



- Desde 1991

## OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.)

# ATENCION AL PÚBLICO. “La información, tu mejor protección”

**Durante el año 2021, más de 1200 personas han acudido a la oficina de Consumo** ya sea para realizar una consulta o una reclamación, compaginando la atención directa al público junto a las actuaciones de Control e Inspección de Consumo que supusieron 80 inspecciones.

Subrayar que a pesar del estado de alarma y restricciones impuestas por el Covid-19 que han continuaron en el año 2021, en este marco, la OMIC ha seguido prestando un servicio público gratuito y cercano, manteniendo la atención directa a nuestros vecinos incluyendo la atención presencial, que se ha mantenido en todo momento este año 2021 (como en el anterior año 2020).

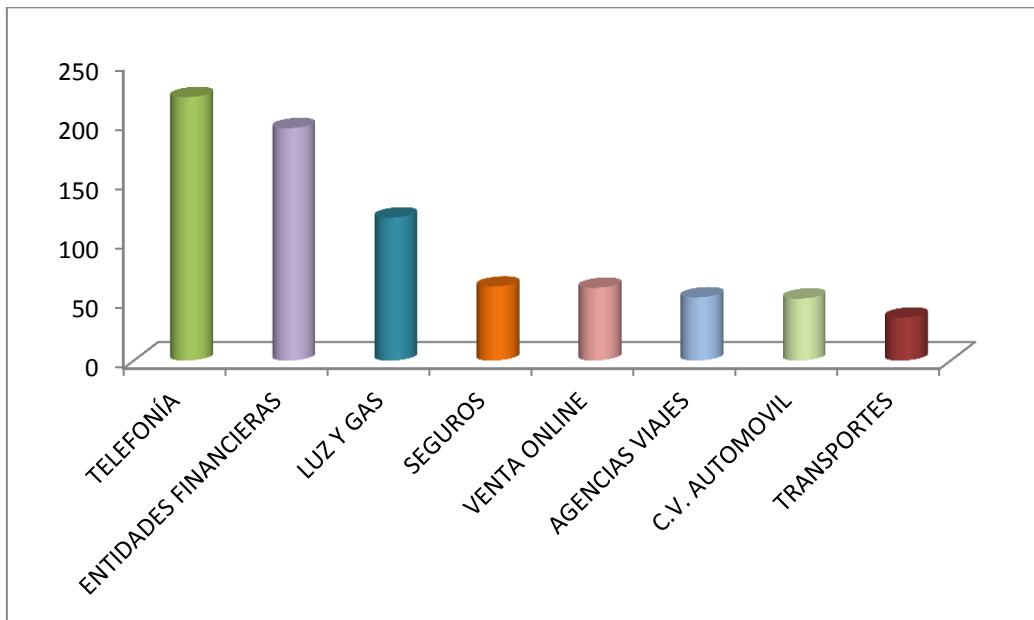
El número de demandas registradas el año 2021, que incluye las reclamaciones, denuncias y quejas recibidas, ha sido 347 demandas.

*Más del 50% de las consultas recibidas y casi entorno a este mismo porcentaje de las demandas se corresponden a tres sectores destacados:*

*Telecomunicaciones (tanto telefonía fija como móvil o acceso a Internet) en primer lugar, seguido de las Entidades financieras y en tercer lugar motivo de consultas o reclamaciones, los Suministros de electricidad y gas.*

*También podríamos destacar como siguientes sectores motivo de demandas de los consumidores y usuarios de Azuqueca, el sector Agencias de viajes y Transportes (por cancelación de viajes, vuelos y reservas), directamente relacionado con la problemática generada por el Covid-19.*

## NÚMERO DEMANDAS DE CONSUMO PRINCIPALES SECTORES



- Los consumidores y usuarios de Azuqueca recuperaron más de 46.851,04 € de sus reclamaciones en 2021 (413.551,37 € a nivel regional en Castilla-La Mancha) a través de la mediación de la OMIC.
- Durante el año 2021 también continuó la campaña de actuaciones para la **reclamación de los Gastos de Constitución de las Hipotecas**, iniciada en el año 2017 y gracias a la cual más de 400 vecinos que con el asesoramiento y apoyo en su tramitación por parte de la Oficina de Consumo, en un porcentaje alto han recuperado la cuantía establecida (una media de 600€), sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

## INSPECCIÓN.

*El cuento a las actuaciones de INSPECCIÓN, además de las propias actuaciones inspectoras motivadas por la atención de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Consumo recibidas en la OMIC de Azuqueca, durante el año 2021 el mayor número de actuaciones estuvo de nuevo originado por las distintas restricciones y medidas especiales por Covid-19 de las Resoluciones de Sanidad, que motivaron el mantenimiento de los controles de inspección encomendados por el Ayuntamiento desde el año 2020, comprobándose el cumplimiento de las distintas restricciones y recomendaciones establecidas por Sanidad en cada momento. En total se realizaron 80 inspecciones.*

Las actuaciones por Resolución de Sanidad abarcaron desde **Grandes superficies** con levantamiento de Actas de Inspección por el cierre temporal que se estableció en establecimientos de superficie comercial superior a 300 m<sup>2</sup>, **Restauración** comprobando las limitaciones de aforo, cierre de interiores y control de terrazas, etc. y **Comercio Minorista** observando el cumplimiento de limitaciones de aforo, disponibilidad de gel hidroalcohólico, obligatoriedad de mascarillas y demás recomendaciones sanitarias.