

# **INFORME DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO DEL AÑO 2002**

## SUMARIO

### 1. PRESENTACIÓN

### 2. EQUIPO TÉCNICO

### 3. METODOLOGÍA

### 4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS

- A) Número de consultas atendidas según quejas y denuncias o asesoramientos.
- B) Consultas atendidas según Sector Económico.
- C) Comparación entre las consultas atendidas por UCE-Asturias y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo.
- D) Quejas y denuncias según “Subsector Económico”.
- E) Asesoramientos según “Subsector Económico”.
- F) Motivos de queja y denuncia según “Subsector Económico”.
- G) Motivos de asesoramiento según “Subsector Económico”.
- H) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados.
- I) Consultas atendidas según modalidad telefónica o personal.
- J) Consultas atendidas según Centro de Información de la Asociación.
- K) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad.
- L) Consultas atendidas según municipio de procedencia.

### 5. RESUMEN

### 6. CONCLUSIONES

### ANEXO:

- Valoración de la atención recibida por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias.

# INFORME DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO DEL AÑO 2002

## 1. PRESENTACIÓN

En el marco del *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 27 de julio de 2001, se establece en su cláusula primera, apartado b), el desarrollo de un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”, como instrumento de análisis de los datos recogidos por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, con el objetivo de aportar información sistemática y periódica sobre los problemas y dificultades de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.

El “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo” es, por lo tanto, un instrumento analítico que busca detectar aquellas prácticas, productos y servicios que son motivo de queja, denuncia o petición de asesoramiento legal por parte de los consumidores y usuarios.

Asimismo, es compromiso de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, derivada de la cláusula cuarta 2) del citado Convenio, *elaborar periódicos informes sobre las consultas* atendidas en el Servicio Jurídico de UCE-Asturias. En tal sentido se presenta este **Informe del “Observatorio de Consultas y Reclamaciones”**, que recoge las consultas atendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2002.

Por último, señalar que los datos que se presentan en este informe continúan la serie de estudios que la Unión de Consumidores de Asturias-UCE viene realizando desde el año 2001 a través del “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones”.

## 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, a partir de los datos recogidos por Belén Luzuriaga, Carmen García e Inés Núñez, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de UCE-Asturias.

## 3. METODOLOGÍA

Al igual que en trabajos anteriores, los datos en los que se basa este informe son los recogidos por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a partir de las consultas atendidas a lo largo del año 2002.

Así, las CONSULTAS atendidas se registran como QUEJAS O DENUNCIAS, por un lado, y ASESORAMIENTOS, por otro. Según haya sido el motivo de la consulta la comunicación por parte del consumidor de una situación que entiende como abusiva e irregular, o solicitar información acerca de los derechos protegibles; entendiéndose esto último como solicitud de consejo jurídico previo al acto de adquisición de bienes y servicios o de mera información acerca de sus derechos.

A su vez, el análisis de los datos de las consultas, quejas/denuncias y asesoramientos, se asocia a los distintos SECTORES ECONÓMICOS (que son los utilizados como referencia por el Instituto Nacional de Consumo en sus informes) a fin de conocer los ámbitos de la oferta en los que tienen su origen dichas consultas. Desagregándose, a continuación, dichos sectores económicos, en un conjunto de SUBSECTORES ECONÓMICOS, a fin de tener una visión más precisa de dicho ámbitos de la oferta de bienes y servicios en los que se producen los principales problemas y demandas de información que nos hacen llegar los consumidores y usuarios.

Asimismo, se registra información sobre los MOTIVOS de dichas quejas/denuncias y de las peticiones de asesoramiento, al objeto de aproximarse al conocimiento de los incidentes, los incumplimientos de

normativa, la ineficacia o la simple de necesidad de información de los consumidores y usuarios en su relación con los distintos ámbitos del mercado.

Por otra parte, en el informe se analiza la distribución de las consultas según la condición de asociados o no asociados a la Asociación de las personas que realizaron las consultas; la modalidad a través de la cual se prestó la atención solicitada, telefónica o personal; la distribución de las consultas según el Centro de Información en el que fueron atendidas y la distribución de las consultas según el municipio asturiano en que se domicilian las personas atendidas.

#### 4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS


Siguiendo el enfoque metodológico anteriormente expuesto, el análisis de los datos de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2002, se realiza siguiendo los apartados que a continuación se señalan:

- A) Número de consultas atendidas según quejas-denuncias o asesoramientos.
- B) Consultas atendidas según Sector Económico.
- C) Comparación entre las consultas atendidas en UCE-Asturias y los datos registrados por el Instituto Nacional de Consumo.
- D) Quejas y denuncias atendidas según "Subsector Económico".
- E) Asesoramientos atendidos según "Subsector Económico"
- F) Motivos de queja y denuncia según Subsector Económico.
- G) Motivos de asesoramiento según Subsector Económico.
- H) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados.
- I) Consultas atendidas según modalidad telefónica o personal.
- J) Consultas atendidas según Centro de Información de la Asociación.
- K) Consultas atendidas según Centro y modalidad.
- L) Consultas atendidas según municipio de procedencia.

Asimismo, se incluye un apartado con el resumen de los datos obtenidos y otro apartado a modo de conclusiones, en el que se realiza un breve análisis de las causas de las quejas y reclamaciones en los sectores económicos más denunciados, y se apuntan algunas alternativas para mejorar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

## A) Número de consultas atendidas según quejas y denuncias o asesoramientos

Como se puede observar en el cuadro adjunto, en el año 2002 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de 4.032 *consultas*, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información, de las cuales *el 70% fueron quejas y denuncias y el 30% fueron peticiones de asesoramiento*.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE <b>DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN QUEJAS- DENUNCIAS O ASESORAMIENTOS</b> <b>Año 2002</b>		
OBJETO	NÚMERO	PORCENTAJE
Quejas y denuncias	2.815	70 %
Asesoramientos	1.217	30 %
Total	4.032	100 %

Comparando estos datos con los registrados a lo largo del año 2001 (2.302 consultas), se constata un significativo aumento en el número de consultas atendidas, un 75% más. Y, particularmente, del número de las quejas y denuncias atendidas, un 94% más; junto a un 44% de aumento en el número de peticiones de asesoramiento.

**B) Consultas atendidas según Sector Económico**

SECTOR ECONOMICO	Nº CONSULTAS	PORCENTAJE	% 2001*
Academias privadas de enseñanza	737	18%	3%
Vivienda (adquisición)	414	10%	13%
Telefonía / Internet	387	10%	9%
Administración	217	5%	3%
Servicios financieros	211	5%	6%
Vivienda (arrendamiento)	176	4%	6%
Compañías de seguros	169	4%	6%
Comunidad de propietarios vivienda	146	3,5%	5%
Comercio de ropa y calzado	130	3%	5%
Mueblerías	118	3%	5%
Reparaciones del hogar	115	3%	3%
Electrodomésticos (adquisición)	85	2%	2%
Automóviles nuevos	81	2%	2%
Transportes públicos	70	2%	3%
Electrodomésticos SAT	67	1,5%	2%
Alimentos y bebidas	66	1,5%	1,5%
Gas	66	1,5%	1,5%
Automóviles reparación	63	1,5%	2%
Tiempo compartido	57	1,5%	2%
Hostelería y alojamientos	52	1%	2%
Agencias de viajes	51	1%	1,5%
Automóviles usados	49	1%	1%
Eléctricas	43	1%	0,5%
Tintorería	39	1%	1%
Ventas a distancia	38	1%	0,1%
Sanidad privada	34	0,8%	1,5%
Informática	30	0,7%	1%
Publicidad / Anuncios	20	0,5%	1%
Correos y mensajería	20	0,5%	0,5%
Sanidad Pública	14	0,3%	0,5%
Farmacia	3	0,07%	0,25%
Enseñanza Pública	1	0,02%	-
Otros sectores económicos	263	7%	8%
<i>Total nº consultas y porcentaje</i>	<i>4.032</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

\* Porcentaje de consultas atendidas en relación al sector económico de referencia en el año 2001 (N = 2.302).

Como se puede observar en la tabla anterior, **el sector económico que más consultas ha generado en el año 2002 ha sido el de la enseñanza privada (18%), fundamentalmente denuncias**, debido, principalmente, al cierre de la academia de idiomas "Opening". Por lo cual, más de 2.400 alumnos en Asturias además de verse privados de sus clases, han descubierto, en muchos casos, que estaban abonando sus cursos

mediante créditos con distintas entidades financieras, créditos que se les exige seguir pagado a pesar de no recibir la enseñanza contratada.

Junto a ello, **los otros sectores de la oferta que han provocado un mayor número de consultas** han sido los ya tradicionales de venta de viviendas (10%), telefonía (10%), servicios financieros (5%), arrendamiento de viviendas (4%), seguros (4%), comunidades de propietarios de viviendas (3,5%), comercio de ropa y calzado (3%), mueblerías (3%) y reparaciones del hogar (3%). Sectores estos, que, junto a las consultas relativas a las Administraciones Públicas, acumulan más de la mitad del total de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico a lo largo del año. En todo caso, en los apartados siguientes se puede obtener una información más precisa de los motivos de dichas consultas para cada uno de los ámbitos de la oferta.

Comparando, en términos relativos, los porcentajes de distribución de las consultas del último año, por sectores económicos, con los del año 2001 (columna derecha de la tabla), tenemos que junto al enorme crecimiento del número de denuncias en el ámbito de las academias privadas de enseñanza debido al citado cierre de la academia de idiomas “Opening”, en el resto de los sectores económicos no se han producido variaciones significativas en los porcentajes de las consultas atendidas en uno y otro año. Aunque en términos absolutos el número de consultas atendidas en el año 2002 ha sido notablemente más elevado en todos los sectores económicos de la oferta, que el año 2001.



### C) Comparación entre las consultas atendidas en UCE-Asturias y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.)

La distribución de las consultas realizadas por los consumidores y usuarios según distintos sectores económicos de referencia, es práctica habitual en la recogida de datos por parte de las asociaciones de consumidores y las oficinas de información en consumo, de ahí que sea importante mantener un criterio de cierta homogeneidad en los sectores económicos a considerar, a efectos de poder realizar comparaciones entre distintos registros.

En nuestro caso hemos optado por utilizar la clasificación empleada por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.), al objeto de realizar dicha comparación entre las consultas atendidas por nuestra Asociación – ámbito territorial autonómico - y los registrados por el I.N.C., a partir de los datos aportados por distintas asociaciones de consumidores - ámbito territorial nacional -; de forma que podamos considerar las similitudes y diferencias en la distribución de las consultas entre ambos registros.

SECTOR ECONÓMICO (I)	% UCE 2002	% I.N.C. 2001*
Vivienda propia	10%	10,95%
Telefonía / Internet	10%	7,11%
Servicios financieros	5%	9,31%
Arrendamientos	4%	6,11%
Compañías de seguros	4%	5,12%
Comercio de Ropa/Calzado	3%	1,36%
Comunidad de propietarios	3,5%	1,03%
Adquisición de muebles	3%	0,58%
Reparación de hogar	3%	3,08%
Enseñanza	18%	0,35%
Administración	5%	1,58%
Transportes públicos	2%	1,96%
Hostelería y alojamientos	1%	1,57%
Tiempo compartido	1,5%	0,47%
Automóviles reparación	1,5%	2,65%
Automóviles nuevos	2%	1,10%
Electrodomésticos SAT	1,5%	2,65%
Electrodomésticos nuevos	2%	2,22%

SECTOR ECONÓMICO (II)	% UCE 2002	% I.N.C. 2001*
Gas	1,5%	3,09%
Alimentos y bebidas	1,5%	3,39%
Agencias de viajes	1%	1,32%
Sanidad privada	0,8%	1,22%
Tintorería	1%	0,73%
Informática y reparaciones	0,7%	0,37%
Publicidad/Anuncios	0,5%	0,76%
Automóviles usados	1%	1,12%
Eléctricas	1%	2,39%
Sanidad pública	0,3%	1,02%
Correos y mensajería	0,5%	0,25%
Ventas a distancia	1%	0,14%
Farmacia	0,07%	0,39%
Otros sectores	7%	24%

\* Fuente: Instituto Nacional de Consumo, a partir de los datos remitidos por las organizaciones de consumidores de toda España, relativas a las consultas y reclamaciones atendidas en el año 2001.

Así, a la vista de los datos de la tabla anterior, se verifica la sustancial diferencia porcentual de consultas atendidas por UCE-Asturias en el sector de la enseñanza con respecto a los datos de ámbito nacional del año 2001, debido al registro de las denuncias del citado cierre de la academia de idiomas “Opening”.

De igual forma que se constata el incremento porcentual de las consultas atendidas por UCE-Asturias relacionadas con la telefonía, administración, comunidades de propietarios, tiempo compartido, mueblerías y comercio de ropa y calzado, principalmente; el menor peso porcentual de las consultas atendidas por UCE-Asturias en los ámbitos de los servicios financieros, arrendamientos, automóvil, gas, electricidad y sanidad pública; y, por último, se verifica que no existen diferencias porcentuales sustanciales entre las consultas atendidas por UCE-Asturias a lo largo del año 2002 y los datos recogidos por el I.N.C. del año 2001, en relación con los sectores económicos de vivienda, reparaciones del hogar, transporte público, hostelería y alejamientos, agencias de viajes y tintorerías, principalmente.

## D) Quejas y denuncias atendidas según “Subsector Económico”

Continuando con el análisis de los dos apartados anteriores, pero desagregando los sectores en un conjunto de “Subsectores económicos”, y las consultas en “Quejas y Denuncias”, por un lado, y “Asesoramientos”, por otro - a fin de tener una visión más precisa de los ámbitos de la oferta en los que se generan los principales problemas y dificultades que nos hacen llegar los consumidores y usuarios -.

Así, en las siguientes tablas, verificamos que, junto a las denuncias generadas de forma mayoritaria por el **cierre de la academia de idiomas “Opening” (25%)**, la **telefonía** es el ámbito de la oferta que mayor número de quejas y denuncias sigue provocando (11%), seguido de las **constructoras y promotoras** de viviendas (8%), las **empresas de reparaciones a domicilio (4%)**, las **mueblerías**, las **compañías de seguros** y los **bancos**, con el 3% de las quejas y denuncias en cada uno de estos dos últimos sectores.

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	Nº QUEJAS/DENUNCIAS	PORCENTAJE*
Academias privadas de enseñanza	693	25%
Servicios telefónicos	305	11%
Constructores y promotores	231	8%
Servicios de reparación a domicilio	105	4%
Mueblerías	96	3%
Compañías de seguros	87	3%
Bancos	75	3%
Comercio de ropa	73	2,5%
Concesionarios de automóviles	69	2,5%
Comercio de electrodomésticos	59	2%
Suministro de Gas	58	2%
Administración Local	57	2%
Talleres de automóviles	50	1,7%
Reparación de electrodomésticos	47	1,6%
Servicios de Internet	45	1,6%
Limpieza de ropa y textil	39	1,4%
Supermercado	37	1,3%
Suministro de electricidad	36	1,3%
Comercio de calzado	35	1,2%
Minorista venta de viajes	32	1,1%
Transporte aéreo	32	1,1%

\* Sobre el número de quejas-denuncias recibidas.

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	Nº QUEJAS/DENUNCIAS	PORCENTAJE*
Plataformas de televisión de pago	27	0,9%
Cajas de Ahorros	25	0,9%
Agencias de tiempo compartido	24	0,9%
Concesionarios de automóviles usados	23	0,8%
Restaurantes y casas de comidas	21	0,7%
Otras entidades financieras	17	0,6%
Venta de equipos informáticos	16	0,6%
Clínicas privadas	16	0,6%
Enseñanza privada a distancia	16	0,6%
Anuncios en medios de comunicación	15	0,5%
Consultas privadas	14	0,5%
Tienda tradicional	12	0,4%
Venta por teléfono	12	0,4%
Venta por catalogo	10	0,3%
Mayorista venta de viajes	10	0,3%
Transporte interurbano	10	0,3%
Hospitales	10	0,3%
Arrendamientos entre particulares	10	0,3%
Ferrocarril	9	0,3%
Bares y cafeterías	8	0,3%
Hipermercado	8	0,3%
Correo Estatal	8	0,3%
Administración del Estado	8	0,3%
Librerías	8	0,3%
Comunidades de vecinos	8	0,3%
Garajes privados	7	0,2%
Hoteles	7	0,2%
Agencias inmobiliarias	7	0,2%
Ópticas y otras prótesis	6	0,2%
Servicio de mudanzas	6	0,2%
Administración Autonómica	6	0,2%
Mensajería privada	6	0,2%
Reparación de equipos informáticos	6	0,2%
Camping	6	0,2%
Gasolineras	5	0,2%
Fotógrafos	5	0,2%
Compra-venta automóvil (particulares)	4	0,1%
Transporte urbano	4	0,1%
Transporte escolar	4	0,1%
Agencias de alquiler de vivienda	4	0,1%
Tiendas revelado de fotografía	3	0,1%
Salas de cine	3	0,1%
Farmacias	3	0,1%
Comercio electrónico	3	0,1%

\* Sobre el número de quejas-denuncias recibidas.

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	Nº QUEJAS/DENUNCIAS	PORCENTAJE*
Tiendas de mascotas	2	0,07%
Alquiler de automóviles	2	0,07%
Residencias de la tercera edad	2	0,07%
Centros de Salud	2	0,07%
Casas rurales	1	0,03%
Colegios privados	1	0,03%
Compra/venta vivienda (particulares)	1	0,03%
Taxi	1	0,03%
Enseñanza pública	1	0,03%
Empresas de turismo activo	1	0,03%
Videoclub	1	0,03%
Otros subsectores	99	3,5%
<i>Total nº de quejas y porcentaje</i>	<i>2.815</i>	<i>100%</i>

\* Sobre el número de quejas-denuncias recibidas.

**E) Asesoramientos atendidos según “Subsector Económico”**

Por lo que se refiere a las peticiones de *asesoramiento* atendidas, según el *Subsector Económico*, **el ámbito de la vivienda**, bien sea en lo relacionado con el arrendamiento, la adquisición o las comunidades de vecinos, **sigue siendo el que más demanda generó, agrupando el 34% de las consultas de asesoramiento del año 2002**. Además de la información proporcionada sobre el programa de ayudas y subvenciones a la vivienda del Principado de Asturias.

De igual forma, son de resaltar las peticiones de asesoramiento relacionadas con los seguros (7%) y los bancos (4%).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	Nº ASESORAMIENTOS	PORCENTAJE*
Arrendamientos entre particulares	159	13%
Comunidades de vecinos	138	11%
Constructores y promotores	122	10%
Compañías de seguros	82	7%
Bancos	77	6%
Administración Autonómica	71	6%
Administración Local	49	4%
Servicios telefónicos	34	3%
Agencias de tiempo compartido	33	3%
Compra/venta vivienda particulares	33	3%
Administración del Estado	26	2%
Comercio de electrodomésticos	26	2%
Mueblerías	21	1,7%
Reparación de electrodomésticos	21	1,7%
Academias privadas enseñanza	20	1,5%
Concesionario de automóviles usados	17	1,4%
Agencias inmobiliarias	17	1,4%
Comercio de ropa	15	1,2%
Talleres de automóviles	13	1%
Concesionarios de automóviles	12	1%
Cajas de Ahorros	11	0,9%
Servicios de reparación a domicilio	10	0,8%
Suministro de Gas	9	0,7%
Minorista venta de viajes	8	0,6%
Enseñanza privada a distancia	8	0,6%
Suministro de electricidad	7	0,5%
Comercio de calzado	7	0,5%
Otras entidades financieras	6	0,5%
Venta por teléfono	6	0,5%
Venta por catalogo	6	0,5%

\* Sobre el número de asesoramientos realizados.

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	Nº ASESORAMIENTOS	PORCENTAJE*
Venta de equipos informáticos	5	0,4%
Supermercado	5	0,4%
Compra-venta automóvil (particulares)	5	0,4%
Agencias de alquiler de vivienda	5	0,4%
Anuncios en medios de comunicación	5	0,4%
Transporte interurbano	4	0,3%
Clínicas privadas	4	0,3%
Correo Estatal	4	0,3%
Tienda tradicional	3	0,2%
Servicios de Internet	3	0,2%
Alquiler de automóviles	3	0,2%
Garajes privados	3	0,2%
Ópticas y otras prótesis	3	0,2%
Reparación equipos informáticos	3	0,2%
Bares y cafeterías	3	0,2%
Restaurantes y casas de comidas	3	0,2%
Centros de salud	2	0,15%
Hoteles	2	0,15%
Transporte aéreo	2	0,15%
Plataformas de televisión de pago	2	0,15%
Librerías	2	0,15%
Mensajería privada	2	0,15%
Gasolineras	2	0,15%
Ferrocarril	2	0,15%
Herboristerías y parafarmacias	1	0,08%
Hipermercado	1	0,08%
Tiendas de mascotas	1	0,08%
Comercio electrónico	1	0,08%
Fotógrafos	1	0,08%
Casas Rurales	1	0,08%
Enseñanza Pública	1	0,08%
Transporte escolar	1	0,08%
Transporte urbano	1	0,08%
Mayorista venta de viajes	1	0,08%
Otros subsectores	66	5%
<i>Total nº asesoramientos y porcentaje</i>	<i>1.217</i>	<i>100%</i>

\* Sobre el número de asesoramientos realizados.

## F) Motivos de queja y denuncia según “Subsector Económico”

Dado que uno de los objetivos del “Observatorio de Consultas y Reclamaciones” es profundizar en el conocimiento de los problemas en que se manifiestan las desiguales relaciones entre consumidores y proveedores en el mercado, se viene recogiendo información sistemática sobre los *motivos de queja y denuncia* en los distintos ámbitos de la oferta de bienes y servicios.

En tal sentido, **las tablas que presentamos a continuación**, independientemente de la alta dispersión de los datos y sin tener vocación de representatividad estadística, **nos permiten obtener una visión general de dichos motivos de queja y denuncia por parte de los consumidores y usuarios, según los distintos Subsectores Económicos**, a partir de lo manifestado por ellos mismos al Servicio de Asistencia Jurídica de UCE-Asturias a lo largo del año 2002.

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (I)	Nº
Academias privadas enseñanza	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	658
	Negativa del ofertante a anular/rescindir contrato	18
	Incumplimiento de contrato	8
	Publicidad/métodos de venta engañosos	3
	Daños y perjuicios	2
	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	1
	Cobro abusivo	1
	Queja/denuncia sobre el euro	1
	Incremento del precio acordado	1
Administración Autonómica	Fallo en la prestación del servicio	4
	Otros motivos de queja	2
Administración del Estado	Cobro indebido de tributos	3
	Daños y perjuicios	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
	Información insuficiente o incorrecta	1
Administración Local	Fallo en la prestación del servicio	13
	Cobro indebido de tributos y precios públicos	24
	Daños y perjuicios	9
	Otros motivos de queja	8
	Retraso en el servicio	2
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1



SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (II)	Nº
Agencias de alquiler de vivienda	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	2
	Cobro abusivo	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
Agencias de tiempo compartido	Negativa del ofertante a anular el contrato	20
	Incumplimiento de contrato	1
	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
Agencias inmobiliarias	Cobro abusivo	2
	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	2
	Daños y perjuicios	1
	Incumplimiento de contrato	1
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
Alquiler de automóviles	Cobro abusivo	1
	Incremento del precio acordado	1
Anuncios medios comunicación	Publicidad/métodos de venta engañosos	11
	Otros motivos de queja	2
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
Arrendamientos (particulares)	Incumplimiento de contrato	7
	Daños y perjuicios	2
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
Bancos	Cobro abusivo de comisiones bancarias	35
	Fallo en la prestación del servicio	17
	Información insuficiente o incorrecta	5
	Otros motivos de queja	4
	Disconformidad con la deuda bancaria exigida	4
	Negativa a rescindir contrato financiación	4
	Queja/denuncia sobre el euro	2
	Daños y perjuicios	2
	Retraso en el servicio	2
Bares y cafeterías	Otros motivos de queja	3
	Cobro abusivo	2
	Daños y perjuicios	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
Cajas de Ahorros	Fallo en la prestación del servicio	15
	Cobro abusivo de comisiones	4
	Daños y perjuicios	3
	Otros motivos de queja	1
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
	Disconformidad con la deuda exigida	1

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (III)	Nº
Camping	Daños y perjuicios	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
	Incremento del precio acordado	1
	Incumplimiento de contrato	1
	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	1
	Otros motivos de queja	1
Casas rurales	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
Centros de salud	Daños y perjuicios	1
	Retraso en el servicio	1
Clínicas privadas	Daños y perjuicios	7
	Fallo en la prestación del servicio	7
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Cobro abusivo	1
Colegios privados	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
Comercio de calzado	Entrega de vale por devolución de producto	18
	Negativa a admitir devoluciones	13
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Cobro abusivo	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
Comercio de electrodomésticos	Negativa a ejecutar la garantía	27
	Fallo en la prestación del servicio	7
	Publicidad/métodos de venta engañosos	6
	Negativa a admitir devoluciones	5
	Entrega de vale por devolución de producto	4
	Retraso en la entrega del producto	3
	Otros motivos de queja	2
	Incremento del precio acordado	2
	Incumplimiento de contrato	1
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Daños y perjuicios	1
	Comercio de ropa	Negativa a admitir devoluciones
Entrega de vale por devolución de producto		18
Fallo en la prestación del servicio		11
Daños y perjuicios		4
Producto no conforme al pedido		3
Otros motivos de queja		3
Retraso en la entrega del producto		2
Negativa a ejecutar la garantía		1
Negativa devolución dinero entregado a cuenta		1
Cobro abusivo		1
Publicidad/métodos de venta engañosos		1
Información insuficiente o incorrecta		1

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (IV)	Nº
Comercio electrónico	Retraso en la entrega del producto	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
Compañías de seguros	Disconformidad con la evaluación de daños	18
	Incumplimiento de cobertura póliza de seguros	16
	Retraso en el servicio	14
	Incremento del precio acordado	13
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	8
	Daños y perjuicios	7
	Fallo en la prestación del servicio	5
	Información insuficiente o incorrecta	2
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	2
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
	Otros motivos de queja	1
Compra automóvil (particulares)	Otros motivos de queja	4
Compra vivienda (particulares)	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
Comunidades de vecinos	Otros motivos de queja	3
	Información insuficiente o incorrecta	2
	Daños y perjuicios	2
	Facturación incorrecta	1
Compra automóviles usados	Negativa a ejecutar la garantía	10
	Fallo en la prestación del servicio	8
	Negativa a admitir devoluciones	3
	Publicidad/métodos de venta engañosos	2
Compra automóviles nuevos	Negativa a ejecutar la garantía	30
	Fallo en la prestación del servicio	12
	Retraso en la entrega del producto	9
	Daños y perjuicios	5
	Negativa a admitir devoluciones	4
	Producto no conforme al pedido	4
	Cobro abusivo	4
	Otros motivos de queja	1
Constructores y promotores	Defectos de edificación	98
	Diferencias entre vivienda y planos	29
	Retraso en la entrega de la vivienda	29
	Cobro abusivo	26
	Fallo en la prestación del servicio	17
	Vicios ocultos de la vivienda	14
	Daños y perjuicios	6
	Incumplimiento de contrato	5
	Información insuficiente o incorrecta	3
	Publicidad/métodos de venta engañosos	2
	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	1
	Incumplimiento deber de protección de datos	1

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (V)	Nº
Consultas privadas	Daños y perjuicios	7
	Cobro abusivo	4
	Incumplimiento de contrato	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
Correo estatal	Daños y perjuicios	4
	Fallo en la prestación del servicio	3
	Cobro abusivo	1
Empresas de turismo activo	Daños y perjuicios	1
Enseñanza privada a distancia	Negativa del ofertante a rescindir contrato	7
	Retraso en el servicio	6
	Publicidad/métodos de venta engañosos	2
	Incremento del precio acordado	1
Enseñanza pública	Cobro abusivo	1
Farmacias	Daños y perjuicios	2
	Producto no conforme al pedido	1
Ferrocarril	Daños y perjuicios	3
	Fallo en la prestación del servicio	3
	Otros motivos de queja	2
	Cobro abusivo	1
Fotógrafos	Cobro abusivo	3
	Daños y perjuicios	1
	Negativa devolución dinero entregado a cuenta	1
Garajes privados	Cobro abusivo	4
	Daños y perjuicios	1
	Facturación incorrecta	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
Gasolineras	Fallo en la prestación del servicio	3
	Cobro abusivo	1
	Daños y perjuicios	1
Hipermercado	Daños y perjuicios	3
	Otros motivos de queja	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
	Producto no conforme al pedido	1
	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
Hospitales	Daños y perjuicios	4
	Fallo en la prestación del servicio	4
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Otros motivos de queja	1
Hoteles	Fallo en la prestación del servicio	3
	Otros motivos de queja	2
	Daños y perjuicios	1
	Cobro abusivo	1

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (VI)	Nº
Librerías	Negativa a admitir devoluciones	3
	Retraso en la entrega del producto	2
	Disconformidad con la deuda exigida	1
	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
	Cobro abusivo	1
Limpieza de ropa y textil	Daños y perjuicios	27
	Fallo en la prestación del servicio	11
	Cobro abusivo	1
Mayorista venta de viajes	Publicidad/métodos de venta engañosos	4
	Fallo en la prestación del servicio	3
	Daños y perjuicios	2
	Retraso en el servicio	1
Mensajería privada	Daños y perjuicios	4
	Retraso en el servicio	2
Minorista venta de viajes	Fallo en la prestación del servicio	12
	Incremento del precio acordado	7
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	6
	Daños y perjuicios	6
	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
Mueblerías	Retraso en la entrega del producto	39
	Fallo en la prestación del servicio	18
	Negativa a admitir devoluciones	12
	Producto no conforme al pedido	6
	Negativa a ejecutar la garantía	6
	Incremento del precio acordado	4
	Publicidad/métodos de venta engañosos	3
	Daños y perjuicios	3
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	2
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Otros motivos de queja	1
	Entrega de vale por devolución de producto	1
	Ópticas y otras prótesis	Otros motivos de queja
Negativa a admitir devoluciones		1
Fallo en la prestación del servicio		1
Daños y perjuicios		1
Negativa a ejecutar la garantía		1
Otras entidades financieras	Cobro abusivo de comisiones bancarias	9
	Fallo en la prestación del servicio	3
	Otros motivos de queja	2
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
	Daños y perjuicios	1
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	1

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (VII)	Nº
Plataformas televisión de pago	Fallo en la prestación del servicio	10
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	6
	Facturación incorrecta	5
	Incumplimiento de contrato	2
	Retraso en el servicio	2
	Daños y perjuicios	1
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
Reparación electrodomésticos	Negativa a ejecutar la garantía	14
	Fallo en la prestación del servicio	11
	Retraso en el servicio	10
	Cobro abusivo	7
	Daños y perjuicios	3
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Falta de presupuesto previo	1
Reparación equipos informáticos	Cobro abusivo	2
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Retraso en el servicio	1
	Daños y perjuicios	1
	Falta de presupuesto previo	1
Residencias de la tercera edad	Daños y perjuicios	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
Restaurantes	Fallo en la prestación del servicio	10
	Daños y perjuicios	7
	Cobro abusivo	3
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
Salas de Cine	Fallo en la prestación del servicio	3
Servicio de mudanzas	Daños y perjuicios	3
	Fallo en la prestación del servicio	2
	Cobro abusivo	1
Servicios de Internet	Facturación incorrecta	20
	Fallo en la prestación del servicio	10
	Retraso en el servicio	6
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	6
	Publicidad/métodos de venta engañosos	2
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	1
Servicios reparación a domicilio	Cobro abusivo	40
	Fallo en la prestación del servicio	32
	Negativa a ejecutar la garantía	11
	Retraso en el servicio	8
	Daños y perjuicios	8
	Publicidad/métodos de venta engañosos	4
	Falta de presupuesto previo	2

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (VIII)	Nº
Servicios telefónicos	Facturación incorrecta	146
	Fallo en la prestación del servicio	56
	Retraso en el servicio	27
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	24
	Publicidad/métodos de venta engañosos	19
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	9
	Daños y perjuicios	7
	Otros motivos de queja	7
	Incumplimiento deber de protección de datos	6
	Incumplimiento de contrato	4
	Suministro de electricidad	Daños y perjuicios
Facturación incorrecta		12
Fallo en la prestación del servicio		11
Rescisión unilateral del contrato por el ofertante		1
Suministro de Gas	Facturación incorrecta	25
	Fallo en la prestación del servicio	12
	Retraso en el servicio	7
	Daños y perjuicios	6
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	4
	Queja/denuncia sobre el euro	1
	Publicidad/métodos de venta engañosos	1
	Información insuficiente o incorrecta	1
	Otros motivos de queja	1
Supermercado	Daños y perjuicios	11
	Publicidad/métodos de venta engañosos	7
	Fallo en la prestación del servicio	4
	Queja/denuncia sobre el euro	4
	Otros motivos de queja	3
	Producto no conforme al pedido	3
	Facturación incorrecta	2
	Incumplimiento deber de protección de datos	2
	Información insuficiente o incorrecta	1
Talleres de automóviles	Daños y perjuicios	15
	Fallo en la prestación del servicio	15
	Cobro abusivo	9
	Retraso en el servicio	5
	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Información insuficiente o incorrecta	2
Taxi	Cobro abusivo	1
Tienda tradicional	Cobro abusivo	3
	Producto no conforme al pedido	3
	Daños y perjuicios	2
	Fallo en la prestación del servicio	2
	Otros motivos de queja	2

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA (IX)	Nº
Tiendas de mascotas	Producto no conforme al pedido	2
Tiendas revelado de fotografía	Daños y perjuicios	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
Transporte aéreo	Fallo en la prestación del servicio	13
	Daños y perjuicios	10
	Retraso en el servicio	3
	Negativa a del ofertante a rescindir contrato	3
	Cobro abusivo	2
	Incumplimiento deber de protección de datos	1
Transporte escolar	Fallo en la prestación del servicio	2
	Rescisión unilateral del contrato por el ofertante	2
Transporte interurbano	Fallo en la prestación del servicio	4
	Daños y perjuicios	3
	Información insuficiente o incorrecta	2
	Otros motivos de queja	1
Transporte urbano	Daños y perjuicios	4
Venta de equipos informáticos	Negativa a ejecutar la garantía	9
	Negativa a admitir devoluciones	2
	Cobro abusivo	2
	Producto no conforme al pedido	1
	Fallo en la prestación del servicio	1
	Información insuficiente o incorrecta	1
Venta por catalogo	Retraso en la entrega del producto	3
	Negativa del ofertante a rescindir contrato	2
	Publicidad/métodos de venta engañosos	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Otros motivos de queja	1
Venta por teléfono	Publicidad/métodos de venta engañosos	8
	Retraso en la entrega del producto	2
	Fallo en la prestación del servicio	1
	Negativa a admitir devoluciones	1
Videoclub	Daños y perjuicios	1
Otros subsectores económicos	Motivos de queja y denuncia varios	99



**G) Motivos asesoramiento según “Subsector Económico”**

Al igual que en el apartado anterior, **las tablas que se presentan a continuación nos aportan una panorámica general de los motivos que han dado lugar a las peticiones de asesoramiento** por parte de los consumidores y usuarios, en relación con los distintos Subsectores Económicos, a partir de los datos registrados por el Servicio de Atención Jurídica de UCE-Asturias a lo largo del año 2002.

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO (I)	Nº
Academias privadas enseñanza	Información sobre anulación contrato por usuario	16
	Información sobre crédito al consumo	3
	Otros motivos de consulta	3
Administración Autonómica	Información ayudas y subvenciones a la vivienda	60
	Información sobre anulación contrato por usuario	2
	Información sobre ayudas y subvenciones	4
	Información sobre infracciones y sanciones	3
	Información sobre tributos	6
Administración del Estado	Información sobre infracciones y sanciones	9
	Información sobre ayudas y subvenciones	3
	Información sobre contratos	1
	Información sobre tributos	7
	Otros motivos de consulta	4
Administración Local	Información sobre tributos	24
	Información sobre contratos	5
	Información sobre infracciones y sanciones	12
	Otros motivos de consulta	7
Agencias de alquiler de vivienda	Información sobre contratos	5
Agencias de tiempo compartido	Información anulación contrato por el usuario	8
	Información sobre contratos	23
	Información sobre infracciones y sanciones	1
	Otros motivos de consulta	1
Agencias inmobiliarias	Información sobre contratos	10
	Información sobre dinero entregado a cuenta	6
	Otros motivos de consulta	1
Alquiler de automóviles	Información sobre contratos	3
Anuncios medios comunicación comunicación	Información sobre contratos	1
	Otros motivos de consulta	4


SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO (II)	Nº
Arrendamientos (particulares)	Información sobre contratos	107
	Información sobre repercusión de gastos	25
	Información sobre actualización de rentas	17
	Información anulación contrato por el usuario	3
	Información ayudas y subvenciones	1
	Información sobre cobertura póliza de seguros	2
	Información sobre dinero entregado a cuenta	2
Bancos	Información sobre crédito hipotecario	38
	Información sobre contratos	19
	Información sobre crédito al consumo	5
	Información sobre el euro	4
	Información seguros vinculados a préstamo	4
	Otros motivos de consulta	7
Bares y cafeterías	Información sobre infracciones y sanciones	1
	Otros motivos de consulta	2
Cajas de Ahorros	Información sobre contratos	5
	Información sobre crédito hipotecario	4
	Información seguros vinculados a préstamo	2
Casas rurales	Otros motivos de consulta	1
Centros de salud	Otros motivos de consulta	2
Clínicas privadas	Información sobre contratos	4
Comercio de calzado	Información sobre devoluciones	6
	Información sobre infracciones y sanciones	1
Comercio de electrodomésticos	Información sobre contratos	6
	Información sobre devoluciones	3
	Información sobre garantía	17
Comercio de ropa	Información sobre devoluciones	9
	Información anulación contrato por el consumidor	2
	Otros motivos de consulta	4
Comercio electrónico	Información anulación contrato por el consumidor	1
Compañías de seguros	Información sobre cobertura póliza de seguros	61
	Información anulación contrato por el usuarios	2
	Información sobre contratos	11
	Información sobre devoluciones	1
	Información sobre propiedad horizontal	1
	Información sobre seguros vinculados a préstamo	1
	Información sobre tributos	1
	Otros motivos de consulta	4
Compra automóvil (particulares)	Información sobre contratos	1
	Información sobre garantía	4

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO (III)	Nº
Compra vivienda (particulares)	Información sobre contratos	29
	Información sobre dinero entregado a cuenta	1
	Otros motivos de consulta	3
Comunidades de vecinos	Información sobre propiedad horizontal	131
	Información sobre contratos	6
	Otros motivos de consulta	1
Compra automóviles usados	Información sobre garantía	14
	Información sobre contratos	1
	Otros motivos de consulta	2
Compra automóviles nuevos	Información sobre garantía	10
	Información sobre contratos	2
Constructores y promotores	Información sobre contratos	100
	Información sobre dinero entregado a cuenta	5
	Información sobre garantía	5
	Información sobre normas de instalación	4
	Información sobre repercusión de gastos	4
	Otros motivos de consulta	4
Correo estatal	Información sobre contratos	4
Enseñanza privada a distancia	Información anulación contrato por el usuario	6
	Información sobre contratos	2
Enseñanza pública	Otros motivos de consulta	1
Ferrocarril	Información sobre contratos	1
	Información sobre infracciones y sanciones	1
Fotógrafos	Información sobre dinero entregado a cuenta	1
Garajes privados	Información sobre contratos	1
	Otros motivos de consulta	2
Gasolineras	Información sobre contratos	1
	Otros motivos de consulta	1
Herboristerías y parafarmacias	Información sobre devoluciones	1
Hipermercado	Otros motivos de consulta	1
Hoteles	Información sobre contratos	2
Librerías	Información sobre contratos	2
Mayorista venta de viajes	Información sobre contratos	1
Mensajería privada	Información sobre contratos	1
	Otros motivos de consulta	1
Minorista venta de viajes	Información sobre contratos	5
	Información anulación contrato por el usuario	1
	Información sobre dinero entregado a cuenta	2

SUBSECTOR ECONÓMICO	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO (IV)	Nº
Mueblerías	Información anulación contrato por el consumidor	1
	Información sobre contratos	9
	Información sobre devoluciones	2
	Información sobre el euro	1
	Información sobre garantía	4
	Información sobre normas de instalación	1
	Otros motivos de consulta	3
Ópticas y otras prótesis	Información sobre contratos	1
	Información sobre devoluciones	1
	Otros motivos de consulta	1
Otras entidades financieras	Información sobre contratos	5
	Otros motivos de consulta	1
Plataformas televisión de pago	Información sobre normas de instalación	1
	Información sobre repercusión de gastos	1
Reparación electrodomésticos	Información sobre garantía	21
Reparación equipos informáticos	Información sobre garantía	3
Restaurantes	Información sobre contratos	2
	Información sobre infracciones y sanciones	1
Servicios de Internet	Información sobre contratos	2
	Otros motivos de consulta	1
Servicios reparación a domicilio	Información garantía	5
	Información sobre contratos	3
	Información sobre normas de instalación	1
	Otros motivos de consulta	1
Servicios telefónicos	Información sobre contratos	19
	Información anulación contrato por el usuario	7
	Información sobre normas de instalación	1
	Otros motivos de consulta	7
Suministro de electricidad	Información sobre contratos	7
Suministro de Gas	Información sobre contratos	5
	Información anulación contrato por el usuario	1
	Información sobre normas de instalación	2
	Otros motivos de consulta	1
Supermercado	Otros motivos de consulta	5
Talleres de automóviles	Información sobre garantía	10
	Otros motivos de consulta	3
Tienda tradicional	Otros motivos de consulta	3
Tiendas de mascotas	Otros motivos de consulta	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO (V)</b>	<b>Nº</b>
Transporte aéreo	Información sobre contratos	2
Transporte escolar	Información sobre infracciones y sanciones	1
Transporte interurbano	Información sobre contratos	2
	Otros motivos de consulta	2
Transporte urbano	Otros motivos de consulta	1
Venta de equipos informáticos	Información sobre garantía	3
	Información sobre contratos	1
	Información sobre infracciones y sanciones	1
Venta por catalogo	Información sobre contratos	2
	Información sobre devoluciones	2
	Otros motivos de consulta	2
Venta por teléfono	Información anulación contrato por el consumidor	4
	Información sobre devoluciones	1
	Otros motivos de consulta	1
Otros subsectores económicos	Otros motivos de consulta	66

H) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE <b>DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS</b> <b>Año 2002</b>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	3.681	91 %
Asociados	351	9 %
Total	4.032	100 %

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **el 91% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE**, por sólo el 9% que sí están asociadas. Comparando estos datos con los recogidos en el año 2001 (86% consultas de no asociados y 14% de asociados), se observa un aumento del porcentaje de consultas (+ 5%) realizadas por los consumidores y usuarios no asociados a nuestra organización.


Datos que reafirman el papel de la Asociación en la prestación de servicios de asesoramiento jurídico a favor de los consumidores y usuarios asturianos, contando con el apoyo de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, a través de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.

### I) Consultas atendidas según modalidad telefónica o personal

A su vez, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido a través del teléfono, 66% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal (34%).

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE <b>DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD</b> <i>Año 2002</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Telefónica	2.667	66 %
Personal	1.365	34 %
Total	4.032	100 %


### J) Consultas atendidas según Centro de Información

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE <b>DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS</b> <i>Año 2002</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	2.259	56 %
Gijón	1.166	29 %
Avilés	607	15 %
Total	4.032	100 %

Respecto a la distribución de las consultas atendidas por Centros de Información, reseñados en la tabla anterior, se constata que la mayor demanda de asesoramiento se produce en el Centro de Información de Oviedo (56%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último en el Centro de Información de Avilés (15%).

Comparando estos datos con los del año 2001, se observa un descenso del porcentaje de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (-10%) y un aumento del porcentaje de consultas atendidas en los Centros de Información de Gijón (+ 4%) y Avilés (+ 6%). Lo que confirma una tendencia de mayor aproximación, tanto en términos relativos como absolutos, en el número de consultas atendidas entre los tres Centros de Información.

### K) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad

 <b>Unión de Consumidores de Asturias-UCE</b> <b>DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN</b> <b>Año 2002</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>PORCENTAJE*</b>
<b>Oviedo</b>	<b>Telefónica: 1472</b>	<b>36 %</b>
<b>Oviedo</b>	<b>Personal: 787</b>	<b>20 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>Telefónica: 787</b>	<b>20 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>Personal: 379</b>	<b>9 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>Telefónica: 408</b>	<b>10 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>Personal: 199</b>	<b>5 %</b>

\* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.



Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2002, el Centro de Información de Oviedo es el que más consultas ha atendido y el que presenta unos porcentajes más alejados entre las dos modalidades de atención de las consultas. Siendo el Centro de Información de Avilés el que menos consultas ha atendido y el que presenta unos porcentajes más aproximados de atención telefónica y personal; aproximación en la que le sigue el Centro de Información de Gijón.

### L) Consultas atendidas según municipio de procedencia

MUNICIPIO (I)	Nº CONSULTAS	PORCENTAJE	% 2001*
OVIEDO	1.931	48%	49 %
GIJÓN	866	21%	21 %
AVILÉS	392	10%	11 %
SIERO	115	3%	3 %
MIERES	85	2%	2%
LANGREO	62	1,5%	2%
LLANERA	49	1,2%	1%
CASTRILLÓN	31	0,8%	2%
ALLER	30	0,7%	0,5%
CARREÑO	29	0,7%	0,5%
LENA	27	0,7%	0,25 %
CORVERA	26	0,6%	0,5%
VILLAVICIOSA	26	0,6%	0,5%
LLANES	25	0,6%	1%
PRAVIA	24	0,6%	0,5%
NAVIA	23	0,6%	0,25%
S.M. DEL REY AURELIO	22	0,5%	0,20%
CANGAS DEL NARCEA	17	0,4%	1%
LAVIANA	17	0,4%	0,25 %
NAVA	14	0,3%	0,20%
GRADO	13	0,3%	0,5%
PILOÑA	13	0,3%	0,05 %
NOREÑA	12	0,3%	0,05 %
VALDÉS	11	0,3%	0,20%
SALAS	10	0,2%	0,5%
TINEO	9	0,2%	-
CASTROPOL	9	0,2%	0,10%
CANGAS DE ONÍS	8	0,2%	0,25 %
SOTO DEL BARCO	8	0,2%	0,10%
CUDILLERO	7	0,2%	0,20%
MORCÍN	7	0,2%	0,25%

\* Porcentaje de consultas atendidas en relación a cada uno de los municipios en el año 2001.

MUNICIPIO (II)	Nº CONSULTAS	PORCENTAJE	% 2001*
RIBADESELLA	6	0,15%	0,10%
PARRES	6	0,15%	0,05 %
COLUNGA	6	0,15%	0,10%
MUROS DEL NALÓN	6	0,15%	0,05 %
DEGAÑA	5	0,1%	-
RIBERA DE ARRIBA	5	0,1%	0,05 %
TAPIA DE CASARIEGO	4	0,1%	0,05 %
GOZÓN	4	0,1%	0,10%
BOAL	3	0,075%	0,05 %
SOMIEDO	3	0,075%	-
LAS REGUERAS	3	0,075%	-
VEGADEO	3	0,075%	-
RIOSA	3	0,075%	-
TEVERGA	3	0,075%	0,10%
BELMONTE DE MIRANDA	2	0,05%	-
CABRALES	2	0,05%	0,10%
CANDAMO	2	0,05%	0,05 %
CARAVIA	2	0,05%	-
COAÑA	2	0,05%	0,20%
PEÑAMELLERA BAJA	2	0,05%	-
PONGA	2	0,05%	-
QUIRÓS	2	0,05%	0,10%
GRANDAS DE SALIME	2	0,05%	0,10%
SARIEGO	2	0,05%	-
BIMENES	1	0,025%	0,05 %
CASO	1	0,025%	0,05 %
CABRANES	1	0,025%	-
EL FRANCO	1	0,025%	-
RIBADEDEVA	1	0,025%	-
OTROS municipios	29	0,7%	0,10 %

\* Porcentaje de consultas atendidas en relación a cada uno de los municipios en el año 2001.

Por último, señalar que en lo que respecta a la distribución de las consultas atendidas según los concejos de residencia de los consumidores y usuarios que las realizaron que, tal y como queda recogido en la tabla anterior, el 85% corresponden a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Oviedo, Avilés, Siero, Mieres y Langreo). De igual forma, hay que resaltar que **han aumentando, en términos absolutos, el número de consultas atendidas en casi la totalidad de los concejos**, así como el hecho de que **se ha pasado de consultas atendidas procedentes de 50 municipios el año anterior a consultas procedentes de 60 municipios asturianos en el año 2002.**

## 5. RESUMEN

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, en el año 2002, puede resumirse lo siguiente:

- Se han atendido en el año 2002 un total de *4.032 consultas de consumidores y usuarios*, un 75% más que en el año anterior; de las cuales *el 70% fueron quejas y denuncias y el 30% fueron peticiones de asesoramiento*.
- Junto a las denuncias generadas de forma mayoritaria por el **cierre de la academia de idiomas “Opening” (25%)**, la **telefonía (11%)** es el ámbito de la oferta que mayor número de quejas y denuncias ha provocando, seguido de las **constructoras y promotoras de viviendas (8%)**, las **empresas de reparaciones a domicilio (4%)**, las **mueblerías**, las **compañías de seguros** y los **bancos**, con el 3% de las quejas y denuncias cada uno de dichos ámbitos de la oferta.
- En relación con las peticiones de *asesoramiento*, **el ámbito de la vivienda**, bien sea por hechos como el arrendamiento, la adquisición o las comunidades de vecinos, **sigue siendo el que más demanda de asesoramiento generó**, agrupando el 34% de estas consultas durante el tercer trimestre de este año. Además de la información proporcionada sobre el programa de ayudas y subvenciones a la vivienda del Principado de Asturias. También son de resaltar las peticiones de asesoramiento relacionadas con los seguros (7%) y los bancos (4%).
- Por lo que se refiere a los MOTIVOS DE QUEJA Y DENUNCIA en los ámbitos de la oferta que han tenido un mayor número de dichas quejas (al margen del citado caso de la academia de idiomas), podemos resumir lo siguiente:

<b>Servicios telefónicos</b>	Facturación incorrecta Retraso en el servicio Negativa de la compañía a rescindir contrato Publicidad/métodos de venta engañosos Rescisión unilateral del contrato por la compañía Incumplimiento deber de protección de datos Incumplimiento de contrato
<b>Constructores y promotores</b>	Defectos de edificación Diferencias entre vivienda y planos Retraso en la entrega de la vivienda Cobro abusivo Vicios ocultos de la vivienda Publicidad engañosa Negativa devolución dinero entregado a cuenta
<b>Servicios reparación a domicilio</b>	Cobro abusivo Falta de presupuesto previo Negativa a ejecutar la garantía
<b>Mueblerías</b>	Retraso en la entrega del mueble Negativa a admitir devoluciones Mueble no conforme al pedido Negativa a ejecutar la garantía Incremento del precio acordado Publicidad engañosa Negativa de la mueblería a rescindir contrato Información insuficiente o incorrecta Entrega de vale por devolución de producto
<b>Compañías de seguros</b>	Disconformidad con la evaluación de daños Incumplimiento de cobertura póliza de seguros Retraso en el servicio Incremento del precio acordado Rescisión unilateral del contrato por la compañía Negativa del ofertante a rescindir contrato Incumplimiento deber de protección de datos
<b>Bancos</b>	Cobro abusivo de comisiones bancarias Información insuficiente o incorrecta Disconformidad con la deuda bancaria exigida Negativa a rescindir contrato de financiación

- En lo que tiene que ver con los MOTIVOS DE ASESORAMIENTO, es de resaltar la información solicitada sobre las cláusulas de los contratos, la cobertura de las garantías y el programa de ayudas a la vivienda del Principado de Asturias.

- Por otro lado, señalar que el 91% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no están asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias, por sólo el 9% que sí son asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido a través del teléfono, 66% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal (34%).
- Por último, señalar que la distribución de las consultas atendidas, según los Concejos de residencia de los consumidores y usuarios que las realizaron, el 85% corresponden a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Oviedo, Avilés, Siero, Mieres y Langreo) y a 60 de los 78 concejos asturianos, 10 más que los registrados en el año anterior.

## 6. CONCLUSIONES

Para concluir el análisis desarrollado a lo largo de este informe, queremos resaltar una serie de aspectos relativos a las *causas u origen de las quejas y denuncias* planteadas por los consumidores y usuarios a nuestra Asociación, en relación con *los siete ámbitos de la oferta que mayor número de dichas quejas y denuncias han acumulado a lo largo del año 2002*, y realizar algunas propuestas para la mejora de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Así, a partir de la información recogida por el Servicio de Atención Jurídica de UCE-Asturias, cabe poner de relieve lo siguiente:

### ACADEMIAS DE ENSEÑANZA PRIVADA

En el último medio año han sido cuatro las redes de academias de enseñanza de idiomas que ha cerrado sus aulas, dejando a miles de alumnos, entre ellos más de 2.500 en Asturias, sin el servicio contratado y teniendo que seguir pagando a diversas entidades financieras los créditos al consumo con los que afrontaron muchos alumnos el coste de su formación. Este hecho ha puesto de manifiesto, como nunca hasta ahora, la indefensión que supone para los consumidores y usuarios la actual regulación legal del crédito al consumo, al obligar a seguir pagando dichos créditos aún cuando se haya suspendido la prestación del servicio por el proveedor, no se haya entregado el producto adquirido en las debidas condiciones o, incluso, no se hubiese entregado dicho producto.

De ahí que sea una necesidad inaplazable el proceder a una reforma de la actual legislación del crédito al consumo, para que nunca más se vuelvan a producir casos como estos, ni en relación a las academias de idiomas ni en muchos otros ámbitos de la oferta donde es práctica habitual la financiación de las compras mediante este tipo de créditos, garantizando el derecho del consumidor a la anulación del contrato de crédito en el caso de que el contrato de compra-venta en que se sustenta no se cumpla a plena satisfacción del consumidor o usuario.

## COMPAÑIAS DE TELEFONÍA

Desde la liberación de los servicios telefónicos y la generalización del teléfono móvil, no han dejado de crecer las quejas relacionadas con este sector, hasta situarse en el más denunciado por los usuarios a nuestra Asociación, al margen del citado caso de las academias de idiomas. Así, a pesar del gran despliegue publicitario que realizan las compañías de telefonía, la nota dominante de éstas es la bajísima calidad de sus servicios, lo que da lugar a frecuentes motivos de queja y denuncia por facturaciones incorrectas, retrasos y fallos en la prestación del servicio, incumplimientos de contrato, inoperante atención de las reclamaciones, etc; todo lo cual ha generado entre los usuarios una sensación bastante generalizada de indefensión y desprotección.

Por ello, entendemos necesaria una nueva regulación legal acorde con la situación real del sector, de tal forma que haya unas auténticas garantías para los usuarios de que los servicios se van a prestar cumpliendo con lo contratado y en unas condiciones de calidad aceptables, cosa que hoy no ocurre. En este sentido, debería establecerse un “Código de Derechos de los Usuarios de Telefonía” cuyo incumplimiento por las compañías llevara aparejado el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados al usuario.

## CONSTRUCTORES Y PROMOTORES

Otro de los sectores que tradicionalmente más quejas y denuncias recibe por parte de los consumidores son los constructores y promotores de viviendas. Ello a pesar de ser un sector que cuenta con una desarrollada legislación en la que se recoge de forma amplia los derechos de los consumidores, pero cuyo incumplimiento sistemático por muchos de los constructores y promotores hace que los problemas para los consumidores se acumulen año tras año.

Así, como manifestaciones relevantes de dichos incumplimientos de la legislación en materia de vivienda por parte de constructores y promotores, tenemos las frecuentes quejas y denuncias por diferencias entre vivienda y planos, por defectos en la edificación, por empleo de materiales de calidad de inferior a la ofertada o por retrasos en la entrega de la vivienda. Ante lo cual debería procederse a una más amplia vigilancia y control por parte de las Administraciones, y la imposición de sanciones ejemplares, a fin de garantizar la protección de los derechos reconocidos a los consumidores en su ámbito como éste, de capital importancia para su calidad de vida.

#### EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO

Si algo distingue a este sector es el hecho de que está invadido por una serie de empresas “fantasmas”, de las cuales se desconoce su localización física en un lugar determinado, que cambian de denominación social con frecuencia o que se publicitan con varios nombres distintos. Todo ello, con la finalidad de vulnerar de manera sistemática la legislación que regula este tipo de servicios, de tal forma que las quejas y denuncias más frecuentes se refieren a la falta de presupuesto previo y al cobro abusivo de las reparaciones. Teniendo entre sus objetivos prioritarios de abuso y estafa al colectivo de las personas mayores.

Por lo cual, sería necesario una contundente acción de vigilancia, inspección y de sanción ejemplar contra estas empresas que atropellan de manera sistemática los derechos de los consumidores y usuarios, al mismo tiempo que desarrollar una amplia acción informativa entre los usuarios, especialmente entre las personas mayores.

#### MUEBLERÍAS

El hecho de que las mueblerías comercialicen la mayor parte de sus productos a través de catálogo - tan sólo suelen tener en exposición algunos modelos de los muebles que ofertan -, así como la circunstancia de no se proporcione información adecuada a los consumidores sobre la composición y características de dichos muebles, está propiciando toda una serie de



problemas para los consumidores, entre los que cabe resaltar el retraso frecuente en su entrega, el suministro de muebles no conforme con los pedidos, la negativa a admitir devoluciones - cuando éstas no tienen que ver con muebles defectuosos - o la entrega de vale por devolución del mueble.

Asimismo, es práctica generalizada en este sector la firma de créditos al consumo, para la financiación de la adquisición de los muebles, con antelación a la entrega de los mismos. De tal forma que cuando el consumidor recibe los muebles y se encuentra con algún problema, no tiene posibilidad de devolver los mismos, viéndose empujado a pagar el crédito y quedarse con unos muebles no conforme con lo que quería adquirir.

Frente a todo ello, procedería una regulación específica más acorde con las actuales prácticas de la comercialización de muebles, de tal forma que se reforzase la protección de los consumidores en todo lo relativo a los plazos de entrega y las posibilidades de desistimiento de la compra. De igual forma que, tal y como se apuntó en el apartado relativo a las academias de enseñanza, se debería proceder a una reforma de la actual legislación del crédito al consumo al objeto de garantizar el derecho del consumidor a la anulación del contrato de crédito en el caso de que el contrato de compra-venta en que se sustenta no se cumpla a plena satisfacción del consumidor o usuario.

## COMPAÑÍAS DE SEGUROS

El sector de las compañías de seguros es un ámbito que cuenta con una amplia regulación normativa, pero en el cual los procedimientos de reclamación de los consumidores son profundamente ineficaces, obligándonos a pasar por un tortuoso camino para hacer valer nuestros derechos protegibles.

Así, cuando nos enfrentamos con alguno de los muchos problemas que nos acarrearán determinadas prácticas de estas compañías (incremento abusivo del precio de las pólizas, incumplimientos de la cobertura, rescisiones unilaterales de las pólizas por las compañías, evaluaciones de daños arbitrarias...), los actuales procedimientos establecidos para reclamar

los consumidores superan con facilidad el año de tramitación y no se nos garantiza la imprescindible imparcialidad a la hora de juzgar nuestras reclamaciones, al menos en lo que se refiere a la intervención, obligatoria y en primera instancia, de la figura del defensor del asegurado. Denominación engañosa para una figura designada por las propias compañías y dependiente de los intereses de éstas.

Por ello, consideramos imprescindible una modificación de la regulación actual en el sentido de establecer unos plazos de resolución de las reclamaciones mucho más cortos y un incremento de las garantías de imparcialidad en la apreciación de las reclamaciones, mediante la implantación de mecanismos similares al Sistema Arbitral de Consumo, así como reconociendo la posibilidad de presentar directamente la reclamación ante la Dirección General de Seguros sin pasar por el defensor del asegurado, así como incorporar la posibilidad de presentar la correspondiente denuncia administrativa antes las autoridades de consumo.

#### BANCOS Y CAJAS DE AHORROS

Al igual que el en caso anterior, el sector financiero cuenta con una extensa regulación normativa, pero cuyos procedimientos de reclamación de los consumidores son frecuentemente ineficaces y excesivamente dilatados en el tiempo.

Así, cuando queremos hacer valer nuestros derechos frente a determinadas prácticas de bancos y cajas de ahorro lesivas para nuestros intereses (cobro abusivo de comisiones, disconformidad con deudas exigidas, retrasos en las transferencias...), nos encontramos con que los procedimientos establecidos para reclamar los consumidores se alargan muchos meses y que, al igual que ocurre con el sector de las aseguradoras, no se nos garantiza la imprescindible imparcialidad a la hora de juzgar nuestras reclamaciones, al menos en lo que se refiere a la intervención, obligatoria y en primera instancia, de la figura del defensor del cliente. Denominación que insistimos como equivocada para una figura designada por las propias entidades financieras y dependiente de los intereses de éstas.

Por todo lo cual, también consideramos imprescindible una modificación de la regulación actual en el sentido de establecer unos plazos de resolución de las reclamaciones mucho más cortos y un incremento de las garantías de imparcialidad en la apreciación de las reclamaciones, mediante la implantación de mecanismos similares al Sistema Arbitral de Consumo, reconociendo la posibilidad de presentar directamente la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del banco de España sin pasar por el defensor del cliente, así como incorporar la posibilidad de presentar la correspondiente denuncia administrativa antes las autoridades de consumo.

Febrero 2003

## ANEXO

### VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS

#### 1. PRESENTACIÓN

Al objeto de *conocer la valoración de los ciudadanos del asesoramiento recibido por parte del Servicio de Atención Jurídica de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE*, a través del teléfono o de forma personal, a lo largo del año 2002 se ha realizado una encuesta telefónica a una muestra de las personas que han recibido dicha atención por parte del Servicio Jurídico de la Asociación, orientada a recoger las opiniones y valoraciones sobre los aspectos más característicos de dicho servicio (calificación del servicio, trato, claridad, utilidad, confianza....).

La encuesta se concretó en entrevistar telefónicamente, mediante cuestionario estructurado, a 360 personas a lo largo del año 2002, 30 entrevistas mensuales, seleccionadas aleatoriamente y de manera proporcional según el Centro de Información de UCE-Asturias en que fueron atendidas, para un nivel de confianza del 95%,  $p=q=50\%$  y un margen de error del  $\pm 5\%$ .

## 2. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO

Según los datos obtenidos, se puede afirmar que el grado de satisfacción de los ciudadanos con el asesoramiento que les presta el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE es muy elevado. **El 95% de las personas entrevistadas afirman que el asesoramiento jurídico recibido ha sido muy bueno o bueno.**

*¿Cómo calificaría el **asesoramiento jurídico** que le fue proporcionado: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?*

- Muy bueno	52 %
- Bueno	43 %
- Regular	3 %
- Malo	1 %
- Muy malo	0,5%
- Ns/Nc	0,5%

Esto es aún más positivo si consideramos que no existen diferencias significativas en relación con la evaluación del resto de los atributos asociados a la calidad del servicio (trato, claridad, utilidad y confianza). Así, el 81% de las personas entrevistadas califica el *trato que le fue dado* como muy bueno y el 18% como bueno. De igual forma que el 95% califica la *claridad de la información recibida* como muy clara o bastante clara.

*¿Cómo calificaría el **trato dado** por la persona que le atendió: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?*

- Muy bueno	81 %
- Bueno	18 %
- Regular	1 %
- Malo	-
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

*¿Cómo calificaría la información que le fue dada en cuanto a su **claridad**: muy clara, bastante, poco o nada clara?*

- Muy clara	49 %
- Bastante clara	46 %
- Poco clara	4 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	-

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 82% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a un 16% que la valora como poco útil y un 1% como nada útil. Este ha sido el atributo, de los cuatro estudiados, que ha obtenido la puntuación favorable más baja. Resultado que, para ser comprendido en toda su dimensión, es necesario considerarlo en su relación directa con la resolución que haya tenido el incidente que dio origen a la consulta.

*¿Y cómo calificaría dicha información en cuanto a su **utilidad**: muy útil, bastante, poco o nada útil?*

- Muy útil	31 %
- Bastante útil	51 %
- Poco útil	16 %
- Nada útil	1 %
- Ns/Nc	1 %

Por último, para el 95% la *confianza que le merece el asesoramiento recibido* es mucha o bastante, por un 3% que la califica como de poca confianza y un 1% ninguna confianza.

*Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza?*

- Mucha confianza	41 %
- Bastante confianza	54 %
- Poco confianza	3 %
- Ninguna confianza	1 %
- Ns/Nc	1 %

**3. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO***Lugar de residencia:*

- Oviedo	44 %
- Gijón	22 %
- Avilés	8 %
- Otros municipios centro	17 %
- Oriente	3 %
- Occidente	6 %

*Sexo:*

- Mujer	65 %
- Hombre	35 %

*Edad:* 40 años (media)  
32 años (moda)

*Estudios terminados:*

- Primarios o menos	22 %
- Medios (bachiller y FP)	47 %
- Universitarios	31 %

*Situación laboral:*

- Ocupado/a	57 %
- Jubilado/a o pensionista	10 %
- Parado/a	10 %
- Estudiante	5 %
- Labores domésticas	18 %

*Ocupación*

- Trabajador/a manual de la industria y la construcción	14 %
- Trabajador/a manual del comercio y los servicios	23 %
- Oficinista y administrativo/a	20 %
- Profesional y técnico	28 %
- Autónomo/a	13 %
- Ganadero/a, agricultor/a	1 %
- Empresario/a con asalariados	1 %