



Comercio, Vía Pública y Fomento de la actividad empresarial

## LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR RESUELVE MÁS DE 2.200 RECLAMACIONES EN EL AÑO 2023

La Junta Arbitral de Consumo, con 3.622 entidades adheridas, resolvió 171 expedientes de solicitudes de arbitraje el año pasado

05/03/2024.- La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), dependiente del Área de Comercio, Vía Pública y Fomento de la actividad empresarial, resolvió 2.206 reclamaciones en el año 2023. Por su lado, la Junta Arbitral de Consumo de Málaga ha alcanzado la cifra de 3.622 entidades malagueñas adheridas al sistema arbitral y ha resuelto 171 expedientes de solicitudes de arbitraje durante el año pasado.

A este respecto, cabe señalar que hoy se celebra en Madrid la constitución de la Comisión de Consumo de la FEMP en la que el Ayuntamiento de Málaga ha renovado la vocalía de Consumo, a través de la concejala delegada de Comercio, Elisa Pérez de Siles.

La OMIC ha experimentado un aumento de reclamaciones recibidas y resueltas a raíz del impulso de la tramitación electrónica para agilizar todos los trámites relacionados con el consumo, como las hojas reclamaciones o solicitud de arbitraje. Igualmente, otro factor decisivo en este aumento ha sido la entrada en vigor del Decreto 82/2022 de 17 mayo de la Junta de Andalucía por el que se otorgaba a las oficinas de consumo de los ayuntamientos la competencia exclusiva para la tramitación de las reclamaciones en materia de consumo.

Así, en 2023 se recibió un total de 2.230 solicitudes, de las que 2.206 fueron resueltas en el mismo período y 34 están en trámite. Por sectores económicos las reclamaciones más numerosas corresponden a compras en pequeños comercios (27,7%), seguido por compañías eléctricas (12,2%) y compras por internet (9,3%).

Por otro lado, la OMIC ha atendido un total de 453 consultas a través de sus buzones habilitados 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.

### JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO

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 ha alcanzado la cifra de 3.622 entidades malagueñas adheridas y desde su creación en 1.997 se han dictado 3.498 laudos, además de la consecución de un importante número de actos de mediación que han finalizado con acuerdos alcanzados entre consumidores y empresas reclamadas.

En lo que respecta al año 2023, la Junta Arbitral de Consumo de Málaga resolvió y archivó 171 expedientes de las 184 solicitudes de arbitraje recibidas, 26 de ellas resueltas mediante la emisión de laudo. Por sectores, las solicitudes de arbitrajes más numerosas corresponden a compras en comercio menor (28,8%), seguido por operadoras de telecomunicaciones (22,4%), compañías eléctricas (13,2%) y compras por internet (11,4%).