

jueves 27 de abril de 2017

Las reclamaciones tramitadas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor descendieron un 15 por ciento durante el año 2016 alcanzando un total de 179

El Área de Cooperación Ciudadana del Ayuntamiento de Antequera ha informado de los principales datos de una memoria de actuación que recoge, como dato significativo, que el 46 por ciento de las reclamaciones se refieren a servicios de telefonía fija y móvil. También se deduce que el consumo sigue subiendo y que los compradores están más informados y asesorados a la hora de contratar o adquirir algo.



La teniente de alcalde delegada de Cooperación Ciudadana, María Dolores Gómez, y el técnico municipal Francisco Portillo han presentado en la mañana de hoy ante los medios de comunicación la memoria de actuación de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor respecto al año 2016.

En total se atendieron 179 casos de reclamaciones tramitadas durante el año 2016, lo que supone un descenso del 15 por ciento respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar que prácticamente la mitad de las mismas se refirieron a empresas que ofrecen servicios de telefonía fija

o móvil (el 46 por ciento del total): 24 sobre Orange, 15 de Movistar, 14 de Jazztel, 9 de Vodafone, 7 de Yoigo, 2 de Xfera y 2 de MasMóvil. Las compañías eléctricas supusieron el 8 por ciento de las reclamaciones formalizadas, seguidas por las compañías de seguros con un 7 por ciento, los servicios de informática/internet con un 5 por ciento y los bancos y entidades financieras con un 4 por ciento; misma proporción tiene el sector que engloba confección, calzado, regalos y muebles, el del automóvil (incluyendo concesionarios y talleres de reparación), así como los centros comerciales y grandes superficies.

Caso especial durante el año 2016 fue el de las incidencias y consultas tramitadas en torno a las cláusulas suelo, estimándose que se han respondido a unas 15.000 consultas procedentes de usuarios con hipotecas tanto de Antequera como del resto de la Comarca, encaminadas a saber cómo ejercer sus derechos y cómo determinar si pueden reclamar una disminución de los intereses a las entidades bancarias en función de si son afectados o no.

Como principales causas del conjunto de las reclamaciones destacan la deficiencia en servicios o fabricación, incumplimiento de las condiciones de venta, garantía de sus productos, falta de información, publicidad engañosa, falta de precios en productos y servicios así como cláusulas abusivas.



Otro de los aspectos más destacados en torno a la OMIC durante el año 2016 volvió a ser la importante labor divulgativa que se realizó en materia de consumo, habiéndose realizado varios talleres y charlas informativas en colegios, asociaciones o público en general sobre materias como derechos del consumidor, cláusulas suelo, alcoholismo, telefonía, telecomunicaciones, luz, agua y gas.

La OMIC tiene su sede dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la planta baja del Ayuntamiento de Antequera, disponiendo de un horario de atención al público de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes; el número de teléfono, en el que poder realizar consultas de asesoramiento previo, es el 952 70 81 23, disponiéndose además de la dirección de correo electrónico omic-oac@antequera.es a través del cual también se pueden realizar gestiones.