

INFORME DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y DENUNCIAS EN CONSUMO

AÑO 2001

SUMARIO

1. Presentación
2. Equipo Técnico
3. Análisis de las consultas atendidas
 - A) Número de consultas atendidas según asesoramiento y quejas-denuncias
 - B) Distribución de las quejas-denuncias y los asesoramientos por sectores económicos
 - C) Motivos de las quejas-denuncias realizadas distribuidos por sectores económicos
 - D) Motivos de los asesoramientos solicitados distribuidos por sectores económicos
 - E) Comparación entre las consultas atendidas en UCE-Asturias, según sectores económicos, y las recogidas por el Instituto Nacional de Consumo
 - F) Distribución de consultas según *no* asociados y asociados
 - G) Distribución de consultas según Centro de Información de UCE-Asturias
 - H) Distribución de consultas según municipio de procedencia
4. Conclusiones

INFORME DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y DENUNCIAS EN CONSUMO

AÑO 2001

1. Presentación

Una de las parcelas de las políticas de consumo que ha ido emergiendo con más entidad en los últimos años, es aquella que se refiere a la dotación de ágiles instrumentos de información y análisis de los problemas, necesidades y dificultades que afectan a los consumidores en sus prácticas de compra y consumo.

Ello guarda relación con diversas transformaciones que afectan notablemente a los objetivos de protección de los derechos de los consumidores, como son : el acelerado ritmo de la producción, la expansión del comercio mundial, la concentraciones de empresas, la liberalización de servicios de interés general, el desarrollo del comercio electrónico y las tecnologías de la información o la introducción de la moneda única. Aspectos, todos ellos, que conforman un mercado cada vez más grande y complejo que es necesario estudiar y conocer día a día.

De ahí que, los instrumentos de observación que inciden directamente sobre el seguimiento del mercado y demuestran la utilidad de la sistematización de la información, son fundamentales de cara a reforzar uno de los enfoques prioritarios en política de consumo, cual es el enfoque de la prevención.

Un ejemplo de dichas iniciativas, que inciden en el mejor conocimiento del mercado y que demuestran sus beneficios, es el Observatorio Comunitario de Información sobre Accidentes en el Hogar y en el Tiempo Libre, que sirve de instrumento analítico para definir políticas de protección al consumidor en el área de seguridad de los productos, y que mediante sus informes anuales recoge y sistematiza la información sobre los siniestros detectados, dando lugar a actuaciones normativas, propuestas de modificación de productos y campañas de información sobre seguridad de los mismos.

En este mismo sentido, el “Plan Estatal de Protección al Consumidor 1998-2001”, dentro de su capítulo sobre Fomento del Asociacionismo del consumo, apuntaba como una de las actividades a impulsar los “estudios y sondeos para conocer las necesidades y dificultades de los consumidores en su adaptación a las nuevas realidades del mercado”. Y ello, en el contexto de otras medidas como el refuerzo de los equipos técnicos de las asociaciones y las actuaciones sobre novedades del mercado.

En definitiva, este tipo de observatorios se conforma como elementos cada día más determinantes para un ágil seguimiento de la problemática del consumo, que deben ser potenciados como parte de una eficaz política de protección de los consumidores.

Por ello, la Unión de Consumidores de Asturias-UCE constituyó dentro de su estructura funcional, al inicio del pasado año 2001, un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo” con el objetivo principal de analizar las consultas y reclamaciones atendidas por el servicio de asesoramiento legal de la propia UCE-Asturias, para aportar información sistemática y periódica sobre los problemas y dificultades de los consumidores en sus relaciones con la oferta y el funcionamiento del mercado. Y cuyos objetivos operativos son:

- Recoger, procesar y estudiar los datos de consultas y reclamaciones facilitados por el servicio de atención jurídica.
- Analizar la distribución de las consultas y reclamaciones por sector económico y territorial.
- Detectar los productos y prácticas de empresas y proveedores que generan mayor insatisfacción en los consumidores.
- Detectar las tendencias y cambios cualitativos en los hábitos de compra y prácticas de consumo.
- Comparar los datos disponibles entre distintas fuentes de información sobre denuncias y reclamaciones.

Asimismo, dicha iniciativa de puesta en marcha del “Observatorio Permanente” se ha visto reforzada por el *Convenio Específico entre la Administración del Principado de Asturias, a través de su Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE*, firmado el pasado 27 de julio de 2001, el cual establece, en su cláusula primera apartado b), el desarrollo y potenciación de dicho “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”.

Por todo lo anterior, es en este marco en el que se sitúa este **informe** sobre las consultas y reclamaciones en consumo, cuyo periodo temporal abarca todo el año natural, desde el **1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2001**.

2. Equipo Técnico

El presente informe ha sido realizado por el responsable del Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”, Pablo García Fernández, sociólogo, con la colaboración técnica de Manuel Fernández Monterrubio, Técnico en Sistemas Informáticos, en el diseño y configuración de la correspondiente bases de datos, a partir de la información recogida por Carmen García, Inés Nuñez y Belén Luzuriaga, abogadas del Servicio Jurídico.

3. Análisis de las consultas atendidas

Los datos recogidos y registrados de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2001, se desagregan en peticiones de ASESORAMIENTO Y QUEJAS O DENUNCIAS y serán analizados según el esquema siguiente:

- A) Número de consultas atendidas según asesoramiento y quejas-denuncias
- B) Distribución de las quejas-denuncias y los asesoramientos por sectores económicos
- C) Motivos de las quejas-denuncias realizadas distribuidos por sectores económicos
- D) Motivos de los asesoramientos solicitados distribuidos por sectores económicos
- E) Comparación entre las consultas atendidas en UCE-Asturias, según sectores económicos, y las recogidas por el Instituto Nacional de Consumo
- F) Distribución de consultas según *no* asociados y asociados
- G) Distribución de consultas según Centro de Información
- H) Distribución de consultas según municipio de procedencia

Finalmente, se incluye un apartado de conclusiones en el cual se resume la información disponible y se formulan algunas consideraciones.

A) Número de consultas atendidas según asesoramiento y quejas-denuncias

De la desagregación de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información, según hayan sido motivadas dichas consultas para formular una queja o denuncia o por una petición de asesoramiento, fueron las quejas y denuncias (63%) las que más concitaron la motivación de las consultas realizadas a lo largo del año 2001:

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASESORAMIENTO O QUEJA-DENUNCIA		
Año 2001		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Asesoramiento	848	37 %
Queja-denuncia	1.454	63 %
Total	2.302	100%

B) Distribución de las quejas-denuncias y asesoramientos por sectores económicos

Como se puede observar en los datos de la siguiente tabla, destacan como sectores más problemáticos la adquisición de vivienda, tanto en lo referente a denuncias como peticiones de asesoramiento, seguido de la telefonía e internet, los bancos, el comercio de ropa y calzado, las compañías aseguradoras, las mueblerías y las empresas de reparaciones del hogar.

SECTOR ECONÓMICO	% Quejas/denuncias (1)	% Asesoramientos (2)
Vivienda propia	7 %	5 %
Telefonía / Internet	6 %	3 %
Comercio de Ropa y Calzado	4 %	2 %
Servicios financieros	4 %	2 %
Reparación de hogar	3 %	1 %
Mueblerías	3 %	1,5 %
Compañías de seguros	3 %	1 %
Arrendamientos	2 %	3 %
Comunidad de propietarios	2 %	3 %
Administración	2 %	1,5 %
Enseñanza	2 %	1 %
Hostelería y alojamientos	2 %	0,25 %
Automóviles nuevos	2 %	0,5 %
Automóviles reparación	2 %	0,5 %
Transportes públicos	2 %	0,5 %
Tiempo compartido	1 %	1,5 %
Seguros de automóviles	1 %	1 %
Electrodomésticos	1 %	1 %
Informática	1 %	0,5 %
Sanidad privada	1 %	0,5 %
Agencias de viajes	1 %	0,5 %
Alimentos y bebidas	1 %	0,5 %
Electrodomésticos SAT	1 %	0,5 %
Gas	1 %	0,25 %
Anuncios	1 %	0,25 %
Tintorería	1 %	0,25 %
Automóviles usados	0,5 %	1 %
Eléctricas	0,5 %	0,25 %
Correos	0,5 %	0,10 %
Sanidad pública	0,5 %	0,10 %
Publicidad / Anuncios	0,10 %	0,10 %
Farmacia	0,10 %	-
Ventas a distancia	0,10 %	-
Datos personales	-	0,10 %
Otros sectores	5 %	5 %

UCE-Asturias, "Quejas/denuncias y asesoramientos por sectores económicos en el año 2001".

(1) N= 1.454 quejas y denuncias; (2) N= 848 asesoramientos

C) *Motivos de las quejas y denuncias distribuidos por sectores económicos*

Por lo que se refiere a los motivos de las *quejas y denuncias atendidas en su relación con los sectores económicos*, los datos de las siguientes tres tablas contienen una información variada y significativa acerca de los problemas que soportan los consumidores/as y usuarios/as en relación con distintos ámbitos de la oferta del mercado:

SECTOR ECONOMICO (I)	MOTIVO DE QUEJA/DENUNCIA
VIVIENDA PROPIA	Defectos de edificación
	Diferencias entre vivienda y planos
	Fallo en la prestación del servicio
	Incumplimiento de contrato
	Negativa devolución cantidades entregadas a
	Retraso en la entrega de la vivienda
	Vicios ocultos de la vivienda
TELEFONÍA/INTERNET	Fallo en la prestación del servicio
	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio
	Incremento del precio acordado
	Información insuficiente o incorrecta
	Negativa a ejecutar la garantía
	Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante
SERVICIOS FINANCIEROS	Fallo en la prestación del servicio
	Incumplimiento de contrato
	Información insuficiente o incorrecta
	Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato
	Daños y perjuicios
	Facturación incorrecta
COMERCIO ROPA Y CALZADO	Negativa a admitir devoluciones
	Otros motivos de queja
	Producto no conforme al pedido
	Daños y perjuicios
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Fallo en la prestación del servicio
	Incremento del precio acordado
	Incumplimiento de cobertura póliza de seguros
	Daños y perjuicios
	Fallo en la prestación del servicio

SECTOR ECONOMICO (II)	MOTIVO DE QUEJA/DENUNCIA
MUEBLERÍAS	Producto no conforme al pedido
	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio
	Negativa a admitir devoluciones
	Negativa a ejecutar la garantía
	Negativa a rescindir contrato financiación
	Fallo en la prestación del servicio
	Publicidad/métodos de venta engañosos
REPARACIONES DEL HOGAR	Fallo en la prestación del servicio
	Falta de presupuesto previo
	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio
	Incremento del precio acordado
	Negativa a ejecutar la garantía
	Producto no conforme al pedido
	Cobro abusivo
	Daños y perjuicios
AGENCIAS DE VIAJES	Daños y perjuicios
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Otros motivos de queja
	Publicidad/métodos de venta engañosos
ARRENDAMIENTOS	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante
	Daños y perjuicios
AUTOMÓVILES NUEVOS	Fallo en la prestación del servicio
AUTOMÓVILES REPARACIÓN	Falta de presupuesto previo
	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio
	Información insuficiente o incorrecta
AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía
	Daños y perjuicios
ADMINISTRACIÓN	Cobro indebido de tributos
	Daños y perjuicios
	Fallo en la prestación del servicio
COMUNIDAD PROPIETARIOS	Falta de presupuesto previo
	Daños y perjuicios
	Fallo en la prestación del servicio
ELÉCTRICAS	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante
	Daños y perjuicios
	Facturación incorrecta
ELECTRODOMÉSTICOS	Fallo en la prestación del servicio
	Negativa a ejecutar la garantía
	Cobro abusivo

SECTOR ECONOMICO (y III)	MOTIVO DE QUEJA/DENUNCIA
ELECTRODOMÉSTICOS SAT	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio Negativa a ejecutar la garantía Cobro abusivo Daños y perjuicios
ENSEÑANZA PRIVADA	Fallo en la prestación del servicio Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio Incumplimiento de contrato Negativa a admitir devoluciones Negativa a rescindir contrato financiación Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato Rescisión unilateral del contrato por el ofertante Negativa a admitir devoluciones
FARMACIA	Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio
GAS	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante Cobro abusivo Daños y perjuicios
HOSTELERÍA/ALOJAMIENTOS	Fallo en la prestación del servicio Negativa devolución cantidades entregadas a Otros motivos de queja Fallo en la prestación del servicio Cobro abusivo
INFORMÁTICA	Daños y perjuicios
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	Daños y perjuicios
SANIDAD PRIVADA	Daños y perjuicios
TIEMPO COMPARTIDO	Daños y perjuicios
TINTORERÍA	Fallo en la prestación del servicio
TRANSPORTES PÚBLICOS	Daños y perjuicios
VENTAS A DISTANCIA	Producto no conforme al pedido Publicidad/métodos de venta engañosos Cobro abusivo Daños y perjuicios

UCE-Asturias: "Motivos de queja y denuncia distribuidos por sectores económicos en el año 2001".

D) Motivos de *asesoramiento* prestado distribuidos por sectores económicos

De igual forma que en el apartado anterior, las dos tablas siguientes aportan información significativa sobre las principales demandas de *asesoramiento por parte de los consumidores y usuarios en relación con los distintos sectores económicos*:

SECTOR ECONOMICO (I)	MOTIVO DE ASESORAMIENTO
VIVIENDA PROPIA	Información ayudas y subvenciones a la vivienda
	Información sobre contratos
	Información sobre normas de instalación
	Información sobre repercusión de gastos
	Información sobre tributos
ARRENDAMIENTOS	Información sobre actualización de rentas
	Información anulación contrato por consumidor/a
	Información sobre contratos
	Información sobre repercusión de gastos
SERVICIOS FINANCIEROS	Información sobre contratos
	Información sobre crédito al consumo
	Información sobre crédito hipotecario
	Información sobre seguros vinculados a préstamo
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información sobre contratos
AUTOMÓVILES NUEVOS	Información ayudas y subvenciones en general
	Información sobre devoluciones
	Información sobre entrega de cantidades a
AUTOMÓVILES REPARACIÓN	Información sobre garantía
AUTOMÓVILES USADOS	Información sobre contratos
	Información sobre garantía
ADMINISTRACIÓN	Información sobre contratos
	Información sobre infracciones y sanciones
	Información sobre tributos
	Información sobre devoluciones
COMERCIO ROPA/CALZADO	Información sobre entrega de cantidades a
	Información sobre cobertura póliza de seguros
COMUNIDADES PROPIETARIOS	Información sobre propiedad horizontal

SECTOR ECONOMICO (y II)	MOTIVO DE ASESORAMIENTO
ELECTRODOMÉSTICOS	Información sobre garantía
ELECTRODOMÉSTICOS SAT	Información sobre garantía
ENSEÑANZA PRIVADA	Información sobre contratos
GAS	Información sobre normas de instalación
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	Información sobre contratos
INFORMÁTICA	Información sobre garantía
MUEBLERÍAS	Información sobre contratos
TIEMPO COMPARTIDO	Información sobre propiedad horizontal
TINTORERÍA	Información sobre infracciones y sanciones

UCE-Asturias: "Motivos de asesoramiento distribuidos por sectores económicos en el año 2001".

E) Comparación entre las consultas atendidas en UCE-Asturias, según sector económico, y las recogidas por el Instituto Nacional de Consumo

La distribución de consultas por sectores económicos es práctica habitual en la recogida de datos por parte de las oficinas de información en consumo, de ahí que sea importante mantener un cierto criterio de homogeneidad en los sectores económicos de referencia, a efectos de poder realizar comparaciones entre distintos registros de ámbitos territoriales diferentes. En nuestro caso, hemos optado por utilizar la clasificación utilizada por el Instituto Nacional de Consumo y los últimos datos publicados, que son los referidos al año 2000.

SECTOR ECONÓMICO	Nº Consultas UCE	% Consultas UCE	% I.N.C.
Vivienda propia	290	13 %	9,42 %
Telefonía / Internet	209	9 %	6,93 %
Servicios financieros	148	6 %	10,12 %
Arrendamientos	129	6 %	6,13 %
Comercio de Ropa/Calzado	121	5 %	1,79 %
Comunidad de propietarios	120	5 %	1,10 %
Adquisición de muebles	106	5 %	0,96 %
Compañías de seguros	99	4 %	4,41 %
Reparación de hogar	80	3 %	3,27 %
Enseñanza	77	3 %	0,75 %
Administración	77	3 %	2,56 %
Transportes públicos	59	3 %	2,22 %
Hostelería y alojamientos	49	2 %	1,49 %
Tiempo compartido	46	2 %	0,44 %
Automóviles reparación	46	2 %	2,50 %
Automóviles nuevos	45	2 %	1,18 %
Electrodomésticos SAT	42	2 %	2,87 %
Electrodomésticos nuevos	42	2 %	2,34 %
Seguros de automóviles	40	2 %	1,35 %
Gas	35	1,5 %	2,62 %
Alimentos y bebidas	34	1,5 %	3,89 %
Agencias de viajes	32	1,5 %	1,75 %
Sanidad privada	31	1,5 %	1,17 %
Tintorería	27	1 %	0,76 %
Informática y reparaciones	27	1 %	0,39 %
Publicidad/Anuncios	23	1 %	0,50 %
Automóviles usados	23	1 %	1,19 %
Eléctricas	15	0,5 %	1,80 %
Sanidad pública	11	0,5 %	1,10 %
Correos	9	0,5 %	0,26 %
Ventas a distancia	6	0,25 %	0,20 %
Farmacia	6	0,25 %	0,60 %
Datos personales	4	0,05 %	0,14 %
Otros sectores	193	8 %	21,47 %

Así, según la anterior comparación de datos, la vivienda es el sector económico que más demanda de consultas genera, tanto a nivel general como en nuestro registro, cuestión esta que pone de manifiesto la importante inquietud que genera la cuestión de la vivienda en la población.

Sin embargo, se observan algunas diferencias significativas entre unos y otros datos; mayor número de consultas a UCE-Asturias relacionadas con la telefonía/internet, las mueblerías, las comunidades de propietarios, el comercio de ropa/calzado y las academias privadas de enseñanza; y un porcentaje más elevado en los datos computados por el I.N.C. en lo relativo a los sectores de los servicios financieros y el comercio de alimentación.

F) Distribución de las consultas atendidas según asociados y no asociados

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS		
Año 2001		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
Asociados	329	14 %
No asociados	1.973	86 %
Total	2.302	100%

Tal y como se recoge en la tabla anterior, la mayoría de las personas (86%) que fueron atendidas por el Servicio Jurídico en sus consultas de asesoramiento y de quejas o denuncias, no están asociadas a la Unión de Consumidores, por sólo el 14% que si pertenecen a la asociación. Datos que resaltan el papel de los servicios prestados en favor de la generalidad de los consumidores/as y usuarios/as de Asturias.

G) Distribución de las consultas atendidas según Centro de Información de UCE-Asturias

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
Año 2001		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	1.522	66 %
Gijón	573	25 %
Avilés	207	9 %
Total	2.302	100%

Respecto a la distribución de las consultas atendidas por Centros de Información, se constata el mayor peso de las actividades de asesoramiento y atención de quejas o denuncias en el Centro de Información de Oviedo (66%), seguido del Centro de Información de Gijón (25%) y Avilés (9%).

J) Distribución de las consultas atendidas según municipios de procedencia

Por último, en las siguientes tablas, se presenta la distribución de las consultas atendidas según los municipios desde donde fueron realizadas. Como se puede observar, a lo largo del año, se han atendido consultas procedentes de cincuenta de los setenta y ocho municipios de Asturias, de las cuales casi el 80% corresponden a los seis concejos de mayor población de la comunidad autónoma.

MUNICIPIO (I)	Nº	%
OVIEDO	1.133	49 %
GIJÓN	489	21 %
AVILÉS	246	11 %
SIERO	63	3 %
MIERES	51	2 %
LANGREO	44	2 %
CASTRILLÓN	38	2 %
LLANERA	29	1 %
LLANES	19	1 %
CANGAS DEL NARCEA	17	1 %
CORVERA	11	0,5 %
PRAVIA	11	0,5 %
GRADO	11	0,5 %
TINEO	11	0,5 %
VILLAVICIOSA	11	0,5 %
ALLER	10	0,5 %
CARREÑO	9	0,5 %
SALAS	7	0,5 %
CANGAS DE ONÍS	6	0,25 %
LAVIANA	6	0,25 %
LENA	6	0,25 %
MORCÍN	6	0,25 %
NAVIA	6	0,25 %
S.M. DEL REY AURELIO	5	0,20 %
CUDILLERO	5	0,20 %
COAÑA	5	0,20 %
NAVA	5	0,20 %
VALDÉS	4	0,20 %
COLUNGA	3	0,10 %
CASTROPOL	3	0,10 %
RIBADESELLA	3	0,10 %

MUNICIPIO (y II)	Nº	%
CABRALES	2	0,10 %
SOTO DEL BARCO	2	0,10 %
TEVERGA	2	0,10 %
ONÍS	2	0,10 %
GOZÓN	2	0,10 %
GRANDAS DE SALIME	2	0,10 %
IBIAS	2	0,10 %
QUIRÓS	2	0,10 %
MUROS DEL NALÓN	1	0,05 %
BIMENES	1	0,05 %
TAPIA DE CASARIEGO	1	0,05 %
ALLANDE	1	0,05 %
NOREÑA	1	0,05 %
PARRES	1	0,05 %
PILONA	1	0,05 %
RIBERA DE ARRIBA	1	0,05 %
CANDAMO	1	0,05 %
BOAL	1	0,05 %
CASO	1	0,05 %
Otros municipios de fuera	2	0,10 %

4. Conclusiones

A partir de la información obtenida mediante el registro y análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a lo largo del año 2001, pueden apuntarse las siguientes conclusiones:

- Las quejas y denuncias han sido el motivo preferente de las consultas realizadas, con una diferencia de más de veinticinco puntos porcentuales por encima de las peticiones de asesoramiento.
- Destacan como sectores más problemáticos el de la vivienda, la telefonía e internet, los bancos, las compañías aseguradoras, las mueblerías, el comercio de ropa y calzado y las empresas de reparaciones del hogar.
- De entre los motivos y sectores económicos que han dado lugar a la realización de las quejas y denuncias, destacan:

CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDA	Defectos de edificación Diferencias entre vivienda y planos Retraso en la entrega de la vivienda Vicios ocultos de la vivienda
TELEFONÍA/INTERNET	Incremento del precio acordado Información insuficiente o incorrecta Negativa a ejecutar la garantía Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato
BANCOS	Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato Facturación incorrecta
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de cobertura póliza de seguros
MUEBLERÍAS	Producto no conforme al pedido Falta/Retraso en la entrega del producto/servicio Negativa a admitir devoluciones Negativa a ejecutar la garantía Negativa a rescindir contrato financiación Publicidad/métodos de venta engañosos
EMPRESAS DE REPARACIONES DEL HOGAR	Falta de presupuesto previo Incremento del precio acordado Cobro abusivo

COMERCIO ROPA Y CALZADO Negativa a admitir devoluciones
Producto no conforme al pedido
Daños y perjuicios

- De los motivos que han originado las peticiones de asesoramiento, destacan:
 - Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.
 - Información sobre contratos.
 - Información sobre actualización de rentas.
 - Información sobre crédito al consumo.
 - Información sobre crédito hipotecario.
 - Información sobre devoluciones.
 - Información sobre entrega de cantidades a cuenta.
 - Información sobre garantías.
 - Información sobre tributos.

- Por último, reseñar que la inmensa la mayoría de consultas realizadas, han correspondido a personas no asociadas a UCE-Asturias con domicilio en el Área Central de la región.