

# DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2020

OMIC DE HUESCA 01/01/2020 al 31/12/2020

SOPORTE	Nº	%
Carta	6	0,2%
Correo electrónico/web	581	27,4%
Personalmente	506	23,9%
Teléfono	722	34,1%
Telematicamente	300	14,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

TIPO	Nº	%
Consulta	798	37,7%
Reclamacion	1316	62,2%
Denuncia	1	
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

MOTIVO	Nº	%
Conflictos entre particulares	39	1,8%
Fraude calidad	24	1,1%
Garantías	549	25,9%
Incumplimiento de contrato	498	23,5%
Información general	67	3%
Irregularidades facturas	410	19,3%
Irregularidades prestación servicios	194	9,1%
Normalización y condiciones venta	304	14,3%
Precios	30	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

DATOS PERSONALES		
Localidad		
Provincia HUESCA		
Hombre:	903	Mujer: 1212
Edad: < 27	52	2,4%
de 27-39	480	22,6%
de 40-52	959	45,3%
de 53-65	476	22,5%
>65	148	6,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

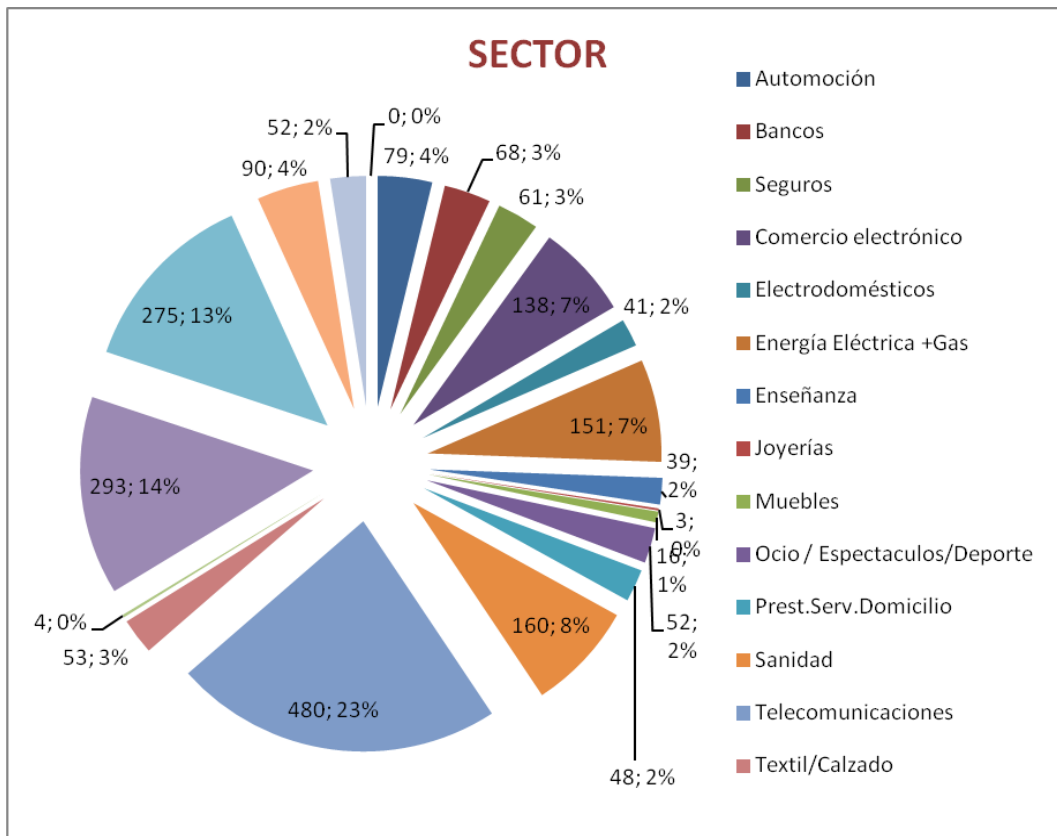
SECTOR	Nº	%
Alimentación	12	0,5%
Automoción	79	3,7%
Bancos	68	3,2%
SEGUROS	61	2,8%
COMERCIO ELECTRÓNICO	138	6,5%
Electrodomésticos	41	1,9%
ENERGÍA ELÉCTRICA	121	5,7%
gas	30	1,4%
Enseñanza	39	1,8%
Joyerías	3	0,1%
Juguetes		
Muebles	16	0,7%
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	52	2,4%
Prestación de servicios a domicilio	48	2,2%
Sanidad	160	7,5%
Telecomunicaciones	480	22,6%
Textil/calzado	53	2,5%
Tintorerías	4	0,1%
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	293	13,8%
TRANSPORTES	275	13%
Vivienda	90	4,2%
OTROS	52	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

DESTINO	Nº	%
Asociación de consumidores		
Dirección General de Consumo		
Información/resolución	812	38,3%
Mediación	1277	60,3%
OTROS	5	0,2%
Otros departamentos DGA	8	0,3%
Servicio Provincial	7	0,3%
JUNTA ARBITRAL	6	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	

(la cifra de los totales de todos los cuadros tiene que ser igual)

## SECTORES RECLAMADOS

Sector	N°
Alimentación	12
Automoción	79
Bancos	68
Seguros	61
Comercio electrónico	138
Electrodomésticos	41
Energía Eléctrica +Gas	151
Enseñanza	39
Joyerías	3
Muebles	16
Ocio / Espectáculos/Deporte	52
Prest. Serv. Domicilio	48
Sanidad	160
Telecomunicaciones	480
Textil/Calzado	53
Tintorerías	4
Turismo, Agencias, Hostelería, viajes.	293
Transportes	275
Vivienda	90
Otros	52
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN EL DESTINO (2020)

Destino	Nº
Información /Resolución	812
Mediación	1277
OCIC/OMIC/Otros	5
Oros departamento DGA	8
Vía Arbitraje de Consumo	6
Servicio Provincial	7
TOTAL	2115

