



Área de Comercio

LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR RECIBE CASI 1.500 RECLAMACIONES EN EL AÑO 2022

La Junta Arbitral de Consumo ha resuelto 178 expedientes de solicitudes de arbitraje

20/01/2023.- La Oficina Municipal de Información al Consumidor, dependiente del Área de Comercio, registró un total de 1.477 reclamaciones en el año 2022, de las que 1.421 fueron resueltas en el mismo período.

Se ha producido un considerable aumento de las reclamaciones recibidas, en gran medida a raíz de la entrada en vigor del Decreto 82/2022 de 17 mayo de la Junta de Andalucía, regulador de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias. El mencionado Decreto otorga a las Oficinas de Consumo de los ayuntamientos la competencia exclusiva para la tramitación de las reclamaciones que presenten sus ciudadanos. Igualmente, la tramitación electrónica se ha fomentado para todos los trámites relacionados con el consumo, como las hojas reclamaciones o solicitud de arbitraje.

También han sido importantes las consultas realizadas en el buzón electrónico habilitado seccionconsumo@malaga.eu. A través de esta vía se han recibido 392 consultas durante el año pasado, que han sido contestadas en su totalidad con una media de tiempo de respuesta inferior a dos días. Además, la línea telefónica de atención al consumidor 951928458 gestiona una media de entre quince y veinte consultas diarias.

Por sectores económicos las reclamaciones más numerosas corresponden a compras en pequeños comercios (21,2%), seguido por compañías eléctricas (12,9%) y compras por internet (8,2%).

JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO

La Junta Arbitral Municipal de Consumo recibió 170 solicitudes en el año 2022 y resolvió en el mismo período un total de 178 (algunas de ellas registradas en el año anterior). Por sectores, las solicitudes de arbitrajes más numerosas corresponden a operadoras de telecomunicaciones (31,7%), seguido por compañías eléctricas (19,4%) y compras por internet (14,1%).

La Junta Arbitral de Consumo tramita las solicitudes de arbitraje presentadas por los ciudadanos de Málaga contra empresas que se encuentran adheridas a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos. El Sistema Arbitral de Consumo tiene actualmente adheridas a 3.593 entidades y desde su creación en 1997 se han dictado 3.472 laudos además de la consecución



de un importante número de actos de mediación que han finalizado con acuerdos alcanzados entre consumidores y empresas reclamadas, cuyos expedientes han sido tramitados tanto en la Oficina de Consumo como en la Junta Arbitral.