



LA OMIC ATENDIÓ MÁS DE 3.000 CONSULTAS DE CIUDADANOS DURANTE EL 2006

El delegado ha destacado el trabajo que diariamente se realiza desde la Oficina del Consumidor para defender los derechos de usuarios y consumidores, ya sea a través de la tramitación de consultas o denuncias, como de las campañas informativas anuales

El concejal delegado de Consumo, José Luis Luna Rodríguez, ha dado a conocer algunos de los datos más significativos que se recogen en la memoria anual en la que la Oficina Municipal de Información al Consumidor expone las actuaciones y gestiones que ha realizado a lo largo del 2006.

Según se recoge en el documento, presentado ante la Junta de Gobierno Local, la Delegación Municipal de Consumo a través de la OMIC ha atendido a lo largo del 2006 un total de 3.321 consultas de ciudadanos que se han dirigido a esta oficina para interponer alguna reclamación o solicitar información, entre otros aspectos.

Si dividimos las consultas en sectores, cabe reseñar que el 65,2% de estas se referían al sector de servicios en el que destaca fundamentalmente el campo de la telefonía móvil, seguido de la vivienda y el comercio minorista. Frente al 65,2%, un 33,5% de las consultas se centran en el sector industrial, y un 1,3% en el de alimentación.

Si bien en relación a los resultados obtenidos durante el 2005, ha habido un leve descenso en cuanto a las consultas planteadas por los consumidores y usuarios, así como en la tramitación de expedientes de reclamaciones tramitados por la OMIC en respuesta a las demandas que plantean los consumidores y usuarios ante esta Oficina Municipal para utilizar sus servicios, cada año surgen nuevos retos a los que esta oficina tiene que hacer frente.

En este sentido, el delegado se ha referido especialmente a la aparición de nuevos conflictos entre consumidores y empresarios, derivados de los nuevos métodos de adquisición y transacciones comerciales con el uso de las nuevas tecnologías, en el que operan nuevos hábitos o comportamientos en los temas de consumo, en relación a años anteriores.

En cuanto al apartado de denuncias y reclamaciones, la OMIC ha registrado un total de 299 casos, de los cuales el 67,9% corresponden a reclamaciones, es decir, a solicitudes que interpone un consumidor a un empresario en la que pide un resarcimiento, compensación o restitución, a lo que entiende tener derecho, por un producto, servicio o prestación insatisfactoria; mientras que el restante 32,1 % son denuncias, por las que el consumidor pone en conocimiento de la OMIC casos que pudiera constituir infracción administrativa con un carácter de interés general ya que el hecho denunciado puede afectar a cualquier consumidor o usuario.

De los 299 expedientes iniciados, el 52,2 % han sido archivados, por la Mediación llevada a cabo por la OMIC, dando una solución satisfactoria al conflicto planteado entre las partes, sin intervención de ningún otro organismo; mientras que el resto aún están en trámite por parte de los distintos organismos oficiales y empresas, adopten algún tipo de resolución, sobre los hechos que han motivado la denuncia o la reclamación.

Al margen de las actuaciones propias que requieren los ciudadanos en esta oficina, la OMIC puso en marcha en el 2006, al igual que otros años, varias campañas informativas encaminadas a la divulgación básica de los derechos de los consumidores en sus distintos aspectos, a fin de evitar que la desinformación se transforme en indefensión.

Así, folletos explicativos, carteles y campañas en radio, prensa local, provincial y televisión local, han sido difundidos por la OMIC entre los Consumidores y Usuarios de Rota, con objeto de ofrecer a éstos información sobre las características de calidad de los diferentes servicios y productos y la forma de exigir y reclamar que las normas establecidas se cumplan.

Rota, 6 de noviembre de 2007

<p>GABINETE DE PRENSA Tlf: 956 846173 – Fax: 956840200 E-mail: gabineteprensa@aytorota.es www.aytorota.es</p>
