

RESUMEN ACTUACIONES O.M.I.C. AÑO 2017

Reclamaciones 2017.....210 expedientes

- Presentación Memorias 2016
- Tramitación expedientes a las empresas reclamadas.
- Tramitación expedientes a la Delegación de Salud, Servicio de Consumo.
- Tramitación expedientes bancarios, con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercados de Valores
- Tramitación expedientes de telefonía, con la Secretaria de Telecomunicaciones.
- Tramitación de expedientes de compañías de seguros, con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Así como con los distintos organismos tanto Autonómicos como Nacionales.
- Tramitación y asesoramiento de expediente con las Juntas Arbitrales tanto Provinciales, como Autonómicas.
-

Mayor número de reclamaciones en 2017 por servicios de telefonía, con el siguiente orden:

Orange

Vodafone

Jazztel

Movistar

El mayor número de llamadas y consultas, ha sido sobre las Cláusulas Suelo y el Bono Social, asesorando a los ciudadanos sobre, compras navideñas, rebajas, comuniones, bancos, seguros, telefonía y compañías suministradoras (luz, agua, electricidad), así como todos los problemas cotidianos a la hora de comprar o contratar servicios, mediando para buscar una solución entre empresas y consumidores.

-Campaña de Navidad en el que informamos a los consumidores mediante paneles informativos y mensajes en árboles de navidad ubicados en la entrada de la oficina de la O.M.I.C., sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.

-Stand el Día del Consumidor, con mesa informativa, con folletos y trípticos sobre cómo actuar en defensa de sus intereses.

-Onda Cero, entrevista en radio sobre diferentes temas de consumo, así como consejos básicos.

-Unos de los problemas que más ha afectado a los ciudadanos de Antequera, y sobre todo por su edad, es la Fiesta de Colores, que era un evento para realizar en el recinto ferial el día 29-04-2017, para el cual la empresa utilizó a los menores para vender entradas, evento que fue cancelado, enfrentando a los alumnos de los distintos centros escolares, al no devolverle el importe de las entradas. En la actualidad hay un expediente sancionador, abierto por el Excmo. Ayuntamiento de Antequera, por el Servicio de Actividades.

Recomendaciones a los padres: Los menores no deben vender entradas, y las entradas no se compran en la calle, sino en sitios autorizados.

-Reparto de Guías: Folletos elaborados desde la O.M.I.C., para concienciar a la población, de unas pautas de conducta, con el título de " Disfruta el Verano con Seguridad " donde se informa de la hidratación, sobre todo en personas mayores y niños, cuida tu salud con la alimentación, protege tu móvil en piscinas y playas y protégete del sol.

-En octubre se realizaron unas jornadas sobre temas bancarios y cláusulas suelo, realizado por la Unión de Consumidores, donde se le asesora a toda la población gratuitamente sobre los temas que más le preocupaban.

-Agradecimiento de la Directora General de Consumo, por la colaboración prestada en la realización del curso de formación del personal de nuevo acceso a los servicios de consumo, en las instalaciones del Archivo Municipal, del Excmo. Ayuntamiento de Antequera, los días 28,29 y 30 de Noviembre.

-Desde la O.M.I.C. del Excmo. Ayuntamiento de Antequera, estamos a disposición de todos los ciudadanos, para poder ayudarles y tramitar todas las reclamaciones que presenta, así como informales y asesorarles en todas las dudas que tienen, a la hora de comprar, contratar o disfrutar cualquier servicio.