

A Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) de Verín tramitou un total de 531 expedientes de reclamacións, atendeu 122 consultas (foron maioritariamente vía teléfono e correo electrónico, fundamentalmente relativas aos servizos de telefonía e vendas por internet) e participou en 93 mediacións durante o ano 2021.

179 reclamacións foron realizadas no ámbito das telecomunicacións que, un ano máis, foi o sector máis demandado. As principais controversias suscítanse polo incumprimento das condicións pactadas mediante contratación de voz, penalizacións por compromiso de permanencia ou a facturación de servizos non contratados e incumprimento de ofertas e problemas de conexión a Internet. Un número moi elevado de prestadores de servizos de telecomunicacións están adheridos ao Sistema Arbitral de Consumo, o que xera un plus de confianza nos usuarios e usuarias.

A seguinte posición no ranking pertence aos suministros do fogar, fundamentalmente o sector eléctrico, sumando un total de 74 reclamacións. A gran maioría das demandas obedecen a falta de emisión de facturas durante meses, toma de lecturas estimadas e cambio de comercializadora sen recibir información previamente.

A banca, con 48 reclamacións, ocupa o terceiro posto no que a incidencias se refire. As principais causas son comisións, cargos indebidos, suplantación de identidade para comprar con tarxeta, procedementos para dar de baixa unha conta, devolución de recibos ou reclamacións para a devolución por gastos hipotecarios.

No cuarto lugar, encóntranse as compañías de seguros con 37 casos; principalmente, por desacordos en sinistros e incidencias e subidas dos importes de seguros sen previa información. En canto aos seguros de decesos, houbo moitas reclamacións por servizos que estaban contratados en póliza (autobuses, flores...) e que por culpa da pandemia non se realizaron. Os usuarios demandan o reembolso dos importes deses servizos que non foron prestados.

Outro sector con reclamacións foi o das compras por internet, debido principalmente a retrasos na entrega de pedidos, demora no reembolso das devolucións e recibir o artigo diferente ao que se comprou. O ámbito e moi variado: téxtil e calzado, mobles, electrodomésticos, transporte aéreo e terrestre, correos e telégrafos, clínicas dentais, librerías, ITV, empresas de transporte urxente, compra e reparacións de vehículos, centros médicos estéticos, axencias de viaxes, alugueres, produtos de bazar e menaxe, etc.

De especial relevancia foi o considerable aumento de reclamacións en cursos de formación online e a distancia. O parón obrigado pola pandemia, fixo que moita xente perdera temporal ou definitivamente o seu emprego, contemplando o confinamento como unha boa ocasión para formarse e adquirir coñecementos. As queixas foron relacionadas con falta de entrega de material para realizar o curso, falta de claridade no contido, falta de servizos prometidos, contidos desfasados ou reutilizados.

Dende a OMIC, tamén se informa aos usuarios e usuarias (especialmente maiores e colectivos máis vulnerables) que acoden as súas dependencias, sobre a importancia de prestar atención aos posibles, e cada vez máis frecuentes, fraudes, referentes as falsas revisións das instalacións de gas e outros suministros.

Neste sentido, desde de Consumo recordan que «todas as revisións legais realízanas empresas subministradoras autorizadas que, para evitar molestias, chaman telefonicamente aos domicilios para concertar unha visita. De maneira que si alguén recibe a visita dun técnico sen que a empresa se poña en contacto previamente co titular da vivenda, o ideal é non deixarse enganar e alertar a Policía Local, xa que é moi probable que se trate dunha estafa».

Por último, dende a OMIC tramítanse reclamacións a un gran abano de Organismos Oficias ademais do Instituto Galego de Consumo (Valedor do Pobo, Asnef, Consellería de Economía e Industria, Comercio e Turismo, Banco de España, Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones, Secretaría de Estados de Telecomunicaciones

...), ademais de Servizos de Atención ao Cliente de bancos e seguros.

A OMIC, segue sendo un servizo fundamental de atención a cidadanía xa que permite informar a todos os consumidores e consumidoras sobre problemas e dúbidas que lles xurdan, así como sobre os trámites necesarios para solucionalos.

Por último cabe destacar tamén que os consumidores e consumidoras verineses seguen optando maioritariamente por presentar as reclamacións de maneira presencial.