

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

R

M

Año 2011



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 2011**

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2011	5
5. RESUMEN AÑO 2011	6
6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	8
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	9
B) Denuncias y quejas atendidas según <i>Subsector</i> Económico	10
C) Asesoramientos atendidos según <i>Subsector</i> Económico	13
D) Motivos de denuncia y queja según <i>Subsector</i> Económico	16
E) Motivos asesoramiento según <i>Subsector</i> Económico	28
F) Consultas atendidas según <i>No Asociados</i> y <i>Asociados</i>	34
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	35
H) Consultas atendidas según Centro de Información	36
I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	37
J) Consultas atendidas según Concejo de procedencia	39
Anexo: Encuesta de valoración del servicio de atención de consultas por los usuarios	41

1. PRESENTACIÓN

En el marco de la *Convocatoria de subvenciones de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del año 2011* para el desarrollo de programas destinados a garantizar la información, asesoramiento y defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, ha sido concedida a la *Unión de Consumidores de Asturias-UCE* la ejecución de dicho programa, en virtud de lo cual se elaboran periódicos informes sobre las consultas atendidas por el Servicio Jurídico. En tal sentido, el presente informe aporta los principales datos sobre la información y asesoramiento proporcionado a los consumidores y usuarios asturianos, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

Para ello, UCE-Asturias cuenta con un "Observatorio Permanente de Consultas en Consumo" como instrumento de recogida y análisis de datos sobre las consultas atendidas, con el objetivo de aportar información sistemática y periódica sobre los sectores económicos en los que se generan las demandas de asesoramiento, así como sobre los problemas e incidencias que se producen en las relaciones de los consumidores y usuarios con los proveedores de bienes y servicios.

Por último, señalar que este informe continúa la serie de los que viene realizando la Unión de Consumidores de Asturias-UCE sobre las consultas atendidas por el Servicio Jurídico desde el año 2001, a través del citado Observatorio.

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:

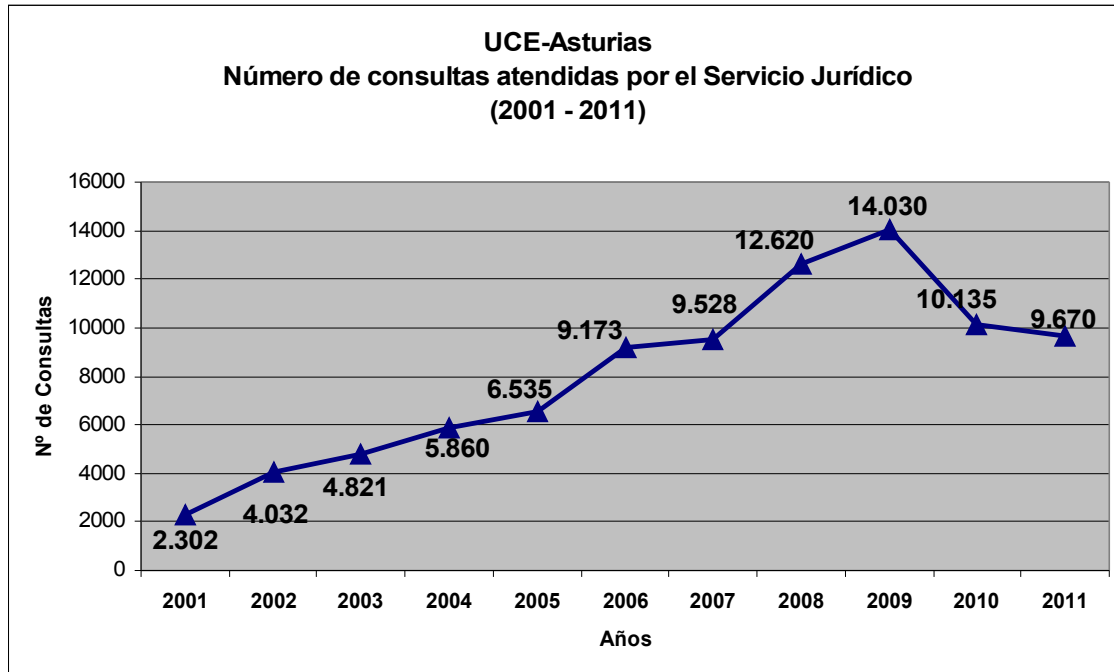
- Todas las CONSULTAS atendidas se anotan como DENUNCIAS y QUEJAS o ASESORAMIENTOS. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte del consumidor/a de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, insatisfactoria o simplemente irregular.* Siempre considerando que dichas 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. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001 - 2011

Como se puede observar en el siguiente gráfico, **entre los años 2001-2011 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de 88.706 consultas.**



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo de UCE_Asturias (2001-2011).

En la evolución del número de consultas atendidas destaca el incremento sostenido a lo largo de los nueve primeros años, pasando de las 2.032 consultas en el año 2001 hasta las 14.030 en el 2009; año en el que se alcanzó el número más elevado de consultas atendidas.

5. RESUMEN AÑO 2011

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE en el año 2011 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total un total de **9.760 consultas**, de las cuales el 79% han sido denuncias y quejas y el 21% asesoramientos.
- Los sectores en los que más denuncias y quejas se ha producido son: *Constructores y Promotores de Viviendas (42,4%)*, seguido de la *Telefonía móvil (15,8%)*, las *Compañías de Electricidad (7%)*, los *Bancos (3%)* y las *Compañías de Seguros (2,9%)*.
- Siendo los motivos de denuncia y queja que mayor número de casos acumularon, los siguientes:

PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO	CAUSA
1º Constructores y Promotores Viviendas	<i>Cobro del impuesto de plusvalía al comprador</i>	Vulneración de la normativa legal
2º Compañías de Telefonía Móvil	<i>Disconformidad con la facturación</i>	Malas prácticas
3º Compañías de Electricidad	<i>Disconformidad con la facturación</i>	Malas prácticas
4º Bancos	<i>Cobro indebido de intereses</i>	Malas prácticas
5º Compañías de Seguros	<i>Incumplimiento condiciones de la póliza</i>	Malas prácticas

- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (64%), seguido de la atención a través del teléfono (35%) y mediante el correo electrónico (1%).

- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de UCE-Asturias, la mayor demanda de asesoramiento se ha producido en el Centro de Información de Oviedo (63%), seguido del Centro de Información de Gijón (32,5%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (4,5%).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en 65 concejos asturianos.

6. 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 2011, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*.
- C) Asesoramientos atendidos según *Subsector Económico*.
- D) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- E) Motivos asesoramiento según *Subsector Económico*.
- F) Consultas atendidas según *No Asociados y Asociados*.
- G) Consultas atendidas según *Modalidad (por teléfono o personal)*.
- H) Consultas atendidas según *Centro de Información*.
- I) Consultas atendidas según *Centro de Información y Modalidad*.
- J) 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 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 2011 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **9.670 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 79,3% fueron denuncias y quejas y el 20,7% fueron peticiones de asesoramiento.*

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
<i>Año 2011</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	7.675	79,3 %
Asesoramientos	1.995	20,7 %
<i>Total</i>	9.670	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2010 (10.135 consultas), hubo una disminución del 4,5% en las consultas atendidas; en términos absolutos, 465 consultas menos.

En cuanto a la distribución entre denuncias y quejas o peticiones de asesoramiento, las primeras se incrementaron en 1,7 puntos, el mismo porcentaje que descendieron los asesoramientos.

B) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Como se puede observar en la tabla siguiente, el sector que más denuncias y quejas generó en el año 2011 fue el de los *Constructores y Promotores de Viviendas* (42,4%), con un peso fundamental, entre las denuncias, de las relacionadas con el "cobro indebido del impuesto de plusvalía". A continuación se sitúa la *Telefonía móvil* (15,8%), cuya principal denuncia fue la "disconformidad con la facturación"; el mismo motivo que ha situado a las *Compañías de Electricidad* (7%) en el tercer puesto de los sectores que más denuncias y quejas han recibido. En cuarto lugar están los *Bancos* (3%), cuya principal denuncia ha sido el "cobro indebido de intereses", y en quinto puesto las *Compañías de Seguros* (2,9%), cuya denuncia más frecuente se refiere al "incumplimiento de las condiciones recogidas en las pólizas".

Comparando este ranking con respecto al del año anterior, se constata que está encabezado, prácticamente, por los mismos cinco sectores, y que la "disconformidad con la facturación" se reitera un año más como uno de los motivos de denuncia y queja más frecuentes.

Subsector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	3.253	42,37
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	1.211	15,77
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	538	7,01
BANCOS	244	3,18
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	221	2,88
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	147	1,91
SERVICIOS DE INTERNET	110	1,43
COMPAÑÍAS DE GAS	105	1,37
TRANSPORTE AÉREO	103	1,34
CAJAS DE AHORROS	92	1,20
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	73	0,95
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	73	0,95
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	70	0,91
MUEBLERÍAS	69	0,90
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	61	0,79

Subsector Económico (II)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
ADMINISTRACIÓN LOCAL	59	0,77
COMUNIDADES DE VECINOS	54	0,70
COMERCIO DE ROPA	54	0,70
AGENCIAS DE VIAJES	49	0,64
COMERCIO POR TELÉFONO	49	0,64
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	45	0,59
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	45	0,59
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	41	0,53
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	38	0,49
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	37	0,48
COMERCIO DE CALZADO	35	0,46
TINTORERÍAS	34	0,44
COMERCIO POR CATÁLOGO	31	0,40
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	30	0,39
COMERCIO ELECTRÓNICO	30	0,39
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	29	0,38
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	26	0,34
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	26	0,34
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	26	0,34
ABASTECIMIENTO DE AGUA	26	0,34
TELEVISIONES DE PAGO	23	0,30
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	23	0,30
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	22	0,29
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	20	0,26
CLÍNICAS PRIVADAS	17	0,22
FERROCARRIL	15	0,20
PROFESIONALES LIBERALES	14	0,18
JOYERÍAS	13	0,17
CORREO ESTATAL	13	0,17
HOTELES	12	0,16
AGENCIAS INMOBILIARIAS	12	0,16
TRANSPORTE INTERURBANO	11	0,14
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	10	0,13
RESTAURANTES	10	0,13
MUEBLES DE COCINA	10	0,13
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	8	0,10
SUPERMERCADOS	8	0,10
JUGUETERÍAS	7	0,09
ÓPTICAS	7	0,09
MENSAJERÍA PRIVADA	6	0,08
TIENDA TRADICIONAL	6	0,08
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	6	0,08
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	5	0,07
FERRETERÍAS	5	0,07
CONSULTAS PRIVADAS	5	0,07
HIPERMERCADOS	5	0,07

Subsector Económico (III)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
BARES Y CAFETERÍAS	4	0,05
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	4	0,05
COLEGIOS PRIVADOS	4	0,05
TRANSPORTE URBANO	4	0,05
EMPRESAS DE MUDANZAS	3	0,04
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	3	0,04
GASOLINERAS	3	0,04
TIENDAS DE MASCOTAS	3	0,04
FARMACIAS	2	0,03
CASAS RURALES	2	0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	2	0,03
INSTALADORES DE TDT	2	0,03
OTRA PUBLICIDAD	2	0,03
LIBRERÍAS	2	0,03
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,03
AGENCIAS MATRIMONIALES	2	0,03
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,01
TIENDAS DE VIDEOCLUB	1	0,01
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	1	0,01
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	1	0,01
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	1	0,01
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,01
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	0,01
TAXI	1	0,01
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1	0,01
ALBERGUES	1	0,01
FOTÓGRAFOS	1	0,01
RELOJERÍAS	1	0,01
AUTOESCUELAS	1	0,01
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,01
VARIOS SUBSECTORES	190	2,47
Total denuncias y quejas en el año	7.675	100%

Fuente: UCE-Asturias, 2011_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Porcentaje sobre el conjunto de las denuncias y quejas del año.

C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, también entre las peticiones de asesoramiento destaca, en primer lugar, el sector de los *Constructores y Promotores de Viviendas* (27,8%) debido al impuesto de plusvalía. En segundo lugar, tenemos los asesoramientos relacionados con los *Arrendamientos de Vivienda entre particulares* (8,7%), principalmente relacionadas con la información sobre los contratos, seguido, en tercer lugar, de las *Compañías de Seguros* (6), destacando las peticiones de información sobre cómo rescindir la póliza. En cuarto lugar, están las *Comunidades de Vecinos* (5,2%), entre las que destacan las peticiones de información sobre condiciones para realizar obras por la comunidad y, en quinto lugar, los asesoramientos relacionados con la *Telefonía Móvil* (4,5%), en particular información sobre los derechos de los usuarios.

Con respecto al ranking del año anterior, destaca el incremento de las peticiones de asesoramiento relacionadas con el sector de Constructores y Promotores de Viviendas, por el motivo reiteradamente señalado, y el descenso de las peticiones de información relacionada con la Administración Autonómica, en particular sobre las subvenciones a la vivienda.

Subsector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	555	27,82
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	175	8,77
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	121	6,07
COMUNIDADES DE VECINOS	104	5,21
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	91	4,56
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	79	3,96
ADMINISTRACIÓN LOCAL	76	3,81
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	76	3,81
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	74	3,71
BANCOS	68	3,41
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	44	2,21
CAJAS DE AHORROS	25	1,25
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	24	1,20
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	22	1,10
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	19	0,95

Subsector Económico (II)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
TRANSPORTE AÉREO	18	0,90
COMPAÑÍAS DE GAS	17	0,85
AGENCIAS DE VIAJES	17	0,85
PROFESIONALES LIBERALES	16	0,80
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	15	0,75
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	15	0,75
SERVICIOS DE INTERNET	14	0,70
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	14	0,70
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	13	0,65
MUEBLERÍAS	11	0,55
COMERCIO POR TELÉFONO	11	0,55
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	10	0,50
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	10	0,50
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	10	0,50
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	9	0,45
COMERCIO DE ROPA	9	0,45
TELEVISIONES DE PAGO	9	0,45
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	8	0,40
AGENCIAS INMOBILIARIAS	8	0,40
ABASTECIMIENTO DE AGUA	8	0,40
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	6	0,30
COMERCIO ELECTRÓNICO	6	0,30
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	6	0,30
CLÍNICAS PRIVADAS	6	0,30
COMERCIO POR CATÁLOGO	6	0,30
TINTORERÍAS	4	0,20
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,20
SUPERMERCADOS	4	0,20
HOTELES	4	0,20
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	3	0,15
CONSULTAS PRIVADAS	3	0,15
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	3	0,15
HIPERMERCADOS	3	0,15
JOYERÍAS	2	0,10
CASAS RURALES	2	0,10
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	2	0,10
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	2	0,10
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,10
JUGUETERÍAS	2	0,10
CORREO ESTATAL	1	0,05
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,05
RESTAURANTES	1	0,05
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,05
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	1	0,05

Subsector Económico (III)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,05
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,05
TIENDA TRADICIONAL	1	0,05
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	1	0,05
FOTÓGRAFOS	1	0,05
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	1	0,05
ÓPTICAS	1	0,05
FERRETERÍAS	1	0,05
GASOLINERAS	1	0,05
TRANSPORTE URBANO	1	0,05
COMERCIO DE CALZADO	1	0,05
VARIOS SUBSECTORES	114	5,71
Total asesoramientos en el año	1.995	100%

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

* Porcentaje sobre el conjunto de las peticiones de asesoramiento del año.

D) 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 2011.

En las tablas siguientes, independientemente de la alta dispersión de los datos, 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 plusvalía al comprador	3.074
	Cobro de enganches de agua al comprador	92
	Defectos en la edificación	26
	Defectos en equipamientos de suministro	17
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	15
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	6
	Retraso en la entrega de la vivienda	5
	Problemas de humedad	3
	Diferencias entre vivienda y planos	2
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	1
	Insuficiente espacio en la plaza de garaje	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Negativa a entregar libro de la vivienda	1
	Negativa a la entrega de la memoria de calidades	1
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	1
	Varias quejas y denuncias	7
2º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Disconformidad con la facturación.	519
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	219
	Penalización por baja en la compañía	122
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	60
	Negativa a rescindir el contrato	56
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar	51
	Corte del servicio por problemas técnicos	39
	Insatisfacción con el trato recibido	21
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	14
	Retraso en la gestión del alta del servicio	14
	Insatisfacción con la atención por teléfono	11

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
2º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL (Continuación)	No entrega de contrato/documentación obligatoria	11
	Negativa/retraso tramitación de portabilidad	8
	Modificación unilateral de precios pactados	7
	Ausencia de información sobre consumos	3
	Varias quejas y denuncias	56
3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	397
	Insatisfacción con el trato recibido	44
	Insatisfacción con la calidad del servicio	16
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	14
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	10
	Retraso en la gestión del alta del servicio	10
	Varias quejas y denuncias	47
4º BANCOS	Cobro abusivo de intereses	112
	Cobro abusivo de comisión por servicio	32
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	22
	Incumplimiento de orden del usuario	14
	Información insuficiente o incorrecta.	29
	Insatisfacción con el trato recibido	9
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	4
	Retraso en el servicio	3
	Inclusión en Registros de Morosos	3
	Cargo indebido por uso de tarjeta	3
	No abono de intereses al usuario	2
	Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €	2
	Bloqueo cuenta sin comunicación previa al usuario	1
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	1
	Varias quejas y denuncias	7
5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	78
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	58
	Insatisfacción con el trato recibido	23
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	13
	Cobro abusivo por renovación de póliza	10
	Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora	7
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	5
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	3
	Varias quejas y denuncias	24

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	22
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Varias quejas y denuncias	2
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	12
	Negativa a rescindir el contrato	7
	Publicidad engañosa	6
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos	1
	Insatisfacción con la calidad de los materiales didácticos	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos	12
	Información insuficiente o incorrecta.	12
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	8
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	6
	Insatisfacción con la obra realizada	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	11
	ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos
Insatisfacción con el trato recibido		8
Cobro indebido de tributos		6
Insatisfacción con la calidad del servicio		5
Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso		4
Información insuficiente o incorrecta.		1
Varias quejas y denuncias		6
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos	4
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	3
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo	4
	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	23
	Cobro abusivo por cancelación del contrato	8
	Negativa a rescindir el contrato	4
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	10

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Cobro abusivo de comisión	3
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad en venta/alquiler	1
	Varias quejas y denuncias	8
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
ALBERGUES	Varias quejas y denuncias	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Daños al vehículo durante estancia en el garaje	2
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a devolver la fianza	11
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	6
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	6
	Incremento abusivo de la renta pactada	5
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	4
	Varias quejas y denuncias	13
	Disconformidad con resolución de co-pago	1
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Disconformidad con resolución de co-pago	1
AUTOESCUELAS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de intereses	31
	Cobro abusivo de comisión por servicio	19
	Incumplimiento de orden del usuario	8
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	4
	No abono de intereses al usuario	2
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	2
	Retraso en el servicio	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Varias quejas y denuncias	10
BARES Y CAFETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	2
CASAS RURALES	Negativa a devolver el dinero anticipado	2
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	6
	Lesiones por negligencia profesional	2
	Retraso en el servicio	2
	Negativa a entregar informe de pruebas médicas	1
	Varias quejas y denuncias	6
COLEGIOS PRIVADOS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Varias quejas y denuncias	2

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº	
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	8	
	Negativa a admitir devolución	6	
	Producto defectuoso	6	
	Entrega de vale por devolución del producto	1	
	Insatisfacción con el trato recibido	1	
	Publicidad engañosa	1	
	Retraso en el servicio	1	
	Varias quejas y denuncias	2	
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	16	
	Instalación defectuosa	2	
	Negativa a admitir devolución	1	
	Producto defectuoso	1	
	Retraso en el servicio	1	
	Varias quejas y denuncias	1	
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	26	
	Producto defectuoso	12	
	Retraso en el servicio	6	
	Insatisfacción con el trato recibido	6	
	Negativa a admitir devolución	4	
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1	
	Instalación defectuosa	1	
	Entrega de vale por devolución del producto	1	
	Publicidad engañosa	1	
	Varias quejas y denuncias	3	
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	20	
	Producto defectuoso	5	
	Retraso en el servicio	3	
	Entrega de vale por devolución del producto	2	
	Instalación defectuosa	1	
	Negativa a admitir devolución	1	
	No entrega de documento de instrucciones de uso	1	
	Cobro indebido de portes/instalación	1	
	Publicidad engañosa	1	
	Varias quejas y denuncias	2	
	COMERCIO DE CALZADO	Producto defectuoso	18
Negativa a admitir devolución		8	
Entrega de vale por devolución del producto		7	
Varias quejas y denuncias		2	
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto	20	
	Negativa a admitir devolución	11	
	Producto defectuoso	11	

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO DE ROPA (Continuación)	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Negativa a devolver el dinero anticipado	2
	Cobro indebido	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Producto defectuoso	3
	Entrega de vale por devolución del producto	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a admitir devolución	6
	No entrega del producto	5
	Producto no conforme al pedido	4
	Publicidad engañosa	4
	Retraso en el servicio	3
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	2
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	3
	COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución
Publicidad engañosa		4
No entrega del producto		3
Producto defectuoso		1
Producto no conforme al pedido		1
Retraso en el servicio		1
Varias quejas y denuncias		4
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	23
	Publicidad engañosa	14
	Negativa a ejecutar la garantía	4
	No entrega del producto	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	48
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	6
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Retraso en el servicio	2
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	1
	Varias quejas y denuncias	40

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Disconformidad con la facturación.	37
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	20
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	17
	Corte del servicio por problemas técnicos	10
	Retraso en la gestión del alta del servicio	10
	Insatisfacción con la calidad del servicio	9
	Negativa a rescindir el contrato	8
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	8
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Retraso en la instalación/repación del servicio	6
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	4
	Preselección no consentida por el usuario	2
	Publicidad engañosa	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono	2
	Modificación unilateral de precios pactados	1
	Varias quejas y denuncias	6
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a admitir devolución	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor	33
	Defectos en la edificación	4
	Varias quejas y denuncias	8
COMUNIDADES DE VECINOS	Deficiente gestión del administrador	17
	Problemas de convivencia entre los vecinos	13
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	6
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad	4
	Documentación incorrecta de los acuerdos adoptados	3
	Decisión del administrador extralimitándose en competencias	2
	Decisión del presidente extralimitándose en competencias	1
Varias quejas y denuncias	8	
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	41
	Vehículo con defectos de fabricación	11
	Retraso en la entrega del vehículo	5
	Incumplimiento del contrato	4
	Publicidad engañosa	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	6

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	22
	Negativa a admitir devolución	3
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Varias quejas y denuncias	3
CONSULTAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	2
	Cobro abusivo	1
	Negativa a entregar informe pruebas médicas	1
	Varias quejas y denuncias	1
CORREO ESTATAL	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Pérdida del envío	4
	Retraso en la entrega del envío	2
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Desperfectos en el envío	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza	3
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo, sin presupuesto previo	36
	Negativa a ejecutar la garantía	10
	Insatisfacción con la reparación	9
	Retraso en la reparación	4
	Daños ocasionados en la vivienda por reparación	2
	Negativa a dar factura	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	7
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Negativa a rescindir el contrato	7
	Publicidad engañosa	4
	Insatisfacción con calidad de materiales didácticos	3
	Retraso en la entrega de títulos/certificados	1
	Retraso en la realización del curso	1
FARMACIAS	Varias quejas y denuncias	2
FERRETERÍAS	Producto defectuoso	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	10

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
FOTÓGRAFOS	Varias quejas y denuncias	1
GASOLINERAS	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	2
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	1
HIPERMERCADOS	Producto defectuoso	3
	Publicidad engañosa	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
HOTELES	Incumplimiento de reserva de alojamiento	5
	Bebida/Comida en mal estado	2
	Cobro abusivo	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Publicidad engañosa	1
INSTALADORES DE TDT	Varias quejas y denuncias	2
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Cobro abusivo de comisión por servicio	4
	Cobro abusivo de intereses	3
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Varias quejas y denuncias	1
JOYERÍAS	Negativa a admitir devolución	5
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto defectuoso	2
	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	2
JUGUETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Producto defectuoso	3
	Entrega de vale por devolución del producto	1
LIBRERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío	4
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
MUEBLERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	14
	Negativa a admitir devolución	11
	Producto defectuoso	15
	Instalación defectuosa	9
	Retraso en el servicio	9
	Publicidad engañosa	3
	Cobro indebido de portes/instalación	1
	Falta de etiquetado	1
	Varias quejas y denuncias	6

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº	
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa	6	
	Negativa a ejecutar la garantía	2	
	Negativa a admitir devolución	1	
	Publicidad engañosa	1	
ÓPTICAS	Producto defectuoso	3	
	Negativa a admitir devolución	2	
	Insatisfacción con el trato recibido	1	
	Varias quejas y denuncias	1	
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	2	
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de intereses	10	
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8	
	Información insuficiente o incorrecta.	5	
	Incumplimiento de orden del usuario	3	
	Inclusión en Registros de Morosos	2	
	Cobro abusivo de comisión por servicio	2	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	2	
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2	
	Cargo indebido por uso de tarjeta	1	
	Traspaso dinero de cuenta sin permiso del usuario	1	
	Varias quejas y denuncias	3	
	OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Negativa a prestar servicio/prestación	1
	PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo	5
Insatisfacción con la calidad del servicio		4	
Daños y perjuicios por negligente actuación profesional		1	
Información insuficiente o incorrecta.		1	
Varias quejas y denuncias		3	
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Varias quejas y denuncias	1	
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Publicidad engañosa	1	
	Varias quejas y denuncias	3	
PUBLICIDAD POSTAL	Varias quejas y denuncias	1	
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	1	
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Retraso en el servicio	6	
	Insatisfacción con la reparación	5	
	Negativa a ejecutar la garantía	5	
	Cobro abusivo	3	
	Daños por incorrecta manipulación	1	
	Varias quejas y denuncias	6	

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Retraso en el servicio	3
	Daños por incorrecta manipulación	1
	Insatisfacción con la reparación	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	1
RESTAURANTES	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario	2
	Cobro abusivo	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Citación con excesivo plazo de espera	1
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	Insatisfacción con el trato recibido	1
SERVICIOS DE INTERNET	Deficiencias en la conexión a Internet	31
	Disconformidad con la facturación.	13
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	11
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	11
	Penalización por baja en la compañía	9
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	9
	Negativa a rescindir el contrato	7
	Retraso en la gestión del alta del servicio	5
	Retraso en la instalación/repación del servicio	3
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3
	Modificación unilateral de precios pactados	3
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	2
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso	3
	Cobro indebido	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Publicidad engañosa	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
	Varias quejas y denuncias	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	13
	Retraso en el servicio	3
	Cobro abusivo	3
	Daños por incorrecta manipulación	2
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Reparación del vehículo sin permiso propietario	1
	Varias quejas y denuncias	3

SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TAXI	Retraso en el servicio	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	40
	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	9
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	5
	Disconformidad con la facturación.	1
	Varias quejas y denuncias	18
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato	6
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	5
	Instalación defectuosa	4
	Publicidad engañosa	2
	Retraso en el servicio	2
	Interrupciones en la señal televisiva	1
	Varias quejas y denuncias	3
TIENDA TRADICIONAL	Venta de alimentos en mal estado de conservación	3
	Producto defectuoso	3
TIENDAS DE MASCOTAS	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Venta de animales enfermos	1
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Varias quejas y denuncias	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	22
	Limpieza defectuosa	11
	Varias quejas y denuncias	1
TRANSPORTE AÉREO	Retraso en el vuelo	31
	Cancelación de vuelo	26
	Pérdida del equipaje	11
	Daños en el equipaje	10
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	5
	Retraso en la entrega del equipaje	4
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	3
	Identificación incorrecta de los destinos	2
	Overbooking	1
	Varias quejas y denuncias	10
	TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios
Cancelación unilateral de reservas por la empresa		2
Deficientes condiciones higiénicas de los servicios		2
Varias quejas y denuncias		3
TRANSPORTE URBANO	Varias quejas y denuncias	4
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	190

E) 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 CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información sobre plusvalía	473
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	27
	Información general sobre contratos	27
	Información sobre responsabilidad por defectos vivienda	4
	Información sobre gastos de notaria y registro	2
	Información sobre normas calidad en la edificación	1
	Información de instalación de suministros generales en la vivienda	1
	Información de obligaciones para prevenir de incendios	1
	Información sobre documentación de compraventa	1
	Varios asesoramientos	18
	2º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información general de contratos de arrendamiento
Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento		25
Información de actualización de rentas		17
Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino		13
Información sobre devolución de fianzas		12
Información sobre duración mínima contrato de alquiler		11
Información de prescripción deudas por rentas impagadas		5
Información sobre repercusión del IBI		5
Información sobre prórrogas forzosas en contrato de alquiler		2
Información sobre repercusión de las cuotas de la comunidad		1

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
3º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información sobre rescisión de la póliza	47
	Información general sobre pólizas de seguros	41
	Información sobre trámites en caso de siniestro	24
	Información sobre solvencia económico-profesional de compañías	2
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar póliza	2
	Varios asesoramientos	5
4º COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones por la comunidad	46
	Información sobre repercusión y reparto de gastos en comunidades	24
	Información de mayorías para acuerdos en la comunidad	19
	Información sobre funciones presidente y otros cargos de comunidad	3
	Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes	2
	Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos	1
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos	1
	Varios asesoramientos	8
5º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre derechos de los usuarios	41
	Información sobre rescisión del contrato	37
	Varios asesoramientos	13
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	5
	Información sobre canon de saneamiento.	1
	Varios asesoramientos	2
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato	5
	Información general sobre contratos	3
	Información sobre rescisión de la financiación por el usuario	2
	Varios asesoramientos	3
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	24
	Información sobre infracciones y sanciones	20
	Información sobre procedimientos administrativos	20
	Información sobre ayudas y subvenciones	2
	Varios asesoramientos	10
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda	26
	Información sobre impuestos y tasas	17
	Información sobre procedimientos administrativos	14
	Información sobre ayudas y subvenciones en general	11
	Información sobre infracciones y sanciones	4
	Varios asesoramientos	7


SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre procedimientos administrativos	16
	Información sobre impuestos y tasas	14
	Información sobre infracciones y sanciones	4
	Información sobre ayudas y subvenciones	1
	Varios asesoramientos	9
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre procedimientos administrativos	1
	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler	1
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada del viaje por el usuario	10
	Varios asesoramientos	7
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general de contratos de arrendamiento	4
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	1
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	1
	Varios asesoramientos	2
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Información de normas de seguridad en garajes y aparcamientos	2
	Información de contratos de alquiler de plaza de garaje	1
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Información sobre derechos de los usuarios	1
BANCOS	Información sobre hipotecas	26
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	17
	Información sobre créditos bancarios	7
	Información sobre intereses	3
	Información sobre comisiones y otros gastos	3
	Varios asesoramientos	12
CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas	13
	Información sobre comisiones y otros gastos	5
	Información sobre créditos bancarios	2
	Información sobre intereses	2
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	2
	Varios asesoramientos	1
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos	1
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas	1
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	6
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	6
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	1

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	14
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	7
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	8
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO DE CALZADO	Información general sobre garantías	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	5
	Información general sobre garantías	2
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	1
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información sobre devoluciones	5
	Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones	3
	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	4
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	8
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	2
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios	60
	Varios asesoramientos	16
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	12
	Varios asesoramientos	5
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	12
	Información sobre rescisión del contrato	8
	Varios asesoramientos	4
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	14
	Varios asesoramientos	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	60
	Información sobre garantías en vivienda segunda mano	2
	Información sobre gastos de notaria y registro	1
	Varios asesoramientos	11

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	7
	Varios asesoramientos	3
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	16
	Varios asesoramientos	3
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	3
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Varios asesoramientos	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos de los usuarios	10
	Información general sobre garantías	4
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Varios asesoramientos	2
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos	1
FOTÓGRAFOS	Varios asesoramientos	1
GASOLINERAS	Varios asesoramientos	1
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Varios asesoramientos	1
HIPERMERCADOS	Información sobre etiquetado	1
	Varios asesoramientos	2
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas	2
	Información sobre entrega anticipada de dinero	2
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Varios asesoramientos	1
JOYERÍAS	Varios asesoramientos	2
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones	2
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	6
ÓPTICAS	Información sobre devoluciones	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre créditos bancarios	4
	Información sobre hipotecas	2
	Información sobre comisiones y otros gastos	2
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	2
	Información sobre intereses	1
	Varios asesoramientos	4
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	2
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	8
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre funciones y responsabilidades profesionales	5
PROFESIONALES LIBERALES	Varios asesoramientos	1

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	7
	Varios asesoramientos	2
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Varios asesoramientos	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos	3
RESTAURANTES	Varios asesoramientos	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato	7
	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Varios asesoramientos	1
SUPERMERCADOS	Varios asesoramientos	4
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	6
	Información sobre presupuesto previo	2
	Varios asesoramientos	2
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos	6
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	7
	Varios asesoramientos	2
TIENDA TRADICIONAL	Varios asesoramientos	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Varios asesoramientos	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	4
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	13
	Varios asesoramientos	5
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	114

F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS		
<i>Año 2011</i>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	7.841	81 %
Asociados	1.829	19 %
Total	9.670	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.


Tal y como se recoge en la tabla anterior, el 81% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas, frente al 19% de consultas atendidas a personas asociadas a UCE-Asturias.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2010, se verifica que aumentaron un 14% las consultas realizadas por personas no asociadas. En términos absolutos, se incrementaron en 1.003 las consultas de no socios, al tiempo que descendieron en 1.468 las consultas realizadas por personas asociadas a UCE-Asturias.

Datos que constatan el importante papel de UCE-Asturias en la prestación de asesoramiento jurídico a todos los consumidores y usuarios asturianos que lo solicitan, independientemente de que estén o no asociados.

G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal en los tres Centros de Información de UCE-Asturias, 63,75% de las consultas, seguido de la atención proporcionada a través del teléfono, 35% de las consultas atendidas, mientras que un 1% fueron consultas atendidas por correo electrónico y el 0,3% a través de la Web.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2011</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	3.396	35 %
Personal	6.161	63,7 %
Correo Electrónico	93	1 %
Sitio Web	20	0,3 %
<i>Total</i>	9.670	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2010, destaca el aumento de un 14,2% en las consultas atendidas de forma personal. Mientras que las atendidas por teléfono descendieron un 13% y un 1,5% en la modalidad de correo electrónico.

H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
<i>Año 2011</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	6.085	63 %
Gijón	3.148	32,5 %
Avilés	437	4,5 %
<i>Total</i>	9.670	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto 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 (63%), seguido del Centro de Información de Gijón (32,5%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (4,5%).

Con respecto al año 2010, en términos relativos, aumentaron en un 3% las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo y en un 1,5% en el de Gijón; mientras que en el Centro de Información de Avilés descendieron en un 4,5%.

I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
Año 2011		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 1.853	19,1 %
Oviedo	Personal: 4.150	42,9 %
Oviedo	Correo Electr.: 70	0,7 %
Oviedo	Sitio Web: 12	0,1 %
Gijón	Teléfono: 1.251	13 %
Gijón	Personal: 1.884	19,5 %
Gijón	Correo Electr.: 12	0,1 %
Gijón	Sitio Web: 1	0,01 %
Avilés	Teléfono: 292	3 %
Avilés	Personal: 127	1,3 %
Avilés	Correo Electr.: 11	0,1 %
Avilés	Sitio Web: 7	0,07 %
<i>Total</i>	9.670	100%

(*) Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: UCE-Asturias, 2011_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto al Centro de Información y la modalidad de atención, *a través del teléfono* en la oficina de Oviedo se atendieron un 6% de consultas más que en Gijón y casi un 18% más que en Avilés. Al tiempo que en la *modalidad personal*, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 23% de consultas más que en Gijón y casi un 42% más que en Avilés.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2010, en términos absolutos se verifica lo siguiente:

- *Por vía presencial*, se incrementaron las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo en 397 y en la oficina de Gijón en 1.032. Mientras que en Avilés descendieron en 288.

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Oviedo descendió el número de consultas en 212, en la oficina de Gijón en 998 y en Avilés descendieron las consultas en 255.

- *Por correo electrónico*, en el Centro de Información de Oviedo descendió el número de consultas en 156, en la oficina de Gijón en 7 y en Avilés se incrementaron en 2.

J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE PROCEDENCIA

En lo que respecta a la distribución de las consultas 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, más del 53% del total. Al tiempo que casi el 40% corresponden, de forma agregada, a habitantes de los otros cinco municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo) -un diez por ciento más que en el año anterior-.

Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 65 concejos asturianos, 6 menos que en el año 2010.

CONCEJOS (I)	Nº	Porcentaje
OVIEDO	5.152	53,27
GIJÓN	2.900	29,98
AVILÉS	510	5,27
SIERO	169	1,75
MIERES	94	0,97
LANGREO	75	0,78
LLANERA	53	0,55
VILLAVICIOSA	43	0,44
CORVERA DE ASTURIAS	41	0,42
CASTRILLÓN	40	0,41
CARREÑO	36	0,37
NOREÑA	35	0,36
GOZÓN	34	0,35
GRADO	30	0,31
NAVA	28	0,29
CANGAS DEL NARCEA	27	0,28
ALLER	25	0,26
PRAVIA	19	0,20
LENA	17	0,18
TINEO	15	0,16
PILOÑA	15	0,16
RIBERA DE ARRIBA	13	0,13
LAS REGUERAS	12	0,12
LLANES	12	0,12
SALAS	12	0,12
LAVIANA	12	0,12
NAVIA	11	0,11
CANGAS DE ONÍS	11	0,11

CONCEJOS (II)	Nº	Porcentaje
ONÍS	10	0,10
CUDILLERO	10	0,10
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	10	0,10
PARRES	9	0,09
TAPIA DE CASARIEGO	9	0,09
SOTO DEL BARCO	9	0,09
COLUNGA	8	0,08
RIBADESELLA	7	0,07
TEVERGA	7	0,07
VALDÉS	7	0,07
SARIEGO	6	0,06
MORCÍN	6	0,06
MUROS DE NALÓN	5	0,05
RIOSA	5	0,05
EL FRANCO	5	0,05
CABRANES	3	0,03
DEGAÑA	3	0,03
QUIROS	3	0,03
IBIAS	3	0,03
COAÑA	3	0,03
BIMENES	3	0,03
CABRALES	3	0,03
BELMONTE DE MIRANDA	3	0,03
PROAZA	2	0,02
AMIEVA	2	0,02
RIBADEDEVA	2	0,02
BOAL	2	0,02
CASTROPOL	2	0,02
CASO	1	0,01
PONGA	1	0,01
SANTO ADRIANO	1	0,01
VILLAYÓN	1	0,01
ILLAS	1	0,01
CANDAMO	1	0,01
SANTA EULALIA DE OSCOS	1	0,01
PEÑAMELLERA BAJA	1	0,01
ALLANDE	1	0,01
<i>Sin especificar municipio</i>	17	0,18
<i>Extraregionales</i>	56	0,56
<i>Total consultas</i>	9.670	100%

ANEXO

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 2011

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 375 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 2011.

VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2011, a la pregunta de si a la persona que realizó la consulta *le fue fácil o difícil ser atendida*, el 97,3% responde que *le fue más bien fácil*.

¿Diría que le fue fácil o difícil ser atendido?

	Porcentaje válido
Más bien fácil	97,3
Más bien difícil	2,2
Ns/Nc	0,5
Total	100,0

En cuanto al grado de satisfacción con el asesoramiento facilitado por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, éste ha sido muy elevado. Así, dicha **valoración del asesoramiento proporcionado se sitúa en un 8,3 sobre 10, por lo que podemos afirmar que es de notable alto**. De igual forma que *para el 85,8% de las personas entrevistadas la información facilitada le sirvió mucho o bastante*.

¿La información que se le facilitó le sirvió mucho, bastante, poco o nada?

	Porcentaje válido
Nada	6,0
Poco	8,2
Bastante	55,4
Mucho	30,4
Total	100,0

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 67,4% de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno y el 31% como bueno*.

¿Cómo califica el trato dado por la persona que le atendió?

	Porcentaje válido
Regular	1,6
Bueno	31,0
Muy bueno	67,4
Total	100,0

De igual forma que el 93,4 % califica la información recibida como muy clara o bastante clara.

¿Cómo califica el asesoramiento en cuanto a su claridad?

	Porcentaje válido
Nada claro	0,5
Poco claro	3,8
Bastante claro	29,5
Muy claro	63,9
Ns/Nc	2,2
Total	100,0

En lo que respecta a la utilidad de la información recibida, el 90,7% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a sólo un 3% que la valora como poco o nada útil.

¿Cómo califica el asesoramiento en cuanto a su utilidad?

	Porcentaje válido
Nada útil	1,6
Poco útil	6,5
Bastante útil	35,3
Muy útil	55,4
Ns/Nc	1,1
Total	100,0

Asimismo, para el 97,2 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente a sólo el 1,5% que la valoraron como de poca o ninguna confianza.

¿Qué grado de confianza le merece el asesoramiento recibido?

	Porcentaje válido
Ninguna confianza	0,5
Poca confianza	1,6
Bastante confianza	38,0
Mucha confianza	59,2
Ns/Nc	0,5
Total	100,0

Por último, *el 97,9% de las personas entrevistadas declara que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta; frente a un 2,2% que declara que probablemente no lo hará.*

Si en el futuro necesitase hacer una consulta ¿Volvería a ponerse en contacto con UCE?

	Porcentaje válido
No, probablemente	2,2
Sí, probablemente	12,0
Sí, con seguridad	85,9
Total	100,0

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En los datos siguientes, se presentan las características sociodemográficas de los consumidores y usuarios que han utilizado, a lo largo del año 2011, el Servicio Jurídico de UCE-Asturias para realizar algún tipo de consulta.

Concejo de residencia

	Porcentaje válido
Gijón	30,6
Oviedo	41,5
Avilés	7,7
Siero	3,8
Langreo	1,1
Mieres	0,5
Otros concejos del Centro	8,7
Oriente	2,2
Occidente	1,6
Ns/Nc	2,2
Total	100,0

Sexo

	Porcentaje válido
Mujer	56,5
Hombre	41,3
Ns/Nc	2,2
Total	100,0

Edad

	Años
Media	45
Moda	45

Grupo de edad

	Porcentaje válido
De 17 a 29 años	9,2
de 30 a 45 años	44,3
De 46 a 60 años	29,3
De 61 a 75 años	16,1
De 76 y más años	1,1
Total	100,0

Estudios terminados

	Porcentaje válido
Primarios o menos.	18,5
Medios (bachiller y FP)	42,4
Universitarios	33,7
Ns/Nc	5,4
Total	100,0

Estado civil

	Porcentaje válido
Soltero/a	24,5
Casado/a	58,2
Viviendo en pareja	1,6
Separado/a	2,7
Divorciado/a	3,8
Viudo/a	4,3
Ns/Nc	4,9
Total	100,0

Número de personas que viven en el hogar

	Porcentaje válido
Una	8,7
Dos	39,7
Tres	25,0
Cuatro	16,8
Cinco	3,8
Seis o más	0,5
Ns/Nc	5,4
Total	100,0

Situación laboral

	Porcentaje válido
Ocupado/a	58,7
Jubilado/a o pensionista que ha trabajado	15,2
Parado/a que ha trabajado	11,4
Parado que no ha trabajado nunca	1,1
Estudiante	1,1
Labores domésticas	4,3
Pensionista que no ha trabajado nunca	1,6
Ns/Nc	6,5
Total	100,0

Ocupación que desempeña o desempeñó

	Porcentaje válido
Trabajador/a manual de la industria y la construcción	17,6
Trabajador/a manual del comercio y los servicios	24,7
Oficinista y administrativo empresa privada	8,8
Profesional o técnico empresa privada	5,9
Profesional liberal	2,4
Funcionario: ordenanza	2,9
Funcionario: administrativo	3,5
Funcionario: técnico medio	7,1
Funcionario: Técnico superior, profesor, médico	7,1
Autónomo	8,2
Ganadero/agricultor	0,6
Empresario con asalariados	2,4
Ns/Nc	8,8
Total	100,0

UCE-Asturias, febrero 2012