

lunes 29 de julio de 2024

# La OMIC de La Laguna resuelve el 62% de las reclamaciones a favor de los consumidores

*“Es un ejemplo de la buena capacidad de respuesta de la Oficina en defensa de los intereses de los laguneros y laguneras, brindando el apoyo necesario para resolver de manera afectiva los problemas de consumo que nos hacen llegar”, destaca Sergio Eiroa*



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de La Laguna ha resuelto con éxito el 62% de las reclamaciones ciudadanas de consumo durante el primer semestre de este año, según ha informado el responsable municipal de este servicio, Sergio Eiroa, que expresó su satisfacción por los resultados obtenidos. “Es un ejemplo de la buena capacidad de respuesta de la Oficina en defensa de los intereses de los laguneros y laguneras, brindando el apoyo necesario para resolver de manera afectiva los problemas de consumo que nos hacen llegar”.

“Entendemos que muchos ciudadanos pueden no estar familiarizados con la complejidad de los procedimientos burocráticos, por eso nuestro equipo se asegura de guiarles adecuadamente. Un recurso fundamental en la

protección y defensa de sus intereses”, dijo, subrayando la importancia de seguir fortaleciendo este servicio en el municipio como referente en atención al consumidor.

En total, en lo que va de año se han gestionado 468 expedientes, de los cuales 290 han obtenido una resolución favorable para los consumidores. Del total de expedientes restantes, señaló, 22 fueron archivados por no corresponder a materias de consumo, pero se proporcionó a los reclamantes la información necesaria para que pudieran seguir el procedimiento adecuado ante otras instancias.

Asimismo, otros 46 casos fueron remitidos a los organismos competentes para su estudio y resolución, al requerir una evaluación más profunda y especializada que excede de las competencias de la OMIC. Además, 20 expedientes se cerraron tras no apreciarse infracción alguna en materia de consumo, y los 90 restantes permanecen aún en tramitación.

Según los datos proporcionados por la OMIC, las quejas en el sector de la telefonía lideran el número de reclamaciones constituyendo un 29% del total de expedientes tramitados, centrados fundamentalmente en problemas en facturación, condiciones de contratos y calidad de servicio.

Las compañías aéreas y agencias de viajes representan el segundo de los temas con más reclamaciones, un 20%, reflejando diferentes problemáticas de los consumidores en sus desplazamientos. En el tercer lugar, se encuentran los bancos y entidades financieras, que ocupan un 16% de las quejas, en su mayoría por cuestiones relativas a contratos y productos financieros inadecuados. Con un 15%, el comercio ocupa el cuarto lugar, con reclamaciones referidas a cambios, devoluciones y garantías de productos.

Las compañías de seguros acumulan un 8% de los expedientes, generalmente por disputas sobre coberturas y condiciones de pólizas. Otro 6% está vinculado a la ley de garantía de venta de bienes de consumo, y el último 6% se relaciona con otros sectores, como talleres automovilísticos, academias, gasolineras y hoteles.

### ***Campañas de información***

El concejal Sergio Eiroa recordó que la OMIC, dentro de la campaña del Cabildo de Tenerife ‘Consumidor informado, consumidor consciente’, en colaboración con las concejalías de Comercio y Participación Ciudadana, ha desarrollado diferentes talleres y charlas en los centros ciudadanos de los distintos distritos para informar a la ciudadanía sobre sus derechos, cómo realizar reclamaciones efectivas y consejos para evitar fraudes y posibles abusos, entre otros contenidos.

Fran Hernández, concejal de Participación Ciudadana, aplaudió esta gestión proactiva para acercar esta información a la población en su propio entorno comunitario a través de los centros ciudadanos, “permitiendo que quienes acuden diariamente a estas instalaciones reciban orientación precisa y accesible sobre cuestiones de consumo que les afectan en su día a día”. “Seguiremos adaptándonos a las necesidades de nuestros vecinos y vecinas asegurando que La Laguna sea un lugar donde sus derechos sean siempre respetados y defendidos”, aseguró.

### ***Canales de comunicación***

Para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la OMIC, la oficina estará abierta al público durante los meses de agosto y septiembre, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas. Las personas interesadas pueden acudir de manera presencial a su sede situada en la calle San Agustín número 54, donde estarán atendidos por personal especializado. También cuentan a su disposición con varios canales de comunicación adicionales, vía telefónica (922 314 313) y correo electrónico ([omic@lalaguna.es](mailto:omic@lalaguna.es) [ <mailto:omic@lalaguna.es> ]).