

Las reclamaciones vinculadas a compras por internet se disparan en la OMIC

La Oficina de Información al Consumidor ha presentado el balance de 2019

El servicio atendió el año pasado un total de 2.463 consultas, un 16% más que en el período anterior

JOANA OCHOTECO

IRUN. Con sus pros y sus contras, el comercio y las contrataciones por internet están en auge. El que cada vez más consumidores opten por este sistema para comprar conlleva que las consultas y reclamaciones al respecto también aumenten. Así lo han constatado en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que presentó ayer su balance de actividad de 2019.

«El comercio electrónico se ha disparado, y eso se nota en Consumo», explicó Mikel Zabaleta, responsable de la OMIC. Este es un tema que, además, «nos plantea un reto como servicio. El comercio electrónico es parte de la globalización», y es habitual que un consumidor tenga alguna reclamación sobre una compra realizada por internet, pero en otro país. Ante una situación así, «¿qué podemos hacer nosotros? Nada. Ni la OMIC, ni el Gobierno Vasco ni el de España. Cuando compras algo a un comercio electrónico en China», por ejemplo, «es como si fueras allí a comprarlo. Si tienes un problema, tendrás que ir allí a solucionarlo».

Ante una reclamación así, el panorama es «complicado. Y la impotencia que sienten tanto el consumidor como nosotros es grande». De ahí que aborde consultas y reclamaciones vinculadas a este tema, «que han subido muchísimo», está siendo un reto para la OMIC.

La memoria anual indica que en 2019 se realizaron 2.463 atenciones, un 16% más que en el período ante-



Mikel Zabaleta y Rebeca González presentaron el balance de la OMIC del año pasado. :: F. DE LA HERA

rior. Tanto la delegada de Consumo, Rebeca González, como Mikel Zabaleta valoraron el aumento: «hemos llegado a más gente», señaló la primera. El segundo también consideró «positivo» el dato, recordando «nuestra primera labor, informar, asesorar y dar consejo a las personas».

Contacto presencial

Ese contacto con la OMIC, señaló Zabaleta, puede realizarse por tres vías: la presencial sigue siendo «la que más gusta a la gente». Un 51% de los consumidores optó por esta vía en 2019. Le sigue el correo electrónico, sistema «que hemos conseguido impulsar» y que eligió el 27%.

El 21% restante contactó con la OMIC mediante llamada telefónica.

Al margen de ese importante incremento de las consultas relacionadas con compras y contrataciones electrónicas, el tema mayoritario de 2019 fue la telefonía: «se ha disparado en consultas y en reclamaciones», explicó Zabaleta. «Es un sector que tiene mucho que mejorar respecto a los derechos de los consumidores. Casi la mitad de las consultas y reclamaciones del año pasado estaban relacionadas con la telefonía».

Como aspecto positivo, el responsable de la OMIC destacó el importante descenso en las consultas y reclamaciones vinculadas a los suministros de energía, electricidad y gas. Y esa disminución tiene un motivo: «a finales de 2018 hubo una reforma legislativa que prohibió la comercialización puerta a puerta», recordó Zabaleta. En este tipo de prác-

ticas antes permitidas «veíamos cosas cuasi delictivas. Por suerte, «esto se ha erradicado» y las atenciones sobre este sector «se limitan a los temas tradicionales». Lo demuestran los datos: en 2018, la OMIC recibió 313 consultas y 90 reclamaciones sobre suministros de energía. En 2019, descendieron a 167 y 40 respectivamente.

Acciones informativas

Además de ese trabajo de atención y asesoramiento a los consumidores, Rebeca González destacó otras acciones organizadas el año pasado desde la OMIC: por ejemplo, una jornada informativa sobre comercio electrónico y servicios bancarios que se celebró en Ficoba, o una conferencia que acogió la AVV Belaskoenea y en la que, de la mano de Kontsumobide, se habló sobre los suministros del hogar.

IRUN

Udal honetako 84 zenbakiko Ebazpen hau eman du, 2020ko otsailaren 3koa, eta bulago hauetan jasota dago, behar bezala sinatuta eta zigilatuta. Honela dio:

1. Behin batiko onestea 5.2.04 MENDIBIL eremuko Birpartzelatze proiektua.

2. HEMENGUA HIRU SL antzitarazte erreklamendua egitea Udalean ondoko kopurua sar dezan, adierazitako kontzeptuagatik.

* Hirigintza-aprobetxamenduan %15eko kopentzantsio ekonomikoa: 41.624,74 euro.

3. Zuzenbidearen erabilera HILABETEKOKO epean ordainduko zaien Udalerriaren erabilera denetik aurrerantzat, birpartzelatze proiektuaren inkesta, eta, nolabait ere, proiektuaren Erregistroan inkestatzeko administratibozuztargitua egin aurretik.

4. Ebazpen honek amaitzen ematen dio administratibozuztargitua. Honek arka, aukeran, berraztertze errekurtsoaren jarri ahaliko da, administratibozuztargitua aurrerantzat, inkestatzeko erabilera denetik aurrerantzat, birpartzelatze proiektuaren inkesta, eta, nolabait ere, proiektuaren Erregistroan inkestatzeko administratibozuztargitua egin aurretik. Donostia Administrazioerako Auzien Epaitzean, bi hilabetean ebazpena jakinarazi eta biharamunetik, Gainera, egokitzat jotzen den beste edozein errekurtso aurkeztu ahaliko da.

5.2.04 MENDIBIL

Birpartzelatze proiektua
Proyecto Reparcelación

Con fecha 3 de febrero de 2020, por la Alcaldía-Presidencia de este Ayuntamiento, ha sido dictada la siguiente Resolución nº 84 que convenientemente firmada y sellada obra en estas dependencias. Dice así:

1º Aprobar definitivamente el Proyecto de Reparcelación del ámbito 5.2.04 MENDIBIL.

2º Requerir a HEMENGUA HIRU SL para que proceda a ingresar en el Ayuntamiento la siguiente cantidad y por el concepto que se indica:

*Compensación económica 15% aprovechamiento urbanístico: 41.624,74 euros.

Dicha cantidad será abonada al Ayuntamiento en el plazo de UN MES a contar desde la notificación de la presente Resolución y, en todo caso, de forma previa a la expedición de la certificación administrativa para la inscripción del Proyecto en el Registro de la Propiedad.

3º Proceder a expedir certificación administrativa para la inscripción del Proyecto de Reparcelación en el Registro de la Propiedad una vez firme en vía administrativa el acuerdo aprobatorio de la reparcelación y realizado el pago previsto en los puntos 2º y 4º.

4º La presente Resolución pone fin a la vía administrativa. Contra la misma podrá interponerse potestativamente recurso de reposición, previo al contencioso-administrativo, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente a la fecha de su notificación, o bien impugnarse directamente ante el Juzgado de lo Contencioso-administrativo de Donostia-San Sebastián, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente a la fecha de su notificación, todo ello con independencia de cualquier otro que se estime oportuno.

EN BREVE

Las pistas de pádel de San Marcial-Txingudi se abren al público

HOY

Las pistas de pádel del espacio deportivo San Marcial-Txingudi vuelven a abrir al público a partir de hoy jueves. Durante las últimas semanas han permanecido cerradas debido a los daños ocasionados por el temporal de viento y lluvia del pasado mes de diciembre, que causaron importantes afecciones a estas instalaciones. Una vez terminados los trabajos de reparación, las pistas vuelven a funcionar en su horario habitual de invierno, de 17.00 a 21.00. Las reservas se pueden efectuar en el horario de apertura del recinto, en recepción o llamando al teléfono de la instalación 943 627266.

Goiatz Labandibar eta Yurre Ugarterekin solasaldi irekia, gaur

BRONTE LIBURU-DENDA

Goiatz Labandibar, 'Hori zen dena' liburuaren egilea da, Alberdania etxe irundarrak argitaratutako narrazio-bilduma. Oso harrera ona izan duen liburu honen proposamen literarioaz aitzeko Brontë Liburu-dendara bertaratu da gaur arratsaldean, 19.00etatik aurrera Labandibar. Berarekin solasaldi ireki batean parte hartzeko, Yurre Ugarte idazlea egongo da baita ere. Ugarterek hainbat irakurle-talde zuzentzen du, komunikatzaile aparta da eta duela gutxi arrakasta handiz hartua izan den Joana Maiz nobela grafikoa argitaratu du Joseba Larratxe marrazkilaririk irundarrekin batera.

La película 'Silkwood' se proyecta mañana en la Biblioteca CBA

CICLO BECHDEL

El ciclo Bechdel, que organiza la Biblioteca CBA, ha programado para mañana, a las 18.30, la proyección de la película 'Silkwood' (EE UU, 1983), dirigida por Mike Nichols y con Meryl Streep, Kurt Russell y Cher en el reparto. Se trata de un alegato antinuclear basado en hechos reales. En 1974, Karen Silkwood (Meryl Streep), trabajadora y sindicalista en una central nuclear de Oklahoma, recogió pruebas que demostraban la ineficacia de las medidas de seguridad de la planta.

Farmacias de guardia

HOY

Hoy corresponde el turno de guardia a las farmacias de María Petra Aguirre, en la calle San Pedro, 13, en Dunboa (diurna) y Barrio Ormazabal, en la plaza de Pío XII, 3 (nocturna).

