

1. INTRODUCCIÓN.

Realizando un estudio sobre el trabajo y las actuaciones relativas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor durante el año 2020, observamos que el servicio funcionaba con normalidad, cumpliendo las funciones expuestas en la Carta de Servicios hasta la aparición de la pandemia **Covid-19** y el Decreto del Estado de Alarma.

Esta situación supuso un cambio en el rumbo del año 2020, el trabajo varió en cuanto a la forma, no en la cantidad, y se intentó mantener la calidad.

- ✓ **Durante todo el período de confinamiento** se mantuvo el servicio salvo la atención presencial, y continuamos atendiendo diariamente la demanda de los consumidores de manera telefónica y telemática.
- ✓ **Tras el confinamiento** se continúa con la atención presencial ininterrumpida, aunque se trabaja con cita previa y cumpliendo con todas las medidas sanitarias.

El número de consultas supera las 2500; muchas de éstas no llegan a reclamaciones pues se intentan solucionar antes o carecen del fundamento suficiente y un asesoramiento basta.

La Omic ofrece información, asesoramiento, realización de escritos, correos electrónicos, etc... puesto que el objetivo principal de esta oficina es la información.

En relación a las tareas propias de Consumo durante el ejercicio 2020, tan sólo el 23,6 % de las consultas han llegado a reclamaciones, tramitándose en el año 2020, 590 reclamaciones frente a las 630 del año 2019.



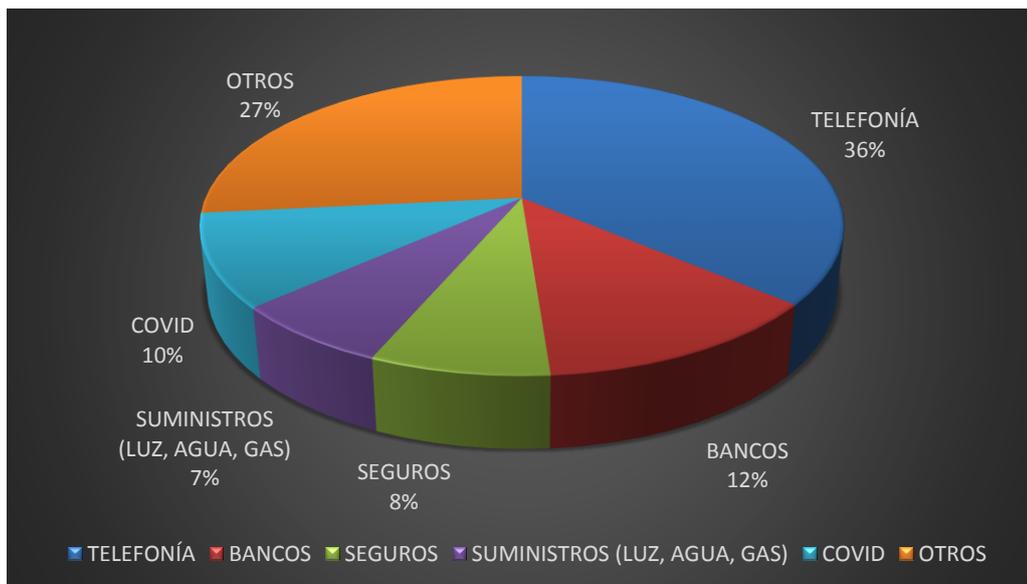
Tras la pandemia se empezó a trabajar aún más con la atención telefónica, (por la propia atención y para asignar la cita previa) y a través de medios telemáticos para evitar el desplazamiento del ciudadano a la Oficina (siempre en la medida de lo posible).

2. ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES POR TEMAS

2.1 RECLAMACIONES DE CONSUMO.

Observamos el número de reclamaciones de Consumo por temas durante el año 2020.

TEMAS	Nº DE RECLAMACIONES
TELEFONÍA	214
BANCOS	74
SEGUROS	45
SUMINISTROS (LUZ, AGUA, GAS)	41
COVID	59
OTROS	157
TOTAL	590



En la tabla y en el gráfico que presentamos vemos que es el sector de telefonía, en el que, con amplio margen de diferencia, más reclamaciones se presentan.

A partir de marzo surgieron nuevas reclamaciones relacionadas con la pandemia, que han supuesto el 10% en el cómputo total del año: cancelaciones de vuelos, reservas hoteleras, cancelaciones de eventos, etc., teniendo que hacer uso de nueva legislación.

Además, y debido a Sentencias de TS Y TSJE sobre los gastos de formalización de préstamos hipotecarios han aumentado las reclamaciones sobre este tema.

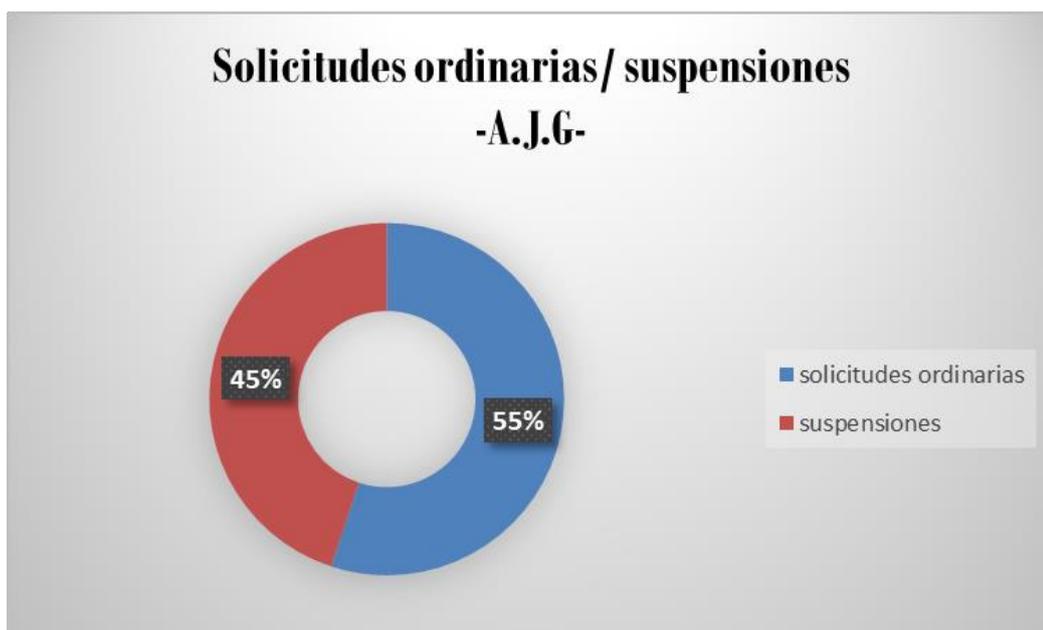
Añadir también los cierres de las clínicas Dentix que han supuesto un especial seguimiento.

Indicar como dato relevante en el año 2020 el incremento de las reclamaciones de compras on line (incluido en el apartado otros) entendiendo que esta forma de comprar ha venido para quedarse.

2.2. EXPEDIENTES ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA.

La situación especial de pandemia también ha influido en la Asistencia Jurídica Gratuita (abogado de oficio) del año 2020; pues los plazos judiciales quedaron suspendidos por la declaración del estado de alarma y se reiniciaron a partir del 4 de Junio aunque la oficina no ha dejado de tramitar las solicitudes y dar información.

El número de expedientes relativos a la Asistencia Jurídica Gratuita (Abogado de oficio) ha sido de 168 expedientes en el año 2020 frente a los 209 del pasado año; de los cuales 84 fueron solicitudes a los Juzgados de suspensión de los plazos procesales por la petición de un abogado de oficio y 103 expedientes el trámite ordinario de solicitud de abogado de oficio.



En Águilas, á 13 de mayo de 2021