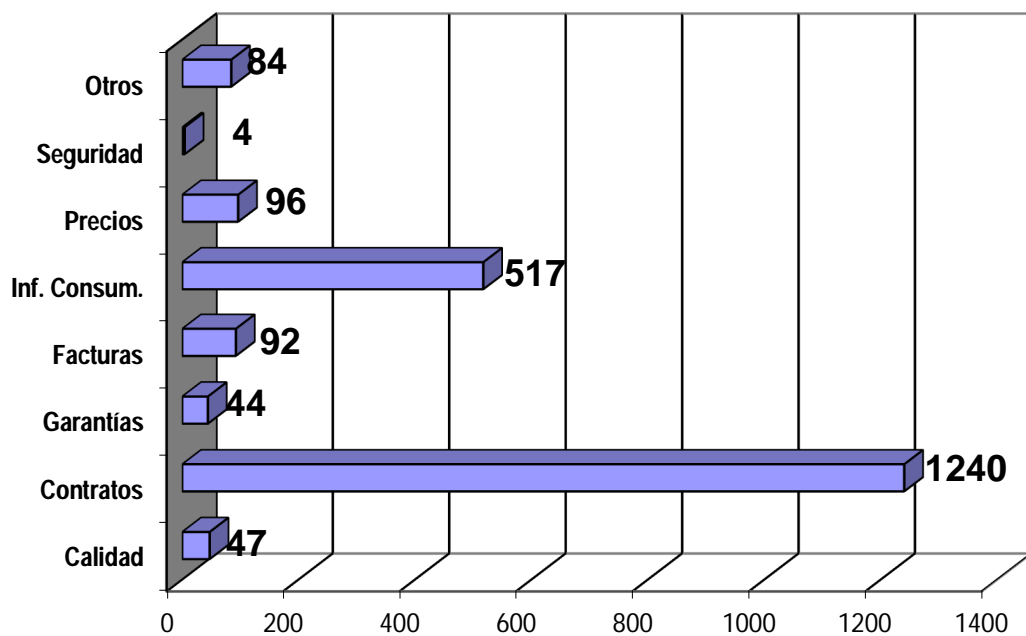
RECLAMACIONES			CONSULTAS		
Contratos	158	65,83%	Contratos	1.240	58,38%
Calidad Prod./Serv.	26	10,83%	Inf. Al Consumidor	517	24,34%
Facturas	23	9,58%	Precios	96	4,52%
Garantías	18	7,50%	Facturas	92	4,33%
Precios	7	2,92%	Calidad Prod./Serv.	47	2,21%
Seguridad	4	1,67%	Garantías	44	2,07%
Infor. al Consumidor	1	0,42%	Seguridad	4	0,19%
Otros	3	1,25%	Otros	84	3,95%
Total	240	100,00%	Total	2.124	100,00%

- Consideraciones:

- Reclamaciones: más del 65% son sobre "Contratos", en los que destacaríamos un submotivo fundamental: "Rescisión/Baja" y las dificultades para llevarlas a cabo, que supone el 30,42% de total de las reclamaciones. Destacarían también dentro de "Contratos" las reclamaciones por productos o servicios no solicitados y las demoras o plazos incumplidos en la ejecución (un 17,5% entre los dos). En el apartado de "Calidad" (10,83%) básicamente todo se debe a falta de calidad en servicios. Y en "Facturas" (9,58%), básicamente se refiere a la "arbitrariedad" de esas facturas al cobrarse productos, servicios, tarifas o periodos que con coinciden con lo contratado. Y fundamentalmente de luz.
- Consultas: gran parte son para el apartado de "Contratos" con un 58,38%, resaltando que dentro de ese apartado se incluye el Bono Social Eléctrico que supone un 35,64% del total de las consultas y el Bono Térmico con el 3,95%. "Información al consumidor" (24,34%) es muy amplio e incluye temas varios, desde trámites administrativos, luz, teléfono, venta ambulante. Y "Precios" y "Facturas" (4,52 % y 4,33%) en tercer y cuarto lugar sobre todo por esa arbitrariedad en su emisión y cobro.



*Gráfico RECLAMACIONES: por MOTIVOS – 2020



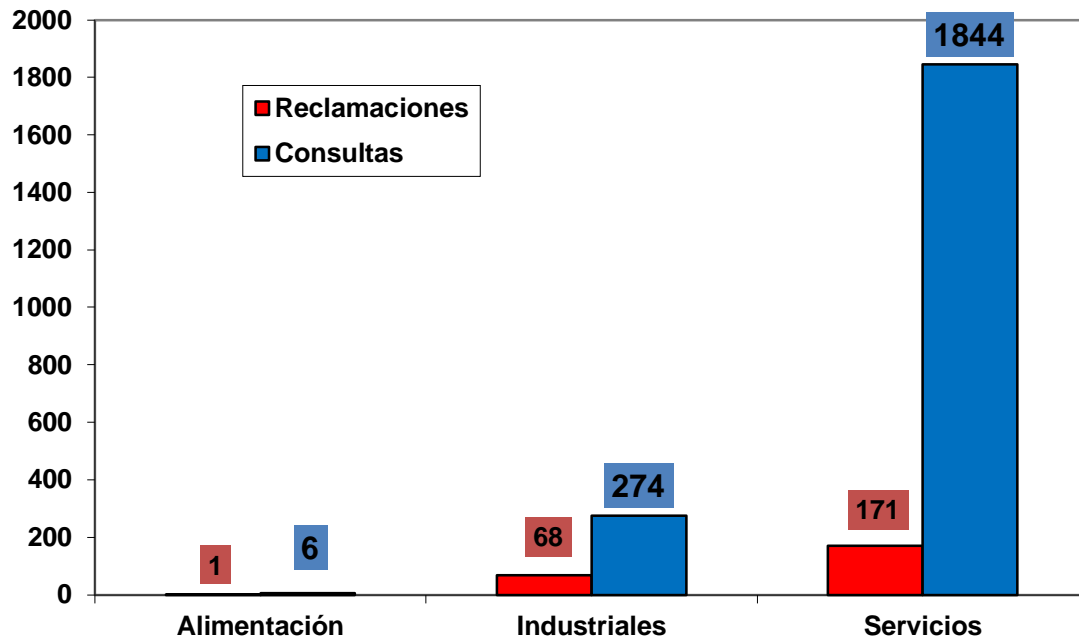
*Gráfico CONSULTAS: por MOTIVOS – 2020

3.e.- DEMANDAS POR SECTORES PRIMARIOS 2020

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Alimentación	1	0,42%	6	0,28%	7	0,30%
Industriales	68	28,33%	274	12,90%	342	14,47%
Servicios	171	71,25%	1.844	86,82%	2.015	85,24%
TOTALES	240	100,00%	2.124	100,00%	2.364	100,00%

- Consideraciones:

- Los servicios copan todas las demandas y la alimentación es algo residual.



*Gráfico DEMANDAS: por SECTOR PRIMARIO – 2020

3.f.- DEMANDAS POR SECTORES 2020

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Telecomunic.	24	10,00%	52	2,45%	76	3,21%
Transporte	7	2,92%	25	1,18%	32	1,35%
Serv. Básicos	42	17,50%	1.105	52,02%	1.147	48,52%
Reparaciones	2	0,83%	10	0,47%	12	0,51%
Vivienda	10	4,17%	153	7,20%	163	6,90%
Esparc./Ocio	31	12,92%	71	3,34%	102	4,31%
Sev. Financ.	56	23,33%	124	5,84%	180	7,61%
Bienes Cons.	59	24,58%	125	5,89%	184	7,78%
Otros Serv.	9	3,75%	121	5,70%	130	5,50%
Venta Amb.	0	0,00%	295	13,89%	295	12,48%
Ajenas a Con.	0	0,00%	43	2,02%	43	1,82%
TOTALES	240	100,00%	2.124	100,00%	2.364	100,00%

- DEMANDAS 2019 (Recordatorio)

RECLAMACIONES 2019- TEMAS			CONSULTAS 2019 - TEMAS		
Serv. Básicos	96	36,50 %	Serv. Básicos	813	52,15 %
Telecomunic.	58	22,05 %	Vivienda	161	10,33 %
Bienes de Con.	44	16,73 %	Otros Servicios	139	8,92 %

- TEMAS ESTRELLA 2020:

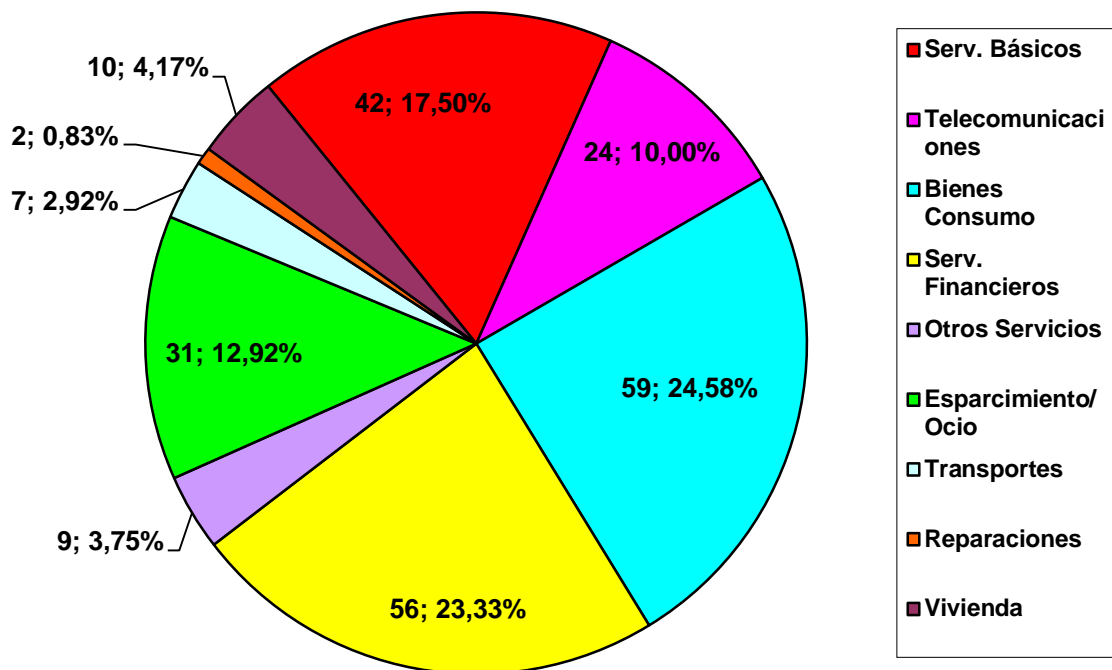
RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS TOTALES
Bienes de Consumo	Servicios Básicos	Servicios Básicos
Servicios Financieros	Venta Ambulante	Venta Ambulante
Servicios Básicos	Vivienda	Bienes de Consumo
Esparcimiento/Ocio	Bienes de Consumo	Servicios Financieros

- Consideraciones temas:

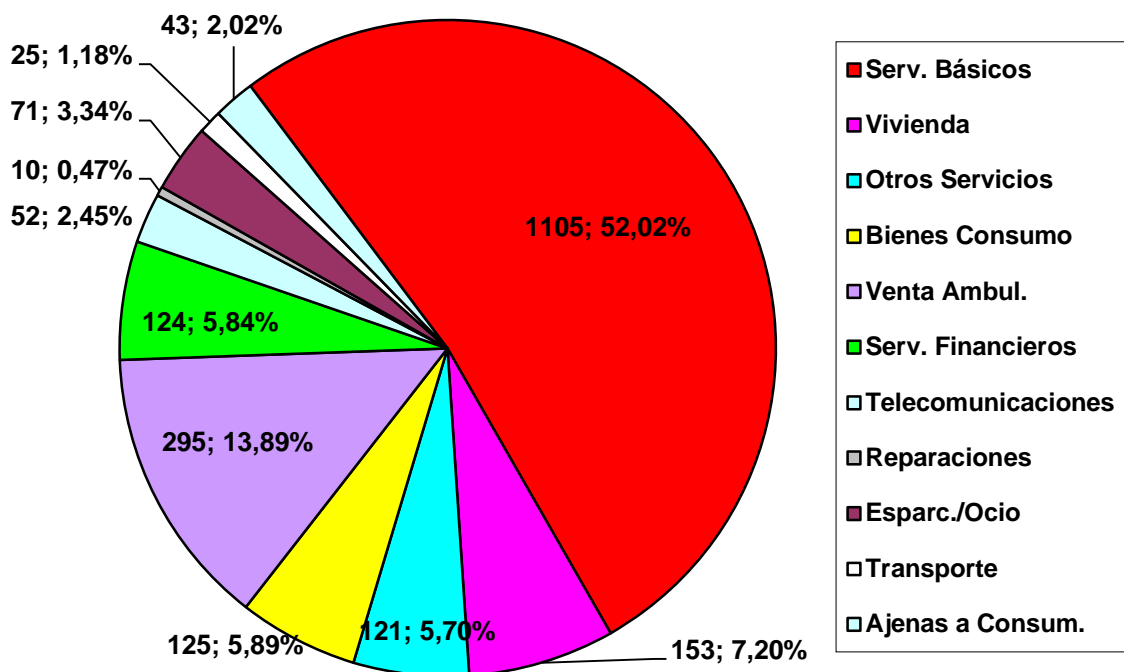
- Servicios Básicos: se incluyen luz, agua y gas y este año se mantiene en el primer puesto como tema demandado, sobre todo por las consultas que también es el

primer tema. A pesar de incluir los tres servicios, es la luz la que define la posición, ya que sólo la luz supone un 16,67% de las reclamaciones y un 51,08% de las consultas. El Bono Social Eléctrico, las tarifas y la falta de información en los contratos, son los temas que han marcado las demandas sobre electricidad.

- Bienes de consumo: Este año sube al primer puesto en la clasificación de reclamaciones y al cuarto en consultas. Dentro de estos bienes destacan los productos informáticos y de telefonía en ambas categorías destacando también vehículos y textiles en consultas.
- Telecomunicaciones: se incluyen telefonía móvil y fija e internet, pero la móvil es la que marca la pauta, fundamentalmente por permanencias y tarifas.
- Vivienda: sobre todo en consultas con un 7,20% siempre está en los primeros puestos debido a la información sobre parcelas del Ayuntamiento y VPO.
- Esparcimiento/Ocio: En este apartado se incluyen aquellos servicios relacionados con agencias de viajes, viajes combinados, espectáculos, hostelería y restauración. Por primera vez, este año, aparece en los primeros puestos de las reclamaciones.
- Evolución:
 - Servicios Básicos: Fundamentalmente por temas eléctricos, vuelve a ocupar los primeros puestos como hace unos años debido la avalancha de consultas y reclamaciones motivadas por el Bono Social Eléctrico, la variabilidad de las tarifas y la complejidad de las facturas y el mercado eléctrico en general. A pesar de la pandemia y el estado de alarma, 2020 ha sido año de renovación en el Bono Social. Aunque baja algo el porcentaje nos mantenemos por encima del 17% en reclamaciones y en consulta se mantiene en el 52%.
 - Telecomunicaciones: Es significativo que este sector ha desaparecido de los primeros puestos (en 2019 era el 2º de reclamaciones y este año se cae al 5º). Y puede ser indicativo de esta bajada el hecho de que durante 2020 se ha publicado alguna normativa que regulaba y restringía las ofertas y cambios de operadores telefónicos debido al estado de alarma.
 - Vivienda: Se mantiene en torno al 7%.
 - Bienes de Consumo: Han subido las reclamaciones de un 16% a un 24%, colocándose en el primer puesto de las reclamaciones; quizás también por un aumento en las compras de artículos varios debido al confinamiento.
 - Servicios Financieros: Vuelve a los temas estrella después de un año fuera. Aparece como el 2º de las reclamaciones y el 4º en demandas totales, como respuesta a un repunte de reclamaciones por gastos hipotecarios, fraudes de tarjetas y algunos problemas con aseguradoras y las pólizas de decesos.
 - Esparcimiento/Ocio: Aunque sólo aparece en el puesto 4º de las reclamaciones, lo hace con casi un 13%. La razón fundamental es la multitud de anulaciones, cancelaciones y suspensiones de viajes, reservas hoteleras y turísticas debido a la pandemia y que no siempre se han gestionado con la rapidez y la eficacia que cabría esperar por parte de las empresas del sector.
 - Venta Ambulante: Destaca su subida al 2º puesto de consultas debido a los vaivenes que ha sufrido el mercadillo con cierres y restricciones debido a la pandemia.



*Gráfico RECLAMACIONES: por SECTORES – 2020



*Gráfico CONSULTAS: por SECTORES – 2020

3.g.- CUANTIFICACIÓN DE DEMANDAS 2020

- Consideraciones:

- En 2020, el importe reclamado en todas las reclamaciones presentadas ha sido de 178.973,81 euros - 29.778.736 pts.
- Media: 745,72 euros/rec. - 124.077 pts./rec. Sube con respecto al año pasado un 13,06 %, a pesar de tener menos reclamaciones. Por tanto, la media también sube en mayor porcentaje, un 23,89 %.
- Hay muchas reclamaciones que no se pueden cuantificar al no haber una cantidad expresa en la reclamación, pero que en el fondo siempre tienen un coste económico: compromisos de permanencia sin especificar, retrasos en facturas, reparaciones en garantía, cancelación y desistimientos de contratos (sobre todo de luz).
- Este año añadimos un dato cuantificador más: el importe recuperado. Con este dato se sabe exactamente el importe que los consumidores han recuperado de forma efectiva. En total 50.306,44 €, con una media de 209,61 €/rec. Y eso supone recuperar el 28,11% de lo reclamado.
- Y otro dato importante que debemos cuantificar es el beneficio obtenido por los titulares del Bono Social a raíz de las solicitudes tramitadas: 388 solicitudes x 75 €, un total de 29.100 €, que habría que sumar al anterior, teniendo un total recuperado de 79.406,44 €.

- Temas con importes reclamados 2020:

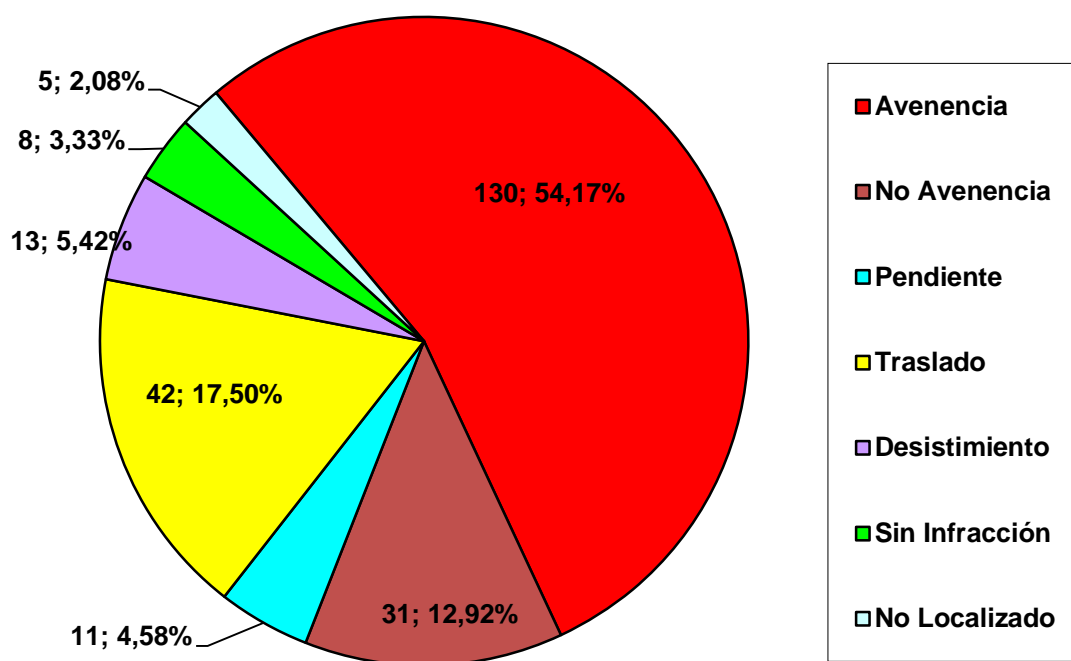
TEMAS	RECLAMADO	MEDIA	RECUPERADO	MEDIA
Telecomunica.	2.481,77 €	103,41 €	1.969,51 €	82,06 €
Transporte	2.088,30 €	298,33 €	1.823,80 €	260,54 €
Servicios Básicos	9.372,32 €	223,15 €	5.773,80 €	137,47 €
Reparaciones/SAT	918,38 €	459,19 €	658,38 €	329,19 €
Vivienda	11.445,00 €	1.144,50 €	1.000,00 €	100,00 €
Esparcim./Ocio	34.798,08 €	1.122,52 €	1.929,42 €	62,24 €
Serv. Financieros	80.802,78 €	1.442,91 €	26.341,68 €	470,39 €
Bienes de Consumo	21.898,04 €	371,15 €	10.778,85 €	182,69 €
Otros Servicios	15.169,14 €	1.685,46 €	31,00 €	3,44 €
TOTAL	178.973,81 €	745,72 €	50.306,44 €	209,61 €
* Bono Social	29.100,00 €	75,00 €	29.100,00 €	75,00 €
TOTAL REVISADO	208.073,81 €	329,23 €	79.406,44 €	125,64 €

3.h.- DEMANDAS POR RESOLUCIÓN 2020

	DECISIÓN		RESULTADO FINAL	
ARAV - Archivo Con Avenencia	130	54,17%	131 (+1)	54,58%
ARNA - Archivo No Avenencia	31	12,92%	34 (+3)	14,17%
ARNL - Archivo No Localizado	5	2,08%	5	2,08%
ARSI - Archivo Sin Infracción	8	3,33%	9 (+1)	3,75%
DES - Desistimiento	13	5,42%	13	5,42%
PTE - Pendiente	11	4,58%	11	4,58%
TRAO - Traslado Otro Organismo	42	17,50%	37 (-4)	15,42%
TOTAL	240	100,00%	240	100,00%

- Consideraciones:

- Más del 54% de las reclamaciones se han solventado de forma satisfactoria para el usuario a través de la mediación de la OMIC. Esto supone un descenso con respecto al año pasado que se resolvió el 64%. Y una incidencia en este resultado es el aumento de los Traslados a Otros Organismos (pasamos del 7,22% al 17,50%), motivado fundamentalmente por el incremento de reclamaciones de Servicios Financieros que han terminado en el Banco de España o la Dirección General de Seguros y las reclamaciones sobre agencias de viajes que también han terminado con traslados a Fiscalía o Servicios Provinciales de Consumo, ante la falta de resolución amistosa.
- Bajan los pendientes, del 7,22% al 4,58%, y lo están porque a fecha de hoy no se ha terminado la tramitación de las mismas, estando a la espera de contestaciones (del reclamado o del reclamante, pruebas periciales, cumplimiento de plazos).
- La diferencia entre la Decisión y el Resultado Final depende de cómo termina el expediente para el usuario una vez resuelto en el organismo donde se haya trasladado, aunque tan sólo conocemos el resultado de 4 de esos expedientes.



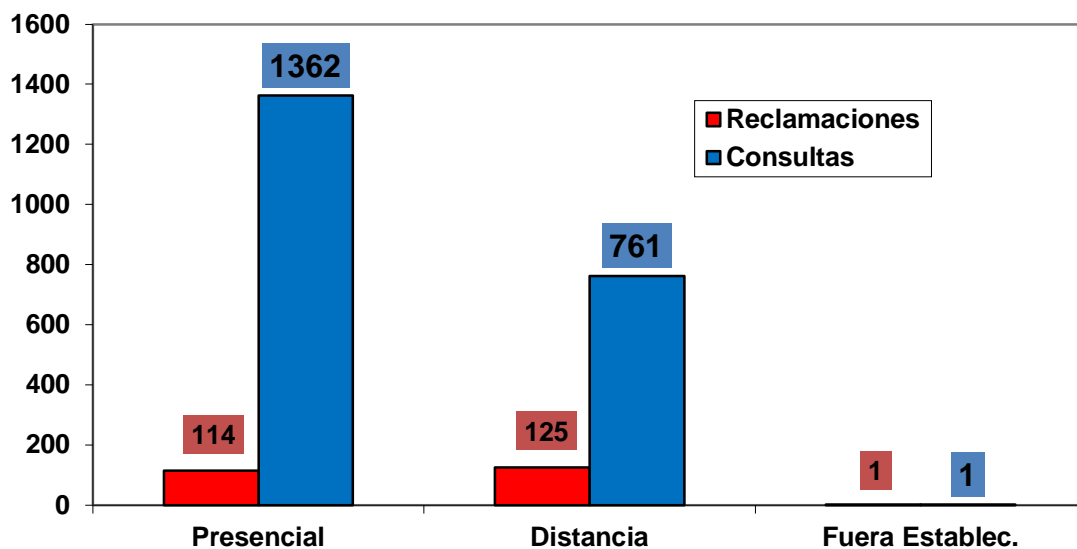
*Gráfico RECLAMACIONES: por RESOLUCIÓN – 2020

3.i.- DEMANDAS POR CANAL COMERCIAL 2020

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Presencial	114	42,50%	1.362	64,12%	1.476	62,44%
Distancia	125	52,08%	761	35,83%	886	37,48%
Fuera Establec.	1	0,42%	1	0,05%	2	0,08%
TOTALES	240	100,00%	2.124	100,00%	2.364	100,00%

- Consideraciones

- Es indicativo que más de un 52% de las reclamaciones y más de un 35% de las consultas correspondan a demandas ocasionadas por servicios o productos obtenidos a distancia: teléfono, internet, correo. Y esto supone una subida con respecto al año anterior, dejando patente que el canal "Distancia" (internet, teléfono) está tomando una preponderancia que hay que tener en cuenta.
- La opción de "fuera del establecimiento" es residual, e incluiría las ventas domiciliarias y las realizadas en excursiones, hoteles...



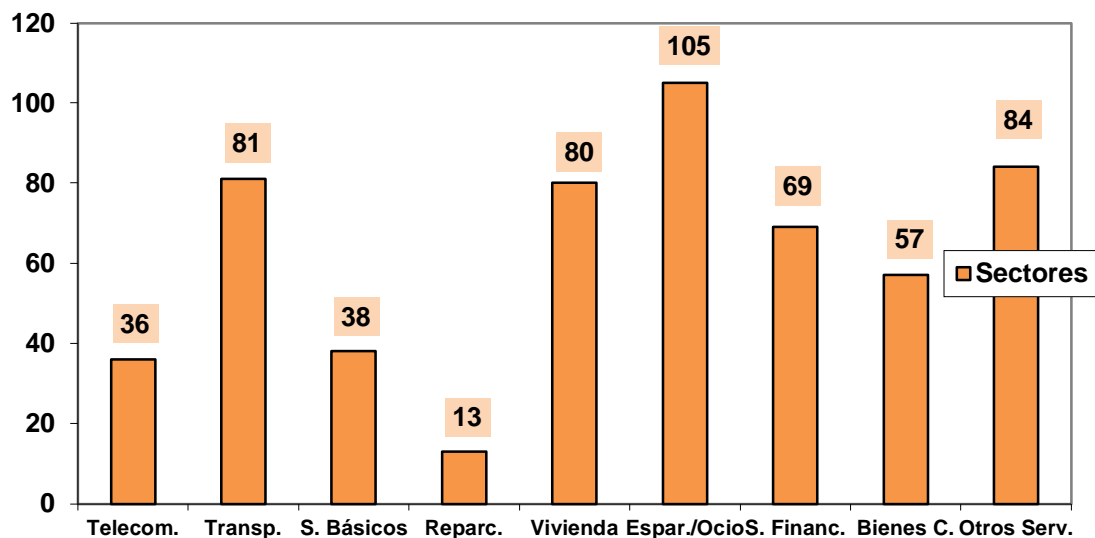
*Gráfico Demandas: por CANAL COMERCIAL – 2020

3.j.- DEMANDAS POR DURACIÓN DEL TRÁMITE 2020

SECTOR	DÍAS	SECTOR	DÍAS
Telecomunicaciones	36	Esparcimiento/Ocio	105
Transporte	81	Serv. Financieros	69
Serv. Básicos	38	Bienes de Consumo	57
Reparaciones	13	Otros Servicios	84
Vivienda	80	MEDIA	63

- Consideraciones

- La media para terminar un expediente de reclamación es de 63 días, desde que se abre el formulario de demanda de consumo y se obtiene una solución definitiva en cuanto a las posibles actuaciones que la OMIC puede llevar a cabo. En ese tiempo se incluyen los envíos de notificaciones y todos los plazos de respuesta que hay que respetar para cumplir con el procedimiento administrativo.
- El sector que genera los tiempos más largos es el de Esparcimiento y Ocio por, generado básicamente por los sucesivos intentos de resolución amistosa que se ha intentado con las agencias de viaje antes de proceder a trasladar a otros organismos.



*Gráfico Demandas: por DURACIÓN DEL TRÁMITE – 2020

4.- ACTIVIDADES INFORMATIVAS 2020

- N° de campañas informativas: 2
 - Maratón fotográfico de consumo 2020.
 - Día Mundial del Consumidor 2020

- N° de publicaciones: 14
 - Estudios y memorias: 1
 - Mailings: 1
 - Publicaciones web: 14
 - Carteles: 1 (30)
 - Folletos: 1 (50)

- N° de inserciones en medios de comunicación:
 - Programas en Radio Horizonte: 13 (6,5 horas)
 - Ruedas de prensa: 4 (2 horas)
 - Programas de TV: 8 (4 horas)
 - Cuñas informativas: 2

5.- ACTIVIDADES FORMATIVAS 2020 – AULA DE CONSUMO

- La pandemia y el confinamiento, así como las restricciones sanitarias han impedido hacer actividades formativas dentro del Aula de Consumo

6.- EXPEDIENTES SANCIONADORES 2020

- N° total de expedientes sancionadores del año 2020:
 - Venta ambulante: 11
- Importe total de sanciones: 7.000,00 euros.

7.- INFORMES 2020

- N° total de informes emitidos 2020: 32