

# INFORME 2014

## OBSERVATORIO DE CONSULTAS DE CONSUMO

SITUACIÓN Y TENDENCIAS DE LOS PROBLEMAS DE CONSUMO



**Unión de Consumidores de Asturias**  
***OBSERVATORIO DE CONSULTAS DE CONSUMO***  
**INFORME 2014**

**ÍNDICE**

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2014	5
5. RESUMEN AÑO 2014	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	24
F) Consultas atendidas según Socios y <i>No</i> socios	29
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	30
H) Consultas atendidas según Centro de Información	31
I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	32
J) Consultas atendidas según Concejo de residencia del consumidor	34

## 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 las personas consumidoras al Servicio Jurídico de y que el Observatorio registra 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 la evolución de las tendencias que permite observar.

Este informe, además recoge información sobre las peticiones de asesoramiento que no tienen origen en incidentes entre proveedores y consumidores y acerca de otra serie de aspectos relativos a las características de las consultas: 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 que esperamos resulte de interés y utilidad para la mayoría de las personas consumidoras, para otras personas implicadas en la materia desde el ámbito de la administración o de las empresas y para todas aquellas que, de una u otra manera, están comprometidas con los derechos de los consumidores y usuarios.

Oviedo, 25 de abril de 2015

## 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<sup>a</sup> 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 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:

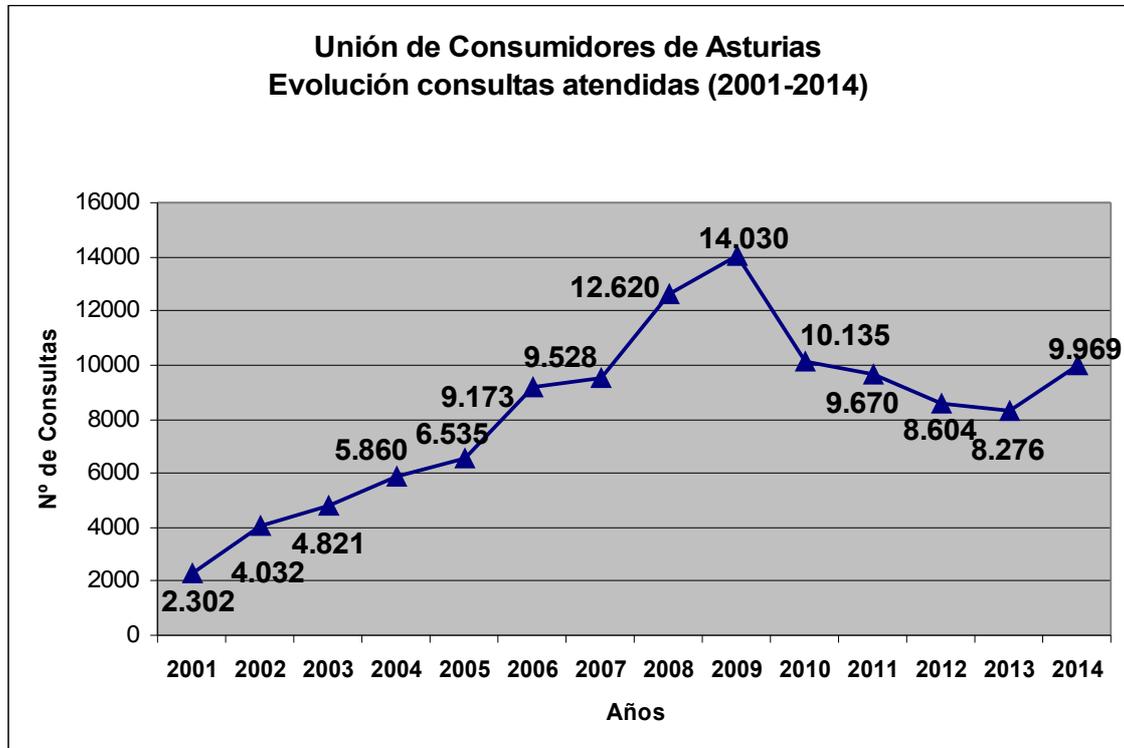
- Todas las CONSULTAS atendidas se anotan como DENUNCIAS y QUEJAS o ASESORAMIENTOS. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte de la persona consumidora de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, insatisfactoria o simplemente irregular.* Siempre considerando que 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 - 2014

Entre los años 2001-2014 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias un total de 115.555 consultas.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo (2001-2014).

Como se señala en anteriores informes, en 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 2001 hasta las 14.030 en el 2009; año el que se alcanzó el número más elevado de consultas atendidas, produciéndose después un ligero descenso en los años siguientes.

La explicación a esta evolución en el número de consultas tiene más que ver con aquellas circunstancias que han incidido en su crecimiento que en las que han afectado a su descenso. Respondiendo el incremento de las consultas atendidas, básicamente, a dos tipos de factores: la mejora en la 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.

Mientras que el notable crecimiento de las 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; problema este último que también tuvo un importante impacto en el incremento de consultas en el año 2009. En el mismo sentido, en los años 2013 y 2014 ha tenido un importante peso en el número de consultas atendidas la problemática de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios.

En definitiva, puede concluirse que una vez consolidadas las mejoras en la calidad del servicio y aún con incidentes críticos que afectan a importantes segmentos de las personas consumidoras, los niveles de atención de consultas han tendido a estabilizarse en una horquilla de entre ocho y diez mil consultas al año.

## 5. RESUMEN CONSULTAS ATENDIDAS EN EL AÑO 2014

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2014 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de 9.969 *consultas*, de las cuales el 89% fueron *denuncias y quejas* y el 11% *asesoramientos*.
- Los sectores económicos en los que se han producido un mayor número de denuncias y quejas han sido: *Bancos y Cajas (67,5%)*, *Compañías de Telefonía Móvil (9%)*, *Compañías de Electricidad (4,5%)*, *Constructoras y Promotoras de Viviendas (3%)* y *Compañías de Seguros (2,6%)*.

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO	%*	CAUSA
<b>1º Bancos y Cajas</b>	<b>Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo</b>	<b>97%</b> (2.515)	<b>Vulneración normativa</b>
<b>2º Compañías de Telefonía Móvil</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>48%</b> (169)	<b>Malas prácticas</b>
<b>3º Compañías de Electricidad</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>78%</b> (136)	<b>Malas prácticas</b>
<b>4º Constructores y Promotores Viviendas</b>	<b>Cobro del impuesto de plusvalía al comprador</b>	<b>91%</b> (109)	<b>Vulneración normativa</b>
<b>5º Compañías de Seguros</b>	<b>Desacuerdo en valoración de daños</b>	<b>23%</b> (23)	<b>Malas prácticas</b>

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

- El 79% de las personas que fueron atendidas en sus consultas son socias de la Unión de Consumidores frente al 21% que no están asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (85%), seguido de la atención a través del teléfono (14%) y mediante el correo electrónico (1%).

- 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 (65%), seguido del Centro de Información de Gijón (30%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (5%).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de personas consumidoras residentes en 65 concejos asturianos, tres más que en el año precedente.

## **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 2014, 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 2014 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores un total de **9.969 consultas** en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales *el 89% fueron denuncias y quejas y el 11% peticiones de asesoramiento.*

 Unión de Consumidores de Asturias		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS</b>		
<b><i>Año 2014</i></b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Denuncias y quejas</b>	<b>8.914</b>	<b>89 %</b>
<b>Asesoramientos</b>	<b>1.055</b>	<b>11 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>9.969</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.*

Comparando estos datos con los registrados en el año 2013 (8.276 consultas), hubo un incremento del 20% en las consultas atendidas; en términos absolutos, 1.693 consultas más.

En cuanto a la distribución de las consultas, en términos relativos, las denuncias y quejas se incrementaron un trece por ciento.

## B) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

En 2014 el sector más denunciado, con diferencia, por los consumidores y usuarios fueron los bancos y cajas, con el 67% de todas las quejas y denuncias, fundamentalmente *por la gran cantidad de denuncias contra el cobro abusivo de las cláusulas suelo*. A continuación, le siguen a gran distancia en este ranking las compañías de telefonía móvil (9%), las compañías de electricidad (4,5%), constructoras y promotoras de viviendas (3%) y las compañías de seguros (2,6%).

Por otro lado, comparando este ranking con respecto al año anterior, se constata un importante incremento de veintisiete puntos de las denuncias contra los bancos y cajas, pasando del 40% al citado 67%. Mientras que las denuncias contra las compañías de telefonía móvil descendieron un 3,5%; las relativas a las compañías de electricidad un 5,8%; las denuncias contra las constructoras y promotoras de vivienda un 10,6% y contra las compañías de seguros seis décimas.

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	2.581	67,10
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	352	9,16
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	174	4,53
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	120	3,12
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	100	2,60
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	40	1,04
SERVICIOS DE INTERNET	37	0,96
TRANSPORTE AÉREO	31	0,81
ADMINISTRACIÓN LOCAL	26	0,68
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	23	0,60
COMPAÑÍAS DE GAS	22	0,57
AGENCIAS DE VIAJES	19	0,49
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	19	0,49
MUEBLERÍAS	17	0,44
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	17	0,44
COMERCIO ELECTRÓNICO	14	0,36
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	11	0,29
COMUNIDADES DE VECINOS	11	0,29
TELEVISIONES DE PAGO	10	0,26

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	10	0,26
COMERCIO POR CATÁLOGO	9	0,23
TELÉFONOS TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	9	0,23
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	8	0,21
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	8	0,21
PROFESIONALES LIBERALES	7	0,18
COMERCIO DE ROPA	7	0,18
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	7	0,18
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	7	0,18
COMERCIO POR TELÉFONO	6	0,16
CLÍNICAS PRIVADAS	6	0,16
TRANSPORTE INTERURBANO	6	0,16
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	5	0,13
ABASTECIMIENTO DE AGUA	5	0,13
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	5	0,13
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	5	0,13
AGENCIAS INMOBILIARIAS	4	0,10
JOYERÍAS	4	0,10
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	4	0,10
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	4	0,10
SUPERMERCADOS	3	0,08
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	3	0,08
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	3	0,08
TIENDAS DE MASCOTAS	3	0,08
HIPERMERCADOS	3	0,08
TRANSPORTE URBANO	3	0,08
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	3	0,08
COMERCIO DE CALZADO	3	0,08
FERRETERÍAS	2	0,05
JUGUETERÍAS	2	0,05
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,05
MUEBLES DE COCINA	2	0,05
GASOLINERAS	2	0,05
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,03
SALAS DE CINE	1	0,03
HOTELES	1	0,03
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	1	0,03
FERROCARRIL	1	0,03
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	1	0,03
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	1	0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	1	0,03
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	1	0,03
TINTORERÍAS	1	0,03
COMPRA-VENTA AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	1	0,03

<b>Sector Económico (III)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
RELOJERÍAS	1	0,03
LIBRERÍAS	1	0,03
CORREO ESTATAL	1	0,03
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,03
VARIOS SUBSECTORES	44	1,14
Total denuncias y quejas en el año	8.914	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.

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

### C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en el año 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 (43,6%) seguido de las compañías de electricidad (10,7%), las compañías de telefonía móvil (7%), las compañías de seguros (5,6%) y los arrendamientos de vivienda entre particulares (2,3%).

Con respecto al ranking del año anterior destaca el incremento de las peticiones de asesoramiento relacionadas con los bancos y cajas, con casi un 10% más; al igual que las relativas a la telefonía móvil aumentaron un 1,6% y las relacionadas con las compañías de seguros un 0,6%. Mientras que los asesoramientos relativos al servicio de las compañías de electricidad descendieron un 4% y los relativos al arrendamiento de viviendas entre particulares fueron un 2,8% menos.

A modo de curiosidad *resaltar* que las peticiones de asesoramiento relacionadas con la compra de vivienda a constructores y promotores se redujeron casi un 20% entre los años 2012 y 2014 (pasando de ser el primer sector en asesoramientos al decimonoveno), lo que no deja de ser una constatación más de la profunda caída del mercado de la vivienda.

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	460	43,60
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	113	10,71
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	75	7,11
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	59	5,59
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	25	2,37
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	23	2,18
ADMINISTRACIÓN LOCAL	21	1,99
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	21	1,99
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	17	1,61
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	17	1,61

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
COMPAÑÍAS DE GAS	15	1,42
COMUNIDADES DE VECINOS	14	1,33
TRANSPORTE AÉREO	12	1,14
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	10	0,95
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	9	0,85
MUEBLERÍAS	8	0,76
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	8	0,76
SERVICIOS DE INTERNET	8	0,76
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	7	0,66
PROFESIONALES LIBERALES	6	0,57
CLÍNICAS PRIVADAS	5	0,47
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	5	0,47
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	5	0,47
AGENCIAS DE VIAJES	4	0,38
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	4	0,38
COMERCIO ELECTRÓNICO	3	0,28
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	3	0,28
COMERCIO POR TELÉFONO	3	0,28
ABASTECIMIENTO DE AGUA	3	0,28
COMERCIO DE ROPA	3	0,28
HOTELES	2	0,19
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	2	0,19
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,19
HIPERMERCADOS	2	0,19
TELEVISIONES DE PAGO	2	0,19
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	2	0,19
JOYERÍAS	2	0,19
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,19
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	2	0,19
SUPERMERCADOS	2	0,19
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	2	0,19
COMERCIO DE CALZADO	2	0,19
TINTORERÍAS	1	0,09
LIBRERÍAS	1	0,09
SALAS DE CINE	1	0,09
RESTAURANTES	1	0,09
TELÉFONOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	1	0,09
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	1	0,09
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	1	0,09
OTRA PUBLICIDAD	1	0,09
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,09
GASOLINERAS	1	0,09
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	1	0,09
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,09

<b>Sector Económico (III)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
CORREO ESTATAL	1	0,09
MUEBLES DE COCINA	1	0,09
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	1	0,09
FERROCARRIL	1	0,09
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	1	0,09
VARIOS SUBSECTORES	48	4,55
Total asesoramientos en el año	1.055	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.

\* 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 2014.

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
<b>1º BANCOS Y CAJAS</b>	Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo en los créditos hipotecarios	2.515
	Cobro abusivo de comisión por servicio	27
	Información insuficiente o incorrecta.	9
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	6
	Cargo indebido por uso de tarjeta	5
	Actuación unilateral de la entidad.	4
	Incumplimiento de orden del usuario	4
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	3
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	2
	No abono de intereses al usuario	2
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta	1
	Varias quejas y denuncias	2
	<b>2º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.
Penalización por baja en la compañía	62	
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	38	
Negativa a rescindir el contrato	14	
Insatisfacción con el trato recibido	9	
Retraso en la gestión de la baja del servicio	9	
Corte del servicio por problemas técnicos	7	
No entrega de contrato/documentación obligatoria	4	
Información incorrecta sobre los servicios a contratar	4	
Retraso en la gestión del alta del servicio	3	
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3	
Modificación unilateral de precios pactados	2	
Ausencia de información sobre consumos	2	
Negativa/Retraso tramitación de portabilidad	1	
Varias quejas y denuncias	25	

<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Disconformidad con la facturación.	136
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Interrupción del suministro por averías en la red	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	1
	Varias quejas y denuncias	22
<b>4º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>		
	Cobro de plusvalía al comprador	109
	Defectos en la edificación	2
	Diferencias entre vivienda y planos	1
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Problemas de humedad	1
	Varias quejas y denuncias	5
<b>5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>		
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	23
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	21
	Cobro abusivo	7
	Daños por negligente actuación de la aseguradora	6
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	5
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	3
	Varias quejas y denuncias	30
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>	Disconformidad con la facturación.	5
<b>ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA</b>	Oferta de titulación no oficial	1
	Varias quejas y denuncias	3
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Cobro indebido de tributos	7
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	3
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Negativa atender alegación, solicitud o permiso	1
	Varias quejas y denuncias	14
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>	Cobro indebido de tributos	8
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	1
	Varias quejas y denuncias	9
<b>ADMINISTRACIÓN ESTATAL</b>	Cobro indebido de tributos	5
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	2
<b>AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO</b>	Varias quejas y denuncias	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Varias quejas y denuncias	4
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Cobro abusivo	3
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Daños al vehículo durante estancia en el garaje	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Incremento abusivo de la renta pactada	1
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	1
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	1
	Varias quejas y denuncias	4
BARES Y CAFETERÍAS	Varias quejas y denuncias	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	1
	Lesiones por negligencia profesional	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO APARATOS TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	11
	Negativa a admitir devolución	3
	Producto defectuoso	3
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO DE ROPA	Negativa a admitir devolución	3
	Producto defectuoso	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto defectuoso	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	8
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Producto defectuoso	2
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a admitir devolución	5
	Publicidad engañosa	3
	No entrega del producto	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	3
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	13
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	8
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Disconformidad con la facturación.	14
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	6
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	2
	Negativa a rescindir el contrato	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	2
	Retraso en la instalación/repación del servicio	2
	Corte del servicio por problemas técnicos	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Preselección no consentida por el usuario	1
	Varias quejas y denuncias	4
	COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información incorrecta sobre el producto
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos	3
	Deficiente gestión del administrador	3
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad	2
	Documentación incorrecta de los acuerdos adoptados	1
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	1
	Varias quejas y denuncias	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Incumplimiento del contrato	1
	Publicidad engañosa	1
	Vehículo con defectos de fabricación	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	3
CORREO ESTATAL	Retraso en la entrega del envío	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Insatisfacción con la reparación	3
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Retraso en la instalación/reparación del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Varias quejas y denuncias	1
FERRETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	2
FERROCARRIL	Cancelación de servicios	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro de combustible adulterado	1
	Varias quejas y denuncias	1
HIPERMERCADOS	Producto defectuoso	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
	Venta de productos incorrectamente etiquetados	1
HOTELES	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Cobro abusivo de intereses	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
JOYERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Producto defectuoso	1
JUGUETERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Negativa a admitir devolución	1
LIBRERÍAS	Negativa a admitir devolución	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Desperfectos en el envío	1
MUEBLERÍAS	Retraso en el servicio	5
	Producto defectuoso	3
	Instalación defectuosa	3
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	4
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa	1
	Varias quejas y denuncias	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Inclusión en Registros de Morosos	5
	Cobro abusivo de intereses	4
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Incumplimiento de orden del usuario	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	1
	No abono de intereses al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	2
PROFESIONALES LIBERALES	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	4
RELOJERÍAS	Producto defectuoso	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Insatisfacción con la reparación	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a realizar la reparación	1
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Insatisfacción con la reparación	2
RESTAURANTES	Varias quejas y denuncias	1
SALAS DE CINE	No admisión con golosinas de otro establecimiento	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Citación con excesivo plazo de espera	1
SERVICIOS DE INTERNET	Penalización por baja en la compañía	10
	Deficiencias en la conexión a Internet	10
	Disconformidad con la facturación.	6
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Modificación unilateral de precios pactados	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	1
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	2
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	3
	Daños por incorrecta manipulación	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a dar factura	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2

<b>SECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	4
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	1
	Varias quejas y denuncias	4
TELEVISIONES DE PAGO	Instalación defectuosa	5
	Incumplimiento del contrato	2
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Venta de animales enfermos	2
	Varias quejas y denuncias	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	1
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos	13
	Retraso en el vuelo	5
	Pérdida del equipaje	4
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	2
	Retraso en la entrega del equipaje	1
	Daños en el equipaje	1
	Varias quejas y denuncias	5
TRANSPORTE INTERURBANO	Pérdida del equipaje	2
	Cancelación de servicios	1
	Varias quejas y denuncias	3
TRANSPORTE URBANO	Varias quejas y denuncias	3
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	44

## 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 2014 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
<b>1º BANCOS Y CAJAS</b>	Información sobre cláusulas suelo en hipotecas	385
	Información sobre comisiones y otros gastos	31
	Información sobre intereses	26
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	6
	Información sobre créditos bancarios	5
	Varios asesoramientos	7
<b>2º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Información sobre derechos de los usuarios	74
	Varios asesoramientos	39
<b>3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Información sobre derechos de los usuarios	29
	Información sobre rescisión del contrato	26
	Varios asesoramientos	20
<b>4º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Información sobre rescisión del contrato	19
	Información sobre trámites en caso de siniestro	15
	Información general sobre pólizas de seguros	10
	Varios asesoramientos	15
<b>5º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES</b>	Información general de contratos de arrendamiento	13
	Información sobre devolución de fianzas	4
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	3
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	2
	Información de actualización de rentas	2
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	3
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Varios asesoramientos	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	7
	Información sobre infracciones y sanciones	5
	Información sobre procedimientos administrativos	5
	Información sobre ayudas y subvenciones	1
	Varios asesoramientos	3
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre impuestos y tasas	11
	Información sobre ayudas y subvenciones	3
	Información sobre procedimientos administrativos	3
	Información sobre infracciones y sanciones	1
	Varios asesoramientos	3
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas	10
	Información sobre procedimientos administrativos	5
	Información sobre ayudas y subvenciones	1
	Información sobre infracciones y sanciones	1
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre procedimientos administrativos	1
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler	1
AGENCIAS DE VIAJES	Varios asesoramientos	4
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	Información sobre alcance de la prestación	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	5
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	7
	Información sobre devoluciones	3
COMERCIO DE CALZADO	Información general sobre garantías	1
	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Varios asesoramientos	2
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO POR TELÉFONO	Varios asesoramientos	2

<b>SECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	8
	Varios asesoramientos	7
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre rescisión del contrato	10
	Información sobre derechos de los usuarios	9
	Varios asesoramientos	4
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	6
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre garantías en vivienda segunda mano	3
	Información sobre gastos de notaria y registro	2
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	2
	Varios asesoramientos	2
COMUNIDADES DE VECINOS	Información de mayorías para acuerdos en la comunidad	4
	Información de obras e instalaciones por la comunidad	3
	Información sobre funciones presidente y otros cargos de comunidad	1
	Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos	1
	Varios asesoramientos	5
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	4
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información general sobre contratos	3
	Información sobre cláusulas abusivas (subrogación y plusvalía)	3
	Información sobre normas calidad en la edificación	1
	Varios asesoramientos	1
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	1
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos	2
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	2
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Varios asesoramientos	1
FERROCARRIL	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
GASOLINERAS	Varios asesoramientos	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
HIPERMERCADOS	Varios asesoramientos	2
HOTELES	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información sobre comisiones y otros gastos	1
	Varios asesoramientos	1
JOYERÍAS	Varios asesoramientos	2
LIBRERÍAS	Varios asesoramientos	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Varios asesoramientos	1
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías	4
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	3
MUEBLES DE COCINA	Información general sobre garantías	1
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre créditos	5
	Información sobre hipotecas	4
	Información sobre comisiones y otros gastos	3
	Varios asesoramientos	5
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	2
	Información sobre funciones y responsabilidades profesionales	2
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	1
	Varios asesoramientos	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Varios asesoramientos	2
RESTAURANTES	Varios asesoramientos	1
SALAS DE CINE	Varios asesoramientos	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato	4
	Información sobre derechos de los usuarios	2
	Varios asesoramientos	2
SUPERMERCADOS	Información sobre etiquetado	1
	Información sobre seguridad alimentaria	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	2
	Información sobre presupuesto previo	1
	Varios asesoramientos	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Varios asesoramientos	1
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Varios asesoramientos	2

<b>SECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	1
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	10
	Varios asesoramientos	2
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	48

## F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

 <b>Unión de Consumidores de Asturias</b>		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS</b>		
<b><i>Año 2014</i></b>		
<b>TIPO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Socios</b>	<b>7.889</b>	<b>79 %</b>
<b>No socios</b>	<b>2.080</b>	<b>21 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>9.969</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, el 79% de las personas que fueron atendidas en sus consultas son asociadas a la Unión de Consumidores, al tiempo que el 21% de las consultas fueron de personas no asociadas.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2013, se constata un notable incremento de las consultas de las personas asociadas, pasando del 46% del año anterior al citado 79% en el último año; en términos absolutos dicho incremento fue de 4.058 consultas.

## G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD

Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada fue de manera presencial en los Centros de Información de la Unión de Consumidores, 85% de las consultas, seguido de la atención a través del teléfono, 14% de las consultas, mientras que un 1% fueron consultas atendidas a través del correo electrónico.

 <b>Unión de Consumidores de Asturias</b>		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD</b>		
<b><i>Año 2014</i></b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Presencial</b>	<b>8.513</b>	<b>85 %</b>
<b>Por teléfono</b>	<b>1.383</b>	<b>14 %</b>
<b>Correo Electrónico</b>	<b>73</b>	<b>1 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>9.969</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2013, se constata un aumento del 19% en las consultas atendidas de manera presencial, al tiempo que hubo un descenso del 16% en las consultas atendidas por teléfono y del 2% a través del correo electrónico.

En valores absolutos, las consultas presenciales se incrementaron en 2.999, mientras que las consultas por teléfono descendieron en 1.112 y a través del correo electrónico hubo 159 menos.

## H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 Unión de Consumidores de Asturias		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS</b>		
<b><i>Año 2014</i></b>		
<b>CENTRO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Oviedo</b>	<b>6.464</b>	<b>65 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>2.995</b>	<b>30 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>510</b>	<b>5 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>9.969</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.*

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 (65%), seguido del Centro de Información de Gijón (30%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (5%).

Con respecto al año 2013, en términos relativos, las variaciones porcentuales en la distribución del número de consultas según el Centro de Información han sido: aumentaron un 3% en el Centro de Información de Oviedo y un 1% en el de Avilés, mientras que en el de Gijón descendieron un 4%.

## I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
Año 2014		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 566	6 %
Oviedo	Presencial: 5.831	58 %
Oviedo	Correo Electr.: 67	1 %
Gijón	Teléfono: 766	8 %
Gijón	Presencial: 2.228	22 %
Gijón	Correo Electr.: 1	-
Avilés	Teléfono: 51	0,5 %
Avilés	Presencial: 454	4,5 %
Avilés	Correo Electr.: 5	-
<i>Total</i>	<b>9.969</b>	<b>100%</b>

(\*) Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2014.

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 el 58% de todas las consultas; un 36% más que en Gijón y un 53,5% más que en Avilés. Mientras que *a través del teléfono* en la oficina de Gijón se atendieron el 8% de todas las consultas; un 2% más que en Oviedo y un 7,5% más que en Avilés.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2013, en valores absolutos, se verifica lo siguiente:

- *Por vía presencial*, en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 1.992 las consultas atendidas en esta modalidad, mientras que en la oficina de Gijón aumentaron 716 y en la de Avilés hubo 341 consultas presenciales más que el año anterior.

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 960; al tiempo que en el Centro de Información de Oviedo descendieron en 490 y en el de Avilés el descenso fue de 120 consultas.

- *Por correo electrónico*, en el Centro de Información de Oviedo descendieron en 150, en la oficina de Gijón se atendieron 13 consultas menos y en la Avilés hubo 4 consultas más que en el año anterior 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 más de una de cada tres consultas atendidas (diez puntos menos que el año anterior); las procedentes de personas consumidoras de Gijón una cuarta parte del total (siete 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) sumaron casi el 19% (siete puntos más que el pasado año).

Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de personas consumidoras residentes en 65 concejos asturianos, tres concejos más que en el año precedente.

CONCEJOS (I)	Nº	Porcentaje
OVIEDO	3.751	37,61
GIJÓN	2.411	24,18
AVILÉS	795	7,97
SIERO	753	7,55
LANGREO	188	1,89
LLANERA	174	1,74
CASTRILLÓN	158	1,58
CANGAS DEL NARCEA	143	1,43
MIERES	130	1,30
VILLAVICIOSA	118	1,18
CORVERA	107	1,07
LLANES	99	0,99
GOZÓN	85	0,85
GRADO	68	0,68
CARREÑO	68	0,68
PRAVIA	61	0,61
VALDÉS	50	0,50
NAVA	49	0,49
LAVIANA	48	0,48
NOREÑA	44	0,44
CANGAS DE ONÍS	43	0,43
ALLER	42	0,42
SALAS	39	0,39
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	38	0,38

<b>CONCEJOS (II)</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
NAVIA	37	0,37
PARRES	37	0,37
LENA	31	0,31
TINEO	30	0,30
SOTO DEL BARCO	27	0,27
CUDILLERO	26	0,26
VEGADEO	26	0,26
PILOÑA	25	0,25
CABRALES	22	0,22
EL FRANCO	21	0,21
COAÑA	18	0,18
RIBADESELLA	17	0,17
RIBERA DE ARRIBA	17	0,17
LAS REGUERAS	16	0,16
CABRANES	13	0,13
CASTROPOL	12	0,12
QUIROS	12	0,12
MUROS DE NALÓN	12	0,12
CANDAMO	8	0,08
SOBRESCOBIO	8	0,08
COLUNGA	8	0,08
RIBADEDEVA	7	0,07
SARIEGO	6	0,06
SOMIEDO	4	0,04
RIOSA	4	0,04
TEVERGA	3	0,03
MORCÍN	3	0,03
SAN TIRSO DE ABRES	3	0,03
BIMENES	3	0,03
VILLANUEVA DE OSCOS	3	0,03
ALLANDE	3	0,03
TARAMUNDI	2	0,02
TAPIA DE CASARIEGO	2	0,02
ONÍS	2	0,02
PEÑAMELLERA ALTA	1	0,01
PROAZA	1	0,01
DEGAÑA	1	0,01
ILLAS	1	0,01
SANTO ADRIANO	1	0,01
BELMONTE DE MIRANDA	1	0,01
IBIAS	1	0,01
<i>Sin especificar municipio</i>	4	0,04
<i>Extraregionales</i>	28	0,28
<i>Total consultas</i>	9.969	100%