

SECCIÓN DE CONSUMO



MEMORIA DE ACTUACIONES 2007

El trabajo que se viene desarrollando en la **Sección de Consumo** del Dpto. de Consumo y Participación Ciudadana se agrupa en dos grandes bloques:

-El propio de la **Junta Arbitral Provincial de Consumo**, referido a la TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES, desde que se inicia el procedimiento arbitral con la solicitud de arbitraje, hasta el Laudo o la decisión arbitral que dicte el Colegio Arbitral, contenidas fundamentalmente en el punto 1 sobre tramitación de expedientes.

-El otro gran bloque recoge muchas de las acciones de la SECCION DE CONSUMO, orientadas a:

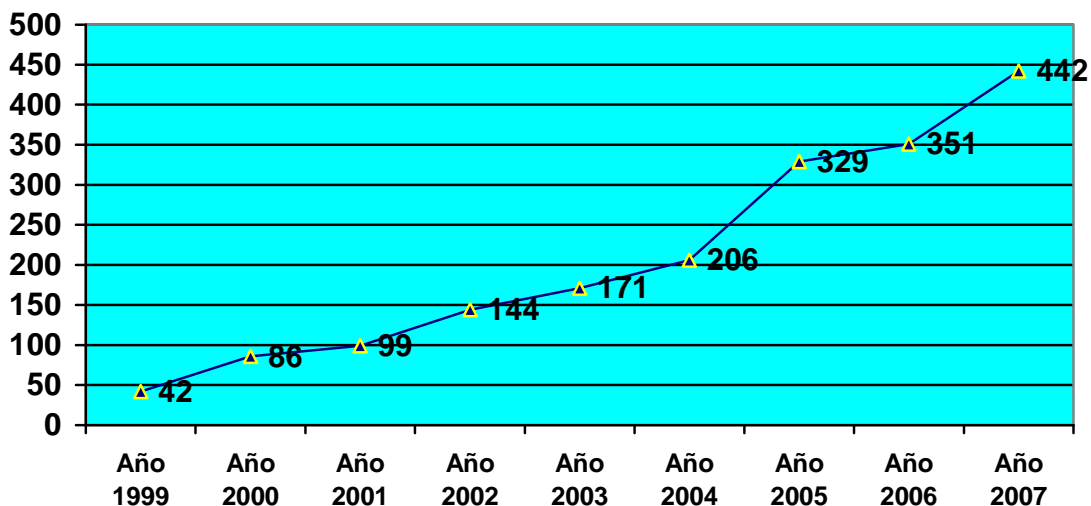
- . La divulgación y difusión del Sistema Arbitral de Consumo.
- . La información y formación a los y las consumidores/as, incidiendo este año en la línea de Formación en el Consumo Responsable y el incremento de actuaciones de Difusión a los Consumidores.
- . La implantación paulatina de una “Red homogénea” de Servicios de Consumo en los Municipios de la Provincia que no tienen Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- . Convenios con otras Instituciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

Acciones que cobran más protagonismo a partir del 2004 con la entrada en vigor de la Ley 13/2003 de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía que dota de mayor ámbito competencial a las Diputaciones.

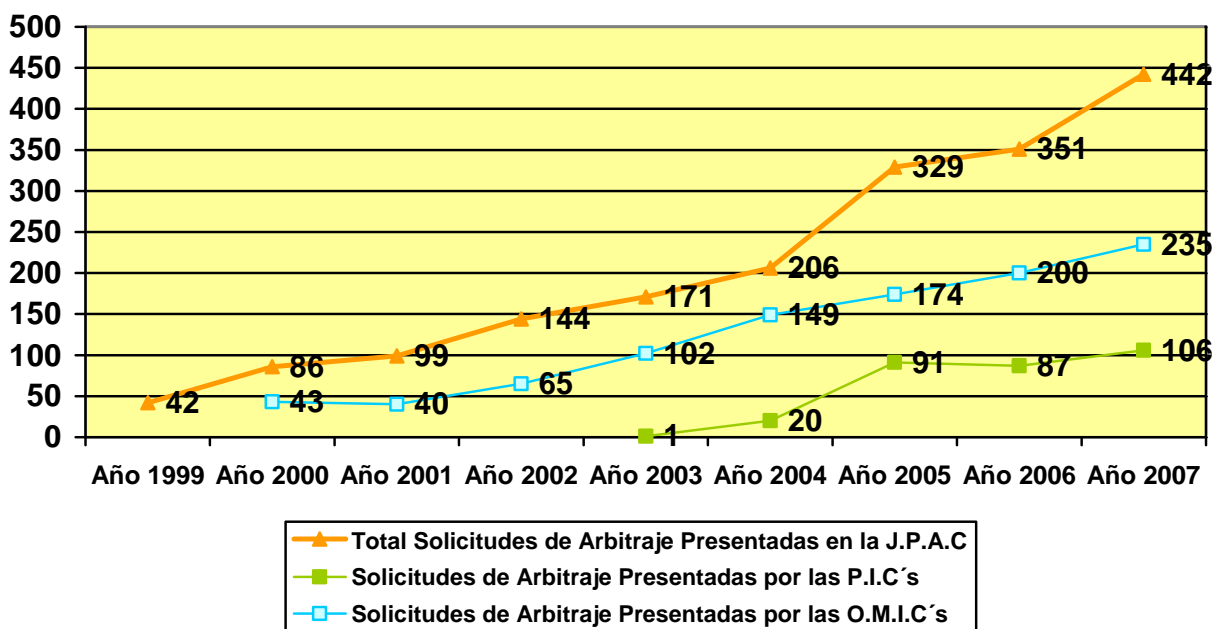
1. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.

. En el 2007 se recepcionan un total de **442 Solicitudes de Arbitraje**.

Evolución de las Solicitudes de Arbitraje desde los inicios de la J.A.P.C de Córdoba hasta el año 2007



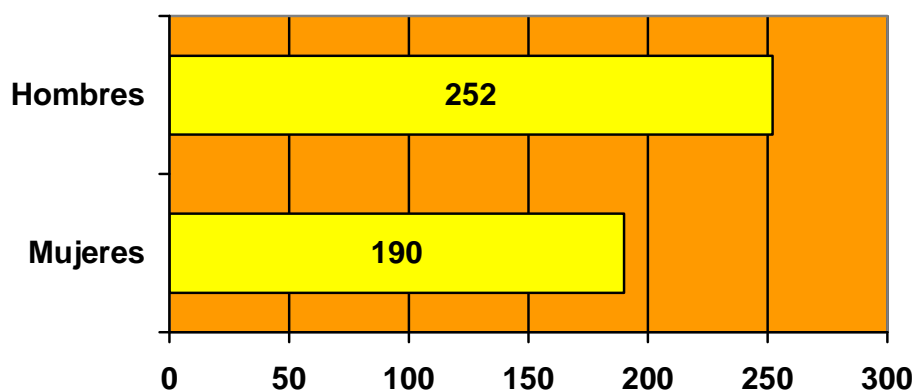
Evolución de las de Arbitraje desde los inicios de la J.A.P.C de la Córdoba hasta el año 2007



. Como resultado de la aplicación del **III Plan Transversal de Género** de la Diputación de Córdoba, a partir del año 2005 se incluye la variable género en la recogida y posterior sistematización de datos en las Solicitudes de Arbitraje, comprobándose que existe una progresión en las reclamaciones presentadas por mujeres ante esta Junta Arbitral.

. Si tomamos como referente el incremento anual de Solicitudes presentadas por uno y otro sexo, comprobamos que se produce tal progresión. **Así de las 91 reclamaciones presentadas en 2007 de incremento respecto al año anterior, 47 las encabezan hombres frente a 45 mujeres.**

Segmentación de las Solicitudes de Arbitraje por Sexo año 2007



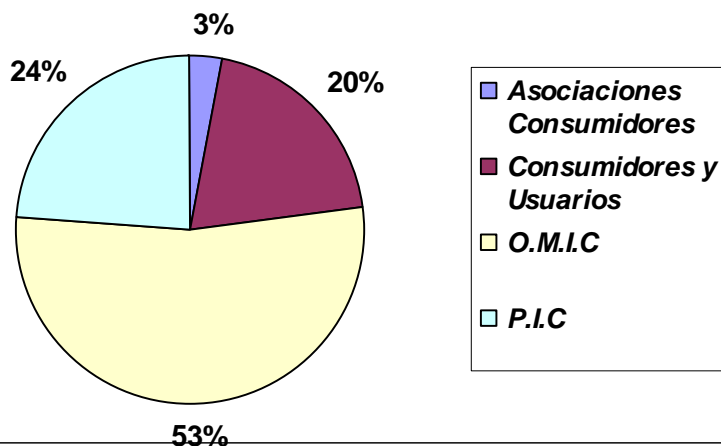
. En torno al **53%** de las solicitudes se tramitan a través de las **O.M.I.C.s** de la Provincia.

. El **24%** se tramitan desde los **Puntos de Información al Consumidor – P.I.C.** – que se crean en Municipios de menor población a instancias de la Diputación en Convenio con la U.C.E.

. El **20%** se realizan a instancia de los **propios consumidores y consumidoras** ante la Administración.

. Aproximadamente el **3%** de las solicitudes se tramitan a través de las **Organizaciones de Consumidores y Usuarios.**

Solicitudes de Arbitraje según el organismo de origen
(recibidas en periodo - 2007)



. Casi el 59% de los Laudos emitidos por el Colegio Arbitral son a favor de los/as Consumidores, el 29% se desestiman, y el 12% son conciliatorios.

. En torno al 12% de los expedientes “mediados” se logra un acuerdo entre las partes, si bien la labor de mediación, unida a la información y divulgación del Sistema Arbitral de Consumo incide de manera directa en la Aceptación del Arbitraje de las **Empresas No Adheridas**. En este sentido apuntan los datos, con un significativo Incremento de las Empresas que Aceptan el Arbitraje. Un **65% de los expedientes que se median** si bien no llegan a un acuerdo **acaban con la Aceptación del Arbitraje de las Empresas Reclamadas**

(Ver gráfico comparativo, Rechazo Arbitraje – Solicitud Empresas No Adheridas- Aceptación Arbitraje)



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2007**

SOLICITUDES

Solicitudes de arbitraje en trámite:	441
-Pendientes de admisión:	73
-Pendientes designación del Colegio Arbitral:	292
-Designado el Colegio Arbitral:	76
Nº Solicitudes recibidas en el periodo:	442
-Presentadas por Asociaciones de Consumidores:	14
-Presentadas por Consumidores y Usuarios:	89
-Presentadas por Organismos Públicos:	339
Nº Solicitudes Resueltas periodo:	334
-No admitidas:	2
-Admitidas:	332
-Trasladadas:	42
-Desistimientos:	29
-Archivadas (por no aceptación del arbitraje):	84
-Archivadas por otras causas:	78
-Resueltas:	99
-Por mediación:	49
-Por laudo:	58



DESGLOSE DE SOLICITUDES POR SECTORES ARCHIVADAS POR NO ACEPTACION DEL ARBITRAJE

SOLICITUDES POR SECTORES	No aceptación del arbitraje
AGENCIA DE VIAJES	5
AGUA	0
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	1
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	2
AUTOMÓVILES (Venta)	4
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0
COMPAÑIAS DE SEGUROS	1
CORREOS	0
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	8
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica)	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	3
ENSEÑANZA	2
FARMACIA	1
GAS	0
HOSTELERÍA	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	1
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	0
JUGUETES	0
MUEBLES	1
OTROS INDUSTRIALES *	0
OTROS SERVICIOS *	4
PERFUMERÍA	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	0
REPARACIÓN HOGAR	2
RESTAURACIÓN	1
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	1

SANIDAD PRIVADA	0
SANIDAD PÚBLICA	0
SERVICIOS BANCARIOS	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	2
TELÉFONO FIJO	9
TELÉFONO MÓVIL	17
TELEVISIÓN DE PAGO	1
TINTORERÍA	0
TRANSPORTES AÉREOS	3
TRANSPORTES POR CARRETERA	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0
VENTA POR CORREO	0
VIVIENDA (Arrendamiento)	0
VIVIENDA (Propiedad)	10
TOTAL	84



*ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2007*

LAUDOS

Cuantía media de las reclamaciones: 1251€

Laudos emitidos: 58

-En equidad: 58

-En derecho: 0

Total: 58

-Estimatorios, total o parcialmente: 34

-Desestimatorios: 17

-Conciliatorios: 7

Total: 58

-Conciliación: 7

-Unanimidad: 41

-Mayoría: 10

-Voto dirimente: 0

Total: 58

Plazos laudos desde la designación del Colegio arbitral a la emisión del aludo:

-1 mes: 23

+1 mes: 35

+2 meses: 0

+3 meses: 0

+4 meses: 0

Total: 58

Laudos incumplidos: 0



*ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2007*

SOLICITUDES DE PERITAJE

Total solicitudes de peritaje:	2
Oficio:	2
-A instancia del reclamante:	0
-A instancia del reclamado:	0
-A instancia de ambos:	0

Coste medio del peritaje: 145.68€

O.P.S.

Nuevas adhesiones en el año:

-Asoociaciones de consumidores:	0
-Asoociaciones empresariales:	3
-Empresas y profesionales:	743

Total Adhesiones a 31 de diciembre: 746

Denuncias de ofertas públicas de sometimiento efectuadas: 7

Incidencias

- Se realizan 713 Adhesiones de Empresas o Profesionales al S.A.C mediante Campaña Anual de adhesión de Empresas y 40 O.P.S a instancia de las Propias Empresas o Profesionales.



**ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2007**

Solicitudes de arbitraje por sectores

SOLICITUDES POR SECTOR	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS	TOTAL
AGENCIA DE VIAJES	1	6	7
AGUA	7	3	10
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	1	1	2
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	2	5	7
AUTOMÓVILES (Venta)	3	10	13
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	2	1	3
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	0	3	3
CORREOS	1	0	1
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	0	15	15
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	0	2	2
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asisten Técnica)	0	7	7
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	8	20	28
ENSEÑANZA	0	8	8
FARMACIA	0	1	1
GAS	0	0	0
HOSTELERÍA	0	4	4
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	1	8	9
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	1	2	3
JUGUETES	0	4	4
MUEBLES	2	8	10
OTROS INDUSTRIALES	0	0	0
OTROS SERVICIOS	0	20	20
PERFUMERÍA	0	0	0

PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0
REPARACIÓN HOGAR	0	4	4
RESTAURACIÓN	0	2	2
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	2	7	9
SANIDAD PRIVADA	0	2	2
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	0	0	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	2	2
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	14	4	18
TELÉFONO FIJO	38	16	54
TELÉFONO MÓVIL	106	27	133
TELEVISIÓN DE PAGO	5	4	9
TINTORERÍA	2	1	3
TRANSPORTES AÉREOS	0	3	3
TRANSPORTES POR CARRETERA	0	0	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0	0	0
VENTA POR CORREO	0	1	1
VIVIENDA (Arrendamiento)	0	0	0
VIVIENDA (Propiedad)	2	37	39

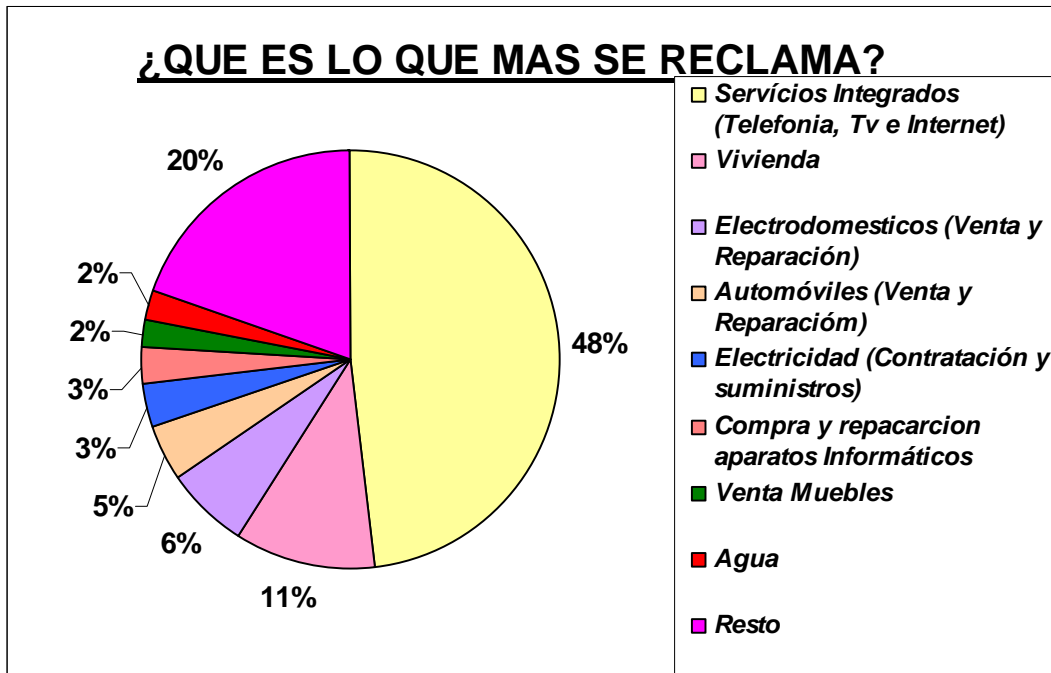
¿QUE ES LO QUE MAS SE RECLAMA?

Respecto a las materias objeto de Arbitraje, continúan en la misma línea de años anteriores, aunque con pequeñas variaciones en el orden, anteponiéndose este año como **materias prioritarias objeto de Arbitraje la vivienda a las relacionadas con la venta y reparación de automóviles y el suministro de energía eléctrica del año 2006**, que ocupaban el segundo y cuarto lugar respectivamente.

Las “estrella” de las reclamaciones sigue siendo la **telefonía móvil**, aunque la agrupamos en lo que se viene a denominar los **Servicios Integrados: telefonía fija, móvil, Internet y TV**, que suponen un **48% del total de Solicitudes de Arbitraje** que se receptionan en esta Junta Arbitral.

Las reclamaciones derivadas de la **compra de vivienda** – defectos de construcción fundamentalmente- pasa a ser la **Segunda más reclamada, con un 11% de Arbitrajes** respecto al total, seguida de la **compra de electrodomésticos, con un 6%**.

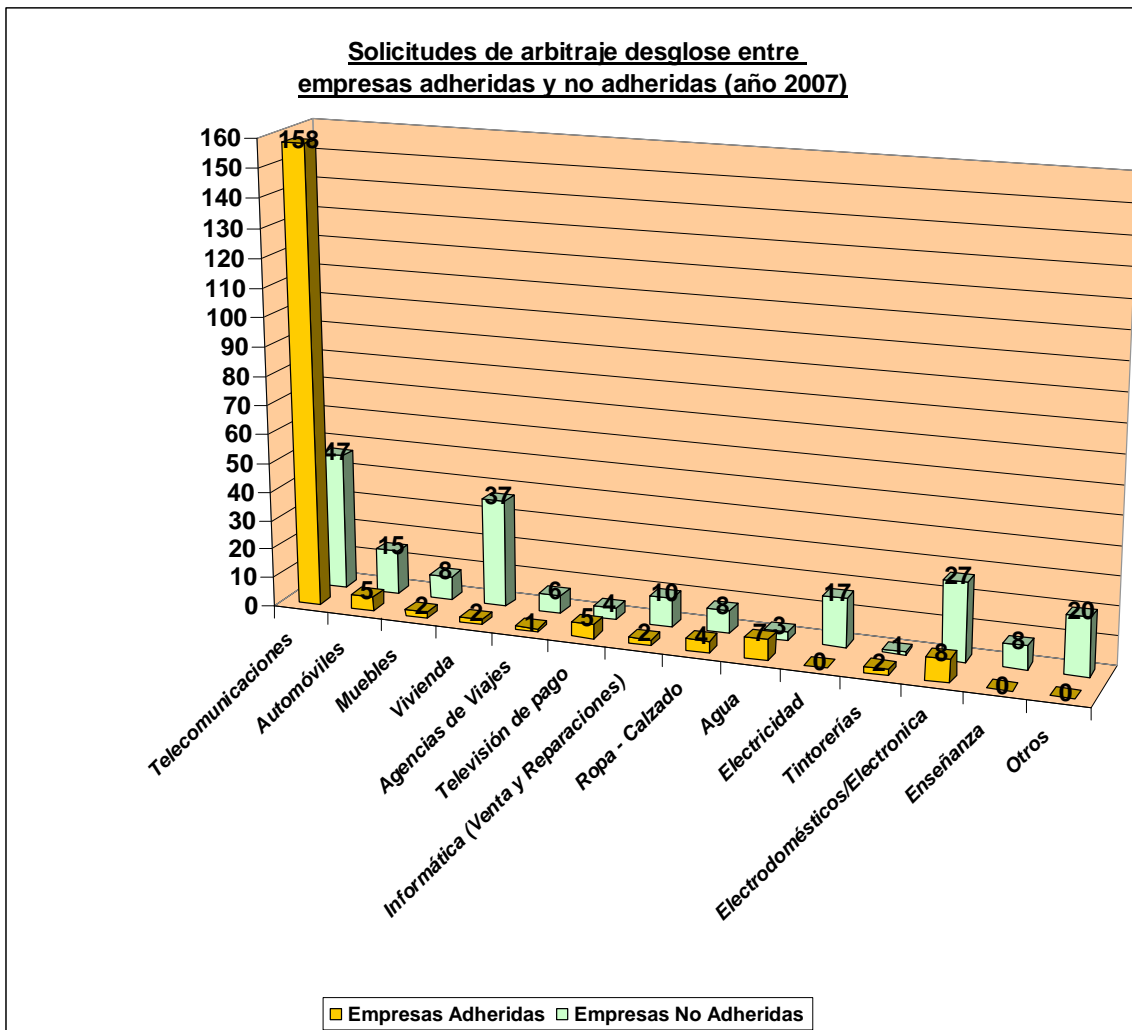
La **adquisición y reparación de vehículos**, se sitúa en un **4%** de porcentaje de Solicitudes de Arbitraje, seguidas de la **contratación y suministro de energía eléctrica, compra y reparación de aparatos informáticos**, reclamaciones sobre **suministro de agua** y la **venta de muebles**, que oscilan en un porcentaje del **3% al 2% relativamente**.



Es interesante relacionar las Solicitudes de Arbitraje en relación a la Actividad de las Empresas Reclamadas, diferenciando además las Adheridas y las Empresas No Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, lo que ocasiona cuando una reclamación se cursa ante una Empresa No Adherida que ésta rechace el Arbitraje, dada la voluntariedad del Sistema Arbitral de Consumo, y la reclamación se archive sin más.

No obstante, como se verá mas adelante, la proporción **entre Arbitrajes ante Empresas No Adheridas que acaban aceptando el arbitraje**, cada vez es mayor, situándose este año en el **65%**.

La representación gráfica que se expone a continuación muestra el total de Solicitudes de Arbitraje desglosada por sectores de actividad y ante Establecimientos Adheridos y No Adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. En este sentido destaca el sector de la telefonía, Servicios Integrados: tfnía fija, móvil, TV e internet, que continúa en línea ascendente en cuanto a **reclamaciones presentadas a Establecimientos Adheridos, 163, frente a 117 el pasado año, solo 47 reclamaciones pertenecen a Establecimientos No Adheridos.**

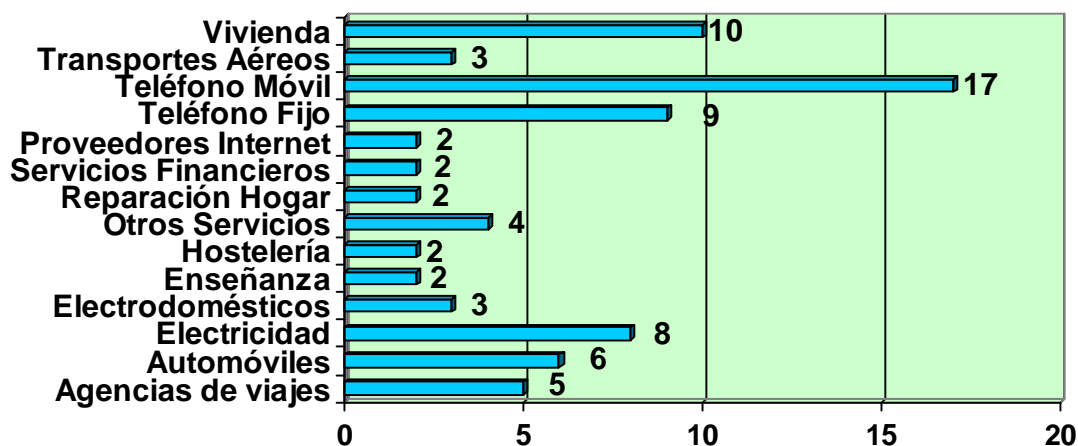


Las Empresas relacionadas con la **vivienda, la venta y reparación de automóviles, el suministro de energía eléctrica y la venta de electrodomésticos** son las que menos adhesiones presentan.

Si bien, resulta sumamente importante la labor ya aludida de mediación, de información y difusión del Sistema Arbitral de Consumo, en tanto influye positivamente en las Aceptaciones de los Arbitrajes, tal y como muestran las dos representaciones gráficas siguientes.

De la lectura de estos datos se desprende que los porcentajes de archivos por no aceptación del Arbitraje disminuyen progresivamente, en mayor medida este año. Del sector de la telefonía, Internet, TV se archivan **28** (24 en el 2006 y 41 en el 2006) no obstante el total de reclamaciones en estas materias es de 214, siendo sólo del **6% el porcentaje de archivo respecto del total de Solicitudes de Arbitrajes en el 2007**, de 442 Reclamaciones recepcionadas en esta Junta Arbitral.

Desglose de Solicitudes de Arbitraje Archivadas por no Aceptación del Arbitraje (año 2007)



Si reparamos en los datos que nos muestra el siguiente gráfico, de **238 Arbitrajes que se tramitan ante Empresas No Adheridas, 155 Aceptan el Arbitraje y 84 lo rechazan, elevándose el índice de aceptación de un casi 40% el pasado año a un 65% en el 2007.**

En este sentido es destacable el sector de la **Vivienda, el segundo más reclamado, con 37 Solicitudes de Arbitraje ante Empresas No Adheridas** (Solo 2 reclamaciones se cursan ante Empresas Adheridas) invirtiéndose la línea de No Aceptaciones y

consecuentemente de Archivos de los Expedientes de años anteriores, (En el 2006 se archivan 15 de un total de 26 Solicitudes de Arbitraje) en el **2007 se producen 27 Aceptaciones de Arbitraje y se Archivan 10, un 73% de aceptaciones frente al 42% del año anterior**; al igual que con el sector relacionado con la **venta de electrodomésticos, con 20 reclamaciones y un porcentaje de aceptación del Arbitraje del 85%** - solo se archivan 3 reclamaciones).

No ocurre igual lamentablemente con otros de los “Grandes Reclamados” como el sector relacionado con la venta y reparación de automóviles, con **15 Reclamaciones a Empresas No Adheridas y 6 archivos por No Aceptación del Arbitraje, 2 menos que el año anterior, aún así el 53% si se adhieren.**

SOLICITUD EMPRESAS NO ADHERIDAS, DIFERENCIANDO LAS QUE RECHAZAN EL ARBITRAJE Y LO ACEPTAN

SOLICITUDES POR SECTORES	No aceptación del arbitraje	Empresas no adheridas	Aceptan Arbitraje
AGENCIA DE VIAJES	5	6	1
AGUA	0	3	3
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	1	1	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	2	5	3
AUTOMÓVILES (Venta)	4	10	6
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0	1	1
COMPAÑIAS DE SEGUROS	1	3	2
CORREOS	0	0	0
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	8	15	7
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	0	2	2
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica)	0	7	7
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	3	20	17
ENSEÑANZA	2	8	6
FARMACIA	1	1	0
GAS	0	0	0
HOSTELERÍA	2	4	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	1	8	7
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	0	2	2
JUGUETES	0	4	4
MUEBLES	1	8	7

OTROS INDUSTRIALES *	0	0	0
OTROS SERVICIOS *	4	20	16
PERFUMERÍA	0	0	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	0	0	0
REPARACIÓN HOGAR	2	4	2
RESTAURACIÓN	1	2	1
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	1	7	6
SANIDAD PRIVADA	0	2	2
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	0	0	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2	2	0
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	2	4	2
TELÉFONO FIJO	9	16	7
TELÉFONO MÓVIL	17	27	10
TELEVISIÓN DE PAGO	1	4	3
TINTORERÍA	0	1	1
TRANSPORTES AÉREOS	3	3	0
TRANSPORTES POR CARRETERA	0	0	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0	0	0
VENTA POR CORREO	0	1	1
VIVIENDA (Arrendamiento)	0	0	0
VIVIENDA (Propiedad)	10	37	27
TOTAL	84	238	155

El siguiente gráfico muestra la evolución de las Solicitudes de Arbitraje archivadas en los últimos años.

SOLICITUDES POR SECTORES				
AÑO	Nº SOLICITUDES	LAUDOS	NO ACEPT. ARBITRAJE	% SOBRE TOTAL S.A
2004	206	49	90	43,6%
2005	329	68	101	30%
2006	351	59	98	27%
2007	442	58*	84	19%

El porcentaje de archivos por No Aceptación del Arbitraje disminuye considerablemente en 2005, y tiende a ir bajando, experimentando en el 2007 un descenso importante; se archiva el 19 % del total de las Solicitudes de Arbitraje que se tramitan esta Junta Arbitral

*En el año 2006 y 2007 se realizan menos Laudos e incrementan el número de acuerdos previos al trámite de citación de audiencia -48- y -49- mediaciones respectivamente.

ACCIONES DE DIVULGACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y DIFUSIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

A.- PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LA J.A.P.C. Y DE LOS SERVICIOS DE CONSUMO EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Por cuarto año consecutivo se realiza la **Campaña de Difusión y Publicidad de la Junta Arbitral Provincial de Consumo** a través del Gabinete de Comunicación e

Imagen, utilizándose un gran despliegue de medios- radio, tv locales, prensa y revistas locales en toda la provincia para dar a conocer a la ciudadanía la Junta Arbitral Provincial y los Servicio Municipales de Consumo. (link folleto J. Arbitral)

Si bien a partir del 2006, se utilizan unos medios de difusión y se introducen las PANTALLAS publicitarias de las TV locales, publicitando igualmente y de forma personalizada, los Servicios Municipales de Consumo en todos los ayuntamientos con P.I.C. y O.M.I.C., como otro medio más eficaz para llegar a la población.

(Ver Plan Difusión en Apartado PROGRAMAS)

B.- CAMPAÑA DE ADHESIÓN DE EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La Campaña de Adhesión se inicia en el año 2004, y forma parte del **Plan de Difusión de la J.A.P.**

Su objetivo fundamental es la captación de Establecimientos Comerciales y Profesionales para su adhesión a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de esta Corporación y que consideren la Mediación, el Arbitraje y la Conciliación que se lleva a cabo desde la Junta Arbitral como un medio rápido y eficaz para la resolución de los conflictos que se susciten entre los establecimientos comerciales y las empresas con sus clientes, sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

Es importante que el **tejido empresarial y profesional cordobés** entienda la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como una **garantía de calidad adicional** en los servicios y productos que ofrecen a consumidores y usuarios.

Resultados de las Sucesivas Campañas de Adhesión:

1) La **I Campaña de Adhesión se realiza en el año 2004**, con unos resultados altamente satisfactorios, habiéndose logrado un total de **724 Adhesiones de Empresas**,

lo que supera el 70% de las expectativas respecto al número de establecimientos comerciales visitados, un total de 1.000.

Municipios donde se realiza:

- Lucena
- Pozoblanco
- Palma del Río

2) La **II Campaña de Adhesión, en el año 2005** superó muy positivamente el balance de resultados, superando el 80% de adhesiones respecto a las visitas realizadas a las empresas de la zona, con un total de **837 Establecimientos Adheridos**.

Municipios donde se realiza:

- Puente Genil.
- Priego de Córdoba.
- Baena
- Peñarroya-Pueblonuevo

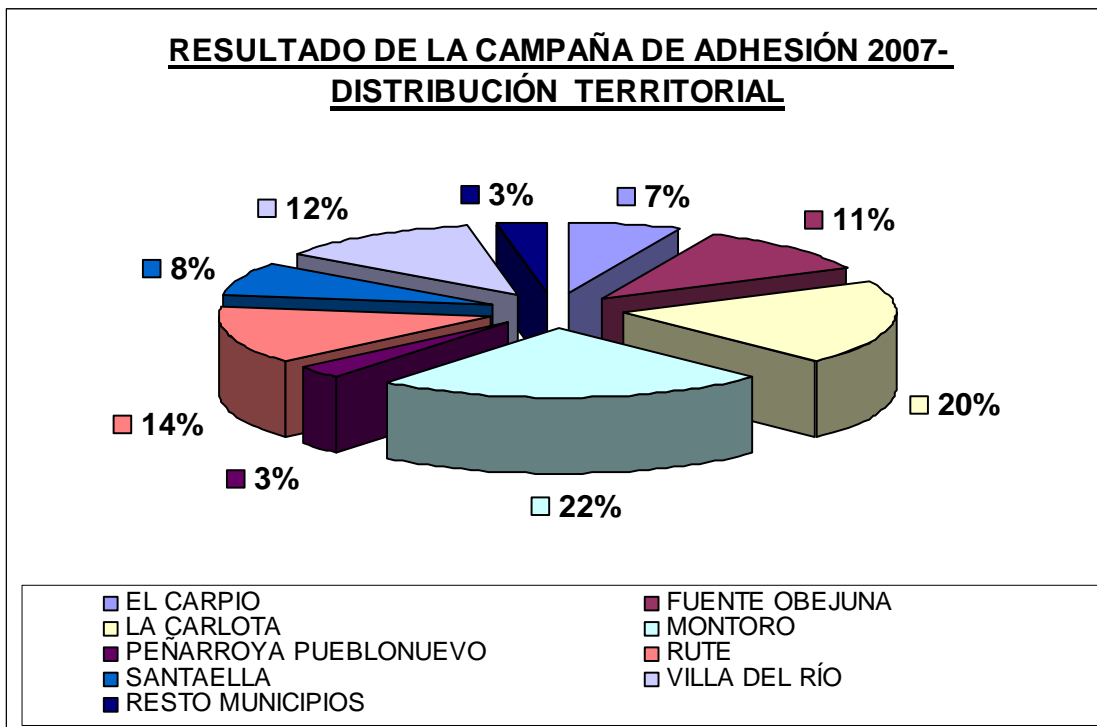
3) La **III Campaña de Adhesión**, en el año 2006, arrojó un resultado de **793 adhesiones**, en los siguientes Municipios:

- Cabra
- Montilla
- Hinojosa del Duque
- Villanueva de Córdoba
- Posadas
- Fuente Palmera

La **IV Campaña de Adhesión de Empresas** se realiza durante los meses de junio y julio del 2007, y arroja un resultado de 713 Empresas y Profesionales adheridos.

Municipios donde se realiza:

- Fuente Obejuna
- La Carlota
- Montoro
- Rute
- Villa del Río
- Santaella
- El Carpio



Actualmente, esta Junta Arbitral ya cuenta con un gran número de Organizaciones Empresariales y de Establecimientos Comerciales Adheridos y con una “considerable implantación” en la Provincia:

- **3.240 Establecimientos Comerciales Adheridos en el conjunto de la provincia.**
- **Difusión e Información Directa y Personalizada del Sistema Arbitral de Consumo y de la Junta Arbitral Provincial** a través de las sucesivas Campañas de Adhesión en **20 Municipios de la Provincia.**
- **28 Asociaciones Empresariales y de Consumidores y Usuarios.**

Otros datos importantes a tener en cuenta son:

- La **existencia de Empresas y Establecimientos Comerciales Adheridos** en un total de **46 Municipios de la Provincia**.

Junta Arbitral Provincial de Consumo

Empresas adheridas a la Junta Arbitral Provincial de Consumo.



BAENA	213
CABRA	182
CÓRDOBA	32
EL CARPIO	50
FUENTE OBEJUNA	80
FUENTE PALMERA	101
HINOJOSA DEL DUQUE	77
LA CARLOTA	147
LUCENA	441
MONTILLA	261
MONTORO	171
PALMA DEL RÍO	153
PEÑARROYA PVO.	100
POZOBLANCO	198
POSADAS	69
PRIEGO DE CÓRDOBA	218
PUENTE GENIL	324
RUTE	102
SANTAELLA	58
VILLA DEL RÍO	87
VVA. DE CÓRDOBA	117
RESTO MUNICIPIOS	56
TOTAL	3237

C.- PROYECTO DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN A CONSUMIDORES

La “Campana de Difusión e Información a Consumidores”, se enmarca dentro de las **Acciones de Difusión y Divulgación del Sistema Arbitral de Consumo; la Junta Arbitral Provincial de Consumo y los Servicios Municipales de Consumo de los Ayuntamientos de la Provincia de Córdoba**, complementando las que se han llevado a cabo en los Municipios de la Provincia desde el 2004 mediante lo que denominamos “medios convencionales”: cuñas de radio, carteles y folletos, spots en TV, y anuncios en Prensa fundamentalmente.

Una de las formas más acertadas de llegar a la población y trasladarles mensajes de este tipo, creemos tiene que utilizar necesariamente **vías de información y difusión más directas, cercanas a la población, que se sume y complemente a las que se vienen utilizadas hasta ahora, y que combine técnicas de entrevistas/cuestionarios que además sirva para obtener información útil para el Departamento, como podría ser acerca del grado de conocimiento y de uso de la Junta Arbitral o de los Servicios de Consumo de su localidad.**

Con esta pretensión y al objeto **de informar de manera directa a los/as Consumidores/as y de conocer la opinión y la “percepción que tiene la ciudadanía de los Municipios sobre los Servicios de Consumo en la Provincia”**, se lleva a cabo LA CAMPAÑA DE INFORMACIÓN A CONSUMIDORES/AS durante **20 días en 4 Municipios de la Provincia elegidos según los criterios de núcleos de población con mayor número de habitantes y de tejido industrial y comercial.**

LA CAMPAÑA DE INFORMACIÓN A CONSUMIDORES/AS se realizó en los siguientes Municipios de la Provincia **del 28 de Noviembre al 20 de Diciembre, y con una duración de 5 días en cada Localidad;**

Lucena: el 28, 29, 30 de Nov. A 3 de Diciembre.

Pozoblanco: 4, 5, 6, 7 10 y 11 de Dic.

Palma del Rio: 12, 13, 14, 15 y 17 de Dic.

Puente Genil: 18 al 22 de Dic.

Los medios utilizados en la Campaña han sido la colocación de “BANDEROLAS Y STANDS” ubicados en la VIA PÚBLICA, en lugares donde se concentra gran afluencia y tráfico de público – vía pública, Centros Comerciales, plazas, puertas de colegios- y con personal formado en esta materia que han abordado y han ofrecido información a los/as viandantes sobre el Arbitraje de Consumo, la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación y los propios Servicios de Consumo de sus Municipios.

RESULTADOS

Se estima que el número de “**Impactos**” gira en torno a las **15.000 personas**, es decir, el medio utilizado de difusión e información a través de Banderolas, Stand en la Vía Pública ha propiciado que sea una suma considerable de ciudadanos y ciudadanas las que han visto el “punto de Información” y lo relacionen con la materia; Consumo, Arbitraje, Oficina Municipal de Atención al Consumidor,...

El número de personas a las que se han podido **entrevistar y ofrecerles información detallada es de 1.403**, lo que nos ha permitido además del propósito fundamental de Difusión e Información, es el otro gran objetivo de la CAMPAÑA, el de **obtener encuestas de opinión sobre los Servicios de Consumo en la Provincia y de su Municipio y sobre el grado de conocimiento de éstos por parte de una muestra representativa de la población de estas Localidades.**

En este sentido casi podríamos augurar el resultado en cuestiones tales como el elevado grado de desconocimiento que existe entre los Consumidores/as del Sistema Arbitral de Consumo.

Cuestión esta que nos confirma el análisis de resultados de las 1.403 entrevistas, de nada menos que el 91% de las personas entrevistadas que afirmaban no conocer el Sistema Arbitral de Consumo, hipótesis de la que ya partíamos y que sirvió como óbice y argumento previo para la realización de esta Campaña de INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN.

Destaca el porcentaje de población entrevistada que afirma conocer el “**DISTINTIVO**” sobre el Arbitraje de Consumo que se exhibe en los establecimientos comerciales adheridos, 26% , muy superior al porcentaje que queda cuando le preguntas por su significado; solo el 9% saben lo que significa ese distintivo.

De las personas entrevistadas que afirman haber tenido algún conflicto de consumo, conviene señalar que la “**Vía amistosa**” **con el propio /a comerciante es la más utilizada**, lo cual nos habla del grado de satisfacción que produce en el consumidor o consumidora e indica la buena disposición y talante en general de los/as empresarios/as de la zona. (44,21%)

En cambio si es muy significativo el alto porcentaje de entrevistados/as que dice no haber resuelto el conflicto por ninguna vía, el 45,20%, casi la mitad.

En torno al 4% han utilizado la hoja de reclamaciones y casi el 5% ha acudido a la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Si bien interesa de forma **especial el grado de receptividad que ha tenido la población hacia la Campaña y hacia el mensaje encontrado**, la mayoría de las personas entrevistadas ha valorado muy positivamente la información recibida, obteniendo una valoración igualmente positiva del público objetivo en general de lo que es y significa para ellos el Sistema Arbitral de Consumo y el contar con Servicios Municipales de Consumo en sus Municipios – O.M.I.Cs., el 98% , lo que creemos se traducirá en una “**discriminación positiva por parte de los/as consumidores/as hacia**

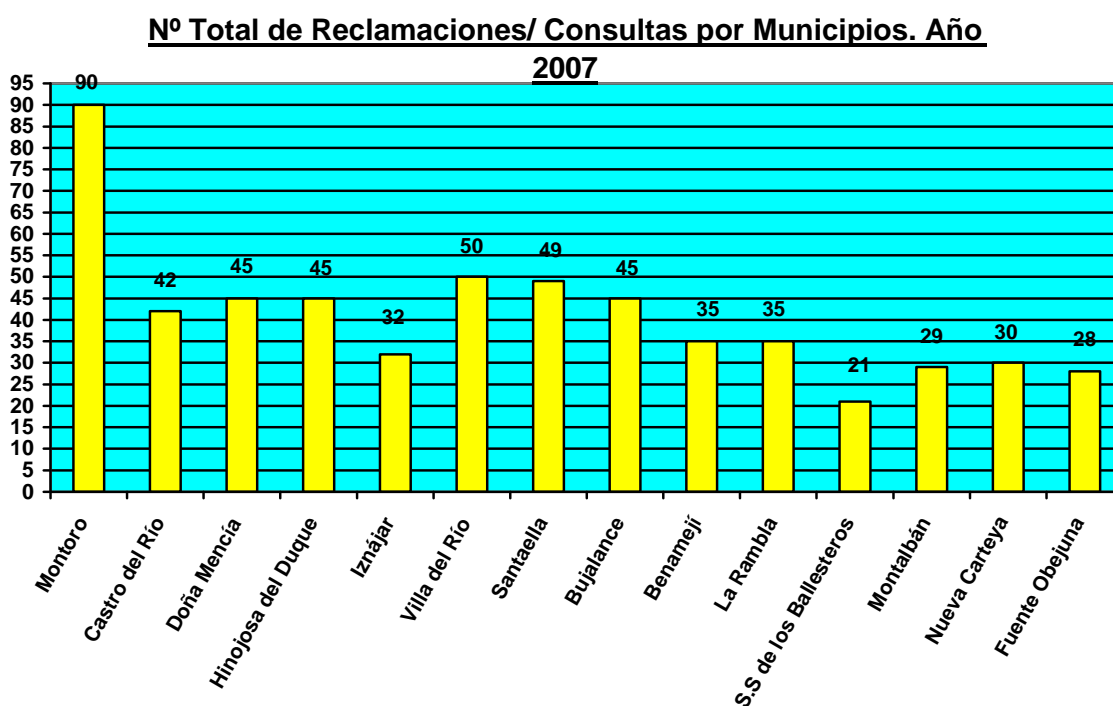
Los establecimientos adheridos y un mayor conocimiento de los Recursos y los Servicios de Consumo, con la consiguiente protección que esto implica.

Concluyendo, podemos afirmar que la CAMPAÑA DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN A CONSUMIDORES/AS se ha realizado con éxito y conforme a los objetivos planteados.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS PARA LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA

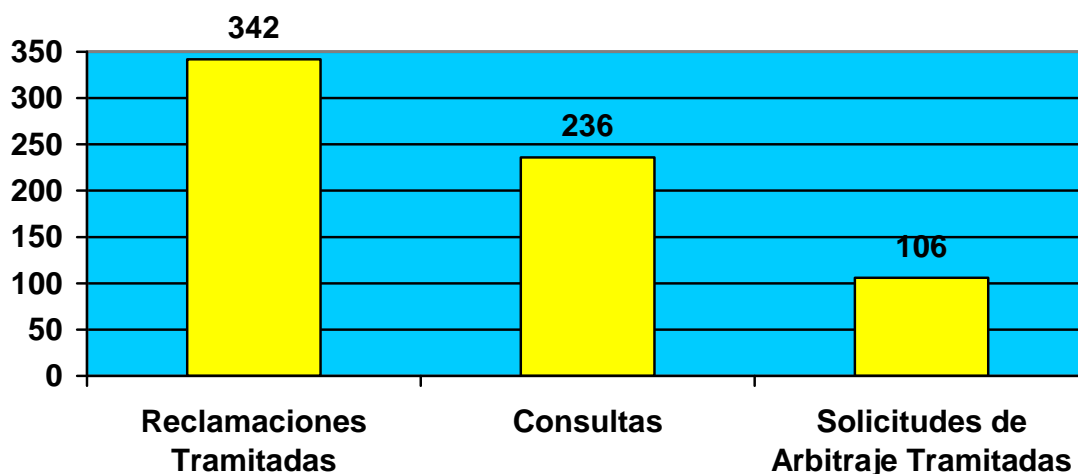
Responde a una de las líneas prioritarias de la Sección de Consumo, como es la **progresiva Implantación de una “Red Homogénea” de Servicios de Consumo en todo el territorio provincial.**

En el 2007 se mantiene el Convenio del año anterior, mediante el cual se siguen atendiendo a **14 Municipios de la Provincia** de población intermedia – 4.500/9.000 hbts.- que no disponen de Oficina Municipal de Información al Consumidor

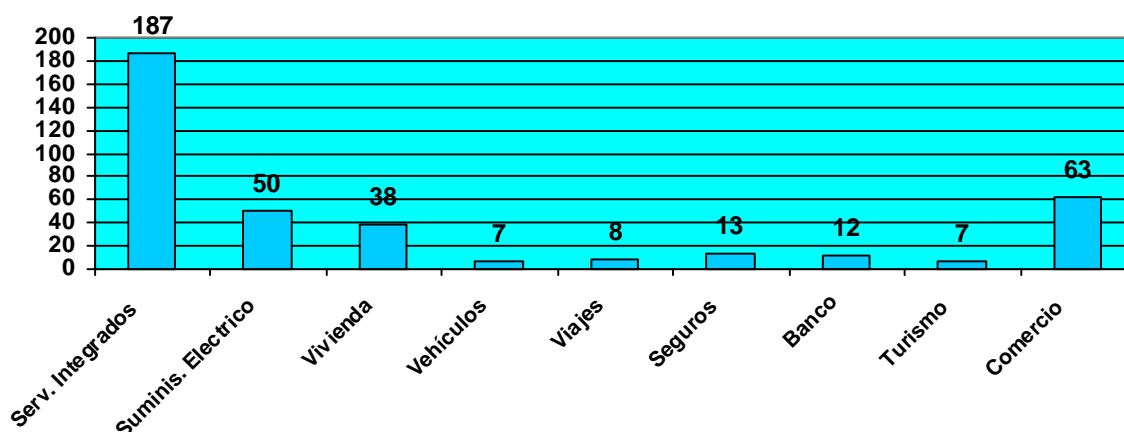


Los P.I.C. han generado un total de 106 solicitudes de Arbitraje, lo que significa que se mantiene respecto al año anterior y se configura como un **Recurso VALIDO** en tanto ofrece la posibilidad a los ciudadanos y ciudadanas de utilizar la Vía del arbitraje como medio de solucionar los conflictos en materia de Consumo, amén de las 577 consultas y reclamaciones atendidas en los PIC este año, se experimenta un descenso respecto al año anterior, con casi 800 consultas atendidas.

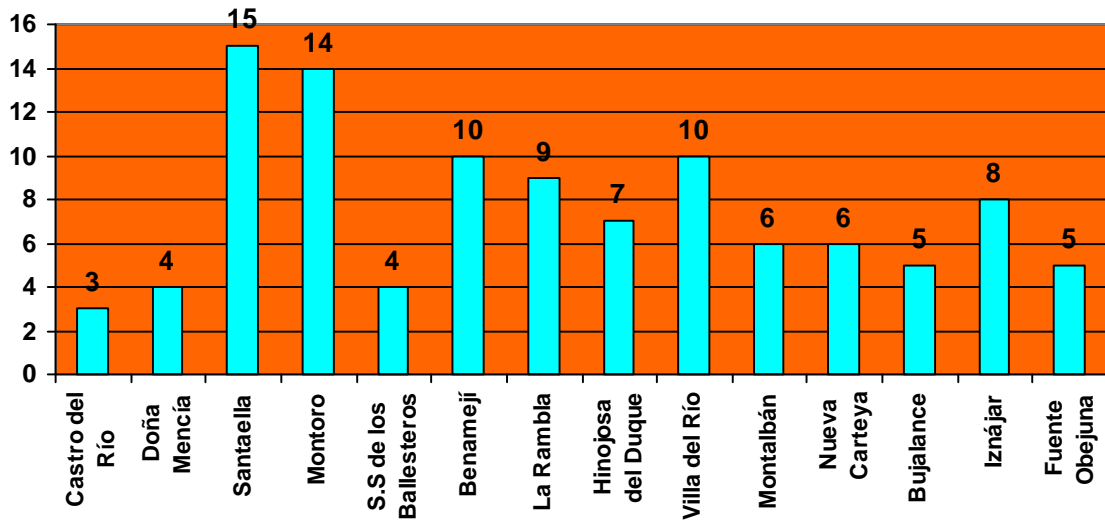
Total de Consultas/Reclamaciones Datos Generales año 2007



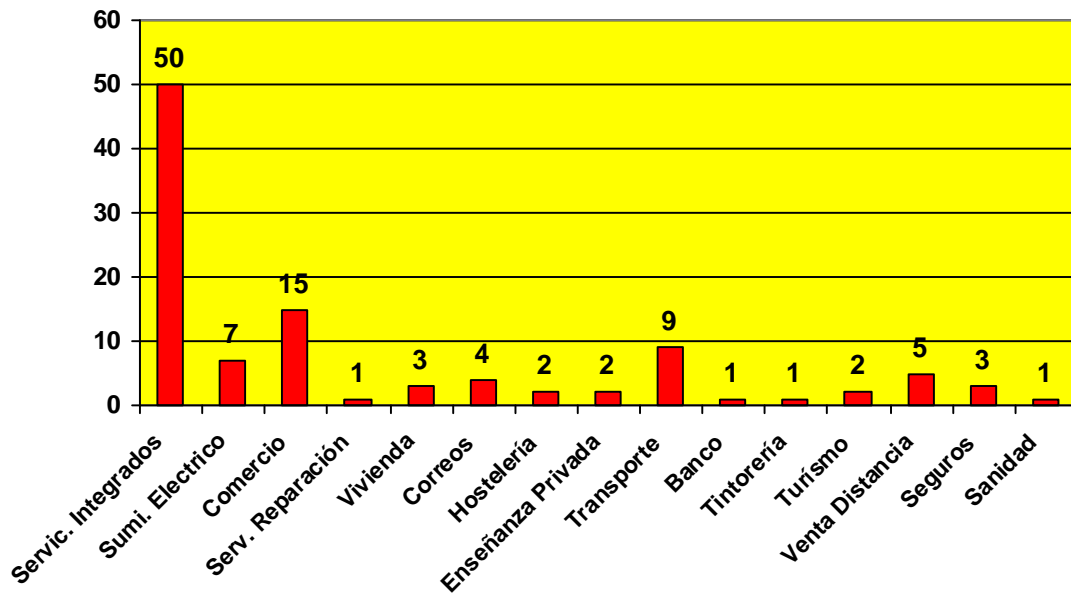
Relación entre Consultas/Reclamaciones y el Sector de Actividad al que pertenec. Año 2007



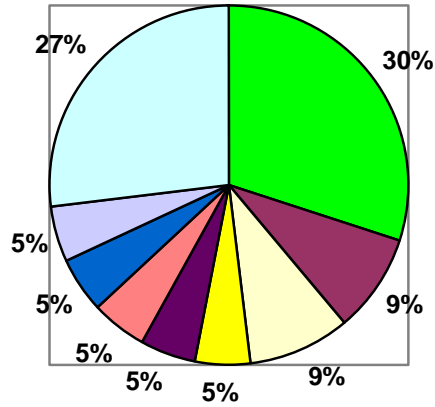
Nº de Solicitudes de Arbitraje Tramitadas por los P.I.C
Distribución por Municipio



Nº de Solicitudes de Arbitraje Tramitadas en los P.I.C
Distribución por Sectores de Actividad

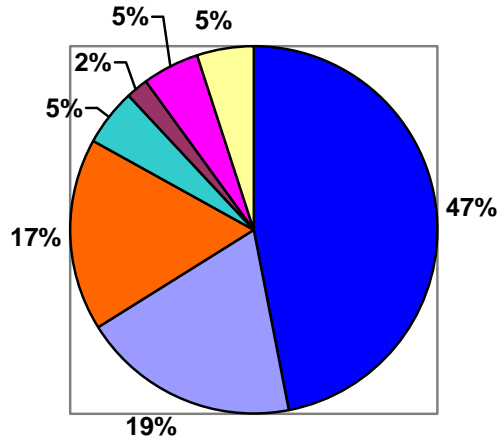


Montoro: 50 Reclamaciones ; 40 Consultas



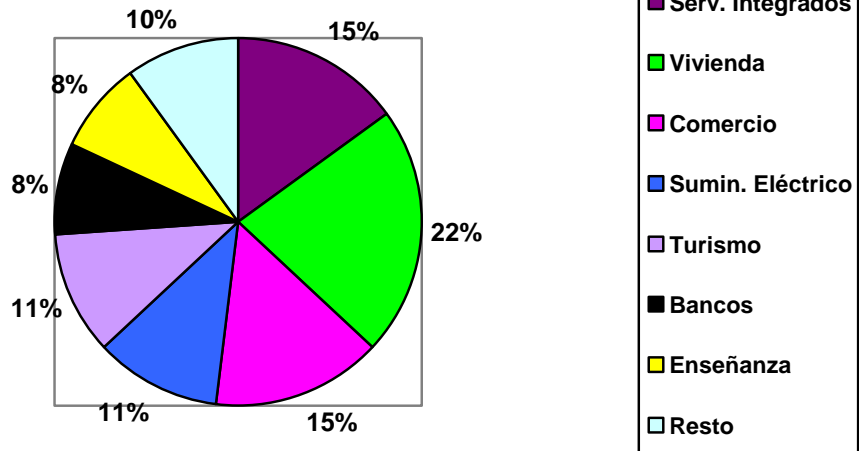
- Serv. Integrados
- Sumin. Eléctrico
- Vivienda
- Vehículos
- Viajes
- Seguros
- Banco
- Comercio
- Resto

Castro del Río: 22 Reclamaciones ; 20 Consultas

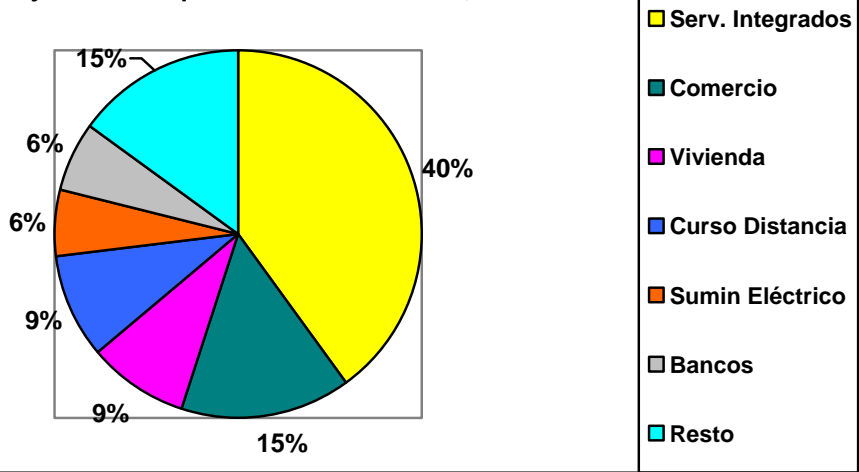


- Serv. Integrados
- Comercio
- Sumin. Eléctrico
- Bancos
- Turismo
- Seguros
- Enseñanza

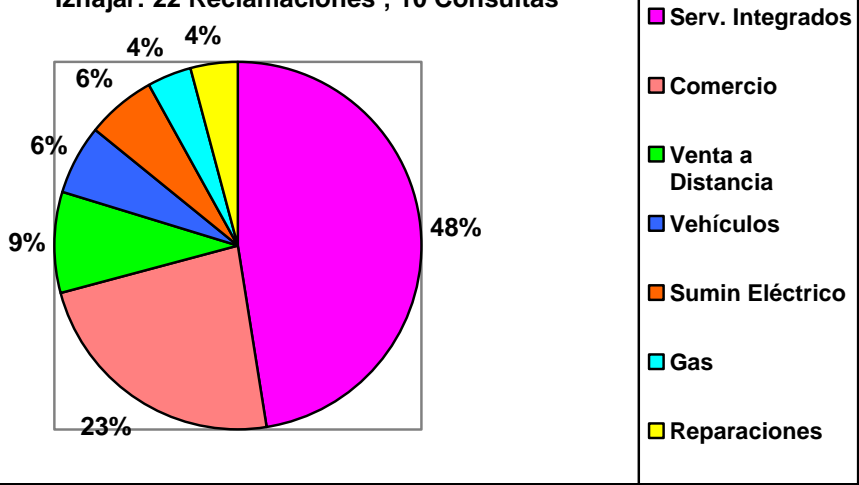
Doña Mencía: 25 Reclamaciones ; 20 Consultas



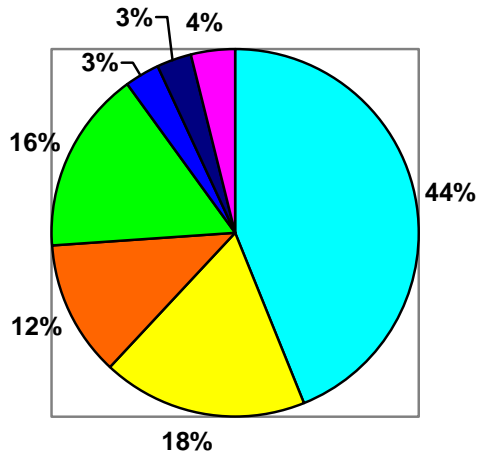
Hinojosa Del Duque: 25 Reclamaciones ; 20 Consultas



Iznájar: 22 Reclamaciones ; 10 Consultas

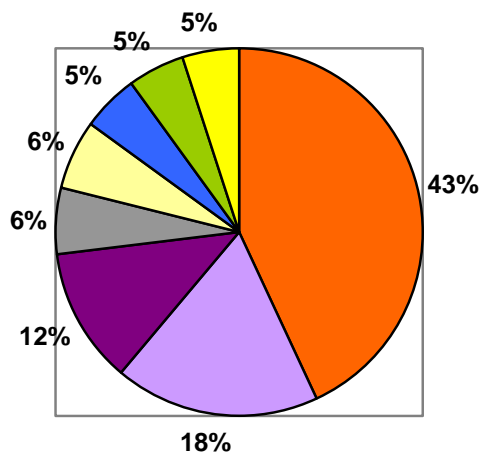


Villa del Río: 35 Reclamaciones ; 15 Consultas



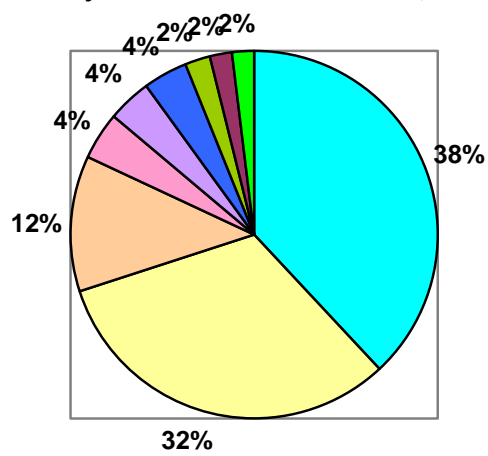
- Serv. Integrados
- Comercio
- Vivienda
- Talleres Reparación
- Sumin Eléctrico
- Venta Distancia
- Sanidad

Santaella: 30 Reclamaciones ; 19 Consultas



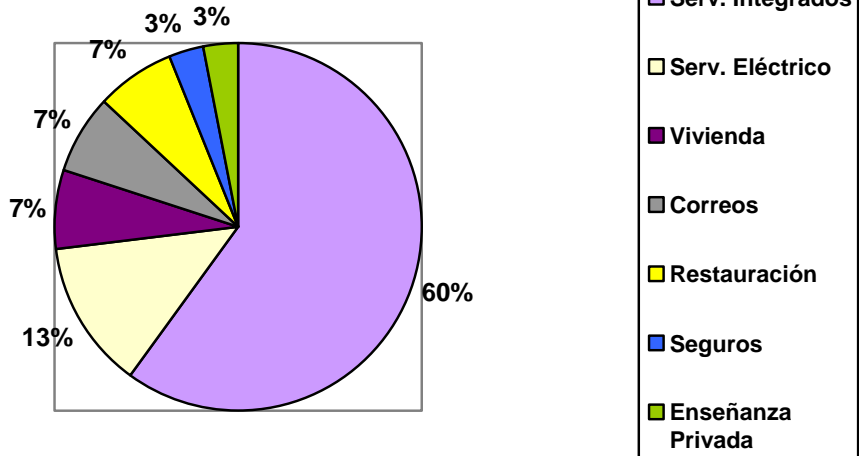
- Serv. Integrados
- Comercio
- Vivienda
- Venta Distancia
- Sumin Eléctrico
- Sanidad
- Correos
- Talleres Reparación

Bujalance: 30 Reclamaciones ; 15 Consultas

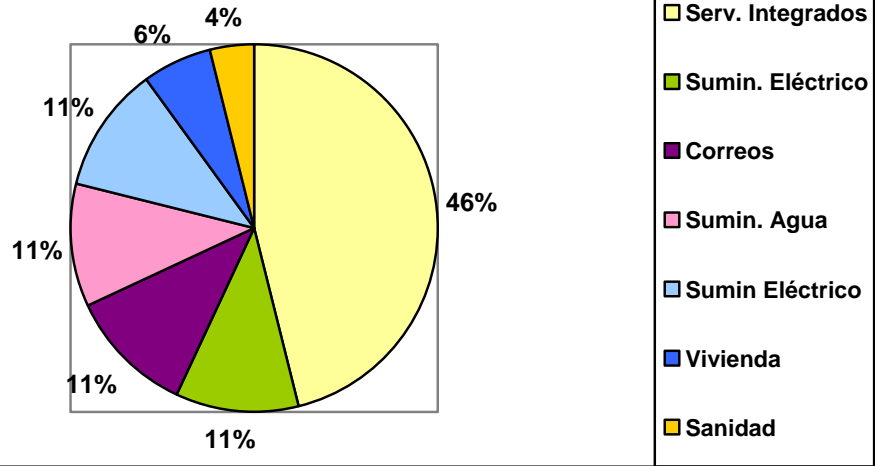


- Serv. Integrados
- Sumin. Eléctrico
- Comercio
- Bancos
- Seguros
- Hostelería
- Turismo
- Sanidad
- Suministro Agua

Nueva Carteya: 20 Reclamaciones ; 10 Consultas



Fuente Obejuna: 18 Reclamaciones ; 10 Consultas



CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA DELEGACIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN PRÁCTICAS DEL ALUMNADO DEL CICLO FORMATIVO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR

-Responde a uno de los objetivos primordiales de la Sección de Consumo, como es la **Colaboración con las Instancias Educativas en la formación de los futuros y futuras profesionales del Consumo.**

-Permite la creación de **un Marco de Colaboración** adecuado para la realización en prácticas profesionales del alumnado en las O.M.I.Cs de la Provincia, que se complementan en esta Junta Arbitral.

(Ver apartado Programas, 4 Convenio para la Formación en Prácticas)

PROGRAMA DE FORMACIÓN A JOVENES EN EL CONSUMO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

El Programa de Formación en el Consumo de las Nuevas Tecnologías se presenta bajo el slogan **“SABES QUÉ TE TRAES ENTRE MANOS?”** y se dirige a la población juvenil de la Provincia, en colaboración con la Delegación de Juventud y Deportes de la Diputación, a través de una serie de Talleres Formativos que se ofrecen a Ayuntamientos y a Centros de Enseñanza Secundaria.

El Objetivo fundamental es que los **jóvenes se formen y se ejerciten en el Consumo Responsable, que conozcan los mecanismos de reclamaciones y sepan enfrentarse a los abusos y trampas publicitarias, en un tema muy utilizado por este sector de población y no exento de conflictos como es el de las Nuevas Tecnologías.**

CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TALLERES

La acción formativa que se imparte a través de los Talleres trata de constituirse en una **guía práctica que va desde el conocimiento de las ventajas y los riesgos que conllevan la utilización de las Nuevas Tecnologías hasta el poder de manipulación que pueden tener en nuestras relaciones personales, que adquieran en definitiva una mayor capacidad crítica ante la publicidad y el consumo que se ofrece, y en última instancia, que conozcan los mecanismos de reclamación y las vías de solución de los conflictos que se les puedan plantear.**

Los Talleres se imparten en jornadas de un día y en un total de 4 horas.

RESULTADOS

Año 2006

Se han realizado un total de 17 Talleres de los que se han beneficiado 262 jóvenes.

Han participado un total de **14 Municipios** que prestan su colaboración a través fundamentalmente de los técnicos y técnicas de juventud, habiéndose contado también con la colaboración del **Programa Guadalinfo**, en cuyos **Centros se han realizado 9 Talleres**, de **Institutos de enseñanza Secundaria**, donde se han impartido **6 Talleres** y **2 Acciones formativas** más en otras aulas informáticas proporcionadas por el propio **Ayuntamiento**.

Año 2007

Se han llevado a cabo Talleres de Formación en el Consumo de las Nuevas Tecnologías en **21 Centro de Enseñanza Secundaria – I.E.S.- de diversos Municipios de la Provincia**, en Jornadas de **un día y con un total de 4 Horas**, de los que se han beneficiado directamente una media de **650 jóvenes**.



PROYECTO DE COORDINACIÓN CON LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Las O.M.I.C.s son los Servicios de Consumo Municipales por excelencia, constituyéndose al mismo tiempo los responsables al frente de las mismas en puntos básicos de referencia a los ciudadanos y ciudadanas y en gestores de una buena parte de las solicitudes que se tramitan en esta Junta Arbitral.

Aproximadamente el 60% de las Solicitudes de Arbitraje que se receptionan en la Junta Arbitral Provincial de la Diputación de Córdoba, provienen de las O.M.I.C.s de la Provincia.

El Proyecto de Coordinación con las O.M.I.C. responde a los siguientes objetivos:

- Coordinar las intervenciones que se realizan desde las O.M.I.Cs. y desde la Sección de Consumo con mayor incidencia en los Municipios de la Provincia
- Establecer criterios de intervención para la tramitación de las solicitudes de Arbitraje.
- Crear un espacio de encuentro, de intercambio de experiencias y de realización de opiniones y propuestas
- Propiciar una labor formativa, de intercambio de información que los y las responsables de las O.M.I.Cs. aporten desde las experiencias que desarrollen en su quehacer diario.

En Enero de 2007, se celebran unas Jornadas Provinciales de Coordinación de O.M.I.Cs. Que bajo el título **“LAS OMIC EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA: DIVERSIDADES Y CONVERGENCIAS”**, se plantean como la culminación de esa labor de coordinación anual que ha supuesto el año anterior, que persigue:

- Por un lado sirva como un balance de resultados y permita marcar pautas de actuación conjuntas.
- Como espacio de exposición y de debate de experiencias desde las distintas O.M.I.Cs.
- Propiciar el conocimiento y la realidad de las O.M.Ics. de la Provincia “desde su diversidad”.
- La consolidación de los Servicios de Consumo en los Ayuntamientos



CREACIÓN DEL SITIO WEB EN EL PORTAL DE DIPUTACIÓN

Todos conocemos de la importancia de contar con un espacio virtual, máxime cuando se trata de un Servicio Público, como es el de la Junta Arbitral, de tanta **repercusión en la ciudadanía de la Provincia, que confía que los conflictos que acontecen por su condición de Consumidores/as, encuentren solución en el Arbitraje de Consumo que se administra desde esta Diputación Provincial.**

La WEB de la Sección de consumo, además de ser un medio de información de las acciones que se llevan a cabo, pretende convertirse en un **instrumento de difusión del Sistema Arbitral de Consumo, de conocimiento de la ciudadanía de esa vía alternativa a la judicial como es la Junta Arbitral Provincial de Consumo** y como no podía ser de otra manera, como **“exponente virtual” de los Recursos y los Servicios que en esta materia existen en los Municipios.**

El “Buscador de Empresas” que integra la WEB permite igualmente a Consumidores/as y Empresarios/as saber por una parte si el establecimiento o firma comercial está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, y en la parte que respecta al Empresariado servir como medio de difusión y exponente de Empresa que ofrece a la ciudadanía el Arbitraje de Consumo como vía para la resolución de posibles conflictos que puedan surgir.

PÁG. WEB CONSUMO: [“www.dipucordoba.es/consumo”](http://www.dipucordoba.es/consumo)

En otra línea de actuación, no menos relevante, se encuentran actuaciones derivadas de la participación en **Foros y Actos de Representación de la Sección de Consumo - Junta Arbitral Provincial de Consumo-**, tales como:

- Participación en el III Curso sobre los derechos de los Consumidores, organizado por la U.N.E.D. de Córdoba
- En la III Edición de la “Feria de los Municipios”, con un STAND propio del Dpto de Consumo y Participación Ciudadana.
- Participación en el “I Congreso Andaluz de Consumo”, con la intervención en una mesa redonda sobre experiencias de trabajo.
- Participación en un grupo de trabajo de la F.A.M.P. sobre “Arbitraje de Consumo”
- Colaboradores en la agenda 21 de la Diputación sobre el Medio Ambiente.
- Integrantes de la Comisión Transversal de Género de la Diputación, impulsando y ejercitando acciones positivas de igualdad en el Plan de Trabajo del Departamento; datos segregados por sexo, incorporación paulatina de Presidentas y mujeres árbitros en los Colegios Arbitrales.