

ANÁLISIS 2017

En principio, hay que destacar un aumento de un 17 % de las reclamaciones con respecto al año anterior, lo que nos indica, que se mantiene las mismas que en ejercicios anteriores, pasando de 179 en año 2016 a 210 en el año 2017, debido en gran parte, a la preparación y información que tienen los consumidores.

Dicho aumento de reclamaciones es debido en gran parte a un incremento de consumo por la estabilidad económica que hay en este año 2017, 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 2017, 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 (35 %), 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.....	21
B) VODAFONE.....	18
C) JAZZTEL.....	14
D) MOVISTAR.....	10
E) MASMOVIL.....	6
F) YOIGO.....	1
G) VODAFONE-ONO.....	1
H) HUELTES Y LIÑAN.....	1
I) HUAWEI.....	1
J) TELEINFORMATICA.....	1

En segundo lugar resaltar Informática y Internet con (13 %), la mayoría de las reclamaciones es por la falta de servicio, la entrega de los router, por no llegar los gigas contratados, los cargos recibidos al ser penalizados por darse de baja dentro de los 14 días, y la demora en la instalación y sobre todo cuando contratan en un nuevo domicilio, cuando le informan que hay cobertura y luego no es cierto viendo con el problema de tener un contrato firmado pero sin servicio.

En tercer lugar se colocan las compañías de Electrodomésticos, Servicio Técnico, Imagen y Sonido, con un (10 %), la mayoría de las veces por no arreglar los terminales en garantía y quitar a los consumidores sus derechos, y otro de los motivos es el mal estado que devuelven los teléfonos cuando vienen del servicio técnico, y la tardanza de los mismos.

En cuarto lugar las Compañías Eléctricas con (7 %), 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.

Siguen los Bancos y Cajas con (5%) de reclamaciones, por las comisiones tan elevadas que están cobrando las entidades bancarias no estando conforme los consumidores, las restricciones y horarios marcados por los bancos, para el pago de recibos, y la negativa a devolver los importes cobrados de más por las cláusulas suelo.

Con el mismo porcentaje (5 %), Espectáculos, por los perjuicios que ha cometido la empresa Kinsaug, al vender entradas, y anular el evento, sin devolver los importes de las entradas vendidas, con el agravante que utilizaron a menores para la venta de esas entradas a los alumnos de sus colegios o de otros colegios.

Se colocan muy de cerca las compañías de Seguros (4 %), 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.

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 llevado a cabo en Antequera, durante el año 2017, 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.