



LA TELEFONIA SIGUE LIDERANDO LAS RECLAMACIONES EN LA OFICINA MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) recibió a lo largo del año pasado un total de 706 reclamaciones, superando el número de las atendidas en 2014.

El concejal delegado de Salud Pública, Miguel Angel Díez, ha señalado que “uno de los factores de este incremento es el cambio de ubicación de la oficina, que del edificio de Morlans se ha trasladado a Duque de Mandas. Se ha observado sobre todo un incremento importante de las consultas, ya que la ciudadanía al tener más a mano la oficina acude a plantear sus dudas o consultas”.

Como dato fundamental, en el apartado de reclamaciones, sigue siendo la Telefonía la protagonista principal. “No es raro teniendo en cuenta la demanda social de este tipo de servicios, el crecimiento de las redes sociales en las que el teléfono móvil o los ordenadores móviles son pieza esencial”, ha señalado Díez. En 2015, fueron 296 reclamaciones las presentadas sobre facturas excesivas, falta de prestación de servicios, incumplimientos de los contratos por parte de las empresas del sector o recepción de mensajes no deseados.



A este sector le siguen en el ránking de reclamaciones presentadas :

- Energía: 79 reclamaciones (subida de tarifas, cortes de suministro, demoras de servicio, falta de lecturas periódicas..)
- Seguros: 50 reclamaciones.
- Banca: 26 reclamaciones. La crisis y la desconfianza al sector han incrementado las reclamaciones respecto de años anteriores (cobro de comisiones, hipotecas, preferentes..)
- Comercio Electronico: 22 reclamaciones por compras efectuadas en la red
- Transporte Aéreo: 21 reclamaciones (overbooking, retrasos, pérdidas de equipajes)
- Administracion publica: con 21 reclamaciones (multas, recargos, deficiencias servicio..)

CATEGORIA	RECLAMACIONES
Mobiliario y Decoración	16
Productos Electrónicos	16
Reparación Electrodomésticos	13
Grandes superficies	12
Financieras	11
Venta Domiciliaria	10
Transporte terrestre	9
Comercio en general	8
Talleres Mecánicas	7
Estética y Belleza	7
Profesiones Liberales	6
Automóvil	6
Agencias de Viajes	5
Gremios	5
Otros (reformas, espectáculos, farmacias, seguridad..)	60

Miguel Angel Díez ha afirmado que “del balance de reclamaciones presentadas se deduce que la crisis económica sigue haciendo mella en el comportamiento del consumidor, que se ha visto obligado a modificar sus hábitos de compra y no precisamente a mejor. Si hace unos años eran las compras de coches o los viajes quienes encabezaban el ránking, ahora hablamos de sectores más básicos de consumo, como la vivienda, la energía, la telefonía...y un dato curioso, también derivado de la crisis, se han incrementado las reclamaciones relacionadas con el juego.”

No todo son reclamaciones, también la OMIC atiende consultas tanto presenciales en la propia oficina como a través del teléfono o de internet. El año pasado, las consultas sumaron un total de 2311. Han crecido en torno a 300 respecto al pasado año, en parte debido a una ubicación más céntrica de la oficina.



Las principales consultas han sido:

CATEGORIA	CONSULTAS
Telefonía (móvil, fija, adsl..)	430
Vivienda (arrendamientos, problemas en comunidades, viviendas de 2ª mano..)	236
Energía (facturaciones incorrectas, malestar por las subidas, mal servicio..)	165
Administración (multas, recargos, deficiencias en los servicios..)	150
Seguros (dudas en contratos, incrementos abusivos pólizas..)	141
Banca (subida hipotecas, robos y fallos en tarjetas, comisiones indebidas..)	108
Automóvil (fallos en vehículos, servicio postventa..)	104
Comercio (cambios, fallos en prendas..)	75
Transporte Aéreo (retrasos, equipajes..)	73
Comercio electrónico	73
Hostelería (horario terrazas, ruidos..)	51
Mobiliario y Decoración	51
Talleres mecánicos	47
Profesiones liberales	47
Segunda mano	44
Reparación de Electrodomésticos	38
Electrodomésticos	37
Gremios	35
Productos electrónicos	34
Venta domiciliaria	25
Transporte terrestre	25
Estética y belleza	22
Grandes superficies	22
Enseñanza	21
Juegos de azar, juego on line	5
Otros	274

La OMIC continúa, además, con la realización de talleres didácticos sobre consumo dirigidos a escolares, que cuentan con gran aceptación y que cuentan con una subvención de Kontsumo bide del Gobierno Vasco. Se desarrollan con la empresa Behi Agurgarriak, que prepara los contenidos, materiales y actividades.

En 2015 el espectáculo que ha recorrido varios colegios es “Egunen baten”, basado en el cuento “El cazo de Lorenzo”. La valoración ha sido muy buena por parte de los centros y del profesorado al valorar al diferente frente a las tendencias de consumo que hacen que vistamos igual, comamos lo mismo...



HISTORIA DE LA OMIC DE SAN SEBASTIÁN

Se crea en 1987 en la trasera del edificio Pescadería de Bretxa, encomendando su gestión a la Federación de Consumidores de Euskadi.

El éxito de la oficina fue notorio y rápido, aumentando las atenciones y consultas de las 800 casos del primer año a 1500 al año siguiente. Esta progresión sigue en ascenso hasta alcanzar las 3000 atenciones como promedio anual.

El año 1993, la OMIC se traslada a la calle Autonomía 10 accesorio. El traslado supone un incremento de consultas y se alcanza la cota de las 4000 atenciones. En el año 1996, se adjudica la gestión a la Unión de Consumidores de Euskadi, UCE, manteniendo el personal que atendía la oficina.

En el año 1999, la OMIC se traslada al entresuelo de la calle Prim, nº 13. Tras su paso por Morlans, desde el año 2015 se encuentra en el Pº Duque de Mandas, 12, bajo.