

INFORMACIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) RELATIVA AL AÑO 2022

1. INTRODUCCIÓN.

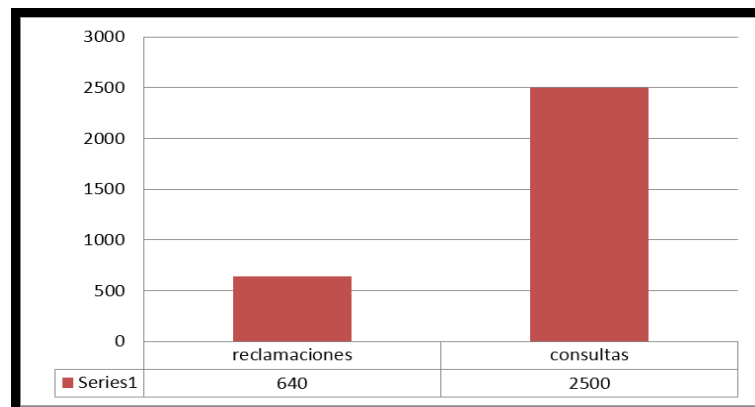
Realizando un estudio sobre el trabajo y las actuaciones relativas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor durante el año 2022, se hace balance y nos encontramos con que se ha mantenido la forma de trabajo en relación al año anterior, continúa la atención presencial ininterrumpida, volviendo a la normalidad anterior al COVID, sin cita previa.

Se sigue trabajando además de la atención presencial, la atención telefónica y a través de medios telemáticos (siempre en la medida de lo posible).

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

El número de consultas se mantiene en unas 2.500; muchas de éstas no llegan a reclamaciones pues se intentan solucionar antes o carecen de fundamento suficiente y un asesoramiento basta.

En relación al trámite administrativo durante el ejercicio 2022, tan sólo el 26% de las consultas han llegado a reclamaciones, gestionándose en el año 2022 **640 reclamaciones**, frente a las 650 en el 2021 o las 630 del año 2020.



2. ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES POR TEMAS

2.1 RECLAMACIONES DE CONSUMO.

Observamos el número de reclamaciones de Consumo por temas durante el año 2022.

TEMAS	Nº DE RECLAMACIONES
TELEFONÍA	199
BANCOS	96
COMPRAS	38
SEGUROS	45
SUMINISTROS (LUZ, AGUA, GAS)	60
CÁRTEL	76
VEHÍCULOS	16
OTROS	110
TOTAL	640



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

En el segundo lugar de la tabla se encuentra el tema **bancos/financieras**: los gastos hipotecarios, el incremento de las comisiones e incluso la inaccesibilidad física de los ciudadanos son motivos de numerosas quejas.

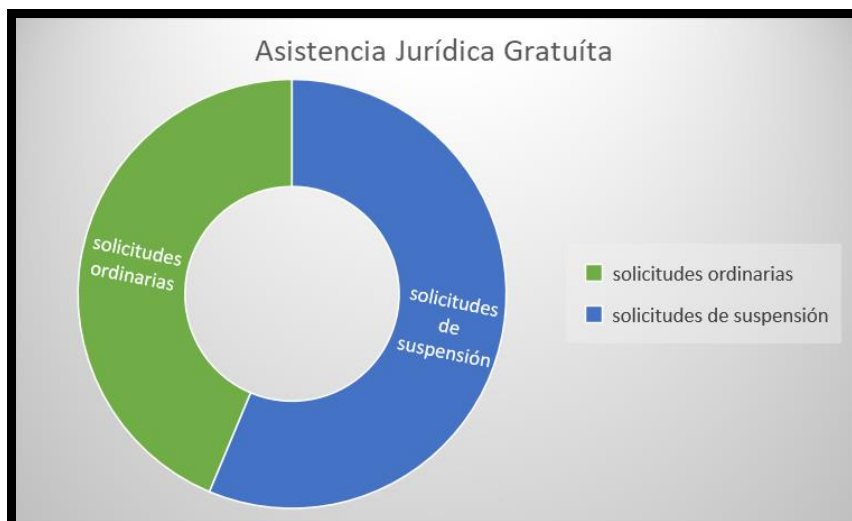
En septiembre de 2021, tras Sentencia del Tribunal Supremo contra los fabricantes de vehículos por **cártel en el mercado del automóvil español**, confirmando que pactaron durante siete años (2006-2013) los precios, encareciendo los mismos para los consumidores y disminuyendo la competencia e indicando que dichos vehículos afectados debían ser indemnizados. La Oficina decidió comenzar a realizar mediación con los fabricantes. En este año 2022 se ha seguido realizando mediación suponiendo el 12 % de las reclamaciones, además de la ayuda y el asesoramiento prestado a la plataforma de aguileños afectados.

A pesar de que el tema **suministros** en reclamación presenta tan sólo el 9% de las reclamaciones ocupa un gran número de consultas en la actividad diaria de la O.M.I.C., la subida del precio de la luz, qué hacer para consumir menos o el nuevo cargo normativo “tope gas” son temas que preocupan al ciudadano.

Al igual que en el tema suministros, en el tema compras online son muchas más las consultas que las reclamaciones que llegan a tramitarse.

2.2. EXPEDIENTES ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA.

El número de expedientes relativos a la Asistencia Jurídica Gratuita (Abogado de oficio) ha sido de 175 y consistiendo la mayoría solicitudes de suspensión de procedimiento ante los Juzgados.



3. ACTIVIDADES.

Para celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15 de marzo) se realizaron en distintos días talleres en los que participaron las asociaciones aguleñas AFEMAC, ÁGUILAS DOWN, ASTEAMUR, FUNDAWN y CENTRO OCUPACIONAL URCI culminando con la exposición de los dibujos realizados por los participantes.



En Águilas, a 7 de febrero de 2023

Informe 2022

