

# **Consultas atendidas por la O.M.I.C. de Jaén**

## **Enero, febrero y marzo de 2018**



## **CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2017**

Durante el primer trimestre de 2018 la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, presencialmente, por teléfono o por correo electrónico un total de 822 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la telefonía es el que concentra el mayor número con 273 consultas (33'20 % del total), de las que 165 (20'07 %) corresponden a líneas fijas y 108 (13'13 %) 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.
- Realización de contratos por parte de las compañías sin comprobar fehacientemente la identidad del contratante.

El suministro eléctrico ocupa el segundo puesto con un porcentaje del 11'67 % y 96 consultas, relacionadas en su mayor parte con el notable incremento del importe de los recibos. Una novedad surgida en 2016, que se ha mantenido en 2017 y estos primeros meses de 2018, es el aumento del número y cuantía de las sanciones a los usuarios por presunta manipulación de los contadores. También es destacable el caso de los comerciales que se presentan en los domicilios haciéndose pasar por agentes de una compañía distinta de la que realmente representan ofreciendo engañosas mejores condiciones de las que tenían los usuarios.

En tercer lugar aparece el sector bancario, que reúne 51 consultas (6'20 % 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 45 consultas (5'47 %) 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.

La sanidad privada aparece en quinto lugar (42 consultas y 5'10 %), donde abundan las referidas a clínicas dentales con tratamientos financiados y los posibles errores en la práctica profesional.

Las ventas fuera de comercio (30 consultas, 3'64 %) ocupan la sexta 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.

En el séptimo lugar (30 consultas, 3'62 %) aparece el sector de la vivienda (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros). Dentro del mismo 18 consultas (2'18 %) corresponden a alquileres, y 12 (1'45 %) a propiedad horizontal. Algunos consumidores se han interesado por asuntos novedosos como el Certificado de Eficiencia Energética de los Edificios y la Inspección Técnica de los mismos.

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

-Agencias de viajes, agencias inmobiliarias, tintorerías, calzado, juguetes, compraventa de viviendas, multipropiedad y bebidas sobre los que no habido ninguna consulta.

-Muebles, 3 consultas (0'36 %)

-Electrónica SAT, 6 consultas (0'72 %).

-Alimentación, 6 consultas (0'72 %).

**CONSULTAS ATENDIDAS POR LA OMIC DE JAÉN DURANTE  
LOS MESES DE  
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

<b>SERVICIOS</b>		%
Agencias de viaje	---	---
Agencias inmobiliarias	---	---
Agua	18	2'18
Automóviles reparación	15	1'82
Bancarios	51	6'20
Compañías de seguros	45	5'47
Electricidad	96	11'67
Electrodomésticos SAT	15	1'82
Electrónica SAT	6	0'72
Enseñanza	9	1'09
Gas	6	0'72
Hostelería-Restauración	12	1'45
Sanidad privada	42	5'10
Telefonía fija	165	20'07
Telefonía móvil	108	13'13
Tintorerías	---	---
Transportes	18	2'18
Ventas fuera de comercio	30	3'64
Viviendas reparaciones	15	1'82
Otros servicios	51	6'20
<b>Total servicios</b>	<b>702</b>	<b>83'40</b>

**PRODUCTOS INDUSTRIALES**

Automóviles ventas	15	1'82
Calzado	---	---
Electrodomésticos ventas	18	2'18
Electrónica ventas	12	1'45
Juguetes	---	---

Muebles	3	0'36
Ropa	15	1'82
Otros productos industriales	21	2'55
<b>Total productos industriales</b>	<b>84</b>	<b>10'21</b>

### **VIVIENDA**

Alquiler	18	2'18
Compraventa	---	---
Multipropiedad	---	---
Propiedad horizontal	12	1'45
Otros	---	---
<b>Total vivienda</b>	<b>30</b>	<b>3'62</b>

### **ALIMENTACIÓN**

Alimentación	6	0'72
Bebidas	---	---
<b>Total Alimentación</b>	<b>6</b>	<b>0'72</b>

**Total del trimestre** **822 consultas.**