

Convenio Especifico entre el Gobierno del Principado de Asturias,
a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios,
y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE.

E

CONSULTAS

A T E N D I D A S P O R E L

SERVICIO JURÍDICO

M

OBSERVATORIO PERMANENTE DE
CONSULTAS Y RECLAMACIONES
EN CONSUMO DE UCE-ASTURIAS

R

O

F

O

R

M

AÑO 2009



OBSERVATORIO



Unión de
Consumidores
de Asturias-UCE

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

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

Año 2009

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	5
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	6
B) Evolución número de consultas 2002 - 2009.	7
C) Denuncias y quejas atendidas según <i>Subsector Económico</i>	8
D) Asesoramientos atendidos según <i>Subsector Económico</i>	11
E) Motivos de denuncia y queja según <i>Subsector Económico</i>	14
F) Motivos asesoramiento según <i>Subsector Económico</i>	28
G) Consultas atendidas según <i>No Asociados y Asociados</i>	35
H) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	36
I) Consultas atendidas según Centro de Información	37
J) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	38
K) Consultas atendidas según Concejo de procedencia	40
Anexo I : Coste económico de las consultas atendidas	42
Anexo II : Valoración del servicio de atención de consultas por los usuarios	44

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 ininterrumpidamente a partir de julio de 2001, 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 2009.

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 Alba Cuñado, Ana Belén Álvarez, Carmen Fernández, Carmen García, Cristina Olaguibel 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. 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. 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. 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 2009, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Evolución del número de consultas entre los años 2002-2008.
- C) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*.
- D) Asesoramientos atendidos según *Subsector Económico*.
- E) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- F) Motivos 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.
- J) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- K) 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.

A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2009 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **14.030 consultas**, por teléfono, de manera personal y a través del correo electrónico en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales *el 76 % fueron denuncias y quejas y el 24 % fueron peticiones de asesoramiento.*

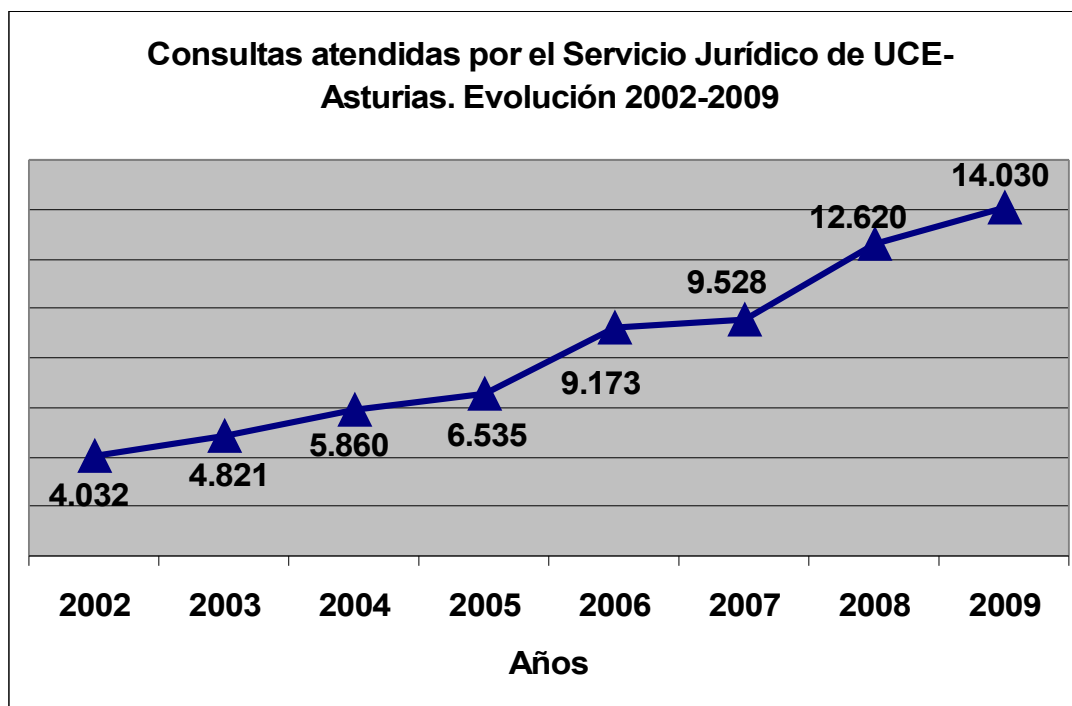
 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
<i>Año 2009</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	10.166	72,5 %
Asesoramientos	3.864	27,5 %
<i>Total</i>	14.030	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2008 (12.620 consultas), se constata un **aumento del 11 %** en el número de consultas registradas con respecto al año anterior; en datos absolutos, el incremento fue de **1.410 consultas**, y en términos relativos se incrementaron en un 3,5 por ciento las peticiones de asesoramiento.

B) EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS ENTRE LOS AÑOS 2002-2009

Como puede comprobarse en el siguiente gráfico, entre los años 2002-2009, fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **66.599 consultas**.



Fuente: UCE-Asturias 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En la evolución del número de consultas atendidas destaca el **incremento sostenido** a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 14.030 en el pasado año 2009. Es decir, un **muy significativo aumento de más del 250% en el número de consultas atendidas**, comparando los datos de ambos años.

C) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Como se puede observar en la tabla siguiente, el subsector que más denuncias y quejas generó en el año 2008 fue el de las Constructoras y Promotoras de Viviendas (17,8%), debido principalmente al cobro del enganche del agua al comprador de vivienda en el concejo de Oviedo; seguido de las Compañías de Electricidad (14%), fundamentalmente a causa de la disconformidad con la facturación, la Telefonía móvil (11,5%) y fija (5,3%), debido principalmente a los mismo tipo de problemas con la facturación, y el transporte urbano (8,2%) a causa de la suspensión de servicios por parte de ENFERBUS en la línea Oviedo - Mieres.

Por otro lado, comparando este ranking de los subsectores con mayor número quejas y denuncias con respecto al año anterior no se verifican cambios significativos en el mismo, a excepción del caso del transporte urbano.

Subsector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	1.817	17,87
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	1.423	13,99
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	1.173	11,54
TRANSPORTE URBANO	838	8,24
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	547	5,38
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	325	3,20
SERVICIOS DE INTERNET	228	2,24
BANCOS	192	1,89
TRANSPORTE AÉREO	179	1,76
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	167	1,64
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	166	1,63
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	157	1,54
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	134	1,32
CAJAS DE AHORROS	134	1,32
COMPAÑÍAS DE GAS	130	1,28
ADMINISTRACIÓN LOCAL	129	1,27
MUEBLERÍAS	128	1,26
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	116	1,14
COMERCIO DE ROPA	115	1,13
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	108	1,06
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	99	0,97
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	97	0,95

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
TELEVISIONES DE PAGO	86	0,85
COMUNIDADES DE VECINOS	82	0,81
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	81	0,80
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	81	0,80
AGENCIAS DE VIAJES	68	0,67
COMERCIO DE CALZADO	65	0,64
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	62	0,61
PROFESIONALES LIBERALES	54	0,53
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	52	0,51
ABASTECIMIENTO DE AGUA	45	0,44
AGENCIAS INMOBILIARIAS	41	0,40
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	38	0,37
TINTORERÍAS	37	0,36
SUPERMERCADO	37	0,36
COMERCIO POR CATÁLOGO	36	0,35
TRANSPORTE INTERURBANO	34	0,33
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	32	0,31
COMERCIO ELECTRÓNICO	30	0,30
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	29	0,29
CLÍNICAS PRIVADAS	28	0,28
JOYERÍAS	28	0,28
COMERCIO POR TELÉFONO	27	0,27
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	21	0,21
MUEBLES DE COCINA	20	0,20
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	18	0,18
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	14	0,14
GASOLINERAS	13	0,13
BARES Y CAFETERÍAS	13	0,13
JUGUETERÍAS	13	0,13
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PART.	12	0,12
CONSULTAS PRIVADAS	11	0,11
HIPERMERCADO	11	0,11
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	11	0,11
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	10	0,10
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	10	0,10
FERROCARRIL	10	0,10
AUTOESCUELAS	10	0,10
CORREO ESTATAL	9	0,09
ÓPTICAS	9	0,09
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	9	0,09
LIBRERÍAS	9	0,09
HOTELES	8	0,08
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	8	0,08
INSTALADORES DE TDT	8	0,08

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
MENSAJERÍA PRIVADA	8	0,08
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	7	0,07
CAMPING	6	0,06
TAXI	6	0,06
OTRA PUBLICIDAD	6	0,06
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	5	0,05
TIENDAS DE MASCOTAS	5	0,05
FERRETERÍAS	5	0,05
EMPRESAS DE MUDANZAS	4	0,04
FOTÓGRAFOS	3	0,03
TIENDA TRADICIONAL	3	0,03
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	3	0,03
TIENDAS REVELADO FOTOS	3	0,03
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	3	0,03
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	3	0,03
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	2	0,02
RELOJERÍAS	2	0,02
ENSEÑANZA SECUNDARIA	2	0,02
FARMACIAS	2	0,02
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	1	0,01
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,01
OTRAS ENSEÑANZAS	1	0,01
CASAS RURALES	1	0,01
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	1	0,01
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	1	0,01
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	0,01
AGENCIAS MATRIMONIALES	1	0,01
TIENDAS DE VIDEOCLUB	1	0,01
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	1	0,01
VARIOS SUBSECTORES	346	3,40
Total denuncias y quejas en el año	10.166	100%

Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

D) ASESORAMIENTOS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

En la tabla siguiente se desglosa el número y porcentaje de asesoramientos solicitados por los consumidores y usuarios en relación con los diferentes Subsectores Económicos durante el año 2009. Destaca el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con las *Compañías de Electricidad* (12%) debido a los cambios habidos en la regulación del mercado eléctrico el pasado año. Asimismo, como suele ser habitual, destaca el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con los *Arrendamientos entre particulares* (9,5%), motivado principalmente por las peticiones de información sobre las condiciones de los contratos de arrendamiento; las *Comunidades de Vecinos* (6,1%), entre las que destacan las peticiones de información sobre obras a realizar por la comunidad; las *Compañías de Seguros* (5,6%), destacando la información general sobre las pólizas y cómo rescindir las y, por último, las *Compañías de Telefonía Móvil* (4,5%) destacando la información sobre la rescisión de contratos.

Con respecto al ranking del año anterior, no se constatan significativos cambios entre los subsectores sobre los que más peticiones de asesoramiento se atendieron.

Subsector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	464	12,01
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	368	9,52
COMUNIDADES DE VECINOS	236	6,11
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	216	5,59
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	173	4,48
BANCOS	164	4,24
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	157	4,06
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	131	3,39
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	114	2,95
ADMINISTRACIÓN LOCAL	110	2,85
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	109	2,82
CAJAS DE AHORROS	104	2,69
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	96	2,48
COMERCIO DE ROPA	67	1,73
COMPAÑÍAS DE GAS	64	1,66

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	61	1,58
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	52	1,35
INSTALADORES DE TDT	46	1,19
SERVICIOS DE INTERNET	46	1,19
MUEBLERÍAS	43	1,11
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	41	1,06
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	37	0,96
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	34	0,88
ABASTECIMIENTO DE AGUA	34	0,88
COMERCIO DE CALZADO	33	0,85
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	32	0,83
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	31	0,80
AGENCIAS DE VIAJES	30	0,78
TRANSPORTE AÉREO	28	0,72
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	24	0,62
PROFESIONALES LIBERALES	24	0,62
AGENCIAS INMOBILIARIAS	23	0,60
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	19	0,49
COMERCIO POR TELÉFONO	18	0,47
TRANSPORTE INTERURBANO	16	0,41
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	16	0,41
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	16	0,41
COMERCIO ELECTRÓNICO	15	0,39
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	14	0,36
TELEVISIONES DE PAGO	13	0,34
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	12	0,31
COMERCIO POR CATÁLOGO	12	0,31
CLÍNICAS PRIVADAS	12	0,31
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	10	0,26
JOYERÍAS	10	0,26
FERROCARRIL	8	0,21
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	8	0,21
OTRA PUBLICIDAD	7	0,18
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	7	0,18
MUEBLES DE COCINA	5	0,13
JUGUETERÍAS	4	0,10
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	4	0,10
HIPERMERCADO	4	0,10
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4	0,10
COLEGIOS PRIVADOS	4	0,10
CORREO ESTATAL	4	0,10
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	4	0,10
HOTELES	4	0,10
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,10

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
SUPERMERCADOS	3	0,08
LIBRERÍAS	3	0,08
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	3	0,08
RELOJERÍAS	3	0,08
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	3	0,08
TIENDA TRADICIONAL	3	0,08
CONSULTAS PRIVADAS	3	0,08
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,05
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,05
AUTOESCUELAS	2	0,05
BARES Y CAFETERÍAS	2	0,05
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	2	0,05
TINTORERÍAS	2	0,05
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	2	0,05
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	2	0,05
FARMACIAS	2	0,05
CENTROS DE DÍA PARA MAYORES	1	0,03
FERRETERÍAS	1	0,03
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	1	0,03
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,03
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,03
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,03
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	1	0,03
CASAS RURALES	1	0,03
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	1	0,03
GASOLINERAS	1	0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	1	0,03
ÓPTICAS	1	0,03
TRANSPORTE URBANO	1	0,03
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	1	0,03
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,03
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,03
VARIOS SUBSECTORES	363	9,39
Total asesoramientos en el año	3.864	100%

Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

E) MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, son 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 CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Cobro de enganches de agua al comprador	1.522
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	62
	Defectos en la edificación	53
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	22
	Diferencias entre vivienda y planos	21
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad, gas, agua...)	20
	Retraso en la entrega de la vivienda	20
	Negativa a devolver el dinero anticipado	13
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	12
	Falta de la cédula de habitabilidad	8
	Cobro de plusvalía al comprador	8
	Problemas de humedad	8
	Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado	7
	Publicidad engañosa	5
	Insuficiente espacio en la plaza de garaje	5
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda	1
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	1
Varias quejas y denuncias	29	
2º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	1.190
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	35
	Insatisfacción con la calidad del servicio	31
	Insatisfacción con el trato recibido	27
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	21
	Retraso en la gestión del alta del servicio	7
	Varias quejas y denuncias	112

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
3º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL	Disconformidad con la facturación.	370
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	171
	Penalización por baja en la compañía	145
	Negativa a rescindir el contrato	76
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	70
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	40
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	37
	Corte del servicio por problemas técnicos	35
	Insatisfacción con el trato recibido	35
	Retraso en la gestión del alta del servicio	23
	Modificación unilateral de precios pactados	23
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	18
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad a nueva compañía	17
	Ausencia de información sobre consumos	5
	Insatisfacción con la atención por teléfono	5
	Varias quejas y denuncias	103
4º TRANSPORTE URBANO	Suspensión servicios ENFERBUS (Mieres-Oviedo)	830
	Cancelación de servicios	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5
5º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA FIJA	Disconformidad con la facturación.	136
	Negativa del compañía a rescindir el contrato	50
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	50
	Insatisfacción con la calidad del servicio	47
	Retraso en la gestión del alta del servicio	44
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	42
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	38
	Retraso en la instalación/repación del servicio	32
	Preselección no consentida por el usuario	25
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	22
	Corte del servicio por problemas técnicos	17
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Publicidad engañosa	7
	Insatisfacción con la atención por teléfono	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	3
	Modificación unilateral de precios pactados	1
Varias quejas y denuncias	23	
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	18
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	6
	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Interrupción del suministro por averías en la red	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	1
Varias quejas y denuncias	7	

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	12
	Negativa a rescindir el contrato	9
	Insatisfacción con la calidad materiales didácticos	4
	Publicidad engañosa	3
	Insatisfacción con la cualificación personal docente	2
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Cierre del centro de enseñanza.	2
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos	2
	Oferta de titulación no oficial	1
	Retraso en la entrega de títulos/certificados del curso.	1
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	14
	Información insuficiente o incorrecta.	9
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	8
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Cobro indebido de tributos	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Insatisfacción con la obra realizada	2
	Varias quejas y denuncias	12
	ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información insuficiente o incorrecta.
Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso		7
Insatisfacción con el trato recibido		2
Insatisfacción con la calidad del servicio		2
Insatisfacción con la obra realizada		2
Cobro indebido de tributos		1
Retraso en la resolución de solicitudes y permisos		1
Varias quejas y denuncias		9
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos	24
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	14
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	11
	Información insuficiente o incorrecta.	11
	Insatisfacción con el trato recibido	11
	Insatisfacción con la calidad del servicio	7
	Insatisfacción con la obra realizada	4
	Varias quejas y denuncias	47
AGENCIAS DE ALQUILER AUTOMÓVILES	Cobro abusivo	7
	Incumplimiento del contrato	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Negativa de la agencia a rescindir el contrato	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	33
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Negativa a rescindir el contrato	6
	Publicidad engañosa	4
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	14
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Cobro abusivo	10
	Negativa a devolver el dinero anticipado	6
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad en venta/alquiler	5
	Publicidad engañosa	5
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	4
	Incremento abusivo de la renta pactada	2
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	1
	Varias quejas y denuncias	8
AGENCIAS MATRIMONIALES	Publicidad engañosa	1
APARCAMIENTOS	Daños al vehículo durante estancia en el garaje	5
	Cobro abusivo, por tiempo de aparcamiento no utilizado	2
	Varias quejas y denuncias	3
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a devolver la fianza	28
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	25
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	8
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	3
	Incremento abusivo de la renta pactada	2
	Varias quejas y denuncias	42
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Retraso en la valoración de dependencia	1
AUTOESCUELAS	Cierre del centro de enseñanza.	2
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Retraso en la realización del curso	1
	Varias quejas y denuncias	1
BANCOS	Información insuficiente o incorrecta.	42
	Cobro abusivo de comisión por servicio	41
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	20
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	20
	Cobro abusivo de intereses	18
	Incumplimiento de orden del usuario	9

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
BANCOS	Insatisfacción con el trato recibido	8
	Publicidad engañosa	5
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	3
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	3
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	2
	Cargo indebido por uso de tarjeta	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos	1
	Varias quejas y denuncias	17
	CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio
	Información insuficiente o incorrecta.	20
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	14
	Incumplimiento de orden del usuario	11
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	8
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta	4
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos	4
	Cobro abusivo de intereses	4
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	3
	Retraso en el servicio	3
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	2
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad	1
	Varias quejas y denuncias	16
BARES Y CAFETERÍAS	Cobro abusivo	3
	Deficientes higiénico-sanitarias en establecimiento	2
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Ausencia o incorrecta lista de precios	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	2
CAMPING	Cobro abusivo	4
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
CASAS RURALES	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	8
	Lesiones por negligencia profesional	5
	Cobro abusivo	5
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	3
	Negativa a entregar informe salud/pruebas médicas	2
	Negativa a prestar atención sanitaria	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	44
	Producto defectuoso	22
	Negativa a admitir devolución	16
	Retraso en el servicio	4
	Publicidad engañosa	3
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Instalación defectuosa	2
	No entrega de documento de instrucciones de uso	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto	31
	Producto defectuoso	20
	Negativa a admitir devolución	8
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto	66
	Negativa a admitir devolución	16
	Producto defectuoso	10
	Negativa a devolver el dinero anticipado	6
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Cobro indebido	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	3
	Varias quejas y denuncias	6
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	14
	Negativa a admitir devolución	5
	Producto defectuoso	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Retraso en el servicio	2
	Publicidad engañosa	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	45
	Producto defectuoso	14
	Retraso en el servicio	12
	Publicidad engañosa	8
	Cobro indebido de portes/instalación	5
	Negativa a admitir devolución	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	No entrega de documento de garantía	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
Varias quejas y denuncias	3	

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	102
	Producto defectuoso	23
	Negativa a admitir devolución	9
	Retraso en el servicio	8
	Insatisfacción con el trato recibido	6
	Publicidad engañosa	5
	Cobro indebido de portes/instalación	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Varias quejas y denuncias	10
COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a admitir devolución	8
	Negativa a ejecutar la garantía	7
	No entrega del producto	6
	Producto defectuoso	3
	Producto no conforme al pedido	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	2
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	23
	No entrega del producto	1
	Producto defectuoso	1
	Producto no conforme al pedido	1
	Publicidad engañosa	9
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO POR TELÉFONO	Publicidad engañosa	10
	Negativa a admitir devolución	8
	No entrega del producto	2
	Producto no conforme al pedido	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Entrega de vale por devolución del producto	5
	Negativa a admitir devolución	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	2
	Producto defectuoso	1
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	99
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	84
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	39
	Insatisfacción con el trato recibido	31
	Cobro abusivo	25
	Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora	11
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	2
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	1
Varias quejas y denuncias	33	

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	94
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Retraso en el servicio	5
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Varias quejas y denuncias	20
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía	10
	Información incorrecta sobre el producto	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en vivienda de segunda mano	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos	21
	Deficiente gestión del administrador	13
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	12
	Decisión del administrador extralimitándose en competencias	8
	Decisión del presidente extralimitándose en competencias	6
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad	4
	Varias quejas y denuncias	18
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	61
	Vehículo con defectos de fabricación	36
	Incumplimiento del contrato	19
	Retraso en el servicio	9
	Publicidad engañosa	6
	Retraso en la entrega del vehículo	6
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Varias quejas y denuncias	18
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	29
	Incumplimiento del contrato	9
	Negativa a admitir devolución	6
	Información incorrecta sobre el producto	5
	Publicidad engañosa	3
	Retraso en el servicio	2
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Varias quejas y denuncias	7

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CONSULTAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	3
	Retraso en el servicio	2
	Cobro abusivo	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
CORREO ESTATAL	Retraso en la entrega del envío	4
	Pérdida del envío	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto mudanza	1
	Varias quejas y denuncias	3
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Disconformidad con la facturación por cobro abusivo	51
	Insatisfacción con la reparación	29
	Negativa a ejecutar la garantía	15

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

	Retraso en la instalación/repación del servicio	9
	Daños ocasionados en la vivienda durante la reparación	8
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	4
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Negativa a dar factura	2
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Varias quejas y denuncias	11
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA		
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8
	Negativa a rescindir el contrato	8
	Publicidad engañosa	3
	Insatisfacción con la calidad de los materiales didácticos	1
	Varias quejas y denuncias	1
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA		
	Deficiente información sobre evaluación del alumno	1
ENSEÑANZA SECUNDARIA		
	Varias quejas y denuncias	2
FARMACIAS		
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	1
FERRETERÍAS		
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
FERROCARRIL		
	Retraso en el servicio	4
	Cancelación de servicios	1
	Negativa de la empresa a cancelar billetes y/o reservas	1
	Varias quejas y denuncias	4
FOTÓGRAFOS		
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Varias quejas y denuncias	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro de combustible adulterado	4
	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Varias quejas y denuncias	4
HIPERMERCADOS	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Producto defectuoso	3
	Publicidad engañosa	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
	Venta de productos incorrectamente etiquetados	1
	Varias quejas y denuncias	2
HOTELES	Deficientes instalaciones del establecimiento	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Cobro abusivo	1
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
	Varias quejas y denuncias	2
INSTALADORES DE TDT	Cobro abusivo	2
INSTALADORES DE TDT	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
INSTALADORES DE TDT	Varias quejas y denuncias	3
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Cobro abusivo de comisión por servicio	3
	Inclusión en Registros de Morosos	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Varias quejas y denuncias	4
JOYERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	9
	Negativa a admitir devolución	6
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto defectuoso	3
	Retraso en el servicio	3
	Varias quejas y denuncias	3
JUGUETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Negativa a admitir devolución	3
	Producto defectuoso	2
	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Publicidad engañosa	1
LIBRERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	3
	Negativa a admitir devolución	4
	Varias quejas y denuncias	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Retraso en la entrega del envío	5
	Desperfectos en el envío	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
MUEBLERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	34
	Retraso en el servicio	30
	Producto defectuoso	19
	Negativa a admitir devolución	11
	Producto de calidad inferior a la ofertada	7
	Publicidad engañosa	4
	Instalación defectuosa	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Cobro indebido de portes/instalación	2
	Información general sobre garantías	1
	Varias quejas y denuncias	15
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa	5
	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Retraso en el servicio	2
	Producto defectuoso	1
	Cobro indebido de portes/instalación	1
	Varias quejas y denuncias	4
ÓPTICAS	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Producto defectuoso	2
	Publicidad engañosa	2
	Negativa a admitir devolución	1
OTRA PUBLICIDAD	Publicidad engañosa	3
	Falsas ofertas de empleo	1
	Varias quejas y denuncias	2
OTRAS ENSEÑANZAS	Disconformidad con la labor docente	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	23
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	17
	Cargo indebido por uso de tarjeta	16
	Cobro abusivo de comisión por servicio	16
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	13
	Inclusión en Registros de Morosos	11
	Información insuficiente o incorrecta.	11
	Cobro abusivo de intereses	10
	Incumplimiento de orden del usuario	8
	Insatisfacción con el trato recibido	6
	Falta de diligencia de la entidad en la anulación de tarjeta	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	4
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	1
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	25

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a prestar servicio/prestación	1
PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo	15
	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional	14
	Insatisfacción con la calidad del servicio	11
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Varias quejas y denuncias	8
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varias quejas y denuncias	3
PUBLICIDAD POSTAL	Varias quejas y denuncias	1
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	2
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Insatisfacción con la reparación	25
	Retraso en el servicio	22
	Negativa a ejecutar la garantía	15
	Daños por incorrecta manipulación	4
	Cobro abusivo	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	7
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a realizar la reparación	2
	Daños por incorrecta manipulación	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Insatisfacción con la reparación	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Cobro abusivo	1
	Retraso en el servicio	3
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	2
RESTAURANTES	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Cobro abusivo	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Intoxicación alimentaria	2
	Ausencia o incorrecta lista de precios	1
	Varias quejas y denuncias	5

SUBSECTOR ECONÓMICO (XIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
-----------------------------------	------------------------------------	-----------

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Lesiones por negligencia profesional	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Insatisfacción con la atención médica	1
	Negativa a prestar atención sanitaria	1
	Retraso en el servicio	2
	Varias quejas y denuncias	1
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Lesiones por negligencia profesional	2
	Varias quejas y denuncias	1
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	Insatisfacción con la atención en pediatría	1
	Insatisfacción con la atención médica	2
	Negativa a prestar atención sanitaria	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
SERVICIOS DE INTERNET	Deficiencias en la conexión a Internet	52
	Negativa compañía a rescindir el contrato	23
	Penalización por baja en la compañía	23
	Disconformidad con la facturación.	19
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	18
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	16
	Publicidad engañosa	14
	Retraso en la instalación/repación del servicio	13
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	12
	Retraso en la gestión del alta del servicio	10
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	9
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono	1
	Varias quejas y denuncias	12
SUPERMERCADOS	Insatisfacción con el trato recibido	9
	Publicidad engañosa	6
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	6
	Producto defectuoso	5
	Cobro indebido	2
	Registro al consumidor por personal del comercio	1
	Venta de productos con fecha caducidad superada	1
	Venta de productos incorrectamente etiquetados	1
	Varias quejas y denuncias	6
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	29
	Daños por incorrecta manipulación	12
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario	10
	Cobro abusivo	6
	Retraso en el servicio	5
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Varias quejas y denuncias	17

SUBSECTOR ECONÓMICO (XIV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TAXI	Retraso en el servicio	3

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

	Cobro abusivo	1
	Negativa a entregar factura	1
	Varias quejas y denuncias	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	40
	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	23
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	13
	Varias quejas y denuncias	40
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato	18
	Interrupciones en la señal televisiva	17
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	15
	Instalación defectuosa	5
	Retraso en el servicio	2
	Publicidad engañosa	1
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa	1
	Varias quejas y denuncias	27
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaria	1
	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Venta de animales enfermos	2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Defectuoso revelado de fotografías	1
	Varias quejas y denuncias	2
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	29
	Limpieza defectuosa	7
	Pérdida de la prenda	1
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos	44
	Retraso en el servicio	35
	Daños en el equipaje	19
	Retraso en la entrega del equipaje	14
	Pérdida del equipaje	12
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	10
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	4
	Varias quejas y denuncias	41
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios	9
	Retraso en el servicio	7
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	2
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Varias quejas y denuncias	12
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	346

Fuente: UCE-Asturias, 2009_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

F) MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento en relación con los distintos Subsectores Económicos, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios que realizaron consultas al Servicio Jurídico durante el pasado año (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).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
1º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios	255
	Información nueva regulación mercado eléctrico	209
2º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información general de contratos de arrendamiento	136
	Información de actualización de rentas	68
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	60
	Información sobre devolución de fianzas	30
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler	23
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	17
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	16
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato de alquiler	11
	Información sobre repercusión del IBI	6
	Varios asesoramientos	1
	3º COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones por la comunidad
Información de mayorías para acuerdos en la comunidad		50
Información sobre repercusión y reparto de gastos en comunidades		34
Información sobre funciones presidente y otros cargos de comunidad		12
Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes		10
Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos		6
Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos		6
Varios asesoramientos		37

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
4º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información general sobre pólizas de seguros	66
	Información sobre rescisión del contrato	62
	Información sobre trámites en caso de siniestro	59
	Información sobre solvencia económico-profesional de compañías	4
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar póliza	1
	Varios asesoramientos	24
5º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre rescisión del contrato	70
	Información sobre derechos de los usuarios	67
	Varios asesoramientos	36
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	14
	Información sobre canon de saneamiento.	8
	Varios asesoramientos	12
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información general sobre contratos	3
	Información rescisión de financiación por el usuario	3
	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	3
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	28
	Información sobre infracciones y sanciones	27
	Información sobre procedimientos administrativos	26
	Información ayudas y subvenciones en general	9
	Varios asesoramientos	20
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas a la vivienda	51
	Información ayudas y subvenciones en general	24
	Información sobre procedimientos administrativos	15
	Información sobre impuestos y tasas	13
	Información sobre infracciones y sanciones	1
	Varios asesoramientos	10
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas	23
	Información sobre infracciones y sanciones	19
	Información sobre procedimientos administrativos	18
	Información ayudas y subvenciones en general	9
	Varios asesoramientos	27
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información de reventa de tiempo compartido	4
	Información general sobre contratos	3
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada del viaje por el usuario	16
	Varios asesoramientos	14
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general sobre contratos	10
	Información sobre devolución de fianzas	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	2
	Información prórrogas forzosas en contrato alquiler	1
	Información repercusión gastos exclusivos vendedor	1
	Varios asesoramientos	6

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Varios asesoramientos	1
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Varios asesoramientos	1
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Información sobre Ley de Dependencia	2
AUTOESCUELAS	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	1
BANCOS	Información sobre hipotecas	91
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	17
	Información sobre comisiones y otros gastos	14
	Información sobre intereses	8
	Información sobre créditos bancarios	6
	Varios asesoramientos	28
CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas	61
	Información sobre comisiones y otros gastos	12
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	7
	Información sobre intereses	5
	Información sobre créditos bancarios	3
	Varios asesoramientos	16
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos	2
CASAS RURALES	Varios asesoramientos	1
CENTROS DE DÍA PARA MAYORES	Varios asesoramientos	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	12
COLEGIOS PRIVADOS	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	3
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	7
	Información sobre devoluciones	1
	Información sobre recogida de aparato antiguo	1
	Varios asesoramientos	5
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones	21
	Información general sobre garantías	10
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	51
	Información general sobre garantías	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	11
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	7
	Información sobre devoluciones	3
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	26
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	9

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	28
	Información sobre devoluciones	7
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	5
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones	4
	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	8
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	7
	Varios asesoramientos	5
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	12
	Varios asesoramientos	6
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información sobre devoluciones	5
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	2
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	38
	Varios asesoramientos	26
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	51
	Información sobre rescisión del contrato	40
	Varios asesoramientos	40
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	12
	Varios asesoramientos	4
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre garantías en vivienda segunda mano	6
	Información sobre gastos de notaría y registro	4
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	2
	Información sobre descalificación de VPO	1
	Varios asesoramientos	19
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	26
	Varios asesoramientos	35
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	21
	Varios asesoramientos	13
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información general sobre contratos	24
	Información sobre responsabilidad por defectos vivienda	21
	Información sobre normas calidad en la edificación	15
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	15
	Información sobre entrega anticipada de dinero	15
	Información de instalación de suministros generales en la vivienda	6
Información de obligatoriedad de entregar planos	5	

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
--------------------------------	---------------------------------	-----------

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información sobre documentación de compraventa	3
	Información sobre impuestos que gravan la compraventa de vivienda	3
	Información sobre libro de la vivienda	1
	Información sobre libro del edificio	1
	Información de obligación de entregar memoria de calidades	1
	Información sobre descalificación de VPO	1
	Información sobre gastos de notaria y registro	1
	Información sobre subrogación en hipoteca	4
	Varios asesoramientos	41
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	3
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	3
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos de los usuarios	27
	Información general sobre garantías	12
	Varios asesoramientos	13
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato	3
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	Información sobre homologación de títulos	2
	Varios asesoramientos	2
FARMACIAS	Varios asesoramientos	2
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos	1
FERROCARRIL	Información cancelación de billetes y/o reservas.	2
	Varios asesoramientos	6
GASOLINERAS	Varios asesoramientos	1
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Varios asesoramientos	1
HIPERMERCADOS	Varios asesoramientos	4
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas	1
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	2
INSTALADORES DE TDT	Información sobre el Código de Buenas Prácticas	19
	Información sobre derechos de los usuarios	12
	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	12
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información sobre hipotecas	1
	Varios asesoramientos	1
JOYERIAS	Varios asesoramientos	10

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones	2

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

	Varios asesoramientos	2
LIBRERÍAS	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Varios asesoramientos	1
MUEBLERÍAS	Información sobre devoluciones	20
	Información general sobre garantías	19
	Varios asesoramientos	4
MUEBLES DE COCINA	Información sobre devoluciones	2
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	2
ÓPTICAS	Información general sobre garantías	1
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos	7
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos	22
	Información sobre hipotecas	17
	Información sobre créditos bancarios	10
	Información sobre intereses	5
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	1
	Varios asesoramientos	54
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Información cómo presentar reclamación o queja	6
	Información sobre derechos de los usuarios	2
	Varios asesoramientos	11
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	12
	Información sobre funciones y responsabilidades profesionales	5
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	1
	Varios asesoramientos	6
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Varios asesoramientos	4
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varios asesoramientos	1
PUBLICIDAD POSTAL	Varios asesoramientos	1
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos	3
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	20
	Varios asesoramientos	11
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos	2
RESTAURANTES	Varios asesoramientos	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Información cómo presentar reclamación o queja	2
	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	1


SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Información cómo presentar reclamación o queja	1
	Información sobre derechos de los usuarios	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	Información sobre derechos de los usuarios	3
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato	20
	Información sobre derechos de los usuarios	14
	Varios asesoramientos	12
SUPERMERCADOS	Información sobre etiquetado	1
	Información sobre seguridad alimentaria	1
	Varios asesoramientos	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	17
	Información sobre gastos de estancia en taller	3
	Información sobre presupuesto previo	2
	Varios asesoramientos	2
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos	16
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	9
	Varios asesoramientos	4
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre etiquetado	1
	Información sobre seguridad alimentaria	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	2
TRANSPORTE AÉREO	Información cancelación de billetes y/o reservas.	14
	Varios asesoramientos	14
TRANSPORTE INTERURBANO	Información cancelación de billetes y/o reservas.	4
	Varios asesoramientos	12
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	363

Fuente: UCE-Asturias, 2009_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS		
<i>Año 2009</i>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	10.190	73 %
Asociados	3.840	27 %
<i>Total</i>	14.030	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **más de siete de cada diez de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE**. 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 para ello con el apoyo económico del Gobierno de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias y la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año anterior, se verifica que aumentaron un 18% las consultas realizadas por personas asociadas.

H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2009 lo ha sido a través del teléfono, 49% de las consultas, seguido de la atención proporcionada de forma personal en los tres Centros de Información, que supuso el 43% de las consultas atendidas, al tiempo que un 8% fueron consultas atendidas mediante el correo electrónico.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2009</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	6.920	49 %
Personal	6.052	43 %
Correo Electrónico	1.058	8 %
<i>Total</i>	14.030	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los porcentajes anteriores con los registrados en el año 2008, destacar el aumento de un ocho por ciento en la consultas por correo electrónico y un dos por ciento en la modalidad personal.

H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
<i>Año 2009</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	9.117	65 %
Gijón	4.062	29 %
Avilés	851	6 %
<i>Total</i>	14.030	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Respecto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de UCE-Asturias, tal y como se recoge en el cuadro anterior, se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (65%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (6%).

En datos absolutos, con respecto al año 2008, resaltar el importante incremento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (+ 1.031) y, en menor medida, en el Centro de Información de Gijón (+ 709); mientras que en Avilés descendió en 330 el número de consultas que se atendieron.

En términos relativos, aumentaron en un dos por ciento las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón y en un uno por ciento en Oviedo. Mientras que en el Centro de Información de Avilés el descenso fue del tres por ciento.

J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
<i>Año 2009</i>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 3.557	27 %
Oviedo	Personal: 4.518	32 %
Oviedo	Correo Electr.: 842	6 %
Gijón	Teléfono: 2.710	19 %
Gijón	Personal: 1.141	8 %
Gijón	Correo Electr.: 211	2 %
Avilés	Teléfono: 453	3 %
Avilés	Personal: 393	2,5 %
Avilés	Correo Electr.: 5	0,5 %
<i>Total</i>	14.030	100%

(*) Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: UCE-Asturias, 2009_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto al Centro de Información de UCE-Asturias y la modalidad de atención, durante el año 2009 en el Centro de Información de Oviedo se atendieron a través del teléfono un 8% de consultas más que en Gijón y un 24% más que en Avilés. En las consultas atendidas en la modalidad personal, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 24% de consultas más que en Gijón y un 29,5 más que en Avilés. Por último, a través del correo electrónico en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 4% más de consultas que en Gijón y un 5,5% más en Avilés.

Comparando, los datos de la tabla anterior con los registrados en el año anterior se constata que:

- A través del teléfono, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron 776 consultas menos (un siete por ciento menos, en el conjunto de las consultas que se atendieron); en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 356 (el mismo porcentaje que en el año anterior) y en el Centro de Información de Avilés también descendieron en 353 las consultas atendidas por teléfono (un tres por ciento menos, en el total de las consultas atendidas).

- En la modalidad personal, en el Centro de Información de Oviedo aumentaron en 765 las consultas atendidas (un dos por ciento más, sobre el conjunto de las consultas); en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 142 (el mismo porcentaje que en el año anterior) y en el Centro de Información de Avilés también descendieron en 20 las consultas atendidas de forma personal (medio punto menos en el total de las consultas atendidas).

- Por último, en cuanto a las consultas atendidas por correo electrónico en el año 2008 no se registraron datos acerca de tal modalidad de atención, para poder hacer comparaciones con respecto al año 2009.

K) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE PROCEDENCIA

En lo que respecta a la distribución de las consultas atendidas según los concejos de residencia de los ciudadanos que las realizaron, señalar que las procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Oviedo han supuesto, por si solas, el 52,8% del total. Al tiempo que más del 30% corresponden, de forma agregada, a habitantes de los otros cinco municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo). Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 67 concejos asturianos, tres municipios menos que en el año anterior.

Con respecto al año anterior, destacar el incremento de consultas procedentes de los concejos de Oviedo (+ 1.870), Avilés (+ 197) y Mieres (+ 193).

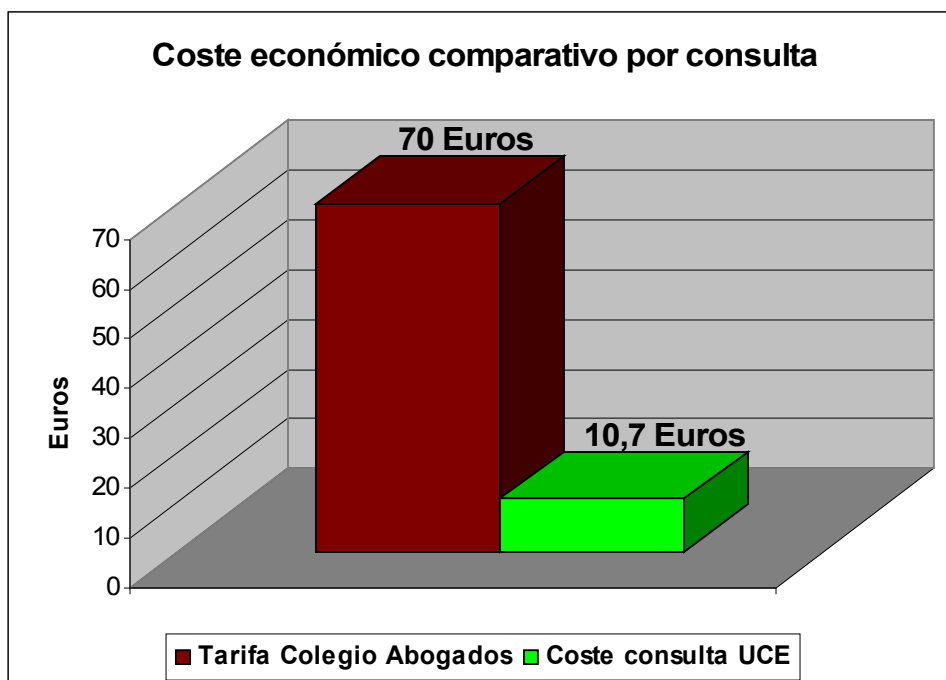
CONCEJO	Número	Porcentaje
OVIEDO	7.432	52,86
GIJÓN	2.120	15,11
MIERES	989	7,05
AVILÉS	859	6,10
SIERO	316	2,25
LANGREO	172	1,23
LLANERA	137	0,98
VILLAVICIOSA	85	0,61
LLANES	76	0,54
ALLER	64	0,46
CASTRILLON	64	0,46
CORVERA DE ASTURIAS	61	0,43
LAVIANA	53	0,38
GOZÓN	51	0,36
CARREÑO	51	0,36
PRAVIA	48	0,34
NOREÑA	48	0,34
CANGAS DEL NARCEA	47	0,33
VALDÉS	46	0,33
NAVIA	45	0,32
NAVA	40	0,29
SALAS	39	0,28
CANGAS DE ONIS	33	0,24
SAN MARTIN REY AURELIO	33	0,24
ILLAS	29	0,21
GRADO	29	0,21

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2009
“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias

CONCEJO	Número	Porcentaje
TINEO	28	0,20
CUDILLERO	28	0,20
PILOÑA	27	0,19
LENA	25	0,18
MUROS DE NALÓN	23	0,16
MORCÍN	22	0,16
SOTO DEL BARCO	20	0,14
COLUNGA	20	0,14
COAÑA	19	0,14
EL FRANCO	19	0,14
CABRANES	18	0,13
RIBERA DE ARRIBA	16	0,11
PARRES	16	0,11
CANDAMO	14	0,10
RIOSA	13	0,09
LAS REGUERAS	12	0,09
TAPIA DE CASARIEGO	11	0,08
BIMENES	9	0,06
CASTROPOL	8	0,06
DEGAÑA	8	0,06
GRANDAS DE SALIME	8	0,06
ONÍS	8	0,06
RIBADESELLA	7	0,05
IBIAS	6	0,04
VEGADEO	6	0,04
SOMIEDO	6	0,04
TEVERGA	5	0,04
RIBADEDEVA	5	0,04
ALLANDE	4	0,03
BELMONTE DE MIRANDA	4	0,03
BOAL	4	0,03
QUIROS	4	0,03
PEÑAMELLERA BAJA	4	0,03
CARAVIA	3	0,02
CABRALES	2	0,01
SOBRESCOBIO	2	0,01
AMIEVA	1	0,01
SARIEGO	1	0,01
CASO	1	0,01
VILLAYÓN	1	0,01
PROAZA	1	0,01
<i>Concejo desconocido</i>	534	3,80
<small>©2010 UCE-Asturias. All Rights Reserved. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.</small>	-	-

ANEXO I

COSTE ECONÓMICO DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS



Tal y como se apuntó anteriormente, fruto de los Convenios Específicos firmados sucesivamente desde el año 2001 con la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, a través de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, UCE-Asturias viene proporcionando asesoramiento jurídico en materia de consumo, de manera gratuita, a cuantos ciudadanos asturianos lo demandan, mediante el número de teléfono 901 50 10 50 (llamada local, a coste compartido) o de forma presencial en los Centros de Información de Oviedo, Gijón y Avilés.

Así, la cuantía de dicho Convenio, destinada a sufragar básicamente el coste del personal, licenciado en Derecho, que presta dicho servicio de asesoramiento jurídico ascendió a 150.000 euros en el año 2009, lo que representa un coste de 10,70 euros por cada una de las 14.030 consultas atendidas.

Cantidad que viene a representar un precio casi siete veces menor por consulta que el establecido en sus tarifas por el Colegio Oficial de Abogados de Oviedo y Gijón para el servicio bajo la modalidad de “dictamen verbal”, cuyo precio mínimo tiene fijado en 70 euros.

ANEXO II

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 2009

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 consistió en entrevistar por teléfono, mediante cuestionario estructurado, a 390 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 de dos sigmas, un margen de error del $\pm 5\%$ y el máximo de indeterminación, es decir $p=q=50\%$.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada a lo largo del año 2009.

VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2009, 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 8,1 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio es de notable alto.** De igual forma que *para el 85% 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?

- Mucho	36 %
- Bastante	49 %
- Poco	5 %
- Nada	8 %
- 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?*

- Muy bueno	65 %
- Bueno	33 %
- Regular	1 %
- Malo	1%
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 95 % 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?*

- Muy clara	66 %
- Bastante clara	29 %
- Poco clara	3 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	1 %

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 89% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a sólo un 10% 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?*

- Muy útil	54 %
- Bastante útil	35 %
- Poco útil	5 %
- Nada útil	5 %
- Ns/Nc	1 %

Asimismo, para el 91 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente a sólo el 7 % 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?*

- Mucha confianza	50 %
- Bastante confianza	41 %
- Poca confianza	4 %
- Ninguna confianza	3 %
- Ns/Nc	2 %

Por último, el 96 % de las personas entrevistadas ha declarado que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta; frente a un 4 % que declara que probablemente no lo hará.

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

- Sí, con seguridad	77 %
- Sí, probablemente	19 %
- No, probablemente	4 %
- No, con seguridad	-
- Ns/Nc	-

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 2009.

Lugar de residencia:

- Oviedo	46 %
- Gijón	23 %
- Avilés	7 %
- Siero	7 %
- Langreo	3 %
- Mieres	2 %
- Otros concejos Centro	10 %
- Occidente	2 %

Sexo:

- Mujer	58 %
- Hombre	42 %

Edad:

43 años (media)
32 años (moda)

Estudios terminados:

- Primarios o menos 19 %
- Medios (bachiller y FP) 48 %
- Universitarios 30 %
- Ns/Nc 3 %

Estado civil de la persona entrevistada:

- Soltero/a 27 %
- Casado/a 56 %
- Viviendo en pareja 4 %
- Separado/a 2 %
- Divorciado/a 6 %
- Viudo/a 3 %
- Ns/Nc 2 %

Situación laboral de la persona entrevistada:

- Ocupado/a 66 %
- Jubilado/a o pensionista que ha trabajado 10 %
- Jubilado/a o pensionista que no ha trabajado 0,5 %
- Desempleado/a que ha trabajado 11 %
- Desempleado/a que no ha trabajado 2 %
- Estudiante 1 %
- Labores domésticas 6,5 %
- Ns/Nc 3 %

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

- Trabajador/a de la industria y la construcción 44 %
- Trabajador/a del comercio y los servicios 15 %
- Funcionario/a: técnico medio 2 %
- Funcionario/a. titulado superior 4 %
- Oficinista y administrativo/a, empresa privada 11 %
- Profesional y técnico, empresa privada 13 %
- Autónomo/a 7 %
- Empresario/a con asalariados 4 %