



Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa
Mancomunidad
de la Merindad de Durango

Servicio de prensa

LA OMIC DE DURANGO REGISTRÓ UN MILLAR DE RECLAMACIONES A LO LARGO DE 2013

La cifra supone un ascenso en 151 mediaciones con respecto a las tramitadas por la Oficina mancomunada de Información al Consumidor durante el ejercicio del año pasado.

La mayoría de las reclamaciones gestionadas estuvieron relacionadas con la telefonía (móvil y fija), con los suministros en general, así como con las entidades bancarias.

Junto a las demandas, el servicio atendió un total de 1.028 consultas, tanto presenciales como por correo electrónico o teléfono, e interpuso 118 hojas de reclamaciones que fueron trasladadas directamente al departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sito en Bilbao, y tramitadas por dicho departamento.

Durango, 7 de marzo de 2014. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la Mancomunidad de la Merindad de Durango tramitó, a lo largo de 2013, un total 1.000 mediaciones entre los reclamantes y las empresas reclamadas, es decir, 151 reclamaciones más que el año 2012, periodo en el que se registraron 849. Todas ellas fueron inscritas en el programa que dispone el Gobierno Vasco para el registro de reclamaciones, denominado Kontsumo.net.

Junto a las reclamaciones, y dentro de diferentes servicios ofrecidos por la oficina mancomunada, se atendieron un total de 1.028 consultas –en 2012 fueron 745- relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios. Todas ellas, además, fueron resueltas *in situ*, así como por teléfono y correo electrónico, sin tener que enviar cartas de reclamaciones. En este sentido, es necesario destacar que, durante este ejercicio, “han aumentado las consultas relacionadas con las aportaciones subordinadas

de Eroski y Fagor y las denominadas cláusulas suelo y techo”, apunta al respecto Oskar Zarrabeitia, presidente de la Mancomunidad de Durango.

Por otro lado, durante 2013 también fue significativo el incremento de las consultas realizadas vía correo electrónico, lo que refleja “la cada vez más intensiva utilización de los canales telemáticos por parte de la ciudadanía en sus relaciones tanto con la administración pública, como con la empresa privada”, destacan desde el servicio.

Por último, la OMIC también interpuso 118 hojas de reclamaciones –en 2012 fueron 116- que fueron remitidas al Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco.

La valoración de la actividad que ha desempeñado la OMIC en el ejercicio 2013, es muy positiva, ya que en comparativa con las OMIC de Bizkaia se encuentra en segundo lugar por detrás de Bilbao, respecto de las mediaciones realizadas, y le sigue Barakaldo.

SECTORES

Al igual que en anteriores ocasiones, la mayoría de los usuarios que contactaron con este servicio de información al consumidor lo hicieron por asuntos relacionados con telecomunicaciones (45,1%) y suministros (15,4%). En el primero de los casos, las reclamaciones más frecuentes derivaron de problemas de facturación y de incidencias producidas durante la tramitación de solicitudes de portabilidad, tanto en los casos de telefonía fija como en la telefonía móvil. No obstante, en el caso de la telefonía móvil, las quejas han estado, sobre todo, vinculadas con “la activación de servicios de tarificación adicional o los denominados mensajes Premium, servicios que los usuarios ponen en marcha en sus móviles de forma inconsciente, y cuyo resultado es el de importes de facturas muy elevados”, puntualiza Zarrabeitia.

Respecto a los suministros, la mayoría de los casos se refirieron a los servicios de luz, gas y agua, y estuvieron relacionados con la emisión de facturas desorbitadas, la omisión de facturas durante un largo periodo de tiempo, así como por cambios de compañía efectuados sin autorización alguna por parte de los reclamantes. En este último apartado, destaca la realización de contratos a través de comerciales de las distintas compañías.

Entre el resto de reclamaciones se encuentran las relacionadas con bancos (13,6%), donde ha sido significativo el número de reclamaciones relacionadas con productos financieros calificados como de riesgo y las denominadas cláusulas suelo y techo de las hipotecas; viajes (6,5%), especialmente las vinculadas a casos de cancelación de vuelos, *overbooking* y retrasos en la entrega, deterioro o pérdida de equipaje; seguros (3,7%), con cuestiones acerca del alcance de la cobertura en las pólizas y seguros, así como sobre la prórroga o la baja de contratos; compras por Internet (3,3%); minoristas (3,20%) y mayoristas (2,6%); vivienda (1,6%); vehículos (1,5%) y otros (3,4%)

PROCEDENCIA

Dentro de los municipios en los que la Oficina de Información al Consumidor presta sus servicios, los duranguenses fueron quienes, a lo largo de 2013, más acudieron a la misma para iniciar una reclamación (597), seguidos por las personas residentes en Abadiño (167), Elorrio (64), Berriz (58), Iurreta (52), Zaldibar (34), Atxondo (22), Izurtza (3), Garai (2) y Mañaria (1).

HORARIO

La OMIC de la Mancomunidad de Durango, ubicada en Askatasun Etorbidea nº 2 (Durango), se encuentra abierta al público de lunes a viernes, en horario de 9.30 a 13.30 horas, y también los jueves de 16.00 a 18.30 horas. Los interesados también pueden contactar con el servicio a través del número de teléfono 94-620 27 07 o del correo electrónico omic-mdurango@kontsumo.net.