

# ANÁLISIS 2015

En principio, hay que destacar que las reclamaciones con respecto al año anterior, son similares, lo que nos indica, que se mantiene las mismas que en ejercicios anteriores, pasando de 253 en el 2014, a 210 en ejercicio 2015, debido en gran parte, a la información que tienen con los consumidores, a la hora de comprar o utilizar algún servicio.

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 2015, 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 aumento muy considerable (60 %), 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 los mensajes Premium, 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.....	47
B) MOVISTAR.....	26
C) VODAFONE.....	25
D) JAZZTEL.....	11
E) YOIGO.....	9
F) MAXIPHONE PLUS...	3
G) W4B PHONE.....	1
H) VENTIS TELECON....	1
I) TOP MOVIL.....	1
J) ARRAKIS.....	1

En segundo lugar resaltar con un (13%) Informática/Internet, por la tardanza en la instalación y prestación de servicio, por la falta de cobertura, por los problemas técnicos y la reducción de los megas contratados, o las compras a través de este medio.

En tercer lugar, se ponen las Compañías Eléctricas (4%), 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 de las distintas compañías.

En cuarto lugar se colocan los Bancos y Cajas con un aumento de las llamadas recibidas por los problemas con las Cláusulas Suelo, así como las reclamaciones (3%), 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. Otro de los motivos son las altas comisiones que cobrar por los servicios prestados.

Con el mismo porcentaje siguen la Confección, Calzado, Regalos y Muebles, donde se han presentado 7 reclamaciones ( 3%), una gran parte es debido a la deficiencia en la fabricación de los artículos, así como el malestar de cuando entregan un vale, y no la devolución del dinero, sitiándose defraudados, por la normativa del establecimiento.

Con el (2%) están los electrodomésticos y servicios técnicos, sobre todos referente a los teléfonos, por no hacerse cargo de sus reparaciones con cargo a las garantías, la tardanza y dejadez de dichos técnicos, causando trastornos, al no tener disponibles su aparatos en buen funcionamiento, aumentando la ansiedad con los teléfonos ya que se han vuelto imprescindibles para nuestra vida cotidiana.

Siguen con el (2%) las Compañías del Gas, por los problemas con las facturaciones, siendo mas elevadlas, de lo que en un principio le informaron las compañías, así como las instalaciones, por los desperfectos causado en las mismas

Por lo demás repiten con el mismo porcentaje Centros Comerciales y Grandes Superficies, así como Talleres y Concesionarios.

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 2015, 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.