

CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DESDE EL 1 DE JUNIO DE 2015 AL 31 DE MAYO DE 2016

Durante el periodo que va del 1 de junio de 2015 al 31 de mayo de 2016 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, por teléfono o por correo electrónico un total de 3.790 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la telefonía es el que concentra el mayor número, con 1.356 consultas (35'77 % del total), de las que 699 (18'44 %) corresponden a móviles y 657 (17'33 %) 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 (249 consultas y un porcentaje del 6'56 %) 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. Una novedad surgida en 2016 es el aumento del número y cuantía de las sanciones a los usuarios por presunta manipulación de los contadores.

Empatado con él aparece el sector bancario, que reúne 249 consultas (6'56 % 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 243 consultas (6'41 %) 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.

En el quinto puesto aparecen las ventas de automóviles (192 consultas, 5'06 % 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.

Vienen después, en la sexta plaza, los transportes, con 132 consultas y un porcentaje del 3'48. 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.

El séptimo lugar lo ocupa el sector de la vivienda (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros) con 126 consultas (3'32 %), de las cuales 51 (1'34 %) a propiedad horizontal, 42 (1'10 %) corresponden a alquileres, y 18 (0'47 %) 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.

Las ventas fuera de comercio (111 consultas, 2'92 %) ocupan el octavo 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, como China, Singapur o Estados Unidos, casos en los que los fraudes quedan impunes.

A continuación, en novena posición, se sitúa el suministro domiciliario de agua, con 84 consultas (2'21 %) referidas casi todas a facturación excesiva, desacuerdo con el funcionamiento de los contadores o fugas.

En décimo lugar aparecen las reparaciones de automóviles (81 consultas y un porcentaje del 2'13). 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, que se sitúa en el undécimo puesto con 78 consultas (2'05 %), 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.

Por último, en el apartado de los sectores más consultados, aparece en decimosegundo lugar la sanidad privada (75 consultas y 1'97 %), 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, multipropiedad y bebidas sobre los que no habido ninguna consulta.

-Agencias de viajes, 6 consultas (0'15 %).

-Tintorerías, 12 consultas (0'31 %).

-Calzado, 9 consultas (0'23 %).

-Alimentos, 21 consultas (0'55 %).

-Enseñanza, 24 consultas (0'69 %).

-Agencias inmobiliarias, 30 consultas (0'79 %).

-Ventas de electrodomésticos, 30 consultas (0'79 %).

-Electrónica SAT, 30 consultas (0'79 %).

**CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN
DESDE EL 1 DE JUNIO DE 2015 AL 31 DE MAYO DE 2016**

SERVICIOS:		%
Agencias de viaje	6	0'15
Agencias inmobiliarias	30	0'79
Agua	84	2'21
Automóviles reparación	81	2'13
Bancarios	243	6'41
Compañías de seguros	249	6'56
Electricidad	249	6'56
Electrodomésticos SAT	48	1'26
Electrónica SAT	30	0'79
Enseñanza	24	0'69
Gas	78	2'05
Hostelería-Restauración	86	2'26
Sanidad privada	75	1'97
Telefonía fija	657	17'33
Telefonía móvil	699	18'44
Tintorerías	12	0'31
Transportes	132	3'48
Ventas fuera de comercio	111	2'92
Vivienda, reparaciones	60	1'58
Otros servicios	279	7'33
<hr/>		
Subtotal Servicios	3.233	85'30

PRODUCTOS INDUSTRIALES

Automóviles, ventas	192	5'06
Calzado	9	0'23
Electrodomésticos, ventas	30	0'79
Electrónica, ventas	23	0'60
Juguetes	--	--
Muebles	39	1'02
Ropa	45	1'18
Otros productos industriales	72	1'89

Subtotal Productos industriales	410	10'81
---------------------------------	-----	-------

VIVIENDA

Alquiler	42	1'10
Compra-venta	18	0'47
Multipropiedad	--	--
Propiedad horizontal	51	1'34
Otros	15	0'39

Subtotal Vivienda	126	3'32
-------------------	-----	------

ALIMENTACIÓN

Alimentación	21	0'55
Bebidas	--	--

Subtotal Alimentación	21	0'55
-----------------------	----	------

TOTAL	3 .790	
--------------	--------	--