

Diputación refuerza la protección al consumidor con una campaña informativa en 136 municipios

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Servicio de Consumo ha elaborado 130.000 trípticos para difundir su función

viernes 14 de marzo 2025



El diputado de Asistencia a Municipios y Emergencias, Eduardo Martos, ha inaugurado el acto de conmemoración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, en el que la Diputación de Granada ha concienciado a los ayuntamientos de la provincia sobre la importancia de fomentar las buenas prácticas en el consumo con la implantación de los Puntos de Información al Consumidor (PIC). Este año, la institución provincial ha buzoneado 130.000 trípticos en los 118 municipios que disponen de PIC y en otros 18 más, en colaboración con la delegación de Reto Demográfico y Contratación, con el objetivo de informar a los vecinos sobre la existencia de este servicio.

Martos ha destacado que “nuestra labor es dotar a los ayuntamientos de herramientas eficaces para asesorar y garantizar que los ciudadanos conozcan y ejerzan sus derechos con facilidad. Es por ello, que el Servicio de Consumo ha hecho un gran esfuerzo para dar a conocer los PIC, cuya implantación en más municipios nos permite seguir avanzando hacia una provincia más equitativa y comprometida con el consumo responsable”.

Asimismo, el diputado ha defendido la relevancia de los PIC como vía de remisión a la Junta Arbitral de Consumo Provincial, un órgano que ofrece una vía rápida, sencilla y eficiente para resolver disputas de manera extrajudicial. “En la provincia de Granada, este servicio se ha convertido en un elemento fundamental para fomentar la confianza de los consumidores, asegurando que las empresas cumplan con sus obligaciones y que los derechos de los ciudadanos sean respetados”, ha añadido Martos.

Función y objetivos de los PIC

Los PIC son un servicio gratuito para el ayuntamiento y los usuarios que permite a los ciudadanos obtener asesoría y orientación sobre sus derechos como consumidores, promoviendo la resolución de conflictos y la correcta gestión de sus reclamaciones. Son atendidos por técnicos especialistas en materia de consumo y llevan a cabo tareas de información, gestión de consultas, quejas, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, así como las actuaciones de mediación entre consumidores y empresas o profesionales, dando, si procede, traslado a las administraciones competentes.

De esta manera, la implantación de los PIC supone corregir los desequilibrios territoriales, empoderar a los consumidores, proteger a estos frente a los abusos, y concienciar en la sostenibilidad y el impacto de las decisiones de compra en asuntos como el medio ambiente y la economía. Por todo ello, y dada su importancia, la Diputación Provincial de Granada ha invitado a aquellos municipios que aún no disponen de PIC a que lo soliciten en la próxima Concertación Local 2026-2027.

Esta iniciativa, enmarcada en el programa 2701 de la Concertación Local, tiene como destinatarios a municipios, entidades locales autónomas y mancomunidades, que asumen una serie de compromisos. Entre estos, se destaca la obligación de nombrar a una persona como responsable e interlocutor con la institución provincial, facilitar al técnico de Consumo de lo necesario para el desempeño de su función, difundir entre los ciudadanos y empresas, cooperar con las asociaciones de consumidores, comunicar cualquier deficiencia con el servicio e informar sobre el día y la hora de la asistencia del técnico.

Datos sobre los servicios de los PIC en 2024

Durante 2024, los distintos Puntos de Información al Consumidor de la Diputación de Granada han atendido un total de 2.905 consultas y asesoramientos, 1.486 reclamaciones, 27 mediaciones y 8 solicitudes de arbitraje. La mayoría de estas atenciones se han realizado de manera presencial, destacando como principales sectores de incidencia el suministro eléctrico, seguido de la telefonía móvil y, muy de cerca, los servicios financieros. En cuanto al perfil de los usuarios, el 53 % son mujeres, y la edad promedio de quienes solicitan este servicio se sitúa entre los 35 y 55 años.

15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor, celebrado cada 15 de marzo, fue instaurado por la ONU en 1983, inspirado en el histórico discurso que pronunció el presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, ante el Congreso en 1962, donde afirmó que “consumidores, por definición, somos todos” y defendió la necesidad de reconocer y proteger sus derechos.

En Andalucía, el Estatuto de Autonomía de 1981 otorgó a la Comunidad competencia exclusiva en la defensa del consumidor, lo que llevó a la aprobación de la Ley 13/2003, que detalla las responsabilidades municipales en esta materia. Así, esta norma establece que las diputaciones provinciales deben prestar asistencia técnica, jurídica y económica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad de gestión, para garantizar la protección efectiva de los consumidores.

Video Lse

