



## **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

### **AYUNTAMIENTO DE ARANDA DE DUERO**

#### **ESTADISTICA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2.021**

La Oficina Municipal Información Consumidor ha atendido un total de **6.916 consultas** (información y asesoramiento) y tramitó **784 expedientes de reclamación** en materia de consumo.

Durante 2021, se ha reanudado la atención presencial, pero los usuarios han optado mayoritariamente por utilizar preferentemente los canales del correo electrónico y el teléfono para resolver sus dudas. Situación que ha cambiado radicalmente con el inicio del 2022, en el cual la mayoría de los consumidores solicitan cita presencial para ser informados.

El ejercicio 2022 ha supuesto la continuidad de la labor desarrollada en ejercicios anteriores, manteniendo nuestra vocación de servicio público orientado a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, promoviendo actuaciones destinadas a lograr un consumo responsable de productos y servicios.

Los sectores que siguen generando gran número de consultas y reclamaciones, como en años anteriores, por parte de los consumidores son las **Telecomunicaciones, el sector Bancario y Financiero, Gas y Electricidad y Seguros**, debido al carácter básico y habitual de estos servicios.

Durante el primer semestre del año, se sigue generando un gran número de consultas y reclamaciones solicitando la devolución de los importes pagados por servicios no prestados como consecuencia de la pandemia: **suspensión y cancelación de Talleres, viajes, vuelos, conciertos, centros deportivos, prestación de servicios en academias, bodas, etc.**, representando un 21% de las reclamaciones.

Se han incrementado las reclamaciones por **presuntas estafas y fraudes** en el comercio electrónico, ya que los consumidores han utilizado de forma más habitual este sistema de compra. En unos casos porque el producto

nunca llega y en otros por un incumplimiento en el plazo de entrega como sucedió en los meses de noviembre y diciembre, cuando la pandemia provocó que se agotaran los test de antígenos en la farmacia y los ciudadanos los adquieren online, incumpliendo los plazos de entrega de los test en épocas señaladas como la Navidad.

En el sector de **la automoción**, añadido a las reclamaciones habituales relacionadas con la garantía en coches de segunda mano y las reparaciones de vehículos., hemos tenido un aumento de consultas de los usuarios que compraron su automóvil entre febrero de 2006 y agosto de 2013, como posibles afectados por el denominado “cártel de coches”.

El sector inmobiliario no ha experimentado crecimiento en todo lo relacionado con la compra de vivienda, sin embargo continuamos con un gran número de consultas o solicitud de información en temas relacionados con el **arrendamiento de vivienda y las comunidades de vecinos**.

**Telefonía y telecomunicaciones** continúan siendo el sector que más consultas (2.320 consultas) genera por parte de los consumidores y usuarios. De los **784 expedientes** abiertos por reclamaciones efectuadas a instancias de los consumidores y usuarios en la OMIC de Aranda de Duero, **la telefonía**, tanto fija, móvil e internet, encabeza el número de quejas de los arandinos con **267 expedientes , un 34% de las reclamaciones**. Esta situación se produce por la gran inseguridad jurídica que sufrimos los usuarios de telecomunicaciones. Los contratos se hacen por teléfono, no hay contratos escritos en los que figuren las condiciones de lo contratado, el precio o la duración de las ofertas. Los comerciales hacen descuentos telefónicamente y después lo contratado y facturado no coincide. Hay un incumplimiento sistemático de las ofertas. Se firman contratos un día y en ese mismo mes las operadoras de manera unilateral nos suben los precios. Se facturan cargos por llamadas a teléfonos de información 118.. utilizados de manera fraudulenta, así como por “pagos a terceros” cuando el consumidor no es consciente de haber realizado el alta en estos servicios. Destacan los **problemas derivados de la portabilidad, subidas fraudulentas de las tarifas** o penalizaciones desproporcionadas, envío de facturas después de que los usuarios hubieran solicitado la baja, incumplimiento de ofertas comerciales, dificultades para darse de baja de un determinado operador y el cobro de llamadas no realizadas o el alta en servicios de mensajes no solicitados

Asimismo, se han realizado 836 consultas y 81 expedientes de reclamación sobre **servicios financieros**. Los motivos son muy variados, siendo los más frecuentes los relacionados con fraudes informáticos y el cobro de comisiones abusivas. En ocasiones se producen situaciones de abusividad, por falta de transparencia, al no informar debidamente al cliente de las condiciones contractuales, sobre todo en créditos al consumo.

En el caso de las **eléctricas y del gas**, el incremento histórico de los precios de la energía ha motivado un gran número de consultas y reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Se han realizado 1.808 consultas y 168 expedientes de reclamación. Problemas de facturación, demora en el alta de suministro de nuevos contratos o cambio de titular, cambio de compañía comercializadora sin el consentimiento del usuario, y pagando varios contratos de mantenimiento en distintas empresas suministradoras. **Preguntemos el precio de la luz y del gas, no nos fijemos sólo en los descuentos.**

El 60% (470) de estas reclamaciones se resolvieron favorablemente para el consumidor, a través de la mediación de la OMIC, un 12 %(95) se resolvieron a través de Junta Arbitral de Consumo y un 14% (110) se envían al organismo competente para su conocimiento( Inspección de consumo, Banco de España, Aviación Civil, Dirección General de Seguros, Comisión Nacional de Mercado de Valores, Dirección General de la Ordenación del juego, Secretaria de Estado de Telecomunicaciones..) .

Los consumidores estamos más informados y más sensibilizados respecto a nuestros derechos como consumidores responsables. Desde la OMIC ejercemos los procedimientos necesarios para que se respeten estos derechos cuando consideramos que has sido vulnerados.