



**ASOCIACIÓN DE TÉCNICOS DE CONSUMO
DE CASTILLA-LAMANCHA**
C/ Cortes de Castilla-La Mancha, nº 5
13240 LA SOLANA (Ciudad Real)
618125434 - 926633004
asociaciontecnicosconsumo@yahoo.es
tecnicos.consumo.clm@gmail.com

LAS OMIC EN LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL CONSUMIDOR

“Ser consumidor, nos incluye a todos”. Casi 60 años después del alegato de Kennedy, la celebración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras encuentra justificación ante las situaciones de indefensión que enfrentan. Más de 47.000 demandas recibidas en el año 2020 avalan la actuación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) como servicios públicos esenciales.

El día 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, una efeméride que estableció la ONU en 1983, recordando la defensa pública que realizó un personaje tan relevante como fue el presidente John F. Kennedy ante el Congreso de EE.UU., el mismo día del año 1962.

Su alegato decía: *“Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”.*

Hoy, casi 60 años después, la celebración y el alegato tienen plena justificación. A pesar de las políticas de prevención y protección que se han desarrollado en todos los niveles de las Administraciones Públicas, las personas consumidoras siguen enfrentándose a situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en muchos sectores del consumo.

La declaración del estado de alarma a consecuencia de la pandemia COVID-19 ha tenido una enorme repercusión. Nunca tanta gente se ha visto afectada por tantos problemas en materia de consumo, cuando se producen cancelaciones o se interrumpen servicios contratados porque resulta imposible cumplirlos o porque se cierran empresas.

La **Asociación de Técnicos de Consumo de Castilla-La Mancha**, a la que pertenecen buena parte de los técnicos que trabajan en la Oficinas Municipales de Información al Consumidor de Ayuntamientos y Mancomunidades, justifica la celebración de este 15 de marzo con los datos de la atención diaria que necesitan las personas consumidoras y que representan la medida y la imagen exactas de su servicio público.

Así, los datos que más destacan en la actuación de las OMIC de Castilla-La Mancha durante el año 2020 han sido:



**ASOCIACIÓN DE TÉCNICOS DE CONSUMO
DE CASTILLA-LAMANCHA**
C/ Cortes de Castilla-La Mancha, nº 5
13240 LA SOLANA (Ciudad Real)
618125434 - 926633004
asociaciontecnicosconsumo@yahoo.es
tecnicos.consumo.clm@gmail.com

En primer lugar, las 47.185 demandas de consumo recibidas. 11.049 corresponden a reclamaciones y 36.136 a consultas de información, persistiendo los sectores que más demandas generan: las telecomunicaciones, las eléctricas, la banca y los seguros.

En segundo lugar, El aumento de las reclamaciones y consultas en sectores turísticos, por cancelaciones de vuelos, reservas de hoteles y viajes combinados, y las compras y servicios contratados a través de internet, a consecuencia de la declaración del estado de alarma. A pesar de la normativa aprobada para garantizar prestaciones o reembolsos, no siempre se han gestionado con la rapidez y la eficacia que cabía esperar por parte de las empresas del sector.

En tercer lugar, el gran número de reclamaciones a consecuencia del cierre de clínicas DENTIX. Aunque se verán reducidas al ámbito procesal a consecuencia del concurso de acreedores, se generan también gran número de reclamaciones a las financieras por los contratos vinculados, con la pretensión de finalizar los tratamientos en clínicas abiertas nuevamente o cancelar la financiación y obtener la devolución del importe de los trabajos no realizados. La dificultad de las personas afectadas para acceder a sus historias clínicas, debería superarse con el apoyo de la administración sanitaria y de consumo para que se pudieran evaluar de forma gratuita los tratamientos no realizados.

Por último, la eficacia de la mediación que realizan lasOMIC para resolver reclamaciones de forma gratuita, sin acudir a la vía judicial, consiguiendo recuperar más de 454.000 euros en beneficio de las personas consumidoras.

Son datos que ponen en valor el servicio público de lasOMIC en el ámbito local, que prestan un asesoramiento cada vez más especializado y más accesible, como en los meses de confinamiento, cuando los técnicos siguieron teletrabajando y atendiendo a distancia las demandas de los consumidores, resultando un servicio esencial para la población.

Son resultados objetivos que merecen la atención de los Ayuntamientos y de la Administración Regional para apoyar decididamente la protección de las personas consumidoras con políticas y medios suficientes, que contemplen la pervivencia de lasOMIC como recursos públicos esenciales.

- ***La Asociación de Técnicos de Consumo de CLM, se creó en el año 2001, y la constituyen una gran mayoría de empleados públicos que trabajan enOMIC de las cinco provincias de Castilla-La Mancha.***
- ***Los datos corresponden a la información de 30OMIC de Castilla-La Mancha.***