



AYUNTAMIENTO DE  
ARROYOMOLINOS

## MEMORIA OMIC ARROYOMOLINOS 2016

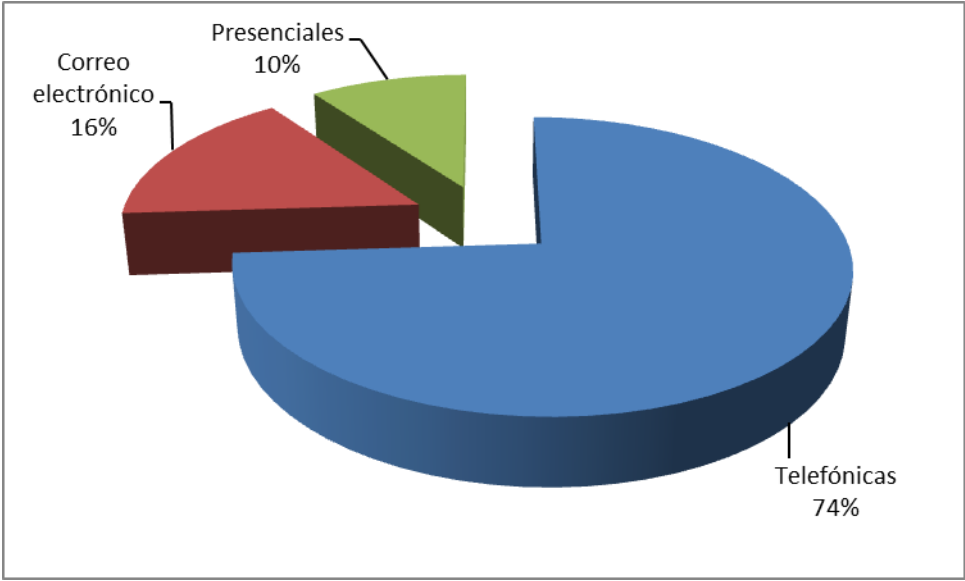
En fecha 27 de enero de 2017, se presentó ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, memoria sobre la actividad desarrollada por la OMIC de Arroyomolinos, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76.3 del Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid, que establece la obligatoriedad de elaborar una memoria anual de actividades del ejercicio anterior en el primer trimestre de cada año natural.

En el **ejercicio 2016** se han planteado las siguientes denuncias, reclamaciones y consultas que a continuación se indican:

**En cuanto al número de denuncias y reclamaciones planteadas:** Esta OMIC ha llevado a cabo la tramitación de **195 casos**.

Por otra parte, **1438 casos** llegaron en forma de **solicitudes de información o consultas**, de las cuales el canal empleado fue el siguiente:

- 74% fueron telefónicas.
- 16% fueron presenciales.
- 10% se abordaron por medio de correo electrónico.



**Gráfico 1. Distribución de solicitudes de información por medio de contacto**

## **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS:**

En cuanto a la **distribución por áreas de actividad:**

Los **servicios de telefonía** ha sido uno de los sectores que más consultas ha generado, con un 30% de ellas, fundamentalmente relacionadas con promociones ofrecidas por operadoras, condiciones de permanencia de contratos, incumplimiento de ofertas o aplicación de tarifas no informadas previamente, entre otras cuestiones. Los **servicios bancarios** representan un total de 5% de las consultas, en este caso relacionadas con préstamos hipotecarios y personales, cláusulas suelo y abusivas, comisiones bancarias u horarios de pago por ventanilla. Asimismo es de destacar el incremento de consultas en materia de gastos hipotecarios.

Se entiende por reclamación “cuando el consumidor pretende conseguir una solución amistosa a su problema, como puede ser la reparación de un producto, el cambio o la devolución del importe; mientras que se entiende por denuncia “la que pretende poner en conocimiento de las autoridades competentes unos hechos que puedan afectar a más personas y ser constitutivos de infracción”.

La OMIC ofrece al ciudadano la tramitación administrativa de su reclamación y denuncia, pudiendo seguir el estado de los trámites durante el proceso. Se ofrece así facilidad en la tramitación y asesoramiento al usuario o consumidor.

El mayor número de reclamaciones y denuncias registradas en 2016 se produjeron en los meses de verano y en Navidad, siendo septiembre el de mayor demanda por cuestiones relacionadas con cambios o devoluciones de artículos de las compras realizadas durante las vacaciones, viajes, pérdida o deterioro de maletas, devolución de artículos, garantías, etc.

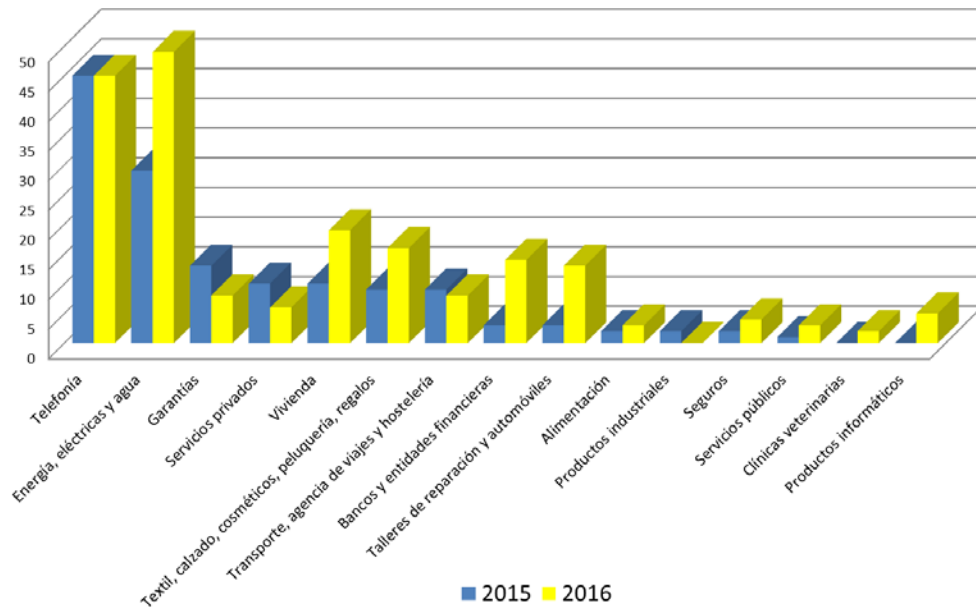
## DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES:

Según los sectores, se puede comprobar **cómo se distribuyeron las 195 denuncias o reclamaciones** presentadas por los consumidores en la siguiente estadística:

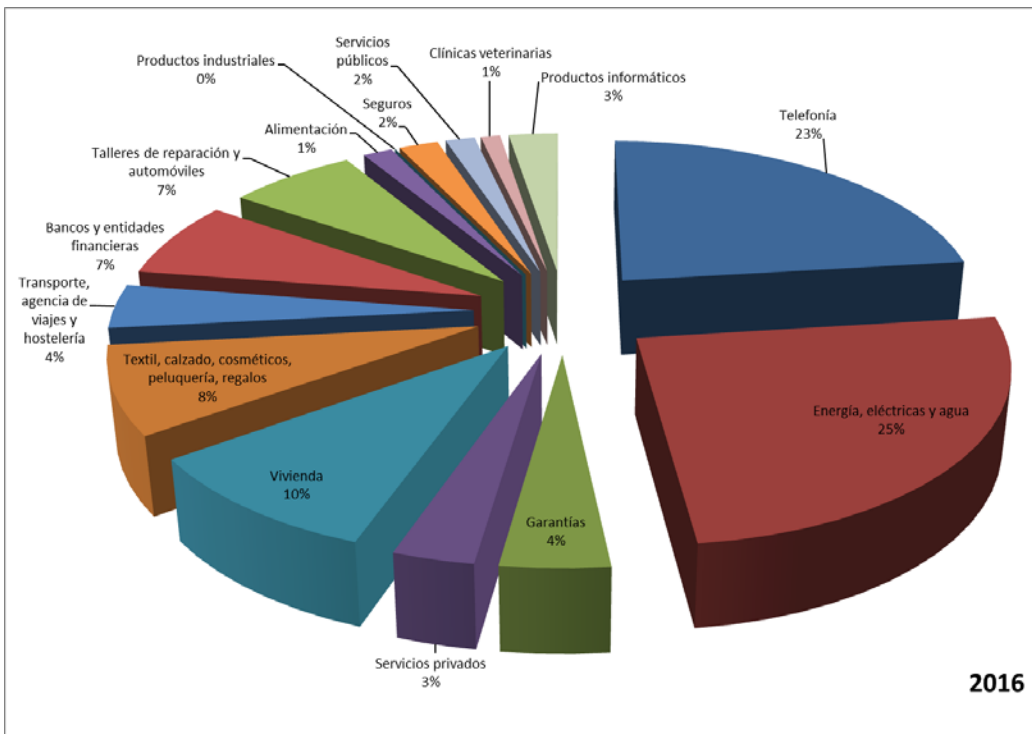
<b>SECTOR</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
Telefonía	45	33%	45	23%
Energía, eléctricas y agua	29	21%	49	25%
Garantías	13	9%	8	4%
Servicios privados	10	7%	6	3%
Vivienda	10	7%	19	10%
Textil, calzado, cosméticos, peluquería, regalos	9	7%	16	8%
Transporte, agencia de viajes y hostelería	9	7%	8	4%
Bancos y entidades financieras	3	2%	14	7%
Talleres de reparación y automóviles	3	2%	13	7%
Alimentación	2	1%	3	2%
Productos industriales	2	1%	0	0%
Seguros	2	1%	4	2%
Servicios públicos	1	1%	3	2%
Clínicas veterinarias	0	0%	2	1%
Productos informáticos	0	0%	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>		<b>195</b>	

Tabla 1. Distribución de denuncias y reclamaciones por sectores

**Comparativa de reclamaciones 2015 / 2016**



**Gráfico 2. Comparativa años 2015 y 2016 de denuncias y reclamaciones por sectores**



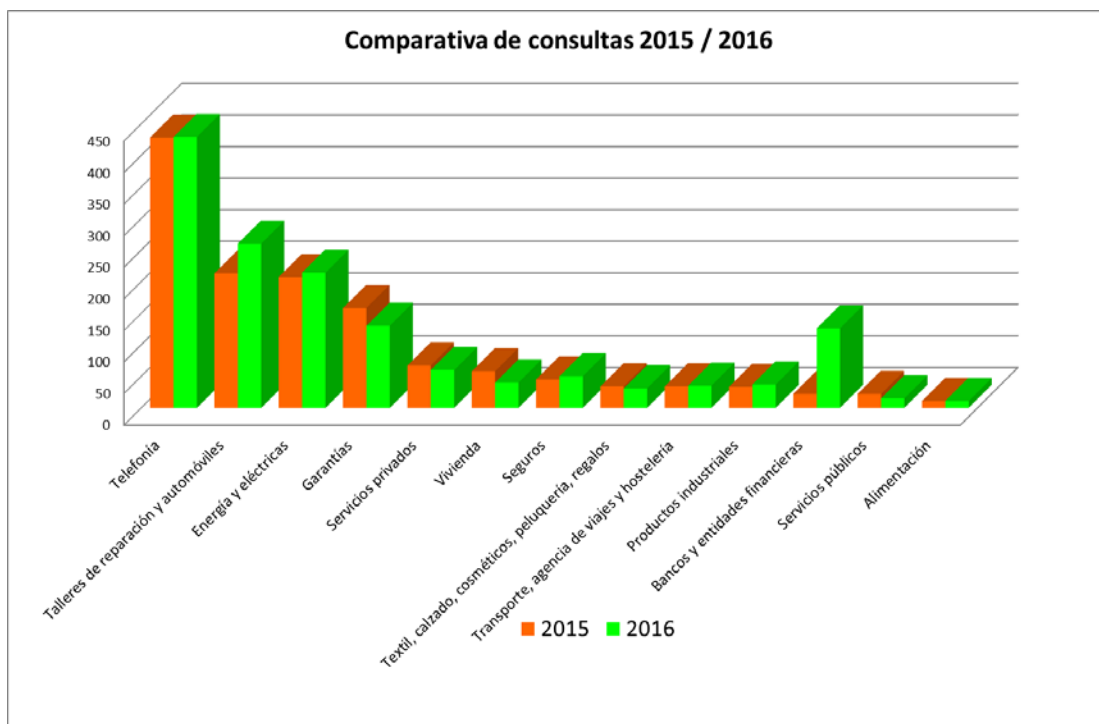
**Gráfico 3. Distribución de denuncias y reclamaciones por sectores**

## DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR SECTORES:

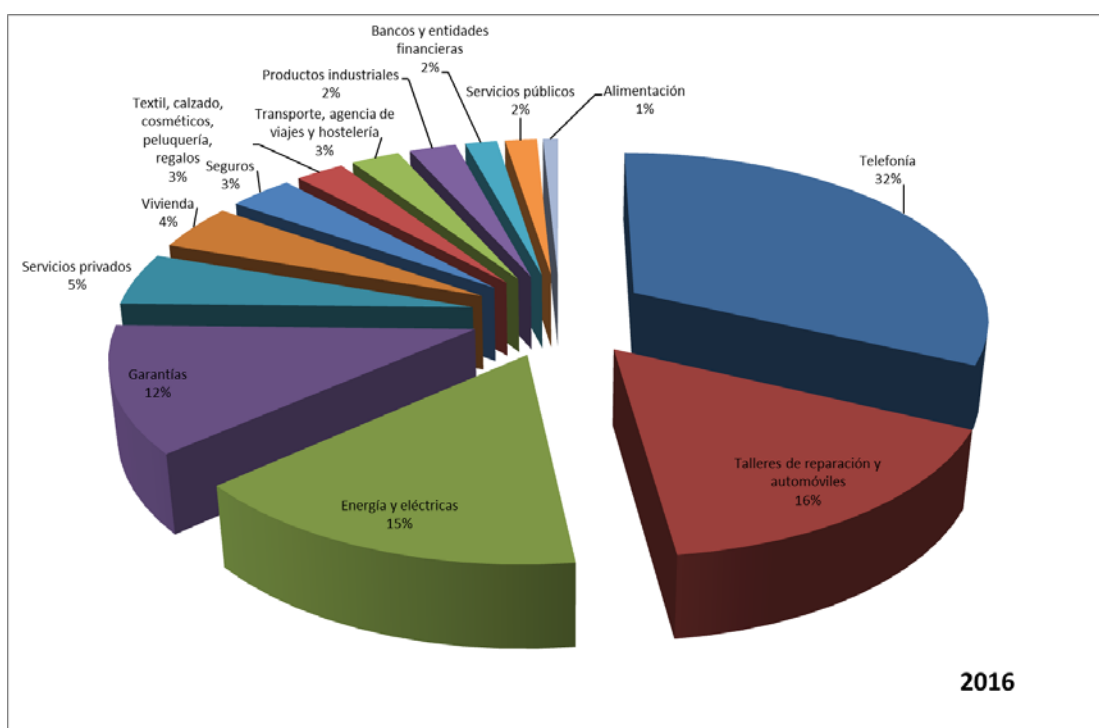
De las 1438 consultas realizadas por los arroyomolinenses tienen relación comúnmente con los servicios de telefonía, de asistencia técnica, talleres de reparación de vehículos, bancos y sistemas financieros, reparaciones del hogar como carpintería, fontanería, electricidad, decoración, seguros, garantías, empresa de mudanzas, entre otros, quedando del modo siguiente:

<b>SECTOR</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
Telefonía	428	32,10%	429	29,83%
Talleres de reparación y automóviles	213	16,00%	260	18,08%
Energía y eléctricas	207	15,50%	214	14,88%
Garantías	158	11,90%	130	9,04%
Servicios privados	67	5,00%	60	4,17%
Vivienda	58	4,40%	40	2,78%
Seguros	45	3,40%	50	3,48%
Textil, calzado, cosméticos, peluquería, regalos	34	2,60%	31	2,16%
Transporte, agencia de viajes y hostelería	34	2,60%	35	2,43%
Productos industriales	33	2,50%	37	2,57%
Bancos y entidades financieras	22	1,70%	126	8,76%
Servicios públicos	22	1,70%	15	1,04%
Alimentación	11	0,80%	11	0,76%
<b>TOTAL</b>	<b>1332</b>		<b>1438</b>	

Tabla 2. Distribución de solicitudes de información por sectores



**Gráfico 4. Comparativa años 2015 y 2016 de solicitudes de información por sectores**



**Gráfico 5. Distribución de solicitudes de información por sectores**

Otra de las funciones desarrolladas por la OMIC es la información, ayuda, orientación y formación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos. Mención aparte, merece la variedad de

escritos e informes, en defensa de los consumidores, elaborados como paso previo antes de presentar la reclamación.

Asimismo es importante el número de informes redactados a particulares para solicitar la supresión de determinadas cláusulas abusivas en los contratos, informes elaborados para aplicar correctamente la actualización de la renta en los contratos de alquiler, la rescisión de contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales, anunciación de contratos de telefonía, etc.

La recepción de reclamaciones y arbitraje está prevaleciendo sobre el resto de funciones ya que el volumen ha aumentado un 21%, en detrimento del resto de requerimientos del servicio. El apartado de consultas también se ha intensificado, ya sea de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, teniendo que establecer un sistema de cita previa para la mejor distribución del servicio.

Por otra parte, esta OMIC también se ha encargado de **divulgación de campañas informativas** promovidas por la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, tal y como así lo hemos hecho mediante la divulgación entre los colegios y los institutos de la localidad del concurso escolar 2016-2017 sobre consumo responsable “Consumópolis12, Internet: ¿Haces un uso responsable?”, que, a fecha de la realización del presente informe está en plazo de presentación de solicitudes. La difusión de esta campaña se recogerá en la memoria correspondiente al año 2017.

Es de destacar que en relación a las reclamaciones en **materia de energía** se produjo un aumento del número de las mismas a lo largo del año 2015. En junio de 2015 a los usuarios de Repsol Butano, S.A. se les comunicó la cesión del contrato de Gas Butano, S.A. a la mercantil Gas Natural Madrid, SDG, S.A. tal y como tenían los usuarios recogido en la póliza inicialmente firmada. A partir de agosto de 2015 se hizo efectiva dicha cesión. Esto ha motivado que, **durante el año 2016, fundamentalmente durante el primer trimestre del año**, se haya producido un aumento del número de reclamaciones, denuncias y reclamaciones, fundamentalmente en materia de **cesión de datos y facturación**. Asimismo durante este periodo (primer



trimestre de 2016) se han registrado quejas de consumidores a los que les facturan simultáneamente tanto por gas propano como por gas metano, produciéndose, por tanto, una **doble facturación**.

Igualmente en **materia de energía y electricidad** se ha producido un aumento en el número de reclamaciones de los usuarios debido a manipulaciones de los contadores de dichos suministros. Dada la tipología de vivienda existente en el municipio, fundamentalmente viviendas unifamiliares, los contadores de dichos suministros están ubicados en la vía pública, lo que facilita dichas manipulaciones. Por otro lado, durante el mes de **marzo de 2016**, hemos instado de la Comunidad de Madrid la inspección debido a que han existido un aumento número de quejas por manipulaciones de contadores.

En materia de **automoción** también se ha visto incrementado el número de consultas, debido al caso de manipulación de emisiones en vehículos de una conocida marca, que ha provocado numerosas consultas por parte de consumidores afectados o de otros que han creído serlo y han acudido a esta OMIC a los efectos de despejar sus dudas.

Por lo que se refiere a la **Telefonía y Telecomunicaciones** asimismo se ha visto incrementado durante el año 2016 el número de reclamaciones, denuncias y consultas. Las principales quejas son por una subida fraudulenta de las tarifas en varias compañías, penalizaciones en base de baja, portabilidad, averías y mal funcionamiento de terminales, facturación, averías y mal funcionamiento de terminales, amenazar con penalizaciones que no corresponden. Esto también ha acarreado que un gran número de consumidores se hayan visto afectados por haber sido incluidos en un registro de morosos.

En el caso de las **entidades financieras**, el número de reclamaciones y de consultas aumentó con respecto al año pasado. El cobro de comisiones fraudulentas es el gran protagonista de las consultas planteadas, así como por el desmesurado aumento de consultas relativas a **cláusulas suelo abusivas o por gastos en materia hipotecaria**. Asimismo se ha planteado numerosas consultas en relación con los números rojos o por sacar dinero

de los cajeros. Se aprecia un descenso en materia de participaciones preferentes con respecto al año 2015.

En **materia de seguros** se aprecia un aumento con respecto al año 2015, en materia de tardanza en el pago de siniestros y la imposibilidad de dar de baja una póliza si no es con dos meses de anticipación.

En relación con **compras fuera del establecimiento (120 consultas)**, también se ha producido un aumento de consultas: la mayoría con compras pagadas y no recibidas, sobre todo por compras realizadas en países asiáticos.

Asimismo se ha visto incrementado el número de reclamaciones relativas al **transporte** (34 consultas), sobre todo problemas derivados de preparación de viajes mediante agencias, no recibido o bien que no corresponde con lo contratado y pérdida o deterioro de maletas.

En **materia de inmobiliarias** también se ha incrementado con respecto al año 2015 las consultas relativas a cláusulas en los contratos de alquiler.

Se ha incrementado el número de consultas de una conocida franquicia, debido al escándalo producido con el cierre de las clínicas (febrero de 2016), hecho que tuvo una gran repercusión mediática. Así, hemos recogido 23 peticiones de información sobre la tramitación para reclamar, cómo y dónde hacerlo, etc, fundamentalmente durante **el primer trimestre del año 2016**.

Asimismo, nos hemos visto desbordados por la petición de información en relación con los afectados de **cláusulas suelo (93 consultas) y de gastos en préstamos hipotecarios (109 consultas)**. Ambas sobre todo durante el **tercer trimestre de 2016**, como consecuencia de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (la primera) y de Sentencia del Tribunal Supremo de 23 de diciembre de 2015, por la que se declara la nulidad de la cláusula de gastos en préstamos hipotecarios.

Por último es importante reseñar que en este municipio se ubica el Centro Comercial Madrid Xanadú las quejas se dirigen a cambios y devoluciones, garantías, productos defectuosos, entre otros.

Por el contrario, los sectores que **menos quejas, consultas y reclamaciones** han sido los relativos a productos industriales, alimentación, los relativos a juguetes, tintorerías, enseñanza. En lo relativo al agua, cuya gestión compete al Canal de Isabel II llama poderosamente la atención la presentación de tan solo una sola queja en el 2016.

### Perfil del consumidor

La memoria de la OMIC también permite dibujar un perfil del reclamante de Arroyomolinos a través de los datos de sus usuarios. La franja de edad que presenta el mayor número de reclamaciones corresponde al grupo de personas de entre **40 y 59 años**, con un **58% del total**. Le sigue, con un 24% el colectivo de entre 21 y 39 años. Los mayores de entre 60 y 79 años representan el 14%. Finalmente, las personas entre 18 y 21 representan el 2%.

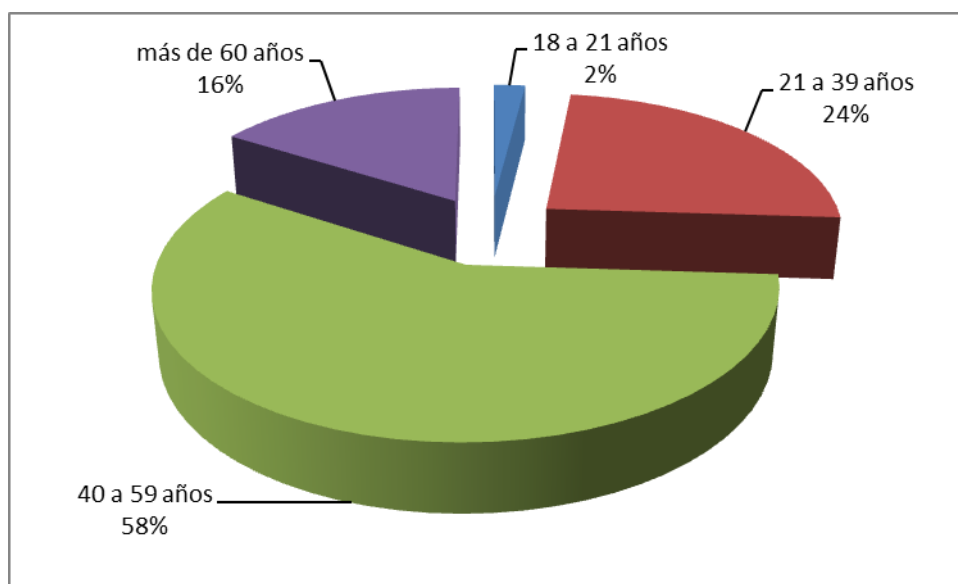
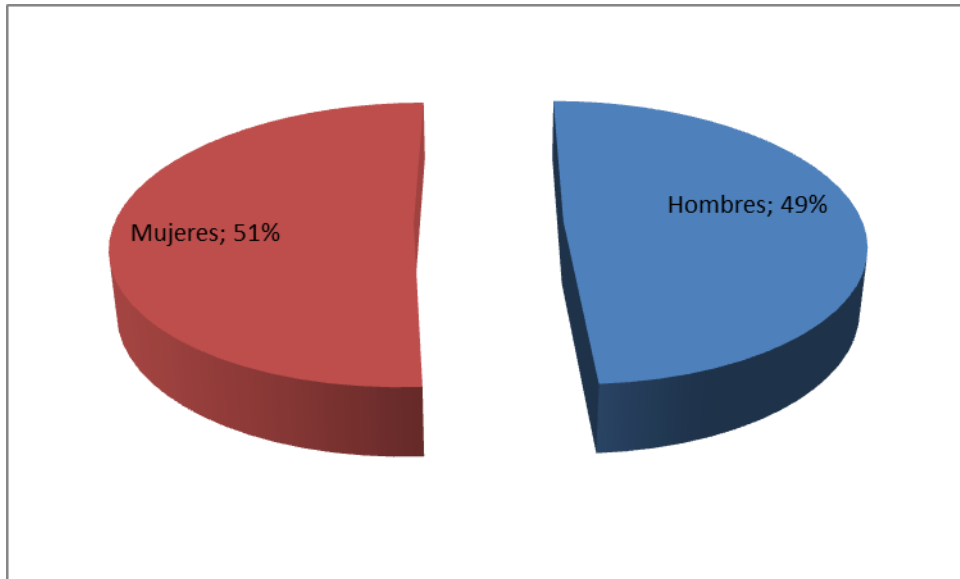


Gráfico 6. Perfil del consumidor por edades

Por sexos, las diferencias son mínimas, aunque **las mujeres superan ligeramente a los hombres** a la hora de presentar reclamaciones: un 51% frente a un 49%.



**Gráfico 7. Perfil del consumidor por sexos**

Sobre la procedencia de los usuarios, la oficina gestionó durante 2016 un 7% de **solicitudes de información de personas no empadronadas** en el municipio de Arroyomolinos. La mayor parte fueron de vecinos de los alrededores del municipio, que buscaron asesoramiento en las dependencias de esta OMIC.

#### **En cuanto a la mediación llevada a cabo por esta OMIC:**

En los casos llevados a cabo por esta OMIC de mediación entre el consumidor y la empresa reclamada se ha llevado a cabo satisfactoriamente, sobre todo en pequeñas y medianas empresas radicadas en el municipio. Se configura así la mediación como un instrumento exitoso para la resolución de conflictos.

La mediación no ha sido tan satisfactoria en relación a averías en vehículos y plazos de garantía, sobre todo de segunda mano.

#### **En cuanto a expedientes sancionadores:**

Durante el año 2016, desde esta OMIC se han llevado a cabo 25 expedientes por falta de hojas de reclamaciones en establecimientos obligados a tenerlas, competencia de este Ayuntamiento. Durante el año 2015 la Policía Local llevó a cabo 16 actuaciones, nueve más que durante el año 2015, entre actas e informes de servicio por carecer de hojas de reclamaciones y de carteles anunciadores.

En Arroyomolinos, a 23 de enero de 2017