

CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DESDE OCTUBRE DE 2016 A SEPTIEMBRE DE 2017

Durante el periodo que va de octubre de 2016 a septiembre de 2017 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, por teléfono o por correo electrónico un total de 3.000 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la **telefonía** es el que concentra el **mayor número**, con 738 consultas (24'6 % del total), de las que 297 (9'9 %) corresponden a líneas fijas y 441 (14'7 %) a móviles. 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.
- Realización de contratos por parte de las compañías sin comprobar fehacientemente la identidad del contratante.

En **segundo lugar** aparece el **sector bancario**, que reúne 459 consultas (15'3 % 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** (264 consultas y un porcentaje del 8'8 %) 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. Una novedad surgida en 2016 es el aumento del número y cuantía de las sanciones a los usuarios por presunta manipulación de los contadores.

Son 141 consultas (4'7 %) 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 la antelación marcada por la ley, que a partir del 1 de enero de 2016 se ha reducido a un mes.

El **quinto** lugar lo ocupa el sector de la **vivienda** (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros) con 129 consultas (4'3 %), de los cuales 66 (2'2 %) corresponden a alquileres, 51 (1'7 %) a propiedad horizontal, 9 (0'3 %) a compraventa y 3 (0'1 %) sobre multipropiedad, sector antes en auge y ahora residual. Algunos consumidores se han interesado por asuntos novedosos como el Certificado de Eficiencia Energética de los Edificios y la Inspección Técnica de los mismos.

Las **ventas fuera de comercio** (114 consultas, 3'8 %) ocupan la **sexta** plaza. 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, como China, Singapur o Estados Unidos, casos en los que los fraudes quedan impunes.

En el **séptimo** puesto aparecen las **ventas de automóviles** (111 consultas, 3'7 % del total), a causa fundamentalmente de los fraudes: el acuerdo monopolístico entre varias marcas y concesionarios y, especialmente, los motores trucados de Volkswagen. También son importantes los problemas planteados por la compra de vehículos de segunda mano a particulares.

Vienen después, en la **octava** plaza, los **transportes**, con 81 consultas y un porcentaje del 2'7. 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 **noveno** lugar, con 75 consultas y un 2'5 % cada una, aparecen:

-la **sanidad privada**, donde abundan las referidas a clínicas dentales con tratamientos financiados y los posibles errores en la práctica profesional.

-el **suministro domiciliario de agua**. Aquí las consultas se refieren casi todas a facturación excesiva, desacuerdo con el funcionamiento de los contadores o fugas.

En **décimo** lugar aparecen las **reparaciones de automóviles** (72 consultas y un porcentaje del 2'4). 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.

El sector de la **hostelería-restauración** ocupa el **undécimo** puesto: 57 consultas (1'9 %). La mayoría corresponde a problemas en la calidad de hoteles y casas rurales, la publicidad engañosa de los mismos y los malos servicios ofrecidos.

En **duodécimo** lugar aparecen las **reparaciones en la vivienda** con 51 consultas (1'7 %). Aluden sobre todo a la mala calidad de las obras y los materiales, la tardanza o negligencia en su ejecución y el incumplimiento de los presupuestos.

Compartiendo el puesto **decimotercero**, con 48 consultas cada uno (1'6 %) se colocan:

-el sector del **gas**, en el que casi todas 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.

-la **ropa**, por la mala calidad de los productos y la negativa de los establecimientos a aceptar devoluciones o, en el caso de los atuendos de boda y comunión, la tardanza en recibirlos, tras su reserva, cuando no se dispone de existencias en la tienda.

En sentido contrario, los sectores con menor presencia en esta estadística (todos por debajo del 1 %), han sido:

- Bebidas sin ninguna consulta.
- Multipropiedad, 3 consultas (0'1 %).
- Juguetes, 6 consultas (0'2 %)

- Agencias inmobiliarias, 9 consultas (0'3 %)
- Tintorerías, 9 consultas (0'3 %).
- Calzado, 15 consultas (0'5 %).
- Electrónica SAT, 18 consultas (0'6 %).
- Ventas de electrodomésticos, 18 consultas (0'6 %).
- Agencias de viajes, 21 consultas (0'7 %).
- Enseñanza, 21 consultas (0'7 %).
- Electrónica ventas, 24 consultas (0'8 %)
- Alimentos, 27 consultas (0'9 %).

CONSULTAS EFECTUADAS EN LA O.M.I.C. DE JAÉN DESDE OCTUBRE DE 2016 A SEPTIEMBRE DE 2017

SERVICIOS

Agencias de viajes	21	0'7 %
Agencias inmobiliarias	9	0'3 %
Agua	75	2'5 %
Automóviles reparación	72	2'4 %
Bancarios	459	15'3 %
Compañías de seguros	141	4'7 %
Electricidad	264	8'8 %
Electrodomésticos SAT	51	1'7 %
Electrónica SAT	18	0'6 %
Enseñanza	21	0'7 %
Gas	48	1'6 %
Hostelería-restauración	57	1'9 %
Sanidad privada	75	2'5 %
Telefonía fija	297	9'9 %
Telefonía móvil	441	14'7 %
Tintorerías	9	0'3 %
Transportes	81	2'7 %
Ventas fuera de comercio	114	3'8 %
Vivienda, reparaciones	51	1'7 %
Otros servicios	216	7'2 %

Total servicios **2.520** **84'0 %**

PRODUCTOS INDUSTRIALES

Automóviles, ventas	111	3'7 %
Calzado	15	0'5 %
Electrodomésticos, ventas	18	0'6 %
Electrónica, ventas	24	0'8 %
Juguetes	6	0'2 %
Muebles	42	1'4 %
Ropa	48	1'6 %

Otros productos industriales	60	2'0 %
Total productos industriales	324	10'8 %
VIVIENDA		
Alquiler	66	2'2 %
Compraventa	9	0'3 %
Multipropiedad	3	0'1 %
Propiedad horizontal	51	1'7 %
Otros	---	---
Total vivienda	129	4'3 %
ALIMENTACIÓN		
Alimentación	27	0'9 %
Bebidas	---	---
Total alimentación	27	0'9 %
TOTAL	3.000 CONSULTAS	

MEDIACIONES TELEFÓNICAS REALIZADAS DURANTE EL MISMO PERIODO EN LA O.M.I.C DE JAÉN

Con la empresa Vodafone (la única que acepta este tipo de procedimiento: 227. De ellas se ha resuelto a favor del reclamante 216 (95'17 %).