

**MEMORIA DE
ACTIVIDADES**



**Ayuntamiento
de Tarifa**

AÑO 2022

Índice

Índice	2
Tramitación de reclamaciones en defensa de las personas consumidoras.....	3
Consultas y Reclamaciones.....	3
Expedientes denuncias de Oficio.....	5
Organismos alternativos de resolución de litigios.....	5
Asesoramiento Juicio Verbal	5
Campañas informativas llevadas a cabo	6

Tramitación de reclamaciones en defensa de las personas consumidoras

Consultas y Reclamaciones

Durante todo el ejercicio se gestionaron un total de **469 actuaciones de consumidores tarifeños**, de las 357 fueron consultas, 12 quejas y 181 reclamaciones y se emitieron 32 denuncias. Estas cifras se desglosan en las consultas y reclamaciones atendidas desde la Oficina de Consumo de las personas consumidoras y usuarias de la localidad de Tarifa.

Del mismo modo, **los importes devueltos a los consumidores** por conciliación/mediación directa de la OMIC ascendieron a algo más de **36650 euros para la persona consumidora tarifeña**, un incremento de 3 veces respecto del 2021.

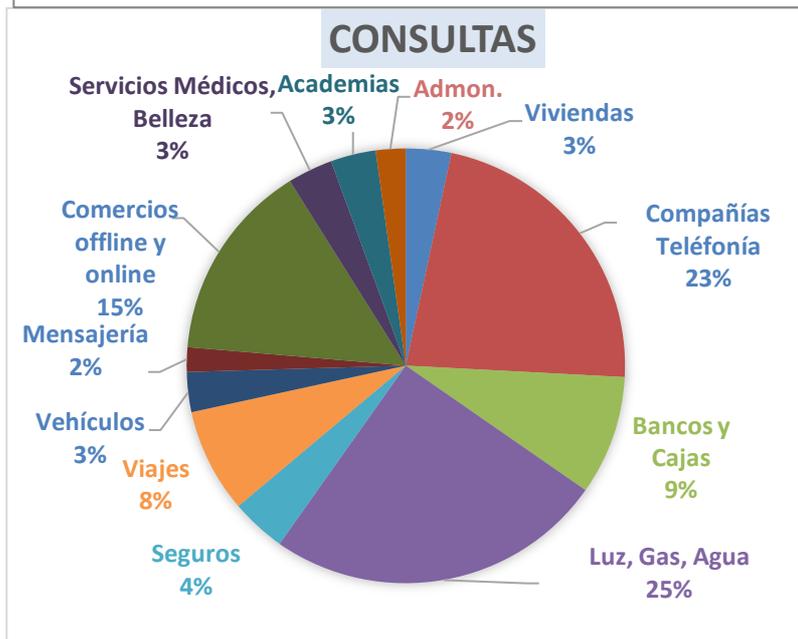
La OMIC de Tarifa garantizó durante 2022 el funcionamiento la oficina ubicada en el Ayuntamiento, Plaza Santa María, 3, para la atención de consultas y reclamaciones, a través de las cuales se atendieron, además de por el teléfono, whatsapp y telegram del consumidor (677445614) y por correo electrónico (omic@aytotarifa.com) o a través de la sede del Ayuntamiento de Tarifa.

En cuanto a las reclamaciones, el 50% de las mismas fueron resueltas favorablemente para la persona consumidora y un 33% fueron remitidas a Juntas arbitrales de consumo u organismos alternativos de resolución de litigios.

El sector que más reclamaciones generó en 2022 fue el sector de la telefonía móvil, **con un 32%** de las reclamaciones totales. En total fueron 58 reclamaciones entre telefonía móvil y telefonía fija. Los motivos suelen deberse a desacuerdos con la facturación, incumplimientos de ofertas, altas y bajas fraudulentas, impugnación de llamadas no realizadas o el cobro por servicios no contratados, entre otros, suponiendo una recuperación en este sector de más de 6000€.

El segundo sector con más reclamaciones fue el de suministro de energía, con un 25% de las reclamaciones, la mayoría de ellas vinculadas a desacuerdos en la facturación, principalmente desde la entrada en vigor del mecanismo del tope de gas.

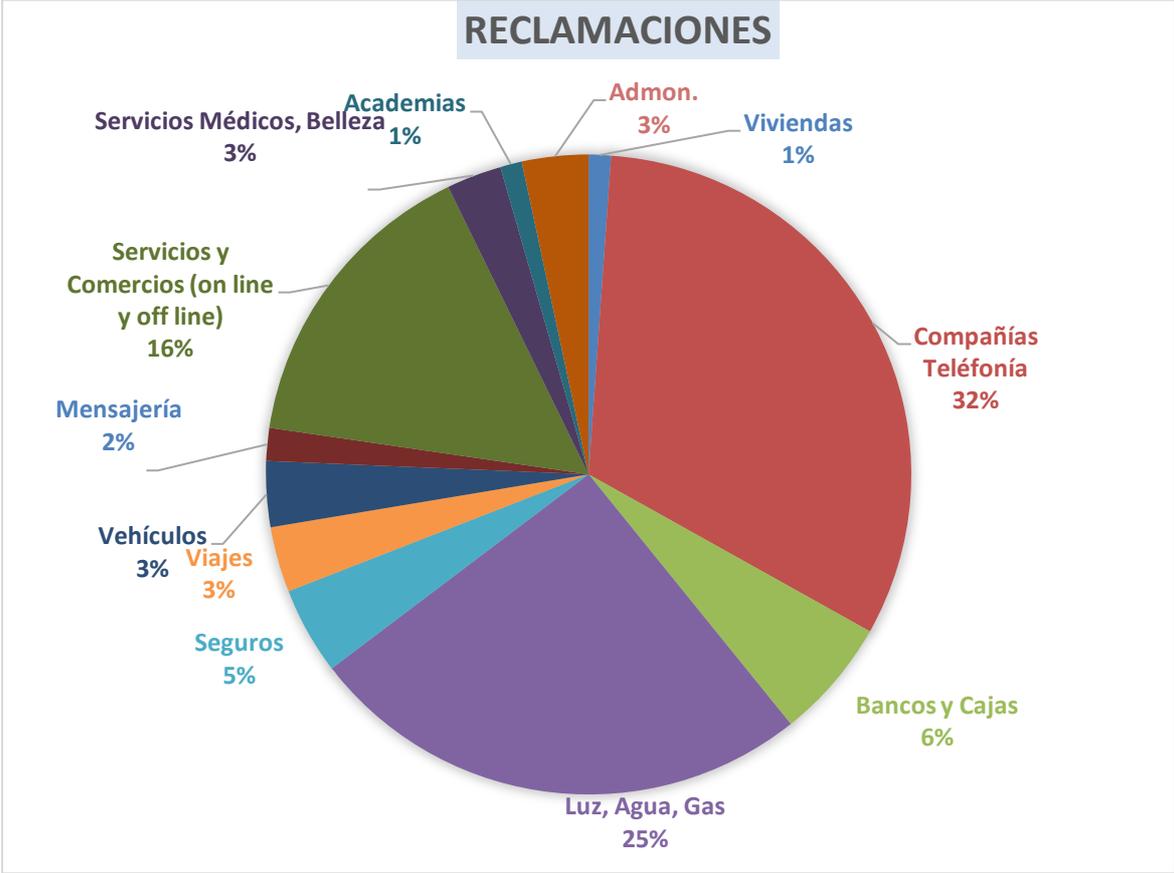
En tercer lugar, las compras en comercios offline y online, principalmente incumplimiento derechos



desistimiento y garantía.

Con respecto al cuarto sector, fue el bancario, la mayoría derivadas por fraude a través de correos electrónicos, teléfono o mensajes telefónicos. El importe total reclamado en el sector bancario ascendió a casi 10000 euros, de los que más de 1500 euros fueron recuperados y devueltos a sus titulares

Otros motivos fueron cláusulas abusivas y comisiones desproporcionadas con un 6 %, a estos sectores le siguen las compañías de seguros con un 5%.



Expedientes denuncias de Oficio

La Oficina de Consumo ha abierto a lo largo del año 2022 un total de 27 expedientes de oficio por los siguientes motivos:

- Denuncias por **“No disponer de libros de hojas y reclamaciones oficiales”, “suministrar libros de hojas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación” y “negarse o resistirse a suministrarlos** a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones

realizadas por este medio.”

- Denuncias por **no atender requerimientos en materia de consumo** o falta de respuesta a la hoja de reclamaciones.
- Denuncias por **incumplimiento Ley de Consumo, derechos de desistimiento, cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales.**
- Denuncia a empresas de Telecomunicaciones, **por el enriquecimiento injusto en concepto de “Roaming” en esta localidad.**
- Denuncias por **retraso facturación suministro de luz**

Organismos alternativos de resolución de litigios

Esta Oficina de Consumo ha asesorado y **remitido un total de 60 expedientes a organismos alternativos de resolución de litigios** en vía extrajudicial en

atención a la materia, consiguiendo que un 70% de las personas consumidoras y usuarias consigan resolver de manera favorable su litigio sin tener que acudir a la vía judicial.

Agencia Estatal Seguridad Aérea	2
Banco de España	7
Dirección General Seguros y Reaseguros	2
Delegación Provincial Industria	8
Junta Arbitral de Consumo	19
Junta Arbitral de Transportes	3
Delegación Provincial Salud y Consumo	12
Secretaría Telecomunicaciones	6
Oficina Atención Usuario Telecomun.	2

Asesoramiento Juicio Verbal

Para los casos en los que no existe organismo alternativo de resolución de litigios: comercios, vehículos, inmuebles...o porque la empresa no ha querido someterse a arbitraje, la Oficina de Consumo de Tarifa ha asesorado a las personas consumidoras

que lo han requerido de la posibilidad de recurrir a la vía judicial para reclamaciones de menos de 2000€, han sido principalmente contra entidades bancarias por la aplicación de cláusulas abusivas o phishing, en las que el Banco de España no ha podido dirimir la responsabilidad.

Campañas informativas llevadas a cabo

La programación y realización de las Campañas constituye una importante actividad de la OMIC, informar y concienciar sobre los derechos como personas consumidoras y usuarias, así como a los establecimientos comerciales al objeto de elevar la calidad de los comercios tarifeños.

En este sentido desde la OMIC se han desarrollado en el año 2022 Campañas sobre las siguientes temáticas, según el calendario elaborado, **a través de las redes sociales de manera orgánica, así como charlas en hogar del pensionista**, colectivo más afectado por los

fraudes telefónicos:

- Campaña temporada de rebajas.
- Información en relación a las llamadas comerciales
- Información relativa a nuestros derechos de viajeros
- Información a empresas nuevo Decreto en vigor
- Campaña Black Friday/Ciber Monday
- Recomendaciones motivo Navidad, consumo responsable

Campañas 2022

enero							febrero							marzo						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
					1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28							28	29	30	31			
31																				
Rebajas							Consumo Carnaval							Llamadas comerciales						
abril							mayo							junio						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3						1			1	2	3	4	5	
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30			
							30	31												
Llamadas comerciales							Viajes							Formación empresas						
julio							agosto							septiembre						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
25	26	27	28	29	30	31	29	30	31					26	27	28	29	30		
Llamadas comerciales							Black Friday/CiberMonday							Navidad						
octubre							noviembre							diciembre						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
					1	2		1	2	3	4	5	6				1	2	3	4
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					26	27	28	29	30	31	
31																				