

DATOS ESTADÍSTICOS PUNTOS DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA PERÍODO (2019-2022)

Actualmente son 35 los municipios pertenecientes a la Red de Puntos de Información a la Persona Consumidora (Red PIC), contando 13 municipios más con PIC más Cercano.

Los PIC dependen del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil de la Diputación de Córdoba. De la revisión de los datos que se incluyen en este informe se puede concluir que un primer cauce de atención a las personas consumidoras a través de la defensa y protección de sus derechos y deberes en el ámbito del consumo (tal como establece el mandato constitucional en su artículo 51) es la Red de Puntos de Información a la Persona Consumidora.

La siguiente tabla recoge las **actuaciones realizadas** en el marco de la red PIC, en el periodo comprendido entre 2019 a 2022 (se ha de indicar que la Fuente de información de la siguiente tabla y siguientes que se presentan en este documento es el conjunto de memorias de los PIC presentadas por las entidades que los gestionan; gestión que se instrumentaliza a través de Convenios suscritos entre la Diputación y asociaciones de consumidores de la provincia).

ACTUACIONES PIC	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%	2019	2019_%
CONSULTAS	992	85,59	1059	70,13	1200	74,12	1.351	71,48
RECLAMACIONES	131	11,30	402	26,62	405	25,02	520	27,51
QUEJA	0	0,00	0	0,00	5	0,31	6	0,32
DENUNCIAS	36	3,11	49	3,25	9	0,56	13	0,69
TOTAL	1159	100,00	1510	100,00	1619	100,00	1890	100,00

El conjunto de actuaciones que se afrontan desde los PIC, se reciben por diversas vías. La siguiente tabla detalla los **medios** a través de los cuales las personas consumidoras se dirigen a los PIC:

PRESENTACIÓN	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%	2019	2019_%
PRESENCIAL	731	63,07	887	58,74	848	52,38	1534	81,16
TELÉFONO O FAX	243	20,97	380	25,17	479	29,59	288	15,24
E-MAIL	185	15,96	243	16,09	292	18,04	55	2,91
OFICINA VIRTUAL	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	0,69
TOTAL	1159	100,00	1510	100,00	1619	100,00	1890	100,00

Si analizamos estas actuaciones realizadas desde los PICs y PICs más cercanos atendiendo a la **edad, sexo y municipio** al que pertenecen las personas consumidoras que las realizan y que demandan atención en los PIC, las siguientes tablas nos muestran que:

- el mayor porcentaje de actuaciones se realizan por personas que tienen su edad en el rango de 35 a 55 años.

- si analizamos el sexo de las personas que realizan estas actuaciones, se observa un pequeño incremento del porcentaje de mujeres que tramitan las mismas.

- en cuanto al reparto por municipios, podemos observar como hay municipios que son mucho más activos que otros en lo que a la defensa de derechos de las personas consumidoras se refiere.

EDAD	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%	2019	2019_%
18 A 35 AÑOS	139	12,03	121	8,08	165	10,20	131	6,95
35 A 55 AÑOS	659	57,06	876	58,48	889	54,98	887	47,06
MAYORES DE 55 AÑOS	357	30,91	501	33,44	563	34,82	867	45,99
TOTAL	1155	100,00	1498	100,00	1617	100,00	1885	100,00

SEXO	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%	2019	2019_%
HOMBRES	569	49,09	708	46,89	788	48,67	980	51,85
MUJERES	586	50,56	790	52,32	829	51,20	905	47,88
PERSONAS JURÍDICAS	4	0,35	12	0,79	2	0,12	5	0,26
TOTAL	1159	100,00	1510	100,00	1619	100,00	1890	100,00

MUNICIPIO	ACT_2022	ACT_2021	ACT_2020	ACT_2019
ALCARACEJOS	14	17	28	49
ALMEDINILLA	0	0	0	0
AÑORA	7	34	48	43
BELALCÁZAR	4	17	46	85
BELMEZ	11	33	120	197
BENAMEJÍ	30	26	18	38
BUJALANCE	125	143	147	125
CAÑETE DE LAS TORRES	12	28	21	41
CASTRO DEL RÍO	16	33	38	26

CONQUISTA	0	0	0	0
DOÑA MENCÍA	98	142	69	93
EL CARPIO	18	40	49	70
EL GUIJO	0	0	0	0
EL VISO	12	8	0	0
ESPEJO	0	22	10	14
FERNÁN NÚÑEZ	75	31	53	32
FUENTE LA LANCHA	0	0	0	0
FUENTE OBEJUNA	10	49	57	34
FUENTE TÓJAR	0	12	3	4
HINOJOSA DEL DUQUE	76	135	129	143
IZNÁJAR	50	54	43	76
LA RAMBLA	68	56	54	43
LA VICTORIA	31	12	0	0
LUQUE	26	20	10	8
MONTALBÁN	21	26	41	24
MONTEMAYOR	27	42	11	31
MONTORO	39	70	77	118
MONTURQUE	22	25	29	27
MORILES	83	63	67	84
NUEVA CARTEYA	49	63	58	41
PALENCIANA	0	0	0	0
PEDRO ABAD	1	8	0	2
PEDROCHE	0	0	0	0
RUTE	36	55	76	108
S. S. BALLESTEROS	10	3	13	10
SANTA EUFEMIA	0	0	0	0
SANTAELLA	51	57	63	66
TORRECAMPO	9	18	0	0
VALENZUELA	0	0	0	0
VILLA DEL RÍO	42	77	97	111
VILLAFRANCA	17	24	47	53
VILLAVICIOSA	9	13	35	43
VVA. DE CÓRDOBA	60	54	62	51

VVA. DEL DUQUE	0	0	0	0
ZUHEROS	0	0	0	0
TOTAL	1159	1510	1619	1890

En la siguiente tabla se detallan los **sectores** vinculados a las actuaciones que se producen, las materias objeto de consulta, reclamación, queja o denuncia. Se puede observar claramente que los sectores: Electricidad (contratación y suministro) y Telefonía son los que tienen mayor número de incidencias.

SECTORES	2022	2021	2020	2019
AGENCIA DE VIAJES	16	35	54	18
AGUA	10	24	13	62
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	13	1	4	2
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	41	27	21	24
AUTOMÓVILES (Venta)	48	35	5	35
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	2	0	3	0
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	43	70	81	109
CORREOS	9	8	14	5
ELECTRICIDAD (Contratación y suministro)	419	404	263	395
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	11	1	0	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asist. Téc.)	14	37	4	7
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	19	19	21	44
ENSEÑANZA	9	19	14	11
FARMACIA	0	0	0	3
GAS	0	0	0	0
HOSTELERÍA	4	16	38	14
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	12	0	3	11
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	2	4	2	6
JUGUETES	1	8	2	1
MUEBLES	13	29	13	19
OTROS INDUSTRIALES	8	5	4	12
OTROS SERVICIOS	91	172	152	201
PERFUMERÍA	0	0	2	0
PRODUCTOS DROGUERÍA	1	0	0	2

REPARACIÓN HOGAR	4	14	12	8
RESTAURACIÓN	0	0	0	9
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	14	33	18	20
SANIDAD PRIVADA	10	27	58	53
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	63	95	122	89
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	10	28	73	46
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	2	7	13	14
TELÉFONO FIJO	116	184	224	240
TELÉFONO MÓVIL	109	180	212	310
TELEVISIÓN DE PAGO	2	0	7	2
TINTORERÍA	4	0	0	4
TRANSPORTES AÉREOS	17	14	68	15
TRANSPORTES POR CARRETERA	1	2	0	4
TRANSPORTES POR CARRETERAS	0	0	0	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0	2	3	10
VENTA POR CORREO	12	0	78	76
VIVIENDA (Arrendamiento)	4	7	16	4
VIVIENDA (Propiedad)	5	3	2	5
TOTAL	1159	1510	1619	1890

* Aclaración: esta clasificación por sectores responde a los incluidos en la estadística que anualmente se remite a AECOSAM.

Como se observo en la primera tabla, el conjunto de actuaciones realizadas en los PIC, engloban: consultas, reclamaciones, quejas y denuncias. De todo ese conjunto, las reclamaciones y aquellas que no son susceptibles de ser resueltas por los PIC, se derivan a la Junta Arbitral Provincial de Consumo, constituyendo una de las principales fuentes de recepción de solicitudes de arbitraje en este Organismo adscrito al departamento. (Consultar informe de estadística sobre Junta Arbitral de Consumo)