



MEMORIA DE ACTUACIONES 2009

Las Grandes Líneas de Actuación de la Sección de Consumo se definen en virtud de los **Objetivos Generales** que se exponen a continuación, y se agrupan 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.
- El otro gran bloque recoge acciones orientadas fundamentalmente a la **Divulgación y Difusión del Sistema Arbitral de Consumo, la Información y Formación a los y las consumidores/as**, y a la **Implantación de una “Red homogénea” de Servicios de Consumo en la Provincia. que no tienen Oficinas Municipales de Información al Consumidor -O.M.I.C.-**

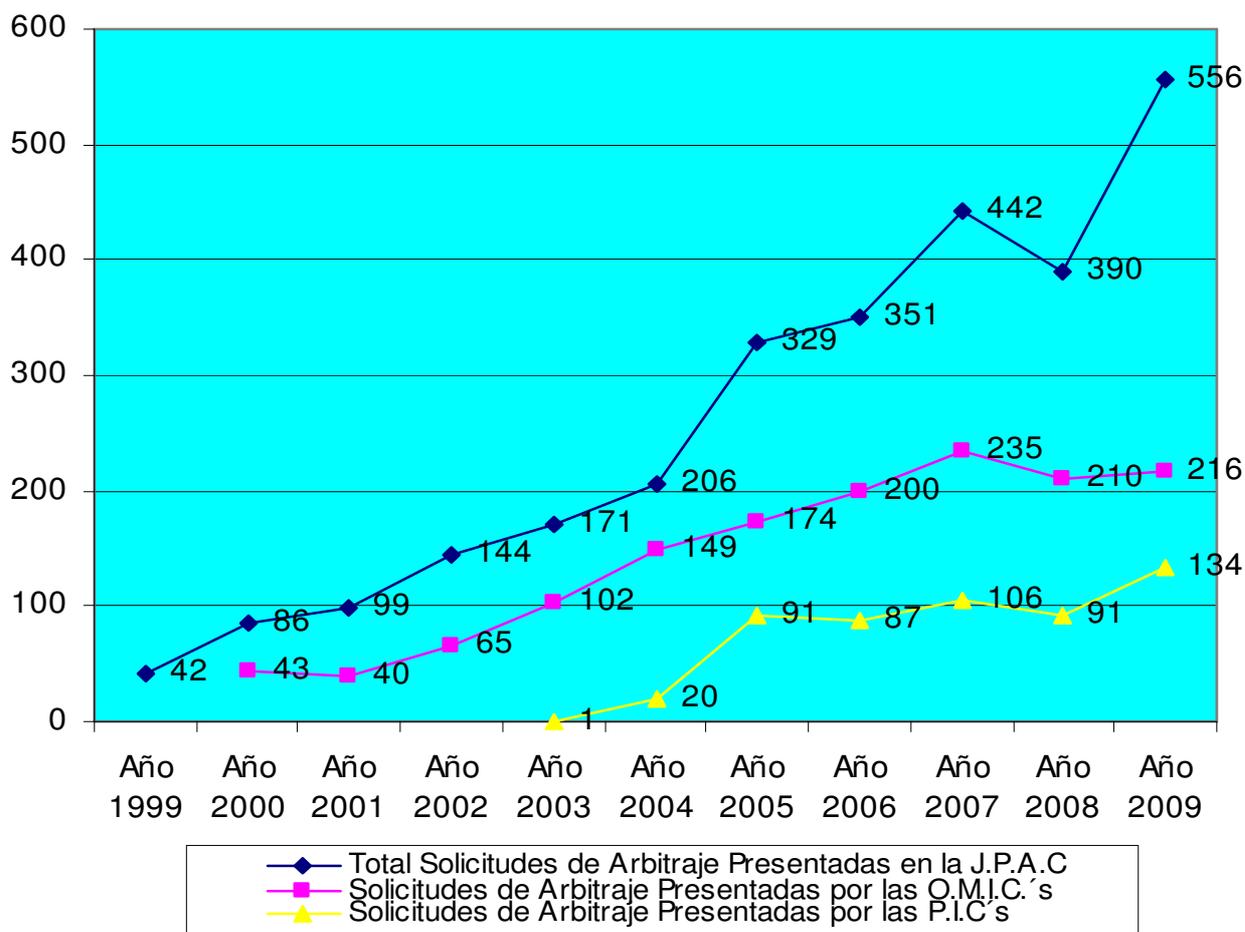
OBJETIVOS:

- 1.- Resolver de manera rápida y eficaz las Solicitudes de Arbitraje que se presentan ante la Junta Arbitral Provincial de Consumo
- 2.- La Implantación de una “Red homogénea” de Servicios de Consumo en la Provincia.
- 3.- Dar a conocer a la ciudadanía el Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral Provincial y los Servicios Municipales de Consumo de los Pueblos de la Provincia
- 4.- Fomentar la Adhesión de Empresas y Profesionales al Sistema Arbitral de Consumo y la Información y Asesoramiento a Empresarios/Aa y Profesionales sobre el Procedimiento Arbitral y de Reclamaciones
- 5.- Incidir en la Formación a la Ciudadanía en un Consumo Responsable y Sostenible.
- 6.- Coordinar las Actuaciones y los Programas Provinciales con los Servicios Municipales de Consumo de los Ayuntamientos de la Provincia y con otras Instancias de la Administración

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES JUNTA ARBITRAL.

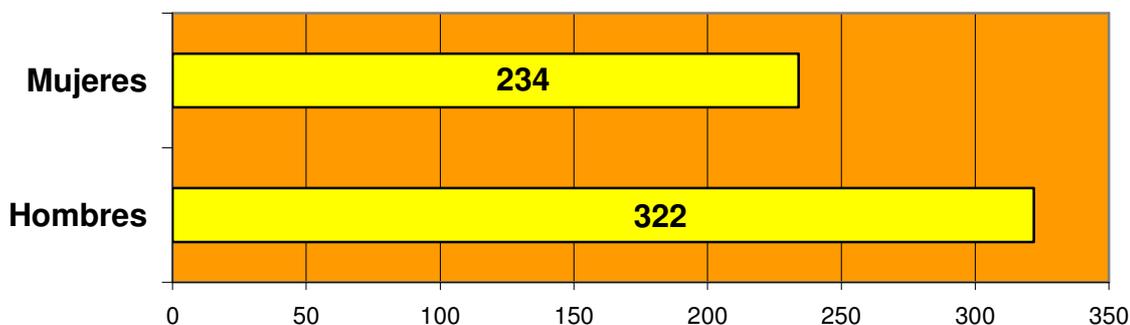
En el año 2009 se presentan **556 Solicitudes de Arbitraje** ante esta Junta Arbitral, experimentando un considerable incremento, se tramitan 166 Reclamaciones más que en el año 2008, con 390 Solicitudes de Arbitraje.

Evolución de las Solicitudes de Arbitraje desde los inicios de la J.A.P.C de la Córdoba hasta el año 2009



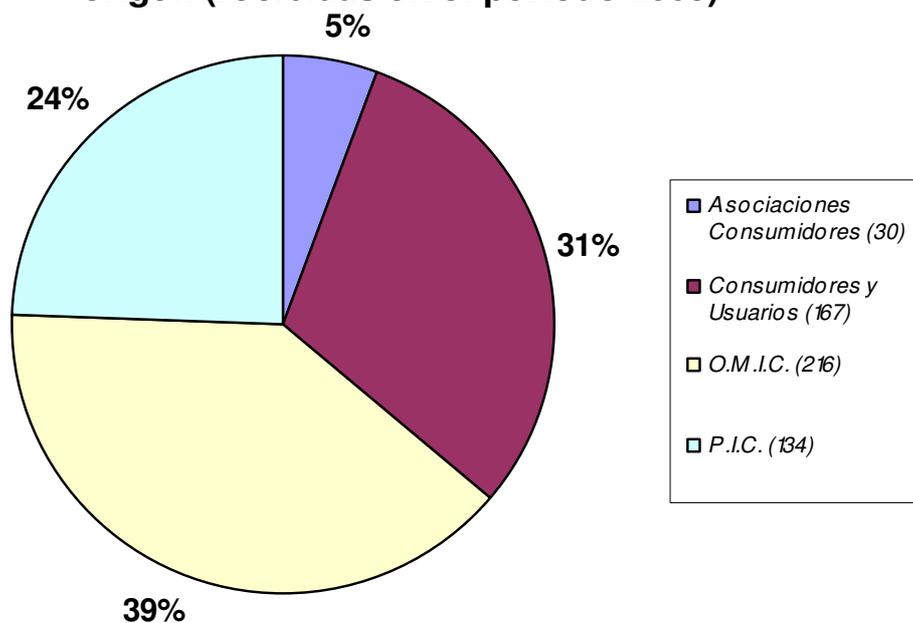
Como resultado de la aplicación del **III Plan Transversal de Género** de la Diputación de Córdoba, a partir del año 2005 se incluye la variable género en la recogida y posterior sistematización de datos en las Solicitudes de Arbitraje, comprobándose que existe una progresión en las reclamaciones presentadas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

Segmentación de las Solicitudes de Arbitraje por Sexo año 2009



Si tomamos como referente el incremento anual de Solicitudes presentadas por uno y otro sexo, comprobamos que el porcentaje de solicitudes de Arbitraje presentadas por mujeres continúa en la misma línea, aunque experimenta un leve incremento en el 2009, del 42% respecto al total de expedientes; así en el 2008 el 40,5 % de reclamaciones las presentan mujeres frente al 43% del año 2007 y el 41% del 2006.

Solicitudes de Arbitraje según el organismo de origen (recibidas en el período 2009)



Respecto al Organismo de Origen de las Solicitudes de Arbitraje que se reciben en esta Junta Arbitral, las tramitadas desde **las OMIC**, se mantienen, con un porcentaje de un **39% respecto al total**.

Igualmente, los Arbitrajes tramitados desde los Puntos de Información al Consumidor continúan en la línea del año anterior; **del 23% del año 2008 al 24% en el 2009**.

En cambio son más numerosas las Reclamaciones presentadas a través de las **Asociaciones de Consumidores y Usuarios, del 6% respecto del total**, un 5% más que en 2008, y se **incrementan considerablemente** las tramitadas por los **propios consumidores y consumidoras, con un 31%**, frente al **22%** del 2008.

En este sentido cabe considerar el uso que realizan los/as Consumidores/as del Internet para la tramitación de reclamaciones, cada vez más se reciben Solicitudes de Arbitrajes y consultas a través de correo electrónico y la web de Consumo.

Se concluye así mismo, la necesidad de contar con la figura de un/a mediador/a en los conflictos entre Consumidores/as y Empresarios/as, ante estas Reclamaciones que no han pasado por los Servicios Municipales de Consumo previamente.

El número de **Expedientes Tramitados supera la media de** los últimos 4 años, (370 Reclamaciones y 130 Expedientes Resueltos mediante mediación y Laudo) con **556 Solicitudes de Arbitraje, 249 Laudos y 41 mediaciones**.

Respecto a las decisiones Arbitrales o **Laudos, casi la mitad, el 49%** son **favorables a los/as Consumidores/as, el 26%** son a **favor del/a empresario/a**, y el **14%** son **Laudos Conciliatorios**, llegando a un acuerdo entre las partes en el mismo acto de la Audiencia.

LAUDOS			
	2007	2008	2009
ESTIMATORIOS TOTAL Y PARCIALMENTE	34	87	124
DESESTIMATORIOS	17	39	89
CONCILIATORIOS	7	15	36
TOTALES	58	141	249

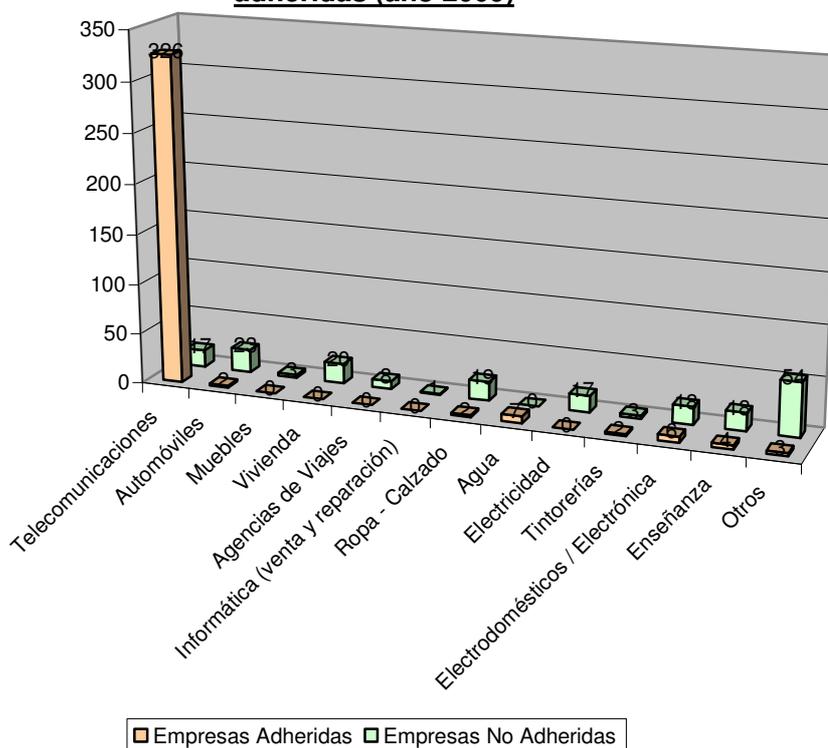
Del total de **556 Solicitudes de Arbitrajes, 350 se realizan contra Empresas Adheridas** al Sistema Arbitral de Consumo, y **206 a Empresas No Adheridas**, de las cuales **136 Aceptan el Arbitraje**,

El 66% de Empresas Reclamadas No Adheridas, optan por esta vía.

El 33% de Solicitudes de Arbitraje presentadas a **Empresas No Adheridas se rechaza**.

Es decir, **70 Reclamaciones se archivan** este año por Rechazo del Arbitraje de las Empresas Reclamadas, lo que supone un **12, 59% respecto del total de Solicitudes de Arbitraje tramitadas este año (556)**

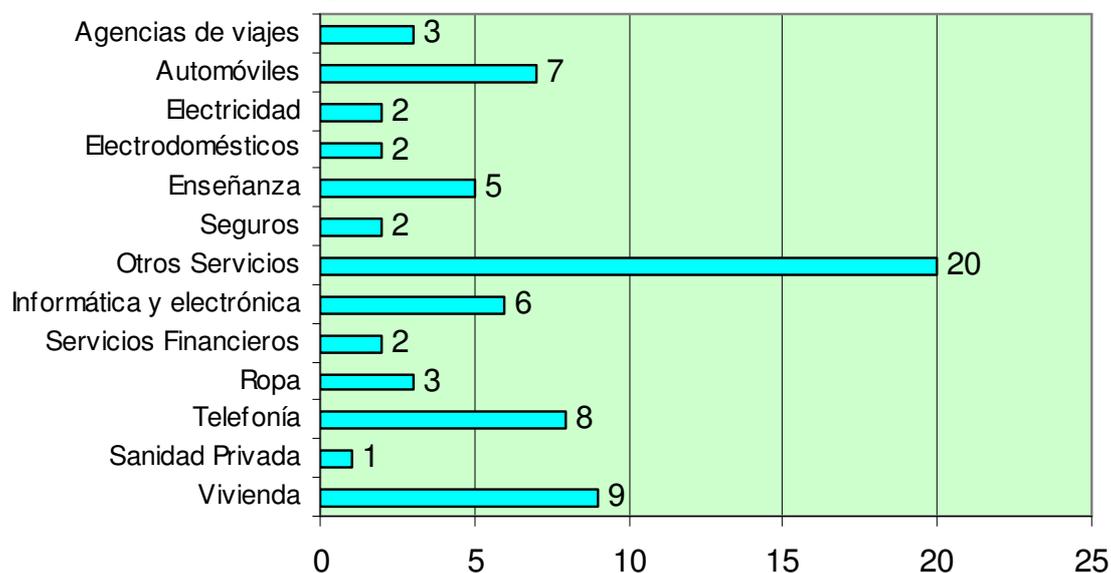
Solicitudes de arbitraje desglose entre empresas adheridas y no adheridas (año 2009)



Las Empresas relacionadas con, **la venta y reparación de automóviles, el sector de la vivienda, el suministro de energía eléctrica, el sector de la enseñanza privada este año, (Academias de enseñanza y educación a distancia) la venta de electrodomésticos** son las que menos adhesiones presentan.

Si bien, resulta sumamente importante la labor ya aludida, 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.

Solicitudes de Arbitraje Archivadas por No Aceptación del Arbitraje (año 2009)



- Se tramitan **206 Solicitudes de Arbitraje de Empresas No Adheridas**
- **136 Aceptan el Arbitraje**, elevándose el índice de aceptación del arbitraje a un 66% frente al pasado año que era un poco menor del 65%.
- **70 Solicitudes de Arbitraje** se archivan por No Aceptación del Arbitraje; 9 Vivienda, 7 de Automóviles, 8 de telefonía, 6 de Informática y electrónica y 5 del sector de la Enseñanza Privada, entre las más destacadas.

Evolución de las Solicitudes de Arbitraje y Archivos

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 %
2008	390	151	63	16,15 %
2009	556	249	70	12,59 %

El porcentaje de archivos por No Aceptación del Arbitraje disminuye considerablemente en 2005, y tiende a ir bajando, experimentando en el 2009 un descenso importante; se archiva el 12,59 % del total de las Solicitudes de Arbitraje que se tramitan esta Junta Arbitral.

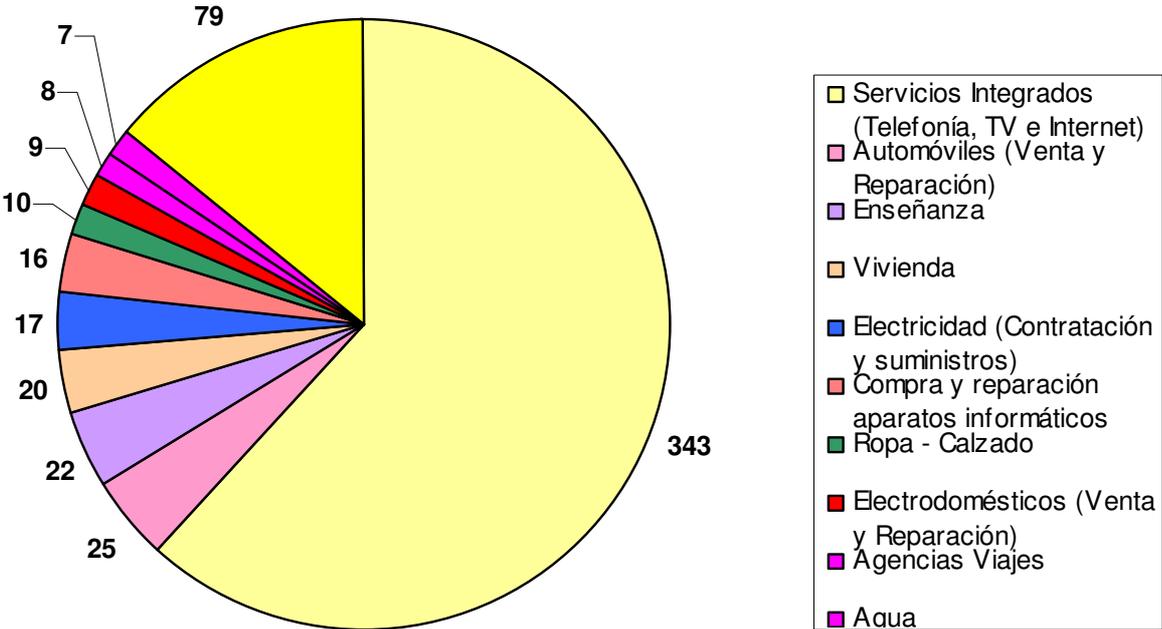
¿QUE ES LO QUE MAS SE RECLAMA?

Respecto a las materias objeto de Arbitraje, la telefonía continúa la primera más reclamada con diferencia, en cambio amén del sector del automóvil y la construcción, pasan a ser este año **materias prioritarias objeto de Arbitraje la el sector de la Enseñanza Privada y la Compra y Reparación de aparatos informáticos**, que ocupan el 3º y 6º lugar en orden de Reclamaciones, como se puede comprobar en los gráficos.

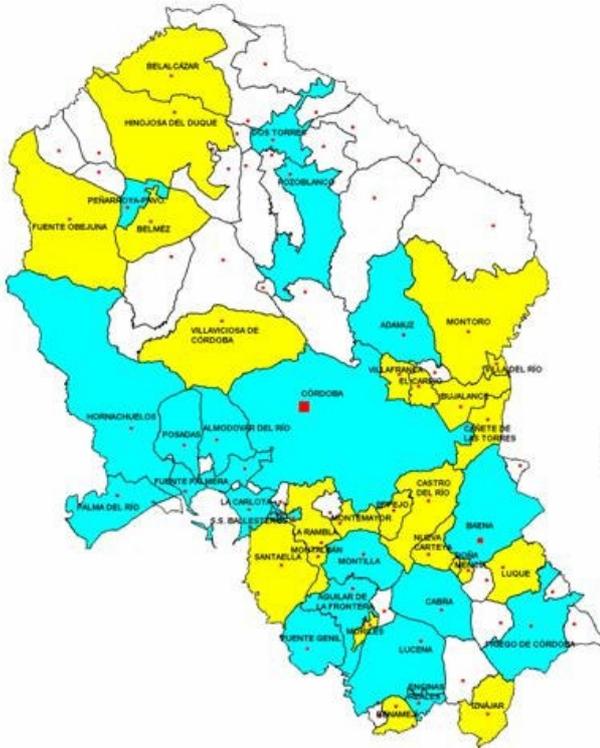
El sector del **Automóvil**, ocupa el 2º lugar en número de Solicitudes de Arbitrajes tramitadas y el sector de la **Vivienda**, (relacionadas con defectos de construcción), y **el de las Compañías eléctricas**,(contratación, facturación y suministro), **son los 4º y 5º más reclamados**, aunque si tomamos como referencia el total de Arbitrajes recepcionados el porcentaje es del **14 al 2%** .

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 **61,6% del total de Solicitudes de Arbitraje** que se recepcionan en esta Junta Arbitral, **incrementándose el porcentaje respecto del 2008**, que se situaba en un 48%.

SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES



MAPA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO EN PROVINCIA

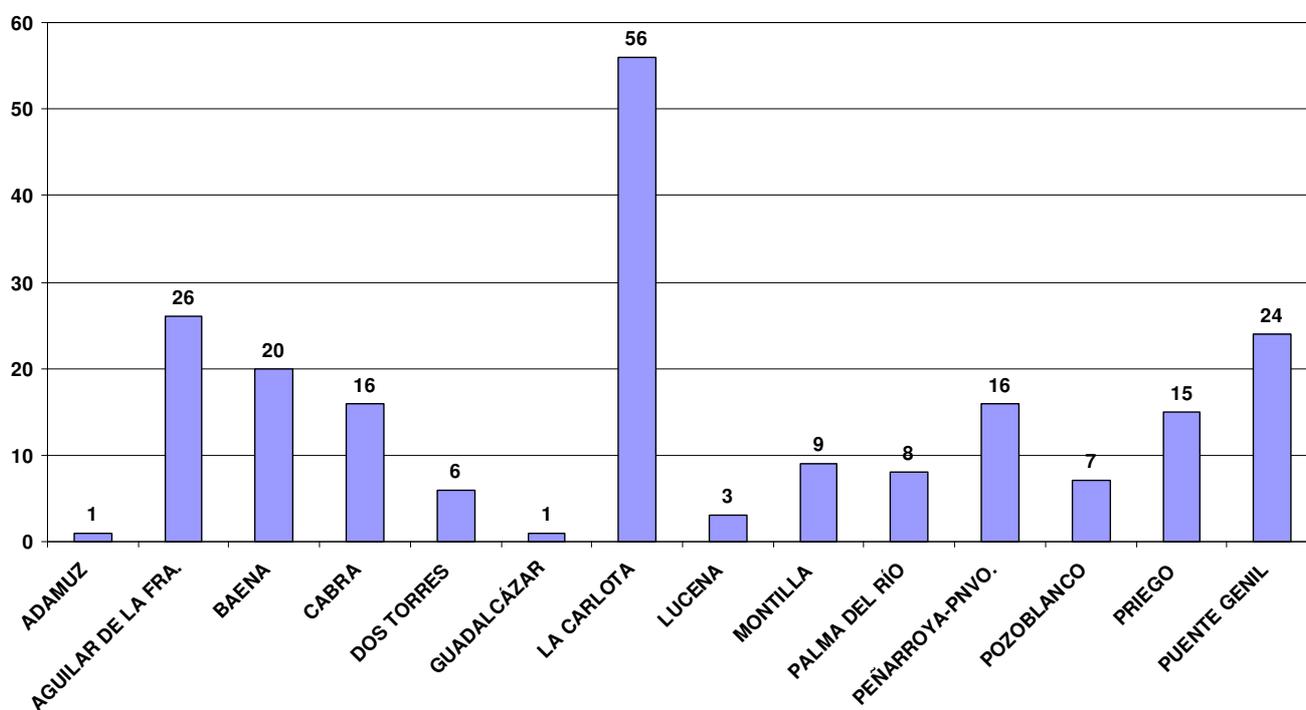


19 O.M.I.C.
1 Mancomunada – Peñarroya-Prvdo.
Que abarca 11 municipios
24 P.I.C. en municipios entre 3.000 y 9.000 hab.
Servicios Consumo Municipales en 53 municipios

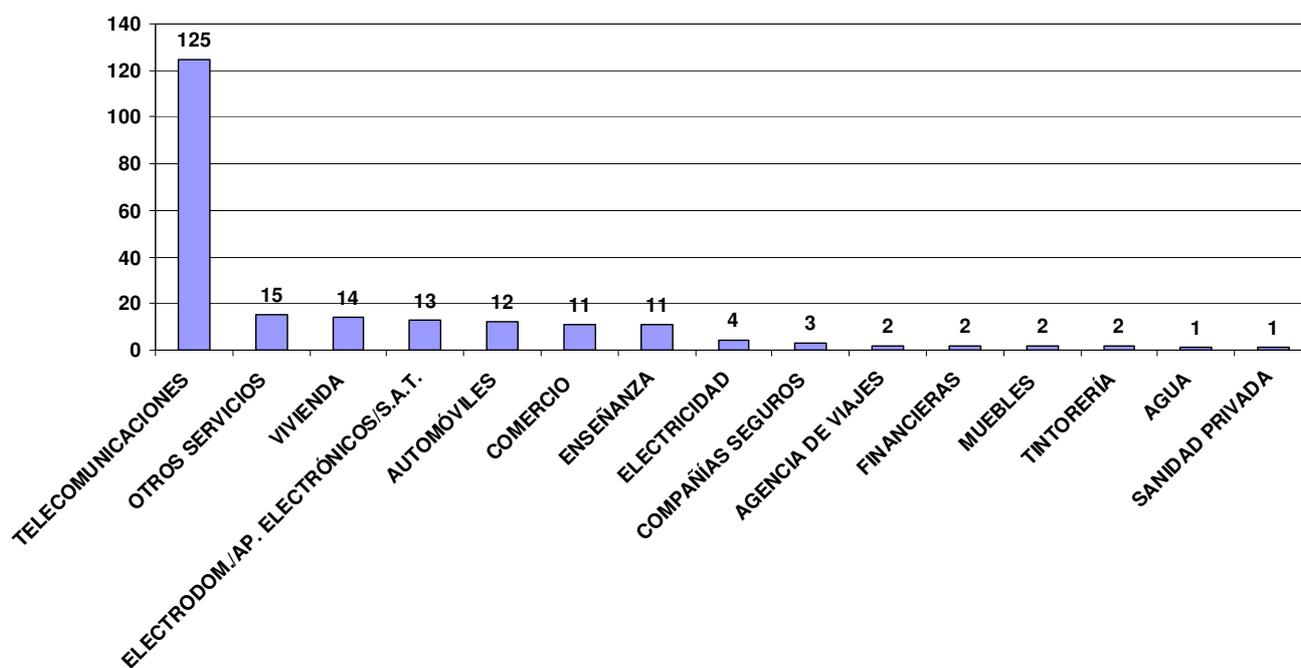
Las Solicitudes de Arbitraje que se tramitan desde las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor –OMICs-** siguen esta línea, siendo el sector más reclamado el de las **telecomunicaciones**, telefonía fundamentalmente, con **119** Reclamaciones, el segundo con mayor número de Solicitudes de Arbitraje es el sector de la **Vivienda**, **14** Reclamaciones relacionadas con defectos de construcción, seguido de las **Compañías Eléctricas y de Automóviles**, con **12** Solicitudes de Arbitraje respectivamente.

La **Enseñanza Privada**, academias y enseñanza a distancia, sin apenas incidencia en los últimos años, se sitúa en **5º lugar** en número de Solicitudes de Arbitraje tramitadas desde las OMICs, con **11 Reclamaciones**.

Solicitudes de Arbitraje O.M.I.C. 2009



Solicitudes de Arbitraje O.M.I.C. por Sectores de Actividad 2009



PROGRAMA DE IMPLANTACIÓN DE P.I.C. EN LA PROVINCIA

- Ambito de Cobertura: **24 Municipios** de entre **3.000-9.000 hbts.**
- Responde grandes líneas de actuación del Dpto de Consumo y Participación Ciudadana: “La implantación de una Red Homogénea de Servicios de Consumo en la Provincia.
- Se alternan dos modelos de Gestión:

A) **Convenio Colaboración con la UCE;**

- Con un ámbito de cobertura de **7 Municipios**

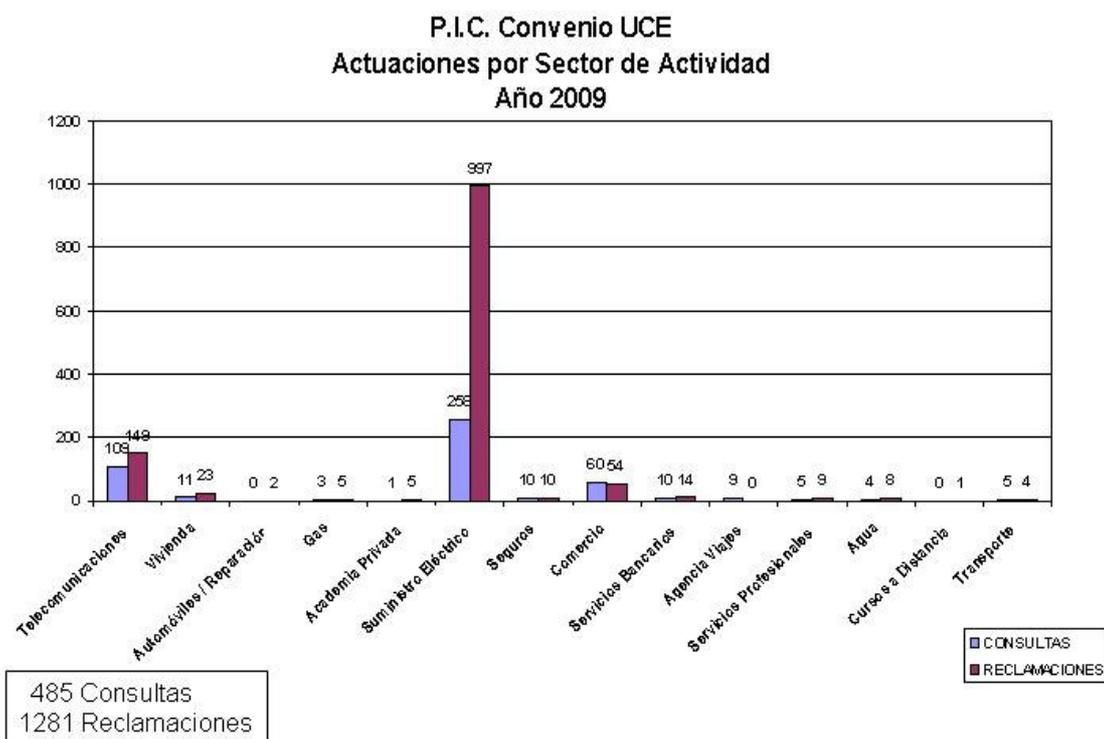
B) **Gestión Propia;**

- Con personal contratado por la Diputación
- Abarca 17 Municipios de la Provincia

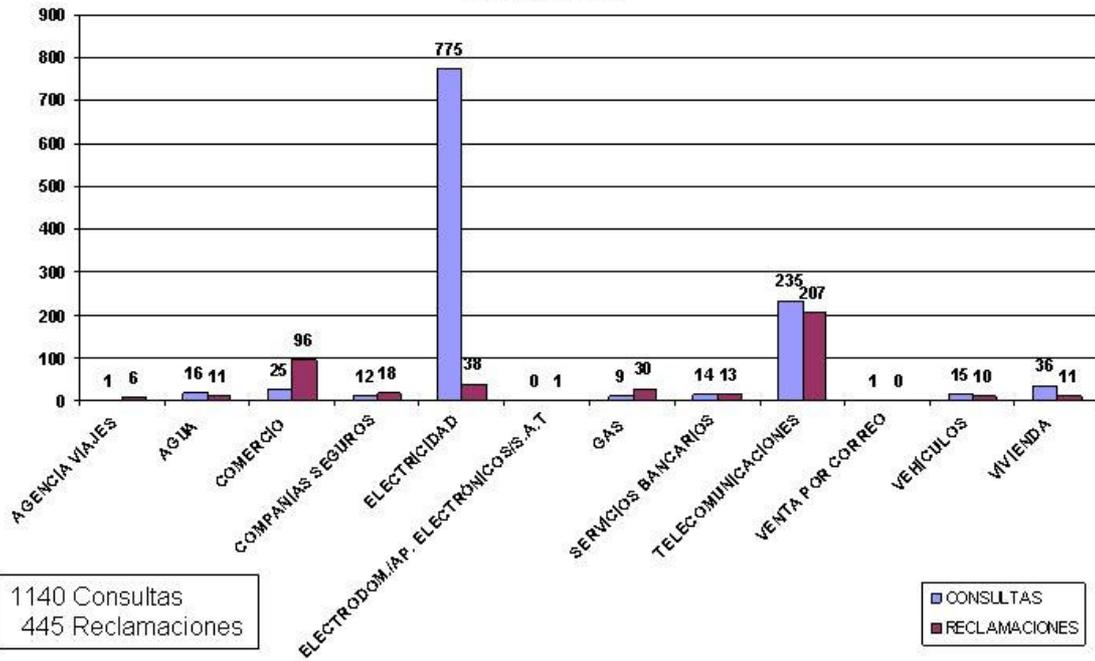
Desde los **P.I.C.** cabe señalar que el **Sector de Actividad que más Consultas y Reclamaciones han generado** este año, sin duda y con diferencia del resto, es el de las **Compañías Eléctricas**, facturación y suministro con **1033 Consultas y 1035 Reclamaciones, lo que supone el 63% y el 59% del total** (recordemos la alarma social surgida con a principios del 2008 con el error de facturación que ENDESA tuvo al aplicar la subida en Diciembre, y posteriormente con la liberalización del mercado de la energía eléctrica)

Las **Telecomunicaciones** (teléfono, TV e Internet) suponen el **23%** respecto a **las Consultas y el 20% de las Reclamaciones** respecto al total en el conjunto de los 24 Municipios, con 384 y 356 consultas y reclamaciones respectivamente.

El **Comercio**, con **85 Consultas y 150 Reclamaciones** y la **Vivienda**, con **47 Consultas y 34 Reclamaciones** se sitúan en **3º y 4º lugar**, con un **porcentaje entre el 5-8% y el 2-1% respectivamente.**



P.I.C. Gestión Propia Actuaciones por Sector de Actividad Año 2009



*ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2009*

SOLICITUDES

Solicitudes de arbitraje en trámite:	185
- Pendientes de admisión:	28
- Pendientes designación del Colegio Arbitral:	87
- Designado el Colegio Arbitral:	70
Nº Solicitudes recibidas en el periodo:	556
- Presentadas por Asociaciones de Consumidores:	30
- Presentadas por Consumidores y Usuarios:	167
- Presentadas por Organismos Públicos:	359
Nº Solicitudes Resueltas periodo:	558
- No admitidas:	17
- Admitidas:	571
- Trasladas:	89
- Desistimientos:	17
- Archivadas (por no aceptación del arbitraje):	70
- Archivadas por otras causas:	105
- Resueltas:	290
- Por mediación:	41
- Por laudo:	249

DESGLOSE DE SOLICITUDES POR SECTORES ARCHIVADAS POR NO ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

SOLICITUDES POR SECTORES	No aceptación del arbitraje
AGENCIA DE VIAJES	3
AGUA	4
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	3
AUTOMÓVILES (Venta)	4
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2
CORREOS	0
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	5
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	2
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica)	2
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	1
ENSEÑANZA	5
FARMACIA	0
GAS	0
HOSTELERÍA	3
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	1
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	0
JUGUETES	1
MUEBLES	3
OTROS INDUSTRIALES *	0
OTROS SERVICIOS *	4
PERFUMERÍA	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	0
REPARACIÓN HOGAR	1
RESTAURACIÓN	0
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	3
SANIDAD PRIVADA	1
SANIDAD PÚBLICA	0
SERVICIOS BANCARIOS	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	3
TELÉFONO FIJO	6
TELÉFONO MÓVIL	2
TELEVISIÓN DE PAGO	1
TINTORERÍA	0
TRANSPORTES AÉREOS	0
TRANSPORTES POR CARRETERA	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0
VENTA POR CORREO	0
VIVIENDA (Arrendamiento)	0
VIVIENDA (Propiedad)	9
TOTAL	70

*ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2008*

LAUDOS

Cuantía media de las reclamaciones:	732,36 €
Laudos emitidos:	249
- En equidad:	249
- En derecho:	0
Total:	249
Estimatorios, total o parcialmente:	124
- Desestimatorios:	89
- Conciliatorios:	36
Total:	249
- Conciliación:	36
- Unanimidad:	186
- Mayoría:	25
- Voto dirimente:	2
Total:	249
Plazos laudos desde la designación del Colegio arbitral a la emisión del laudo:	
- 1 mes:	56
+ 1 mes:	156
+ 2 meses:	37
+ 3 meses:	0
+ 4 meses:	0
Total:	249
Laudos incumplidos:	0

*ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2008*

SOLICITUDES DE PERITAJE

Total solicitudes de peritaje:	1
Oficio:	1
- A instancia del reclamante:	0
- A instancia del reclamado:	0
- A instancia de ambos:	0
Coste medio del peritaje:	480 €
O.P.S.	
Nuevas adhesiones en el año:	
- Asociaciones de consumidores:	1
- Asociaciones empresariales:	0
- Empresas y profesionales:	585
Total Adhesiones a 31 de diciembre:	3631
Denuncias de ofertas públicas de sometimiento efectuadas:	137
Incidencias	
	Denuncias a instancia de empresas: 8
	Bajas por revisión: 129

ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2008

Solicitudes de arbitraje por sectores

SOLICITUDES POR SECTORES	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS	TOTAL
AGENCIA DE VIAJES	0	8	8
AGUA	7	0	7
ALIMENTACIÓN/BEBIDAS	0	0	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	1	2	3
AUTOMÓVILES (Venta)	1	21	22
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	0	1	1
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	0	4	4
CORREOS	0	0	0
ELECTRICIDAD (contratación y suministros)	0	17	17
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	0	0	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asistencia Técnica)	2	2	4
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	4	16	20
ENSEÑANZA	4	18	22
FARMACIA	0	2	2
GAS	0	5	5
HOSTELERÍA	0	2	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	0	1	1
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	0	0	0
JUGUETES	0	0	0
MUEBLES	0	3	3
OTROS INDUSTRIALES *	0	0	0
OTROS SERVICIOS *	2	30	32
PERFUMERÍA	0	2	2
PRODUCTOS DROGUERÍA	0	2	2
REPARACIÓN HOGAR	1	0	1
RESTAURACIÓN	0	0	0
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	2	18	20
SANIDAD PRIVADA	0	3	3
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	0	0	0
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	4	4
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	0	0	0
TELÉFONO FIJO	0	0	0
TELÉFONO MÓVIL	326	16	342
TELEVISIÓN DE PAGO	0	1	1
TINTORERÍA	2	3	5
TRANSPORTES AÉREOS	0	0	0
TRANSPORTES POR CARRETERA	0	0	0
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0	0	0
VENTA POR CORREO	0	0	0
VIVIENDA (Arrendamiento)	0	0	0
VIVIENDA (Propiedad)	0	20	20

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAS DE CONSUMO Y DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO EN LA PROVINCIA..

- **Plan de Difusión y Publicidad en la Provincia:**

“Campaña de Difusión y Publicidad de la J.A.P.”, pretende proyectar la imagen publicitaria e identificativa de la misma, con el **distintivo del Arbitraje de Consumo y el Logotipo de la Diputación y de los Municipios de la Provincia**, que acompañará todos los soportes y material publicitario de los que se compone la Campaña:

- Folletos informativos
- Carteles
- Spots en TV municipales
- Anuncios en prensa y cuñas de radio.
- Paneles gigantes en la estación de autobuses (se incorpora en el 2009)

Se planifica en orden a dos criterios básicos:

- El ámbito de actuación de la Junta Arbitral Provincial, en **todos los Municipios de la Provincia.**
- Se incide de manera especial, mediante la utilización de **más soportes publicitarios y de difusión, y de Actividades propias**, en aquellas Localidades que cuentan con **Oficinas Municipales de Información al Consumidor y con Puntos de Información al Consumidor.**

- **Proyecto de difusión e Información a Consumidores**

La “Campaña de Difusión e Información a Consumidores tiene como objetivo el **informar de manera directa y personalizada a Consumidores y Usuarios de la existencia y características del S.A.C. y de esta Junta Arbitral**, a través de una **CAMPAÑA PUBLICITARIA con STANDS** ubicados en **lugares con gran afluencia de público – Vía pública y Centros Comerciales –**

Con esta fórmula, se utilizan **vías de información y difusión más directas, cercanas a la población**, que se sume y complementa a las que se vienen utilizando 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.

En el año 2009 se realiza la **III Campaña en 5 Municipios** de la Provincia:

- **Hinojosa del Duque**, Del 20 al 13 de Junio
- **Posadas**; del 15 al 18 de Junio
- **La Carlota**; el 19,20 y 22, 23 de Junio
- **Montoro**; del 24 al 27 de Junio
- **Villanueva de Córdoba**; el 29, 30 de Junio y el 2 y 3 de Julio.

El número de “**Impactos**” gira en torno a las **26.000 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 pudo **entrevistar y ofrecerles información detallada es de 2.642**, lo que permite “Validar” este Medio de Difusión al propósito fundamental de Difusión e Información, y que la ciudadanía se vaya “familiarizando” y “conociendo” los distintivos de los Servicios de Consumo.

La WEB de la Sección de Consumo.

Además de ser un medio de información de las acciones que se llevan a cabo -Datos Estadísticos, Memorias, Informes- 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 de la Provincia.

Durante el año 2009 se registran **243.853 visitas** a la web de Consumo

www.dipucordoba.es/consumo

Las Páginas Naranjas de Consumo en la Provincia de Córdoba.

La 1ª Edición de la “GUIA NARANJA del Arbitraje de Consumo” de la Provincia de Córdoba”, contiene una relación actualizada a Mayo de 2008 de todas las Empresas y Profesionales que se han adherido al Sistema Arbitral de Consumo en el ámbito de los Municipios de la Provincia.

Se constituye además en un **dispositivo más de información y asesoramiento a Consumidores/as y Empresarios/as de los recursos de Consumo fundamentalmente de la Provincia, y de cómo proceder ante un conflicto derivado de un acto de Consumo.**

Se distribuyen **6.000 ejemplares a lo largo del 2009**, también en la **Campaña de difusión a Consumidores** y en la de **Adhesión de Empresas al S.A.C**

CAMPAÑA DE ADHESIÓN DE EMPRESAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

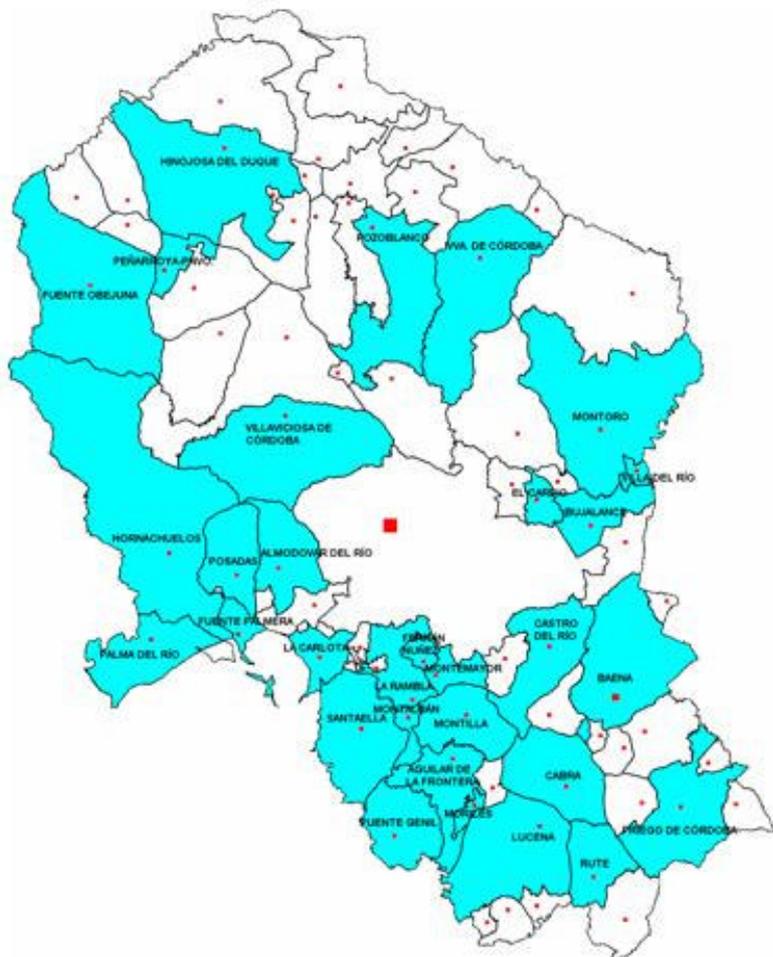
En el año 2009 se realiza La **“V Campaña de Adhesión de Empresas al S.A.C.”** en **11 Municipios de la Provincia**, y con un total de **525 Empresas Adheridas**. Si bien, **60 empresarios/as y profesionales** solicitan a modo propio la adhesión a través de la web, el teléfono de Información de la Junta Arbitral y el correo electrónico, sumando un total de **580 Adhesiones** en el 2009.

Al igual que lo comentado con el incremento de Solicitudes de Arbitraje por parte de los/as propios/as Consumidores/as, podemos concluir que la difusión que se viene realizando, unido al acceso a la información a través de Internet ha propiciado que sean los propios interesados los que demanden estos Servicios.

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

- **3.631 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 **31 Municipios de la Provincia.**
- **28 Asociaciones Empresariales y de Consumidores y Usuarios.**
- La **existencia de Empresas y Establecimientos Comerciales Adheridos** en casi el **75% de los Municipios** de la Provincia. En **57 MUNICIPIOS** existen Empresas Adheridas al S.A.C.

Mapa de municipios donde existen empresas adheridas



ADAMUZ	2
AGUJAR DE LA FRONTERA	186
ALMODOVAR DEL RÍO	25
BAENA	197
BUJALANCE	56
CABRA	166
CASTRO DEL RÍO	60
CÓRDOBA	36
EL CARPIO	50
FERNÁN NUÑEZ	66
FUENTE OBEJUNA	80
FUENTE PALMERA	100
HORNACHUELOS	23
HINOJOSA DEL DUQUE	76
LA CARLOTA	135
LA RAMBLA	71
LUCENA	376
MONTALBÁN DE CÓRDOBA	34
MONTEMAYOR	6
MONTILLA	247
MONTORO	163
MORILES	35
PALMA DEL RÍO	139
PEÑARROYA-PRVO.	93
POZOBLANCO	180
POSADAS	65
PRIEGO DE CÓRDOBA	210
FUENTE GENIL	302
RUTE	99
SANTAELLA	58
VILLA DEL RÍO	82
VVA. DE CÓRDOBA	115
VILLAVIEJA DE CÓRDOBA	39
RESTO MUNICIPIOS	59
TOTAL	3631

CONVENIO CON FACUA PARA REALIZACIÓN PROGRAMA FORMACIÓN JÓVENES EN EL CONSUMO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

El Programa de **Formación en el Consumo de las Nuevas Tecnologías a Jóvenes de la Provincia**, forma parte de una de las líneas prioritarias de actuación del Dpto de consumo y Participación Ciudadana: **La formación a la Ciudadanía en un Consumo Responsable y Sostenible**.

Bajo el slogan **“SABES QUÉ TE TRAES ENTRE MANOS?”** se han impartido un total de **20 Talleres en 14 Municipios de la Provincia**, en Institutos de Enseñanza Secundaria de la Provincia y tiene como finalidad que los **jóvenes se formen y se ejerciten en el Consumo Responsable** y **conozcan los mecanismos de reclamaciones y sepan enfrentarse a los abusos y trampas publicitarias, a través de un tema muy utilizado por este sector de población y no exento de conflictos como es el de las Nuevas Tecnologías**.

Se han beneficiado alrededor de **300** jóvenes con edades comprendidas entre los **14 y 20 años**.

Colaboración con la Federación de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA Córdoba- en la “I Edición del Concurso Provincial de Fotografía sobre el Consumo y Medio Ambiente”.

Bajo el mismo objetivo de incidir en un **Consumo Responsable y Sostenible**, con este concurso se **pretende fomentar vínculos y actitudes responsables y solidarias ante el Consumo y el Medio Ambiente**, que aporten visiones a esta temática desde cualquier perspectiva: desde los beneficios que nos aporta el Consumo responsable con el Medio Ambiente (materias primas, reciclado, paisajes, etc) o bien mostrar a través de sus fotografías, las amenazas y peligros que el Medio ambiente soporta con un consumo irresponsable (contaminación, deterioro medioambiental, incendios...)

III Jornadas de Coordinación con los Servicios Municipales de Consumo de la Provincia de Córdoba

Esta actividad anual responde a la necesidad de coordinar actuaciones con los Servicios de Consumo de los Ayuntamientos y de crear espacios de encuentro, de intercambio de experiencias y de realización de opiniones y propuestas.

El Objetivo de las III Jornadas Provinciales de Coordinación de O.M.I.Cs. es el **de formar e informar a las/os profesionales al frente de las O.M.I.C.s y P.I.Cs. sobre las actuaciones de la Sección de Consumo con mayor relevancia en el conjunto de la Provincia, lectura sobre las Solicitudes de Arbitraje que se han recepcionado en el 2008, con especial referencia a los Laudos Arbitrales, y los que afectan al sector de las Telecomunicaciones. Habrá un espacio reservado a la exposición de experiencias de trabajo por los y las profesionales de los Servicios de Consumo de los Ayuntamientos**.

Se pretende asimismo, que las Jornadas contribuyan a una mayor proyección de los Servicios de Consumo en los Municipios, en el afán que nos une de que vayan adquiriendo mayor protagonismo en los Ayuntamientos y se perfilen como punto de referencia, de información y de defensa y protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.

CONTENIDO

El Contenido de las Jornadas giran en torno Consumo del Departamento de Consumo y Participación ciudadana y su proyección en los Municipios, con la siguiente estructura:

- **9,30:** Inauguración de las Jornadas a cargo de D^a Antonio Ruiz Cruz, Diputado Delegado de Consumo y Participación Ciudadana.
- **10,00-10,30:** “Actuaciones de la Sección de Consumo con mayor relevancia en la Provincia”, a cargo de Eladia Isabel Sánchez Torres, Jefa de Sección de Consumo.

- **10,30-11,45:** “Datos sobre Solicitudes de Arbitraje del 2008; especial referencia a los Laudos Arbitrales”, a cargo de Juan Moreno Martínez, secretario de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Córdoba.
- **11,45-12,30:** “Laudos Arbitrales de Telecomunicaciones: principales tendencias”, a cargo de Mercedes Moreno Aroz, jefa del Dpto de Consumo y Participación Ciudadana y Presidenta de la Junta Arbitral Provincial.
- **12,30-13,00:** Debate
- **13,00-14,30:** “Experiencias de Trabajo de O.M.I.C. de la Provincia” (Por confirmar)
- **14,30-16,30:** Almuerzo de trabajo
- **16,30-17,30:** Conclusiones
- **17,30:** Clausura de las Jornadas, a cargo de D. Antonio Ruiz Cruz

Las Jornadas tienen un **carácter eminentemente formativo e informativo, sobre las actuaciones de mayor relevancia de la Sección de Consumo y su repercusión en la Provincia, así como la exposición e intercambio de experiencias de los Servicios de Consumo de los Ayuntamientos.**

Se realizan el **11 de Junio de 2009**, con la participación de los y las **responsables técnicos/as de todas las O.M.I.Cs. y P.I.Cs de la Provincia.**