



MEMORIA OMIC 2021 – Comparativa con 2020:

RESUMEN:

2021:	2020:
Consultas atendidas 2.998	Consultas atendidas 2.795
Reclamaciones atendidas 729	Reclamaciones atendidas 707
Importes recuperados 73.228	Importes recuperados 83.891
Denuncias presentadas 0	Denuncias presentadas 1
Quejas presentadas 0	Quejas presentadas 10

CONSULTAS:

Han aumentado las consultas respecto del año anterior en un 7% aproximadamente (203 más).

El factor más relevante de 2020 fue la declaración del estado de alarma en el primer trimestre del año, y la cancelación de contratos con consumidores, especialmente en los sectores de transportes, agencias de viaje y eventos. En consecuencia, los consumidores demandaron a la OMIC información y orientación sobre sus derechos ante las cancelaciones por la pandemia y cómo proceder. En este trimestre debido al confinamiento se elevaron más que nunca las consultas por correo electrónico y por teléfono. Por contra, las consultas presenciales se redujeron drásticamente debido al confinamiento, y a la posterior implantación del sistema de cita previa, pasando a ser las consultas telefónicas las más elevadas (*sin cita*).

En 2021, una vez instaurado plenamente el sistema de cita previa, las consultas presenciales se computan fuera del sistema de cita previa, por tanto, las telefónicas superan con creces al resto. Asimismo se han incrementado las consultas por correo electrónico respecto del sistema anterior.

2021:	2020:
Consultas presenciales 170	Consultas presenciales 923
Consultas telefónicas 2.633	Consultas telefónicas 361
Consultas por email 195	Consultas por email 1

RECLAMACIONES:

Similar al año anterior, con un total de 729 expedientes de reclamación tramitados (en 2020 fueron 707).

Sectores más reclamados:

2021:	2020:
Teléfono 373	Teléfono 393
Gas 73	Gas 56
Electricidad 46	Electricidad 27
Bancos y financieras 29	Vehículos 25
Compras online 18	Compras online 23
Agencias de viaje 17	Electrodomésticos 19
Vehículos 12	Bancos y financieras 12
Otros (talleres, servicios sanitarios...) 10	Otros (agencias viaje, textil...) 10



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Ajuntament d'Alcoi
Ayuntamiento de Alcoy



Resolución reclamaciones:

2021:	2020:
Resueltas favorablemente 411	Resueltas favorablemente 361
Resueltas desfavorablemente 213	Resueltas desfavorablemente 168

IMPORTES RECUPERADOS:

2021:	2020:
73.228€	84.000€

Descenso de un 13% aproximadamente (10.772€ menos).

El año 2020 vio incrementados los importes recuperados debido principalmente a las cancelaciones de contratos en general y, en particular, de viajes combinados y reservas de otros servicios turísticos y de ocio.

Principales sectores de recuperación:

2021:	2020:
Teléfono	Teléfono
Gas	Agencias de viaje
Agencias de viaje	Bancos y financieras
Bancos y financieras	Transportes
Electricidad	Electricidad
Electrodomésticos	Servicios sanitarios
Mantenimiento hogar	Gas

En resumen, el año 2020 se ha caracterizado por el incremento notable de consultas, motivadas por aspectos relacionados con el covid-19 y los contratos de los consumidores. Los sectores más reclamados, además del teléfono, también se vieron influenciados por el covid-19: agencias de viaje, transportes y servicios sanitarios los más reclamados (cierre de clínicas de Dentix). A pesar de ser un año muy complicado normativamente y por las dificultades de las empresas afectadas por las cancelaciones se recuperaron cantidades importantes para los alcoyanos. Asimismo, la pandemia influyó en que se dejaron de prestar servicios de educación y formación por la OMIC, en un año marcado por las restricciones.

No obstante, en 2021 se pueden apreciar aún las consecuencias de la pandemia, pues aunque se han retomado las actividades de educación en centros educativos, aún no alcanza los niveles de los años anteriores a la epidemia. El sector más reclamado sigue siendo la telefonía, seguido del gas y la electricidad, en un año marcado por los incrementos de las tarifas de estos servicios. Se siguen recuperando los importes invertidos por los consumidores en 2020 en servicios de agencias de viaje y transporte aéreo. Es destacable la recuperación de importes en el sector bancario, debido a reclamaciones por fraudes varios, relacionados con el uso fraudulento de tarjetas, cargos no autorizados y phishing. Finalmente, el sector de talleres de reparación y vehículos también se ha incrementado, debido a que los consumidores compran más vehículos de ocasión por diferentes vías, y los talleres han visto incrementado su volumen de reclamaciones.