

## MEMORIA CORRESPONDIENTE AL 2014

### OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DEL AYUNTAMIENTO DE ARGUEDAS

#### **1. DATOS GENERALES**

La Oficina Municipal de Atención al Consumidor del Ayuntamiento de Arguedas ha atendido 98 consultas y reclamaciones durante el año 2014.

La OMIC ofrece un servicio de 3 horas mensuales de atención al público, con el siguiente horario de atención: último jueves del mes de 10 a 13 horas.

Además, la OMIC ofrece su colaboración a los medios de comunicación locales, y complementa su labor formativa con la realización de cursos y charlas, así como con el reparto gratuito de publicaciones, folletos y hojas informativas sobre consumo.

Entre los objetivos fundamentales de la OMIC se encuentra la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios mediante la información, asistencia jurídica y su representación. IRACHE representa a los consumidores de Arguedas en distintos organismos e instituciones, y colabora con los colectivos locales en todas las actividades encaminadas a su formación.

#### **2. RECLAMACIONES Y CONSULTAS REALIZADAS**

- **VIVIENDA: 5 CONSULTAS Y 3 RECLAMACIONES.**

Compraventa de vivienda nueva y de segunda mano, gastos e impuestos de la adquisición de vivienda, comunidades de vecinos -morosidad, ascensores, barreras arquitectónicas, obras en el edificio, ayudas existentes para rehabilitar viviendas, ruidos y molestias-, problemas de construcción de acabado, habitabilidad o estructurales, contratos y dudas sobre alquiler, derechos de arrendador e inquilino...

- **TELECOMUNICACIONES: 23 CONSULTAS Y 12 RECLAMACIONES.**

Servicios de telefonía fija y móvil, internet, y ADSL: altas y bajas no consentidas, suspensión del suministro, incumplimientos de contrato, aplicación indebida de compromisos de permanencia, problemas con los terminales, retrasos en la prestación del servicio, facturación indebida, cortes en el servicio, falta de cobertura...

- **BANCOS Y CAJAS: 4 CONSULTAS Y 2 RECLAMACIONES**

Información sobre préstamos hipotecarios, tipos de interés, comisiones, seguros que se contratan con los préstamos hipotecarios, apuntes incorrectos, depósitos, productos bancarios, utilización fraudulenta de las tarjetas de crédito, banca en Internet...

- **LUZ Y GAS: 13 CONSULTAS Y 8 RECLAMACIONES.**

Suministro de energía eléctrica, asesoramiento sobre el mercado libre, altas y bajas en el servicio, facturación incorrecta, interrupción del suministro, errores de lectura, servicios de urgencias o mantenimiento, suministro de gas, mantenimiento de caldera, altas y bajas en el servicio, facturación incorrecta, interrupción del suministro, errores de lectura...

- **SEGUROS: 5 CONSULTAS Y 2 RECLAMACIONES**

Falta de información y aclaración sobre exclusiones, desacuerdo con la valoración de daños ocasionados por el siniestro, siniestros en el hogar o en la comunidad de vecinos, subidas muy altas en los seguros de los coches, estudio e información sobre las coberturas básicas de los seguros del hogar, denegación de pagos en seguros de salud...

- **VIAJES: 2 CONSULTAS Y 1 RECLAMACIONES**

Retrasos o suspensión de vuelos, pérdida o daños en el equipaje, incumplimiento de las condiciones contratadas, gastos de cancelación del viaje, hoteles de calidad inferior a la contratada, coberturas del seguro de viaje ante un siniestro durante las vacaciones, cambio en el programa de viaje...

- **COMPRA Y REPARACION DE VEHICULOS: 3 CONSULTAS Y 0 RECLAMACIONES**

Compraventa de vehículos nuevos y de segunda mano, problemas con la garantía, reparaciones, falta de presupuesto y de resguardo de depósito, deficiencias en los arreglos, no dar las piezas cambiadas, contratos de compra sin fecha de entrega...

- **SERVICIOS TÉCNICOS: 4 CONSULTAS Y 1 RECLAMACIONES**

Falta de resguardo de depósito o de garantía en la reparación, retraso excesivo en la entrega, precios desproporcionados o falta de presupuesto, problemas con facturas poco detalladas...

- **SERVICIOS Y COMERCIOS: 9 CONSULTAS Y 3 RECLAMACIONES**

Consultas sobre devoluciones, productos defectuosos, pagos con tarjeta, reclamaciones a establecimientos de ropa, consultas en la época de rebajas, cobros incorrectos, problemas con productos electrónicos, muebles defectuosos o que tardan mucho tiempo en ser entregados...

- **VARIOS: 6 CONSULTAS Y 0 RECLAMACIONES**

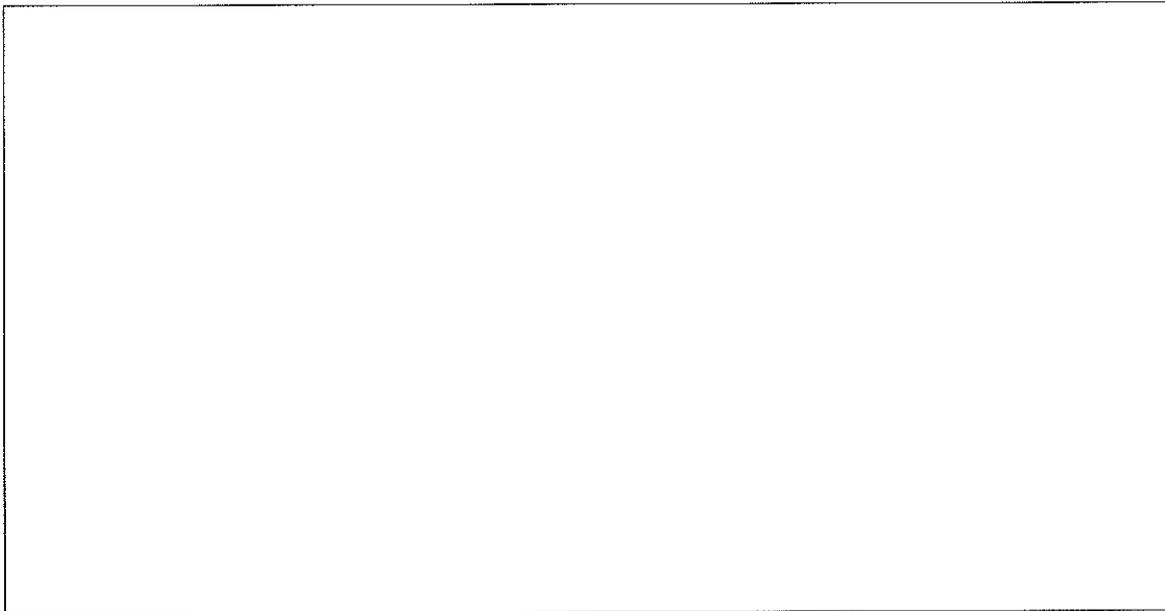
Multipropiedad, cursos a distancia y academias, ventas por catálogo, publicidad engañosa o poco clara, dudas sobre herencias o testamento, servicios de belleza que no cumplen lo contratado, productos cosméticos, problemas en el dentista, trabajos domésticos mal ejecutados...

**ADMINISTRACIÓN: 2 CONSULTAS Y 0 RECLAMACIONES**

Multas de tráfico, recargo de apremio, sanciones tributarias, impuesto de incremento sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana, IRPF (deducciones, cuentas vivienda, exención por reinversión, información sobre la tributación de los alquileres), Servicio Navarro de Salud (prestaciones, elección de médico), transporte público, responsabilidad patrimonial de la Administración Pública...

**TOTAL: 98 CONSULTAS y RECLAMACIONES:**

**OTRA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

A large empty rectangular box with a thin black border, occupying the lower half of the page. It is intended for providing additional information as indicated by the header above it.