

## Nota de Prensa Memoria Consumo 2020

Este 2020 ha sido un año marcado fundamentalmente por el reto sanitario que ha supuesto la pandemia del COVID-19 y que el área de OMIC ha solventado con éxito dadas las limitaciones. Estas han sido las derivadas del confinamiento, restricciones de movilidad y sanitarias.

Ello nos ha llevado a adoptar hábitos hasta ahora inéditos desde dentro como son el teletrabajo como las formas de prestar el servicio a distancia.

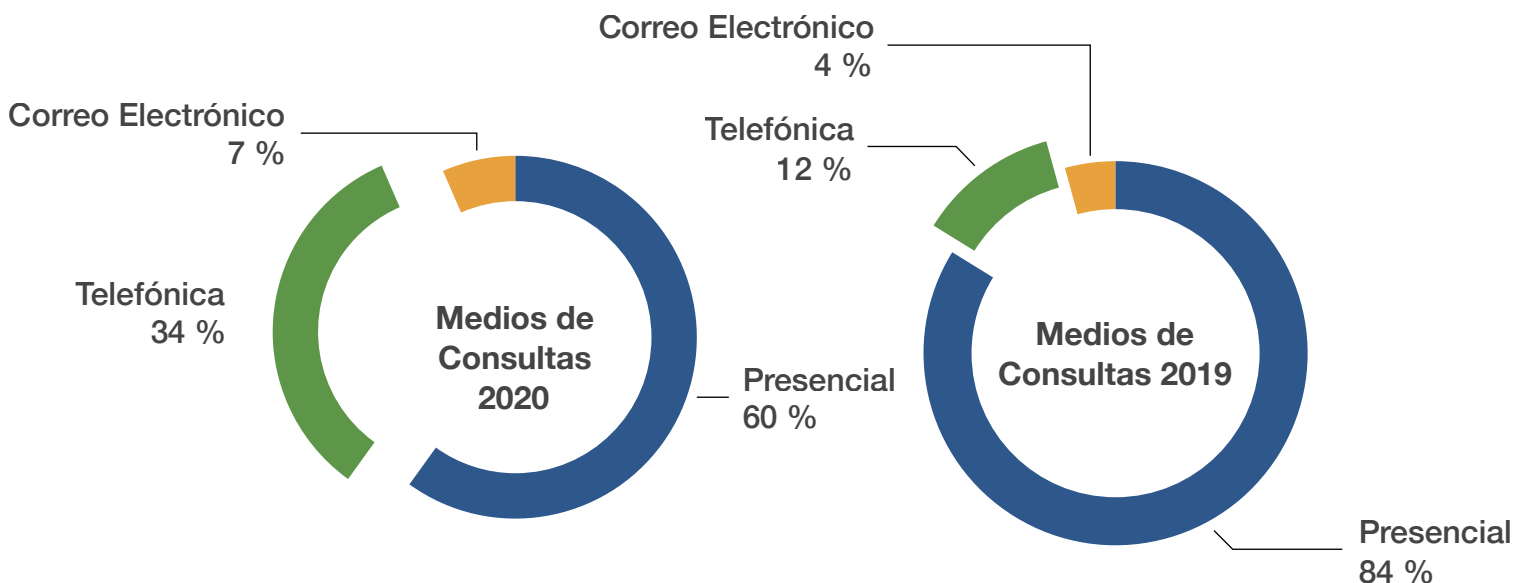
A pesar de las circunstancias, en 2020 se han recibido en la OMIC un total de **4.523 consultas**, lo que supone un incremento del 22% respecto a 2019.

### Consultas: Medios utilizados

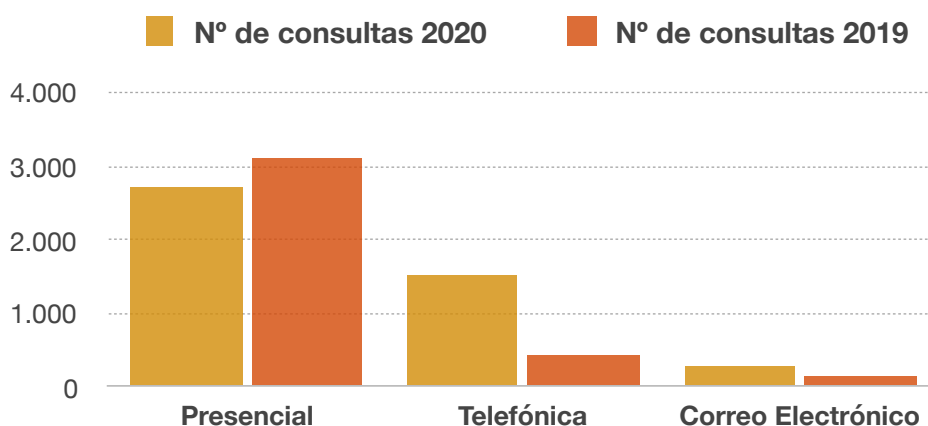
MEDIO	Nº DE CONSULTAS 2020	INCREMENTO AÑO ANTERIOR	Nº DE CONSULTAS 2019
Presencial	2.711	-13,03 %	3.117
Telefónica	1.516	241,44 %	444
Correo Electrónico	296	87,34 %	158
<b>Total</b>	<b>4.523</b>	<b>21,62 %</b>	<b>3.719</b>

MEDIO	Nº DE RECLAMACIONES 2020	INCREMENTO AÑO ANTERIOR	Nº DE RECLAMACIONES 2019
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>11,86 %</b>	<b>548</b>



Este incremento de consultas se debe a la falta de movilidad, lo que ha disparado las consultas **telefónicas hasta multiplicarlas por 4**. Esta circunstancia posiblemente ha facilitado el incremento de consultas totales. Así las llamadas telefónicas han pasado del 12% del total al 34%. También se han incrementado casi el doble las consultas por correo electrónico aunque sigue siendo este medio marginal.



Los principales **temas sobre los que se ha demandado información** por parte de los Consumidores y Usuarios son los siguientes:

#### Consultas: Áreas

ÁREAS	Nº DE CONSULTAS 2020	INCREMENTO AÑO ANTERIOR	Nº DE CONSULTAS 2019
Telecomunicaciones	1.378	-5,36 %	1.456
Administraciones Públicas	451	239,10 %	133
Banca	394	25,48 %	314
Eléctricas	281	-5,07 %	296
Seguros	245	4,26 %	235
Servicios Sanitarios	221	78,23 %	124
Agencias de Viajes	207	696,15 %	26
Electrónica e Informática	202	-3,81 %	210
Transporte	181	108,05 %	87
Alquileres Viviendas	135	48,35 %	91
Hostelería-Restauración	122	165,22 %	46
Comercio Online	112	40,00 %	80
Agua	101	60,32 %	63
Textil y Calzado	72	105,71 %	35
Reparación Vehículos	58	-7,94 %	63
Grandes Superficies	44	0,00 %	0
<b>Resto</b>	<b>312</b>	<b>-32,17 %</b>	<b>460</b>

## Consultas: Áreas-1

Comunidades Vecinos	42	-41,67 %	72
Gas	41	-25,45 %	55
Mobiliario	40	17,65 %	34
Compra Venta Vehículos	36	-37,93 %	58
Mensajería	29	45,00 %	20
Viviendas	24	-52,94 %	51
Electrodomésticos	21	23,53 %	17
Enseñanza	15	-21,05 %	19
Tratamiento de Datos	12	0,00 %	12
Inmobiliarias	9	350,00 %	2
Enseres Hogar	9	28,57 %	7
Juegos y Espectáculos	6	50,00 %	4
SAT Electrodomésticos	5	-64,29 %	14
Veterinarios	5	-44,44 %	9
Peluquerías	5	25,00 %	4
Tintorerías	3	-84,21 %	19
Alimentos y Bebidas	3	-25,00 %	4
Farmacias	3	50,00 %	2
Gasolineras	2	-33,33 %	3
Ópticas	2	-60,00 %	5
Alquiler Vehículos		-100,00 %	7
Parking		-100,00 %	4
Reparaciones Hogar		-100,00 %	25
Piscinas		-100,00 %	13
<b>Total</b>	<b>3.138</b>	<b>38,67 %</b>	<b>2.263</b>

El sector de las telecomunicaciones continua suponiendo 1/3 del total de consultas que junto a Banca (fundamentado en el incremento de las comisiones), Seguros y Eléctricas (suman otro tercio) siguen siendo los bloques que concentran las consultas como cada año alcanzando estos cuatro bloques los 2/3 del total.

A estos dos bloques se ha unido como sector especialmente destacado el de las **Administraciones Públicas**, alcanzando en 2020 **un 10%** de las consultas. Esto refleja lo que supuso el confinamiento y el cierre de puertas de las administraciones, lo que provocó una masiva solicitud de información, sobre los temas que mas interesaban (ingreso mínimo vital, ayudas alquiler de vivienda etc.)

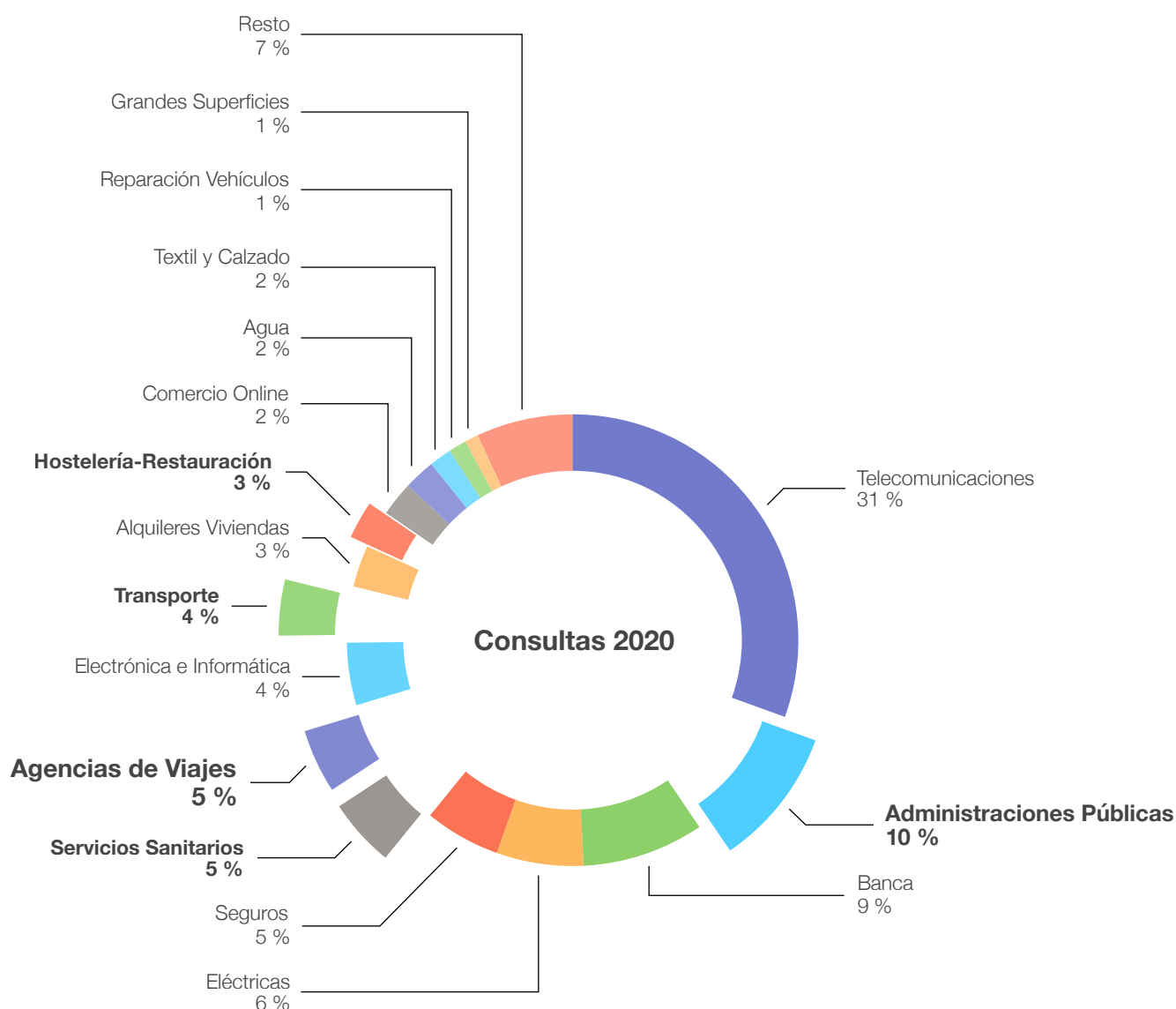
Como no podía ser de otra forma, se ha producido un importante aumento en la demanda informativa en el sector de los servicios dedicados al ocio, tales como **Agencias de Viajes, Transportes y Hostelería** debido al hecho de las múltiples cancelaciones provocadas por la pandemia.

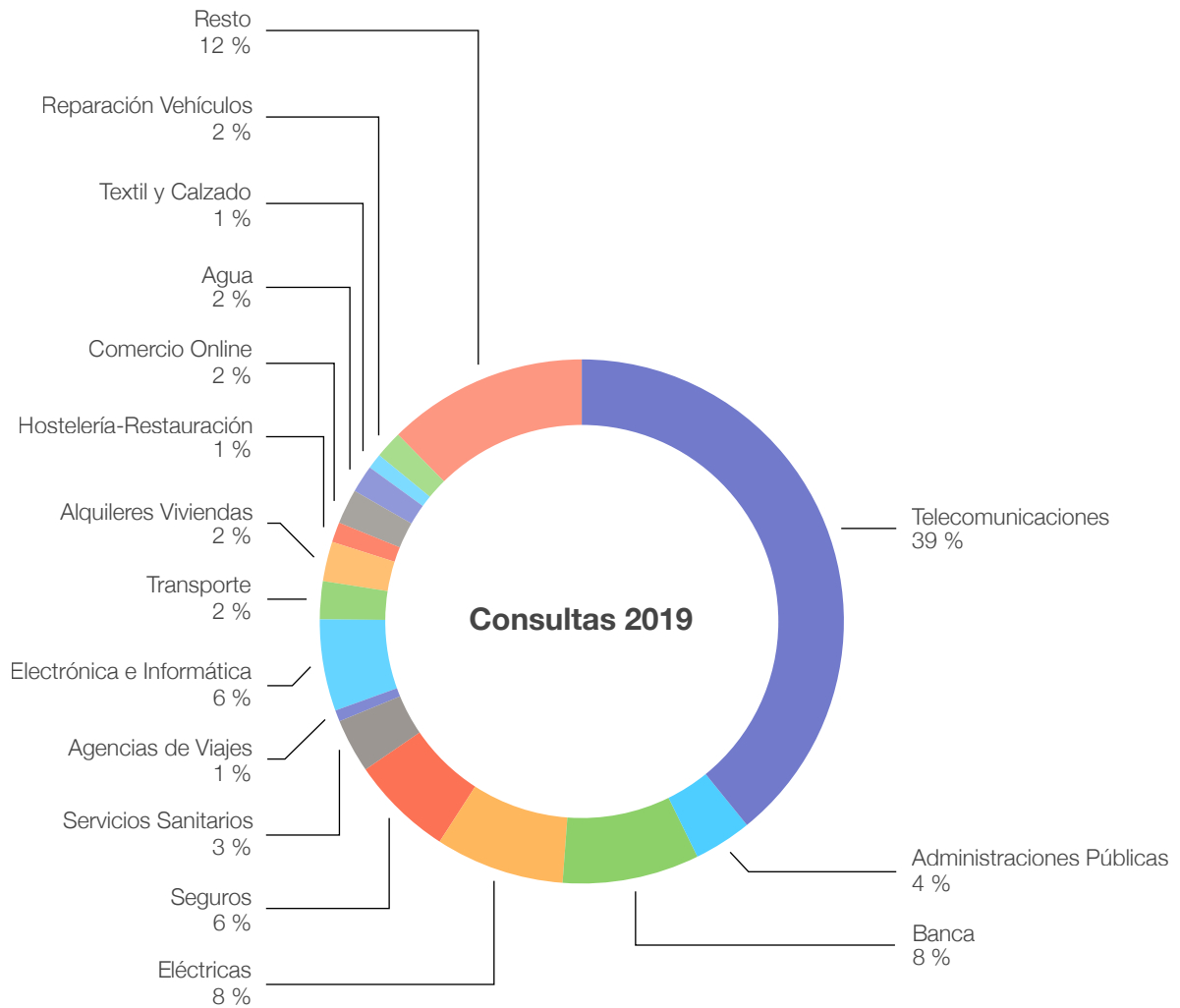
Crece igualmente el sector del Comercio electrónico y la mensajería, como consecuencia del incremento que se ha producido en esta forma de venta.

Otros sectores experimentan un importante incremento en la demanda informativa: Servicios Sanitarios, Agua.

En lo referente al **sector sanitario** dos son las principales causas que provocan este incremento, por un lado y por otro el **cierre de las clínicas de DENTIX** y su posterior entrada en concurso de acreedores.

En cuanto al servicio de suministro de agua, como curiosidad, entendemos que está motivado por las liquidaciones por fraude que ha girado esta empresa.





## RECLAMACIONES.

Durante el año 2.020 se han recibido y tramitado un total de 613 reclamaciones, lo que supone un 11,86% más, que en el año anterior.

### Reclamaciones

MEDIO	Reclamaciones		
	Nº DE RECLAMACIONES 2020	INCREMENTO AÑO ANTERIOR	Nº DE RECLAMACIONES 2019
<b>Total</b>	613	11,86 %	548

## Reclamaciones: Áreas

ÁREAS	Nº DE RECLAMACIONES 2020	INCREMENTO AÑO ANTERIOR	Nº DE RECLAMACIONES 2019
Telecomunicaciones	232	-7,57 %	251
Banca	50	61,29 %	31
Eléctricas	23	-41,03 %	39
Seguros	24	-7,69 %	26
Servicios Sanitarios	32	113,33 %	15
Agencias de Viajes	38	1.166,67 %	3
Electrónica e Informática		-100,00 %	26
Transporte	25	177,78 %	9
Hostelería- Restauración	21	90,91 %	11
Comercio Online	23	27,78 %	18
Agua	26	188,89 %	9
Textil y Calzado	7	-41,67 %	12
Reparación Vehículos	15	25,00 %	12
Grandes Superficies	11	120,00 %	5
Mobiliario	13	30,00 %	10
Mensajería	12	500,00 %	2
<b>Resto</b>	<b>37</b>	-45,59 %	<b>68</b>

Los principales temas sobre los que se han presentado reclamaciones son los siguientes:

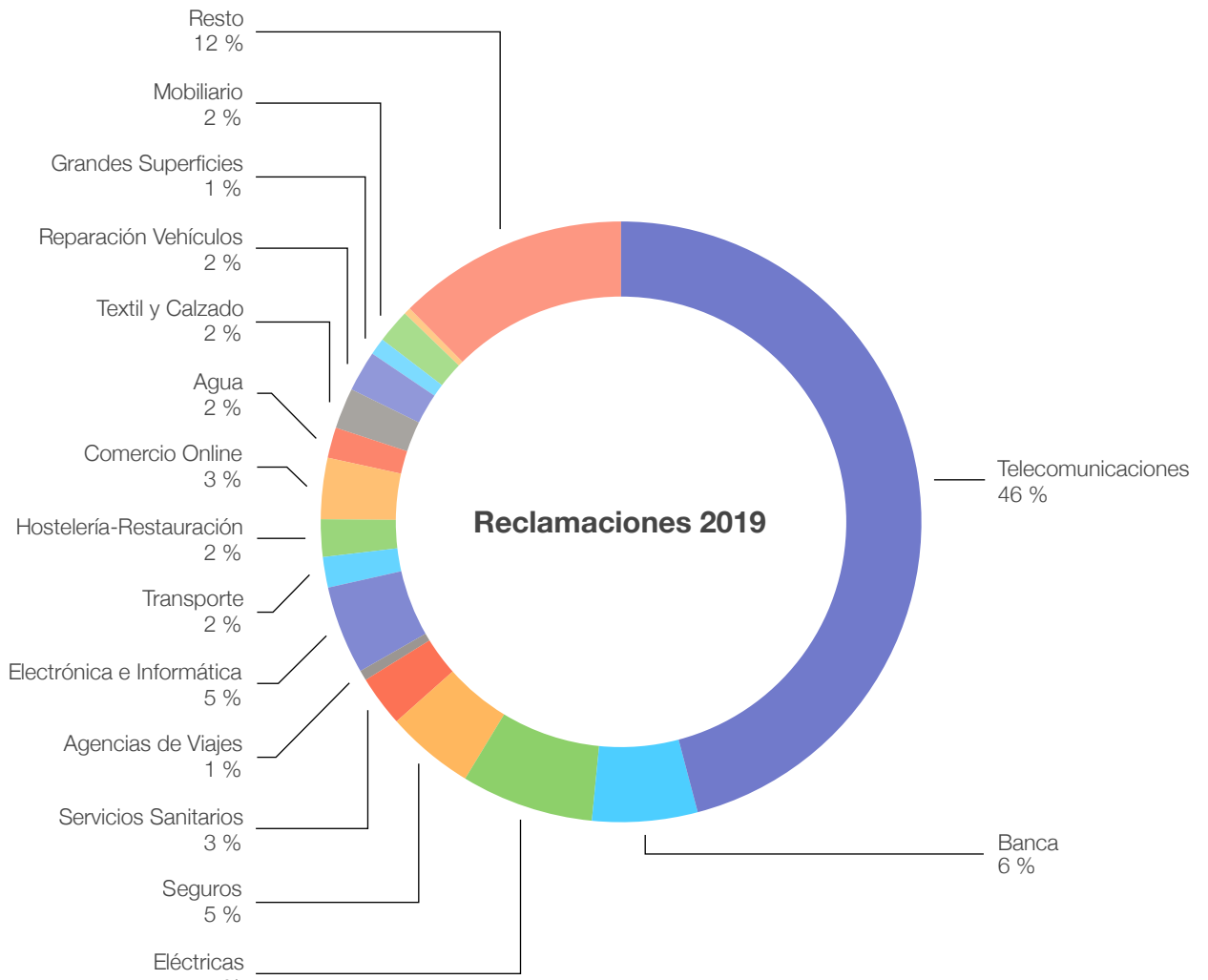
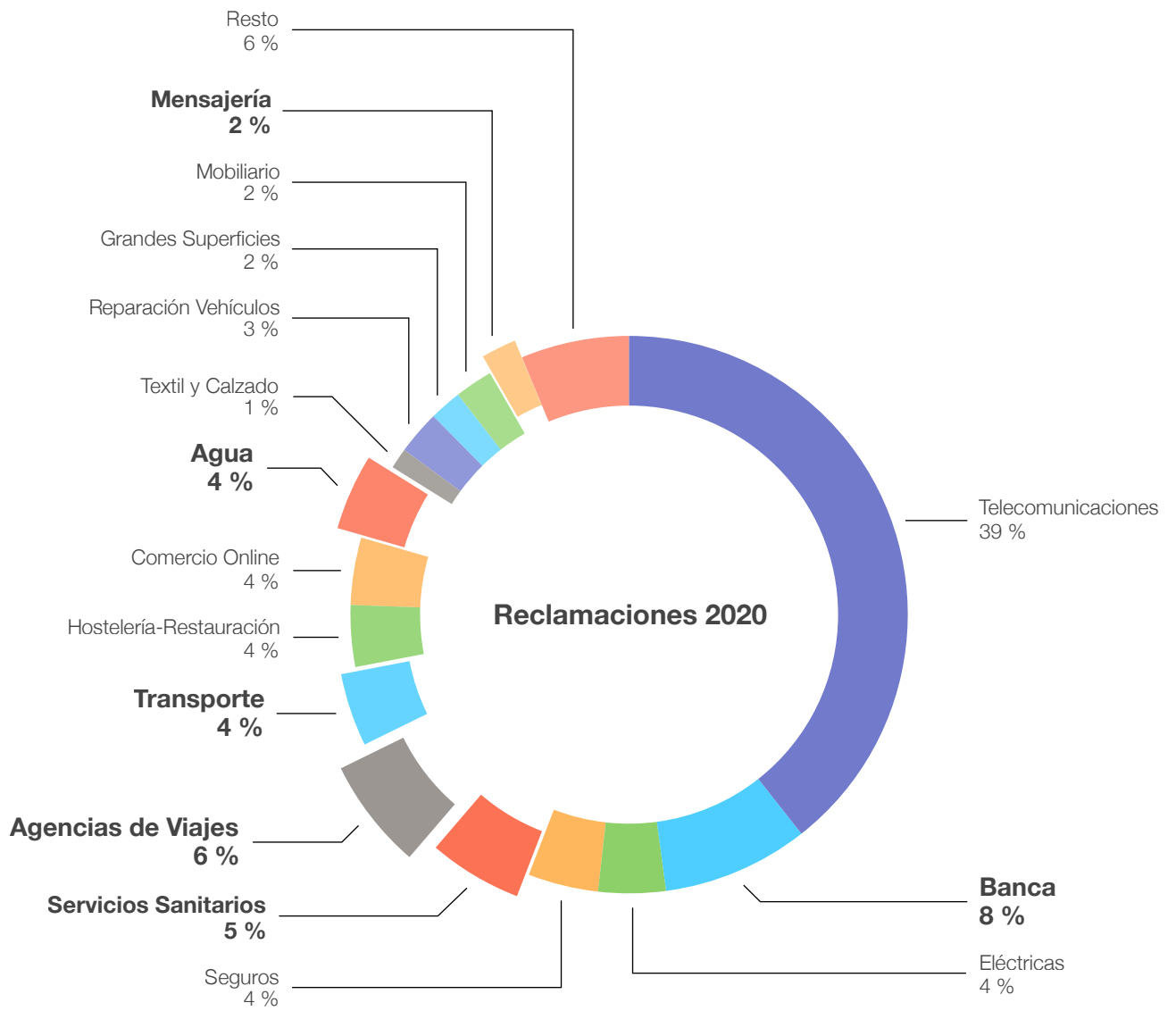
En cuanto a Bloques, estos se han mantenido.

El de Telecomunicaciones ha bajado por la suspensión en pandemia de portabilidades.

En **Banca** además de comisiones, el sector se ha visto afectado por la incidencia provocada por la quiebra de Dentix en cuanto a los préstamos para los tratamientos en esta empresa.

Ligado al punto anterior, se ha producido un incremento de Reclamaciones de más del 100% en **Servicios Sanitarios** derivados de la suspensión de tratamientos en la empresa antes citada.

Finalmente, como en las Consultas y por motivos similares, se han producido grandes incrementos de reclamaciones en los sectores de **Agencias de Viaje, Hostelería, Transporte, Mensajería y Servicio de Aguas**



## Reclamaciones: Áreas-1

<b>Gestorías</b>		-100,00 %	1
<b>Administraciones Públicas</b>	5	150,00 %	2
<b>Compra Venta Vehículos</b>	5	-50,00 %	10
<b>Viviendas</b>		-100,00 %	3
<b>Electrodomésticos</b>		-100,00 %	11
<b>Enseñanza</b>	3	200,00 %	1
<b>Tratamiento de Datos</b>	2		0
<b>Inmobiliarias</b>	6		0
<b>Enseres Hogar</b>	2	-71,43 %	7
<b>Juegos y Espectáculos</b>	5	66,67 %	3
<b>SAT Electrodomésticos</b>		-100,00 %	1
<b>Servicios Funerarios</b>	1		0
<b>Peluquerías</b>	1		0
<b>Tintorerías</b>	1	-88,89 %	9
<b>Alimentos y Bebidas</b>		-100,00 %	2
<b>Farmacias</b>	1	0,00 %	1
<b>Gasolineras</b>	1	-50,00 %	2
<b>Ópticas</b>	1	-66,67 %	3
<b>Joyerías</b>	1		0
<b>Comercio Ambulante</b>	1		0
<b>Reparaciones Hogar</b>	1	-66,67 %	3
<b>Parking</b>		-100,00 %	2
<b>Puericultura</b>		-100,00 %	2
<b>Gas</b>		-100,00 %	1
<b>Jugueterías</b>		-100,00 %	1
<b>Armerías</b>		-100,00 %	1
<b>Gimnasios</b>		-100,00 %	1
<b>Cosmética</b>		-100,00 %	1
<b>Total</b>	589	7,68 %	547



## **OCUPACIÓN DE VIA PÚBLICA.**

Se han tramitado un total de 6 expedientes de Ocupación de la Vía Pública, lo que supone un **90,32% menos** que en el año anterior.-

Cumpliendo un estricto protocolo sanitario, desde el mes de Agosto de 2020, se autorizó la instalación de un pequeño Parque infantil, así como la colocación de dos puestos de masas fritas y uno de turrones.-

## **COMERCIO AMBULANTE.-**

### **MERCADILLO.**

Debido a la Pandemia, con objeto de preservar el distanciamiento social se procedió al replanteamiento total del Recinto del Mercadillo. El objeto fue adecuar la separación necesaria entre comerciante y entre las personas consumidoras. Además se implementó un fuerte protocolo sanitario en el mes Mayo, pudiendo proceder a la reapertura del Mercadillo, siendo el primer municipio de la provincia en hacerlo y también de los primeros de la Comunidad autónoma.

En este sentido el Ayuntamiento de Linares debe destacar que ha sido referente y modelo de éxito para toda Andalucía, según los representantes de los vendedores ambulantes, de cómo compatibilizar el cumplimiento de las normas sanitarias COVID con el desarrollo normal del mercadillo y la afluencia de público.

**Se han tomado medidas para impulsar esta actividad comercial**, tales como la **supresión de tasas**, autorización de venta de frutas y verduras y la confección de una nueva Ordenanza de Comercio Ambulante, que actualmente se encuentra en estado de tramitación.

El mercadillo ha llegado a alcanzar un aforo máximo en toda la jornada de algo más de 1.350 personas-

### **MERCADOS OCASIONALES.**

Nos hemos encargado de organizar y autorizar el Mercado de Flores y Mercadillo de Navidad, no habiéndose podido realizar el mercado de Semana Santa, Mercado Medieval y Mercado Feria.-

## **FERIANTES**

En cuanto a este sector empresarial linarense, se les ha autorizado a pesar de las enormes restricciones COVID la instalación de sus atracciones en varias ubicaciones de la ciudad en el entorno del Paseo de Linarejos asegurando, como con el mercadillo, el estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad sanitarios contra COVID-19.

Este sector empresarial se ha visto especialmente afectado por las suspensión de eventos, ferias y fiestas en toda España, quedándoles como única alternativa de negocio la facilitada por el Área de Consumo autorizándoles a emplazarse de forma permanente en las ubicaciones mencionadas.

Además, desde el consistorio, como a los vendedores ambulantes, se les ha **suprimido la tasa** de ocupación.

También hemos sido pioneros en el **apoyo al sector** tanto en la provincia como en Andalucía, lo que ha servido de estímulo a otros Ayuntamientos de la Comunidad autónoma para implantar medidas similares a las adoptadas por el de Linares.

### **CONSEJO LOCAL DE CONSUMO.**

Finalmente, durante 2020 Se ha procedido a la constitución del Consejo Local, que ha celebrado tres sesiones a lo largo de este ejercicio después de llevar sin convocarlo desde 2017.

Se ha convocado en dos ocasiones para **actualizar las tarifas de Taxi** a propuesta de los empresarios y autónomos del sector.

Otra de las convocatorias ha sido para someter a consulta la **Reforma de la Ordenanza de Mercados Ambulantes** para adecuarla a la normativa europea que recoge la andaluza, que como se ha indicado antes, está en su proceso de tramitación ante la Junta de Andalucía