



Logroño

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Memoria 2021

INDICE

LA OMIC:

35 AÑO DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN	3
---	---

ACTUACIONES.

1. ANÁLISIS ESTACIONAL.....	5
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA.....	6
3. REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES.....	7
4. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES.....	8
5. ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.....	9
6. DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS.....	10
7. ESTUDIO TEMÁTICO.....	14
8. ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO	16
9. CAUSAS DE LAS CONSULTAS.....	17
10. EL CONSUMIDOR LOGROÑES - REPARTO SEGÚN EL SEXO DEL CONSUMIDOR	18
11. ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD.....	19
12. EL CONSUMIDOR LOGROÑES.....	20
13. EXPEDIENTES SANCIONADORES	21
14. SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.....	22
15. SUBVENCIÓN RECIBIDA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.....	23

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PUBLICACIONES.....	24
--------------------	----

<u>CONCLUSIONES</u>	29
---------------------------	----

LA OMIC:

35 AÑOS DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN

La OMIC del Ayuntamiento de Logroño este año ha cumplido 35 años en su labor de Defensa del Consumidor y lleva a cabo las siguientes actividades diarias.

1 .- Consultas: atenciones diarias a los ciudadanos de Logroño siendo especialmente relevantes las telefónicas y telemáticas. No obstante, este último año ha empezado a aumentar ligeramente la atención presencial, tras la mejora de la pandemia de la COVID y el retorno a la normalidad.

2 .- Mediaciones; entre los ciudadanos consumidores y las empresas, a través de las pertinentes reclamaciones escritas y que son atendidas y respondidas en un 98 % de los casos. En las ocasiones en que no se resuelven favorablemente se trasladan a nivel de Comunidad Autónoma como la Junta Arbitral de Consumo o a nivel nacional como Agencia Seguridad Aérea, Banco de España y Dirección general del Seguro.

3 .- Acciones coercitivas como los **expedientes sancionadores**, para "reprender" a la empresa en cuestión y que adopten las medidas sancionadoras pertinentes.

4 .- Acciones divulgativas y formativas como charlas en organismos y cuñas informativas en diferentes medios de comunicación.

En el 2021 encabeza el grupo dominante de reclamaciones el de las telecomunicaciones en la línea de años anteriores. Se aprecia un incremento significativo de los servicios de suministros energéticos (luz y gas) dadas las últimas novedades normativas introducidas por el Gobierno.

ACTUACIONES

La demanda de **INFORMACIÓN** por el consumidor es parte de la tarea diaria de la OMIC.

Pasamos a realizar un análisis exhaustivo de las actuaciones realizadas a lo largo del año 2021 por la OMIC.

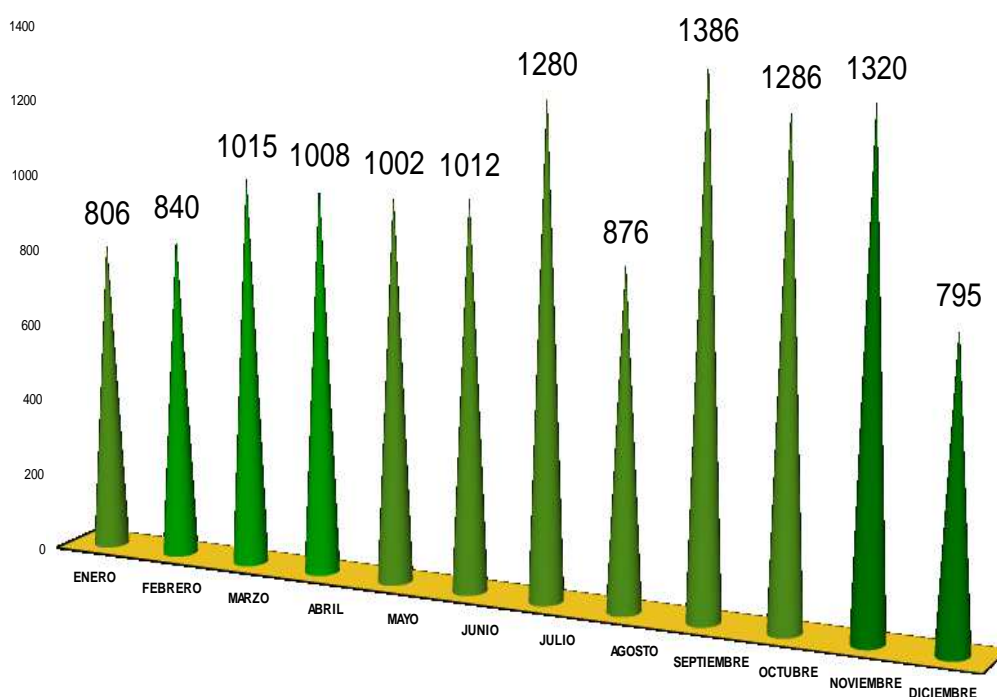
El análisis tendrá diferentes vertientes:

- Por un lado, se analiza la frecuencia de las mismas, mediante un **estudio estacional**, donde se extraerán conclusiones sobre los períodos más consumistas del año. También se hace una referencia a la evolución histórica del total de actuaciones durante la última década.
- **Distribución porcentual** de consultas, reclamaciones y denuncias.
- Se observa el **número de expedientes** tramitados desde esta oficina, con un estudio histórico sobre su evolución en los últimos años.
- Se clasifican las **consultas** en grupos temáticos y las características más determinantes en cada grupo.
- Se examina la proporción de actuaciones según el medio de consulta utilizado.
- Se analiza la incidencia de consultas en relación con los distintos sectores en que se divide la ciudad.
- Se realiza una prospección de la distribución de las consultas en relación con una **pirámide de edades**, para conocer qué grupo de **consumidores** según su sexo y edad (jóvenes, adultos o tercera edad) acuden más a la OMIC.
- Finaliza la memoria con las **conclusiones** a las que se llega con los datos reflejados en la misma.

1.- ANÁLISIS ESTACIONAL

El conjunto de las actuaciones efectuadas a lo largo del año 2021 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Logroño ha sido un total de **12.626** actuaciones.

Un incremento en 1226 respecto al año anterior (11.400).



DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES AÑO 2021

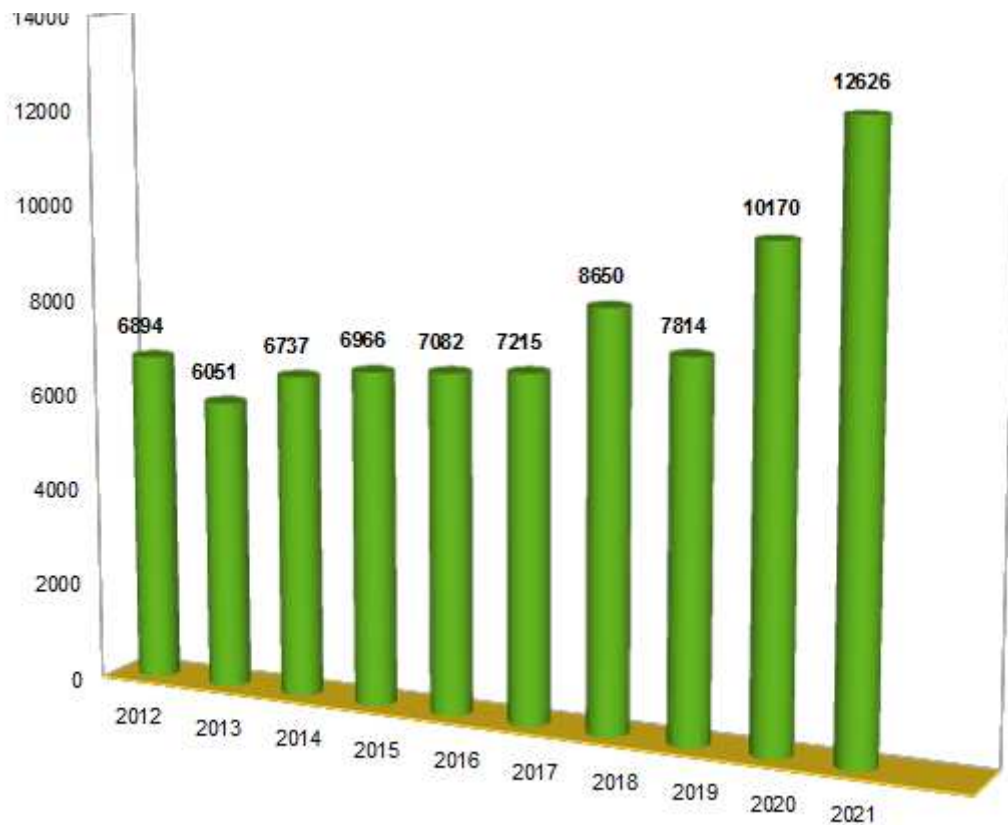
Estos datos recogen globalmente, tanto las **consultas** como las **reclamaciones** y **denuncias** atendidas en la OMIC.

2.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Se observa un incremento este último año de más de 2.456 consultas telefónicas y telemáticas debido a:

1.- La tematización implantada con la “Nueva Normalidad “y que ha hecho que el consumidor logroñés se adapte a una nueva forma de atención no presencial. Eso sí, en la actualidad el trato personalizado en la oficina también cobra importancia.

2- Dado este incremento y el gran nivel de trabajo ha sido necesaria la incorporación a este equipo: de una administrativa y una técnico en consumo.

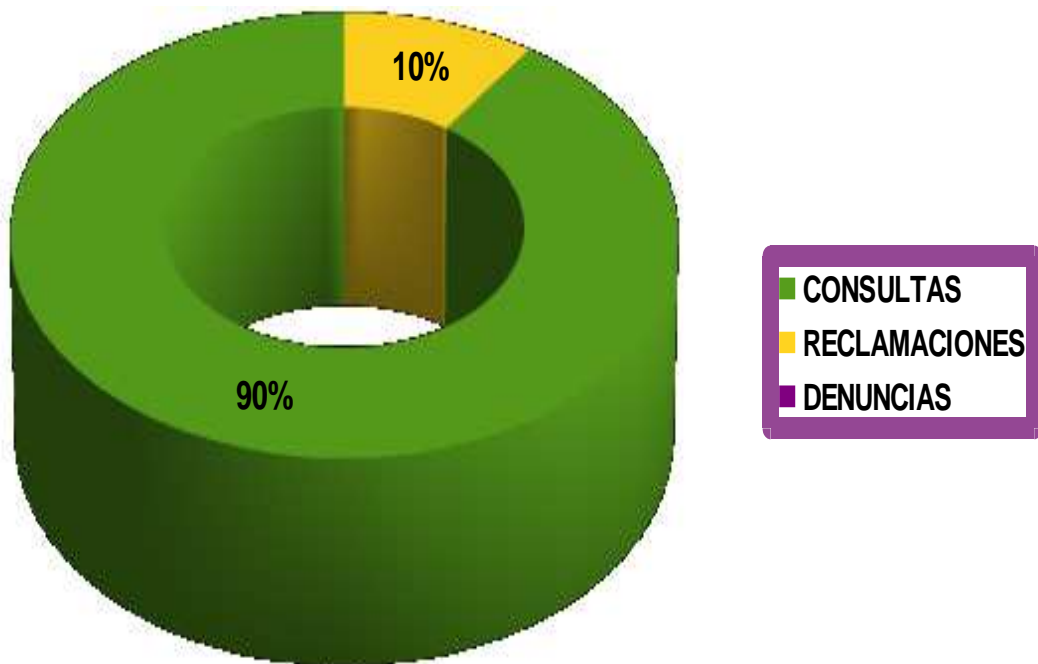


EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LA OMIC EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

3,- REPARTO PROPORCIONAL DE ACTUACIONES

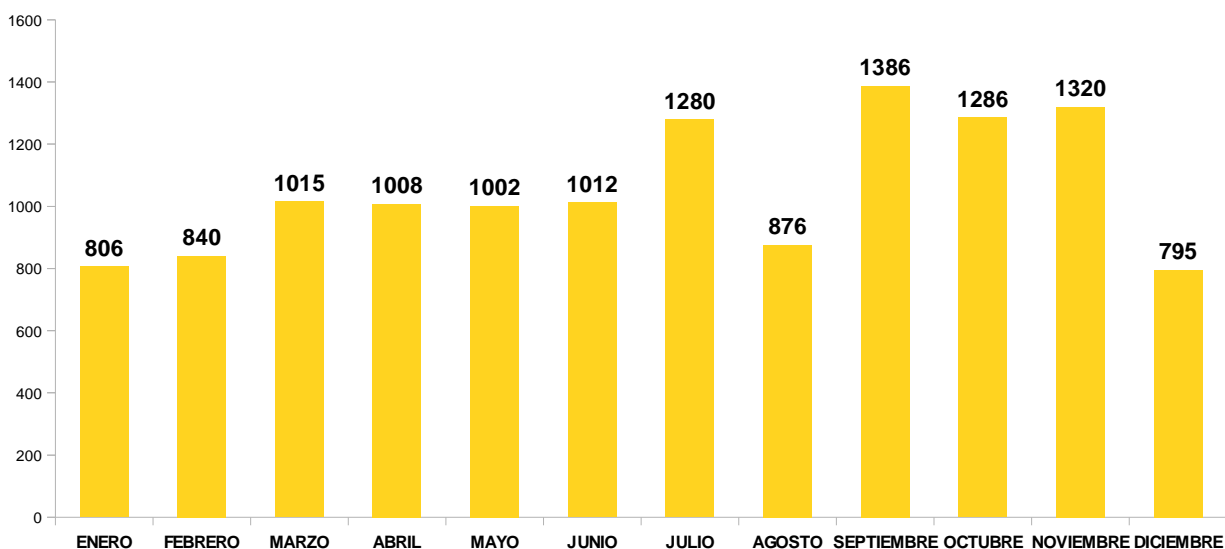
Cada vez el consumidor prefiere informarse y consultar en esta OMIC, **las consultas** conllevan un **90,18 % (11387)** del total, mientras que **las reclamaciones** suponen un **9,81 % (1239)** del total de actuaciones.

En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones sigue en la pauta de años anteriores, dominando especialmente las consultas.



4,- DISTRIBUCION MENSUAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES TOTALES

En la distribución mensual este año se observa más o menos una tendencia constante sin grandes diferencias con una media de 100 actuaciones al mes apreciándose una menor actuación en diciembre 2021 en la tónica del año anterior. Tal y como se refleja en el número de actuaciones es prácticamente el mismo que el de 2020.

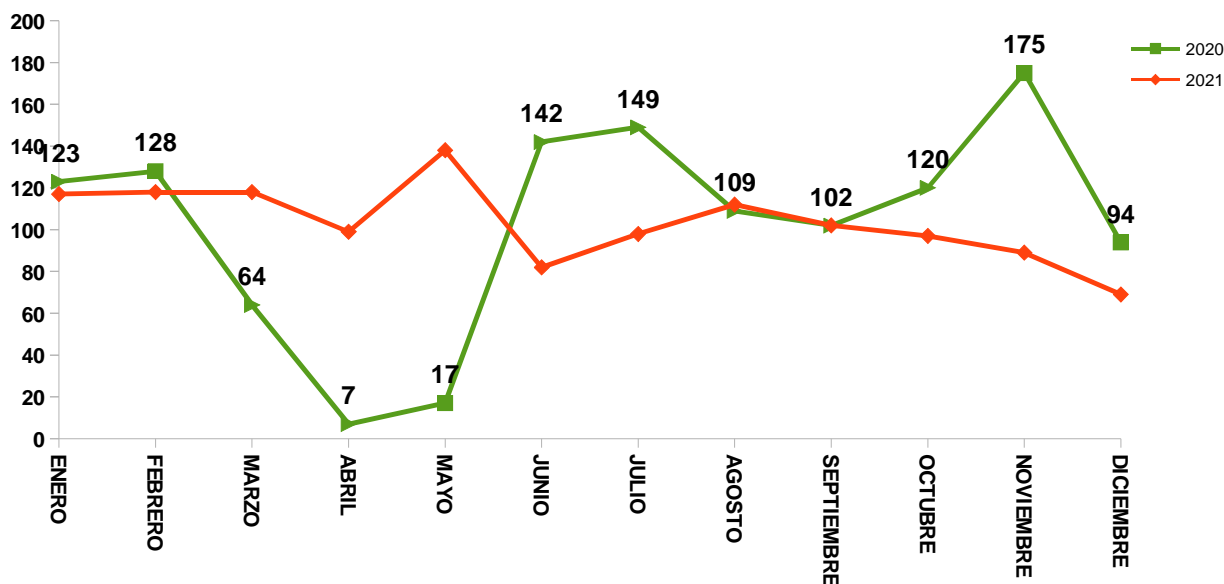


DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2021

5.- ESTUDIO COMPARATIVO RESPECTO AÑO ANTERIOR.

COMPARACIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑOS 2020 Y 2021

MES	AÑO 2020	AÑO 2021
ENERO	123	117
FEBRERO	128	118
MARZO	64	118
ABRIL	7	99
MAYO	17	138
JUNIO	142	82
JULIO	149	98
AGOSTO	109	112
SEPTIEMBRE	102	102
OCTUBRE	120	97
NOVIEMBRE	175	89
DICIEMBRE	94	69
TOTAL	1.230	1.239



Tal y como se ve el número de reclamaciones es prácticamente el mismo que el del año 2020 (1230) versus 1239 en este año.

No obstante, es significativo el incremento de reclamaciones en marzo del 2021 (118) frente al 2020 (64,) abril del 2021 (99) frente abril 2020 (7) y mayo 2021 (138) frente a mayo 2020 (17). Todo esto coincide con el estado de Alarma del RD 463/20 en el que en dichos meses la Oficina se encontraba sin atención presencial.

6.- DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

Definir consumo como un concepto que abarque un número concreto de productos y servicios, es una tarea ardua y difícil, por lo que tratando de sistematizar, se han englobado las consultas planteadas a lo largo de este año 2021, en dos bloques temáticos:

- BIENES:

- Alimentación y bebidas.
- Animales domésticos.
- Electrodomésticos: línea blanca, línea marrón.
- Electrónica e informática: ordenador, móvil, etc.
- Enseres del hogar: mobiliario, decoración, etc.
- Juguetes.
- Material de limpieza y aseo.
- Productos sanitarios y farmacéuticos.
- Textil, piel y calzado.
- Vehículos nuevos y usados.
- Venta fuera comercio.
- Venta a distancia.
- Vivienda en propiedad.
- Otros productos.

- SERVICIOS:

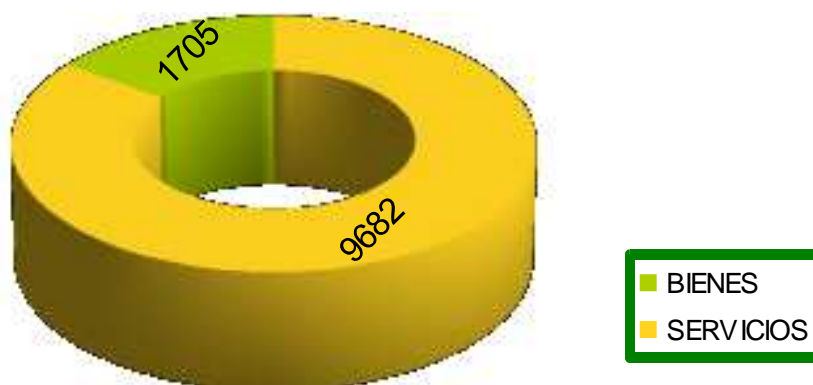
- Administración, asesoría y gestoría.
- Agencia de viajes.
- Agua.
- Bancos y entidades financieras.
- Contratos electrónicos.
- Correos, telégrafos y mensajería.
- Electricidad.
- Enseñanza.
- Espectáculos públicos, cines, salas de fiestas, conciertos, etc.
- Gas natural.
- Gases licuados.
- Gasolineras, estaciones de servicio.
- Hostelería y restauración.
- Intermediación de servicios inmobiliarios.
- Internet.
- Peluquería y cosmética.
- Reparación y mantenimiento del hogar.
- Servicio asistencia técnica de electrodomésticos.
- Sanidad: privada y pública.
- Seguros: automóvil, hogar, etc.
- Talleres de automóvil.
- Telefonía: fija y móvil.
- Tiempo compartido.
- Tintorerías.
- Transporte de mercancías.
- Transporte público: terrestre y aéreo.
- Tratamiento de datos personales.
- Ventas a distancia: catálogo, teléfono, televisiva, etc.
- Otros servicios.

¿Cuáles han sido los **temas más demandados** dentro de estos bloques, por el consumidor de Logroño?

El análisis de datos estadísticos recogidos en nuestra oficina, nos da el siguiente resultado donde se observa la superioridad del **sector servicios (9682) frente al de bienes (1705)**.

DISTRIBUCIÓN ENTRE BIENES Y SERVICIOS

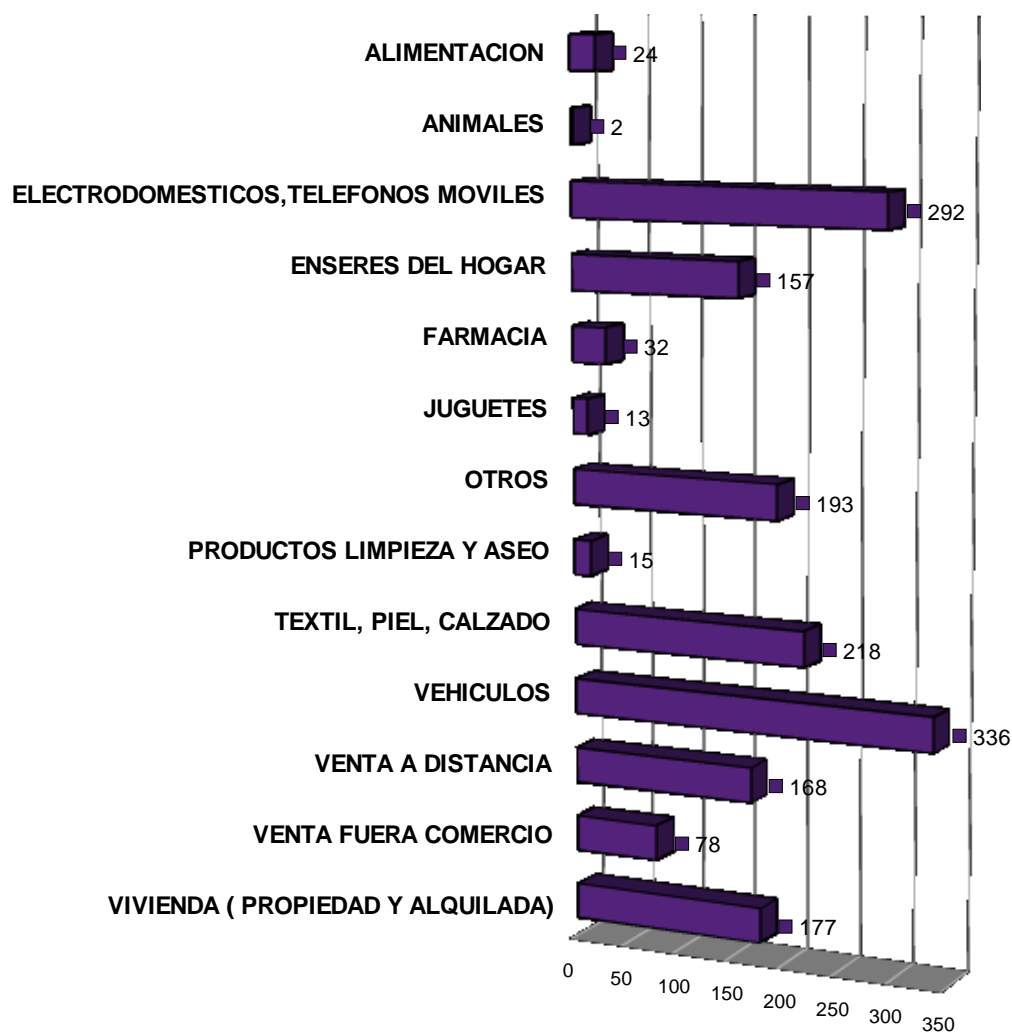
Se observa la primacía del sector servicios (9682) frente al de bienes (1705) continuando la tendencia del año anterior.



SECTOR BIENES:

Realizando el estudio por bloques temáticos del sector bienes, los temas más demandados son vehículos (336) fundamentalmente consultas por el Cartel de precios de distintos concesionarios.

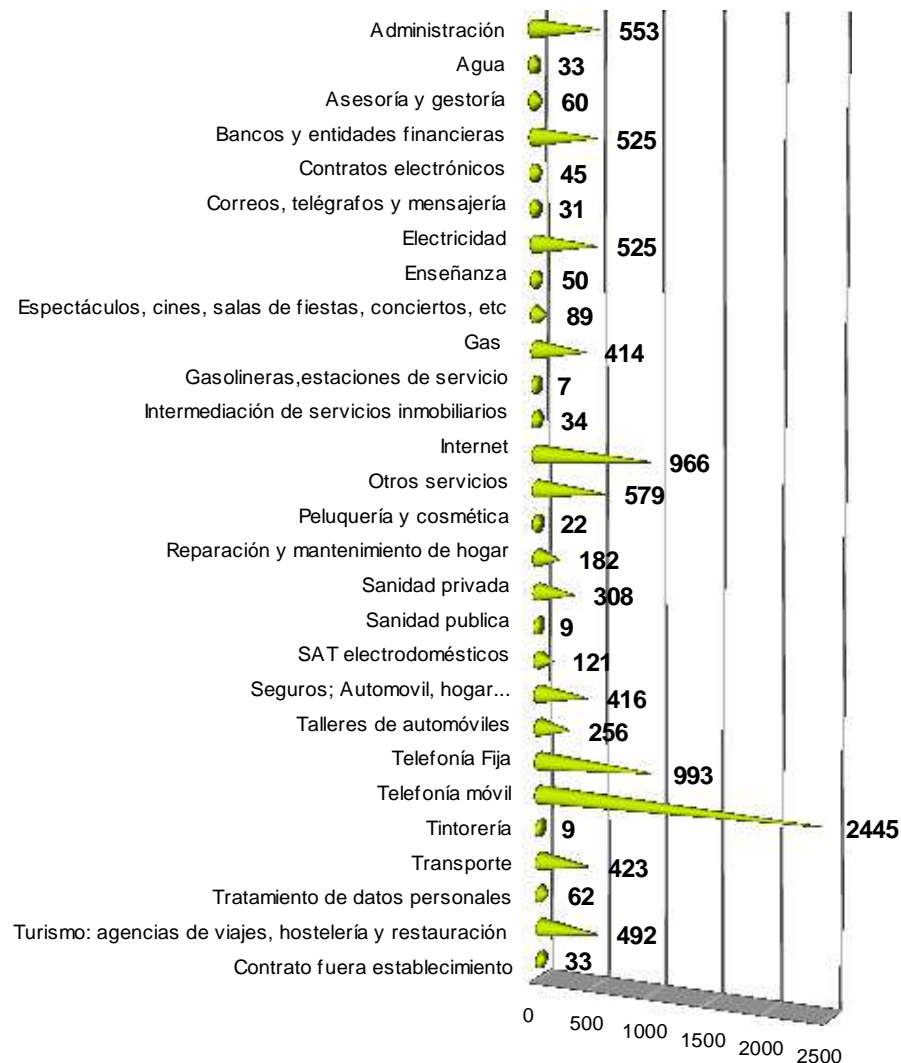
Electrodomésticos y teléfonos móviles (292) Todos ellos esencialmente vinculados a la compra on-line (venta a distancia) 246.



DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE BIENES

SECTOR SERVICIOS:

- En este sector se ve que lo más reclamado se fundamenta en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet (9568), representando más del 46 % del global. Los temas de telecomunicaciones por cuestiones relacionadas con “los packs de fibra, fijo, móvil y televisión no cumplidos” ni en el precio ofertado, ni en los servicios, (por ejemplo no mantenimiento del número fijo al cambiar de domicilio), seguidos también por llamadas de tarificación adicional o servicios de pago incorrectamente cobrados. Todo ello derivado de la cada vez mayor vía de contratación a distancia y se aprecia un incremento de las reclamaciones sector gas y electricidad (939) motivada por cambios en la normativa de facturación, altas irregulares, cobros indebidos, imposiciones de servicios....
- El sector bancario con 525 sigue teniendo importancia por reclamaciones de créditos al consumo en la línea del año anterior y esencialmente las nuevas comisiones bancarias derivadas de absorciones y fusiones bancarias

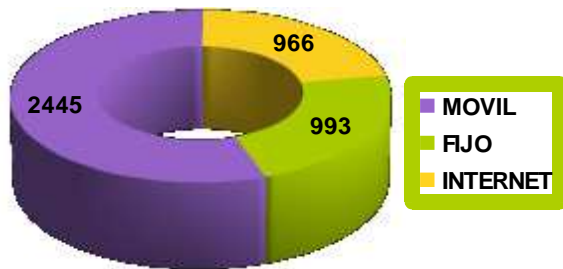


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL SECTOR SERVICIOS

7.-ESTUDIO TEMÁTICO

La temática se ha modificado con los años, aunque siguen siendo el sector de **telecomunicaciones, gas y electricidad**, los más demandados en esta ocasión.

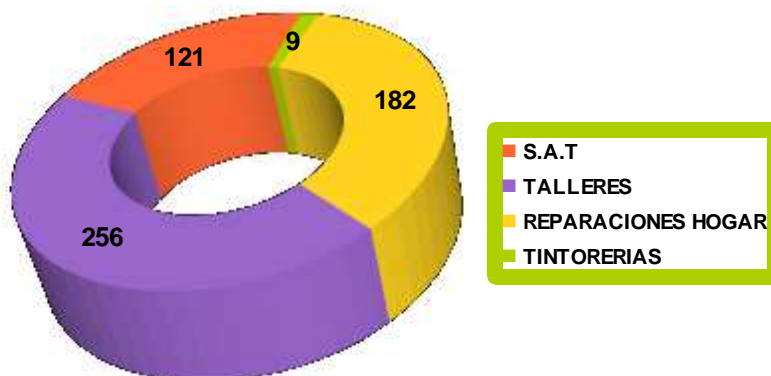
DISTRIBUCIÓN TELECOMUNICACIONES



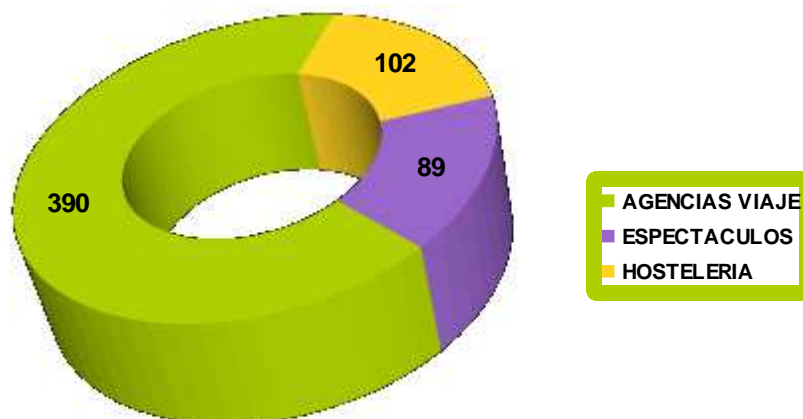
SERVICIOS GAS Y ELECTRICIDAD



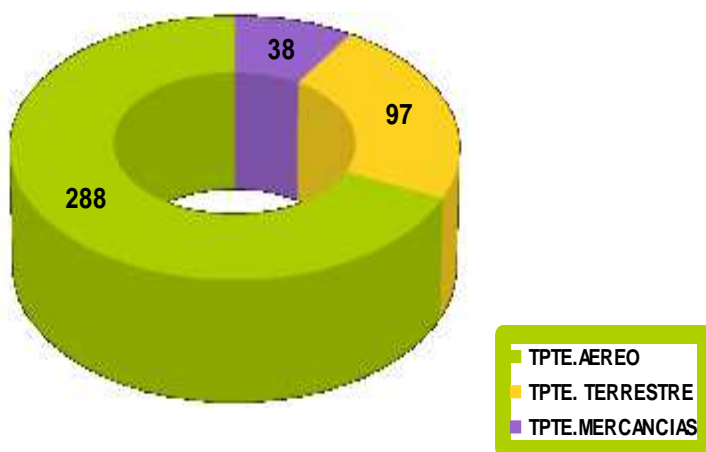
OTROS SERVICIOS



OCIO



TRANSPORTE



SECTOR FINANCIERO

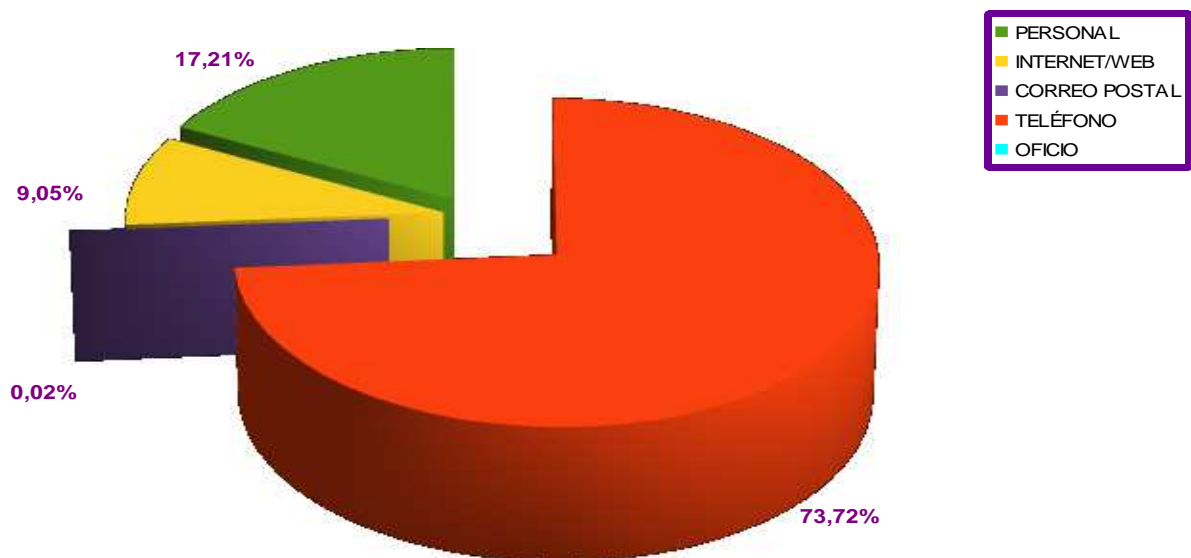


8.- ANÁLISIS POR EL MEDIO UTILIZADO

Una vez analizados los datos, vamos a ver quién es y cuál es el perfil del consumidor de Logroño, cómo utiliza nuestras oficinas y cuál es su distribución en nuestra ciudad.

Para realizar el siguiente estudio, se ha efectuado una toma de datos de las personas que demandan los servicios de la OMIC.

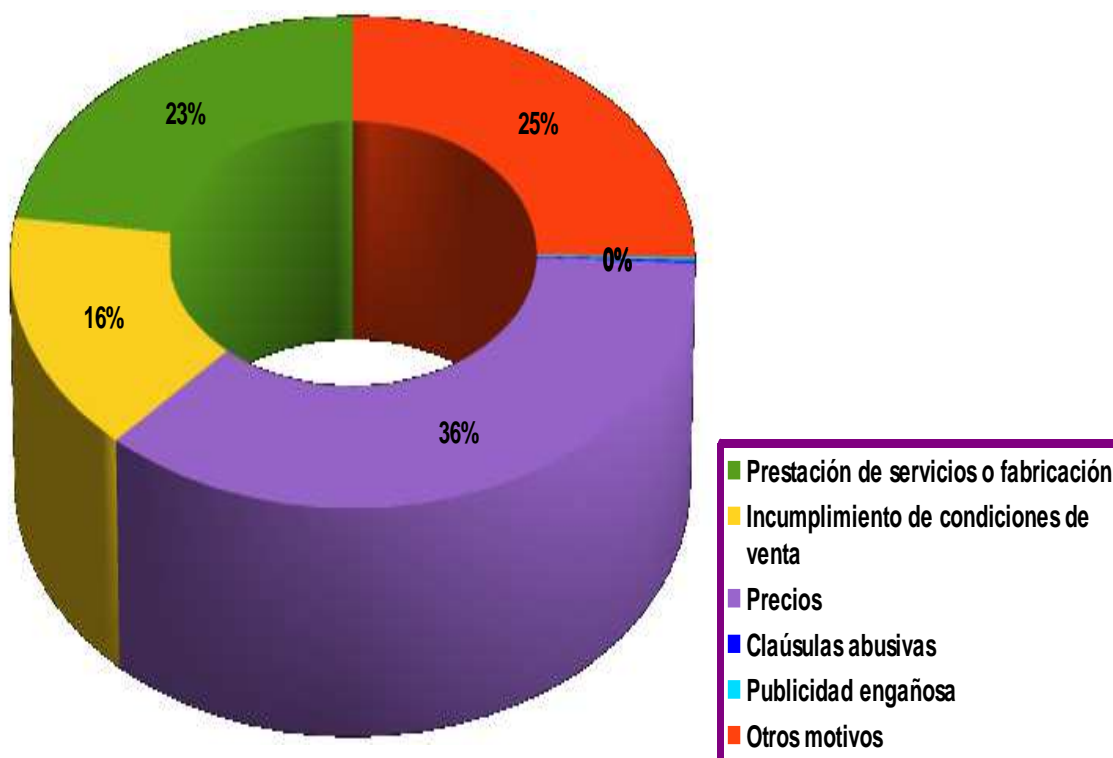
Analizadas las distintas Olas de la pandemia y restricciones instauradas en cada momento, nos encontramos con que este año internet y teléfono son las vías esenciales con 7772 frente a 228 personales que poco a poco van tomando forma.



9.- CAUSAS DE LAS CONSULTAS

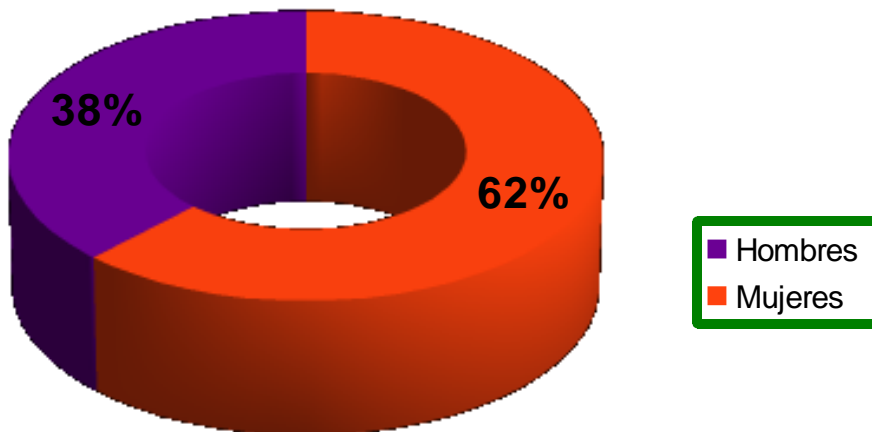
Analizando los datos se aprecia que la mayor causa de consulta o reclamación se origina en el incumplimiento en las condiciones de venta y en especial en los precios pactados siendo necesaria la información (2912 + 3036 + 3320 + 27 + 60 + 815 = 11387) y en menor medida la prestación de servicios en sí (2912) suponiendo la prestación de servicios un 23,35 % del total.

• Prestación de servicios o de fabricación	2912
• Incumplimiento de condiciones de venta	3036
• Precios	3320
• Cláusulas abusivas	27
• Publicidad engañosa	60
• Otros motivos	815

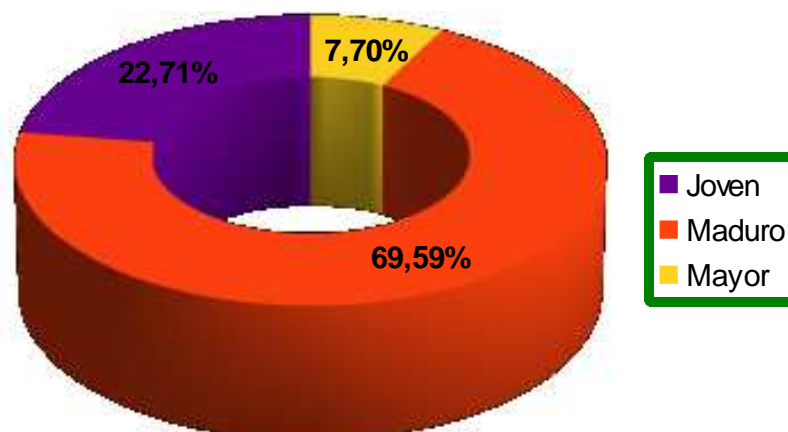


10.- REPARTO SEGÚN EL SEXO Y EDAD DEL CONSUMIDOR

En cuanto al consumidor en sí, 7073 son mujeres, frente a 4314 hombres, en el año anterior, 6.122 son mujeres, frente a 4.048 hombres.

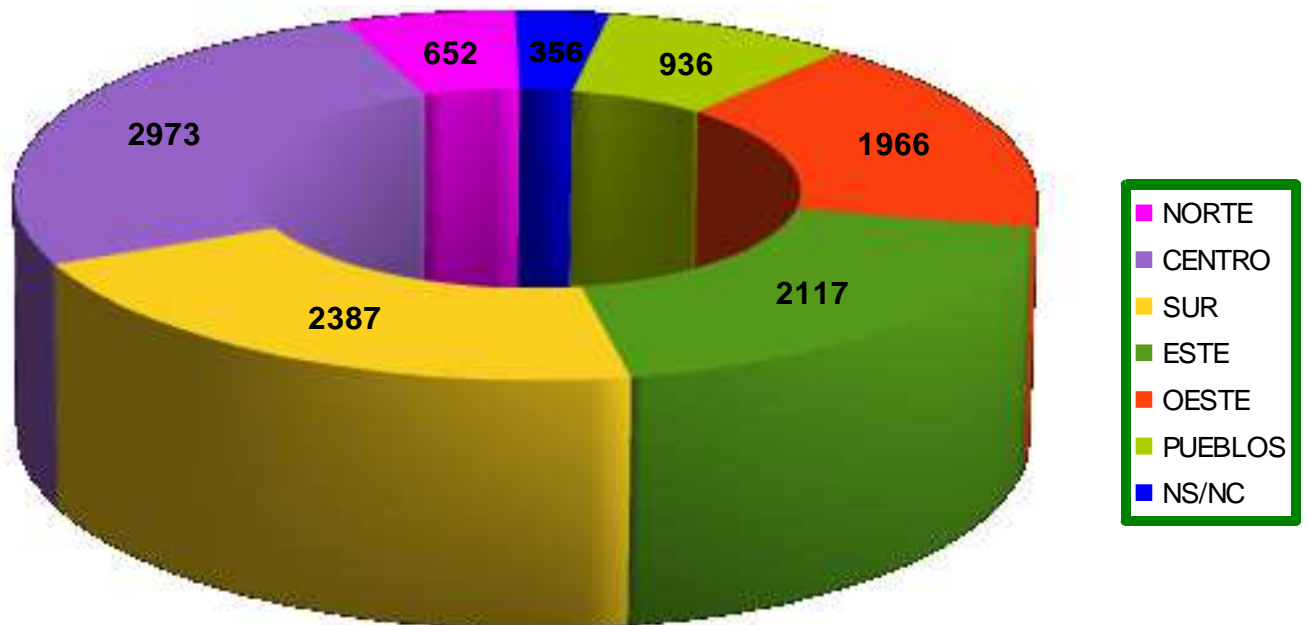


En cuanto a su distribución por tramos de edad, el orden de importancia entre los tres intervalos de edad distinguidos, sigue siendo el mismo: jóvenes (18 a 30 años) **2325** maduros (30 a 65 años) **8261** y personas mayores (mayores de 65 años) **801**.



11 ACTUACIONES ENTRE SECTORES DE LA CIUDAD DE LOGROÑO

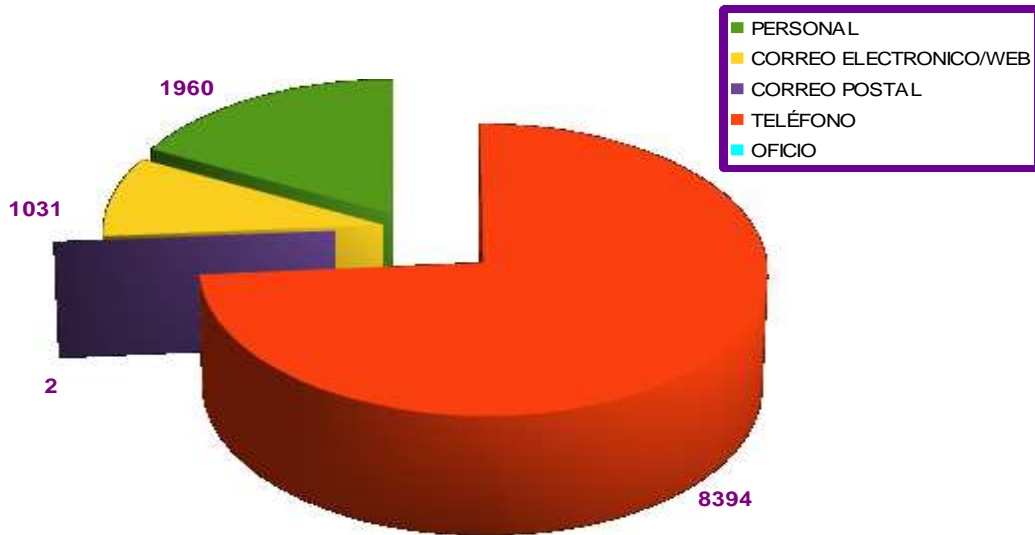
Se mantienen con pequeñas variaciones, los mismos datos porcentuales que durante el año 2020.



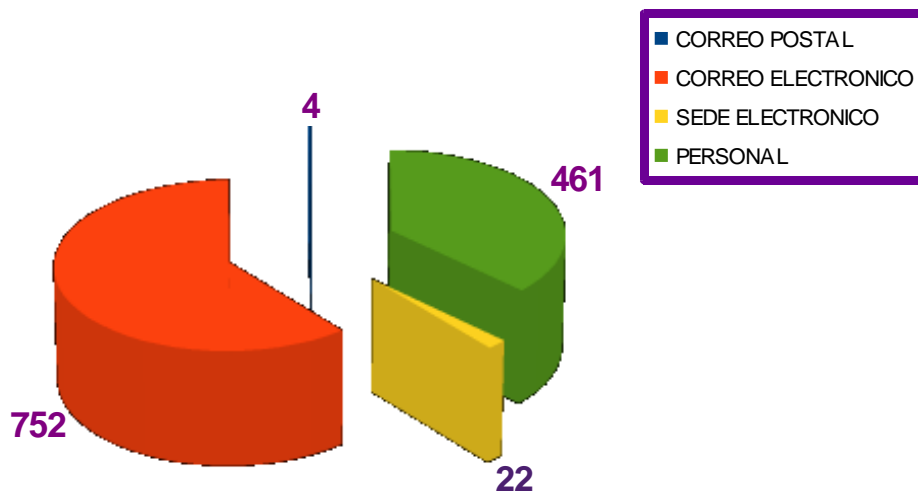
12.- EL CONSUMIDOR LOGROÑES

Este año las consultas por vía telemática se mantiene como la vía principal empezando a cobrar relevancia la presencial 37% coincidiendo con la eliminación de restricciones y la “Nueva Normalidad”.

CONSULTAS



RECLAMACIONES



13.- EXPEDIENTES SANCIONADORES

De acuerdo a lo establecido en el Título IV del R.D.L 1/2007 de Consumidores, que regula la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas , el Título V de la Ley 5/2013 de la Defensa de los Consumidores de La Rioja y a la Ordenanza Reguladora de los Servicios Locales de Consumo del Ayuntamiento de Logroño, desde esta OMIIC , durante el año 2021 se ha procedido a informar en 38 expedientes sobre la existencia de conductas tipificables como infracción administrativa en materia de consumo y por tanto, susceptibles de sanción económica.

De éstos, tras la instrucción llevada a cabo, se obtiene el siguiente resultado:

- **En trámite:** 38

Desde esta OMIIC, entendemos que es absolutamente necesario recuperar la actividad en el aspecto sancionador, para que estas grandes compañías, que aglutinan la mayoría de las reclamaciones, cesen en determinadas actitudes, que incumplen de forma flagrante la normativa y que dejan al consumidor sin posibilidad de defenderse.

14.-SUBVENCIONES ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 32 de la Ley 5/2013**, en el capítulo V, subvenciones para la Defensa de los Consumidores en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

1 . Las asociaciones de consumidores tendrán derecho a:

Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

Las Bases de concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores se adoptaron por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el 14 de abril y se publicaron en el BOR nº 101 de 25 de mayo de 2021.

El Ayuntamiento de Logroño, concedió a través de la OMIC, en acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 15 de diciembre la concesión definitiva de subvenciones a asociaciones de consumidores año 2021 con la distribución:

ARCCO (Asociación Riojana Defensa Consumidores y Contribuyentes). 1.750-€

Gasto de mantenimiento (luz, teléfono, alquiler, material oficina) 750-€

Gasto de personal 1.000-€

Unión Consumidores de La Rioja..... 5.250-€

Programa atención e información permanente l consumidor 5.250-€

IMPORTE TOTAL SUBVENCIONES:..... 7.000-€

15.- SUBVENCIÓN RECIBIDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.

La Dirección General de Salud Pública y Consumo convocó a través del BOR nº 80 con fecha 27 de abril la convocatoria de subvención a entidades locales en materia de consumo ejercicio 2021 para gastos corriente en bienes y servicios y de capital, de los servicios locales de consumo con fines de prestación de servicios en entidades locales de ámbito autonómico.

Dentro del plazo de solicitud se realiza la memoria presentación con las principales actuaciones que se desarrollan en la oficina de información al consumidor con el perfil de usuarios y usuarias así como su estructura y coste de personal para el ejercicio 2021 por un importe de 211.125,65.- € en el concepto de costes de personal, con carácter exclusivo, para atender el servicio de la unidad de consumo.

Con fecha 12 de julio, electrónicamente, se recibe traslado de la propuesta de resolución definitiva de concesión de una subvención para atender la financiación parcial de los gastos corrientes de personal adscrito al servicio local de consumo, debiendo justificar, el funcionamiento en actividades de protección, información y defensa de los intereses de consumidores y usuarios de La Rioja por un importe que se propone conceder de **10.849,74.- €**

Con fecha 21 de enero de 2021 se recibe notificación resolución para proceder a la liquidación final de la subvención concedida y reconocimiento de la obligación económica y la formalización propuesta de pago por el importe subvencionado y la correspondiente ordenación del pago.

PUBLICACIONES

NUEVECUARTOUNO

de fecha 10 diciembre 2021

LA RIOJA

La OMIC de Logroño sopla 35 velas en su tarta de cumpleaños



nuevecuatrouno

10 diciembre, 2021

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) cumple este mes de diciembre 35 años en el Ayuntamiento de Logroño atendiendo los problemas de consumo con que se encuentran los logroñeses y logroñesas.

Tras su puesta en marcha en el año 1986 en el antiguo edificio de La Gota de Leche, la OMIC defiende a los consumidores y consumidoras; informa sobre sus derechos como, por ejemplo, el desestimiento en la compra; ejerce una labor de mediación y gestión de sus reclamaciones; y, además, colabora con los centros escolares en acciones formativas referentes al consumo.

«El objetivo de esta oficina es que la ciudadanía esté mejor informada y formada para que pueda defender sus derechos, al margen de que cuenten con este servicio municipal para recibir asesoramiento o tramitar sus reclamaciones de forma gratuita», ha señalado el concejal de Participación Ciudadana, Kilian Cruz-Dunne.

Durante esta larga trayectoria el equipo técnico de la OMIC ha visto cómo las reclamaciones han ido cambiando de foco en los últimos años. «Si ahora el sector de telecomunicaciones es el que genera más descontento y demandas, en la época de la burbuja inmobiliaria las denuncias estaban centradas en defectos de construcción o en la variación de la vivienda recibida conforme a la adquirida sobre plano, por ejemplo», ha añadido el edil Kilian Cruz-Dunne.

La OMIC recibió en 2020 un total de 10.171 consultas, un 23,17 % más que en 2019, cuando se registraron 7.814. Este incremento se debió, principalmente, a la cancelación de contratos o servicios vinculados al ocio y que no podían disfrutarse de forma completa o bajo las condiciones pactadas inicialmente debido a las medidas de seguridad sanitaria derivadas de la COVID-19 durante todo el proceso de desescalada de la pandemia.

El 88% de las gestiones realizadas por el equipo que conforma la OMIC el año pasado fueron labores de asesoría y respuesta ante dudas sobre diferentes ámbitos, mientras que el 12% se centraron en el apoyo y gestión de reclamaciones de consumidores.

Recomendaciones para un consumo seguro y responsable

Ante la cercanía de las fechas navideñas, una de las épocas en las que, junto a los períodos de rebajas comerciales, más compras se realizan, desde la OMIC ofrecen una serie de consejos para realizar un consumo responsable y seguro:

- Planificar y elaborar una lista de necesidades con un presupuesto cerrado, así como aprovechar las ofertas o las promociones sin esperar a las jornadas previas a la Navidad.
- Informarse y comparar precios en diferentes establecimientos.
- Informarse sobre la política de postventa (garantía, modos de devolución, derecho de desestimiento, etc.).
- Hacer un uso racional de las tarjetas de crédito o realizar las compras con dinero en metálico para ser más conscientes del gasto que se realiza.
- En caso de compras on line, siempre en plataformas en las que haya sistemas de seguridad en los pagos (https).
- Exigir el ticket de compra o factura, pues ambos documentos son la prueba de la compra para reclamar si hubiera algún problema o para exigir la devolución o cambio.
- Hay que tener claro que los derechos y las obligaciones del consumidor no varían a pesar de estar en una de las épocas de mayor volumen de compras y ventas.
- Reflexionar sobre las ventajas del comercio local y de proximidad, pues realizar aquí las compras beneficia a la economía de la propia localidad.

¿Cómo contactar con la OMIC?

Ubicada en la planta baja del Ayuntamiento de Logroño, los consumidores y consumidoras pueden ponerse en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor a través de las siguientes vías:

- Cita previa para atención presencial (de 9:00 a 14:00 horas): a través de logrono.es, 941 27 70 00 o del Servicio de Información y Atención al Ciudadano 010.
- Teléfono: 941 27 70 22.
- Formulario habilitado en la web municipal: <http://www.logroño.es/wps/portal/web/inicio/contacto?catalog.tipo=omic>
- Correo electrónico: omic@logrono.es

Temas: [Ayuntamiento de Logroño](#)

DÍA DEL CONSUMIDOR

PROGRAMA RADIOFÓNICO SOBRE DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN
RADIO NACIONAL DE ESPAÑA

15 de marzo de 2021



CONCLUSIONES

Este año 2021, y tras dos años de pandemia parece que la OMIc vuelve paulatinamente a la normalidad coincidiendo con su onomástica. El 2 de diciembre hizo 35 años de su creación en este Ayuntamiento por el Alcalde D. Miguel Sainz Ochoa.

Se ha notado un retorno paulatino a la atención presencial en la oficina y el tratamiento "bis a bis" con el ciudadano, todo ello sin disminuir las consultas y atenciones telemáticas y telefónicas que continúan afianzando su posición sobre todo, en la gente joven que ha nacido adaptada a ellas.

Los ciudadanos de edad media y avanzada son los mayores asiduos a la información presencial.

De los principales temas cobra especial relevancia, en primer lugar, el incremento significativo de las consultas y reclamaciones sobre: los suministros de gas y luz debido al cambio normativo que han experimentado estos suministros, repercutiendo en los incrementos de precios de las facturas y en la economía doméstica del consumidor, y en segundo lugar, consultas sobre el cartel de vehículos de ciertas marcas y su incremento de PVP (precio venta público), para vehículos adquiridos entre el 2006 y 2013, tal y como informó la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia. No obstante, continúan siendo soberanas las Telecomunicaciones.

A continuación se pasan a detallar estas áreas así como casos representativos.

1 - Contrato a distancia, comercio electrónico.

Las reclamaciones por incumplimientos en el comercio electrónico (contratación online, telefónica) se mantienen constantes destacándose, la contratación con carencias de información relevante en las compras web y el derecho desistimiento, (14 días naturales), y problemas manifestados en la entrega (por no estar en perfectas condiciones o no cumplir con lo publicitado).

Se nota un repunte en las compras transfronterizas en páginas web de dudosa procedencia y cierto carácter fraudulento siendo derivadas a la unidad de delitos telemáticos y/o policía.

2 - Servicios cancelados a raíz del COVID:

Estas reclamaciones han disminuido este año, pero se nota, que las empresas, sobre todo las compañías aéreas, han comenzado a devolver los importes reclamados por los consumidores. Muchas de ellas son reclamaciones que se remontan al 2020, y respecto a las cuales, y tras estar cerrados los expedientes, las compañías nos contestan ahora.

-Viaje a Punta Cana para 5 personas previsto para el (04/04/2020-11/04/2020) cancelado por la operadora del vuelo por el estado de alarma RD 463/2020. Tras efectuar la mediación de la OMIC es la propia plataforma la que abona íntegramente el importe pagado.

-Vuelo con destino a Miami cancelado en julio 2020 por el consumidor, con diferentes modificaciones previas por parte de la operadora del vuelo, y todo ello a consecuencia de las diferentes olas de COVID: Finalmente se obtiene un bono sin caducidad (una de las opciones solicitadas por la interesada) por la cuantía.

- Viaje a la India cancelado por la pandemia, tras un año de reclamación finalmente se obtuvo la devolución del importe.

3 - Servicios básicos de interés general y en la economía doméstica:

Energía, telecomunicaciones, Seguros y entidades bancarias:

Energía: Gas y luz.

- Se han incrementado considerablemente, sobre todo las de luz, por los cambios normativos en la facturación el pasado mes de junio que incrementan los precios a pagar (bien por el incremento del Kw/h de los diferentes peajes aplicados, tramos horarios con diferentes precios, servicios accesorios o de mantenimiento no informados).

- Existen también reclamaciones por retraso en el envío de las facturas periódicamente y emisión unificadas en una vez de varias de ellas, con el consiguiente trastorno económico en el bolsillo del consumidor al soportar todo de “golpe”.

- Altas unilaterales en contratos de luz y gas por comerciales que intentan conseguir a todas luces clientes, e imposibilidad de desistir de los contratos posteriormente.

- Cobros de permanencias indebidas por altas sin consentimiento, errores en la lectura, servicios de mantenimiento de gas y luz no dados de baja pese a haberlo solicitado reiteradamente y ejecutar dicha baja solo en el suministro.

Telecomunicaciones:

- Contratos packs con las condiciones no cumplidas en el precio o servicios (fibra, regalos), repercusión penalizaciones no existentes en el contrato, modificaciones y subidas generalizadas de tarifas, facturaciones de servicios de pagos de móviles no contratados, servicios de precio especial suspensiones indebidas del servicio. También casos de contratos dados de alta irregularmente utilizando datos personales (suplantando la personalidad) de otra persona, etc.

Bancos:

- Comisiones con consecuencia de la nuevas fusiones de los bancos que no figuran en el control, desinformación al cliente vulnerable debido a la tecnologización de las sucursales, falta de atención personal,....

- Cargos no autorizados por el cliente con la tarjeta bancaria y retraída indebidamente.

- Créditos a usuarios y con carencia de información. Se han tramitado casos en los que se han producido cancelaciones de préstamos indebidos.

4.- Compra de bienes.

- Vehículos afectados por subida de precios encubiertos debido al cartel de coches entre el 2006 – 2013. De estos temas únicamente se efectuaron tareas de asesoramiento dado el cauce judicial tomado por el asunto.

- Colchón en garantía defectuoso, tras numerosas reclamaciones infructuosas con la empresa vendedora por parte del consumidor, dentro de la garantía comercial concedida por el fabricante se obtiene un cambio por un colchón de superior categoría y por tanto calidad.

EN RESUMEN, El año 2021 ha sido un año de recuperación paulatina “ in crescendo”. Las ventas de grandes empresas y pymes superan niveles pre-pandemia a finales de 2021. Se está produciendo una vuelta a la normalidad que va a suponer que desde esta OMIC se puede seguir con su lema de cabecera “Mejor Información, Mejor Consumidor” , a todos los niveles. En especial actuando como en esencia, como en 1986, pudiendo volver a la presencialidad, calor y cercanía al ciudadano.

- o - o - o - o -