MEMORIA O.M.I.C.

2014

A lo largo del año 2014 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, por teléfono o por correo electrónico un total de **3.788** consultas.

Igual que en anteriores ejercicios es el sector de la telefonía el que concentra el mayor número, con 1.456 consultas (39’22 % del total), de las que 985 (26 %) corresponden a móviles y 501 (13’22 %) a líneas fijas. Los problemas planteados en este sector suelen ser mayoritariamente los siguientes:

-Incumplimiento de las tarifas del contrato.

-Penalizaciones por bajas anticipadas o por cancelar portabilidad.

-Averías y mal funcionamiento de los terminales.

-Suscripción fraudulenta a servicios de tarificación adicional, caso últimamente en auge.

-Realización de contratos por parte de las compañías sin comprobar fehacientemente la identidad del contratante.

En segundo lugar aparece el sector bancario, que reúne 338 consultas (8’92 % del total), lo cual no es de extrañar, si tenemos en cuenta las numerosas comisiones que el sector aplica a su clientela por los motivos más peregrinos, el peso de las hipotecas (con sus cláusulas suelo) sobre un amplio sector de la población y los altos intereses por tarjetas de

crédito. En cambio se aprecia un descenso en las consultas sobre participaciones preferentes e inversiones.

El suministro eléctrico (235 consultas y un porcentaje del 6’20 %) ocupa el tercer puesto en la clasificación. Aquí casi todas las consultas se refieren al notable incremento del importe de los recibos en un año caracterizado por la subida de las tarifas.

En cuarto lugar, el sector de la vivienda (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros) afecta a 206 consultas (5’43 %), de las cuales 86 (2’27 %) corresponden a alquileres y 83 (2’19 %) a propiedad horizontal. En cambio, sobre multipropiedad, sector antes en auge, sólo ha habido 8 consultas (0’21 %). Curiosamente algunos consumidores se han interesado por asuntos novedosos como el Certificado de Eficiencia Energética de los Edificios y la Inspección Técnica de los mismos.

Son 173 consultas (4’56 %) las recibidas sobre compañías de seguros, que son, por tanto el quinto sector en el interés de los consumidores. Casi todas versan sobre tardanza en el pago de siniestros o negativa a hacerse cargo del mismo y a la imposibilidad de cancelar una póliza sin hacerlo con al menos dos meses de antelación.

A continuación, en sexta posición, con 110 consultas (2’90 %) vienen las ventas fuera de comercio, donde la mayoría de los problemas corresponde a ventas efectuadas por Internet, pagadas y no recibidas, algunas de lugares tan exóticos como China o Singapur.

El séptimo lugar corresponde, con 97 consultas (2’56 %) al sector del gas. Casi todas ellas han sido motivadas por la actuación fraudulenta de desaprensivos revisores de las

instalaciones, que aprovechando la ingenuidad y el desvalimiento de las personas más ancianas, efectúan cobros claramente abusivos e incluso exorbitantes.

Vienen después, en la octava plaza, los transportes, con 92 consultas y un porcentaje del 2’42. Destacan aquí mayoritariamente los problemas surgidos en las líneas aéreas (pérdidas de equipaje, retraso y cancelación de vuelos) y los del envío de paquetería por agencias de transporte o vía postal.

Por último, en el apartado de los sectores más consultados, aparece en noveno lugar la sanidad privada (87 consultas y 2’29 %), en el que abundan las referidas a clínicas dentales con tratamientos financiados y los posibles errores en la práctica profesional.

En sentido contrario, los sectores con menor presencia en esta estadística, han sido:

-Juguetes y bebidas, sobre los que no habido ninguna consulta.

-Agencias inmobiliarias, 3 consultas (0’07 %).

-Calzado, 3 consultas (0’07 %).

-Alimentos, 15 consultas (0’39 %)

-Ventas de electrodomésticos, 15 consultas (0’39 %).

-Agencias de viajes, 20 consultas (0’52 %).

-Electrodomésticos SAT, 23 (0’60 %).

-Enseñanza, 23 consultas (0’60 %).

-Tintorerías, 23 consultas (0’60 %).

-Electrónica SAT, 25 consultas (0’65 %).

Se continúa recibiendo numerosas consultas de ciudadanos de la provincia no residentes en nuestro municipio, quienes, una vez informados, son dirigidos a las administraciones competentes: el Departamento de Orientación al Consumidor (DOC) de la Diputación Provincial o el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.

Del total de esas consultas atendidas se tradujeron en re**clamaciones** un total 104 y en **denuncias** un total 7.

También aquí resalta el predominio del sector telefónico (19,2 %) le sigue otros servicios (13,5 %), asimismo del 12,5 % de electrónica venta, corresponde en su mayoría a reclamaciones de terminales en garantía; un 8,7% a productos ropa, servicios bancarios (5,8 %), hosteleria-restauración (4,8 %), electrodomésticos ventas y productos otros (3,8 %) calzado, muebles y tintorerías (2,9 %), aseguradoras, agencias de viaje, gas, agua y electricidad y transportes (1,9%), y con un 1 % automóviles ventas, agencias inmobiliarias, electrónica reparación, y sanidad privada.

En cuanto a las **denuncias**, el 71,4 % referidas a otros servicios y el 28,6 % de servicios hostelería-restauración.

LISTADO COMPLETO DE CONSULTAS REALIZADAS A LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2014

SERVICIOS		%
Agencias de viaje	20	(0’52)
Agencias inmobiliarias	3	(0’07)
Agua	70	(1’84)
Automóviles reparación	85	(2’24)
Bancarios	338	(8’92)
Compañías de seguros	173	(4’56)
Electricidad	235	(6’20)
Electrodomésticos SAT	23	(0’60)
Electrónica SAT	25	(0’65)
Enseñanza	23	(0’60)
Gas	97	(2’56)
Hostelería-restauración	68	(1’79)
Sanidad privada	87	(2’29)
Telefonía fija	501	(13’22)
Telefonía móvil	985	(26’00)
Tintorerías	23	(0’60)
Transportes	92	(2’42)
Ventas fuera de comercio	110	(2’90)
Vivienda, reparaciones	57	(1’50)
Otros servicios	221	(5’83)
Total servicios	***3.236***	***(85’42)***

PRODUCTOS INDUSTRIALES		
Automóviles, ventas	62	(1’63)
Calzado	3	(0’07)

Electrodomésticos, ventas	15	(0’39)
Electrónica, ventas	47	(1’24)
Juguetes	--	--
Muebles	50	(1’31)
Ropa	83	(2’19)
Otros productos industriales	71	(1’87)
Total productos industriales	***331***	***(8’73)***

VIVIENDA		
Alquiler	86	(2’27)
Compraventa	17	(0’44)
Multipropiedad	8	(0’21)
Propiedad horizontal	83	(2’19)
Otros	12	(0’31)
Total vivienda	***206***	***(5’43)***

ALIMENTACIÓN		
Alimentos	15	(0’39)
Bebidas	--	--
Total alimentación	***15***	***(0’39)***
TOTAL DE CONSULTAS	***3.788***	

RECLAMACIONES TRAMITADAS POR LA OMIC DE JAEN DURANTE EL AÑO 2014

SERVICIOS	Nº DE RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Agencia de viajes	2	1,9
Agencias inmobiliarias	1	1.0
Agua	2	1,9
Automóviles reparación	4	3,8
Aseguradoras	2	1,9
Bancarios	6	5,8
Electricidad	2	1,9
Electrodomésticos reparación		
Electrónica reparación	1	1,0
Enseñanza		
Gas	2	1,9
Hostelería-Restauración	5	4,8
Sanidad privada	1	1,0
Telefonía móvil	10	9,6
Telefonía fija	10	9,6
Tintorerias	3	2,9
Transportes	2	1,9
Ventas fuera de comercio		
Vivienda, reparaciones		
Otros servicios	14	13,5
TOTAL SERVICIOS	**67**	

PRODUCTOS INDUSTRIALES		
Automóviles, ventas	1	1,0
Calzado	3	2,9
Electrodomésticos, ventas	4	3,8
Electronica,ventas	13	12,5
Juguetes		
Muebles	3	2,9
Ropa	9	8,7
Otros productos industriales	4	3,8
TOTAL PRODUCTOS INDUSTRIALES	**37**	
VIVIENDA		
Alquiler		
Compraventa		
Multipropiedad		
Propiedad horizontal		
Otros		
TOTAL VIVIENDA		
ALIMENTACIÓN		
Alimentos		

Bebidas		
TOTAL ALIMENTACIÓN		
TOTAL RECLAMACIONES	**104**	

DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA OMIC DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2014

Agua		
Hostelería-Restauración	2	28,8
Otros Servicios	5	71,4
TOTAL DENUNCIAS	**7**	
TOTAL TRAMITADAS	**111**	