


MEMORIA OMIC 2024

Ana Fuertes Estallo
Técnico del Servicio.

De acuerdo con el convenio de colaboración firmado el 31 de julio de 2024, entre la Comarca Hoya de Huesca/Plana de Uesca y el Ayuntamiento de Huesca para la financiación de actuaciones en materia de consumo durante al año 2024, y subvencionado por el Gobierno de Aragón por orden EEI/582/2024 de 29 de mayo, con importe de 17.500,00 euros, prestando este Ayuntamiento los servicios de consumo a toda la comarca de la Hoya de Huesca con el apoyo técnico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, se da cuenta de esta **Memoria**.



FUNCIONES

- ▶ información, asesoramiento y resolución de las reclamaciones, quejas y consultas que plantean los consumidores del municipio y Comarca de la Hoya de Huesca.
- ▶ atención presencial y vía telemática.
- ▶ información y formación de los consumidores.



GESTIÓN

- ▶ La oficina está actualmente situada en la segunda planta del edificio de la antigua Audiencia Provincial, espacio coLABORATORIO, con acceso desde el porche de la Plaza López Allué nº 2 .
- ▶ La atiende personal cualificado profesionalmente, con dos responsables técnicos y un auxiliar administrativo.
- ▶ Cita previa en horario de 8:00 a 14:30
- ▶ Atención continua en <https://sedeelectronica.huesca.es/eAdmin/Registrar.do?action=infoTramite&tipoReg=295>



RUEDA DE PRENSA 11/03/2025



▶ La imagen contiene el enlace a la rueda de prensa

OMIC 2024 EN CIFRAS



FICHA DE DATOS 2024

SOPORTE	N°	%
Carta		0%
Registro telemático	526	35,5%
Correo electrónico/web	67	4,5%
Personalmente	442	30%
Teléfono	443	30%
TOTAL	1478	

TIPO	N°	%
Consulta	543	36,7%
Denuncia	19	1,2%
Reclamación	916	61,9%
TOTAL	1478	

MOTIVO	N°	%
Conflictos entre particulares	21	1%
Etiquetado		0%
Fraude calidad	58	3,9%
Garantías	148	10,0%
Incumplimiento de contrato	249	16,8%
Información general	87	5,8%
Irregularidades facturas	376	25,4%
Irregularidades prestación servicios	269	18,2%
Normalización y condiciones venta	186	12,5%
Peso/volumen		0%
Precios	84	5,6%
TOTAL	1478	

DATOS PERSONALES	
Localidad	
Provincia	
Sexo: H: 701 (47,4%) M: 777 (52,5%)	
Edad: < 27 46 (3,1%)	
De 27-39 302 (20,4%)	
De 40-52 633 (42,8%)	
De 53-65 343 (23,2%)	
>65 154 (10,4%)	
TOTAL:	1478

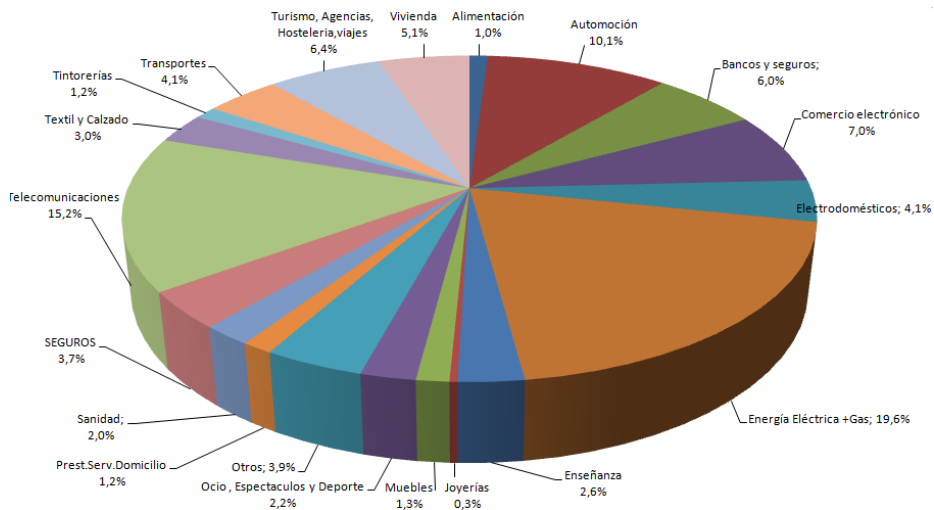
SECTOR	N°	%
Alimentación	15	1%
Automoción	150	10,1%
Bancos/Seguros/Gestorías	88	5,9%
Comercio electrónico	104	7%
Electrodomésticos	61	4,1%
Energía eléctrica	234	15,8%
Enseñanza	38	2,5%
Gas	55	3,7%
Joyerías	5	0,3%
Juguetes	1	0,06%
Muebles	19	1,2%
Ocio/espectáculos/activid deportivas	32	2,1%
Prestación de servicios a domicilio	18	1,2%
Sanidad	29	1,9%
Seguros	54	3,6%
Telecomunicaciones	225	15,2%
Textil/calzado	44	2,9%
Tintorerías	18	1,25%
Transportes	61	4,1%
Turismo (agencias viaje, hostelería, resta..)	94	6,3%
Vivienda	75	5%
OTROS	58	3,9%
TOTAL	1478	

DESTINO	N°	%
Asociación de consumidores		0%
Direc. General de Consumo		0%
Información/resolución	519	35,12%
Mediación	916	61,98%
OCIC/OMIC		0%
Otros departamentos DGA		0%
Servicio Provincial	25	1,69%
Via arbitraje de Consumo	16	1,08%
OTROS	2	0,14%
TOTAL	1478	

GRÁFICOS AÑO 2024

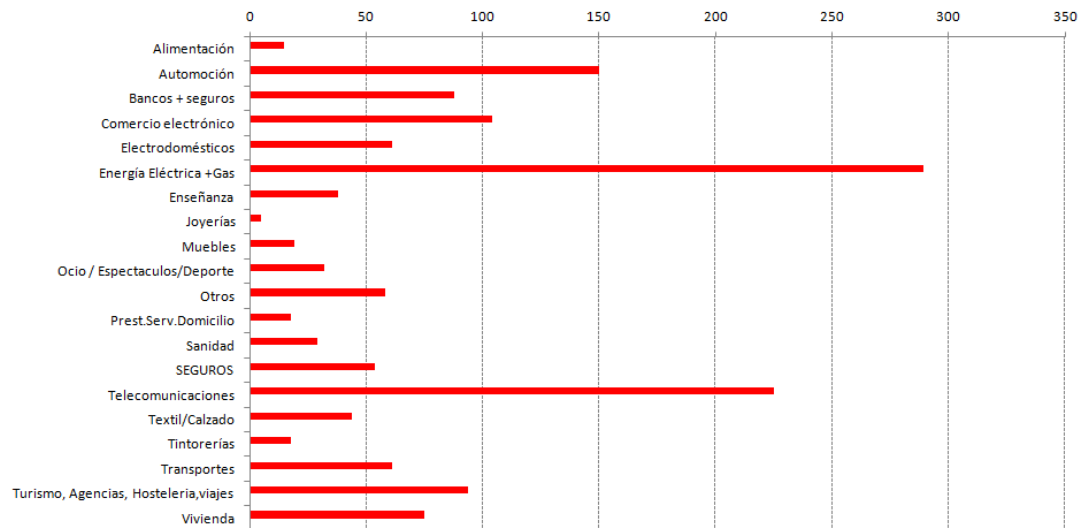


RECLAMACIONES POR SECTORES

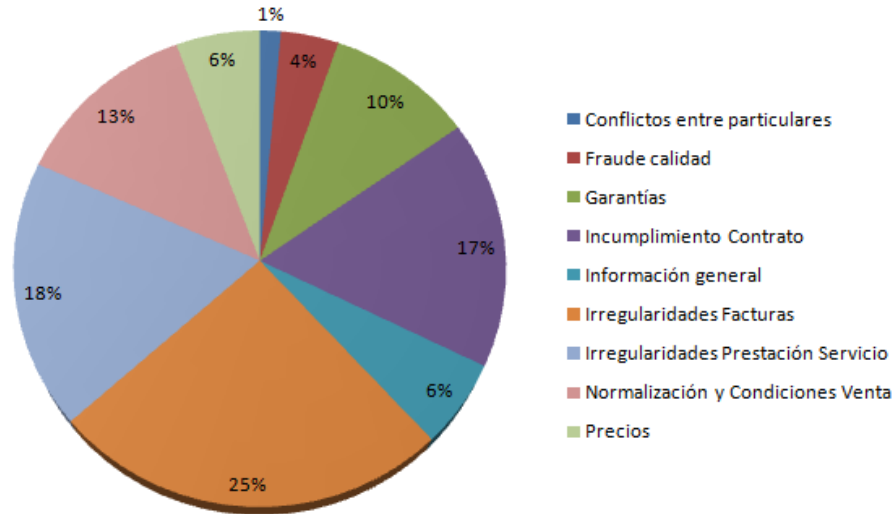


PORCENTAJES

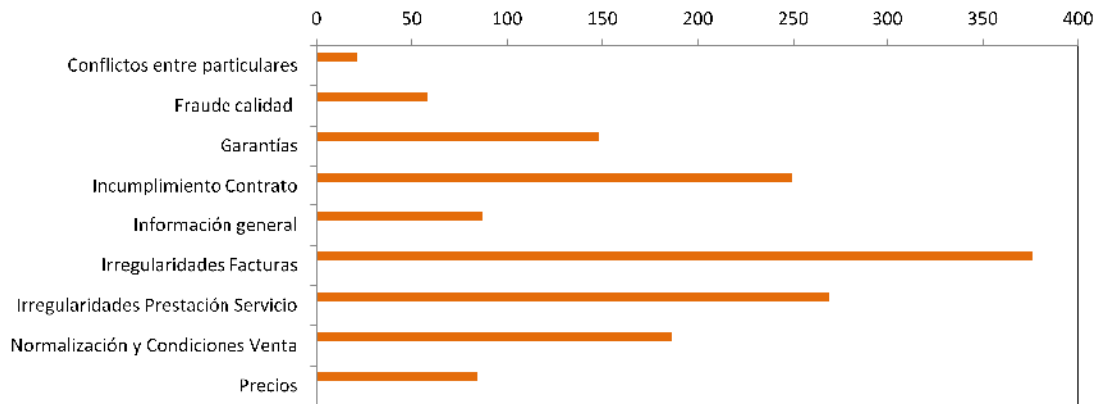
TOTALES



RECLAMACIONES POR MOTIVO

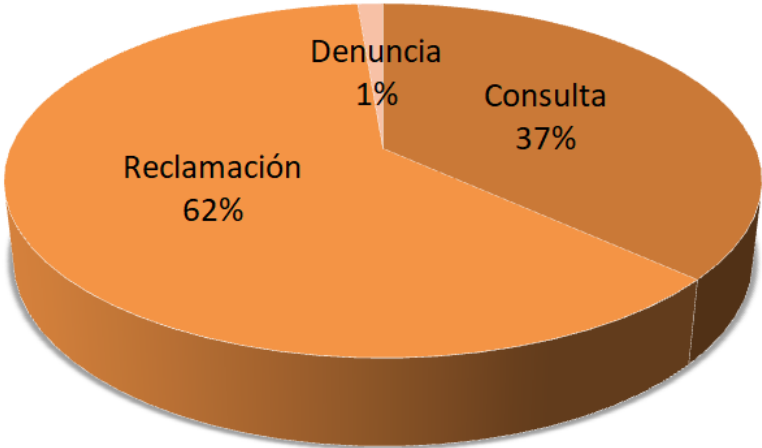


PORCENTAJES

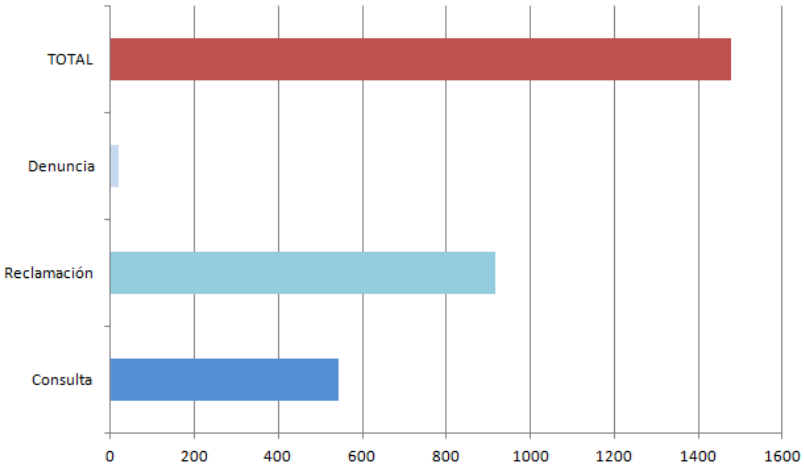


TOTALES

RECLAMACIONES POR TIPO



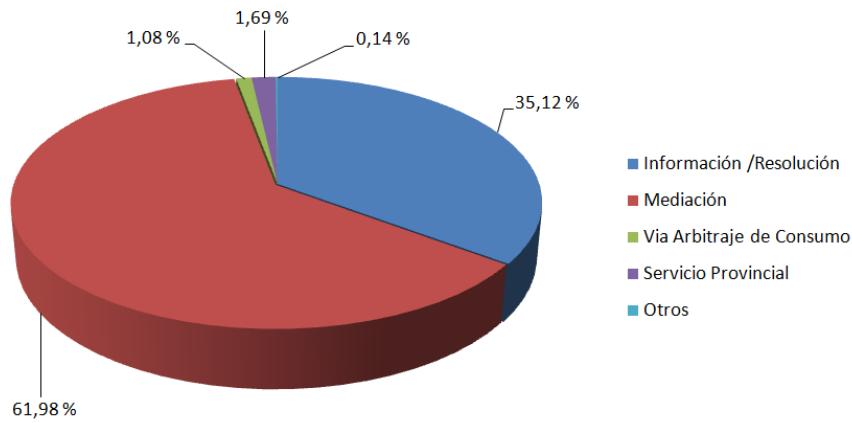
PORCENTAJES



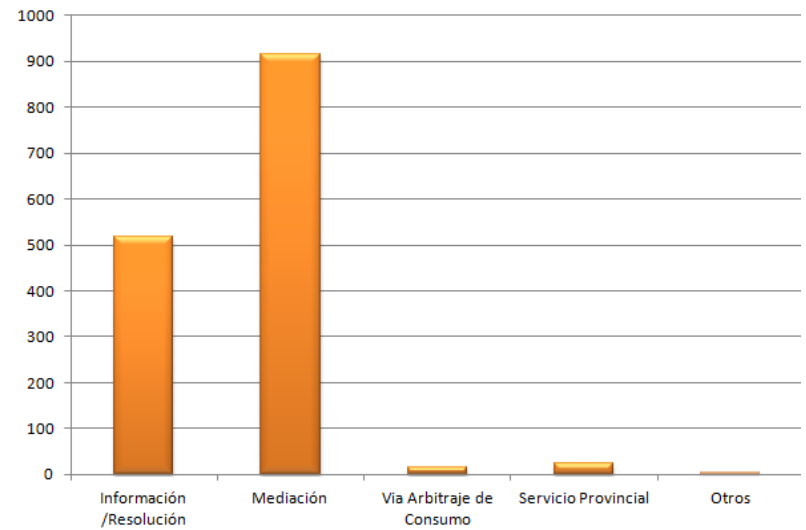
TOTALES



RECLAMACIONES POR DESTINO



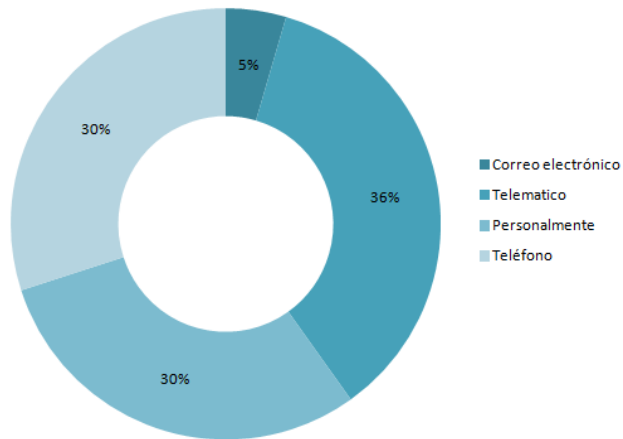
PORCENTAJES



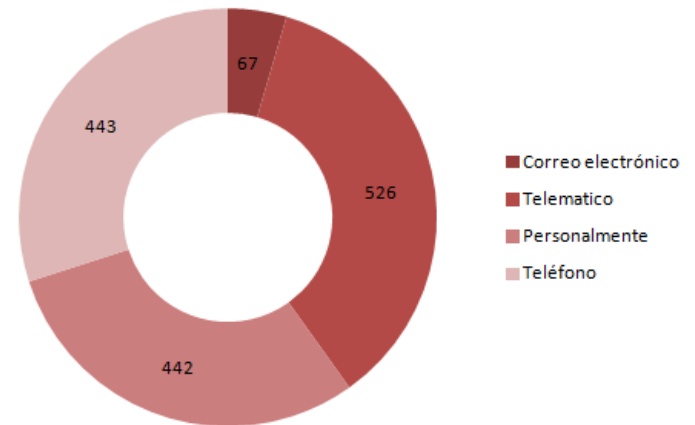
TOTALES



RECLAMACIONES POR SOPORTE



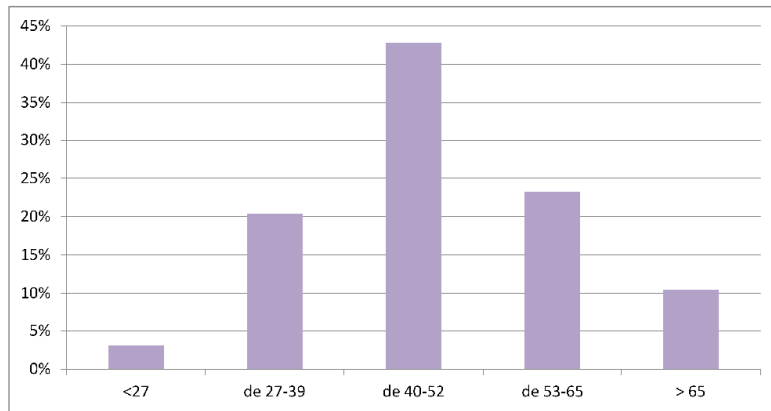
PORCENTAJES



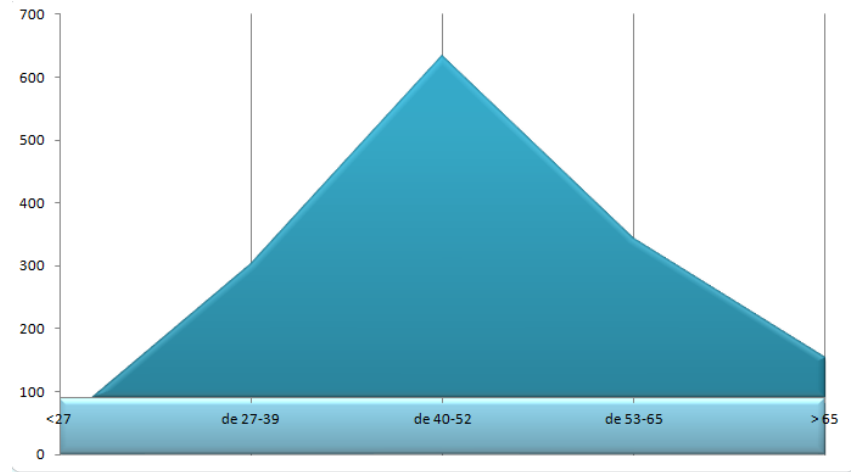
TOTALES



RECLAMACIONES POR EDADES



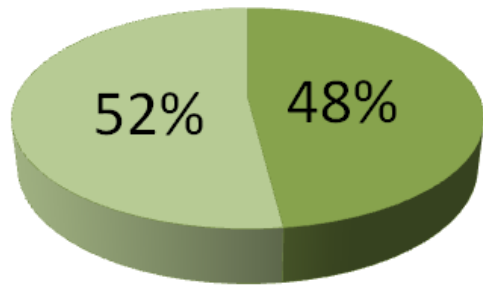
PORCENTAJES



TOTALES

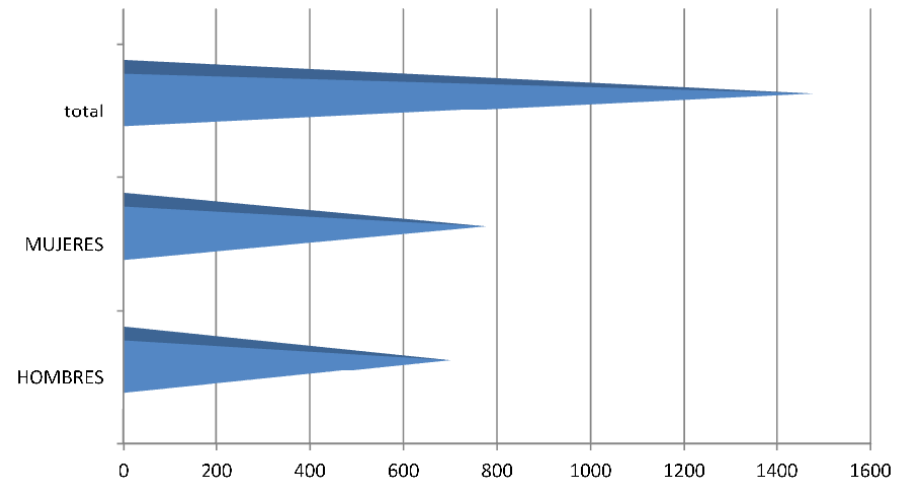


RECLAMACIONES POR SEXO



PORCENTAJES

■ HOMBRES
■ MUJERES



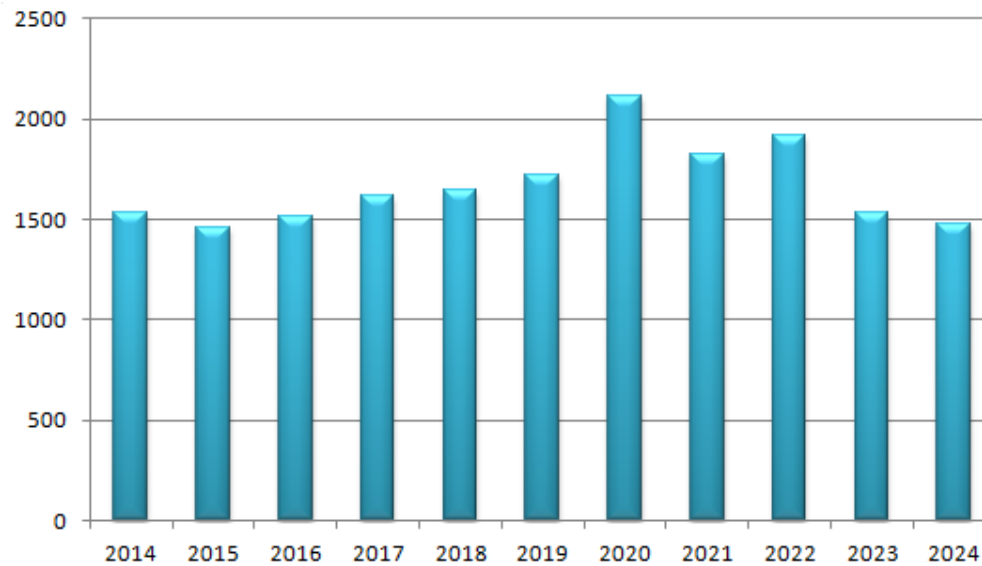
TOTALES



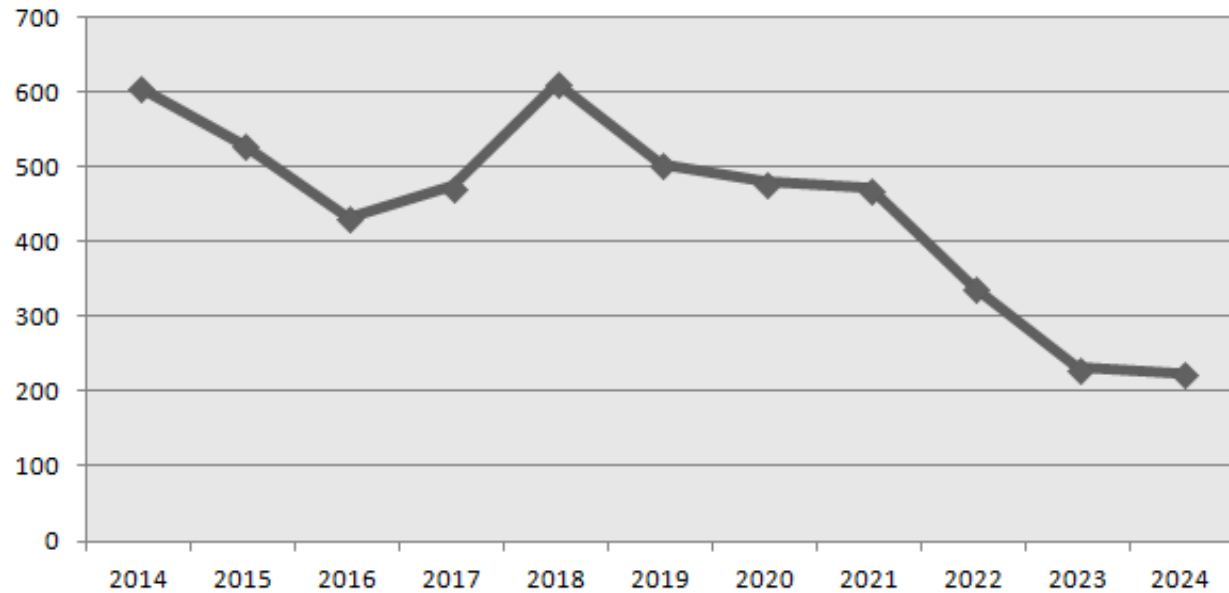
EVOLUCIÓN ÚLTIMOS 10 AÑOS



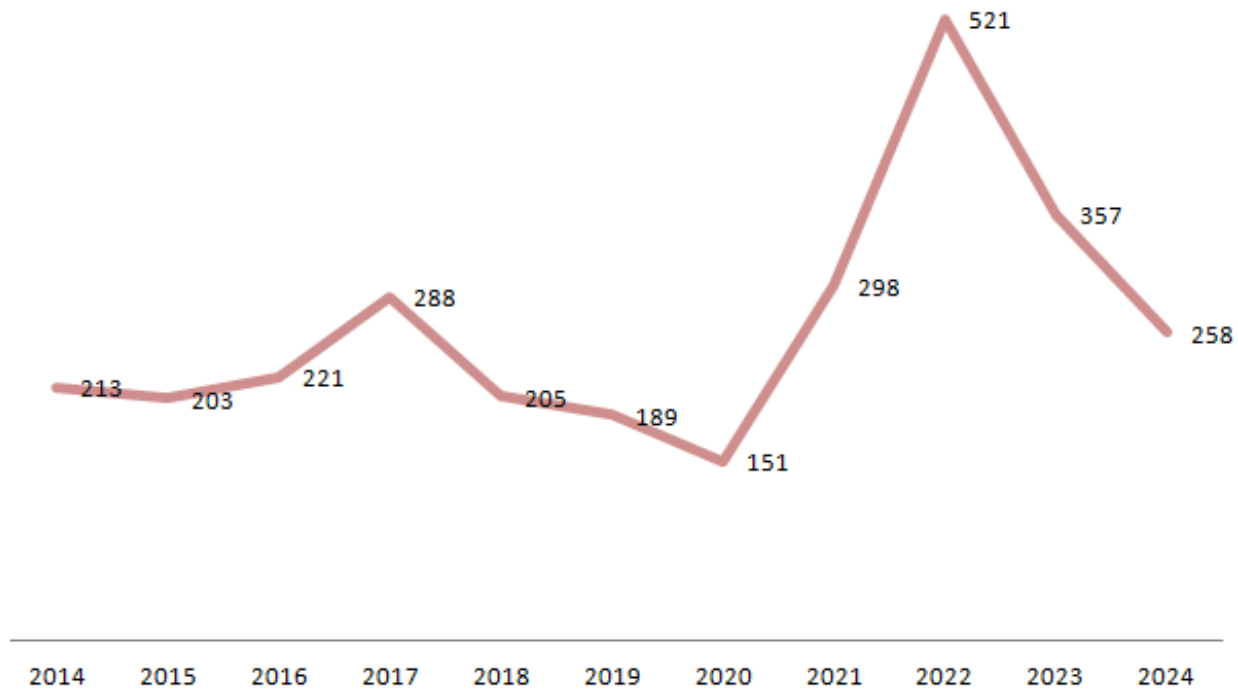
EVOLUCIÓN DEL **TOTAL** DE RECLAMACIONES



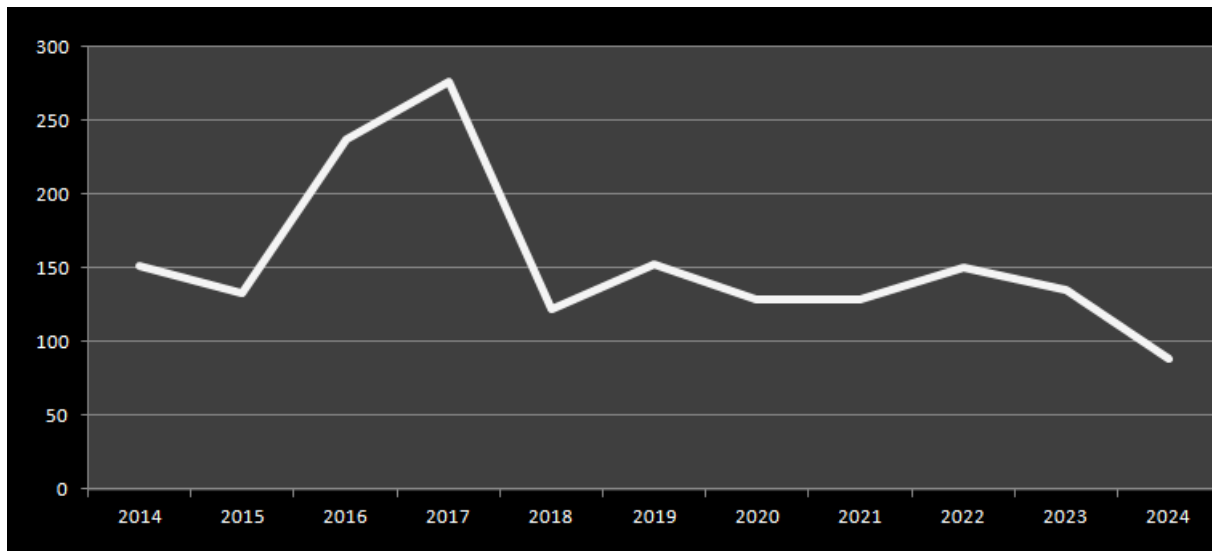
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES TELECOMUNICACIONES



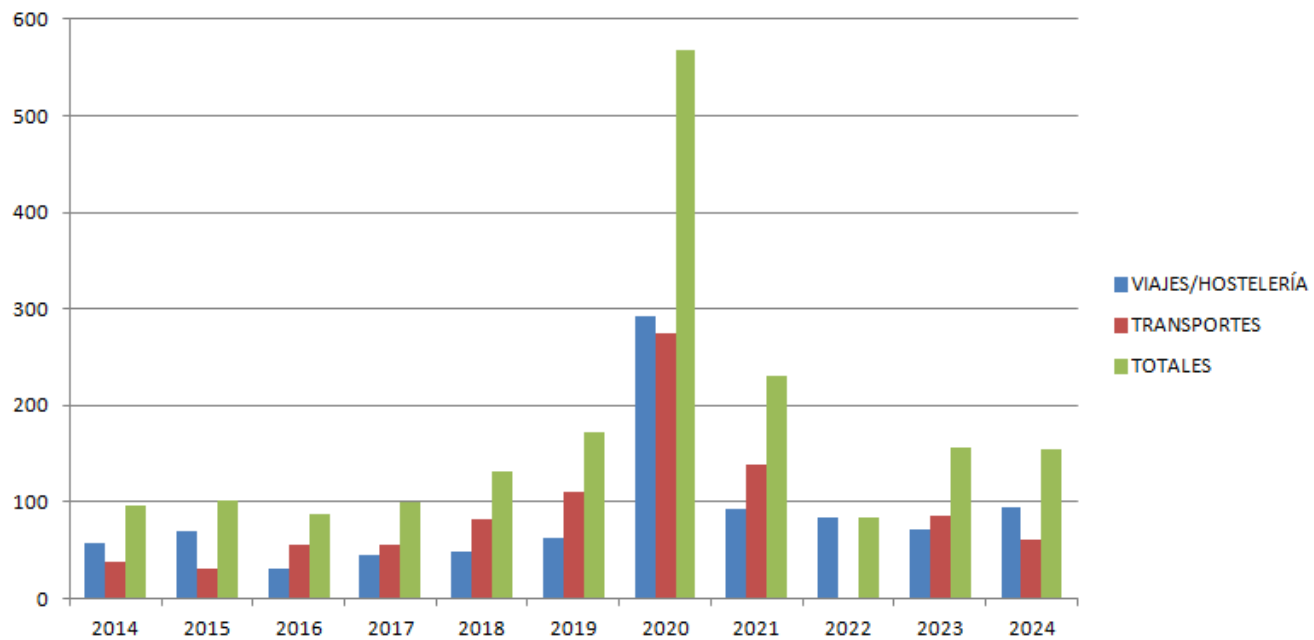
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES GASY ELECTRICIDAD



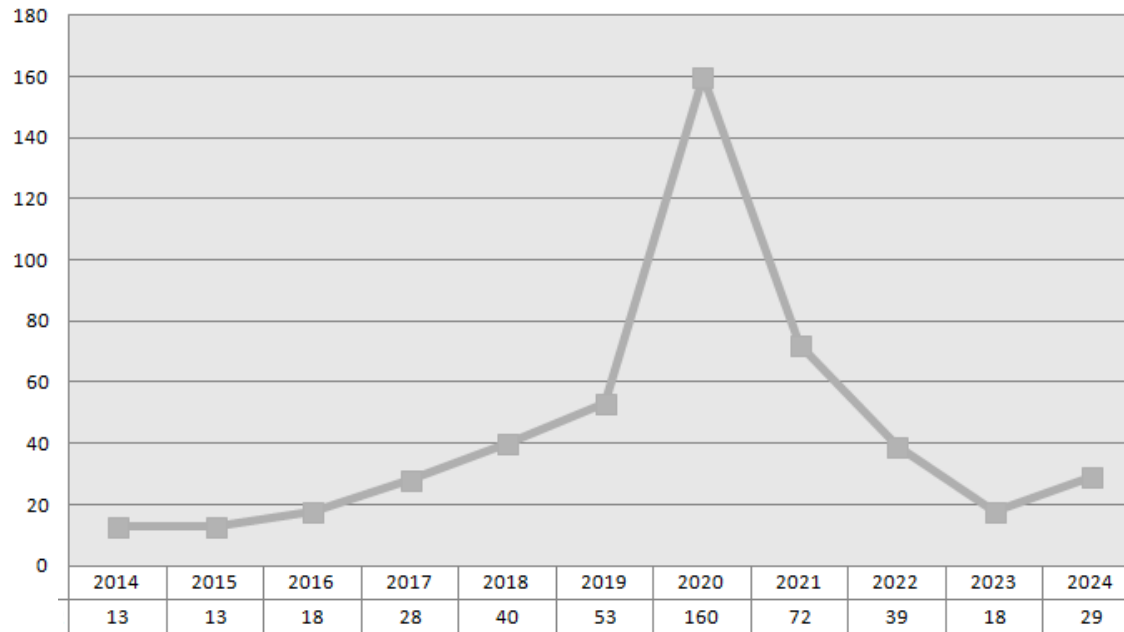
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES BANCOSY SEGUROS



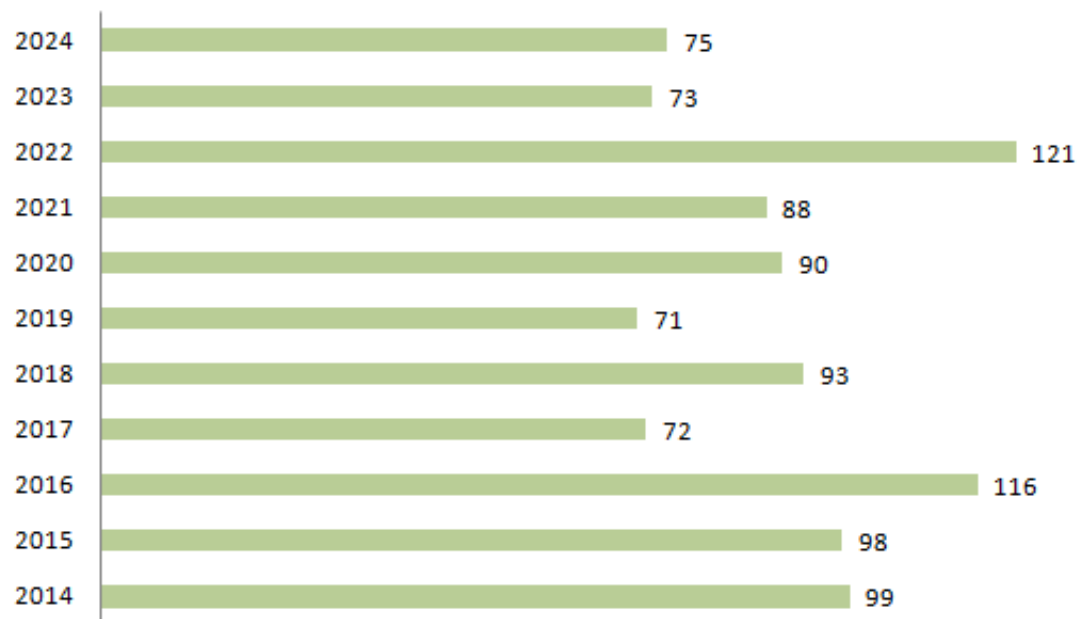
EVOLUCIÓN RECLAMACIONES VIAJES, HOSTELERÍA Y TRANSPORTES



EVOLUCIÓN RECLAMACIONES SANIDAD



EVOLUCIÓN RECLAMACIONES VIVIENDA



CAMPAÑAS 2024



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



**Los fraudes
online acechan...
Asegúrate**

15 DE MARZO

**Día mundial de los derechos
de los consumidores**

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR (OMIC)**

Ayuntamiento de Huesca
Plaza de la Catedral, 1
Tel. 974 292 135
E-mail omic@huesca.es

 Ayuntamiento
de **Huesca**




-
- ▶ Para celebrar el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores y Usuarios se hizo una campaña publicitaria en todos los medios de comunicación de Huesca, con anuncios en prensa y cuñas en las emisoras de radio, así como una campaña publicitaria con carteles en los mupis distribuidos por toda la ciudad.
 - ▶ Estuvo dirigida a los jóvenes para concienciarles sobre la información que reciben a través de redes sociales de promociones, sorteos y especialmente el incremento de las promociones de ofertas formativas on line.
-




REBAJAS DE VERANO



-
1. Antes de comprar, debemos pensar lo que necesitamos, evitando las compras impulsivas no necesarias. Para ello, es bueno evitar las aglomeraciones de los primeros días.
 2. En esta época, no pueden ponerse a la venta productos que no hayan sido comercializados anteriormente a precio ordinario, por lo menos un mes antes de empezar las rebajas. Tampoco se venderán como rebajados los artículos deteriorados. Si lo están, únicamente pueden ofertarse como saldos.
 3. En el supuesto de que la venta con rebaja no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán suficientemente diferenciados del resto.
 4. El producto debe estar etiquetado correctamente e indicar el detalle de su composición.
 5. El precio de cada producto expuesto para su comercialización debe indicar de forma clara el precio anterior y el rebajado.
 6. Los productos exhibidos en los escaparates deben llevar expuestos los precios, que serán visibles desde el exterior.
 7. Los medios de pago explicitados estarán en vigor en rebajas, salvo que se indique de forma visible que alguno de estos medios de pago no se admite durante las rebajas.
 8. Exija siempre el ticket o factura de compra y guárdelo ante posibles reclamaciones.
 9. Infórmese sobre la política del comercio en los cambios y devoluciones. Los comercios no tienen la obligación de aceptar la devolución de ningún artículo, salvo que el producto que se pretende devolver esté defectuoso. Sin embargo, son libres de aceptar todo tipo de devoluciones y esto promociona al comercio.
 10. En el caso de que tengamos que reclamar en garantía, es muy importante guardar la factura o ticket para poder demostrar la fecha de compra del producto, si fuera el caso. En realidad conviene conservar cuanta documentación poseamos: la publicidad, los albaranes de entrega, la garantía comercial si es que nos la ofrece el establecimiento... todo lo que puede servirnos para demostrar plazos, características del producto, acuerdos con el vendedor....
-
- 

FIESTAS DE SAN LORENZO



-
- ✓ Si vas a restaurantes y bares, recuerda que sigue siendo preceptiva la exposición en lugar visible, de la correspondiente lista de precios y tener a disposición del público las hojas de reclamaciones.
 - ✓ Los alimentos expuestos en mostradores deben estar adecuadamente conservados y protegidos mediante vitrinas, y en cuanto a las bebidas, deben ser abiertas en el momento de servirlos.
 - ✓ Los precios son libres: a veces se utilizan como reclamo unos precios bajos para ciertos productos, y posteriormente, se cobra el pan o la bebida a unos precios desorbitados. Compruébalos y evita enfados innecesarios.
 - ✓ En los espectáculos, tenemos derecho a que se cumpla lo ofrecido en la publicidad. Y, en caso de que no sea así, podremos exigir la devolución del importe pagado.
 - ✓ Para prevenir los efectos del calor sobre la salud, protege la cabeza y, sobre todo, bebe abundante agua y con frecuencia para mantenerte hidratado. En caso de sufrir un golpe de calor, avisa al 112 o acude al centro de salud más cercano.
 - ✓ Durante los espectáculos de fuego y riesgo, sigue en todo momento las indicaciones de la organización y de protección civil, evita correr riesgos innecesarios. En caso de sufrir cualquier percance ponlo de inmediato en su conocimiento.
 - ✓ Cuidado con los robos y carteristas que pueden acudir a nuestra ciudad aprovechando las aglomeraciones. En actos multitudinarios, es preferible llevar solamente el DNI y algo de dinero suelto. Si es imprescindible, intenta llevar la cartera en un sitio seguro y de difícil acceso. Una vez en casa verifica las tarjetas de crédito
 - ✓ Haz uso de la discreción en la utilización del móvil y no dejarlo a la vista. En caso de robo o hurto, informa inmediatamente a tu operadora de telefonía móvil proporcionándole tu número de teléfono y tu IMEI para que pueda bloquear el terminal móvil y la tarjeta SIM. Cursa la denuncia correspondiente en la Policía, aportando los mismos datos.
 - ✓ Estos días también son propicios para los timos. Desconfía de las buenas oportunidades en las que vas a recibir mucho sin arriesgar casi nada. Puede ser un engaño.
-
- 

VUELTA AL COLE. SEPTIEMBRE

LA OMIC RECOMIENDA CON LA VUELTA AL COLE:

- Elaborar un presupuesto y lista de productos necesarios
- Reutilizar libros de texto y/o acudir a bancos de libros
- Comparar precios y comprar con antelación para evitar imprevistos
- Conocer la política de cambios y devoluciones y guardar siempre el resguardo de compra
- Informarse del precio total (IVA incluido), plazos, condiciones de pago y bajas en actividades deportivas y extraescolares



A primeros de septiembre, se lanzaron unos consejos para hacer frente al gasto tan importante que supone para las familias la vuelta de sus hijos al colegio.

Se difundieron en la web municipal y en redes sociales.



BLACK FRIDAY

1

ALGUNOS CONSEJOS PARA TUS COMPRAS ONLINE:

Antes de hacer una compra, fíjate en que la página sea segura, comprobando que la dirección del comercio tenga este símbolo -si tu navegador es Google-.

¡RECUERDA!
"NADIE DA DUROS A DOS PESETAS"
CÚIDATE DURANTE EL **BLACK FRIDAY**
29 de noviembre

1

ALGUNOS CONSEJOS PARA TUS COMPRAS ONLINE:

Antes de hacer una compra, fíjate en que la página sea segura, comprobando que la dirección del comercio tenga este símbolo -si tu navegador es Google-.

2

Aunque hemos oído los consejos muchas veces, debemos tener muy presente que en estos días aumenta la actividad de los ciberdelincuentes.

3

Utiliza métodos de pago seguros: tarjetas prepago, PayPal, Bizum, aplicaciones de android o ios. Nos resultan muy cómodos pero también tienen desventajas que debemos conocer.

4

No olvides que te amparan unos derechos básicos si tus compras estos días resultan ser un fraude, aunque siempre es mejor prevenir y para ello debemos estar cuanto más informados mejor.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)
hoya de huesca Ayuntamiento de Huesca

2

Aunque hemos oído los consejos muchas veces, debemos tener muy presente que en estos días aumenta la actividad de los ciberdelincuentes.

3

Utiliza métodos de pago seguros: tarjetas prepago, PayPal, Bizum, aplicaciones de android o ios. Nos resultan muy cómodos pero también tienen desventajas que debemos conocer.

4

No olvides que te amparan unos derechos básicos si tus compras estos días resultan ser un fraude, aunque siempre es mejor prevenir y para ello debemos estar cuanto más informados mejor.

Se realizó una campaña dedicada a estas compras, pues son las fechas de máximo consumo y que originan también muchas reclamaciones.

Se realizó una infografía que se difundió a través de la web con consejos para las compras online en esta fecha y con enlaces informativos a cada uno de ellos.

1. [Certificados digitales, ¿me debo fiar de todos?](#)
2. [Cómo evitar estafas, virus y falsas ofertas](#)
3. [Métodos de pago seguro para comprar en internet](#)
4. [Derechos y consejos de los consumidores en el Black Friday. Información del Ministerio de Consumo](#)



NAVIDAD



HUESCA ES NAVIDAD
Compra con responsabilidad



Ayuntamiento
de Huesca

-
- 1.- Haz lista de la compra de regalos y otra de alimentos, siempre de acuerdo a un presupuesto.
 - 2.- Evita el desperdicio de alimentos planificando tus menús navideños, también es una buena opción para ahorrar tiempo y dinero.
 - 3.- La navidad es una de las épocas que más residuos se generan, por lo que sería recomendable minimizarlos y en caso de que se generen, gestionar el reciclaje adecuado.
 - 4.- Para tomar buenas decisiones y consumir de manera responsable , no sólo hay que fijarse en el precio, sino también en la calidad
 - 5.-Apostar por la calidad antes que en la cantidad y pensar en las tiendas locales y productos de temporada es mucho más sostenible y refuerzas la economía local.
 - 6.- En las compras por internet cada vez es más importante comprobar la seguridad de las páginas en las que compramos, así como asegurar la garantía de devolución.
 - 7.- Importante, tener en cuenta el transporte que en estas fechas puede demorar las entregas y no llegar a tiempo.
 - 6.- Ahorra energía utilizando bombillas led (de bajo consumo)en tus adornos navideños y limita las horas de su encendido ahorraras energía y es más eficiente.
 - 7.-Ojo con los créditos rápidos, o minicréditos ya que se acaban pagando muy caro.
 - 8.- Los juguetes, recomendados a la edad del niño y a su elección. La seguridad vendrá marcado por CE
 - 9.- Conserva los tiques y facturas de compra. Son tu garantía y los necesitarás para reclamar
 - 10.- Esta Navidad apuesta por mercados , ferias y comercios locales.
-



OMIC EN PRENSA



COLABORACIÓN CON EL DIARIO DEL ALTO ARAGÓN



-
- ▶ Esta sección es la colaboración que la OMIC realiza desde el año 2012, con el Diario del Alto Aragón, en su suplemento del fin de semana ECOS- LA VENTANA DEL CONSUMIDOR
 - ▶ Cada quince días , los sábados, el Diario del Alto Aragón reserva, en su suplemento ECOS, un espacio donde la OMIC del Ayuntamiento de Huesca publica casos reales que se han presentado en la OMIC y en los que ha tenido que intervenir para ayudar a los consumidores. Se publican cada quince días.
 - ▶ Con la difusión de este tipo de informaciones la OMIC intenta advertir y dar solución a quienes pudieran encontrarse en casos similares, además de captar la atención del ciudadano con dudas y/o problemas.
 - ▶ La publicación de estos casos influye en los consumidores que viéndose reflejados en algún caso, descubren que tienen la posibilidad de reclamar y de encontrar una solución a problemas similares
-





Calzado en mal estado

La empresa no reconocía que las zapatillas eran defectuosas, sino que eran artesanales

Hoy os acerco el caso de M^a Luisa, quien compró por internet dos pares de zapatillas de un mismo modelo, pero en diferente tallas, para sus hijos. Pagó unos 80 euros.

Al recibir las, se dio cuenta de que los dos pares estaban defectuosos. Una zapatilla presentaba defectos en la zona del tobillo que se deformaba hacia un lado y el otro par de zapatillas tenía un problema en el cierre del velcro, que se quedaba corto.

M^a Luisa contactó con la vendedora, siguiendo las instrucciones de la página donde las compró, y solicitó el reembolso del dinero por tratarse de una devolución por calzado defectuoso. Y envió las zapatillas para su comprobación.

La empresa no reconoce que las zapatillas sean defectuosas, sino que, al ser un producto artesanal, puede tener pequeñas imperfecciones y no accede a la devolución del dinero.

Solamente acepta realizar un reembolso en forma de vale por el importe de la compra, 80 euros, y a gastar en su página web.

La compradora no está de acuerdo en esta solución y solicita una mediación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del ayuntamiento de Huesca, para que le reembolsen el importe pagado.

Hicimos una mediación amistosa con la empresa vendedora. Intentamos contactar por teléfono, sin éxito. Esta empresa vende por Instagram y Facebook y contactar con ella resultaba un poco complicado. A través de un correo electrónico, conseguimos que nos respondiera a la reclamación. Una respuesta breve y concisa "vale anulado y reembolso ejecutado".

Le informamos a M^a Luisa que la empresa le iba a reembolsar el importe a su tarjeta, y que una vez que recibiera el importe lo comunicara para cerrar el expediente.

Una semana después, M^a Luisa nos dice que todavía no ha recibido el reembolso.

Volvimos a reclamar a la empresa, y finalmente un mes después, M^a Luisa nos confirmó que había recibida en su cuenta el reembolso del importe reclamado por las zapatillas defectuosas: 80 euros. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Incidente en cajero

Lorena reclamó a su banco el reembolso de estas comisiones

Hoy os acerco el caso de Lorena, quien tenía una incidencia persistente con los cajeros de su banco y no podía resolverla.

Cada vez que iba a sacar dinero del cajero de su banco, como no funcionaba, utilizaba el cajero de enfrente que era de otra entidad bancaria, y por cada extracción le cobraban 2,50 euros.

Esta situación, no era algo circunstancial, sino que se prolongaba en el tiempo. Y prácticamente llevaba más de un año pagando estas comisiones cada vez que sacaba dinero, porque el cajero seguía estropeado.

Lorena reclamó a su banco el reembolso de estas comisiones, pero el banco le respondió que de acuerdo con la ley reguladora de las comisiones por retirada de efectivos en los cajeros automáticos, repercutía en el cliente la comisión que la entidad propietaria del otro cajero le cobraba. Y, le informaba de que en el momento de efectuar la extracción de dinero en el cajero de la otra entidad bancaria en la pantalla le avisaba del cobro de la comisión si ejecutaba la operación, para que, si así lo deseaba, tuviera la opción de anular la misma.

Y, por ello su banco le respondía que no era posible proceder a la devolución de estas comisiones, ya que había sido aceptada al ejecutar la operación en efectivo y estaban repercutidas conforme a la Ley. Le recordaron también, que podía retirar efectivos a débito en los cajeros de su propia entidad bancaria, sin pagar ninguna comisión. Ya que tenían a su disposición más de 6.000 cajeros.

Lorena, no estaba de acuerdo con la respuesta dada. Y acudió al Ayunta-

miento de Huesca, y presentó la reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor solicitando el reembolso de todas las comisiones cobradas durante más de un año.

Desde la Omic iniciamos una mediación con el Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria de Lorena, y reclamamos el reembolso de las comisiones.

La situación, no era que Lorena sacaba dinero en el primer cajero que se encontraba, sino que el cajero de su entidad bancaria, próximo a su casa, siempre estaba estropeado por lo que si quería dinero en efectivo se veía obligada a acudir al cajero de enfrente que pertenecía a otra entidad bancaria. Y, por eso le aplicaban las comisiones.

Reclamamos estas comisiones, y el responsable del Servicio de Atención al Cliente respondió, tras solicitar en primer lugar disculpas por los inconvenientes que se hubieran ocasionado a la cliente, que habían revisado cuidadosamente los hechos descritos y la documentación recabada, resolviendo atender la solicitud de manera favorable y acordaron reembolsar a Lorena el importe de 108,35 euros.

Unos días después tenía abonado en su cuenta el importe objeto de la reclamación. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Ropa de moto por internet

La empresa tardó en contestarle y no le ponían solución a su problema

Hoy os acerco el caso de Jesús, quien realizó una compra por internet de unas botas de piel y un pantalón en una tienda especializada en ropa y accesorios para motos.

El pedido llegó correctamente en unos días. Las botas le iban bien, pero el pantalón era excesivamente grande a pesar de que para seleccionar la talla había utilizado la guía de talla de la página web de la tienda.

Jesús revisó la página web donde lo había comprado y encontró una condición que informaba sobre cambios y devoluciones. Decía así: "En el caso que necesite sólo un cambio de talla contacta con nosotros. El primer cambio de talla lo realizamos gratuitamente siempre con el producto bien embalado y con la factura dentro para poder identificar el paquete".

Así que contactó con el número de teléfono indicado y solicitó el cambio de talla gratuito tal como indicaban en las condiciones de venta.

Una vez que consiguió contactar con la tienda, le informaron de que no había ningún problema: disponían de la talla que solicitaba y en unos días lo recibiría en su domicilio. Él, a su vez, debía tener preparado el pantalón que devolvía bien empacquetado.

Los días pasaron y no recibió el nuevo pantalón, realizó muchas llamadas que no le respondieron. Localizó un número en la web y les escribió reclamando la entrega del pantalón. Le respondieron que la talla elegida ya no estaba disponible y que podía elegir otro modelo.

Jesús revisó la web y eligió otro pantalón de precio superior. Pidió este pantalón abonando la diferencia de precio y así finalizar con el problema. La tienda le dijo que en 3-4 días recibiría el nuevo producto. Pero el producto no llegaba y volvió a reclamarlo. Tardaron en responder y cuando lo hicieron le dijeron que el producto estaba agotado, sin solución alguna. Él revisó la web y comprobó que los pantalones elegidos seguían estando disponibles en su talla.

Jesús presentó una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Huesca, y desde aquí realizamos una mediación amistosa con la tienda web. La tienda ha incumplido todas sus condiciones de venta y devolución, por lo que reclamamos el reembolso del importe del pantalón. La respuesta final de la empresa fue que al recibir nuestra reclamación contactaron telefónicamente con el cliente para solventar la incidencia.

Unos días después Jesús contactó con la Omic, para informar que ya había recibido el reembolso de 48 euros del pantalón devuelto. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!



Artículo comprado y no recibido

Empezó a reclamar a la empresa por teléfono y por correo electrónico la entrega del paraguas

Hoy os acerco el caso de Verónica, quien aprovechando los descuentos del Black Friday, compró por internet varios productos. Tardó en recibirlos casi un mes, cuando la publicidad de la página anunciaba que el envío era en tres días.

Y una vez que recibió el paquete con todos los artículos comprados, comprobó que uno de los artículos, un paraguas, faltaba.

A partir de esta fecha, empezó a reclamar a la empresa por teléfono y por correo electrónico la entrega del paraguas.

Le pasaban de un departamento a otro para no darle ninguna solución y por correo electrónico, respuesta pausada: "Estamos trabajando para resolver su incidencia, en breve recibirá una respuesta". Y esa respuesta definitiva no llegó.

Al haber transcurrido dos meses sin ninguna solución definitiva, y sin haberle entregado el último producto que le faltaba por recibir, acudió a la Oficina Municipal de Información al Con-

sumidor (OMIC) del ayuntamiento de Huesca y presentó la correspondiente reclamación solicitando una solución.

Había pagado el paraguas y no lo había recibido.

Desde la Omic, iniciamos una conciliación amistosa con la empresa, reclamando el producto o el reembolso del importe pagado.

Después de varios meses de espera, la empresa aceptó dar solución a la incidencia y tras unas disculpas por las molestias ocasionadas a la compradora procedió a la devolución del importe del artículo no enviado, 28 euros. Así lo comunicamos a la reclamante. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Mito del punto de recarga

A Izarbe le ofrecieron una promoción en el que iba incluido de serie con el vehículo comprado

Hoy os acerco el caso de Izarbe, quien se decidió a comprar un coche eléctrico después de que le llegase una publicidad de un concesionario de Huesca, ofreciendo un modelo de coche eléctrico en el que en el precio iba incluido de serie el punto de recarga y su instalación.

En el momento de la compra, en el propio concesionario, le ofrecieron una promoción que había ese mes, de forma que al financiar 6.000 euros con su financiera, le hacían un descuento final en el precio del vehículo de 1.000 euros.

Realizó la compra con las condiciones ofertadas, y al solicitar el punto de recarga eléctrica, le informaron que al haberse acogido a la promoción mensual del descuento por financiación, no le correspondía el punto de recarga gratuito, según una circular interna del concesionario. No obstante le indicaron que lo iban a estudiar.

Ella revisó toda la propaganda que tiene de la promoción de su vehículo y del punto de recarga gratuito y no encontró ninguna condición que indicase que la instalación es incompatible con otras promociones. Ella contactó con atención al cliente de la marca, explicando su caso, y le informaron que el concesionario de Huesca debe cumplir el compromiso de la marca de la instalación gratis del punto de recarga y que contactarían con dicho concesionario. El concesionario de Huesca contactó con Izarbe y le informaron de que cur-

sarían la solicitud a la central de la marca.

El caso es que dos meses después seguía sin tener el punto de recarga eléctrico concedido, con el problema que conllevaba al vivir en un pueblo.

Izarbe solicitó cita previa en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Huesca y presentó la correspondiente reclamación con toda la documentación y publicidad de la compra del vehículo. Desde la OMIC iniciamos la mediación con el concesionario de Huesca, reclamando el cumplimiento de la publicidad de la marca, sobre la instalación de un punto de recarga gratuito por la compra del vehículo.

Un mes después el concesionario respondió que había satisfecho la pretensión del reclamante, instalando en su casa el punto de recarga eléctrico para el vehículo comprado.

Contactamos con el reclamante y nos confirmó que el concesionario había cumplido la publicidad, y ya tenía instalado el punto de recarga eléctrico. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Smartwatch poco inteligente

Volvió a la tienda dos semanas después, y sin noticias del reloj

Hoy os acerco el caso de Mariola, quien compró un smartwatch, un reloj inteligente de manera que le permitiera conocer en tiempo real la ubicación de su hijo. Desde el primer día, no funcionaba la geolocalización, las videollamadas no las permitía, y el botón de encender y apagar también presentaba problemas de funcionamiento.

Lo llevó a la tienda a los cinco días de la compra, pero al entrar en periodo de vacaciones, le indicaron que lo llevara a primeros de septiembre, dos meses después de la compra.

En septiembre, lo entregó en la tienda y le indicaron que quince días después lo tendría reparado.

Llegó la fecha de recoger el reloj, pero todavía no estaba. Mariola, entonces, envió un correo electrónico a la marca del smartwatch para conocer el estado de su reloj y le informaron que el reloj había llegado hacía pocos días a su taller y tenían quince días para reparar.

Volvió a la tienda dos semanas después, y sin noticias del reloj. Mariola llevaba cinco meses sin reloj y decidió presentar la reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Huesca reclamando la entrega del reloj reparado.

En la Omic revisamos la documentación presentada y comprobamos que

en el resguardo de la reparación del reloj indicaba "el plazo habitual de reparación se estima en 5 días, y en caso de superar este plazo se informaría al cliente". Este plazo no se había cumplido, y tampoco habían informado al cliente de que tardarían más tiempo en la reparación.

Desde la Omic, iniciamos la mediación amistosa con la empresa vendedora y reclamamos la entrega del reloj reparado o la sustitución por uno nuevo. El reloj llevaba tres meses en el taller.

Una semana después, la empresa vendedora respondió lamentando los problemas en la resolución de la incidencia y los atribuyó al fabricante quien era el responsable de las reparaciones en periodo de garantía. Y, confirmaba que estimaba las pretensiones de la reclamante sustituyendo el reloj defectuoso por uno nuevo; y como prueba de ello aportaba la hoja de entrega del nuevo reloj firmada por la reclamante. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

Modificación de fechas

Desde la Omic, tramitamos la reclamación y solicitamos el reembolso

Hoy os acerco el caso de Rosana quien, en marzo, a través de una agencia de viajes online, reservó unos vuelos de Madrid a Gran Canaria para el mes de mayo. En el mismo acto contrató un seguro de cancelación y de modificación de fechas.

Un mes después de la compra, solicitó un cambio de fechas, y le ofrecieron: hacer el cambio sin abonar nada, pero el equipaje lo tendría que contratar por su cuenta, o volar con otra compañía que incluía el equipaje, pero abonando 67 euros. Rosana optó por esta última opción, e inmediatamente, se produjo un cargo en su tarjeta de crédito de 67 euros. Horas más tarde, desde la plataforma de venta de los vuelos contactaron con Rosana y le informaron que el vuelo que acaba de cambiar no tenía garantizado el equipaje.

Rosana no está de acuerdo y les explicó que esas no eran las condiciones pactadas en el cambio de vuelos y solicitó la cancelación de los mismos que tenía garantizados con el seguro de cancelación contratado. El operador le informa que no es posible, ya que el seguro sólo permite hacer un cambio y ya no se puede solicitar el reembolso. Rosana insiste en que no está de acuerdo ya que no le informaron correctamente.

Ese mismo día por la noche, recibe un correo electrónico con un enlace a las hojas de reclamaciones de la plataforma y allí mismo expone su reclamación.

La plataforma no reconoce su error por lo que no le abona los importes pa-

gados; sin embargo, Rosana no está de acuerdo y para recuperar su dinero presenta la reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Huesca (Omic).

De acuerdo con las condiciones del seguro por la cancelación de los vuelos, Rosana tenía derecho a que le reembolsaran el 80 % del importe pagado.

Desde la Omic, tramitamos la reclamación y solicitamos el reembolso de la cancelación de los billetes y la devolución del importe por el cambio efectuado.

Un mes después aproximadamente, la agencia de viajes nos comunicó que leída la reclamación y escuchadas las grabaciones que se realizan en el momento de la contratación de los vuelos aceptaron efectuar el reembolso a la reclamante.

Efectuaron los reembolsos a la tarjeta que se utilizó en la compra de los billetes y abonaron a Rosana 284,93 euros en concepto del 80 % del valor de la reserva según las condiciones del seguro, más 67 euros pagados por el cambio de fechas con información errónea. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor; ¡Estamos para ayudarte!

Un reembolso promocional sin resolver

Olga comenzó una serie de reclamaciones por correo electrónico

Hoy os acerco el caso de Olga, quien recibió mediante correo electrónico una promoción de su banco, anunciándole que si durante el mes de julio adquiriría algún producto de los que ofrecía en su tienda online por un precio superior a 100 euros, en los treinta días posteriores a la compra le reembolsarían 50 euros.

En la primera quincena de julio, Olga adquirió una "Barra de sonido Plana" por importe de 149 euros, y solicitó el reembolso de los cincuenta euros cumpliendo con los requisitos de la promoción, pero éste nunca llegó.

Olga comenzó una serie de reclamaciones por correo electrónico, por teléfono, a la tienda online del banco, al banco, pero de ninguno recibió una respuesta y una solución.

Los hechos sucedieron en el año 2021 y Olga estuvo durante dos años reclamando al banco sin obtener ninguna respuesta. Olga no quería que esto se quedara sin resolver, y presentó la reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (Omic) del Ayuntamiento de Huesca, pidiendo una solución a su problema. Aunque habían pasado dos años desde la inci-

dencia, realizamos la mediación amistosa con la entidad bancaria, reclamándole el cumplimiento de la promoción.

El banco respondió que había analizado la reclamación recibida en la que reclamábamos el abono de una promoción, comprobó que no habían cumplido con la promoción en su momento a pesar de que su cliente lo había reclamado y realizó las gestiones oportunas para dar solución al problema.

Días después, el banco realizó un abono en la cuenta de Olga de la cantidad de 50 euros correspondientes a la reclamación, y a su compromiso de reembolso en la promoción ofertada.

Con la recuperación de este importe, se cerraba la reclamación de Olga. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor; ¡Estamos para ayudarte!

Entrega del producto en mal estado

Desde la Omic, iniciamos la mediación con la empresa vendedora

Hoy os acerco el caso de Leny, quien compró por internet un secador de pelo moldeador, alisador y rizador multifunción "8 en 1", pagando un importe de 199 euros.

El día que le llegó el paquete, comprobó que estaba roto. Contactó con la empresa vendedora, y le enviaron al transportista para recoger el producto y efectuar el cambio o reparación.

Tres días después, le llaman de la empresa de transportes indicándole que tienen un paquete para ella pero que han de recoger el producto defectuoso. Ella les indica que ya recogieron el producto defectuoso, pero el transportista le comenta que no le pueden hacer la entrega del nuevo producto si no retiran en el mismo momento el defectuoso.

A partir de aquí, empezaron sus conversaciones con la empresa vendedora explicando los hechos y reclamando su producto nuevo.

Pero pasadas unas semanas sin respuesta, y agotada su paciencia, decidió presentar reclamación en la Oficina Municipal de Información del Consumidor (OMIC) del ayuntamiento de Huesca, para recuperar su producto comprado o el reembolso del importe pagado.

Desde la Omic, iniciamos la mediación con la empresa vendedora. La reclamante recibió el producto roto. Y estaba en garantía, por lo que tenía derecho a que se lo cambiaran por uno nuevo en perfecto estado o en caso contrario el reembolso del importe pagado con todos sus gastos.

La empresa tardó en dar una respuesta, pero finalmente respondió que una vez recibida nuestra petición de cobertura por garantía, procedieron a dar una solución a la reclamante, y, al no disponer de stock del producto concreto, optaron por efectuar un reembolso a favor de la reclamante por el importe íntegro abonado en la compra.

Y como comprobante, adjuntaron el justificante del abono realizado a la tarjeta de la reclamante por importe de 199 euros. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor; ¡Estamos para ayudarte!

OMIC EN INTERNET



PÁGINA WEB Y REDES



El Ayuntamiento de Huesca pone a disposición de los consumidores toda la información de consumo en <https://www.huesca.es/areas/oficina-del-consumidor/inicio>

Hay una información fija de: Las funciones de la OMIC, ¿Quién es consumidor?, ¿cómo reclamar?, Información relevante: Internet y los niños, rebajas. Publicaciones, Legislación, Trámites y un Directorio de Consumo, que recopila direcciones y teléfonos de organismos de consumo y OMICs que pueden resultar de interés para los ciudadanos.

Igualmente es de destacar la actualización continúa de los contenidos del Área de Consumo en la página web municipal <http://www.huesca.es>, a la que se incorpora de inmediato cualquier noticia, texto legislativo, publicación o pregunta, etc., que pudiera ser de interés para los consumidores.

Se incluyen actualizaciones con actividades y talleres que se organizan. La celebración del Día del Consumidor, consejos durante las rebajas, consejos para San Lorenzo, la vuelta al cole y recomendaciones de consumo responsable para Black Friday y para las fiestas navideñas. Se va incorporando información en función de los sectores mas reclamados.

La información que se va actualizando en la web municipal, también se publica en redes sociales, para que la información llegue a la mayoría.

