

# **MEMORIA ANUAL 2018**



Durango Merinaldearen  
Amankomunazgoa  
Mancomunidad  
de la Merindad de Durango

## **Oficina Mancomunada de Información al Consumidor de la Mancomunidad de la Merindad de Durango**

**Durango, 7 de febrero de 2019**

---

**ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OMIC .....</b>	<b>2</b>
A. Consultas .....	2
B. Mediaciones.....	3
C. Traslados a otros organismos de consumo.....	5
<b>SECTORES MÁS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE RECLAMACIONES.....</b>	<b>5</b>
A. Telecomunicaciones.....	6
B. Bancos.....	7
C. Suministros.....	7
D. Viajes.....	8
E. Seguros.....	9
F. Minoristas y Mayoristas.....	9
G. Compras a distancia o por internet.....	10
H. Venta y reparación de vehículos.....	10
I. Servicio de asistencia técnica .....	10
J. Vivienda .....	11
K. Otros .....	11
L. Gráfico.....	11
<b>ACTIVIDADES DESGLOSADAS POR POBLACIÓN /SEXO /IDIOMA.....</b>	<b>12</b>
A. Datos Generales.....	12
B. Mancomunidad de la Merindad de Durango.....	12
C. Gráfico .....	13
<b>OTRAS CONSIDERACIONES .....</b>	<b>14</b>

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Mancomunada de Información al Consumidor (en adelante, OMI) de la Mancomunidad de la Merindad de Durango es un servicio gestionado por la propia Mancomunidad, si bien, durante el ejercicio 2018 –como en ejercicios anteriores–, la empresa que por medio del oportuno concurso público ha sido adjudicataria y responsable del servicio de asistencia y asesoría jurídica de la OMI es Landwell PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L.

Las actividades que se llevan a cabo desde la OMI de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, relacionadas todas ellas con los derechos de consumidores y usuarios, pueden resumirse básicamente en los siguientes:

- (i) la resolución de consultas presenciales, vía e-mail y telefónicas,
- (ii) la tramitación de mediaciones entre los afectados y las empresas reclamadas, así como
- (iv) los traslados a otros organismos de consumo: consistente en el reenvío de las reclamaciones al organismo público competente en función de la materia, cuando desde la OMI no se alcanza un acuerdo satisfactorio con la empresa reclamada (ejemplo: Junta Arbitral de Consumo, Agencia Estatal de la Seguridad Aérea, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, etcétera).

La OMI presta sus servicios a los habitantes de los municipios que integran la Mancomunidad de la Merindad de Durango, y que actualmente son los siguientes: Abadiño, Atxondo, Berriz, Durango, Elorrio, Garai, Iurreta, Izurtza, Mañaria y Zaldibar.

## RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OMI

### A. CONSULTAS

Durante el ejercicio 2018, la OMI ha atendido un total aproximado de **1.160 consultas** relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios. En términos comparativos, esta cifra supone una disminución respecto al número de consultas tramitadas durante 2017 (1.295).

Cuando la escasa complejidad de la temática o la urgencia en la resolución de la consulta así lo han requerido o aconsejado, las consultas han sido resueltas *in situ*, lo cual ha facilitado notablemente la resolución de las mismas en términos de agilidad y de satisfacción por parte de los consumidores.

En ocasiones, especialmente cuando la consulta ha requerido un análisis más exhaustivo del caso y no ha podido resolverse *in situ*, o cuando el propio consumidor ha solicitado ser atendido por canales de comunicación alternativos, las consultas han sido atendidas y resueltas también por correo electrónico o telefónicamente.

De hecho, conviene destacar a este respecto el incremento de las consultas y solicitudes de citas realizadas por correo electrónico durante el año 2018, lo cual es reflejo de la cada vez más intensiva utilización de los canales telemáticos por parte de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Pública, que viene siendo tendencia habitual durante los últimos años.

En cuanto a la naturaleza y temática de las consultas planteadas durante este año, cabe destacar principalmente las siguientes:

- Cabe destacar las consultas relacionadas con la devolución los Gastos de Formalización de Hipoteca en virtud de la siguiente: 1) Sentencia 705/2015 de 23 de diciembre del Tribunal Supremo. Aun habiéndose reducido las reclamaciones a este respecto, los usuarios y consumidores siguen realizando consultas al respecto, ya que todavía no hay una resolución firme sobre la misma.
- En relación también a las entidades bancarias, cabe destacar que la OMIC ha seguido informando de los pasos a seguir en las reclamaciones por Gastos de Formalización de Hipoteca (causa mayoritaria de las consultas), han sido los consumidores y/o usuarios del servicio quiénes han remitido, facilitando la Omic toda la documentación necesaria para ello, al servicio de reclamaciones del Banco de España su expediente una vez se ha recibido en nuestra oficina la negativa por parte de la entidad bancaria correspondiente.
- Dejando de lado las reclamaciones relacionadas con entidades bancarias, podemos destacar i) las consultas relacionadas con las modificaciones unilaterales por parte de las compañías de telecomunicaciones de su condicionado general y su consecuente modificación unilateral de condiciones particulares a los consumidores notificando únicamente en las facturas que a estos se les envía, ii) consultas relacionadas con las solicitudes de cambio de compañía de seguros y compañías de suministros, así como iii) las relacionadas con el ejercicio del derecho de desistimiento en las compras realizadas a distancia o a través de internet y los gastos de envío de dichos productos.

## **B. MEDIACIONES**

El total de las mediaciones tramitadas durante el ejercicio 2018 ha descendido a **1227**, lo cual supone una disminución importante respecto a las mediaciones tramitadas y registradas por la OMIC en 2017 (1728). La disminución de reclamaciones se ha debido a que las reclamaciones por Gastos de Formalización de Hipoteca han mermado considerablemente, puesto que los reclamantes ya ejercieron su derecho a reclamarlo en el año 2017.

Sin embargo, este año cabe destacar por un lado, i) la labor de prevención que la OMIC ha realizado, antes de la contratación de los servicios o compra de productos, para evitar posteriores reclamaciones, y, por otro lado, ii) la tramitación de traslados a otros organismos de consumo de los diferentes expedientes recogidos en esta OMIC, la cual ha aumentado considerablemente teniendo en cuenta que en 2017 solo se dieron 180 traslados, frente a los 235 traslados del 2018, además del exhaustivo control que se ha llevado a cabo de los mismos hasta que el consumidor ha obtenido la resolución final de la reclamación inicialmente planteada.

A nivel metodológico, el procedimiento seguido en este ámbito consiste esencialmente en los trámites que brevemente se describen a continuación.

- Paso 1: atención personal y relato de los hechos.

El técnico de la OMIC atiende personalmente al afectado y, en caso de que, a la vista de los hechos relatados y la naturaleza y/o gravedad de la eventual reclamación, se decida proceder, se inicia una mediación entre el consumidor/usuario reclamante y la empresa reclamada.

Para ello, el Técnico de Consumo de la OMIC toma nota de lo relatado por el afectad@, solicitándole toda la documentación que sea necesaria para acreditar los hechos relatados. Es necesario destacar que la documentación original es entregada al reclamante y la OMIC sólo conserva copia de la documentación entregada por el usuario, por si éste pudiera necesitarla para realizar algún trámite adicional, judicial o de otro tipo. Cabe destacar que toda la documentación se escanea y además de guardarse en una carpeta específica se sube también al programa de Kontsumobide dónde se espera que cada consumidor y/o usuario del servicio, dentro de algunos años, pueda consultar el estado de su expediente concreto.

- Paso 2: apertura del expediente e inicio del procedimiento de reclamación.

Una vez aclarado el objeto de la reclamación formulada por el reclamante, se le abre expediente en el programa Kontsumo.Net y se toma nota de todos los datos relevantes para formalizar la reclamación pertinente.

Una vez analizada la reclamación, la OMIC de la Mancomunidad de la Merindad de Durango envía a la empresa reclamada una carta certificada con acuse de recibo, un correo electrónico o un fax con los hechos relatados por el afectad@, su pretensión y el análisis jurídico del Técnico de Consumo. Asimismo, se solicita respuesta escrita a la reclamada, concediéndole para ello un plazo de 10 días hábiles.

Respecto a este segundo paso cabe destacar que toda la documentación escaneada y relacionada con cada uno de los expedientes abiertos en la OMIC, se guarda en el programa de Kontsumobide indicando el estado de tramitación de cada uno de ellos (registro de solicitud, mediación escrita, no admitido a trámite, subsanación, etc.).

- Paso 3: resolución del expediente.

Una vez llevados a cabo los trámites anteriores, se produce normalmente alguna de las cuatro situaciones siguientes:

- 1) Que el reclamado se avenga íntegramente a lo solicitado por el afectado.
- 2) Que el reclamado se avenga parcialmente a lo solicitado por el afectado.
- 3) Que el reclamado no se avenga a lo solicitado por el afectado.
- 4) Que el reclamado no conteste o no sea posible su localización.

Para los casos en que el reclamado se aviene total o parcialmente, la OMIC de la Mancomunidad de la Merindad de Durango se pone en contacto con el afectado y, si éste se muestra de acuerdo con la solución propuesta por la parte reclamada, se procede al archivo del expediente. En el caso de que el reclamado no se avenga a lo solicitado, no haya contestado, no sea posible localizarlo o el afectado no acepte la avenencia parcial propuesta por el reclamado, dependiendo del caso concreto, se adopta una de las siguientes medidas:

- 1) Se vuelve a remitir carta, correo electrónico o fax en forma de recordatorio con la petición del afectad@.
- 2) Se traslada la reclamación, si procede en el caso concreto en el que nos encontremos a otro organismo de consumo.
- 3) Se realiza la solicitud de Arbitraje de Consumo o la solicitud de Arbitraje de Transporte.

Todas estas mediaciones son registradas en la aplicación informática del Gobierno Vasco (Kontsumo.Net) indicando todos los trámites llevados a cabo por la OMIC en relación con cada una de ellas y en caso de haber sido trasladada a otro organismo, se conserva el acuse de recibo que justifica el envío o traslado de dicho expediente.

### C. TRASLADOS A OTROS ORGANISMOS DE CONSUMO

En el ejercicio actual, aproximadamente **235** reclamaciones han sido trasladadas a alguno de los organismos que se detallan a continuación:

- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- Banco de España (BE).
- Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SETSI).
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Centro Europeo del Consumidor.
- Junta Arbitral de Consumo del Gobierno Vasco.
- Diferentes departamentos del Gobierno Vasco:
  - Industria.
  - Consumo.
  - Juegos y espectáculos.
  - Vivienda.
  - Turismo.

El envío de las reclamaciones a los departamentos mencionados requiere que el consumidor rellene y firme las hojas reclamaciones.

En el año 2018 la OMIC ha llevado a cabo un control exhaustivo de las reclamaciones trasladadas a otros organismos de consumo, realizando cuantos escritos de alegaciones han sido necesarios hasta que el consumidor ha obtenido una resolución final y firme en vía administrativa por parte del organismo competente en función de la materia. De esta forma, la OMIC ha podido comprobar cuántas de las reclamaciones trasladadas han obtenido un resultado satisfactorio y utilizar estas vías para futuras y similares reclamaciones que pudieran plantearse.

En este aspecto cabe destacar, como anteriormente se ha mencionado, que en las reclamaciones relacionadas con los gastos de constitución de la hipoteca han sido los consumidores y/o usuarios del servicio quiénes han remitido, facilitando la OMIC toda la documentación necesaria para ello, al servicio de reclamaciones del Banco de España, su expediente una vez se ha recibido en nuestra oficina la negativa por parte de la entidad bancaria correspondiente.

## SECTORES MÁS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE RECLAMACIONES

Tal y como hemos adelantado en el apartado anterior, el total de mediaciones tramitadas en la OMI de la Mancomunidad de Durango ha descendido a **1.227**, de las cuales podemos destacar, por el número de reclamaciones atendidas, los siguientes sectores como los más controvertidos.

### A. TELECOMUNICACIONES

Las reclamaciones relacionadas con el sector de las telecomunicaciones han sido, durante este ejercicio, las reclamaciones más significativas.

En este sector, las reclamaciones o mediaciones más frecuentes, al igual que en los ejercicios anteriores, son las relativas a la facturación y a las incidencias derivadas de solicitudes de portabilidad así como los problemas relacionados con las solicitudes de baja de los servicios.

Dentro del sector de la telefonía móvil, debemos seguir destacando los problemas relacionados con la activación de servicios de tarificación adicional, pagos a terceros además de las llamadas a los números de cinco cifras (Ejemplo: 11888). El problema principal es que los terminales que se utilizan llevan asociada una tarifa plana para el acceso a internet y la mayoría de reclamantes activa, de manera inconsciente, los denominados servicios de tarificación adicional o mensajes premium. Este hecho lleva consigo la suscripción, en la mayoría de casos semanal, de un servicio al que los usuarios nunca tuvieron intención de adherirse y del que no reciben información precontractual alguna por parte de la compañía titular de dichos servicios. En consecuencia, los reclamantes no se percatan de dicha suscripción hasta la recepción de las facturas, las cuales presentan cuotas más elevadas de lo normal. Este año lo novedoso han sido los pagos a terceros reflejados en numerosas de las facturas.

La respuesta de la compañía telefónica habitualmente suele ser la siguiente: la operadora únicamente gestiona los cobros por dichos servicios premium o de tarificación adicional, siendo la única responsable de dicha contratación y del consiguiente cobro, la empresa titular de los servicios. Estas empresas, sin embargo, son compañías de difícil acceso y en contadas ocasiones se puede llegar a contactar con ellas. Sin embargo, y a diferencia de años anteriores, las operadoras de telefonía han procedido a la devolución de dichos importes sin tener que acudir a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital.

Además, la OMI ha mediado con las operadoras de telefonía, sobre todo, en los casos en los que la solicitud de baja por parte del reclamante estaba motivada en un incumplimiento previo de la compañía, como pueden ser la imposibilidad de prestar los servicios en el nuevo domicilio del usuario a pesar de que previamente, la operadora ha confirmado dicha opción al consumidor, o la inaplicación de promociones y/o descuentos; o en un cambio sustancial y unilateral de las condiciones pactadas por parte de la compañía de telefonía (tarifas, compromisos de permanencia, etc.). En los citados supuestos, se ha tratado de anular cualquier penalización por baja anticipada que pudiera haber sido cobrada a los reclamantes, previamente.

No obstante, en los casos en los que no ha existido incumplimiento y/o modificación contractual, la OMI ha intentado asegurar que se aplicara en todo momento la proporcionalidad del cargo de baja anticipada en atención al periodo de permanencia incumplido por el consumidor, consiguiendo en muchos de los casos que la compañía telefónica revise y rebaje dichas penalizaciones.

Por último, han seguido teniendo lugar las reclamaciones relacionadas con los problemas derivados de las reparaciones de terminales móviles entregados por las compañías telefónicas estando estos dentro del periodo legal de garantía. Teniendo en cuenta que los diferentes servicios técnicos de las propias compañías telefónicas no solventan el problema en un periodo breve de tiempo, el reclamante se ve privado del disfrute de su terminal durante largos periodos de tiempo, con el problema añadido de que la adquisición de los terminales móviles se realiza a través de financieras proporcionadas por las compañías telefónicas.

## **B. BANCOS**

Durante el último año ha disminuido el número de reclamaciones presentadas en relación con las comisiones por descubierto/ números rojos/ posiciones deudoras, cláusulas suelo y techo, las reclamaciones relacionadas con los gastos de constitución de hipotecas, Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios, Swap-s además de las relacionadas con las acciones y bonos del Banco Popular Español, S.A.

Por un lado, la OMIC, como se ha indicado en el párrafo anterior, ha realizado mediaciones relacionadas con las comisiones por descubierto o comisiones por posiciones deudoras cobradas a los consumidores ya que, siendo obligatorio para la entidad bancaria la labor de notificación al reclamante de que la cuenta bancaria en cuestión no dispone de saldo suficiente y ha quedado en descubierto, ésta comunicación no había sido realizada por parte del banco. En la mayoría de casos, por no decir todos, se ha obtenido la devolución de los importes reclamados.

Por otro lado, cabe destacar que, gracias a la intervención de la OMIC, se han conseguido eliminar dichas cláusulas de manera definitiva de los préstamos hipotecarios de los reclamantes, así como la devolución de los importes cobrados de más hasta el día 9 de mayo de 2013, fecha en la que se dictó la STS 241/2013.

Sin embargo, y gracias a la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016, los importes a devolver se retrotraen a la fecha en la que se comenzó a aplicar la cláusula suelo y no únicamente desde el día 9 de mayo de 2013 por lo que en el 2017 se consiguió además que algunas entidades devolvieran el importe restante a los diferentes consumidores y/o usuarios del servicio.

Es destacable la labor de mediación realizada por la OMIC a raíz de la STS 705/2015 de 23 de diciembre, relacionada con los gastos de constitución de hipoteca, ya que con las algunas entidades se ha conseguido que los consumidores y/o usuarios recuperen el importe pagado a la firma de la Escritura del Préstamo Hipotecario respecto de los gastos relacionados con la factura de Notaría, factura del Registro de la Propiedad, factura de gastos de gestión y tasación. Además, tal y como se ha mencionado anteriormente, la OMIC ha seguido informando de los pasos a seguir en los casos en los que la respuesta de la entidad bancaria ha sido negativa, indicándole al consumidor y/o usuario cómo y dónde realizar la reclamación para su tramitación ante el Banco de España, e informando de que, si se ha realizado tal paso, la siguiente actuación sería acudir a la vía judicial.

Además, esta OMIC ha ayudado a consumidores y/o usuarios con su mediación en reclamaciones complejas, aunque de mucha actualidad, tales como las siguientes: Swaps, Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH) y acciones y bonos del Banco Popular Español, S.A.



### **C. SUMINISTROS**

En este sector podemos ubicar todos aquellos servicios que se prestan en relación con los suministros de gas, luz y de agua.

Cabe destacar que gran parte de los casos se han referido a la facturación del servicio de mantenimiento pese a que los consumidores se han dado de baja en el suministro. Este tipo de controversias consisten en la facturación, por parte de la anterior compañía, de dicho servicio, pese a que el consumidor ya se ha dado de baja del anterior suministro y cuenta con una nueva compañía encargada de prestarle de nuevo suministro y el mantenimiento. También, ha de destacarse que los servicios de mantenimiento son servicios independientes del suministro de gas y de electricidad y se contratan habitualmente para un periodo anual. No obstante, las compañías permiten el pago fraccionado de dicho servicio de mantenimiento mientras sean clientes de suministros con la compañía contratada, y es por ello que en ocasiones esto induce a error al propio consumidor.

Todo ello provoca que la mayoría de estos reclamantes paguen el servicio de mantenimiento por duplicado. Gran parte de los reclamantes intentaron solucionar la incidencia vía telefónica con la compañía sin obtener resultado satisfactorio alguno ya que ésta alega sistemáticamente que el servicio de mantenimiento y el de suministro son dos contratos totalmente diferenciados e independientes, debiendo el usuario darse de baja de los dos servicios de manera separada y detallada.

No obstante, tras la mediación de la OMIC, algunas de las compañías suministradoras han terminado devolviendo/anulando los importes facturados por dicho servicio de mantenimiento desde que se produce la baja del suministro, siempre y cuando no se hayan realizado servicios de revisión anual de la caldera o de la instalación del gas.

Por otro lado, debemos destacar también los cambios de compañía sin autorización alguna por parte de los reclamantes. Al igual que en otros ejercicios, se han dado casos de ciertos comerciales de compañías suministradoras que, aprovechándose de la hospitalidad e ingenuidad de los afectados, sobre todo de personas mayores, han realizado cambios de compañía sin autorización alguna por parte de los reclamantes. En este sentido, ha sido clave la pronta actuación de los reclamantes y el ejercicio del derecho de desistimiento realizado por estos junto con la ayuda de la OMIC.

Finalmente, también se han tramitado reclamaciones correspondientes a facturaciones desorbitadas consistentes en la emisión de facturas erróneas por parte de la compañía, cuyo impago llevaba asociado el corte del suministro por parte de la compañía, así como un grave perjuicio para los reclamantes. Además, hay que añadir las facturaciones desorbitadas relacionadas con los cambios de aparatos de tele-gestión o comúnmente denominados contadores digitales. Gracias a la labor de la OMIC se ha conseguido que estos consumidores puedan pagar de manera fraccionada dichas facturas para ocasionarles un menor perjuicio en su economía familiar además de evitar que les requieran de pago por un importe superior al correspondiente al periodo anual.

### **D. VIAJES**

En este sector las reclamaciones más habituales siguen siendo los casos de cancelación de vuelos y overbooking; y retrasos en la entrega, deterioro o pérdida de equipaje. Sin embargo, en casos de viajes combinados en los que también se contrata el alojamiento, es muy habitual el malestar de los reclamantes en relación al mal estado de las instalaciones y el defectuoso servicio en los hoteles, en

---

atención, sobre todo, a la categoría del hotel, dado que muchas veces la realidad no coincide con lo publicitado en los folletos informativos o páginas web.

Respecto a los vuelos cancelados o retrasados, en la mayoría de las reclamaciones remitidas a la AGENCIA ESTATAL DE LA SEGURIDAD AÉREA, y por aplicación del Reglamento CE 261/2004 a los reclamantes, las compañías reclamadas han compensado con una cuantía económica a los reclamantes, o en los casos en los que los consumidores y/o usuarios no han sido compensados, se les ha informado de que puede reclamarse por la vía judicial.

En cambio, las negativas a las reclamaciones relacionadas con los viajes combinados se han trasladado a la Dirección de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

#### **E. SEGUROS**

En esta materia se han planteado, al igual que en el anterior ejercicio, cuestiones acerca del alcance de la cobertura en las pólizas de seguros, así como en relación con la prórroga o baja de los contratos de seguro.

Siguiendo el procedimiento específico de las reclamaciones de este ámbito, estas se dirigen al defensor del cliente de la compañía de seguro ya que es la única vía existente para poder después continuar y trasladar la reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP). Las aseguradoras tienen la obligación de responder a las reclamaciones en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de la misma y, si ésta no ha sido resuelta o no ha sido contestada por el defensor del cliente del propio seguro, se da traslado de la misma a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones aunque éste último organismo tiene establecido, debido al alto volumen de reclamaciones que maneja, un tiempo de resolución aproximado de un año y medio.

Sin embargo, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es el organismo encargado de mediar entre el seguro y el/la reclamante y el encargado de adoptar una decisión para las partes y, por tanto, indispensable si se quiere evitar acudir a la vía judicial.

#### **F. MINORISTAS Y MAYORISTAS**

El mayor número de reclamaciones que se engloban en este sector se refieren a ventas, reparaciones incorrectas u otras incidencias producidas durante el plazo de garantía fundamentalmente de aparatos electrónicos y prendas mayoritariamente.

A pesar de que las reclamaciones relacionadas con la garantía legal tienden a solucionarse a favor de los reclamantes, ha habido casos que no han sido solucionadas a través de mediaciones y ha sido necesaria la colaboración de departamento de consumo del Gobierno Vasco. Este departamento ha enviado inspectores de consumo, a algunos de los establecimientos reclamados y cuando lo ha estimado oportuno, para hacer valer el derecho del consumidor en las compras de primera adquisición y en temas relacionados con la garantía legal.

Asimismo, suele ser determinante y de gran ayuda que la compañía (sobre todo cuando se trata de un pequeño comercio) esté adherida al Sistema de Arbitraje de Consumo de Euskadi, pues mediante su práctica y la presencia de un árbitro imparcial y objetivo, favorecen a que las partes cedan en sus pretensiones y lleguen a un acuerdo satisfactorio más fácilmente y de manera gratuita.

### **G. COMPRAS A DISTANCIA O POR INTERNET**

En este apartado cabe destacar las compras realizadas por los consumidores a través de internet, ya que la práctica es cada vez más habitual.

El mayor número de reclamaciones se han planteado con el incorrecto ejercicio del derecho de desistimiento realizado por parte de los reclamantes, la falta de envío de los productos comprados así como con el envío incorrecto o defectuoso de los mismos.

Es necesario destacar que cada vez son más frecuentes las compras realizadas a través de páginas web ubicadas en China, y, que al no encontrarse estas dentro de la Comunidad Europea, es muy difícil que las reclamaciones obtengan un resultado satisfactorio porque es prácticamente imposible la comunicación con las mismas.

En este sentido, se ha utilizado a la radio local, Durango Irratia, para advertir a los consumidores de cuáles deben de ser los aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar una compra segura a través de internet o a distancia.

### **H. VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS**

Las reclamaciones planteadas con mayor frecuencia en este sector se refieren, por un lado, a reparaciones en periodo de garantía que no solucionan la avería del vehículo, siendo patentes los daños una vez la garantía se encuentra expirada, y por otro lado, a la obligación por parte de los talleres de realizar presupuestos previos a la reparación y posterior emisión de factura.

En este segundo aspecto, suele ser habitual el malestar de los reclamantes al conocer la cuantía total de la avería en cuestión, sin que previamente se les haya realizado un presupuesto aproximado o cuando éste se ha llevado a cabo pero no se ajusta, en gran medida, a lo facturado.

Las reclamaciones en las que se ha apreciado una posible infracción en materia de consumo, han sido derivadas al departamento de consumo del Gobierno Vasco y desde el mismo se han iniciado los trámites necesarios para imponer la sanción pertinente a la empresa en cuestión.

### **I. SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA**

En este epígrafe se recogen las reclamaciones relacionadas con las empresas de servicio de asistencia técnica de diferentes electrodomésticos. Cabe destacar que la mayoría de las reclamaciones han tenido que ser trasladadas al departamento de consumo de Gobierno Vasco ya que, si bien es cierto que acudían al domicilio del consumidor cuando éste solicitaba su asistencia y les cobraban por el desplazamiento y la revisión de la avería, no es menos cierto que no volvían para llevar a cabo la reparación del electrodoméstico averiado. La mayoría de empresas reclamadas se anunciaban en páginas web como servicios técnicos oficiales, sin serlo realmente, y es por ello que los consumidores solicitaban su asistencia.

## J. VIVIENDA

El sector de la vivienda, y concretamente las reclamaciones referentes a conflictos derivados de los defectos de ejecución de obra, sigue siendo un ámbito complejo en lo que a la resolución de las reclamaciones se refiere.

Por un lado, nos encontramos con la dificultad de llegar a un acuerdo amistoso o extrajudicial con la compañía reclamada, dado que los importes que se manejan en este tipo de reclamaciones son elevados y que, con carácter general, suelen ser numerosos los afectados por una misma actuación (por ejemplo, una Comunidad de Propietarios). Y por otro lado, surge la necesidad de acreditar debidamente los defectos alegados mediante informes periciales, que no siempre han podido obtener los afectados.

Además, en ocasiones, dichas empresas se encontraban inmersas en procesos concursales o en fase de liquidación, lo que ha dificultado aún más la mediación.

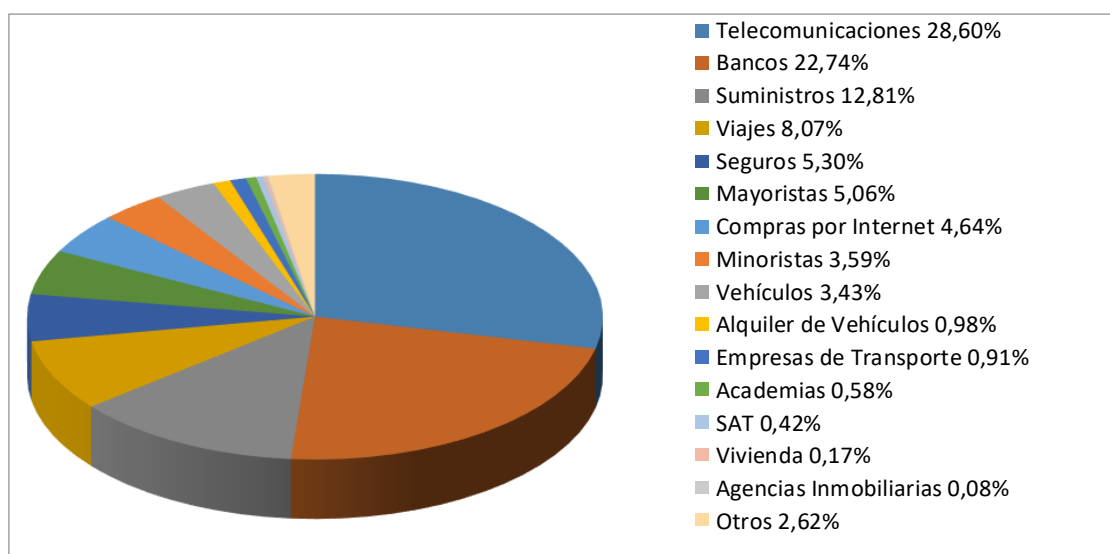
Por lo tanto, en la mayoría de los casos ha sido imposible resolver el problema de forma extrajudicial, teniendo el afectado que acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos, individualmente o colectivamente con otros afectados.

## K. OTROS

En este apartado se recogen diversas quejas que, por su escasez en número o especificidad, no han encontrado acomodo en los sectores anteriormente citados o no han contado con entidad suficiente para formar un grupo.

Entre otros, podemos mencionar los siguientes: servicios de transporte terrestre, ocio, academias, inmobiliarias, academias, compras de entradas en empresas de subastas y demás gremios. En este sentido, merece destacar que la mayoría de las reclamaciones han sido resueltas mediante la labor de mediación realizada desde la OMIC.

El siguiente **gráfico** muestra el desglose, en porcentajes, de los sectores que han sido objeto de reclamación.



## ACTIVIDADES DESGLOSADAS POR POBLACIÓN / SEXO / IDIOMA

### A. DATOS GENERALES

Tal y como se ha llevado a cabo en ejercicios anteriores, la OMIC atiende a todos los consumidores y usuarios que planteen alguna cuestión relacionada con el derecho de consumo independientemente del municipio en que residan, tramitando únicamente mediaciones en los casos en que el reclamante sea residente de alguno de los municipios que forman parte de la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

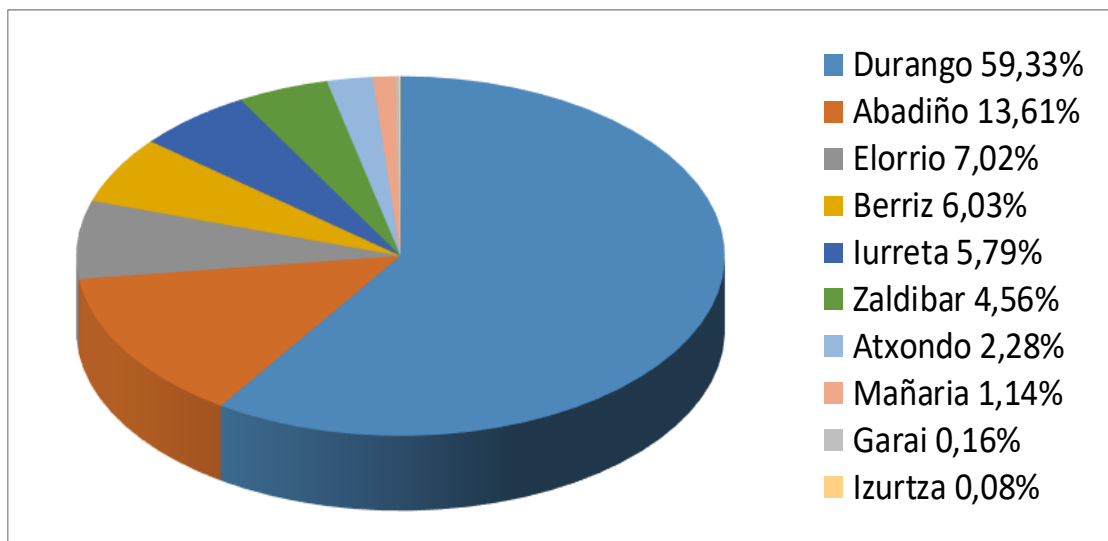
En los casos en los que no se ha iniciado la mediación a través de la OMIC, lo que se ha hecho ha sido remitir a los consumidores y usuarios a la dirección de consumo que actualmente forma parte del departamento de consumo del Gobierno Vasco para que sean atendidos personalmente. En el caso de que alguno de los reclamantes tenga dificultades para acudir in situ al Gobierno Vasco, se le ha indicado cómo puede realizar la reclamación online a través de la página web de Kontsumobide e incluso se les ha facilitado la dirección de correo postal para que puedan remitir toda la documentación al Gobierno Vasco a través de carta certificada y con acuse de recibo y este departamento de consumo pueda tramitar la reclamación que les plantee.

### B. MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO

Las **1.227** mediaciones iniciadas por personas residentes en los municipios de la Mancomunidad se desglosan de la siguiente manera:

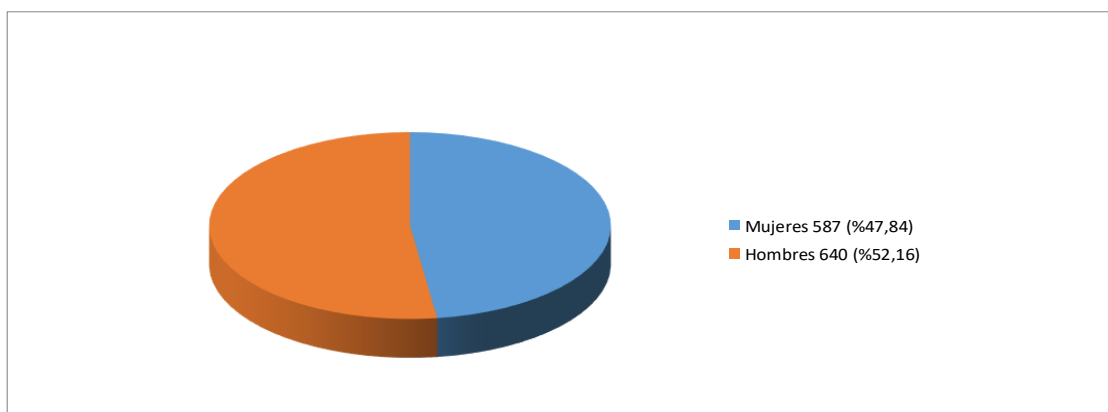
Municipio	Mediaciones
Durango	728
Abadiño	167
Elorrio	86
Berriz	74
Iurreta	71
Zaldibar	56
Atxondo	28
Mañaria	14
Garai	2
Izurtza	1

El siguiente **gráfico** muestra el desglose, en porcentajes, de las reclamaciones atendidas en atención al Municipio de residencia de los usuarios.

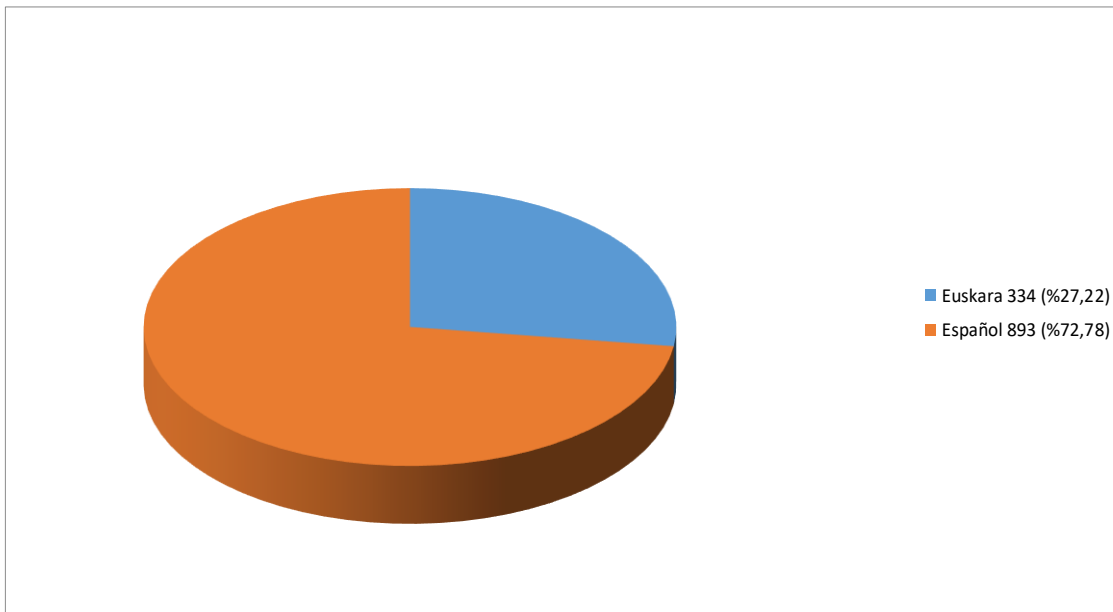


Este año, se decidió también recoger los datos por meses del porcentaje de Hombres y Mujeres que acuden a la OMIC, y el idioma en el que deciden solicitar la reclamación, si en español o euskara.

El siguiente **gráfico** muestra, el desglose anual, en porcentajes de las reclamaciones realizadas en la OMIC teniendo en cuenta el sexo de la persona reclamante, es decir, se establece cuantos hombres y cuantas mujeres han reclamado.



Y, por último, el siguiente **gráfico** establece, el desglose anual, en porcentajes de las reclamaciones realizadas en la OMIC en euskara y en español.



#### OTRAS CONSIDERACIONES

La OMIC de la Mancomunidad de la Merindad de Durango presta sus servicios durante 37,5 horas semanales y se encuentra abierta al público de lunes a viernes, de 9:30 horas a 13:30 horas, además de los martes y jueves por la tarde, en horario de 16:00 horas a 18:30 horas. Por tanto, la OMIC se encuentra abierta al público durante un total de 25 horas semanales.

Por último mencionar que la OMIC atiende consultas, además de presencialmente, telefónicamente (946202707), vía e-mail (omic.mdurango@bizkaia.org y omic2.mdurango@bizkaia.org ) a través del siguiente link (<http://www.kontsumobide.euskadi.eus/y10kbcons11/es/y41cVistaWar/consulta/inicioOmic/48L024?lo cale=es>), siendo destacable el incremento que ha experimentado el canal telemático en el último periodo de este ejercicio.