



## **LA TELEFONÍA SIGUE EN CABEZA DE LAS RECLAMACIONES EN LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

La OMIC recibió a lo largo de 2021 un total de 831 reclamaciones por parte de los consumidores y las consumidoras donostiarros. La telefonía sigue acaparando el mayor número de reclamaciones.

La Concejala de Comercio y Consumo del Ayuntamiento de San Sebastián, Marisol Garmendia, ha señalado que “el pasado año el número de reclamaciones y de consultas recibidas fueron menores respecto de 2020. Sin duda, la situación de pandemia ha alterado los registros habituales, como es el caso de la caída de reclamaciones en temas relacionados con el transporte aéreo, que sufrió las restricciones de la pandemia. Por lo demás, servicios cotidianos en el día a día de la ciudadanía acaparan las consultas y reclamaciones”.

En 2020 el número de reclamaciones fue de 952 y el pasado año de 831 las registradas en la OMIC. También hay un descenso en el número de consultas con respecto a 2020, que han pasado de 2461 a 2057 el pasado año.

# Prentsa oharra

## Nota de prensa

En cuanto a las reclamaciones atendidas, el listado es el siguiente:

- Telefonía..... 239
- Compra electrónica..... 67
- Polideportivos..... 65
- Agencias de viajes..... 60
- Energía..... 55
- Vuelos..... 46
- Seguros..... 30
- Banca..... 31
- Mobiliario..... 14
- Automóviles..... 9
- Vivienda en alquiler..... 9
- Estética y belleza..... 8

**La Telefonía**, es un servicio que se ha convertido en indispensable y eso se traduce en un paulatino crecimiento de incidencias y reclamaciones por parte de los usuarios y las usuarias.

**La compra electrónica**, la pandemia ha cambiado hábitos de consumo y de compra y con ello, las reclamaciones por la compra online.

**Los Polideportivos**, las medidas anticovid y las restricciones de uso han hecho que aumenten las devoluciones de bonos, las reclamaciones por dificultades de acceso a recintos por tema vacuna, etc.

**La Energía**, vinculadas sobre todo al aumento de la factura eléctrica decidida por las empresas comercializadoras.

**El Transporte Aereo**, especialmente la cancelación de vuelos por las restricciones sanitarias, la falta de información en los cambios de horarios, pérdida de equipaje..

En cuanto a las consultas recibidas en la OMIC, se han contabilizado 2057

- Telefonía..... 256
- Energía..... 164
- Administración..... 155
- Banca..... 129
- Compra electrónica..... 114
- Seguros..... 101
- Automóviles..... 94
- Viviendas alquiler..... 91
- Vuelos..... 55
- Odontología..... 48
- Obras y reformas..... 36
- Talleres mecánicos..... 33

# Prentsa oharra

## Nota de prensa



**La Administración.** La mayoría de las consultas relacionadas con las medidas sanitarias adoptadas por la Covid19, seguidas de multas, tasas, etc.

**La Banca.** Muchas están relacionadas con el trato recibido, especialmente personas mayores que no tienen hábitos online a la hora de relacionarse con sus oficinas de ahorro. También cierre de sucursales, horarios, subidas de comisiones, etc.

**El Automovil.** Sobre todo relacionadas el pacto para evitar descuentos en la venta de coches en ciertos concesionarios de marcas desde 2006.

Además de estas actividades, y limitadas por la pandemia, la OMIC ha continuado desarrollando sesiones de información como "Kontsumo eta Eskola" de la mano del grupo de marionetas Behibis y que se ha desarrollado en diversos centros escolares con el propósito de lanzar el mensaje de que vivir con menos es vivir mejor, que son más necesarias las emociones que las cosas.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor se creó en el año 1987, en los bajos del edificio Pescadería de Bretxa. Cumple, por lo tanto, 35 años de servicio a los consumidores y a las consumidoras donostiaras.

La OMIC canaliza las reclamaciones interviniendo en la resolución de conflictos de consumo, y atendiendo las consultas de los usuarios y las usuarias. Siempre utilizando la línea de mediación y conciliación como resorte para la solución de los conflictos. Derivando todo aquello que no sea de su estricta competencia, a los organismos en donde el usuario pueda ser atendido dada la naturaleza de su temática a tratar.