

OFICINA MUNCIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MEMORIA

*** Presentación de datos
estadísticos 2023 ***



Índice:

0.- Introducción	Pág. 3
1.- Subvenciones	Pág. 6
2.- Inspecciones	Pág. 7
3.- Demandas de consumo	Pág. 8
a.- Por edad	Pág. 11
b.- Por forma de presentación	Pág. 12
c.- Por sexo	Pág. 13
d.- Por motivos	Pág. 14
e.- Por sectores primarios	Pág. 15
f.- Por sectores	Pág. 16
g.- Cuantificación de demandas	Pág. 20
h.- Por resolución	Pág. 21
i.- Por canal comercial	Pág. 23
j.- Por duración del trámite	Pág. 24
4.- Actividades	Pág. 25
5.- Expedientes sancionadores	Pág. 26
6.- Informes	Pág. 26
7.- Arbitrajes	Pág. 26

0.- INTRODUCCIÓN

"¿SABES LO QUE ACEPTAS? NO ES UN TRUCO, ES UN TRATO"

En el año 2023, un 41% de las reclamaciones que atendimos en la OMIC estuvieron motivadas por el desconocimiento de las condiciones de los contratos y, por tanto, de los derechos y obligaciones que hay que tener muy en cuenta cuando las personas consumidoras quieren reclamar.

Las formas de contratar se han agilizado y automatizado a través de los medios digitales. Nuestra firma de puño y letra en el papel ya no es el único método que puede acreditar la contratación de un producto o servicio, porque se pueden aceptar confirmándolo a través de un mensaje recibido en el móvil y así quedamos comprometidos de igual forma para cumplir sus condiciones.

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, desde la OMIC queremos llamar la atención sobre este asunto, porque *"No es un truco, es un trato"*, y resulta necesario que dispongamos de la información suficiente antes de aceptar o dar nuestra conformidad a los contratos.

Por eso, antes de quedar vinculados por un contrato, los consumidores tenemos que disponer de la información relevante, veraz y suficiente, en castellano, sobre las características principales del contrato como son:

- La identificación y localización de la empresa.
- El precio total, incluidos impuestos y gastos adicionales.
- La fecha de entrega o ejecución.
- Los procedimientos de pago admitidos.
- La garantía legal y comercial, así como servicios postventa.
- La duración del contrato, si tiene renovación automática y cómo se resuelve.
- Si hay derecho de desistimiento, el plazo y forma de ejercerlo.
- Los procedimientos de reclamación y resolución extrajudicial.

Esta información la debe proporcionar de forma gratuita el empresario.

Además, tenemos que conocer otros puntos básicos de la contratación como personas consumidoras que detallamos a continuación:

En el caso de que nos pidan un pago adicional, debemos tener la opción de aceptarlo o rechazarlo de forma expresa. Si no ha sido así, podemos reclamar el reembolso de lo pagado.

Podremos terminar un contrato de la misma forma en que lo iniciamos, sin ningún tipo de sanción o de cargas desproporcionadas, tales como:

- Perder cantidades que hayamos pagado por adelantado.
- Pagar cantidades por servicios no prestados efectivamente.
- Pagar indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Los contratos de servicios o suministro de productos que mantenemos de forma prolongada en el tiempo (se llaman "de tracto sucesivo o continuado") deben contemplar expresamente el procedimiento a través del cual podemos ejercer nuestro derecho a terminarlos. Si se hubiera estipulado en el contrato un compromiso de permanencia, la penalización en caso de baja anticipada deberá ser proporcional al número de días que dejamos de cumplir ese compromiso de permanencia.

Podremos exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad y las garantías ofrecidas, aunque no figuren expresamente en el contrato. Pero si el contrato tuviera mejores condiciones, son esas las que prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Tenemos derecho a obtener recibo justificante, copia o documento con las condiciones esenciales y las condiciones generales de la contratación, que hayamos aceptado y firmado. Esa documentación será gratuita y nos la pueden entregar por escrito o en otros soportes de naturaleza duradera, por ejemplo, un archivo que recibamos por correo electrónico o a través de SMS y que tendremos que imprimir o guardar en nuestro ordenador o móvil.

También tenemos derecho a recibir las facturas en papel sin que tengamos que pagar cantidad económica alguna.

Pueden enviarnos la factura de forma electrónica si damos el consentimiento expreso a la empresa, en el que se indique claramente:

- Cómo recibiremos la factura electrónica.
- Que podemos revocar nuestro consentimiento y la forma de hacerlo.

Está prohibido el envío y el suministro de bienes, agua, gas, electricidad, de calefacción por sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios cuando no los hayamos solicitado y supongan una obligación de pago.

No estamos obligados a devolverlo o custodiarlo y la empresa tampoco puede reclamarnos pago alguno. Además, no responder a un envío, suministro o prestación de servicios no solicitado no supone consentirlo.

Si decidimos devolver los bienes recibidos:

- No responderemos por los daños o deméritos sufridos.
- Tenemos derecho a ser indemnizados por los gastos y por los daños y perjuicios que nos hubieran causado.

Si recibimos llamadas telefónicas comerciales, al inicio de la conversación deben indicar claramente la identidad de la empresa y la finalidad comercial de la misma. En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas ni festivos o fines de semana.

Desistimiento en la contratación por teléfono o por internet. Tenemos derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo.

Quando compras con tu móvil

¿SABES LO QUE ACEPTAS?

¿Puedes desistir, puedes devolverlo,
tiene permanencia, qué garantía tiene...?

Piénsalo antes de confirmar

Porque

NO ES UN TRUCO...ES UN TRATO

La OMIC te informa

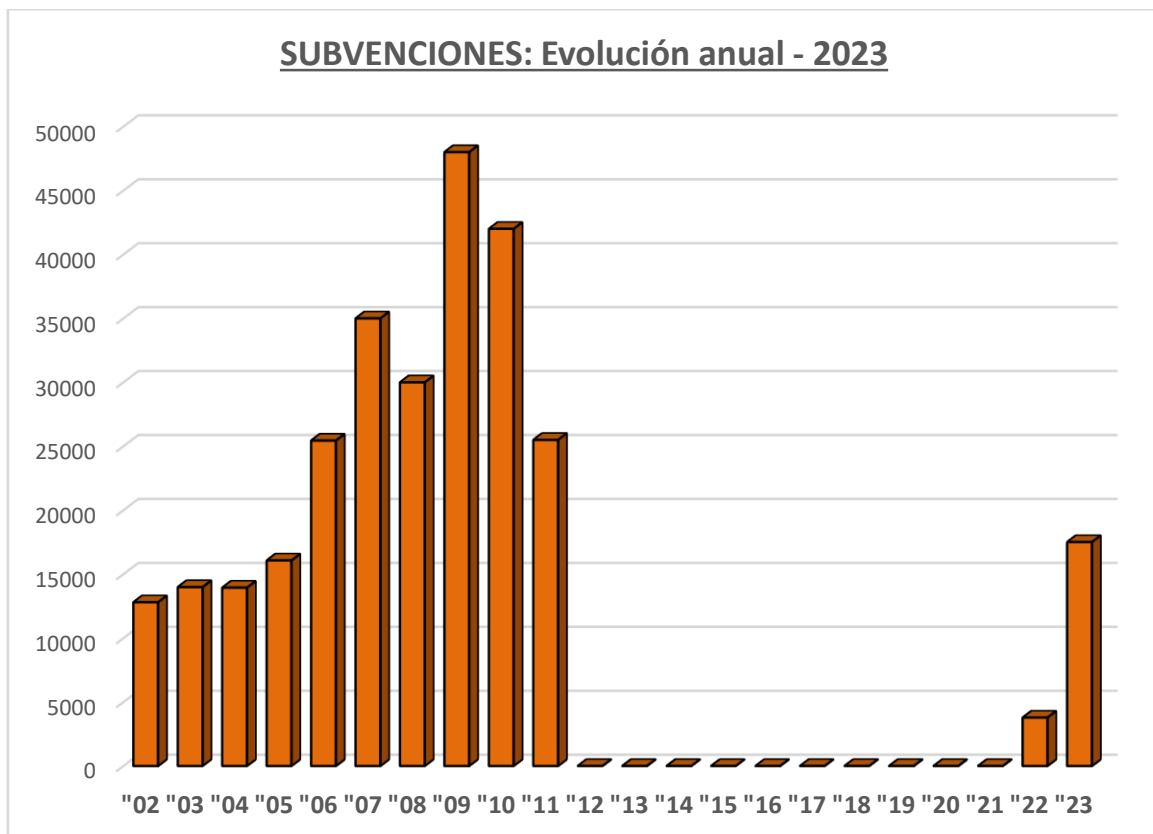
*15 de marzo, Día Mundial de los Derechos
de las Personas Consumidoras.*

AYUNTAMIENTO DE LA SOLANA

1.- SUBVENCIONES 2023

- Consideraciones:

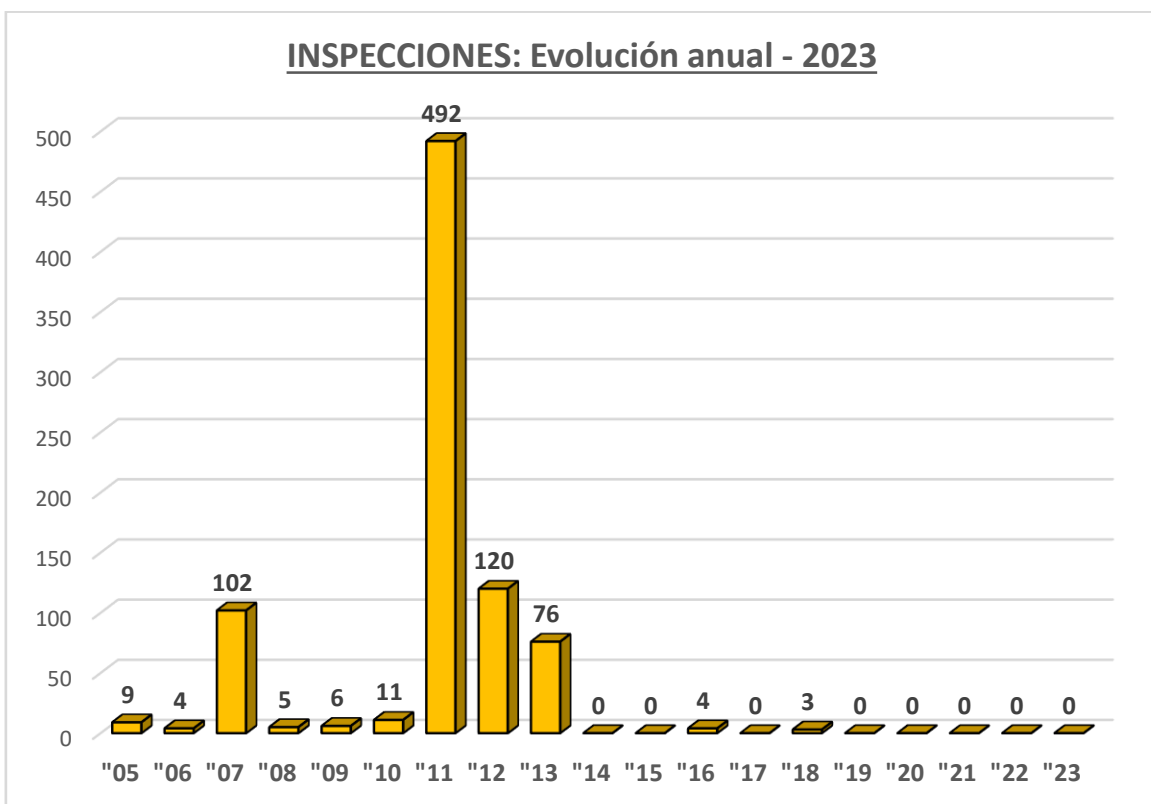
- Después de 10 años sin financiación externa, el año 2022 volvieron a convocarse subvenciones y este año 2023 de nuevo ha habido un plan de financiación desde la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha para actividades de consumo.
- Se han convocado en 3 líneas de actuación: actividades informativas 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 17.510,76 €, repartidos en las 3 líneas de actuación (3.717,36 – 6.593,40 – 7.200,00)
- Lejos todavía de los máximos históricos de 2009 con 48.000 €; 2010 con 42.000 € y 2011 con 25.500 €.



2.- INSPECCIONES 2023

- Consideraciones:

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

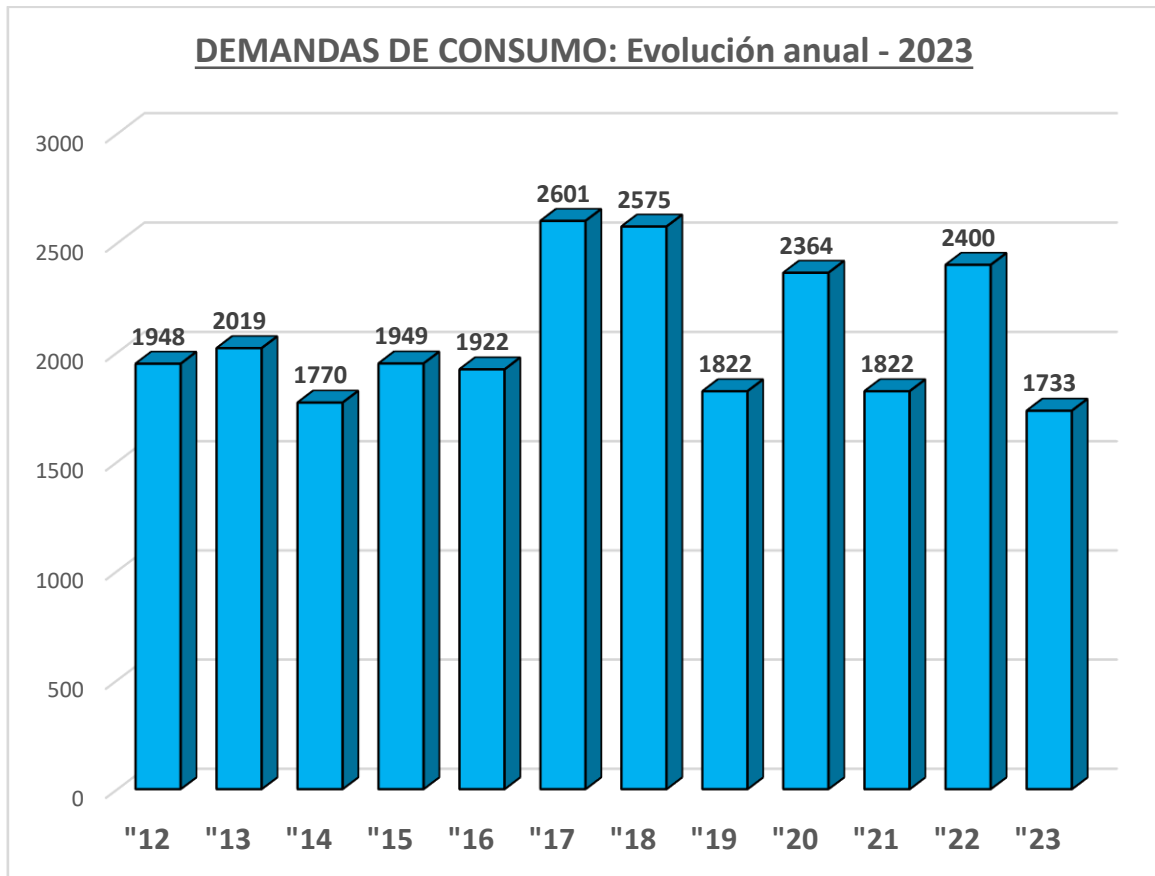


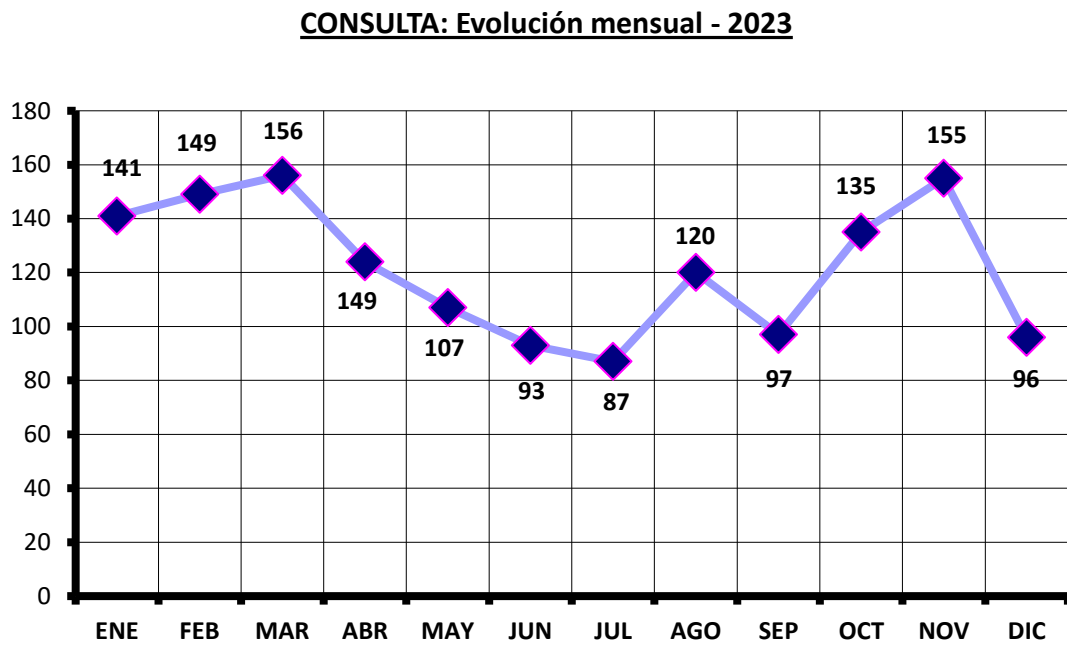
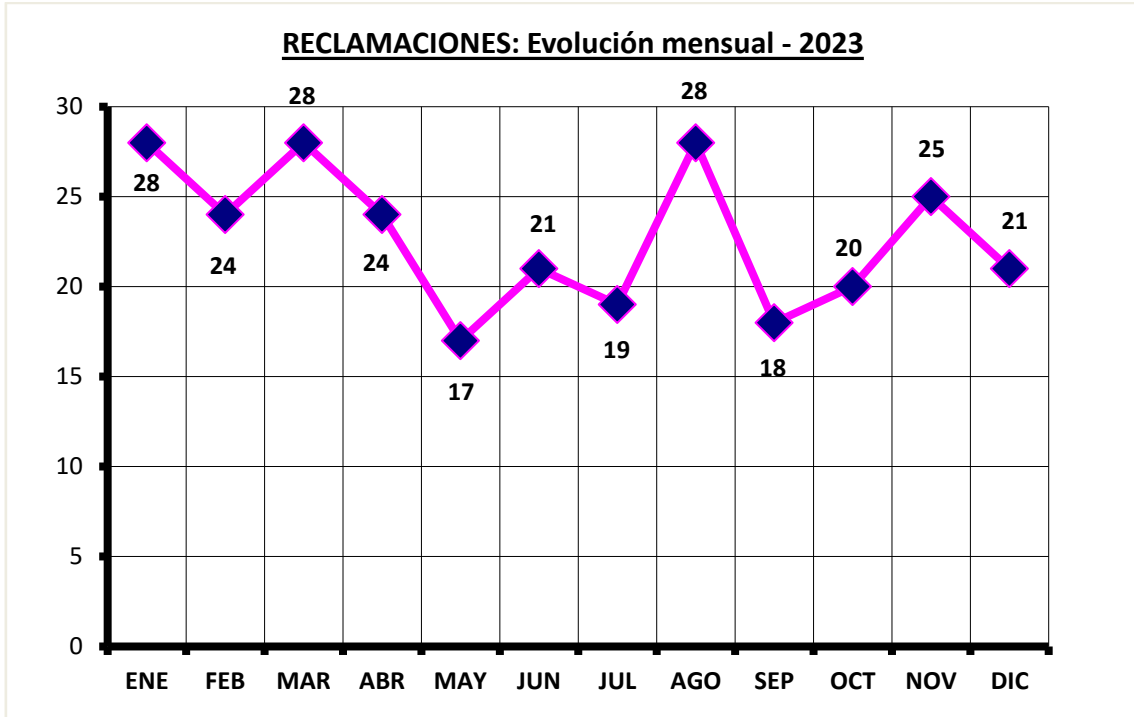
3.- DEMANDAS CONSUMO: RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2023

	DEMANDAS TOTALES	RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS 2012-2023
TOTAL	1.733	273 15,75%	1.460 84,25%	24.926 2.077 d./año
Incremento sobre 2021	- 667 - 27,79%	- 69 - 20,18%	- 598 - 29,06%	---
Media mensual	144,42	22,75	121,67	173,10
Media diaria (365 días)	4,75	0,75	4,00	5,69
Media diaria (210 días)	9,03	1,30	6,95	9,89
Mes Máximo	Marzo (184)	Ene./Mar./Ago. (28)	Marzo (256)	---
Mes mínimo	Julio (106)	Mayo (17)	Julio (87)	---

- Consideraciones

- Desde el año 2012, que se dio un salto cuantitativo, venimos superando las 1.700 demandas anuales, con una media de 2.077 demandas al año y un total de 24.926 demandas en estos últimos doce años.
- Demandas 2023: 1.733. Hay un descenso de un 27,79% (667 d.) con respecto al 2022 (2.400) que fue el 3º más alto de la serie histórica. Y esta bajada se da tanto en las consultas como en las reclamaciones.
- Consultas: Descenso del 29,06% (598). Ha influido que este año no tocaba la renovación del Bono Social Eléctrico a la mayoría de los beneficiarios.
- Reclamaciones: Descenso de un 20,18% (69).
- El número de demandas de 2023 es el valor más bajo de toda la serie histórica.
- Se ha atendido al 11,32 % de la población de La Solana, sobre un total de 15.310 habitantes.



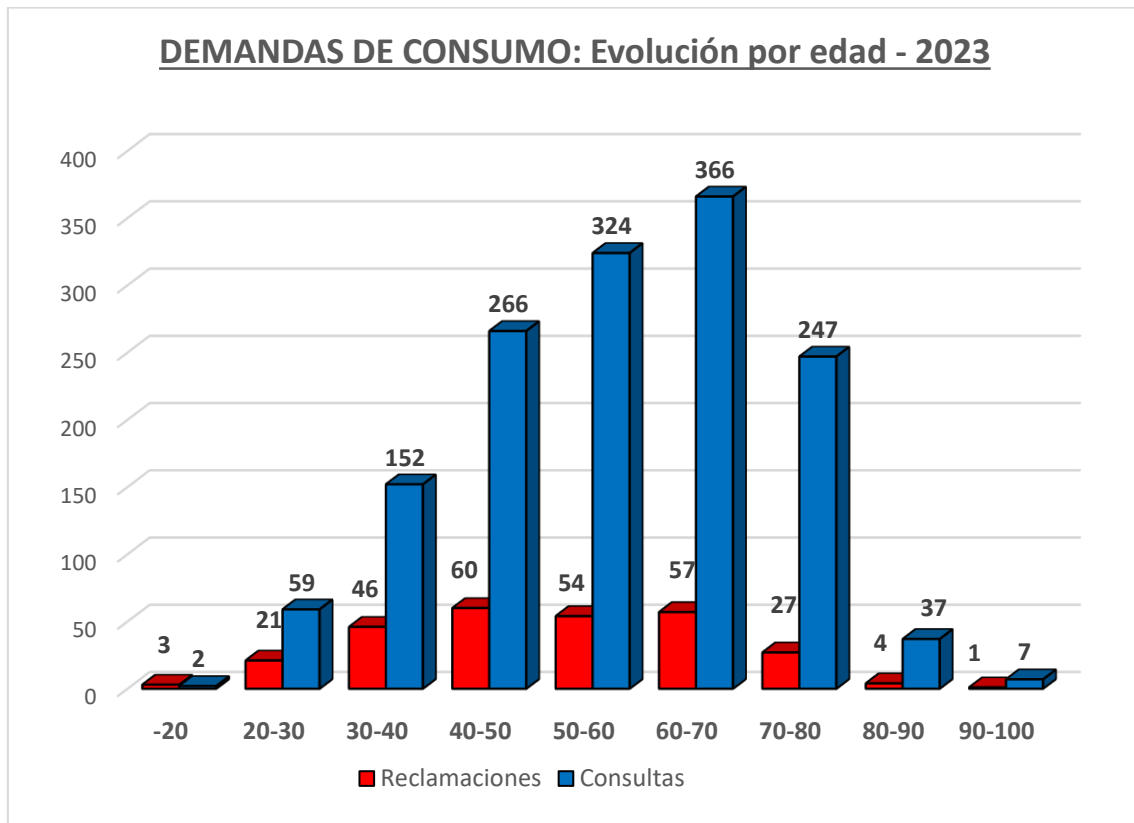


3.a.- DEMANDAS POR EDAD 2023

	18-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-
Reclam.	3	21	46	60	54	57	27	4	1
% Rec.	1,10	7,69	16,89	21,98	19,78	20,88	9,89	1,47	0,37
Consultas	2	59	152	266	324	366	247	37	7
% Cons.	0,14	4,04	10,41	18,22	22,19	25,07	16,92	2,53	0,48
TOTALES	5	80	198	326	378	423	274	41	8
% Dem.	0,29	4,62	11,43	18,81	21,81	24,41	15,81	2,37	0,46

- Consideraciones:

- Señalamos especialmente la necesidad de protección del colectivo más vulnerable, de más de 50 años, que representa casi el 70% de las demandas. Siendo las décadas que más demandan de 50 a 69 años.



3.b.- DEMANDAS POR FORMA DE PRESENTACIÓN 2023

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Correo electrónico	5	1,83 %	31	2,12 %	36	2,08 %
Personal	265	97,07 %	1.078	73,84 %	1.343	77,50 %
Teléfono	0	0,00 %	350	23,97 %	350	20,20 %
Hojas de reclamaciones	3	1,10 %	0	0,00 %	3	0,17 %
Correo	0	0,00 %	1	0,07 %	1	0,06 %
TOTALES	273	100,00	1.460	100,00	1.733	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 2%, 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 el caso de las consultas, se mantiene la atención telefónica en torno al 24 %.
- 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 77,5 %.

3.c.- DEMANDAS POR SEXO 2023

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Mujeres	112	41,03 %	861	58,97 %	973	56,15 %
Hombres	161	58,97 %	588	40,27 %	749	43,22 %
P. jurídicas	0	0,00 %	11	0,75 %	11	0,63 %
TOTALES	273	100,00%	1.460	100,00%	1.460	100,00%

- Consideraciones:

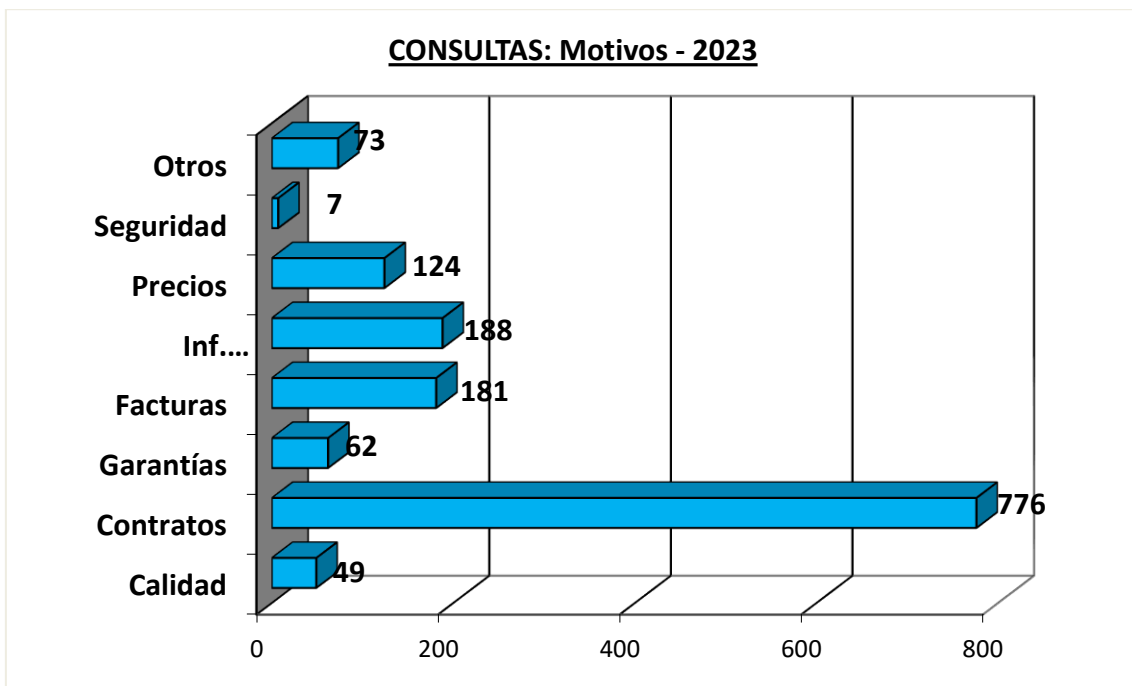
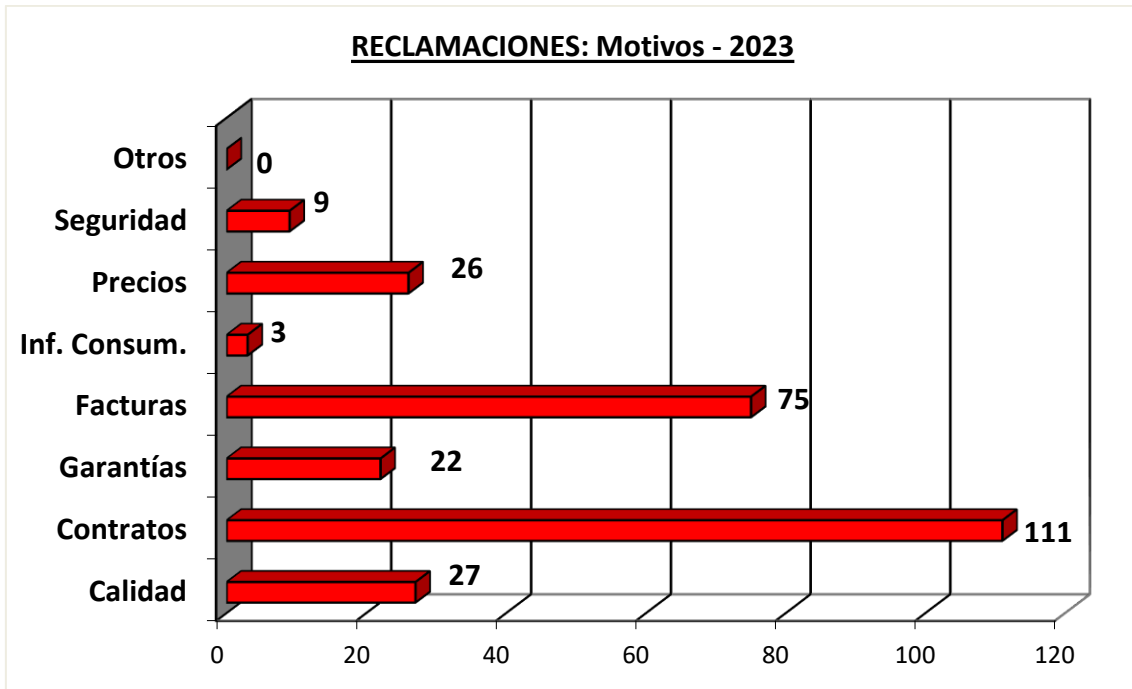
- En las demandas totales, el reparto se ha hecho más igualitario entre hombres y mujeres.
- Las mujeres consultan más, con una diferencia apreciable, 60% frente a 40%.
- Y aunque nominalmente los hombres reclaman más, hay que aclarar que se debe fundamentalmente a que suele ser costumbre que los hombres 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 2023

RECLAMACIONES			CONSULTAS		
Contratos	111	40,66 %	Contratos	776	53,15 %
Facturas	75	27,47 %	Inf. Al Consumidor	188	12,88 %
Calidad	27	9,89 %	Facturas	181	12,40 %
Precios	26	9,52 %	Precios	124	8,49 %
Garantías	22	8,06 %	Garantías	62	4,25 %
Seguridad	9	3,30 %	Calidad Prod./Serv.	49	3,36 %
Inf. Al Consumidor	3	1,10 %	Seguridad	7	0,48 %
Otros	0	0,00 %	Otros	73	5,00 %
Total	273	100,00%	Total	1.460	100,00%

- Consideraciones:

- Reclamaciones: el 41% son sobre “Contratos”, en los que destacaríamos dos submotivos fundamentales: la rescisión o baja y la inclusión de servicios o productos no solicitados.
- En segundo lugar, tenemos las “Facturas” con un 27% 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 estamos pagando por ello.
- En estos dos apartados, que incluyen 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 operante y ofertas existentes.
- A continuación, tenemos los apartados de “Calidad” y “Precios” con un 10% cada uno.
- Consultas: gran parte son para el apartado de “Contratos” con un 53 %, resaltando que dentro de ese apartado se incluye el Bono Social Eléctrico que supone un 31 % del total de las consultas.
- “Información al consumidor” y “Facturas” (13 % y 12 %) 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.

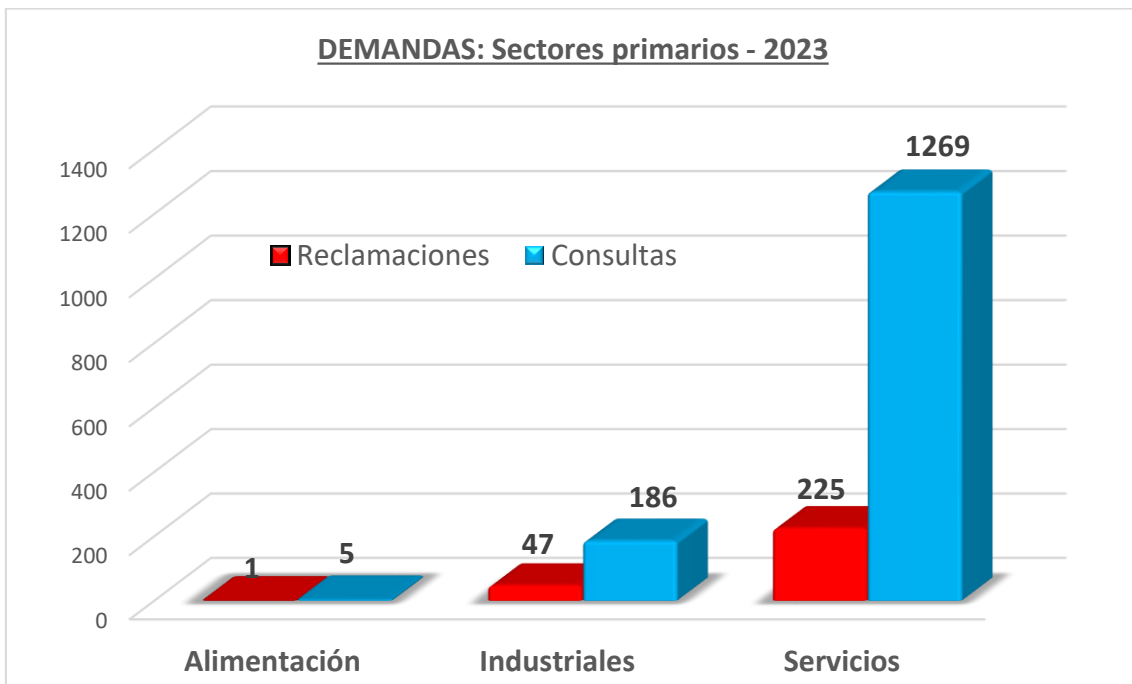


3.e.- DEMANDAS POR SECTORES PRIMARIOS 2023

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Alimentación	1	0,37 %	5	0,34 %	6	0,35 %
Industriales	47	17,22 %	186	12,74	233	13,44 %
Servicios	225	82,42 %	1.269	86,92 %	1.494	86,21 %
TOTALES	273	100,00%	1.460	100,00%	1.733	100,00%

- Consideraciones:

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



3.f.- DEMANDAS POR SECTORES 2023

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Telecomunic.	15	5,49 %	23	1,58 %	38	2,19 %
Transporte	7	2,56 %	10	0,68 %	17	0,98 %
Serv. Básicos	131	47,99 %	931	63,77 %	1.062	61,28 %
Reparaciones	2	0,73 %	12	0,82 %	14	0,81 %
Vivienda	1	0,37 %	74	5,07 %	75	4,33 %
Esparc./Ocio	11	4,03 %	14	0,96 %	25	1,44 %
Sev. Financ.	45	16,48 %	114	7,81 %	159	9,17 %
Bienes Cons.	47	17,22 %	112	7,67 %	159	9,17 %
Otros Serv.	13	4,76 %	38	2,60 %	51	2,94 %
Venta Amb.	0	0,00 %	38	2,60 %	38	2,19 %
Administr.	1	0,37 %	72	4,93 %	73	4,21 %
Ajenas a Con.	0	0,00 %	22	1,51 %	22	1,27 %
TOTALES	273	100,00%	1.460	100,00%	1.733	100,00%

- DEMANDAS 2022 (Recordatorio)

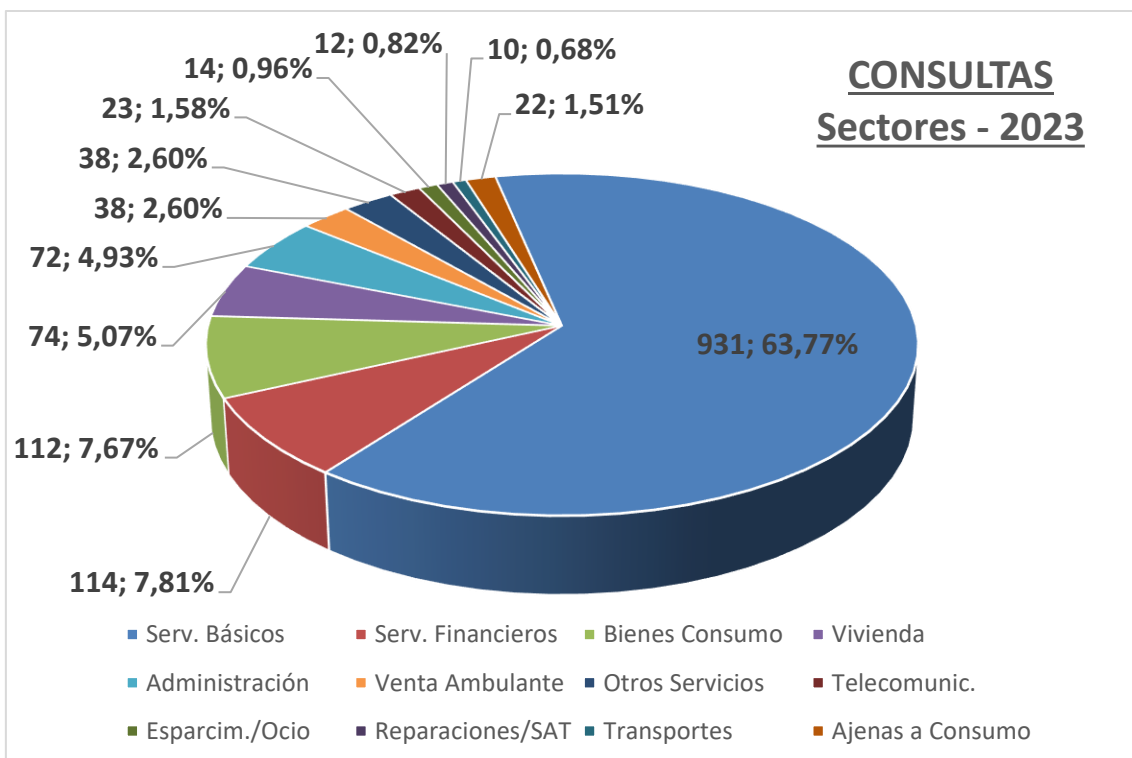
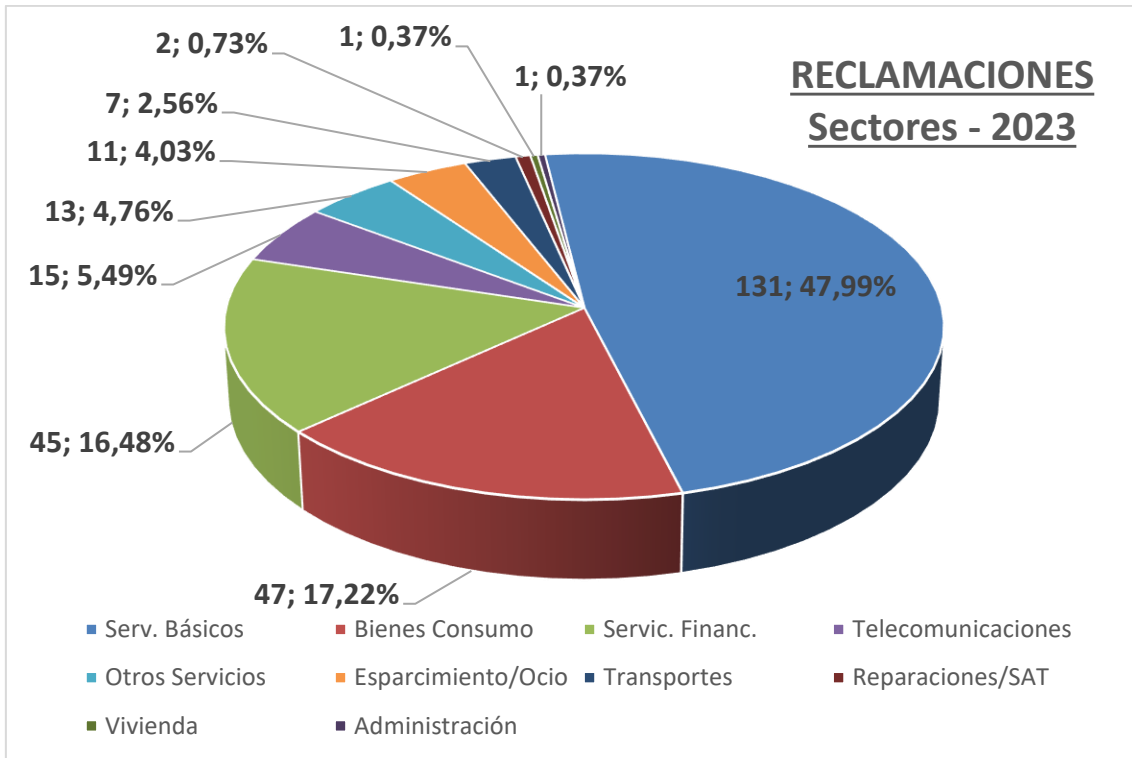
RECLAMACIONES 2022- TEMAS			CONSULTAS 2022- TEMAS		
Serv. Básicos	224	65,50 %	Serv. Básicos	1.819	78,79 %
Servicios Financ.	41	11,99 %	Serv. Financieros	134	5,58 %
Bienes Consum.	23	6,73 %	Bienes Consum.	120	5,00 %

- TEMAS ESTRELLA 2023:

RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS TOTALES
Servicios Básicos	Servicios Básicos	Servicios Básicos
Bienes de Consumo	Servicios Financieros	Servicios Financieros
Servicios Financieros	Bienes de Consumo	Bienes de Consumo
Telecomunicaciones	Vivienda	Vivienda

- Consideraciones temas:

- Servicios Básicos: Se consolidan en primera posición tanto en reclamaciones (48%) como en consultas (64%), aunque con una bajada en ambos datos de más de 15 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 42% de las reclamaciones y un 60% de las consultas.
 - Servicios Financieros: Tercer lugar (el año pasado 2º) en reclamaciones (16%) y segundo lugar en consultas (9%). En este apartado se incluyen bancos y seguros.
 - Bienes de consumo: Este año se sube al segundo puesto de reclamaciones (17%) y se mantiene en el tercero en consultas (9%). Dentro de estos bienes destacan vehículos y ropa/calzado en reclamaciones y vehículos y electrodomésticos en consultas.
 - Telecomunicaciones: En cuarto lugar, de las reclamaciones (5%). Se incluyen telefonía móvil y fija e internet. Pero marca la pauta, internet en reclamaciones y móviles en consultas.
 - Vivienda: En consultas un cuarto puesto (4%) siempre está en los primeros puestos debido a la información sobre parcelas del Ayuntamiento y VPO y alquileres.
- 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 agravado por las inspecciones de anomalías en los contadores. Hay que tener en cuenta que 2023 no ha sido año de renovación masiva en el Bono Social, lo que ha hecho descender el número de consultas por este motivo.
 - Servicios Financieros: Se mantiene en los temas estrella. Aparece como el tercero de las reclamaciones y segundo en consultas y demandas totales, como respuesta a un repunte de demandas por los gastos hipotecarios, fraudes de tarjetas y contratos de productos financieros.
 - Telecomunicaciones: Vuelve a aparecer en reclamaciones en un cuarto puesto y sube algo su incidencia al 5,5%.
 - Vivienda: Se mantiene en los temas estrella con el 5%.
 - Bienes de Consumo: Han subido a un 17% (igual que en 2021), ocupando el segundo 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 2023

- Consideraciones:
 - Cantidades Reclamadas: En 2023, el importe reclamado en todas las reclamaciones presentadas ha sido de 246.171,05 €; con una media: 901,73 €/rec.
 - Sube con respecto al año pasado un 48,43 %, a pesar de tener menos reclamaciones. Por tanto, la media también sube.
 - Cantidades Recuperadas: Puede ser un barómetro más indicativo de la efectividad de las reclamaciones. En 2023 se han recuperado 107.551,94 €; con una media de 393,96 €/rec. Y estas cantidades supone recuperar un 43,69% de lo reclamado, 21 puntos más que el año pasado.
 - El aumento de las cantidades reclamadas y recuperadas, a pesar de tener un número menor de reclamaciones 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.
 - Hay que existen 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 58.636,64 € en un total de 161 consultas en las que el trámite realizado ha generado una recuperación; con una media de 364,20 €/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.

• Temas con importes reclamados 2023:

TEMAS	RECLAMADO	MEDIA	RECUPERADO	MEDIA
Telecomunica.	3.177,11	211,81	2.492,65	166,18
Transporte	3.364,19	480,60	385,94	55,13
Servicios Básicos	55.012,49	419,94	31.399,54	239,69
Reparaciones/SAT	979,00	489,50	979,00	489,50
Vivienda	0,00	0,00	0,00	0,00
Esparcim./Ocio	3.950,38	359,13	167,40	15,22
Serv. Financieros	84.525,11	1.878,34	50.224,45	1.116,10
Bienes de Consumo	87.286,28	1.857,15	16.602,12	353,24
Otros Servicios	7.538,74	579,90	5.300,84	407,76
Administración	337,75	337,75	0,00	0,00
TOTAL	246.171,05	901,73	107.551,94	393,96
* Consultas	58.636,64	364,20	58.636,64	364,20
TOTAL CONJUNTO	304.807,69 €	702,32 €	166.188,58 €	382,92 €

3.h.- DEMANDAS POR RESOLUCIÓN 2023

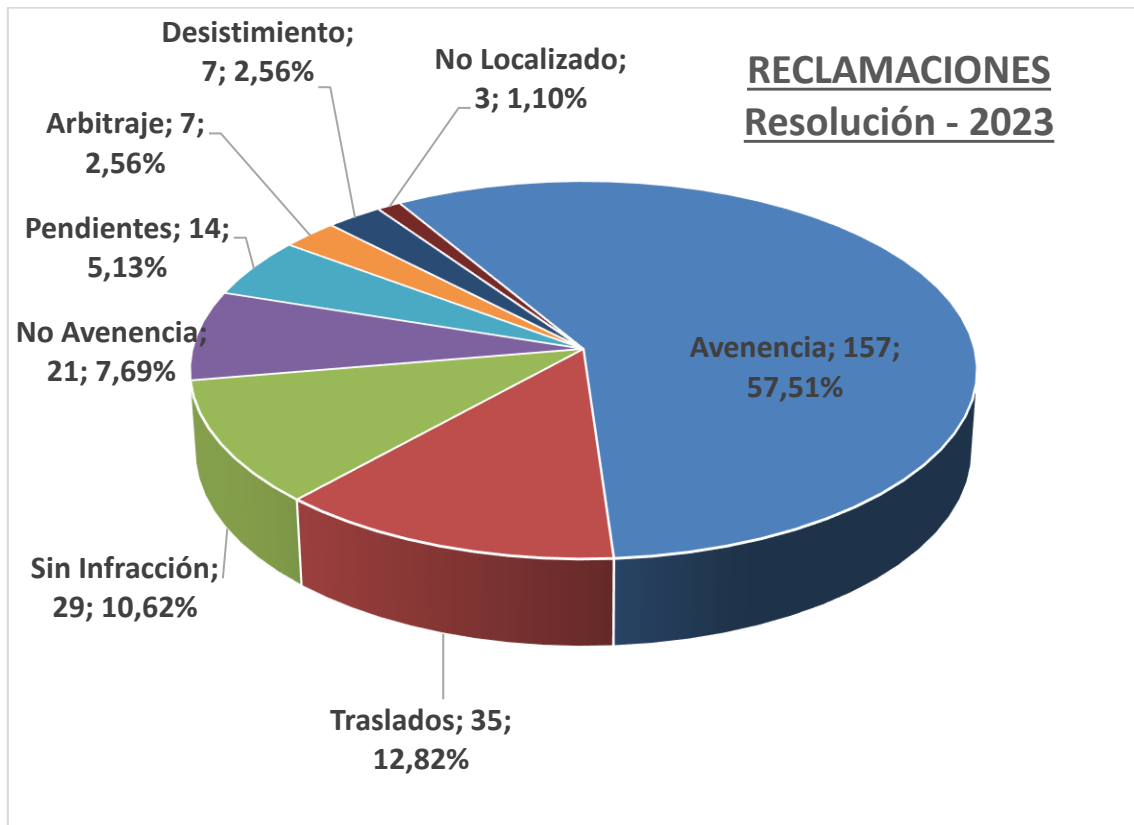
	DECISIÓN	
ARAV - Archivo Con Avenencia	157	57,51 %
ARBC – Arbitraje Consumo	7	2,56 %
ARNA - Archivo No Avenencia	21	7,69 %
ARSI – Archivo Sin Infracción	29	10,62 %
ARNL – Archivo No Localizado	3	1,10 %
DES – Desistimiento	7	2,56 %
PTE – Pendiente	14	5,13 %
TRAO – Traslado Otro Organismo	35	12,82 %
TOTAL	273	100,00 %

• Consideraciones:

- Más del 57 % de las reclamaciones se han solventado de forma satisfactoria para el usuario a través de la mediación de la OMIC. Esto supone un ascenso con respecto al año pasado en que se resolvió el 56% en este sentido.
- Bajan las reclamaciones pendientes, del 28% al 5%. 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.).

- 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.

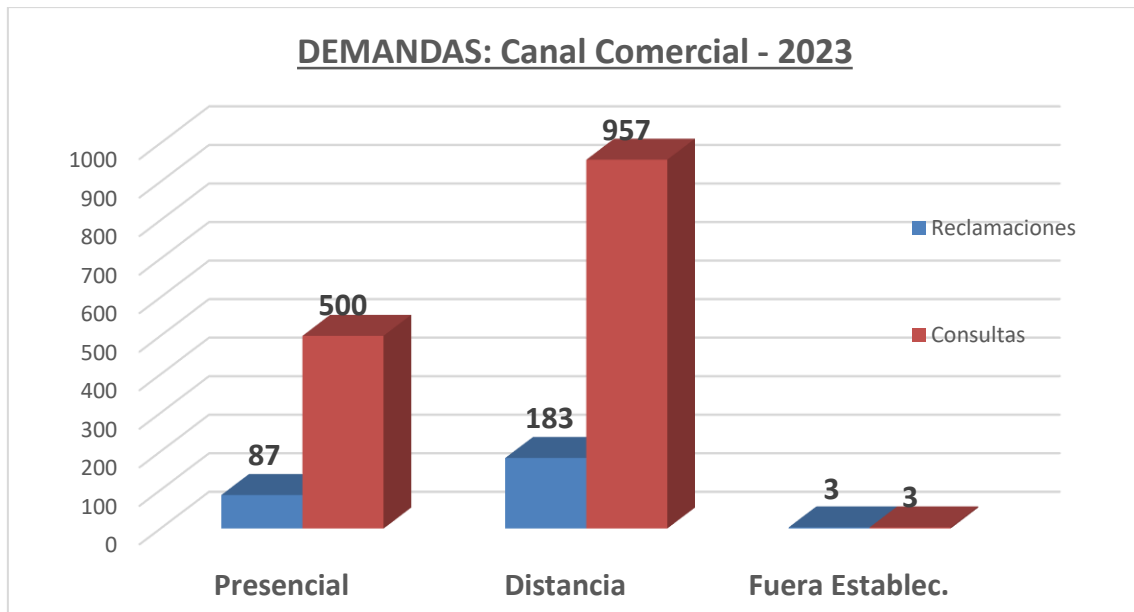


3.i.- DEMANDAS POR CANAL COMERCIAL 2023

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje
Presencial	87	31,87 %	500	34,25 %	587	33,87 %
Distancia	183	67,03 %	957	65,55 %	1.140	65,78 %
Fuera Establec.	3	1,10 %	3	0,21 %	6	0,35 %
TOTALES	273	100,00%	1.460	100,00%	1.733	100,00%

• Consideraciones

- Es indicativo que más de un 67 % (70% en 2022) de las reclamaciones y el 66% (78% en 2021) 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...

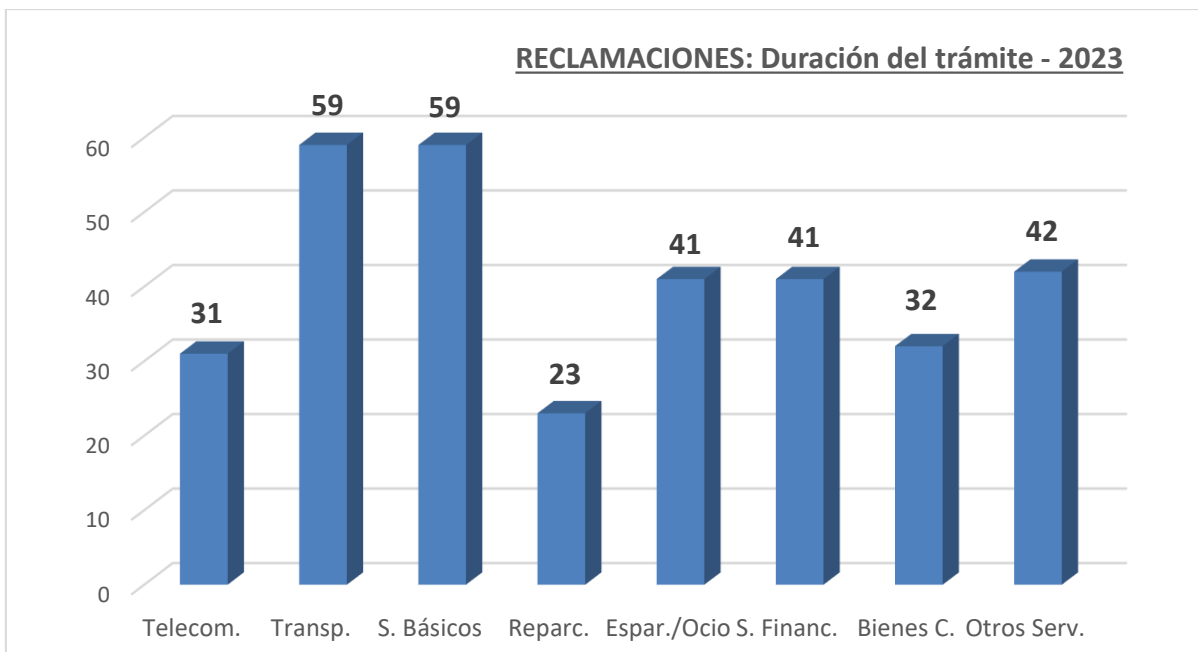


3.j.- DEMANDAS POR DURACIÓN DEL TRÁMITE 2023

SECTOR	DÍAS	SECTOR	DÍAS
Telecomunicaciones	31	Esparcimiento/Ocio	41
Transporte	59	Serv. Financieros	41
Serv. Básicos	59	Bienes de Consumo	32
Reparaciones	23	Otros Servicios	42
Vivienda	—	MEDIA	42

- Consideraciones

- La media para terminar un expediente de reclamación es de 42 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 disminuido la media de duración en 7 días respecto al año pasado.
- Los sectores que generan los tiempos más largos son “Servicios Básicos”, como el año pasado y “Transportes”. Y los más rápidos en resolverse son “Reparaciones” y “Telecomunicaciones”.



4.- ACTIVIDADES FORMATIVAS E INFORMATIVAS 2023

- CAMPAÑA REBAJAS
 - 05-01-23 – Entrevista “Rebajas” – Onda Cero Radio – 10 min.
 - 11-01-23 – Entrevista “Subidas y bajadas – Rebajas” – Canal 2000 – 30 min.
 - 26-01-23 – Charla “Mercado eléctrico – Factura de la luz” – Asoc. Viudas – 110 min.

- MARATÓN FOTOGRÁFICO DE CONSUMO 2023
 - 09-02-23 – Rueda de prensa: Presentación del Maratón. – 30 min.
 - 09 feb a 05 mar-23 – Desarrollo del Maratón. 8 participantes.
 - 16-03-23 – Entrega de premios.
 - 16 mar a 16 abr-23 – Exposición 22 fotos finalistas del Maratón.

- CAMPAÑA 15 DE MARZO – DÍA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS
 - 09-03-23 – Rueda de prensa: Presentación de campaña – 30 min.
 - Folleto informativo sobre mercado eléctrico y derechos de las personas consumidoras.
 - 14-03-23 – Acto institucional de celebración del Día Internacional de los Derechos de las Personas Consumidoras de la JCCM.
 - 9/24-03-23 – Exposición “Consumo responsable” – 9-24 marzo
 - 9/24-03-23 – Exposición “Derechos de las personas consumidoras” – 9-24 marzo

- JORNADAS “CONSUMIR SIN SUCUMBIR”
 - 16-10-23 – Taller “Pregunta y acierta con los residuos”
 - 17-10-23 – Charla “Cómo evitar fraudes en las compras a distancia”
 - 18-10-23 – Coloquio-Degustación “Consumo Local y de cercanía”
 - 19-10-23 – Viaje y visita cultural a Almadén

- CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
 - Oct-23 – Anuncio de televisión – Canal 2000 – 90 min. en múltiples emisiones.

- CAMPAÑA BLACK FRIDAY
 - Nov-23 – Mailing “Refranero de las compras”

- CAMPAÑA DE NAVIDAD
 - Dji-23 – Publicación de calendario con fotos de los Maratones Fotográficos de Consumo – 1800 ejemplares.

- AULA DE CONSUMO
 - 15-03-23 - Charla “Con los bancos, las cosas claras” – Centro de Mayores – 70 min.
 - 23-03-23 – Taller “Repara, reutiliza y recicla” – Plaza Mayor
 - 13-09-23 – Taller “Tú eres la llave” – Plaza del Mercado municipal
 - 20-09-23 – Taller “Tú eres la llave” – Mercadillo semanal
 - 03-10-23 – Taller “Pregunta y acierta con los residuos” – Sesión en Centro Ocupacional “Virgen de Peñarroya.
 - 03-10-23 – Taller “Pregunta y acierta con los residuos” – Sesión en CADIG “El Pilar”.
 - 18-10-23 – Scape Room “La basura de la basura” – Casa de la Juventud.
 - 23-11-23 – Obra de teatro “Gritos, by Cöxis” – Sobre publicidad para jóvenes.

5.- EXPEDIENTES SANCIONADORES 2023

- Nº total de expedientes sancionadores del año 2023:
 - Venta ambulante: 7
- Importe total de sanciones: 5.400,00 €.

6.- INFORMES 2023

- Nº total de informes emitidos 2023: 29
 - Parcelas: 1
 - Venta Ambulante Todos los Santos: 8
 - Venta Ambulante Mercadillo: 19
 - Mercadillo Navideño: 1

7.- ARBITRAJES 2023

- Nº total de arbitrajes tramitados 2023: 12
 - Resolución por laudo de Árbitro Único: 5

- Resolución por laudo de Colegio Arbitral: 5
- Resolución por acuerdo extra arbitral: 2
- El importe máximo de los laudos favorables a los consumidores: 742,22 €.
- Sectores: Energía – 9; Paquetería – 1; Telefonía – 1; Bienes de Cons. – 1.