

OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS AYUNTAMIENTOS DE IRURTZUN Y ARAKIL

MEMORIA 2014

1. DATOS GENERALES

La Oficina Municipal de Atención al Consumidor de los Ayuntamientos de Irurtzun y Arakil ha atendido las siguientes consultas y reclamaciones.

La OMIC atiende 99 horas anuales, repartidas en 33 días de atención al público (3 días/mes), con el siguiente horario de atención:

LUNES, de 10:00 a 13:00 horas.

Además, la OMIC ofrece su colaboración a los medios de comunicación locales, y complementa su labor formativa con la realización de cursos y charlas, así como con el reparto gratuito de publicaciones, folletos y hojas informativas sobre consumo.

Entre los objetivos fundamentales de la OMIC se encuentra la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios mediante la información, asistencia jurídica y su representación. IRACHE representa a los consumidores en distintos organismos e instituciones, y colabora con los colectivos locales en todas las actividades encaminadas a su formación.

2. RECLAMACIONES Y CONSULTAS

- ADMINISTRACIÓN: 18

Multas de tráfico, recargo de apremio, sanciones tributarias, tasas e impuestos (impuesto de incremento sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana, contribución urbana...), servicios públicos municipales, IRPF (deducciones, cuentas vivienda, exención por reinversión, información sobre la tributación de los alquileres), Servicio Navarro de Salud (prestaciones, elección de médico), transporte público, responsabilidad patrimonial de la Administración Pública...

- BANCOS Y CAJAS: 21

Información sobre préstamos hipotecarios, tipos de interés, comisiones, seguros que se contratan con los préstamos hipotecarios, apuntes incorrectos, depósitos, productos bancarios, utilización fraudulenta de las tarjetas de crédito, banca en Internet...

- **COMERCIO: 3**

Consultas sobre devoluciones, garantías, productos defectuosos, pagos con tarjeta, reclamaciones a establecimientos de ropa, consultas en la época de rebajas, cobros incorrectos, problemas con productos electrónicos, muebles defectuosos o que tardan mucho tiempo en ser entregados...

- **SEGUROS: 28**

Falta de información y aclaración sobre exclusiones, desacuerdo con la valoración de daños ocasionados por el siniestro, siniestros en el hogar o en la comunidad de vecinos, subidas muy altas en los seguros de los coches, estudio e información sobre las coberturas básicas de los seguros del hogar, denegación de pagos en seguros de salud...

- **SERVICIOS DE LA VIVIENDA, LUZ Y GAS: 46**

Suministro de energía eléctrica, asesoramiento sobre el mercado libre, altas y bajas en el servicio, facturación incorrecta, interrupción del suministro, errores de lectura, servicios de urgencias o mantenimiento, suministro de gas, mantenimiento de caldera, altas y bajas en el servicio, facturación incorrecta, interrupción del suministro, errores de lectura...

- **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: 50**

Servicios de telefonía fija y móvil, internet, y ADSL: altas y bajas no consentidas, suspensión del suministro, incumplimientos de contrato, aplicación indebida de compromisos de permanencia, problemas con los terminales, retrasos en la prestación del servicio, facturación indebida, cortes en el servicio, falta de cobertura e incumplimientos en general...

- **SERVICIOS PROFESIONALES: 13**

Falta de resguardo de depósito o de garantía en la reparación, retraso excesivo en la entrega, precios desproporcionados o falta de presupuesto, problemas con facturas poco detalladas... Abogados, notarios, arquitectos, servicios médicos privados...

- **VEHÍCULOS, COMPRA Y REPARACION: 2**

Compraventa de vehículos nuevos y de segunda mano, problemas con la garantía, reparaciones, falta de presupuesto y de resguardo de depósito, deficiencias en los arreglos, no dar las piezas cambiadas, contratos de compra sin fecha de entrega...

- **VIAJES Y TRANSPORTE DE PASAJEROS: 5**

Retrasos o suspensión de vuelos, pérdida o daños en el equipaje, incumplimiento de las condiciones contratadas, gastos de cancelación del viaje, hoteles de calidad inferior a la contratada, coberturas del seguro de viaje ante un siniestro durante las vacaciones, cambio en el programa de viaje...

- **VIVIENDA: 57**

Compraventa de vivienda nueva y de segunda mano, gastos e impuestos de la adquisición de vivienda, comunidades de vecinos -morosidad, ascensores, barreras arquitectónicas, obras en el edificio, ayudas existentes para rehabilitar viviendas, ruidos y molestias-, problemas de construcción, acabado, habitabilidad o estructurales, contratos y dudas sobre alquiler, derechos del arrendador e inquilino...

- **VARIOS: 19**

Multipropiedad, cursos a distancia y academias, ventas por catálogo, publicidad engañosa o poco clara, dudas sobre herencias o testamento, servicios de belleza que no cumplen lo contratado, productos cosméticos...

TOTAL: 262

OTRA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

| |
|--|
| |
|--|