



AYUNTAMIENTO DE
ARROYOMOLINOS

MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS (MADRID) PARA EL AÑO 2018

I.- ANTECEDENTES

Se elabora esta Memoria-Informe al objeto de dar cuenta de la gestión realizada durante el año 2018.

Esta oficina está adscrita a la Concejalía de Empleo, Industria y Consumo. Está ubicada en la Calle Iglesia, número 12 de Arroyomolinos y cuenta en la actualidad con una única trabajadora municipal, a quienes se le encomiendan las funciones de industria.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO:

El presente informe se elabora en virtud del 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.

III.- HECHOS

En el ejercicio 2018 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 **259 casos**.

Por otra parte, **1536 casos** llegaron en forma de **solicitudes de información o consultas**, de las cuales el canal empleado fue el siguiente:

- 66% fueron telefónicas.
- 15% fueron presenciales.
- 19% se abordaron por medio de correo electrónico.

MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

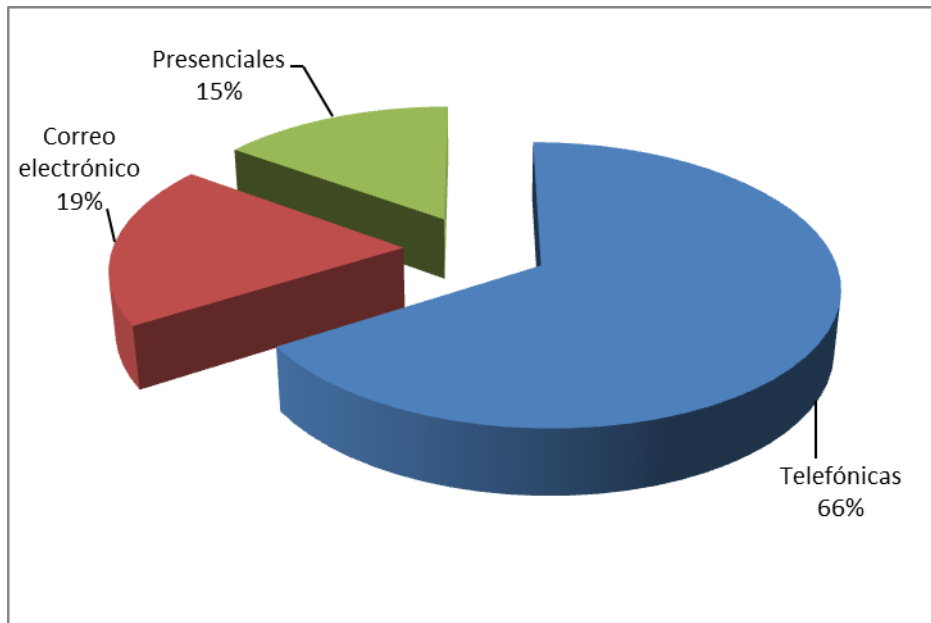


Gráfico 1. Distribución de solicitudes de información por medio de contacto

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 38% de ellas, fundamentalmente relacionadas con promociones ofrecidas por operadoras, facturaciones indebidas, condiciones de permanencia de contratos, bajas sin el consentimiento del titular, altas no consentidas, incumplimiento de ofertas o aplicación de tarifas no informadas previamente, entre otras cuestiones. Los servicios bancarios representan un total de 10% de las consultas, en este caso relacionadas con préstamos hipotecarios y personales, gastos repercutidos indebidamente al consumidor en la firma de hipotecas, cláusulas suelo y abusivas, comisiones bancarias indebidas y, en menor medida, horarios de pago por ventanilla.

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”.

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

El mayor número de reclamaciones y denuncias registradas en 2018 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. Igualmente el mes de enero es un mes propenso a la presentación de reclamaciones, fundamentalmente en materia de cambios y devoluciones de artículos adquiridos durante las épocas navideñas.

Por otra parte, y como peculiaridad para el año 2018 se plantearon durante el mes de septiembre reclamaciones relacionadas con un Centro Polideportivo, coincidentes con el inicio de la actividad deportiva por parte de los usuarios, durante el inicio de la actividad escolar. Ello ha producido un incremento significativo, que se recoge tanto en la tabla 1 como en los gráficos 2 y 3, en los que se observa un aumento con respecto al año 2017, en las quejas y reclamaciones de los servicios públicos. Ha pasado de 6 en el año 2017 a 48 en 2018.

En cuanto a las reclamaciones hacia una conocida cadena de clínicas odontológicas con sede en toda España, se produjeron en el mes de abril el cierre, sin previo aviso, de las oficinas radicadas en Madrid y Rivas Vaciamadrid, se ha producido un aumento del número de quejas planteadas por los usuarios, fundamentalmente por tratamientos (la mayor veces vinculados a un contrato de financiación) inacabados, lo cual generó un aumento del número de consultas y también se plasmó en forma de reclamaciones planteadas por los usuarios, sin perjuicio de que un gran número acudieran a la vía judicial para resolver el conflicto.

La tendencia en los últimos años, fundamentalmente durante el año 2018, ha sido un incremento del número de reclamaciones durante la semana posterior al **Black Friday**, tradición fundamentalmente anglosajona, en los que se produce un incremento significativo del número de compras, dadas las facilidades para la compra y rebajas significativas tanto en comercios minoristas como en grandes almacenes. En el año 2018 coincidió con el 29 de noviembre, por lo que las dos semanas posteriores hubo un aumento en el número tanto de consultas como fundamentalmente en materia de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES:



MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

Según los sectores, se puede comprobar **cómo se distribuyeron las 259 denuncias o reclamaciones** presentadas por los consumidores en la siguiente estadística:

SECTOR	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Telefonía	45	33%	45	23%	68	28%	61	24%
Energía, eléctricas y agua	29	21%	49	25%	23	9%	49	19%
Garantías	13	9%	8	4%	27	11%	10	4%
Servicios privados	10	7%	6	3%	5	2%	15	6%
Vivienda	10	7%	19	10%	29	12%	14	5%
Textil, calzado, cosméticos, peluquería, regalos	9	7%	16	8%	15	6%	13	5%
Transporte, agencia de viajes y hostelería	9	7%	8	4%	13	5%	22	8%
Bancos y entidades financieras	3	2%	14	7%	21	9%	2	1%
Talleres de reparación y automóviles	3	2%	13	7%	14	6%	13	5%
Alimentación	2	1%	3	2%	3	1%	6	2%
Productos industriales	2	1%	0	0%	4	2%	0	0%
Seguros	2	1%	4	2%	8	3%	6	2%
Servicios públicos	1	1%	3	2%	6	2%	48	19%
Clínicas veterinarias	0	0%	2	1%	2	1%	0	0%
Productos informáticos	0	0%	5	3%	7	3%	0	0%
TOTAL	138		195		245		259	

Tabla 1. Distribución de denuncias y reclamaciones por sectores

MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

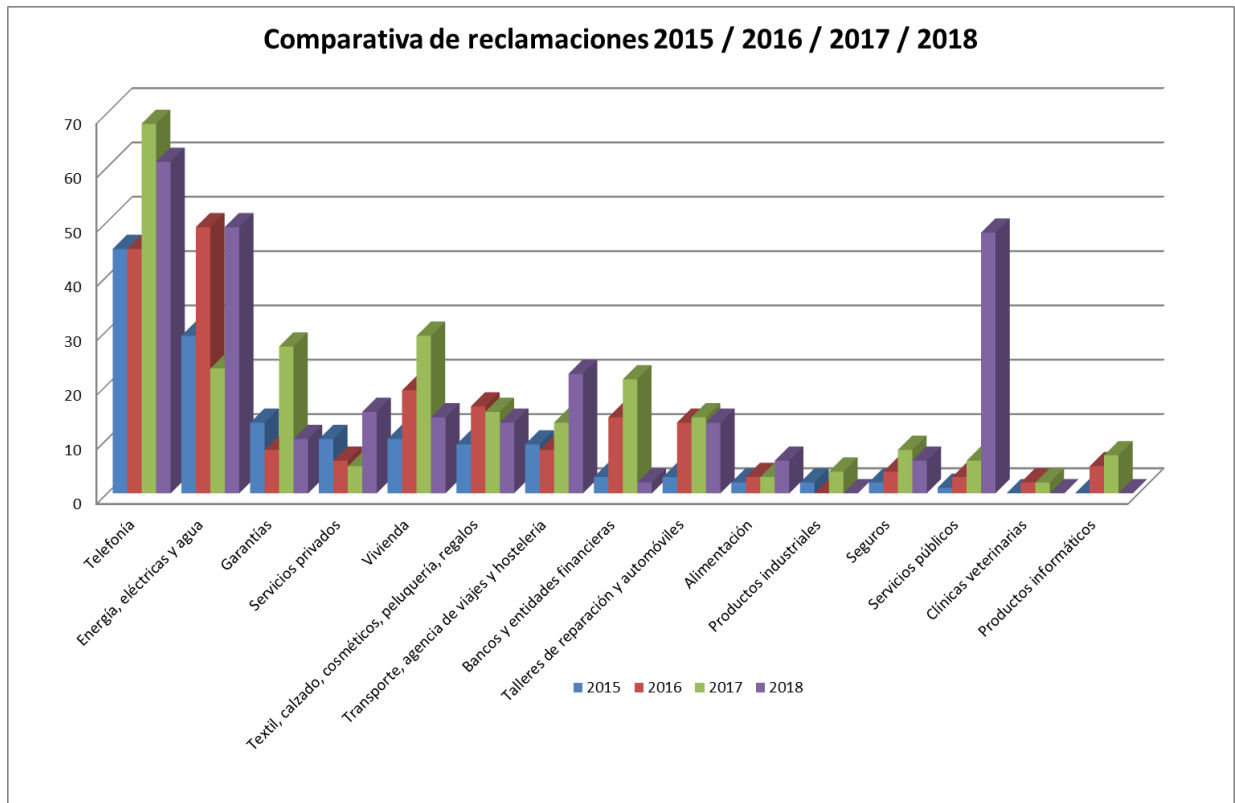


Gráfico 2. Comparativa años 2015, 2016, 2017 y 2018 de denuncias y reclamaciones por sectores

MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

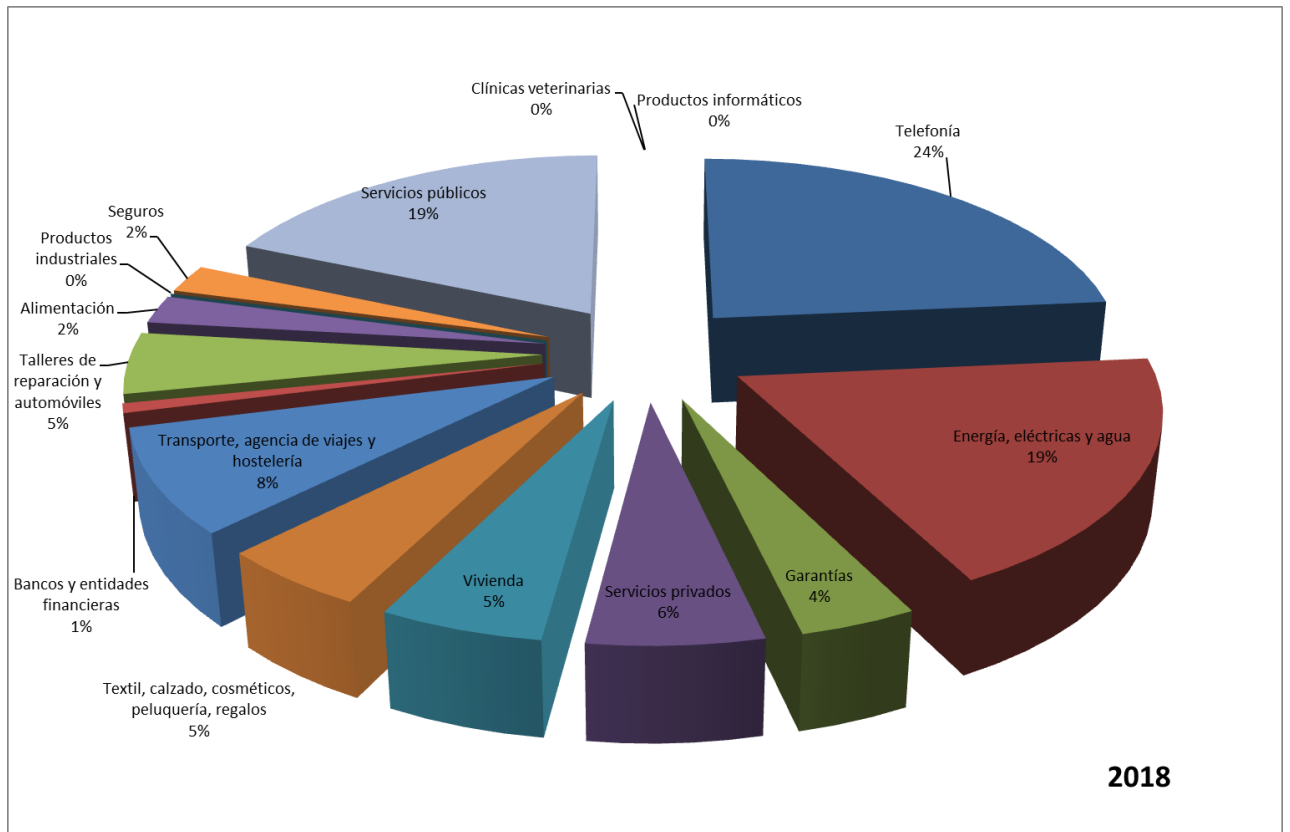


Gráfico 3. Distribución de denuncias y reclamaciones por sectores



**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR SECTORES:

De las 1536 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; suministros básicos, fundamentalmente gas y electricidad del hogar como carpintería, fontanería, electricidad, decoración, seguros, garantías, empresa de mudanzas, entre otros, quedando del modo siguiente:

SECTOR	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Telefonía	428	32,1%	429	29,8%	526	34,4%	593	38,6%
Talleres de reparación y automóviles	213	16,0%	260	18,1%	109	7,1%	193	12,6%
Energía y eléctricas	207	15,5%	214	14,9%	218	14,3%	206	13,4%
Garantías	158	11,9%	130	9,0%	149	9,8%	111	7,2%
Servicios privados	67	5,0%	60	4,2%	53	3,5%	43	2,8%
Vivienda	58	4,4%	40	2,8%	63	4,1%	65	4,2%
Seguros	45	3,4%	50	3,5%	43	2,8%	36	2,3%
Textil, calzado, cosméticos, peluquería, regalos	34	2,6%	31	2,2%	48	3,1%	42	2,7%
Transporte, agencia de viajes y hostelería	34	2,6%	35	2,4%	44	2,9%	43	2,8%
Productos industriales	33	2,5%	37	2,6%	21	1,4%	10	0,7%
Bancos y entidades financieras	22	1,7%	126	8,8%	187	12,2%	163	10,6%
Servicios públicos	22	1,7%	15	1,0%	54	3,5%	29	1,9%
Alimentación	11	0,8%	11	0,8%	13	0,9%	2	0,1%
TOTAL	1332		1438		1528		1536	

Tabla 2. Distribución de solicitudes de información por sectores



MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

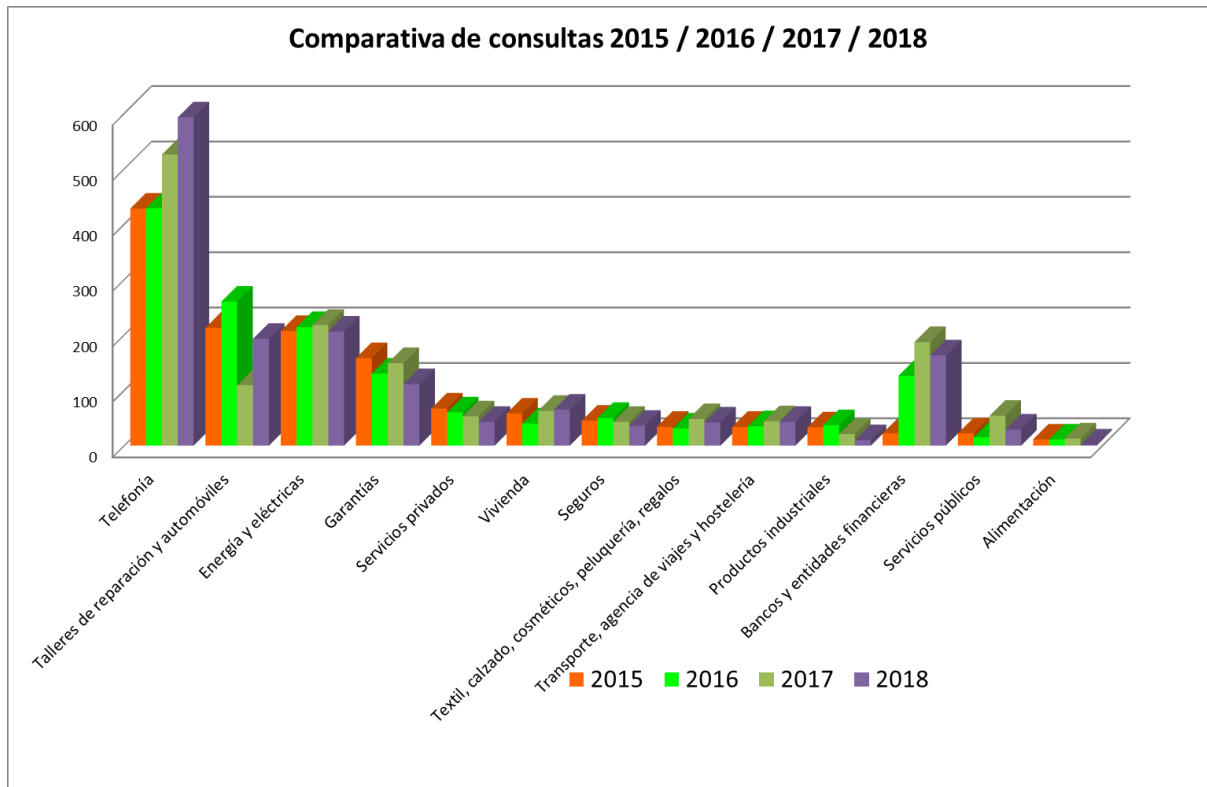


Gráfico 4. Comparativa años 2015, 2016, 2017 y 2018 de solicitudes de información por sectores



**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

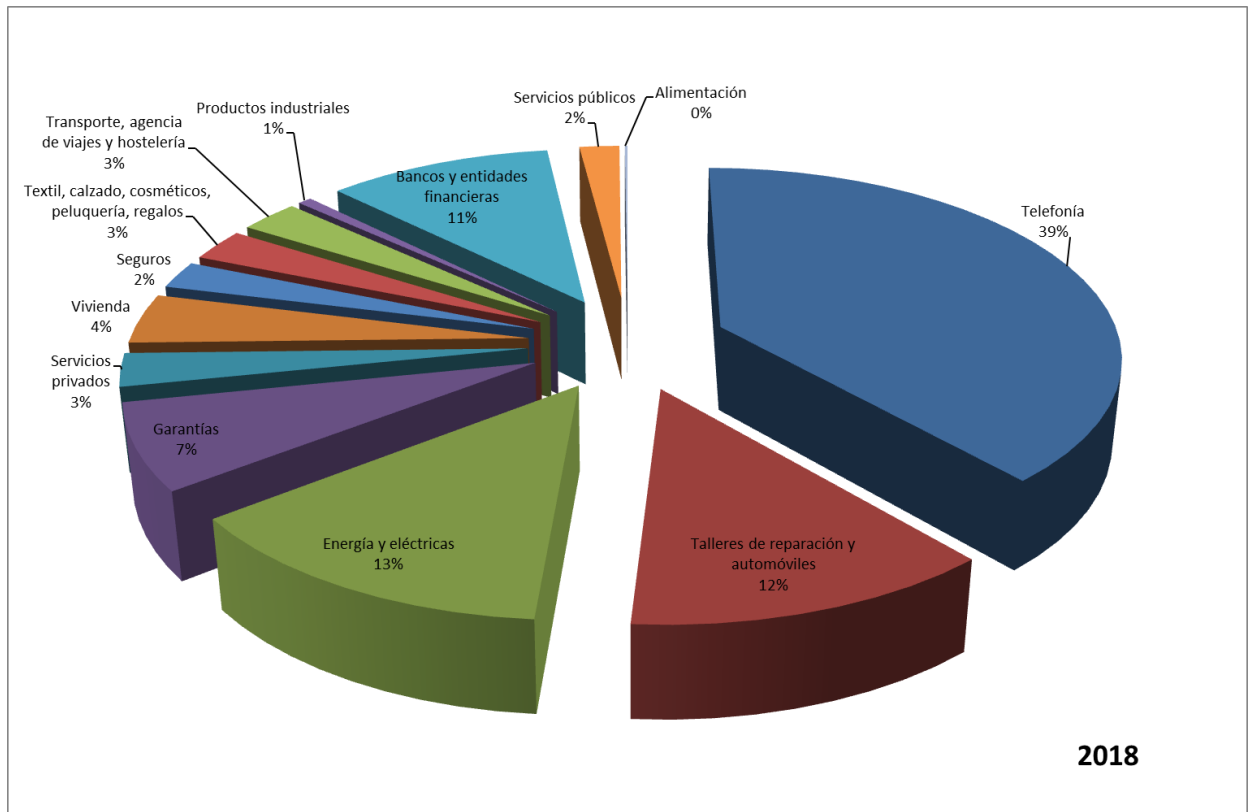


Gráfico 5. Distribución de solicitudes de información por sectores

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 y apoyo en la redacción de documentos y en la comprensión de documentos y requerimientos recibidos de otras Administraciones Públicas.

La recepción de reclamaciones y arbitraje está prevaleciendo sobre el resto de funciones ya que el volumen ha aumentado, 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 mantener un sistema de cita previa para la mejor distribución del servicio, que se distribuye en martes y jueves, de 10:00 a 12:00 horas, como se comunicó una vez que este Ayuntamiento asumió las funciones de OMIC.

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

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 2018-2019 sobre consumo responsable **“Consumópolis14”**. La difusión de esta campaña se recogerá en la memoria correspondiente al año 2019. Por lo que se refiere a la difusión de la anterior edición campaña, fue comunicada a colegios e institutos de la localidad con la finalidad de dotarla de participación de los interesados.

Importante reseñar que desde la Dirección General de Comercio y Consumo se planteó en el mes de marzo el **Programa de Formación en Consumo para Adultos 2018**, con un interesante abanico dirigido a la formación de consumidores y usuarios. A dicho programa se le dio la máxima difusión tanto a través de las diversas asociaciones existentes en el municipio como en la web institucional, redes sociales corporativas, etc. Sin embargo, careció de la participación esperada. Podemos concluir que probablemente es debido a la tipología de la población del municipio. Arroyomolinos es el municipio con una de la media de edad más joven de España (31 años), cuyas obligaciones laborales se encuentran fundamentalmente en el municipio de Madrid, lo que acarrea que gran parte de la población se encuentre ausente en la franja horaria en la que se impartiría la formación, por lo que no ha gozado del resultado esperado.

Es de destacar que en **materia de energía y electricidad**, a diferencia del año anterior, no se han producido reclamaciones de los usuarios por manipulación de contadores. Sí que han existido durante el año 2018 un elevado número de reclamaciones debidas a la tardanza de las empresas en que se produzca el efectivo suministro de energía desde el inicio de su contratación.

En materia de **automoción** existe un gran número de reclamaciones dado que Arroyomolinos cuenta con tres polígonos industriales en los que existen numerosos establecimientos para venta de vehículos automóviles de segunda mano, de tal forma que existe un gran número de reclamaciones en materia de garantías, de averías no atendidas, etc. Se ha producido un incremento significativo de reclamaciones en esta materia con respecto al año 2017.

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

Por lo que se refiere a la **Telefonía y Telecomunicaciones** se ha visto incrementado durante el año 2018 el número de reclamaciones, denuncias y consultas. Las principales quejas son por una subida fraudulenta de las tarifas en varias compañías, penalizaciones por baja, portabilidades, averías y mal funcionamiento de terminales, facturación, 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 con la pertinente reclamación en la materia.

En el caso de las **entidades financieras**, el número de reclamaciones y de consultas ha disminuido con respecto al año pasado. El cobro de comisiones fraudulentas es el gran protagonista de las consultas planteadas. Se ha producido una disminución del número de consultas relativas a **cláusulas suelo abusivas o por gastos en materia hipotecaria**.

En relación con **compras fuera del establecimiento** también se ha producido un aumento de consultas: la mayoría con compras pagadas y no recibidas, sobre todo por compras realizadas en lugares como China o Reino Unido. El **comercio electrónico** también ha sufrido un aumento con respecto al ejercicio anterior, en materias tales como la imposibilidad de devolución del producto, productos cobrados y no suministrados, etc, lo cual nos lleva a la conclusión que la tendencia es el aumento del comercio on line con la excepción de los productos alimenticios en los que el consumidor opta por el comercio de proximidad.

En **materia de inmobiliarias** también se ha incrementado con respecto al año 2017, fundamentalmente motivadas por un repunte de la actividad económica que ha dado lugar a nuevas promociones inmobiliarias que han sido entregadas a lo largo del año 2018, lo que ha acarreado reclamaciones por vicios o defectos ocultos en las viviendas de nueva construcción.

Por lo que se refiere a consultas y reclamaciones en materia de **cláusulas suelo y de gastos en préstamos hipotecarios**, se han visto disminuidas con respecto al año 2017, una vez que se han dado respuesta a gran número de ellas, vía judicial o por medio del mecanismo extrajudicial previsto en el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo.

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

Tras el cierre definitivo de una conocida cadena de clínicas dentales ubicadas en Madrid capital y en Rivas, con la consiguiente repercusión mediática por parte de esta OMIC, se han planteado quejas por parte de los consumidores y usuarios contra dicha mercantil. La mayor parte de las veces estos tratamientos contaban con un contrato de financiación vinculado. En Arroyomolinos se han tramitado un total de 11 quejas.

Es de reseñar para el año 2018 por parte de esta OMIC se han planteado un total de 47 quejas en materia deportiva, contra un conocido centro deportivo.

Las quejas de los usuarios eran sustancialmente idénticas y se basaban fundamentalmente en el deficiente estado de los aparatos e instalaciones motivados, según su opinión, por una falta de mantenimiento: mancuernas, cintas de correr, estado general de las instalaciones; relación calidad-precio, etc. Una vez llevada a cabo la intermediación correspondiente con la citada mercantil, fue trasladado a los usuarios el compromiso del reclamado de acometer una serie de mejoras en un corto periodo de tiempo, que ya estaban previstas, tales como la sustitución del equipamiento de pesas, el compromiso de intensificar el control del grado de cumplimiento de las normas, etc.

Por último es importante reseñar que en este municipio se ubica el **Centro Comercial Madrid Xanadú**, por lo que gran parte de las quejas se dirigen a cambios y devoluciones, garantías, productos defectuosos, entre otros. Asimismo la materia de espectáculos públicos y actividades recreativas también ha sufrido un aumento en el número de reclamaciones. Fundamentalmente éstas van dirigidas a las Salas de proyección de películas de cine y a la pista de nieve. Asimismo a los numerosos centros de restauración situados en el Centro Comercial han acumulado quejas y reclamaciones en la materia, como viene siendo habitual. Como nota también hemos de reseñar la reciente apertura, en el pasado otoño, en el Centro Comercial del acuario más grande de Europa, que, al margen de división de opiniones sobre la conveniencia o no de su apertura, es un dato a recoger en la presente Memoria de actividad.

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, clínicas veterinarias y clínicas privadas, salvo las reclamaciones antes referidas motivadas por el cierre de las clínicas antes referidas.

MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018

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 17%. Finalmente, las personas entre 18 y 21 representan el 1%.

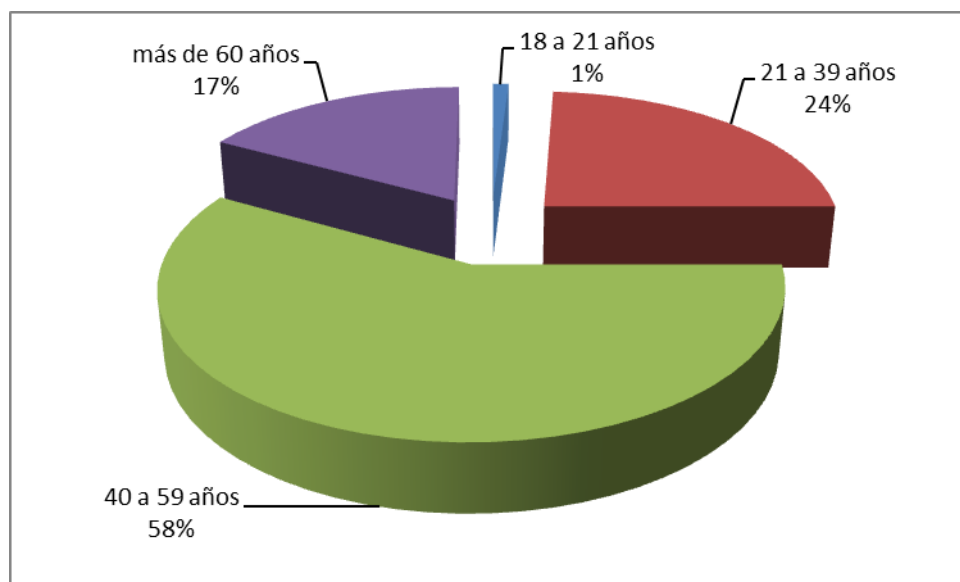


Gráfico 6. Perfil del consumidor por edades

Por sexos, las diferencias son mínimas, aunque **las mujeres superan ligeramente a los hombres** a la hora de presentar reclamaciones: un 55% frente a un 45%.

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

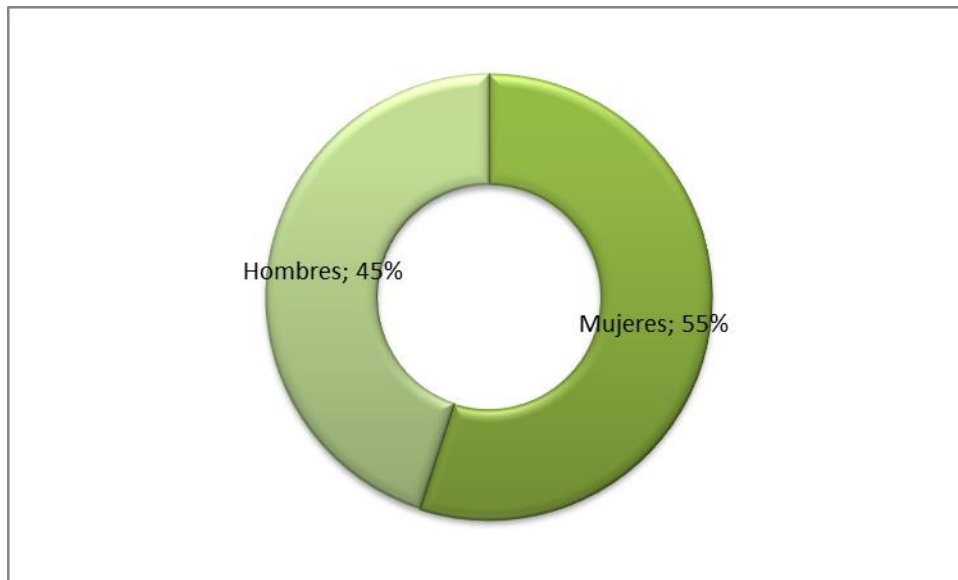


Gráfico 7. Perfil del consumidor por sexos

Sobre la procedencia de los usuarios, la oficina gestionó durante 2018 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, fundamentalmente procedentes de la urbanización “Cotorredondo” que, a pesar de encontrarse en el municipio de Batres, para muchos servicios acuden a este municipio, por la proximidad al mismo. Igual se puede decir de los vecinos de un asentamiento ilegal denominado “Rivera de San Pedro”, sito en Arroyomolinos, que acuden a ser auxiliados de ciertos servicios (servicios sociales, consumo, etc) a este Ayuntamiento.

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. No ha ocurrido así en materia de venta de vehículos de segunda mano y plazos de garantía, en la que la mediación no ha sido tan satisfactoria.



AYUNTAMIENTO DE
ARROYOMOLINOS

**MEMORIA-INFORME EN RELACIÓN
A LA OMIC DE ARROYOMOLINOS
(MADRID) PARA EL AÑO 2018**

También como nota a destacar para el ejercicio 2018 con respecto al año 2017, hemos de reseñar que las solicitudes de información en materia de arbitraje de consumo se han visto aumentadas con respecto al año anterior.

En cuanto a expedientes sancionadores:

Durante el año 2018, desde esta OMIC se han llevado a cabo 36 expedientes por falta de hojas de reclamaciones en establecimientos obligados a tenerlas o bien por no ajustarse al SUR de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2018 la Policía Local llevó a cabo 19 actuaciones, entre actas e informes de servicio por carecer de hojas de reclamaciones y de carteles anunciadores, así como la negativa del establecimiento a facilitarlas a los consumidores.

Igualmente es de reseñar que la Policía Local, en colaboración con la Guardia Civil, durante una serie de actuaciones en época navideña, han llevado a cabo el requisado de artículos pirotécnicos, así como la inmovilización, retirada y requisado de productos caducados, productos que entrañan grave peligro para la salud como squeezeres y otros productos. Hecho que ha motivado la petición a la Dirección General de Comercio y Consumo, de inspección y/o sanción que pudiese corresponder.

En Arroyomolinos, a 24 de enero de 2019

LA OMIC DE ARROYOMOLINOS