

MEMORIA ANUAL OMIC 2024

La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Parla (OMIC), tiene como objetivo principal asesorar a los ciudadanos en materia de consumo con el fin de proteger y defender sus derechos como consumidores y usuarios, facilitándoles la presentación de quejas y reclamaciones.

Las gestiones que se pueden realizar son:

- Asesoramiento legal en materia de consumo y protección de los derechos como consumidores.
- Mediación entre empresa reclamada y consumidor.
- Tramitación de reclamaciones.
- Consulta de expedientes.
- Información sobre trámites de consumo a nivel europeo, nacional o local.
- Derivación de reclamaciones, por competencia material o territorial, a otros organismos de la Comunidad de Madrid y de la Administración General del Estado.
- Solicitar Arbitraje de Consumo.

La OMIC de Parla se encuentra ubicada en la Calle Ramón y Cajal, n.º 5 posterior, ofreciendo un servicio de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, sin necesidad de solicitar cita previa. Cualquier consulta o tramitación de reclamación puede realizarse presencialmente, por correo electrónico, telefónicamente, a través del SAC o sede electrónica.

Durante el año 2024 se han realizado en esta OMIC, alrededor de 800 consultas, por parte de los consumidores, solicitando asesoramiento legal en materia de consumo derivando muchas de ellas en tramitación de la reclamación.

El sector del que se han realizado más consultas es el relacionado con los centros de estética. Ello se ha debido al cierre del Centro de Depilación Láser Ideal, S.L. y posteriormente al cierre de Centros Único (La Gavia Asesores, S.L.). El cierre de ambos centros también ha derivado en consultas y posteriormente tramitación de reclamaciones a las empresas financieras de dichos tratamientos, ya que los consumidores que se habían quedado sin poder realizar sus tratamientos contratados, en muchas ocasiones tenían que seguir pagando la financiación. En otros casos el tratamiento estaba totalmente pagado.

Los otros sectores que han tenido mayor número de consultas por parte de los consumidores, solicitando asesoramiento legal, han sido por un lado, consultas por telefonía móvil, debido principalmente a incumplimiento de las condiciones contratadas y a una facturación más elevada. Por otro lado, los talleres de reparación de automóvil, por dar un servicio defectuoso.

Otros sectores con numerosas consultas y reclamaciones han sido la facturación de suministros de luz y gas.

En lo que se refiere a las reclamaciones tramitadas en esta OMIC, durante el año 2024 se han tramitado **487** reclamaciones.

Para finalizar, se presentan unas tablas que indican por un lado, los datos generales de las reclamaciones y por otro, los detalles relativos a dichas reclamaciones.

1. DATOS GENERALES

Número total de expedientes	487
Número total de reclamantes	452
Número de reclamantes del municipio	406
Número de reclamantes de otros municipios o sin C.P. definido	46
Número total de distintos establecimientos reclamados	280
Número de establecimientos distintos reclamados del municipio	84
Resto de establecimientos reclamados de otros municipios	196
Número de gestiones realizadas relativas a expedientes	1657

2. DETALLES RELATIVOS A RECLAMACIONES

Motivos más significativos

DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL	%
Incumplimiento contrato	106	24,09
Servicio defectuoso	98	22,27
No atención en garantía	45	10,23
Gasto injustificado	37	8,41
Facturación incorrecta	30	6,82
Anulación/Rescisión contrato	28	6,36
Venta de objeto defectuoso	19	4,32
Cambios/Devoluciones	14	3,18
Conducta comercial	13	2,95
Precio superior al informado	11	2,50
Dinero a cuenta	9	2,05
Contratos	8	1,82
Falta de información	6	1,36
Servicio de mantenimiento	6	1,36
Reparación defectuosa	5	1,14
No entrega factura/ticket/contrato	5	1,14

Según origen de la reclamación

DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL	%
Personalmente	320	66,12
Por internet	116	23,97
Registro Entrada (SAC)	19	3,93
Registro Entrada (Ventanilla Única)	14	2,89
Por carta	8	1,65
Mancom. Suroeste de Madrid	2	0,41
OMIC Getafe	2	0,41
Por Hoja de Reclamación	2	0,41

Según la forma de presentación

DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL	%
Hoja de Reclamación OMIC	327	67,56
Hoja de Reclamación Establecimiento	131	27,07
Escrito elaborado por el reclamante	14	2,89
Instancia en Ayuntamiento	7	1,45
En Comunidad de Madrid	4	0,83
En otra OMIC	1	0,21

Según solicitudes de los reclamantes

DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL	%
Devolución de las cantidades a cuenta	160	30,83
Otro tipo de petición	110	21,19
Pago indemnización	36	6,94
Cumplimiento de los compromisos	35	6,74
Anulación rescisión del contrato	32	6,17
Ejecución de la garantía	31	5,97
Cambio de producto	23	4,43
Reparación del producto/servicio	23	4,43
Anulación de la venta	21	4,05
Entrega producto/Prestación servicio	13	2,50
Facilidades de pago	11	2,12
Entrega información/documentación	10	1,93
Conclusión del contrato	8	1,54
Descuento	4	0,77
Corrección de evaluación daños	2	0,39

Grupos de sectores reclamados

DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL	%
Telefonía móvil	51	10,47
Peluquería/Estética	49	10,06
Electricidad	46	9,45
Talleres reparación automóvil	32	6,57
Automóvil usado	19	3,90
Bancos/Cajeros automáticos	19	3,90
Grandes superficies 1U	27	3,49
Entidades financieras	15	3,08
Gas natural	13	2,67
Sanidad privada	13	2,67
Automóvil nuevo	11	2,26
Muebles	11	2,26
Seguro multihogar	11	2,26
Grandes superficies	10	2,05
Talleres reparación otros bienes/servicios	9	1,85
Seguros otros	9	1,85

Los sectores reclamados en este municipios

SECTOR	NÚMERO DE EXPEDIENTES	%
Talleres Reparación Automóvil	16	16,67
Sanidad Privada	8	8,33
Talleres Reparación Otros Bienes/Servicios	8	8,33
Grandes Superficies 1U	8	8,33
Muebles	6	6,25
Comercio minorista	6	6,25
Automóvil nuevo	4	4,17
Bares/Cafeterías/Restaurantes	3	3,13
Deportes y Aficiones	3	3,13
Informática/Accesorios	2	2,08
Alimentación	2	2,08
Supermercado minorista	2	2,08
Electrodomésticos Gama Blanca	2	2,08
Compra Vivienda	2	2,08
Textil	2	2,08
Ópticas/Fotografía	2	2,08
Otros	2	2,08
Agencias de Viajes	2	2,08
Bancos/Cajeros automáticos	2	2,08
Gasolineras	2	2,08
Gestorías	2	2,08
Peluquería/Estética/Piercing/Tatoo	2	2,08
Otros Servicios de Ocio	2	2,08
Telefonía móvil	2	2,08
Carpintería madera/metálica	2	2,08
Automóvil usado	2	2,08

Según sexo de los reclamantes

SEXO	NÚMERO DE EXPEDIENTES	%
Hombre	234	48,05
Mujer	251	51,54
Sin Definir	2	0,41