

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Ajuntament d'Alacant

Ayuntamiento de Alicante



# MEMORIA 2015

# OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ALICANTE

C/ Mayor, 39  
03002 ALICANTE  
Tel. 96 598 11 46  
Fax 96 598 11 44  
E-mail [omic@alicante-ayto.es](mailto:omic@alicante-ayto.es)



## I. ENTIDAD

ENTIDAD LOCAL: EXCMO AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

CIF: P-0301400-H

CONCEJALÍA: CONSUMO

### Datos OMIC:

DIRECCIÓN: C/ Mayor, 39

C.P.: 03002

POBLACIÓN: ALICANTE

TELÉFONO: 965 98 11 46

FAX: 965 98 11 44

E-MAIL: [omic@alicante-ayto.es](mailto:omic@alicante-ayto.es)

Web: <http://www.alicante-ayto.es/omic>

## LOS CONCEPTOS DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS:

- **Consultas**

Solicitud de una información específica o general sobre cualquier tema relacionado con el consumo.

Los medios utilizados habituales son: presencial, teléfono, fax, Registros de las Administraciones Públicas y correo electrónico.

- **Reclamaciones**

Puesta en conocimiento por parte del consumidor de una actuación lesiva en sus derechos o para sus intereses por parte de la empresa reclamada. Implica una petición de cumplimiento, restitución, o resarcimiento por parte del consumidor frente al reclamado.

- **Denuncias**

Puesta en conocimiento por parte del denunciante ante la Administración de hechos que presuntamente pueden ser tipificados como infracción en materia de consumo y por tanto, ser sancionados tras la instrucción del correspondiente administrativo.

- **Quejas**

Refleja un malestar o descontento por parte del consumidor frente al cual el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata.

Las quejas representan un medio idóneo para llegar a conocer las inquietudes de los ciudadanos y en su caso iniciar las actuaciones legales para reformar las normas legales que inciden en temas de consumo.

## II. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

### CONSULTAS Y RECLAMACIONES:

#### Consultas:

*TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:*

SECTORES	Personales	Telefónicas	E-Mail	TOTALES
1. AGUA	9	39	17	65
2. GAS	119	80	26	225
3. ELECTRICIDAD	330	212	34	576
4. TRANSPORTES	29	39	21	89
5. TELÉFONO	997	1176	222	2395
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES	6	19	8	33
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	4	16	12	32
8. ALIMENTACIÓN	21	22	13	56
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	368	254	32	654
10. ELECTRODOMÉSTICOS	712	328	84	1124
11. VEHÍCULOS NUEVOS	180	160	60	400
12. VEHÍCULOS USADOS	131	97	33	261
13. VIVIENDA VPO/LIBRE	357	312	86	755
14. ARRENDAMIENTOS	102	88	26	216
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS	312	181	34	527
16. ENSERES DEL HOGAR	306	102	51	459
17. MATERIAL INFORMÁTICO	381	147	21	549
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.	4	3	3	10
19. OTROS BIENES	24	16	10	50
20. JUGUETES	3	6	7	16
21. TINTORERÍAS	119	76	27	222
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES	8	4	3	15
23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS	563	312	115	990
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	314	301	101	716
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO	24	10	8	42
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS	9	6	4	19
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS	196	66	45	307
28. HOSTELERÍA	112	76	58	246
29. ENSEÑANZA	146	84	32	262
30. AGENCIAS DE VIAJE	104	79	31	214
31. REP. MANTENIMI. HOGAR	333	112	27	472

SECTORES	Personales	Telefónicas	E-Mail	TOTALES
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA	8	31	21	60
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL	112	24	19	155
34. BANCOS Y FINANCIERAS	312	396	98	806
35. SEGUROS	361	197	69	627
36. GESTORÍA/ASESORÍA	2	9	12	23
37. INMOBILIARIAS	36	42	28	106
38. OTROS SERVICIOS	46	89	56	191
<b>TOTALES</b>	<b>7.200</b>	<b>5.211</b>	<b>1.554</b>	<b>13.965</b>

### Reclamaciones:

#### TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:

SECTORES	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
1. AGUA	16	2	12	1			1	
2. GAS	78	17	34	3	2			22
3. ELECTRICIDAD	26	6	17	1			2	
4. TRANSPORTES	44	3	29	4	6		2	
5. TELÉFONO	1066	136	836		72		19	3
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES	12	2	8	1				1
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	2		2					
8. ALIMENTACIÓN	26	2	12			9	3	
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	70	20	39		2			9
10. ELECTRODOMÉSTICOS	54	11	34		1		2	6
11. VEHÍCULOS NUEVOS	12	2	8	1				1
12. VEHÍCULOS USADOS	5	1	3				1	
13. VIVIENDA VPO/LIBRE	2		2					
14. ARRENDAMIENTOS	0							
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS	0							
16. ENSERES DEL HOGAR	47	8	28	1	2		4	4
17. MATERIAL INFORMÁTICO	55	15	34		1		3	2
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.	0							
19. OTROS BIENES	51	13	28	3			5	2
20. JUGUETES	7	2	3	1				1
21. TINTORERÍAS	17	3	8	1			3	2

SECTORES	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES	11	1	4				4	2
<b>23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍC</b>	<b>67</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>15</b>	<b>6</b>
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	42	11	20	2	1		5	3
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO	9	3	4				2	
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS	0							
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS	30	6	19	1			2	2
28. HOSTELERÍA	22	3	11	2			4	2
29. ENSEÑANZA	3	1	1				1	
30. AGENCIAS DE VIAJE	9	2	4	1			1	1
31. REP. MANTENIMIENTO DE HOGAR	22	3	11	2			4	2
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA	11	1	6	1			2	1
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL	12	2	6				2	2
34. BANCOS Y FINANCIERAS	9	1	8					
35. SEGUROS	8	1	7					
36. GESTORÍA/ASESORÍA	3		3					
37. INMOBILIARIAS	9	1	4				2	2
38. OTROS SERVICIOS	104	31	38	5			25	5
<b>TOTALES</b>	<b>1961</b>	<b>324</b>	<b>1313</b>	<b>32</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>114</b>	<b>81</b>

**Motivos de las reclamaciones:**

MOTIVO	Nº TOTAL
1. Mala prestación del servicio	843
2. Negativa a prestar el servicio	8
3. Incumplimiento condiciones de venta	293
4. Publicidad engañosa	14
5. Precio abusivo	19
6. Cláusulas abusivas	231
7. Deficiente calidad del producto	69
8. Incumplimiento de la garantía	294
9. Irregularidades higiénico-sanitarias	16
10. Otros	174

**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES**

Código	Situación
1	Desestimada
2	Resueltas por mediación
3	Derivadas a Servicios Territoriales
4	Derivadas a Arbitraje
5	Inhibidas a otros organismos
6	En tramitación
7	A Sanciones

Las resoluciones de las reclamaciones con los códigos 1, 2, 3, 4, y 5 se encuentran archivadas.

## Denuncias y quejas:

*TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES DURANTE TODO EL AÑO:*

DENUNCIAS				RESOLUCIÓN						
SECTORES	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
1. AGUA	1	1	2	1					1	
2. GAS	3		3	1	1				1	
3. ELECTRICIDAD		2	2						1	1
4. TRANSPORTES	2	3	5	1	1					3
5. TELÉFONO	2		2						1	1
6. CORREOS Y TELECOMUNICACIONES		1	1							1
7. OTROS SERVICIOS PÚBLICOS		2	2							2
8. ALIMENTACIÓN	2		2	1					1	
9. PIEL, TEXTIL Y CALZADO	6	2	8	2	1				3	2
10. ELECTRODOMÉSTICOS		1	1							1
11. VEHÍCULOS NUEVOS	2		2	1	1					
12. VEHÍCULOS USADOS										
13. VIVIENDA VPO/LIBRE										
14. ARRENDAMIENTOS										
15. COMUNIDAD PROPIETARIOS										
16. ENSERES DEL HOGAR	3	2	5	1	1				1	2
17. MATERIAL INFORMÁTICO	3		3	1	1				1	
18. ANIMALES DOMESTICOS/COMP.										
19. OTROS BIENES		1	1							1
20. JUGUETES										
21. TINTORERÍAS	1	1	2							2
22. GRANDES SUPERF. COMERCIALES		2	2							2
23. TALLERES REPARACIÓN VEHÍCULOS	4		4	1	1				1	1
24. SERVICIOS ASISTENCIA TÉCNICA	2		2							2
25. GASOLINERAS/EST. SERVICIO										
26. SERV. SANITARIOS PÚBLICOS										
27. SERV. SANITARIOS PRIVADOS		2	2						1	1
28. HOSTELERÍA	4	2	6	2					2	2
29. ENSEÑANZA NO REGLADA	2		2	1					1	
30. AGENCIAS DE VIAJE		1	1							1
31. REP. MANTENIMIENTO DE HOGAR	3		3	1					1	1
32. JOYERÍA/RELOJERÍA/FOTOGRAFÍA		1	1						1	
33. VENTAS FUERA EST. COMERCIAL										
34. BANCOS Y FINANCIERAS										
35. SEGUROS										

36. GESTORÍA/ASESORÍA										
SECTORES	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7
37. INMOBILIARIAS		1	1							
38. OTROS SERVICIOS		2	2							
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>8</b>				<b>17</b>	<b>26</b>

**Motivos de las denuncias:**

MOTIVO	Nº TOTAL
1. Mala prestación del servicio	28
2. Negativa a prestar el servicio	
3. Incumplimiento condiciones de venta	6
4. Publicidad engañosa	8
5. Precio abusivo	
6. Cláusulas abusivas	3
7. Deficiente calidad del producto	
8. Incumplimiento de la garantía	21
9. Irregularidades higiénico-sanitarias	
10. Otros	1

**RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS**

Código	Situación
1	Desestimada
2	Resueltas por mediación
3	Derivadas a Servicios Territoriales
4	Derivadas a Arbitraje
5	Inhibidas a otros organismos
6	En tramitación
7	A Sanciones

Las resoluciones de las denuncias con los códigos 1, 2, 3, 4, y 5 se encuentran archivadas.

**MEDIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS:**

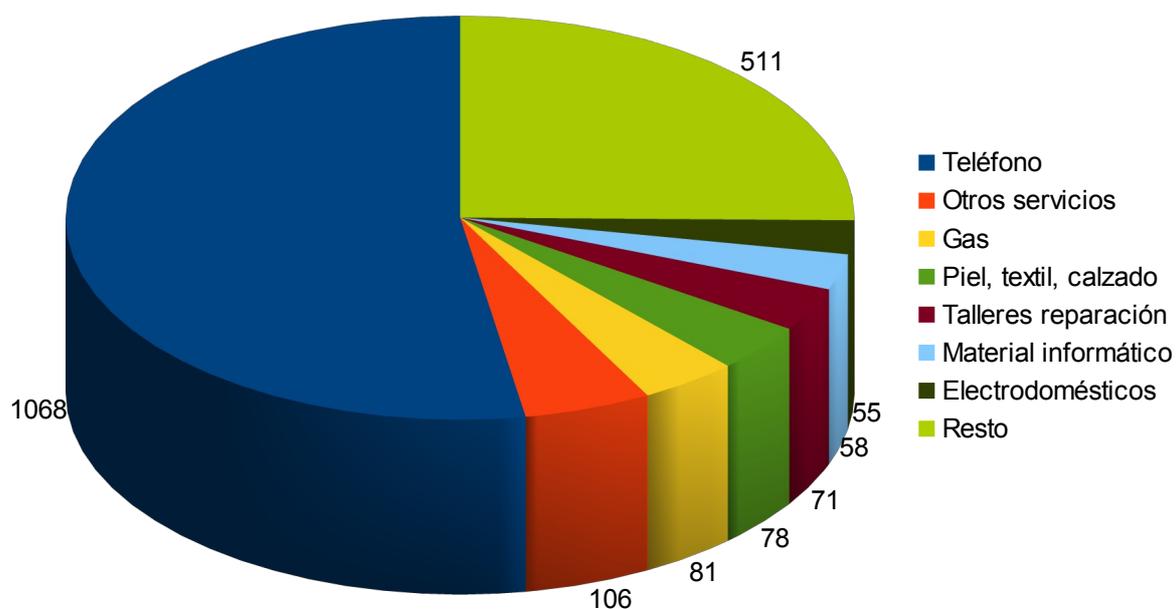
MEDIO	Nº	%
Personalmente	1887	93
Correo postal	100	4,9
Fax	1	0,2
E-mail	19	0,9
Registros Administración	21	1

**MEDIACIONES REALIZADAS EN RECLAMACIONES:**

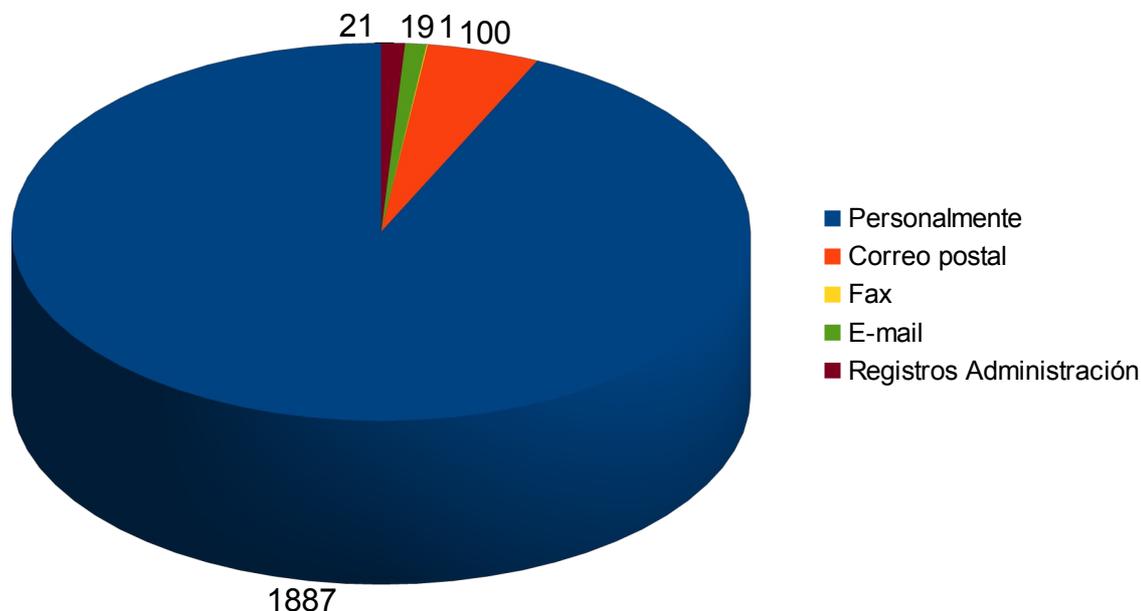
MEDIO	Nº
Presenciales	290
Correo postal	679
E-mail	992

## SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS

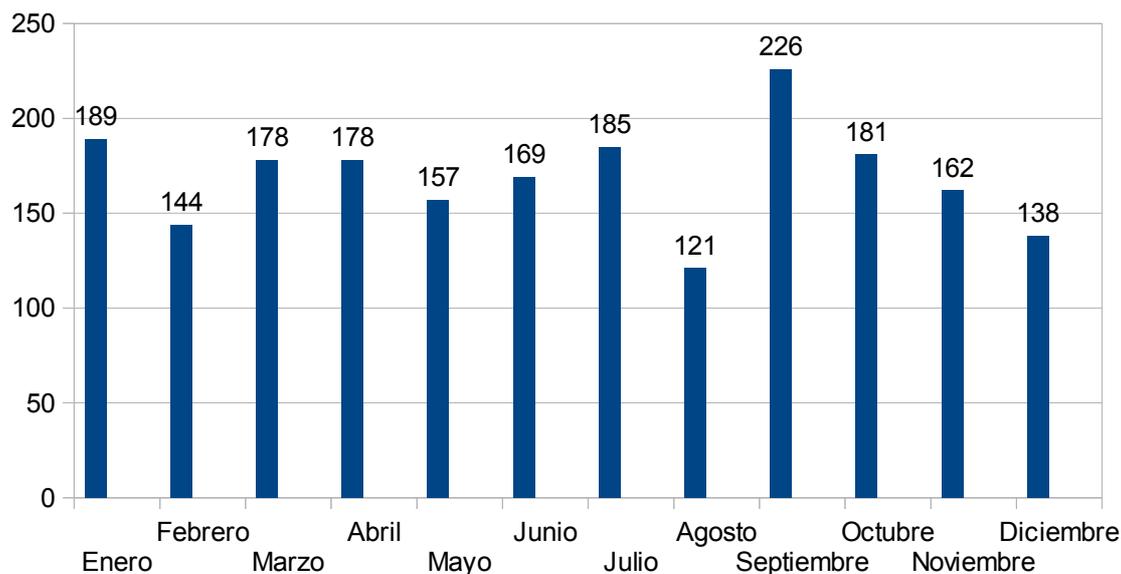
SECTORES	Número	%
Teléfono	1068	52,60%
Otros servicios	106	5,20%
Gas	81	4,00%
Piel, textil, calzado	78	3,80%
Talleres reparación	71	3,50%
Material informático	58	2,80%
Electrodomésticos	55	2,70%
Resto	511	25,40%



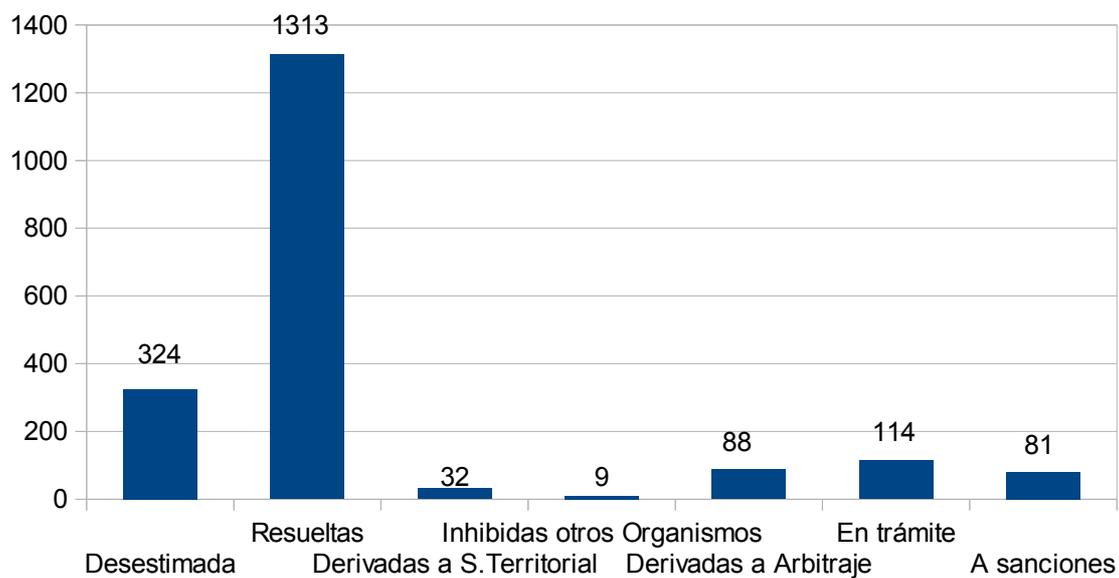
### MEDIO DE PRESENTACIÓN



### NUMERO DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS POR MESES



## RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES



## CAMPAÑAS INFORMATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD:

La OMIC de Alicante está interesada en ofrecer a los consumidores y usuarios una información completa y actualizada de las distintas materias que puedan resultar de su interés.

Se ha considerado, que Internet es el medio más adecuado y rápido, para hacer llegar cualquier noticia (alertas de productos peligrosos, campañas de inspección, novedades legislativas, recomendaciones, consejos, etc.). Este interés mostrado por la Oficina no es obstáculo para habilitar otros mecanismos de información para aquellos sectores de la población que no utilizan habitualmente este sistema.

El número de usuarios que han accedido a la página web de la OMIC de Alicante durante el año 2015 ha sido de 16.841 internautas, aumentando los datos obtenidos en los años anteriores:

<b>Página</b>	<b>Visitas</b>
Actividades	452
Consultas	1157
Derechos de los consumidores	3403
Enlaces de interés	348
Formación al Consumidor	202
Junta Arbitral de Consumo	1424
Normativa	759
Noticias	84
Página inicial	7417
Reclamaciones y denuncias	1595

La información que se ofrece en Internet está preparada para facilitar el acceso y la navegación para personas con discapacidad, teniéndose en cuenta en su diseño su compatibilidad con lo estándares recomendados y su funcionamiento con los navegadores más utilizados.

Además, la OMIC elabora documentos informativos a disposición de todos los usuarios que incluyen protocolos sobre procedimientos de reclamación ante determinados sectores específicos como son las entidades financieras (Bancos y aseguradoras) y las empresas de telecomunicaciones.

Asimismo, en la OMIC, se dispone de un número elevado de folletos y publicaciones de distintas materias proporcionadas principalmente por el I.N.C., la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana y distintas Asociaciones de Consumidores.

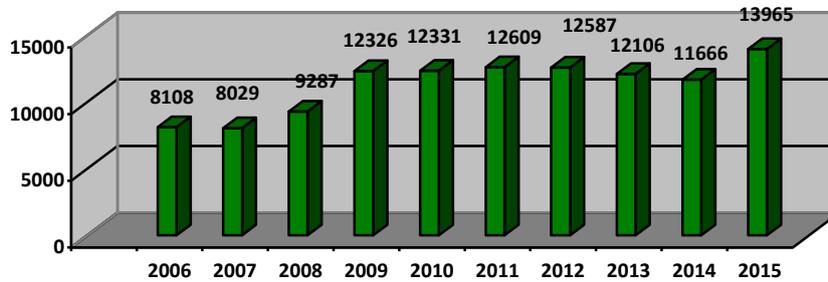
### III. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

ENTIDAD CON LA QUE SE FIRMA	OBJETO
Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial (Conselleria de Educación, Formación y Ocupación)	Alumnos en prácticas del Ciclo Formativo de "Servicios al Consumidor" (Instituto Enseñanza Secundaria. "Figueras Pacheco")

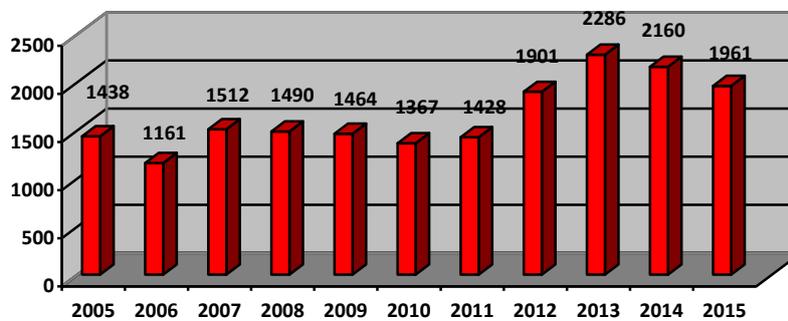
### IV. AYUDAS ECONÓMICAS (SUBVENCIONES)

ADMINISTRACIÓN OTORGANTE	OBJETO	IMPORTE
Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo (Generalitat Valenciana) Expte. COMICC/2015/27/03	Ayudas a entes locales en materia de consumo (2015)	50.000 €

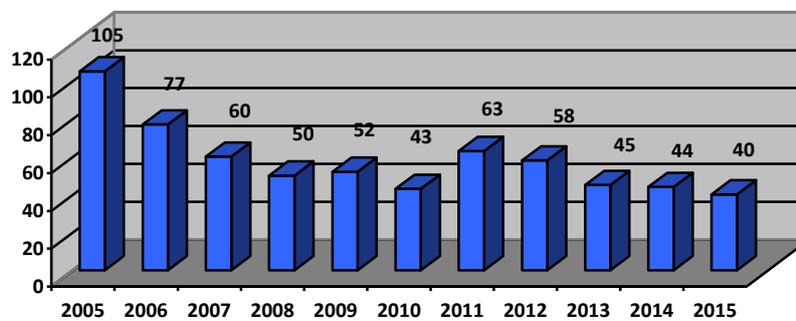
### NÚMERO DE CONSULTAS (2005-2015)



### NÚMERO DE RECLAMACIONES (2005-2015)



### NÚMERO DE DENUNCIAS (2005-2015)



### NÚMERO DE QUEJAS (2005-2015)

