

**OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y
RECLAMACIONES EN CONSUMO**

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2006**

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. EQUIPO TÉCNICO	4
3. MÉTODO	4
4. RESUMEN	6
5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	13
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	14
B) Evolución del número de consultas atendidas entre los años 2002-2006	15
C) Denuncias y quejas atendidas según <i>Subsector Económico</i>	16
D) <i>Subsectores económicos</i> con más denuncias y quejas. Años 2002-2006	19
E) Asesoramientos atendidos según <i>Subsector Económico</i>	20
F) <i>Subsectores económicos</i> con más solicitudes de asesoramiento. Años 2002-2006	23
G) Consultas según <i>Sector Económico</i> . Análisis comparativo	24
H) Motivos de denuncia y queja según <i>Subsector Económico</i>	26
I) Motivos asesoramiento según <i>Subsector Económico</i>	38
J) Consultas atendidas según <i>No Asociados</i> y <i>Asociados</i>	43
K) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	44
L) Consultas atendidas según Centro de Información	45
M) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	46
N) Consultas atendidas según Concejo de procedencia	48
ANEXO. ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS	50

OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2006

1. PRESENTACIÓN

En el marco de los *Convenios Específicos entre la Administración del Principado de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE*, firmados el 27 de julio de 2001 y el 11 de abril de 2005, se establece el desarrollo de un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”, como instrumento de análisis de las consultas atendidas 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, una herramienta 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 los citados Convenios, elaborar periódicos informes sobre las consultas atendidas. En tal sentido se presenta este **“Informe de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias”**, entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2006**.

Por último, señalar que este informe continúa la serie de los que viene realizando la Unión de Consumidores de Asturias-UCE 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 Ana Belén Álvarez, Carmen M^a García, Cristina Olaguibel, Inés Núñez, Silvia G. del Busto y Susana Sanz, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio Jurídico de UCE-Asturias. Asimismo, se ha contado con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como técnico informático.

3. MÉTODO

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 2006. Dichas consultas son registradas en las correspondientes fichas en papel y transcritas después a una base de datos informática diseñada al efecto, según el procedimiento siguiente:

- Todas las CONSULTAS atendidas se anotan como DENUNCIAS y QUEJAS o ASESORAMIENTOS. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte del consumidor/a de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, insatisfactoria o simplemente irregular.* Siempre considerando que dichas denuncias y quejas que nos hacen llegar los consumidores y usuarios no dejan de ser una presunción de ilegalidades o irregularidades.

- Por su parte, *las consultas que se anotan como asesoramientos son las que se refieren a la solicitud de 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, sin que exista comunicación de insatisfacción o irregularidad.

- Una vez registrada la consulta como denuncia-queja o asesoramiento, se anota el SUBSECTOR ECONÓMICO al que pertenece la empresa o razón social objeto de la consulta. Con la finalidad 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.
- A continuación, se registra información sobre el MOTIVO de la denuncia-queja o de la solicitud de asesoramiento. A fin de aproximarse al conocimiento del panorama de los problemas y las necesidades de información de los consumidores y usuarios, en relación con los distintos ámbitos de la oferta del mercado.
- Por último, se registra información sobre la condición de asociados o no asociados a UCE-Asturias de la persona que realiza la consulta; la modalidad a través de la cual se prestó la atención solicitada (por teléfono o personal); el Centro de Información de UCE-Asturias desde el que se le proporciona el servicio y el concejo asturiano en que se domicilia la persona que realiza la consulta.

Por último, resaltar que se registran los datos mínimos e imprescindibles de carácter personal, siempre contando con la autorización explícita de la persona que realiza la consulta, ajustándose el tratamiento de dichos datos a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. RESUMEN

En este apartado se presentan de forma resumida, por un lado, los resultados del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a lo largo del año 2006, así como algunos datos de su evolución en los últimos cinco años.

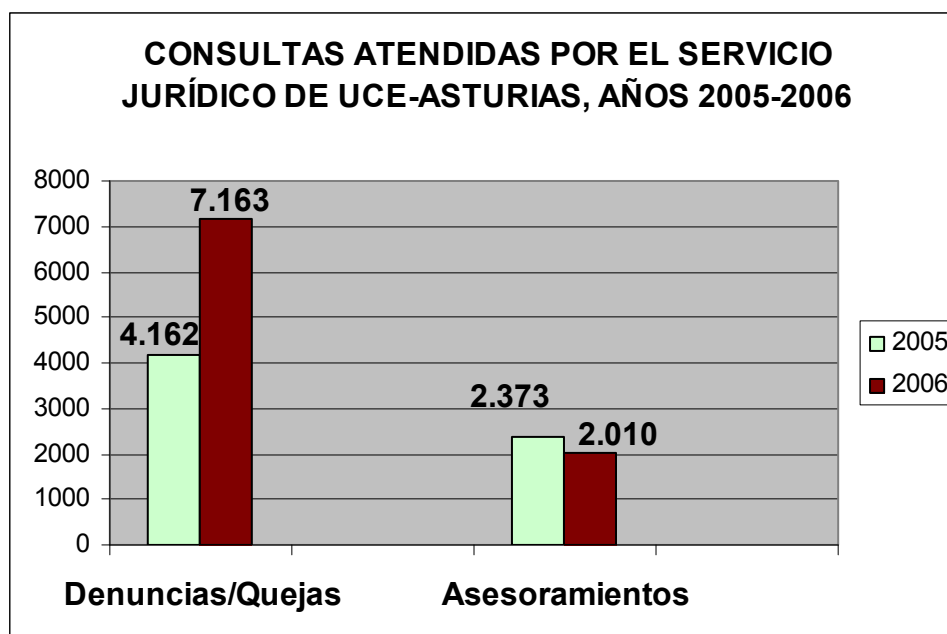
Por otro lado, se presenta la valoración del servicio de atención de consultas, realizada por una muestra de los usuarios, así como los cambios más reseñables en los cinco años analizados.

4.1 Análisis de las consultas

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

Número de consultas atendidas

En el año 2006 fueron atendidas un total de **9.173 consultas** (78 % denuncias y quejas y 22 % asesoramientos). Lo que representa **un aumento del 40% con respecto a las consultas atendidas en el año anterior**. En datos absolutos, el incremento fue de 2.638 consultas.

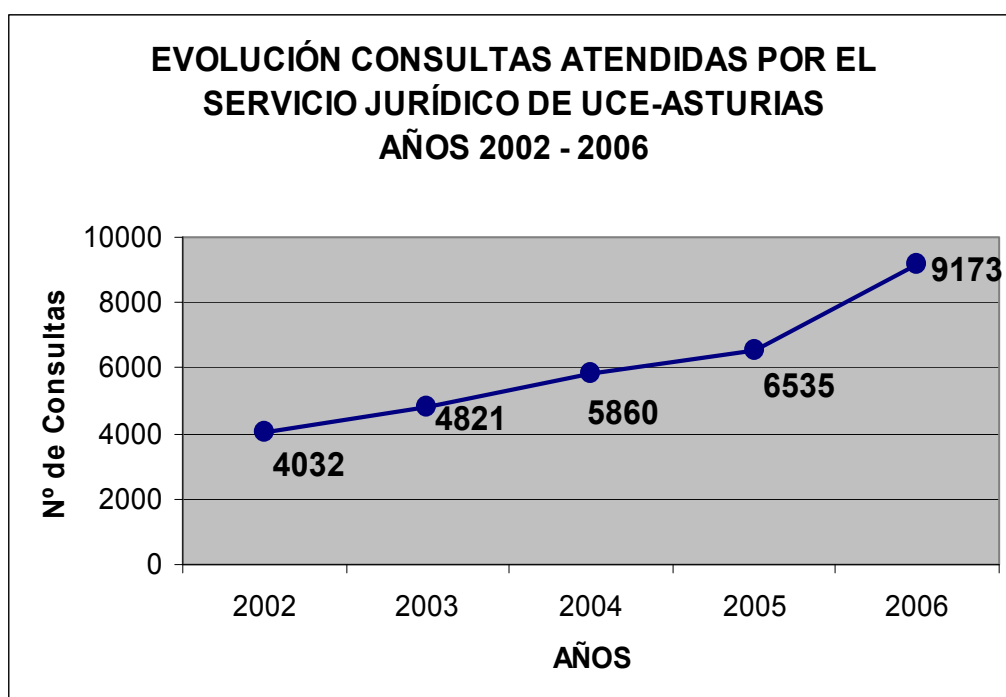


Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Evolución del número de consultas atendidas. Años 2002-2006

A lo largo de los últimos cinco años fueron atendidas un total de **30.421 consultas**. De las cuales el 68% fueron denuncias y quejas, y el 32% peticiones de asesoramiento.

Destaca el incremento sostenido a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 9.173 en el pasado año 2006. Es decir, un **muy significativo aumento del 128%** en el número de **consultas atendidas en esos cinco años**.



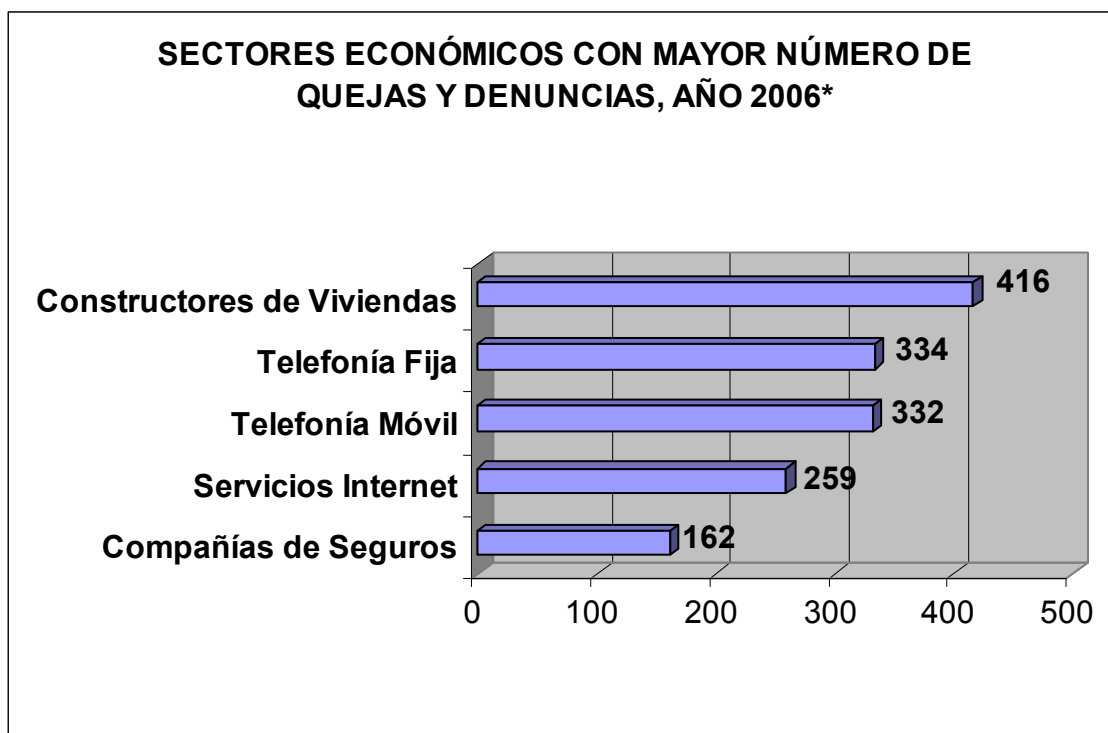
Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*

El problema de la **estafa en la venta de sellos** por parte de Fórum Filatélico y Afinsa, ha sido el que más denuncias y quejas ha generado en el año 2006, una de cada tres.

Asimismo, destaca el número de denuncias y quejas relativas al **mercado de las Telecomunicaciones** (Telefonía y Servicios de Internet), que contabilizaron el 13% del total. También las relacionadas con el ámbito de la **Vivienda** (Constructores y Promotores, Agencias Inmobiliarias y Compra-Venta entre Particulares), que sumaron el 7% del conjunto de las denuncias y quejas.

Comparando, en términos absolutos, los datos del año 2006 con los del anterior, se verifica que los Subsectores (obviando el caso Afinsa y Fórum Filatélico) que han tenido un mayor incremento en el número de denuncias y quejas han sido: *Comercio de Aparatos de Telefonía, Compañías de Electricidad, Constructores y Promotores de Vivienda, Transporte Aéreo y Servicios de Internet.*

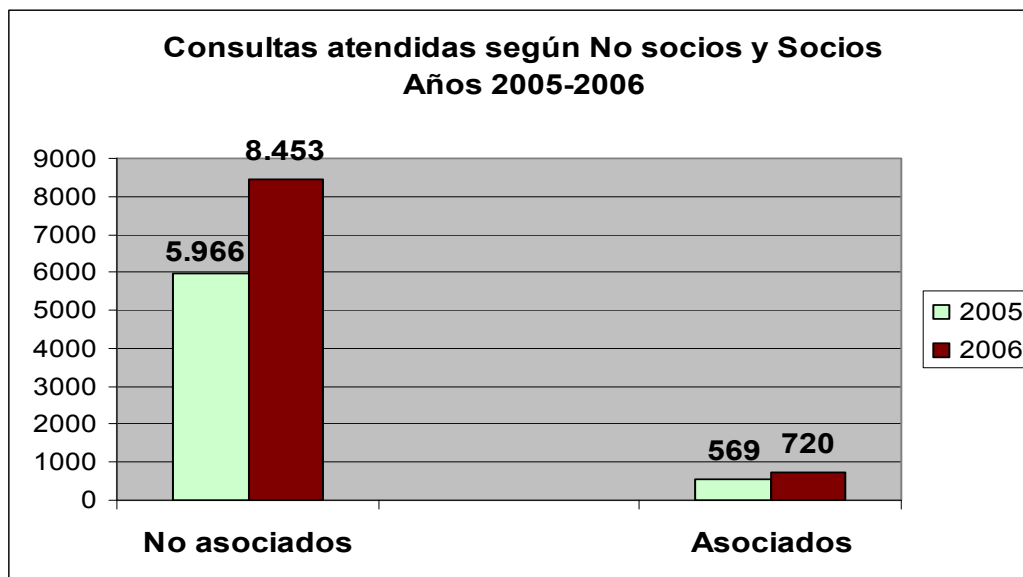


Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Sin considerar el caso de las empresas de venta de sellos.

Consultas atendidas según *No Asociados* y *Asociados*

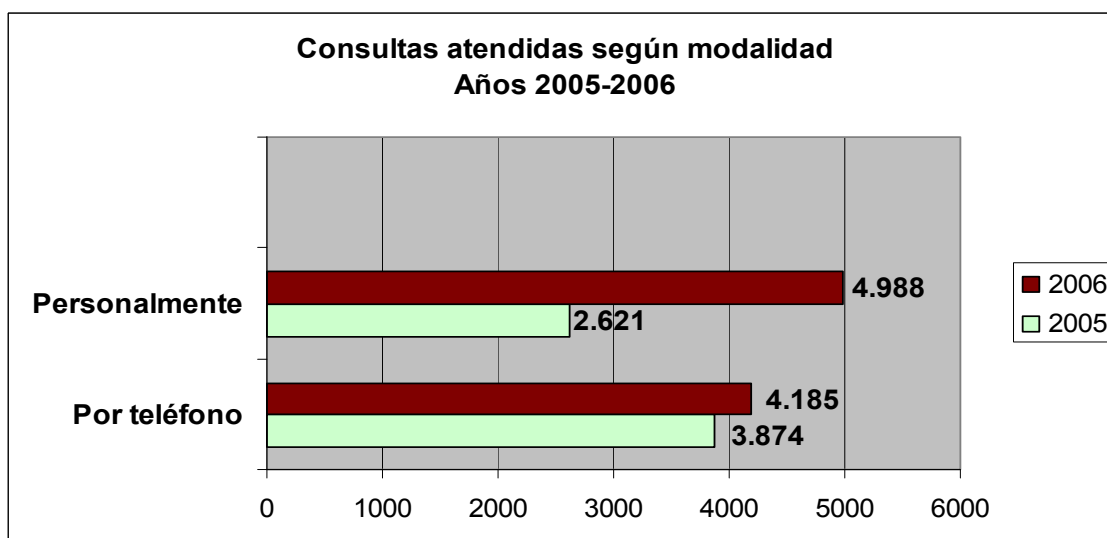
Más de 9 de cada 10 de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a UCE-Asturias. Comparando estos datos con los del año anterior, se verifica que no se han producido cambios significativos en los porcentajes de las consultas atendidas a socios y no socios.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Consultas atendidas según modalidad

Por primera vez a lo largo de un año, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de forma personal, 54% de las consultas; frente a la atención proporcionada a través del teléfono, 46% de las consultas. Comparando dichos datos con los registrados en el año 2005, se verifica un aumento del 13% en las consultas atendidas de forma personal.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Consultas atendidas según Centro de Información

La distribución de las consultas atendidas en el año 2006 en los Centros de Información de UCE-Asturias, constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (51%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (20%).

En datos absolutos, resaltar el importante incremento de las consultas atendidas, con respecto al año 2005, en los tres Centros de Información: Oviedo (+ 996), Avilés (+ 842) y Gijón (+ 800).

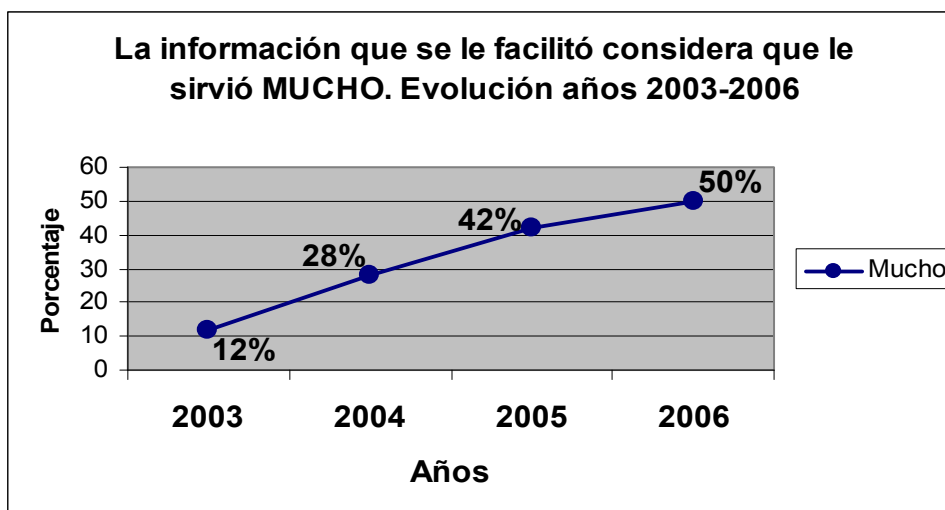
Consultas atendidas según Concejo de procedencia

Más de 8 de cada 10 consultas han correspondido a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias, como viene siendo habitual. Asimismo, **se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 69 concejos asturianos, cuatro más que en el año anterior.**

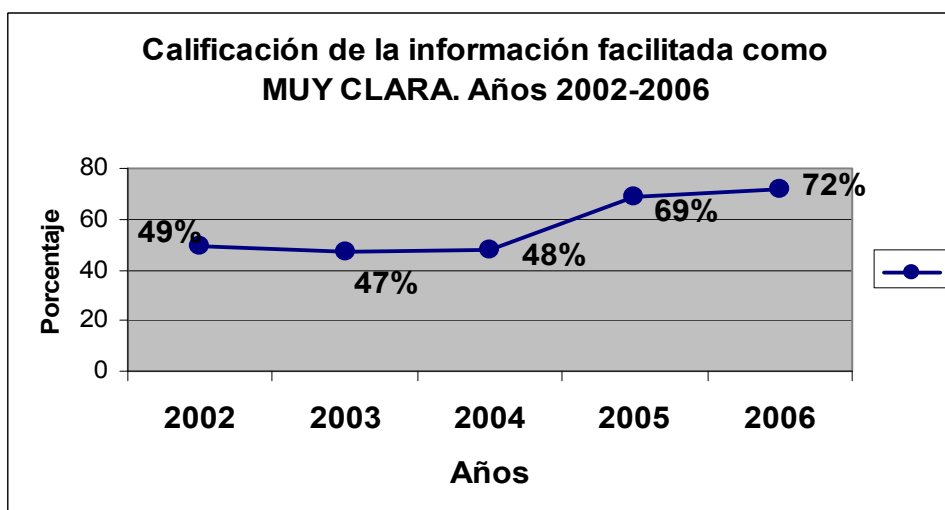
4.2 Valoración del asesoramiento jurídico facilitado. Evolución 2002-2006

A continuación se presenta un resumen de la valoración que hacen los usuarios del servicio de atención de consultas acerca de la atención que se les proporciona, así como algunos aspectos destacables de la evolución en los cinco años analizados.

- En una escala de 0 a 10, la **valoración general** del asesoramiento facilitado se situó todos los años al nivel de notable alto y un año alcanzó el nivel de sobresaliente.
- Mejora, año a año, la percepción de que la información que se facilitó **sirvió "mucho"**. Pasando dicha calificación del 12%, en el año 2003, al 50% en el 2006.

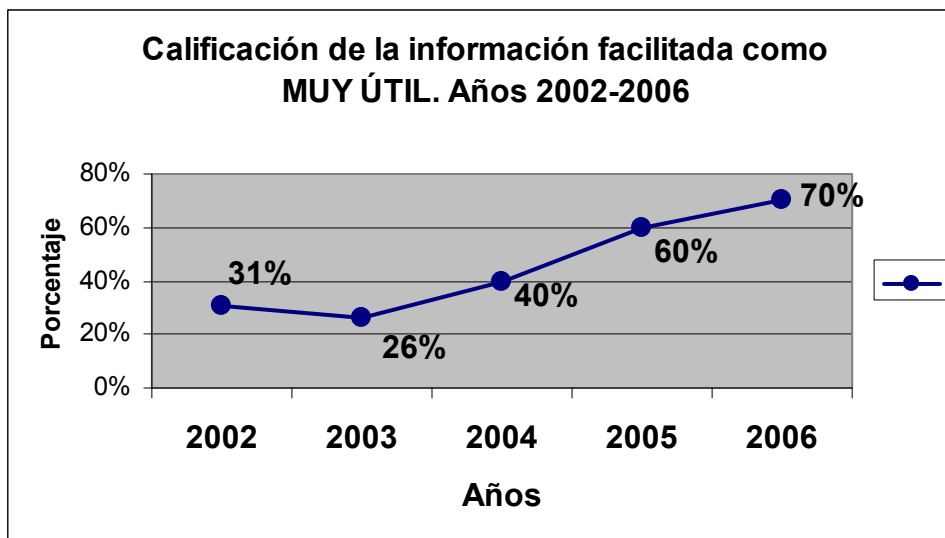


- Mejora perceptiblemente la valoración de la información proporcionada en cuanto a su claridad, pasando del 49% la calificación de **"muy clara"** en el año 2002 al 72% en el 2006.



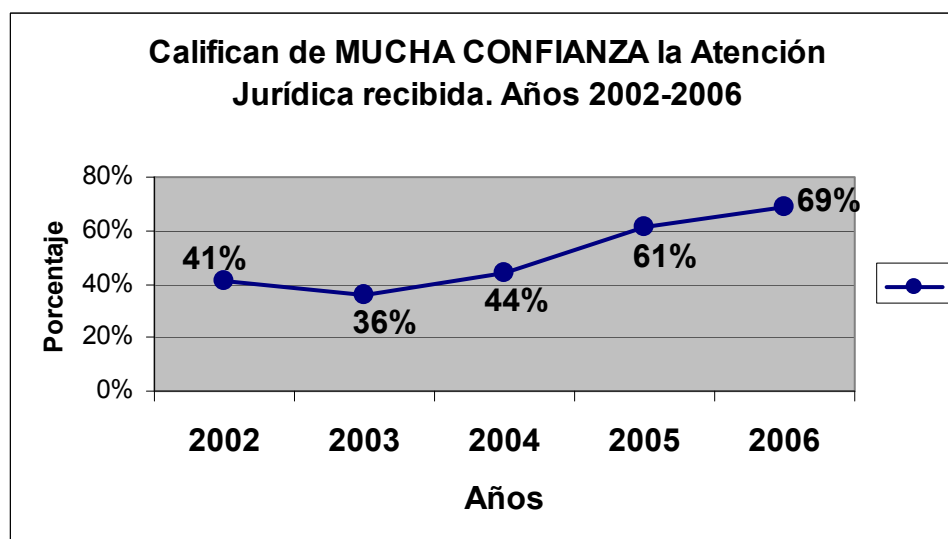
Fuente: UCE-Asturias_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

- También mejora muy significativamente, la calificación de la información proporcionada en cuanto a su utilidad. Pasando la calificación de "muy útil" del 31% en el año 2002, al 70% en el 2006.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

- Mejora sensiblemente la confianza en la atención jurídica recibida. Pasando la calificación de "mucho confianza" del 41%, en el año 2002, al 69% en el 2006.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS


Siguiendo el método 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 2006, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Evolución del número de consultas atendidas entre los años 2002-2006.
- C) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*.
- D) *Subsectores económicos* con más denuncias y quejas. Años 2002-2006.
- E) Asesoramientos atendidos según *Subsector Económico*.
- F) *Subsectores económicos* con más solicitudes de asesoramiento. Años 2002-2006.
- G) Consultas según *Sector Económico*. Análisis comparativo.
- H) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- I) Motivos asesoramiento según *Subsector Económico*.
- J) Consultas atendidas según *No Asociados* y *Asociados*.
- K) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal).
- L) Consultas atendidas según Centro de Información.
- M) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- N) Consultas atendidas según Concejo de procedencia.

Asimismo, reseñar la presentación, en el último apartado de este informe, de los resultados de la **encuesta de valoración de la atención proporcionada por parte del Servicio Jurídico de UCE-Asturias**, realizada a una *muestra estadísticamente representativa* de los consumidores y usuarios que realizaron las consultas a lo largo del pasado año 2006.

A) Consultas atendidas según denuncias y quejas o asesoramientos

En el año 2006 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **9.173 consultas**, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información de la Asociación, de las cuales el **78 % fueron denuncias y quejas** y el **22 % fueron peticiones de asesoramiento**.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS-QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
Año 2006		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	7.163	78 %
Asesoramientos	2.010	22 %
Total	9.173	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.


Comparando estos datos con los registrados en el año 2005 (6.535 consultas), se constata un **aumento del 40 % en el número de consultas registradas con respecto al año anterior**; en datos absolutos, el **incremento fue de 2.638 consultas atendidas**.

Si consideramos la distribución de dichas consultas, se constata que las denuncias y quejas, en términos relativos, han aumentado en 14 puntos porcentuales a lo largo del año 2006. En datos absolutos, **las denuncias y quejas se incrementaron en 3.001 casos** y las peticiones de asesoramiento descendieron en 363.

B) Evolución del número de consultas atendidas entre los años 2002-2006

Como puede comprobarse en el siguiente cuadro, a lo largo de los últimos cinco años fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **30.421 consultas**. De las cuales el 68% fueron denuncias y quejas, y el 32% peticiones de asesoramiento.

También destaca el incremento sostenido en el número de consultas atendidas a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 9.173 en el pasado año 2006. Es decir, un **muy significativo aumento del 128% en el número de consultas atendidas** entre dichos años.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE						
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO						
<i>Años 2002 - 2006</i>						
Concepto	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Denuncias y quejas	2.815	2.920	3.731	4.162	7.163	20.791
Asesoramientos	1.217	1.901	2.129	2.373	2.010	9.630
Consultas	4.032	4.821	5.860	6.535	9.173	30.421
Variación*	+ 1.730	+ 789	+ 1.039	+ 675	+ 2.638	-

Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

*Variación con respecto a las consultas atendidas en el año anterior.

C) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*

Como se puede observar en la tabla siguiente, el problema de la estafa en la venta de sellos por parte de Fórum Filatélico y Afinsa, con más de 350.000 personas afectadas en toda España, ha sido el que más denuncias y quejas ha generado en el año 2006; una de cada tres de las atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias.

La tabla también permite constatar que los Subsectores que tienen que ver con el ámbito del mercado de las **Telecomunicaciones** (Telefonía y Servicios de Internet), **acumula un total de 925 denuncias y quejas, el 13% del total.**

Asimismo, resaltar que el ámbito de la **Vivienda** (Constructores y Promotores, Agencias Inmobiliarias, Compra-Venta entre Particulares y Arrendamientos), de forma agrupada, **contabilizó en el año un total de 512 denuncias y quejas, el 7% del total.**

Por otro lado, **comparando en términos absolutos** los datos registrados en el año 2006 con los de año anterior, se verifica que **los Subsectores** (obviando el caso Afinsa y Fórum Filatélico) **que han tenido un mayor incremento en el número de denuncias y quejas han sido:** *Comercio de Aparatos de Telefonía (+ 99), Compañías de Electricidad (+ 55), Constructores y Promotores de Vivienda (+ 54), Transporte Aéreo (+ 45) y Servicios de Internet (+ 44).*

Subsector Económico (I)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2005	Variación*
EMPRESAS DE VENTA DE SELLOS	2.683	37,42%	-	+ 2.683
CONSTRUCTORES/PROMOTORES	416	5,81%	8,70%	+ 54
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	334	4,66%	9,50%	- 60
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	332	4,63%	9,50%	- 62
SERVICIOS DE INTERNET	259	3,62%	5,17%	+ 44
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	162	2,26%	4,20%	- 13
MUEBLERÍAS	155	2,16%	3,41%	+ 13
TRANSPORTE AÉREO	151	2,11%	2,55%	+ 45
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	149	2,08%	2,25%	+ 34
REPARACIONES A DOMICILIO	143	2,00%	2,98%	+ 19
BANCOS	141	1,97%	2,38%	+ 2
CONCES. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	133	1,86%	2,91%	+ 12
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	132	1,84%	1,85%	+ 55
COMERCIO DE ROPA	104	1,45%	2,50%	=

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2005	Variación*
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA	99	1,38%	-	+ 99
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	97	1,35%	2,25%	- 18
AGENCIAS DE VIAJES	67	0,94%	2,11%	- 21
ADMINISTRACIÓN LOCAL	65	0,91%	1,30%	+ 11
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	61	0,85%	0,77%	+ 29
CAJAS DE AHORROS	60	0,84%	1,28%	+ 1
TELEVISIONES DE PAGO	59	0,82%	1,56%	- 6
CONCES. DE AUTOMÓVILES USADOS	57	0,80%	1,56%	- 8
COMERCIO DE CALZADO	55	0,77%	1,56%	- 10
TALLER. REPARACIÓN AUTOMÓVILES	54	0,75%	1,68%	- 16
COMPAÑÍAS DE GAS	47	0,66%	1,01%	+ 5
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	46	0,64%	1,11%	=
AGENCIAS INMOBILIARIAS	45	0,63%	1,15%	- 3
TINTORERÍAS	43	0,60%	1,15%	- 5
COMUNIDADES DE VECINOS	42	0,59%	1,18%	- 7
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	42	0,59%	1,37%	- 15
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	40	0,56%	0,77%	+ 8
PROFESIONALES LIBERALES	40	0,56%	0,12%	+ 35
TRANSPORTE INTERURBANO	38	0,53%	0,70%	+ 9
COMERCIO POR CATÁLOGO	36	0,50%	0,46%	+ 17
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	29	0,40%	0,55%	+ 6
COMERC. COMPLEMENTOS DE VESTIR	26	0,36%	0,05%	+ 24
COMERCIO POR TELÉFONO	26	0,36%	0,17%	+ 19
COMERCIO ELECTRÓNICO	25	0,35%	0,41%	+ 8
CLÍNICAS PRIVADAS	23	0,32%	0,77%	- 9
RESTAURANTES	22	0,31%	0,48%	+ 2
SUPERMERCADOS	21	0,29%	0,55%	- 2
MUEBLES DE COCINA	20	0,28%	0,26%	+ 9
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	18	0,25%	0,84%	- 17
ABASTECIMIENTO DE AGUA	18	0,25%	0,05%	+ 16
JOYERÍAS	18	0,25%	0,34%	+ 4
HOTELES	17	0,24%	0,31%	+ 4
GASOLINERAS	16	0,22%	0,31%	+ 3
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	15	0,21%	0,29%	+ 3
APARCAMIENTOS Y GARAJES	15	0,21%	0,29%	+ 3
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	12	0,17%	0,34%	- 2
MENSAJERÍA PRIVADA	12	0,17%	0,24%	+ 2
HOSPITALES	11	0,15%	0,24%	+ 1
JUGUETERÍAS	10	0,14%	0,17%	+ 3
FERROCARRIL	10	0,14%	0,36%	- 5
COMPRA-VENTA AUTOMÓVIL (PART.)	9	0,13%	0,02%	+ 8
HIPERMERCADOS	8	0,11%	0,22%	- 1
BARES Y CAFETERÍAS	8	0,11%	0,19%	=
EMPRESAS DE MUDANZAS	7	0,10%	0,17%	=
CORREO ESTATAL	7	0,10%	0,24%	- 3
TRANSPORTE URBANO	6	0,08%	0,12%	+ 1
TIENDA TRADICIONAL	5	0,07%	0,10%	+ 1
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	5	0,07%	1,08%	- 40
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	5	0,07%	0,31%	- 8

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2005	Variación*
TIENDAS DE MASCOTAS	5	0,07%	0,29%	- 7
ÓPTICAS	5	0,07%	0,24%	- 5
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	5	0,07%	0,29%	- 7
COMPRA-VENTA VIVIENDAS (PART.)	5	0,07%	0,29%	- 7
CENTROS DE SALUD	5	0,07%	0,26%	- 6
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	4	0,06%	0,19%	- 4
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	4	0,06%	0,24%	- 6
TRANSPORTE ESCOLAR	4	0,06%	-	+ 4
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	3	0,04%	0,17%	- 4
FOTÓGRAFOS	3	0,04%	0,02%	+ 2
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	3	0,04%	0,02%	+ 2
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	2	0,03%	0,07%	- 1
FARMACIAS	2	0,03%	0,05%	=
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	2	0,03%	0,02%	+ 1
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	2	0,03%	0,17%	- 5
TAXI	1	0,01%	0,12%	- 4
CASAS RURALES	1	0,01%	0,05%	- 1
SALAS DE CINE	1	0,01%	0,07%	- 2
AUTOESCUELAS	1	0,01%	0,07%	- 2
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,01%	0,10%	- 3
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,01%	0,05%	- 1
OTRA PUBLICIDAD	1	0,01%	0,05%	- 1
LIBRERÍAS	1	0,01%	0,10%	- 3
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,01%	-	+ 1
FERRETERÍAS	1	0,01%	0,05%	- 1
RELOJERÍAS	1	0,01%	0,05%	- 1
VARIOS SUBSECTORES	287	4,04%	4,04%	+ 119


Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Variación en el número de denuncias y quejas relacionadas con el Subsector, entre los años 2005 y 2006.

D) Subsectores económicos con más denuncias y quejas. Años 2002-2006

Más allá de problemas puntuales con elevado impacto, como han sido los casos relacionados con el cierre de las academias de idiomas o más recientemente de la estafa de la venta de sellos, si observamos que Subsectores Económicos acumulan el mayor número de denuncias y quejas entre los años 2002-2005, se verifica lo siguiente:

- **Compañías de Telefonía**, tanto fija como móvil, es el **subsector que ha acaparado los primeros lugares del escalafón** en las denuncias y quejas de los usuarios durante los últimos cinco años, y **el que en números absolutos ha tenido un mayor crecimiento**.
- **Constructores y Promotores de Vivienda**, también ha figurado durante todos los años de este periodo **en los primeros niveles del escalafón**, y **el crecimiento de las denuncias y quejas también ha sido sostenido**, si bien algo menor que el caso anterior.
- Otros subsectores que ha repetido durante varios años en los primeros lugares de la clasificación de los más denunciados por sus prácticas abusivas, han sido los **Bancos y Cajas de Ahorros**, las **Compañías de Seguros** y el **Comercio de Electrodomésticos**, este último también con un preocupante incremento en el número de quejas en los últimos tres años.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE					
SUBSECTORES ECONÓMICOS CON MÁS DENUNCIAS Y QUEJAS					
Años 2002 - 2006					
Año	1º	2º	3º	4º	5º
2002	Academias de enseñanza 693 (25%)	Compañías telefonía 305 (11%)	Constructores de viviendas 231(8%)	Reparaciones a domicilio 105 (4%)	Mueblerías 96 (3%)
2003	Compañías telefonía 290 (10%)	Constructores de viviendas 266 (9%)	Academias de enseñanza 248 (8,4%)	Bancos y Cajas 170 (5,8%)	Compañías de seguros 160 (5,4%)
2004	Compañías telefonía 641 (17%)	Constructores de viviendas 297 (7,8%)	Líneas Tarific. Adicional 240 (6,3%)	Compañías de seguros 177 (4,6%)	Comercio Electrodoméstic. 174 (4,6%)
2005	Compañías telefonía 788 (19%)	Constructores de viviendas 362 (8,7%)	Comercio Electrodomést 231(5,5%)	Servicios de Internet 215 (5%)	Bancos y Cajas 198 (4,7%)
2006	Empresas de Venta de Sellos 2.683 (37%)	Constructores de viviendas 416 (5,8%)	Compañías telefonía fija 334 (4,6%)	Compañías telefonía móvil 332 (4,6%)	Servicios de Internet 259 (3,6%)

Fuente: UCE-Asturias_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

E) Asesoramientos atendidos según Subsector Económico

En la tabla siguiente se desglosa el número de peticiones de asesoramiento efectuadas por los consumidores en relación con los diferentes Subsectores Económicos durante el año 2006.

Al igual que en años anteriores, el ámbito que contabiliza un mayor número de asesoramientos es el referido a la **Vivienda**, bien sea en lo relacionado con los *arrendamientos* o la *adquisición*, agrupando **un total de 460 peticiones de asesoramiento**. A las que se deben sumar las **151 solicitudes de información relacionadas con el “Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias”**. Todo lo cual contabiliza un **30% del total** de las consultas de asesoramiento atendidas, es decir, casi una de cada tres.

Comparando, en términos absolutos, los datos de asesoramientos registrados en el año 2006 con los del año anterior, se constata que la **Administración Autónoma ha sido el subsector que ha tenido un mayor incremento, con 74 consultas más que en el año anterior, relativas al Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda**.

Subsector Económico (I)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2005	Variación*
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	233	11,59%	11,97%	- 51
COMUNIDADES DE VECINOS	211	10,50%	8,22%	+ 16
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	189	9,40%	4,85%	+ 74
CONSTRUCTORES/PROMOTORES	131	6,52%	11,55%	- 143
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	110	5,47%	6,28%	- 39
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	68	3,38%	2,50%	+ 8
ADMINISTRACIÓN LOCAL	67	3,33%	3,08%	- 6
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	58	2,89%	2,49%	- 1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	49	2,44%	2,06%	=
COMPRA-VENTA VIVIENDAS (PART.)	47	2,34%	2,40%	- 10
BANCOS	45	2,24%	2,25%	+ 3
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	41	2,04%	2,34%	- 15
COMPRA-VENTA AUTOMÓVIL (PART.)	35	1,74%	1,01%	+ 11
SERVICIOS DE INTERNET	35	1,74%	1,31%	+ 4
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	34	1,69%	2,50%	- 25
CONCES. AUTOMÓVILES USADOS	33	1,64%	1,43%	- 1
CONCES. AUTOMÓVILES NUEVOS	30	1,49%	1,90%	- 15
CAJAS DE AHORROS	29	1,44%	1,25%	- 12
COMERCIO DE ROPA	29	1,44%	2,49%	- 30
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	28	1,39%	2,34%	- 27

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2005	Variación*
MUEBLERÍAS	27	1,34%	1,52%	- 9
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	20	1,00%	1,10%	- 6
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	18	0,90%	0,76%	=
REPARACIONES A DOMICILIO	18	0,90%	0,88%	- 3
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	18	0,90%	1,14%	- 9
COMPAÑÍAS DE GAS	17	0,85%	0,67%	+ 1
AGENCIAS DE VIAJES	17	0,85%	1,64%	- 22
COMERCIO POR CATÁLOGO	16	0,80%	0,88%	- 5
TRANSPORTE AÉREO	14	0,70%	0,80%	- 5
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	14	0,70%	0,72%	- 3
REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	14	0,70%	1,31%	- 17
PROFESIONALES LIBERALES	13	0,65%	0,04%	+ 12
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	13	0,65%	1,35%	- 19
COMERCIO DE CALZADO	13	0,65%	0,55%	=
COMERCIO APARAT. TELEFONÍA MÓVIL	11	0,55%	-	+ 11
TELEVISIONES DE PAGO	9	0,45%	0,42%	- 1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	8	0,40%	1,18%	- 20
COMERCIO POR TELÉFONO	6	0,30%	0,29%	- 1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	6	0,30%	0,42%	- 4
BARES Y CAFETERÍAS	5	0,25%	0,08%	+ 3
CLÍNICAS PRIVADAS	5	0,25%	0,17%	+ 1
COMERCIO ELECTRÓNICO	5	0,25%	0,38%	- 4
TINTORERÍAS	4	0,20%	0,04%	+ 3
COMERCIOS COMPLEMENTOS VESTIR	4	0,20%	-	+ 4
ABASTECIMIENTO DE AGUA	4	0,20%	0,13%	+ 1
HOSPITALES	4	0,20%	0,17%	=
RESTAURANTES	3	0,15%	0,13%	=
FERROCARRIL	3	0,15%	0,08%	+ 1
JOYERÍAS	3	0,15%	0,17%	- 1
GASOLINERAS	2	0,10%	0,08%	=
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,10%	0,21%	- 3
ÓPTICAS	2	0,10%	0,08%	=
TRANSPORTE ESCOLAR	2	0,10%	-	+ 2
HIPERMERCADOS	2	0,10%	0,04%	+ 1
SUPERMERCADOS	2	0,10%	0,17%	- 2
TRANSPORTE INTERURBANO	2	0,10%	0,17%	- 2
TAXI	2	0,10%	0,13%	- 1
RELOJERÍAS	2	0,10%	-	+ 2
LIBRERÍAS	2	0,10%	-	+ 2
VARIOS COMERCIOS	1	0,05%	-	+ 1
APARCAMIENTOS Y GARAJES	1	0,05%	-	+ 1
TRANSPORTE URBANO	1	0,05%	0,04%	=
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	1	0,05%	0,04%	=
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,05%	-	+ 1
CENTROS DE SALUD	1	0,05%	0,04%	=
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,05%	-	+ 1
JUGUETERÍAS	1	0,05%	0,21%	- 4
ENSEÑANZA PÚBLICA	1	0,05%	0,08%	- 1
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,05%	0,04%	=

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2005	Variación*
HOTELES	1	0,05%	0,25%	- 5
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,05%	0,21%	- 4
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,05%	0,04%	=
VARIOS SUBSECTORES	163	8,11%	5,69%	+ 28

Fuente: UCE-Asturias, 2006_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Variación en el número de asesoramientos relacionados con el Subsector, entre los años 2005 y 2006.

F) Subsectores económicos con más solicitudes de asesoramiento. Años 2002-2006

Si observamos que Subsectores Económicos acumulan el mayor número de peticiones de asesoramiento entre los años 2002-2006, se constata lo siguiente:

- **El ámbito de la Vivienda**, arrendamientos y adquisición, **es el que ha acaparado los primeros lugares del escalafón** de los asesoramientos solicitados por los consumidores durante los últimos cinco años, **de manera muy destacada.**
- Las peticiones de asesoramiento relacionadas con las **Comunidades de Vecinos**, **también ha figurado durante todos los años de este periodo en los primeros niveles del escalafón.**
- Asimismo, los asesoramientos relacionados con las **Compañías de Seguros han estado presentes, a lo largo de todos los años, en los primeros lugares** de la clasificación del periodo 2002-2006.
- Por ultimo, significar el **crecimiento durante el periodo** de las peticiones relacionadas con la Administración Autonómica, en función de las **demandas de información sobre el Programa de Ayudas a la Vivienda.**

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE					
SUBSECTORES ECONÓMICOS CON MÁS SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO					
Años 2002 - 2006					
Año	1º	2º	3º	4º	5º
2002	Arrendamientos vivienda 159 (13%)	Comunidades de vecinos 138 (11%)	Constructores de viviendas 122 (10%)	Compañías de seguros 82 (7%)	Bancos y Cajas 77 (6%)
2003	Comunidades de vecinos 190 (10%)	Constructores de viviendas 170 (9%)	Arrendamientos vivienda 156 (8,2%)	Compañías de seguros 136 (7%)	Bancos y Cajas 129 (6,8%)
2004	Arrendamientos vivienda 237 (11%)	Comunidades de vecinos 203 (9,5%)	Constructores de viviendas 196 (9,2%)	Administración autonómica 128 (6%)	Compañías de seguros 121 (5,6%)
2005	Arrendamientos vivienda 284 (12%)	Constructores de viviendas 274 (11,5%)	Comunidades de vecinos 195 (8,2%)	Compañías de seguros 149 (6,2%)	Compañías de telefonía 119 (5%)
2006	Arrendamientos vivienda 233 (11,6%)	Comunidades de vecinos 211 (10,5%)	Administración autonómica 189 (9,4%)	Constructores de viviendas 131 (6,5%)	Compañías de seguros 110 (5,4%)

Fuente: UCE-Asturias_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

G) Consultas según Sector Económico. Análisis comparativo

En la tabla siguiente, se presentan las “Consultas” (suma de las denuncias-quejas y los asesoramientos), distribuidas según “Sector Económico” (agrupación de subsectores).

Todo ello, a fin de poder comparar las atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias en el año 2006 y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) para el conjunto de España en el año 2005 (último año del que se han publicado), a partir de los datos facilitados por el conjunto de las asociaciones de consumidores. En tal sentido se puede constatar lo siguiente:

- El mayor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias en Sectores Económicos como Comercio de Electrodomésticos (+ 3,6%), Comunidades de Propietarios (+ 2,5%) y Automóviles (+ 2,4%), con respecto a los datos del conjunto de España. Obviando el caso de la estafa en la venta de sellos.
- El menor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a las registradas por el I.N.C., en los sectores de la Vivienda (- 6,5%) y los Servicios Financieros (- 6%).
- La significativa aproximación en el porcentaje de consultas atendidas en relación con la Telefonía e Internet, que en años anteriores distaba en nueve puntos.

SECTOR ECONÓMICO (I)	Nº Consultas*	Porcentaje	I.N.C. 2005**	Variación
VENTA DE SELLOS	2.683	29,25%	-	+ 29,25%
TELEFONÍA E INTERNET	1067	11,63%	11,17%	+ 0,46%
VIVIENDA	972	10,60%	17,13%	- 6,53%
ELECTRODOMÉSTICOS	475	5,18%	1,55%	+ 3,63%
ADMINISTRACIÓN	406	4,43%	4,56%	- 0,13%
AUTOMÓVIL	367	4,00%	1,55%	+ 2,45%
SERVICIOS FINANCIEROS	356	3,88%	9,91%	- 6,03%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	272	2,97%	1,00%	+ 1,97%
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	253	2,76%	0,22%	+ 2,54%

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SECTOR ECONÓMICO (II)	Nº Consultas*	Porcentaje	I.N.C. 2005**	Variación
TRANSPORTES PÚBLICOS	234	2,55%	2,25%	+ 0,30%
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	231	2,52%	1,74%	+ 0,78%
MUEBLES	202	2,20%	1,20%	+ 1,00%
REPARACIONES DEL HOGAR	161	1,76%	3,34%	- 1,58%
ELECTRICIDAD	146	1,59%	1,82%	- 0,23%
VENTA A DISTANCIA	114	1,24%	0,21%	+ 1,03%
VIAJES	84	0,92%	1,83%	- 0,91%
ENSEÑANZA	81	0,88%	0,93%	- 0,05%
INFORMÁTICA	65	0,71%	0,19%	+ 0,52%
GAS	64	0,70%	1,87%	- 1,17%
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	60	0,65%	0,93%	- 0,28%
TINTORERÍA	47	0,51%	0,65%	- 0,14%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	38	0,41%	2,38%	- 1,97%
SANIDAD PRIVADA	32	0,35%	1,03%	- 0,68%
SANIDAD PÚBLICA	24	0,26%	0,86%	- 0,60%
SUMINISTRO DE AGUA	22	0,24%	0,80%	- 0,56%
CORREOS Y MENSAJERÍA	20	0,22%	0,18%	+ 0,04%
TIEMPO COMPARTIDO	11	0,12%	0,06%	+ 0,06%
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	8	0,09%	1,27%	- 1,18%
FARMACIA	2	0,02%	0,27%	- 0,25%
VARIOS SECTORES	676	7,36%	19,18%	- 11,82%

*Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

** Porcentaje de las consultas atendidas, según los diferentes sectores económicos, por el conjunto de las Asociaciones de Consumidores en España en el año 2005, último del que existen datos publicados por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.).

H) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, es la descripción de los motivos que han dado lugar a las denuncias y quejas realizadas por los consumidores y usuarios al Servicio Jurídico de UCE-Asturias, a lo largo del pasado año.

En las tablas siguientes, independientemente de la alta dispersión de los datos y sin tener vocación de representatividad estadística, se puede obtener una **visión general de dichos motivos de denuncia y queja, en relación con los distintos Subsectores Económicos** (la clasificación comienza por los *cinco 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
1º EMPRESAS DE VENTA DE SELLOS	Estafa económica de Fórum Filatélico y Afinsa	2683
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Cobro de plusvalía al comprador.	111
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	86
	Defectos en la edificación.	48
	Cobro de enganches de agua al comprador.	29
	Diferencias entre vivienda y planos.	23
	Retraso en la entrega de la vivienda.	23
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	17
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).	16
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad,	8
	Incumplimiento de las calidades ofertadas.	8
	Falta de la cédula de habitabilidad.	4
	Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado.	4
	Problemas de humedad.	4
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	1
	Negativa a la entrega de la memoria de calidades.	1
	Varias quejas y denuncias	30

3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (I)	Disconformidad con la facturación.	95
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	70
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	30
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	27
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	17
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	14
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	12
	Preselección no consentida por el usuario.	12
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	8
	Publicidad engañosa.	6

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (II)	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	6
	Modificación unilateral de precios pactados.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	3
	Corte del servicio por problemas técnicos.	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	1
	Varias quejas y denuncias	25
4º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Disconformidad con la facturación.	111
	Penalización por baja en la compañía.	44
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	38
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	29
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad.	20
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	10
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	8
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	7
	Modificación unilateral de precios pactados.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	3
	Corte del servicio por problemas técnicos.	2
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	2
	Ausencia de información sobre consumos.	1
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	1
Varias quejas y denuncias	47	
5º SERVICIOS DE INTERNET	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	75
	Disconformidad con la facturación.	51
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	21
	Deficiencias en la conexión a Internet	18
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	16
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	16
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	9
	Penalización por baja en la compañía.	7
	Información incorrecta sobre condiciones y precios.	6
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	6
	Publicidad engañosa.	4
	Modificación unilateral de precios pactados.	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	1
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	11
Varias quejas y denuncias	17	
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	7
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	2
	Varias quejas y denuncias	4
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	11
	Negativa a rescindir el contrato.	3
	Publicidad engañosa.	3
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con la obra realizada.	1
	Cobro indebido de tributos.	1
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Varias quejas y denuncias	5
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	2
	Cobro indebido de tributos.	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	9
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.	25
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Insatisfacción con la obra realizada.	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Varias quejas y denuncias	29
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	3
	Publicidad engañosa.	2
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	43
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	5
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	4
	Negativa a rescindir el contrato.	4
	Publicidad engañosa.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	4
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	8
	Publicidad engañosa.	6
	Cobro abusivo.	6
	Problemas de humedad.	2
	Diferencias entre vivienda y planos.	1
	Falta de la cédula de habitabilidad.	1
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad	1
	Incorrecta información sobre cobro de comisión.	1
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	1
	Retraso en la entrega de la vivienda.	1
Varias quejas y denuncias	17	
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Cobro abusivo, tiempo de aparcamiento no utilizado.	5
	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	5
	Incumplimiento del garaje de normativa de seguridad.	1
	Varias quejas y denuncias	4

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa arrendador a efectuar obras mantenimiento.	19
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	6
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	3
	Repercusión de gastos exclusivos del arrendador.	1
	Incremento abusivo de la renta pactada.	1
	Varias quejas y denuncias	16
AUTOESCUELAS	Publicidad engañosa.	1
BANCOS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	36
	Información insuficiente o incorrecta.	15
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	12
	Actuación unilateral del banco con gastos para usuario.	11
	Insatisfacción con el trato recibido.	10
	Incumplimiento de orden del usuario.	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	7
	Cobro abusivo de intereses.	7
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	4
	Retraso en el servicio.	3
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos.	3
	Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.	2
	Inclusión en Registros de Morosos.	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	1
	Falta de diligencia del banco en la anulación de tarjeta.	1
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario.	1
		Varias quejas y denuncias
CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	17
	Información insuficiente o incorrecta.	10
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	9
	Actuación unilateral de la caja con gastos para usuario.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Inclusión en Registros de Morosos.	1
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Incumplimiento de orden del usuario.	1
	Cobro abusivo de intereses.	1
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos.	1
	Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.	1
	Varias quejas y denuncias	4

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
BARES Y CAFETERÍAS	Cobro abusivo.	2
	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	2
CASAS RURALES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
CENTROS DE SALUD	Lesiones por negligencia profesional.	1
	Retraso en el servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	3
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	7
	Lesiones por negligencia profesional.	4
	Cobro abusivo.	3
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO APARATOS TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía.	55
	Producto defectuoso.	19
	Negativa a admitir devolución.	9
	Publicidad engañosa.	5
	Retraso en el servicio.	3
	Varias quejas y denuncias	8
COMERCIO DE CALZADO	Producto defectuoso.	17
	Entrega de vale por devolución del producto.	16
	Negativa a admitir devolución	12
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	19
	Retraso en el servicio	8
	Producto defectuoso.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	No entrega de documento de garantía.	2
	Negativa a admitir devolución.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Instalación defectuosa.	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto.	32
	Negativa a admitir devolución	27
	Producto defectuoso.	20
	Cobro indebido.	6
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Varias quejas y denuncias	13

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía.	58
	Publicidad engañosa.	11
	Retraso en la entrega.	8
	Electrodoméstico defectuoso.	7
	Negativa a admitir devolución	5
	Instalación defectuosa.	3
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Cobro indebido por recogida de aparato antiguo.	1
	Documento instrucciones de uso en idioma extranjero.	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía.	91
	Electrodoméstico defectuoso.	12
	Retraso en la entrega.	12
	Publicidad engañosa.	8
	Negativa a admitir devolución	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	No entrega de documento de garantía	3
	No entrega de documento de instrucciones de uso.	3
	Instalación defectuosa.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Varias quejas y denuncias	6
COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto.	6
	Negativa a admitir devolución.	4
	Publicidad engañosa.	3
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	2
	Producto no conforme al pedido.	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Retraso en el servicio	2
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	10
	Publicidad engañosa.	7
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	4
	Producto no conforme al pedido.	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Varias quejas y denuncias	12
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	7
	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	1
	No entrega del producto.	1
	Varias quejas y denuncias	10

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Entrega de vale por devolución del producto.	8
	Producto defectuoso.	7
	Negativa a admitir devolución	6
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Desacuerdo con valoración de daños practicada.	47
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	37
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	26
	Insatisfacción con el trato recibido.	10
	Cobro abusivo.	8
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	3
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía.	3
	Daños y perjuicios por negligente actuación.	3
	Varias quejas y denuncias	25
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	54
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	25
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	23
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	7
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Interrupción del suministro por averías en la red.	2
	Varias quejas y denuncias	15
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	13
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	9
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	7
	Retraso en el servicio	4
	Interrupción del suministro por averías en la red.	1
	Varias quejas y denuncias	9
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Información incorrecta sobre el producto.	2
	Varias quejas y denuncias	3
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en la edificación.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	17
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad.	3
	Deficiente gestión del administrador.	3
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad.	1
	Documentación incorrecta de los acuerdos adoptados.	1
	Decisión administrador extralimitándose competencias.	1
	Varias quejas y denuncias	16

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía.	52
	Vehículo con defectos de fabricación.	39
	Incumplimiento del contrato.	11
	Retraso en el servicio	7
	Publicidad engañosa.	4
	Retraso en la entrega del vehículo.	1
	Retraso en la solicitud de las licencias.	1
	Varias quejas y denuncias	18
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	37
	Publicidad engañosa.	3
	Retraso en el servicio	3
	Información incorrecta sobre el vehículo.	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Retraso en la entrega del vehículo.	1
	Varias quejas y denuncias	8
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	Lesiones por negligencia profesional.	2
	Varias quejas y denuncias	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Cobro abusivo.	1
	Incumplimiento de los resultados ofertados.	1
	Lesiones por negligencia profesional.	1
	Varias quejas y denuncias	1
CORREO ESTATAL	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Pérdida del envío.	2
	Retraso en la entrega del envío.	2
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	5
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo y falta de presupuesto previo.	61
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	28
	Retraso en la realización del servicio.	16
	Daños ocasionados en vivienda durante la reparación.	12
	Negativa a ejecutar la garantía.	12
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	3
	Negativa a dar factura.	1
	Varias quejas y denuncias	10
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Publicidad engañosa.	7
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	6
	Negativa a rescindir el contrato.	4
	Retraso en la entrega del material didáctico.	1
	Varias quejas y denuncias	4
FARMACIAS	Varias quejas y denuncias	2
FERRETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	4
	Cancelación de servicios.	2
	Varias quejas y denuncias	4
FOTÓGRAFOS	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
	Falta de presupuesto previo.	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro gasolina adulterada.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	11
HERBORISTERÍAS/PARAFARMACIAS	Daños a la salud causados por consumo de productos.	1
HIPERMERCADOS	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	3
	Varias quejas y denuncias	3
HOSPITALES	Negativa a prestar atención sanitaria.	3
	Retraso en el servicio	2
	Lesiones por negligencia profesional.	1
	No entrega informes médicos de pruebas realizadas.	1
	Varias quejas y denuncias	4
HOTELES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	4
	Cobro abusivo.	2
	Incumplimiento de reserva de alojamiento.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	5
JOYERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	5
	Negativa a admitir devolución	4
	Producto defectuoso.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	2
JUGUETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Negativa a admitir devolución	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Producto defectuoso.	1
	Varias quejas y denuncias	1
LIBRERÍAS	Varias quejas y denuncias	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Retraso en la entrega del envío.	5
	Desperfectos en el envío.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Pérdida del envío.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
MUEBLERÍAS	Retraso en la entrega del mueble.	52
	Negativa a ejecutar la garantía.	27
	Mueble defectuoso.	24
	Negativa a admitir devolución	16
	Instalación defectuosa.	9
	Cobro indebido de portes/instalación.	4
	Mueble de calidad inferior a la ofertada.	4
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	16
MUEBLES DE COCINA	Retraso en el servicio	8
	Instalación defectuosa.	7
	Producto defectuoso.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	2
ÓPTICAS	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Varias quejas y denuncias	2
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	9
	Actuación unilateral entidad con gastos para usuario.	8
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	6
	Inclusión en Registros de Morosos.	3
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	4
	Incumplimiento de orden del usuario.	4
	Cobro abusivo de intereses.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	2
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	1
	Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	1
	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario.	1
Varias quejas y denuncias	9	
PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo.	13
	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional.	7
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	7
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Negativa a dar presupuesto previo.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
Varias quejas y denuncias	4	
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Falsas ofertas de empleo.	1
	Varias quejas y denuncias	2
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varias quejas y denuncias	2
PUBLICIDAD POSTAL	Publicidad engañosa.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
RELOJERÍAS	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Retraso en el servicio	17
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	9
	Cobro abusivo.	5
	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Negativa a dar presupuesto previo.	2
	Negativa a dar factura.	1
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Retraso en el servicio	3
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	1
	Negativa a dar factura.	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	2
RESTAURANTES	Insatisfacción con el trato recibido.	7
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	3
	Cobro abusivo.	2
	Intoxicación alimentaria.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	4
SALAS DE CINE	Varias quejas y denuncias	1
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso.	4
	Publicidad engañosa.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Cobro indebido.	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	1
	Venta de productos con fecha caducidad superada.	1
	Varias quejas y denuncias	8
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación.	23
	Retraso en el servicio	13
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	3
	Negativa a dar presupuesto previo.	3
	Daños en vehículo por incorrecta manipulación.	2
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario.	2
	Negativa a dar factura.	1
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	6
TAXI	Cobro abusivo.	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Conexión a LTAI, sin conocimiento del usuario.	1
	Llamada a TTA, sin conocimiento del usuario	1
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807.	1
	Varias quejas y denuncias	2

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato.	18
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	8
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva.	6
	Publicidad engañosa.	6
	Instalación defectuosa.	5
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa.	1
	Varias quejas y denuncias	15
TIENDA TRADICIONAL	Cobro indebido.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Venta de animales enfermos.	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Varias quejas y denuncias	2
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	37
	Pérdida de la prenda.	3
	Limpieza defectuosa.	1
	Varias quejas y denuncias	2
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos.	46
	Pérdida del equipaje.	43
	Retraso en el vuelo.	23
	Daños en el equipaje.	12
	Retraso en la entrega del equipaje.	4
	Cancelación unilateral de reservas por la compañía.	3
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	3
	Overbooking.	1
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	1
	Varias quejas y denuncias	15
	TRANSPORTE ESCOLAR	Retraso en el servicio
Varias quejas y denuncias		2
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios.	7
	Pérdida del equipaje.	5
	Retraso en el servicio	4
	Deficientes condiciones higiénicas servicios estación.	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Varias quejas y denuncias	18
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicios.	1
	Identificación insuficiente o incorrecta de los destinos.	1
	Varias quejas y denuncias	4
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	287

Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

I) Motivos asesoramiento según Subsector Económico

Al igual que en el apartado anterior, en las tablas siguientes se aporta una **panorámica general de los motivos que han dado lugar a las peticiones de asesoramiento** 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 2006 (la clasificación comienza por los *cinco subsectores que mayor número de peticiones de asesoramiento* han acumulado en el año y continua por orden alfabético de la denominación del Subsector Económico).

Asimismo, junto a las peticiones de información ligadas a asuntos específicos de cada Subsector Económico, reseñar como aspectos más frecuentes de asesoramiento, los relativos a:

- Información general sobre garantías.
- Información sobre rescisión de contratos.
- Información sobre devoluciones.

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
1º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información general de contratos de arrendamiento.	86
	Información sobre repercusión gastos mantenimiento.	39
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler.	33
	Información de actualización de renta de alquiler.	24
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato.	19
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	11
	Información sobre repercusión del IBI.	8
	Información de prescripción deudas por rentas.	7
	Información sobre devolución de fianzas.	4
	Información repercusión de las cuotas de la comunidad.	2
	2º COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones por la comunidad.
Información repercusión y reparto gastos comunidad.		32
Información de mayorías para acuerdos en comunidad.		31
Información sobre funciones presidente y otros cargos.		10
Informac. siniestro en vivienda por elementos comunes.		6
Información sobre reclamación de deudas a vecinos.		4
Información sobre impugnación acuerdos de vecinos.		3
Varios asesoramientos.		54
3º ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	151
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	9
	Información sobre procedimientos administrativos.	9
	Información sobre infracciones y sanciones.	3
	Varios asesoramientos.	17

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
4º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información repercusión gastos exclusivos vendedor.	8
	Información responsabilidad por defectos vivienda.	8
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	7
	Información sobre subrogación en hipoteca.	7
	Información general sobre contratos.	6
	Información sobre cláusulas abusivas.	6
	Información impuestos que gravan la compraventa.	4
	Información sobre gastos de notaria y registro.	2
	Información sobre libro de la vivienda.	2
	Información sobre normas calidad en la edificación.	2
	Información de obligatoriedad de entregar planos.	2
	Información sobre descalificación de VPO.	1
	Varios asesoramientos.	76
	5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información general sobre pólizas de seguros.
Información sobre trámites en caso de siniestro.		25
Información sobre rescisión del contrato.		16
Informac. solvencia económico-profesional compañías.		1
Varios asesoramientos.		20
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios.	1
	Varios asesoramientos.	3
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato.	6
	Información general sobre contratos.	2
	Información sobre rescisión de financiación por usuario.	1
	Varios asesoramientos.	4
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas.	15
	Información sobre procedimientos administrativos.	14
	Información sobre infracciones y sanciones.	6
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	4
	Varios asesoramientos.	19
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre procedimientos administrativos.	19
	Información sobre infracciones y sanciones.	17
	Información sobre impuestos y tasas.	13
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	7
	Varios asesoramientos.	11
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información de agencias de reventa tiempo compartido.	2
	Información general sobre contratos.	2
	Varios asesoramientos.	2
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada viaje por usuario.	11
	Varios asesoramientos.	6
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general de contratos de arrendamiento.	17
	Información sobre devolución de fianzas.	3
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler.	1
	Información sobre repercusión gastos mantenimiento.	1
	Varios asesoramientos.	27
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Información de contratos de alquiler de plaza de garaje.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Información sobre cancelación de reservas.	1
BANCOS	Información sobre comisiones y otros gastos.	13
	Información sobre hipotecas.	9
	Información sobre seguros vinculados a servicios.	6
	Información sobre intereses.	1
	Varios asesoramientos.	16
CAJAS DE AHORROS	Información sobre seguros vinculados a servicios.	6
	Información sobre comisiones y otros gastos.	5
	Información sobre hipotecas.	5
	Varios asesoramientos.	13
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos.	5
CENTROS DE SALUD	Varios asesoramientos.	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	5
COMERCIO APARATOS DE DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías.	8
	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones.	6
	Información general sobre garantías.	5
	Varios asesoramientos.	2
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	16
	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	18
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	2
	Varios asesoramientos.	9
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías.	24
	Información sobre devoluciones.	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Información sobre recogida de aparato antiguo.	1
	Varios asesoramientos.	11
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías.	23
	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	3
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información general sobre garantías.	2
	Varios asesoramientos.	3
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones.	10
	Información general sobre garantías.	2
	Varios asesoramientos.	4
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones.	4
	Varios asesoramientos.	2
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información general sobre garantías.	1
	Varios asesoramientos.	3

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias


SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios.	12
	Varios asesoramientos.	2
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios.	12
	Varios asesoramientos.	5
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre rescisión del contrato.	37
	Información sobre derechos de los usuarios.	18
	Varios asesoramientos.	13
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre rescisión del contrato.	16
	Información sobre derechos de los usuarios.	8
	Varios asesoramientos.	10
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías.	29
	Varios asesoramientos.	6
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos de notaria y registro.	5
	Información garantías en vivienda segunda mano.	4
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	3
	Varios asesoramientos.	35
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías.	21
	Varios asesoramientos.	9
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías.	21
	Varios asesoramientos.	12
EMPRESAS DE MUDANZAS	Varios asesoramientos.	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información general sobre garantías.	5
	Información sobre derechos de los usuarios	5
	Varios asesoramientos.	8
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato.	6
	Información rescisión de la financiación por el usuario.	2
	Varios asesoramientos.	10
ENSEÑANZA PÚBLICA	Varios asesoramientos.	1
FERROCARRIL	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
	Varios asesoramientos.	2
GASOLINERAS	Varios asesoramientos.	2
HIPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria.	1
	Varios asesoramientos.	1
HOSPITALES	Varios asesoramientos.	4
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas.	1
JOYERÍAS	Varios asesoramientos.	3
JUGUETERÍAS	Varios asesoramientos.	1
LIBRERÍAS	Información sobre devoluciones.	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Información sobre derechos de los usuarios.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías.	7
	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	14
ÓPTICAS	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos.	3
	Información sobre créditos bancarios.	2
	Varios asesoramientos.	15
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas.	11
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta.	1
	Varios asesoramientos.	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varios asesoramientos.	1
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos.	2
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	4
	Varios asesoramientos.	4
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	1
	Varios asesoramientos.	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos.	1
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas.	2
	Varios asesoramientos.	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato.	15
	Información sobre derechos de los usuarios.	7
	Varios asesoramientos.	13
SUPERMERCADOS	Varios asesoramientos.	2
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías.	10
	Información sobre gastos de estancia en taller.	2
	Información sobre presupuesto previo.	2
TAXI	Varios asesoramientos.	2
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario.	5
	Varios asesoramientos.	4
TIENDAS REVELADO FOTOS	Varios asesoramientos.	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos.	4
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	8
	Varios asesoramientos.	6
TRANSPORTE ESCOLAR	Varios asesoramientos.	2
TRANSPORTE INTERURBANO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	2
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos.	1
VARIOS COMERCIOS	Varios asesoramientos.	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos.	163

Fuente: UCE-Asturias, 2006_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

J) Consultas atendidas según No Asociados y Asociados

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS		
Año 2006		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	8.453	92 %
Asociados	720	8 %
Total	9.173	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **más de 9 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 8 % que sí son asociadas. 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.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año anterior, no se han producido modificaciones significativas en las consultas atendidas a socios y no socios de UCE-Asturias.

K) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)


Por primera vez a lo largo de un año, **la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2006 lo ha sido de forma personal, 54% de las consultas;** frente a la atención proporcionada a través del teléfono, 46% de las consultas.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
Año 2006		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	4.185	46 %
Personal	4.988	54 %
Total	9.173	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2005, se verifica un aumento del 13% en las consultas atendidas de forma personal en los Centros de Información, frente a las atendidas telefónicamente.

L) Consultas atendidas según Centro de Información

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
Año 2006		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	4.638	51 %
Gijón	2.689	29 %
Avilés	1.846	20 %
Total	9.173	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Respecto a la distribución de las consultas atendidas por Centros de Información de UCE-Asturias, se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (51%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (20%).

En datos absolutos, resaltar el **importante incremento de las consultas atendidas, con respecto al año 2005, en los tres Centros de Información de UCE-Asturias: Oviedo (+ 996), Avilés (+ 842) y Gijón (+ 800).**

En términos relativos, comparando dichos porcentajes con los registrados en el año anterior, se verifica un aumento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Avilés (+ 5%). Se han mantenido en igual porcentaje las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón y ha disminuido en cinco puntos el porcentaje de las atendidas en el Centro de Información de Oviedo.

M) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD		
Año 2006		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE*
Oviedo	Telefónica: 1.685	18 %
Oviedo	Personal: 2.953	32 %
Gijón	Telefónica: 1.524	17 %
Gijón	Personal: 1.165	13 %
Avilés	Telefónica: 975	11 %
Avilés	Personal: 871	9 %

Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2006 en el Centro de Información de UCE-Asturias en Oviedo fue donde más consultas se atendieron, tanto a través del teléfono como de forma personal, seguido del Centro de Información de Gijón y, por último, en el Centro de Información de Avilés.

Comparando, en términos absolutos, dichos datos con los registrados en el año 2005 se verifica que:

- En el Centro de Información de Oviedo aumentaron en 970 las consultas bajo la modalidad personal y 26 las atendidas a través del teléfono.
- En el Centro de Información de Avilés aumentaron en 696 las de tipo personal y 146 las atendidas a través del teléfono.
- En el Centro de Información de Gijón aumentaron en 662 las consultas personales y 138 las atendidas a través del teléfono.

Por otro lado, comparando el total de las consultas atendidas, en términos relativos, según Centro de Información y modalidad con los registrados en el año anterior, se constata un aumento del porcentaje de las consultas atendidas de forma personal en los tres Centros de Información: Avilés (+ 6%) Gijón (+ 5%) y Oviedo (+ 2%).

Mientras que la evolución de los porcentajes de las atendidas a través del teléfono, sobre el conjunto de las consultas, en los tres Centros de Información ha sido la siguiente: Avilés (- 2%) Gijón (- 4%) y Oviedo (- 7%).

N) Consultas atendidas según Concejo de procedencia

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, Langreo y Mieres), como viene siendo habitual.

También hay que reseñar que **se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 69 concejos asturianos, cuatro concejos más que en el año anterior.**

Por último, resaltar el **importante incremento en el número de consultas realizadas por ciudadanos/as domiciliados en Avilés (+ 762), Oviedo (+ 710) y Gijón (+ 705)**, con respecto al año 2005.

CONCEJO (I)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2005	Variación*
OVIEDO	3.990	43,50%	50,19%	+ 710
GIJÓN	2.150	23,44%	22,11%	+ 705
AVILÉS	1.148	12,51%	5,91%	+ 762
SIERO	240	2,62%	2,62%	+ 69
LANGREO	129	1,41%	1,61%	+ 24
MIERES	121	1,32%	1,82%	+ 2
CASTRILLÓN	95	1,04%	1,15%	+ 20
LLANERA	95	1,04%	1,38%	+ 5
VILLAVICIOSA	58	0,63%	0,69%	+ 13
LLANES	49	0,53%	0,50%	+ 16
CORVERA	49	0,53%	0,40%	+ 23
ALLER	48	0,52%	0,64%	+ 6
PRAVIA	41	0,45%	0,52%	+ 7
GOZÓN	41	0,45%	0,41%	+ 14
NOREÑA	39	0,43%	0,44%	+ 10
LENA	37	0,40%	0,24%	+ 21
CARREÑO	34	0,37%	0,55%	- 2
GRADO	29	0,32%	0,40%	+ 3
NAVA	29	0,32%	0,31%	+ 9
TINEO	29	0,32%	0,31%	+ 9
CANGAS DEL NARCEA	28	0,31%	0,44%	- 1
NAVIA	27	0,29%	0,41%	=
COLUNGA	26	0,28%	0,17%	+ 15
S.M. DEL REY AURELIO	25	0,27%	0,44%	- 4
TAPIA DE CASARIEGO	24	0,26%	0,11%	+ 17
SALAS	23	0,25%	0,14%	+ 14

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2006
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

CONCEJO (II)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2005	Variación*
MORCÍN	21	0,23%	0,21%	+ 7
SOTO DEL BARCO	21	0,23%	0,14%	+ 12
VALDÉS	20	0,22%	0,26%	+ 3
PILOÑA	20	0,22%	0,34%	- 2
PARRES	17	0,19%	0,15%	+ 7
CANGAS DE ONÍS	17	0,19%	0,28%	- 1
LAVIANA	15	0,16%	0,26%	- 2
VEGADEO	14	0,15%	-	+ 14
CUDILLERO	13	0,14%	0,26%	- 4
RIBADESELLA	10	0,11%	0,14%	+ 1
RIOSA	10	0,11%	0,17%	- 1
CASTROPOL	8	0,09%	-	+ 8
COAÑA	8	0,09%	0,08%	+ 3
ALLANDE	7	0,08%	0,02%	+ 6
LAS REGUERAS	7	0,08%	0,06%	+ 3
CABRALES	7	0,08%	0,08%	+ 2
TEVERGA	6	0,07%	0,17%	- 5
EL FRANCO	6	0,07%	0,03%	+ 4
CASO	6	0,07%	0,02%	+ 5
RIBADEDEVA	5	0,05%	0,11%	- 2
BIMENES	4	0,04%	0,08%	- 1
MUROS DEL NALÓN	4	0,04%	0,06%	=
RIBERA DE ARRIBA	4	0,04%	0,14%	- 5
SARIEGO	4	0,04%	0,03%	+ 2
VILLALÓN	3	0,03%	0,06%	- 1
CANDAMO	3	0,03%	0,03%	+ 1
DEGAÑA	3	0,03%	0,03%	+ 1
CARAVIA	3	0,03%	-	+ 3
TARAMUNDI	2	0,02%	0,03%	=
QUIRÓS	2	0,02%	0,08%	- 3
SOMIEDO	2	0,02%	0,05%	- 1
ONÍS	2	0,02%	0,03%	=
BOAL	2	0,02%	0,02%	+ 1
BELMONTE DE MIRANDA	2	0,02%	0,08%	- 3
AMIELA	2	0,02%	-	+ 2
VILLANUEVA DE OSCOS	2	0,02%	0,03%	=
PESOA	2	0,02%	-	+ 2
PROAZA	1	0,01%	0,05%	- 2
ILLAS	1	0,01%	0,08%	- 4
PEÑAMELLERA BAJA	1	0,01%	-	+ 1
GRANDAS DE SALIME	1	0,01%	0,03%	- 1
SOBRESOBIO	1	0,01%	-	+ 1
PEÑAMELLERA ALTA	1	0,01%	-	+ 1
Municipios sin especificar	170	1,85%	1,32%	+ 84
Otros municipios extraregionales	109	1,19%	1,03%	+ 42
Total consultas	9.173	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2006_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Variación en el número de consultas entre los años 2005 y 2006, según el concejo de residencia de la persona que realizó la consulta.

ANEXO

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

PRESENTACIÓN

Al objeto de conseguir información sistemática sobre la valoración que hacen los usuarios del Servicio Jurídico de la UCE-Asturias acerca del servicio que se les proporcionó, se realiza una encuesta telefónica a una muestra de las personas que han recibido asesoramiento, orientada a recoger sus opiniones sobre los aspectos más característicos en este tipo de investigaciones: valoración del servicio, trato recibido, claridad de la información o utilidad y confianza en el asesoramiento recibido.

La encuesta consiste en entrevistar por teléfono, mediante cuestionario estructurado, a 384 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 de la encuesta realizada a lo largo del año 2006.

VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2005, el grado de satisfacción de los ciudadanos con el asesoramiento facilitado por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias ha sido 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 que para *el 90 por ciento de las personas entrevistadas la información facilitada le sirvió mucho o bastante.*

¿La información que se le facilitó considera que le sirvió mucho, bastante, poco o nada? (n= 384)

- Mucho	50 %
- Bastante	40 %
- Poco	5 %
- Nada	3 %
- Ns/Nc	2 %

Lo anterior 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 98 % de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno o bueno.*

*¿Cómo calificaría el **trato dado** por la persona que le atendió: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?(n= 384)*

- Muy bueno	84 %
- Bueno	14 %
- Regular	1 %
- Malo	0,5 %
- Muy malo	-
- Ns/Nc	0,5 %

De igual forma que el 94 % 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= 384)*

- Muy clara	72 %
- Bastante clara	22 %
- Poco clara	4 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	1 %

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 91 % de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a un 6 % que la valora como poco o nada útil.

*¿Y cómo calificaría dicha información en cuanto a su **utilidad**: muy útil, bastante, poco o nada útil? (n= 384)*

- Muy útil	70 %
- Bastante útil	21 %
- Poco útil	5 %
- Nada útil	1 %
- Ns/Nc	3 %

Asimismo, para el 94 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente al 4 % que lo valoraron como de poca o ninguna confianza.

*¿Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza? (n= 384)*

- Mucha confianza	69 %
- Bastante confianza	25 %
- Poca confianza	3 %
- Ninguna confianza	1 %
- Ns/Nc	2 %

Por último, el 95 % de las personas entrevistadas ha declarado que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta. Frente al 4 % que declara que probablemente o con seguridad no lo hará.

Si en el futuro tiene usted algún otro problema o desea hacer alguna reclamación ¿Volvería a ponerse en contacto con UCE? (n= 384)

- Sí, con seguridad	90 %
- Sí, probablemente	5 %
- No, probablemente	1 %
- No, con seguridad	3 %
- Ns/Nc	1 %

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En los datos siguientes, se presentan las características sociodemográficas de los consumidores y usuarios que han utilizado el Servicio Jurídico de UCE-Asturias para realizar algún tipo de consulta durante el año 2006.

A modo de síntesis, se puede decir que el perfil más frecuente se corresponde con una mujer, de 43 años de edad, que vive en Oviedo, estudios medios, en situación laboral de ocupada como trabajadora manual en la industria.

Lugar de residencia:

- Oviedo	43 %
- Gijón	23 %
- Avilés	10 %
- Otros concejos Centro	18 %
- Oriente	3 %
- Occidente	3 %

Sexo:

- Mujer	55 %
- Hombre	45 %

Edad: 43 años (media)
40 años (moda)

Estudios terminados:

- | | |
|---------------------------|------|
| - Primarios o menos | 20 % |
| - Medios (bachiller y FP) | 45 % |
| - Universitarios | 35 % |

Situación laboral de la persona entrevistada:

- | | |
|--|------|
| - Ocupado/a | 64 % |
| - Jubilado/a o pensionista que ha trabajado | 12 % |
| - Jubilado/a o pensionista que no ha trabajado | 2 % |
| - Desempleado/a que ha trabajado | 5 % |
| - Desempleado/a que no ha trabajado | 1 % |
| - Estudiante | 2 % |
| - Labores domésticas | 14 % |

Ocupación de la persona que aporta más ingresos en el hogar:

- | | |
|--|------|
| - Trabajador/a de la industria y la construcción | 37 % |
| - Trabajador/a del comercio y los servicios | 22 % |
| - Funcionario/a | 7 % |
| - Oficinista y administrativo/a | 8 % |
| - Profesional y técnico | 15 % |
| - Autónomo/a | 4 % |
| - Empresario/a con asalariados | 6 % |
| - Ns/Nc | 1 % |

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS. EVOLUCIÓN 2002-2006

¿Cómo ha evolucionado la valoración de los consumidores del asesoramiento proporcionado por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias en los últimos cinco años? La respuesta es que ha mejorado de manera sostenida en la mayoría de los atributos sobre los cuales se solicita opinión. Alcanzado en todos los casos elevados niveles de satisfacción con el servicio que se facilita.

Estos son los aspectos más destacables, resultantes de las encuestas realizadas en los últimos cinco años:

- En una escala de 0 a 10, la valoración general del asesoramiento proporcionado se situó todos los años al nivel de notable alto y un año alcanzó el nivel de sobresaliente.

EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN GENERAL DEL ASESORAMIENTO (Escala de 0 a 10)

	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006
CALIFICACIÓN	8,3	9,4	8,5	8,3

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_03_06

- Mejora la consideración, año a año, de que la información que se facilitó, le sirvió al consumidor para abordar la situación que dio origen a la consulta. Pasando la calificación de que sirvió “mucho” del 12% en el año 2003, al 50% en el 2006.

¿LA INFORMACIÓN QUE SE LE FACILITÓ CONSIDERA QUE LE SIRVIÓ...? (Años, 2003-2006)

Año	Mucho	Bastante	Poco	Nada
2003	12%	69%	18%	1%
2004	28%	54%	13%	4%
2005	42%	48%	5%	3%
2006	50%	40%	5%	3%

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_03_06

- Mejora perceptiblemente la valoración de la información proporcionada en cuanto a su claridad, pasando del 49% la calificación de “muy clara” en el año 2002 al 72% en el 2006.

¿CÓMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN QUE LE FUE DADA EN CUANTO A SU CLARIDAD...? (Años, 2002-2006)

Año	Muy clara	Bastante	Poco	Nada clara
2002	49%	46%	4%	1%
2003	47%	49%	4%	-
2004	48%	44%	6%	1%
2005	69%	28%	2%	1%
2006	72%	22%	4%	1%

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_02_06

- También mejora muy significativamente, a lo largo del periodo, la calificación de la información proporcionada en cuanto a su utilidad. Pasando la calificación de “muy útil” del 31% en el año 2002, al 70% en el 2006.

¿CÓMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN QUE LE FUE DADA EN CUANTO A SU UTILIDAD...? (Años, 2002-2006)

Año	Muy útil	Bastante	Poco	Nada útil
2002	31%	51%	16%	1%
2003	26%	54%	20%	-
2004	40%	40%	14%	3%
2005	60%	31%	6%	2%
2006	70%	21%	5%	1%

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_02_06

- Mejora sensiblemente la confianza en la atención jurídica recibida. Pasando del 41%, en el año 2002, la calificación de “muchísima confianza” al 69% en el 2006.

¿QUÉ GRADO DE CONFIANZA LE MERECE LA ATENCIÓN JURÍDICA RECIBIDA?
(Años, 2002-2006)

Año	Muchísima confianza	Bastante	Poca	Ninguna confianza
2002	41%	54%	3%	1%
2003	36%	58%	5%	1%
2004	44%	47%	6%	1%
2005	61%	34%	2%	1%
2006	69%	25%	3%	1%

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_02_06

- Por último, la percepción de los consumidores y usuarios del trato recibido por parte del personal del Servicio Jurídico, ha alcanzado los niveles más elevados de calificación del conjunto de los atributos valorados. La media de la calificación de los cinco años, constata que más de ocho de cada diez de las personas entrevistadas lo han percibido como “muy bueno” y en ningún caso se consideró malo.

¿CÓMO CALIFICA EL TRATO QUE LE FUE DADO?
(Años, 2002-2006)

Año	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
2002	81%	18%	1%	-	-
2003	77%	23%	-	-	-
2004	77%	22%	1%	-	-
2005	90%	9%	1%	-	-
2006	84%	14%	1%	-	-

Fuente: Encuesta_UCE_Valoración_Atención_Consultas_02_06