

OFICINA MUNCIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MEMORIA

*** Presentación de datos estadísticos 2024 ***



Índice:

0.- Introducción	Pág. 3
1.- Subvenciones	Pág. 5
2.- Inspecciones	Pág. 6
3.- Demandas de consumo	Pág. 7
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. 21
4.- Actividades	Pág. 23
a.- Informativas y divulgativas	Pág. 23
b.- Formativas – Aula de Consumo	Pág. 24
5.- Expedientes sancionadores	Pág. 25
6.- Informes	Pág. 25
7.- Arbitrajes	Pág. 26
8.- Otras actuaciones	Pág. 26

0.- INTRODUCCIÓN

LAS OMIC EN EL CENTRO DE LA PROTECCIÓN PÚBLICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Un año más, el 15 de marzo celebramos el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, como una fecha señalada en el calendario de las celebraciones internacionales de la ONU desde 1983.

La efeméride recuerda la intervención del presidente J. F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de los EE.UU., cuando señaló con acierto la posición de desequilibrio que sufrían los consumidores en la sociedad de consumo, poniendo de manifiesto que *Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos... somos el grupo económico más grande del mercado ... que nos vemos afectados por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas ... pero también somos el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.*

Este alegato significó el punto de partida de todas las políticas internacionales, nacionales y regionales que han hecho posible la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras hasta nuestros días.

Nuestra Constitución de 1978 convirtió en un principio básico la defensa de las personas consumidoras, ordenando a los poderes públicos que garanticen mediante procedimientos eficaces su seguridad, salud e intereses económicos, que promuevan su información y su educación en temas de consumo y fomenten su participación a través de sus organizaciones en los temas que les afecten.

Las sucesivas leyes, normas y reglamentos que se han aprobado en todas las administraciones, nacionales, autonómicas y locales, han venido a desarrollar esos principios básicos y han establecido los procedimientos y los recursos necesarios que las personas consumidoras pueden utilizar para informarse y proteger sus derechos.

En esta andadura, hay que señalar la importancia de las OMIC como recursos públicos de consumo.

Desde 1982 las Oficinas Municipales de Información al Consumidor siempre han estado presentes en las políticas de consumo, como los recursos públicos más cercanos y accesibles para asesorar y resolver los problemas de consumo que afectan a los ciudadanos, incrementando exponencialmente con el paso del tiempo su actividad y la calidad de su atención al público, de forma paralela a la revolución tecnológica que se ha operado en las relaciones de consumo, gracias al personal de estos servicios, cada vez más experto en el conocimiento de normativas y de habilidades para realizar procedimientos de mediación.

Las OMIC se han convertido en el termómetro más fiable de la evolución de las políticas públicas de consumo, como puso de manifiesto la Asociación de Técnicos de Consumo de Castilla-La Mancha en las Jornadas de Políticas Locales de Consumo organizadas por la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha en La Solana (Ciudad Real) el 20 de noviembre de 2024.

Los datos de los tres últimos años (de 2022 a 2024) que proporcionaron las OMIC de 15 localidades de Castilla-La Mancha, entre ellas La Solana, ponen en valor los avances que perciben y obtienen las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos.

Las OMIC activas encuestadas cuentan con 22 empleados públicos, que representan una ratio de 1/10.460 habitantes.

Se atendieron un total de 52.160 demandas de consumo (17.386 cada año), que correspondían a 15.277 reclamaciones, 28 denuncias y 39.257 consultas. Las OMIC que actuaron también como sede de colegio arbitral resolvieron 86 reclamaciones mediante laudos.

Se tramitaron 120 expedientes sancionadores frente a infracciones de consumo denunciadas y se realizaron 8.342 inspecciones de consumo.

Por último, se llevaron a cabo 496 actividades informativas y formativas en ese periodo destinadas a todo tipo de personas consumidoras.

Son datos que apuntan de forma positiva hacia la protección de las personas consumidoras como servicio público, para que cada 15 de marzo sigamos reivindicando que las políticas de consumo deben estar siempre activas en las administraciones públicas, especialmente en nuestros ayuntamientos, contando y mejorando con los recursos públicos más cercanos como las OMIC, para que la posición y los derechos de todas las personas consumidoras se respeten en igualdad de condiciones que los de sectores empresariales e industriales.

***PONEMOS TUS DERECHOS EN EL CENTRO DE LA PROTECCIÓN
PÚBLICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS***

***Por tu salud y seguridad, por tus intereses económicos,
por tu información, formación y participación en consumo.***

La OMIC te informa

***15 de marzo, Día Mundial de los Derechos
de las Personas Consumidoras.***

AYUNTAMIENTO DE LA SOLANA

1.- SUBVENCIONES 2024

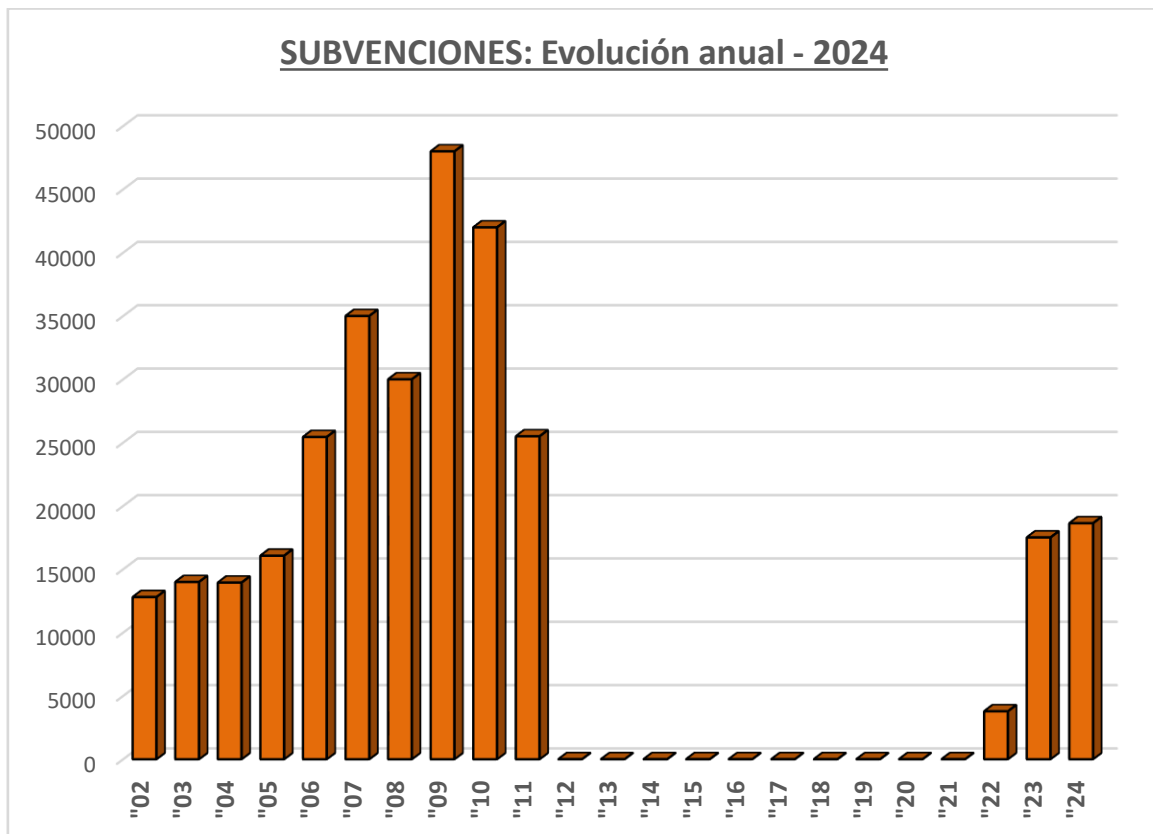
Consideraciones:

- Después de 10 años sin financiación externa, a partir del año 2022 volvieron a convocarse subvenciones y este año 2024 de nuevo ha habido un plan de financiación desde la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha para actividades de consumo.

- Se han convocado en 3 líneas de actuación: actividades informativas de consumo, actividades formativas de consumo a través del "Aula de Consumo" y programa de Arbitraje de Consumo.

- Y se han conseguido un importe de 18.633,20 €, repartidos en las 3 líneas de actuación (4.285,68 + 4.363,64 + 9.983,88)

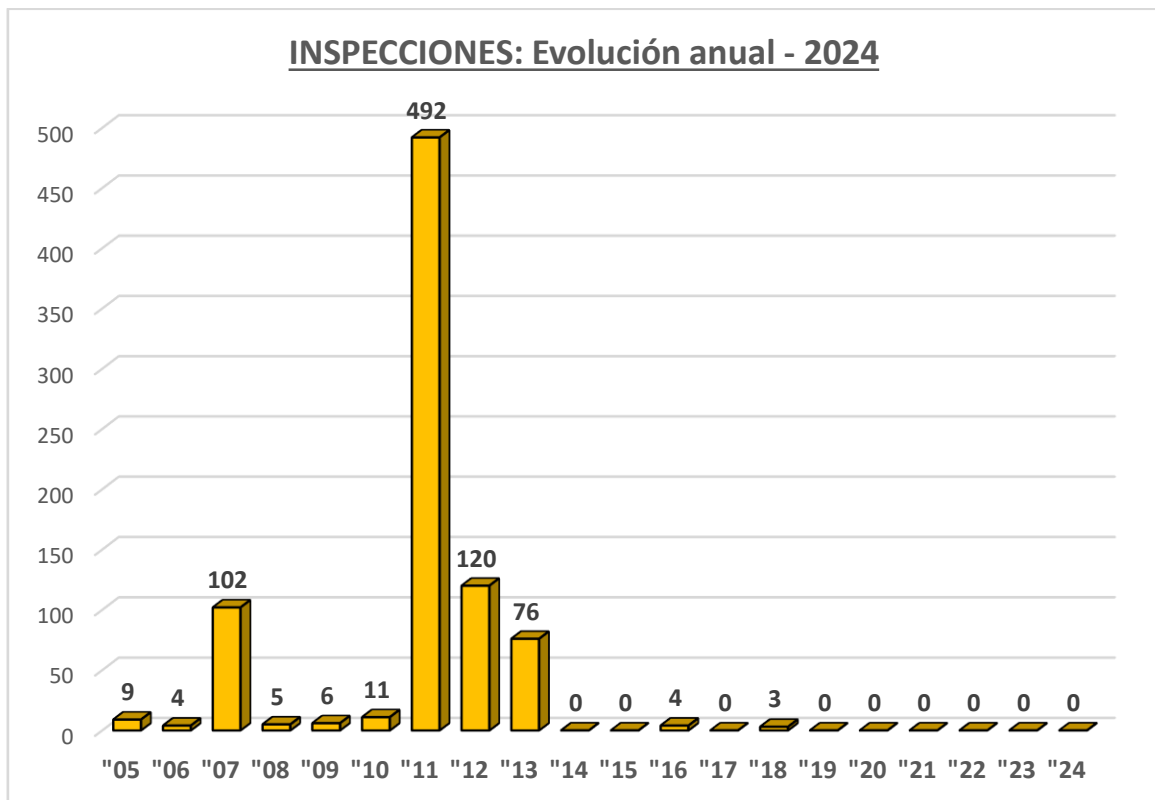
- Lejos todavía de los máximos históricos de 2009 con 48.000 €; 2010 con 42.000 € y 2011 con 25.500 €.



2.- INSPECCIONES 2024

Consideraciones:

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



3.- DEMANDAS: RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2024

	DEMANDAS TOTALES	RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS 2012-2023
TOTAL	1.707	291 17,05 %	1.416 82,95 %	24.394 2.033 d./año
Incremento sobre 2021	- 26 - 1,50 %	+ 18 + 6,59 %	- 44 - 3,01 %	---
Media mensual	142,25	24,25	118,00	169,40
Media diaria (365 días)	4,68	0,80	3,88	5,57
Media diaria (210 días)	8,89	1,39	6,74	9,68
Mes Máximo	Septiembre (247)	Abril (35)	Septiembre (220)	---
Mes mínimo	Marzo (99)	Octubre (16)	Julio (79)	---

Consideraciones:

- Desde el año 2012, que se dio un salto cuantitativo, venimos superando las 1.700 demandas anuales, con una media de 2.033 demandas al año y un total de 24.394 demandas en estos últimos doce años.

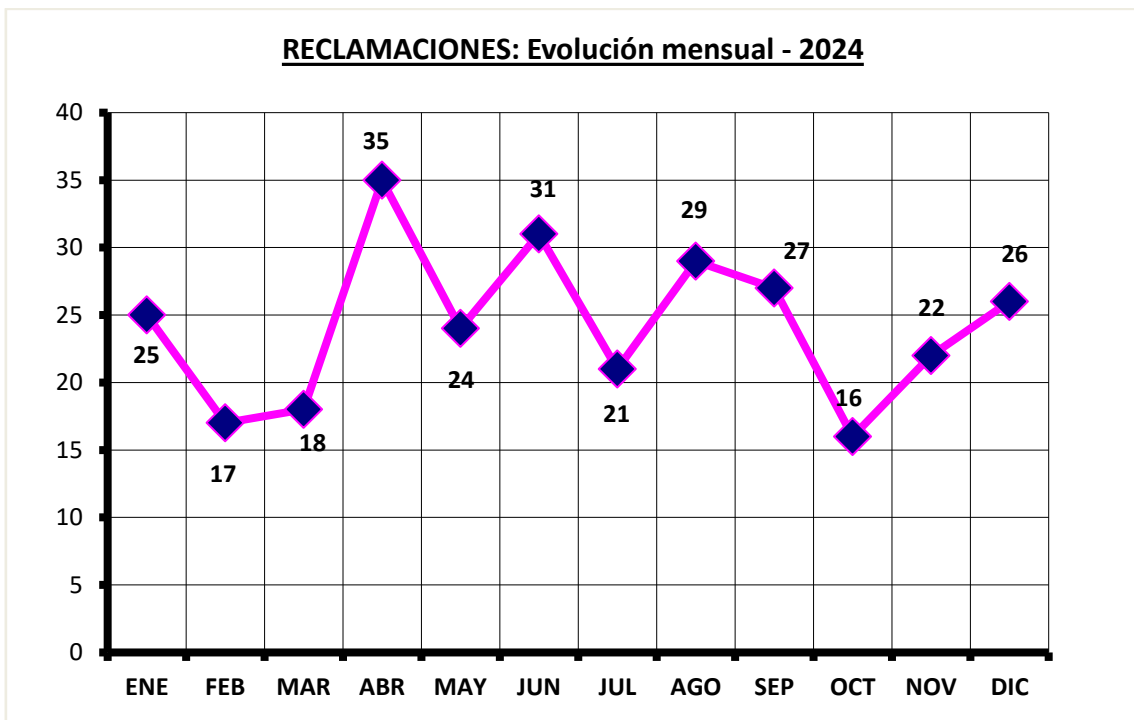
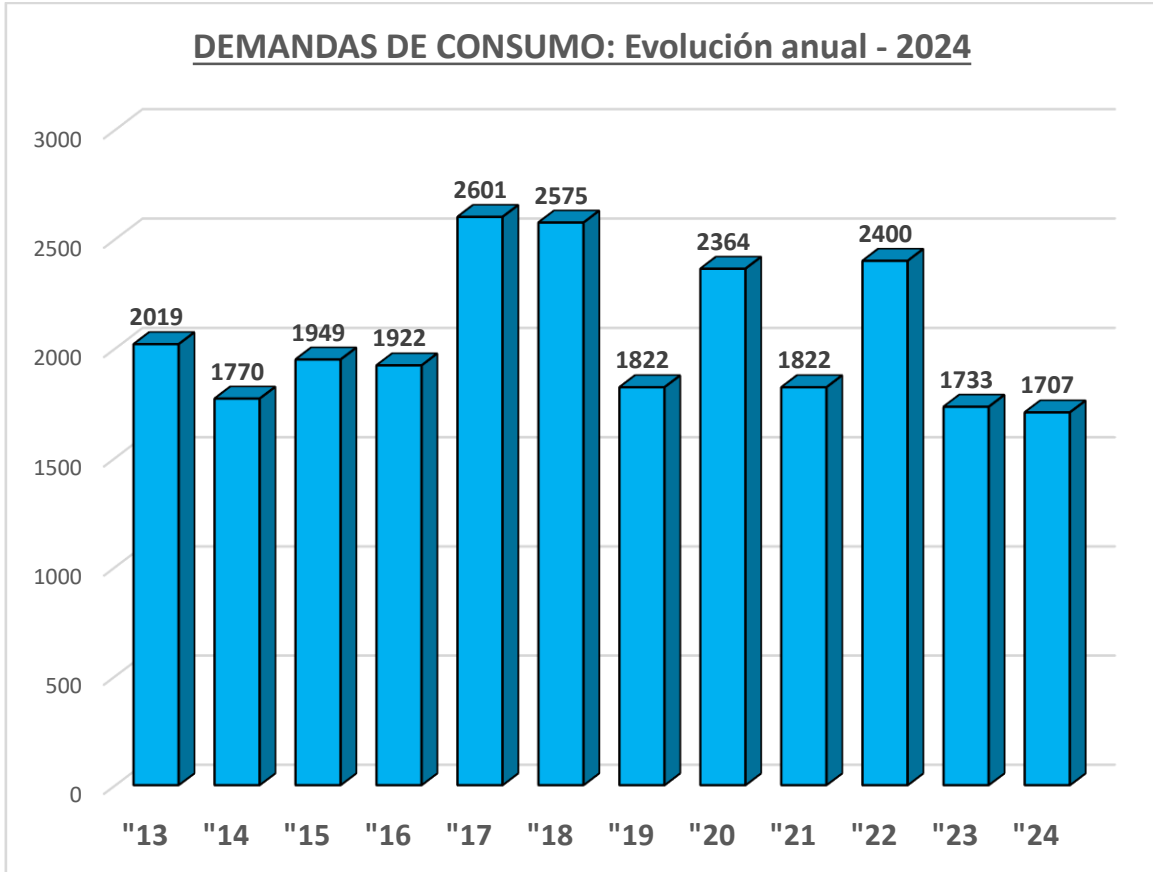
- Demandas 2024: 1.707. Hay un descenso mínimo de un 1,50 % (-26 d.) con respecto al 2023 (1.733).

- Consultas 2024: Descenso del 3,01% (-44).

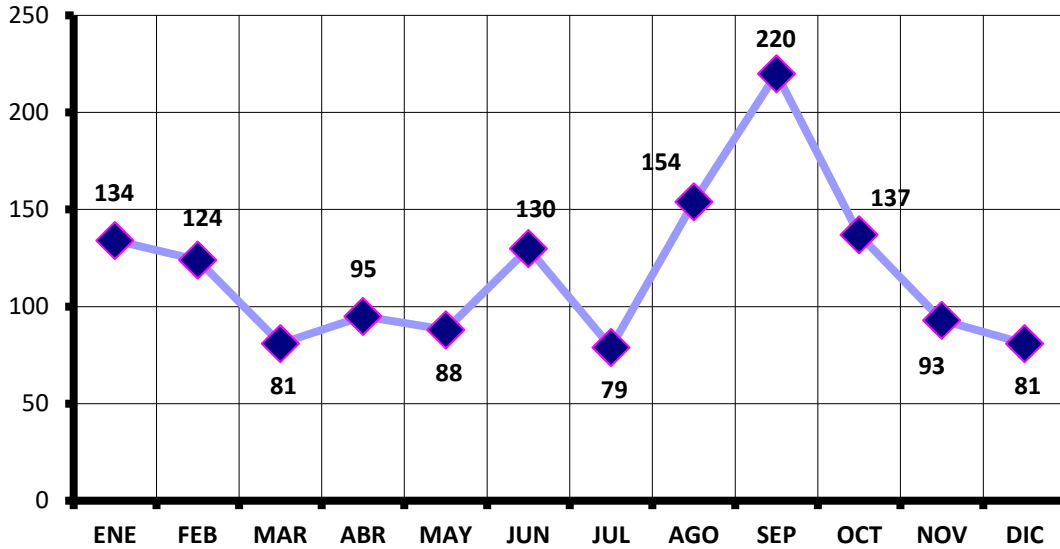
- Reclamaciones 2024: Aumento de un 6,59 % (+18).

- El número de demandas de 2024 es el valor más bajo de toda la serie histórica.

- Se ha atendido al 11,18 % de la población de La Solana, sobre un total de 15.262 habitantes.



CONSULTA: Evolución mensual - 2024



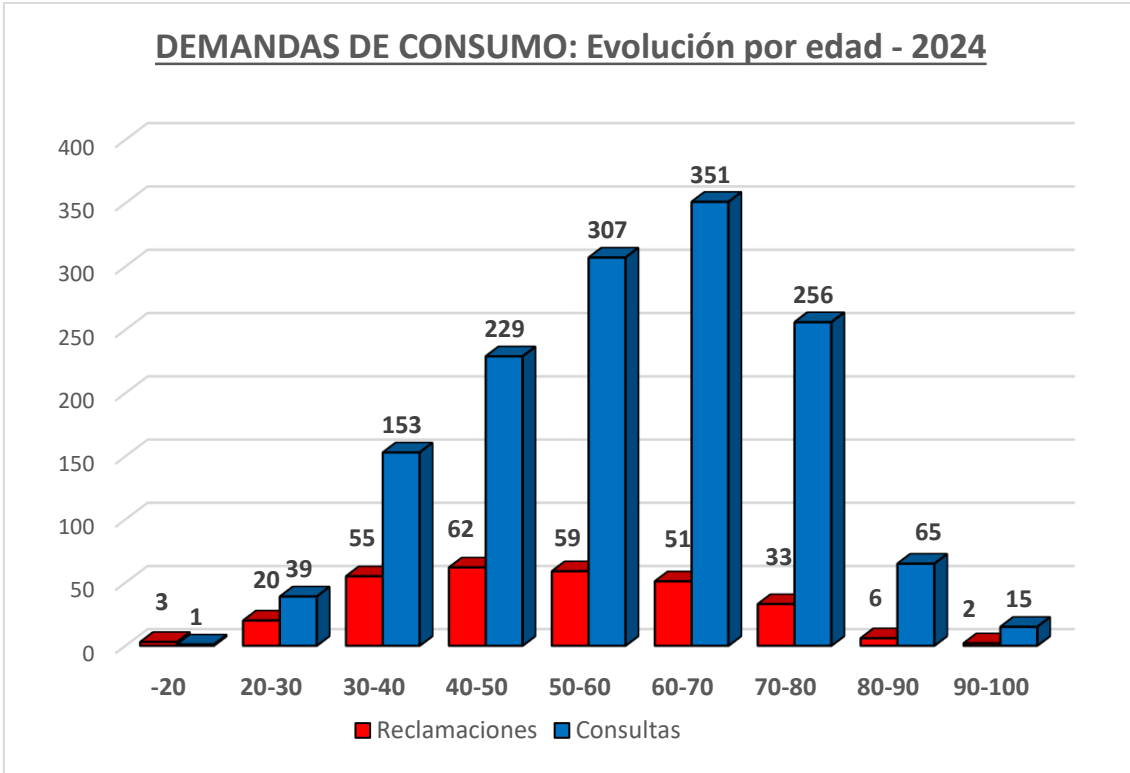
3.a.- DEMANDAS POR EDAD 2024

	18-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-
Reclam.	3	20	55	62	59	51	33	6	2
% Rec.	1,03	6,87	18,90	21,31	20,27	17,53	11,34	2,06	0,69
Consultas	1	39	153	229	307	351	256	65	15
% Cons.	0,07	2,75	10,81	16,17	21,68	24,79	18,08	4,59	1,06
TOTALES	4	59	208	291	366	402	289	71	17
% Dem.	0,23	3,46	12,19	17,05	21,44	23,55	16,93	4,16	1,00

Consideraciones:

- Señalamos especialmente la necesidad de protección del colectivo más vulnerable, de más de 50 años, que representa más del 65 % de las demandas. Siendo las décadas que más demandan de 50 a 69 años.

- Resalta, en términos porcentuales, que hasta los 50 años se reclama más que se consulta y a partir de los 50 se consulta más que se reclama.



3.b.- DEMANDAS POR FORMA DE PRESENTACIÓN 2024

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Correo electrónico	3	1,03 %	22	1,55 %	25	1,46 %
Personal	284	97,59 %	1.041	73,52 %	1.325	77,62 %
Teléfono	0	0 %	322	22,74 %	322	18,86 %
Hojas de reclamaciones	4	1,37 %	0	0 %	4	0,23 %
Telemática	0	0 %	25	1,77 %	25	1,46 %
Correo	0	0 %	6	0,42 %	6	0,35 %
TOTALES	291	100,00 %	1.416	100,00 %	1.707	100,00 %

Consideraciones:

- Con la atención presencial durante todo el año (igual que el ejercicio anterior), volvemos a los valores prepandemia. La presentación por correo electrónico se queda en valores en torno al 1,5 %, como antes de la pandemia.

- Recordamos aquí que la gestión de consultas y reclamaciones también se puede realizar a través de omic@lasolana.es; y de los formularios disponibles en la web del Ayuntamiento, www.lasolana.es.

- En las consultas, se mantiene la atención telefónica en torno al 23 %.

- Para las reclamaciones, superamos el 97 % de atención presencial.

- Al final, la atención presencial es la más demandada por las personas consumidoras de La Solana con un 77,62 %.

3.c.- DEMANDAS POR SEXO 2024

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Mujeres	131	45,02 %	835	58,97 %	966	56,59 %
Hombres	159	54,64 %	571	40,32 %	730	42,77 %
P. jurídicas	1	0,34 %	10	0,71 %	11	0,64 %
TOTALES	291	100,00%	1.416	100,00%	1.707	100,00%

Consideraciones:

- En las demandas totales, el reparto se ha hecho más igualitario entre hombres y mujeres.

- Las mujeres consultan más, con una diferencia apreciable, 60% frente a 40%.

- 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 2024

RECLAMACIONES			CONSULTAS		
Contratos	109	37,46 %	Contratos	764	53,95 %
Facturas	72	24,74 %	Inf. Al Consumidor	189	13,35 %
Calidad Prod./Serv.	45	15,46 %	Facturas	129	9,11 %
Garantías	26	8,93 %	Precios	70	4,94 %
Precios	21	7,22 %	Calidad Prod./Serv.	58	4,10 %
Seguridad	11	3,78 %	Garantías	52	3,67 %
Inf. Al Consumidor	6	2,06 %	Seguridad	4	0,28 %
Otros	1	0,34 %	Otros	150	10,59 %
Total	291	100,00%	Total	1.416	100,00%

Consideraciones:

- Reclamaciones: más el 37 % son sobre "Contratos", en los que destacaríamos dos submotivos fundamentales: la rescisión o baja o desistimiento y la inclusión de servicios o productos no solicitados o modificaciones del contrato.

- En segundo lugar, tenemos las "Facturas" con un 25% y la arbitrariedad en las mismas el submotivo más frecuente al incluir conceptos poco claros y lecturas estimadas o erróneas.

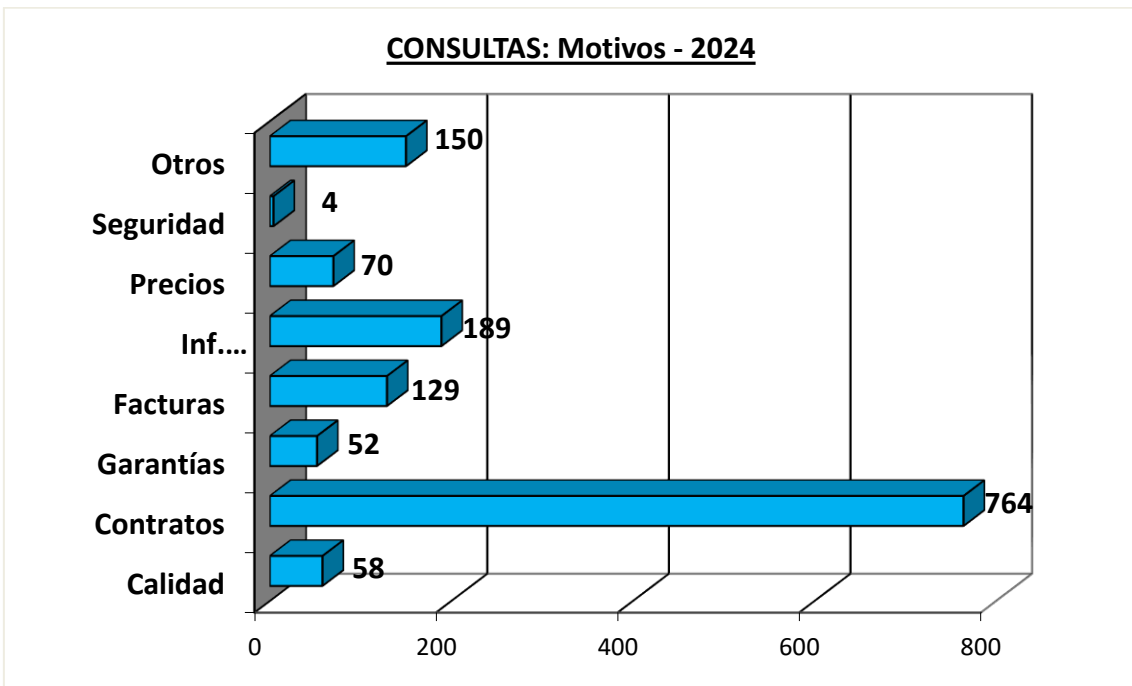
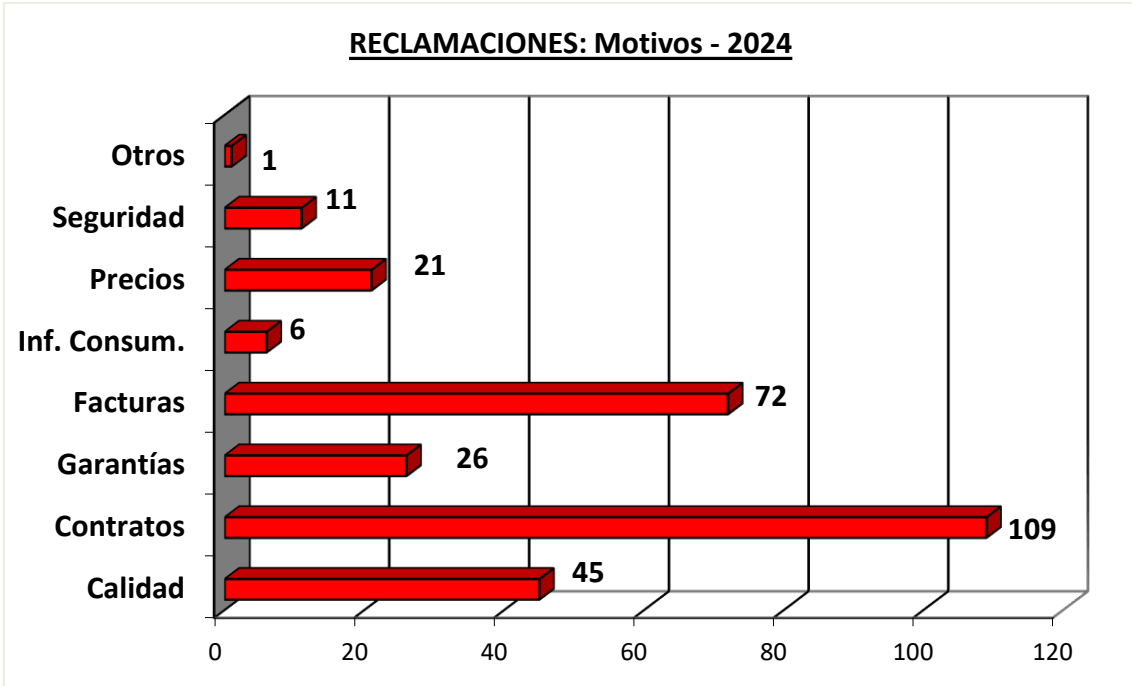
- Estos dos motivos son la base fundamental de cualquier relación de consumo. El contrato nos garantiza e informa de las condiciones en las que estamos adquiriendo un producto o servicio y la factura nos informa de cuánto y por qué estamos pagando por ello.

- En estos dos apartados, que incluyen casi dos tercios del total de reclamaciones, hay que destacar que el sector en el que se encuadran la mayoría es el eléctrico, provocado por la variabilidad del mercado en cuanto a empresas operantes y ofertas existentes.

- A continuación, tenemos los apartados de "Calidad" y "Precios" con un 15 % y un 9% cada uno.

- Consultas: gran parte son para el apartado de "Contratos" con un 54 %, resaltando que dentro de ese apartado se incluye el Bono Social Eléctrico que supone un 35 % del total de las consultas.

- "Información al consumidor" y "Facturas" (13 % y 9 %) en segundo y tercer lugar, sobre todo por esa arbitrariedad en su emisión y cobro. Y en el caso de la electricidad por la variación continua de precios en el último año.

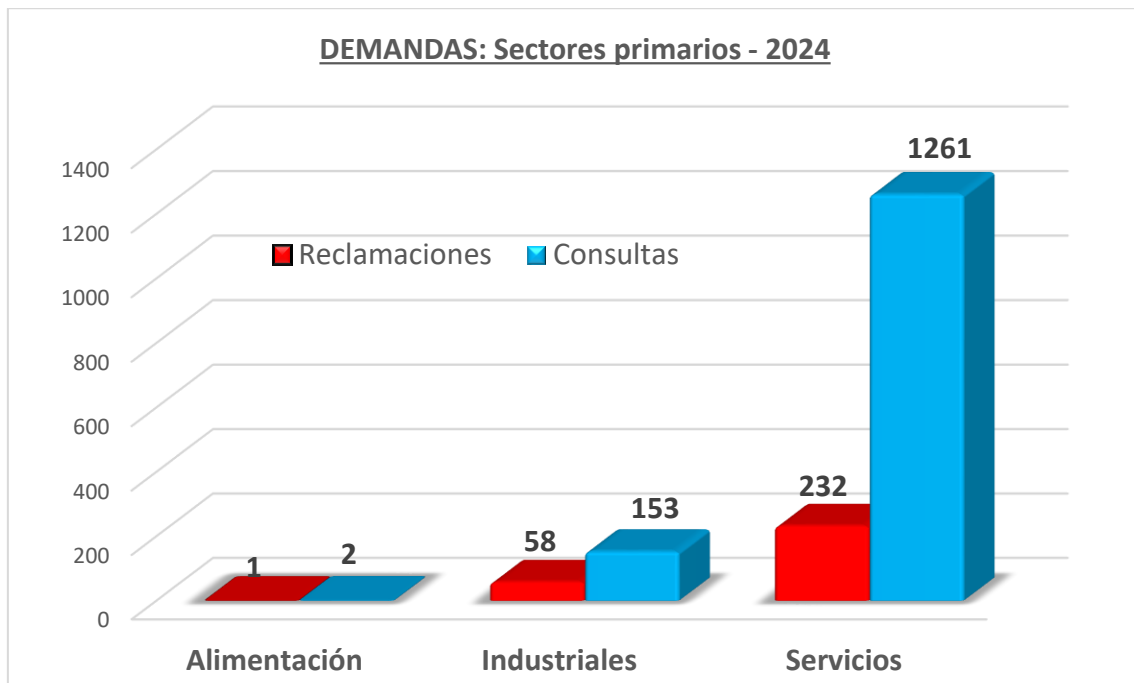


3.e.- DEMANDAS POR SECTORES PRIMARIOS 2024

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Alimentación	1	0,34 %	2	0,14 %	3	0,18 %
Industriales	58	19,93 %	153	10,81 %	211	12,36 %
Servicios	232	79,73 %	1.261	89,05 %	1.493	87,46 %
TOTALES	291	100,00%	1.416	100,00%	1.707	100,00%

Consideraciones:

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



3.f.- DEMANDAS POR SECTORES 2024

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Telecomunic.	16	5,50 %	24	1,69 %	40	2,34 %
Transporte	4	1,37 %	4	0,28 %	8	0,47 %
Serv. Básicos	118	40,55 %	847	59,82 %	965	56,53 %
Reparaciones	3	1,03 %	10	0,71 %	13	0,76 %
Vivienda	1	0,34 %	95	6,71 %	96	5,62 %
Esparc./Ocio	3	1,03 %	8	0,56 %	11	0,64 %
Serv. Financ.	65	22,34 %	109	7,70 %	174	10,19 %
Bienes Cons.	58	19,93 %	90	6,36 %	148	8,67 %
Otros Serv.	22	7,56 %	41	2,90 %	63	3,69 %
Venta Amb.	0	0,00 %	141	9,96 %	141	8,26 %
Administr.	1	0,34 %	36	2,54 %	37	2,17 %
Ajenas a Con.	0	0,00 %	11	0,78 %	11	0,64 %
TOTALES	291	100,00%	1.416	100,00%	1.707	100,00%

DEMANDAS 2023 (Recordatorio)

RECLAMACIONES 2023- TEMAS			CONSULTAS 2023- TEMAS		
Serv. Básicos	131	47,99 %	Serv. Básicos	931	63,77 %
Bienes Consum.	47	17,22 %	Serv. Financieros	114	7,81 %
Serv. Financ.	45	16,48 %	Bienes Consum.	112	7,67 %

TEMAS ESTRELLA 2024

RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS TOTALES
Servicios Básicos	Servicios Básicos	Servicios Básicos
Servicios Financieros	Venta Ambulante	Servicios Financieros
Bienes de Consumo	Servicios Financieros	Bienes de Consumo
Otros Servicios	Vivienda	Venta Ambulante

Consideraciones:

- Servicios Básicos: Se consolidan en primera posición tanto en reclamaciones (41%) como en consultas (60 %), aunque con una bajada en ambos datos de entre 3 y 6 puntos con respecto al año pasado. Incluyen luz, agua y gas y este año se mantiene en el primer puesto como tema demandado, sobre todo por las consultas sobre electricidad 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 40 % de las reclamaciones y un 58 % de las consultas.

- Servicios Financieros: Segundo lugar (el año pasado 3º) en reclamaciones (22 %) y tercer lugar en consultas (8 %). En este apartado se incluyen bancos y seguros.

- Bienes de consumo: Este año se baja al tercer puesto de reclamaciones (20 %) y que el quinto de consultas (6 %). Dentro de estos bienes destacan vehículos y ropa/calzado en reclamaciones y vehículos y electrodomésticos en consultas.

- Vivienda: En consultas un cuarto puesto (7 %) siempre está en los primeros puestos debido a la información sobre parcelas del Ayuntamiento y VPO y alquileres.

- Venta Ambulante: Este año, con la modificación de la Ordenanza de Venta Ambulante y la ampliación de puestos que se va a realizar en el mercadillo ha hecho que aumenten las consultas sobre este tema, quedando en un segundo lugar de las consultas (10 %)

Evolución:

- Servicios Básicos: Fundamentalmente por temas eléctricos, vuelve a ocupar el primer puesto en todas las categorías, como hace unos años debido la avalancha de consultas y reclamaciones motivadas por el Bono Social Eléctrico, la variabilidad y renovación de las tarifas y la complejidad de las facturas y el mercado eléctrico en general, este año, de nuevo, agravado por las inspecciones de anomalías en los contadores.

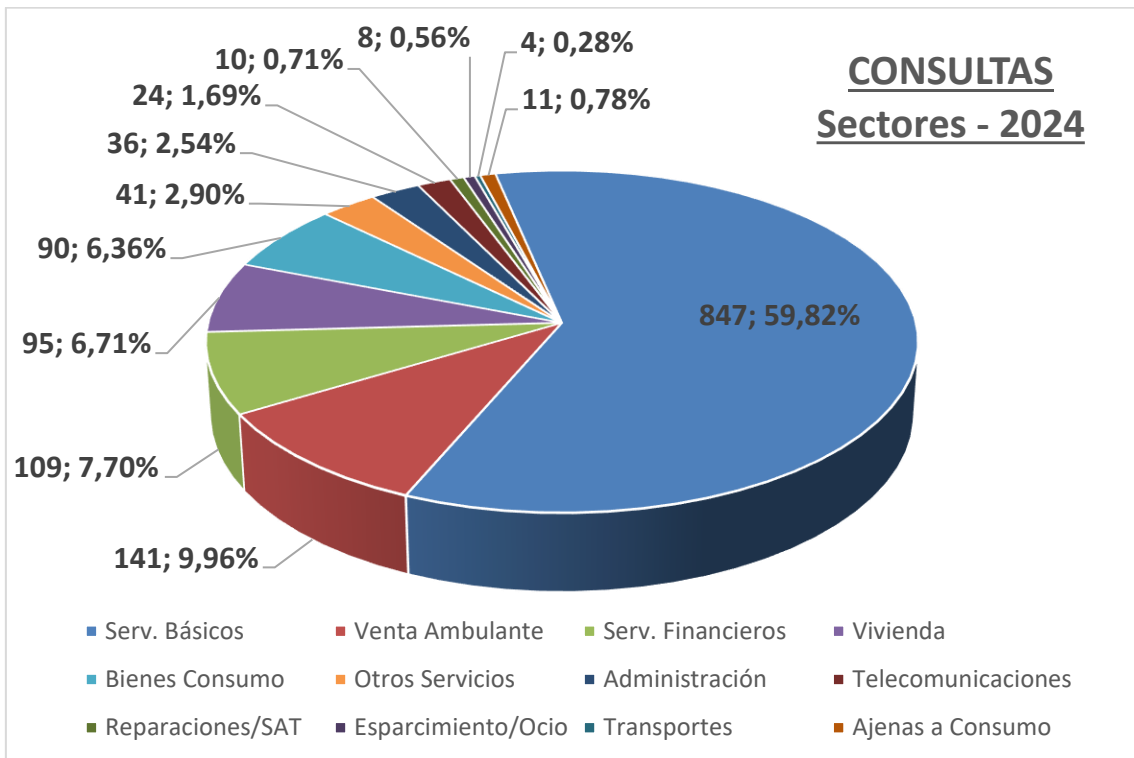
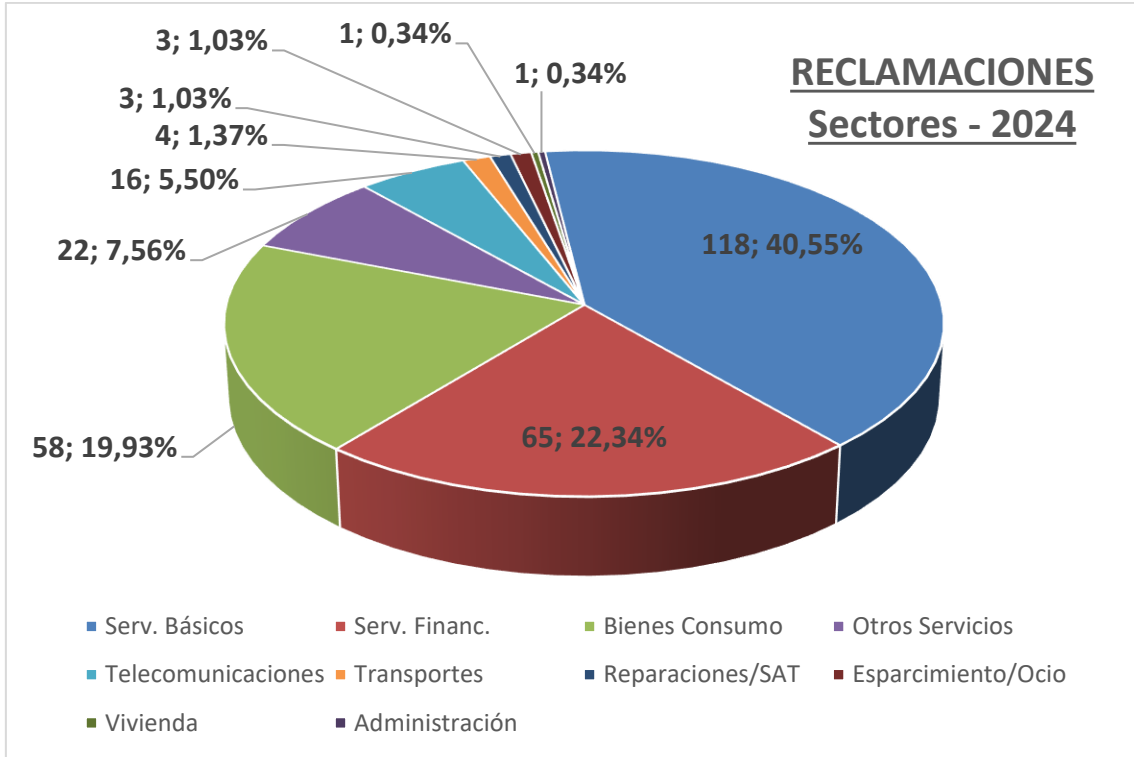
- Servicios Financieros: Se mantiene en los temas estrella. Aparece como el segundo de las reclamaciones y demandas totales y tercero en consultas.

- Telecomunicaciones: Desaparece de los primeros puestos.

- Vivienda: Se mantiene en los temas estrella con el 6 %.

- Bienes de Consumo: Bajan al tercer puesto de las reclamaciones.

- En general, se mantienen los servicios básicos con la electricidad como sector principal y todo a pesar de haber descendido su porcentaje en beneficio de los siguientes puestos que aumentan sus números.



3.g.- CUANTIFICACIÓN DE DEMANDAS 2024

Consideraciones:

- Cantidades Reclamadas: el importe reclamado en todas las reclamaciones presentadas ha sido de 313.267,80 €; con una media: 1.076,34 €/rec.

- Sube con respecto al año pasado un 27,26 %, a pesar de que las reclamaciones sólo han subido un 6,6 %. Por tanto, la media también sube.

- Cantidades Recuperadas: Puede ser un barómetro más indicativo de la efectividad de las reclamaciones. En 2024 se han recuperado 68.767,05 €; con una media de 236,31 €/rec. Y estas cantidades supone recuperar un 21,95 % de lo reclamado. En este apartado ha habido una bajada debido a que se han recogido muchas reclamaciones, con cantidades altas, que están pendientes de resolución en otros organismos; sobre todo de electricidad que se resolverán en el Servicio de Industria y Energía.

- La variación las cantidades reclamadas y recuperadas se puede explicar por el aumento de cantidades en el sector eléctrico debido a las reclamaciones por anomalías en el contador; y por el aumento de reclamaciones y cantidades en el sector financiero.

- Existe una serie de reclamaciones eléctricas, con importes muy elevados por anomalías en los contadores, que a la fecha de elaboración de esta memoria no se han resuelto al estar trasladadas al Servicio de Industria y Energía de la Consejería de Desarrollo Sostenible; y que podrían engrosar el importe recuperado una vez se resuelvan.

- Hay que indicar que existen 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).

- Consultas: el importe recuperado es de 33.755,04 € en un total de 109 consultas en las que el trámite realizado ha generado una recuperación; con una media de 309,68 €/cons.

- Es importante cuantificar el beneficio obtenido a raíz de las gestiones realizadas en las consultas. No se hace expresamente una reclamación, pero la intervención de la OMIC supone una recuperación económica: trámites de Bono Social Eléctrico y Térmico, estimaciones de facturas, gestiones bancarias... Y esa cantidad hay que considerarla junto a las recuperaciones en las reclamaciones.

- Total: 347.022,84 € reclamados – 102.522,09 € recuperados.

TEMAS CON IMPORTES RECLAMADOS 2024

TEMAS	RECLAMADO	MEDIA	RECUPERADO	MEDIA
Telecomunica.	617,58	38,60	321,24	20,08
Transporte	458,87	114,72	245,49	61,37
Servicios Básicos	101.045,11	856,31	11.061,27	93,74
Reparaciones/SAT	949,44	316,48	0,00	0,00
Vivienda	230,00	230,00	0,00	0,00
Esparcim./Ocio	2597,00	865,67	20,00	6,67
Serv. Financieros	115.856,32	1.782,40	19.987,11	302,49
Bienes de Consumo	75.431,38	1.300,54	34.604,44	596,63
Otros Servicios	15.392,10	699,00	2.527,50	114,89
Administración	690,00	690,00	0,00	0,00
TOTAL	313.267,80	1.076,52	68.737,05	236,31
* Consultas	33.755,04	309,68	33.755,04	309,04
TOTAL CONJUNTO	347.022,84	867,56	102.522,09	256,31

3.h.- DEMANDAS POR RESOLUCIÓN 2024

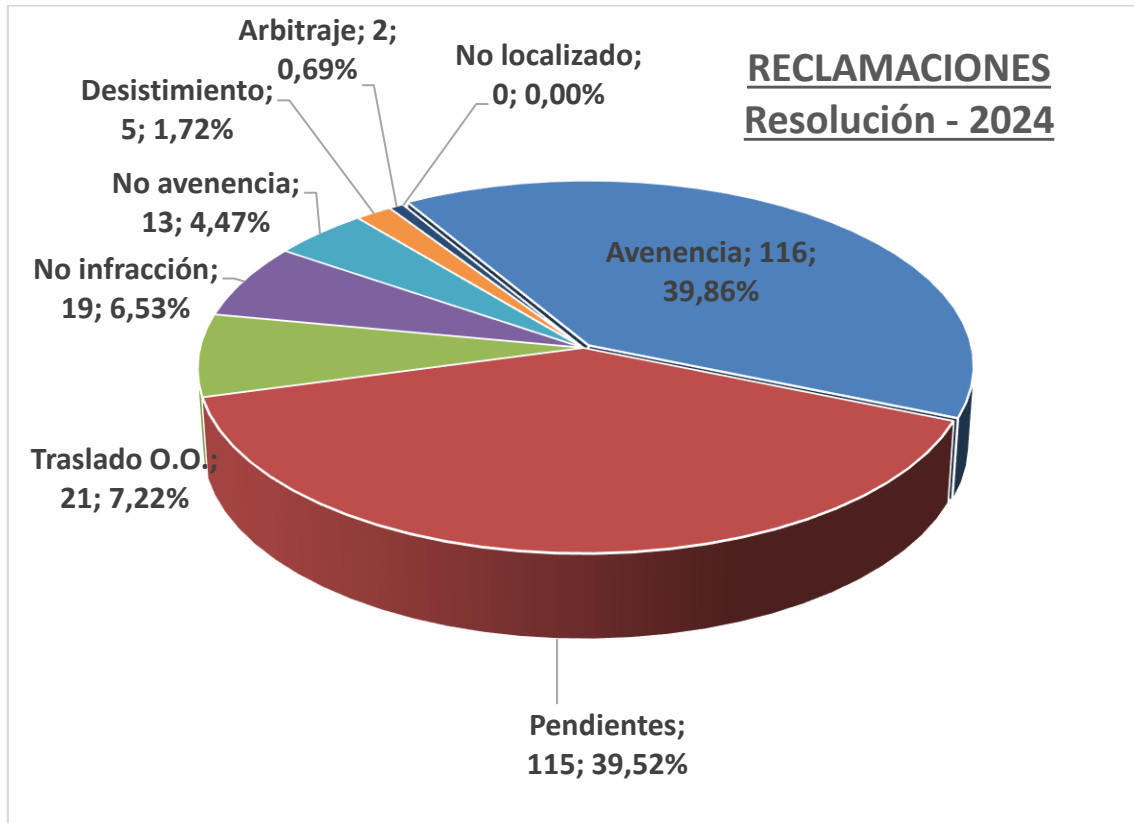
	DECISIÓN	
ARAV - Archivo Con Avenencia	116	39,86 %
ARBC – Arbitraje Consumo	2	0,69 %
ARNA - Archivo No Avenencia	13	4,47 %
ARSI – Archivo Sin Infracción	19	6,53 %
ARNL – Archivo No Localizado	0	0,00 %
DES – Desistimiento	5	1,72 %
PTE – Pendiente	115	39,52 %
TRAO – Traslado Otro Organismo	21	7,22 %
TOTAL	291	100,00 %

Consideraciones:

- El 40 % de las reclamaciones se han solventado de forma satisfactoria para el usuario a través de la mediación de la OMIC.

- Suben las reclamaciones pendientes, al 40 %. Estas reclamaciones pendientes lo están porque a fecha de hoy no se ha terminado su tramitación, estando a la espera de contestaciones (del reclamado o del reclamante, pruebas periciales, cumplimiento de plazos, etc.) y debido a tramitaciones con plazos más largos, como los servicios financieros y seguros, o expedientes sobre anomalías eléctricas que conlleva una tramitación conjunta frente a las comercializadoras y a la distribuidora.

- Suben los expedientes trasladados a otros organismos: Banco de España, Dirección General de Seguros y sobre todo al Servicio Provincial de Industria Y Energía en el caso de las reclamaciones por anomalía en los contadores eléctricos.



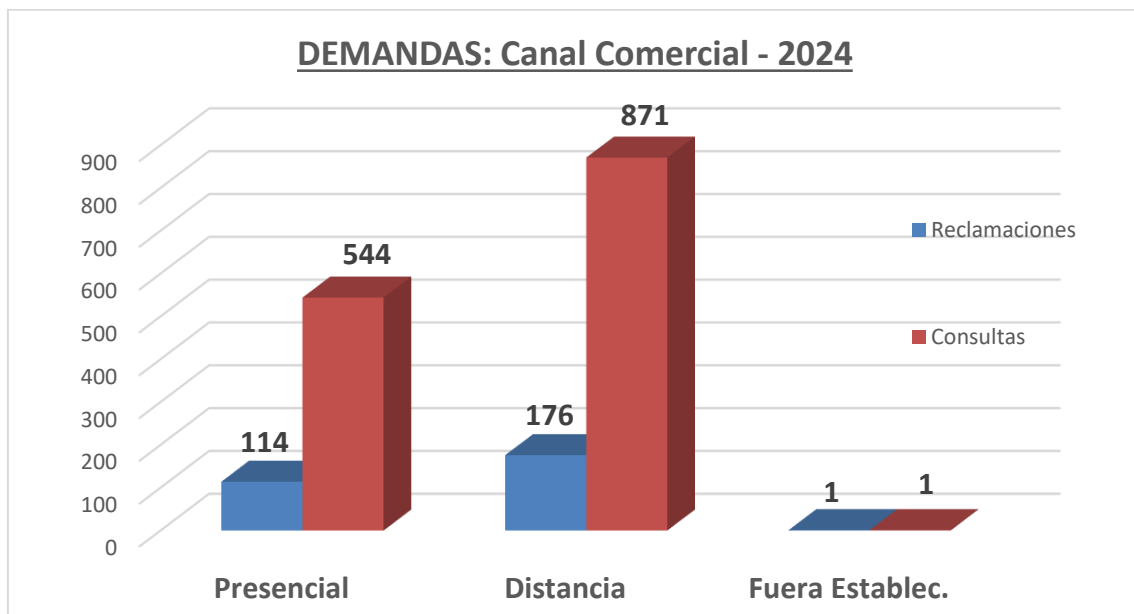
3.i.- DEMANDAS POR CANAL COMERCIAL 2024

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Presencial	114	39,18 %	544	38,42 %	658	38,55 %
Distancia	176	60,48 %	871	61,51 %	1.047	61,34 %
Fuera Establec.	1	0,34 %	1	0,07 %	2	0,12 %
TOTALES	291	100,00%	1.460	100,00%	1.707	100,00%

Consideraciones:

- Es indicativo que más de un 60 %, tanto de las reclamaciones como de las consultas, correspondan a demandas ocasionadas por servicios o productos obtenidos a distancia: teléfono, internet, correo. Aunque esto supone una ligera bajada con respecto al año anterior, queda patente que el canal "Distancia" está tomando una preponderancia que hay que tener en cuenta, pues ya supera con creces al canal presencial.

- La opción de "fuera del establecimiento" es residual, e incluiría las ventas domiciliarias y las realizadas en excursiones, hoteles...



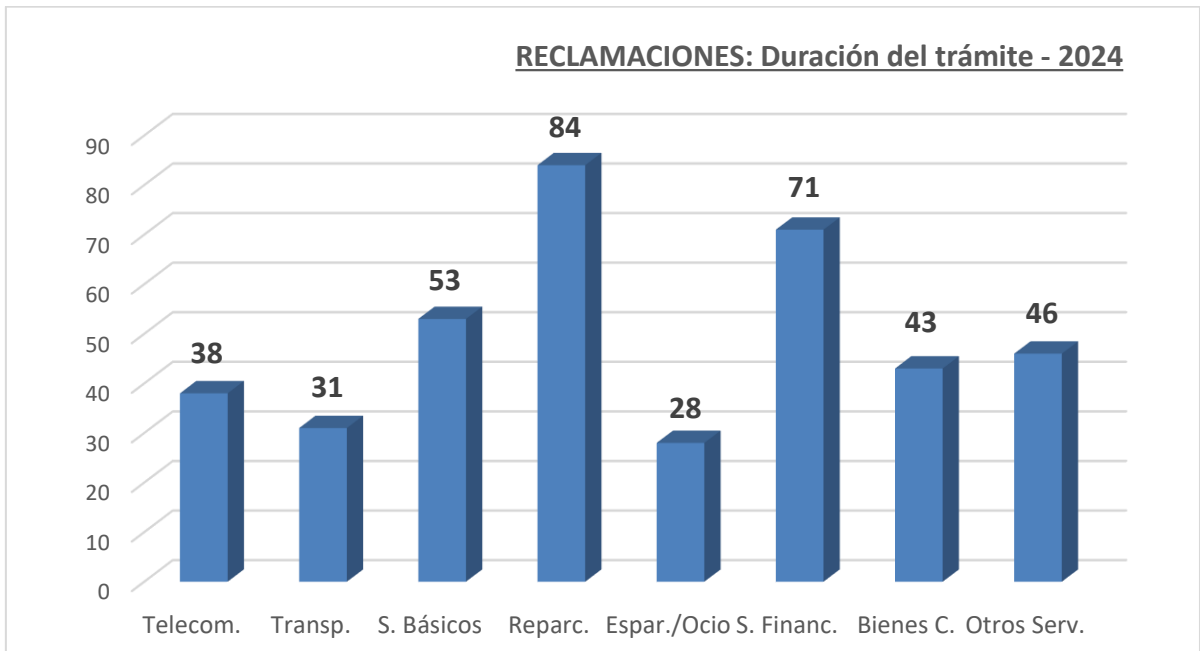
3.j.- DEMANDAS POR DURACIÓN DEL TRÁMITE 2024

SECTOR	DÍAS	SECTOR	DÍAS
Telecomunicaciones	38	Esparcimiento/Ocio	28
Transporte	31	Serv. Financieros	71
Serv. Básicos	53	Bienes de Consumo	43
Reparaciones	84	Otros Servicios	46
Vivienda	---	MEDIA	53

Consideraciones:

- La media para terminar un expediente de reclamación es de 53 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, en los intentos de resolución amistosa. Este año ha aumentado la media de duración en 11 días respecto al año pasado.

- Los sectores que generan los tiempos más largos son "Reparaciones" y "Servicios Financieros" y "Servicios Básicos". Y los más rápidos en resolverse son "Esparcimiento/Ocio" "Transportes" y "Telecomunicaciones".



4.a.- ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS 2024

INTERVENCIÓN DIRECTA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN (2024)

- ✓ **11/01/2024:** entrevista al director de la OMIC en Canal 2000 La Solana TV sobre "*Qué sube y qué baja de precio en 2024. Rebajas*". Se emitió 7 veces entre el 12 y 13 de enero.

MARATÓN FOTOGRÁFICO DE CONSUMO (2024)

- ✓ **Del 8 de febrero al 4 de marzo.** Temas: "*Agua: nuestro recurso más imprescindible*" y "*Publicidad para consumir más sostenible y responsable*". 4 premios (1º y 2º en cada tema). Participantes: 7 personas, 53 fotografías. El día 15 de marzo: entrega de premios e inauguración de la exposición de fotografías finalistas, para celebrar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras. Abierta del 15 de marzo al 28 de abril.

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA "E.S.O. DEL CONSUMO" (2024)

- ✓ **Del 8 de febrero al 4 de marzo.** Tema: "*Reducir desechos y no reducir derechos*". Dos categorías: A - 1º y 2º ESO y B - 3º y 4º ESO. Cada categoría dos premios: 1º - cámara deportiva 4K y 2º - auriculares. Participantes: 8 alumnas. El día 15 de marzo: entrega de premios e inauguración de la exposición de fotografías finalistas, para celebrar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras. Abierta del 15 de marzo al 28 de abril.

CAMPAÑA DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2024 (15 DE MARZO 2024)

- ✓ Materiales de la campaña, se elaboraron diversos documentos que se publicaron en las redes: Memoria de la OMIC 2023 y folleto informativo "*¿Sabes lo que aceptas?... No es un truco, es un trato*".
- ✓ Charla informativa "*La vida es puro contrato*", a cargo del técnico de la OMIC, Antonio García-Catalán Barchino: 19 de marzo, a las 19:30 horas en el Auditorio del Centro Cultural Don Diego, y 20 de marzo, a las 11:30 horas en el Centro de Mayores.

CAMPAÑA CONTRA EL DESPERDICIO ALIMENTARIO EN LA FERIA AGROALIMENTARIA DE LA SOLANA (JUNIO 2024)

- ✓ **14/06/2024.** Master class titulada "*El arte de aprovechar los alimentos*", a cargo del chef, maestro y emprendedor, José Luis Mascaraque. De 19:30 a 21:00 horas en el recinto de la Feria. Artículo promocional para asistentes: manopla de cocina.

CAMPAÑA NAVIDAD (2024)

- ✓ **En 2024.** Calendario OMIC, 1.300 ejemplares con fotografías ganadoras de las convocatorias del Maratón Fotográfico de Consumo y del Primer Concurso de Fotografía "E.S.O. del Consumo de 2024. breves consejos sobre los procedimientos para presentar reclamaciones (OMIC y Arbitraje de Consumo), la adhesión al arbitraje de las empresas, la garantía legal y comercial en la adquisición de bienes de consumo, nuevos y usados, y el significado de los Distintivos de Mejores Prácticas de Consumo en Castilla-La Mancha.

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS 2024:

- ✓ Nº charlas y exposiciones: 4
- ✓ Número de participantes: 315
- ✓ Materiales publicados: 6 / 1.500
- ✓ Mailing divulgación: 3.346 correos electrónicos enviados.
- ✓ Medios de comunicación:
 - Número de intervenciones en medios de comunicación: 1
 - Noticias y reseñas en medios comunicación y redes: 17 (web, whatsapp, facebook, prensa, radio y TV).
 - Cuñas informativas radio y TV: 1 126 emisiones
 - Tiempo total de emisión: 265 min.
 - Medios de comunicación empleados. www.lasolana.es, www.lasolana.es, Gaceta de La Solana, Emisora Mpal. Radio Horizonte, Canal 2000 TV, Diario Lanza y La Tribuna de Ciudad Real

4.b.- ACTIVIDADES FORMATIVAS – AULA DE CONSUMO 2024

JORNADAS "DISTINGUE TU CONSUMO CON MÁS INFORMACIÓN Y CALIDAD" (2024)

Relacionadas con los Ejes 2 (Consumo consciente y seguro) y 4 (Consumo local y sostenible) del Plan Estratégico de Consumo Responsable de Castilla-La Mancha 2022-2024 y dirigidas a los colectivos diana de nuestra atención, a partir de los datos recabados en las demandas de consumo que registra la OMIC año tras año, como son las personas mayores y colectivos de mujeres de nuestro municipio.

- ✓ 14-10-24: charla-taller "*Que no te la cuelen*" *El etiquetado de los alimentos*
- ✓ 15-10-24: talleres "*Elabora tus propios cosméticos*" – *Economía sostenible.*
- ✓ 16-10-24: café-coloquio con empresarios "*Distintivos de CLM a las mejores prácticas en consumo.*
- ✓ 17-10-24: viaje a Lezuza, (fábrica de cestería en mimbre, Cestería Marcilla, S.L. y parque arqueológico de Libisosa) y a Ossa de Montiel (fábrica de

esencias naturales Peñarrubia del Alto Guadiana, S.L).

COLABORACIÓN CON I.E.S. CLARA CAMPOAMOR (2024)

- ✓ **14/10/2024.** Taller "*Elabora tus propios cosméticos - Economía circular en el aula*", dirigido a alumnos de 4º curso de ESO: Participantes 3 profesores y 34 alumnos.

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS AULA DE CONSUMO (2024)

- ✓ Charlas: 3
- ✓ Talleres: 4
- ✓ Otras actividades (viaje): 1
- ✓ Ponentes: 5 (1 personal OMIC y 4 externos)
- ✓ Número de participantes: 190 personas
- ✓ Materiales publicados: 4 / 345 ejemplares
- ✓ Medios de comunicación:
 - Noticias y reseñas en medios de comunicación y redes: 22 (web, whatsapp, facebook, prensa, radio y TV).
 - Nº de cuñas informativas en radio y TV: 4
 - Tiempo de emisión en radio y TV: 90 minutosMedios de comunicación empleados. www.lasolana.es, Whatsapp y Facebook Ayto. La Solana, Facebook Centro de Mayores de La Solana, Portal de Consumo de CLM <https://consumo.castillalamancha.es/>, Emisora Mpal. Radio Horizonte La Solana, Revista Gaceta de La Solana, Canal 2000 La Solana TV, Diario Lanza de Ciudad Real, Diario La Tribuna de Ciudad Real, Revista Ayer y Hoy.

5.- EXPEDIENTES SANCIONADORES 2024

- ✓ **Nº total de expedientes sancionadores: 23**
 - Venta ambulante: 23
 - Importe total de sanciones: 5.750,00 €
 - Autorizaciones de mercadillo revocadas: 10

6.- INFORMES EMITIDOS 2024

- ✓ **Nº total de informes emitidos: 41**
 - Parcelas: 2
 - Venta Ambulante Todos los Santos: 8
 - Venta Ambulante Mercadillo: 30
 - Mercadillo Navideño: 1

7.- ARBITRAJES DE CONSUMO 2024

- ✓ **Nº de arbitrajes de consumo tramitados: 16**
 - Resolución por laudo de Árbitro Único: 4
 - Resolución por laudo de Colegio Arbitral: 12
 - El importe máximo de los laudos favorables a los consumidores: 2.198,76€ y el importe mínimo 176,41€.

8.- OTRAS ACTUACIONES DE LA OMIC 2024

- ✓ Redacción de una nueva Ordenanza Reguladora de la Venta Ambulante de La Solana.
- ✓ Redacción de una nueva Ordenanza Reguladora del Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de La Solana
- ✓ Organización en la localidad y presentación de ponencia en la Jornada de Políticas Locales de Consumo de la FEMPCLM, el 20-11-2024