

Prentsa oharra

Nota de prensa



LA TELEFONÍA MÓVIL SIGUE ACAPARANDO LAS RECLAMACIONES DE LA OFICINA MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR

Las reclamaciones atendidas en 2023 han sido **700**, siendo de nuevo la telefonía el sector con mayor número de reclamaciones, al hilo de los anteriores años. A tener en cuenta que es un sector que ha generado una gran necesidad, incluso una dependencia social para el día a día de la ciudadanía.

La Concejala de Ecología en funciones, Ane Oyarbide ha querido destacar que “la evolución en los últimos años está siendo positiva, ya que de las 952 reclamaciones presentadas en 2020, se pasó en 2021 a 831, de ahí a 799 en 2022 y ahora en 2023 se han registrado 700. En los últimos años la telefonía móvil sigue acaparando tanto las reclamaciones como las consultas que se reciben, y sectores como el energético, los seguros y la banca se mantienen en las primeras posiciones. A destacar las pocas reclamaciones que recibe el comercio local y la preocupación, especialmente entre los mayores, por los impedimentos para realizar sus trámites en las sucursales bancarias.

Prentsa oharra

Nota de prensa

RECLAMACIONES 2023 EN LA OMIC

RECLAMACIONES	Nº	MOTIVOS
TELEFONÍA	165	Facturas excesivas, incumplimiento de información mínima comercial, mensajes no deseados, falta de prestación de servicios
ENERGÍA	96	Facturas con consumos disparados por la guerra de Ucrania, incomprensión de facturas, falta de prestación de servicios
SEGUROS	56	Falta de cobertura en las pólizas, subidas de pólizas, sensación de desprotección..
TRANSPORTES	56	Retrasos, demoras, cancelaciones, overbooking, pérdida de equipajes..
BANCA	27	Comisiones indebidas, dudas en las hipotecas, malas praxis, escasa atención por los horarios restringidos
COMPRAS ONLINE	26	Retrasos en las entregas, falta de calidad en los productos, páginas falsas, páginas chinas..
AGENCIAS DE VIAJE	17	Cancelaciones y confusiones en las reservas, retrasos en las devoluciones, falta de prestación de servicios..
GRANDES SUPERFICIES	17	Lineales con precios que no se ciñen al mercado en caja, publicidad engañosa, falta de atención a domicilio..
COMERCIO EN GENERAL	16	Son puntuales y alcanzan sobre todo al sector del textil, mobiliario, joyería..
ESTÉTICA Y BELLEZA	10	La mayoría han sido tras el cierre de la clínica Hedonai
OTROS	214	Gremios, profesiones liberales, financieras..
TOTAL	700	

Las reclamaciones atendidas el pasado año, por lo tanto, sumaron las **700**. La inmensa mayoría se presentaron de forma presencial en la oficina del Paseo de Duque de Mandas y el resto, vía telefónica o por correo electrónico.

En cuanto a las consultas atendidas en 2023 han ascendido a **2.819**, siendo en su mayoría de ellas telefónicas, por correo electrónico, postal y buzón del ciudadano. Tanto la telefonía móvil como la energía, especialmente el consumo eléctrico, siguen ocupando los primeros puestos del ranking de las consultas recibidas en la OMIC.

Prentsa oharra

Nota de prensa

CONSULTAS	Nº	MOTIVOS
TELEFONÍA	315	Mal servicio, facturación elevada, incumplimientos en las ofertas, promociones confusas o erróneas..
ENERGÍA	250	Escaladas en las facturas como consecuencia de la guerra de Ucrania
ADMINISTRACIÓN	213	Quejas por la atención recibida,escasa en ventanilla y solo a través del teléfono, con largas esperas
SEGUROS	191	Dudas en contratos, deficiencias en prestación de servicios, incrementos abusivos de las pólizas..
BANCA	176	Comisiones, cláusulas hipotecarias y descontento por el cierre de sucursales, especialmente de los mayores, y entre los jóvenes frustración por no conseguir hipotecas
COMPRAS ONLINE	134	Fallos en entregas, páginas fantasma que no cumplen, falta de calidad..
COMERCIO	132	Devoluciones, precios que no coinciden con lo marcado, vales de compra, trato poco profesional
AUTOMÓVIL	60	Ofertas fallidas, entregas con retraso, precios elevados por falta de accesorios..
SEGUNDA MANO	42	Consecuencia de la proliferación de la economía circular, especialmente entre los más jóvenes
TEMAS CIVILES	40	Problemas entre vecinos, herencias..
TALLERES COCHE	37	Falta de repuestos y tardanza en obtenerlos
GREMIOS	33	
AGENCIAS DE VIAJE	27	Falta de información, problemas con los guías
OTROS	1038	Hoteles, hostelería, gimnasios, parkings..
TOTAL	2819	

La OMIC funciona en San Sebastián desde 1987, iniciando sus funciones en los bajos del edificio Pescadería de Bretxa. En la actualidad, se encuentra en el Paseo del Duque de Mandas.

La OMIC canaliza las reclamaciones de los consumidores, interviniendo en la resolución de conflictos de consumo, y atendiendo sus consultas. Siempre utilizando la línea de mediación y conciliación como resorte para la solución de los conflictos. Derivando todo aquello que no sea de su estricta competencia a los organismos en donde el usuario pueda ser atendido.

Además, la OMIC realiza una labor de formación en materia de consumo y mantiene presencia activa en charlas y conferencias, mayoritariamente de colectivos de la Tercera Edad, Epas, Asociaciones profesionales, etc. así como

Prentsa oharra

Nota de prensa



en programas de radio locales, cuando la temática requerida es de comercio o consumo.