



Ajuntament d'Ibi

INFORME ANUAL OMIC 2015



Excel.lentíssim Ajuntament d'Ibi

OMIC C/. Les Eres, 41 03440 IBI (Alacant) Tfno: 965552450 ext.673



La OMIC es la abreviatura de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y presta el servicio público de información, educación, orientación y asesoramiento a los consumidores, entendiendo que no sólo es importante conocer los derechos del consumidor, sino también disponer de un mecanismo accesible y rápido para ejercer estos derechos.

1. CUESTIONES PREVIAS:

A) Marco legal del Servicio

La defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en primer lugar por mandato constitucional, *art. 51" los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos"*. Queda asentado igualmente ,a través, de los artículos 38, 128 y 139 de la misma, a través de los cuales, las diferentes comunidades autónomas, conforme a la Constitución y sus Estatutos de Autonomía, tienen atribuidas plenas competencias normativas en materia de protección al consumidor. Actualmente, a nivel estatal, se asienta sobre el pilar básico de la *Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre* y a través de la *Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana*.

Dicho esto, La OMIC se ha convertido en prestación básica, implantada como servicio obligatorio en la *LEY 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen local de la Comunidad Valenciana, en los municipios con población superior a 20.000 habitantes,*



citando literalmente en la misma “defensa de usuarios y consumidores, en particular, el asesoramiento e información en materia de consumo”.

B) Los Servicios que ofrece son:

- Atención personalizada de consultas.
- Análisis y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones que se presenten directamente por el consumidor o que le sean remitidas por otras Oficinas de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.
- Mediación entre las partes para la resolución de conflictos.
- Edición de material informativo y divulgativo.
- Documentación técnica.
- Archivo legislativo y normativo.
- Colaboración con la Junta Arbitral de Consumo
- Colaboración con las asociaciones de consumidores.
- Impartición, participación o colaboración en tareas de educación y formación en materia de consumo.
- Distribución de Hojas de Reclamaciones de la Generalitat Valenciana a los comerciantes, empresarios y profesionales del propio municipio.



c) Destinatarios de la OMIC

Se entiende como consumidor y por lo tanto, receptor de este Servicio, a la persona que adquiera un producto o servicio como destinatario final del mismo, para su uso particular. Por lo tanto, no son consumidores quienes adquieran o usen bienes o servicios con el fin de utilizarlos en una actividad comercial o empresarial. Por ello, quedan excluidos las empresas o autónomos. No obstante, son muchos los que acuden al Servicio, facilitándoles una primera información de cómo proceder ante diversas situaciones, ya que también en algunos casos se detectan situaciones claras de indefensión.

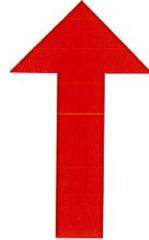
2. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES

Expuestas las cuestiones previas anteriores, el objeto de esta memoria es el análisis de las actuaciones del Servicio durante el año 2015 de la siguiente forma:

- Tipologías de atenciones: reclamaciones, consultas, denuncias y quejas y porcentajes de las mismas.
- Clasificación de las reclamaciones, consultas y denuncias en grupos temáticos, vías de atención, motivos y resolución de las reclamaciones.

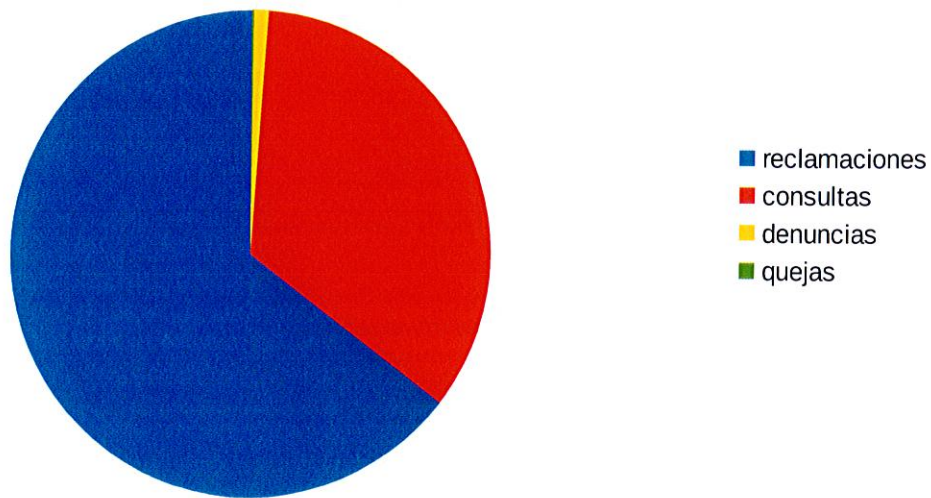
Durante este año 2015 se han producido 699 atenciones, de la cuales 243 han sido consultas, 457 reclamaciones, 7 denuncias y 1 queja. Comparando los datos con el año anterior, se ha producido un aumento de atenciones del 17%.

RECLAMACIONES



CONSULTAS

Atenciones realizadas por tipologías



Por otra parte, en cuanto a la vía de atención, destaca la presencial en la oficina y de forma residual la atención telefónica. Los contactos iniciales que se realizan vía mail posteriormente requiere de atención telefónica o directamente en la oficina.

El motivo de la inexistencia prácticamente de las denuncias, es que con las mismas, únicamente se pone de manifiesto una situación con el fin de que la administración, si encuentra que se ha producido una falta susceptible de sanción, pueda iniciar expediente sancionador, pero en ningún caso, supone resarcimiento para el denunciante. Por lo general, los consumidores, cuando ponen una situación de

Ilustración 1: Vías de atención a los usuarios



manifiesto, esperan ser resarcidos en la mayoría de las ocasiones, por ello, se inicia expediente de reclamación en casi todos los casos.

En cuanto a la temática de las consultas, reclamaciones y denuncias, cada vez que diariamente compramos un producto o adquirimos un servicio estamos llevando a cabo un acto de consumo, por lo que las consultas y reclamaciones tienen una casuística infinita, por ello y con el fin de poder realizar un estudio de las mismas, las clasificamos en los siguientes bloques:

- Agua
- Gas
- Electricidad
- Transportes



Excel.lentíssim Ajuntament d'Ibi

OMIC C/. Les Eres, 41 03440 IBI (Alacant) Tfno: 965552450 ext.673



Ajuntament d'Ibi

- Teléfono (telecomunicaciones)
- Otros servicios públicos
- Alimentación
- Piel, textil y calzado
- Electrodomésticos
- Juguetes y artículos de broma
- Vehículos automóviles
- Vivienda
- Otros bienes
- Tintorerías
- Talleres de reparación
- Bancos y financieras
- Servicios Sanitarios
- Hostelería
- Enseñanza
- Agencias de viajes
- reparación y mantenimiento del hogar
- Ventas por correo
- Seguros
- Otros servicios

2.1.ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS

El año anterior pusimos en marcha el portal municipal de la OMIC, de esta forma se atiende las necesidades de información de un gran volumen de consumidores de nuestra población sin necesidad de desplazarse a la oficina.

Aun así, este año destacamos que se ha producido más consultas, con un incremento en del 22% respecto al año anterior, de forma que la mayor información al consumidor ha contribuido a su mejor defensa, ya que la información es la mejor herramienta para el conocimiento de los derechos y posibilita la opción de solicitar su cumplimiento.



CONSULTAS

REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL HOGAR

Por bloques temáticos, el mayor número de consultas están relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, ya que supone un 25% del número total de las mismas, aun así, éstas han disminuido un 14% con respecto al año anterior.

Le siguen las consultas sobre servicios de reparación y mantenimiento en el hogar, donde se ha producido un incremento exponencial del 98%, siendo por tanto, éste el resultado más llamativo ya que suponen un 22% sobre el total de las consultas.

Le siguen las consultas sobre operaciones bancarias y financieras, electricidad y gas.

(Ver anexo II.1.1 -consultas)

2.3. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES

Se ha producido un incremento de las reclamaciones de un 8% respecto al año anterior.

En el bloque temático en el que más han aumentado las reclamaciones es en el sector de los electrodomésticos, con un incremento del 69% respecto al año anterior, seguido por reclamaciones sobre el gas, con un incremento del 54%, reclamaciones por otros bienes en general distintos a los electrodomésticos con un 45% más. Sin embargo, han decrecido las reclamaciones en el sector de telecomunicaciones del 12%.



RECLAMACIONES

ELECTRODOMÉSTICOS

TELECOMUNICACIONES

Ha disminuido el número de reclamaciones, aun siendo el tema más solicitado, y por lo tanto, el de mayor fuente de controversias. Los principales problemas continúan siendo la mala prestación del servicio y el incumplimiento de las condiciones de venta, con ofertas que provocan sorpresas en la facturación poco agradables. Se detecta poca calidad del servicio, opacidad en la publicidad e información comercial no completa o no veraz.



Mencionar que en términos generales, la OMIC está supliendo las funciones del servicio de atención al cliente de los operadores debido a que según refieren los usuarios la atención de estos no es eficaz, entre otras cosas.

SUMINISTROS

Concretamente, como indicábamos, el suministro que más reclamaciones provoca es el del gas natural. Uno de los motivos de reclamación más frecuentes son la falta de claridad en las condiciones económicas de la contratación por parte de las empresas comercializadoras. También reclamaciones debido a las dificultades en el trámite de baja en los contratos de mantenimiento gas por la ausencia de información precontractual veraz o completa y la ineficacia de los servicios de atención al cliente. Por otra parte, las revisiones de gas butano siguen generando múltiples reclamaciones debido a la agresividad en las prácticas por parte de las empresas que realizan dichas revisiones y a la desinformación de los usuarios respecto a este tema.

ELECTRODOMÉSTICOS

El incumplimiento de las normas legales sobre las garantías de los productos es una causa de reclamación muy repetida como consecuencia de la reparación de éstos. Lo mismo sucede cuando hablamos de reclamaciones por otros bienes. Se continua insistiendo que los cambios y las devoluciones tras la adquisición de un producto en un establecimiento comercial no es un derecho del consumidor, si no un valor añadido del comercio, como de igual manera la devolución del dinero también lo es, a excepción de cuando se trata de productos defectuosos. Se profundiza en la aplicación de este derecho y de que el comercio lo conozca y lo aplique



BANCOS Y FINANCIERAS

Una gran parte de la reclamaciones se debe al cobro de comisiones, pero también a la desinformación y desatención que sienten los usuarios cuando acuden a la entidad con algún problema o controversia. Por otra parte, tras encontrar en las condiciones contractuales cláusulas que previamente no han sido informadas o no en su totalidad.

una de las mayores causas de reclamación es la dificultad para dar de baja contrataciones de servicios no bancarios, como los seguros.

(Ver anexo II.1.2 -reclamaciones)

2.3.1. RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El 95% de las reclamaciones han sido tramitadas por la OMIC Y el 5% han sido inhibidas a otros organismos por motivos de competencia.

Actualmente todavía hay 50 reclamaciones del 2015 en tramitación, lo cual supone un 11%. De las ya finalizadas el 69% ha sido resueltas mediante las gestiones de mediación del Servicio. Un 7% se han archivado por desistimiento de los reclamantes o bien por falta de datos o documentación que ha sido requerida pero no presentada. El 5% han sido derivadas a la Junta Arbitral de Consumo de Alicante tras ser previamente mediadas por la OMIC, con el fin de que sea este Organismo quien las resuelva; y el 1% se han derivado al Servicio Territorial de Consumo al departamento de inspección y/o sanciones.

(Ver anexo II.1.2 página 5)

El importe de las reclamaciones gestionadas directamente por la OMIC en los



Excel.lentíssim Ajuntament d'Ibi

OMIC C/. Les Eres, 41 03440 IBI (Alacant) Tfno: 965552450 ext.673



Ajuntament d'Ibi

expedientes ya cerrados del 2015 asciende a 45.077 euros. En cuanto a la valoración económica de una reclamación no siempre es fácil, ya que habría que añadir en muchos casos aspectos subjetivos y no valorables económicamente. En otros casos no se reclama una compensación económica, si no el cumplimiento correcto de un servicio o la gestión solicitada, entre otros.

ENTIDAD: IBI AÑO: 2015

II.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

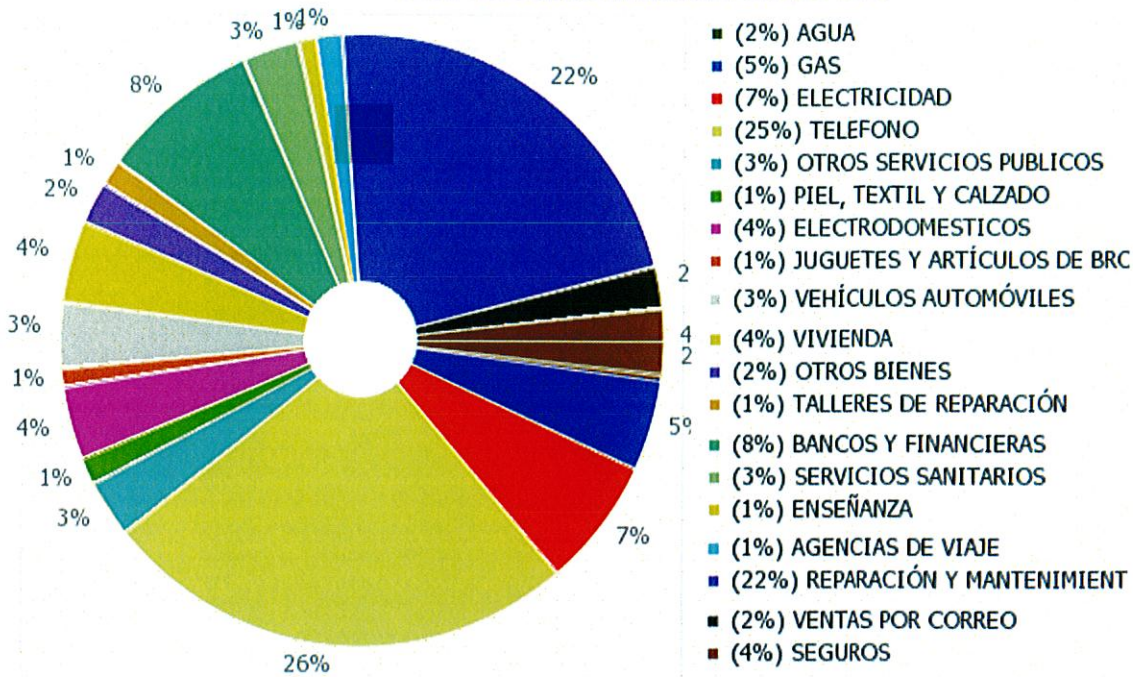
II.1.- CONSULTAS Y RECLAMACIONES

II.1.1.- Consultas

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES

SECTORES	PERSONALES	TELEFÓNICAS	EMAIL	TOTAL	%
AGUA	4			4	2
GAS	7	5		12	5
ELECTRICIDAD	14	2		16	7
TRANSPORTES	1			1	
TELEFONO	53	8		61	25
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	6	1		7	3
ALIMENTACIÓN					
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	3			3	1
ELECTRODOMESTICOS	9			9	4
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	2			2	1
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	6	2		8	3
VIVIENDA	10			10	4
OTROS BIENES	4	1		5	2
TINTORERÍAS					
TALLERES DE REPARACIÓN	2	1		3	1
BANCOS Y FINANCIERAS	18	2		20	8
SERVICIOS SANITARIOS	6	1		7	3
HOSTELERÍA	1			1	
ENSEÑANZA	1	1		2	1
AGENCIAS DE VIAJE	3			3	1
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	53			53	22
VENTAS POR CORREO	4	1		5	2
SEGUROS	7	2		9	4
OTROS SERVICIOS		1		1	
TOTALES	214	28		242	100

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES



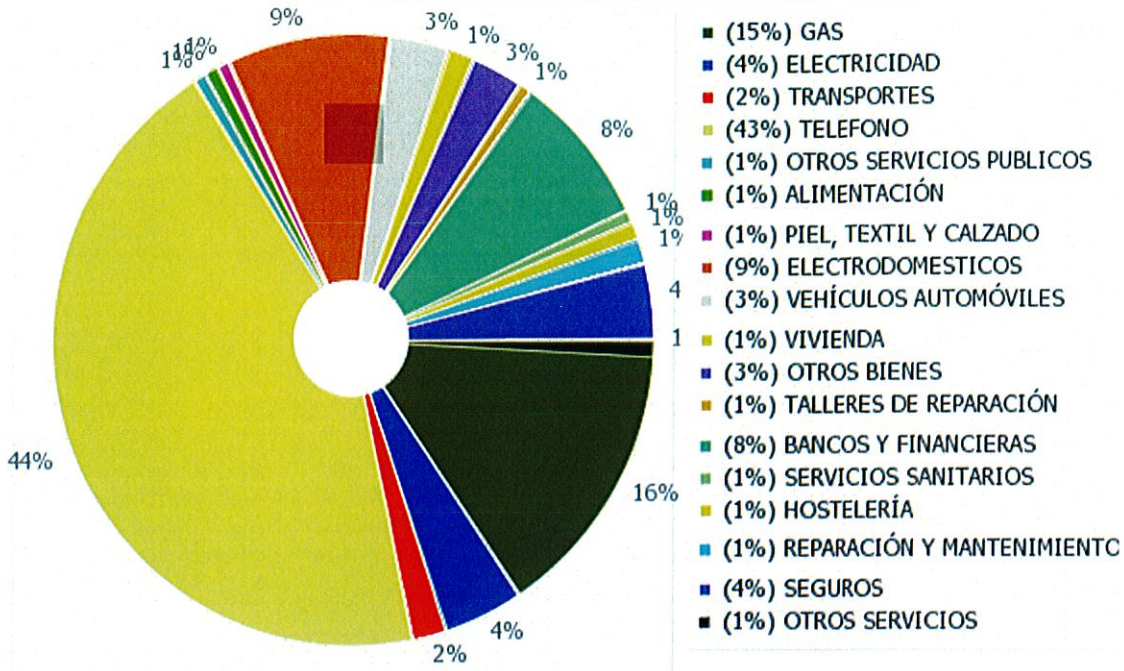
ENTIDAD: IBI AÑO: 2015

II.1.2.- Reclamaciones

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN

SECTORES	TOTAL		RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES						
	RECLAMACIONES	1	2	3	4	5	6	7	%
AGUA	2		2						
GAS	70		59	1	1		7	2	15
ELECTRICIDAD	19		14			2	2	1	4
TRANSPORTES	8		4			4			2
TELEFONO	198	2	142	1	16	9	24	4	43
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	3	1	1					1	1
ALIMENTACIÓN	3		2					1	1
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	3	1	1		1				1
ELECTRODOMESTICOS	39	1	20	1	1		10	6	9
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	1		1						
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	14		9			1	1	3	3
VIVIENDA	6		4					2	1
OTROS BIENES	12	2	6		1		2	1	3
TINTORERÍAS	1				1				
TALLERES DE REPARACIÓN	3			1	1		1		1
BANCOS Y FINANCIERAS	36	1	22		1	1	7	4	8
SERVICIOS SANITARIOS	3		2			1			1
HOSTELERÍA	4			1		1	1	1	1
ENSEÑANZA	2		1				1		
AGENCIAS DE VIAJE	2		1			1			
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	5		3					2	1
VENTAS POR CORREO	1		1						
SEGUROS	18		7			4	4	3	4
OTROS SERVICIOS	4		3		1				1
TOTALES	457	8	305	5	24	24	60	31	100

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN



TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y MOTIVO

SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES										%		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10			
AGUA	2	2												
GAS	70	17	2	18	4							29	15	
ELECTRICIDAD	19	9	1	3	3							3	4	
TRANSPORTES	8	5						1				2	2	
TELEFONO	198	69	2	56	1	2			1	4		63	43	
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	3	3											1	
ALIMENTACIÓN	3	1		1								1	1	
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	3			1					1			1	1	
ELECTRODOMESTICOS	39	5	2	4						26		2	9	
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	1								1					
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	14	1	1	4	1				2	4		1	3	
VIVIENDA	6	4		2									1	
OTROS BIENES	12	2		2	1	1			3	2		1	3	
TINTORERÍAS	1	1												
TALLERES DE REPARACIÓN	3	1	1	1									1	
BANCOS Y FINANCIERAS	36	18	5	4	4	1	1					3	8	
SERVICIOS SANITARIOS	3	1								2			1	
HOSTELERÍA	4	3									1		1	
ENSEÑANZA	2											2		
AGENCIAS DE VIAJE	2	2												
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	5	3							1			1	1	
VENTAS POR CORREO	1				1									
SEGUROS	18	10	2	4						1		1	4	
OTROS SERVICIOS	4	1	1									2	1	
TOTALES	457	158	17	100	15	4	2	9	39	1	112	100		

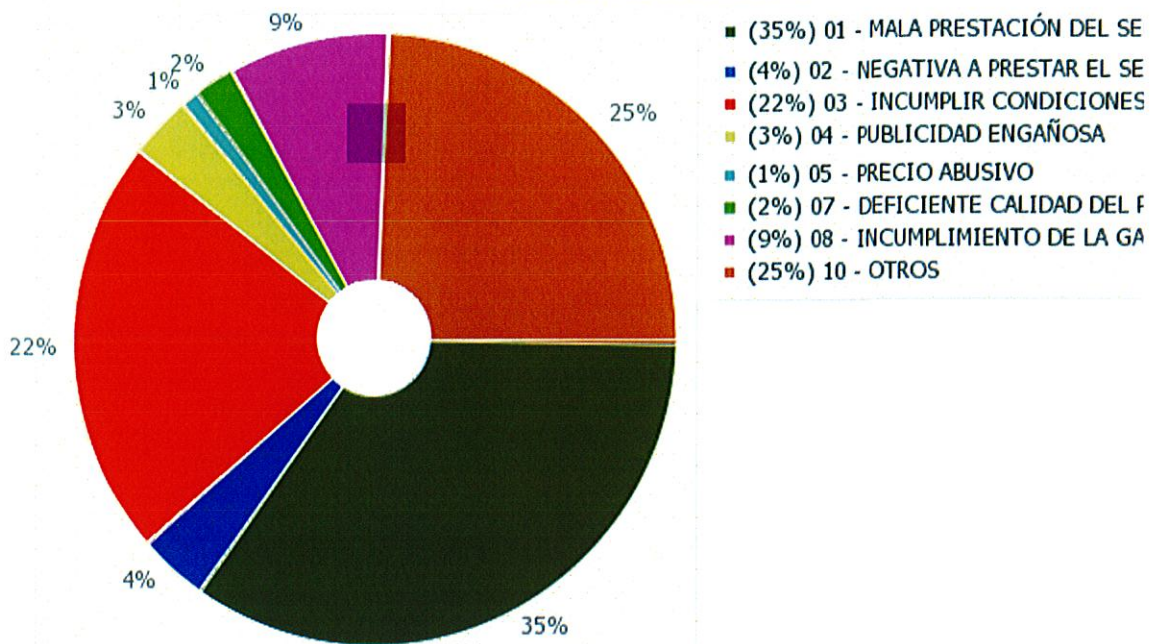
Valoración Económica en Euros conseguida
para los Consumidores:

42,573

Motivos de las reclamaciones

MOTIVO	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	158	3	103	1	10	12	15	14	35
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	17		12		1		3	1	4
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	100	3	66	1	8	6	12	4	22
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	15		10			1	3	1	3
05 - PRECIO ABUSIVO	4	1	3						1
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS	2					1		1	
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	9		5		1		1	2	2
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	39		20	2	1	1	9	6	9
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA	1			1					
10 - OTROS	112	1	86		3	3	17	2	25
TOTALES	457	8	305	5	24	24	60	31	100

Motivos de las reclamaciones

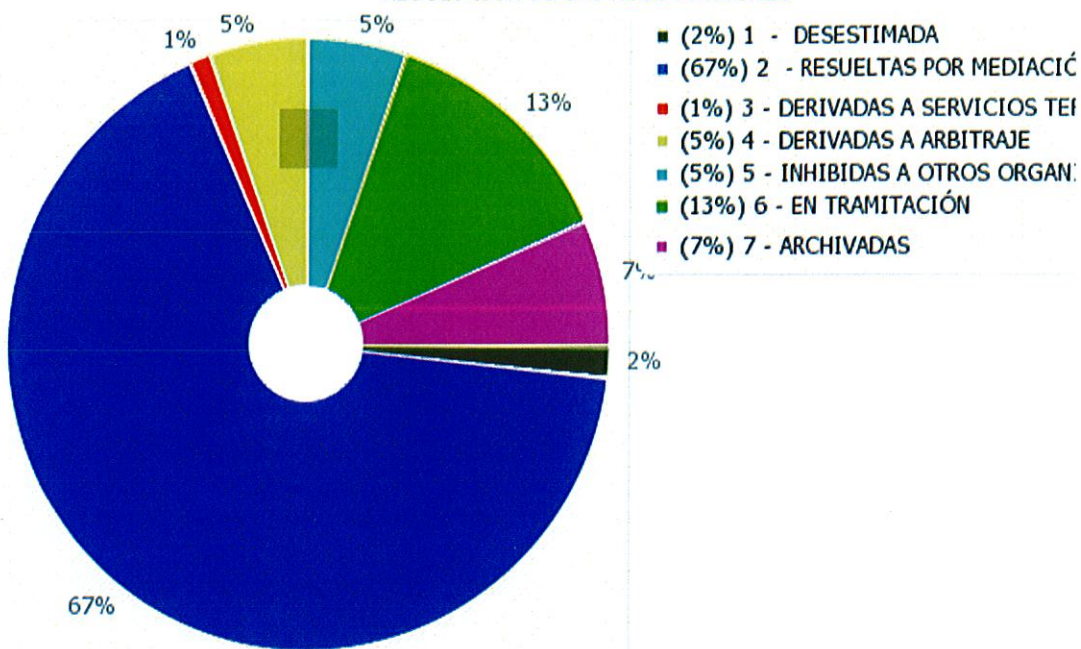


RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA	8	2
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN	305	67
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES	5	1
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE	24	5
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS	24	5
6 - EN TRAMITACIÓN	60	13
7 - ARCHIVADAS	31	7
Total	457	100

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



ENTIDAD: IBI AÑO: 2015

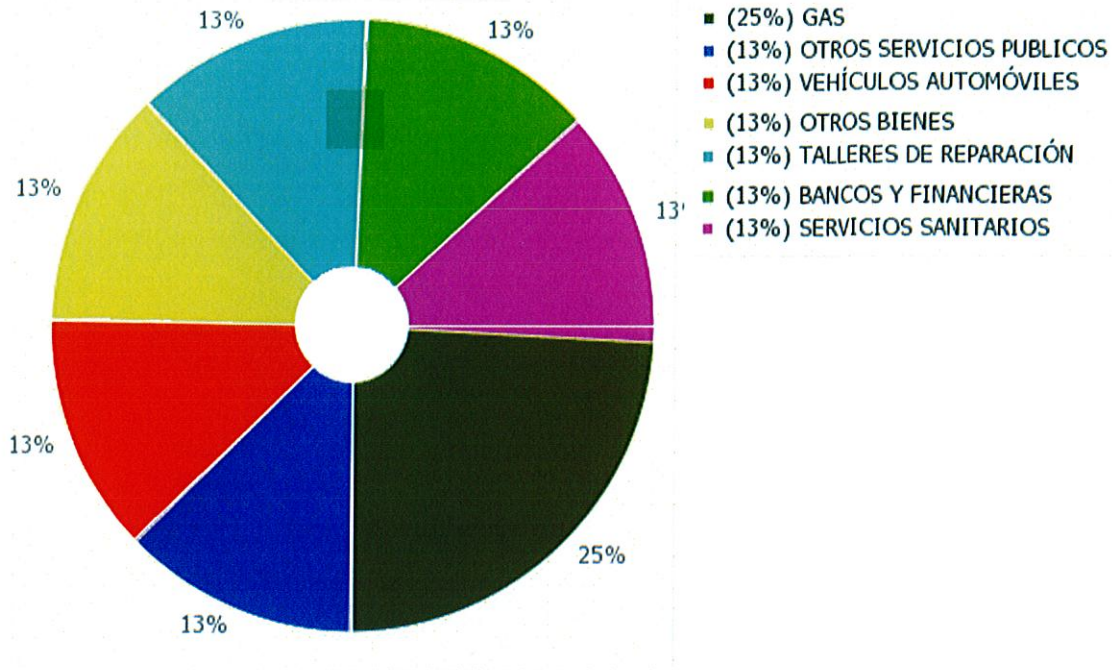
II.1.3.- Denuncias y quejas

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES

hay una columna para las quejas, y siete columnas para las denuncias, clasificadas por su resolución

SECTORES	RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS							%			
	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTALES	1	2	3	4		5	6	7
AGUA											
GAS	1	1	2			1					25
ELECTRICIDAD											
TRANSPORTES											
TELEFONO											
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1		1			1					13
ALIMENTACIÓN											
PIEL, TEXTIL Y CALZADO											
ELECTRODOMESTICOS											
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA											
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	1		1			1					13
VIVIENDA											
OTROS BIENES	1		1			1					13
TINTORERÍAS											
TALLERES DE REPARACIÓN	1		1			1					13
BANCOS Y FINANCIERAS	1		1			1					13
SERVICIOS SANITARIOS	1		1					1			13
HOSTELERÍA											
ENSEÑANZA											
AGENCIAS DE VIAJE											
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR											
VENTAS POR CORREO											
SEGUROS											
OTROS SERVICIOS											
TOTALES	7	1	8			6		1			100

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES

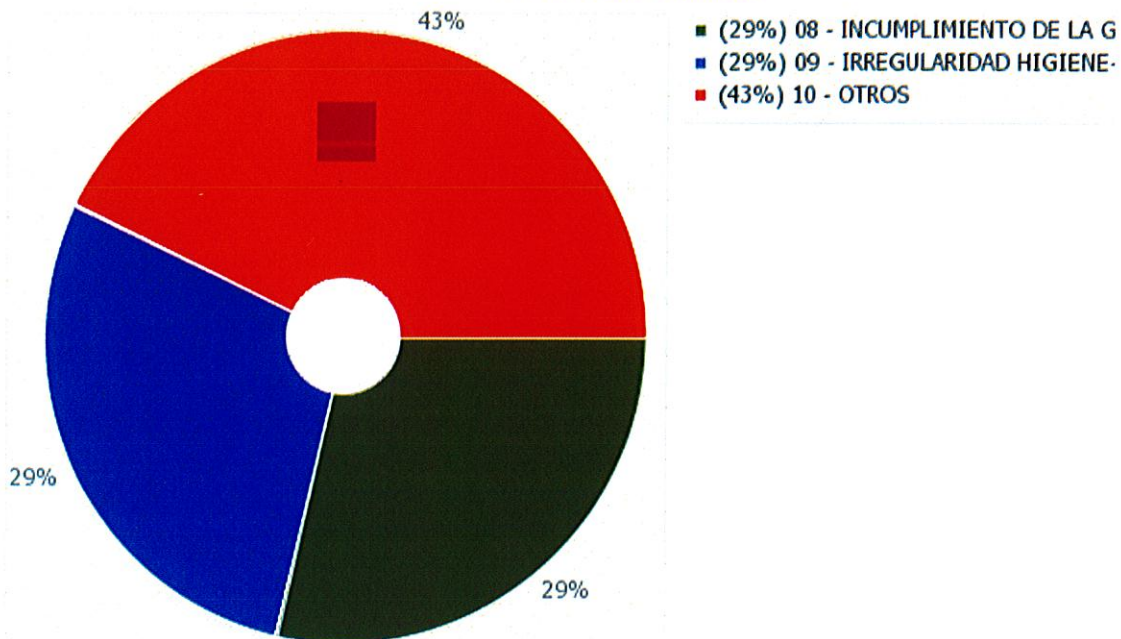


Motivos de las denuncias

RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

MOTIVO	Nº TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	%
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO									
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO									
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA									
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA									
05 - PRECIO ABUSIVO									
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO									
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	2			2					29
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA	2			1		1			29
10 - OTROS	3			3					43
TOTALES	7			6		1			100

Motivos de las denuncias



RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA		
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN		
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES	6	86
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE		
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS	1	14
6 - EN TRAMITACIÓN		
7 - ARCHIVADAS		
Total	7	100

RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

