



Oficina Municipal
de Información al Consumidor



AYUNTAMIENTO DE HARO

BALANCE DE ACTUACIONES DE LA O. M. I. C. de ENERO a JUNIO 2.018

PRIMER SEMESTRE 2018

El **Servicio Municipal de Consumo** del Ayuntamiento de Haro, ha realizado un total de **1762** actuaciones en el primer semestre de 2018 (**1442** Consultas) , **320** Reclamaciones y Denuncias, de las cuales **85** fueron Mediaciones

En este año 2018 , el 20-04-2018, se han cumplido 23 años de funcionamiento de esta oficina en Haro pionera en la Rioja Alta y única.

La O.M.I.C. Oficina Municipal de Información al Consumidor, servicio público municipal del Ayuntamiento de Haro, desarrolla sus funciones habituales de

* Información - Asesoramiento, mediante la atención personalizada de Consultas (una media de 12 consultas diarias en despacho y 10 atenciones de consultas y peticiones por internet, email.).

* Gestión y Tramitación de Reclamaciones y Denuncias, en materia de consumo así como la Mediación entre comerciantes y consumidores.

BALANCE DE ACTUACIONES – PRIMER SEMESTRE - 2018 -

(Enero a Junio de 2018)

Nº de Consultas: se mantiene en la misma tónica que años anteriores: **1.442 consultas** ligero aumento del 1% con respecto al 2017.

Han aumentado las consultas por internet, un 20% (pasando de las 366 consultas vía e-mail). Se contestan unas 8 consultas diarias por correo electrónico.



Oficina Municipal
de Información al Consumidor

Nº de Reclamaciones y Denuncias

Enero a Junio 2018 : 320 Reclamaciones y Denuncias. Un 28% de aumento, con 70 Reclamaciones más que el primer semestre de 2017, que se gestionaron 250.

Muy significativo: **El número de reclamaciones y denuncias aumentó un 28% con respecto al mismo período del 2017.**

Seguros, Bancos, Gas y Electricidad (56%)

Operadoras de telefonía móvil, con un (40%)

Alimentación y Comercio y otros (4%).

Temas como Recuperación de gastos de formalización de préstamos hipotecarios, con 145 gestiones, y recuperación de gastos – comisiones – y reclamaciones a Entidades bancarias, han supuesto que sean el Sector (Bancos, Seguros, gas y Electricidad) los más reclamados en este primer semestre de 2018, con 180 reclamaciones.

Las telecomunicaciones, con 128 reclamaciones, gestionadas y tramitadas, copan el segundo lugar, en la O.M.I.C.

El servicio municipal de consumo, ha registrado el índice de actuaciones más elevado, desde su puesta en marcha, hace 23 años. Destacan tanto las consultas y reclamaciones, sobre telecomunicaciones, (**con el 40%**) y el **56% Entidades Bancarias, Seguros, Gas y Electricidad - TELEVENTAS** – y como las principales preocupaciones del consumidor jarrero.

Facturas indebidas, con cobro de servicios no contratados, y la mala atención de los servicios de atención al cliente, resumen el malestar de los ciudadanos en su relación con las operadoras de telefonía en nuestro país, *externalizadas*, y con una deficiente atención al cliente.

Haro, 2 de Julio de 2018