

martes 15 de marzo de 2022

La OMIC de La Laguna registra un incremento del 14,5% de las consultas en un año

La Oficina municipal tramita más de un millar de reclamaciones en 2021, la mayoría relacionadas con telefonía, compañías aéreas, agencias de viajes, bancos y financieras



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de La Laguna atendió 3.207 consultas y tramitó 1.044 expedientes de reclamación durante el año 2021, unos números que suponen un incremento del 14,5% y una reducción del 9,1%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior. La estadística anual revela que la mayoría de reclamaciones estaban relacionadas con servicios de telefonía, compañías aéreas, agencias de viajes y bancos y financieras, y que el 78,5% se resolvieron de manera favorable para la persona reclamante, un dato que aumentó

respecto a los dos años previos.

Del total de expedientes tramitados y presentados a través del Registro de entrada del Ayuntamiento, 820 se archivaron con una resolución positiva para el vecino o vecina, con un porcentaje que supera el 71% y el 66,5% de positividad registrados en 2020 y 2019. De los restantes, 96 se archivaron por no ser materia de consumo y tras informar a la persona reclamante del procedimiento adecuado para continuar con la reclamación, mientras que otros 90 se remitieron a los organismos competentes para su estudio y resolución, una última cifra que baja notablemente respecto a los ejercicios anteriores, en los que se registraron 231 y 477 derivaciones. En estos momentos, se está culminando la tramitación de los 38 restantes.

El concejal de Desarrollo Local y OMIC, José Juan Gavilán, destaca que este incremento interanual de las resoluciones favorables a la ciudadanía y la reducción en la necesidad de derivaciones muestra la “alta eficiencia del personal y su compromiso para ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía, así como la importante labor de mediación y asesoramiento que ofrecen cuando las consultas o reclamaciones no son de competencia municipal o no están relacionadas con el consumo”.

De hecho, la intervención del personal va más allá de la gestión de expedientes y permite que muchas dudas puedan ser resueltas en una fase previa y mediante trámites digitales y telefónicos, evitando a la ciudadanía desplazamientos o complicaciones futuras a la hora de contratar servicios o productos.

En este sentido, el concejal recuerda que “hoy (15 de marzo) conmemoramos el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, una fecha señalada que sirve para recordar que la defensa de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras, la garantía de acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a sus deseos, así como el conocimiento de los derechos que le amparan, es una importante labor de todas las instituciones y organismos públicos”.

Del total de 3.207 consultas registradas por la OMIC de La Laguna en 2021, el 68,29% fueron atendidas por correo electrónico, mientras que el 22,98% lo fueron telefónicamente y el 8,73% restante, a través de la mediación. De estas, la gran mayoría estaban relacionadas con el sector de la telefonía y las telecomunicaciones, que representaron el 27,35% del total; seguidas de aquellas vinculadas a bancos y financieras, con el 11,69%, y de las garantías de servicios y productos, que supusieron el 7,27% del total de consultas. En menor proporción, aparecen las compañías aéreas (4,68%), seguros (4,40%), cambios y devoluciones en comercios (4,37%) y agencias de viajes (3,21%).

No obstante, los sectores más presentes cambian ligeramente en el estudio de los expedientes que pasan a tramitación, ya que el 30% correspondieron a telefonía, un 20%, a compañías aéreas y agencias de viajes; el 15%, a bancos y financieras y un 12%, a cambios y devoluciones en comercio. Los expedientes restantes están relacionados con compañías de seguros (11%) y con la ley de garantía de venta de bienes de consumo (5%), mientras que el resto corresponde a asuntos varios y vinculados a talleres de automóviles, academias, gasolineras, hoteles, etc.

En este punto, cabe destacar que se registra un descenso en el sector con mayor número de reclamaciones, el de la telefonía, que baja cuatro puntos frente al 34% del total en 2020, año en el que también había descendido en 6 puntos respecto al anterior. También se mantiene la tendencia, esta vez alcista, en cuanto a las compañías aéreas y agencias de viaje, que sube dos puntos respecto al año previo, cuando supuso el 18% del total y en el que se registró un incremento de cuatro puntos porcentuales frente a 2019.

También suben ligeramente las reclamaciones a las compañías de seguros, que pasan del 10 al 11%, mientras que las relativas a bancos y financieras se incrementan en tres puntos y aquellas vinculadas cambios y devoluciones en comercios, en otros dos puntos.

Desciende el porcentaje de expedientes relacionados con la ley de garantía de venta de bienes de consumo, que baja del 8% de 2020 al 5%.

La estadística, que analiza un periodo aún marcado por la pandemia, permite contribuir con datos de gran utilidad a los análisis y proyecciones socioeconómicas que se están realizando en el ámbito municipal.

Servicio gratuito

La OMIC es el servicio gratuito de educación, consulta, información y resolución de conflictos que el Ayuntamiento ofrece a consumidores y personas usuarias en el municipio, tanto residentes como visitantes. Sus funciones incluyen la información, formación y educación en materia de consumo y sobre los derechos y deberes de las y los consumidores, así como la tramitación y resolución de las consultas, denuncias y reclamaciones que se presenten.

Para facilitar la atención, las consultas se pueden realizar por vía telefónica, llamando al 922 314 313; por correo convencional o mediante correo electrónico remitido a la dirección omic@lalaguna.es [<mailto:omic@lalaguna.es>]. Además, las reclamaciones dirigidas a la OMIC se pueden presentar en cualquiera de los cinco SAC del municipio o a través de la sede electrónica local.

