

**MEMORIA O.M.I.C.**

**2015**



## **CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2015**

Durante el año 2015 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, por teléfono o por correo electrónico un total de 3.970 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la telefonía es el que concentra el mayor número, con 1.299 consultas (32'71 % del total), de las que 831 (20'93 %) corresponden a móviles y 468 (11'78 %) 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.

El suministro eléctrico (336 consultas y un porcentaje del 8'42 %) ocupa el segundo 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 tercer lugar aparece el sector bancario, que reúne 282 consultas (7'10 % 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.

Son 242 consultas (6'10 %) las recibidas sobre compañías de seguros, que son, por tanto, el cuarto 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.

En el quinto puesto aparecen las ventas de automóviles (168 consultas, 4'23 % del total), a causa fundamentalmente de los fraudes que se hicieron públicos a finales de año: el acuerdo monopolístico entre varias marcas y concesionarios y, especialmente, los motores trucados de Volkswagen.

El sexto lugar lo ocupa el sector de la vivienda (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros) con 144 consultas (3'62 %), de las cuales 69 (1'73 %) corresponden a alquileres, 57 (1'43 %) a propiedad horizontal y 12 (0'30 %) a compraventa. En cambio, sobre multipropiedad, sector antes en auge, no ha habido ninguna consulta. Algunos consumidores se han interesado por asuntos novedosos como el Certificado de Eficiencia Energética de los Edificios y la Inspección Técnica de los mismos.

Vienen después, en la séptima plaza, los transportes, con 123 consultas y un porcentaje del 3'09. 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.

En octavo lugar aparecen empatados las reparaciones de automóviles y el sector del gas (102 consultas y un porcentaje del 2'56 cada uno). En el caso de las primeras los casos más abundantes son la negativa a asumir errores por parte de los talleres, la tardanza en las reparaciones y el incumplimiento de los presupuestos.

En el sector del gas casi todas las consultas 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.

A continuación, en novena posición, se sitúa el suministro domiciliario de agua, con 99 consultas (2'49 %) referidas casi todas a facturación excesiva, desacuerdo con el funcionamiento de los contadores o fugas.

Las ventas fuera de comercio (93 consultas, 2'34 %) ocupan el décimo puesto. Aquí la mayoría de los problemas corresponde a ventas efectuadas por Internet, pagadas y no recibidas, algunas en países no pertenecientes a la Unión Europea, casos en los que los fraudes quedan impunes.

Por último, en el apartado de los sectores más consultados, aparece en undécimo lugar la sanidad privada (84 consultas y 2'11 %), donde 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 (todos por debajo del 1 %), han sido:

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

-Bebidas (3 consultas, 0'07 %)

-Agencias de viajes, 9 consultas (0'22 %).

-Tintorerías, 12 consultas (0'30 %).

-Calzado, 15 consultas (0'37 %).

- Agencias inmobiliarias, 24 consultas (0'60 %).
- Ventas de electrodomésticos, 24 consultas (0'60 %).
- Enseñanza, 27 consultas (0'68 %).
- Alimentos, 33 consultas (0'83 %)
- Electrónica SAT, 36 consultas (0'90 %).
- Muebles, 39 consultas (0'98 %)

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 **reclamaciones** un total 68 y en **denuncias** un total 10.

También aquí resalta el predominio del sector telefónico (19,4 %) le sigue electrónica venta y otros servicios (11,8 %), corresponde en su mayoría a reclamaciones de terminales en garantía; un 8,8% a servicios electrónica reparación y otros productos; el 4,4 % a servicios tintorerías y electrodomésticos

ventas: con un 2,9 % a servicios bancarios, y electricidad; y un 1,5 % referidas a alimentación, automóviles ventas, calzado, servicios agua, automóviles reparación, electrodomésticos reparación y servicios gas.

En cuanto a las **denuncias**, el 20 % referidas Servicios Hostelería, de transportes y a otros servicios y el 10 % de servicios automóviles reparación, electrónica reparación y servicios telefonía móvil.

### **LISTADO COMPLETO DE CONSULTAS REALIZADAS A LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2015**

<b>SERVICIOS:</b>	<b>NÚM.</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Agencias de viaje	9	0'22
Agencias inmobiliarias	24	0'60
Agua	99	2'49
Automóviles reparación	102	2'56
Bancarios	282	7'10
Compañías de seguros	243	6'12
Electricidad	336	8'42
Electrodomésticos SAT	75	1'88
Electrónica SAT	36	0'90
Enseñanza	27	0'68
Gas	102	2'56
Hostelería-Restauración	65	1'63



Sanidad privada	84	2'11
Telefonía fija	468	11'78
Telefonía móvil	831	20'93
Tintorerías	12	0'30
Transportes	123	3'09
Ventas fuera de comercio	93	2'34
Vivienda, reparaciones	57	1'43
Otros servicios	324	8'16
<b>Subtotal Servicios</b>	<b>3.392</b>	<b>85'44</b>

## **PRODUCTOS INDUSTRIALES**

Automóviles ventas	168	4'23
Calzado	15	0'37
Electrodomésticos ventas	24	0'60
Electrónica ventas	41	1'03
Juguetes	--	--
Muebles	39	0'98
Ropa	60	1'51
Otros productos industriales	51	1'28
<b>Subtotal Productos industriales</b>	<b>398</b>	<b>10'02</b>

## **VIVIENDA**

Alquiler	69	1'73
Compra-venta	12	0'30
Multipropiedad	--	--
Propiedad horizontal	57	1'43
Otros	6	0'15
<b>Subtotal Vivienda</b>	<b>144</b>	<b>3'62</b>

## **ALIMENTACIÓN**

Alimentación	33	0'83
Bebidas	3	0'07
Subtotal Alimentación	36	0'90

**TOTAL** 3 .970

## **RECLAMACIONES TRAMITADAS POR LA OMIC DE JAEN DURANTE EL AÑO 2015**

<b>SERVICIOS</b>	<b>Nº DE RECLAMACIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Agencia de viajes	----	---
Agencias inmobiliarias	----	---
Agua	1	1,5
Automóviles reparación	1	1,5
Aseguradoras	----	---
Bancarios	2	2,9
Electricidad	2	2,9
Electrodomésticos reparación	1	1,5
Electrónica reparación	6	8,8
Enseñanza	----	---

Gas	1	1,5
Hostelería- Restauración	2	2,9
Sanidad privada		
Telefonía móvil	8	11,8
Telefonía fija	12	17,6
Tintorerías	3	4,4
Transportes	1	1,5
Ventas fuera de comercio	----	---
Vivienda, reparaciones	----	---
Otros servicios	8	11,8
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>48</b>	

### **PRODUCTOS INDUSTRIALES**

Automóviles, ventas	1	1,5
Calzado	1	1,5
Electrodomésticos, ventas	3	4,4
Electrónica, ventas	8	11,8
Juguetes		
Muebles		
Ropa		
Otros productos industriales	6	8,8
<b>TOTAL PRODUCTOS INDUSTRIALES</b>	<b>19</b>	

### **VIVIENDA**

----

---

Alquiler	----	---
Compraventa	----	---
Multipropiedad	----	---
Propiedad horizontal	----	---
Otros	----	---
<b>TOTAL VIVIENDA</b>	<b>0</b>	

**ALIMENTACIÓN**

Alimentos	1	1,5
Bebidas	----	---

<b>TOTAL ALIMENTACIÓN</b>	<b>1</b>	
---------------------------	----------	--

<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>68</b>	
----------------------------	-----------	--

**DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA OMIC DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2015**

Alimentos	1	10
-----------	---	----

**SERVICIOS**

Automóviles reparación	1	10
Electrónica reparación	1	10
Hostelería- Restauración	2	20

Otros Servicios	2	20
Telefonía móvil	1	10

Transportes	2	20
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>10</b>	
<b>TOTAL TRAMITADAS</b>	<b>78</b>	

Así mismo se han efectuado 105 mediaciones presenciales igualmente de telefonía, tanto fija como móvil.

En cuanto a las actividades realizadas hay que destacar el seminario “Defiende tus derechos” realizado por ADICAE el 3 de diciembre, en el que ha participado el Técnico de esta OMIC D. Jerónimo Morales Vargas, cuya ponencia ha versado sobre practicas de reclamaciones: causas y procedimientos.