

MEMORIA O.M.I.C.

2017



CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2017

Durante el año 2017 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, bien por teléfono o por correo electrónico un total de 2.901 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la telefonía es el que concentra el mayor número con 711 consultas (24'50 % del total), de las que 279 (9'61 %) corresponden a líneas fijas y 432 (14'89 %) a móviles. Los problemas planteados en este sector suelen ser 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 411 consultas (14'16 % 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 ocupa el tercer puesto con un porcentaje del 8'47 % y 246 consultas, relacionadas en su mayor parte con el notable incremento del importe de los recibos. Una novedad surgida en 2016, y que se ha mantenido en 2017, es el aumento del número y cuantía de las sanciones a los usuarios por presunta manipulación de los contadores.

Son 153 consultas (5'27 %) las recibidas sobre compañías de seguros, 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 de un mes marcada por la ley.

En la quinta posición las ventas de automóviles concentran 123 consultas (4'23 % del total), a causa fundamentalmente de los fraudes que se hicieron públicos a finales de 2015: 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.

En el sexto lugar (117 consultas, 4'03 %) aparece el sector de la vivienda (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros). Dentro del mismo 60 consultas (2'06 %) corresponden a alquileres, 48 (1'65 %) a propiedad horizontal y 6 (0'20 %) a compraventa y 3 (0'10) a multipropiedad. 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, 3'82 %) ocupan la séptima posición. 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.

El sector de la hostelería-restauración con 78 consultas (2'68 %) se sitúa en el octavo puesto. La mayoría se refiere a problemas en la calidad de hoteles y casas rurales, la publicidad engañosa de los mismos o la cancelación irregular de las reservas.

La sanidad privada aparece en noveno lugar (75 consultas y 2'58 %), donde abundan las referidas a clínicas dentales con tratamientos financiados y los posibles errores en la práctica profesional.

Vienen después, en la décima plaza, los transportes, con 69 consultas y un porcentaje del 2'37. Destacan 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.

A continuación, en undécima posición, tenemos el suministro domiciliario de agua, con 66 consultas (2'27 %) referidas casi todas a facturación excesiva, desacuerdo con el funcionamiento de los contadores o fugas.

En duodécimo lugar se sitúan las reparaciones de automóviles (63 consultas y un porcentaje del 2'17). 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.

Las consultas sobre ropa (60, y un porcentaje del 2'06) ocupan el puesto decimotercero. Casi todas tienen como motivo la mala calidad de los productos utilizados y de su confección así como los errores en el etiquetado.

El decimocuarto sector es el de las reparaciones en la vivienda (51 consultas, 1'75 % del total), donde la mayoría de las consultas se refieren al incumplimiento de los presupuestos y a la tardanza y mala calidad de los trabajos realizados.

En el sector del gas, que se sitúa en el decimoquinto lugar con 48 consultas (1'65 %), 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.

Bajo la rúbrica de "otros servicios" (222 consultas, 7'65 %), se agrupan consultas diversas, entre ellas fundamentalmente problemas con las administraciones públicas que propiamente no pertenecen al ámbito del consumo. Este año han sido numerosas las relacionadas con la tasa de tratamiento de basura que ha pasado a ser gestionada por la Diputación Provincial de Jaén y así se informó por escrito a los vecinos de la ciudad.

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

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

-Multipropiedad, 3 consultas (0'10 %).

-Agencias inmobiliarias, 6 consultas (0'20 %).

-Electrónica ventas, 9 consultas (0'29 %).

-Tintorerías, 9 consultas (0'31 %).

-Electrónica SAT, 12 consultas (0'41 %).

-Agencias de viajes, 15 consultas (0'51 %).

-Enseñanza, 18 consultas (0'62 %).

-Calzado, 24 consultas (0'82 %).

-Electrodomésticos ventas, 24 consultas (0'82 %)

-Ventas de electrodomésticos, 24 consultas (0'82 %).

CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2017

| SERVICIOS: | | % |
|--------------------------|-----|-------|
| Agencias de viaje | 15 | 0'51 |
| Agencias inmobiliarias | 6 | 0'20 |
| Agua | 66 | 2'27 |
| Automóviles reparación | 63 | 2'17 |
| Bancarios | 411 | 14'16 |
| Compañías de seguros | 153 | 5'27 |
| Electricidad | 246 | 8'47 |
| Electrodomésticos SAT | 42 | 1'44 |
| Electrónica SAT | 12 | 0'41 |
| Enseñanza | 18 | 0'62 |
| Gas | 48 | 1'65 |
| Hostelería-Restauración | 78 | 2'68 |
| Sanidad privada | 75 | 2'58 |
| Telefonía fija | 279 | 9'61 |
| Telefonía móvil | 432 | 14'89 |
| Tintorerías | 9 | 0'31 |
| Transportes | 69 | 2'37 |
| Ventas fuera de comercio | 111 | 3'82 |
| Vivienda, reparaciones | 51 | 1'75 |
| Otros servicios | 222 | 7'65 |

Subtotal Servicios

2.406 82'93

PRODUCTOS INDUSTRIALES

| | | |
|---------------------------|-----|------|
| Automóviles, ventas | 123 | 4'23 |
| Calzado | 24 | 0'82 |
| Electrodomésticos, ventas | 24 | 0'82 |

| | | |
|------------------------------|-----|------|
| Electrónica, ventas | 27 | 0'93 |
| Juguetes | --- | --- |
| Muebles | 30 | 1'03 |
| Ropa | 60 | 2'06 |
| Otros productos industriales | 60 | 2'06 |

| | | |
|---------------------------------|-----|-------|
| Subtotal Productos industriales | 348 | 11'99 |
|---------------------------------|-----|-------|

VIVIENDA

| | | |
|----------------------|-----|------|
| Alquiler | 60 | 2'06 |
| Compra-venta | 6 | 0'20 |
| Multipropiedad | 3 | 0'10 |
| Propiedad horizontal | 48 | 1'65 |
| Otros | --- | --- |

| | | |
|-------------------|-----|------|
| Subtotal Vivienda | 117 | 4'03 |
|-------------------|-----|------|

ALIMENTACIÓN

| | | |
|--------------|----|------|
| Alimentación | 30 | 1'03 |
| Bebidas | -- | -- |

| | | |
|-----------------------|----|------|
| Subtotal Alimentación | 30 | 1'03 |
|-----------------------|----|------|

| | | |
|--------------|-------|--|
| TOTAL | 2.901 | |
|--------------|-------|--|

RECLAMACIONES TRAMITADAS POR LA OMIC DE JAEN DURANTE EL AÑO 2017

| SERVICIOS | Nº DE RECLAMACIONES | PORCENTAJE |
|------------------------------|---------------------|------------|
| Agencia de viajes | 1 | 1,3 |
| Agencias inmobiliarias | ---- | --- |
| Agua | 3 | 4,0 |
| Automóviles reparación | 2 | 2,3 |
| Aseguradoras | 3 | 4,0 |
| Bancarios | 9 | 12,0 |
| Electricidad | ----- | ----- |
| Electrodomésticos reparación | ----- | ----- |
| Electrónica reparación | 2 | 2,7 |
| Enseñanza | ---- | --- |
| Gas | 1 | 1,3 |
| Hostelería-Restauración | 2 | 2,7 |
| Sanidad privada | 2 | 2,7 |
| Telefonía móvil | 3 | 4,0 |
| Telefonía fija | 7 | 9,3 |
| Tintorerías | 2 | 2,7 |
| Transportes | 3 | 4,0 |
| Ventas fuera de comercio | ---- | ---- |
| Vivienda, reparaciones | --- | ---- |
| Otros servicios | 13 | 17,3 |
| TOTAL SERVICIOS | 53 | |

PRODUCTOS INDUSTRIALES

| | | |
|---------------------|---|-----|
| Automóviles, ventas | 4 | 5,3 |
| Calzado | 2 | 2,7 |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|-----|
| Electrodomésticos, ventas | 2 | 2,7 |
| Electrónica, ventas | 5 | 6,7 |
| Juguetes | 1 | 1,3 |
| Muebles | 1 | 1,3 |
| Ropa | 3 | 4,0 |
| Otros productos industriales | 3 | 4,0 |
| TOTAL PRODUCTOS INDUSTRIALES | 21 | |

VIVIENDA

| | | |
|-----------------------|----------|------|
| Alquiler | ---- | ---- |
| Compraventa | ---- | ---- |
| Multipropiedad | ---- | ---- |
| Propiedad horizontal | ---- | ---- |
| Otros | ---- | ---- |
| TOTAL VIVIENDA | 0 | |

ALIMENTACIÓN

| | | |
|---------------------------|----------|------|
| Alimentos | 1 | 1,3 |
| Bebidas | ---- | ---- |
| TOTAL ALIMENTACIÓN | 1 | |

TOTAL RECLAMACIONES 75

DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA OMIC DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2017

| | | |
|---|---|-----------|
| SERVICIOS | | |
| Otros Servicios | 6 | 85,7 |
| Transportes | 1 | 14,3 |
| | | |
| TOTAL DENUNCIAS | 7 | |
| | | |
| TOTAL RECLAMACIONES Y DENUNCIAS TRAMITADAS | | 82 |

Así mismo se han realizado 242 Mediaciones presenciales o por e-mail, igualmente en su mayoría de telefonía, tanto fija como móvil.