

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

**2018**



## CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2018

Durante el año 2018, la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Jaén ha atendido, bien presencialmente, bien por teléfono o por correo electrónico un total de 2.646 consultas.

Como ya es habitual, el sector de la **telefonía** es el que ha concentra el mayor número con 750 consultas (28'34 % del total), de las que 480 (18'14 %) corresponden a líneas fijas y 270 (10'20 %) 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 8'16 % y 216 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 durante todo 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 se sitúa el **sector bancario**, que reúne 168 consultas (6'34 % 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 165 consultas (6'23 %) 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 (138 consultas y 5'21 %), donde se ha notado la incidencia del cierre de las clínicas odontológicas IDental que ha dejado a miles de personas endeudadas con las financieras y con sus tratamientos sin terminar.

El sexto lugar (126 consultas, 4'76 %) lo ocupa el sector de la **vivienda** (alquiler, compraventa, multipropiedad, propiedad horizontal y otros). Dentro del mismo 69 consultas (2'60 %) corresponden a alquileres, 45 (1'70 %) a propiedad

horizontal, y 12 (0'45 %) a compraventa. 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** (99 consultas, 3'74 %) 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.

En octavo lugar tenemos el sector de los **transportes** (96 consultas, 3'62 % del total), donde predominan reclamaciones sobre retrasos y cancelaciones de vuelos y pérdidas o deterioro de equipajes en líneas aéreas, así como problemas con empresas de mensajería o correos.

El noveno puesto se sitúa el **suministro domiciliario de agua** (87 consultas, 3'28 % del total), con especial incidencia en problemas relacionados con fugas y averías y las consecuentes y abultadas facturas, además de cortes del suministro sin previo aviso.

El sector de las reparaciones de automóviles (51 consultas y un porcentaje del 1'92), en el décimo lugar, agrupa quejas por no respetar los presupuestos o no hacerse cargo de la garantía de las piezas o reparaciones, o por la tardanza en efectuarlas.

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

- Agencias inmobiliarias, tintorerías, juguetes y multipropiedad sobre los que no habido ninguna consulta.
- Bebidas, 3 consultas (0'11 %)
- Calzado, 3 consultas (0'11 %)
- Compraventa de viviendas, 12 consultas (0'45 %).
- Enseñanza, 18 consultas (0'68 %)
- Alimentación, 21 consultas (0'71 %)
- Electrónica, servicio de atención técnica, 24 consultas (0'90 %).

CONSULTAS ATENDIDAS POR LA O.M.I.C. DE JAÉN DURANTE  
EL AÑO 2018

| <b>SERVICIOS</b>              |              | <b>%</b>     |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Agencias de viajes            | 27           | 1'02         |
| Agencias inmobiliarias -- --- |              |              |
| Agua                          | 87           | 3'28         |
| Automóviles reparación        | 51           | 1'92         |
| Bancarios                     | 168          | 6'34         |
| Compañías de seguros          | 165          | 6'23         |
| Electricidad 216 8'16         |              |              |
| Electrodomésticos SAT         | 36           | 1'36         |
| Electrónica SAT               | 24           | 0'90         |
| Enseñanza                     | 18           | 0'68         |
| Gas                           | 30           | 1'13         |
| Hostelería-restauración       | 45           | 1'70         |
| Sanidad privada               | 138          | 5'21         |
| Telefonía fija                | 480          | 18'14        |
| Telefonía móvil               | 270          | 10'20        |
| Tintorerías                   | ---          | ---          |
| Transportes                   | 96           | 3'62         |
| Ventas fuera de comercio      | 99           | 3'74         |
| Vivienda. Reparaciones        | 42           | 1'58         |
| Otros servicios               | 195          | 7'36         |
| <b>Total servicios</b>        | <b>2.187</b> | <b>82'65</b> |

## **PRODUCTOS INDUSTRIALES**

|                                     |            |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Automóviles, ventas                 | 72         | 2'72         |
| Calzado 3 0'11                      |            |              |
| Electrodomésticos, ventas           | 57         | 2'15         |
| Electrónica, ventas                 | 45         | 1'70         |
| Juguetes --- ---                    |            |              |
| Muebles                             | 45         | 1'70         |
| Ropa                                | 36         | 1'36         |
| Otros productos industriales        | 51         | 1'92         |
| <b>Total productos industriales</b> | <b>309</b> | <b>11'67</b> |

## **VIVIENDA**

|                        |            |             |
|------------------------|------------|-------------|
| Alquiler               | 69         | 2'60        |
| Compraventa            | 12         | 0'45        |
| Multipropiedad --- --- |            |             |
| Propiedad horizontal   | 45         | 1'70        |
| Otros                  |            |             |
| <b>Total vivienda</b>  | <b>126</b> | <b>4'76</b> |

## **ALIMENTACIÓN**

|                           |           |             |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Alimentación              | 21        | 0'71        |
| Bebidas                   | 3         | 0'11        |
| <b>Total alimentación</b> | <b>24</b> | <b>0'90</b> |

**TOTAL DEL AÑO** **2.646**

**RECLAMACIONES TRAMITADAS POR LA OMIC DE JAEN  
DURANTE EL AÑO 2018**

| <b>SERVICIOS</b>                | <b>Nº DE<br/>RECLAMACIONES</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| Agencia de viajes               | 1                              | 1,1               |
| Agencias<br>inmobiliarias       | ----                           | ---               |
| Agua                            | 8                              | 8,5               |
| Automóviles<br>reparación       | ----                           | ---               |
| Aseguradoras                    | 4                              | 4,3               |
| Bancarios                       | 5                              | 5,3               |
| Electricidad                    | 5                              | 5,3               |
| Electrodomésticos<br>reparación | ----                           | ---               |
| Electrónica<br>reparación       | ----                           | ---               |
| Enseñanza                       | ---                            | ---               |
| -                               |                                |                   |
| Gas                             | ----                           | ---               |
| Hostelería-<br>Restauración     | ----                           | ---               |
| Sanidad privada                 | 1                              | 1,1               |
| Telefonía móvil                 | 10                             | 10,6              |
| Telefonía fija                  | 15                             | 16,0              |
| Tintorerías                     | ----                           | ---               |
| Transportes                     | ----                           | ---               |
| Ventas fuera de<br>comercio     | ----                           | ---               |
| Vivienda,<br>reparaciones       | 1                              | 1,1               |
| Otros servicios                 | 19                             | 20,2              |
| <b>TOTAL SERVICIOS</b>          | <b>69</b>                      |                   |

## **PRODUCTOS INDUSTRIALES**

|                                 |   |     |
|---------------------------------|---|-----|
| Automóviles, ventas             | 1 | 1,1 |
| Calzado                         | 1 | 1,1 |
| Electrodomésticos,<br>ventas    | 1 | 1,1 |
| Electrónica, ventas             | 9 | 9,6 |
| Juguetes                        |   |     |
| Muebles                         | 3 | 3,2 |
| Ropa                            | 3 | 3,2 |
| Otros productos<br>industriales | 6 | 6,4 |

## **TOTAL PRODUCTOS INDUSTRIALES**

**24**

## **VIVIENDA**

----

---

|                      |      |     |
|----------------------|------|-----|
| Alquiler             | ---- | --- |
| Compraventa          | ---- | --- |
| Multipropiedad       | ---- | --- |
| Propiedad horizontal | ---- | --- |
| Otros                | ---- | --- |

## **TOTAL VIVIENDA**

**0**

## **ALIMENTACIÓN**

|           |      |     |
|-----------|------|-----|
| Alimentos | 1    | 1,1 |
| Bebidas   | ---- | --- |

## **TOTAL ALIMENTACIÓN**

**1**

## **TOTAL RECLAMACIONES**

**94**

## DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA OMIC DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2018

|                                   |            |      |
|-----------------------------------|------------|------|
| <b>SERVICIOS</b>                  |            |      |
| Aseguradoras                      | 1          | 11,1 |
| Otros Servicios                   | 5          | 55,6 |
| Bancarios                         | 1          | 11,1 |
| Hosteleria-Restaur.               | 1          | 11,1 |
| <b>PRODUCTOS<br/>INDUSTRIALES</b> |            |      |
| Electrodomésticos<br>ventas       | 1          | 11,1 |
| <b>TOTAL<br/>DENUNCIAS</b>        | <b>9</b>   |      |
| <b>TOTAL<br/>TRAMITADAS</b>       | <b>103</b> |      |

Así mismo se han realizado 288 Mediaciones presenciales o por e-mail, igualmente en su mayoría de telefonía, tanto fija como móvil.