

LA TELEFONÍA SIGUIÓ EL PASADO AÑO LIDERANDO LAS RECLAMACIONES EN LA OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) volvió a situar en el año 2020 a la telefonía en cabeza de las reclamaciones recibidas, tal y como viene siendo habitual en los últimos años.

En 2020 se atendieron en la oficina un total de 952 reclamaciones y 2.461 consultas, servicio en la que la telefonía también se situó en cabeza, aunque el mayor incremento se produjo en el sector de los viajes, seguramente por la cancelación de vuelos y estancias en destinos turísticos como consecuencia del confinamiento y las limitaciones derivadas de la crisis sanitaria.

RECLAMACIONES

1º Telefonía	291	Facturas excesivas, falta de prestación de servicios..
2º Transporte aéreo	132	Retrasos, demoras, cancelaciones..
3º Agencias de viajes	104	Cancelaciones por el estado de alarma..
4º Compra electrónica	92	Demoras en la entrega, fallos en los productos..
5º Energía	48	Facturas muy elevadas, falta de prestación de servicios..

La Concejala de Medio Ambiente, en la que se integra Consumo, Marisol Garmendia ha señalado que “como era de esperar, en las primeras posiciones en cuanto a las reclamaciones de los consumidores se refleja el estado de confinamiento y alarma que ha protagonizado el pasado año. Al margen de que la telefonía, especialmente la móvil dado que todos llevamos un aparato encima, encabece el ranking de las reclamaciones, las cancelaciones de viajes y vuelos por el estado de alarma, o las derivadas por la compra electrónica que aumentó durante el confinamiento, copan los primeros puestos”.

A estos sectores le siguen en número de reclamaciones los seguros, los polideportivos y gimnasios (por el cierre de los mismos durante el confinamiento), los derivados de las grandes superficies, la banca y el comercio en general.

Prentsa oharra

Nota de prensa

CONSULTAS

1º Telefonía	180	Mal servicio, portabilidades, facturas elevadas..
2º Agencias de viaje	151	Cancelaciones, faltas de reembolso..
3º Transportistas	133	Fallos en la entrega, pérdida de paquetes..
4º Odontólogos	131	Cierre de empresa
5º Administración	126	Deficiencias servicios, multas, recargos..

De nuevo la cancelación de vuelos y estancias por la pandemia motivan un buen número de las consultas atendidas por la OMIC, bien de forma telefónica o mediante correo. Cabe destacar el aumento de consultas en el sector de odontología. En este caso, se debe al cierre de la marca Dentix, que provocó que muchos se quedaran a mitad del tratamiento y con el pago realizado.

A estos sectores le siguen en número de consultas recibidas los vuelos aéreos, los seguros, los talleres mecánicos o los contratos en las viviendas de alquiler.

Además, la OMIC continuó el pasado año, dentro de las limitaciones de la pandemia con su programa “Kontsumo eta Eskola” a cargo del grupo de teatro Behibi’s, especializado en público infantil que llevaron a cabo la representación de la obra “Murren bidaia” que busca concienciar a los escolares de que vivir con menos es vivir mejor, alejándoles del consumismo desmedido.