

MEMORIA DE ACTIVIDADES

SECCIÓN DE CONSUMO

AÑO 2024



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Oficina Municipal de Información al Consumidor

omic@aytosalamanca.es

Junta Arbitral de Consumo

jac@aytosalamanca.es

Escuela de Consumo

escueladeconsumo@aytosalamanca.es

ÍNDICE

1. OBJETIVOS Y ACTUACIONES DE LA SECCIÓN DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA.....	2
2. DATOS ESTADISTICOS SOBRE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO; OBJETO DE LAS RECLAMACIONES	3
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	6
TALLERES:.....	6
NIÑOS.....	6
ADULTOS.....	7
CAFES DE CONSUMO	9
EVENTOS:	9
DÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (15 DE MARZO DE 2024).....	9
FERIA DE BIENVENIDA DE LA USAL	10
SEMANA DE LAS LEGUMBRES	10
COLABORACIÓN DEL AYUNTAMIENTO: FERIA DEL INTERCAMBIO Y CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL COMERCIO LOCAL.....	12
4. TRIPTICOS	13
5. CONTENIDO ONLINE DE CONSUMO	14
NUEVA PAGINA WEB MUNICIPAL.....	14
MOODLE DE CONSUMO.....	14
6. CONSEJO MUNICIPAL DE CONSUMO	15
7. ESCUELA DE CONSUMO.....	15
8. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	16
9. REDES SOCIALES.....	17

1

OBJETIVOS Y ACTUACIONES DE LA SECCIÓN DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

La Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios dando cumplimiento a los postulados establecidos en la legislación vigente reguladora de la materia, a saber el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias así como la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

Ese objetivo se traduce materialmente en los tres pilares de actuación o servicios de los que dispone la Sección de Consumo: Oficina Municipal de Consumo (OMIC), Junta Arbitral de Consumo (JAC) y Escuela de Consumo. A través de estos servicios se trata de dar una asistencia integral a todos los vecinos y vecinas de Salamanca en materia de Consumo.

La Oficina Municipal de Consumo se encarga de asesorar y dar respuesta a aquellas consultas realizadas por los consumidores y usuarios informándolos de sus derechos y de cuál es la mejor forma en la que pueden hacerlos efectivos o pueden ser resarcidos de las lesiones que se hayan producido en los mismos. También se encarga de tramitar todos los expedientes de reclamación en aquellos casos en los que esta haya sido presentada formalmente contra una determinada empresa o negocio local intentando la mediación entre reclamante y reclamado.

La Junta Arbitral de Consumo se configura como un método voluntario y alternativo de resolución de conflictos extrajudiciales de gran valor ya que permite resolver los mismos en los casos en los que previamente la pretensión o pretensiones objeto de la reclamación no hayan sido satisfechas. Permite resolver las controversias de forma rápida, gratuita y sencilla sin necesidad de tener que acudir a los tribunales y dota a las empresas de una imagen de prestigio, aumentando la confianza del consumidor en la calidad de sus productos y en la voluntad de resolver los conflictos que puedan darse con sus clientes.

La Escuela de Consumo realiza una importante labor de formación, sensibilización y educación sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las garantías de las que son titulares y los distintos aspectos más relevantes de las materias de consumo más relevantes. Dicha finalidad se traduce en una multitud de actuaciones diversas tales como los talleres de formación que se imparten a determinados colectivos, la elaboración de documentación informativa o la educación, sensibilización e información sobre derechos de consumo en eventos y en plataformas online.

Para un mejor y más eficaz desarrollo de las funciones enumeradas, se hace necesaria la colaboración y coordinación con otras entidades públicas y privadas dedicadas también a la protección de las personas consumidoras.

2

DATOS ESTADISTICOS SOBRE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO; OBJETO DE LAS RECLAMACIONES

En el año 2024 se han tramitado un total de **1617 reclamaciones de consumo** (expedientes "RCON"), 133 más que en el año anterior. Se tramitaron 398 reclamaciones de productos y 1.213 con relación a la contratación de servicios.

El mayor número de reclamaciones tramitadas en la **adquisición de productos** tuvo que ver con **artículos del hogar (104 reclamaciones), electrónica (71 reclamaciones), ropa y calzado (70 reclamaciones), electrodomésticos (47 reclamaciones) y compra de automóviles de segunda mano (35 reclamaciones).**

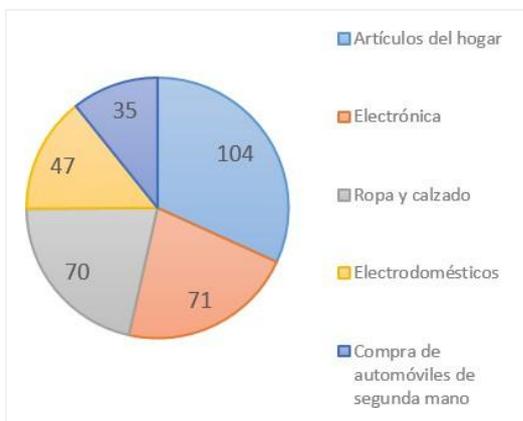


Figura1. Representación gráfica de las reclamaciones de productos más frecuentes

Inciendo en las reclamaciones de productos se detallan brevemente en qué han consistido:

En el caso del bazar /menaje se reclama sobre todo por productos que se han pagado pero finalmente no se adquieren,

por el reemplazo del bien adquirido por uno con las características que determinaron inicialmente su compra o la devolución del importe pagado por él, por faltas de conformidad con los productos adquiridos y por compras realizadas por internet solicitando la devolución del importe abonado porque el bien o producto finalmente no ha sido entregado.

En cuanto a la electrónica, tiene una casuística muy variada si bien es cierto que se repiten mucho determinados tipos de reclamaciones tales como reparaciones dentro de periodos de garantía, incumplimientos de condiciones inicialmente pactadas, sustituciones del bien o reembolso de su importe o reclamaciones sobre las propias reparaciones efectuadas.

Respecto de la ropa y el calzado se pretenden, por ejemplo, el reembolso del importe de los productos por no encontrarse en buen estado o porque se ha enviado una prenda distinta a la pretendida, el cambio del producto porque es defectuoso por defectos de fabricación, el reembolso de los propios gastos de devolución o la propia entrega del producto en aquellos casos en los que transcurrido un tiempo prudencial de espera esta no se ha producido.

En lo atinente a los electrodomésticos las reclamaciones son diversas, a modo de ejemplo se pueden mencionar los casos en los que se pretende el cambio del electrodoméstico porque se encuentra en mal estado o directamente no funciona o

que se abone el precio del mismo o de la reparación que ha sido necesaria efectuar en él para garantizar su correcto funcionamiento.

En la compra de automóviles de segunda mano generalmente se pretende bien que se hagan las reparaciones necesarias en el vehículo necesarias para garantizar su correcta circulación encontrándose dentro del periodo de garantía, la falta de aplicación de la garantía en vigor o la resolución del contrato de compraventa recuperando el importe abonado en la compraventa por varias causas como por vicios ocultos.

El mayor número de reclamaciones tramitadas en la contratación de servicios se hicieron contra **compañías de telecomunicaciones (207 reclamaciones), peluquería y estética (192 reclamaciones), electricidad y gas (175), existiendo un importante porcentaje de reclamaciones de banca y financieros (136 reclamaciones que tienen su origen en una casuística concreta) y agencias de viajes (72 reclamaciones).**

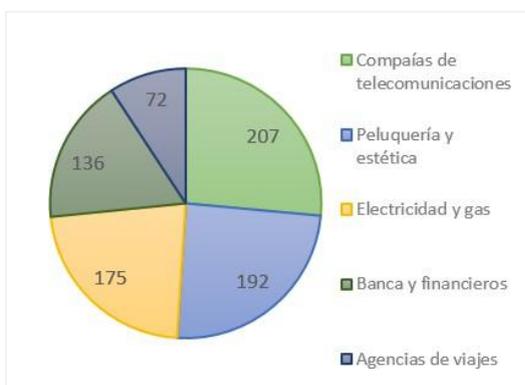


Figura2. Representación gráfica de las reclamaciones de servicios más frecuentes

Inciendo en las reclamaciones de servicios, se detallan brevemente en qué han consistido:

Respecto de las telecomunicaciones la casuística es muy variada pero hay un

mayor número de reclamaciones que versan sobre problemas con los compromisos de permanencia (generalmente porque no se han contratado o porque las condiciones difieren de las inicialmente pactadas), sobre petición de compensaciones por tiempo transcurrido sin línea en el servicio contratado, sobre distintas problemáticas con las líneas contratadas, sobre solicitudes de baja en la línea por haberse dado de alta en otra compañía y estar pagando con la anterior un servicio que ya no se presta, por resoluciones de contrato por incumplimiento en el cobro de tarifas distintas a las acordadas en el contrato y por la anulación de contrataciones fraudulentas y baja en los ficheros de acreedores.

En el caso de la peluquería y estética la mayor parte de las reclamaciones formuladas en 2024 (161 reclamaciones respecto de un total de 192 expedientes de peluquería/estética tramitados en el año 2024) lo han sido contra DIBEA ESTETIC SL (CENTROS DE DEPILACIÓN LASER IDEAL SL) centros de belleza que cerraron y con los que los consumidores tenían contratados bonos de servicios de estética que finalmente no se prestaron. En este caso se pedía la resolución del contrato por incumplimiento, la devolución de las cantidades abonadas correspondientes a los servicios no prestados y la copia del historial del tratamiento no realizado.

Con relación a las reclamaciones de electricidad/gas tienen por objeto peticiones muy diversas, tales como anulación de facturas improcedentes por cambio de compañía y sigue facturando la anterior, revisión de lecturas facturadas, petición de ajustes de facturación a los consumos reales, anulación de importes cobrados por servicios no contratados, o que se facture conforme a lecturas periódicas y no conforme a estimaciones.

Respecto de las reclamaciones financieras, se trata de una materia que en la actualidad no compete a la oficina municipal de información al consumidor ya que los expedientes que tienen por objeto este tipo de reclamaciones tienen sus organismos específicos para tramitarlas. A pesar de ello, se presentaron muchas reclamaciones que tenían por objeto contratos de crédito al consumo, que se habían celebrado con el objeto de financiar los tratamientos con DIBEA ESTETIC SL y se pedía la resolución del contrato de financiación, la paralización de los cobros y la devolución de las cantidades

abonadas correspondientes a los servicios no efectuados.

Finalmente y en el caso de las agencias de viaje y servicios turísticos, las reclamaciones tienen pretensiones muy diversas aunque se repiten las relacionadas con situaciones en las que se genera el reembolso del importe del vuelo, compensaciones económicas por las horas de retraso en el transporte, reembolsos por facturaciones erróneas de equipaje o reembolsos de importes cobrados por servicios no disfrutados.

3

ACTIVIDADES REALIZADAS

TALLERES

NIÑOS:

Se han realizado **109 talleres impartidos a 2.549 alumnos** con el objetivo de fomentar hábitos de consumo responsable desde edades tempranas. Las sesiones abordaron temáticas clave como la lectura del etiquetado de alimentos, el impacto del consumo y la publicidad, las estrategias para evitar el despilfarro de alimentos, las acciones cotidianas para cuidar el planeta bajo el lema *“Cosas simples para salvar la Tierra”* y las nociones básicas de gestión económica y familiar. Estas actividades han sido diseñadas para promover una educación práctica y accesible, ayudando a los escolares a tomar decisiones informadas y sostenibles en su día a día.

Los talleres se imparten durante el tiempo lectivo del curso escolar, para poder así ajustarse a la actividad y dinámica de los escolares.

Se expone a continuación una breve descripción de los talleres y finalidades pretendidas con los mismos:

Taller de despilfarro alimentario, que pretende:

- Fomentar la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos sobre cómo reducir el consumo innecesario de alimentos.
- Promover la compra responsable, saludable y sostenible de alimentos.
- Dotar de conocimientos críticos a la hora de valorar los alimentos que se compran.
- Trabajar por la reutilización y el aprovechamiento de la comida incidiendo en el consumo sostenible y saludable.



Taller de lectura de etiquetados, que tiene por objeto:

- Fomentar la adquisición de conocimientos teóricos del contenido del etiquetado de los alimentos.
- Promover la compra responsable, saludable y sostenible de alimentos.
- Dotar de conocimientos críticos a la hora de valorar los alimentos que se compran y fomentar que no se dejen llevar por la publicidad engañosa.
- Trabajar por la no demonización de la comida incidiendo en el consumo crítico y saludable.

Taller de gestión económica de la unidad familiar, con los siguientes objetivos:

- Cómo elaborar presupuestos.
- Trabajar la gestión del gasto y el dinero.
- Fomentar el consumo responsable huyendo de lógicas consumistas.
- Trabajar conceptos como créditos, tarjetas, hipotecas y Euribor, comprender sus riesgos y hacer un uso responsable y consciente de ellos.

Taller de publicidad, con las siguientes finalidades:

- Fomentar la reflexión crítica entre la infancia a la hora de consumir publicidad.
- Promover la compra responsable y sostenible, evitando el despilfarro y la compra impulsiva.
- Dotar de conocimientos críticos a la hora de valorar los productos que se compran.
- Trabajar por la reutilización y el aprovechamiento de los productos incidiendo en lo pernicioso del consumismo como modelo productivo y vital.

Taller sobre el uso del teléfono móvil, que pretende:

- Sensibilizar a los escolares sobre los riesgos del uso sin criterio de las nuevas tecnologías y RRSS.
- Conocer métodos de protección de datos personales y herramientas que eviten posibles estafas, fraudes o robos de identidad.
- Fomentar el uso responsable de las tecnologías, la exposición a las pantallas y la reflexión crítica sobre estas cuestiones.

ADULTOS:

Se han realizado **27 talleres con alumnos de FP, personas mayores y personas especialmente vulnerables** para sensibilizarlos sobre determinadas materias relacionadas con consumo.

Los talleres que se han impartido y los objetivos pretendidos en cada uno de ellos se resumen a continuación:

Taller de compras seguras por internet:

-Analizar los distintos modelos de consumo y sus implicaciones sociales y económicas en la actualidad.

-Conocer métodos de protección de datos personales y bancarios a la hora de realizar compras por internet.

-Fomentar el uso responsable de las tecnologías y las compras online incidiendo en el sentido crítico a la hora de comprar.

-Taller sobre la factura de la luz:

- Fomentar la comprensión de los conceptos básicos existentes en la factura de la luz.

-Aprender a diferenciar las energéticas y mercados que intervienen en el ciclo de la energía.

-Comprender de forma clara cómo se forma el precio de la luz.

-Fomentar el uso y el sentido de los códigos Qr o enlaces que aparecen tanto en la factura en papel como en la digital.

-Concienciar sobre el ahorro energético con una serie de consejos para ello.

-Taller sobre el bono social:

-Fomentar la comprensión de los conceptos básicos existentes en la factura de la luz.

-Aprender a diferenciar las energéticas y mercados que intervienen en el ciclo de la energía.

- Comprender de forma clara cómo se forma el precio de la luz.

-Fomentar el uso y el sentido de los códigos Qr o enlaces que aparecen tanto en la factura en papel como en la digital.

-Concienciar sobre el ahorro energético con una serie de consejos para ello.



Taller sobre contratos, compras a distancia y derecho de desistimiento:

-Comprender de forma clara cuales son estos conceptos, en qué consisten y cuáles son sus características.

-Identificar las características de las compras a distancia.

-Identificar cuáles son los requisitos que se tienen que dar para poder ejercer el derecho de desistimiento.



Taller de comercio electrónico:

-Aprender sobre cómo protegerse en las compras online, tanto antes, durante, como después de formalizar la compra.

-Diferenciar de manera clara los derechos de los consumidores, haciendo hincapié en el derecho de desistimiento que existe siempre en el comercio electrónico.

-Fomentar la seguridad en las compras online a través de páginas web que cumplen con los requisitos legales sobre la información de su comercio y los que no, para tener claro en qué fijarse antes de elegir dónde consumir.



3

ACTIVIDADES REALIZADAS

CAFÉS DE CONSUMO

Se han celebrado **7 talleres** de “Cafés de Consumo” con **77 asistentes** en los que con una dinámica más relajada en la cafetería del Centro Municipal Integrado Victoria Adrados se tratan materias de consumo tales como el bono social eléctrico, la prevención de estafas o la lectura de la luz.



3

ACTIVIDADES REALIZADAS

EVENTOS

DÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (15 DE MARZO DE 2024)

Fue una jornada dedicada a difundir y concienciar sobre los derechos que tienen las personas consumidoras en todo el mundo.

Desde la Escuela de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca se organizó

una actividad especial para los alumnos de 3º de primaria de distintos colegios de Salamanca. La actividad fue un espectáculo teatral dirigido por Kamaru Teatro denominado “Reciclando cuentos” que se realizó en el auditorio del C.M.I Julián Sánchez El Charro, al que asistieron 178 escolares. A través de esta actividad se pretendía no solo conmemorar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras sino concienciar a los

alumnos sobre la necesidad del consumo responsable y sus derechos como consumidores y usuarios.

Así mismo se instaló una mesa informativa en el exterior del C.M.I. Victoria Agrados que tuvo por objeto la información y la concienciación de los derechos de las personas consumidoras, la información sobre cuáles son los servicios que se realizan en el Departamento de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca (Oficina Municipal de Información al Consumidor, Escuela de Consumo y Arbitraje) y el reparto de folletos sobre materias de consumo relevantes. En esta mesa informativa se atendieron aproximadamente a 200 vecinos de Salamanca.

FERIA DE BIENVENIDA DE LA USAL

Se participó en la Feria de Bienvenida de la USAL celebrada el **25 de septiembre** en el Pabellón “Miguel de Unamuno” de la Universidad de Salamanca, con un stand que tenía como objeto dar información a los jóvenes de toda la comunidad universitaria y, especialmente de los alumnos de nuevo ingreso sobre los tres servicios de la sección (Escuela de Consumo, OMIC y Junta Arbitral de Consumo) y de los talleres que se realizan en la Escuela de Consumo así como sobre sus derechos como consumidores y usuarios.

Se repartieron bolígrafos y bolsas de la OMIC y folletos informativos sobre Escuela de Consumo, OMIC, Junta Arbitral. Fueron informadas **60 personas**.

SEMANA DE LAS LEGUMBRES

Tuvo lugar del 25 de noviembre al 1 de diciembre, realizándose una pluralidad de actividades relacionadas con la sensibilización en el consumo responsable de alimentos, la promoción del consumo de las legumbres y la concienciación sobre la conveniencia de la adquisición de productos de proximidad.

Actividades que se realizaron:

-Showcookings (**120 asistentes directos**) en el Mercado de San Juan y en el Mercado Central.

-Paseos gastronómicos (**56 asistentes**).

-Visitas guiadas a la exposición “Luz con el tiempo dentro. Monumentos de La Armuña en el Museo de comercio.

-Talleres de cocina en directo en el Museo de Comercio y en la Lonja de los Huertos Urbanos (**90 asistentes**).

-Visita al Centro de la Legumbre (Pajares de la Laguna) y cata de elaboraciones a partir de harina de legumbres.

-Se contó con la participación de una pluralidad de restaurantes elaborando platos y pinchos durante esa semana cuyo ingrediente principal era la legumbre (ruta por los restaurantes adheridos a Salamanca para Comérsela y ruta por los establecimientos de hostelería del Barrio del Oeste).

-Este año y como novedad, se ha celebró la **I Edición del Concurso de Recetas de la Semana de las Legumbres**, abierto a personas de todas las edades.

-Se entregaron más de **200 Recetarios** a los vecinos y vecinas de Salamanca con recetas vanguardistas elaboradas con legumbres.



COLABORACIÓN DEL AYUNTAMIENTO: FERIA DEL INTERCAMBIO Y CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL COMERCIO LOCAL

Feria del Intercambio.

El día **1 de diciembre** se llevó a cabo la misma en colaboración con la asociación vecinal ZOES realizándose varias actividades encaminadas todas ellas a la educación en el consumo responsable y sostenible y la reutilización de bienes (intercambio de libros, de ropa, de esquejes, actividades para niños).

En la mesa informativa de la Escuela de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca se atendieron a **30 personas** y se le facilitó material informativo sobre los derechos de los consumidores y sobre los servicios que se prestan en el departamento de consumo del Ayuntamiento de Salamanca (Oficina Municipal de Información al Consumidor, Escuela de Consumo y Junta Arbitral de Consumo).

Campaña de promoción del comercio local

Ha sido realizada por Federación de Asociaciones de Vecinos, Consumidores y Usuarios de Salamanca y Provincia (FEVESA) en la segunda mitad del mes de diciembre. Se trata de una campaña que aprovechando la época de compras de la Navidad ha pretendido concienciar a la ciudadanía de la conveniencia del consumo del comercio local.



Estas fiestas

CONSUME LOCAL CONSUME RESPONSABLE

Contribuirás a revalorizar la **economía local**.
Te **asesorarán** y aportarán su **experiencia y confianza**.
Generarás **empleo local y familiar**.
Recibirás un **trato más cercano** y personalizado.
Preservarás la vida de **nuestros barrios**.
Apoya el consumo de **kilómetro cero**.

Concejala de Salud Pública y Consumo | Ayuntamiento de Salamanca | FEVESA

4

TRÍPTICOS

En este año 2024 desde Consumo y en concreto desde Escuela de Consumo se han diseñado tres nuevos trípticos actualizando el contenido y adaptándolo a la legislación vigente. El objeto es por una parte dar una visión general del funcionamiento de los servicios que se ofrecen y por otra, el poder incidir específicamente en determinadas materias de consumo que se consideran relevantes o de actualidad.

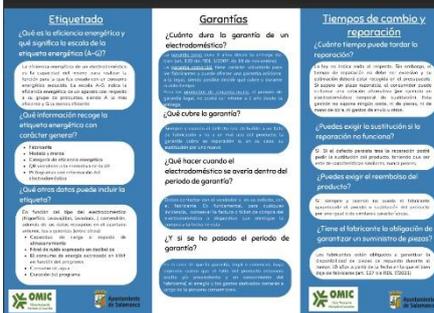
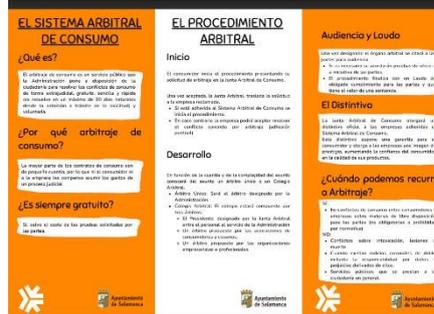
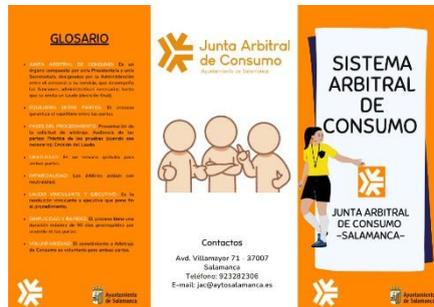
Además, se pretende que los diseños y la estructura de los contenidos sean similares entre sí sin perjuicio de mantener colores identificativos que permitan distinguir a la OMIC (color verde) de la JAC (color naranja) del resto de folletos informativos (color azul).

Se expone a continuación una breve descripción de estos folletos informativos:

-**Tríptico genérico** que pretende informar al ciudadano sobre los distintos servicios que se ofrecen en la **Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca**, de cuáles son sus características fundamentales y que se pretende con cada uno de ellos (OMIC, JAC y Escuela de Consumo).

-**Tríptico específico sobre Junta Arbitral de Consumo (JAC)**, en él se establece en qué consiste el arbitraje de consumo, las partes del procedimiento arbitral y un interesante glosario.

-**Tríptico específico sobre electrodomésticos: lectura de etiquetado y garantías.** Se dan unas nociones básicas sobre el etiquetado y la eficiencia energética, las garantías de los electrodomésticos (plazos, qué cubren...) y sobre los tiempos de cambio y de reparación y qué comprenden.



5

CONTENIDO ONLINE DE CONSUMO

NUEVA PÁGINA WEB MUNICIPAL

En el mes de octubre de 2024 se ha lanzado la nueva página Web del Ayuntamiento de Salamanca. Desde Consumo se ha estado trabajando con anterioridad de forma coordinada con el Departamento de Informática del Ayuntamiento de Salamanca para que en el apartado de Consumo de la página Web se pueda ofrecer un contenido actualizado y de interés, con un formato más moderno y dinámico que permita la renovación e incorporación de nuevos contenidos de consumo que resulten interesantes y de aplicación práctica a la ciudadanía.

Se encuentra ubicado en el apartado que en la página inicial se denomina **“Medio Ambiente Salud y Consumo”**. Dentro de Consumo hallamos cuatro apartados (OMIC, Escuela de Consumo, Junta Arbitral de Consumo y Consejo sectorial municipal de Consumo).



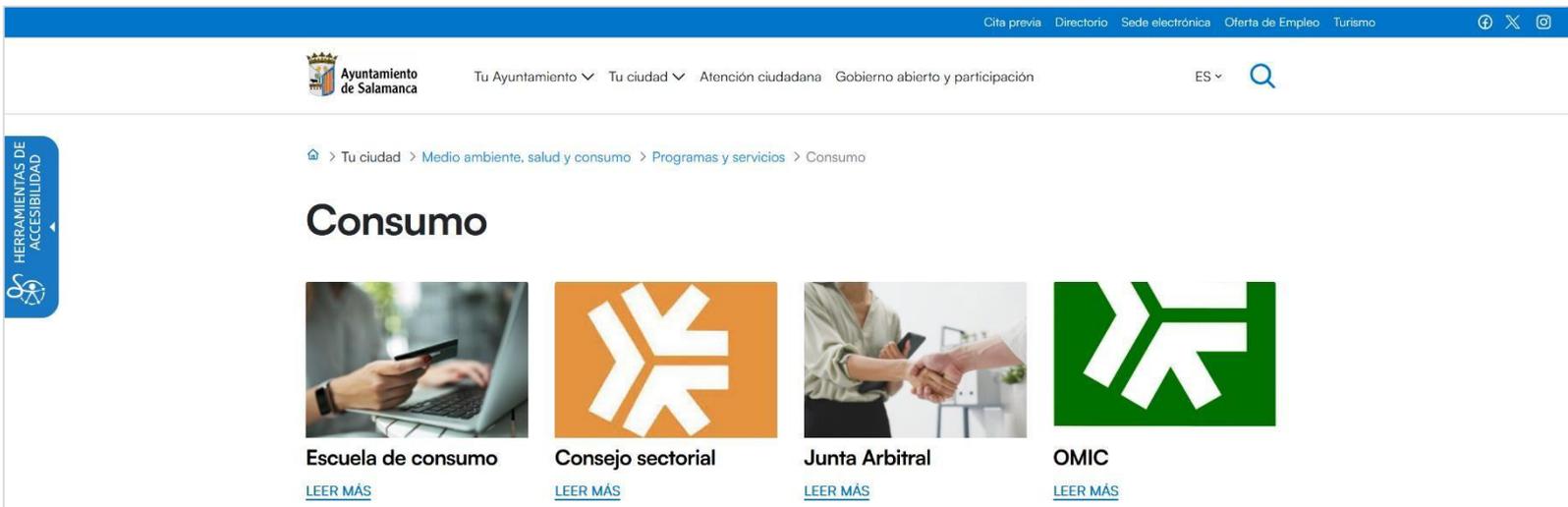
MOODLE DE CONSUMO

Desde Escuela de Consumo se ha diseñado y dotado de contenido un Moodle como herramienta para crear contenido interactivo que sea de interés y aplicación práctica para aquellos vecinos y vecinas del municipio que quieran profundizar en materias concretas de consumo. Se va a lanzar en el año 2025 y se podrá acceder a él desde un enlace que figurará en la página Web del Ayuntamiento creando un usuario.

Dispone del contenido, presentaciones e infografía de los distintos talleres que se hayan impartido en Escuela de Consumo, de anuncios sobre los cafés de consumo fechas y temática que se vayan a impartir en el futuro, de videos y píldoras informativas sobre materias relevantes de consumo y la legislación aplicable.

Se trata de un contenido inicial, que irá aumentando y se irá actualizando progresivamente tratando todas las materias de consumo relevantes y que pretenderá hacer frente a las demandas de la sociedad respecto a situaciones de consumo que se les vayan generando y que les preocupen.

Se prevé que esté disponible para usar en el año 2025.



6

CONSEJO MUNICIPAL DE CONSUMO

Se celebraron **tres sesiones** a lo largo del año para poner en conocimiento de sus miembros las actuaciones y dinámica de la Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca.

En la actualidad, se pretende no solo que los miembros sean conocedores de los

extremos mencionados anteriormente, si no que tengan una participación activa en el Consejo Municipal de tal manera que puedan hacer las aportaciones en la materia que consideren oportunas y puedan también contribuir a la búsqueda conjunta de soluciones ante los problemas que se van generando en este ámbito.

7

ESCUELA DE CONSUMO

Teniendo presentes cuáles son sus funciones según lo descrito en el apartado 1 de esta Memoria, a través de ella se han impartido los talleres a adultos y escolares, los cafés de consumo y el diseño de los trípticos señalados en el punto 4, así como la asistencia a las ferias de bienvenida, intercambio y similares en las que se pretende dar a conocer a los ciudadanos cuales son las distintas competencias de la Sección de Consumo y dar el asesoramiento informativo inicial sobre los derechos de los que son titulares en cuanto que consumidores y usuarios.

Todas las actividades formativas y contenidos de las distintas materias se han desarrollado desde Escuela de Consumo, habiendo tenido también una participación capital para que se haya podido celebrar con éxito la edición de la Semana de las Legumbres del año 2024.

Así mismo será desde esta parte de la Sección de Consumo desde la que se mantendrán y actualizarán los contenidos del Moodle en los términos señalados en el apartado 5.B de esta Memoria.

En el año 2024 se abrieron **65 expedientes de arbitraje**, estando finalizados en este momento 64. **De los laudos que se dictaron 25 fueron estimatorios y 13 desestimatorios, se dictaron 3 laudos conciliatorios y se realizaron otras actuaciones (archivo del expediente, derivación para su tramitación por otro órgano) respecto de 16 expedientes; los desistimientos por satisfacción de las pretensiones fueron 6.**

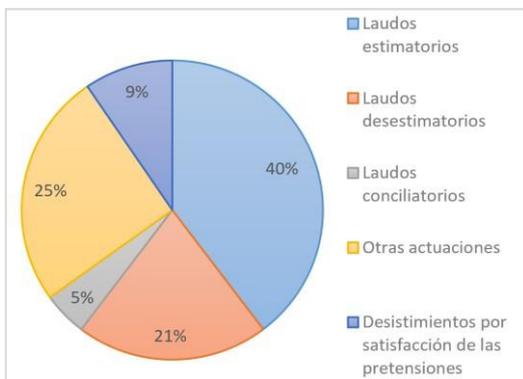


Figura3. Representación gráfica de los laudos.

La mayor parte de las solicitudes de arbitraje tienen por objeto controversias relacionadas con las telecomunicaciones y telefonía móvil, existiendo pocas relacionadas con el comercio local y respecto de estas últimas, las solicitudes de arbitraje han tenido por objeto reclamaciones en compras de vehículos de segunda mano, actuaciones de tintorerías y de grandes almacenes, y medios de transporte, tintorerías y tiendas de ropa, joyería y menaje del hogar.

En este año se ha realizado una nueva campaña de adhesión al arbitraje que pretende dar a conocer a las distintas empresas de Salamanca y negocios locales la posibilidad de adherirse al Sistema Arbitral de Consumo garantizando con ello

la posibilidad de que los conflictos de consumo que puedan surgir entre ellas y los vecinos y vecinas consumidores de Salamanca puedan ser dirimidos de forma más rápida y gratuita a través de este mecanismo de resolución alternativa de conflictos a la vía judicial, suponiendo además un plus de calidad para aquellos establecimientos que se adhieran ya que es una manifestación de su intención de resolver los conflictos que puedan surgir.

Dicha campaña de adhesión fue realizada fundamentalmente entre los meses de noviembre y diciembre de 2024 y se consiguieron un total de **80 nuevas adhesiones.**

Hay que recalcar la importancia que tiene esta figura ya que permite de una forma más rápida y gratuita y sin necesidad de acudir a los tribunales ni de usar abogado y procurador, la resolución de los conflictos surgidos entre consumidores y usuarios y empresarios mediante laudos de carácter vinculante y ejecutivo. Por todo lo anterior, se hace necesario dar una mayor promoción y soporte a la JAC y en esta línea se enmarca tanto la elaboración del tríptico genérico de actuaciones de la Sección de Consumo como el específico de arbitraje descritos anteriormente.

La Junta Arbitral de Consumo también tiene su apartado específico en la página Web del Ayuntamiento en la que se establecen no solo las ideas fundamentales en cuanto a en qué consiste y cuáles son los pasos fundamentales del procedimiento si no también se incluyen los laudos que se van dictando para que se tenga conocimiento por parte de la ciudadanía de los contenidos objeto de arbitraje y de cómo se van resolviendo los conflictos, sirviendo con ello al cumplimiento de la esencia del principio de seguridad jurídica.

9

REDES SOCIALES

Siendo conocedores del uso cada vez mayor de las redes sociales por todos los ciudadanos y en especial por los más jóvenes, potenciales destinatarios de las RRSS a los que no hay que descuidar, desde Consumo y utilizando Facebook e Instagram se pretende dar a conocer esta Sección a los vecinos y vecinas del municipio de una forma cercana y sencilla.

Se han estado realizando publicaciones periódicas, generalmente semanales en ambas redes con datos interesantes sobre

determinadas materias de consumo y se les ha hecho partícipes a los vecinos a través de encuestas semanales y post de preguntas y respuestas, configurándose por tanto las RRSS no solo como canales informativos si no también como espacios de diálogo y acercamiento del funcionamiento de la Administración con el ciudadano.

Se han subido un total de **90 nuevas publicaciones consiguiendo 161 nuevos seguidores** a lo largo de este año 2024.



MEMORIA DE ACTIVIDADES
SECCIÓN CONSUMO
2024



**Ayuntamiento
de Salamanca**