



Área de Promoción Empresarial, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial

## LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR RECIBE 1.034 RECLAMACIONES EN EL AÑO 2020

La Junta Arbitral de Consumo registra 134 solicitudes, habiéndose resueltas 133 en el mismo año

05/02/2021.- La Oficina Municipal de Información al Consumidor registró un total de 1.034 reclamaciones en el año 2020, de las que 1.004 fueron resueltas en el mismo periodo.

La situación sobrevenida a causa de la pandemia obligó al Ayuntamiento a adaptar la manera de atender a la ciudadanía, potenciándose el sistema electrónico como medio idóneo para la presentación de reclamaciones o consultas. 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 habilitados ( [seccionconsumo@malaga.eu](mailto:seccionconsumo@malaga.eu) ). A través de esta vía se han recibido 478 consultas durante el año pasado, que han sido contestadas en su totalidad con una media de tiempo de respuesta inferior a dos días.

La atención telefónica durante este periodo ha sido continua y tras el periodo de confinamiento se estableció la línea única 951928458.

Por sectores económicos las reclamaciones más numerosas corresponden a compras por internet (8,8%), seguido por telecomunicaciones (8,5%) y sanidad privada (6,4%).

La Junta Arbitral de Consumo recibió en el año 2020 un total de 134 solicitudes de las que fueron resueltas 133. Por sectores, las solicitudes de arbitrajes más numerosas corresponden a operadoras de telecomunicaciones (55,2%), seguido por compras en internet (12,6%) y sanidad privada (3,7%).

La forma convencional presencial de celebrar las audiencias de la Junta Arbitral de Consumo tuvo que suspenderse tras la llegada de la pandemia. A partir del 30 de julio de 2020 se reanudaron las audiencias a través de llamadas telefónicas a tres. Posteriormente comenzaron a celebrarse audiencias por video conferencias, siendo este el sistema empleado en todas las sesiones que se celebran actualmente.

El Sistema Arbitral de Consumo tiene actualmente adheridas a 3.367 entidades y desde su creación en 1997 se han dictado 3.918 laudos.

