

MEMORIA ANUAL SERVICIO DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA. EJERCICIO 2020.

1º- DATOS SOBRE ASESORAMIENTOS ESCRITOS ATENDIDOS: 53

SECTOR (denominación y código)	TOTAL	MOTIVO (denominación y código)
A) 405/406 TELEFONIA	24%	314 FACTURACIÓN
B) 402/403/404 SUMINISTROS	10%	314 FACTURACIÓN
C) 301-329 AGENCIA VIAJES-TTE VIAJEROS	10%	339 DEV. ECON.
D) 334 COMPRA ONLINE	10%	412 INCUM. CTO.
E) VARIOS	46%	

2º - DATOS SOBRE RECLAMACIONES GESTIONADAS: 233

SECTOR (denominación y código)	TOTAL	MOTIVO (denominación y código)
A) 405/406 TELEFONIA	25%	314 FACTURACIÓN
B) 301-329 AGENCIA VIAJES-TTE VIAJEROS	23%	339 DEV. ECON.
C) 334 COMPRA ONLINE	09%	412 INCUM. CTO.
D) VARIOS	43%	

EXPEDIENTES DE RECLAMACIONES CON GESTIÓN DE MEDIACIÓN: 129

EXPEDIENTES RESUELTOS FAVORABLES **95 (74% DEL 100%)**
 EXPEDIENTES CONTESTACIÓN NEGATIVA RECLAMADO: **13 (10% DEL 100%)**
 EXPEDIENTES SIN CONTESTACIÓN DEL RECLAMADO: **21. TRASLADO A INSPECCIÓN (16% DEL 100%)**

EXPEDIENTES TRASLADADOS: 104. POR COMPETENCIA DE OTROS ORGANISMOS.

3º- DATOS SOBRE DENUNCIAS: 2

SECTOR (denominación y código)	TOTAL	MOTIVO (denominación y código)
A) 302 SUMINISTRO CARPINTERIA	100%	118 SERV. DEFECT.

4º- DATOS SOBRE ARBITRAJE: 5

SECTOR (denominación y código)	TOTAL	MOTIVO (denominación y código)
A) 405/406 TELEFONIA	50%	314 FACTURACIÓN
B) 334 COMPRA ONLINE	25%	214 ATT. GARANTIA
C) 321 SAT	25%	314 GASTO INJUST.

Nº DE SOLICITUDES DE ADHESIÓN EMPRESARIAL AL ARBITRAJE DE CONSUMO REGISTRADAS. NINGUNA.

5º- SISTEMA UNIFICADO DE RECLAMACIONES (S.U.R.)

Nº DE SOLICITUDES INICIALES DE HOJAS DEL S.U.R. REGISTRADAS: 2

Nº DE RENOVACIONES DE PETICIÓN DE HOJAS DEL S.U.R. REGISTRADAS: 1

6º- DATOS SOBRE LA EVALUACIÓN FINAL DEL SERVICIO:

	2019	2020
ASESORAMIENTOS ESCRITOS	55	53
RECLAMACIONES	187	233
DENUNCIAS	1	2
SOLICITUDES ARBITRAJE	8	5
HOJAS RECLAMACIONES ENTREGADAS EMPRESARIOS	5	3

Aumento significativo de reclamaciones en materia de alojamientos turísticos, viajes combinados y transporte aéreo por la no devolución económica de los servicios cancelados como consecuencia del estado de alarma provocado por la pandemia COVID19. Así mismo, se ha visto un aumento de reclamaciones en el sector compra online, por la falta de envío de los pedidos en el plazo estipulado en las condiciones de contratación o por la devolución económica pendiente ante la cancelación del pedido del vendedor. Disminuye las reclamaciones en suministros como energía, gas y agua con respecto al ejercicio 2019.

En Paracuellos de Jarama a fecha de firma