

### 3. Otras disposiciones

#### CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

*RESOLUCIÓN de 13 de febrero de 2012, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización «Análisis de la competencia municipal sobre la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en determinados ayuntamientos», correspondiente al ejercicio 2009.*

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el 23 de noviembre de 2011,

#### RESUELVO

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización «Análisis de la competencia municipal sobre la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en determinados ayuntamientos», correspondiente al ejercicio 2009.

Sevilla, 13 de febrero de 2012.- El Presidente, Antonio M. López Hernández.

#### ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL SOBRE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN DETERMINADOS AYUNTAMIENTOS

Ejercicio 2009

(SL 04/2010)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 23 de noviembre de 2011, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización «Análisis de la competencia municipal sobre la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en determinados ayuntamientos», correspondiente al ejercicio 2009.

#### ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. ANTECEDENTES
- III. NORMATIVA APLICABLE

#### IV. OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGÍA

- IV.1. OBJETIVOS
- IV.2. ALCANCE
- IV.2. METODOLOGÍA

#### V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

- V.1. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN
- V.2. ANÁLISIS DEL GASTO, DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
  - V.2.1. Análisis del gasto
  - V.2.2. Gestión de medios personales
  - V.2.3. Gestión de medios materiales
- V.3. RESULTADOS OPERATIVOS
  - V.3.1. Actividad de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor
  - V.3.2. Actividad de la Inspección de Consumo y del ejercicio de la potestad sancionadora
  - V.3.3. Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo

#### VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### VII. ANEXOS

#### VIII. ALEGACIONES

#### ABREVIATURAS

Ayto.	Ayuntamiento
Cap.	Capítulo
Ctes.	Corrientes
Consult.	Consultas
DCU	Defensa Consumidores y Usuarios
DRN	Derechos reconocidos Netos
Expdtes.	Expedientes
Ftra.	Frontera
Form.	Formación
Gto.	Gasto
H	hora
Hab.	Habitantes
Inv.	Inversión
Impres.	Impresoras
JAC	Junta Arbitral de Consumo
N.º	Número
OMIC.	Oficina Municipal de Información al Consumidor
ORN	Obligaciones Reconocidas Netas
Ord.	Ordenadores
Palac.	Palacios
Pers.	Personal
Poblac.	Población
Ptaria.	Presupuestaria
Reclamac.	Reclamaciones
Tramit.	Tramitadas

## I. INTRODUCCIÓN

1. La Cámara de Cuentas de Andalucía acordó incluir en el Plan de Actuaciones del ejercicio 2010 una fiscalización denominada “Análisis de la competencia municipal sobre la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en determinados ayuntamientos”.

Con este informe se continúa la línea de otros elaborados con anterioridad por esta Institución tales como el de transporte urbano, policía local, medio ambiente, viviendas, deportes, servicios de extinción de incendios, análisis de las políticas de igualdad y administración electrónica.

## II. ANTECEDENTES

2. El significado del estado social se encuentra en el artículo 9.2 de la Constitución española y conlleva dos mandatos: uno, de configuración de la sociedad en orden a hacer realidad la libertad e igualdad de los individuos y otro de carácter normativo que se desarrolla en los artículos 39 a 52 del texto constitucional, con previsiones de intervención en distintos ámbitos entre los que se encuentra la defensa de los consumidores.

3. Así, el artículo 51 de la Constitución española establece en su apartado 1º que *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*.

El apartado 2º señala que *“los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca”*.

Por tanto, en España la defensa de los consumidores adquiere rango constitucional.

4. El Estatuto de Autonomía de Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su artículo 58.2.4º, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva sobre la defensa del consumidor, la regulación

de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

5. En el ámbito local la referencia a esta materia se encuentra en la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que establece en su artículo 25 apartado g) que *“el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.”*

6. Ley 13/2003, de 17 de Diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, regula las competencias autonómicas y locales en esta materia.

7. Las competencias que pueden asumir las corporaciones locales se agrupan básicamente en las siguientes categorías:

a) Competencias informativas, de educación a los consumidores y de fomento de las organizaciones y asociaciones de consumidores.

Estas funciones se realizan a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Además, se contempla el fomento y, en su caso, la gestión del sistema arbitral de consumo.

Dicho sistema supone un mecanismo de resolución voluntaria de los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios que se lleva a cabo a través de las Juntas Arbitrales de Consumo municipales o provinciales (JAC).

b) Competencias de control, a través de la inspección de consumo y de la adopción de medidas no sancionadoras para garantizar los derechos e intereses de los consumidores.

c) Competencias sancionadoras, mediante el ejercicio de esta potestad con respecto a las infracciones localizadas en su territorio.

### III. NORMATIVA APLICABLE

#### *Normativa estatal*

8. El Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, en virtud del cual se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

#### *Normativa autonómica*

9. Ley 13/2003, de 17 de Diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

La Orden de 11 de diciembre de 2008, que desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el mencionado decreto.

### IV. OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGÍA

#### IV.1 OBJETIVOS

##### **Objetivo General**

10. El objetivo general perseguido con este informe es obtener un conjunto de conclusiones acerca de la situación que presentan los ayuntamientos analizados, a 31 de diciembre de 2009, en el ejercicio de las competencias relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.

##### **Objetivos específicos**

11. Para ello han sido establecidos una serie de objetivos específicos centrados en la evaluación de las siguientes áreas:

-La organización encargada de ejecutar las competencias municipales de defensa de los consumidores y usuarios.

-La determinación del volumen y de la naturaleza del gasto realizado por los ayuntamientos en esta actividad, en el ejercicio 2009.

-La dotación de los medios humanos y materiales adscritos a los servicios que desarrollan las actuaciones de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

-Los resultados obtenidos por los ayuntamientos en la prestación de los servicios referidos a la materia objeto de análisis.

#### IV.2 ALCANCE

12. Según los datos publicados en la página web de la Dirección General de Consumo, a junio de 2010, en Andalucía disponían de OMIC, 229 municipios.

Por otro lado, según información facilitada por esa misma Dirección General, en Andalucía hay veintiuna JAC que son las siguientes:

-La Junta Arbitral de Consumo Regional, con sedes en Sevilla y Málaga.

-Una Junta Arbitral de Consumo en cada municipio capital de provincia, más la de los ayuntamientos de Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido.

-Ocho Juntas Arbitrales de Consumo dependientes de cada una de las diputaciones provinciales.

13. Se han seleccionado 38 ayuntamientos entre los 229 que disponían de OMIC, que representan el 17% del total de éstos.

De los municipios seleccionados, veinte tienen una población superior a 20.000 habitantes y en adelante se citarán como grupo 1; el resto poseen una población inferior, y en adelante se denominarán grupo 2.

A continuación, se relacionan los municipios seleccionados.

### Grupo 1

MUNICIPIO	POBLACIÓN*
Sevilla	703.206
Córdoba	328.428
Granada	234.325
Almería	188.810
Puerto de Santa María (El)	87.696
Chiclana de la Ftra.	77.293
Mijas	73.787
Alcalá de Guadaíra	70.155
Torremolinos	65.448
Motril	60.279
Antequera	45.168
Lucena	42.248
Puerto Real	40.183
Palacios y Villafranca (Los)	36.824
Úbeda	35.649
Rota	28.516
Lepe	25.886
Adra	24.373
Baza	23.359
Ayamonte	20.334

### Grupo 2

MUNICIPIO	POBLACIÓN*
Marchena	19.768
Moguer	19.569
Bailén	18.785
Albolote	17.089
Ubrique	16.979
Berja	15.035
Aguilar de la Frontera	13.746
Álora	13.395
Tocina	9.452
Pizarra	8.785
Villanueva del Arzobispo	8.714
Garrucha	8.626
Olvera	8.589
Vegas del Genil	8.587
Cuervo de Sevilla (El)	8.562
Mojonera (La)	8.301
Aracena	7.612
Benalup-Casas Viejas	7.151

\*Datos obtenidos del padrón de habitantes del IEA (2009)

14. El ejercicio objeto de fiscalización ha sido 2009. El trabajo de campo concluyó en mayo de 2011.

### IV.3 METODOLOGÍA

15. Para llevar a cabo la actuación se remitió un cuestionario a todos los ayuntamientos examinados.

Posteriormente, han sido visitados todos los ayuntamientos del grupo 1 con la finalidad de mantener entrevistas con los responsables de su cumplimentación y efectuar las comprobaciones oportunas.

Para los ayuntamientos del grupo 2, una vez analizada la información remitida han sido solicitadas las ampliaciones y aclaraciones necesarias.

16. También se remitió un cuestionario a cada una de las JAC provinciales con el fin de obtener información de la actividad global y específica, referida a los municipios de la muestra, correspondiente al ejercicio 2009.

17. Una vez examinada la información aportada se excluyen del análisis a los ayuntamientos de Olvera y Pizarra (grupo 2) por los siguientes motivos.

18. El municipio de Olvera no dispone deOMIC. La Diputación de Cádiz promovió la firma de un convenio de colaboración entre la Federación Andaluza de Consumidores y Usuarios (FACUA) y el ayuntamiento para el establecimiento de un punto de información al consumidor (PIC) a través del cual solo se atienden consultas y se orienta a los ciudadanos acerca de cómo deben tramitar sus reclamaciones, quejas o denuncias.

La vigencia del convenio, además, estaba vinculada a la obtención de una subvención por el ayuntamiento, que en el ejercicio 2009 no llegó a producirse.

19. El Ayuntamiento de Pizarra tampoco dispone deOMIC, y manifiesta no ejercer ninguna competencia en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores.

Tiene firmado un convenio con una asociación de consumidores y se limita a recoger las quejas y reclamaciones para trasladarlas a la asociación.

Este convenio no representa gasto alguno para el ayuntamiento, ya que la asociación se financia a través de las subvenciones que solicita a la Consejería competente en materia de consumo.

**20.** La presentación de los resultados obtenidos se realizará en cuadros diferenciando los grupos 1 y 2 de ayuntamientos.

**21.** Parte del análisis ha sido realizado con una serie de indicadores de gestión, a través de los que se evalúan el gasto, la cantidad y la calidad de los medios humanos y materiales; así como los resultados de las actividades desarrolladas por los ayuntamientos en la defensa de los consumidores y usuarios.

**22.** La falta de implantación de sistemas que midan los costes de las actividades examinadas ha determinado que el análisis económico se haya efectuado a partir de las obligaciones reconocidas que constan en las liquidaciones presupuestarias, correspondientes al ejercicio 2009.

Por tanto, los indicadores de naturaleza económica estarán referidos al gasto del ejercicio y no al coste.

**23.** Para la determinación de la dotación del personal encargado de prestar los servicios relacionados con esta materia se ha considerado a personas con dedicación plena.

Por tanto, las personas o grupos de ellas con dedicación compartida en distintas unidades relacionadas o no con la materia analizada, han sido adscritas a aquellas en las que desarrollan la actividad principal o agrupadas en función del grado de dedicación hasta conseguir valores enteros.

Este criterio ha sido utilizado en los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Puerto Real y Sevilla.

**24.** La comprensión adecuada del presente informe requiere la lectura global del mismo. Cualquier conclusión sobre un párrafo o epígrafe pudiera no tener sentido aisladamente considerada.

## V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

### V.1 ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

**25.** En este apartado se analizan una serie de cuestiones de diversa naturaleza que anticipan una idea general acerca de la situación que presentan los ayuntamientos en el ejercicio de las competencias relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

**26.** Todos los ayuntamientos del grupo 1 y 2 disponen de una concejalía, área o delegación con atribuciones en la materia analizada en la que se integran las unidades administrativas encargadas de ejercer estas competencias.

**27.** El Artículo 97 de la Ley 13/2003, de 17 de Diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que recoge las competencias municipales en esta materia, establece en su apartado 5, que *“las corporaciones locales respecto de las competencias que puedan asumir conforme a lo dispuesto en esta ley, comunicarán a la Consejería competente en materia de protección de los consumidores su aceptación por acuerdo plenario”*.

**28.** En virtud de lo dispuesto en el citado artículo ha sido analizado el procedimiento formal de asunción de las competencias, puesto que la reserva genérica de funciones que atribuye la ley a las corporaciones locales precisa de una posterior clarificación, en el sentido de que éstas determinen cuales son las que van a asumir de entre las previstas en la norma.

El análisis realizado identifica tres tipos de situaciones en la que se encuentran los ayuntamientos en el proceso de asunción de competencias en esta materia.

**29.** La primera corresponde a los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Puerto Real y Sevilla

(grupo 1); Albolote, Álora y La Mojonera (grupo 2) donde constan los acuerdos en virtud de los cuales se asumen las competencias.

El Ayuntamiento de Sevilla adoptó el acuerdo plenario en 2005, y condicionó su eficacia al momento de la creación de una plaza de Jefe de Servicio de Inspección.

Aunque esta plaza a la fecha de finalización de los trabajos de campo aun no se ha creado, el ayuntamiento continúa desarrollando las competencias en materia de defensa de los derechos de los consumidores con la sola limitación de que el alcance de la inspección de consumo se reduce a los establecimientos de carácter alimentario.

En el Ayuntamiento de Albolote, por su parte, el acuerdo se ha producido mediante la aprobación de una ordenanza municipal sobre esta materia el seis de agosto de 2010.

Los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Álora y La Mojonera han remitido estos acuerdos a la consejería competente en los términos establecidos en la Ley 13/2003.

**30.** En la segunda se encuentran los ayuntamientos de Almería, Antequera, Lepe, Mijas, Los Palacios y Villafranca, Torremolinos y Úbeda (grupo 1); Aracena, Bailén, Benalup-Casas Viejas, Berja, Garrucha, Moguer, Ubrique, Vegas del Genil y Villanueva del Arzobispo (grupo 2), donde constan unos acuerdos referidos a la creación de la OMIC y vinculados a la solicitud de subvenciones en materia de consumo.

Salvo en los ayuntamientos de Benalup-Casas Viejas, Vegas del Genil y Villanueva del Arzobispo del grupo 2, los mencionados acuerdos son anteriores a la entrada en vigor de la Ley 13/2003 de defensa de los consumidores y usuarios.

**31.** Por último, en los trece ayuntamientos restantes no consta ningún tipo de acuerdo de la corporación en virtud del cual se asuman competencias.

**32.** Sin el alcance y contenido establecido en la norma se observa en los ayuntamientos que se encuentran en estas dos últimas situaciones, un procedimiento de comunicación que se produce a través de las subvenciones que en materia de consumo solicitan a la consejería competente.

Este procedimiento aunque proporciona información no facilita a la consejería un conocimiento adecuado acerca de la situación de los ayuntamientos andaluces en cuanto a la asunción de competencias en la materia que se analiza.

**33.** En el Anexo I y II se recoge información sobre las competencias que los ayuntamientos analizados manifiestan haber asumido en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores.

**34.** También ha formado parte del trabajo realizado verificar si los ayuntamientos analizados disponían de ordenanzas reguladoras sobre esta materia.

Sólo los ayuntamientos de Córdoba y de Motril (grupo 1) disponían en el ejercicio 2009 de ordenanza municipal.

No obstante, en ambos casos resultaría necesaria su actualización, pues la ordenanza de Motril se aprobó en 1992 y la de Córdoba en 1993.

**35.** Otro asunto analizado está relacionado con la forma en la que los ayuntamientos llevan a cabo la competencia de información a los consumidores.

**36.** Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que hay una mayoría (veintiséis) que prestan el servicio directamente a través de la OMIC.

**37.** En los diez ayuntamientos restantes servicio se presta indirectamente.

No obstante, en nueve de ellos (Alcalá de Guadaíra, Almería, Puerto Real del grupo 1; Álora, Benalup-Casas Viejas, El Cuervo de Sevilla, Marchena, Tocina y Vegas del Genil del grupo 2), el servicio se presta por asociaciones de con-

sumidores, en virtud de convenios que tienen suscritos con estos ayuntamientos.

En este grupo destaca el Ayuntamiento de Almería que ha suscrito convenios con cuatro asociaciones de consumidores para la prestación del servicio de OMIC.

Por su parte, en el municipio de Villanueva del Arzobispo el servicio se presta por un profesional independiente.

**38.** Un caso peculiar lo representa el Ayuntamiento de Granada que dispone de OMIC propia y, además, ha suscrito convenios con cuatro asociaciones de consumidores.

El objeto de estos convenios es facilitar la información sobre el consumo en distintas zonas de la ciudad y recoger las reclamaciones y quejas para que sean tramitadas por la OMIC.

**39.** En todos los casos mencionados en los que el servicio o parte del mismo se presta en virtud de convenios o convenios de colaboración, de acuerdo con la doctrina expresada por la Junta Consultiva de Contratación, se advierte sobre lo improcedencia de utilizar esta figura jurídica cuando se trata de prestar un servicio que es competencia municipal no por medios propios, sino ajenos.

Por tanto, según esta doctrina se debería entender que se está ante un supuesto de contratación administrativa y no ante un convenio, lo que pondría de manifiesto la necesidad de licitar la adjudicación del servicio.

Otra cuestión sería el tipo de contrato administrativo más idóneo para prestar esos servicios, para lo cual se debería estar a los elementos diferenciadores de cada modalidad de contratación que se manifiesten en la relación contractual.

## V.2 ANÁLISIS DEL GASTO, DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

**40.** En los Anexos III a VIII se recogen los datos generales presupuestarios, de medios personales y materiales de los ayuntamientos analizados.

### V.2.1 Análisis del Gasto

**41.** La determinación del volumen de gasto efectuado por los ayuntamientos en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el ejercicio 2009, se realiza con los siguientes indicadores:

Un indicador de estructura que mide el gasto en esta materia en relación con el gasto total del ayuntamiento, y pone de manifiesto la relevancia del impulso dedicado a esta actividad.

El segundo indicador valora el gasto realizado en la defensa de los consumidores y usuarios por habitante, y muestra qué parte del esfuerzo realizado por los ciudadanos en mantener un determinado nivel de servicios, se destinó a hacer frente a esta actividad.

También se ofrece el indicador del gasto total del ayuntamiento por habitante como elemento con el que establecer referencias.

**42.** Los cuadros nº 1 (grupo 1) y 2 (grupo 2) muestran los resultados obtenidos con estos indicadores.

INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA

Cuadro nº 1

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fítra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Gto total DCU/Gro Ayto¹ (%)	0,17%	0,01%	0,10%	0,08%	0,19%	0,11%	0,25%	0,17%	0,23%	0,11%	0,18%
Gto total DCU/Población (€/Nº)	1,60	0,14	1,11	0,93	2,45	1,35	2,61	1,73	2,76	1,25	1,71
Gto Ayto¹/Población (€/Nº)	956,1	1.143,2	1.162,3	1.110,6	1.263,6	1.190,4	1.053,4	1.036,3	1.178,7	1.123,7	971,4

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. Mª.	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Gto total DCU/Gro Ayto¹ (%)	0,19%	0,42%	0,16%	0,19%	0,08%	0,20%	0,20%	0,32%	0,10%	0,17%	0
Gto total DCU/Población (€/Nº)	1,82	4,41	1,46	2,13	0,85	2,48	2,19	4,33	0,82	1,91	1,08
Gto Ayto¹/Población (€/Nº)	962,2	1.041,6	924,8	1.126,6	1.061,0	1.264,7	1.086,1	1.342,4	784,2	1.089,2	131,7

¹ (Salvo cap. III, VIII y IX)



**INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA**

Cuadro nº 2

Indicadores	Aguilar Frra.	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup- Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
Gto total DCU/Gro Ayto <sup>1</sup> (%)	0,37%	0,74%	0,07%	0,21%	0,10%	0,14%	0,24%	0,02%	0,30%
Gto total DCU/Población (€/N <sup>o</sup> )	3,05	7,10	0,66	3,56	0,77	1,68	2,07	0,18	2,06
Gto Ayto <sup>1</sup> /Población (€/N <sup>o</sup> )	820,5	953,7	930,9	1.665,3	803,1	1.158,1	880	963	676,7

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>2</sup>	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	Desv. Est.
Gto total DCU/Gro Ayto <sup>1</sup> (%)	0,03%	0,15%	0,23%	S.d	0,35%	0,10%	0,11%	0,21%	0
Gto total DCU/Población (€/N <sup>o</sup> )	0,27	1,30	2	S.d	2,94	0,78	1,19	2	1,7
Gto Ayto <sup>1</sup> /Población (€/N <sup>o</sup> )	892,5	861,1	885	S.d	846,5	787,2	1.056,7	945,3	229,5

<sup>1</sup> (Salvo cap. III, VIII y IX)

<sup>2</sup> No ha aprobado la liquidación presupuestaria del ejercicio 2009

**43.** En los ayuntamientos del grupo 2 el valor medio del gasto destinado a las actividades de defensa de los derechos de los consumidores se situó en el 0,21% de su gasto total. Este porcentaje resulta superior al obtenido en el grupo 1, que fue del 0,17%.

**44.** No obstante, una valoración conjunta de los indicadores mencionados permitiría clasificar a la mayoría de ayuntamientos del grupo 1 y 2 en tres categorías.

**45.** En la primera se integrarían los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto en esta materia respecto al gasto total  $\geq 0,20\%$ , y en un gasto por habitante  $\geq 2\text{€}$ .

En esta categoría en la que se encuentran los siguientes ayuntamientos del grupo 1: Chiclana de la Frontera, Granada, Rota y Sevilla, destacan Motril y Torremolinos.

En el grupo 2, destaca el Ayuntamiento de Albolote entre los de Aguilar de la Frontera, Arcena, Berja, Garrucha, La Mojonera y Ubrique.

**46.** En la segunda categoría se integran los ayuntamientos que muestran un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el gasto total  $\geq 0,10\%$  y  $<0,20\%$ , y un gasto por habitante  $\geq 1\text{€}$  y  $< 2\text{€}$ .

Los ayuntamientos de Adra, Almería, Baza, Córdoba, Lepe, Lucena, Mijas, Los Palacios y Villafranca (grupo 1), y Benalup-Casas Viejas, Moguer y Villanueva del Arzobispo (grupo 2), se sitúan en este rango intermedio de impulso de la actividad de defensa de los derechos de los consumidores.

Entre esta categoría y la anterior se encuentran los ayuntamientos de Ayamonte y El Puerto de Santa María (grupo 1), con porcentajes de gasto respecto al total cercanos al veinte por ciento, y un gasto por habitante superior a 2€.

**47.** La tercera corresponde a los ayuntamientos que destinaron a esta actividad un porcentaje de gasto  $<0,10\%$  y muestran un gasto por habitante  $< 1\text{€}$ .

En él se encuentran los ayuntamientos de Alcalá de Guadaíra, Antequera y Puerto Real (grupo 1), más Álora, El Cuervo de Sevilla y Marchena (grupo 2).

Los ayuntamientos de Úbeda (grupo 1), Bailén y Vegas del Genil (grupo 2) se sitúan entre esta categoría y la anterior, ya que muestran un porcentaje de gasto del 0,10%, y su gasto por habitante es inferior a 1€.

**48.** En los cuadros nº 3 y 4 se ofrece información sobre la naturaleza del gasto realizado en la materia objeto de análisis.

## INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA

Cuadro nº 3

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra <sup>2</sup>	Almería <sup>2</sup>	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Gto Cap. I DCU/Gto total DCU	91,34%	0%	80,66%	83,75%	88,48%	89,09%	82,41%	88,72%	89,14%	91,08%	91,79%
Gto Cap. II DCU/Gto total DCU	8,01%	0%	7,92%	16,25%	11,52%	10,91%	16,10%	8,79%	8,61%	8,92%	3,73%
Gto Cap.VI /Gto total DCU	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2,49%	2,25%	0%	0%
Gto Cap. IV y VII/Gto total DCU	0,65%	100%	11,42%	0%	0%	0%	1,49%	0%	0%	0%	4,48%

  

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraña (Los)	Puerto Sta. M <sup>a</sup> .	Puerto Real <sup>1, 2</sup>	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Gto Cap. I DCU/Gto total DCU	99,41%	91,49%	77,86%	97,41%	37,39%	75,99%	92,31%	96,44%	91,46%	81,81%	0,2
Gto Cap. II DCU/Gto total DCU	0,59%	8,51%	16,88%	2,59%	8,35%	24,01%	3,21%	3,56%	8,54%	8,85%	0,1
Gto Cap.VI /Gto total DCU	0%	0%	5,26%	0%	0%	0%	2,27%	0%	0%	0,61%	0
Gto Cap. IV y VII/Gto total DCU	0%	0%	0%	0%	54,26%	0%	2,21%	0%	0%	8,73%	0,2

<sup>1</sup> El porcentaje del gasto de personal refleja la suma de las retribuciones de tres personas con dedicación parcial a esta actividad.

<sup>2</sup> Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

## INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA

Cuadro nº 4

Indicadores	Aguilar Fíra	Albolote	Álora <sup>2</sup>	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas <sup>2</sup>	Berja	Cuervo de Sevilla (Ei) <sup>2</sup>	Garrucha
Gto Cap. I DCU/Gto total DCU	99,99%	27,57%	0%	59,90%	87,75%	0%	92,75%	0%	100%
Gto Cap. II DCU/Gto total DCU	0,01%	61,11%	68,12%	0,71%	6,97%	100%	2,10%	100%	0%
Gto Cap. VI /Gto total DCU	0%	11,32%	31,88%	39,39%	5,28%	0%	4,50%	0%	0%
Gto Cap. IV y VII/Gto total DCU	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,65%	0%	0%

  

Indicadores	Marchena <sup>2</sup>	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>1,2</sup>	Ubrique	Vegas del Genil <sup>2</sup>	Villanueva del Arzobispo <sup>2</sup>	Media	Desv. Est.
Gto Cap. I DCU/Gto total DCU	0%	97,19%	100%	S.d	72,03%	0%	0%	49,15%	0,5
Gto Cap. II DCU/Gto total DCU	47,10%	2,81%	0%	S.d	27,97%	72,96%	100%	39,32%	0,4
Gto Cap. VI /Gto total DCU	0%	0%	0%	S.d	0%	0%	0%	6,16%	0,1
Gto Cap. IV y VII/Gto total DCU	52,90%	0%	0%	S.d	0%	27,04%	0%	5,36%	0,1

<sup>1</sup>No aporta liquidación presupuestaria.<sup>2</sup>Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

**49.** En los ayuntamientos del grupo 1 el gasto de personal representa por término medio el 81,8% del total del gasto realizado.

Quince de estos ayuntamientos muestran un valor del gasto de personal superior al medio; y en otros tres se sitúa por encima del 75%, lo que pone de manifiesto la relevancia que tiene este tipo de gasto en los servicios analizados.

**50.** En el grupo 2 pierde significado el valor medio del gasto de personal debido a que hay siete ayuntamientos que prestan los servicios indirectamente y, por tanto, no reflejan gasto alguno en el capítulo I del presupuesto.

No obstante, en los ayuntamientos que prestan el servicio directamente, excepto Albolote, se observa también un elevado peso del gasto de personal en relación con el total del gasto.

**51.** En los ayuntamientos de Garrucha y La Mojonera llama la atención que no hayan facilitado información sobre el registro de gastos en ningún otro capítulo presupuestario.

**52.** Destaca el escaso porcentaje del gasto en bienes de inversión en los ayuntamientos del grupo 1. Dieciséis de ellos no reflejan gasto alguno de esta naturaleza.

En el grupo 2 son diez los ayuntamientos que no registraron gasto en bienes de inversión.

**53.** En el ejercicio de las competencias locales relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios están implicadas las administraciones estatal y autonómica, a través de distintas líneas de subvención dirigidas a financiar parte del gasto que éstas representan.

El indicador expuesto en los cuadros nº 5 y 6 muestra en que medida los gastos derivados de la asunción de competencias en esta materia quedaron cubiertos por el reconocimiento de derechos provenientes de subvenciones concedidas por el resto de las administraciones públicas.

## INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA

Cuadro nº 5

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
DRN DCU/Gto total DCU	11,04%	0%	2,41%	11,86%	10,37%	52,62%	4,98%	3,88%	1,71%	25,62%	0%

  

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M <sup>1</sup> .	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
DRN DCU/Gto total DCU	0,51%	0%	6,3%	2,2%	0%	8,5%	0,7%	3,7%	1,8%	7,4%	0,1

Cuadro nº 6

Indicadores	Aguilar Ftra	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
DRN DCU/Gto total DCU	6,77%	7,66%	32,45%	33,91%	6,25%	37,50%	51,72%	103,37%	17,10%

  

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>1</sup>	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	desv. Est.
DRN DCU/Gto total DCU	144,72%	12,45%	9,58%	S.d	20,08%	48,08%	27,50%	37,28%	0,4

<sup>1</sup>No dispone de liquidación presupuestaria de 2009

54. Todos los ayuntamientos de la muestra, excepto Alcalá de Guadaíra, Lucena, Motril y Puerto Real solicitaron subvenciones en el ejercicio 2009 para sufragar parte del gasto que se realiza en esta materia.

55. Estas subvenciones se destinaron a financiar determinados gastos de funcionamiento (luz y teléfono), gastos de personal (nóminas, seguridad social e indemnizaciones por razón del servicio), campañas publicitarias y adquisición de mobiliario.

56. Los ayuntamientos del grupo 2 muestran en general un mayor porcentaje de cobertura del gasto realizado en 2009 debido, no tanto al importe de las subvenciones recibidas sino al menor gasto que destinaron a esta actividad.

En este grupo destacan El Cuervo de Sevilla y Marchena que muestran porcentajes de cobertura del gasto realizado en esta actividad superiores al 100%.

57. Los ayuntamientos del grupo 1, excepto Baza y Lepe con un 52,62% y 25,62% respectivamente, se sitúan por debajo del 12% de cobertura del gasto realizado.

58. Este indicador ha sido calculado sin tener en cuenta los reintegros producidos con posterioridad, debidos a la falta de aplicación y justificación de las subvenciones recibidas.

El Ayuntamiento de Rota (grupo 1) reintegró la subvención que recibió y Aguilar de la Frontera (grupo 2), ha reintegrado una de las dos subvenciones concedidas.

El Ayuntamiento de Vegas del Genil (grupo 2), a la fecha de finalización de los trabajos de campo se encontraba pendiente de formalizar el reintegro de una de las subvenciones recibidas.

### V.2.2. Gestión de medios personales

59. Una vez puesta de manifiesto la relevancia que tiene el gasto de personal, conviene conocer la distribución del personal entre las unidades administrativas encargadas de prestar los

servicios relacionados con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

60. El cuadro nº 7 presenta la distribución del personal entre los distintos servicios relacionados con la materia objeto de análisis en los ayuntamientos del grupo 1.

En trece de los veinte ayuntamientos de este grupo el único servicio que se presta es el de OMIC.

Además, en aquellos ayuntamientos que han asumido otras competencias, excepto en Córdoba y Sevilla, la dotación del personal de la OMIC supone más del cincuenta por ciento del total de las personas empleadas, lo que pone de manifiesto la importancia de este servicio.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL.  
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Cuadro nº 7

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ffra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Nº trabi; OMIC/Nº trabi DCU	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	40%	50%	100%	100%
Nº trabi; JAC/Nº trabi DCU	-	-	16,7%	-	-	-	-	40%	14,3%	-	-
Nº inspectores/Nº trabi DCU	-	-	8,3%	-	-	-	-	20%	35,7%	-	-
Nº otros trabi./Nº trabi DCU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

  

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. Mª.	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Nº trabi; OMIC/Nº trabi DCU	100%	66,7%	100%	100%	50%	100%	39,3%	83,3%	100%	85,2%	0,2
Nº trabi; JAC/Nº trabi DCU	-	-	-	-	-	-	14,3%	-	-	21,3%	0,1
Nº inspectores/Nº trabi DCU	-	33,3%	-	-	-	-	46,4%	16,7%	-	26,7%	0,1
Nº otros trabi./Nº trabi DCU	-	-	-	-	50%	-	-	-	-	50%	0



**61.** En el grupo 2 el 100% de los empleados considerados están adscritos a la OMIC, porque es el único servicio que ofrece el ayuntamiento en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

**62.** A continuación, en los cuadros nº 8 (grupo 1) y nº 9 (grupo 2) se ofrece información sobre el número de empleados adscritos al ejercicio de estas competencias y la relevancia que tiene la dotación en relación con el resto del personal del ayuntamiento y con la población que resulta destinataria de los servicios ofrecidos.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL  
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Cuadro nº 8

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra <sup>1</sup>	Almería <sup>1</sup>	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Nº trabj DCU (Plantilla ptaria)	1	1	12	1	2	1	4	10	14	1	2
Nº trabj. DCU/ Nº total trabj. Ayto	0,4%	0,2%	0,9%	0,3%	0,8%	0,6%	0,8%	0,5%	0,8%	0,2%	0,9%
Nº trabj. DCU/Población (Nº/Diez mil hab.)	0,4	0,1	0,6	0,2	1	0,4	0,5	0,3	0,6	0,4	0,5

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M. <sup>a</sup> .	Puerto Real <sup>1</sup>	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Nº trabj DCU (Plantilla ptaria)	4	6	2	4	2	2	28	6	1	5,2	6,6
Nº trabj. DCU/ Nº total trabj. Ayto	0,5%	0,8%	0,4%	0,5%	0,5%	0,6%	0,5%	0,7%	0,4%	0,6%	0
Nº trabj. DCU/Población (Nº/Diez mil hab.)	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,7	0,4	0,9	0,3	0,5	0,2

<sup>1</sup> Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL  
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Cuadro nº 9

Indicadores	Águilar de la Frontera	Albolote	Álora <sup>1</sup>	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas <sup>1</sup>	Berja	Cuervo de Sevilla (EI) <sup>1</sup>	Garrucha
Nº trabj DCU (Plantilla ptaria)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nº trabj. DCU/ Nº total trabj. Ayto	0,8%	0,7%	1%	1,4%	0,5%	1,5%	1,1%	1,3%	2%
Nº trabj. DCU/Población (Nº/Diez mil hab.)	0,7	0,6	0,7	1,3	0,5	1,4	0,7	1,2	1,2

Indicadores	Marchena <sup>1</sup>	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>1</sup>	Utrique	Vegas del Genil <sup>1</sup>	Villanueva del Arzobispo <sup>1</sup>	Media	Desv. Est.
Nº trabj DCU (Plantilla ptaria)	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Nº trabj. DCU/ Nº total trabj. Ayto	0,6%	0,4%	1%	1,7%	0,9%	0,8%	1,6%	1,1%	0
Nº trabj. DCU/Población (Nº/Diez mil hab.)	0,5	0,5	1,2	1,1	0,6	1,2	1,1	0,9	0,3

<sup>1</sup>Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

**63.** En los ayuntamientos que prestan el servicio de OMIC indirectamente, las personas contratadas o que pertenecen a las asociaciones de defensa de los derechos del consumidor han sido consideradas dentro de la dotación de recursos humanos del ayuntamiento.

**64.** En los ayuntamientos del grupo 1, la dotación de personal adscrito a los servicios relacionados con la defensa de los derechos de los consumidores representan por término medio el 0,6% del total del personal empleado en el ayuntamiento.

**65.** Los ayuntamientos de Almería, Chiclana de la Frontera, Granada, Lucena y Motril, muestran valores próximos al uno por ciento.

**66.** En cambio, los ayuntamientos de Alcalá de Guadaíra, Antequera y Lepe muestran el menor peso de la dotación de empleados en relación con el total de empleados municipales, con porcentajes inferiores al 0,4%.

**67.** En los ayuntamientos del grupo 2 el valor medio de la dotación del personal asignado a las funciones que se analizan se sitúa en el 1,1% respecto al total de empleados del ayuntamiento.

Sin embargo, en este grupo hay que considerar a los ayuntamientos en los que el servicio se presta indirectamente, porque en esos casos éste se realiza en jornada reducida y no a diario.

**68.** El análisis anterior se completa desde otro punto de vista con un indicador de cobertura, que ofrece información sobre el número de trabajadores adscritos a estos servicios por cada diez mil habitantes.

**69.** En el grupo 1 destacan los ayuntamientos de Ayamonte, Motril y Torremolinos con valores cercanos o iguales a un trabajador por cada diez mil habitantes.

En cambio, la menor dotación desde este punto de vista con valores inferiores a 0,5 trabajadores por cada diez mil habitantes, corresponde a los ayuntamientos de Adra, Alcalá de Guadaíra, Antequera, Baza, Córdoba, Lepe, Sevilla y Úbeda.

**70.** En el grupo 2 para la valoración de este indicador se debe considerar la circunstancia referida a aquellos municipios en los que el servicio se presta indirectamente.

De los ayuntamientos que prestan el servicio directamente destacan Aracena, Garrucha y La Mojonera con valores superiores a un trabajador por cada diez mil habitantes.

**71.** En los cuadros nº 10 (grupo 1) y 11 (grupo 2) se analiza el coste laboral medio de los empleados adscritos a las actividades de defensa de los derechos de consumidores y usuarios, así como el coste laboral medio de cada ayuntamiento.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL  
RETRIBUCIONES**

Cuadro nº 10

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra <sup>1</sup>	Almería <sup>1</sup>	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Frra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Gto pers. DCU/Nº total trabj. DCU (€/Nº)	35.566,03	0	42.367,69	35.313,43	21.998,65	28.149,08	41.562,43	50.393,01	41.119,65	29.440,10	33.203,32
Gto pers. Ayto/Nº total trabj. Ayto (€/Nº)	36.344,82	49.176,58	38.147,69	32.629,48	33.301,78	42.384,01	49.403,39	45.950,81	50.937,41	25.732,37	58.437,12

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M. <sup>a</sup>	Puerto Real <sup>1</sup>	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Gto pers. DCU/Nº total trabj. DCU (€/Nº)	33.375,01	40.566,13	20.894,05	45.562,74	12.737,24	26.857,07	50.727,16	45.500,83	26.775,66	34.847,86	10.416,8
Gto pers. Ayto/Nº total trabj. Ayto (€/Nº)	50.287,99	36.607,14	35.189,34	44.994,90	40.286,50	38.298,13	56.206,99	44.586,31	46.151,68	42.752,72	8.370,5

<sup>1</sup>Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

## INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL RETRIBUCIONES

Cuadro nº 11

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora <sup>1</sup>	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas <sup>1</sup>	Berja	Cuervo de Sevilla(El) <sup>1</sup>	Garrucha <sup>3</sup>
Gto pers. DCU/Nº trbj. DCU (€/Nº)	41.884,60	33.465,52	0	16.237,75	12.629,51	0	28.861,08	0	17.787,49
Gto pers. Ayto/Nº total trbj. Ayto (€/Nº)	31.393,80	47.705,81	48.364,27	52.477,12	26.120,12	37.960,19	53.859,45	42.113,29	31.388,45

Indicadores	Marchena <sup>1</sup>	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>1y2</sup>	Utrique	Vegas del Genil <sup>1</sup>	Villanueva del Arzobispo <sup>1</sup>	Media	Desv. Est.
Gto pers. DCU/Nº trbj. DCU (€/Nº)	0	24.776,90	16.911,44	0	35.986,04	0	0	25.393,37	10.236,4
Gto pers. Ayto/Nº total trbj. Ayto (€/Nº)	38.381,02	23.000,46	34.175,86	S.d	49.114,25	19.534,76	51.435,97	39.134,99	11.255,4

<sup>1</sup>Ayuntamientos que prestan indirectamente el servicio de información a sus ciudadanos.

<sup>2</sup>No aporta liquidación presupuestaria de 2009.

<sup>3</sup> El coste laboral de personal del Ayuntamiento de Garrucha refleja las retribuciones de seis meses, ya que la persona que ocupaba el puesto obtuvo una licencia no retribuida por el resto del año.

**72.** En los ayuntamientos del grupo 1 el coste laboral medio de los empleados adscritos a los servicios de defensa de consumidores y usuarios, ascendió a 34.847,86€.

Este coste resultó inferior al coste laboral medio general de los ayuntamientos, que se situó en 42.752,72€.

**73.** Por su parte, en los ayuntamientos del grupo 2, el coste laboral fue de 25.393,37€.

Dicho coste también resultó inferior al coste laboral medio del ayuntamiento que ascendió a 39.134,99 €.

**74.** Del análisis conjunto de los municipios de la muestra se observa que en diecisiete ayuntamientos, que solo prestan el servicio de OMIC y lo hacen directamente, el coste laboral de su personal se sitúa aproximadamente en 35.000 € o inferior.

Esta circunstancia evidencia que las funciones atribuidas a estas oficinas se desarrollan por personal del grupo C, administrativos o auxiliares administrativos.

Resalta la falta de correspondencia que se da entre la complejidad de algunas de las tareas que se realizan en la OMIC, especialmente las de asesoramiento e información y el reconocimiento de la categoría profesional de las personas que las llevan a cabo.

**75.** Por este motivo la formación que reciban los empleados en las actividades que se analizan adquiere un valor determinante de la calidad con la que se prestan estos servicios.

Los cuadros nº 12 y 13 recogen para los dos grupos de ayuntamientos, los indicadores referidos a las horas de formación por empleado y al porcentaje de la dotación de personas que tuvieron acceso a formación en el ejercicio 2009.

## INDICADORES DE GESTIÓN DE PERSONAL

Cuadro nº 12

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ffra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Nº horas/ Nº trabaj. DCU	0	60	0	20,3	0	5	7	2	27,2	40	40
Nº trabaj. DCU con formación/ Nº total trabaj. DCU	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	40%	21%	100%	100%

  

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafrauca (Los)	Puerto Sta. M'.	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Nº horas/ Nº trabaj. DCU	5	2,7	0	5	0	25	0	0	21	13	17,4
Nº trabaj. DCU con formación/ Nº total trabaj. DCU	25%	17%	0%	50%	0%	100%	0%	0%	0%	42,6%	0,5

Cuadro nº 13

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (EI)	Garrucha
Nº horas/ Nº trabaj. DCU	53	20	0	20	0	0	0	20	0
Nº trabaj. DCU con formación/ Nº total trabaj. DCU	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%

  

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojónera (La)	Tocina	Utrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	desv. Est.
Nº horas/ Nº trabaj. DCU	0	25	0	16	20	3	8	11,6	14,6
Nº trabaj. DCU con formación/ Nº total trabaj. DCU	0%	100%	0%	S.d	100%	100%	100%	53,3%	0,5



76. En catorce ayuntamientos del total analizado no consta que los empleados adscritos a los servicios de defensa de los derechos de los consumidores recibieran formación en el ejercicio 2009.

### V.2.3.Gestión de medios materiales

77. En este apartado han sido analizados diversos asuntos relacionados con el equipamiento del que disponen los servicios de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

78. Los cuadros nº 14 y 15 muestran los indicadores que relacionan el número de ordenadores, impresoras y faxes con los empleados adscritos a los servicios analizados.

79. El valor medio de la dotación de ordenadores por empleado es similar en los dos grupos de ayuntamientos, superior a uno.

No obstante, en algunos de los ayuntamientos como en Benalup-Casas Viejas y Berja (grupo 2), este equipamiento se comparte con otros servicios municipales.

80. Este análisis se completa con los indicadores que aparecen en los cuadros nº 16 y 17, referidos a su antigüedad.

Los indicadores expuestos recogen el porcentaje de la dotación de los elementos analizados con una antigüedad inferior a cinco años.

## INDICADORES DE GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES

Cuadro nº 14

Indicadores	Alcalá de Guadaíra										
	Adra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena	
Nº Ordenadores/Nº trabj. DCU	1	0,5	1	1	1	1,3	1,5	1,3	1	1,5	
Nº Impresoras/ Nº trabj. DCU	S.e	0,3	1	0,5	1	1	1,3	1,3	1	1	
Nº Fax/Nº trabj. DCU	S.e	0,3	S.e	0,5	S.e	0,3	0,1	0,1	1	0,5	

  

Indicadores	Puerto Real										
	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M.ª	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Nº Ordenadores/Nº trabj. DCU	1	1,2	1	1	1,5	1,5	0,8	1	1	1,1	0,3
Nº Impresoras/ Nº trabj. DCU	0,8	0,5	0,5	0,5	1,5	1,5	0,7	0,3	1	0,8	0,4
Nº Fax/Nº trabj. DCU	0,3	S.e	0,5	0,3	0,5	0,5	0,1	0,2	1	0,3	0,3

S.e: Ayuntamientos que no tienen equipamiento.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES**

Cuadro nº 15

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
Nº Ordenadores/Nº trbj. DCU	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Nº Impresoras/ Nº trbj. DCU	1	2	1	1	1	1	S.c	1	1
Nº Fax/Nº trbj. DCU	1	0	S.c	1	S.c	S.c	S.c	S.c	1

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Utrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	Desv. Est.
Nº Ordenadores/Nº trbj. DCU	1	2	1	1	1	1	1	1,1	0,3
Nº Impresoras/ Nº trbj. DCU	1	1	1	1	1	1	1	1	0,4
Nº Fax/Nº trbj. DCU	S.c	S.c	S.c	1	1	1	1	0,4	0,5

S.c: Ayuntamientos que no tienen equipamiento.

## INDICADORES DE GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES

Cuadro nº 16

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Ord. con antigüedad ≤ 5 años	100%	100%	0%	100%	100%	100%	40%	66,7%	S.d	0%	66,7%
Impres. con antigüedad ≤ 5 años	S.e	100%	S.d	100%	100%	100%	25%	84,6%	S.d	0%	50%
Fax con antigüedad ≤ 5 años	S.e	0%	S.d	S.e	100%	S.e	0%	100%	S.d	100%	100%

  

Indicadores	Mijas	Morril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M <sup>a</sup> .	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Ord. con antigüedad ≤ 5 años	S.d	42,9%	100%	0%	33,3%	33,3%	S.d	16,7%	100%	58,8%	0,40
Impres. con antigüedad ≤ 5 años	S.d	0%	100%	50%	0%	33,3%	S.d	0%	100%	56,2%	0,44
Fax con antigüedad ≤ 5 años	100%	S.e	100%	100%	0%	100%	S.d	0%	100%	69,2%	0,48

S.e : Ayuntamientos que no tienen equipamiento.

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES**

Cuadro nº 17

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
Ord. con antigüedad ≤ 5 años	0%	100%	100%	0%	100%	S.d	S.d	0%	0%
Impres. con antigüedad ≤ 5 años	0%	100%	100%	0%	100%	S.d	S.c	S.d	0%
Fax con antigüedad ≤ 5 años	100%	S.c	S.c	100%	S.c	S.c	S.c	S.c	0%

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Utrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	Desv. Est.
Ord. con antigüedad ≤ 5 años	100%	0%	S.d	100%	S.d	100%	0%	50%	0,5
Impres. con antigüedad ≤ 5 años	100%	0%	S.d	100%	S.d	100%	0%	54,5%	0,5
Fax con antigüedad ≤ 5 años	S.c	S.c	S.c	100%	S.d	S.d	0%	60%	0,5

S.c : Ayuntamientos que no tienen equipamiento.  
 S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

### V.3. RESULTADOS OPERATIVOS

**81.** Las actividades que desarrollan los ayuntamientos en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios son de diversa naturaleza. Para llevar a cabo un análisis sistemático de las mismas han sido agrupadas en tres ámbitos de actuación.

-El que corresponde a la OMIC.

-El de la inspección de consumo y el ejercicio de la potestad sancionadora.

-El de las JAC dependientes de los ayuntamientos como vía de solución arbitral de los conflictos surgidos entre consumidores y empresarios.

#### **V.3.1. Actividad de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor**

**82.** En los anexos IX a XIV de este informe se ofrece información acerca de las funciones y de la actividad que desarrollaron las distintas OMIC en el ejercicio 2009.

**83.** Los servicios más relevantes que prestan estas oficinas se centran en la información, asesoramiento y tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan los ciudadanos.

**84.** Los cuadros nº 18 (grupo1) y 19 (grupo 2) recogen entre otros los indicadores que se refieren al grado de uso que hicieron los ciudadanos de los servicios ofrecidos por las OMIC en el ejercicio 2009.

Entre éstos, se encuentran los relativos al número de consultas y al de reclamaciones, quejas y denuncias registradas en las oficinas por cada 10.000 habitantes.

También se recoge el indicador que mide el porcentaje que representan las reclamaciones masivas respecto al total de reclamaciones presentadas.

Por último, se ofrece el indicador relativo al porcentaje de reclamaciones remitidas a otros organismos públicos para su resolución.

INDICADORES DE ACTIVIDAD DE LA OMIC

Cuadro nº 18

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Nº total consultas OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	220	81	303	996	501	529	593	276	906	185	690
Nº total quejas, reclamaciones y denuncias OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	216	38	59	117	179	29	190	46	62	80	188
Nº total reclamaciones masivas/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	25,9%	0%	0%	62,2%	30,8%	9%	45,1%	0%	45%	0%	39,2%
Nº total reclamaciones tramitadas a otros organismos/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	6,4%	29,3%	8%	20%	50,5%	50,7%	25,1%	15%	12,6%	14,6%	0,9%

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. Mª.	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Estandar
Nº total consultas OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	S.d	444	S.d	260	731	1.187	229	1.077	S.d	540	339
Nº total quejas, reclamaciones y denuncias OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	96	288	86	99	49	141	64	41	240	115	76
Nº total reclamaciones masivas/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	11,9%	4,1%	68,2%	6,2%	40%	44,6%	17,1%	16,1%	54,8%	26,01%	0,2
Nº total reclamaciones tramitadas a otros organismos/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	8,8%	1,6%	82%	4,4%	50,6%	69,4%	12,3%	58,8%	35%	27,8%	0,24

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

## INDICADORES DE ACTIVIDAD DE LA OMIC

Cuadro nº 19

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
Nº total consultas OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	31	S.d	19	2.977	S.d	210	7	96	285
Nº total quejas, reclamaciones y denuncias OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	428	99	30	298	170	385	71	75	15
Nº total reclamaciones masivas/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	79,76%	38,13%	S.d	0%	56,90%	93,82%	54,10%	S.d	38,46%
Nº total reclamaciones tramitadas a otros organismos/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	7,31%	51,25%	0%	16,74%	5,05%	3,64%	4,92%	67,57%	61,54%

  

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	desv. Est.
Nº total consultas OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	45	113	107	62	1.472	758	131	451	829
Nº total quejas, reclamaciones y denuncias OMIC/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	158	89	63	2	327	70	120	150	135
Nº total reclamaciones masivas/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	S.d	0%	0%	0%	76,44%	S.d	68%	42,13%	0,3
Nº total reclamaciones tramitadas a otros organismos/Nº total reclamaciones presentadas.(%)	22,88%	19,67%	100%	100%	84,17%	71,67%	5%	38,84%	0,4

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.



**85.** No han facilitado información sobre las consultas realizadas los ayuntamientos de Los Palacios y Villafranca, Mijas y Úbeda (grupo 1) y Albolote y Bailén (grupo 2).

**86.** En los ayuntamientos de Antequera, Ayamonte y Baza (grupo 1), y Ubrique (grupo 2) el dato de consultas que se ofrece es estimado, puesto que no llevan un registro de las mismas.

**87.** Todos los ayuntamientos analizados registran las quejas y reclamaciones que presentan los consumidores y usuarios para su tramitación.

Los ayuntamientos de Adra, Alcalá de Guadaíra, Córdoba, Lucena, Motril y Torremolinos (grupo 1); y Álora, Bailén, Berja, El Cuervo de Sevilla, Garrucha, Marchena, Moguer, La Mojonera, Tocina, Villanueva del Arzobispo, registran diferenciadamente las quejas de las reclamaciones.

En el resto de ayuntamientos analizados se ha observado un registro conjunto de ambas modalidades, lo que impide conocer el número de cada una de ellas.

Hay que señalar que aunque el procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones sea en principio igual, el alcance y las actuaciones que comportan no lo son, dado el distinto sentido de las pretensiones que en ellas se contienen.

**88.** Los ayuntamientos de Almería y Córdoba (grupo 1); Álora, Aracena, El Cuervo de Sevilla, Garrucha y Marchena (grupo 2) no han facilitado información sobre las denuncias por infracciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores.

**89.** En los ayuntamientos de Adra, Ayamonte, Baza, Lepe, Lucena, El Puerto de Santa María y Úbeda (grupo 1); y Aguilar de la Frontera, Benalup-Casas Viejas, Berja, La Mojonera, Tocina, Ubrique y Vegas del Genil no se tramitaron denuncias por infracciones relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

**90.** Los ayuntamientos de Aguilar de la Frontera (428), Benalup-Casas Viejas (385), Ubrique (327) y Aracena (298) (grupo 2); y Motril (288), Úbeda (240) y Adra (216) (grupo 1) muestran el mayor número de quejas, reclamaciones y denuncias por cada 10.000 habitantes.

En todos estos ayuntamientos, excepto en Aracena y Motril estos valores se explican por la presencia de reclamaciones masivas producidas en el sector eléctrico debido al cambio del sistema tarifario, y en el de las telecomunicaciones.

**91.** En cambio, los ayuntamientos de Torremolinos (41), Alcalá de Guadaíra (38) y Baza (29) (grupo 1); y Álora (30), Garrucha (15) y Tocina (2) (grupo 2), reflejan los valores más bajos de este indicador.

**92.** En todos los ayuntamientos examinados, excepto Alcalá de Guadaíra, Almería, Córdoba y Lepe (grupo 1); y Aracena, Moguer, La Mojonera y Tocina (grupo 2), se produjeron reclamaciones masivas.

En dieciocho ayuntamientos del total analizado el porcentaje que representaron estas reclamaciones masivas superó el 25% del total de las presentadas en el ejercicio 2009.

Tal y como se ha comentado anteriormente, los sectores de actividad que dieron lugar a este tipo de reclamaciones fueron el eléctrico y el de telecomunicaciones (telefonía móvil, fija e internet).

**93.** Las limitaciones que presentan los sistemas de información utilizados por algunos ayuntamientos en el tratamiento de la información y la falta de definición del procedimiento de tramitación de las reclamaciones en algunos de sus aspectos, han impedido obtener información homogénea y comparable sobre determinados aspectos de la misma, tales como: mediaciones realizadas, resultado satisfactorio o no de las gestiones realizadas y sentido del archivo de las actuaciones.

No obstante, se ofrece el indicador que muestra el porcentaje de reclamaciones que fueron remitidas a otros organismos para su resolución

(Junta Arbitral de Consumo, Banco de España, Dirección General de Seguros o Delegación de Consumo).

La remisión de las reclamaciones se produce bien en virtud de la normativa vigente o llegado el fin de las actuaciones realizadas por la OMIC.

**94.** Los cuadros nº 20 (grupo 1) y 21 (grupo 2) reflejan el grado de respuesta ante la demanda de estos servicios por los ciudadanos, mediante los indicadores que miden el número de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas por empleado de la OMIC.

Por último, también se recoge el indicador que evalúa el gasto medio que supone para el ayuntamiento la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.

**INDICADORES DE ACTIVIDAD DE LA OMIC**

Cuadro nº 20

Indicadores	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe	Lucena
Nº consultas/Nº tráb. OMIC (Nº)	537	571	635	4.500	509	1.235	1.146	2.269	3.033	480	1.457
Nº quejas, reclamaciones y denuncias/Nº tráb. OMIC(Nº)	527	268	124	528	182	67	367	380	209	206	397
Gto OMIC /Nº quejas, reclamaciones y denuncias (€)	73,9	37,3	68,8	79,9	136,6	471,6	137,6	149,4	220,9	156,9	91,1

Indicadores	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto Sta. M.ª	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda	Media	Desv. Est.
Nº consultas/Nº tráb. OMIC (Nº)	S.d	669	S.d	569	2.936	1.671	1.463	1.410	S.d	1.457,9	1.127,7
Nº quejas, reclamaciones y denuncias/Nº tráb. OMIC (Nº)	178	434	159	217	198	201	411	54	857	298	193
Gto OMIC/Nº quejas, reclamaciones y denuncias(€)	188,6	102,8	168,8	216	90,9	176,3	133,8	876,7	34,2	180,6	189

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

## INDICADORES DE ACTIVIDAD DE LA OMIC

Cuadro nº 21

Indicadores	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)	Garrucha
Nº consultas/Nº tralj. OMIC (Nº)	42	S.d	26	2.266	S.d	150	11	82	246
Nº quejas, reclamaciones y denuncias/Nº tralj. OMIC (Nº)	588	170	40	227	319	275	106	64	13
Gto OMIC /Nº quejas, reclamaciones y denuncias (€)	71,2	713,9	220,4	119,4	45,1	43,6	293,5	23,6	1.368,3

Indicadores	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo	Media	Desv. Est.
Nº consultas/Nº tralj. OMIC (Nº)	88	221	89	59	2.500	651	114	467,5	828,4
Nº quejas, reclamaciones y denuncias/Nº tralj. OMIC (Nº)	312	174	52	2	556	60	105	191	180
Gto OMIC /Nº quejas, reclamaciones y denuncias (€)	17	146,5	325,2	S.d	89,9	110,9	98,8	245,8	357,7

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

**95.** De los ayuntamientos que disponen de un registro de consultas destacan por atender al año más de 1.000 por empleado, los municipios de Chiclana de la Frontera, Córdoba, Granada, Lucena, Puerto Real, Rota, Sevilla y Torremolinos (grupo 1), y Aracena ( grupo 2).

**96.** Los ayuntamientos de Úbeda (857), Antequera (528) y Adra (527) (grupo 1); y Aguilar de la Frontera (588) y Ubrique (556) (grupo 2), son los que reflejan el mayor número de quejas, reclamaciones y denuncias por empleado

**97.** Los ayuntamientos de Torremolinos (54) y Baza (67) (grupo 1), y Tocina (2), Garrucha (13), Álora (40), La Mojonera (52), Vegas del Genil (60) y El Cuervo de Sevilla (64) (grupo 2), reflejan un número de quejas, reclamaciones y denuncias por empleado inferior a 100.

**98.** Por último, considerando que las consultas que se realizan en la OMIC están vinculadas en gran medida con la presentación de las quejas, reclamaciones y denuncias, se ha calculado el gasto que genera al ayuntamiento la tramitación de las mismas.

**99.** Para el cálculo de este indicador han sido realizados los siguientes ajustes.

En los ayuntamientos de Alcalá de Guadaíra, Almería y Puerto Real (grupo 1), y Álora, Benalup-Casas Viejas, El Cuervo de Sevilla, Marchena, Tocina, Vegas del Genil y Villanueva del Arzobispo (grupo 2) el gasto imputable al servicio de la OMIC coincide con el importe de los convenios o contratos firmados con los agentes que prestan el servicio.

En los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Motril, Sevilla y Torremolinos el gasto imputable a la OMIC ha sido calculado aplicando el porcentaje que representa la dotación de su personal sobre el gasto total de los servicios de defensa de los derechos de los consumidores.

Este criterio ha sido considerado adecuado por el elevado peso que representa el gasto de personal en relación con el total del gasto realizado en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

**100.** Los resultados obtenidos permiten clasificar a los ayuntamientos en tres categorías:

La primera corresponde a los que reflejan un gasto por queja, reclamación o denuncia inferior a 100€.

De entre los ayuntamientos que prestan el servicio directamente destacan Adra, Antequera, Lucena y Úbeda (grupo 1); y Aguilar de la Frontera, Bailén y Ubrique (grupo 2).

Esta circunstancia se explica porque son ayuntamientos que muestran un elevado volumen de quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas en relación con el gasto efectuado.

Entre los ayuntamientos que prestan el servicio de OMIC indirectamente destacan Alcalá de Guadaíra, Almería, Puerto Real (grupo 1), y Benalup-Casas Viejas, El Cuervo de Sevilla, Marchena y Villanueva del Arzobispo (grupo 2), debido al menor gasto que representan los convenios o contratos en relación con el volumen de quejas, reclamaciones o denuncias tramitadas.

**101.** En la segunda categoría se encuentran once ayuntamientos del grupo 1, y cinco del grupo 2, que reflejan un gasto por queja, reclamación y denuncia que oscila entre los 100 y 300€ .

**102.** Los valores más elevados de este indicador, superior a 300€, corresponden a Baza y Torremolinos (grupo 1); y Albolote, Garrucha y La Mojonera (grupo 2), debido al escaso número de quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas en relación con el volumen de gasto reflejado en el ejercicio 2009.

No obstante, en el caso del Ayuntamiento de Garrucha los datos están referidos a la mitad del ejercicio.

**103.** Todos los ayuntamientos analizados, excepto Álora, Bailén, Benalup- Casa Viejas, Moguer y La Mojonera del grupo 2, llevaron a cabo durante el ejercicio 2009 campañas de información y de sensibilización de los derechos de los consumidores.

En todos los ayuntamientos estas campañas se realizaron a través de la OMIC, excepto en Sevilla que se llevaron a cabo por el servicio de consumo.

### **V.3.2. Actividad de la Inspección de Consumo y del ejercicio de la potestad sancionadora.**

**104.** En este apartado han sido analizados determinados aspectos del ejercicio de la inspección de consumo y de la potestad sancionadora en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

En el Anexo XV de este informe se recoge información relativa al ejercicio de estas competencias.

**105.** Dado el escaso número de ayuntamientos de la muestra que han asumido la competencia de inspección, y dentro de éstos los que ejercen la potestad sancionadora, se considera oportuna la exposición conjunta de los resultados obtenidos en estas actividades.

**106.** Los ayuntamientos de Almería, Córdoba, Granada, Motril, Sevilla y Torremolinos del grupo 1, han asumido la competencia de inspección en asuntos relacionados con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

**107.** El ejercicio de esta competencia en los ayuntamientos analizados se caracteriza por la distinta forma y alcance con la que se lleva a cabo.

**108.** En el Ayuntamiento de Córdoba el ejercicio de la inspección de consumo en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios se reduce a la fase de tramitación de quejas y reclamaciones en la OMIC, cuando las empresas no atienden el requerimiento para la contestación de aquéllas.

En este ayuntamiento el ejercicio de esta competencia no se realiza mediante visitas protocolizadas a los establecimientos comerciales. Por tanto, no dispone de un registro de las visitas y de las actas que se levantan a raíz de las mismas.

**109.** En el Ayuntamiento de Sevilla la inspección de consumo en materia de defensa de los derechos del consumidor alcanza exclusivamente a establecimientos de carácter alimentario. Quedan fuera el resto de establecimientos comerciales situados en su término municipal.

Este ayuntamiento dispone de un registro de visitas y de actas levantadas.

**110.** En el Ayuntamiento Almería la actividad inspectora en materia de defensa de los derechos de los consumidores está centrada en mercados, mercadillos y la feria.

No dispone de un registro de visitas y de actas levantadas. Los datos facilitados de visitas y actas son estimados.

**111.** En los ayuntamientos de Granada, Motril y Torremolinos el alcance de la actividad inspectora es mayor, abarca a establecimientos de carácter alimentario y de otra naturaleza.

No obstante, en el Ayuntamiento de Granada las visitas a establecimientos se producen a raíz de la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias y de las notificaciones que se producen a través de la red de alerta.

**112.** En el caso del Ayuntamiento de Torremolinos las visitas y actas que se levantan se producen a raíz de la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias.

**113.** Solo los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Motril y Sevilla han asumido el ejercicio de la potestad sancionadora referida a las infracciones que se producen en su término municipal.

**114.** En el cuadro nº 22 se recoge un conjunto de indicadores con los que se evalúa el ejercicio de la competencia inspectora en la materia objeto de examen.

No obstante, la valoración de los resultados obtenidos debe matizarse por las circunstancias antes mencionadas, relativas a la distinta forma y alcance con la que se lleva a cabo esta competencia.

Cuadro nº 22

Indicadores	Almería	Córdoba	Granada	Motril	Sevilla	Torremolinos	Media	Desv. Est.
Nº visitas inspección/Población (Nº/Diez mil hab.)	18,9	S.d	50,4	44,6	110,7	0,6	45	41,8
Nº de visitas/Nº de inspectores	356	S.d	236	135	599	4	266	227
Nº de actas inspección/Nº de inspectores	43	S.d	135	135	11	4	65	65
Nº de actas inspección/Nº de visitas	12,1%	S.d	57,1%	100%	1,7%	100%	54,2%	0,5

S.d: Ayuntamientos que no aportan información.

**115.** El Ayuntamiento de Sevilla refleja el mayor número de visitas inspectoras tanto por cada 10.000 habitantes (110,7 visitas), como por inspector (599)

**116.** La intensidad del ejercicio de esta competencia medida por el número de actas levantadas por inspector coincide en los ayuntamientos de Granada y Motril, 135.

A una distancia considerable se sitúan el resto de ayuntamientos examinados.

**117.** El artículo 51 de la Ley 13/2003 de Defensa de los Derechos de los Consumidores establece que *“los inspectores deberán levantar actas de sus visitas o de sus otras actuaciones de control o investigación”*.

**118.** El indicador que mide el porcentaje de actas levantadas en relación con el número de visitas realizadas pone de manifiesto que sólo en Motril y Torremolinos han sido levantadas tantas actas como visitas se realizaron.

El resto de ayuntamientos reflejan un bajo porcentaje de actas levantadas en relación con las visitas realizadas, y entre ellos destacan Sevilla con el 1,7%, y Almería con el 12,1%.

**119.** El cuadro nº 23 recoge los resultados de una serie de indicadores con los que se valora algunos aspectos del ejercicio de la potestad sancionadora.

Cuadro nº 23

Indicadores	Córdoba	Granada	Motril	Sevilla	Media	Desv. Est.
Nº expdtes sancionadores iniciados 2009/ Nº total actas inspección (%)	-	10,7%	14,5%	44,9%	23,3%	0,2
Nº expdtes sancionadores/Nº inspectores (%)	53,5	14,4	19,5	4,7	23	18,4
Nº expdtes sancionadores resueltos 2009/Nº expedientes iniciados 2009(%)	72%	88,9%	82,1%	100%	85,7%	0,1
Importe derechos cobrados 2009 /Importe sanciones 2009 (%)	19,3%	83%	21,2%	0%	30,9%	0,3

**120.** El primer indicador utilizado muestra en que medida las actas de inspección levantadas por los inspectores en sus visitas dan lugar a la apertura de expedientes sancionadores.

**121.** El Ayuntamiento de Sevilla muestra con un 44,9%, el mayor porcentaje de expedientes sancionadores iniciados en 2009, respecto del total de actas de levantadas.

En los ayuntamientos de Granada y de Motril el valor de este indicador desciende hasta valores

similares, que se sitúan en el intervalo entre el 10% y 15%.

La subsanación de las circunstancias constitutivas de la infracción observada en los establecimientos representa la causa fundamental para que el acta que se levanta no derive en expediente sancionador.

**122.** El segundo indicador relaciona el número de expedientes sancionadores iniciados en 2009 con el número de inspectores.

**123.** Al Ayuntamiento de Córdoba con 53,5, corresponde el mayor número de expedientes sancionadores iniciados en 2009, por inspector.

Se debe tener en cuenta tal y como se ha comentado que en este ayuntamiento todos los expedientes sancionadores iniciados en 2009, están motivados por la falta de contestación a los requerimientos que se efectúan a las empresas reclamadas, en la tramitación de quejas y reclamaciones.

**124.** Los ayuntamientos de Granada y de Motril muestran valores similares en este indicador que se sitúan entre 14 y 20 expedientes por inspector, respectivamente.

El ayuntamiento de Sevilla es el que refleja el menor número de expedientes sancionadores iniciados por inspector, con 4,7.

**125.** El tercer indicador mostraría en qué medida los expedientes sancionadores iniciados se resolvieron en el ejercicio 2009, lo que podría interpretarse en términos de eficacia en la tramitación de los mismos.

**126.** Los valores obtenidos para este indicador resultan elevados en todos los ayuntamientos, situándose entre el 72% de Córdoba y el 100% de Sevilla.

**127.** Otro aspecto relevante aunque se encuentra más en el ámbito de la actuación recaudatoria que de la potestad sancionadora, es el referido al grado de la eficacia recaudatoria de las sanciones impuestas en el ejercicio 2009.

El Ayuntamiento de Granada con el 83%, refleja el mayor nivel recaudatorio en 2009.

En sentido contrario destaca el Ayuntamiento de Sevilla que no recaudó importe alguno proveniente de las sanciones impuestas en el ejercicio 2009, por infracciones relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

### V.3.3 Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo

**128.** El Sistema Arbitral de Consumo se define como el cauce extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

**129.** En este apartado han sido analizados determinados aspectos del Sistema Arbitral de Consumo cuya gestión ha sido asumida por los ayuntamientos examinados.

**130.** Los anexos XVI y XVII recogen información de las funciones y de las actividades desarrolladas por las JAC dependientes de los ayuntamientos analizados en el ejercicio 2009.

**131.** Por su parte, en los anexos XVIII a XXVI se ofrece información de las funciones y de la actividad de las JAC provinciales, tanto global como específica referida a los municipios de la muestra que no han asumido la gestión de dicho sistema.

**132.** De los ayuntamientos seleccionados solo han asumido la gestión del Sistema Arbitral de Consumo Almería, Córdoba, Granada y Sevilla.

**133.** El cuadro nº 24 recoge los indicadores que relacionan las solicitudes de arbitraje recibidas en las Juntas Arbitrales de Consumo con la población y con el número de empleados adscritos a este servicio.



Cuadro nº 24

Indicadores	Almería	Córdoba	Granada	Sevilla	Media	Desv. Est.
Nº solicitudes arbitraje recibidas 2009 en la JAC/Población (Nº/Diez mil hab.)	19,4	10	5,7	9,6	11	6
Nº solicitudes arbitraje recibidas 2009 en la JAC/Nº traba. JAC	183	82	66,5	168,8	125	59

**134.** El Ayuntamiento de Almería muestra el mayor número de solicitudes de arbitraje recibidas por cada 10.000 habitantes (19,4).

El resto de ayuntamientos reflejan valores comprendidos entre las 10 solicitudes de Córdoba y las 5,7 de Granada.

**135.** Los ayuntamientos de Almería y Sevilla destacan en comparación con Córdoba y Granada en el número de solicitudes de arbitraje por empleado adscrito a este servicio.

**136.** El cuadro nº25 recoge una conjunto de indicadores que analizan determinados aspectos de la tramitación de las solicitudes recibidas en las Juntas Arbitrales.

Cuadro nº 25

Indicadores	Almería	Córdoba	Granada	Sevilla	Media	Desv. Est.
Nº solicitudes arbitraje admitidas/Nº total solicitudes arbitraje	96,4%	88,4%	100%	100%	96,2%	5,5
Nº solicitudes archivadas/Nº total solicitudes admitidas	51,8%	11,4%	15,8%	22,8%	25,5%	0,2
Nº solicitudes resueltas mediación/Nº solicitudes admitidas	23,5%	21,4%	63,2%	6,2%	28,6%	0,2
Nº laudos emitidos en 2009/ Nº total solicitudes arbitraje admitidas 2009	24,6%	43,8%	20,3%	30,4%	29,8%	0,1
Otras situaciones solicitudes/Nº total de solicitudes admitidas	0%	23,1%	0,8%	40,6%	16,1%	0,2

**137.** Las causas de inadmisión de las solicitudes de arbitraje están establecidas en la normativa reguladora del Sistema de Arbitraje.

El porcentaje de solicitudes admitidas en relación con el total de las recibidas es alto en todos los ayuntamientos analizados, situándose entre el 100% de Granada y Sevilla y el 88,4% de Córdoba.

**138.** El sistema arbitral es una vía de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios que tiene carácter voluntario y se basa en la previa adhesión de las empresas al mismo, lo que convertiría a esta circunstancia en determinante del posible archivo de las solicitudes de arbitraje recibidas.

El Ayuntamiento de Almería refleja el mayor porcentaje de solicitudes archivadas, superior al 50%.

**139.** Cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya

sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, las JAC intentarán que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

**140.** El indicador que mide el porcentaje de solicitudes resueltas por mediación refleja la eficacia de estos organismos en la resolución de conflictos sin la necesidad de contar con los árbitros.

**141.** El Ayuntamiento de Granada con un 63,2% de solicitudes resueltas por mediación, muestra la mayor eficacia resolutoria de los conflictos por esta vía.

Este Ayuntamiento dispone de una unidad de mediación que interviene tanto en la fase de reclamaciones en la OMIC como en la fase de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo.

**142.** El Ayuntamiento de Sevilla, en cambio, es el que presenta el menor porcentaje de resolución de solicitudes de arbitraje por este sistema, con el 6,2%.

**143.** En correspondencia con lo anterior es el Ayuntamiento de Granada el que presenta el menor porcentaje de solicitudes de arbitraje resueltas con la intervención de los árbitros (20,3%).

**144.** El cuadro nº 26 recoge un conjunto de indicadores que se refieren a la emisión de los laudos emitidos en el ejercicio 2009.

Indicadores	Almería	Córdoba	Granada	Sevilla	Media	Cuadro nº 26
						Desv. Est.
Nº laudos estimatorios/Nº total de laudos	47,1%	71,7%	59,3%	72,2%	62,6%	0,1
Nº laudos emitidos en 2009 en la JAC/Nº empleados JAC	43,5	31,75	13,5	51,25	35	16
Gasto JAC/Nº solicitudes arbitrajes admitidas (€)	287	692,7	694,3	325,7	500	224,1

**145.** El Ayuntamiento de Granada es el que refleja el menor número de laudos emitidos por empleado de la JAC, con 13,5.

Esta situación también está relacionada con el elevado número de solicitudes de arbitraje que se resuelven en la fase de mediación.

El resto de ayuntamientos muestran valores comprendidos entre los 31,75 de Córdoba y 51,25 de Sevilla.

**146.** El sentido de los laudos que se emiten por las JAC puede ser estimatorio o desestimatorio.

**147.** Los mayores porcentajes de laudos estimatorios respecto al total de laudos emitidos corresponden a los ayuntamientos de Sevilla (72,2%), y de Córdoba (71,7%).

El Ayuntamiento de Almería muestra el menor porcentaje de laudos estimatorios, con un 47,1%.

**148.** Por último, se ha calculado el indicador que mide el gasto que se origina por cada solicitud de arbitraje recibida en las Juntas Arbitrales de consumo de estos ayuntamientos.

El gasto atribuible a las Juntas Arbitrales de Consumo se ha calculado con el mismo criterio utilizado para el cálculo del gasto por reclamación, queja y denuncia.

**149.** El cuadro nº 27 recoge una serie de indicadores referidos a la actividad global que han desarrollado las JAC dependientes de las diputaciones provinciales en el ejercicio 2009.

**150.** Por su parte, el cuadro nº 28 recoge un conjunto de indicadores que analizan la participación de los municipios seleccionados en la actividad de las distintas JAC provinciales en el ejercicio 2009.

Las JAC de las diputaciones provinciales de Granada y Sevilla, por limitaciones en sus sistemas de información, no han podido facilitar los datos desagregados que corresponden a los ayuntamientos analizados en este informe.

**JUNTAS ARBITRALES PROVINCIALES DE CONSUMO**

Cuadro nº 27

INDICADORES	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA
Nº solicitudes arbitraje recibidas 2009 en la JAC/Población (Nº/Diez mil hab.)	5,2	8,4	6,9	3,2	7,9	8	2,6	5,1
Nº solicitudes arbitraje recibidas 2009 en la JAC/Trabajadores JAC (Nº)	179	148	93	98	41	134	104	194
Nº solicitudes arbitraje admitidas/Nº total solicitudes arbitraje recibidas (%)	91%	98,3%	98,9%	97,6%	97,8%	96,6%	97,4%	98,1%
Nº solicitudes arbitraje no admitidas/Nº total solicitudes arbitraje recibidas (%)	9%	1,7%	1,1%	2,4%	2,2%	3,4%	2,6%	1,9%
Nº solicitudes archivadas/nº total solicitudes admitidas (%)	19,7%	11,7%	53,5%	19,2%	22,1%	26%	18%	36,6%
Nº solicitudes resueltas mediación/nº solicitudes admitidas (%)	11,4%	2%	0%	12,2%	14,8%	13,8%	5,2%	11,9%
Nº laudos emitidos en 2009/ Nº total solicitudes arbitraje admitidas 2009 (%)	49,2%	0,4%	46,5%	30,3%	38,8%	32,8%	16,5%	10,4%
Nº laudos estimatorios/Nº total de laudos (%)	51,3%	50%	48,4%	31%	60,6%	72,2%	44,8%	76,8%

**JUNTA ARBITRAL CONSUMO**

Cuadro nº28

INDICADORES	JAC Diputación Almería			JAC Diputación Cádiz					JAC Diputación Córdoba			
	Adra	Berja	Garrucha	La Mojonera	Benalup Casas Viejas	Chiclana Ftra.	El Puerto Sta. María	Puerto Real	Rota	Utrique	Aguilar de la Ftra.	Lucena
Nº solicitudes arbitraje municipio/Población municipio (Nº/Diez mil hab.)	5,7	2,7	2,3	0	2,8	23,3	4,1	23,1	21,7	36,5	30,6	1,4
Nº solicitudes arbitraje municipio recibidas /Nº solicitudes arbitraje recibidas JAC (%)	3,9%	1,1%	0,6%	0%	0,2%	17,4%	3,5%	9%	6%	6%	7,55%	1,08%
Nº solicitudes arbitraje admitidas municipio/Nº solicitudes arbitraje admitidas JAC (%)	3,4%	1,2%	0,6%	0%	0,2%	17,5%	3,5%	8,9%	6%	6,1%	7,64%	1,09%
Nº solicitudes arbitraje no admitidas municipio/Nº solicitudes arbitraje no admitidas JAC (%)	9,4%	0%	0%	0%	0%	11,1%	0%	11,1%	5,6%	0%	0%	0%
Nº solicitudes archivadas municipio/Nº solicitudes archivadas JAC (%)	3,1%	4,7%	1,6%	0%	0%	13,4%	3,4%	5,9%	12,6%	0%	8,50%	0,34%
Nº solicitudes resueltas mediación municipio/Nº solicitudes resueltas mediación JAC (%)	0%	0%	0%	0%	0%	30%	0%	20%	10%	15%	0%	0%
Nº laudos emitidos municipio/ Nº laudos emitidos JAC (%)	3,8%	0,6%	0,6%	0%	0%	25%	50%	0%	25%	0%	6,64%	1,95%

**JUNTA ARBITRAL CONSUMO**

Cuadro nº28 (continuación)

INDICADORES	JAC Diputación Huelva				JAC Diputación Jaén			JAC Diputación Málaga			
	Aracena	Ayamonte	Moguer	Lepe	Úbeda	Baílén	Villanueva del Arzobispo	Álora	Antequera	Mijas	Torremolinos
Nº solicitudes arbitraje municipio/ Población municipio (Nº / Diez mil hab.)	53,9	26,6	4,1	6,2	18,2	4,3	1,1	1,49	2,21	5,15	2,14
Nº solicitudes arbitraje municipio recibidas / Nº solicitudes arbitraje recibidas JAC (%)	10%	13,2%	2%	3,9%	12,2%	1,5%	0,2%	0,5%	2,4%	9,1%	3,4%
Nº solicitudes arbitraje admitidas municipio/ Nº solicitudes arbitraje admitidas JAC (%)	9,5%	13,5%	2%	4%	12,4%	1,6%	0,2%	0,5%	1,2%	6,7%	3,2%
Nº solicitudes arbitraje no admitidas municipio/ Nº solicitudes arbitraje no admitidas JAC (%)	33,3%	0%	0%	0%	5,6%	0%	0%	S.d	S.d	S.d	S.d
Nº solicitudes archivadas municipio/ Nº solicitudes archivadas JAC (%)	2,3%	21,6%	2,3%	3,4%	6,7%	1,5%	0,7%	0%	0%	0%	0%
Nº solicitudes resueltas mediación municipio/ Nº solicitudes resueltas mediación JAC (%)	15,3%	15,3%	3,4%	8,5%	18,3%	0%	0%	0%	0%	14,3%	0%
Nº laudos emitidos municipio/ Nº laudos emitidos JAC (%)	16,1%	11%	2,6%	3,9%	21,3%	3%	0%	1,5%	3%	16,4%	10,4%

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**151.** Del trabajo realizado en los treinta y seis ayuntamientos analizados destacan las siguientes conclusiones generales.

**152.** En todos los ayuntamientos excepto en Adra, Alcalá de Guadaira, Ayamonte, Baza, Chiclana de la Frontera, Lucena, Motril, El Puerto de Santa María, Rota, Aguilar de la Frontera, El Cuervo de Sevilla, Marchena, La Mojonera y Tocina, constan acuerdos en virtud de los cuales se asumen competencias en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

*Se insta a los ayuntamientos citados a que adopten los acuerdos previstos en la Ley 13/2003 de Defensa de Derechos de los Consumidores y Usuarios con el objetivo de clarificar las competencias asumidas en la materia objeto de análisis.*

*Se recomienda al Ayuntamiento de Sevilla que tome las medidas necesarias para que el acuerdo plenario de asunción de competencias adoptado en 2005, adquiera plena eficacia y pueda ser remitido a la consejería competente en esta materia.*

**153.** De los ayuntamientos que han aprobado éstos acuerdos, solo Córdoba, Granada, Álora, Aracena y la Mojonera lo han remitido a la consejería competente, en los términos establecidos en la Ley 13/2003 de Defensa de Derechos de los Consumidores y Usuarios.

*Se insta al resto de ayuntamientos que remitan a la consejería competente los acuerdos que reflejen las funciones desarrolladas por los mismos en esta área de actividad, con el objeto de que ésta adquiera un conocimiento real acerca de la situación que presentan en cuanto a la asunción de competencias.*

**154.** Los ayuntamientos de Alcalá de Guadaira, Almería, Granada, Puerto Real, Álora, Benalup-Casas Viejas, El Cuervo de Sevilla, Marchena, Tocina y Vegas del Genil prestan la totalidad o parte del servicio de la OMIC a través de asociaciones de consumidores con las que mantienen firmados convenios.

*Se insta a estos ayuntamientos a que articulen mediante contratación administrativa la relación jurídica que mantienen con las asociaciones de consumidores para la prestación de todo o parte del servicio de OMIC.*

**155.** A continuación se expone un resumen de algunos de los datos que caracterizaron la actuación de los ayuntamientos de acuerdo con la clasificación que se ha mantenido en el informe (grupo 1 y 2)

### Ayuntamiento de Adra

**156.** Este ayuntamiento destinó a la actividad analizada el 0,17% del gasto total realizado que supone en términos de gasto por habitante 1,60€, que lo sitúa en el rango intermedio de los ayuntamientos analizados. (§ 46)

**157.** El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,4% del total de la plantilla presupuestaria, por debajo del valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**158.** Se tramitaron un total de 527 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 73, 89€. (§ 96 y §100)

### Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira

**159.** Se sitúa en el grupo de ayuntamientos que reflejan un menor impulso a esta materia en el ejercicio 2009, con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,01%, y un gasto por habitante de 0,14€. (§47)

**160.** Este ayuntamiento presta el servicio de OMIC indirectamente, con una dotación de personal que representa el 0,2% del total de la plantilla presupuestaria, por debajo del valor medio de la dotación en el grupo 1. (§66, cuadro 8)

**161.** Se tramitaron un total de 268 reclamaciones, quejas o denuncias por empleado, lo que supone un gasto por cada una de ellas de 37,31€. (cuadro 20, §100)

### Ayuntamiento de Almería

162. Se sitúa en el rango intermedio de ayuntamientos con un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el total del 0,10% y un gasto por habitante de 1,1€. (§ 46)

163. Este ayuntamiento ofrece el servicio de OMIC, ha asumido la inspección de consumo con un alcance limitado y gestiona la JAC, con una dotación de empleados que representa el 0,9% del total de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para el grupo 1. (§ 64, § 65)

164. En el ejercicio 2009 se tramitaron un total de 124 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, lo que supone un gasto por cada una de ellas de 68,82€. (cuadro 20, §100)

165. En la JAC se recibieron en el ejercicio 2009, 183 solicitudes de arbitraje, lo que supone un gasto para cada una de ellas de 287€. (§ 135, cuadro 26)

### Ayuntamiento de Antequera

166. Este ayuntamiento destinó al ejercicio de las competencias analizadas el 0,08% del gasto total realizado, que supone un gasto por habitante de 0,93€, por lo que se sitúa en el grupo de ayuntamientos que muestran un menor impulso a esta materia. (§47)

167. El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,3% del total de la plantilla presupuestaria, por debajo del valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, § 66)

167. Se tramitaron un total de 528 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, que suponen un gasto para cada una de ellas de 79,86€. (§ 96, § 100)

### Ayuntamiento de Ayamonte

168. Destinó a esta actividad el 0,19% del gasto total realizado, lo que supone un gasto por habitante de 2,45€. (§ 46)

169. El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,8% del total de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§64, cuadro 8)

170. Se tramitaron un total de 182 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 136,61€. (cuadro 20, §101)

### Ayuntamiento de Baza

171. El único servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,6% del total de la plantilla presupuestaria, igual que el valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64)

172. Se sitúa en el rango intermedio de ayuntamientos, puesto que destinó el 0,11% de su gasto total a la actividad analizada, que supone un gasto por habitante de 1,35€. (§ 46)

173. Se tramitaron 67 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 471,6€, debido al escaso volumen tramitado. (§97, § 102)

### Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera

174. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,25% y un esfuerzo por habitante de 2,61€. (§ 45)

175. El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que representa el 0,8% del total de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§64, §65)

176. Se tramitaron un total de 367 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de 137,61€. (cuadro 20, § 101)

### Ayuntamiento de Córdoba

177. Presta el servicio de OMIC, ha asumido la inspección de consumo con alcance limitado y gestiona la JAC.

178. Se sitúa en el rango intermedio de impulso de la actividad analizada, puesto que refleja un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el total del 0,17% y un gasto por habitante de 1,73€. (§ 46)

179. Muestra una dotación de empleados que representan el 0,5% de la plantilla municipal, por debajo de la media de los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64)

180. Se tramitaron un total de 380 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 149,38€. (cuadro 20, §101)

181. En el ejercicio 2009 se recibieron 83 solicitudes de arbitraje por empleado de la JAC, que suponen un gasto medio de tramitación de 692,7€. (§ 135, cuadro 26)

### Ayuntamiento de Granada

182. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad analizada, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,23%, y un esfuerzo por habitante de 2,76€. (§ 45)

Presta el servicio de OMIC, ha asumido la inspección de consumo con alcance limitado y gestiona la JAC.

183. La dotación de empleados representa el 0,8% de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, § 65)

184. Se tramitaron un total de 209 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, lo que supone un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 220,85€. (cuadro 20 §101)

Se recibieron en la JAC, 67 solicitudes de arbitraje por empleado, con un gasto medio de tramitación de 694,3€. (§ 135, cuadro 26)

### Ayuntamiento de Lepe

185. Se sitúa en el rango intermedio ayuntamientos con un porcentaje de gasto en relación con el total del 0,11% y un gasto por habitante de 1,25€. (§ 46)

186. El servicio que presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,2% del total de la plantilla presupuestaria, por debajo de la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§64, §66)

187. Se tramitaron un total de 206 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 156,92€. (§ 101, cuadro 20)

### Ayuntamiento de Lucena

188. Se sitúa en el rango intermedio de ayuntamientos, con un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el total del 0,18% y un gasto por habitante de 1,71€. (§ 46)

189. El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,9% del total de la plantilla presupuestaria, superior a la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§64, §65)

190. En este ayuntamiento se tramitaron 397 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 91,12€. (§ 100, cuadro 20)

### Ayuntamiento de Mijas

191. Se sitúa en el rango intermedio de impulso de la actividad de defensa de los derechos de los consumidores, con un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el total del 0,19%, y un gasto por habitante de 1,82€. (§ 46)

192. El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de trabajadores que representa el 0,5% del total de la plantilla presupuestaria,



inferior a la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**193.** En este ayuntamiento se tramitaron un total 178 quejas, reclamaciones y denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación por cada una de ellas de 188,60€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Motril**

**194.** Se encuentra en el grupo de ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad analizada, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total realizado del 0,42%, y un esfuerzo por habitante de 4,41€. (§ 45)

**195.** Este ayuntamiento presta el servicio de OMIC y ejerce la inspección de consumo, con una dotación de personal que supone el 0,8% de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio de este indicador para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, § 65)

**196.** En este ayuntamiento se tramitaron 434 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación por cada una de 102,79€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca**

**197.** El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que supone el 0,4% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**198.** Se sitúa en el rango intermedio de impulso de la actividad de defensa de los derechos de los consumidores, con un porcentaje de gasto en relación con el total del 0,16% y un gasto por habitante de 1,46€. (§ 46)

**199.** En este ayuntamiento se tramitaron 159 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación por cada una de ellas de 168,78€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de El Puerto de Santa María**

**200.** Este ayuntamiento destinó a la defensa de los derechos de los consumidores el 0,19% de

su gasto total, lo que supone un gasto por habitante de 2,13€. (§ 46)

**201.** El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que supone el 0,5% del total de la plantilla presupuestaria, inferior a la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**202.** En este ayuntamiento se tramitaron 217 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas 216,04€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Puerto Real**

**203.** Se encuentra entre los ayuntamientos que menor impulso dedicaron a esta actividad, con un porcentaje de gasto del 0,08% y un gasto por habitante de 0,85€. (§ 47)

**204.** El servicio de OMIC se presta indirectamente, con una dotación de personal que supone el 0,5% del total de la plantilla presupuestaria, inferior a la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**205.** En este ayuntamiento se tramitaron 198 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 90,91€. (§ 100, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Rota**

**206.** Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,20%, y un gasto por habitante de 2,48€. (§ 45)

**207.** El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de empleados que representa el 0,6% del total de la plantilla presupuestaria, igual que el valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**208.** Se tramitaron por empleado 201 quejas, reclamaciones o denuncias, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 176,28€. (§101, cuadro 20)

### Ayuntamiento de Sevilla

**209.** Este ayuntamiento presta el servicio de OMIC, ejerce la inspección, aunque con alcance limitado y gestiona la Junta Arbitral de Consumo.

**210.** Se encuentra entre los ayuntamientos que muestran un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,20%, y un gasto por habitante de 2,19€. (§ 45)

**211.** Muestra una dotación de trabajadores que supone el 0,5% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**212.** Refleja uno de los mayores valores de tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias por empleado, 411, con un gasto por cada una de ellas de 133,81€. (§ 101, cuadro 20)

**213.** En el ejercicio 2009 se recibieron 169 solicitudes de arbitraje por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 326€. (§ 135, cuadro 26)

### Ayuntamiento de Torremolinos

**214.** Este ayuntamiento presta el servicio de OMIC y ha asumido la inspección de consumo con alcance limitado, con una dotación de empleados que supone el 0,7% del total de la plantilla presupuestaria, superior a la media obtenida para los ayuntamientos del grupo 1. (§64, cuadro 8)

**215.** se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto realizado respecto al total del 0,32% y un gasto por habitante de 4,33€. (§ 45)

**216.** Se tramitaron 54 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 876€. (§97, § 102)

### Ayuntamiento de Úbeda

**217.** Destinó a esta actividad el 0,10% de su gasto total y refleja un gasto por habitante de 0,82€. (§ 47)

**218.** El servicio que presta es el de la OMIC con una dotación de personal que representa el 0,4% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 64, cuadro 8)

**219.** Muestra el mayor valor de quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas por empleado en el grupo 1, con 857; y el menor gasto medio de tramitación con 34,16€. (§ 96, § 100)

### Aguilar de la Frontera

**220.** Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad analizada, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,37%, y 3,05€ de gasto por habitante. (§ 45)

**221.** El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que supone el 0,8% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67, cuadro 9)

**222.** Muestra el mayor valor de quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas por empleado en el grupo 2, con 588, y un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 71,24€. (§ 96, § 100)

### Ayuntamiento de Albolote

**223.** Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso manifestado en un porcentaje de gasto en esta materia respecto al total del 0,74%, y un gasto por habitante de 7,10€. (§ 45)

**224.** El único servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que representa el 0,7% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido en los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67, cuadro 9)

225. Se tramitaron en este ayuntamiento 170 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de 713,93€. (§ 102, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Álora**

226. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un menor impulso destinado a esta actividad, con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,07%, y un gasto por habitante de 0,66 €. (§ 47)

227. Presta el servicio de OMIC indirectamente con una dotación de personal que representa el 1% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67, cuadro 9)

228. Se tramitaron 40 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación por cada una de ellas de 220,39€. (§97 y § 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Aracena**

229. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,21%, y un esfuerzo por habitante de 3,56€. (§ 45)

230. El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que supone el 1,4% del total de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67, cuadro 9)

231. Se tramitaron 227 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de 119,43€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Bailén**

232. Refleja un porcentaje de gasto respecto al total realizado del 0,10% y un gasto por habitante de 0,77€. (§ 46)

233. El servicio que se presta es el de la OMIC, con una dotación de personal que supone el 0,5% del total de la plantilla presupuestaria,

inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67)

234. Se tramitaron 311 quejas, reclamaciones y denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación de cada una de ellas de 45,12€. (§ 100 cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Benalup-Casas Viejas**

235. Presta el servicio de OMIC indirectamente, con una dotación de personal que supone el 1,5% del total de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para este indicador en el grupo 2. (§ 67)

236. Se sitúa en el grupo intermedio de ayuntamientos con un porcentaje de gasto en esta actividad en relación con el total del 0,14% y un gasto por habitante de 1,68€. (§ 46)

237. Se tramitaron en el ejercicio 2009, 275 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación para cada una de ellas de 43,64€. (§ 100 cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Berja**

238. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad analizada, con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,24%, y un gasto por habitante de 2,07€. (§ 45)

239. El servicio que se presta es el de OMIC con una dotación de personal que representa el 1,1% de empleados de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido en el grupo 2. (§ 67).

240. Se tramitaron 106 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto para cada una de ellas de 293, 55€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento del Cuervo de Sevilla**

241. Se encuentra entre los ayuntamientos que menor impulso dedicaron a esta actividad con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,02%, y un gasto por habitante de 0,18€. (§ 47)

242. El servicio de OMIC se presta indirectamente, con una dotación de personal que supone el 1,3% respecto a la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para este indicador en el grupo 2. (§ 67)

243. Se tramitaron un total de 64 quejas, reclamaciones o denuncias, con un gasto para cada una de ellas de 23,64€. (§ 97 y § 100)

#### **Ayuntamiento de Garrucha**

244. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,30%, y un gasto por habitante 2,06€. (§ 45)

245. El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de personal que representa 2% de empleados de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido en el grupo 2. (§ 67)

246. Hay que tener en cuenta que sus datos económicos y de actividad están referidos a la mitad del ejercicio 2009. (§ 102)

247. Se tramitaron un total de 13 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 1.368,27€. (§ 97 y §102)

#### **Ayuntamiento de Marchena**

248. Se encuentra entre los ayuntamientos que reflejan una menor impulso de esta actividad, con un porcentaje de gasto respecto al total del 0,03%, lo que supone 0,27€ de gasto por habitante. (§ 47)

249. Presta el servicio de OMIC indirectamente con una dotación de personal que representa el 0,6% del total de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para el grupo 2. (§67)

250. Se tramitaron un total de 312 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto para cada una de ellas de 17€. (§ 100, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Moguer**

251. Se encuentra en el rango intermedio de impulso destinado a esta materia, con un porcentaje de gasto en relación con el total del 0,15% y un gasto por habitante de 1,30€. (§ 46)

252. Presta el servicio de OMIC, con una dotación de personal que representa el 0,4% de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para el grupo 2. (§67)

253. Se tramitaron un total de 174 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación para cada una de ellas de 146,51€. (§ 101, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de la Mojonera**

254. Este ayuntamiento se encuentra entre aquellos que reflejan un mayor impulso de la actividad que se analiza, con un porcentaje de gasto en esta materia respecto al total del 0,23%, y un gasto por habitante de 2,04€. (§ 45)

255. El servicio que se presta es el de la OMIC con una dotación de empleados que representa el 1% de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67)

256. Se tramitaron un total de 52 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto medio de tramitación para cada una de ellas de 325,22€. (§ 97 y 102, cuadro 20)

#### **Ayuntamiento de Tocina**

257. El servicio de OMIC se presta indirectamente con una dotación de personal que supone el 1,7% de la plantilla presupuestaria, superior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 2. (§ 67)

258. A la fecha de finalización de los trabajos de campo todavía no se había aprobado la liquidación presupuestaria correspondiente a 2009.

*Se insta al Ayuntamiento de Tocina a que adopte las medidas necesarias dirigidas a la aprobación de la liquidación y cuenta general del presupuesto del ejercicio 2009.*

### **Ayuntamiento de Ubrique**

**259.** Se sitúa entre los ayuntamientos que reflejan un mayor impulso de esta materia, manifestado en un porcentaje de gasto respecto al total del 0,35%, y un gasto por habitante de 2,94€. (§ 45)

**260.** Presta el servicio de OMIC con una dotación de trabajadores que supone el 0,9% de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para los ayuntamientos del grupo 1. (§ 67)

**261.** Se tramitaron un total de 556 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, que pone de manifiesto un gasto medio de tramitación para cada una de ellas de 89,86€. (§ 96 y 100)

### **Ayuntamiento de Vegas del Genil**

**262.** Refleja un porcentaje de gasto en esta actividad del 0,10% y un gasto por habitante de 0,78€. (§ 47)

**263.** Presta el servicio de OMIC indirectamente con una dotación de personal que representa el 0,8% de la plantilla presupuestaria, inferior al valor medio obtenido para el grupo 2. (§67)

**264.** Se tramitaron un total de 105 quejas, reclamaciones o denuncias por empleado con un gasto para cada una de 110,93€. (§ 97 y 101)

### **Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo.**

**265.** Se encuentra en el rango intermedio de impulso de esta actividad con un porcentaje de gasto en relación con el total del 0,11% y un gasto por habitante del 1,19€. (§46)

**266.** Presta el servicio de OMIC indirectamente a través de un profesional independiente, con una dotación de personal que supone el 1,6% de la plantilla presupuestaria. (§67)

**267.** Se tramitaron un total de 105 de quejas, reclamaciones o denuncias por empleado, con un gasto por cada una de ellas de 130,82€. (§ 101, cuadro 20)

## VII. ANEXOS

## ANEXO I. COMPETENCIAS ASUMIDAS POR LOS AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

COMPETENCIAS. Art. 97 Ley 13/2003	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe
Información y educación de los consumidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO
Ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
Realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Inspección de consumo	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
Adopción de medidas no sancionadoras que garanticen los derechos e intereses de los consumidores.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO
El ejercicio de la potestad sancionadora respecto a infracciones localizadas en su territorio.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias.	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI



**ANEXO II. COMPETENCIAS ASUMIDAS POR LOS AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DE DEFENSA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

<b>COMPETENCIAS. Art. 97 Ley 13/2003</b>	<b>Aguilar de la Frontera</b>	<b>Albolote</b>	<b>Álora</b>	<b>Aracena</b>	<b>Baílén</b>	<b>Benalup-Casas Viejas</b>	<b>Berja</b>	<b>Cuervo de Sevilla (EJ)</b>
Información y educación de los consumidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de la localidad	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
Realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Inspección de consumo	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
La adopción de medidas no sancionadoras que garanticen los derechos e intereses de los consumidores.	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
El ejercicio de la potestad sancionadora respecto a infracciones localizadas en su territorio.	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias.	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI



**ANEXO II. COMPETENCIAS ASUMIDAS POR LOS AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DE DEFENSA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR (CONTINUACIÓN)**

COMPETENCIAS. Art. 97 Ley 13/2003	Garrucha	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo
Información y educación de los consumidores.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO
Fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
Ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de la localidad	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Inspección de consumo	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
La adopción de medidas no sancionadoras que garanticen los derechos e intereses de los consumidores.	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI
El ejercicio de la potestad sancionadora respecto a infracciones localizadas en su territorio.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias.	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI

## ANEXO III. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA

€

Datos	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DCU (Gastos)</b>										
ORN DCU.(Cap. I):	35.566	0	169.470,8	35.313,4	43.997,3	28.149,1	166.249,7	503.930,1	575.675,1	29.440,1
ORN DCU. (Cap. II):	3.120	0	16.645,9	6.853,7	5.730	3.448	32.483,2	49.957,4	55.589,7	2.884,4
ORN DCU. (Cap. VI):	0	0	0	0	0	0	0	14.140,7	14.514,9	0
ORN DCU. (Cap. IV y VII):	252	10.000	24.000	0	0	0	3.000	0	0	0
Gto total Consumo (Cap. I, II, IV, VI y VII)	38.938	10.000	210.116,6	42.167,2	49.727,3	31.597,1	201.732,9	568.028,2	645.779,7	32.324,5
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL AYTO (Gastos)</b>										
ORN Ayto (cap I)	8.904.480,3	26.161.940,5	52.491.227,3	12.660.236,5	8.392.049,5	7.162.898,4	23.417.209,1	94.382.973,7	89.547.974,1	15.568.086,1
ORN Ayto (cap II)	6.655.911,1	14.212.256,9	83.930.674,9	8.568.394,2	9.984.033,1	9.847.828,5	16.639.113,3	41.993.909,8	87.054.851,5	5.744.833,5
ORN Ayto (cap VI)	6.767.857,2	28.442.287,1	56.447.574	20.399.285,6	4.637.517,9	9.554.967,1	22.531.026	64.839.265,8	45.937.166,6	5.269.965,8
ORN Ayto (cap IV y VII)	974.366,1	11.383.933,2	26.580.586,9	8.536.595,5	2.680.395,7	1.241.048,5	18.831.439,4	139.142.413,4	53.669.003,3	2.504.178,6
ORN total Ayto (Cap. I, II, IV, VI y VII)	23.302.614,7	80.200.417,7	219.450.063,1	50.164.511,8	25.693.996,2	27.806.742,6	81.418.787,9	340.358.562,7	276.209.595,5	29.087.064
<b>Presupuesto de Ingresos:</b>										
DRN DCU Cap. IV y VII:	4.297,5	0	5.066,5	5.000	5.157	16.627,2	10.050	22.055,5	11.051,6	8.280,1

## ANEXO III. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (CONTINUACIÓN)

€

Datos	Lucena	Mijas	Motril	Palacios y Villafranca (los)	Puerto de Sta Mª (el)	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DCU (Gastos):</b>										
ORN DCU. (Cap. I):	66.406,6	133.500	243.396,8	41.788,1	182.251	12.737,2	53.714,1	1.420.360,4	273.005	26.775,7
ORN DCU. (Cap. II):	2.701,6	786,3	22.642,6	9.058,1	4.840	2.845,3	16.975	49.439,1	10.078,3	2.500,6
ORN DCU. (Cap. VI):	0	0	0	2.824,6	0	0	0	34.898,9	0	0
ORN DCU. (Cap. IV y VII):	3.240	0	0	0	0	18.486	0	34.000	0	0
Gro total Consumo (Cap I, II, IV, VI y VII)	72.348,3	134.286,3	266.039,4	53.670,8	187.091	34.068,5	70.689,1	1.538.698,4	283.083,3	29.276,3
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL AYTO (Gastos):</b>										
ORN Ayto (cap I)	12.388.669,9	37.615.416,5	26.576.786,8	16.257.474,9	33.026.258,5	14.825.430,9	12.485.189,7	287.386.317,2	38.879.262,9	12.460.952,6
ORN Ayto (cap II)	5.751.626,1	18.230.456,5	18.289.406,6	7.080.801,9	39.081.722,2	10.975.165,3	7.186.116,5	84.845.868,1	13.296.675,8	5.799.779
ORN Ayto (cap VI)	13.049.932,9	7.178.488,3	12.305.434,5	9.877.437,2	16.024.939,6	10.119.619,5	8.856.763,4	111.667.871,2	12.766.412,4	6.776.289,5
ORN Ayto (cap IV y VII)	9.851.318,1	7.970.222,8	5.613.387,7	838.988	10.668.467,9	6.714.744,4	7.537.274,2	279.850.834,9	22.913.394,8	2.920.097,4
ORN total Ayto (Cap I, II, IV, VI y VII)	41.041.546,9	70.994.584	62.785.015,7	34.054.702,1	98.801.388,1	42.634.960,1	36.065.343,8	763.750.891,3	87.855.746	27.957.118,5
<b>Presupuesto de Ingresos:</b>										
DRN DCU Cap. IV y VII:	0	681,6	0	3.377,6	4.176	0	6.000	10.351,9	10.500	540

## ANEXO IV. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA

€

Datos	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Baillén	Benalup- Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DCU (Gastos)</b>								
ORN DCU Cap. I)	41.884,6	33.465,5	0	16.237,8	12.629,5	0	28.861,1	0
ORN DCU (Cap. II)	5,9	74.160,6	6.005,6	194,5	1.003,2	12.000	652,2	1.512,7
ORN DCU. (Cap VI)	0	13.742,2	2.810	10.677,8	759,2	0	1.401,3	0
ORN DCU ( Cap. IV y VII):	0	0	0	0	0	0	201,6	0
ORN total DCU (Cap I, II, IV, VI y VII)	41.890,5	121.368,3	8.815,5	27.110,1	14.391,9	12.000	31.116,1	1.512,7
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL AYTO (Gastos)</b>								
ORN Ayto (cap I)	4.112.588,4	6.821.930,1	4.933.155,3	3.673.398,4	5.328.504,6	2.543.332,9	4.685.772,2	3.200.609,9
ORN Ayto (cap II)	2.116.695,6	4.425.988,5	2.907.011,6	2.283.509,3	4.897.920	2.739.912,6	3.149.754,5	1.334.707,9
ORN Ayto (cap VI)	3.842.395,9	3.360.073,6	4.112.396,2	6.012.025,2	4.206.199,1	2.599.980,7	2.893.943,1	3.451.525,4
ORN Ayto (cap IV y VII)	1.207.100	1.689.142,4	517.253,8	707.388,1	653.290,9	398.647,1	2.501.135	258.356,2
ORN total Ayto (Cap I,II,IV, VI y VII)	11.278.780	16.297.134,7	12.469.816,9	12.676.320,9	15.085.914,6	8.281.873,2	13.230.604,7	8.245.199,3
<b>Presupuesto de Ingresos</b>								
Importe DRN DCU ( Cap. IV y VII):	2.835,7	9.292	2.861	9.192,4	900	4.500	16.094,1	1.563,6

ANEXO IV. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (CONTINUACIÓN)

€

Datos	Garrucha	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina <sup>1</sup>	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DCU (Gastos)</b>								
ORN DCU Cap. I)	17.787,5	0	24.776,9	16.911,4	S.d	35.986	0	0
ORN DCU (Cap. II)	0	2.498,2	715,1	0	S.d	13.975,4	4.855,9	10.376,7
ORN DCU . (Cap VI)	0	0	0	0	S.d	0	0	0
ORN DCU ( Cap. IV y VII):	0	2.805,7	0	0	S.d	0	1.800	0
ORN total DCU (Cap I, II, IV, VI y VII)	17.787,5	5.303,9	25.492	16.911,4	S.d	49.961,4	6.655,9	10.376,7
<b>INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL AYTO (Gastos)</b>								
ORN Ayto (cap I)	1.538.034,1	6.716.678,4	6.532.129,2	3.588.465,2	S.d	5.500.796,1	2.559.054	3.240.466,3
ORN Ayto (cap II)	2.828.768,4	3.233.541,8	5.935.596,67	1.556.624,9	S.d	2.894.777,5	2.011.708,2	1.312.560,1
ORN Ayto (cap VI)	1.161.373,1	5.910.708,7	2.726.984,2	1.734.523,3	S.d	4.567.542	2.120.233,7	3.999.426,7
ORN Ayto (cap IV y VII)	308.872,8	1.781.429,1	1.655.887	466.410,5	S.d	1.409.959,5	68.305,5	655.403,3
ORN total Ayto (Cap I,II,IV, VI y VII)	5.837.048,4	17.642.358	16.850.597,09	7.346.023,9	S.d	14.373.075,1	6.759.301,4	9.207.856,4
<b>Presupuesto de Ingresos</b>								
DRN DCU (Cap. IV y VII):	3.040,8	7.675,7	3.174,8	1.620	1.511,2	10.033,7	3.200	2.853,1

<sup>1</sup>No ha aprobado la liquidación presupuestaria del ejercicio 2009

## ANEXO V. RECURSOS HUMANOS

Datos	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe
Nº Trabaj. Ayto.(Plant. Pptaria)	245	532	1.376	388	252	169	474	2.054	1.758	605
Nº Trabaj. DCU.	1	1	12	1	2	1	4	10	14	1
OMIC	1	1	9	1	2	1	4	4	6	1
JAC	0	0	2	0	0	0	0	4	3	0
Inspectores	0	0	1	0	0	0	0	2	5	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>FORMACIÓN EN 2009 EMPLEADOS EN DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b>										
Nº cursos Formación	-	4	-	3	-	1	3	1	1	2
Nº horas total Formación	0	60	0	20,30	0	5	28	20	381	40
Nº asistentes	-	1	-	3	-	1	7	4	3	2
Datos	Lucena	Mijas	Motril	Palacios y Villafraanca (los)	Puerto de Sta.Mª (el)	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
Nº Trabaj. Ayto.(Plant. Pptaria)	212	748	726	462	734	368	326	5.113	872	270
Nº total Trabaj. DCU.	2	4	6	2	4	2	2	28	6	1
OMIC	2	4	4	2	4	1	2	11	5	1
JAC	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Inspectores	0	0	2	0	0	0	0	13	1	0
Otros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>FORMACIÓN EN 2009 EMPLEADOS EN DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b>										
Nº cursos Formación	4	1	1	-	1	-	2	-	-	3
Nº horas total Formación	80	20	16	0	20	0	50	0	0	21
Nº asistentes	6	1	1	-	2	-	2	-	-	sd

**ANEXO VI. RECURSOS HUMANOS**

Datos	Aguilar de la Frontera	Albolute	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (cl)
Nº Trabajadores Ayto (Plantilla ptaria)	131	143	102	70	204	67	87	76
Nº total Trabajadores DCU:	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>FORMACIÓN EN 2009 EMPLEADOS EN DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b>								
Nº cursos Formación	5	1	0	1	0	0	0	1
Nº horas total Formación	53	20	0	20	0	0	0	20
Nº asistentes	5	2	0	1	0	0	0	1

Datos	Garrucha	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Utrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo
Nº Trabajadores Ayto (Plantilla ptaria)	49	175	284	105	58	112	131	63
Nº total Trabajadores DCU	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>FORMACIÓN EN 2009 EMPLEADOS EN DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b>								
Nº cursos Formación	0	0	2	4	4	1	1	1
Nº horas total Formación	0	0	25	0	16	20	3	8
Nº asistentes	0	0	2	0	sd	2	1	1

## ANEXO VII. MEDIOS MATERIALES. INVENTARIO

Datos	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe
	Equipamientos									
Nº ordenadores personales	1	1	2	1	2	1	5	15	18	1
Nº ord adquiridos hasta el 31/12/2005	0	0	2	0	0	0	3	5	S.d	1
Nº ord adquiridos con posterioridad al 2005	1	1	0	1	2	1	2	10	S.d	0
Nº impresoras	0	1	1	1	1	1	4	13	18	1
Nº imp adquiridas hasta el 31/12/2005	0	0	S.d	0	0	0	3	2	S.d	1
Nº imp adquiridas con posterioridad al 2005	0	1	S.d	1	1	1	1	11	S.d	0
Nº Fax	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
Nº faxes adquiridos hasta el 31/12/2005	0	1	S.d	0	0	0	1	0	S.d	0
Nº faxes adquiridos con posterioridad al 2005	0	0	S.d	0	1	0	0	1	S.d	1



ANEXO VII. MEDIOS MATERIALES. INVENTARIO (CONTINUACIÓN)

Datos	Lucena	Mijas	Motril	Palacios y Villafranca (los)	Puerto de Sta Mª (el)	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
Equipamientos										
Nº ordenadores personales Nº ord adquiridos hasta el 31/12/2005	3	4	7	2	4	3	3	21	6	1
Nº ord adquiridos con posterioridad al 2005	2	S.d	4	0	4	2	2	S.d	5	0
Nº impresoras Nº imp adquiridas hasta el 31/12/2005	2	3	3	1	2	1	3	19	2	1
Nº imp adquiridas con posterioridad al 2005	1	S.d	3	0	1	1	2	S.d	2	0
Nº Fax Nº faxes adquiridos hasta el 31/12/2005	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1
Nº faxes adquiridos con posterioridad al 2005	0	0	0	0	0	1	0	S.d	1	0
Nº faxes adquiridos con posterioridad al 2005	1	1	0	1	1	0	1	S.d	0	1

## ANEXO VIII. MEDIOS MATERIALES INVENTARIO

Datos	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)
Nº ordenadores personales	1	2	1	1	1	1	1	1
Nº ord adquiridos hasta el 31/12/2005	1	0	0	1	0	S.d	S.d	1
Nº ord adquiridos con posterioridad al 2005	0	2	1	0	1	S.d	S.d	0
Nº impresoras	1	2	1	1	1	1	0	1
Nº imp adquiridas hasta el 31/12/2005	1	0	0	1	0	S.d	-	S.d
Nº imp adquiridas con posterioridad al 2005	0	2	1	0	1	S.d	-	S.d
Nº Fax	1	0	0	1	0	0	0	0
Nº faxes adquiridos hasta el 31/12/2005	0	0	0	0	0	0	-	-
Nº faxes adquiridos con posterioridad al 2005	1	0	0	1	0	0	-	-

  

Datos	Garrucha	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Ubrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo
Nº ordenadores personales	1	1	2	1	1	1	1	1
Nº ord adquiridos hasta el 31/12/2005	1	0	2	S.d	0	S.d	0	1
Nº ord adquiridos con posterioridad al 2005	0	1	0	S.d	1	S.d	1	0
Nº impresoras	1	1	1	1	1	1	1	1
Nº imp adquiridas hasta el 31/12/2005	1	0	1	S.d	0	S.d	0	1
Nº imp adquiridas con posterioridad al 2005	0	1	0	S.d	1	S.d	1	0
Nº Fax	1	0	0	0	1	1	1	1
Nº faxes adquiridos hasta el 31/12/2005	1	0	0	0	0	S.d	1	1
Nº faxes adquiridos con posterioridad al 2005	0	0	0	0	1	S.d	0	0

**ANEXO IX. OFICINAS MUNICIPALES INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

Datos	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Ftra.	Córdoba	Granada	Lepe
Fecha de creación OMIC:	1993	1990	1986	1985	1987	S.d	1988	1983	1982	1984
<b>Horario de atención al público</b>										
Diario	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Otros	-	SI	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Franja horaria de atención al público</b>										
Mañana	SI	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Mañana y tarde	-	-	SI	-	-	-	-	-	-	-
Nº horas apertura semanal	35	16	35	25	25	35	35	35	35	25

**ANEXO IX. OFICINAS MUNICIPALES INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR  
(CONTINUACIÓN)**

Datos	Lucena	Mijas	Motril	Palacios y Villafranca (los)	Puerto de Sta Mª (el)	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
Fecha de creación OMIC:	1986	1983	1985	1986	1984	1988	1985	1990	1985
<b>Horario de atención al público</b>									
Diario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Franja horaria de atención al público</b>									
Mañana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-
Mañana y tarde	-	-	-	-	-	SI	-	-	SI
Nº horas apertura semanal	35	25	20	20	20	24,4	35	35	15

**ANEXO X. DATOS OMIC**

Datos	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Baílén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)
Fecha de creación OMIC	2000	1991	2008	1987	2001	2010	1985	2000
<b>Horario de atención al público</b>								
1 día a la semana	-	-	SI	-	-	-	-	-
2 ó 3 días a la semana	-	SI	-	-	-	-	-	SI
Diario	SI	-	-	SI	SI	-	SI	-
Otros	-	-	-	-	-	SI	-	-
<b>Franja horaria de atención al público</b>								
Mañana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	SI
Mañana y tarde	-	-	-	-	-	-	SI	-
Nº horas apertura semanal	30	10	1	22,3	17,5	S.d	30	8

  

Datos	Garrucha	Marchena	Moguer	Mojonera (La)	Tocina	Utrique	Vegas del Genil	Villanueva del Arzobispo
Fecha de creación OMIC	2000	S.d	1985	2006	S.d	1988	2008	2004
<b>Horario de atención al público</b>								
1 día a la semana	-	-	-	-	SI	-	SI	-
2 ó 3 días a la semana	-	SI	-	-	-	-	-	-
Diario	SI	-	SI	SI	-	SI	-	SI
<b>Franja horaria de atención al público</b>								
Mañana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-
Tarde	-	-	-	-	-	-	SI	SI
Nº horas apertura semanal	35	8	25	35	3	25	3	5

## ANEXO XI. ACTIVIDAD DE LA OMIC

Datos	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe
Nº de CONSULTAS	537	571	5.715	4.500	1.019	1.235	4.583	9.076	21.233	480
Nº de QUEJAS	122	6	0	0	0	0	0	139	0	0
Nº de RECLAMACIONES	405	222	1.112	518	364	67	1.452	1.382	1.387	206
Nº reclamaciones trasladadas a otros organismos (I.A o Juzgados)	26	65	89	103,6	184	34	365	207	175	30
Nº de reclamaciones masivas	105	0	0	322	112	6	655	0	624	0
Sector de actividad que genera la reclamación	Electricidad	-	-	Telefonía/ Electricidad	Electricidad	Electricidad	Telecomunicac.	-	Electricidad/ Telecomunicac	-
Nº de DENUNCIAS	0	40	0	10	0	0	14	0	75	0
<b>Perfil de los usuarios de la OMIC</b>										
Mayoritariamente mujeres	-	SI	-	-	-	-	-	-	SI	SI
Mayoritariamente hombres	-	-	SI	-	-	-	-	-	-	-
Tanto hombres como mujeres	SI	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	-	-

ANEXO XI. ACTIVIDAD DE LA OMIC (CONTINUACIÓN)

Datos	Lucena	Mijas	Motril	Palacios y Villafranca (los)	Puerto de Sta. Mª (el)	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
Nº de CONSULTAS	2.914	0	2.675	S.d	2.276	2.936	3.342	16.093	7.052	0
Nº de QUEJAS	8	0	1.269	0	0	0	0	0	33	0
Nº de RECLAMACIONES	786	696	365	311	866	160	350	4.461	211	857
Nº reclamaciones trasladadas a otros organismos (I.A o Juzgados)	7	61	6	255	38	81	243	547	124	300
Nº de reclamaciones masivas	308	83	15	212	54	64	156	764	34	470
Sector de actividad que genera la reclamación	Electricidad	Electricidad	Electricidad	Electricidad	Electricidad	Electricidad/Telecomunicac.	Electricidad	Telefonia movil	Electricidad	Electricidad/Telecomunicac.
Nº de DENUNCIAS	0	16	100	7	0	38	51	58	24	0
<b>Perfil de los usuarios de la OMIC:</b>										
Mayoritariamente mujeres	-	SI	-	-	-	SI	-	-	-	-
Mayoritariamente hombres	-	-	-	SI	-	-	SI	-	-	-
Tanto hombres como mujeres	SI	-	SI	-	SI	-	-	SI	SI	SI

## ANEXO XII. ACTIVIDAD DE LA OMIC

Datos	Aguilar de la Frontera	Albolote	Álora	Aracena	Bailén	Benalup-Casas Viejas	Berja	Cuervo de Sevilla (El)
Nº de CONSULTAS	42	S.d	26	2.266	0	150	11	82
Nº de QUEJAS	0	0	0	0	6	0	45	27
Nº de RECLAMACIONES	588	160	40	227	297	275	61	37
Nº de reclamaciones trasladadas a otros organismos (I.A o Juzgados)	43	82	0	38	15	10	3	25
Nº de reclamaciones masivas	469	61	S.d	0	169	258	33	S.d
Sector de actividad que genera la reclamación	Electricidad	Electricidad	Móvil/ Electricidad	-	Electricidad	Electricidad	Móvil/ Electricidad	Electricidad
Nº de DENUNCIAS	0	10	0	0	16	0	0	
<b>Perfil de los usuarios de la OMIC:</b>								
Mayoritariamente mujeres	-	-	-	-	-	SI	-	-
Mayoritariamente hombres	-	-	-	-	-	-	SI	-
Tanto hombres como mujeres	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	SI





## ANEXO XIII. COMPETENCIAS OMIC

Funciones	Adra	Alcalá de Guadaíra	Almería	Antequera	Ayamonte	Baza	Chiclana de la Fra.	Córdoba	Granada	Lepe
	Traslado de reclamaciones a la empresa/ establecimiento objeto de reclamación.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Procedimientos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial (mediaciones, conciliaciones...).	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Información al consumidor (presencial, telefónica...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Educación al consumidor (actividades en escuelas, talleres...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Campañas publicitarias y de sensibilización en materia de consumo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Traslado de denuncias a organismos y administraciones competentes (la Junta arbitral)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Funciones de inspección y sanción	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO

  

Funciones	Lucena	Mijas	Morril	Palacios y Villafraanca (Los)	Puerto de Sta Mª (Ej)	Puerto Real	Rota	Sevilla	Torremolinos	Úbeda
	Traslado de reclamaciones a la empresa/ establecimiento objeto de reclamación.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Procedimientos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial (mediaciones, conciliaciones...).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Información al consumidor (presencial, telefónica...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Educación al consumidor (actividades en escuelas, talleres...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Campañas publicitarias y de sensibilización en materia de consumo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Traslado de denuncias a organismos y administraciones competentes (la Junta arbitral)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Funciones de inspección y sanción	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI



## ANEXO XV. FUNCIÓN DE INSPECCIÓN Y SANCIÓN

Datos	Almería	Córdoba	Granada	Mórtol	Sevilla	Torremolinos
Nº total de visitas realizadas por el personal inspector	356	S.d	1.181	269	7.784	4
Nº total de actas levantadas por el personal inspector	43	S.d	674	269	136	4
Nº total de expdes sancionadores INICIADOS en 2009	S.c	107	72	39	61	S.c
Nº total de expdes sancionadores RESUELTOS en 2009, distinguiendo entre:	S.c	93	84	32	53	S.c
Iniciados con anterioridad a 2009 (Nº)	S.c	16	20	0	S.d	S.c
Iniciados en 2009 (Nº)	S.c	77	64	32	61	S.c
Nº total de expdes sancionadores ARCHIVADOS en 2009, distinguiendo entre:	S.c	8	64	0	0	S.c
Actuaciones iniciadas con anterioridad a 2009 (Nº)	S.c	5	S.d	0	0	S.c
Actuac iniciadas en 2009 (Nº)	S.c	3	S.d	0	0	S.c
Importe total de sanciones impuestas en 2009, distinguiendo entre:	S.c	51.165,1	4.700	8.950	7.031,8	S.c
Actuaciones iniciadas con anterioridad a 2009 (Nº)	S.c	7.405,1	S.d	6.100	S.d	S.c
Actuac iniciadas en 2009 (Nº)	S.c	43.760	S.d	2.850	7.031,8	S.c
Importe de DRN en 2009 proveniente del ejercicio de la actividad inspectora	S.c	0	4.300	8.950	0	S.c
Importe cobrado en 2009 relacionado con la actividad inspectora en consumo	S.c	9.900	3.900	1.900	0	S.c

S.c: Sin competencia.

## ANEXO XVI. FUNCIONES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE LOS AYUNTAMIENTOS

Funciones	Almería	Córdoba	Granada	Sevilla
Resolver las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.	SI	SI	SI	SI
Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión.	SI	SI	SI	SI
Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.	NO	SI	SI	SI
Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados.	NO	SI	SI	SI
Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.	NO	SI	SI	SI
Gestionar el archivo arbitral.	NO	SI	SI	SI
Llevar los libros de registro.	NO	SI	SI	SI
Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales.	SI	SI	NO	SI
Gestionar un registro de laudos emitidos.	NO	NO	NO	SI
Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.	SI	SI	SI	SI

**ANEXO XVII. DATOS DE ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE  
CONSUMO DE LOS AYUNTAMIENTOS**

Datos	Almería	Córdoba	Granada	Sevilla
Fecha de creación/puesta en funcionamiento	1995	1995	1984	1995
Horario de atención al público:				
Diario	SI	SI	SI	SI
Franja horaria de atención al público:				
Mañana	SI	SI	SI	SI
Nº horas apertura a la semana	20	35	22,5	25
Nº solicitudes de arbitrajes RECIBIDAS distinguiendo entre:				
Asociaciones de consumidores	13	31	6	70
Consumidores y Usuarios	84	219	93	386
Organismos Públicos	86	78	34	189
Nº solicitudes no admitidas	13	38	0	0
Nº solicitudes admitidas:				
Archivadas	183	33	21	154
Resueltas por mediación	83	62	84	42
Resueltas por laudo	87	128	27	205
En trámite	0	67	1	175
Otros	0	0	0	99
Nº de asociaciones empresariales, de consumidores y empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral	272	2.911	614	3.390

**ANEXO XVIII. DATOS GENERALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO PROVINCIALES**

DATOS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA
Población (Nº hab)	684.426	1.230.594	803.998	907.428	513.403	669.782	1.593.068	1.900.224
Fecha de creación	2001	2001	1998	1996	1999	1994	2001	1999
Nº personas adscritas a la JAC	2	7	6	3	3 (0)	4	4	5
Horario de atención al público:								
Diario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Franja horaria de atención al público:								
Mañana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Nº horas a la semana de apertura	35	35	7	25	35	35	35	25

<sup>1</sup> Cuadro modificado por alegación presentada.

## ANEXO XIX. ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO PROVINCIALES EN EL EJERCICIO 2009

DATOS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA
Nº solicitudes de arbitrajes RECIBIDAS en 2009, distinguiendo entre:								
Asociaciones de consumidores	357	984	556	465	409	534	416	973
Consumidores y Usuarios	13	210	30	150	14	14	8	77
Organismos Públicos	82	164	167	210	86	201	129	200
	262	610	359	105	309	319	279	696
Nº solicitudes no admitidas	32	18	6	7	9	18	11	18
Nº solicitudes admitidas:	325	1.019	550	287	399	516	405	953
Archivadas	64	119	294	55	88	134	73	349
Resueltas por mediación	37	20	0	35	59	71	21	113
Resueltas por laudo	160	4	256	87	155	169	67	99
En trámite	0	771	0	110	0	21	38	26
Otros	64	105	0	0	97	121	206	366





### ANEXO XXI. ACTIVIDAD DE LA JAC DE ALMERIA EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamientos Almería	Adra	Berja	Garrucha	La Mojonera
Nº solicitudes RECIBIDAS	14	4	2	0
Nº solicitudes no admitidas	3	0	0	0
Nº solicitudes admitidas:	11	4	2	0
Archivadas	2	3	1	0
Resueltas por mediación	0	0	0	0
Resueltas por laudo	6	1	1	0
En trámite	0	0	0	0
Otros	3	0	0	0

### ANEXO XXII. ACTIVIDAD DE LA JAC DE CÁDIZ EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamientos provincia Cádiz	Benalup-Casas viejas	Chiclana de la Ftra.	Puerto de Sta M <sup>a</sup>	Puerto Real	Rota	Úbrique
Nº solicitudes RECIBIDAS	2	180	36	93	62	62
Nº solicitudes no admitidas	0	2	0	2	1	0
Nº solicitudes admitidas:	2	178	36	91	61	62
Archivadas	0	16	4	7	15	0
Resueltas por mediación	0	6	0	4	2	3
Resueltas por laudo	0	1	2	0	1	0
En trámite	2	136	24	67	39	51
Otros	0	19	6	13	4	8

### ANEXO XXIII. ACTIVIDAD DE LA JAC DE CÓRDOBA EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamientos provincia Córdoba	Aguilar de la Ftra	Lucena
Nº solicitudes RECIBIDAS	42	6
Nº solicitudes no admitidas	0	0
Nº solicitudes admitidas:	42	6
Archivadas	25	1
Resueltas por mediación	0	0
Resueltas por laudo	17	5
En trámite	0	0
Otros	0	0

### ANEXO XXIV. ACTIVIDAD DE LA JAC DE HUELVA EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamientos provincia Huelva	Aracena	Ayamonte	Moguer	Lepe
Nº solicitudes RECIBIDAS	41	54	8	16
Nº solicitudes no admitidas	3	0	0	0
Nº solicitudes admitidas:	38	54	8	16
Archivadas	2	19	2	3
Resueltas por mediación	9	9	2	5
Resueltas por laudo	25	17	4	6
En trámite	0	0	0	0
Otros	2	9	0	2

## ANEXO XXV. ACTIVIDAD DE LA JAC DE JAÉN EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamiento provincia de Jaén	Úbeda	Bailén	Villanueva del Arzobispo
Nº solicitudes RECIBIDAS	65	8	1
Nº solicitudes no admitidas	1	0	0
Nº solicitudes admitidas:	64	8	1
Archivadas	9	2	1
Resueltas por mediación	13	0	0
Resueltas por laudo	36	5	0
En trámite	6	0	0
Otros	0	1	0

## ANEXO XXVI. ACTIVIDAD DE LA JAC DE MÁLAGA EN RELACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA MUESTRA

Datos Ayuntamiento provincia de Málaga	Álora	Antequera	Mijas	Torremolinos
Nº solicitudes RECIBIDAS	2	10	38	14
Nº solicitudes no admitidas	S.d	S.d	S.d	S.d
Nº solicitudes admitidas:	2	5	27	13
Archivadas	0	0	0	0
Resueltas por mediación	0	0	3	0
Resueltas por laudo	1	2	11	7
En trámite	1	3	13	6
Otros	0	0	0	0

## VIII. ALEGACIONES

DIPUTACIÓN DE HUELVA

---

**CUESTIÓN OBSERVADA  
(ANEXO XVIII)**

**ALEGACIÓN N° 1**

**ALEGACIÓN ADMITIDA**

---