



Logroño

# Oficina Municipal de Información al Consumidor



Memoria 2023

---

**INDICE**

<b>LA OMIC: .....</b>	<b>4</b>
37 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN.....	4
<b>ACTUACIONES .....</b>	<b>5</b>
1.- ANÁLISIS ESTACIONAL .....	6
2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA .....	7
3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES .....	8
4.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES .....	9
5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.....	10
6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	11
7.-ESTUDIO TEMÁTICO .....	15
8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO .....	17
9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS .....	18
10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DEL CONSUMIDOR .....	19
11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO .....	20
12.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES .....	21
13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES.....	22
14.-SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. ....	23
15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.....	24
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA OMIC .....</b>	<b>26</b>
PROGRAMA DE VISITAS: .....	27
CHARLAS: .....	30
NOTICIAS: .....	33
EN EL DIARIO LA RIOJA: .....	33
EN LA REVISTA MUNICIPAL DE BUENA FUENTE:.....	34
DE BUENA FUENTE 21 JULIO 2023 .....	34
DE BUENA FUENTE 1 SEPTIEMBRE 2023 .....	35

DE BUENA FUENTE 6 DE OCTUBRE DE 2023.....	36
DE BUENA FUENTE 20 OCTUBRE 2023.....	37
DE BUENA FUENTE 17 NOVIEMBRE 2023.....	37
DE BUENA FUENTE 1 DICIEMBRE 2023 .....	38
<b>PUBLICACIONES:.....</b>	<b>39</b>
LUZ Y GAS: FACTURA, AHORRO Y BONO SOCIAL:.....	39
GARANTÍAS DE CONSUMO.....	43
DECÁLOGO DE LA PERSONA CONSUMIDORA: .....	47
<b>TEATRO: .....</b>	<b>50</b>
VEN A DISFRUTAR DEL CONSUMO RESPONSABLE CON DRILLO .....	50
<b>DÍA DE LA PERSONA CONSUMIDORA:.....</b>	<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES: .....</b>	<b>54</b>

## LA OMIC:

### 37 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN

La OMIC del Ayuntamiento de Logroño este año ha cumplido 37 años en su labor de Defensa del Consumidor y lleva a cabo las siguientes actividades diarias.

**1 .- Consultas:** atenciones diarias a los ciudadanos de Logroño, tanto telefónicas y telemáticas, como presenciales.

**2 .- Mediaciones;** entre los ciudadanos consumidores y las empresas, a través de las pertinentes reclamaciones escritas y que son atendidas y respondidas en un 98 % de los casos. En las ocasiones en las que no se resuelven favorablemente se trasladan a nivel de Comunidad Autónoma, como la Junta Arbitral de Consumo, o y a la Junta Arbitral de Transporte, o a nivel nacional, como Agencia Seguridad Aérea, Banco de España o Dirección general del Seguro.

**3 .- Acciones coercitivas** como los **expedientes sancionadores**, para "reprender" a la empresa en cuestión a través de las medidas sancionadoras pertinentes.

**4 .- Acciones divulgativas y formativas** como teatros lúdicos y noticias en medios de comunicación.

En el 2023 encabeza el grupo dominante de reclamaciones el de las telecomunicaciones y suministros energéticos en la línea de años anteriores.

## ACTUACIONES

La demanda de **INFORMACIÓN** por el consumidor es parte de la tarea diaria de la OMIC.

Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2023 por la OMIC.

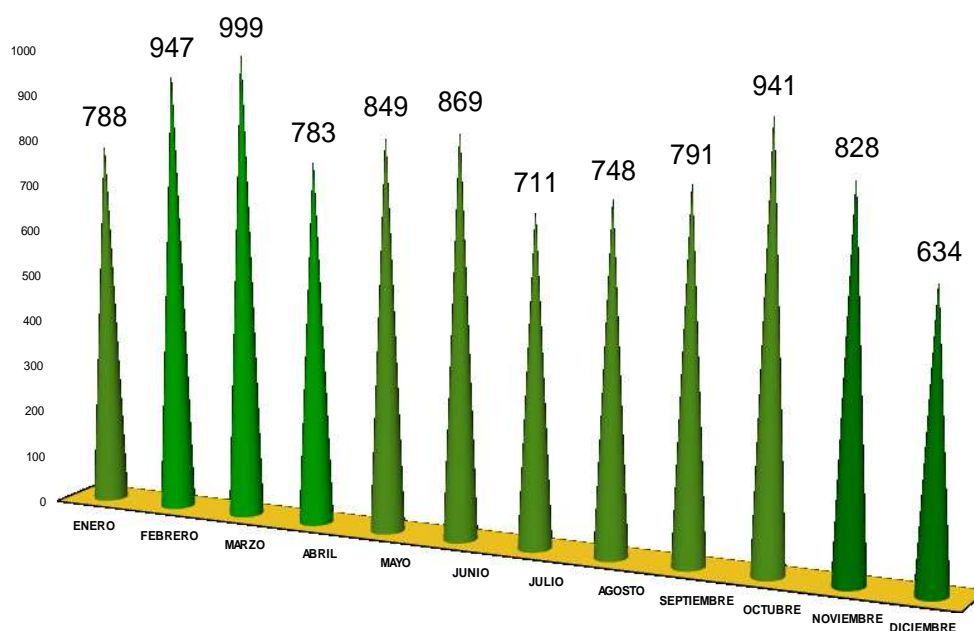
El análisis tendrá diferentes vertientes:

- Por un lado, se analiza la frecuencia de las mismas, mediante un **estudio estacional**, donde se extraerán conclusiones sobre los períodos más consumistas del año. También se hace una referencia a la evolución histórica del total de actuaciones durante la última década.
- **Distribución porcentual** de consultas, reclamaciones y denuncias.
- Se observa el **número de expedientes** tramitados desde esta oficina, con un estudio histórico sobre su evolución en los últimos años.
- Se clasifican las **consultas** en grupos temáticos y las características más determinantes en cada grupo.
- Se examina la proporción de actuaciones según el medio de consulta utilizado.
- Se analiza la incidencia de consultas en relación con los distintos sectores en que se divide la ciudad.
- Se realiza una prospección de la distribución de las consultas en relación con una **pirámide de edades**, para conocer qué grupo de **consumidores** según su sexo y edad (jóvenes, adultos o tercera edad) acuden más a la OMIC.
- Finaliza la memoria con las **conclusiones** a las que se llega con los datos reflejados en la misma.

## 1.- ANÁLISIS ESTACIONAL

El conjunto de las actuaciones efectuadas a lo largo del año 2023 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido un total de **9.888**.

Hemos aumentado el número de reclamaciones que han pasado de las 1.132 del año 2022 a 1.204 en este año, aunque ha habido un leve decremento en el total de actuaciones respecto del año anterior, pasando de 10.203 a 9.888 en el año 2023.

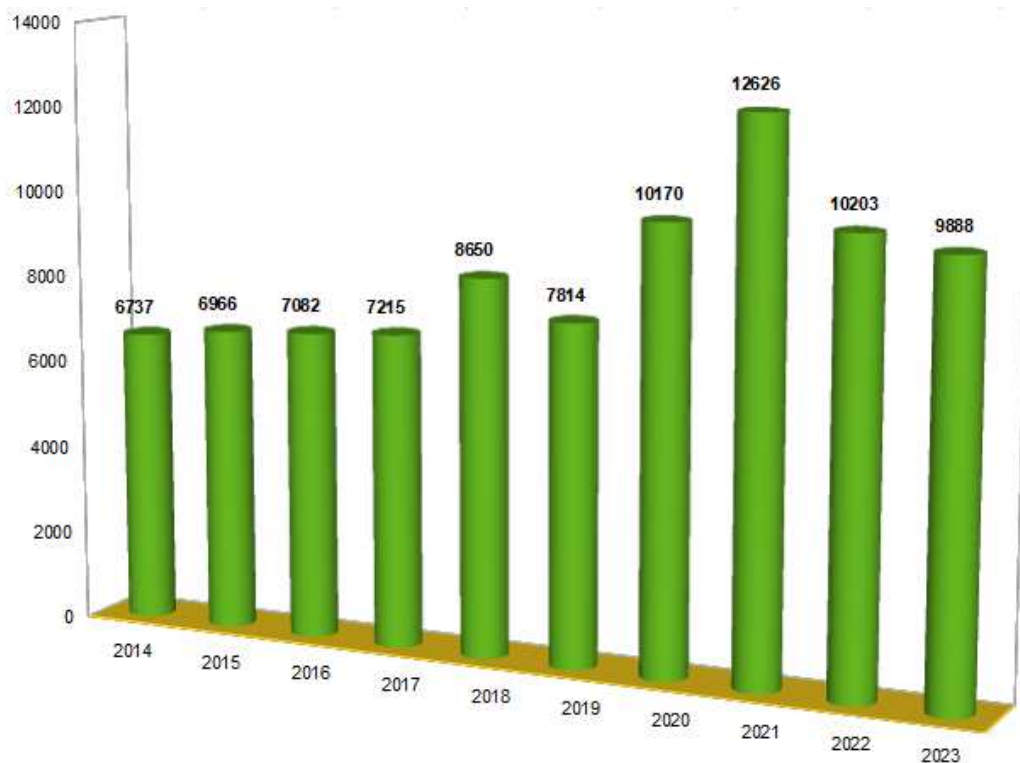


### DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2023

Estos datos recogen globalmente, tanto las **consultas** como las **reclamaciones** y **denuncias** atendidas en la OMIC.

## 2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Se observa un incremento este último año de más de 2.456 consultas telefónicas y telemáticas debido a la adaptación de la persona consumidora a las nuevas tecnologías, afianzadas desde la pandemia del Covid.

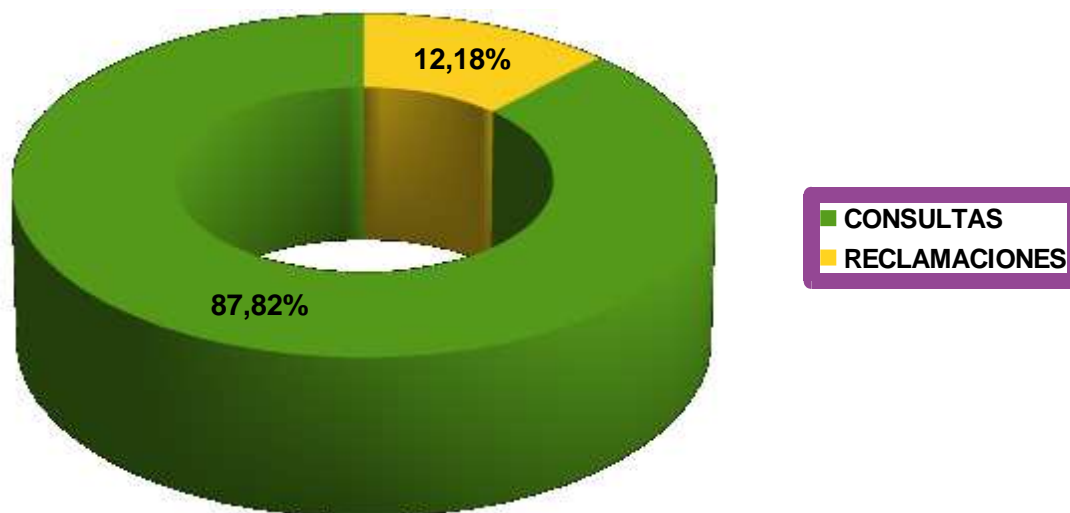


**EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS**

### 3.- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

Cada vez más, el consumidor prefiere informarse y consultar en esta OMIC, **las consultas** conllevan un **87,82 % ( 8.684 )** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **12,18 % ( 1.204 )**.

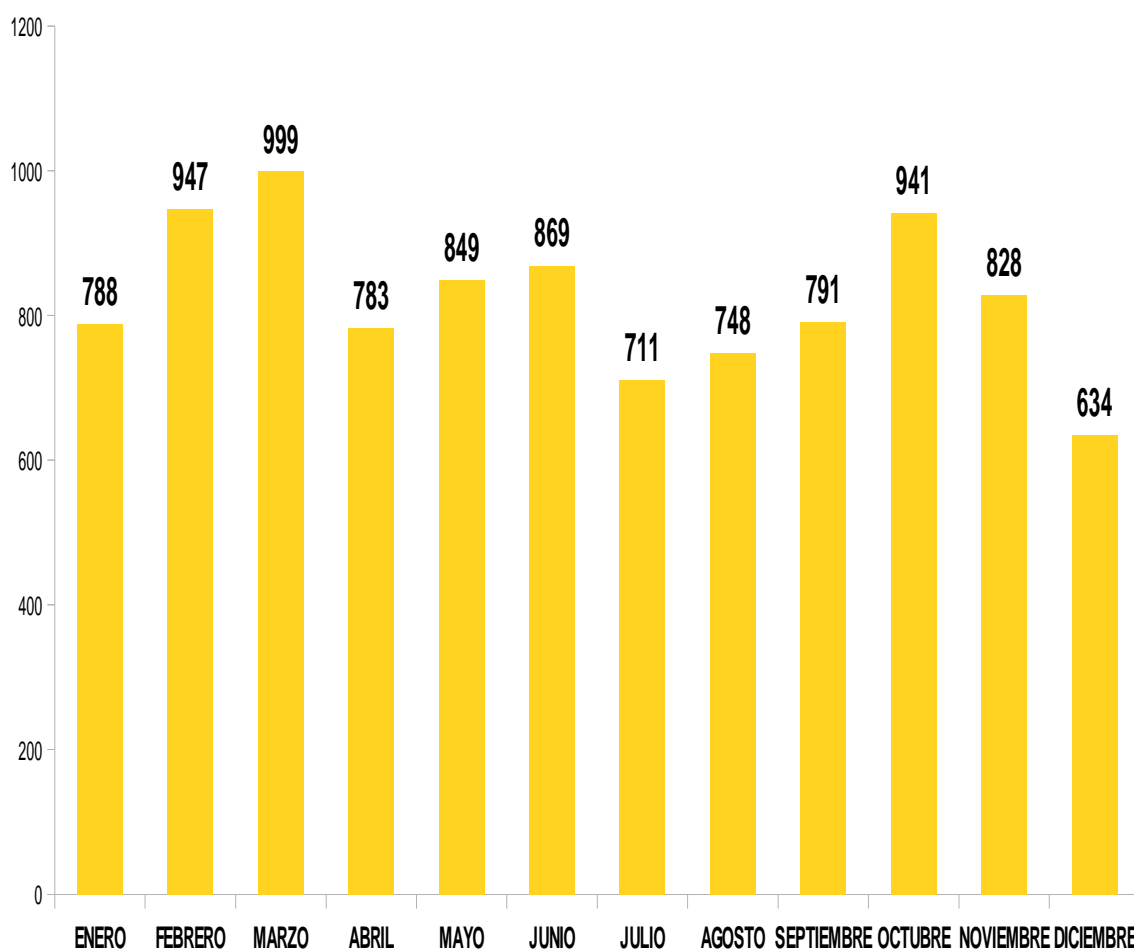
En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones sigue en la pauta de años anteriores, dominando especialmente las consultas.





## 4.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES

En la distribución mensual, este año se observa más o menos una tendencia constante sin grandes diferencias con una media de casi 100 actuaciones al mes apreciándose una menor actuación en diciembre 2023 en la tónica del año anterior.

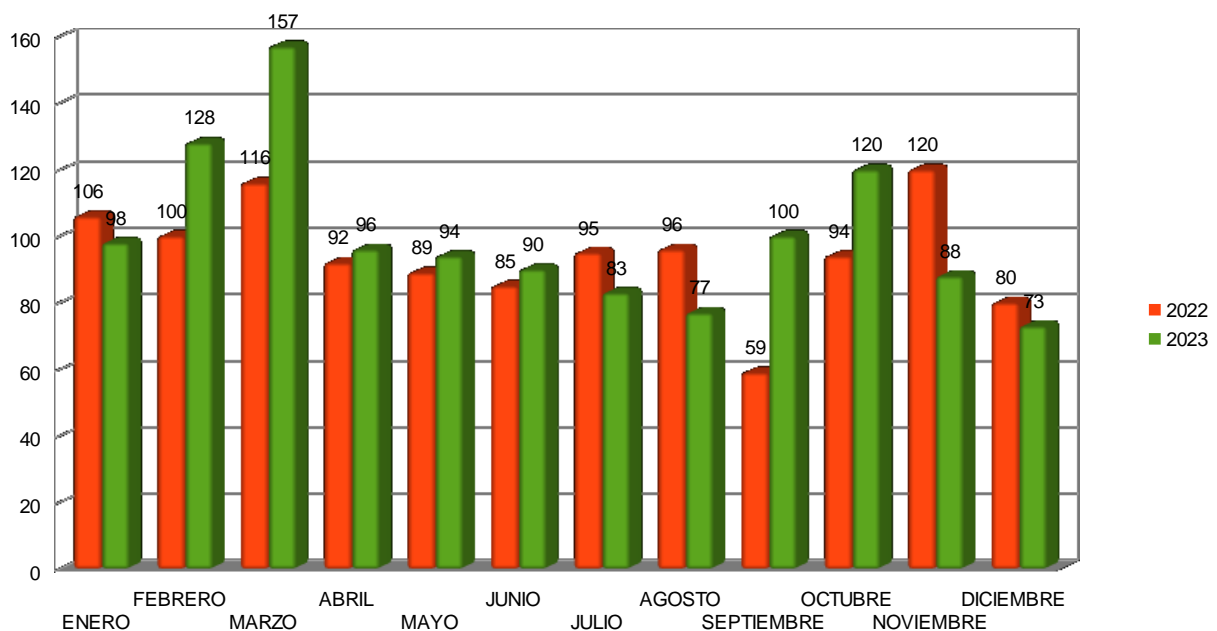


**DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2023**

## 5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.

## COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2022 Y 2023

MES	AÑO 2022	AÑO 2023
ENERO	106	98
FEBRERO	100	128
MARZO	116	157
ABRIL	92	96
MAYO	89	94
JUNIO	85	90
JULIO	95	83
AGOSTO	96	77
SEPTIEMBRE	59	100
OCTUBRE	94	120
NOVIEMBRE	120	88
DICIEMBRE	80	73
<b>TOTAL</b>	<b>1.132</b>	<b>1.204</b>



Tal y como se ve, el número de reclamaciones asciende en setenta y dos expedientes, en el año 2023 se alcanzaron los 1.204, frente a los 1.132 del año anterior.

No obstante, es significativo el incremento de reclamaciones en febrero del 2023 (128) frente al 2022 (100), en marzo del 2023 (157) frente al 2022 (116), en septiembre del 2023 (100) frente a septiembre del 2022 (59), y octubre del 2023 (120) frente a octubre del 2022 (94).

## 6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Definir consumo como un concepto que abarque un número concreto de bienes y servicios, es una tarea ardua y difícil, por lo que tratando de sistematizar, se han englobado las consultas planteadas a lo largo de este año 2023, en dos bloques temáticos:

### **- BIENES:**

- Alimentación y bebidas.
- Animales domésticos.
- Electrodomésticos: línea blanca, línea marrón.
- Electrónica e informática: ordenador, móvil, etc.
- Enseres del hogar: mobiliario, decoración, etc.
- Juguetes.
- Material de limpieza y aseo.
- Productos sanitarios y farmacéuticos.
- Textil, piel y calzado.
- Vehículos nuevos y usados.
- Venta fuera comercio.
- Venta a distancia.
- Vivienda en propiedad.
- Vivienda alquilada
- Otros productos.

### **- SERVICIOS:**

- Administración
- Agencia de viajes.
- Agua.
- Asesoría y gestoría.
- Bancos y entidades financieras.
- Contratos electrónicos.
- Correos, telégrafos y mensajería.
- Electricidad.
- Enseñanza.
- Espectáculos públicos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas natural.
- Gases licuados.
- Gasolineras, estaciones de servicio.
- Hostelería y restauración.
- Intermediación de servicios inmobiliarios.
- Internet.
- Peluquería y cosmética.
- Reparación y mantenimiento del hogar.
- Servicio asistencia técnica de electrodomésticos.
- Sanidad: privada y pública.
- Seguros: automóvil, hogar, etc.
- Talleres de automóvil.
- Telefonía: fija y móvil.
- Tiempo compartido.

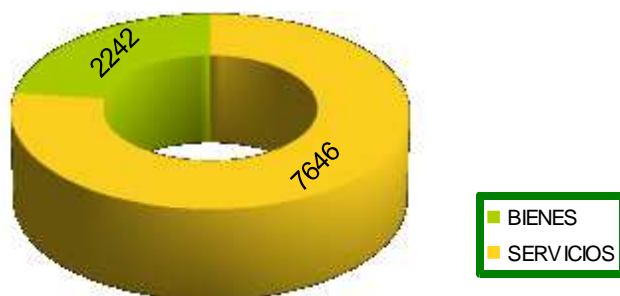
- Tintorerías.
- Transporte de mercancías.
- Transporte público: terrestre y aéreo.
- Tratamiento de datos personales.
- Otros servicios.

¿Cuáles han sido los **temas más demandados** dentro de estos bloques, por el consumidor de Logroño?

El análisis de datos estadísticos recogidos en nuestra oficina, nos da el siguiente resultado donde se observa la superioridad del **sector servicios (7.646) frente al de bienes (2.242)**.

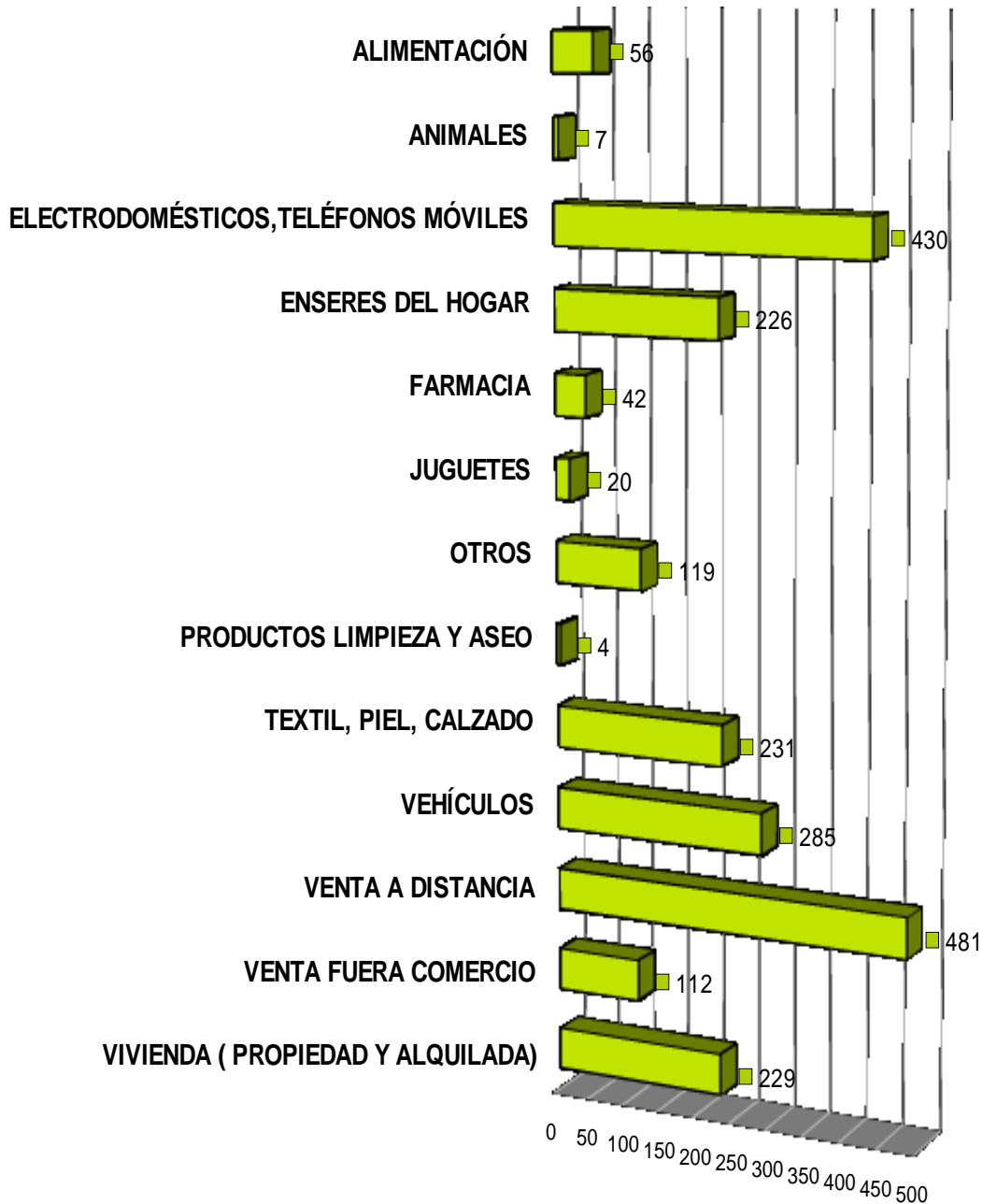
### DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Se observa la primacía del sector servicios (7.646) frente al de bienes (2.242) continuando la tendencia del año anterior.



**SECTOR BIENES:**

Realizando el estudio por bloques temáticos del sector bienes, los temas más demandados son por venta a distancia. (481), seguidos por electrodomésticos y teléfonos móviles (430) y vehículos (325).

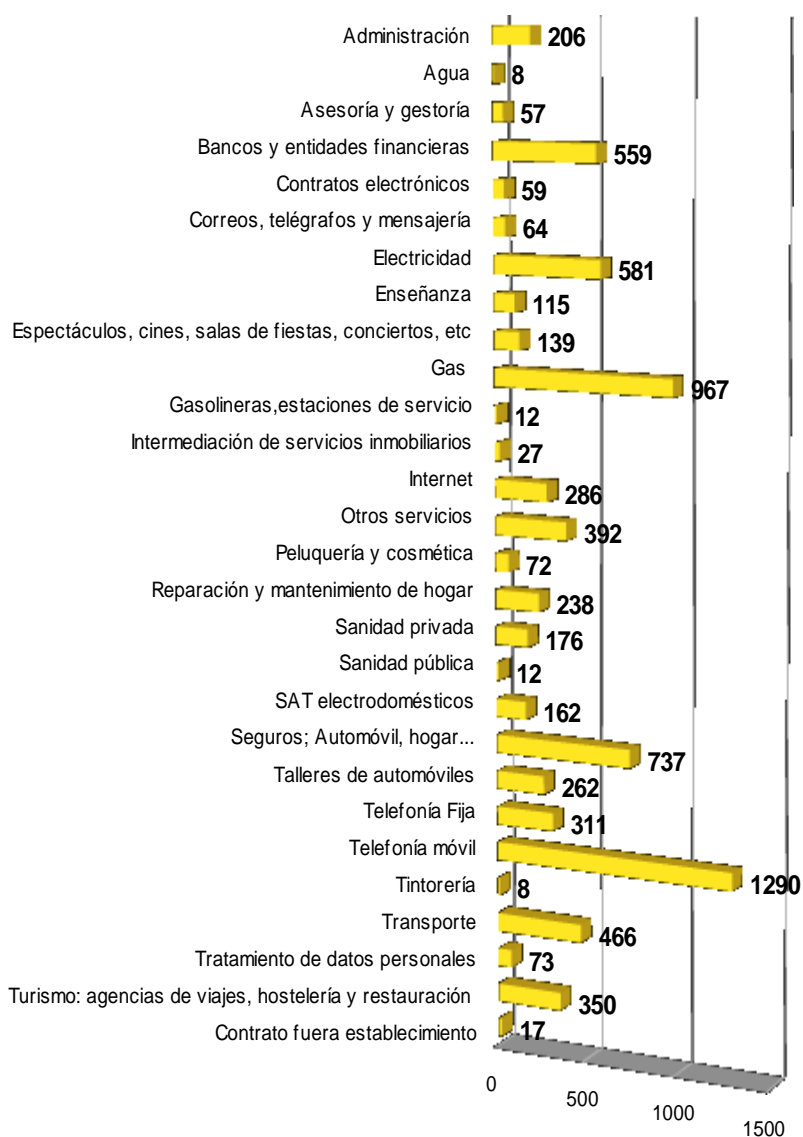


**DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES**

## SECTOR SERVICIOS:

En este sector se ve que lo más reclamado se fundamenta en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (1.887), representando más del 24,68 % del global. Todo ello derivado de la cada vez mayor vía de contratación a distancia, y se aprecia un incremento de las reclamaciones del sector gas y electricidad (1.548) motivada por cambios en la normativa de facturación, altas irregulares, cobros indebidos, imposiciones de servicios....

El sector bancario con 559 sigue teniendo importancia por reclamaciones de créditos al consumo en la línea del año anterior, y como dato novedoso la imposición por la entidad bancaria de seguros vinculados a los créditos como condición ineludible para la concesión de la financiación.

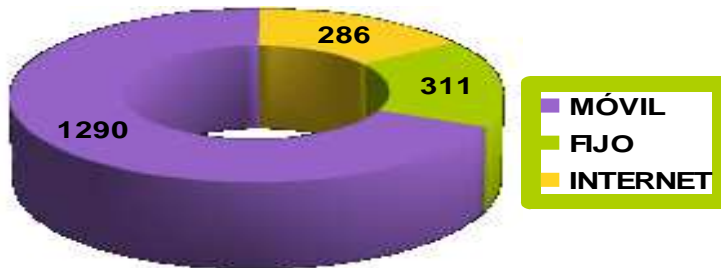


## DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

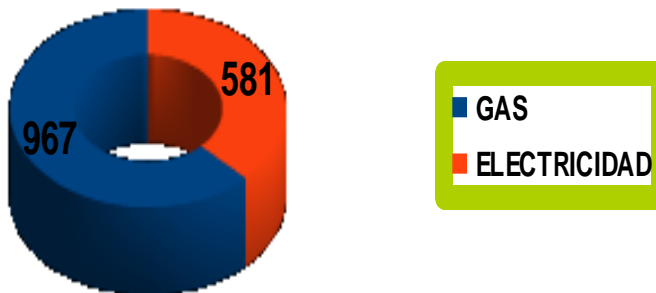
## 7.-ESTUDIO TEMÁTICO

La temática se ha modificado con los años, aunque siguen siendo el sector de **telecomunicaciones, gas y electricidad**, los más demandados en esta ocasión.

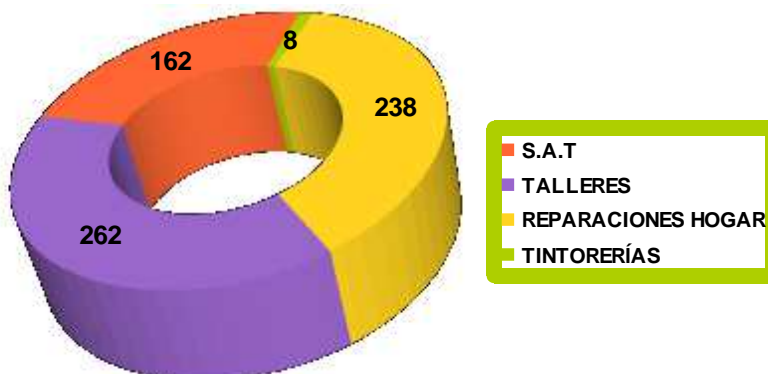
### DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES

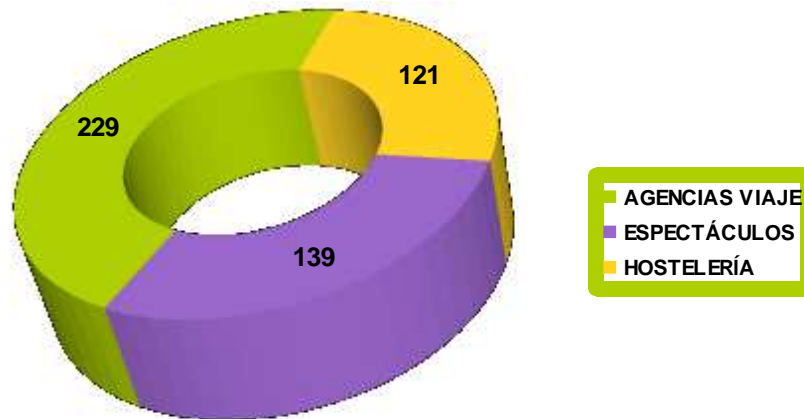
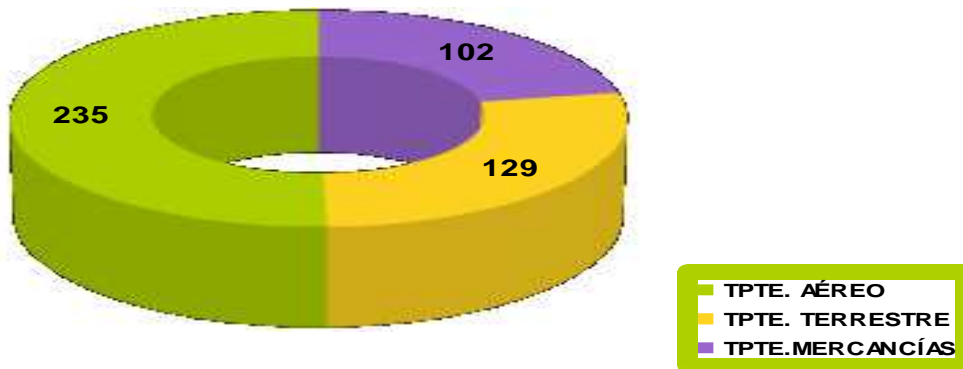
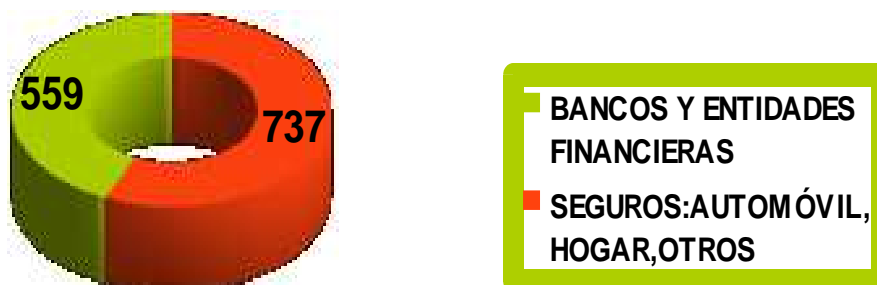


### SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



### OTROS SERVICIOS



OCIOTRANSPORTESECTOR FINANCIERO

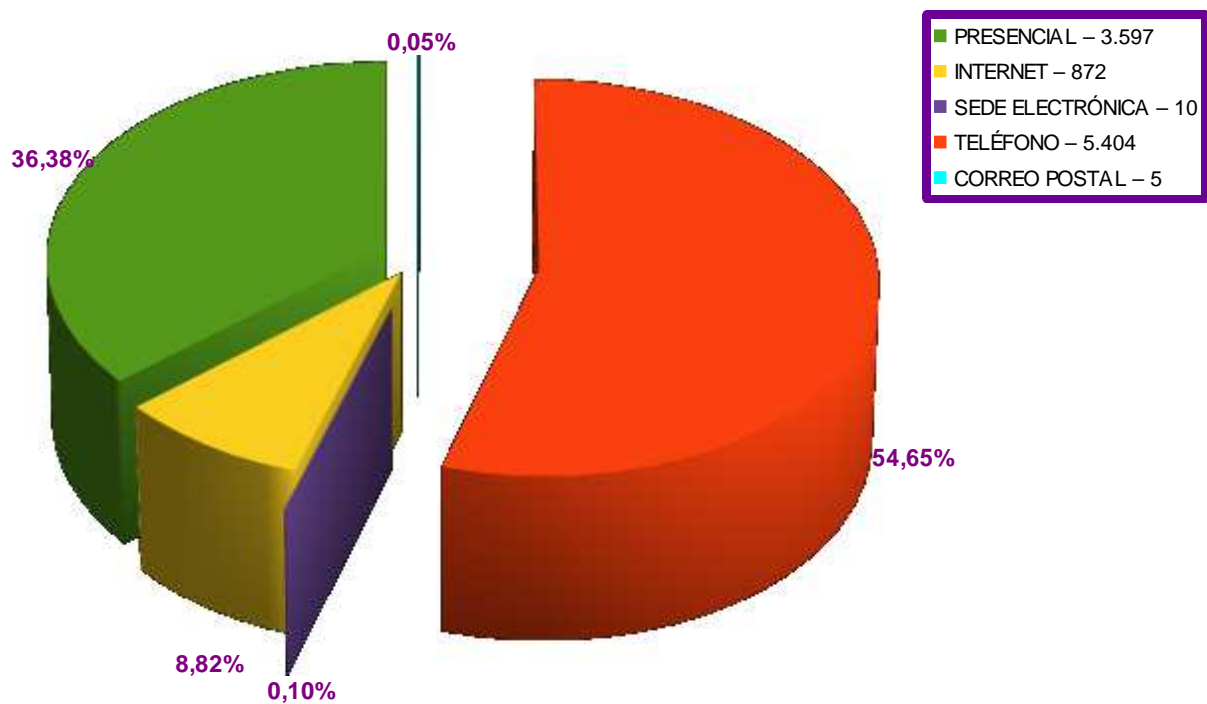


## 8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

Una vez analizados los datos, vamos a ver quién es y cuál es el perfil del consumidor de Logroño, cómo utiliza nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad.

Para realizar el siguiente estudio, se ha efectuado una toma de datos de las personas que demandan los servicios de la OMIC.

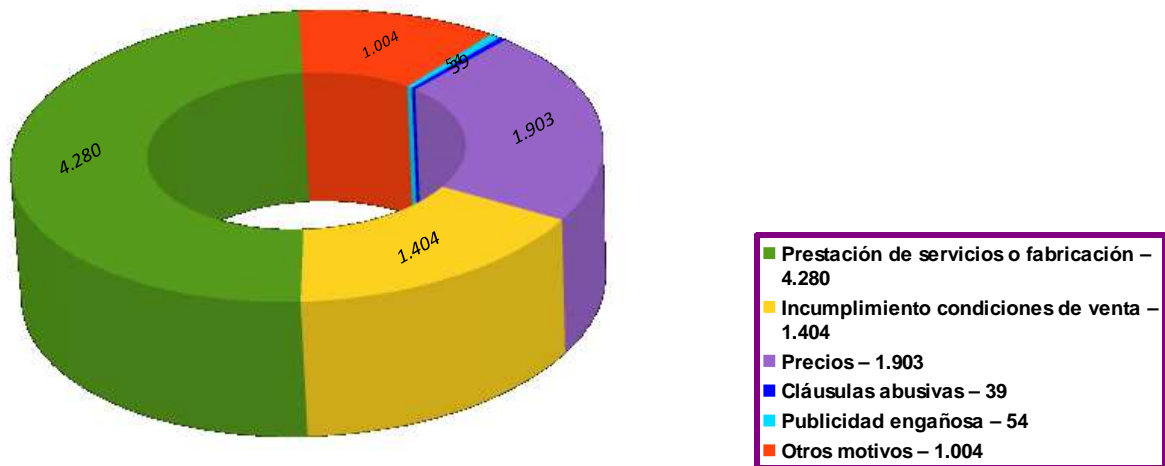
Este año 2023 el teléfono es la vía esencial con 5.404 actuaciones, aumentando notablemente la vía presencial, habiéndose producido 3.597 actuaciones personales frente a las 2.632 del año 2022.



## 9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

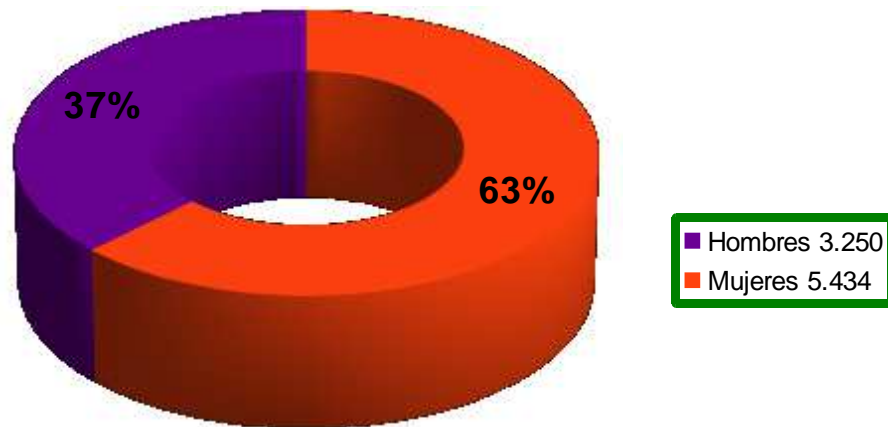
Analizando los datos se aprecia que la mayor causa de consultas o reclamaciones se originan en la prestación de servicios o de fabricación, suponiendo un 49,29% de las consultas y en el incumplimiento de los precios pactados, con un 21,91%, y en menor medida la publicidad engañosa, que supone un 0,62% de las consultas y las cláusulas abusivas con 0,45% de las mismas.

• Prestación de servicios o de fabricación	4.280	49,29%
• Incumplimiento de condiciones de venta	1.404	16,17%
• Precios	1.903	21,91%
• Cláusulas abusivas	39	0,45%
• Publicidad engañosa	54	0,62%
• Otros motivos	1.004	11,56%

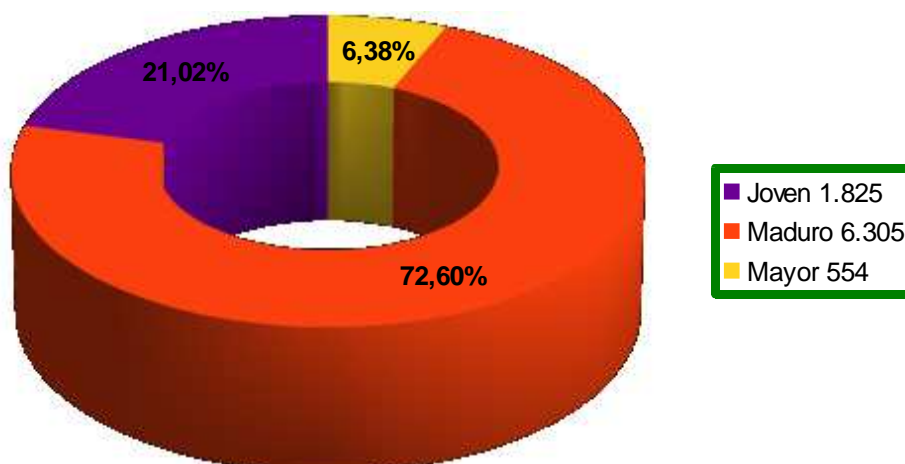


## 10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, de las 8.684 consultas, 5.434 fueron mujeres, frente a 3.250 hombres, en el año anterior, 5.873 fueron mujeres, frente a 3.198 hombres.

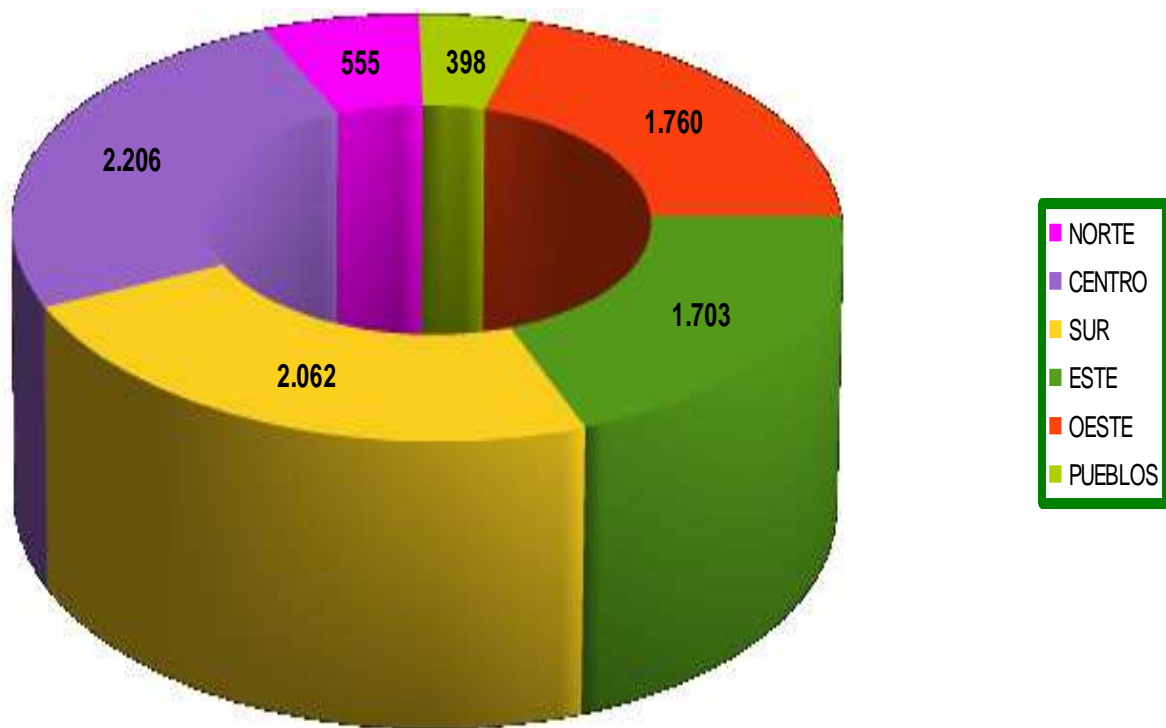


En cuanto a su distribución por **tramos de edad**, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: maduros (30 a 65 años) **6.305**, jóvenes (18 a 30 años) **1.825** y personas mayores (mayores de 65 años) **554**.



## 11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

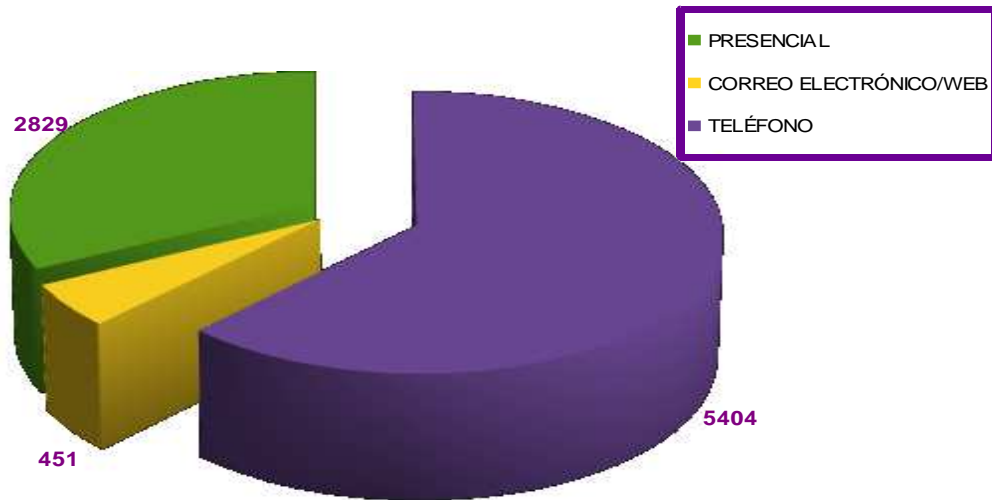
Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2022.



## 12.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

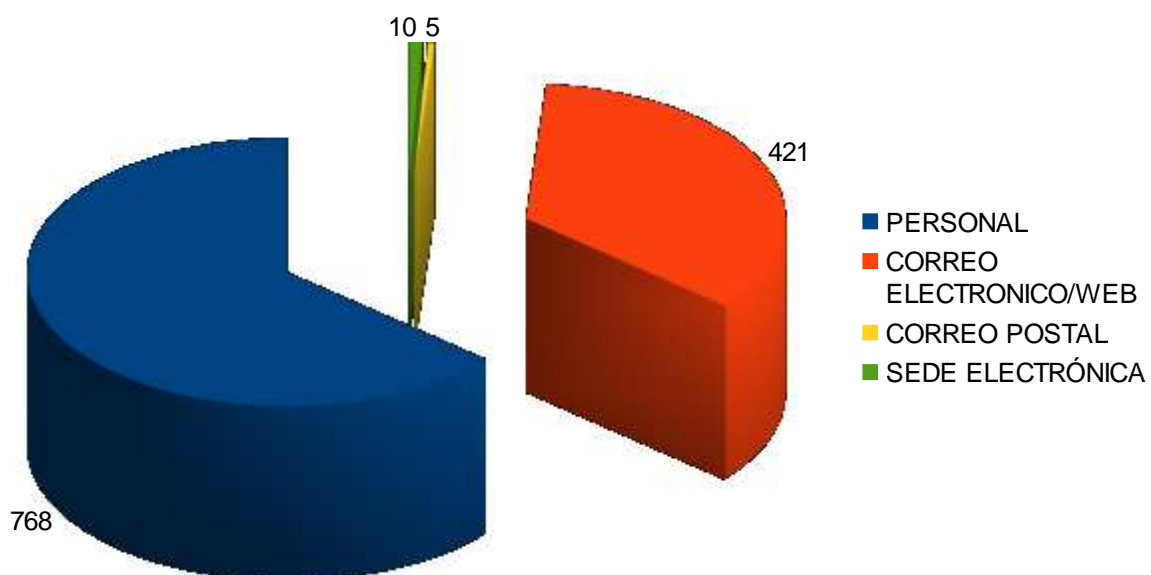
Este año las consultas telefónicas se mantienen como la vía principal (5.404), frente a las consultas presenciales (2.829), siendo 451 las consultas a través del correo electrónico o el buzón de quejas y sugerencias.

### CONSULTAS



### RECLAMACIONES

Este año las reclamaciones presenciales han aumentado su número convirtiéndose en la principal vía (768), frente a las 504 del año 2022, disminuyendo las reclamaciones presentadas por vía electrónica (421), frente a las 605 del año 2022.



## 13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES

De acuerdo a lo establecido en el Título IV del R.D.L 1/2007 de Consumidores, que regula la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas, el Título V de la Ley 5/2013 de la Defensa de los Consumidores de La Rioja y en la Ordenanza Reguladora de los Servicios Locales de Consumo del Ayuntamiento de Logroño, desde esta OMI, durante el año 2023 se ha procedido a informar 47 expedientes sobre la existencia de conductas tipificables como infracción administrativa en materia de consumo y por tanto, susceptibles de sanción económica.

Desde esta OMI, entendemos que es absolutamente necesario recuperar la actividad en el aspecto sancionador, para que estas grandes compañías, que aglutinan la mayoría de las reclamaciones, cesen en determinadas actitudes, ya que incumplen de forma flagrante la normativa y que dejan al consumidor sin posibilidad de defenderse.

## 14.-SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 32 de la Ley 5/2013**, en el capítulo V, subvenciones para la Defensa de los Consumidores en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

1 . Las asociaciones de consumidores tendrán derecho a:

Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

Las Bases Generales para la concesión de subvenciones a las Asociaciones de Consumo, fueron aprobadas mediante acuerdo del Ayuntamiento en Pleno de fecha 2 de marzo de 2023 (nº: 02-03-2023/O/005) y se publicaron en el BOR nº. 50, de 13 de marzo de 2023.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, en acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 20 de diciembre de 2023 la concesión definitiva de subvenciones a asociaciones de consumidores en el año 2023 y rectificada en acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 27 de diciembre de 2023, con la siguiente distribución:

<b><u>Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes- ARCCO .</u></b>	<b>2.000-€</b>
Gasto de mantenimiento	750-€
Gasto de personal	1.250-€
<b><u>Unión Consumidores de La Rioja.....</u></b>	<b>3.000-€</b>
Programa atención e información permanente	3.000-€
<b>IMPORTE TOTAL SUBVENCIONES:.....</b>	<b>5.000-€</b>

## 15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.

La Consejería de Salud, a través de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados convocó por Resolución 3/2023 de 26 de enero, publicada en el BOR nº 22 de fecha 1 de febrero de 2023 la convocatoria de subvenciones a entidades locales en materia de consumo del ejercicio 2023 para gastos corriente en bienes y servicios, y de capital, de los servicios locales de consumo dependientes de las Corporaciones Locales.

Dentro del plazo de solicitud se realiza la memoria presentando las principales actuaciones que se desarrollan en la oficina de información al consumidor con el perfil de usuarios y usuarias así como su estructura y coste de personal para el ejercicio 2023 por un importe de 284.587,69€ en el concepto de costes de personal, con carácter exclusivo, para atender el servicio de la unidad de consumo.

Con fecha 30 de marzo de 2023, electrónicamente, se recibe traslado de la propuesta de resolución definitiva de concesión de una subvención para atender la financiación parcial de los gastos corrientes de personal adscrito al servicio local de consumo, debiendo justificar, el funcionamiento en actividades de protección, información y defensa de los intereses de consumidores y usuarios de La Rioja por un importe que se propone conceder de 11.000.- €.

Con fecha 24 de noviembre de 2023, el Ayuntamiento de Logroño dentro del plazo otorgado en la resolución de concesión de la subvención, procedió a la presentación de los documentos justificativos de los gastos subvencionados, de cuyo análisis, se realizan las siguientes consideraciones:

### 1º.- Gastos de personal

Para estos gastos se concedió una cantidad 11.000€, debiendo justificar, como mínimo, gastos por importe de 284.587,69€ para personal.

De la relación de justificantes presentados se comprueba un gasto real total por importe de 265.372,88€, por lo que se propone reconocer y abonar la cantidad de 10.257,30€ y minorar la cantidad de 742,70€

### 2º.- Liquidación

Por lo tanto, el importe total a abonar para gastos corrientes equivale a 10.257,30€.



Con fecha 13 de diciembre de 2023 se recibe notificación de resolución para proceder a la liquidación final de la subvención concedida y reconocimiento de la obligación económica, la formalización de propuesta de pago por el importe subvencionado y la correspondiente ordenación del pago por importe de **10.257,30€**.

## ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA OMIC

- PROGRAMA DE VISITAS
- CHARLAS
- NOTICIAS
- PUBLICACIONES
- TEATRO

## PROGRAMA DE VISITAS:

- 15 MARZO DE 2023, VISITA DEL COLEGIO ESCOLAPIAS SOTILLO CON ALUMNOS/AS DE 5º Y 6º DE PRIMARIA.

- 17 MARZO DE 2023, VISITA DEL CEIP SIETE INFANTES CON ALUMNOS/AS DE 3º Y 4º DE PRIMARIA.

- 21 Y 22 MARZO DE 2023, VISITA DEL COLEGIO DE MARISTAS CON ALUMNOS/AS DE 3º DE PRIMARIA.

- 24 MARZO DE 2023, VISITA DEL COLEGIO JESUITAS DE LA ASIGNATURA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

El programa de visitas se inició el miércoles, 15 de marzo, con una visita del alumnado de quinto y sexto curso de Primaria del colegio Escolapias Sotillo. El 17 de marzo, fueron alumnos y alumnas de tercero y cuarto de Primaria del CEIP Siete Infantes los que acudieron a las oficinas de la OMIC. Los días 21 y 22 de marzo nos visitaron cuatro grupos de tercer curso de Primaria del colegio Maristas, y el 24 de marzo, la oficina recibió la visita de un grupo de escolares del colegio Jesuitas, que cursa la asignatura de Comunicación y Atención al Cliente.

En estas visitas, el personal que atiende la Oficina Municipal de Información al Consumidor les informó de los servicios que presta esta dependencia municipal y sobre los derechos y deberes de la persona consumidora, del proceso de reclamaciones, y la atención al cliente, incidiendo en la compra online. También se les ofreció como obsequio, unas botellas de agua recicladas con la imagen del logotipo de la OMIC.









## CHARLAS:

- 28 DE MARZO DE 2023 JORNADA DE TRABAJO CELEBRADA CON RIOJA ACOGE
- 23 DE NOVIEMBRE DE 2023 CHARLA CELEBRADA EN LA CRUZ ROJA

En estas charlas la conversación se centró en supuestos fraudes y engaños, y se habló de los problemas más comunes que les suceden a las personas consumidoras en temas relacionados con las siguientes materias:

- Electricidad y gas
- Revisiones de gas
- Telefonía
- Productos milagro
- Viajes, excursiones y reuniones en hoteles: venta de objetos para el hogar
- Bancos y tarjetas de crédito











NOTICIAS:

EN EL DIARIO LA RIOJA:

12 | LOGROÑO |

Martes 21.02.23  
LA RIOJA

# Contratos y facturas de luz, gas e internet son los asuntos más consultados en la OMIC

La mayor parte de la actividad de la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha sido telemática y solo una de cada cuatro gestiones han sido presenciales.

**H. J. LUMBRERAS**

Logroño. Los contratos y facturas de luz y gas, las telecomunicaciones y el comercio 'on line' y la relación con las entidades bancarias lideran la memoria de actividad de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que recoge las peticiones de información, reclamaciones y denuncias que realizaron los logroñeses en su actividad consumidora a lo largo de 2022.

La OMIC realizó durante ese ejercicio un total de 10.203 actuaciones -9.071 consultas y 1.129 reclamaciones, a la vez que tramitó tres denuncias. Las del año añaden buena 12.206-, pero la causa tiene que ver con la dotación de personal, solo solucionada en el último trimestre del año, contó el concejal del área, Kilian Cruz.

Las temas 'estrófa' del ejercicio lo constituyeron las consultas y reclamaciones relacionadas con los suministros de gas y luz a cuenta de la modificación normativa y del mercado, así como los aumentos de los precios. De esta forma, los suministros energéticos se sumaron al tema que ya venía liderando las acciones de la OMIC



Sala de calderas de una comunidad de vecinos de la capital, a. roscas

desde hace unos años, el de las telecomunicaciones. Los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (2.546) estuvieron a la cabeza de los asuntos que abordados por esta entidad en 2022, todo ello por la cada vez más usada contratación a distancia, apuntó el edil. Precios, servicios, ofertas no cumplidos o servicios incorrectamente cobrados

**La contratación a distancia genera buena parte de los asuntos sobre la telefonía móvil, fija e internet**

fueron las cuestiones que más se plantearon.

Las iniciativas relacionadas con el gas y la electricidad subieron el 89%, de manera que pasaron de 939 del año 2021 a las 1.775 del recientemente terminado 2022. El aumento de los precios y los cambios normativos para contener el consumo, además de la habitual dificultad que conllevan los contratos y las facturas tuvieron que ver con ello.

En lo que a comercio electrónico se refiere, un tema también recurrente, los problemas suscitados se relacionaron con la carencia de información relevante en las compras web y el derecho de desistimiento, así como

con problemas manifestados en la entrega.

Las consultas referidas a la banca fueron 540 y ello a cuenta de créditos al consumo y créditos rápidos, de la modificación de condiciones contractuales, como el cobro de comisiones que antes estaban bonificadas o la atención al cliente.

Los principales canales de comunicación del consumidor con la OMIC, oficina que acaba de cumplir 36 años, fueron los telemáticos. Las consultas presenciales fueron el 25,6%. La OMIC está en la planta baja del Ayuntamiento y se accede con cita previa: con el 941 27 70 22, con <https://bit.ly/3mFgGc>, y con [omic@logroño.es](mailto:omic@logroño.es).

## Vecinos de Montesión alegan que el carril bici de su zona «nace huérfano»

LA RIOJA

Logroño. Vecinos de Montesión que ayer comparecieron con Pablo Santalucía, concejal del PP, reclamaron la prolongación de la avenida de Sierra a la vez que se lleva a cabo el anunciado carril bici que llevará a cabo el Gobierno regional. «No estamos en contra del carril bici, pero nace huérfano», indicó el presidente de la asociación vecinal de la zona, Miguel Rieja, quien puso como ejemplo de lo que podría ser una intervención válida para su zona el vital que une Los Lirios con la Estrella con doble carril de circulación por sentido y carril bici.

Crítico además que el carril bici, de corto recorrido, finalizará en la rotonda de Seguros y, desde ahí, para adentrarse en la capital, ya no tendrá continuidad o también que pasa, en Montesión, por un lugar en el que confluyen nueve carriles.

El concejal Santalucía apuntó además que este carril bici que ya ha adjudicado la administración regional se encuentra a cien metros de otro que ya existe, también para comunicar Logroño con Lardero, y que desemboca a la altura de la avenida de Moscovillo.

Y tanto en un caso como en otro criticaron la escasa información que han podido manejar, dijeron los portavoceas.

EN LA REVISTA MUNICIPAL DE BUENA FUENTE:

DE BUENA FUENTE 21 JULIO 2023

OMIC

## Consejos de la OMIC a la hora de contratar alquileres vacacionales

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) ofrece consejos y recomendaciones que se deben tener en cuenta a la hora de contratar alquileres vacacionales:

- Ojo con los clicks.** Leer las condiciones generales y solo entonces aceptar, una vez conocido lo que se está contratando exactamente.
- Servidores seguros.** Asegurarnos de que disponemos de conexión segura, dispositivos con software antivirus y contraseñas actualizadas.
- Verificación.** Desconfiar de las ofertas sospechosamente baratas con alojamientos de alta calidad. Comprobar la identidad del anfitrión y otros datos. Verificar la existencia del inmueble con herramientas como localizadores a pie de calle. Ver las reseñas y opiniones de otros usuarios. Recelar de páginas con faltas o redacción incompleta.
- Verificar cualquier enlace,** sobre todo antes de realizar pagos en línea o dar información confidencial.
- Guardar toda la documentación** acreditativa de la transacción. Factura, folletos publicitarios, contrato, pago bancario, pantallazos de la página web...

**?** Qué hacer si se ha sido víctima de fraude en alguna de estas operaciones?

Dirigirse de forma simultánea a la Policía Nacional o Guardia Civil, a la plataforma donde se encontraba el anuncio y a nuestra entidad bancaria.

Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa, a través del 941 277 022 o del mail [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es).



DE BUENA FUENTE 1 SEPTIEMBRE 2023

## Consejos de la OMIC para superar la cuesta de septiembre

Tras el descanso de las vacaciones de verano y pese al paréntesis de las fiestas de San Mateo en Logroño, llega el mes de septiembre y su temida cuesta, con gastos extraordinarios como los de la vuelta al cole o el abono de la tarjeta de crédito.

Debemos reflexionar en este momento de vuelta a la normalidad y la rutina para recuperar el control de nuestra economía tras los tan habituales excesos del verano. Estos son algunos puntos que podemos tener en cuenta:

### 1. Vuelta al cole

Revisar el material que tenemos en buen estado para el curso y, en cuanto al resto, planificar muy bien los gastos y, si es posible, buscar ofertas o descuentos.

### 2. Compras habituales (alimentos, hogar...)

Es un buen momento para revisar nuestros hábitos de consumo y ajustarlos si es necesario. Acostumbramos a comparar precios y servicios. Llevar una lista con los productos que necesitamos para que sea más fácil cumplir con nuestro presupuesto.

### 3. Tarjetas de crédito, pago por móvil u online

Hay que estar ojo avizor, porque estos métodos de pago hacen que a veces el control sobre los movimientos sea algo menor y uno no sea consciente del gasto real. Revisar las condiciones que tenemos contratadas en las tarjetas (crédito, intereses, costes...). Mucho cuidado con las tarjetas revolving por su elevado interés, de entre el 19 y el 21% TAE.

### 4. Suministros del hogar.

Revisar los contratos de luz y gas y, si nos parece muy elevado el coste, analizar la tarifa que marca precios y consumos y compararla con otras opciones. Conocer bien los conceptos las facturas por los que nos cobran y barajar alternativas de cambio. Existe un comparador en la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia ([comparador.cnmcc.gob.es](http://comparador.cnmcc.gob.es)), que nos puede ayudar en esta labor. Revisar si la potencia contratada se corresponde con nuestras necesidades reales o es posible bajarla.

### 5. Seguros.

Echar un vistazo a los seguros contratados, para asegurar que obtenemos las mejores coberturas al mejor precio. Comparar servicios.

### 6. Gastos especiales

Revisar nuestros **gastos hormiga** (pequeños gastos que hacemos casi a diario y en cuyo impacto sobre el presupuesto no reparamos al ser cantidades pequeñas), **gastos fantasma** (suscripciones a servicios que a veces no utilizamos y otros gastos en los que incurrimos sin darnos cuenta) y **gastos vampiro** (gastos fijos de difícil detección, como los derivados de fugas o problemas en las instalaciones del hogar). Estos tres tipos de gastos deben revisarse e incorporarse al presupuesto familiar para poder controlar su impacto y llevar a cabo cambios si es necesario.



Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941 277 022 o del correo electrónico [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es).



DE BUENA FUENTE 6 DE OCTUBRE DE 2023

OMIC

## Consejos para contratar reparaciones en el hogar

Tras las vacaciones y San Mateo vuelve la rutina y suele ser momento para acometer pequeñas reparaciones en el hogar. Es importante saber qué elementos debemos tener en cuenta a la hora de contratar estos servicios para hacer valer nuestros derechos como personas consumidoras y usuarias:

**1.** Ante una avería o necesidad de reparación, huir de las prisas y el nerviosismo. Buscar empresas y profesionales de confianza y desconfiar de las empresas en las que solo aparece un número de móvil sin domicilio alguno. Comprobar que efectivamente la dirección es la sede de la empresa. Solo dejar entrar en casa a empresas previamente solicitadas.

**2.** Solicitar varios presupuestos antes de contratar. Consultar los precios por desplazamientos, por hora de trabajo y otros costes asociados, porque estos precios deben ser públicos e incluir el IVA.

**3.** Formalizar ese presupuesto por escrito, lo que también funciona como orden de trabajo. En él deben figurar la identificación de la empresa, precio total, gastos de desplazamiento o material y fecha prevista de finalización. El presupuesto es gratuito excepto que no se acepte. En ese caso, se puede pedir un importe por su confección, por lo que conviene consultar cuál sería antes de pedir ese presupuesto. Nunca pagar una reparación por adelantado.

**4.** Si aparecen modificaciones en la avería que supongan mayor coste, se deben conocer de antemano y aceptarlas firmando por escrito esta variación o rechazándola.

**5.** Si se deja un electrodoméstico en el servicio técnico se debe contar con un resguardo acreditativo de depósito.

**6.** Si la empresa o profesional viene a casa, se debe dar toda la información sobre precios, presupuestos, garantías... Y si debe llevarse el aparato, se debe facilitar el resguardo.

**7.** Existe el derecho a factura cuando se haya efectuado la reparación y pagado con IVA incluido, ya que será fundamental en caso de necesitar reclamación posterior.

**8.** Derecho de garantía de la reparación efectuada. 3 meses mínimo en el caso de los electrodomésticos y 6 meses en reparaciones del hogar.

**9.** Todas las piezas empleadas en la reparación deben ser nuevas, salvo que se dé permiso por parte del usuario para que sean usadas.

**10.** Finalizada la reparación, comprobar el funcionamiento del aparato antes de que el personal técnico abandone el domicilio.

**11.** Revisar el seguro multirriesgo del hogar por si la avería se incluye.

**12.** La empresa o profesional deberá disponer de hoja de quejas y reclamaciones.

Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941 27 70 22 o del correo electrónico [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es)



## DE BUENA FUENTE 20 OCTUBRE 2023

OMIC

## Teatro infantil sobre consumo responsable, el 3 de noviembre



El Ayuntamiento de Logroño ha programado el espectáculo de teatro infantil 'Ven a disfrutar del consumo responsable con Drilo' el 3 de noviembre a las 12:00 horas en el Auditorio Municipal.

Está dirigido a escolares de 2º de Primaria y las inscripciones se podrán realizar a través del correo [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es) hasta el día 25 de octubre incluido. La adjudicación de plazas para asistir al espectáculo será por orden de inscripción.

En la obra se hará ver al público que no hay que comprar cosas innecesarias y que existen planes y actividades alternativos. También se abordará la importancia del ticket de compra.

4

## DE BUENA FUENTE 17 NOVIEMBRE 2023

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Consejos de la OMIC: llamadas comerciales no permitidas

El 29 de junio del 2023 era el día establecido por la Ley general de Telecomunicaciones para poner fin a las llamadas comerciales sin permiso. El spam telefónico quedaba prohibido. Sin embargo, quedan vacíos y lagunas y las empresas nos pueden seguir llamando para vendernos algo.

### ¿Cuáles son esos puntos clave?

1. Puede existir consentimiento previo. Aunque pensemos que no es posible, algunas compañías tienen nuestro consentimiento para las llamadas indicado al ofrecernos sus productos, en la letra pequeña de los contratos, al aceptar términos y condiciones...

2. Puede justificarse un interés legítimo. Para que la empresa pueda justificar el interés legítimo tiene que haber tenido una relación previa con el cliente, y que el producto o servicio que quiera ofrecer sea similar al que hubiéramos tenido contratado anteriormente. Debe ser la misma empresa y no otra, aunque

pertenezca al mismo grupo. Incluso aunque esta relación ya no esté en vigor y no seamos clientes, la empresa podrá seguir llamándonos durante 12 meses para intentar que nos lo pensemos.

3. Las guías de abonados tendrán casilla de consentimiento. A partir de ahora, estas guías tendrán un apartado específico para marcar si el usuario ha dado el consentimiento o no.

4. Las empresas deben explicar por qué llaman y dar derecho a revocar el consentimiento.

5. Las empresas radicadas en el extranjero no están obligadas a no realizar llamadas.

### ¿Qué hacer si nos siguen llamando?

1. Inscribirnos en la Lista Robinson. Esta Lista es un registro en el que se apunta quien no quiere recibir publicidad. Funciona, pero con dos matices importantes:

-Funciona con entidades con las que nunca has tenido relación. Si se trata de una empresa con la que tienes o tuviste contrato tienes que contactarles directamente a ellos para exigirles que dejen de enviarte publicidad

-Tienen que pasar 3 meses desde el momento en el que te apuntas para que tenga efecto.

Todas las empresas están obligadas a consultar este sistema previamente a las llamadas.

2. Denunciar en la Agencia de Protección de Datos. Es el organismo que tiene herramientas para sancionar a las empresas que continúan acosando.

3. Bloquear los números que te llaman, descargar la app de identificador de llamadas y nunca devolver las llamadas.



Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941 27 70 22 o del correo electrónico [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es)



## Consejos para controlar los gastos en Navidad

Llega la Navidad y trae consigo muchos gastos: comidas y cenas, regalos, viajes, lotería... Son fechas muy difíciles de gestionar económicamente y desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) se ofrecen estos consejos para limitar los gastos e, incluso, ahorrar.

### 1. Elaborar una lista con las necesidades.

Por ejemplo, se puede confeccionar por escrito una para los regalos y otra para la comida. Así no se olvida nada y no se gasta más de lo necesario. Ir de compras sin prisa, para analizar todo y no caer en compras por impulso.

### 2. Escalonar las compras.

Además de espaciar el gasto, también permite aprovechar las ofertas y promociones que vayan surgiendo. Dejar las compras para el último momento puede suponer pagar más. En compras online se pueden establecer alertas de ofertas de productos o servicios que nos interesen. También hay que tener cuidado con los gastos de envío y con la fecha de entrega (puede haber retraso por la acumulación de pedidos y falta de stock).

### 3. Establece un presupuesto real y fijo de acuerdo a tus ingresos.

4. Cuidado con la paga extra y con el pago con tarjeta. La paga extra puede generar un falso efecto de tener dinero de más. Resérvala para imprevistos o para

gastos importantes. Reflexiona antes de pagar con tarjeta (con este método gastamos un 20% más). Si usas tarjeta, mejor una de débito que de crédito. Y no compres con esta última sin haber reflexionado al menos 24 horas. Si fraccionas el pago, recuerda incluirlo en tus previsiones para los meses siguientes.

### 5. Vigila los gastos extra en comidas, cenas o regalos.

Los alimentos tradicionales pueden subir su precio hasta en un 70%, así que compra con previsión y organízate con tus allegados para elaborar cada uno lo necesario en comidas y cenas, sin que haya desperdicio. Lo mismo sucede con los regalos, piensa bien si se ajustan a lo que tienes pensado previamente. Y ten cuidado con los gastos *hormiga*: a veces somos reticentes a gastar una cantidad determinada en un regalo y luego acabamos comprando varios de menor importe y terminamos gastando más, sin resultar siquiera más vistoso para el destinatario.

### 6. Pon freno a las facturas del hogar.

Ten en cuenta que las facturas de luz o calefacción se incrementan en fechas navideñas. Plantea opciones para ahorrar: hacer uso de luces led o la decorar con elementos brillantes que también reflejan la luz.

### 7. Pide siempre ticket regalo.

Durante las fiestas navideñas se producen compras masivas, lo que implica también devolu-



Para más información y asesoramiento, contacta con la OMIC, un servicio gratuito del Ayuntamiento de Logroño con cita previa a través del 941 27 70 22 o del correo electrónico [omic@logrono.es](mailto:omic@logrono.es)

ciones masivas en los días posteriores. Pide siempre un ticket regalo que dé derecho a la persona que recibe el regalo a reclamar la garantía o el cambio.

8. Conserva el ticket de compra. Nunca te vayas de un establecimiento sin él. Guarda todas las facturas, resguardos y garantías, se trata de un buen hábito que además ayuda a saber en qué hemos gastado nuestro dinero. Y podemos necesitarlos para reclamar ante un problema o para devolver el producto en el plazo estipulado.

Por tanto, las claves en la época navideña son planificación, compras conscientes y huir de las prisas, además de guardar la documentación de cada compra.

PUBLICACIONES:

LUZ Y GAS: FACTURA, AHORRO Y BONO SOCIAL:



# Luz y gas preguntas y respuestas y recomendaciones

## Contrato del mercado regulado

### ¿Qué es el contrato del mercado regulado?

Aquel en el que existe una tarifa fijada por el Gobierno en el caso de la **electricidad** se llama **Precio Voluntario para el Pequeño consumidor (PVPC)** y dentro de este precio se encuentra incluido el concepto **Tope del Gas** donde se denomina **Tarifa de Último Recurso (TUR)**.

En los contratos regulados no te obligan a contratar otros servicios y no tienen penalización.

Si quieres acogerte al bono social hay que tener contratada la **tarifa de la luz regulada (PVPC)**.



## Mercado libre de luz y gas

### ¿Qué es el contrato de mercado libre de luz y gas?

Son contratos en los que los precios suelen ser fijos, y se pueden contratar **luz** y **gas** de forma separada o de forma conjunta.

Es posible que tengan servicios añadidos como el de mantenimiento, seguros y permanencia.

**!!!OJO!!!**

Aunque el precio es fijo, hay que ver el contrato y sus condiciones. Podría ser revisable al alza o haber cambios de tarifas y no garantiza el mantenimiento de precio. Tened en cuenta la inflación.



## El tope de gas

### ¿Qué es el tope de gas?

Para intentar contener **el precio de la luz** se establece **el tope del gas**. ¿Paradójico? No. **Gas** y **luz** se encuentran relacionados directamente. Gran parte de la **electricidad** se produce con el **gas**. Cuanto **más alto es el precio del gas** en el mercado, **más cara es la electricidad**.

Con **el tope del gas** se intenta que este **tenga un precio máximo**. Este tope viene incluido en **la factura de la luz** a partir de junio de 2022.

En el mercado regulado (**PVPC**) se encuentra incluido e integrado en el precio del kwh y en los contratos del mercado libre firmados a partir del 26 de abril de 2022 figura aparte del precio del kwh con el concepto: "**tope de precio de gas**".





## Consejos

### Consejos para contratar

Antes de decidir sobre ofertas de **contratos de luz y gas**:  
¡Busque, compare...!

Examine el contrato, y en especial, precios tarifas de energía, tarifas planas, permanencias o penalizaciones económicas por cancelación antes de tiempo,

Si encuentra dificultades, buscar en comparadores de suministros como el de la Comisión Nacional de Mercado de la Competencia (CNMC)  
[www.comparador.cnmc.gob.es](http://www.comparador.cnmc.gob.es) que indica la tarifa más económica según las necesidades de consumo, características de la vivienda y ocupantes

**Bono social Eléctrico.** Infórmese si tiene derecho: supone un **descuento en la factura de la luz** que puede ser de entre el 25% y el 100% de la factura, Solo si el consumidor está en el mercado regulado. No si el contrato es libre.

No facilite ningún dato si no está seguro de la contratación; como el número de cuenta, facturas anteriores u otros datos personales.

Si realiza la contratación por internet, guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato que es su herramienta para reclamar ante cualquier posible vulneración de sus derechos.

En caso de contratos a distancia, internet o teléfono, o en su domicilio existe un derecho de desistimiento de 14 días para dejar sin efectos el contrato sin tener ninguna justificación.

Compare periódicamente sus ofertas con los otros operadores en el mercado

Normalmente las ofertas en el mercado libre tienen una fecha de caducidad, es aconsejable comparar la tarifa cuando la compañía nos revise el precio del contrato

Para información más detallada CNMC. [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)



<https://comparador.cnmc.gob.es/>



[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)



## Medidas de ahorro

### Recomendaciones y medidas ahorro. Eficiencia energética

Contratar la potencia que necesitas, ni más ni menos.

Ajusta tu consumo a las horas valle más baratas

Evitar el stand-by de algunos electrodomésticos se vuelve imprescindible. Apagar los electrodomésticos, no dejarlos con el piloto encendido.

Atención con el cargador del móvil que también consume cuando está enchufado

Uso inteligente de electrodomésticos y con etiqueta energética A A+ A++ AA+++.

- Lavadora que funcionan con temperaturas bajas.
- Programas Eco del lavavajillas.
- Usa el frigorífico de forma eficiente frigorífico 5 °C y la del congelador a -18 °C. En el caso del congelador, además, es importante evitar la acumulación de hielo y escarcha, ya que esto puede elevar el consumo hasta en un 30%.

Reduce el gasto en calefacción

- Radiadores sin resistencias, más eficientes
- Temperatura óptima: Una temperatura en casa de 19 °C a 21 °C es lo más razonable, un intervalo que por la noche puede bajar hasta entre 15 °C y 17 °C. Cada grado de más supone un incremento del 7% en el consumo.

Cuidado al usar el aire acondicionado

Elige bombillas LED



### Ayuntamiento de Logroño

#### Oficina Municipal de Información al Consumidor

Avda de la Paz, 11  
26071 LOGROÑO  
Teléfono 941 2770 22  
omic@logrono.es

GARANTÍAS DE CONSUMO



# Garantías de consumo

# Garantías de consumo

## Cumplimiento de requisitos

### ¿Qué es la garantía de consumo?

Que los bienes y productos de consumo sean conforme **DE ACUERDO a lo contratado**, Los bienes deben funcionar en las condiciones pactadas, tener la calidad, durabilidad... y las prestaciones de la muestra y modelo de la publicidad y entregarse con todos sus accesorios o instalación e integraciones correctas)  
Deben cumplir unos requisitos objetivos y subjetivos



## Bienes y suministros

### ¿A quién se aplica?

**Contratos de compraventa de bienes**: Bienes existentes o que se hayan de fabricar nuevos o de segunda mano

**Contratos de suministro** de contenidos o servicios digitales: software de intercambio, programas informáticos, aplicaciones, archivos de video de audio, archivos de música, juegos digitales, libros electrónicos...

**No están incluidos:**

Los animales vivos

Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.



## Responsabilidades y derechos

### Responsabilidad de la empresa y derechos de las personas consumidoras y usuarias

**A partir de contratos celebrados el 1 de enero de 2022**

La empresa vendedora responderá ante cualquier defecto que exista en el momento de la entrega del bien contenido o servicio digital, durante un plazo de:

- bienes nuevos: 3 años,
- servicios digitales: 2 años,
- bienes segunda mano: plazo mínimo de un año

**Anteriormente al 1 de enero de 2022**

- bienes nuevos: 2 años
- bienes segunda mano: 1 año



## Devoluciones

### Resolución del contrato

En caso de **RESOLUCIÓN del contrato** deberá devolverse el dinero en un plazo máximo de 14 días



## Reglas

### Medidas de reparación o sustitución.

**Serán gratuitas** para la persona consumidora especialmente gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales,

- Deberán llevarse a cabo en un **plazo razonable**
- Sin mayor inconveniente para la persona consumidora.
- La reparación **suspende el cómputo de los plazos de garantía**. El periodo de suspensión empieza desde que se pone el producto a disposición de la empresa y termina con la entrega del producto ya reparado. *El plazo de garantía comienza de nuevo a correr cuando se entregue a la persona consumidora el producto reparado.*
- Después de la entrega del bien para reparar el cliente tiene un plazo de prescripción de **5 años para recuperarlo**.
- La sustitución **suspende los plazos de garantía establecidos** desde el ejercicio del derecho hasta la entrega del nuevo producto. El plazo de garantía volverá a activarse cuando se proceda a la sustitución y efectiva entrega del producto sustituto a la persona consumidora.



## Vicios o fallos de origen

### Carga de la prueba

Existen unos **plazos** dentro de la garantía, **según el tipo de bien o servicio** en el que se supone que el vicio o fallo que presente viene de "origen", "de fábrica". El consumidor tiene por esto derecho a que el vendedor **asuma la subsanación**, salvo que este último demuestre con un informe técnico lo contrario.

Los plazos son los siguientes:

- Bienes: 2 años
- Servicios digitales: 1 año
- Bienes de segunda mano: nunca inferior a un año.



**Fuera de estos plazos** de presunción, la persona consumidora debe seguir dirigiéndose a la empresa para conseguir solucionar la falta de conformidad, pero en este caso la presunción de que el defecto viene de fábrica no existe. **Se debe demostrar que le ha dado un trato óptimo.**

## Garantías vinculantes

### Garantías comerciales y servicio postventa



**Garantía comercial adicional** a la legal. La da la empresa o entidad productora frente a la persona consumidora o usuaria.

**Son vinculantes para la entidad garante** en las condiciones establecidas: en la declaración de la garantía comercial o en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato.

La declaración de garantía comercial **se entregará a la persona consumidora** o usuaria en soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes. Estará redactada, al menos, **en castellano**, y, en su caso, **a petición** de cualquiera de las partes, deberá redactarse también **en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato**, de manera **clara y comprensible**.



## Listas de precios y precios estables

### Repuestos.

La entidad productora garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo **mínimo de 10 años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse** para aumentar la reparabilidad y fomentar la economía circular.

Está **prohibido subir los precios de los repuestos** al aplicarlos en las reparaciones.

La lista de precios de los repuestos deberá estar a **disposición del público** así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.



## Consejos

### Conclusión

**Nuevos plazos nuevos derechos**

**Conserve la documentación para reclamar, si no se produce indefensión**

**Mejor información, mejor consumidor**



---

**Ayuntamiento de Logroño**

---

**Oficina Municipal de Información al Consumidor**

Avda de la Paz, 11  
26071 LOGROÑO  
Teléfono 941 27 70 22  
omic@logrono.es

DECÁLOGO DE LA PERSONA CONSUMIDORA:



# ¡Defiende tus derechos!

**¡Infórmate!**  
**¡Conciénciate!**  
**¡Defiéndete!**  
**¡Sé sostenible!**



## Decálogo de la persona consumidora

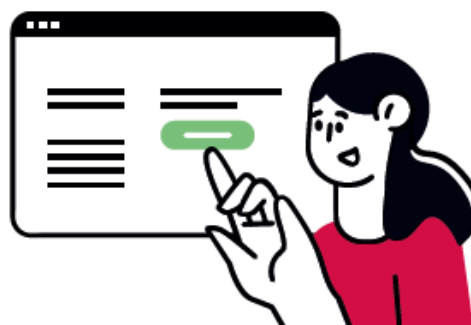
## Decálogo de la persona consumidora



Ya lo decía Kennedy: *“Todos somos consumidores”*

### Decálogo de los derechos de la persona consumidora

- 1** **Infórmate** correctamente del bien o servicio que vas a contratar: características, precios, servicio de permanencia, servicios añadidos... **¡busca, compara!** Tienes derecho a información precontractual.
- 2** **Exige la publicidad.** La publicidad es vinculante, consévala. Se puede exigir que se cumpla en caso de que el bien o servicio no se ajuste a lo solicitado.
- 3** **Firma** solamente **si lees y entiendes** lo que firmas. Las condiciones de contratación deben ser concretas, claras y sencillas, permitiendo entender lo que se firma. En caso de contrato electrónico te deben dar un contrato escrito o en soporte duradero (grabación). Descárgate las condiciones de la web.
- 4** El **precio final** total debe ser **completo**, con todas las cargas, impuestos y servicios adicionales conocidos antes de contratar. Evita sorpresas innecesarias. Tienes derecho a factura en papel y electrónica (esta última descárgatela y guárdala, pues en caso de conflicto es la clave y prueba para reclamar).





- 5** Nuevos **períodos de garantía**: 3 años desde la compra para los bienes de consumo nuevos, 2 años para los servicios digitales y 1 año como mínimo para los de segunda mano. Te deben atender y prestar un adecuado servicio técnico. Las reparaciones de los aparatos electrodomésticos y de los vehículos también tienen garantías: 3 meses para los primeros y 3 meses/2000kms en caso de los vehículos.
- 6** Puedes **anular** y dejar sin efecto los **contratos realizados a distancia** (online, teléfono, web) en un período de 14 días naturales a contar desde la recepción del producto, sin necesidad de alegar motivo alguno. En los contratos realizados en un establecimiento físico esta opción no es obligatoria, sino discrecional.
- 7** En las **compras a distancia**, infórmate previamente antes de comprar, tanto sobre el producto como sobre la página: busca opiniones acerca de la **seguridad** de la página y mira si constan sellos de confianza online (un distintivo que otorga una entidad privada a petición de una tienda online una vez comprobado, mediante auditoría, que ésta cumple con los requisitos y el código ético y de buenas prácticas). **Para el pago**, el mejor sistema es contra reembolso y, en su defecto, plataformas de pago tipo *Paypal*, tarjetas prepago o la autorización del cargo en una tarjeta. De este último modo se puede exigir la anulación del cargo a la entidad vendedora y a la entidad emisora de la tarjeta si surge algún problema, si la tarjeta es sustraída por tercero, o si finalmente no se llegase a proveer el bien o servicio. Por último, guarda copia de las operaciones de compra. Al terminar la orden de compra debe aparecer una página que resume la operación y es aconsejable quedarse con una copia, y se debe recibir un correo electrónico de confirmación, que se guardará junto al resto de mensajes intercambiados con la compañía.
- 8** ¡En **rebajas** o temporadas de promociones tienes **los mismos derechos!**
- Los establecimientos deben aceptar los mismos medios de pago que utilizan habitualmente, salvo que se indique expresamente que alguno de ellos no se autoriza en rebajas (por ejemplo, el pago con tarjeta) o que la utilización del pago con tarjeta lleve aparejado algún recargo.
- Además, en rebajas los comercios deben mantener la misma política de devoluciones del resto del año. Si sólo admiten devoluciones por productos defectuosos, deben seguir haciéndolo así. Y si admiten devoluciones a cambio de vales de compra, en rebajas también deben hacerlo.
- Si devuelves durante las rebajas un producto comprado antes de ese período te tendrán que **devolver el mismo importe** que pagaste, nunca el precio del artículo rebajado.
- 9** Si no estás de acuerdo y reclamas al servicio de **atención al cliente** telefónico pide el **número de incidencia** de la reclamación y anótalo. Es la prueba de tu reclamación y, si es en un establecimiento in situ, pide la hoja de reclamación oficial y conserva la documentación (factura, presupuesto, publicidad). Es tu arma de defensa. Tus derechos son irrenunciables.
- 10** **Sé sostenible** y responsable: compra lo que necesitas, consume **menos y mejor**, justa y solidariamente. Intenta huir del “usar y tirar” y apuesta por “reducir, reutilizar, reciclar”. Cuida el medioambiente y el planeta donde vivimos.



## TEATRO:

### VEN A DISFRUTAR DEL CONSUMO RESPONSABLE CON DRILO

Este año, el día 3 de noviembre de 2023, en el Auditorio Municipal de Logroño hemos celebrado por primera vez un Teatro Infantil que ha tenido como título: “VEN A DISFRUTAR DEL CONSUMO RESPONSABLE CON DRILO”, destinado a escolares de segundo curso de primaria de los centros educativos logroñeses, con una asistencia cercana a los 600 alumnos/as.

En él, se les ha hecho ver que no hay que comprar cosas innecesarias, sino que existen planes y actividades alternativas, que nos enseñan a ser más responsables de los actos que realizamos en nuestro día a día. La importancia del ticket de compra también ha estado muy presente en el teatro, y Drilo ha sido el responsable de enseñarnos como utilizarlo adecuadamente, y siempre que exista algún problema, darnos a conocer el tipo de soluciones que existen al respecto y de cómo y dónde llevarlas a cabo.



## DÍA DE LA PERSONA CONSUMIDORA:

### LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CELEBRÓ EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS CON JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

Este día se celebra en todo el mundo el 15 de marzo. Una fecha que tiene su origen en el año 1962, cuando el presidente estadounidense John F. Kennedy, quien decretó que todas las personas, sin distinción de clases, tuvieran derecho a disfrutar de ciertos beneficios como consumidoras. A partir del año 1983 se instituyó este día, y dos años más tarde se estableció en Naciones Unidas un decreto para la protección de los consumidores, con el que se logró reivindicar, reconocer y legitimar sus derechos a nivel internacional.

Con motivo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, que se celebra el 15 de marzo, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), organizó una serie de jornadas de puertas abiertas para la ciudadanía logroñesa.

“El objetivo de esta oficina es que las personas estén mejor informadas y formadas para que puedan defender sus derechos, al margen de que cuenten con este servicio municipal para recibir asesoramiento o tramitar sus reclamaciones de forma gratuita”.

#### PROGRAMA DE VISITAS

El programa de visitas se inició el miércoles, 15 de marzo, con una visita de los cursos quinto y sexto de Primaria del colegio Escolapias Sotillo. El 17 de marzo, fueron alumnos y alumnas de tercero y cuarto de Primaria del CEIP Siete Infantes los que acudirán a las oficinas de la OMIC. Los días 21 y 22 de marzo nos visitaron cuatro grupos de tercer curso de Primaria del colegio Maristas, y el 24 de marzo, la oficina recibió la visita de un grupo del colegio Jesuitas, que cursa la asignatura de Comunicación y Atención al Cliente.

En estas visitas, el personal que atiende la Oficina Municipal de Información al Consumidor les informó de los servicios que presta esta dependencia municipal y sobre los derechos y deberes del consumidor. También les ofreció como obsequio, unas botellas de agua recicladas con la imagen de la OMIC.

#### DECÁLOGO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Con motivo de este día, la OMIC también ha editado 350 ejemplares de un díptico en el que se recoge un decálogo resumen de los principales derechos que tienen las personas

consumidoras:

1. Deben informarse correctamente del bien o el servicio que van a contratar, sus características, precio, servicio de permanencia, y posibles servicios añadidos. Se recomienda que busquen y comparen, y se recuerda que existe el derecho a obtener una información precontractual.
2. Exigir el cumplimiento de la publicidad. Desde la OMIC se recuerda que la publicidad es vinculante, por lo que hay que conservarla y se puede exigir su cumplimiento en el caso de que el bien o servicio no sea acorde a lo solicitado.
3. Firmar un contrato únicamente una vez leído y entendido el mismo. Las condiciones de la contratación deben ser concretas, claras y sencillas, de modo que permitan entender lo que se firma. Asimismo, la OMIC indica que a la persona consumidora se le debe facilitar un contrato escrito o en soporte duradero (grabación) en caso de contrato electrónico, por lo que también se recomienda descargar las condiciones de contratación de la web.
4. El precio final total debe ser completo y conocido antes de contratar (con cargas, impuestos y posibles servicios adicionales añadidos). Todo ello, recuerdan desde esta oficina, para evitar sorpresas innecesarias. Además, las personas consumidoras tienen derecho a obtener una factura en papel o electrónica. En este último caso, se aconseja descargarla y guardarla, ya que en caso de conflicto, es clave como prueba para poder reclamar.
5. Los nuevos periodos de garantía para los bienes de consumo nuevos son de tres años desde la compra, dos años para los servicios digitales, y mínimo un año en el caso de bienes de segunda mano. Además, la OMIC señala que al consumidor se le debe atender y prestar un adecuado servicio técnico. Asimismo, las reparaciones de los aparatos electrodomésticos y de los vehículos también tienen garantías (tres meses en el primer caso y tres meses o 2000 kilómetros en el caso de los vehículos).
6. También se recuerda que se puede anular, dejar sin efecto o desistir de los contratos realizados a distancia (online, teléfono o web) en un periodo de 14 días naturales desde la recepción del producto, sin necesidad de alegar motivo alguno. En los contratos realizados en el establecimiento esto no es obligatorio, sino discrecional.
7. En las compras realizadas a distancia, se recomienda informarse previamente tanto sobre el producto o servicio como sobre la página (ver opiniones, comprobar si existen sellos de confianza online) y para el pago es aconsejable el método contra reembolso y, en su defecto, el

uso de plataformas de pago tipo paypal, así como el uso de tarjetas prepago, mediante la autorización del cargo en la tarjeta, para poder exigir la anulación de dicho cargo si surge algún problema. También se recomienda guardar copia de las operaciones de compra y copia del correo de confirmación, que se guardará junto al resto de mensajes intercambiados con la compañía.

8. La OMIC también recuerda a la ciudadanía que, en épocas de rebajas o temporadas de promociones, las personas consumidoras tienen los mismos derechos que en época normal. Además, los medios de pago deben ser los mismos que de forma habitual, salvo que se indique expresamente que alguno de ellos no se autoriza en rebajas o que la utilización de pago con tarjeta lleve aparejado algún recargo. Asimismo, respecto a las devoluciones, en época de rebajas los comercios deben mantener la misma política que en el resto del año.
9. En el caso de que no se esté de acuerdo con algún servicio y se reclama al servicio telefónico de atención al cliente, se aconseja solicitar el número de incidencia de la reclamación y anotarlo, ya que es la prueba de la reclamación oficial, así como conservar la documentación, factura, presupuesto, publicidad, etc., ya que suponen pruebas de defensa.
10. Por último, la OMIC recomienda a las personas consumidoras ser sostenible y responsable: comprar lo que se necesite, consumir menos, mejor y más justa y solidariamente, además de tratar de reducir, reutilizar y reciclar para cuidar el medio ambiente.

## CONCLUSIONES:

Este año 2023 la OMIC ha continuado con la misma tónica que los años anteriores, siendo los protagonistas, las telecomunicaciones y los suministros energéticos con la contratación a distancia (teléfono, web, mail) como forma de vinculación consumidor-usuario.

No obstante, es preciso señalar que existen otros temas en los que merece la pena incidir:

1. Consultas sobre **bancos y seguros**, de las que únicamente la OMIC ha ejercido labor informadora, bien, por la judicialización del asunto o bien por el carácter delictivo del mismo: los gastos abusivos de formalización y constitución de hipoteca, seguros vinculados a los préstamos, o los delitos telemáticos con cargos indebidos en cuentas por la ciberdelincuencia tipo phishing, timos amorosos, suplantaciones de identidad, etc.
2. Se ha producido un incremento de consultas y reclamaciones en **créditos al consumo, y créditos rápidos**, sobre todo debido al cierre de establecimientos estéticos que dejan al consumidor sin el tratamiento finalizado y con el crédito en vigor, así como de comerciales que se presentan en los domicilios de personas vulnerables, les ofrecen productos milagrosos (colchones, depuradores de agua, bandas magnéticas), y les vinculan a créditos de este carácter. Respecto de estos últimos supuestos, se intentó hacer con éxito el desistimiento de estos contratos.
3. En el caso de **seguros**, el incremento unilateral, abusivo y no informado de la prima, con la consiguiente indefensión del consumidor, siendo imposible una comunicación efectiva con la compañía; así como seguros vinculados a los dispositivos de última generación que rehúsan asumir la cobertura que tienen contratada.
4. Talleres de **reparación de vehículos**: reparaciones infructuosas, garantías, diagnosis incorrectas que dan lugar a reparaciones y piezas cobradas nuevamente e indebidamente.
5. Transporte de **mercancías y mensajería**: Se han incrementado de forma directamente proporcional a la compra on line y al comercio electrónico. Se aprecian prácticas irregulares en la entrega de paquetes y han aumentado las reclamaciones que tramitamos, siempre y cuando, la empresa transportista tenga

sede social en España y haya sido contratada por el consumidor.

Y ya por último, señalar la labor prioritaria esencial, y base para la formación de los cimientos de un consumidor consciente, responsable y prevenido ante cualquier posible abuso: **la formativa**, tanto con actividades programadas para escolares de Educación Primaria con visitas a la OMIC, charlas en centros, teatros lúdicos con moraleja de consumo responsable, o la expedición de folletos divulgativos con las últimas novedades legislativas (garantías, decálogo del consumidor), y noticias con artículos de interés mensual en la revista municipal gratuita DE BUENA FUENTE.

- o - o - o - o -