

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Oficina Municipal de Información al Consumidor

Ajuntament d'Alacant
Ayuntamiento de Alicante



MEMORIA 2013

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ALICANTE

C/ Mayor, 39
03002 ALICANTE
Tel. 96 598 11 46
Fax 96 598 11 44
E-mail omic@alicante-ayto.es



I. ENTIDAD

ENTIDAD LOCAL: EXCMO AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

CIF: P-0301400-H

CONCEJALÍA: SANIDAD, CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE

CONCEJAL: D. LUIS BARCALA SIERRA

Datos OMIC:

DIRECCIÓN: C/ Mayor, 39

C.P.: 03002

POBLACIÓN: ALICANTE

TELÉFONO: 965 98 11 46

FAX: 965 98 11 44

E-MAIL: omic@alicante-ayto.es

Web: <http://www.alicante-ayto.es/omic>



LOS CONCEPTOS DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS:

- **Consultas**

Solicitud de una información específica o general sobre cualquier tema relacionado con el consumo.

Los medios utilizados habituales son: presencial, teléfono, fax, Registros de las Administraciones Públicas y correo electrónico.

- **Reclamaciones**

Puesta en conocimiento por parte del consumidor de una actuación lesiva en sus derechos o para sus intereses por parte de la empresa reclamada. Implica una petición de cumplimiento, restitución, o resarcimiento por parte del consumidor frente al reclamado.

- **Denuncias**

Puesta en conocimiento por parte del denunciante ante la Administración de hechos que presuntamente pueden ser tipificados como infracción en materia de consumo y por tanto, ser sancionados tras la instrucción del correspondiente administrativo.

- **Quejas**

Refleja un malestar o descontento por parte del consumidor frente al cual el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata.

Las quejas representan un medio idóneo para llegar a conocer las inquietudes de los ciudadanos y en su caso iniciar las actuaciones legales para reformar las normas legales que inciden en temas de consumo.

II. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

CONSULTAS Y RECLAMACIONES:

Consultas:

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:

SECTORES	PERSO-NALES	TELEFO-NICAS	E-MAIL	TOTALES
1. AGUA	14	46	15	75
2. GAS	167	86	22	275
3. ELECTRICIDAD	399	142	21	562
4. TRANSPORTES	74	15	15	104
5. TELÉFONO	1867	982	167	3016
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES	0	14	4	18
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	6	11	2	19
8. ALIMENTACIÓN	39	14	4	57
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	398	278	31	707
10. ELECTRODOMÉSTICOS	493	167	51	711
11. VEHÍCULOS NUEVOS	110	78	29	217
12. VEHÍCULOS USADOS	153	67	15	235
13. VIVIENDA VPO/LIBRE	45	23	14	82
14. ARRENDAMIENTOS	167	82	12	261
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS	234	167	23	424
16. ENSERES DEL HOGAR	282	135	34	451
17. MATERIAL INFORMÁTICO	387	123	23	533
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.	1	2	2	5
19. OTROS BIENES	21	7	6	34
20. JUGUETES	4	1	2	7
21. TINTORERÍAS	153	34	13	200
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES	32	8	13	53
23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS	356	254	15	625
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	312	27	32	371
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO	24	7	8	39
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS	7	5	3	15
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS	234	47	18	299
28. HOSTELERÍA	98	43	21	162
29. ENSEÑANZA	178	68	10	256
30. AGENCIAS DE VIAJE	130	84	19	233
31. REP. MANTENIMI. HOGAR	267	87	25	379



SECTORES	PERSONALES	TELEFONICAS	E-MAIL	TOTALES
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA	3	32	8	43
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL	82	43	17	142
34. BANCOS Y FINANCIERAS	379	298	53	730
35. SEGUROS	421	178	36	635
36. GESTORÍA/ASESORÍA	3	15	4	22
37. INMOBILIARIAS	32	26	17	75
38. OTROS SERVICIOS	4	16	14	34
TOTALES	7576	3712	818	12106

Reclamaciones:

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:

SECTORES	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
1. AGUA	16	3	13					
2. GAS	118	16	61	4	1		7	29
3. ELECTRICIDAD	49	5	38	1	3			2
4. TRANSPORTES	65	4	41	4	11	2	1	2
5. TELÉFONO	1383	160	944	9	103	2	151	14
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES	9		7				2	
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	0							
8. ALIMENTACIÓN	25	2	20	2	1			
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	63	18	33	1	1		5	5
10. ELECTRODOMÉSTICOS	73	12	53				6	2
11. VEHÍCULOS NUEVOS	11	3	6	1			1	
12. VEHÍCULOS USADOS	18	4	12		1			1
13. VIVIENDA VPO/LIBRE	3	1	1					1
14. ARRENDAMIENTOS	0							
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS	0							
16. ENSERES DEL HOGAR	46	13	25	1			2	5
17. MATERIAL INFORMÁTICO	55	10	34		1		7	3
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.	0							
19. OTROS BIENES	51	10	21	2			10	2
20. JUGUETES	8		7				1	
21. TINTORERÍAS	12	5	4		2			

SECTORES	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES	6	1	3				2	
23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS	33	17	10				2	4
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	45	12	26	1			1	5
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO	19	3	14				1	1
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS	0							
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS	17	6	11					
28. HOSTELERÍA	25	4	10	4	1		2	4
29. ENSEÑANZA	13	1	8	1	3			
30. AGENCIAS DE VIAJE	20	7	9	1				3
31. REP. MANTENIMIENTO DE HOGAR	20	5	6	2			3	4
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA	8		6					2
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL	9	1	7				1	
34. BANCOS Y FINANCIERAS	18	3	13	2				
35. SEGUROS	10	2	6	1			1	
36. GESTORÍA/ASESORÍA	3	1	2					
37. INMOBILIARIAS	10	2	6					2
38. OTROS SERVICIOS	25	8	13				2	2
TOTALES	2286	339	1476	37	128	4	208	94

EL N° DE RECLAMACIONES EN EL 2013 HA AUMENTADO UN 20 % RESPECTO AL 2012

Motivos de las reclamaciones:

MOTIVO	N° TOTAL
1. Mala prestación del servicio	1182
2. Negativa a prestar el servicio	22
3. Incumplimiento condiciones de venta	292
4. Publicidad engañosa	35
5. Precio abusivo	8
6. Cláusulas abusivas	124
7. Deficiente calidad del producto	70
8. Incumplimiento de la garantía	244
9. Irregularidades higiénico-sanitarias	6
10. Otros	303

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Código	Situación
1	Desestimada
2	Resueltas por mediación
3	Derivadas a Servicios Territoriales
4	Derivadas a Arbitraje
5	Inhibidas a otros organismos
6	En tramitación
7	A Sanciones

Las resoluciones de las reclamaciones con los códigos 1, 2, 3, 4, y 5 se encuentran archivadas.

Denuncias y quejas:

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:

DENUNCIAS				RESOLUCIÓN						
SECTORES	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
1. AGUA										
2. GAS	7		7		2				1	4
3. ELECTRICIDAD	3		3	1	2					
4. TRANSPORTES		5	5	1	3				1	
5. TELÉFONO										
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES										
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS		2	2		2					
8. ALIMENTACIÓN	4		4		1				1	2
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	2	5	7	1	1				2	3
10. ELECTRODOMÉSTICOS		1	1		1					
11. VEHÍCULOS NUEVOS										
12. VEHÍCULOS USADOS										
13. VIVIENDA VPO/LIBRE										
14. ARRENDAMIENTOS										
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS										
16. ENSERES DEL HOGAR	5	2	7	1	2				1	3
17. MATERIAL INFORMÁTICO	3	1	4		3					1
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.										
19. OTROS BIENES		2	2	1	1					
20. JUGUETES										
21. TINTORERÍAS	3		3		1					2
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES		3	3		3					
23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS	5		5	2	1					2
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	4	2	6	1	2				1	2
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO										
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS										
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS	2	3	5	2	3					
28. HOSTELERÍA	2		2		1					1
29. ENSEÑANZA NO REGLADA	1		1							1
30. AGENCIAS DE VIAJE										
31. REP. MANTENIMIENTO DE HOGAR	3	2	5	1	1				1	2
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA										
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL										
34. BANCOS Y FINANCIERAS										
35. SEGUROS										
36. GESTORÍA/ASESORÍA										



SECTORES	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
37. INMOBILIARIAS	1	1	2	1						1
38. OTROS SERVICIOS		2	2		1				1	
TOTALES	45	31	76	12	31				9	24

Motivos de las denuncias:

MOTIVO	Nº TOTAL
1. Mala prestación del servicio	28
2. Negativa a prestar el servicio	
3. Incumplimiento condiciones de venta	23
4. Publicidad engañosa	
5. Precio abusivo	
6. Cláusulas abusivas	12
7. Deficiente calidad del producto	
8. Incumplimiento de la garantía	22
9. Irregularidades higiénico-sanitarias	1
10. Otros	

RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS

Código	Situación
1	Desestimada
2	Resueltas por mediación
3	Derivadas a Servicios Territoriales
4	Derivadas a Arbitraje
5	Inhibidas a otros organismos
6	En tramitación
7	A Sanciones

Las resoluciones de las denuncias con los códigos 1, 2, 3, 4, y 5 se encuentran archivadas.

MEDIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS:

MEDIO	Nº	%
Personalmente	2.032	86 %
Correo postal	283	12 %
Fax	2	0,1 %
E-mail	24	1 %
Registros Administración	23	0,9 %

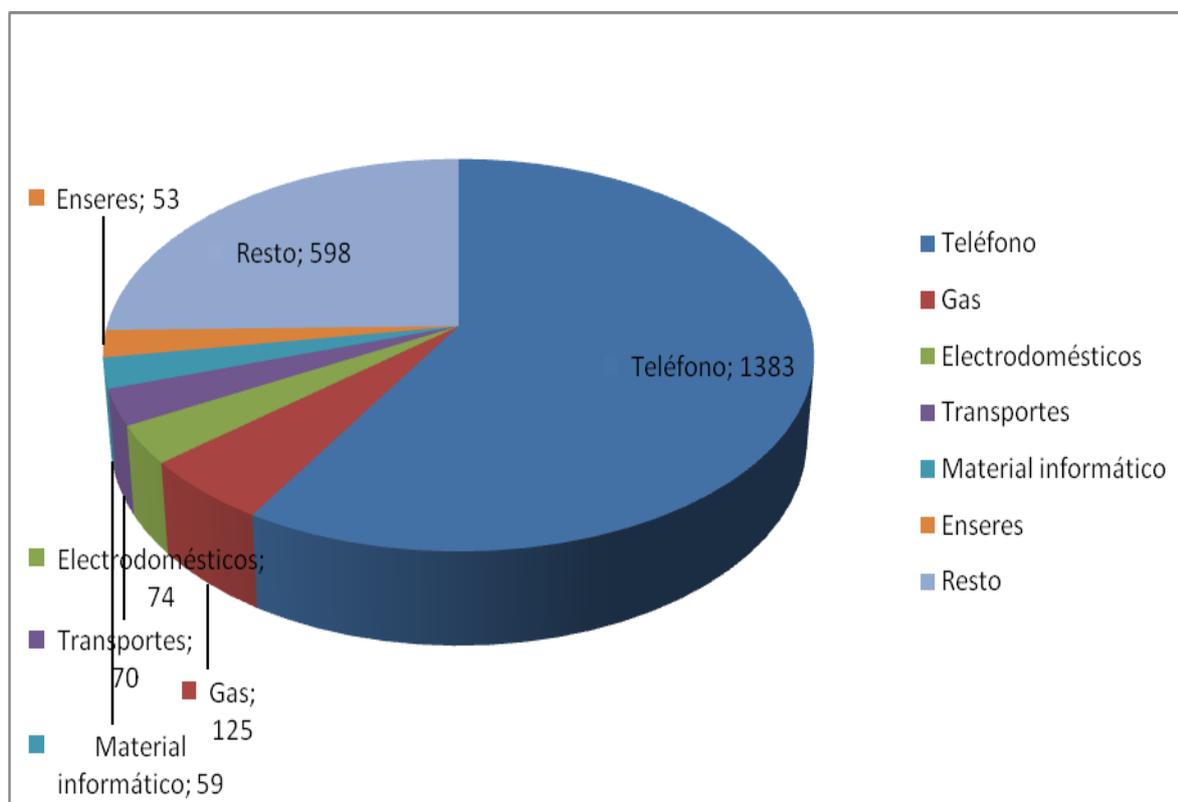
MEDIACIONES * REALIZADAS EN RECLAMACIONES:

MEDIO	Nº	%
Presenciales	106	4,2 %
Correo postal	1.413	56 %
Fax	16	0,6 %
E-mail	989	39,2 %

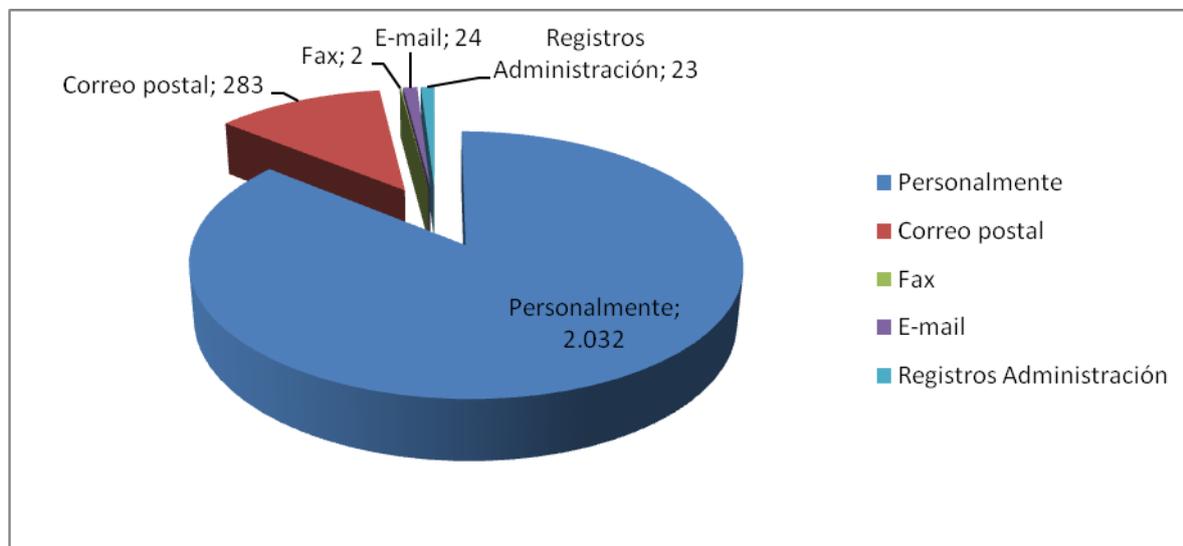
* Alguna reclamación ha supuesto más de una mediación

SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS

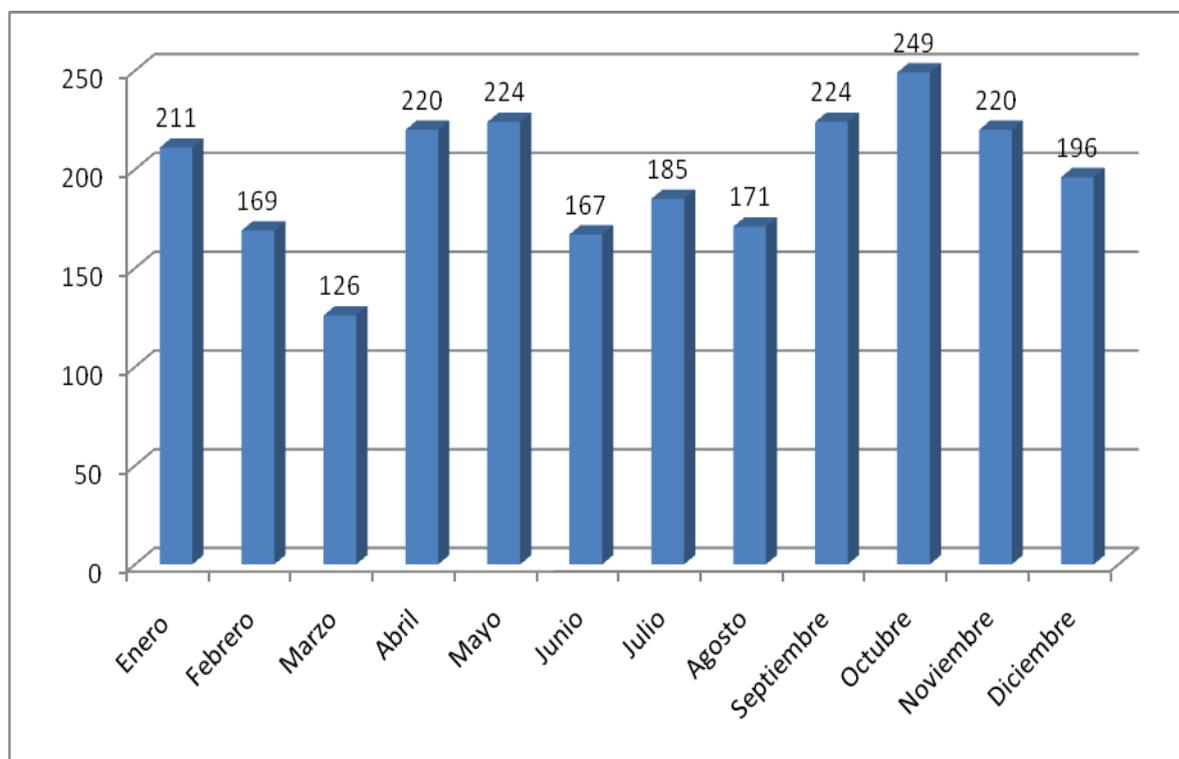
SECTORES	Número	%
Teléfono	1383	58,5 %
Gas	125	5,3 %
Electrodomésticos	74	3 %
Transportes	70	3 %
Material informático	59	2,5 %
Enseres	53	2,2 %
Resto	598	25,5 %



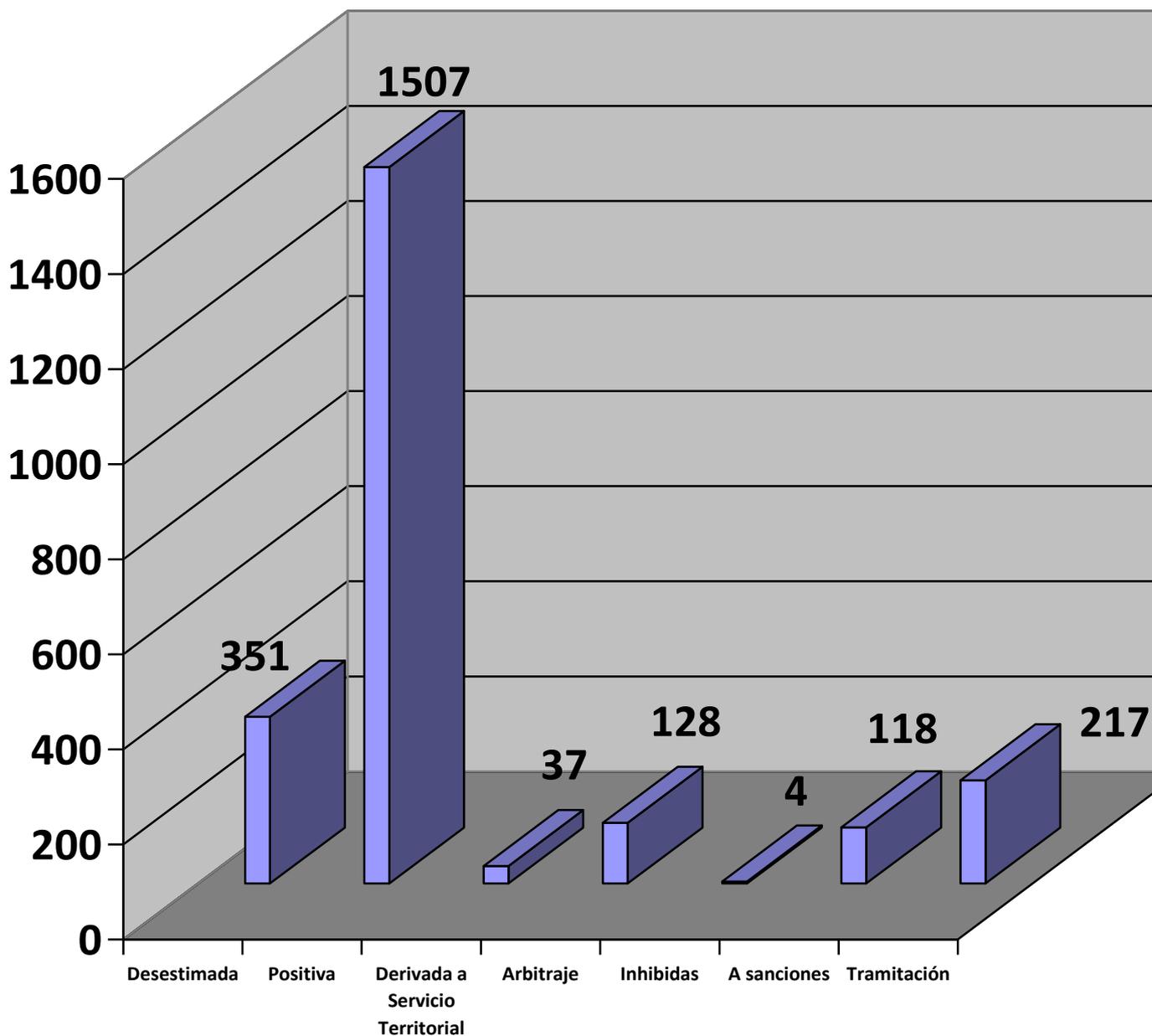
MEDIO DE PRESENTACIÓN



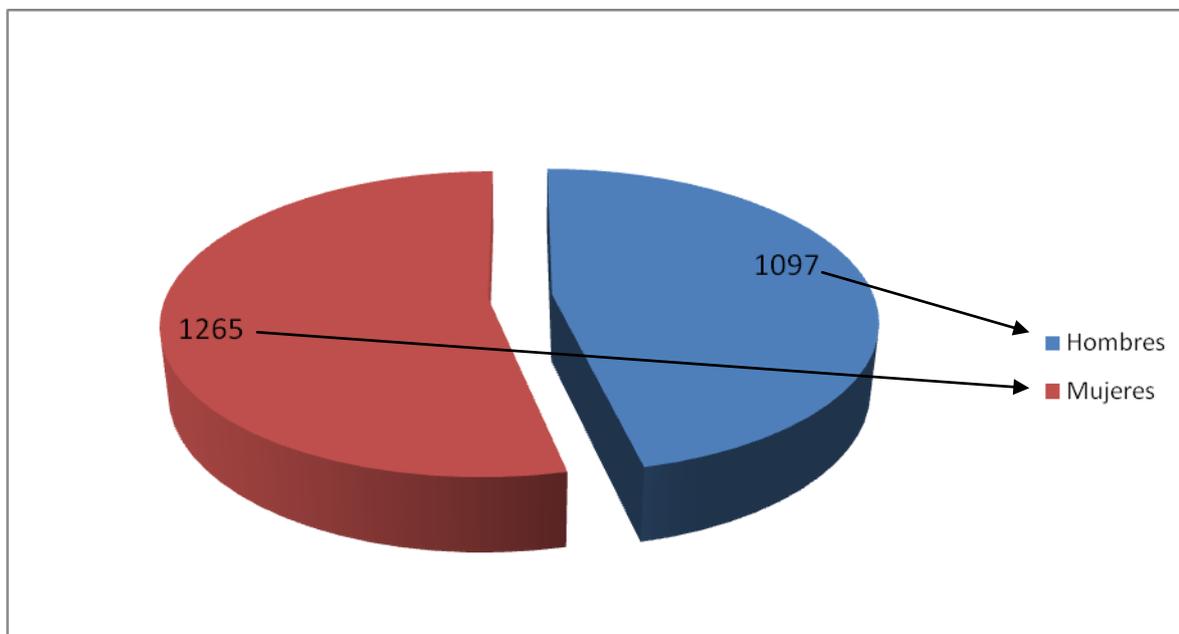
NUMERO DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS POR MESES



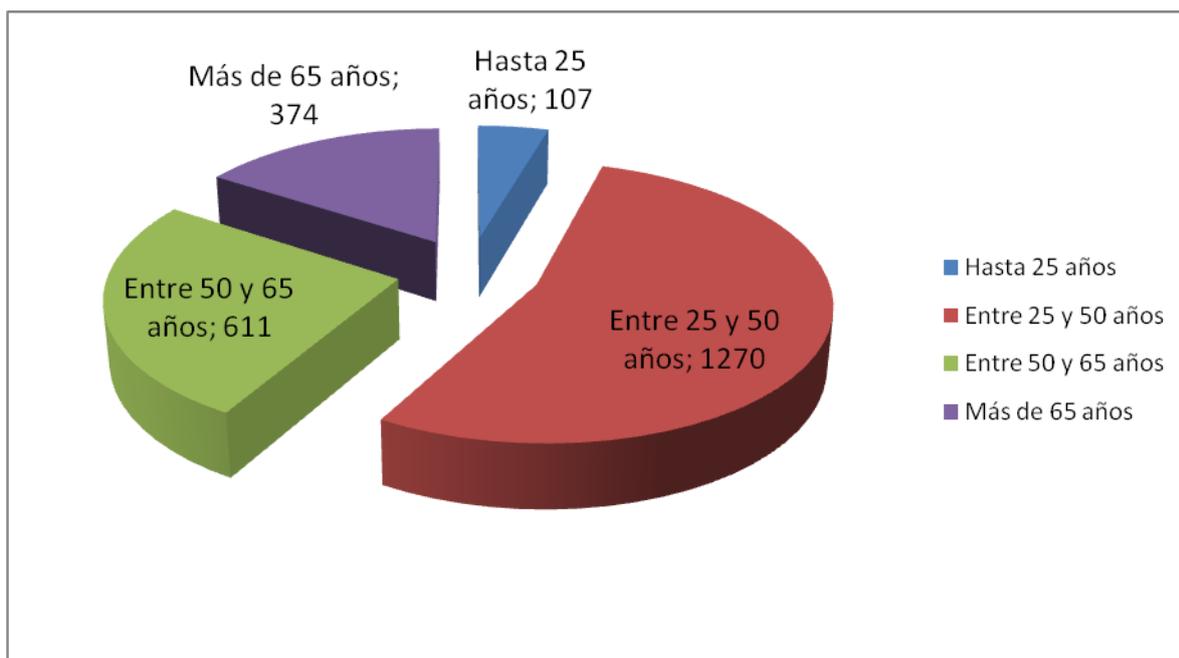
RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES



RECLAMACIONES POR SEXOS



RECLAMACIONES POR FRANJAS DE EDAD



CAMPAÑAS INFORMATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD:

La OMIC de Alicante está interesada en ofrecer a los consumidores y usuarios una información completa y actualizada de las distintas materias que puedan resultar de su interés.

Se ha considerado, que Internet es el medio más adecuado y rápido, para hacer llegar cualquier noticia (alertas de productos peligrosos, campañas de inspección, novedades legislativas, recomendaciones, consejos, etc.). Este interés mostrado por la Oficina no es obstáculo para habilitar otros mecanismos de información para aquellos sectores de la población que no utilizan habitualmente este sistema.

El número de usuarios que han accedido a la página web de la OMIC de Alicante durante el año 2013 ha sido de 56.277 internautas, aumentando en más de 6.000 accesos los obtenidos en el año anterior:

Página	Visitas
Actividades	2.167
Consultas	5.195
Derechos de los consumidores	5.161
Enlaces de interés	1.841
Formación al Consumidor	1.100
Junta Arbitral de Consumo	3.903
Normativa	3.071
Noticias	695
Página inicial	26.7638
Reclamaciones y denuncias	6.506

Periódicamente, la OMIC ofrece un acceso de “Noticias” en el que se publica de forma puntual, durante un cierto período de tiempo, una información, que en ese momento, resulta de interés, como por ejemplo:

- Ventas promocionales (rebajas, saldos, liquidaciones,...)
- Consejos para comprar en Navidad.
- Información sobre revisiones del gas a domicilio

La información que se ofrece en Internet está preparada para facilitar el acceso y la navegación para personas con discapacidad, teniéndose en cuenta en su diseño su compatibilidad con lo estándares recomendados y su funcionamiento con los navegadores más utilizados.

De especial relevancia en el 2013 fue la celebración del -Día Mundial del Consumidor- día 15 de marzo, en el que el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, a través de su Concejalía de Sanidad y Consumo, junto con las Asociaciones de Consumidores y los demás agentes sociales implicados en la defensa de los derechos del consumidor convocó a los alicantinos a participar durante una semana en diferentes actos entre los que cabe resaltar unas jornadas de debate de temas de candente actualidad.

En las Mesas de Debate, celebradas del 11 al 13 de marzo, se abordaron los siguientes temas: Información y formación del Consumidor, servicios y suministros básicos (luz, agua, telefonía, gas, etc.) y servicios bancarios. Ponencias en las que se contó con la presencia de diferentes representantes de asociaciones, profesionales, colectivos, entidades y empresas de vital importancia en Alicante, que fueron de gran interés para todos los asistentes y participantes y supuso, un importante aporte en este gran evento.

Además, la OMIC elabora documentos informativos a disposición de todos los usuarios que incluyen protocolos sobre procedimientos de reclamación ante determinado sectores específicos como son las entidades financieras (Bancos y aseguradoras) y las empresas de telecomunicaciones.

Asimismo, en la OMIC, se dispone de un número elevado de folletos y publicaciones de distintas materias proporcionadas principalmente por el I.N.C., la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana y distintas Asociaciones de Consumidores.

Durante el 2013 han existido distintas intervenciones de representantes de la OMIC en medios de comunicación locales (radio y televisión) para informar a los ciudadanos sobre recomendaciones en las compras de productos y contratación de servicios (especialmente a domicilio) y los derechos que les asisten.

III. CONTROL DE MERCADO

Control de mercado es el conjunto de actividades inspectoras destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente, bien mediante actuaciones programadas y planificadas, o bien realizando actuaciones puntuales motivadas por denuncias, reclamaciones, comunicaciones y/o inhibiciones de otros organismos.

Eso implica realizar inspecciones sistemáticas de control de etiquetado de productos o de sectores sometidos a extensa regulación, junto a comprobaciones de seguridad y seguimiento de determinados productos y servicios que hay que atender especialmente por su grado de conflictividad.

Incluye las siguientes actividades:

- Campañas de inspección y control, entendidas como actuaciones programadas que atienden especialmente a la vigilancia del cumplimiento de la normativa. Se hace especial hincapié en la inspección sistemática de sectores muy reglados y del etiquetado de diferentes productos.
- Localización, inmovilización y retirada, en su caso, de los productos que puedan suponer un riesgo para la salud o seguridad.

Campañas de inspección municipales:

CAMPAÑA	PERIODO CAMPAÑA	NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES (ACTAS)
Barracas y Racós	Junio (Hogueras de San Juan)	43

❖ Campaña barracas y racós:

Como en años anteriores se han realizado visita de inspección a la distintas barracas y racós instalados con motivo de la festividad de las “Hogueras de San Juan”, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa sanitaria y de consumo en los establecimientos temporales visitados, con especial interés en aquellos dedicados a la preparación y manipulación de alimentos y dispensa de comidas preparadas.

Parte importante de la actividad de dichas instalaciones es la de almacenar, manipular y servir distintos productos alimenticios que en ellos se consumen.

El objetivo de esta campaña municipal es dar continuidad a un proceso de información, educación y control sanitario en materia de higiene de alimentos para eliminar riesgos o minimizarlos destinado a los responsables de las barracas y racós, iniciado desde el Departamento de Sanidad y Consumo.

Durante el 2013 se ha comprobado un alto grado de cumplimiento de los requisitos en materia de sanidad y consumo exigidos.

Los resultados más significativos de las 45 instalaciones visitas por el personal de inspección en porcentaje de cumplimiento son los siguientes:

Instalaciones protegidas del sol y de las inclemencias tiempo	98 %
Instalaciones aisladas de focos de suciedad y contaminación	100 %
Satisfactorio estado de limpieza	98 %
Aguas residuales canalizadas al alcantarillado	98 %
Existencia de agua potable corriente a presión con grifo de salida	100 %
Dispone de recipiente estanco para almacenar residuos	100 %
Los materiales, útiles y utillaje son adecuados	100 %
Mantenimiento refrigerado de alimentos perecederos	100 %
Existencia de cartel prohibiendo la venta de alcohol a menores y de lista de precios visible y legible al público	63 %
Existencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciador	56 %
Disponer el personal de Certificado en manipulación alimentos	88 %
Prácticas higiénicas correctas	100 %
Almacenamiento correcto de alimentos y productos limpieza	100 %
Ropa exclusiva de trabajo	100 %
Control de la procedencia de las materias primas	100 %

Otras actuaciones:

Junto a las actuaciones programadas que se han citado, los inspectores de consumo dentro del ejercicio de su función, han realizado:

ACTUACION	NÚMERO
Inspecciones de oficio	16

Deficiencias más significativas en las inspecciones de oficio realizadas:

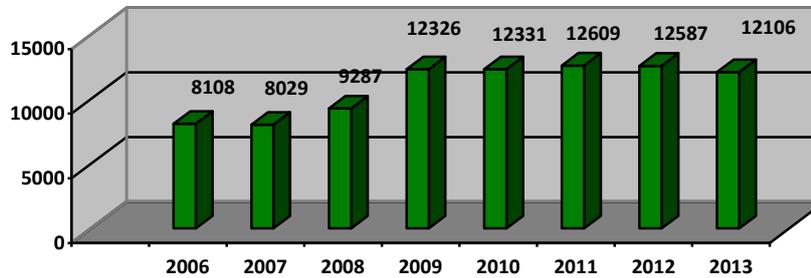
FAVORABLES	9
DESFAVORABLES	6

DEFICIENCIA	Número establecimientos
No indicar precio de venta al público (P.V.P.)	4
Incorrecto etiquetado de productos	2
No disponer de hojas de reclamaciones	4
Anunciar ventas promocionales incumpliendo la normativa	3
Publicidad desleal por engañosa	2
Deficiencias en el justificante de compra	4
Deficiencias higiénico-sanitarias	1

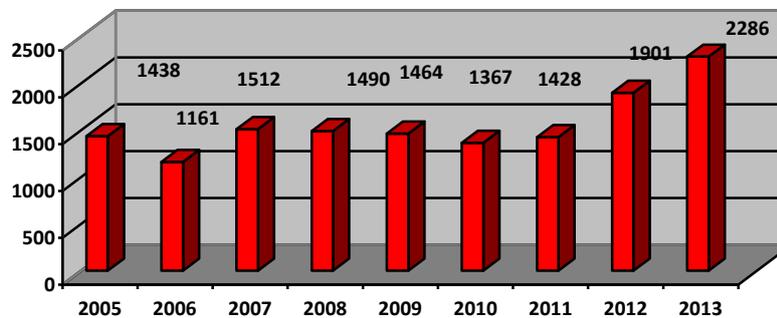
IV. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

ENTIDAD CON LA QUE SE FIRMA	OBJETO
Instituto Enseñanza Secundaria. "Figueras Pacheco"(*)	Alumnos en prácticas del Ciclo Formativo de "Servicios al Consumidor"

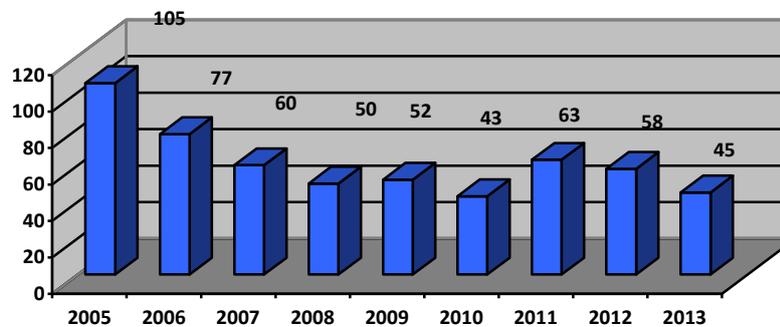
NÚMERO DE CONSULTAS (2005-2013)



NÚMERO DE RECLAMACIONES (2005-2013)



NÚMERO DE DENUNCIAS (2005-2013)



NÚMERO DE QUEJAS (2005-2013)

