

DATOS ESTADÍSTICOS PUNTOS DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA PERÍODO (2020-2023)

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 2020 a 2023 (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	2023	2023 %	2022	2022 %	2021	2021 %	2020	2020_ %
CONSULTAS	999	85,38	992	85,59	1059	70,13	1200	74,12
RECLAMACIONES	153	13,08	131	11,30	402	26,62	405	25,02
QUEJA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,31
DENUNCIAS	18	1,54	36	3,11	49	3,25	9	0,56
TOTAL	1170	100,00	1159	100,00	1510	100,00	1619	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	2023	2023%	2022	2022_ %	2021	2021_ %	2020	2020_ %
PRESENCIAL	250	21,37	731	63,07	887	58,74	848	52,38
TELÉFONO O FAX	799	68,3	243	20,97	380	25,17	479	29,59
E-MAIL	0	0,00	185	15,96	243	16,09	292	18,04
OFICINA VIRTUAL	121	10,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	1170	100,00	1159	100,00	1510	100,00	1619	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	2023	2023%	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%
18 A 35 AÑOS	195	16,70	139	12,03	121	8,08	165	10,20
35 A 55 AÑOS	638	54,62	659	57,06	876	58,48	889	54,98
MAYORES DE 55 AÑOS	335	28,68	357	30,91	501	33,44	563	34,82
TOTAL	1168	100,00	1155	100,00	1498	100,00	1617	100,00

* 2 exptes. Titular persona jurídica.

SEXO	2023	2023%	2022	2022_%	2021	2021_%	2020	2020_%
HOMBRES	508	43,42	569	49,09	708	46,89	788	48,67
MUJERES	660	56,41	586	50,56	790	52,32	829	51,20
PERSONAS JURÍDICAS	2	0,17	4	0,35	12	0,79	2	0,12
TOTAL	1170	100,00	1159	100,00	1510	100,00	1619	100,00

MUNICIPIO	ACT_2023	ACT_2022	ACT_2021	ACT_2020
-----------	----------	----------	----------	----------

ALCARACEJOS	18	14	17	28
ALMEDINILLA	0	0	0	0
AÑORA	37	7	34	48
BELALCÁZAR	13	4	17	46
BELMEZ	10	11	33	120
BENAMEJÍ	57	30	26	18
BUJALANCE	81	125	143	147
CAÑETE DE LAS TORRES	19	12	28	21
CASTRO DEL RÍO	45	16	33	38
CONQUISTA	0	0	0	0
DOÑA MENCÍA	54	98	142	69
EL CARPIO	33	18	40	49
EL GUIJO	0	0	0	0
EL VISO	4	12	8	0
ESPEJO	9	0	22	10
FERNÁN NÚÑEZ	23	75	31	53
FUENTE LA LANCHA	0	0	0	0
FUENTE OBEJUNA	19	10	49	57
FUENTE TÓJAR	20	0	12	3
HINOJOSA DEL DUQUE	98	76	135	129
IZNÁJAR	20	50	54	43
LA RAMBLA	40	68	56	54
LA VICTORIA	14	31	12	0
LUQUE	32	26	20	10
MONTALBÁN	15	21	26	41

MONTEMAYOR	16	27	42	11
MONTORO	72	39	70	77
MONTURQUE	8	22	25	29
MORILES	70	83	63	67
NUEVA CARTEYA	55	49	63	58
PALENCIANA	0	0	0	0
PEDRO ABAD	10	1	8	0
PEDROCHE	0	0	0	0
RUTE	100	36	55	76
S. S. BALLESTEROS	8	10	3	13
SANTA EUFEMIA	0	0	0	0
SANTAELLA	33	51	57	63
TORRECAMPO	0	9	18	0
VALENZUELA	0	0	0	0
VILLA DEL RÍO	67	42	77	97
VILLAFRANCA	24	17	24	47
VILLAVICIOSA	11	9	13	35
VVA. DE CÓRDOBA	35	60	54	62
VVA. DEL DUQUE	0	0	0	0
ZUHEROS	0	0	0	0
TOTAL	1170	1159	1510	1619

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	2023	2022	2021	2020
AGENCIA DE VIAJES	12	16	35	54
AGUA	30	10	24	13
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	6	13	1	4
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	29	41	27	21
AUTOMÓVILES (Venta)	29	48	35	5
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	10	2	0	3
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	68	43	70	81
CORREOS	22	9	8	14
ELECTRICIDAD (Contratación y suministro)	349	419	404	263
ELECTRICIDAD (Serv. Asistencia Técnica)	12	11	1	0
ELECTRODOMÉSTICOS (Serv. Asist. Téc.)	27	14	37	4
ELECTRODOMÉSTICOS (Venta)	41	19	19	21
ENSEÑANZA	9	9	19	14
FARMACIA	1	0	0	0
GAS	0	0	0	0
HOSTELERÍA	6	4	16	38
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Compra)	3	12	0	3
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (Reparación)	6	2	4	2
JUGUETES	0	1	8	2
MUEBLES	17	13	29	13
OTROS INDUSTRIALES	21	8	5	4

OTROS SERVICIOS	120	91	172	152
PERFUMERÍA	0	0	0	2
PRODUCTOS DROGUERÍA	6	1	0	0
REPARACIÓN HOGAR	10	4	14	12
RESTAURACIÓN	1	0	0	0
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	16	14	33	18
SANIDAD PRIVADA	22	10	27	58
SANIDAD PÚBLICA	0	0	0	0
SERVICIOS BANCARIOS	63	63	95	122
SERVICIOS INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	12	10	28	73
TELE PROVEEDORES DE INTERNET	10	2	7	13
TELÉFONO FIJO	97	116	184	224
TELÉFONO MÓVIL	73	109	180	212
TELEVISIÓN DE PAGO	2	2	0	7
TINTORERÍA	2	4	0	0
TRANSPORTES AÉREOS	9	17	14	68
TRANSPORTES POR CARRETERA	3	1	2	0
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	5	0	2	3
VENTA POR CORREO	4	12	0	78
VIVIENDA (Arrendamiento)	12	4	7	16
VIVIENDA (Propiedad)	5	5	3	2
TOTAL	1170	1159	1510	1619

* 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).