

# **INFORME DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO DEL AÑO 2003**

## SUMARIO

### 1. PRESENTACIÓN

### 2. EQUIPO TÉCNICO

### 3. METODOLOGÍA

### 4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS

- A) Número de consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas según “*Subsector Económico*”.
- C) Asesoramientos según “*Subsector Económico*”.
- D) Consultas atendidas según “*Sector Económico*” y comparación con los datos del I.N.C.
- E) Motivos de denuncia queja según “*Subsector Económico*”.
- F) Motivos de asesoramiento según “*Subsector Económico*”.
- G) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados.
- H) Consultas atendidas según modalidad (por teléfono o personal).
- I) Consultas atendidas según Centro de Información de la Asociación.
- J) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad.
- K) Consultas atendidas según municipio de procedencia.

### 5. RESUMEN

### 6. ANÁLISIS DE DENUNCIAS Y QUEJAS

#### 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 2003

## 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 2003.

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 citado “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”.

## 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. Asimismo, se ha contando con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como técnico informático.

## 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 2003.

Así, las CONSULTAS atendidas se registran como DENUNCIAS/QUEJAS, por un lado, o 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; entendiendo esto último como solicitud de consejo jurídico previo al acto de adquisición de bienes y servicios o de mera información acerca de sus derechos. Siempre entendiendo que las denuncias y quejas que nos hacen llegar los consumidores y usuarios no dejan de ser una presunción de irregularidades

A su vez, el análisis de las denuncias/quejas y asesoramientos, se asocia a los distintos SUBSECTORES ECONÓMICOS a fin de tener una visión de los 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.

De otra forma, se presentan los datos de las consultas atendidas, quejas/denuncias y asesoramientos considerados de forma agrupada, según los distintos SECTORES ECONÓMICOS, que son los utilizados como

referencia por el Instituto Nacional de Consumo en sus informes, a fin de realizar un mínimo análisis comparativo.

Asimismo, se registra información sobre los MOTIVOS de dichas denuncias/quejas y de las peticiones de asesoramiento, al objeto de aproximarse al conocimiento de los incidentes, los incumplimientos de normativa y la ineficacia (siempre basado en el carácter de presunción) 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, por teléfono 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.

Por último, se presenta un breve resumen de los datos antes presentados y se realiza un análisis de los motivos de denuncia y queja recogidos en relación a los ámbitos de la oferta que mayor número de las mismas han acumulado a lo largo del año. Para concluir el informe con la presentación de los resultados de la encuesta de valoración de la información asistencia jurídica proporcionada.

#### 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 2003, se realiza el siguiendo el esquema que a continuación se señala:

- A) Número de consultas atendidas según denuncias-quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas según "Subsector Económico".
- C) Asesoramientos según "Subsector Económico"
- D) Consultas atendidas según "Sector Económico" y comparación con los datos del I.N.C.
- E) Motivos de denuncia y queja según Subsector Económico.
- F) Motivos de asesoramiento según Subsector Económico.
- G) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados.
- H) Consultas atendidas según modalidad ( por teléfono o personal).
- I) Consultas atendidas según Centro de Información de la Asociación.
- J) Consultas atendidas según Centro y modalidad.
- K) 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 denuncias y quejas o asesoramientos

Como se puede observar en el cuadro adjunto, en el año 2003 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de 4.821 consultas, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información, de las cuales el 60,5% fueron denuncias y quejas y el 39,5% fueron peticiones de asesoramiento.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS-QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
Año 2003		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	2.920	60,5 %
Asesoramientos	1.901	39,5 %
Total	4.821	100 %

Comparando estos datos con los registrados en el año 2002 (4.032 consultas), se constata un **aumento del 20% en el número de consultas atendidas con respecto al año anterior**. Y si comparamos la distribución de dichas consultas, tenemos que, en términos relativos, durante el último año han aumentado casi diez puntos porcentuales las peticiones de asesoramiento y se han reducido en igual proporción las denuncias y quejas atendidas.

## B) Denuncias y quejas atendidas según "Subsector Económico"

Como se puede observar en la tabla siguiente, la **Telefonía (9,9%)** ha sido el ámbito de la oferta que mayor número de denuncias y quejas ha generado por parte de los consumidores y usuarios en el año 2003, seguido de cerca por las **Constructoras y Promotoras de Viviendas (9%)**, las **Academias Privadas de Enseñanza (8,4%)**, los **Bancos y Cajas de Ahorros (5,8%)**, las **Compañías de Seguros (5,4%)**, los **Servicios de Internet (5,3%)**, los **Concesionarios de Automóviles Nuevos (3,8%)**, las **Empresas de Reparaciones a Domicilio (3,7%)**, las **Mueblerías (3,2%)** y el **Comercio de Ropa (3%)**. Agrupando todos estos subsectores más de la mitad del total de las denuncias y quejas realizadas por los consumidores a nuestra Asociación el pasado año 2003.

Subsector Económico (I)	Nº Denuncias	% 2003	% 2002	Variación
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	290	9,93%	11%	- 1,07
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES	266	9,11%	8%	+ 1,11
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	248	8,49%	25%	- 16,51
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	170	5,82%	3,9%	+ 1,92
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	160	5,48%	3%	+ 2,48
SERVICIOS DE INTERNET	155	5,31%	1,6%	+ 3,71
CONCESION. AUTOMÓVILES NUEVOS	113	3,87%	2,5%	+1,37
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	108	3,70%	4%	- 0,30
MUEBLERÍAS	94	3,22%	3%	+ 0,22
COMERCIO DE ROPA	90	3,08%	2,5%	+ 0,58
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	83	2,84%	-	-
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	78	2,67%	2%	+ 0,67
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	69	2,36%	1,6%	+ 0,76
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	48	1,64%	1,3%	+ 0,34
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	41	1,40%	1,7%	- 0,30
AGENCIAS DE VIAJES	41	1,40%	1,1%	+ 0,30
ADMINISTRACIÓN LOCAL	40	1,37%	2%	- 0,63
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNICACIÓN	38	1,30%	0,5%	+ 0,80
TELEVISIONES DE PAGO	37	1,27%	0,9%	+ 0,37
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	32	1,10%	0,3%	+ 0,80
COMERCIO DE CALZADO	32	1,10%	1,2%	- 0,10
TINTORERÍAS	31	1,06%	1,4%	- 0,34
TRANSPORTE AÉREO	29	0,99%	1,1%	- 0,20
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	29	0,99%	0,9%	=
COMPAÑÍAS DE GAS	27	0,92%	2%	- 1,08

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias</b>	<b>% 2003</b>	<b>% 2002</b>	<b>Variación</b>
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	22	0,75%	0,6%	+ 0,15
CONCESION. AUTOMÓVILES USADOS	21	0,72%	0,8%	- 0,08
COMUNIDADES DE VECINOS	20	0,68%	0,3%	+ 0,38
AGENCIAS INMOBILIARIAS	19	0,65%	0,2%	+ 0,45
TRANSPORTE INTERURBANO	19	0,65%	0,3%	+ 0,35
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	18	0,62%	0,7%	- 0,08
JOYERÍAS	17	0,58%	-	-
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	17	0,58%	0,3%	+ 0,28
ABASTECIMIENTO DE AGUA	15	0,51%	-	-
MUEBLES DE COCINA	15	0,51%	-	-
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	14	0,48%	0,6%	- 0,12
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	14	0,48%	0,6%	- 0,12
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	13	0,45%	0,2%	+ 0,25
BARES Y CAFETERÍAS	13	0,45%	0,3%	+ 0,15
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	13	0,45%	0,2%	+ 0,25
FERROCARRIL	12	0,41%	0,3%	+ 0,11
SUPERMERCADO	12	0,41%	1,3%	- 0,89
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	11	0,38%	0,5%	- 0,12
HOSPITALES	10	0,34%	0,3%	+ 0,04
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	10	0,34%	0,6%	- 0,26
MENSAJERÍA PRIVADA	9	0,31%	0,2%	+ 0,11
HIPERMERCADOS	9	0,31%	0,3%	=
HOTELES	9	0,31%	0,2%	+ 0,11
COMERCIO POR CATÁLOGO	7	0,24%	0,3%	- 0,06
GASOLINERAS	7	0,24%	0,2%	+ 0,04
CORREO ESTATAL	7	0,24%	0,3%	- 0,06
AGENC. ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA	7	0,24%	0,1%	+ 0,14
PUBLICIDAD POSTAL	6	0,21%	-	-
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	5	0,17%	0,07%	+ 0,10
COMERCIO ELECTRÓNICO	5	0,17%	0,1%	+ 0,07
OTRA PUBLICIDAD	5	0,17%	-	-
ENSEÑANZA PÚBLICA	5	0,17%	0,03%	+ 0,14
TIENDAS DE VIDEOCLUB	5	0,17%	0,03%	+ 0,14
EMPRESAS DE MUDANZAS	5	0,17%	0,2%	- 0,03
COMPRA DE VIVIENDAS (PART.)	5	0,17%	0,03%	- 0,14
TRANSPORTE URBANO	4	0,14%	0,1%	+ 0,04
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,14%	0,2%	- 0,06
CENTROS DE SALUD	4	0,14%	0,07%	+ 0,07
TIENDA TRADICIONAL	4	0,14%	0,4%	- 0,26
AGENCIAS MATRIMONIALES	4	0,14%	-	-
RELOJERÍAS	3	0,10%	-	-
FARMACIAS	3	0,10%	0,1%	=
COMERCIO POR TELÉFONO	3	0,10%	0,4%	- 0,30
FOTÓGRAFOS	3	0,10%	0,2%	- 0,10

Subsector Económico (III)	Nº Denuncias	% 2003	% 2002	Variación
CASAS RURALES	3	0,10%	0,03%	+ 0,07
COMPRA AUTOMÓVILES (PART.)	3	0,10%	0,1%	=
LIBRERIAS	3	0,10%	0,3%	- 0,20
JUGUETERÍAS	3	0,10%	-	-
TIENDAS REVELADO FOTOS	2	0,07%	0,1%	- 0,03
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	2	0,07%	0,07%	=
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,07%	0,07%	=
TAXI	2	0,07%	0,03%	+ 0,04
SALAS DE CINE	2	0,07%	0,1%	- 0,03
ÓPTICAS	2	0,07%	0,2%	- 0,13
AUTOESCUELAS	2	0,07%	-	-
<i>Subsectores varios</i>	112	3,84%	-	-
Total nº de denuncias y quejas, año 2003	2.920	100%	-	-

Comparando los datos de las denuncias y quejas registradas en el año 2003 con los del año anterior, observamos que **el subsector que ha tenido un aumento porcentual más elevado de quejas y denuncias ha sido los Servicios de Internet (+3,7%)**, seguido de la *Publicidad por Teléfono* (+2,8%), *Compañías de Seguros* (+2,4%), *Bancos y Cajas de Ahorros* (+1,9%) y *Constructores y Promotores de Viviendas* (+1,1%).

### C) 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 las *comunidades de vecinos*, la *adquisición* o el *arrendamiento*, **sigue siendo el que más demanda generó, agrupando casi tres de cada diez de las consultas de asesoramiento del año 2003**. 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 y Cajas de Ahorros* (6,7%).

Subsector Económico (I)	Nº Asesoram.	% 2003	% 2002	Variación
COMUNIDADES DE VECINOS	190	9,99%	11%	- 1,01
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES	170	8,94%	10%	- 1,06
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	156	8,21%	13%	- 4,79
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	136	7,15%	7%	+ 0,15
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	129	6,79%	6,9%	- 0,11
ADMINISTRACIÓN LOCAL	81	4,26%	4%	+ 0,26
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	78	4,10%	3%	+ 1,10
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	75	3,95%	2%	+ 1,95
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	74	3,89%	6%	- 2,11
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	51	2,68%	1,7%	+ 0,98
COMERCIO DE ROPA	51	2,68%	1,2%	+ 1,48
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	47	2,47%	2%	+ 0,47
COMPRA DE VIVIENDAS (PART.)	46	2,42%	3%	- 0,58
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	38	2,00%	1,5%	+ 0,5
MUEBLERÍAS	31	1,63%	1,7%	- 0,07
CONCESION. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	31	1,63%	1%	+ 0,63
AGENCIAS INMOBILIARIAS	25	1,32%	1,4%	- 0,08
CONCESION. DE AUTOMÓVILES USADOS	25	1,32%	1,4%	- 0,08
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	22	1,16%	3%	- 1,84
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	22	1,16%	0,6%	+ 0,56
COMPAÑÍAS DE GAS	21	1,10%	0,7%	+ 0,4
AGENCIAS DE VIAJES	20	1,05%	0,6%	+ 0,45
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	20	1,05%	0,8%	+ 0,25
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	19	1,00%	0,5%	+ 0,5
COMERCIO DE CALZADO	18	0,95%	0,5%	+ 0,45
SERVICIOS DE INTERNET	18	0,95%	0,2%	+ 0,75
TELEVISIONES DE PAGO	17	0,89%	0,15%	+ 0,74
COMPRA DE AUTOMÓVILES (PART.)	14	0,74%	0,4%	+ 0,34
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	13	0,68%	0,5%	+ 0,18
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNICACIÓN	10	0,53%	0,4%	+ 0,13

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoram.</b>	<b>% 2003</b>	<b>% 2002</b>	<b>Variación</b>
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	9	0,47%	1%	- 0,53
TRANSPORTE AÉREO	9	0,47%	0,15%	+ 0,32
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	7	0,37%	0,4%	- 0,03
COMERCIO POR CATÁLOGO	7	0,37%	0,5%	- 0,13
HIPERMERCADO	6	0,32%	0,08%	+ 0,24
HOTELES	4	0,21%	0,15%	+ 0,06
AGENCIAS MATRIMONIALES	4	0,21%	-	-
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	4	0,21%	0,5%	- 0,29
LIBRERÍAS	4	0,21%	0,15%	+ 0,06
TRANSPORTE INTERURBANO	4	0,21%	0,3%	- 0,09
MUEBLES DE COCINA	4	0,21%	-	-
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	4	0,21%	0,3%	- 0,09
HOSPITALES	4	0,21%	-	-
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	4	0,21%	-	-
BARES Y CAFETERÍAS	3	0,16%	0,2%	- 0,04
TINTORERÍAS	3	0,16%	-	-
ENSEÑANZA PÚBLICA	3	0,16%	0,08%	+ 0,08
JOYERÍAS	3	0,16%	-	-
COMERCIO ELECTRÓNICO	3	0,16%	0,08%	+ 0,08
ABASTECIMIENTO DE AGUA	3	0,16%	0,08%	+ 0,08
SUPERMERCADOS	3	0,16%	0,4%	- 0,24
TRANSPORTE URBANO	3	0,16%	0,08%	+ 0,08
FERROCARRIL	3	0,16%	0,15%	=
OTRA PUBLICIDAD	3	0,16%	-	-
GASOLINERAS	3	0,16%	0,15%	=
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,11%	-	-
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,11%	0,2%	- 0,09
COMERCIO POR TELÉFONO	2	0,11%	-	-
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	2	0,11%	0,08%	+ 0,03
AUTOESCUELAS	2	0,11%	-	-
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	2	0,11%	0,2%	- 0,09
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	2	0,11%	-	-
CORREO ESTATAL	2	0,11%	0,3%	- 0,08
TIENDA TRADICIONAL	2	0,11%	0,2%	- 0,09
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,05%	-	-
AGENCIAS ARRENDAMIENTOS VIVIENDA	1	0,05%	0,4%	- 0,35
ÓPTICAS	1	0,05%	0,2%	- 0,15
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,05%	0,08%	- 0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	1	0,05%	0,2%	- 0,15
TIENDAS DE MASCOTAS	1	0,05%	0,08%	- 0,03
CENTROS DE SALUD	1	0,05%	0,15%	- 0,1
JUGUETERÍAS	1	0,05%	-	-
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	1	0,05%	0,2%	- 0,15
RELOJERÍAS	1	0,05%	-	-
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,05%	-	-
CASAS RURALES	1	0,05%	0,08%	-
<i>Subsectores varios</i>	116	6,10%	5%	+1,10
Total nº de asesoramientos, año 2003	1.901	100%	-	-

\* Porcentaje sobre el número de asesoramientos realizados en el año.

Comparando los datos de las peticiones de asesoramiento atendidas en el año 2003 con los del año anterior, observamos que **el subsector que ha tenido un aumento porcentual más elevado de asesoramientos ha sido el Comercio de Electrodomésticos (+1,9%)**, seguido del *Comercio de Ropa* (+1,4%) y las *Compañías de Telefonía* (+1,1%).

## D) Consultas atendidas según "Sector Económico"

Continuando con el análisis de los dos apartados anteriores, pero agrupando los subsectores en "Sectores Económicos", tenemos que **el sector que más "Consultas" ha generado en el año 2003 ha sido la Vivienda, con el 15% del total de las denuncias-quejas y asesoramientos, considerado todo ello de forma agrupada.**

Junto a la vivienda, **los otros cuatro sectores de la oferta que han provocado un mayor número de consultas** han sido los ya tradicionales de *Telefonía e Internet* (11,2%), *Servicios Financieros* (7%), *Academias Enseñanza Privada* (6,9%) y *Compañías de Seguros* (6,1%).

SECTOR ECONÓMICO	Nº Consultas	% 2003	% 2002	I.N.C.*2002
VIVIENDA	727	15,08%	14%	18,60%
TELEFONÍA E INTERNET	541	11,22%	10%	8%
SERVICIOS FINANCIEROS	340	7,05%	5%	8,83%
ACADEMIAS ENSEÑANZA PRIVADA	334	6,93%	18,02%	9,31%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	296	6,14%	4%	6,16%
ELECTRODOMÉSTICOS	273	5,66%	3,5%	4,89%
ADMINISTRACIÓN	273	5,66%	5%	2,71%
AUTOMÓVIL	261	5,41%	3%	4,43%
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	210	4,36%	3,5%	1,48%
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	191	3,96%	3%	1,49%
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	150	3,11%	0,5%	0,98
MUEBLERÍAS	144	2,99%	3%	1,41%
REPARACIONES DEL HOGAR	128	2,66%	3%	2,30%
TRANSPORTES PÚBLICOS	85	1,76%	2%	1,54%
ELECTRICIDAD	61	1,27%	1%	2,27%
VIAJES	61	1,27%	1%	1,55%
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	54	1,12%	1%	1,11%
TIEMPO COMPARTIDO	51	1,06%	1,5%	0,35%
GAS	48	1,00%	1,5%	2,85%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	36	0,75%	1,5%	1,51%
TINTORERÍA	34	0,71%	1%	0,66%
SANIDAD PRIVADA	33	0,68%	0,8%	0,97%
VENTA A DISTANCIA	27	0,56%	1%	0,21%
INFORMÁTICA	23	0,48%	0,7%	0,15%
SANIDAD PÚBLICA	19	0,39%	0,3%	0,63%
SUMINISTRO DE AGUA	18	0,37%	-	0,48%
CORREOS Y MENSAJERÍA	18	0,37%	0,5%	0,17%
FARMACIA	3	0,06%	0,07%	0,22%
VARIOS SECTORES	382	7,92%	7%	14,72%
Total nº de consultas, año 2003	4.821	100%	-	-

\* Porcentaje de las consultas atendidas por las asociaciones de consumidores en España en el año 2002 (último del que existen datos publicados) según el Instituto Nacional de Consumo.

**Comparando los porcentajes de distribución de las consultas del año 2003 con los del año anterior** (columna tercera de la tabla), resaltar el significativo descenso de las consultas relativas al sector de las *Academias de Enseñanza Privada*, 11 puntos porcentuales menos, debido al elevado número de consultas que hubo en el año 2002 por el cierre de la academia de idiomas “Opening”.

Asimismo, hay que destacar el aumento de las consultas relacionadas con la *Publicidad-anuncios* (+2,6%), debido a la proliferación de prácticas engañosas mediante números de teléfono de tarificación adicional “906”, “803” y “806”, *Servicios Financieros*, *Compañías de Seguros* y *Electrodomésticos* (+2%), así como *Vivienda y Telefonía e Internet* (+1%).

Por otro lado, **comparando las consultas atendidas en UCE-Asturias en el año 2003 y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) en el año 2002** (último que publico los datos, a partir de la información aportada por las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal), hay que destacar un aumento en el pasado año de más 3 puntos porcentuales en las consultas relacionadas con la *Telefonía e Internet* atendidas por UCE-Asturias, con respecto a los datos del I.N.C. en el año 2002. Así como un aumento de más de 2 puntos porcentuales en las consultas atendidas por UCE-Asturias relacionadas con las *Comunidades de Propietarios* y *Publicidad-anuncios*; y de más de 1 punto en las consultas relacionadas con las *mueblerías*, *comercio de ropa y calzado* y *venta de automóviles*.

Por el contrario, hemos registrado un menor porcentaje de consultas relacionadas con sectores como *Academias de Enseñanza Privada* (- 3,6%), *Vivienda* (- 3,5%) y *Servicios Financieros* (- 1,75%).

## E) Motivos de denuncia y queja según "Subsector Económico"

Dado que uno de los objetivos del "Observatorio de Consultas y Reclamaciones" es profundizar en el conocimiento de los problemas e incidentes 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, en relación con los distintos Subsectores Económicos**, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios al Servicio de Asistencia Jurídica de UCE-Asturias a lo largo del año 2003 (la clasificación comienza por los *doce subsectores que mayor número de denuncias* han acumulado en el año y continua por orden alfabético de la denominación del Subsector Económico).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
<b>1º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA</b>	Disconformidad con la facturación.	114
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	25
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	24
	Preselección de compañía no consentida por usuario.	20
	Insatisfacción con el servicio recibido.	19
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	14
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	14
	Información insuficiente sobre los servicios a contratar.	13
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	11
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Modificación unilateral precios inicialmente pactados.	2
	Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos.	5
	No entrega de contrato o documentación obligatoria.	1
	Publicidad engañosa.	4
	Quejas y denuncias varias.	20
<b>2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	69
	Defectos en la edificación.	52
	Diferencias entre vivienda y planos.	29
	Retraso en la entrega de la vivienda.	27
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	17
	Problemas de humedad.	15
	Incumplimiento de las calidades ofertadas.	10
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).	9
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	5
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad,	2
	Falta de la cédula de habitabilidad.	2
	Incumplimiento normativa de prevención de incendios.	1
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	2
	Negativa a presentar aval sobre dinero anticipado.	1
	Publicidad engañosa.	4
Quejas y denuncias varias.	21	

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA</b>	Cierre del centro de enseñanza.	215
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	15
	Negativa a rescindir el contrato de servicio.	12
	Insatisfacción con la calidad de los materiales	1
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
	Retraso en la entrega de títulos/certificados del curso.	1
<b>4º BANCOS Y CAJAS DE AHORROS</b>	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	27
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	26
	Cobro abusivo de comisión por servicio.	25
	Incumplimiento de orden del usuario.	21
	Información insuficiente o incorrecta.	9
	Cobro abusivo de intereses.	8
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	4
	Retraso en el servicio	3
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	3
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.	2
	Inclusión en Registros de Morosos.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	1
	No entrega de contrato o documentación obligatoria.	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	1
	Transferencia de dinero cuenta sin permiso del usuario.	1
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	1
	Quejas y denuncias varias.	34
<b>5º COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>	Disconformidad evaluación/valoración practicada.	45
	Cobro abusivo.	32
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	31
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	21
	Daños y perjuicios derivados de negligente actuación.	8
	Rescisión unilateral de póliza por la aseguradora.	7
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	4
	Quejas y denuncias varias.	12
<b>6º SERVICIOS DE INTERNET</b>	Deficiencias en la conexión a Internet.	71
	Disconformidad con la facturación.	31
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	10
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	7
	Retraso en la instalación/repárración del servicio.	5
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	5
	Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos.	5
	Publicidad engañosa.	4
	Información incorrecta sobre condiciones/bonos/tarifas.	2
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	1
	Quejas y denuncias varias.	12

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>7º CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS</b>	Vehículo con defectos de fabricación.	74
	Negativa a ejecutar la garantía.	13
	Publicidad engañosa.	6
	Quejas y denuncias varias.	12
	Retraso en el servicio	8
<b>8º EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO</b>	Cobro abusivo y ausencia de presupuesto previo.	54
	Insatisfactoria reparación.	19
	Daños ocasionados en la vivienda durante la	9
	Disconformidad con la facturación.	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Quejas y denuncias varias.	4
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	9
<b>9º MUEBLERÍAS</b>	Retraso en la entrega del mueble.	46
	Mueble defectuoso.	19
	Cobro indebido de portes/instalación.	2
	Instalación defectuosa.	5
	Negativa a admitir devoluciones	3
	Negativa a ejecutar la garantía.	5
	Mueble de calidad inferior a la ofertada.	1
	Publicidad engañosa.	2
	Quejas y denuncias varias.	11
<b>10º COMERCIO DE ROPA</b>	Entrega de vale por devolución del producto.	41
	Producto defectuoso.	18
	Negativa a admitir devoluciones	13
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Cobro indebido.	4
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	4
	Quejas y denuncias varias.	6
<b>11º PUBLICIDAD POR TELÉFONO</b>	Publicidad encubierta de teléfonos prefijo 906.	83
<b>12º COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS</b>	Negativa a ejecutar la garantía.	19
	Producto defectuoso.	16
	Publicidad engañosa.	10
	Negativa a admitir devoluciones	7
	Entrega de vale por devolución del producto.	6
	Insatisfacción con el servicio recibido.	6
	Retraso en el servicio	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Instalación defectuosa.	2
	Quejas y denuncias varias.	3

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	3
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	1
	Disconformidad con la facturación.	3
	Insatisfacción con el servicio recibido.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Interrupción del suministro por averías en la red.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	1
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Cobro indebido de tributos.	1
	Información insuficiente.	1
	Insatisfacción con el servicio recibido.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	3
	Quejas y denuncias varias.	3
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos.	1
	Información insuficiente.	4
	Insatisfacción con el servicio recibido.	6
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	2
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.	6
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	1
	Información insuficiente.	2
	Insatisfacción con el servicio recibido.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Insatisfacción con la obra realizada.	4
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	3
	Quejas y denuncias varias.	13
Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	3	
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Quejas y denuncias varias.	2
AGENC. ARRENDAMIENTO VIVIENDA	Cobro abusivo.	2
	Quejas y denuncias varias.	2
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	3
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	18
	Publicidad engañosa.	5
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3
	Quejas y denuncias varias.	3
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	22
	Insatisfacción con el servicio recibido.	4
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	2
	Información insuficiente.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Negativa a rescindir el contrato.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	8

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	6
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	3
	Defectos en la edificación.	1
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	1
	Publicidad engañosa.	2
	Quejas y denuncias varias.	6
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato.	2
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	2
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Cobro abusivo, por tiempo aparcamiento no utilizado.	4
	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	6
	Quejas y denuncias varias.	3
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	6
	Repercusión al inquilino gastos exclusivos arrendador.	5
	Incremento de la renta pactada.	1
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	2
	Negativa del arrendador a efectuar obras de	4
	Quejas y denuncias varias.	14
AUTOESCUELAS	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
BARES Y CAFETERÍAS	Cobro abusivo.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Deficiencias en las bebidas/productos servidos.	1
	Deficientes condiciones higiénico-sanitarias del local.	1
	Intoxicación alimentaria.	1
	Quejas y denuncias varias.	5
CASAS RURALES	Cobro abusivo.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
CENTROS DE SALUD	Lesiones como consecuencia de negligencia	1
	Negativa a prestar atención sanitaria.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	6
	Lesiones a consecuencia de negligencia profesional.	5
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	2
	Cobro abusivo.	1
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto.	15
	Producto defectuoso.	9
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Cobro indebido.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Negativa a admitir devoluciones	3
	Quejas y denuncias varias.	2

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO EQUIP. INFORMÁTICOS	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto.	3
	Negativa a admitir devoluciones.	1
	Retraso en el servicio	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devoluciones.	3
	No entrega del producto.	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Publicidad engañosa.	2
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Publicidad engañosa.	2
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	14
	Disconformidad con la facturación.	11
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	8
	Insatisfacción con el servicio recibido.	7
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	7
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	8
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	4
	Insatisfacción con el servicio recibido.	5
	Retraso en el servicio	3
	Interrupción del suministro por averías en la red.	1
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	1
	Quejas y denuncias varias.	5
COMPRA AUTOMÓVILES (PART.)	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Quejas y denuncias varias.	1
COMPRA VIVIENDAS (PART.)	Defectos en vivienda de segunda mano.	3
	Quejas y denuncias varias.	1
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	8
	Daños/perjuicios originados por decisión de comunidad.	5
	Deficiente gestión del administrador.	1
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad.	1
	Infracción procedimiento convocatoria J. Propietarios.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
CONCES. AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	12
	Publicidad engañosa.	4
	Información incorrecta sobre el producto.	2
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	2

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Lesiones a consecuencia de negligencia profesional.	4
	Cobro abusivo.	3
	Incumplimiento de los resultados ofertados.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
CORREO ESTATAL	Retraso en la entrega del envío.	3
	Desperfectos en el envío.	2
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Pérdida del envío.	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	2
	Quejas y denuncias varias.	3
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Negativa a rescindir el contrato de enseñanza.	7
	Cierre del centro de enseñanza.	4
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Insatisfacción con la calidad de los materiales	1
ENSEÑANZA PÚBLICA	Quejas y denuncias varias.	5
FARMACIAS	Incumplimiento de los horarios de apertura.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
FERROCARRIL	Cancelación de servicios.	7
	Pérdida del equipaje.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	3
FOTÓGRAFOS	Insatisfacción con el servicio recibido.	2
	Quejas y denuncias varias.	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro de gasolina	4
	Quejas y denuncias varias.	3
HIPERMERCADO	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Venta productos alimentarios en mal estado.	2
	Cobro indebido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Publicidad engañosa.	1
HOSPITALES	Lesiones como consecuencia negligencia profesional.	3
	Negativa a prestar atención sanitaria.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
	Retraso en el servicio	3
HOTELES	Cobro abusivo.	4
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Publicidad engañosa.	2
	Quejas y denuncias varias.	2

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
JOYERÍAS	Artículo defectuoso.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a admitir devoluciones	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	4
JUGUETERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	2
	Producto defectuoso.	1
LIBRERIAS	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
	Retraso en el servicio	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío.	5
	Retraso en la entrega del envío.	3
	Desperfectos en el envío.	1
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa.	7
	Retraso en la instalación.	6
	Mueble defectuoso.	2
ÓPTICAS	Quejas y denuncias varias.	2
OTRA PUBLICIDAD	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	7
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	5
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	2
	Cobro abusivo de intereses.	2
	Inclusión en Registros de Morosos.	2
	Incumplimiento de orden del usuario.	1
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	1
Quejas y denuncias varias.	2	
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNIC.	Falsas ofertas de empleo.	18
	Publicidad encubierta de teléfonos prefijo 906.	8
	Publicidad engañosa.	9
	Quejas y denuncias varias.	3
PUBLICIDAD POSTAL	Publicidad engañosa.	6
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Producto defectuoso.	2
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Insatisfactoria reparación.	19
	Negativa a ejecutar la garantía.	17
	Retraso en el servicio	16
	Ausencia de presupuesto previo.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Cobro abusivo.	1
	Daños a consecuencia de incorrecta manipulación.	1
Quejas y denuncias varias.	9	

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	Daños como consecuencia de incorrecta manipulación.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
	Retraso en el servicio	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
RESTAURANTES	Insatisfacción con el servicio recibido.	6
	Bebida/Comida en mal estado.	4
	Intoxicación alimentaria.	3
	Cobro abusivo.	2
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
SUPERMERCADO	Cobro indebido.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Publicidad engañosa.	3
	Quejas y denuncias varias.	3
	Venta de productos alimentarios en mal estado.	2
TALLER REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Insatisfactoria reparación.	14
	Daños como consecuencia de incorrecta manipulación.	9
	Retraso en el servicio	7
	Ausencia de presupuesto previo.	4
	Cobro abusivo.	3
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
TAXI	Cobro abusivo.	1
	Retraso en el servicio	1
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato.	12
	Instalación defectuosa.	4
	Retraso en el servicio	4
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa.	1
	Quejas y denuncias varias.	13
TIENDA TRADICIONAL	Cobro indebido.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
	Venta de productos alimentarios en mal estado.	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Información errónea sobre la mascota.	1
	Venta de animales enfermos.	1
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Cobro abusivo por pérdida o daños causados producto.	4
	Quejas y denuncias varias.	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (X)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TIENDAS REVELADO FOTOS	Cobro abusivo.	1
	Pérdida/deterioro de los negativos.	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	25
	Limpieza defectuosa.	4
	Quejas y denuncias varias.	2
TRANSPORTE AÉREO	Pérdida del equipaje.	15
	Retraso en el servicio	5
	Cancelación de vuelos.	4
	Identificación insuficiente o incorrecta de los destinos.	1
	Overbooking.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios.	6
	Pérdida del equipaje.	2
	Retraso en el servicio.	2
	Quejas y denuncias varias.	9
TRANSPORTE URBANO	Quejas y denuncias varias.	4
VARIOS SUBSECTORES	Quejas y denuncias varias.	112

## F) 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 2003 (la clasificación sigue el orden alfabético de la denominación del subsector económico).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Asesoramientos varios.	1
	Información sobre derechos de los usuarios.	2
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Asesoramientos varios.	24
	Información sobre rescisión del contrato de financiación	7
	Información sobre rescisión del contrato por el usuario.	7
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	56
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	1
	Información sobre impuestos y tasas.	3
	Información sobre infracciones y sanciones.	3
	Información sobre procedimientos administrativos.	2
	Asesoramientos varios.	9
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Asesoramientos varios.	8
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	2
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	3
	Información sobre impuestos y tasas.	15
	Información sobre infracciones y sanciones.	10
	Información sobre procedimientos administrativos.	9
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Asesoramientos varios.	15
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	2
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	1
	Información sobre impuestos y tasas.	27
	Información sobre infracciones y sanciones.	20
	Información sobre procedimientos administrativos.	16
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler.	2
AGEN. ARRENDAMIENTOS VIVIENDA	Información sobre actualización de rentas.	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Asesoramientos varios.	14
	Información sobre agencias de reventa de tiempo	2
	Información sobre rescisión de contrato.	6
AGENCIAS DE VIAJES	Asesoramientos varios.	10
	Información sobre cancelación anticipada de viaje.	10

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Asesoramientos varios.	19
	Información general sobre contratos de arrendamiento.	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	1
	Información repercusión gastos exclusivos vendedor.	2
AGENCIAS MATRIMONIALES	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre rescisión de contrato.	2
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Asesoramientos varios.	1
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Información sobre cancelación de reservas.	2
ARRENDAMIENTO VIVIENDA (PART.)	Información general sobre contratos de arrendamiento.	78
	Información repercusión de gastos de mantenimiento.	26
	Información sobre actualización de rentas.	19
	Información sobre devolución de fianzas.	2
	Información duración mínima del contrato de alquiler.	12
	Información sobre prescripción de deudas por rentas	1
	Información prórrogas forzosas en contrato de alquiler.	7
	Información repercusión de cuotas de la comunidad.	3
	Información sobre repercusión del IBI.	7
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	1
AUTOESCUELAS	Asesoramientos varios.	2
BANCOS	Información sobre hipotecas.	43
	Información sobre comisiones y otros gastos.	17
	Información sobre créditos bancarios.	9
	Información seguros vinculados a servicios financieros.	7
	Información sobre intereses.	1
	Asesoramientos varios.	23
CAJAS DE AHORROS	Asesoramientos varios.	6
	Información sobre comisiones y otros gastos.	4
	Información sobre créditos bancarios.	1
	Información sobre hipotecas.	12
	Información sobre intereses.	1
	Información seguros vinculados a servicios financieros.	5
BARES Y CAFETERÍAS	Asesoramientos varios.	3
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas.	1
CENTROS DE SALUD	Asesoramientos varios.	1
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	Asesoramientos varios.	4
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones.	14
	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre garantías.	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Información sobre garantías.	53
	Información sobre devoluciones.	14
	Asesoramientos varios.	8

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información sobre garantías.	4
	Información sobre devoluciones.	2
	Asesoramientos varios.	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	36
	Asesoramientos varios.	8
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	2
	Información sobre garantías.	5
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones.	3
COMERCIO POR CATÁLOGO	Asesoramientos varios.	3
	Información sobre devoluciones.	4
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones.	2
COMPAÑÍAS ASEGURADORAS	Información sobre la cobertura de la póliza de seguros.	80
	Información solvencia económico-profesional compañía	8
	Información rescisión del contrato por el consumidor.	12
	Información trámites en caso de sufrir un siniestro.	18
	Asesoramientos varios.	18
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Asesoramientos varios.	6
	Información sobre derechos de los usuarios.	7
COMPAÑÍAS DE GAS	Asesoramientos varios.	10
	Información sobre derechos de los usuarios.	11
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	Información sobre derechos de los usuarios.	36
	Información sobre rescisión del contrato por el	14
	Asesoramientos varios.	28
COMPRA AUTOMÓVILES (PART.)	Asesoramientos varios.	3
	Información sobre garantías.	11
COMPRA VIVIENDA (PART.)	Asesoramientos varios.	34
	Información sobre descalificación de VPO.	4
	Información sobre gastos de notaria y registro.	4
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	4
COMUNIDADES DE VECINOS	Información repercusión y reparto gastos comunidades	43
	Información obras e instalaciones por la comunidad.	36
	Información mayorías adoptar acuerdos comunidad.	28
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos.	8
	Información impugnación de acuerdos de vecinos.	4
	Asesoramientos varios.	71
CONCES. AUTOMÓVILES NUEVOS	Información sobre garantías.	18
	Asesoramientos varios.	13
CONCES. AUTOMÓVILES USADOS	Información sobre garantías.	20
	Asesoramientos varios.	5

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información impuestos que gravan la compraventa.	24
	Información obligatoriedad subrogarse de hipoteca.	23
	Información sobre gastos de escrituración e inscripción	10
	Información repercusión gastos exclusivo constructor.	6
	Información sobre instalación de suministros generales	5
	Información obligación vendedor de entregar memoria.	1
	Información sobre la obligatoriedad de entregar planos	2
	Información sobre descalificación de VPO.	2
	Información sobre normas calidad en la edificación.	1
	Asesoramientos varios.	96
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Asesoramientos varios.	4
CORREO ESTATAL	Asesoramientos varios.	1
	Información sobre derechos de los usuarios.	1
EMPR. REPARACIONES A DOMICILIO	Asesoramientos varios.	14
	Información sobre garantías.	6
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Asesoramientos varios.	8
	Información sobre rescisión del contrato de financiación	8
	Información sobre rescisión del contrato por el usuario.	6
ENSEÑANZA PÚBLICA	Asesoramientos varios.	3
FERROCARRIL	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
GASOLINERAS	Asesoramientos varios.	3
HERBORISTERÍAS/PARAFARMACIAS	Asesoramientos varios.	2
HIPERMERCADO	Asesoramientos varios.	5
	Información sobre etiquetado.	1
HOSPITALES	Asesoramientos varios.	4
HOTELES	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre cancelación de reservas.	2
JOYERIAS	Asesoramientos varios.	3
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones.	1
LIBRERÍAS	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre devoluciones.	2
MUEBLERÍAS	Asesoramientos varios.	9
	Información sobre devoluciones.	17
	Información sobre garantías.	5
MUEBLES DE COCINA	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre garantías.	2
ÓPTICAS	Asesoramientos varios.	1
OTRA PUBLICIDAD	Asesoramientos varios.	3

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Asesoramientos varios.	7
	Información sobre comisiones y otros gastos.	4
	Información sobre créditos bancarios.	3
	Información sobre hipotecas.	5
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNIC.	Asesoramientos varios.	10
PUBLICIDAD POSTAL	Asesoramientos varios.	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Asesoramientos varios.	4
RELOJERÍAS	Asesoramientos varios.	1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Asesoramientos varios.	14
	Información sobre garantías.	37
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	Asesoramientos varios.	1
	Información sobre garantías.	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Asesoramientos varios.	2
RESTAURANTES	Asesoramientos varios.	1
SERVICIOS DE INTERNET	Asesoramientos varios.	5
	Información sobre derechos de los usuarios.	5
	Información rescisión del contrato por el consumidor.	8
SUPERMERCADO	Asesoramientos varios.	1
	Información sobre etiquetado.	1
	Información sobre seguridad alimentaria.	1
TALLER REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre garantías.	6
	Información sobre presupuesto previo.	1
TELEVISIONES DE PAGO	Asesoramientos varios.	16
	Información sobre anulación del contrato por el usuario.	1
TIENDA TRADICIONAL	Asesoramientos varios.	1
	Información sobre seguridad alimentaria.	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Información sobre devoluciones.	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Asesoramientos varios.	1
TINTORERÍAS	Asesoramientos varios.	3
TRANSPORTE AÉREO	Asesoramientos varios.	4
	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	5
TRANSPORTE INTERURBANO	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	2
TRANSPORTE URBANO	Asesoramientos varios.	3
VARIOS SUBSECTORES	Asesoramientos varios.	116

## G) Consultas atendidas según *No Asociados* y *Asociados*

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS		
Año 2003		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	4.147	86 %
Asociados	674	14 %
Total	4.821	100 %

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **más de 8 de cada 10 de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE**, por sólo el 14% que sí están asociadas. Comparando estos datos con los recogidos en el año 2002 (91% consultas de no asociados y 9% de asociados), se observa un aumento del porcentaje de consultas realizadas por parte de asociados a nuestra organización (+5%).

Datos que siguen reafirmando el papel de UCE-Asturias en la prestación de servicios de asesoramiento jurídico a favor de todos 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.

## H) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)

Por otro lado, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2003 lo ha sido a través del teléfono, 69% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal (31%).

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2003</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	3.320	69 %
Personal	1.501	31 %
Total	4.821	100 %

Comparando los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2002 (66% consultas por teléfono y 34% de forma personal), se observa un aumento de 3 puntos porcentuales en cuanto a las consultas atendidas por teléfono.

## I) Consultas atendidas según Centro de Información

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
Año 2003		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	2.007	42 %
Gijón	1.752	36 %
Avilés	1.062	22 %
Total	4.821	100 %

Respecto a la distribución de las consultas atendidas por Centros de Información de UCE-Asturias, se constata que la mayor demanda de asesoramiento se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (42%), seguido del Centro de Información de Gijón (36%) y, por último en el Centro de Información de Avilés (22%).

Comparando dichos datos con los registrados en el año 2002, se observa un aumento del porcentaje de consultas atendidas en los Centros de Información de Gijón (+7%) y Avilés (+7%) y un descenso del porcentaje de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (-14%).

Lo que *confirma la tendencia de años anteriores de una paulatina aproximación*, tanto en términos relativos como absolutos, en el número de consultas atendidas entre los tres Centros de Información.

## J) 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 2003</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>PORCENTAJE*</b>
<b>Oviedo</b>	<b>Telefónica: 1.190</b>	<b>25 %</b>
<b>Oviedo</b>	<b>Personal: 817</b>	<b>17 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>Telefónica: 1.323</b>	<b>27 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>Personal: 429</b>	<b>9 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>Telefónica: 807</b>	<b>17 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>Personal: 255</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 2003 en el Centro de Información de UCE-Asturias en Gijón fue donde más consultas se atendieron a través del teléfono (27%), mientras que en el Centro de Información de Oviedo fue donde más consultas se atendieron de forma personal (17%). Siendo en el Centro de Información de Avilés donde se presentan porcentajes más bajos en ambas modalidades de atención.

Comparando dichos datos con los registrados en el año 2002, resaltar el aumento en el porcentaje de consultas atendidas por teléfono en los Centros de Información de Gijón y Avilés, un 7 por ciento más en cada uno, y un descenso del porcentaje de consultas por teléfono atendidas en el Centro de Información de Oviedo (-11%).

## K) Consultas atendidas según Municipio de procedencia

Por último, en lo que respecta a la distribución de las consultas atendidas según los concejos de residencia de los consumidores y usuarios que las realizaron, señalar que más de 8 de cada 10 consultas han correspondido 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 **se ha pasado de atender consultas procedentes de 60 municipios el año anterior, ha proporcionar asesoramiento jurídico a personas residentes en 63 municipios asturianos, en el año 2003.**

Municipio (I)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2002
OVIEDO	1973	41%	48%
GIJÓN	1270	26%	21%
AVILÉS	516	11%	10%
SIERO	124	2,5%	3%
MIERES	106	2%	2%
LANGREO	75	1,5%	1,5%
LLANERA	48	1%	1,2%
CASTRILLÓN	42	0,8%	0,8%
CARREÑO	40	0,8%	0,7%
VILLAVICIOSA	39	0,8%	0,6%
ALLER	38	0,7%	0,7%
GOZÓN	35	0,7%	0,1%
S.M. DEL REY AURELIO	33	0,6%	0,5%
GRADO	31	0,6%	0,3%
CORVERA	30	0,6%	0,6%
CANGAS DEL NARCEA	28	0,5%	0,4%
LLANES	25	0,5%	0,6%
PRAVIA	24	0,5%	0,6%
CANGAS DE ONÍS	20	0,4%	0,2%
LENA	19	0,4%	0,7%
NAVA	19	0,4%	0,3%
PILOÑA	18	0,3%	0,3%
NOREÑA	18	0,3%	0,3%
LAVIANA	15	0,3%	0,4%
NAVIA	15	0,3%	0,6%
PARRES	14	0,3%	0,15%
RIBERA DE ARRIBA	14	0,3%	0,1%
SOTO DEL BARCO	13	0,25%	0,2%
TINEO	12	0,25%	0,2%
SALAS	12	0,25%	0,2%

Municipio (II)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2002
MORCÍN	9	0,18%	0,2%
CUDILLERO	8	0,16%	0,2%
DEGAÑA	8	0,16%	0,1%
VALDÉS	8	0,16%	0,3%
LAS REGUERAS	8	0,16%	0,07%
RIBADESELLA	6	0,12%	0,15%
TAPIA DE CASARIEGO	6	0,12%	0,1%
MUROS DEL NALÓN	5	0,10%	0,15%
COLUNGA	5	0,10%	0,15%
CABRALES	4	0,08%	0,05%
CASTROPOL	4	0,08%	0,2%
COAÑA	3	0,06%	0,05%
CANDAMO	3	0,06%	0,05%
CABRANES	3	0,06%	0,02%
PEÑAMELLERA BAJA	3	0,06%	0,05%
BELMONTE DE MIRANDA	3	0,06%	0,05%
RIOSA	3	0,06%	0,07%
QUIRÓS	3	0,06%	0,05%
BIMENES	2	0,04%	0,02%
GRANDAS DE SALIME	2	0,04%	0,05%
STA. EULALIA DE OSCOS	2	0,04%	-
SOMIEDO	2	0,04%	0,07%
SARIEGO	2	0,04%	0,05%
EL FRANCO	1	0,02%	0,02%
TEVERGA	1	0,02%	0,07%
ILLANO	1	0,02%	-
SANTO ADRIANO	1	0,02%	-
RIBADEDEVA	1	0,02%	0,02%
BOAL	1	0,02%	0,07%
PEÑAMELLERA ALTA	1	0,02%	-
PONGA	1	0,02%	0,05%
VEGADEO	1	0,02%	0,07%
IBIAS	1	0,02%	-
Otros municipios extra-regionales	43	-	

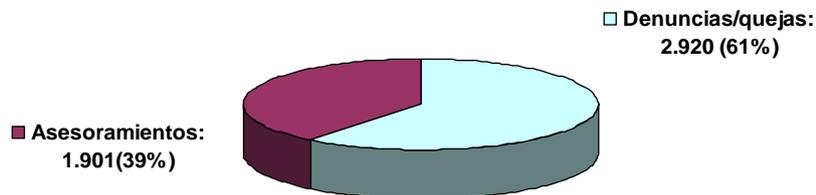
Comparando la variación porcentual entre el año 2002 y el 2003, en relación a los seis municipios de mayor población de Asturias, resaltar el aumento en el porcentaje de consultas procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Gijón (+5%) y Avilés (+1%), al tiempo que hubo un ligero descenso porcentual (que no en términos absolutos) en las consultas procedentes de Oviedo (-7%) y Siero (-0,5%), mientras que las consultas procedentes de Mieres y Langreo se han mantenido en igual porcentaje que en el año anterior.

## 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 2003, puede resumirse lo siguiente:

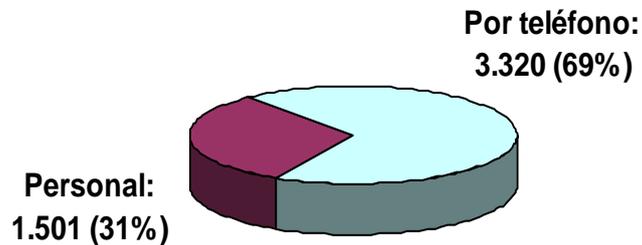
- Se han atendido un total de *4.821 consultas*, un 20% más que en el año anterior; de las cuales *el 60,5% fueron denuncias y quejas* y *el 39,5% fueron peticiones de asesoramiento*.

**CONSULTAS ATENDIDAS, AÑO 2003**  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE



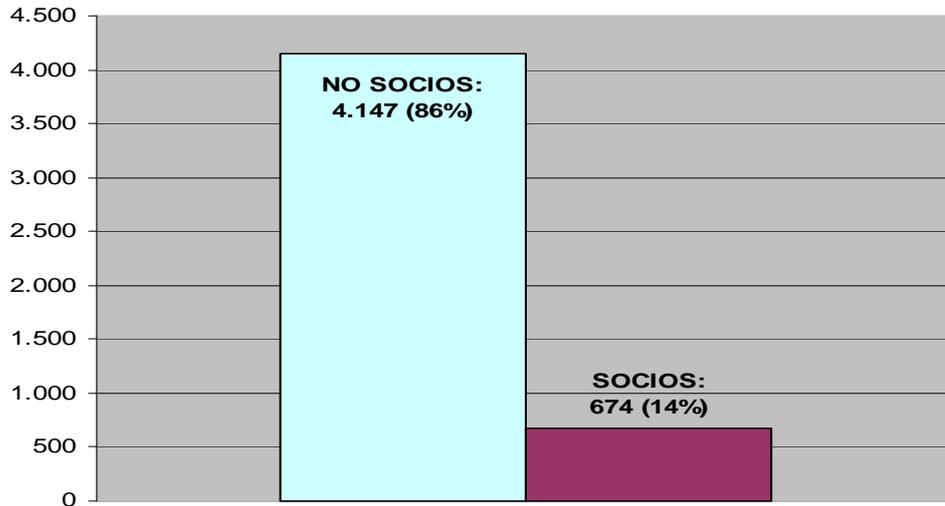
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido a través del teléfono, 69% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal (31%).

**CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD, AÑO 2003**  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE



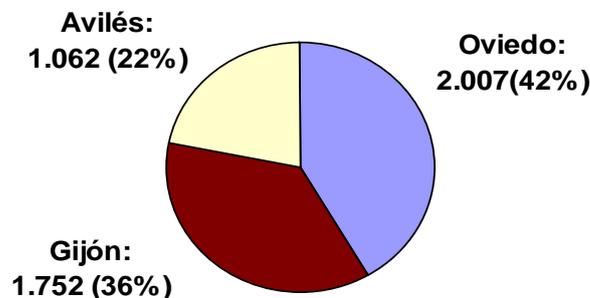
- Señalar que el 86% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no están asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, por el 14% que sí son asociadas.

**CONSULTAS ATENDIDAS DE SOCIOS Y NO SOCIOS, AÑO 2003**  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE



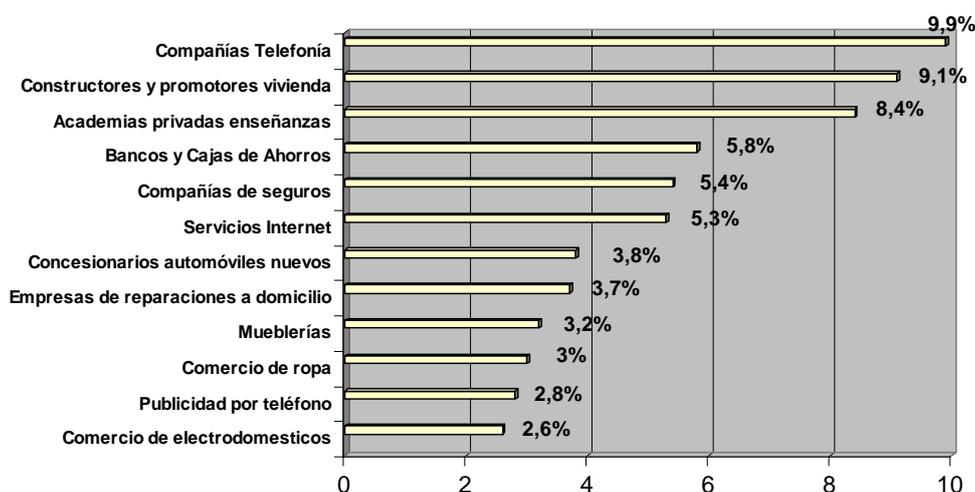
- El 42% de las consultas fueron atendidas en el Centro de Información de UCE-Asturias en Oviedo, el 36% en el de Gijón y el 22% de las consultas atendidas lo fueron en el centro de Información de Avilés.

**CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN, AÑO 2003**  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE



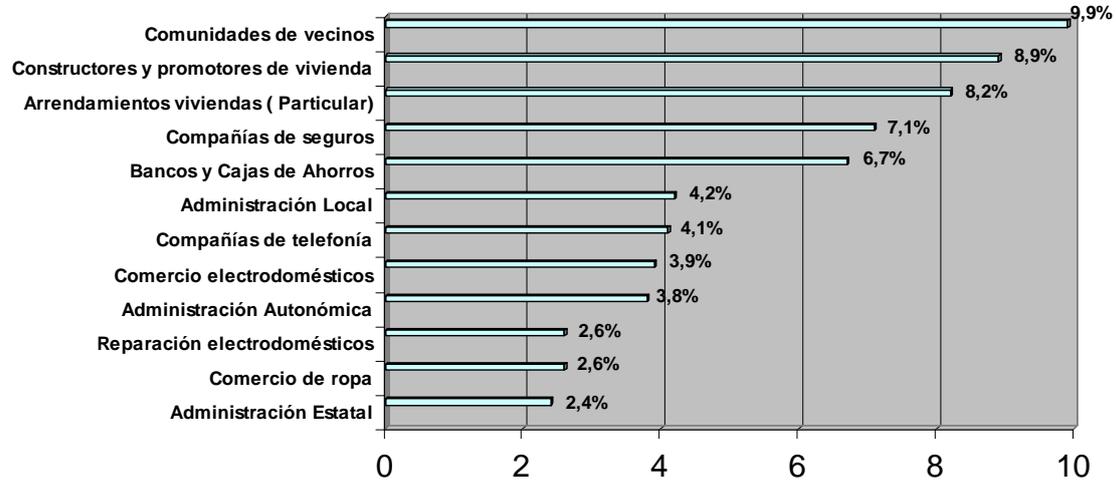
- Los cinco sectores de la oferta de bienes y servicios que mayor número de denuncias y quejas generaron han sido: *Compañías de Telefonía* (9,9%), *Constructoras y Promotoras de Viviendas* (9,1%), *Academias de Enseñanza Privada* (8,4%), *Bancos y Cajas de Ahorros* (5,8%) y *Compañías de Seguros* (5,4%).

LOS 12 SECTORES CON MÁS DENUNCIAS Y QUEJAS, AÑO 2003  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE  
(Porcentajes)



- En cuanto a las peticiones de *asesoramiento* atendidas, **el ámbito de la vivienda**, bien sea por aspectos relacionados con las comunidades de vecinos, la adquisición o el arrendamiento, **sigue siendo el que más demanda generó**; agrupando casi 3 de cada 10 de este tipo de consultas durante el año. Además de la información proporcionada sobre el programa de ayudas y subvenciones a la vivienda del Principado de Asturias. También son de resaltar el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con los seguros (7%) y los Bancos y Cajas de Ahorros (6,7%).

LOS 12 SECTORES CON MÁS PETICIONES DE ASESORAMIENTO, AÑO 2003  
Unión de Consumidores de Asturias-UCE  
(Porcentajes)



- Por último, señalar que la distribución de las consultas atendidas, según los Concejos de residencia de los consumidores y usuarios que las realizaron, el 84% corresponden a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Oviedo, Avilés, Siero, Mieres y Langreo) y a 63 de los 78 concejos asturianos, tres más que los registrados en el año anterior.

## 6. ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA</b>	<p>1.- Disconformidad con la facturación.</p> <p>2.- Corte del servicio sin aviso previo.</p> <p>3.- Negativa del ofertante a rescindir el contrato.</p> <p>4.-Preselección de compañía no consentida por el usuario</p> <p>5.- Insatisfacción con el servicio recibido</p>	<p>1.- Mala práctica empresarial</p> <p>2.- Incumplimiento de ley: Orden 361/2002 relativa a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los servicios de tarificación adicional</p> <p>3.- Incumplimiento del Art.38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones</p> <p>4.- Prácticas comerciales agresivas</p> <p>5.- Mala práctica empresarial/Desinformación al usuario.</p>	<p>1.- Emisión de factura provisional para su aprobación por el usuario.</p> <p>2.- Mayor control de la Administración en el cumplimiento de la ley.</p> <p>3.- Mayor control de la Administración en el cumplimiento de la ley.</p> <p>4.- Exigencia de mayores requisitos para poder proceder a la preselección/Mayor desarrollo normativo.</p> <p>5.- Código de buenas prácticas en el sector.</p>

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA</b>	6.- Retraso en la gestión de la baja del servicio	6.- Mala práctica empresarial Falta de regulación legal	6.- Modelo de solicitud de baja con Registro de entrada. Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.
	7.- Retraso en la instalación/repación del servicio	7.- Mala práctica empresarial. Falta de regulación legal	7.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	1.- Defectos en los acabados y remates de la vivienda	1.- Incumplimiento la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/Mala práctica profesional.	1.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	2.- Defectos en la edificación.	2.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	2.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	3.- Diferencias entre vivienda y planos	3.- Mala práctica empresarial/Incumplimiento de contrato	3.- Mayor control por la Administración
	4.- Retraso en la entrega de la vivienda .	4.- Incumplimiento de contrato	4.- Aprobación de ley que obligara a fijar un plazo de entrega con penalizaciones económicas en caso de incumplimiento e indemnización de daños y perjuicios acreditados.
	5.- Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	5.- Cláusula abusiva en contrato	5.- Establecimiento de modelo de contrato. Mayor control por la Administración.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	6.- Problemas de humedad	6.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	6.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	7.- Incumplimiento de las calidades ofertadas	7.- Incumplimiento de memoria de calidades	7.- Mayor control de la Administración
	8.- Defectos en los aislamientos (térmico, acústico, ...)	8.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas.	8.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	9.- Publicidad engañosa	9.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios y Ley General de Publicidad/Malas prácticas comerciales	9.- Mayor control por la Administración
	10.- Defectos en los equipamientos de suministro (electricidad)	10.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	10.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA</b>	1.- Cierre del centro de enseñanza	1.- Ausencia de regulación.	1.- Aprobación de ley que regule la enseñanza no reglada/Establecimiento de seguro obligatorio o fondo de compensación en caso de financiación.
	2.- Incumplimiento de las condiciones contratadas	2.- Incumplimiento del contrato de enseñanza	2.- Mayor control de la Administración/ Modelo de contrato
	3.- Negativa a rescindir el contrato de servicio	3.- Cláusula abusiva en los contratos.	3.- Mayor control de la Administración/Establecimiento de modelo de contrato.
	4.- Publicidad engañosa	4.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios y Ley General de Publicidad/Malas prácticas comerciales	4.- Mayor control por la Administración

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>BANCOS Y CAJAS DE AHORROS</b>	1.- Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1.- Ausencia de regulación.	1.- Elaboración de normativa /Control de la Administración.
	2.- Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario.	2.- Ausencia de regulación.	2.- Elaboración de normativa /Control de la Administración.
	3.- Cobro abusivo de comisión por servicio.	3.- Mala práctica bancaria/ Insuficiente regulación legal.	3.- Mayor control por la Administración /Mayor regulación legal.
	4.- Incumplimiento de orden del usuario	4.- Mala práctica bancaria.	4.- Mejora de los servicios de atención al cliente. Obligación de disponer hojas de reclamaciones.
	5.- Información insuficiente o incorrecta	5.- Mala práctica empresarial	5.- Mayor información al usuario del servicio financiero.
	6.- Cobro abusivo de intereses	6.- Mala práctica empresarial.	6.- Mayor control por la Administración/ Mayor información al usuario. Comunicación previa escrita al usuario para su posterior aceptación. /Adhesión obligatoria al Arbitraje de Consumo.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>BANCOS Y CAJAS DE AHORROS</b>	7.- Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	7.- Incumplimiento de contrato.	7.- Mayor regulación/Elaboración de un Código de Buenas Prácticas en el Sector financiero
	8.- Negativa a rescindir el contrato de financiación	8.- Modificación de la legislación vigente	8.- Mayor regulación

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>COMPAÑIAS ASEGURADORAS</b>	<p>1.- Disconformidad con la evaluación/valoración practicada</p> <p>2.- Cobro abusivo</p> <p>3.- Incumplimiento de las condiciones contratadas</p>	<p>1.- Existencia de convenios entre las distintas compañías/ Desinformación del asegurado/Ausencia de legislación que garantice la percepción de una indemnización justa</p> <p>2.- Práctica abusiva y discriminatoria</p> <p>3.- Incumplimiento de contrato.</p>	<p>1.- Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo.</p> <p>2.- Mayor control de la Administración.</p> <p>3.- Mayor control de la Administración.</p>

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>COMPAÑIAS ASEGURADORAS</b>	4.- Retraso en la ejecución de la póliza del seguro.	4.- Mala práctica empresarial./ Existencia de convenios entre las distintas compañías.	4.- Mayor control de la Administración/ Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo. Establecimiento de penalizaciones o intereses de demora.
	5.- Daños y perjuicios derivados de la negligente actuación	5.- Mala práctica empresarial./ Existencia de convenios entre las distintas compañías.	5.- Mayor control de la Administración./ Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>SERVICIOS DE INTERNET</b>	<p>1.- Deficiencias en la conexión a Internet</p> <p>2.- Disconformidad con la facturación</p> <p>3.- Negativa del ofertante a rescindir el contrato.</p> <p>4.- Retraso en la gestión de la baja del servicio</p>	<p>1.- Incumplimiento de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones/mal estado de la red, deficientes instalaciones/mala práctica comercial</p> <p>2.- mala gestión en el departamento de facturación de la empresa.</p> <p>3.- Incumplimiento de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.</p> <p>4.- Mala práctica comercial/ ausencia regulación</p>	<p>1.- Mayor inspección por parte de la Administración/Obligar a una inspección periódica del estado de las redes e instalaciones</p> <p>2.- Mayor control en el cumplimiento del Código de Conducta para Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional( facturas 806) /Emisión de factura provisional para su aprobación por el usuario.</p> <p>3.- Mayor control de la Administración/establecer un contrato-tipo en el que se especifiquen las causas de rescisión y las penalizaciones en caso de incumplimiento.</p> <p>4.- Modelo de solicitud de baja con Registro de entrada. Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.</p>

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>SERVICIOS DE INTERNET</b>	5.- Corte del servicio sin aviso previo	5.- Mala práctica comercial. Incumplimiento de la legislación vigente. Orden de la Presidencia Orden 361/2002.	5.- Mayor control de la Administración.
	6.- Retraso en la instalación/repación del servicio	6- Mala práctica empresarial. Falta de regulación legal	6.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS</b>	<p>1.- Vehículo con defectos de fabricación.</p> <p>2.- Negativa a ejecutar la garantía.</p> <p>3.- Retraso en el servicio.</p>	<p>1.- Insuficientes controles de calidad. /falta de un mayor control por parte de la Administración</p> <p>2.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo/Términos jurídicos indeterminados de la misma.</p> <p>3.- Ausencia de regulación/Mala práctica comercial.</p>	<p>1.- Establecer la obligación de inspeccionar más de un vehículo de cada modelo al año y por un organismo oficial.</p> <p>2.- Mayor control de la Administración/Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley y que aclare los términos jurídicos indeterminados de la misma.</p> <p>3.- Elaboración de una nueva regulación legal que permita Resolución del contrato/Pacto de penalización económica/Indemnización de daños y perjuicios acreditados</p>

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS</b>	4.- Publicidad engañosa	4.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios / Incumplimiento de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad / Mala práctica comercial	4.- Mayor control de la Administración

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO</b>	1.- Cobro abusivo	1.- Mala práctica. /Incumplimiento del Decreto 25/96 de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio.	1.-Mayor inspección por la Administración/Establecer unos precios máximos que figuren obligatoriamente en la factura./ Reformar legislación vigente.
	2.- Insatisfactoria reparación	2.- Incumplimiento del Decreto 25/96, de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio/ Malas prácticas profesionales.	2.- Mayor control de la Administración.
	3.- Daños ocasionados en la vivienda durante la reparación.	3.- Malas prácticas profesionales.	3.- Obligatoriedad de reparar los daños ocasionados(que figure en la factura).
	4.- Retraso en la instalación/reparación del servicio	4.- Mala práctica profesional / Falta de regulación.	4.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>MUEBLERÍAS</b>	1.- Retraso en la entrega del mueble.	1.- Ausencia de regulación/ Mala práctica profesional.	1.- Establecer un <b>contrato tipo</b> en que se obligue a fijar un plazo para la entrega y penalizaciones en caso de incumplimiento.
	2.- Mueble defectuoso	2.- Malas prácticas profesionales o comerciales/ Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo	2.- Mayor control de la Administración /Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías.
	3.- Negativa a ejecutar la garantía	3.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo/Términos jurídicos indeterminados de la misma	3.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías.
	4.- Instalación defectuosa	4.- Malas prácticas profesionales	4.- Incluir en el contrato una cláusula de responsabilidad del establecimiento

<b>Subsector Económico</b>	<b>Motivos de Denuncia y queja</b>	<b>Causas</b>	<b>Alternativas</b>
<b>COMERCIO DE ROPA</b>	1.- Entrega de vale por devolución del dinero.	1.- Ausencia de regulación.	1.- Aprobar normativa que establezca la devolución del dinero o que regule las condiciones del vale.
	2.- Producto defectuoso.	2.- Malas prácticas profesionales o comerciales/ Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo/Términos jurídicos indeterminados de la misma.	2.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	3.- Negativa a admitir devoluciones	3.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo.	3.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías.
	4.- Cobro indebido	4.- Mala práctica comercial/ Incumplimiento de la ley (Código Civil, Ley General de Consumidores y usuarios).	4.- Mayor control por la Administración que obligue a las empresas a devolver lo indebidamente cobrado.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas)</i>	<i>Alternativas</i>
<b><i>PUBLICIDAD POR TELÉFONO</i></b>	1.- Publicidad encubierta de teléfonos prefijo 906	1.-Insuficiente regulación	1.-Mayor control por la Administración/Modificar la regulación existente (Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones y Orden 361/2002 relativa a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los servicios de tarificación adicional.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
<b>COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS</b>	1.- Negativa a ejecutar la garantía	1.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo.	1.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	2.- Producto defectuoso	2.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo.	2.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	3.- Publicidad engañosa	3.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios/Incumplimiento de la Ley 34/1988 de 11 de noviembre, General de Publicidad /Malas prácticas comerciales	3.- Mayor control por la Administración
	4.- Negativa a admitir devoluciones	4.- Ausencia de regulación	4.- Aprobar normativa que establezca la devolución del dinero o que regule las condiciones del vale.

## ANEXO

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

Año 2003

#### 1. PRESENTACIÓN

Esta investigación social tiene como objetivo *obtener información sistemática sobre la valoración de los ciudadanos acerca del asesoramiento recibido* por parte del Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, a través del teléfono o de forma personal.

A este respecto, se realiza una encuesta a una muestra de las personas que han recibido dicho asesoramiento, orientada a recoger las opiniones acerca de los aspectos más característicos que son objeto de la investigación (valoración del servicio, trato, claridad, utilidad y confianza en el asesoramiento recibido).

La encuesta se concreta en entrevistar telefónicamente, mediante cuestionario estructurado, a 364 personas a lo largo del año natural, 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  $\pm 5\%$ .

A continuación se presentan los resultados del conjunto de las entrevistas realizadas a lo largo del año 2003.

## 2. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida a lo largo del año 2003, el grado de satisfacción de los ciudadanos con el asesoramiento que les presta el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias es muy elevado. Así, **la valoración del asesoramiento proporcionado se sitúa en un 8,3 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio es de notable alto.** De igual forma, casi *el 81 por ciento de las personas entrevistadas considera que la información facilitada le sirvió bastante o mucho.*

*¿La información que se le facilitó considera que le sirvió mucho, bastante, poco o nada? (n= 364)*

- Mucho	12 %
- Bastante	69 %
- Poco	18 %
- Nada	1 %
- Ns/Nc	-

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 y confianza). Así, *el 77% de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno y el 23% como bueno.*

*¿Cómo calificaría el **trato dado** por la persona que le atendió: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?(n= 364)*

- Muy bueno	77 %
- Bueno	23 %
- Regular	-
- Malo	-
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 96% califica la información recibida como muy clara o bastante clara.

¿Cómo calificaría la información que le fue dada en cuanto a su **claridad**: muy clara, bastante, poco o nada clara? (n= 364)

- Muy clara	47 %
- Bastante clara	49 %
- Poco clara	4 %
- Nada clara	-
- Ns/Nc	-

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 80% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a un 20% que la valora como poco 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 o problema que dio origen a la consulta.

¿Y cómo calificaría dicha información en cuanto a su **utilidad**: muy útil, bastante, poco o nada útil? (n= 364)

- Muy útil	26 %
- Bastante útil	54 %
- Poco útil	20 %
- Nada útil	-
- Ns/Nc	-

Por último, para el 94% la confianza que le merece el asesoramiento recibido es mucha o bastante, por un 6% que lo valora como de poca o ninguna confianza.

Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza? (n= 364)

- Mucha confianza	36 %
- Bastante confianza	58 %
- Poco confianza	5 %
- Ninguna confianza	1 %

### 3. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

#### *Lugar de residencia:*

- Oviedo	38 %
- Gijón	19 %
- Avilés	18 %
- Municipios Centro	19 %
- Oriente	3 %
- Occidente	3 %

#### *Sexo:*

- Mujer	59 %
- Hombre	41 %

*Edad:* 42 años (media)  
35 años (moda)

#### *Estudios terminados:*

- Primarios o menos	13 %
- Medios (bachiller y FP)	47 %
- Universitarios	40 %

#### *Situación laboral:*

- Ocupado/a	61 %
- Jubilado/a o pensionista	13 %
- Parado/a	6 %
- Estudiante	5 %
- Labores domésticas	15 %

#### *Ocupación*

- Trabajador/a de la industria y la construcción	16 %
- Trabajador/a del comercio y los servicios	25 %
- Oficinista y administrativo/a	24 %
- Profesional y técnico	28 %
- Autónomo/a	5 %
- Ganadero/a, agricultor/a	1 %
- Empresario/a con asalariados	1 %