

# SECCIÓN DE CONSUMO


## MEMORIA DE ACTIVIDAD DE 2021

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.

Las audiencias de la Junta Arbitral de consumo actualmente se celebran en el CMI El Charro.

## **COOPERACIÓN CON LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN**

---

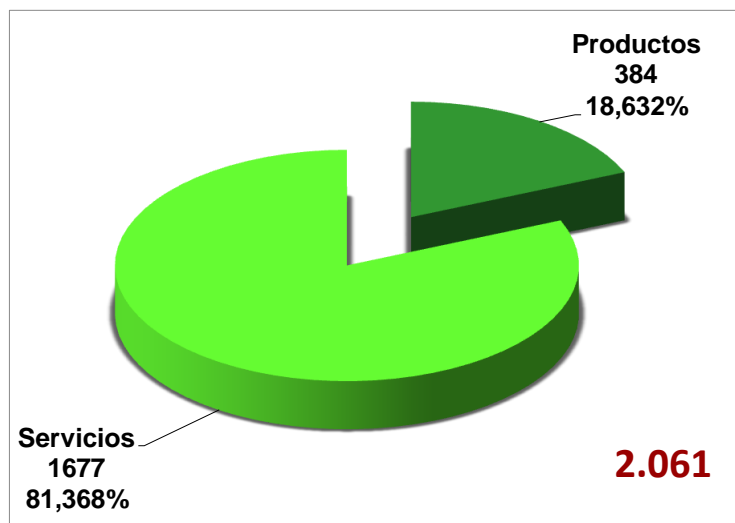
A petición de la Delegación Territorial de Salamanca de la Junta de Castilla y León, y con el objetivo de colaborar en la defensa de los intereses de los consumidores de toda la provincia, la OMIC atiende las consultas de personas no empadronadas en Salamanca, tengan o no relación con empresas de la 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 2021, la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha gestionado 2061 expedientes. 384 se han referido a la adquisición de productos y 1677 a la contratación de servicios.

### EXPEDIENTES TRAMITADOS



### SERVICIOS

El sector de telecomunicaciones lidera un año más la estadística, con 643 reclamaciones, seguido por las relativas al suministro de electricidad y gas, que suman 208 expedientes.

En telecomunicaciones, las quejas se refieren mayoritariamente el incumplimiento de las ofertas comerciales, el incremento de los precios en los servicios contratados, y las penalizaciones por cancelación de portabilidad y las vinculadas a los compromisos de permanencia y costes facturados por servicios de tarificación adicional y números de

tarificación que quedan fuera de las tarifas planas contratadas. También se reclama el mal funcionamiento de dispositivos electrónicos y la falta de calidad de los servicios contratados.

En electricidad y gas, además de cuestiones relativas al nuevo sistema de facturación y al incremento de los costes de la energía, se han gestionado quejas por el retraso o disconformidad con la facturación, cobro de servicios adicionales no solicitados, no tramitación de solicitudes de baja, penalizaciones por baja anticipada en los contratos de mercado libre y mal funcionamiento de los servicios de mantenimiento. También se han recibido denuncias de prácticas comerciales poco transparentes para lograr cambios de contrato a otra compañía o a otras tarifas dentro de la misma empresa.

Al igual que sucedió en 2020, el importante número de reclamaciones sobre servicios financieros (136 expedientes) y sanitarios (141 expedientes) se explica fundamentalmente por el cierre de las clínicas Dentix.

La OMIC ha asesorado y tramitado las reclamaciones presentadas por los clientes de Dentix que no habían completado sus tratamientos. Asimismo, se ha 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. Son reclamaciones muy complejas en su gestión por los continuos requerimientos de documentación de las entidades financieras.

Continúan en cifras muy altas las reclamaciones frente a agencias de viajes (124 expedientes), la mayoría por las cancelaciones vinculadas al COVID19. También están vinculados a la situación generada por la pandemia una parte significativa de las reclamaciones presentadas por servicios de hostelería y espectáculos (39 expedientes), transporte aéreo (31 expedientes).

Los contratos de seguros (54 expedientes) han sido reclamados por denegaciones de cobertura así como por subidas en el precio de las primas y solicitudes de baja no tramitadas.

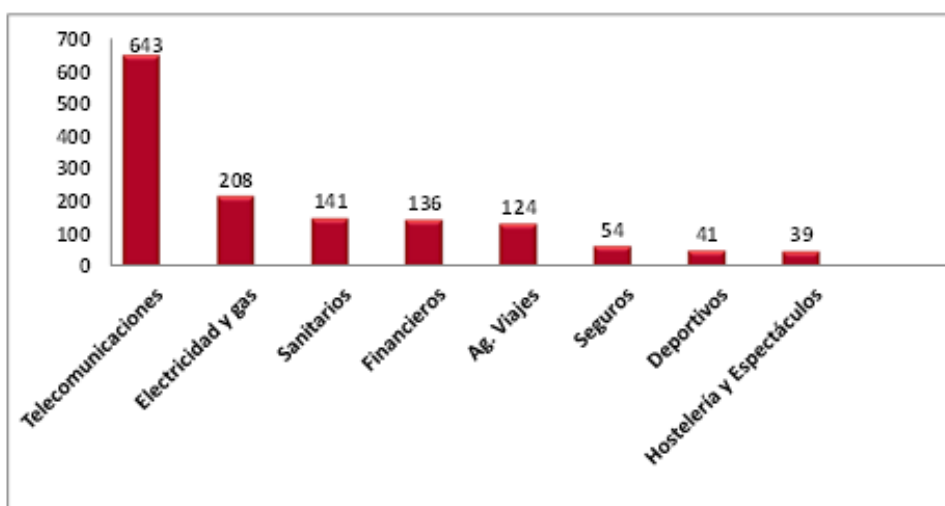
Las reclamaciones por servicios deportivos (41 expedientes) se refieren mayoritariamente a las normas de funcionamiento y estado de las instalaciones de las piscinas y pabellones municipales explotados mediante gestión indirecta.

En paquetería y servicios postales (37 expedientes) sobre, siendo la queja mayoritaria el deterioro o extravío de los paquetes.

Las reclamaciones relativas a servicios de reparación y Servicios de asistencia técnica (28 expedientes) y talleres de reparación de vehículos (29 expedientes) lo son por faltas de acuerdo con las reparaciones realizadas o con el importe facturado.

Además se han tramitado reclamaciones frente a servicios de peluquería y estética (24 expedientes), transporte terrestre (20 expedientes), obras y reparaciones en viviendas (19 expedientes) o academias de enseñanza (12 expedientes) entre otros.

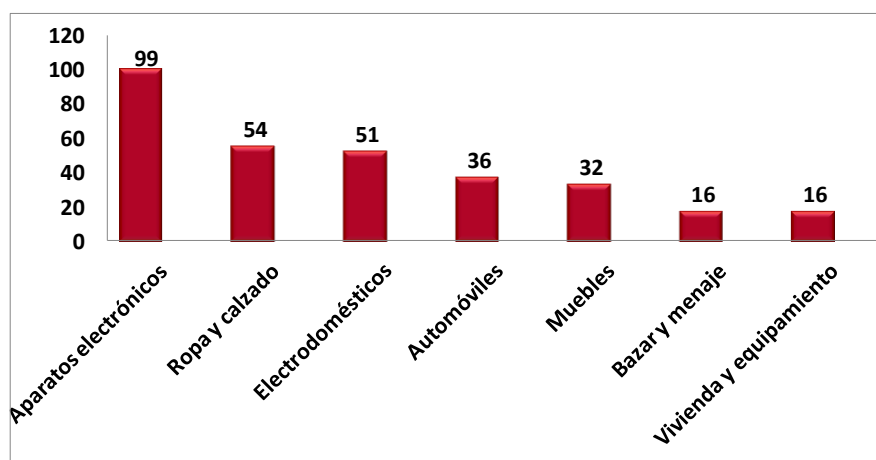
## SERVICIOS MÁS RECLAMADOS 2021



## PRODUCTOS

Durante el año 2021 la OMIC ha tramitado 384 expedientes, siendo los más reclamados los aparatos electrónicos (99 expedientes) seguidos de las compras de ropa y calzado (54 expedientes), electrodomésticos (51 expedientes), automóviles (36 expedientes), muebles (32 expedientes) , artículos de bazar y menaje (16 reclamaciones ) y compra de vivienda y equipamiento (16 expedientes)

## RECLAMACIONES POR PRODUCTOS 2021

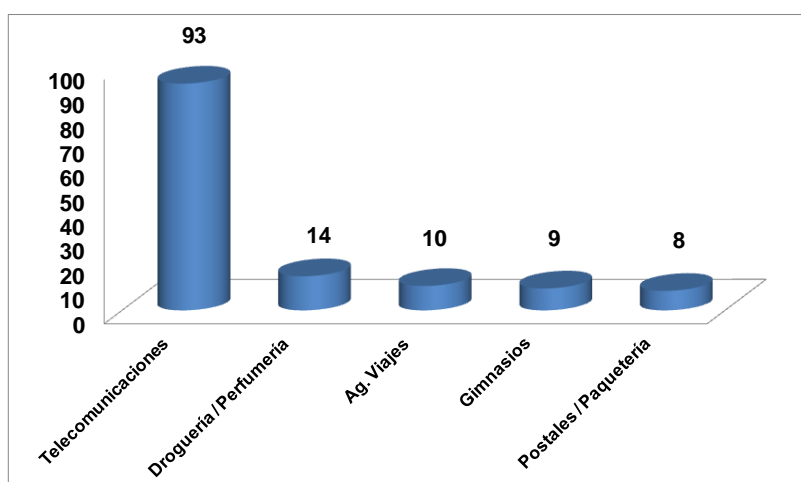


## JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE SALAMANCA

---

En el año 2021 la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca recibió 154 solicitudes de arbitraje, resultando admitidas 151.

Nuevamente el sector servicios y, en concreto, los servicios de telecomunicaciones (93 expedientes) encabeza la estadística de solicitudes de arbitraje. A continuación se sitúan los procedimientos relativos a compra de artículos de droguería y perfumería (14 expedientes), contrataciones con agencias de viajes (10 expedientes), gimnasios (9 expedientes) y servicios postales y paquetería (8 expedientes).



Durante el pasado año se dictaron 136 laudos, 129 en equidad y 7 en Derecho, de los que 109 estimaron en todo o en parte las pretensiones de los consumidores, 24 fueron desestimatorios y 3 conciliatorios. En 92 expedientes el laudo se dictó en un plazo inferior a un mes.

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.

De los 136 laudos dictados 130 se ejecutaron y en seis casos la empresa reclamada incumplió el laudo dictado por la Junta Arbitral.

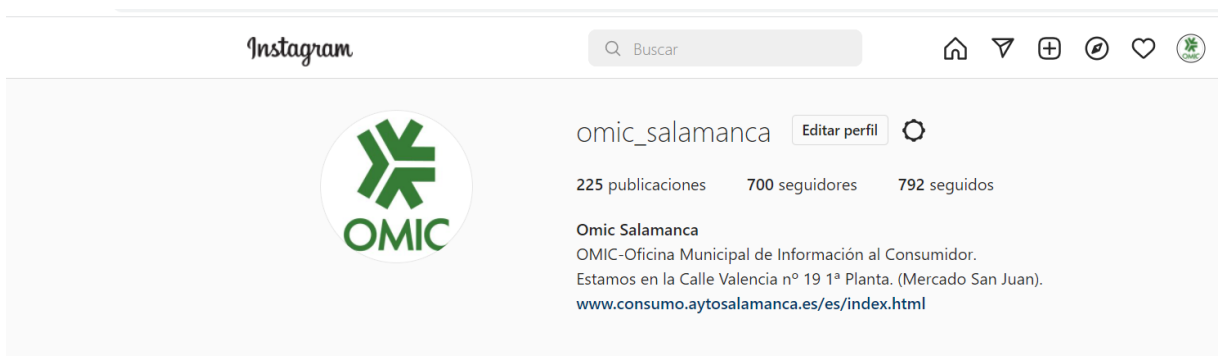
El año 2021 se cerró con 2.325 empresas adheridas.

## 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.





## 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.

Se diseñó una programación dirigida a los escolares de primaria, secundaria, bachillerato, educación especial y ciclos formativos. Por la situación provocada por el COVID, así como por la resolución del contrato firmado con la empresa que gestiona estas actividades, no pudieron celebrarse los talleres programados.

### FORMACIÓN A DEMANDA

En el año 2021 se impartió formación a demanda en la asociación Ymca 18 octubre para el itinerario formativo “Puedes con ESO. Segundas oportunidades para jóvenes” y en el Centro de Formación Eduardo Macera.



## ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN PARA JÓVENES

La OMIC estuvo presente en la Feria de Bienvenida al Universitario organizada por la Universidad de Salamanca que se celebró el 14 de septiembre presentando sus servicios a los nuevos universitarios.



## ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PARA PERSONAS MAYORES

En colaboración con el Colegio de Abogados de Salamanca y la concejalía de mayores se impartió una charla informativa en el Liceo sobre herramientas básicas en la educación del consumidor.

Ayuntamiento de Salamanca / Colegio de Abogados de Salamanca

Entrada libre y gratuita hasta completar el aforo

**Intervendrán**

Dña. Marta Cívica Valle  
Abogada

Dña. Mayra Regidor Muñoz  
Abogada

Dña. Ana María Hidalgo Armenteros  
Jefa Sección Consumo Ayuntamiento Salamanca

Ayuntamiento de Salamanca | Concejalía de Mayores | COLEGIO DE ABOGADOS DE SALAMANCA

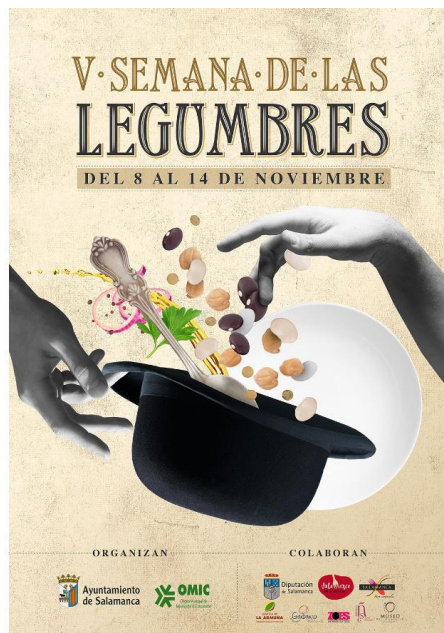
**Herramientas básicas en la educación del consumidor**

Miércoles, 17 de noviembre de 2021  
17:00 h.

Teatro Liceo. Sala de la palabra

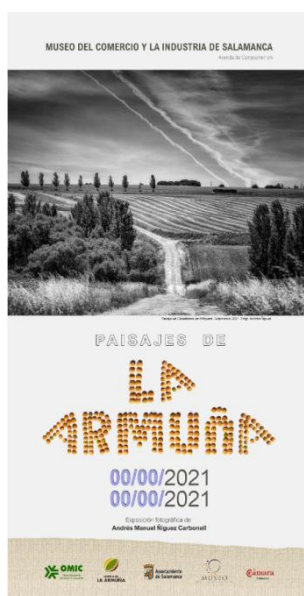
## SEMANA DE LAS LEGUMBRES (8 AL 14 DE NOVIEMBRE DE 2021)

La semana contó un amplio programa de actividades dirigido a sensibilizar a la sociedad sobre las ventajas nutricionales del consumo de legumbres y, en particular, de las legumbres de proximidad como un producto de cercanía sano, saludable, nutritivo sabroso y versátil.



En la edición de 2021 colaboraron la Diputación de Salamanca, los clubes de promoción Salamanca para Comérsela y Salamanca en Bandeja, Salamanca Ciudad del Español, la Indicación Geográfica Protegida Lenteja de la Armuña, la Marca de Garantía Garbanzo de Pedrosillo y la asociación de vecinos ZOES.

Adicionalmente, el Museo del Comercio programó la exposición fotográfica Paisajes de la Armuña del fotógrafo Andrés Manuel Níguez Carbonell .



## **COLABORACION CON ONDA CERO. ESPACIO UNIVERSO CONSUMO**

En octubre de 2021 el programa más de uno Salamanca de Onda Cero lanzó un espacio denominado Universo Consumo en el que cada miércoles se abordan diversos temas de interés como novedades en la normativa de garantías, consejos para un consumo responsable, para comprar por internet de forma segura o para evitar fraudes informáticos



## **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 sesión ordinaria 14 de octubre de 2021 para dar información del proyecto de ordenanzas fiscales, y en sesión extraordinaria el 28 de noviembre de 2021 para dar cuenta de la Memoria de la Sección de Consumo correspondiente al año 2020, y de los actos de la Semana de las legumbres así como para facilitar información sobre las novedades en el recibo de la luz.