

INFORME 2013

OBSERVATORIO DE CONSULTAS DE CONSUMO

SITUACIÓN Y TENDENCIAS DE LOS PROBLEMAS DE CONSUMO



OBSERVATORIO DE CONSULTAS DE CONSUMO

Unión de Consumidores de Asturias

INFORME 2013

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2013	5
5. RESUMEN AÑO 2013	7
6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	9
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	10
B) Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico	11
C) Asesoramientos atendidos según Sector Económico	14
D) Motivos de denuncia y queja según Sector Económico	17
E) Motivos asesoramiento según Sector Económico	27
F) Consultas atendidas según Socios y <i>No</i> socios	32
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	33
H) Consultas atendidas según Centro de Información	34
I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	35
J) Consultas atendidas según Concejo de residencia del consumidor	37
ANEXO: Valoración del servicio de atención de consultas por las personas usuarias	39

1. PRESENTACIÓN

Una información veraz, precisa, estructurada y periódicamente actualizada es la mejor herramienta para conocer la situación y las tendencias de los problemas de cualquier sector. Eso es lo que recoge este estudio: información real de la problemática de consumo en Asturias. Lo que nos permite sacar a la luz pública la verdadera dimensión del "conflicto de baja intensidad" que se lleva a cabo en el ámbito del consumo, en una relación muy desigual entre grandes compañías y consumidores.

En tal sentido, el Observatorio de Consultas de Consumo de la Unión de Consumidores aporta información relevante sobre las denuncias y quejas manifestadas por los consumidores y usuarios en relación a los distintos sectores de la oferta de bienes y servicios. Una información que proviene de las consultas realizadas por los consumidores y usuarios al Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores y que el Observatorio elabora y analiza. Manteniendo una serie continuada y regular de datos, desde el año 2001, que aporta un valor extra por las posibilidades comparativas que ofrece y las tendencias que permite descubrir.

Este informe, además de la señalada referencia a las denuncias y quejas en relación a los distintos sectores económicos, recoge información sobre las peticiones de asesoramiento que no tienen origen en incidentes entre proveedores y consumidores, y acerca de otra serie de aspectos sobre el perfil de las personas que realizaron las consultas o características de cómo se realizaron: si son o no son socios, centro de información en que fueron atendidas, canal a través del cual se realizaron las consultas o municipios donde residen las personas que demandaron atención y asesoramiento.

Un informe, pues, que esperamos resulte de interés y utilidad para la mayoría de los consumidores, para los implicados en la materia sea en el ámbito público o privado y para todas las personas que, de una manera u otra, están comprometidas con los derechos de los consumidores y usuarios.

Oviedo, 25 de marzo de 2014

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 M^a García y Elena Bello, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores de 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 la Unión de Consumidores de 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:

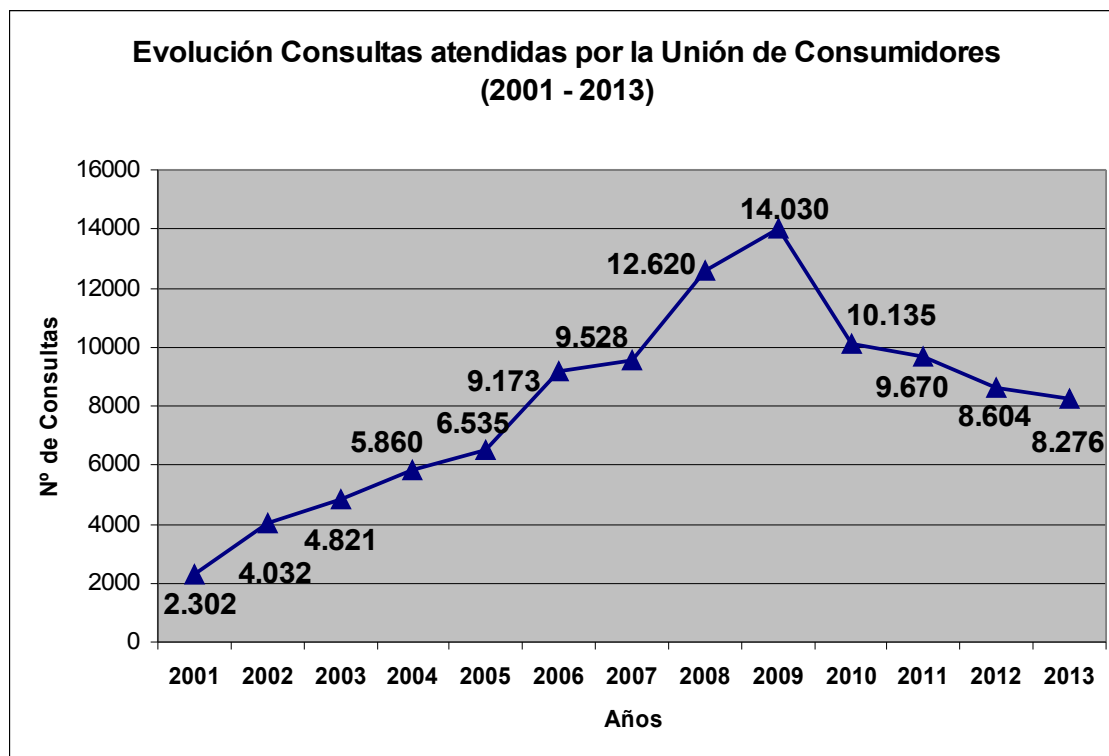
- Todas las CONSULTAS atendidas se anotan como DENUNCIAS y QUEJAS o ASESORAMIENTOS. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte del consumidor/a de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, insatisfactoria o simplemente irregular.* Siempre considerando que dichas 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 SECTOR ECONÓMICO al que pertenece la empresa o razón social objeto de la consulta (en realidad se trata de "Subsectores", puesto que muchos de ellos se podrían integrar dentro del mismo sector según la clasificación del Instituto Nacional de Consumo). Con la finalidad de tener una visión de los ámbitos de la oferta de bienes y servicios en los que se producen los principales incidentes 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 socio o no socio a la Unión de Consumidores de la persona que realiza la consulta; la modalidad a través de la cual se prestó el asesoramiento solicitado (de forma personal, por teléfono o correo electrónico); el Centro de Información de la Unión de Consumidores desde el que se le proporciona el servicio y el concejo asturiano en que reside 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 - 2013

Entre los años 2001-2013 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias un total de 105.586 consultas.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo (2001-2013).

Tal y cómo se señaló en anteriores informes sobre la explicación de la evolución del número de consultas atendidas, destaca el incremento sostenido a lo largo de los nueve primeros años, del 2001 al 2009, pasando de las 2.032 consultas en el año 2001 hasta las 14.030 en el año 2009. Año éste en el que se alcanzó el número más elevado de consultas atendidas, a partir del cual se ha producido un paulatino descenso.

La explicación a esta evolución en el número de consultas tiene más que ver con aquellos factores que han incidido en su crecimiento que en los que han afectado a su descenso. Respondiendo, básicamente, el incremento de las consultas atendidas a dos tipos de factores: la mejora en accesibilidad y capacidad de atención del servicio jurídico y los incidentes críticos con amplio impacto entre los consumidores y usuarios.

Así, entre los años 2001 y 2006 se amplió el número de líneas de teléfono, se contrató el número 901 50 10 50 de atención de consultas, se trasladó la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja y se pasó de dos a seis licenciadas en Derecho prestando asesoramiento jurídico. Mejoras en la calidad del servicio que tuvieron un efecto paulatino y sostenido en el incremento de consultas atendidas entre los años 2001-2005 y sucesivos.

Mientras que el fuerte incremento de consultas en el año 2006 fue debido a la estafa relacionada con la venta de sellos por parte de Afinsa y Forum Filatélico que afectó a miles de personas. En el año 2008 a la supresión de la tarifa eléctrica nocturna y al cobro indebido por las empresas constructoras del enganche del agua, incidente este último que también tuvo un importante impacto en el incremento de consultas en el año 2009.

De manera que una vez consolidadas las mejoras en la calidad del servicio y en ausencia de incidentes críticos con amplio impacto entre los consumidores y usuarios, los niveles de atención de consultas parece que tienden a estabilizarse en una horquilla entre ocho y diez mil consultas al año.

5. RESUMEN AÑO 2013

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2013 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de **8.276 consultas**, de las cuales el 76% fueron denuncias y quejas y el 24% asesoramientos.
- Los sectores económicos en los que se han producido un mayor número de denuncias y quejas han sido: *Bancos y Cajas (40,5%), Constructoras y Promotoras de Viviendas (13,7%), Compañías de Telefonía Móvil (12,6%), Compañías de Electricidad (10,3%) y Compañías de Seguros (3,2%)*.
- Además de los motivos de denuncia y queja que mayor número de casos acumularon en el año -que se apuntan en la tabla siguiente-, es de resaltar que **por primera vez hemos recibido 12 casos de denuncias y quejas de personas que han sido desahuciadas de su vivienda** (11 por Bancos y Cajas y 1 por Intermediarios financieros).

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO	%*	CAUSA
1º Bancos y Cajas	Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo	92% (2.354)	Vulneración normativa
2º Constructores y Promotores Viviendas	Cobro del impuesto de plusvalía al comprador	94% (814)	Vulneración normativa
3º Compañías de Telefonía Móvil	Disconformidad con la facturación	50% (400)	Malas prácticas
4º Compañías de Electricidad	Disconformidad con la facturación	87% (567)	Malas prácticas
5º Compañías de Seguros	Incumplimiento de la póliza y desacuerdo en valoración de daños	70% (145)	Vulneración normativa y malas prácticas

* Porcentaje y número de casos en relación al total de las denuncias y quejas en ese sector económico.

- El 54% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no están asociadas a la Unión de Consumidores frente al 46% que sí son asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (67%), seguido de la atención a través del teléfono (30%) y mediante el correo electrónico (3%).
- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores, la mayor demanda de asesoramiento se ha producido en el Centro de Información de Oviedo (62%), seguido del Centro de Información de Gijón (34%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (4%).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de consumidores y usuarios residentes en 62 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 la Unión de Consumidores de Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico.
- C) Asesoramientos atendidos según Sector Económico.
- D) Motivos de denuncia y queja según Sector Económico.
- E) Motivos asesoramiento según Sector Económico.
- F) Consultas atendidas según Socios y No socios.
- G) Consultas atendidas según Modalidad (personal, teléfono o correo electrónico).
- H) Consultas atendidas según Centro de Información.
- I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- J) Consultas atendidas según Concejo de residencia del consumidor.

Así, el informe se estructura básicamente de forma similar a como se viene haciendo desde el año 2001, aunque cada año se incorporen nuevos matices.

A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2013 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores un total de **8.276 consultas** en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales *el 76% fueron denuncias y quejas y el 24% peticiones de asesoramiento.*

 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
<i>Año 2013</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	6.302	76 %
Asesoramientos	1.974	24 %
<i>Total</i>	8.276	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2012 (8.604 consultas), hubo una disminución del 4% en las consultas atendidas; en términos absolutos, 328 consultas menos.

En cuanto a la distribución de las consultas según se trate de denuncias y quejas o peticiones de asesoramiento, en términos relativos, las peticiones de asesoramiento se incrementaron un 8%.

B) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

En 2013 el sector más denunciado, con diferencia, por los consumidores y usuarios fueron los bancos y cajas, con el 40,5% de todas las quejas y denuncias. A continuación, le siguen en este ranking constructoras y promotoras de viviendas (13,7%), compañías de telefonía móvil (12,6%), compañías de electricidad (10,3%) y compañías de seguros (3,2%).

Los principales motivos de denuncia y queja que han dado lugar a que dichos sectores ocupen las primeras posiciones en este ranking tienen que ver, en relación a los bancos y cajas, con *el cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo en los créditos hipotecarios* (2.354 casos, el 92% de las denuncias y quejas contra estas entidades financieras); *el indebido cobro del impuesto de plusvalía al comprador de vivienda* (814 denuncias y quejas, el 94% de las relativas a constructoras y promotoras de vivienda); *la disconformidad con la facturación* (400 denuncias, el 50% de las relacionadas con la telefonía móvil); siendo también *la disconformidad con la facturación* el motivo más relevante de queja en relación con las compañías eléctricas (567 denuncias, el 87% en este sector) y, por último entre los cinco sectores que encabezan el ranking, tenemos *el incumplimiento de las pólizas de seguros y el desacuerdo con la valoración de daños* (70% de las denuncias y quejas contra las compañías de seguros). (Ver tablas en páginas 17 a 26).

Por otro lado, comparando este ranking con respecto al año anterior, se constata un importante incremento, en términos porcentuales y valores absolutos, de las denuncias contra los bancos y cajas, pasando del 7% a más del 40%. Mientras que las denuncias contra las constructoras y promotoras de vivienda descendieron en 109 casos, contra las compañías de telefonía móvil en 269 y contra las compañías de seguros en 41; al tiempo que aumentaron las denuncias y quejas contra las compañías de electricidad en 76 casos.

Sector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
BANCOS Y CAJAS	2.553	40,50
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	863	13,69
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	797	12,65
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	649	10,30
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	207	3,28
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	104	1,65
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	73	1,16
SERVICIOS DE INTERNET	67	1,06
COMPAÑÍAS DE GAS	58	0,92
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	56	0,89
ADMINISTRACIÓN LOCAL	53	0,84
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	39	0,62
TRANSPORTE AÉREO	39	0,62
MUEBLERÍAS	33	0,52
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	33	0,52
AGENCIAS DE VIAJES	30	0,48
COMUNIDADES DE VECINOS	29	0,46
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	27	0,43
COMERCIO DE ROPA	27	0,43
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	27	0,43
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	26	0,41
PROFESIONALES LIBERALES	25	0,40
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	25	0,40
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	24	0,38
COMERCIO POR TELÉFONO	19	0,30
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	18	0,29
ABASTECIMIENTO DE AGUA	18	0,29
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	18	0,29
COMERCIO POR CATÁLOGO	17	0,27
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	16	0,25
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	15	0,24
COMERCIO ELECTRÓNICO	14	0,22
AGENCIAS INMOBILIARIAS	12	0,19
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	11	0,17
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	11	0,17
COMERCIO DE CALZADO	11	0,17
SUPERMERCADO	9	0,14
TRANSPORTE INTERURBANO	8	0,13
MUEBLES DE COCINA	8	0,13
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	8	0,13
HIPERMERCADOS	7	0,11
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	7	0,11
FERROCARRIL	6	0,10
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	6	0,10
HOTELES	6	0,10

Sector Económico (II)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
CLÍNICAS PRIVADAS	6	0,10
TINTORERÍAS	6	0,10
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	5	0,08
ÓPTICAS	5	0,08
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	4	0,06
GASOLINERAS	4	0,06
MENSAJERÍA PRIVADA	4	0,06
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	4	0,06
TELEVISIONES DE PAGO	3	0,05
JUGUETERÍAS	3	0,05
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	3	0,05
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PART.	3	0,05
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,03
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	2	0,03
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	2	0,03
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,03
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,03
JOYERÍAS	2	0,03
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	2	0,03
CASAS RURALES	2	0,03
OTRA PUBLICIDAD	1	0,02
TIENDA TRADICIONAL	1	0,02
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,02
CAMPING	1	0,02
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,02
TRANSPORTE ESCOLAR	1	0,02
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	0,02
TAXI	1	0,02
FOTÓGRAFOS	1	0,02
CORREO ESTATAL	1	0,02
CENTROS DE DÍA PARA MAYORES	1	0,02
AUTOESCUELAS	1	0,02
RELOJERÍAS	1	0,02
FERRETERÍAS	1	0,02
SALAS DE CINE	1	0,02
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,02
VARIOS SUBSECTORES	111	1,76
Total denuncias y quejas en el año	6.302	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

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

C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en 2013 los cinco sectores económicos que dieron lugar a un mayor número de peticiones de asesoramiento, es decir, demandas de información acerca de los derechos protegibles sin que exista incidente o conflicto previo, fueron los bancos y cajas (34%) seguido de las compañías de electricidad (14,7%), las compañías de telefonía móvil (5,5%), los arrendamientos de vivienda entre particulares (5,2%) y las compañías de seguros (5%).

Siendo los principales motivos de petición de asesoramiento los relativos a la *información sobre las cláusulas suelo en los créditos hipotecarios* (84% de los asesoramientos relacionados con el sector de bancos y cajas); sobre los *derechos de los usuarios* (55% de las consultas relacionadas con las compañías de electricidad); sobre los *derechos de los usuarios y la información sobre la rescisión del contrato* (80% de los asesoramientos en el sector de la telefonía móvil); *información sobre los contratos de arrendamiento de viviendas* (67% en el ámbito de los arrendamientos entre particulares) y la *información sobre las pólizas de seguro y su rescisión* (69% de los asesoramientos relacionados con las compañías de seguros). (Ver tablas en las páginas 27 a 31).

Con respecto a la clasificación del año anterior, destaca el incremento de las peticiones de asesoramiento relacionadas con los bancos y cajas (531 consultas más y un incremento del 23,5%). Mientras que los asesoramientos relativos al servicio de las compañías de electricidad se han incrementado en 191 casos (un 7% más); las relativas a la telefonía móvil en 31 casos, los asesoramientos sobre el arrendamiento de viviendas entre particulares fueron 12 más y los relativos a las compañías de seguros aumentaron en 16 casos.

Al tiempo que los asesoramientos sobre el sector de las constructoras y promotoras de vivienda descendieron en 212 casos, pasando del primer puesto de la clasificación al octavo, en consonancia con el declive del mercado de la vivienda.

Sector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
BANCOS Y CAJAS	673	34,09
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	291	14,74
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	108	5,47
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	102	5,17
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	97	4,91
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	62	3,14
COMUNIDADES DE VECINOS	60	3,04
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	58	2,94
ADMINISTRACIÓN LOCAL	45	2,28
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	43	2,18
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	36	1,82
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	28	1,42
COMPAÑÍAS DE GAS	26	1,32
PROFESIONALES LIBERALES	21	1,06
SERVICIOS DE INTERNET	15	0,76
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	15	0,76
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	12	0,61
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	12	0,61
AGENCIAS DE VIAJES	10	0,51
MUEBLERÍAS	10	0,51
COMERCIO DE ROPA	9	0,46
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	9	0,46
TRANSPORTE AÉREO	9	0,46
SUPERMERCADOS	8	0,41
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	8	0,41
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	8	0,41
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	8	0,41
AGENCIAS INMOBILIARIAS	8	0,41
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	8	0,41
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	7	0,35
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	6	0,30
ABASTECIMIENTO DE AGUA	6	0,30
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	6	0,30
COMERCIO ELECTRÓNICO	6	0,30
HIPERMERCADOS	5	0,25
COMERCIO POR TELÉFONO	5	0,25
COMERCIO POR CATÁLOGO	5	0,25
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	4	0,20
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	3	0,15
TINTORERÍAS	3	0,15
COMERCIO DE CALZADO	3	0,15
CLÍNICAS PRIVADAS	3	0,15
TELEVISIONES DE PAGO	3	0,15
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	3	0,15

Sector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
MENSAJERÍA PRIVADA	2	0,10
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	2	0,10
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	2	0,10
CONSULTAS PRIVADAS	2	0,10
LIBRERÍAS	2	0,10
CASAS RURALES	2	0,10
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	2	0,10
TRANSPORTE INTERURBANO	2	0,10
HOTELES	2	0,10
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,05
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,05
TIENDAS DE MASCOTAS	1	0,05
INSTALADORES DE TDT	1	0,05
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	1	0,05
OTRA PUBLICIDAD	1	0,05
AUTOESCUELAS	1	0,05
CAMPING	1	0,05
RESIDENCIAS PARA MAYORES	1	0,05
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,05
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	1	0,05
JUGUETERÍAS	1	0,05
TRANSPORTE URBANO	1	0,05
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	1	0,05
VARIOS SUBSECTORES	75	3,80
Total asesoramientos en el año	1.974	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

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

D) MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA SEGÚN SECTOR 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 a lo largo del pasado año 2013.

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 Sectores Económicos. **La clasificación comienza por los cinco sectores que mayor número de denuncias y quejas han acumulado en el año** y continua por orden alfabético de la denominación del sector económico.

SECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
1º BANCOS Y CAJAS	Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo en los créditos hipotecarios	2.354
	Cobro abusivo de comisión por servicio	89
	Incumplimiento de orden del usuario	34
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	11
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta	5
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	3
	No abono de intereses al usuario	3
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	2
	Falta de diligencia de la entidad en la anulación de tarjeta	2
	Retraso en transferencia por parte de la entidad	2
	Negativa de la entidad a abonar cheque	2
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	Retraso en el servicio	1
	Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €	1
Varias quejas y denuncias	31	
2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS (I)		
	Cobro de plusvalía al comprador	814
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad, gas, agua...)	8
	Defectos en la edificación	15
	Problemas de humedad	4
	Retraso en la entrega de la vivienda	3
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	2

SECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS (II)	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	2
	Cobro de enganches de agua al comprador	2
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	2
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Varias quejas y denuncias	9
3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Disconformidad con la facturación.	400
	Penalización por baja en la compañía	129
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	94
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	41
	Información incorrecta sobre los servicios	17
	Negativa a rescindir el contrato	15
	Corte del servicio por problemas técnicos	9
	Retraso en la gestión del alta del servicio	8
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	7
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	7
	Ausencia de información sobre consumos	5
	Modificación unilateral de precios pactados	5
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad	5
	Varias quejas y denuncias	48
4º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	567
	Insatisfacción con el trato recibido	21
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	8
	Retraso en la gestión del alta del servicio	7
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	2
	Varias quejas y denuncias	40
	5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.
Desacuerdo con valoración de daños practicada		59
Insatisfacción con el trato recibido		14
Cobro abusivo en la renovación de la póliza		14
Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora		11
Retraso en la ejecución de la póliza de seguro		6
Rescisión unilateral de póliza por la compañía		4
Negativa de la compañía a asegurar al usuario		1
Varias quejas y denuncias		12
ABASTECIMIENTO DE AGUA		Disconformidad con la facturación.
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	1
	Varias quejas y denuncias	6

SECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a rescindir el contrato	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos	20
	Información insuficiente o incorrecta.	15
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	5
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	1
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	8
	ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Cobro indebido de tributos
Información insuficiente o incorrecta.		11
Insatisfacción con la calidad del servicio		8
Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso		8
Insatisfacción con el trato recibido		5
Retraso en la resolución de solicitudes y permisos		3
Varias quejas y denuncias		5
ADMINISTRACIÓN ESTATAL		Cobro indebido de tributos
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Insatisfacción con la obra realizada	1
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	1
	Varias quejas y denuncias	7
	AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo
Incumplimiento del contrato		3
Varias quejas y denuncias		1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	12
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Publicidad engañosa	4
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a rescindir el contrato	2
	Varias quejas y denuncias	3
	AGENCIAS INMOBILIARIAS (I)	Cobro abusivo
Negativa del arrendador a devolver la fianza		2
Defectos en los acabados y remates de la vivienda		1
Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad en venta/alquiler		1
Incorrecta información sobre cobro de comisión		1

SECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS INMOBILIARIAS (II)	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	1
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	1
	Varias quejas y denuncias	2
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Incremento abusivo de la renta pactada	8
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	6
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	4
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	1
	Varias quejas y denuncias	14
AUTOESCUELAS	Varias quejas y denuncias	1
BARES Y CAFETERÍAS	Cobro abusivo	1
CAMPING	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
CASAS RURALES	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Varias quejas y denuncias	1
CENTROS DE DÍA PARA MAYORES	Varias quejas y denuncias	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Lesiones por negligencia profesional	2
	Incumplimiento de los resultados ofertados	1
	Varias quejas y denuncias	3
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	12
	Producto defectuoso	10
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a admitir devolución	3
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Producto defectuoso	2
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto	4
	Producto defectuoso	4
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a admitir devolución	2
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto	7
	Negativa a admitir devolución	7
	Producto defectuoso	6
	Producto de calidad inferior a la ofertada	3
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Negativa a admitir devolución	2
	Producto defectuoso	2

SECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	14
	Producto defectuoso	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
	Instalación defectuosa	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	4
	No entrega de documento de garantía	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Producto defectuoso	4
	Negativa a admitir devolución	3
	Producto de calidad inferior a la ofertada	2
	Producto no conforme al pedido	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	2
	COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución
Publicidad engañosa		5
Producto no conforme al pedido		2
Varias quejas y denuncias		2
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	12
	Publicidad engañosa	7
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	47
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (I)	Disconformidad con la facturación.	35
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	9
	Corte del servicio por problemas técnicos	7
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	6
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar	5
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	4
	Retraso en la instalación/repación del servicio	4
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato	3

SECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (II)	Preselección no consentida por el usuario	2
	Publicidad engañosa	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono	1
	Varias quejas y denuncias	13
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	3
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor	2
	Defectos en la edificación	1
	Retraso en la entrega de la vivienda	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Deficiente gestión del administrador	7
	Problemas de convivencia entre los vecinos	4
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	2
	Deficiente justificación de los gastos de comunidad	2
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios	2
	Decisión del administrador extralimitándose en competencias	1
	Decisión del presidente extralimitándose en competencias	1
	Documentación incorrecta de los acuerdos adoptados	1
	Varias quejas y denuncias	9
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	12
	Incumplimiento del contrato	4
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Retraso en la solicitud de las licencias	1
	Vehículo con defectos de fabricación	1
	Varias quejas y denuncias	3
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	9
	Información incorrecta sobre el vehículo	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Incumplimiento del contrato	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Varias quejas y denuncias	1

SECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	5
	Lesiones por negligencia profesional	2
	Cobro abusivo	1
	Varias quejas y denuncias	3
CORREO ESTATAL	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo sin presupuesto previo	10
	Insatisfacción con la reparación	6
	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Daños ocasionados en la vivienda durante la reparación	3
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	2
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Publicidad engañosa	1
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Negativa a rescindir el contrato	2
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
FERRETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	2
	Negativa de la empresa a cancelar billetes y/o reservas	1
	Varias quejas y denuncias	3
FOTÓGRAFOS	Incumplimiento de contrato por el fotógrafo	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro de combustible adulterado	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
HIPERMERCADOS	Cobro indebido	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Producto defectuoso	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
	Varias quejas y denuncias	3
HOTELES	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Publicidad engañosa	2
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	11
	Cobro abusivo de intereses	11
	Información insuficiente o incorrecta.	5
	Cobro abusivo de comisión por servicio	2
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	1
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	Varias quejas y denuncias	8

SECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
JOYERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Negativa a admitir devolución	1
JUGUETERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Retraso en la entrega del envío	3
	Pérdida del envío	1
MUEBLERÍAS	Mueble defectuoso	12
	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Retraso en el servicio	5
	Negativa a admitir devolución	4
	Instalación defectuosa	2
	Mueble de calidad inferior a la ofertada	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa	3
	Retraso en el servicio	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	1
ÓPTICAS	Producto defectuoso	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de intereses	23
	Inclusión en Registros de Morosos	11
	Cobro abusivo de comisión por servicio	10
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	6
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	4
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Cargo indebido por uso de tarjeta	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	3
	Actuación unilateral con gastos para el usuario	2
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta	2
	Varias quejas y denuncias	5
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Varias quejas y denuncias	2
PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo	10
	Daños y perjuicios por negligente actuación	4
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	6

SECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa	1
RELOJERÍAS	Producto defectuoso	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	7
	Daños por incorrecta manipulación	2
	Negativa a realizar la reparación	2
	Insatisfacción con la reparación	2
	Negativa a dar presupuesto previo	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a dar factura	1
	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Insatisfacción con la reparación	1
	Retraso en el servicio	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido	1
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	Ausencia o incorrecta lista de precios	1
	Bebida/Comida en mal estado	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido	1
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Varias quejas y denuncias	2
SERVICIOS DE INTERNET	Disconformidad con la facturación.	19
	Penalización por baja en la compañía	13
	Deficiencias en la conexión a Internet	7
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	6
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	4
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	4
	Insatisfacción con la atención por teléfono	2
	Negativa a rescindir el contrato	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	7
SUPERMERCADOS	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	2
	Producto defectuoso	2
	Venta de productos incorrectamente etiquetados	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	1
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	4
	Daños por incorrecta manipulación	3
	Retraso en el servicio	3
	Cobro abusivo	2
	Varias quejas y denuncias	3
TAXI	Retraso en el servicio	1

SECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	12
	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	3
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	1
	Varias quejas y denuncias	2
TELEVISIONES DE PAGO	Instalación defectuosa	3
TIENDA TRADICIONAL	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Venta de animales enfermos	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	4
	Limpieza defectuosa	2
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos	9
	Retraso de vuelo	9
	Daños en el equipaje	6
	Pérdida del equipaje	3
	Retraso en la entrega del equipaje	2
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	2
	Overbooking	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	5
TRANSPORTE ESCOLAR	Incumplimiento de las medidas de seguridad	1
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios	3
	Retraso en el servicio	2
	Varias quejas y denuncias	3
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	111

E) MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento durante el año 2013 en relación con los distintos Sectores Económicos, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios que realizaron consultas al Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores. **La clasificación también comienza por los cinco sectores que mayor número de peticiones de asesoramiento han acumulado en el año** y continua por orden alfabético de la denominación del sector económico.

SECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
1º BANCOS Y CAJAS	Información sobre cláusulas suelo en hipotecas	563
	Información sobre comisiones y otros gastos	29
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	13
	Información sobre créditos bancarios	12
	Información sobre intereses	10
	Varios asesoramientos	46
	2º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios
	Varios asesoramientos	130
3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre derechos de los usuarios	52
	Información sobre rescisión del contrato	34
	Varios asesoramientos	22
4º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información general de contratos de arrendamiento	68
	Información sobre devolución de fianzas	16
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	7
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	6
	Información sobre repercusión del IBI	2
	Información de actualización de rentas	1
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler	1
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato de alquiler	1
5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información general sobre pólizas de seguros	38
	Información sobre rescisión del contrato	29
	Información sobre trámites en caso de siniestro	16
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar póliza	2
	Información sobre solvencia económico-profesional de compañías	1
	Varios asesoramientos	11


SECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	3
	Varios asesoramientos	3
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato	3
	Varios asesoramientos	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	15
	Información sobre infracciones y sanciones	13
	Información sobre procedimientos administrativos	12
	Información sobre ayudas y subvenciones	1
	Varios asesoramientos	4
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre impuestos y tasas	24
	Información sobre procedimientos administrativos	20
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda	6
	Información sobre infracciones y sanciones	4
	Información sobre otras ayudas y subvenciones	4
	Varios asesoramientos	4
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas	11
	Información sobre procedimientos administrativos	11
	Información sobre infracciones y sanciones	8
	Varios asesoramientos	6
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en vehículos de alquiler	1
	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación del viaje por el usuario	6
	Varios asesoramientos	4
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general de contratos de arrendamiento	5
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	1
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	1
	Varios asesoramientos	1
AUTOESCUELAS	Información sobre rescisión del contrato	1
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos	1
CAMPING	Varios asesoramientos	1
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas	2
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	3
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	3

SECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones	2
	Información general sobre garantías	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	5
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	3
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	5
	Varios asesoramientos	3
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Varios asesoramientos	6
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	3
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO POR TELÉFONO	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	2
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	19
	Varios asesoramientos	7
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	13
	Información sobre rescisión del contrato	11
	Varios asesoramientos	4
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	8
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos de notaria y registro	4
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	2
	Información sobre descalificación de VPO	1
	Varios asesoramientos	8
COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones de comunidad	17
	Información de mayorías para acuerdos	13
	Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes	5
	Información sobre funciones presidente	3
	Información sobre impugnación de acuerdos	3
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos	3
	Información sobre repercusión y reparto de gastos	2
	Varios asesoramientos	14

SECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	5
	Varios asesoramientos	3
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	10
	Varios asesoramientos	2
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información sobre cláusulas abusivas (subrogación y plusvalía)	35
	Información general sobre contratos	11
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	2
	Información de instalación de suministros generales en la vivienda	1
	Información de obligación de entregar memoria de calidades	1
	Información sobre documentación de compraventa	1
	Información sobre normas calidad en la edificación	1
	Información sobre responsabilidad por defectos vivienda	1
	Varios asesoramientos	5
	CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos de los usuarios	7
	Información general sobre garantías	4
	Varios asesoramientos	1
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato	2
	Información sobre rescisión de la financiación por el usuario	1
HIPERMERCADOS	Información sobre etiquetado	1
	Varios asesoramientos	4
HOTELES	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	1
INSTALADORES DE TDT	Información sobre derechos de los usuarios	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información sobre hipotecas	1
	Varios asesoramientos	6
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones	1
LIBRERÍAS	Información sobre devoluciones	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Varios asesoramientos	2
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías	6
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	2

SECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre hipotecas	13
	Información sobre créditos bancarios	7
	Información sobre intereses	2
	Información sobre comisiones y otros gastos	1
	Varios asesoramientos	20
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Varios asesoramientos	2
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	11
	Información sobre funciones y responsabilidades	3
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	2
	Varios asesoramientos	5
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	4
	Varios asesoramientos	5
RESIDENCIAS PARA MAYORES	Información sobre derechos de los usuarios	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos	1
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Información sobre derechos de los usuarios	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre derechos de los usuarios	7
	Información sobre rescisión del contrato	5
	Varios asesoramientos	3
SUPERMERCADOS	Información sobre etiquetado	1
	Varios asesoramientos	7
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	3
	Información sobre gastos de estancia en taller	1
	Información sobre presupuesto previo	1
	Varios asesoramientos	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos	3
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	2
	Varios asesoramientos	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Información sobre devoluciones	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	3
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación billetes y/o reservas.	6
	Varios asesoramientos	3
TRANSPORTE INTERURBANO	Información sobre cancelación billetes y/o reservas.	2
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	75

F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS		
<i>Año 2013</i>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No socios	4.445	54 %
Socios	3.831	46 %
<i>Total</i>	8.276	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, el 54% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no están asociadas a la Unión de Consumidores, al tiempo que el 46% de las consultas fueron de nuestros/as socios/as.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2012, se verifica un aumento del 19% en las consultas de personas no asociadas; en términos absolutos dicho incremento fue de 1.424 consultas.

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 presencial en los Centros de Información de la Unión de Consumidores, 66,5% de las consultas, seguido de la atención a través del teléfono, 30% de las consultas, mientras que un 3% fueron consultas atendidas a través del correo electrónico.

 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2013</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Presencial	5.514	66,5 %
Por teléfono	2.495	30 %
Correo Electrónico	232	3 %
Web	35	0,5 %
Total	8.604	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2012, se constata un aumento del 4% en las consultas atendidas por teléfono, un descenso del 6% en las atendidas de forma presencial y un incremento del 1% a través del correo electrónico.

En valores absolutos, las consultas atendidas por teléfono aumentaron en 295, presencialmente en los Centros de Información descendieron en 730 y mediante el correo electrónico se incrementaron en 72.

H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN


 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
<i>Año 2013</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	5.147	62 %
Gijón	2.794	34 %
Avilés	335	4 %
<i>Total</i>	8.276	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores, tal y como se recoge en el cuadro anterior, como es habitual se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (62%), seguido del Centro de Información de Gijón (34%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (4%).

Con respecto al año 2012, en términos relativos, las variaciones porcentuales en la distribución del número de consultas según el Centro de Información han sido mínimas: aumentaron en un 2% en el Centro de Información de Gijón, en Oviedo descendieron un 3% y en el Centro de Información de Avilés aumentaron un 1%.

I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
Año 2013		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 1.056	13 %
Oviedo	Presencial: 3.839	47 %
Oviedo	Correo Electr.: 217	1,5 %
Oviedo	Web: 35	0,5 %
Gijón	Teléfono: 1.268	15 %
Gijón	Presencial: 1.512	19 %
Gijón	Correo Electr.: 14	0,2 %
Avilés	Teléfono: 171	2 %
Avilés	Presencial: 113	1,8 %
Avilés	Correo Electr.: 1	-
<i>Total</i>	8.276	100%

(*) Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2013.

En cuanto a la distribución de las consultas según el Centro de Información y la vía de atención, tal y como se puede observar en la tabla anterior, en la *modalidad de atención personal*, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron casi la mitad de todas las consultas, un 47%, un 28% más que en Gijón y un 45% más que en Avilés. Mientras que *a través del teléfono* en la oficina de Gijón se atendieron el 15% de todas las consultas, un 2% más que en Oviedo y un 13% más que en Avilés.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2012, en valores absolutos y vía de atención, se verifica lo siguiente:

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 464, en la oficina de Oviedo descendieron en 166 y en Avilés el descenso fue de 3 consultas.

- *Por vía presencial*, descendieron en 444 las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón, en la oficina de Oviedo en 336 y en Avilés fueron atendidas el mismo número de consultas que el año anterior.

- *Por correo electrónico*, en el Centro de Información de Oviedo las consultas se incrementaron en 74, en la oficina de Gijón 1 menos y en Avilés también 1 consulta menos por esta vía.

J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE RESIDENCIA DEL CONSUMIDOR

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 casi la mitad, el 47% (cuatro puntos menos que el año anterior); las procedentes de consumidores residentes en Gijón casi una tercera parte del total, el 31% (dos puntos menos que el año anterior) y las consultas de habitantes de los otros cuatro municipios de mayor población de Asturias (Avilés, Siero, Mieres y Langreo) llegaron al 11,5% (tres puntos más que el pasado año).

Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 62 concejos asturianos, 5 concejos más que en el año precedente.

CONCEJOS (I)	Nº	Porcentaje
OVIEDO	3.928	47,46
GIJÓN	2.561	30,94
AVILÉS	612	7,39
SIERO	172	2,08
MIERES	107	1,29
LANGREO	89	1,08
LLANERA	80	0,97
CASTRILLÓN	45	0,54
NAVA	38	0,46
VILLAVICIOSA	37	0,45
GRADO	36	0,43
LENA	34	0,41
GOZÓN	33	0,40
ALLER	30	0,36
SALAS	28	0,34
NAVIA	27	0,33
LLANES	25	0,30
CORVERA	24	0,29
CANGAS DEL NARCEA	23	0,28
CARREÑO	22	0,27
TINEO	21	0,25
NOREÑA	21	0,25

CONCEJOS (II)	Nº	Porcentaje
SOTO DEL BARCO	19	0,23
LAVIANA	16	0,19
PRAVIA	15	0,18
SAN MARTIN DEL REY AURELIO	14	0,17
CUDILLERO	13	0,16
PARRES	12	0,14
MUROS DE NALÓN	11	0,13
RIBADESELLA	11	0,13
PILOÑA	10	0,12
TAPIA DE CASARIEGO	9	0,11
TEVERGA	8	0,10
CANGAS DE ONÍS	8	0,10
COLUNGA	7	0,08
MORCIN	7	0,08
LAS REGUERAS	6	0,07
CARAVIA	6	0,07
VALDÉS	6	0,07
ONÍS	5	0,06
VEGADEO	3	0,04
PEÑAMELLERA ALTA	3	0,04
RIBADEDEVA	3	0,04
QUIROS	3	0,04
CABRALES	3	0,04
CABRANES	3	0,04
RIBERA DE ARRIBA	3	0,04
RIOSA	3	0,04
CANDAMO	3	0,04
ILLAS	2	0,02
EL FRANCO	2	0,02
CASTROPOL	2	0,02
CASO	2	0,02
VILLAYON	1	0,01
SOBRESCOBIO	1	0,01
BOAL	1	0,01
AMIEVA	1	0,01
SAN MARTÍN DE OSCOS	1	0,01
GRANDAS DE SALIME	1	0,01
PONGA	1	0,01
SARIEGO	1	0,01
COAÑA	1	0,01
<i>Sin especificar municipio</i>	6	0,07
<i>Extraregionales</i>	50	0,60
Total consultas	8.276	100%

ANEXO

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS POR LAS PERSONAS USUARIAS, AÑO 2013

¿Diría que le fue fácil o difícil ser atendido/a por el Servicio Jurídico?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Más bien difícil	18	4,1
Más bien fácil	420	95,7
Total	439	100,0

¿Cómo califica el asesoramiento recibido en cuanto a su claridad?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy claro	222	50,6
Bastante claro	190	43,3
Poco claro	20	4,6
Nada claro	2	0,5
Total	439	100,0

¿Cómo califica el asesoramiento en cuanto a su utilidad?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy útil	183	41,7
Bastante útil	175	39,9
Poco útil	39	8,9
Nada útil	22	5,0
Total	439	100,0

¿Qué grado de confianza le merece el asesoramiento?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Mucha confianza	222	50,6
Bastante confianza	187	42,6
Poca confianza	17	3,9
Ninguna confianza	7	1,6
Total	439	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy bueno	331	75,4
Bueno	95	21,6
Regular	7	1,6
Malo	1	0,2
Muy malo	1	0,2
Total	439	100,0

¿La información que le facilitaron cuánto le sirvió?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Mucho	159	36,2
Bastante	156	35,5
Poco	44	10,0
Nada	44	10,0
Total	439	100,0

Si en el futuro necesitase hacer una consulta ¿Volvería a ponerse en contacto con la Unión de Consumidores?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Sí, con seguridad	331	75,4
Sí, probablemente	84	19,1
No, probablemente	5	1,1
No, con seguridad	5	1,1
Total	439	100,0

Unión de Consumidores, marzo 2014