

ANÁLISIS

Con respecto a la reclamaciones del año 2012, hay que destacar la disminución de un 7 % respecto al año 2011, lo que nos indican que se mantiene las mismas con respecto a los últimos años, eso si bajando algo, por la falta de liquidez que en la actualidad tiene los consumidores, ya que han gastado menos en bares, restauración, viajes, compras pero han hecho más reparaciones en general. Es de estudio el incremento de las reclamaciones en los meses de las rebajas (enero y julio) los meses con mas porcentaje de reclamaciones del año, ello 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 2012, 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 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 235 reclamaciones, lo que hacen un 61%.

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 que mas reclamaciones hay es en precios y facturación, al no cumplir con las promociones que les hacen las distintas operadoras, al cobrar servicios que no tengo contratados o no se ajustan a la realidad, y aunque han bajado con diferencia, todavía se sigue reclamando por los servicios de SMS, la recepción de mensajes publicitarios con cargo a nuestra factura, causando a los consumidores muchos problemas, por los importes tan elevados en su facturas.

En segundo lugar con 14 reclamaciones presentadas, lo que supone un 4%, se ponen la Vivienda, Promotoras, Constructoras e Inmobiliarias, la mayoría de las veces por la mala calidad en los materiales, filtraciones y humedades, no subsanando los problemas planteados, viéndose perjudicados los usuarios, al haber cerrado una gran mayoría de Promotoras e Inmobiliarias.

En tercer lugar se ponen con 11 reclamaciones (3%), los Bancos y Cajas, por intereses y cláusulas abusivas, la mayoría de ellas relacionadas con las hipotecas y en concreto con las cláusulas suelo, y las acciones preferentes, en las cuales han abusado de personas mayores, por desconocimiento o falta de información por parte de los empleados bancarios.

Otros de los sectores que siguen con 10 reclamaciones (3%), las Compañías Eléctricas, por facturación con unos importes muy elevados, y la mayoría de los casos coincide con los cambios de contadores de analógicos a digitales.

Confección, Calzado, Regalos y Muebles, se han presentado 10 reclamaciones (3%), una gran parte por confección, al no estar conforme al no poder devolver los artículos comprados y entregarles un vale, y al no estar satisfechos por las adaptaciones de las prendas arregladas. Respecto a los muebles es el incumplimiento en la fecha de entrega, colocación y terminación en el caso de las cocinas.

Sigue muy de cerca (2%) las compañías de Gas y Agua, sintiéndose engañados por las promociones que hacen la compañías del gas, estando la instalación gratuita, pero luego van incluidas en las facturas, y al tener unas facturas muy elevadas, dándose de baja por no estar contentos con el servicio, y lo peor es que atención al cliente de estas compañías, no les atiendan.

En general repiten, con un 2% hostelería, restauración y bares, electrodoméstico/servicios técnicos, talleres/concesionarios, academias/cursos.

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 radio Onda Cero y en la televisión local y prensa La Crónica

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.