

MEMORIA OMIC 2023

Ana Fuertes Estallo
Técnico del Servicio.

De acuerdo con el convenio de colaboración firmado el 15 de septiembre de 2023, entre la Comarca Hoya de Huesca/Plana de Uesca y el Ayuntamiento de Huesca para la financiación de actuaciones en materia de consumo durante al año 2023, y subvencionado por el Gobierno de Aragón por orden CDS/257/2023 de 1 de marzo, con importe de 16.500,00 euros, prestando este Ayuntamiento los servicios de consumo a toda la comarca de la Hoya de Huesca con el apoyo técnico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, se da cuenta de esta **Memoria.**

FUNCIONES

- información, asesoramiento y resolución de las reclamaciones, quejas y consultas que plantean los consumidores del municipio y Comarca de la Hoya de Huesca.
- atención presencial y vía telemática.
- información y formación de los consumidores.

GESTIÓN

- La oficina está situada en el edificio del ayuntamiento, Plaza de la Catedral nº 1
- La atiende personal cualificado profesionalmente, con un técnico y un auxiliar administrativo.
- Cita previa en horario de 8:00 a 14:30
- Atención continua en <https://sedeelectronica.huesca.es/eAdmin/Registrar.do?action=infoTramite&tipoReg=295>

RUEDA DE PRENSA 14/03/2024



La imagen contiene el enlace a la rueda de prensa

OMIC 2023 EN CIFRAS

FICHA DE DATOS 2023

SOPORTE	Nº	%
Carta	3	
Registro telemático	324	21%
Correo electrónico/web	148	10%
Personalmente	529	35%
Teléfono	527	34%
TOTAL	1531	

TIPO	Nº	%
Consulta	845	55%
Denuncia	1	
Reclamación	685	45%
TOTAL	1531	

MOTIVO	Nº	%
Conflictos entre particulares	16	1%
Etiquetado		
Fraude calidad	6	
Garantías	438	29%
Incumplimiento de contrato	207	13%
Información general	64	4%
Irregularidades facturas	408	27%
Irregularidades prestación servicios	132	9%
Normalización y condiciones venta	177	12%
Peso/volumen		
Precios	83	5%
TOTAL	1531	

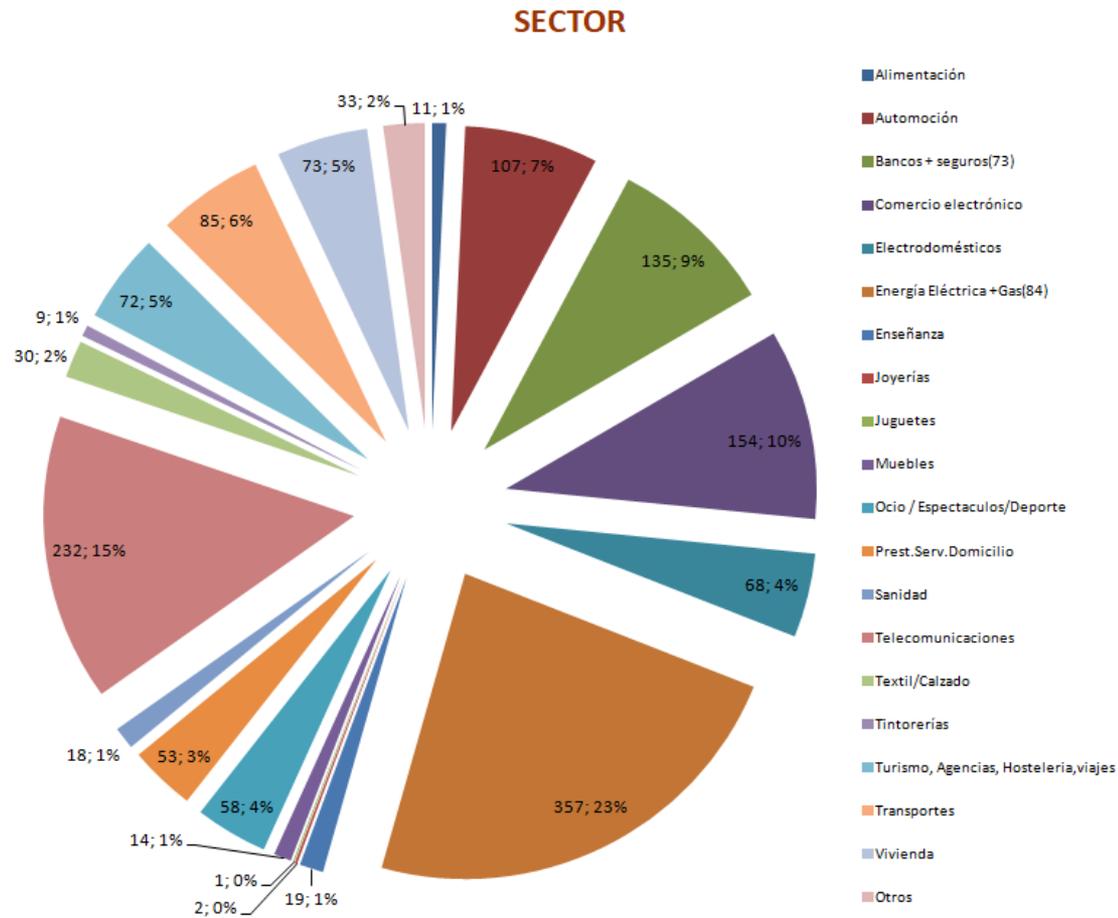
DATOS PERSONALES	
Localidad	
Provincia	
Sexo: H	737 M 794
Edad: < 27	38
de 27-39	268
de 40-52	714
de 53-65	412
>65	99
TOTAL	1531

SECTOR	Nº	%
Alimentación	11	1%
Automoción	107	7%
Bancos/Seguros/Gestorías (73)	135	9%
Comercio electrónico	154	10%
Electrodomésticos	68	4%
Energía eléctrica + gas(84)	357	23%
Enseñanza	19	1%
Joyerías	2	0.13%
Juguetes	1	0.17%
Ocio/espectáculos/activ. deportivas	58	4%
Prestación de servicios a domicilio	53	3%
Sanidad	18	1%
Telecomunicaciones	232	15%
Textil/calzado	30	1.96%
Tintorerías	9	0.59%
Transportes	85	6%
Turismo/Hostelería	72	5%
Vivienda	73	5%
OTROS	33	2%
TOTAL	1531	

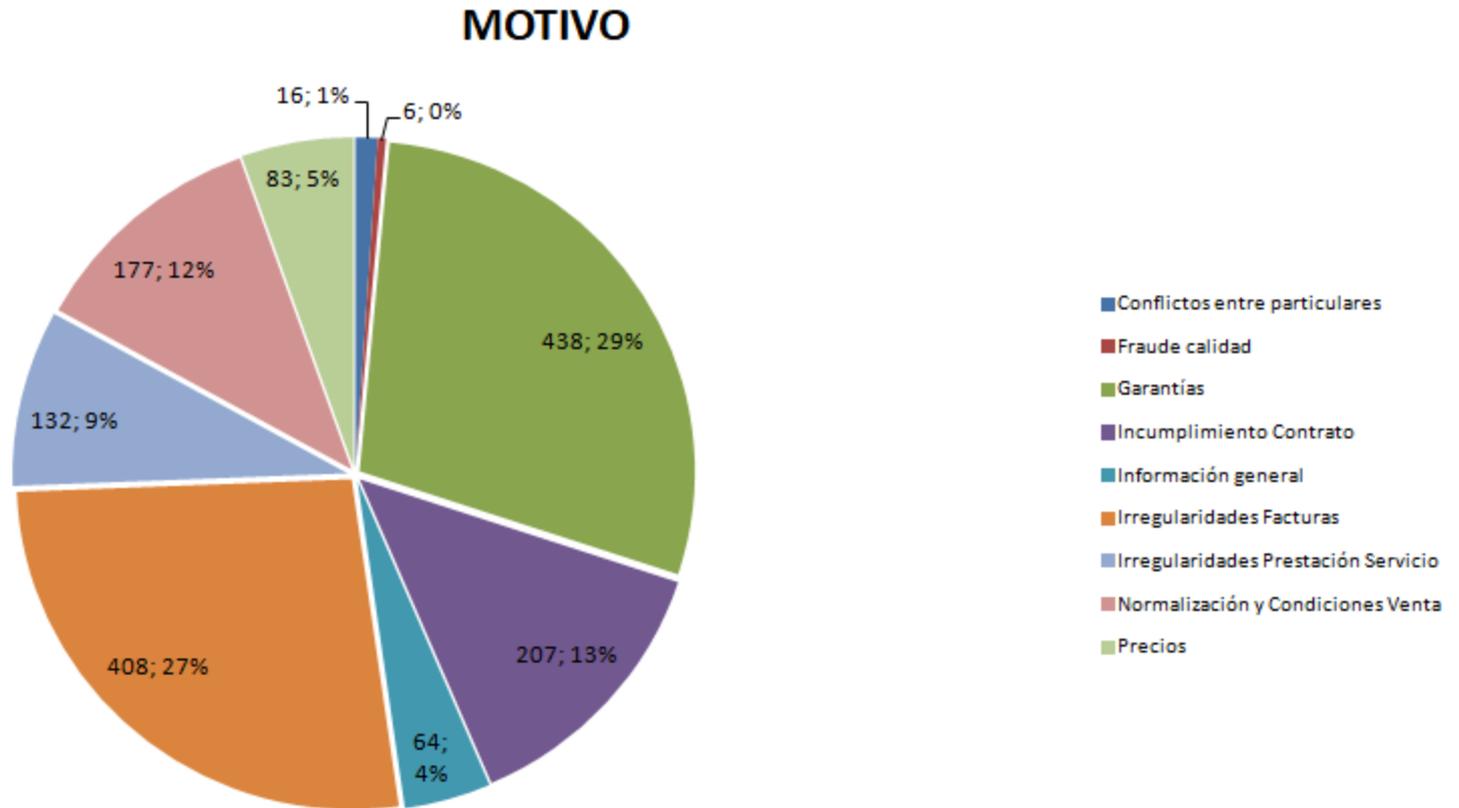
DESTINO	Nº	%
Asociación de consumidores		
Direc. General de Consumo		
Información/resolución	833	54%
Mediación	681	44%
OCIC/OMIC		
Otros departamentos DGA	5	
Vía arbitraje de Consumo	13	1%
OTROS	7	
TOTAL	1531	

GRÁFICOS AÑO 2023

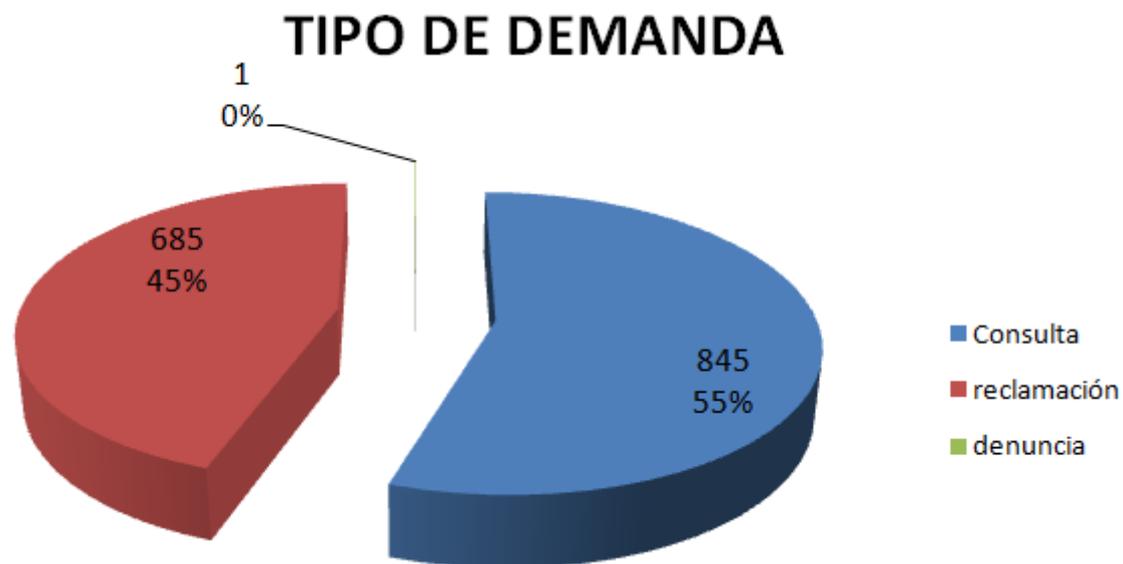
RECLAMACIONES POR SECTORES



RECLAMACIONES POR MOTIVO

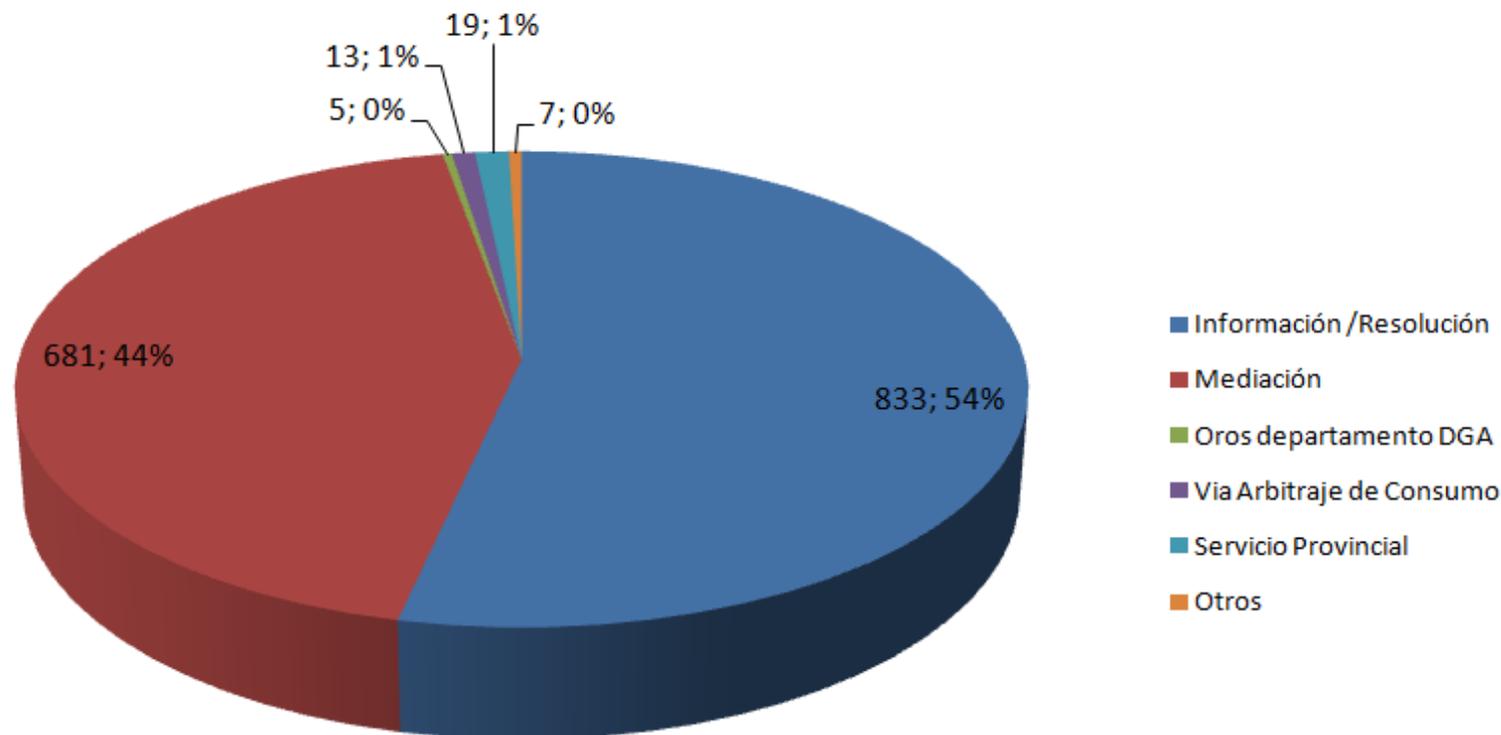


RECLAMACIONES POR TIPO

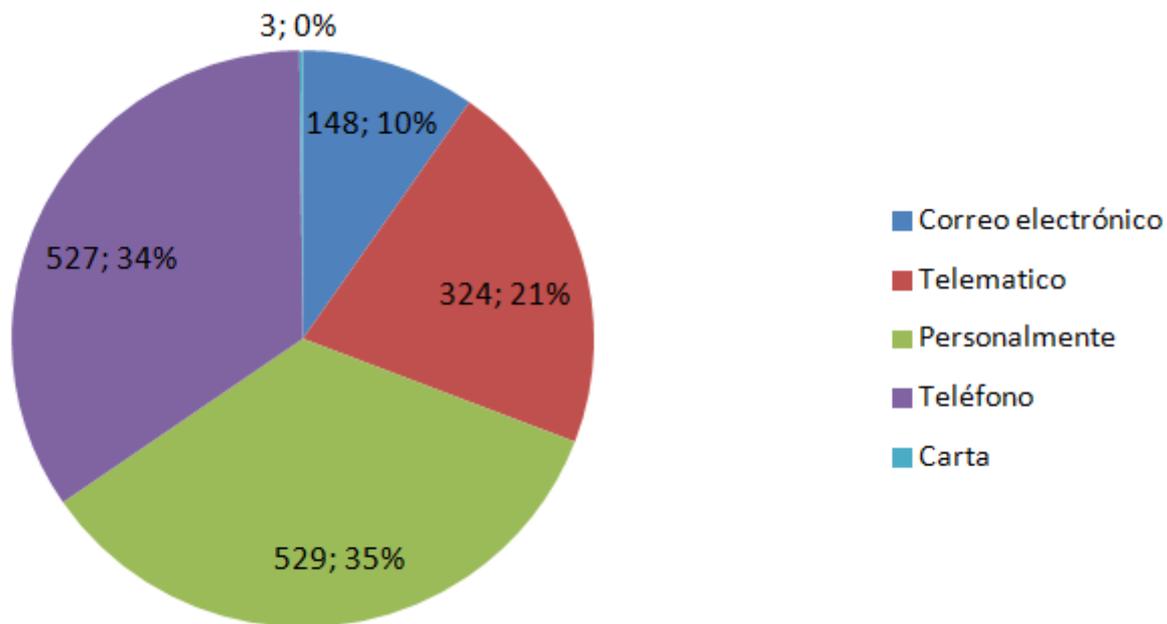


RECLAMACIONES POR DESTINO

Destino de las reclamaciones

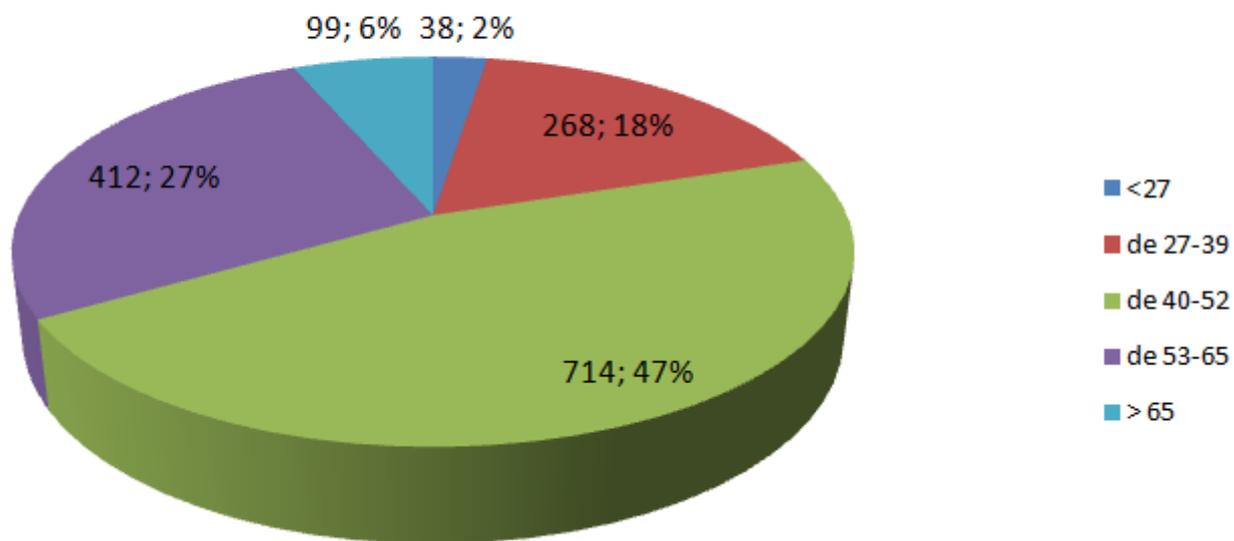


RECLAMACIONES POR SOPORTE

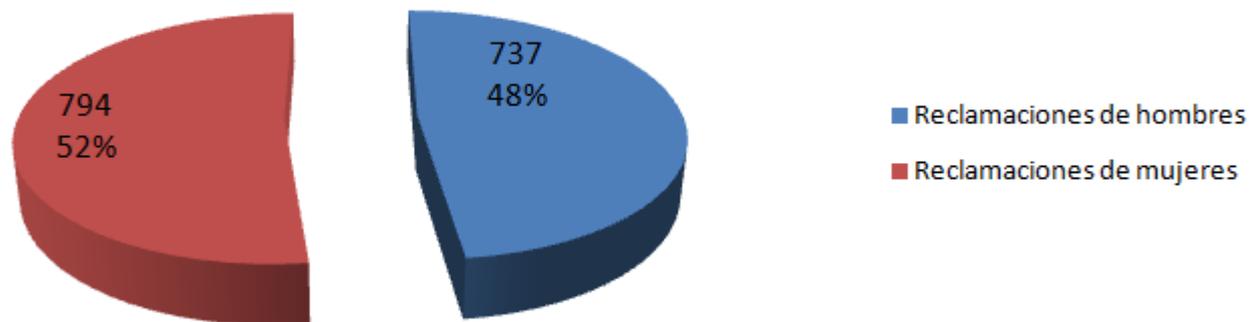


RECLAMACIONES POR EDADES

Edad de los reclamantes

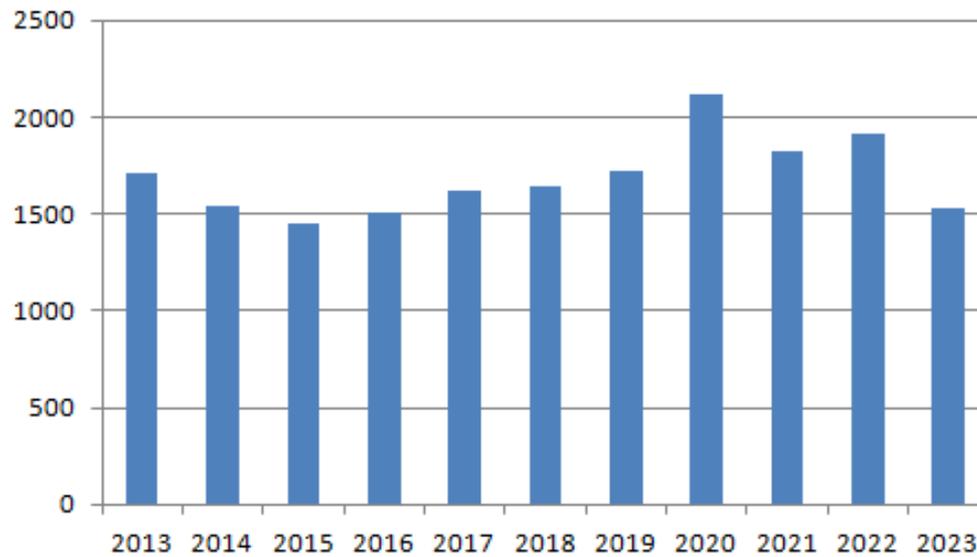


RECLAMACIONES POR SEXO



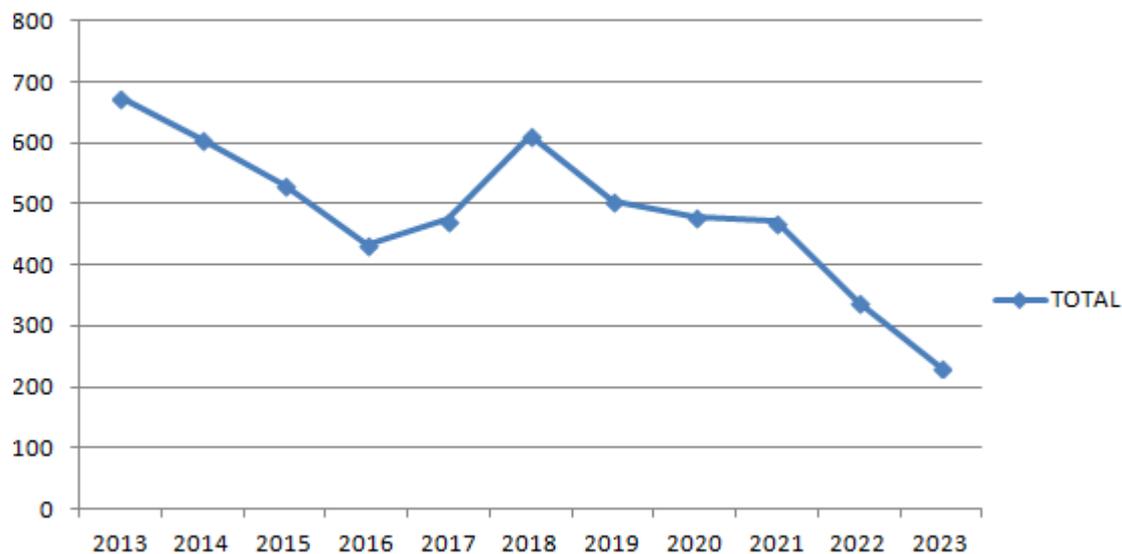
EVOLUCIÓN ÚLTIMOS 10 AÑOS

EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMACIONES

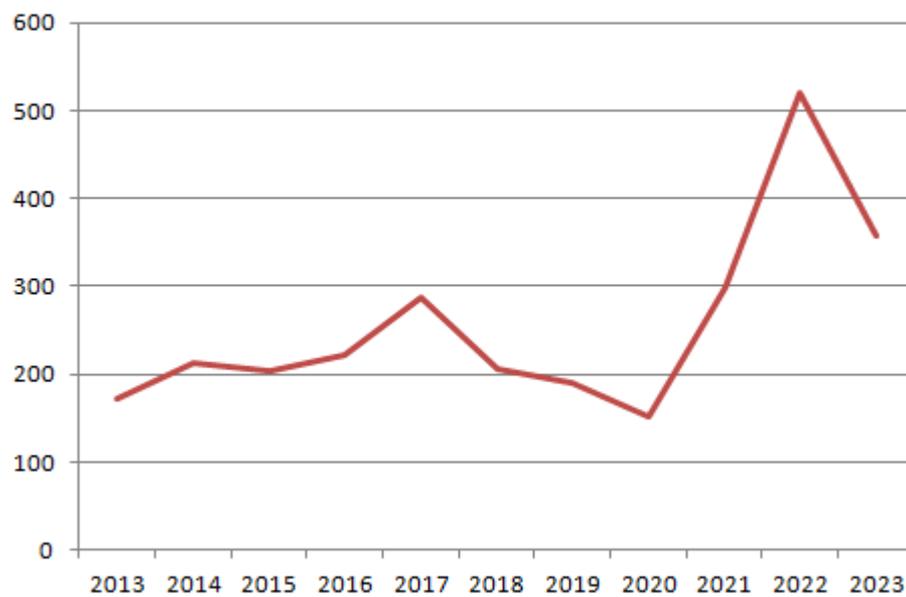


EVOLUCIÓN RECLAMACIONES TELECOMUNICACIONES

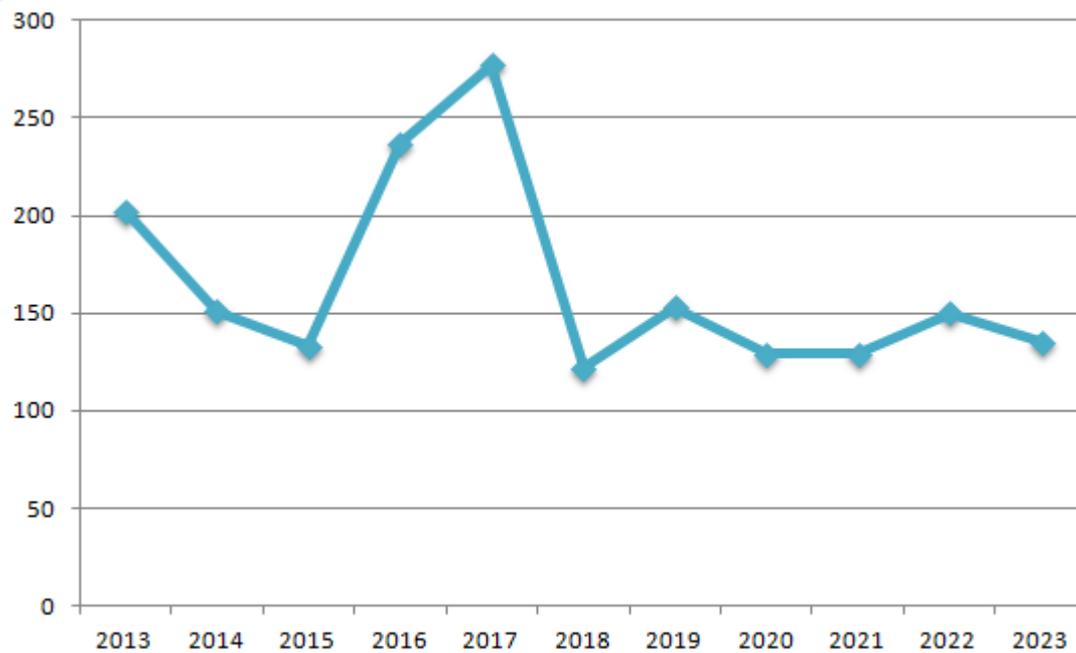
TELECOMUNICACIONES



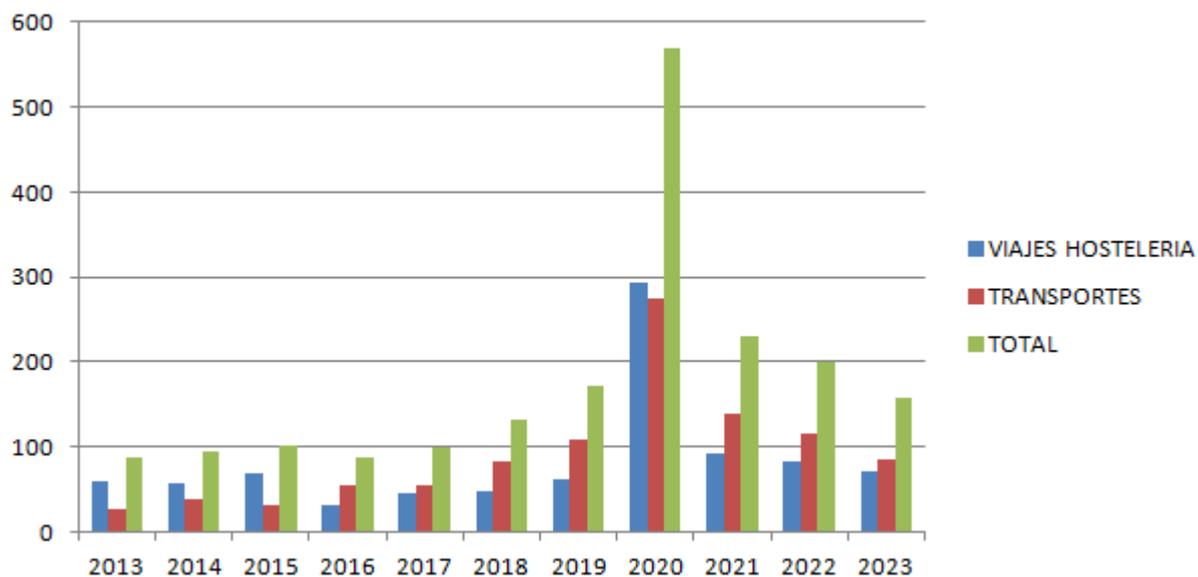
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES GAS Y ELECTRICIDAD



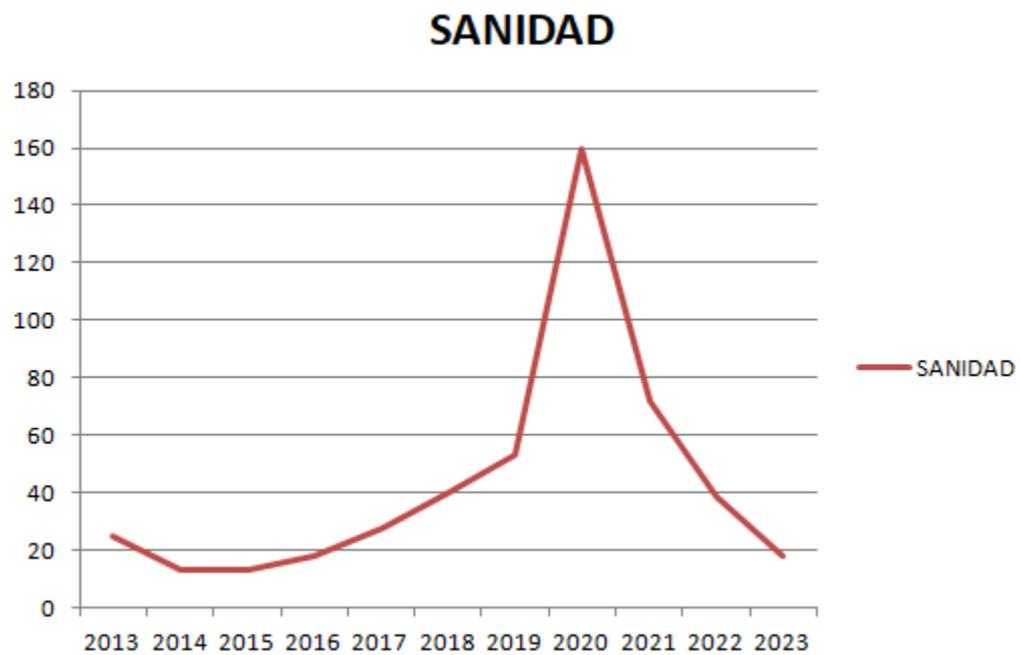
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES BANCOS Y SEGUROS



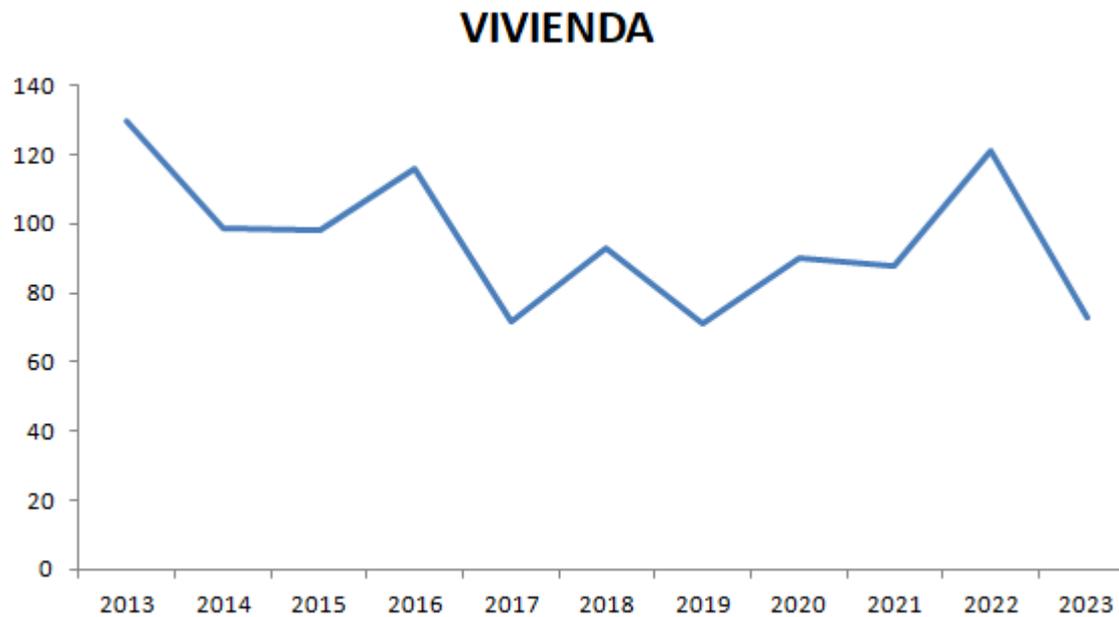
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES VIAJES, HOSTELERÍA Y TRANSPORTES



EVOLUCIÓN RECLAMACIONES SANIDAD



EVOLUCIÓN RECLAMACIONES VIVIENDA



CAMPAÑAS 2023

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

15 de marzo

Día mundial
de los derechos
de los consumidores



Defendemos tus derechos

¿Has tenido problemas tras comprar un producto o contratar un servicio?

Si necesitas asesoramiento o quieres poner una reclamación, contáctanos

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR (OMIC)**

Ayuntamiento de Huesca
Plaza de la Catedral, 1
Tel. 974 292 135
E-mail omic@huesca.es

 Ayuntamiento
de **Huesca**

- ▶ Para celebrar el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores y Usuarios se hizo una campaña publicitaria en todos los medios de comunicación de Huesca, con anuncios en prensa y cuñas en las emisoras de radio, así como una campaña publicitaria con carteles en los mupis distribuidos por toda la ciudad.
- ▶ Estuvo dirigida a los jóvenes para concienciarles sobre la información que reciben a través de redes sociales de promociones, sorteos y especialmente el incremento de las promociones de ofertas formativas on line.

REBAJAS DE VERANO



1. Antes de comprar, debemos pensar lo que necesitamos, evitando las compras impulsivas no necesarias. Para ello, es bueno evitar las aglomeraciones de los primeros días.
2. En esta época, no pueden ponerse a la venta productos que no hayan sido comercializados anteriormente a precio ordinario, por lo menos un mes antes de empezar las rebajas. Tampoco se venderán como rebajados los artículos deteriorados. Si lo están, únicamente pueden ofertarse como saldos.
3. En el supuesto de que la venta con rebaja no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán suficientemente diferenciados del resto.
4. El producto debe estar etiquetado correctamente e indicar el detalle de su composición.
5. El precio de cada producto expuesto para su comercialización debe indicar de forma clara el precio anterior y el rebajado.
6. Los productos exhibidos en los escaparates deben llevar expuestos los precios, que serán visibles desde el exterior.
7. Los medios de pago explicitados estarán en vigor en rebajas, salvo que se indique de forma visible que alguno de estos medios de pago no se admite durante las rebajas.
8. Exija siempre el ticket o factura de compra y guárdelo ante posibles reclamaciones.
9. Infórmese sobre la política del comercio en los cambios y devoluciones. Los comercios no tienen la obligación de aceptar la devolución de ningún artículo, salvo que el producto que se pretende devolver esté defectuoso. Sin embargo, son libres de aceptar todo tipo de devoluciones y esto promociona al comercio.
10. En el caso de que tengamos que reclamar en garantía, es muy importante guardar la factura o ticket para poder demostrar la fecha de compra del producto, si fuera el caso. En realidad conviene conservar cuanta documentación poseamos: la publicidad, los albaranes de entrega, la garantía comercial si es que nos la ofrece el establecimiento...todo lo que puede servirnos para demostrar plazos, características del producto, acuerdos con el vendedor....

FIESTAS DE SAN LORENZO



- ✓ Si vas a restaurantes y bares, recuerda que sigue siendo preceptiva la exposición en lugar visible, de la correspondiente lista de precios y tener a disposición del público las hojas de reclamaciones.
- ✓ Los alimentos expuestos en mostradores deben estar adecuadamente conservados y protegidos mediante vitrinas, y en cuanto a las bebidas, deben ser abiertas en el momento de servirlos.
- ✓ Los precios son libres: a veces se utilizan como reclamo unos precios bajos para ciertos productos, y posteriormente, se cobra el pan o la bebida a unos precios desorbitados. Compruébalos y evita enfados innecesarios.
- ✓ En los espectáculos, tenemos derecho a que se cumpla lo ofrecido en la publicidad. Y, en caso de que no sea así, podremos exigir la devolución del importe pagado.
- ✓ Para prevenir los efectos del calor sobre la salud, protege la cabeza y, sobre todo, bebe abundante agua y con frecuencia para mantenerte hidratado. En caso de sufrir un golpe de calor, avisa al 112 o acude al centro de salud más cercano.
- ✓ Durante los espectáculos de fuego y riesgo, sigue en todo momento las indicaciones de la organización y de protección civil, evita correr riesgos innecesarios. En caso de sufrir cualquier percance ponlo de inmediato en su conocimiento.
- ✓ Cuidado con los robos y carteristas que pueden acudir a nuestra ciudad aprovechando las aglomeraciones. En actos multitudinarios, es preferible llevar solamente el DNI y algo de dinero suelto. Si es imprescindible, intenta llevar la cartera en un sitio seguro y de difícil acceso. Una vez en casa verifica las tarjetas de crédito
- ✓ Haz uso de la discreción en la utilización del móvil y no dejarlo a la vista. En caso de robo o hurto, informa inmediatamente a tu operadora de telefonía móvil proporcionándole tu número de teléfono y tu IMEI para que pueda bloquear el terminal móvil y la tarjeta SIM. Cursa la denuncia correspondiente en la Policía, aportando los mismos datos.
- ✓ Estos días también son propicios para los timos. Desconfía de las buenas oportunidades en las que vas a recibir mucho sin arriesgar casi nada. Puede ser un engaño.

VUELTA AL COLE. SEPTIEMBRE

La vuelta al cole supone un desembolso muy importante para las familias, y para hacer frente a este gasto indicamos algunas recomendaciones:

- Elabore un presupuesto previo adecuado al gasto disponible.
- Reutilice los libros de texto cuando sea posible y acuda a los bancos de libros.
- Haga una lista de los productos necesarios.
- Compare precios y puntos de venta.
- Si puede, compre con antelación para evitar imprevistos.
- Infórmese de la política de cambios y devoluciones.
- Guarde siempre el resguardo de compra.

Además, si quiere realizar cualquier actividad deportiva o formativa extraescolar, infórmese de:

- El precio total (IVA incluido).
- El procedimiento y plazos para darse de baja de las actividades.
- Las condiciones de pago: matrícula, periodicidad de las cuotas, periodo de permanencia, si es un servicio financiado a través de un crédito al consumo (por ejemplo, academia de idiomas), etc.

A primeros de septiembre, se lanzaron unos consejos para hacer frente al gasto tan importante que supone para las familias la vuelta de sus hijos al colegio.

Se difundieron en la web municipal y en redes sociales.

BLACK FRIDAY

En el mes de noviembre, realizamos una campaña divulgativa de recomendaciones y consejos para la compra en el Black Friday y Cybermonday, porque son unas fechas que se han declarado como unas fechas de máximo consumo al ser unas fechas próximas a las navidades, en las que los comerciantes ofrecen productos con descuentos y promociones, y que los consumidores aprovechan para adelantar las compras navideñas.

1. Comparar antes de comprar: el mismo producto puede tener diferentes precios en distintos establecimientos.
2. Mira los precios días antes para comprobar los descuentos reales. Es una buena ocasión para adquirir productos caros con descuentos.
3. Hacer una lista previa con un límite de presupuesto.
4. En compras por internet, comprobar la URL de la página y verificar que se está comprando en la web oficial.
5. En compras por internet, usa medios de pago seguros, evitando realizar transferencias bancarias. Y No usar redes WIFI públicas o gratuitas
6. Por Internet, dispones de 14 días para devolver el producto.
7. En las compras en la tienda física, no dispones de ese derecho y hay que preguntar por la política de cambios y devoluciones del establecimiento.
8. Guardar el comprobante de compra para posibles reclamaciones o cambios.
9. Aunque haya grandes descuentos, los productos tienen la misma calidad y las garantías son las mismas que en periodo normal..
10. Etiquetado: tiene que figurar el precio original y el rebajado.

NAVIDAD



Ayuntamiento
de Huesca

- 1.- Haz lista de la compra de regalos y otra de alimentos, siempre de acuerdo a un presupuesto.
- 2.- Evita el desperdicio de alimentos planificando tus menús navideños, también es una buena opción para ahorrar tiempo y dinero.
- 3.- La navidad es una de las épocas que más residuos se generan, por lo que sería recomendable minimizarlos y en caso de que se generen, gestionar el reciclaje adecuado.
- 4.- Para tomar buenas decisiones y consumir de manera responsable , no sólo hay que fijarse en el precio, sino también en la calidad
- 5.- Apostar por la calidad antes que en la cantidad y pensar en las tiendas locales y productos de temporada es mucho más sostenible y refuerzas la economía local.
- 6.- En las compras por internet cada vez es más importante comprobar la seguridad de las páginas en las que compramos, así como asegurar la garantía de devolución.
- 7.- Importante, tener en cuenta el transporte que en estas fechas puede demorar las entregas y no llegar a tiempo.
- 6.- Ahorra energía utilizando bombillas led (de bajo consumo) en tus adornos navideños y limita las horas de su encendido ahorraras energía y es más eficiente.
- 7.- Ojo con los créditos rápidos, o minicréditos ya que se acaban pagando muy caro.
- 8.- Los juguetes, recomendados a la edad del niño y a su elección. La seguridad vendrá marcado por CE
- 9.- Conserva los tiques y facturas de compra. Son tu garantía y los necesitarás para reclamar
- 10.- Esta Navidad apuesta por mercados , ferias y comercios locales.

OMIC EN PRENSA

COLABORACIÓN CON EL DIARIO DEL ALTO ARAGÓN

- ▶ Esta sección es la colaboración que la OMIC realiza desde el año 2012, con el Diario del Alto Aragón, en su suplemento del fin de semana ECOS- LA VENTANA DEL CONSUMIDOR
- ▶ Cada quince días , los sábados, el Diario del Alto Aragón reserva, en su suplemento ECOS, un espacio donde la OMIC del Ayuntamiento de Huesca publica casos reales que se han presentado en la OMIC y en los que ha tenido que intervenir para ayudar a los consumidores. Se publican cada quince días.
- ▶ Con la difusión de este tipo de informaciones la OMIC intenta advertir y dar solución a quienes pudieran encontrarse en casos similares, además de captar la atención del ciudadano con dudas y/o problemas.
- ▶ La publicación de estos casos influye en los consumidores que viéndose reflejados en algún caso, descubren que tienen la posibilidad de reclamar y de encontrar una solución a problemas similares



Campana extractora sin filtros

Más de año y medio de espera para dar operatividad a un aparato con garantía

Hoy os acerco el caso de Joaquín quien compró una campana extractora de cocina por la que pagó 75 euros.

La primera vez que intentó limpiar los filtros, los puso en el lavavajillas, y se desarmaron completamente. No había pasado ni dos meses. Y tenían garantía de dos años. Se acercó a la tienda y no le dieron ninguna solución, hasta que a fuerza de insistir le entregaron otros filtros pero de diferente marca de la campana extractora. Le comentaron que ya no tenían nada de la marca de la campana extractora que él había comprado hacía poco, y ese modelo lo tienen descatalogado.

Joaquín propuso a la tienda comprar una nueva campana y que le descuentasen el importe que había pagado por la primera. Pero la tienda, después de mucho esperar, le responde que esa solución no se la podían dar.

Joaquín no estaba de acuerdo con llevarse unos filtros que no correspondían a su campana extractora, pensando que podrían darle muchos más problemas, y pidió cita en el Ayuntamiento de Huesca para presentar una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Desde la compra había pasado un

año y medio, la campana extractora seguía en garantía y desde la tienda no le habían dado solución.

Realizamos la mediación, para intentar llegar a un acuerdo amistoso con el establecimiento vendedor y dar una solución a la reclamación de Joaquín.

El vendedor informó que el modelo de filtros de la campana de cocina comprada estaban descatalogados, por lo que para dar una solución inmediata, le entregaron al cliente unos similares, para que pudiera utilizarla, a la espera de localizar unos filtros que se ajustaran correctamente a su campana.

Y, comunicaban que finalmente habían procedido a la sustitución de los filtros por los de un modelo nuevo de campana de la misma marca, quedando el aparato en perfectas condiciones, y quedando resuelto el motivo de la reclamación. ● OMIC HUESCA



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Gastos por un concierto que fue cancelado no recuperados

Hoy os acerco el caso de Juan, quien compró por Internet dos entradas para un festival de 'reggaeton' que iba a tener lugar en Madrid, durante los días 15 y 16 de julio.

El y su pareja, reservaron dos noches de hotel para acudir al evento. Una vez en Madrid, a pocas horas del comienzo del festival la organización lo canceló sin previo aviso y sin ningún tipo de comunicado, ni resarcimiento.

Juan envió un correo electrónico a la organización del festival, quejándose por la cancelación sin aviso del mismo, y solicitando el reembolso de las entradas además del importe total de todos los gastos generados, como el alojamiento, las comidas y el transporte a Madrid, un total de 725 euros.

Al pasar quince días sin recibir ninguna respuesta, solicitó en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) cita previa y presentó la reclamación, para recuperar todos los gastos ocasionados por la cancelación del festival de música.

En la OMIC, revisamos la reclamación y comprobamos que presentaba todas las facturas de comidas, del alojamiento y de la gasolina del coche

que utilizaron para llegar a Madrid. Hicimos la mediación con la organización de festival, reclamando el importe que solicitaba el reclamante, 720 euros.

La respuesta de la empresa, comenzaba por la petición de disculpas por la suspensión del festival, y posteriormente informaban de la devolución del importe de las entradas y de los gastos de gestión, no haciéndose cargo de ningún otro gasto diferente a las entradas.

Para ello habían activado un sistema de devolución a través de la plataforma de venta de las entradas de forma que Juan lo tenía que solicitar en la misma, y directamente le aparecería el reembolso del importe pagado, en su tarjeta, 209 euros. ● OMIC HUESCA



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Cancelación gratuita de vuelo y reembolso en crédito de viaje

La cliente vio reconocidos sus derechos tras cinco meses de espera y acudir a la Oficina de Información al Consumidor de Huesca

Hoy os acerco el caso de Pilar, quien compró billetes de ida y vuelta de Barcelona a Atenas, con cancelación gratuita y reembolso en forma de crédito de vuelo.

Unas semanas después tuvo que cancelar el vuelo, sin embargo el reembolso en créditos no se reflejó en su cuenta. Y, un mes después, el reembolso seguía en proceso.

La forma de contactar con la aerolínea, era desde la plataforma de venta de billetes aéreos, sin disponer de correo de contacto, aunque si un teléfono en el que solamente salía una locución. No tenía ninguna forma de contactar con la aerolínea para resolver el problema.

Ante la imposibilidad de recuperar el reembolso de sus billetes, y que ya habían pasado cinco meses desde la cancelación, acudió a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del ayuntamiento de Huesca y presentó la reclamación para obtener el reembolso del importe de sus billetes cancelados en forma de créditos

de vuelo, según las condiciones en el momento de la compra de los billetes.

Desde la Omic iniciamos una mediación amistosa con la aerolínea y esta, aceptando la misma, respondió informando que la reserva estaba cancelada correctamente tal como había solicitado la reclamante.

Y ya quedaba reflejado en la plataforma de la aerolínea, en la cuenta de la viajera, el importe del vuelo cancelado en forma de crédito de vuelo por un importe de 248 euros en total, para utilizarlo más adelante en nuevas reservas con su compañía, dándole un plazo de dieciocho meses para su uso. ● OMIC HUESCA



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!



Más de 2 meses para resolver una fallida compra por internet

Le devuelven el dinero tras comprobar que el collar antiladridos que había adquirido no funcionaba por un defecto de fábrica

Hoy os acerco el caso de Enrique, quien compró por internet en un establecimiento comercial un collar antiladridos para perros. Desde el principio tuvo la sensación de que el collar no funcionaba correctamente, y con el paso del tiempo empezó a emitir pitidos y había que quitar las pilas para que dejara de sonar. Enrique contactó con el servicio de atención al cliente para solucionar el problema y le dijeron que le daban una solución, pero pasaron las semanas y no obtuvo ninguna respuesta.

Presentó entonces una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Huesca pidiendo un cambio de collar o la devolución del importe pagado. Enrique explicaba que el collar le había costado 60 euros, no funcionaba, tenía sólo dos meses de uso y estaba en garantía de compra.

Desde la OMIC, hicimos la mediación amistosa, con el comercio online y, como resultado, el comercio informó que contactaba con el cliente para recoger en su domicilio el collar del perro y poder efectuar las comprobaciones oportunas.

Finalmente, el Servicio Técnico de la empresa confirmó que el fallo del collar se debía a un defecto de fábrica, por lo que procedieron a cursar el abono del importe del collar a la cuenta del cliente. ● **OMIC HUESCA**



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Cuando la reserva del hotel no es la correcta

Les compensaron con un 10 % de la factura ya que la habitación no era la solicitada

Hoy os acerco el caso de Myriam quien reservó junto a su pareja una estancia de cinco noches en un hotel de Oslo, para pasar una semana de vacaciones. Eligieron un hotel concreto de 4 estrellas por las valoraciones positivas de otros clientes, la ubicación y porque les ofrecía diferentes opciones de habitaciones.

Eligieron una amplia habitación con vistas al fiordo y cama grande de matrimonio.

Y así quedó reflejado en el documento de confirmación de la reserva, por importe de unos seis mil euros.

Al llegar al hotel les entregaron la habitación nº 112, una amplia habitación, adaptada para personas con movilidad reducida (que no habían solicitado) y con dos camas individuales en vez de cama de matrimonio.

Solicitaron en el hotel el cambio a otra habitación con cama de matrimonio, pero les dijeron que no tenían disponibilidad en esos momentos.

Cuando Myriam reservó la habitación, le ofrecieron la habitación doble con cama de matrimonio entre otras y estaba disponible en esas fechas, en caso contrario no la hubiera podido seleccionar. Además fue uno de los motivos para hacer la reserva en ese hotel.

Finalizada la estancia y una vez en Huesca, presentaron reclamación con-

tra la plataforma de viajes donde habían reservado el hotel. Presentaron la reclamación en el Ayuntamiento de Huesca, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (Omic), solicitando una compensación por un servicio que no habían contratado.

Desde la Omic, iniciamos la mediación amistosa con la plataforma de viajes online para resolver la reclamación.

Y como resultado de esta mediación la empresa accedió a satisfacer a la reclamante abonando una compensación económica de un 10 % del precio total de la reserva de hotel, unos 600 euros.

Esta cantidad la incluían en la cartera virtual de la reclamante en su Web para utilizarlo en una futura compra o si prefería, podía solicitar el ingreso del importe en su tarjeta.

Myriam aunque era cliente habitual de esta plataforma de viajes, y sabía que utilizaría el bono descuento, prefirió tener el dinero y así recibió en su tarjeta de crédito, el importe de 600 euros. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Excepción al derecho de desistimiento en telefonía

Hoy os acerco el caso de Silvia, quien contactó con una compañía de servicios de telefonía para mejorar la cuota en su factura de los servicios que ya disponía de fibra y dos líneas móviles.

Telefónicamente le informan de que la instalación de Fibra y los equipos son gratuitos y que dispone de un plazo de catorce días para cancelar, sin penalización alguna.

Dos días después le hacen la instalación de fibra, pero los móviles todavía continúan con la anterior compañía.

Una vez instalada la fibra, Silvia confirma que los servicios son un poco deficientes y decide cancelar la portabilidad y volver a su antigua compañía dentro del plazo de los catorce días que le habían informado en la contratación, pero al comunicar la cancelación, la compañía le informa que tiene que pagar unos gastos de gestión y administración y quince días después le cargan en su cuenta bancaria el importe de 248 euros.

A partir de este cargo comienza su periplo en reclamaciones telefónicas a la compañía solicitando el reembolso de dicho importe. Unas veces le informan que tiene razón y se lo van devolver, otras le dicen que ha incumplido y no procede la devolución. Recibe un mensaje para que efectúe la devolución de los equipos y así lo hace. Sin embargo, en ningún momento le hacen el reembolso del importe cobrado.

Pasados dos meses sin haber solucionado el problema, presentó la reclamación en el Ayuntamiento de Huesca, en la Oficina Municipal de Información al

Consumidor (OMIC), para recuperar los 248 euros.

En la OMIC, estudiamos la reclamación, verificamos que desde que Silvia inició la contratación con esta nueva compañía hasta que canceló la portabilidad y devolvió los equipos, habían transcurrido solamente 9 días, por lo que en teoría estaba dentro del plazo de desistimiento, sin que le cobraran nada.

Sin embargo, en el momento de la contratación no le informaron de que existen excepciones al derecho de desistimiento y, una de ellas, es esencial en la contratación de servicios de telefonía: "una vez que el contrato ha empezado a ejecutarse se pierde el derecho de desistimiento", y el contrato se pone en marcha en el momento que la empresa te envía un técnico a casa para hacer la instalación o te llega un móvil por mensajería. Lo que significa que desistir de un contrato de telefonía o de una portabilidad, sólo sale gratis si se hace antes de la instalación. La Unión Europea legitima a las operadoras de telefonía para cobrar al cliente la instalación de fibra cuando se ejerce el derecho desistimiento una vez instalada. ● **OMIC HUESCA**



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!



¡Ojo con las llamadas a los números 118....!

Hoy os acerco el caso de Isabel, que recibió una factura telefónica con un importe más elevado que en otras mensualidades. Repasando los detalles de la factura comprobó que en la línea de su hija le facturaban tres llamadas a un número 118AB por un importe de 87,52 euros. Isabel considera que el importe es abusivo y, además, un fraude; ya que en ningún momento recibieron información del alto coste de las llamadas a este tipo de números. Por ello reclamó a la operadora, pero le informaron de que la facturación era correcta ya que habían verificado que las llamadas se habían efectuado y archivaron la reclamación.

Isabel, no conforme con esta respuesta, contactó con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Huesca y presentó una reclamación contra el operador de telefonía que la había facturado esas llamadas, solicitando el reembolso de su importe. Señalamos que este tipo de llamadas que comienzan por 118AB son números especiales que corresponden a servicios de información ofrecidos por empresas ajenas al operador de telefonía y cuyas tarifas son libres, por lo que el coste de las mismas es bastante elevado. Una forma de protegernos frente a estos números, es solicitar al operador de telefonía la desconexión de los mismos.

Desde la OMIC, realizamos la media-

ción amistosa con el operador de telefonía que era el que la había facturado, y solicitamos la devolución del importe de las llamadas al 118AB, tres llamadas a un importe de 25 euros cada una más el IVA correspondiente. El operador de telefonía respondió a esta solicitud indicando que revisaron los hechos expuestos y comprobaron que los consumos facturados eran correctos. Comunicaban también que las llamadas de Tarificación Adicional son ofertadas por terceras empresas, las cuales ofrecen diversos contenidos que son contratados directamente en el cliente titular de la numeración móvil y el tercero, sin ser el operador de telefonía parte de la contratación.

No obstante, procedían a devolver al cliente la cantidad mediante transferencia bancaria dado que la reclamante no estaba conforme con dicha facturación. Aunque también informaba de que el proveedor del servicio podía tomar las medidas que estimara necesarias para recuperar el importe de dichas llamadas. ●OMIC HUESCA

📌 Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Problemas de funcionamiento

Más de un año esperando el cambio de un iPhone cuyo micrófono comenzó a fallar a los 9 meses de su compra

Hoy os acerco el caso de Martina, que había comprado un iPhone en un centro comercial por el que pagó unos 700 euros. A los 9 meses comenzó a dar algún problema de funcionamiento en el micrófono, por lo que lo llevó a la tienda de la marca para que lo revisaran pero no encontraron ninguna incidencia, ni externamente ni en su interior. Como todavía estaba en garantía de compra, Martina llevó el teléfono a la tienda donde lo había comprado para que le dieran una solución.

La tienda hizo fotos del dispositivo, en las que se veía claramente que no tenía ningún desperfecto y que estaba en buenas condiciones, y lo envió al servicio técnico de la marca. Unos meses después, la tienda le informa de que el teléfono móvil está roto y que no está cubierto por la garantía, por lo que para proceder a su reparación tiene que desembolsar 428 euros. Desde la tienda adjuntan fotos en las que se aprecian los micrófonos rotos, cuando en las fotos iniciales estaban en perfecto estado aunque daban fallos.

Prácticamente había pasado un año desde que Martina había comprado el teléfono y apenas lo había podido usar, y viendo que no había conse-

guido que se lo repararan en garantía acudió al Ayuntamiento de Huesca y presentó una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (Omic). En la Omic iniciamos la mediación con el centro comercial donde había comprado el iPhone ya que, según la normativa, el responsable de la garantía es el vendedor.

En una primera instancia no obtuvimos respuesta, así que reiteramos la solicitud de mediación pidiendo la reparación del dispositivo en garantía o, en caso de que no se pudiera reparar, la sustitución del mismo. La respuesta que obtuvimos fue una comunicación en la que nos informaban que habían resuelto sustituir el dispositivo por uno nuevo, y adjuntaban el justificante de haber entregado a la reclamante un nuevo iPhone, quedando la reclamante conforme. ●OMIC HUESCA

📌 Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Ventas camufladas con regalos

Hoy os relato el caso de María, que presentó una reclamación en la OMIC para solucionar un problema que tuvo su hermano, de edad avanzada y con déficit cognitivo.

Los hechos se remontan a noviembre de 2019, cuando dos comerciales visitaron a Eugenio en su domicilio ofreciéndole un regalo por ser buen cliente de la empresa, ya que en anteriores ocasiones había comprado diferentes artículos.

Le regalaban un robot de limpieza y solamente le hicieron firmar unos documentos para supuestamente justificar a la empresa que le habían entregado el regalo. No le dejaron ningún documento, y al día siguiente recibió el robot.

Seis meses después, Eugenio se dio cuenta de que en su cuenta bancaria le estaban pasando una cuota de 29 euros mensuales. Al comprobar que era del robot de limpieza, y que supuestamente era un regalo, dio orden al banco de no pagar más cuotas.

Dos años después de estos hechos, María empezó a ayudar a su hermano en la gestión de facturas y cuentas por la discapacidad que presentaba, y se dio cuenta de que había cartas en las que una empresa de recuperación de pagos le reclamaba a Eugenio el pago de 1120 euros.

María contactó con la empresa vendedora para pedir explicaciones y para que le enviaran los documentos de la contratación y de la financia-

ción, ya que Eugenio no tenía ningún documento sobre el supuesto regalo.

María, con toda la documentación recopilada, presentó la reclamación en la OMIC del Ayuntamiento de Huesca. Hemos mediado a pesar de que habían transcurrido dos años de los hechos porque se veía que se había producido una venta engañosa camuflada con información de un regalo.

No había existido información clara, ni le habían dejado documentos para poder comprobar que se trataba de una compra, y la empresa tampoco había tenido en cuenta que el cliente era una persona mayor con problemas cognitivos.

La empresa respondió a la solicitud de mediación amistosa con una carta en la que informaban de que una vez revisada la documentación y los hechos, procedían a dar por cancelada la cuenta de Eugenio sin nada más que reclamarle.

Le comunicamos esta resolución a María y a Eugenio, y quedaron satisfechos con la solución adoptada. ●OMIC HUESCA

📌 Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

OMIC EN INTERNET

PÁGINA WEB Y REDES

El Ayuntamiento de Huesca pone a disposición de los consumidores toda la información de consumo en <https://www.huesca.es/areas/oficina-del-consumidor/inicio>

Hay una información fija de: Las funciones de la OMIC, ¿Quién es consumidor?, ¿cómo reclamar?, Información relevante: Internet y los niños, rebajas. Publicaciones, Legislación, Trámites y un Directorio de Consumo, que recopila direcciones y teléfonos de organismos de consumo y OMICs que pueden resultar de interés para los ciudadanos.

Igualmente es de destacar la actualización continua de los contenidos del Área de Consumo en la página web municipal <http://www.huesca.es>, a la que se incorpora de inmediato cualquier noticia, texto legislativo, publicación o pregunta, etc., que pudiera ser de interés para los consumidores.

Se incluyen actualizaciones con actividades y talleres que se organizan. La celebración del Día del Consumidor, consejos durante las rebajas, consejos para San Lorenzo, la vuelta al cole y recomendaciones de consumo responsable para Black Friday y para las fiestas navideñas. Se va incorporando información en función de los sectores más reclamados.

La información que se va actualizando en la web municipal, también se publica en redes sociales, para que la información llegue a la mayoría.