

# ANÁLISIS

En el año 2011 se ha producido un incremento de las reclamaciones del 3%, con respecto al año 2010, siendo 394 las reclamaciones presentadas, por lo que podemos afirmar que el número de reclamaciones de este año, es semejante a ligeramente superior 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 que sigue como en años anteriores en primer lugar las reclamaciones presentadas contra las distintas compañías de telefonía tanto de fijos como de móviles, siendo este año 207 reclamaciones, lo que hacen un 53%.

Los motivos siguen siendo los mismos, la mayoría, de ellas por los problemas relacionadas con la tramitación de las bajas, teniendo los usuarios una gran dificultad para poder conseguirlas, la mayoría de las veces, teniendo que pagar facturas después de haber solicitado la baja.

Otro de los motivos en los cuales los usuarios tienen problemas es encontrarse que tienen contratos hechos sin su autorización pero con su D.N.I., habiendo un aumento de reclamaciones por este concepto.

Otros de los motivos y no menos importantes es recibir SMS cuando uno desconoce de donde salen, con el agravante que es el usuario el que debe de pagarlos. Es una clara indefensión de todos los consumidores, y además, causando a los ciudadanos muchos problemas, por los importes tan elevados en su facturas.

En segundo lugar Informática e Internet, con 35 reclamaciones lo que supone un incremento del 9% con respecto al año anterior, por la mala calidad del servicio, los problemas con el servicio técnicos, la lentitud de sus soluciones, los continuos cortes en el servicio, y la velocidad que nunca es la realmente contratada, junto con la mala atención de los operadores.

En tercer lugar se ponen con 15 reclamaciones (4%), la Compañías de Seguros, la mayoría de ellas por no hacerse cargo de los siniestro ocurridos en nuestros y hogares así como a los vehículos, demorando la solución a sus problemas.

Los Bancos y Cajas con 13 reclamaciones (3%), por intereses y cláusulas abusivas, la mayoría de ellas relacionadas con las hipotecas, y un aumento en las llamadas recibidas para pedir asesoramiento con el problema generado con las Participaciones Preferentes.

Otros de los sectores que siguen con 11 reclamaciones (3%), las Compañías de Gas/Agua , la mayoría de los casos es porque le informan que la instalaciones son gratuitas, y luego las están facturando prorrateadas en las facturas, así como los consumos tan elevados.

Automóviles, Talleres y Concesionarios con 11 reclamaciones (3%), por reparaciones mal efectuadas, por la lentitud de la reparación en los siniestros.

Con el mismo porcentaje (3%), están los Hoteles Bares y Restaurante, la mayoría de ellos en el período vacacional, por encontrarse sin reservas, cuando llevan a los hoteles, establecimientos con falta de higiene, así como la falta de precios en bares y restaurante.

Confección, Calzado, Regalos y Muebles, se han presentado 9 reclamaciones (2%), una gran parte por confección, al no estar conforme con los arreglos efectuados, sobre todo en trajes de novias y madrinas. Respecto a los muebles es el incumplimiento en la fecha de entrega, colocación y terminación en el caso de las cocinas.

En general repiten, tintorerías droguería, academias/cursos, juguetes, supermercados, centros comerciales, bares/restaurantes, trasporte público y gasolineras.

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 Organismo Oficiales y Empresas Privadas.

En relación con la divulgación sobre materia de Consumo, se ha llevado a cabo en Antequera varias Charlas Informativas a distintos centros, colegios y asociaciones, así como distintas entrevistas en Onda Cero y en Radio Torcal.

También charlas y asesoramiento en los locales de las distintas Sedes de las Asociaciones de Vecinos, así como en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Antequera, y Asociaciones de Mayores.