

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



AYUNTAMIENTO
DE MANZANARES

15 DE MARZO DE 2021



15 DE MARZO



- El próximo 15 de marzo se conmemora el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**. Desde la creación de la **OMIC**, hace ya más de 35 años, (9 de diciembre de 1985) se han atendido, en nuestra localidad mas de 60.000 demandas de consumo (consultas, gestiones y reclamaciones), además de las distintas campañas de formación que se realizan, lo que han supuesto que la defensa de los consumidores sea un referente en las políticas de nuestro Ayuntamiento.
- El año 2020, como todos sabemos, con la Pandemia Covid19, y con la declaración del estado de alarma, que supuso confinamiento para todos nosotros, ha sido un año diferente a todos los anteriores.
- Aún así, destacar que el servicio de la OMIC, ha continuado atendiendo a todos los ciudadanos de Manzanares, habilitando un formulario de demanda de reclamaciones en la página web del Ayuntamiento, manteniendo la línea telefónica gratuita, 900 705 805, y continuando con el desarrollo de la actividad del departamento.

15 DE MARZO



- Este año, los reiterados y constantes abusos y fraudes de las grandes empresas, banca, seguros y los más poderosos están generando un creciente movimiento de los ciudadanos, víctimas directas como consumidores, frente a unas consecuencias que afectan a nuestra libre elección, calidad de vida y justicia de un sistema que requiere reformas en profundidad, si bien, de momento y con la gestión de la **OMIC**, se ha conseguido recuperar parte de esas reivindicaciones, aunque todavía nos queda una ardua labor en la defensa de sus derechos.
- Desde este prisma del consumidor, la OMIC ha sido partícipe desde su nacimiento de actividades formadoras, educativas y ahora, con motivo de la conmemoración del **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**, pretendemos reivindicar esos derechos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (Estatuto de Personas Consumidoras de CLM)



DERECHOS BÁSICOS:

- *Derecho de protección frente a los riesgos que puedan comprometer la salud o seguridad.*
- *Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.*
- *Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica.*
- *Derecho a la información, educación y formación en materia de consumo.*
- *Derecho a la representación de los intereses generales a través de las organizaciones de consumidores.*
- *Derecho al acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y plena accesibilidad.*

Desde el 22 de marzo de 2019, contamos en Castilla La Mancha con el nuevo Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla La Mancha. En dicho estatuto se refrendan los derechos que ya teníamos los consumidores en la legislación nacional (Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (Estatuto de Personas Consumidoras de CLM)



NUEVOS DERECHOS:

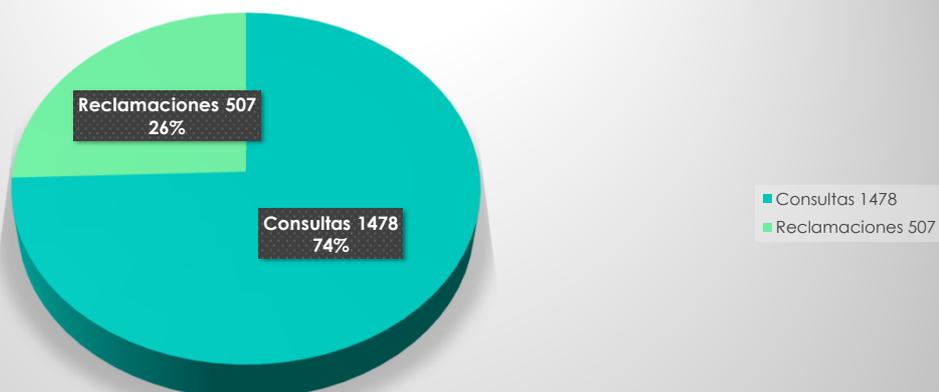
- *Derecho a la soberanía de la persona consumidora para la toma de decisiones de compra libre y consciente.*
- *Derecho a un medio ambiente saludable.*
- *Derecho a la garantía de funcionalidad con arreglo al ciclo de vida útil esperado de todo producto.*
- *Derecho a un trato correcto, considerado, digno y respetuoso en las relaciones de consumo.*
- *Derecho al acceso a la información y al conocimiento como bienes intangibles de uso y disfrute en el ámbito de la protección a las personas consumidoras.*
- *Derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo establecidas por cualquier canal de comercialización.*
- *Derecho de acceso a productos y bienes obtenidos y distribuidos según modelos de producción y consumo éticos y sostenibles.*
- *Derecho de acceso a los beneficios derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como personas consumidoras.*

Dicho Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla La Mancha, tiene como una de las novedades la ampliación de los derechos consumidores, con unos nuevos derechos.

DEMANDAS DE CONSUMO AÑO 2020



Demandas



El número de demandas de consumo que hemos atendido en la OMIC en el año 2020 han sido de 1978.

De las cuales 507 han sido reclamaciones y 1478 consultas.

Como principal novedad este año, nos encontramos que para facilitar la tramitación de reclamaciones telemáticas, se ha puesto a disposición un formulario de reclamación en la página web del Ayuntamiento de Manzanares.

El 10% de las reclamaciones presentadas han sido realizadas a través de medios telemáticos.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE RECLAMACIONES ATENDIDAS POR LA OMIC DESDE AÑO 2000



En la evolución histórica del número de reclamaciones podemos observar que desde el año 2000 se mantiene un alto número de reclamaciones, si bien, han disminuido el número de consultas.

Los picos de número de reclamaciones han coincidido con dos acontecimientos que supusieron un aumento considerable de las mismas, en los años 2012 y 2013, con muchas reclamaciones recogidas sobre las inversiones realizadas en filatelia (Fórum Filatélico y Afinsa), y en el año 2015, con unos problemas surgidos por la facturación de Acciona, empresa que gestiona el servicio de agua de nuestra localidad.

CUADRO RESUMEN DE LAS DEMANDAS ATENDIDAS POR LA OMIC DESDE AÑO 2000



AÑO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	DEMANDAS
2000	924	142	1066
2001	1244	179	1423
2002	1634	225	1859
2003	1627	391	2018
2004	2008	306	2314
2005	2023	390	2413
2006	2075	561	2636
2007	1335	462	1797
2008	1209	487	1696
2009	1871	562	2433
2010	1865	655	2520
2011	2012	636	2648
2012	2324	747	3071
2013	2247	800	3047
2014	2108	844	2952
2015	1389	1087	2476
2016	1768	598	2366
2017	2019	717	2736
2018	2215	789	3004
2019	1975	647	2622
2020	1478	507	1985

RECLAMACIONES AÑO 2020 (Sectores)



En cuanto a los sectores más reclamados durante el año 2020, se mantiene la primera posición de los últimos años, de las reclamaciones motivadas por servicios de Telecomunicaciones, tanto en servicios de telefonía móvil, fija, así como paquetes completos, y eso teniendo en cuenta que durante la pandemia, y en concreto durante el mantenimiento del Estado de Alarma, se prohibieron las portabilidades, lo que redujo considerablemente el número de contrataciones en ese periodo.

La causa más habitual es el incumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, lo que supone que luego facturen por encima de lo acordado.

Este año también destacan, el mantenimiento del aumento de las reclamaciones relacionadas con los suministros básicos, y principalmente reclamaciones motivadas por cambios de comercializador. Esto se debe a las agresivas campañas telefónicas, que están desarrollando muchas comercializadoras provocando cambios de compañía no deseados.

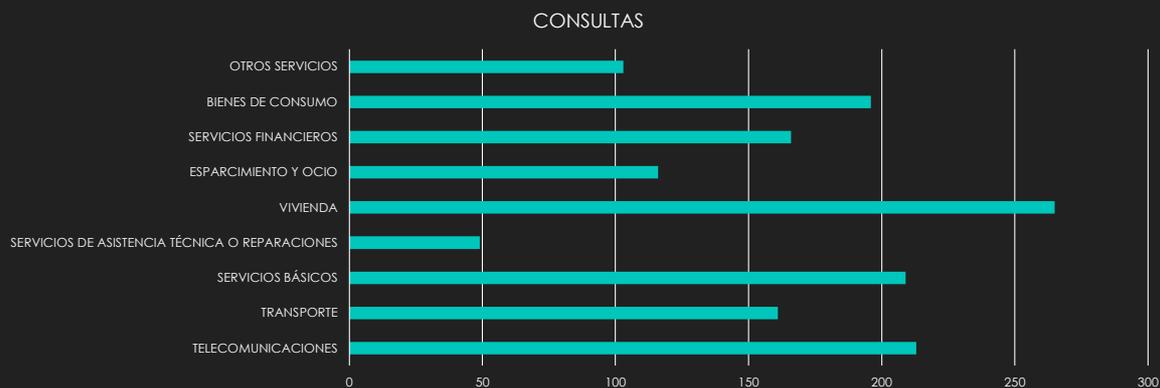
Sobre esta cuestión, se está asesorando desde la OMIC, de que tipo de contratos son los más adecuados, por lo que cualquier ciudadano que tenga dudas de tipo de contrato debe formalizar puede personarse con las últimas facturas, y se le facilitará un pequeño estudio comparativo de las ofertas.

También ha habido un aumento de las reclamaciones, relacionadas con el Esparcimiento y Ocio, principalmente, por reservas (hoteles, apartamentos, espectáculos de todo tipo) que por la Covid19 no pudieron celebrarse. Ello ha generado la solicitud de devolución de las señales que se habían entregado.

También han aumentado las reclamaciones, relacionadas con el transporte, y sobre todo con el transporte aéreo, también por las cancelaciones provocadas por la Covid19.

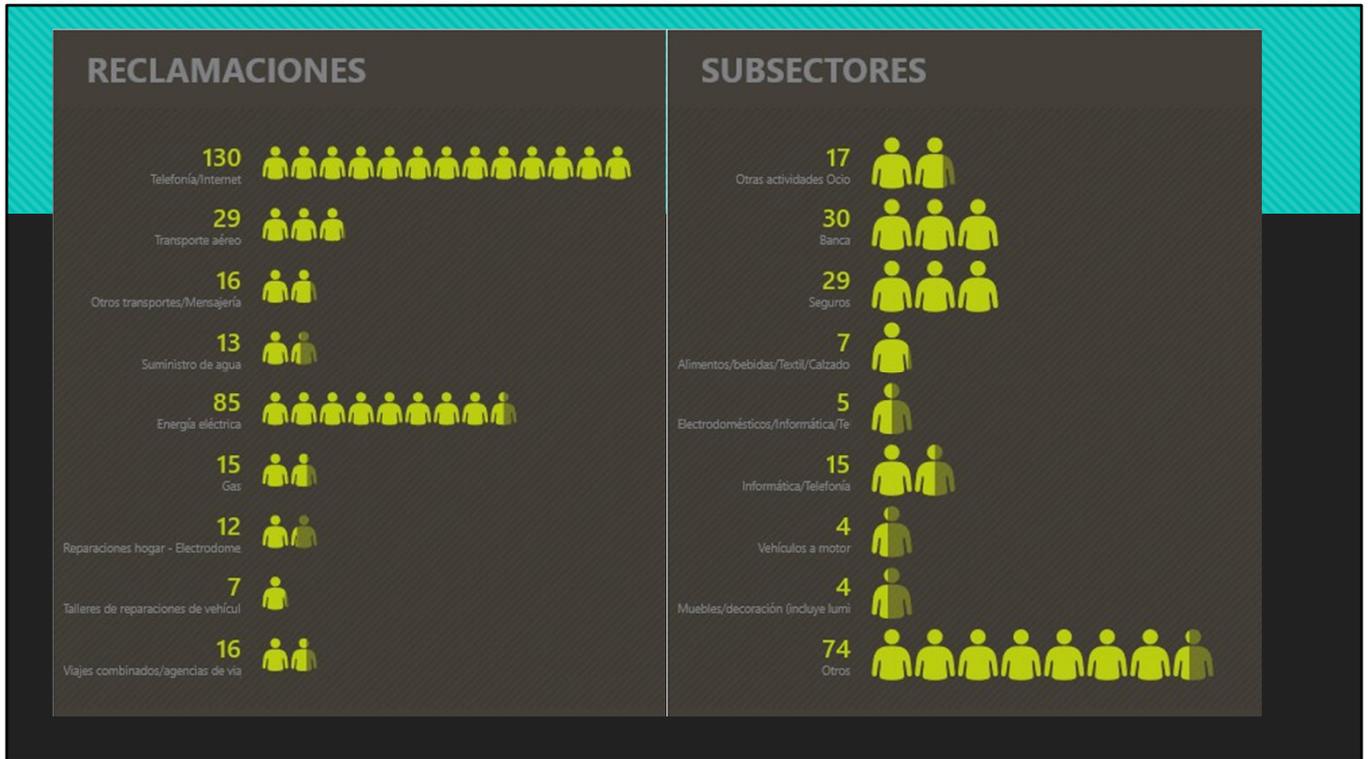
También se ha producido un aumento considerable de las reclamaciones relacionadas con los Servicios Financieros, tanto en seguros como en bancos, pero aquí, debemos destacar el aumento de reclamaciones por fraudes bancarios, en compras online, y todas las técnicas de estafas tecnológicas que los amigos de ajeno están utilizando en los últimos tiempos.

CONSULTAS AÑO 2020 (Sectores)



En cuanto a las consultas, muchas de ellas se han fundamentado en las causas provocadas por la Covid19, anulaciones de vuelos, anulaciones de reservas hoteleras y espectáculos públicos.

También motivadas por los plazos de devolución de las compras efectuadas a distancia. Y al igual que en las reclamaciones, las consultas por fraudes y estafas en transacciones con tarjetas de créditos, y sistemas de pago virtuales.



Aunque ya he definido las principales causas de la reclamaciones, en el cuadro adjunto podemos ver los subsectores más demandados, que como ya hemos indicado anteriormente, son en este orden:

- Telecomunicaciones.(Telefonía e internet).
- Energía eléctrica.
- Banca.
- Seguros.
- Garantías.
- Actividades de ocio.
- Viajes Combinados y agencias de viaje.
- Reparaciones en el hogar.

CUANTÍAS RECUPERADAS POR AÑO



Desde el año 2013, se está contabilizando las cuantías que se recuperan en las reclamaciones que se resuelven con carácter satisfactorio para los ciudadanos de Manzanares. Si bien, hay muchas reclamaciones que no tienen un prestación económica (por ejemplo la reparación de un producto en garantía), muchas de ellas si suponen una recuperación económica por parte de los reclamantes.

En total desde el año 2013, se han recuperado más de 400.000 euros por los ciudadanos de Manzanares en las reclamaciones atendidas.

CUANTÍAS RECUPERADAS	
AÑO	CUANTÍA
2013	65413
2014	110219
2015	49859
2016	36254
2017	49086
2018	33392
2019	33000
2020	23155
	400378

CUANTÍAS RECUPERADAS EN LAS RECLAMACIONES DESDE EL AÑO 2013

○ 400,378 €

