

# ANÁLISIS 2016

En principio, hay que destacar una reducción de un 15% de las reclamaciones con respecto al año anterior, lo que nos indica, que se mantiene las mismas que en ejercicios anteriores, pasando de 210 en año 2015 a 179 en el 2016, debido en gran parte, a la preparación y información que tienen los consumidores.

Dicha reducción de reclamaciones es debido al mayor control del gastos que tienen los consumidores, al mismo tiempo están mas alerta ante posibles infracciones en materia de consumo, por lo que podemos afirmar que el número de reclamaciones en este año 2016, es semejante a los últimos años, esto es debido a las campañas informativas llevadas de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, y a los talleres realizados con las Asociaciones de Consumidores. como son Facua , UCE y Al-Andalus, a través de los convenios que tenemos firmados.

Por apartados vemos en primer lugar, las reclamaciones a telefonía móvil y fija, con un (46 %), por el abuso y la indefensión del usuario a la hora de contratar servicios, aplicación de las tarifas contratadas, baja, penalizaciones y el aumento que hay de reclamaciones con las altas en servicios, a los cuales los usuarios no se han dado de alta, sin saber como les llega ese servicio, aumentando considerablemente su factura.

El orden de la Empresas más reclamadas, son:

- A) ORANGE.....24
- B) MOVISTAR.....15
- C) JAZZTEL.....14
- D) VODAFONE.....9
- E) YOIGO.....7
- F) XFERA.....2
- G) MASMOVIL.....2

En segundo lugar resaltar las Compañías Eléctricas con (8 %), la mayoría por las facturas tan desorbitadas, las diferencias en las lecturas y los contadores, los cambios de compañía, y las subidas de tensión, así como la falta de atención de los servicios de atención al cliente, cuando ocurren siniestros, así como la tardanza en las contestaciones a las reclamaciones.

En tercer lugar se colocan muy de cerca las compañías de Seguros (7 %), por no hacerse cargo de los siniestros ocurridos tanto en nuestros vehículos y hogares, demorando las reparaciones, y el perjuicio al no poder darse de baja en los seguros contratos, al desconocer que la baja debe hacerse con 1 mes de antelación, y con el agravante que no puedo darme de baja hasta que no me comunican el precio del seguro del siguiente año.

En cuarto lugar los servicios de Informática /Internet , con un ( 5 % ), la mayoría de los casos, es por la falta de servicio, al no enviar los router, por no llegar los gigas contratados, los cargos recibidos al ser penalizados por darse de baja dentro de los 14 días, y los problemas para devolver el router.

Siguen los Bancos y Cajas con un aumento desmesurado por la numerosas llamadas recibidas por los problemas con las Cláusulas Suelo, así como las reclamaciones (4%), al estar indefensos los consumidores con sus prestamos hipotecarios, teniendo confusión por las informaciones vertidas por los medios de comunicación, respecto a la eliminación de las mencionadas cláusulas, y el daño en sus economías, al no bajar sus cuotas. Dicha cláusulas están perjudican a numerosas familiar que están perdiendo sus viviendas, y la negativa de las entidades bancarias a no eliminarlas.

Con el mismo porcentaje Automóviles/Talleres/Concesionarios/ITV, (4 %), por la tardanza en la reparación de sus vehículos, la malas reparaciones, así como la falta de garantías en las reparaciones efectuadas.

Con el (4 %) están los Centro Comerciales y Grandes Superficies, la mayoría de los casos por devoluciones o cambio de artículos al estar defectuosos, o la devolución del dinero.

Por último con el ( 4% ) Confección, Calzados y Regalos, al no poder recuperar su dinero al ser pequeños negocios, o la falta de conformidad por la calidad del producto.

En esta O.M.I.C., se le ha dado trámite a reclamaciones de los temas más variados, gestionando con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, las relacionadas con las Juntas Arbitrales, y con los distintos Organismos Oficiales y Empresas Privadas.

En relación con la divulgación e información sobre materia de Consumo, se han llavado a cabo en Antequera, durante el año 2016, varias Charlas Informativas y Talleres, a distintos Centros de Mayores, Colegios y Asociaciones de Vecinos, así como entrevistas en Televisión Local, en la emisora Onda Cero y el periódico de tirada gratuita La Crónica, donde se ha informado, asesorado y tramitado las reclamaciones presentadas por los consumidores.