



## 3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 3.2.10 Servicios de interés general y consumo

De entre las 5 quejas que en materia de **Consumo** se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, destacamos la queja 15/3613 en la que la persona interesada expresaba su disconformidad con la gestión de su reclamación por el Banco de España.

### 3.3 De las quejas rechazadas y sus causas

#### 3.3.2 Duplicidad

La queja 15/2779 ha sido la única queja que, en materia de **Consumo**, no se ha admitido a trámite al estar tratándose el asunto objeto de la queja en otra Institución, en este caso con el Valedor do Pobo.

#### 3.3.3 No irregularidad

En materia de **Consumo** han sido 3 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, de las cuales mencionamos la queja 15/4605 relativa a la actuación seguida por la OMIC de un municipio de Sevilla ante la reclamación presentada por la persona afectada, frente a un establecimiento de restauración de un municipio andaluz.

#### 3.3.4 Jurídico-privadas

De entre las 24 quejas que en materia de **Consumo** no se han podido tramitar en 2015 por tratarse de problemas entre particulares podemos destacar aquellas en las que se planteaban reclamaciones a establecimientos comerciales por un servicio inadecuado como es el caso de la queja 15/2426, queja 15/3895, queja 15/4017, queja 15/4320, queja 15/5125 y queja 15/5319.

#### 3.3.6 Sub-iudice

En **materia de Consumo** son 7 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas destacamos aquellas en las que se reclamaban actuaciones irregulares por parte de entidades aseguradoras como es el caso de la queja 15/1585, queja 15/2508 y queja 15/5535.

#### 3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

De entre las 14 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite en 2015 por esta causa hay que señalar aquellas en las que las personas afectadas denunciaban actuaciones irregulares por parte de determinadas entidades financieras sin haber ejercitado cualquiera de las vías de reclamación que disponen o no haber dejado transcurrir el tiempo necesario para obtener respuesta de la entidad reclamada, como es el caso de la queja 15/0334, queja 15/2965, queja 15/3401, queja 15/5217 y queja 15/5262.



### 3.3.10 Transcurso de más de un año

La queja 15/1013 es la única queja que, en **Consumo**, no se ha admitido a trámite por tratarse de unos hechos que habrían tenido lugar años atrás, ya que la persona interesada en la queja se dirigía a esta Institución ante su disconformidad con una facturación de un consumo eléctrico excesivo correspondiente al período febrero a abril de 2011, cuya reclamación fue desestimada en tal fecha.

### 3.3.11 Desistimiento

Dentro de las veinticuatro quejas que en **Consumo** no se han admitido a trámite por esta causa destacamos aquellas en las que las personas reclamantes nos daban traslado de diversos problemas que habían tenido con el suministro eléctrico, bien por carecer de éste en el momento de presentar la queja 15/1853, queja 15/2378 y queja 15/3402, bien por cortes del suministro la queja 14/5802 y queja 14/5388, o por averías la queja 14/5492.

## 2. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

#### 2.2.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 50%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros: cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **[guía de actuación contra dichas prácticas](#)**.