

SECCIÓN DE CONSUMO

MEMORIA DE ACTIVIDAD DE 2020

Desde la Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca se presta un servicio municipal que tiene como funciones más destacadas la atención directa de información, ayuda y orientación a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, contribuyendo de esta forma a la mejora de su calidad de vida.

El **objetivo fundamental** del trabajo desarrollado en la Sección es **garantizar la Defensa y Protección de los Derechos legítimos de los Consumidores y Usuarios**, y poner a su alcance los medios e instrumentos necesarios para ejercitarlos.

Con esta orientación se prestan diversos servicios, tales como:

- ✳ **Información, orientación y asesoramiento** a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, tanto presencialmente como por correo electrónico y mediante la difusión de la información más relevante a través de la página web y redes sociales.
- ✳ **Recepción, registro y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones** así como, en su caso, remisión de los expedientes a los organismos que resulten competentes por razón de la materia.
- ✳ **Realización de mediaciones entre las partes** para la resolución de conflictos en materia de consumo.
- ✳ **Formación, sensibilización, y educación**, especialmente de escolares y colectivos más vulnerables.
- ✳ **Colaboración con otras entidades públicas y privadas**, también dedicadas a la protección de las personas consumidoras.

 Desde la **Junta Arbitral de Consumo de Salamanca, gestión y Promoción entre consumidores y empresarios del Arbitraje de Consumo** como un medio extrajudicial para resolver los conflictos entre empresas y consumidores.

CAMBIOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial actualmente se gestiona mediante el sistema de cita previa. Además, para garantizar la adecuada distancia de seguridad, se ha trasladado la atención presencial de la OMIC a la Sala de audiencias de la Junta Arbitral de Consumo.

COOPERACIÓN CON LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

A petición de la Delegación Territorial de Salamanca de la Junta de Castilla y León, y con el objetivo de colaborar en la defensa de los intereses de los consumidores de toda la provincia, la OMIC atiende las consultas de personas no empadronadas en Salamanca, tengan o no relación con empresas de la ciudad, si bien, y por razones de competencia territorial, únicamente se gestionan las presentadas por personas empadronadas o aquellas formuladas contra empresas del municipio.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

A lo largo del año 2020, la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha gestionado 2.172 expedientes. 382 se han referido a la adquisición de productos y 1.790 a la contratación de servicios.

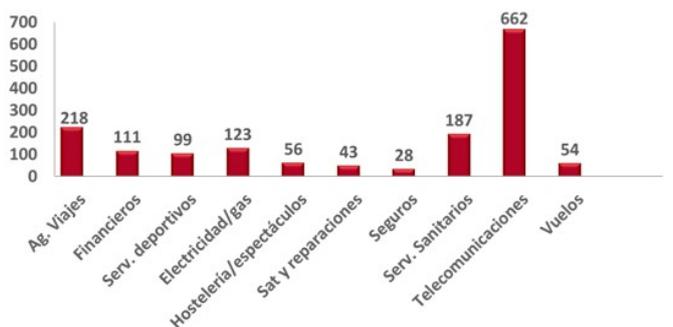


SERVICIOS

El sector de telecomunicaciones lidera un año más la estadística, seguido por servicios turísticos contratados a través de agencias de viajes.

El enorme incremento de los asuntos relativos a agencias de viajes y servicios deportivos deriva de las cancelaciones e imposibilidad de prestación de servicios derivados de la pandemia, reclamándose el reintegro de las cantidades correspondientes a los servicios no prestados por estos cierres o cancelaciones.

SERVICIOS MÁS RECLAMADOS 2020



El importante número de reclamaciones en servicios sanitarios y financieros se explica por el cierre de las clínicas Dentix. Se trata de reclamaciones muy complejas en su gestión por los continuos requerimientos de documentación de las financieras.

La OMIC ha asesorado y tramitado las reclamaciones presentadas por los clientes de Dentix que no habían completado sus tratamientos. Asimismo, se han requerido a las entidades que financiaban los tratamientos la suspensión del cobro de las cuotas, la resolución del contrato por incumplimiento y el reintegro de cantidades correspondientes a servicios no prestados o prestados defectuosamente.

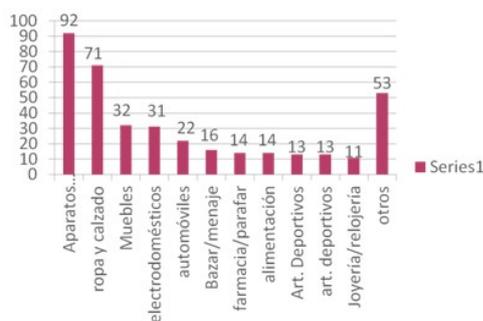
En telecomunicaciones, el incumplimiento de las ofertas comerciales, los problemas de facturación, el incremento de los precios de los servicios contratados y las penalizaciones vinculadas a los compromisos de permanencia han sido las cuestiones mayoritariamente planteadas.

Electricidad y gas se sitúan nuevamente en los primeros puestos, fundamentalmente por problemas con la facturación, la lectura de los contadores, los servicios de mantenimiento o los cambios de tarifa o compañía comercializadora.

PRODUCTOS

Durante el año 2020 la OMIC ha tramitado 382 expedientes vinculados a la adquisición de productos, siendo los más reclamados los aparatos electrónicos, seguidos de las compras de ropa y calzado, mobiliario y electrodomésticos.

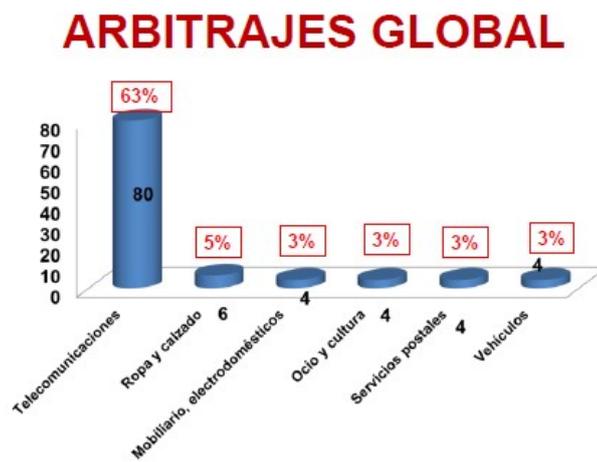
RECLAMACIONES POR PRODUCTOS 2020



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA

En el año 2020 la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca recibió 127 solicitudes de arbitraje y celebrado 102 audiencias, de las cuales en 23 asuntos se ha formado colegio arbitral, siendo el resto resueltos por el árbitro único.

Ha sido nuevamente el sector servicios y, en concreto, los servicios de telecomunicaciones, los que han marcado mayoritariamente la actividad de la Junta Arbitral de Salamanca. Tres de cada cuatro solicitudes de arbitraje se han referido a este sector.



El resto de servicios más reclamados han sido los postales y de mensajería, tintorerías y gimnasios, estos últimos referidos al reintegro de cuotas abonadas correspondientes al periodo temporal del cierre de estos establecimientos por la normativa COVID.

En productos, los asuntos sometidos a arbitraje se han referido mayoritariamente a compras de ropa y calzado, vehículos de segunda mano, audífonos, muebles y electrodomésticos.

Durante el pasado año se dictaron 97 laudos, de los cuales un 75% fueron total o parcialmente estimatorios, un 18% desestimatorios y un 4% conciliatorios. En el 100% de los procedimientos seguidos por órganos colegiados el voto de sus miembros fue unánime.

El 67% de los asuntos se completó en un plazo inferior a un mes, superándose los tres meses en tan solo el 12% % de los casos. Este mayor tiempo de gestión ha derivado de las especiales circunstancias vividas por el COVID.

Estos datos sitúan al arbitraje de consumo como el más rápido y eficaz medio de resolución de conflictos en materia de consumo, y a la Junta Arbitral de Salamanca como modélica por la eficacia y rapidez con la que gestiona los procedimientos arbitrales.

CONSUMO EN LAS REDES SOCIALES

Con el objetivo de mejorar la formación de consumidores y usuarios y mejorar el acceso a información en materia de consumo que pueda ser de su interés desde abril de 2016 la OMIC está presente en las redes sociales.

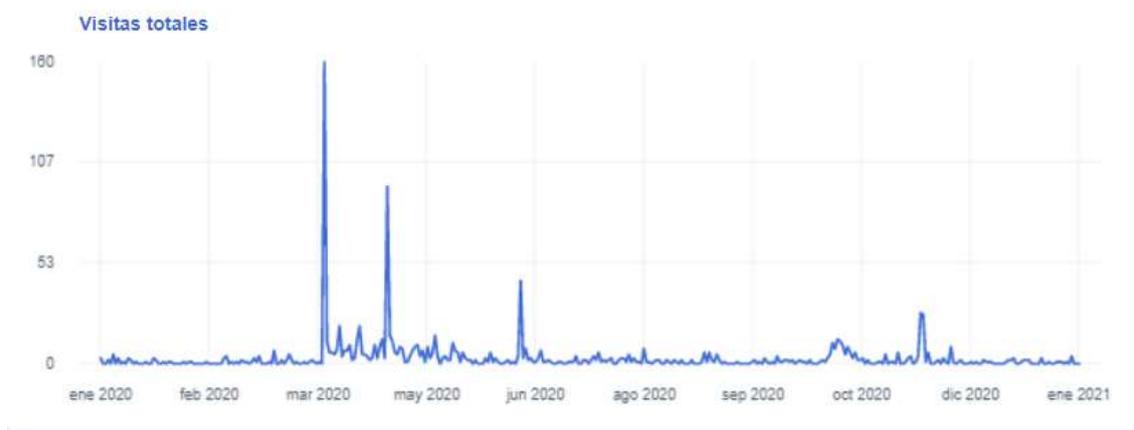
El objetivo es facilitar de forma permanente contenidos actualizados y procurar que la formación e información en materia de consumo llegue de modo fácil y comprensible a las personas que utilizan habitualmente estos canales de comunicación en su vida diaria.



Facebook



Durante el año 2020 se realizaron 127 publicaciones en facebook que alcanzaron 33.462 visualizaciones 1014 “me gusta”.



La publicación más compartida y visualizada fue la que anunció que la OMIC seguía prestando sus servicios durante el confinamiento. Se lanzó el 31 de marzo y tuvo 961 visualizaciones, 64 me gusta y fue 19 veces compartida.



Las tres noticias con mayor impacto fueron las siguientes:



Protocolo de seguridad especialmente pensado para la infancia durante la desescalada.

813 visualizaciones



Recomendaciones para personas con alergia y/o asma en tiempos de coronavirus
811 visualizaciones



Documento con elementos a tener en cuenta al comprar una mascarilla.
846 visualizaciones



En instagram se alcanzaron los 538 seguidores.

LA ESCUELA DE CONSUMO

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN PARA ESCOLARES

La Sección de Consumo organiza en colaboración con la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y de Saberes actividades en los centros escolares orientadas a formarles e informarles sobre sus derechos como consumidores y las vías para protegerlos y a fomentar su educación como consumidores competentes y responsables.

Durante el curso 2019-2020 se diseñó una programación dirigida a los escolares de primaria, secundaria, bachillerato, educación especial y ciclos formativos. Por la situación provocada por el COVID, solo pudieron celebrarse los talleres programados en el primer trimestre de 2020.

Talleres de consumo sostenible, con orientación al despilfarro alimentario. Se realizaron acciones formativas dirigidas a Educación primaria y educación infantil en los centros educativos de Caja de Ahorros, La Milagrosa, Rufino Blanco y San Mateo. Se impartieron seis talleres con un total de 141 participantes.

Talleres de consumo reflexivo: la publicidad. Dirigidos a alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. Se impartieron en los centros Antonio Machado, García Bernalt, Venancio blanco, Maestro Ávila, San Estanislao de Kostka y San Juan Bosco. Se impartieron doce talleres en los que participaron 290 escolares.

FORMACIÓN A DEMANDA

Se impartió formación a demanda al alumnado del certificado de profesionalidad de actividades de venta.



CONSEJO MUNICIPAL DE CONSUMO

El Consejo Municipal de Consumo constituye el órgano colegiado del Ayuntamiento de Salamanca, de carácter especializado, consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses.

El Consejo ha celebrado se reunió en noviembre de 2020 para dar cuenta del proyecto de ordenanzas fiscales y dar a conocer la Memoria de actividades de la Sección de Consumo de 2019.