

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ó OMIC

INFORME ANUAL 2017

Durante el año 2017 la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Puerto Real ha experimentado un salto muy significativo en cuanto a la cantidad de consumidores atendidos, tanto en sus consultas sobre consumo como en la reclamaciones tramitadas ante multitud de empresas.

Desde nuestra oficina se ha informado y ayudado a muchos ciudadanos/as en la tramitación de sus quejas y reclamaciones, canalizándolas y sirviendo de nexo entre los consumidores y las empresas.

Este año hay que hacer mención especial a las consultas y reclamaciones realizadas a los Servicios Bancarios, motivadas mayoritariamente por las reclamaciones de los gastos de formalización de hipotecas y cláusulas suelo.

La mayoría de los consumidores venían òperdidosö a nuestra oficina a conseguir información sobre temas financieros que son difíciles de entender y asimilar.

Fuimos recabando datos a través de plataformas nacionales de oficinas municipales de información, de publicaciones, Decreto del gobierno, prensa etcí con el fin de proporcionar la mejor y mayor información posible para trasladar a los consumidores.

Tras la recogida de datos realizada (se adjuntan gráficos estadísticos), podemos resumir que se han atendido **1.940 consultas** y tramitado un total de **268 reclamaciones**.

De ellas, **37 fueron solicitudes de arbitraje** tanto provincial como autonómico y **19 denuncias tramitadas**.

Haciendo una comparativa con el año anterior, vemos que **se ha duplicado el número de consultas atendidas**, teniendo en cuenta que en el 2016 fueron 917 consultas.

Así mismo también ha habido un aumento de las reclamaciones gestionadas.