

Informe de consultas 2015  
Unión de Consumidores  
de Asturias

Marzo de 2016

# OBSERVATORIO DE CONSULTAS DE CONSUMO

Situación  
y tendencias  
de los problemas  
de consumo

 **consumidor.es**  
UNIÓN DE CONSUMIDORES



OBSERVATORIO  
DE CONSULTAS DE CONSUMO

## Apartado 0

---

# 5

---

**Presentación**

## Apartado 1

---

# 9

---

**Equipo técnico  
y metodología**

# Índice de contenidos

## Apartado 2

---

13

---

Evolución del número  
de consultas 2001-2015

## Apartado 3

---

17

---

Resumen de consultas  
atendidas en el año 2015

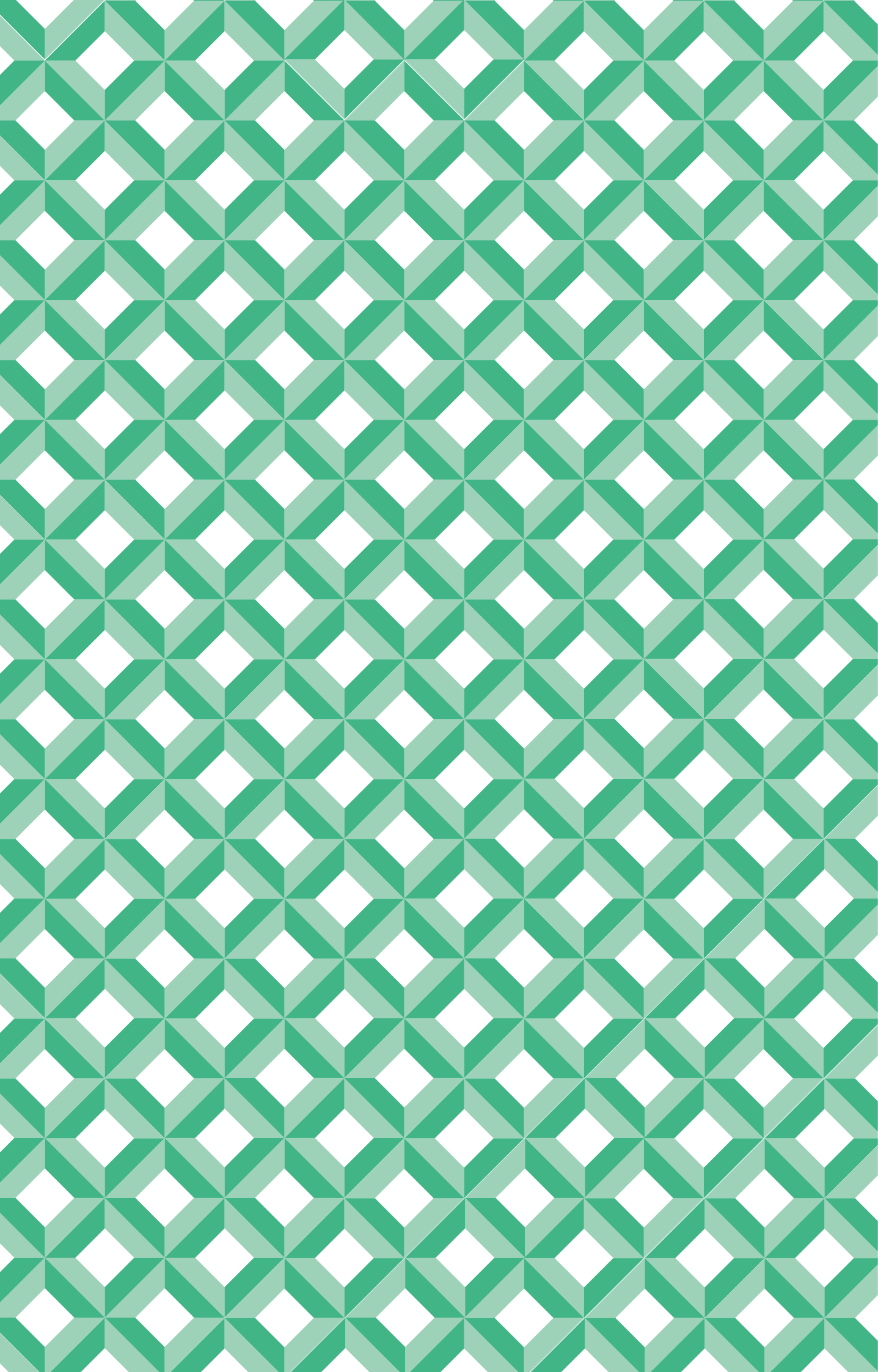
## Apartado 4

---

21

---

Análisis de las  
consultas atendidas



# O

## Presentación

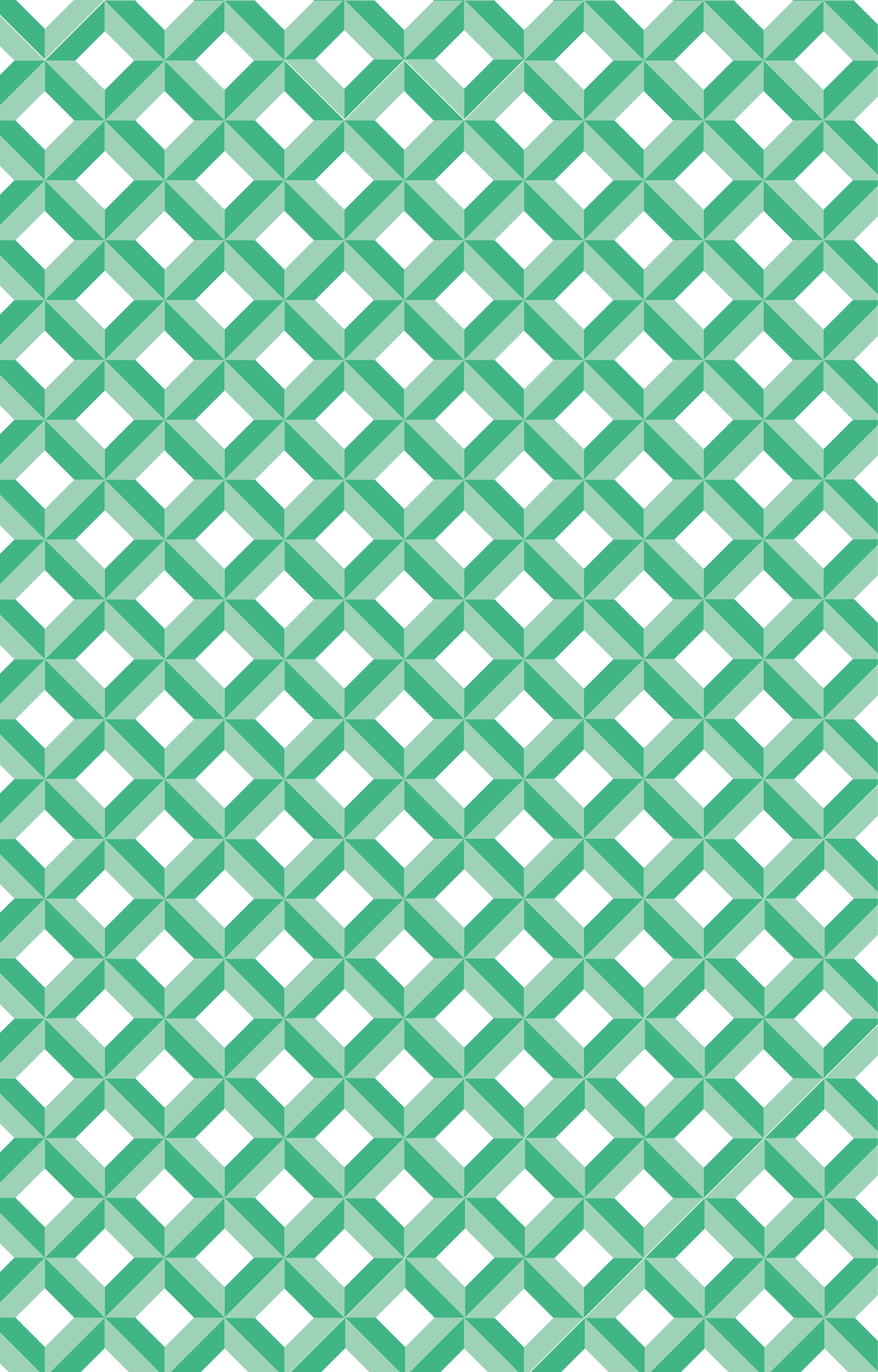
Disponer de una información veraz, estructurada y periódicamente actualizada es una herramienta fundamental para intentar conocer y comprender la problemática del consumo en nuestra sociedad. En tanto que nos debería permitir sacar a la luz pública la verdadera dimensión del «conflicto de baja intensidad» que se desarrolla en el ámbito del consumo, caracterizado por la desigualdad de poder entre las empresas y las personas consumidoras.

En tal sentido, este informe del Observatorio de Consultas de Consumo aporta información relevante sobre las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento hechas por las personas consumidoras al Servicio Jurídico de nuestra asociación, en relación a los distintos sectores de la oferta de bienes y servicios. Una información que desde el Observatorio de la Unión de Consumidores de Asturias se estructura y analiza, a partir de la recopilación continuada y regular de datos –desde el año 2001–, aportando un valor extra por las posibilidades comparativas que ofrece y la evolución de las tendencias que permite observar.

En particular este informe aporta datos del número de las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento vinculadas a los diferentes sectores económicos de la oferta; sobre los motivos concretos de dichas denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento; sobre el perfil de persona asociada o no asociada de quienes realizan las consultas, el Centro de Información en que fueron atendidas, el canal a través del cual se realizaron las consultas o el concejo de residencia de las personas que demandaron atención y asesoramiento.

En definitiva, un informe que esperamos resulte de interés y utilidad para las personas consumidoras en general, para aquellas que están implicadas en la materia del consumo en la administración, en las empresas o en cualquier otro ámbito. En ello confiamos.

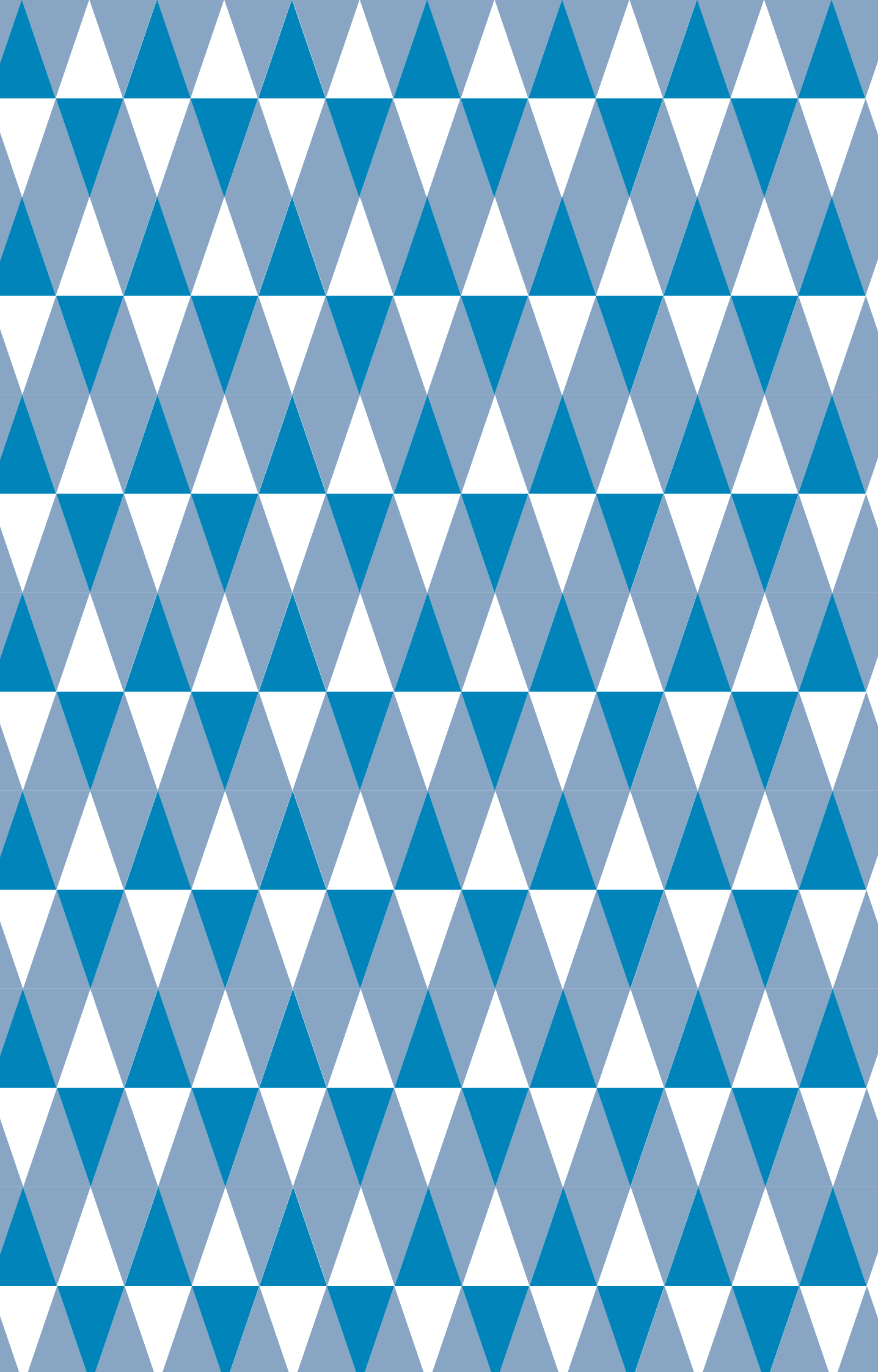
Oviedo, Febrero de 2016





# 1

**Equipo técnico y metodología**





# 1

## Equipo técnico y metodología

### 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.

### 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 registran 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.

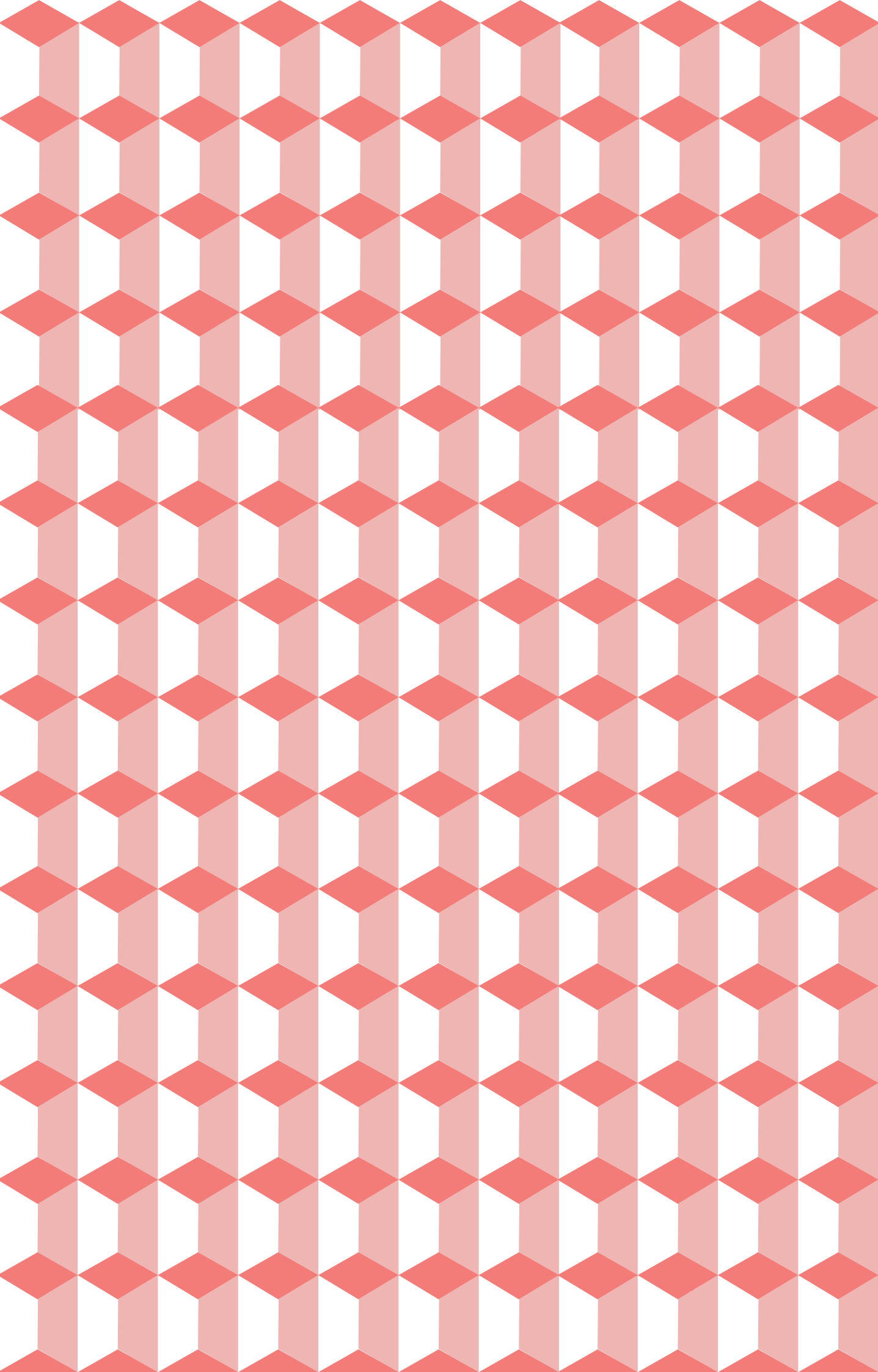
- Una vez registrada la consulta como denuncia-queja o asesoramiento, se anota el **sector económico** al que pertenece la empresa o razón social objeto de la consulta (en realidad se trata de «subsectores», puesto que muchos de ellos se podrían integrar dentro del mismo sector según la clasificación 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 de 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.



# 2

**Evolución del número  
de consultas 2001 - 2015**



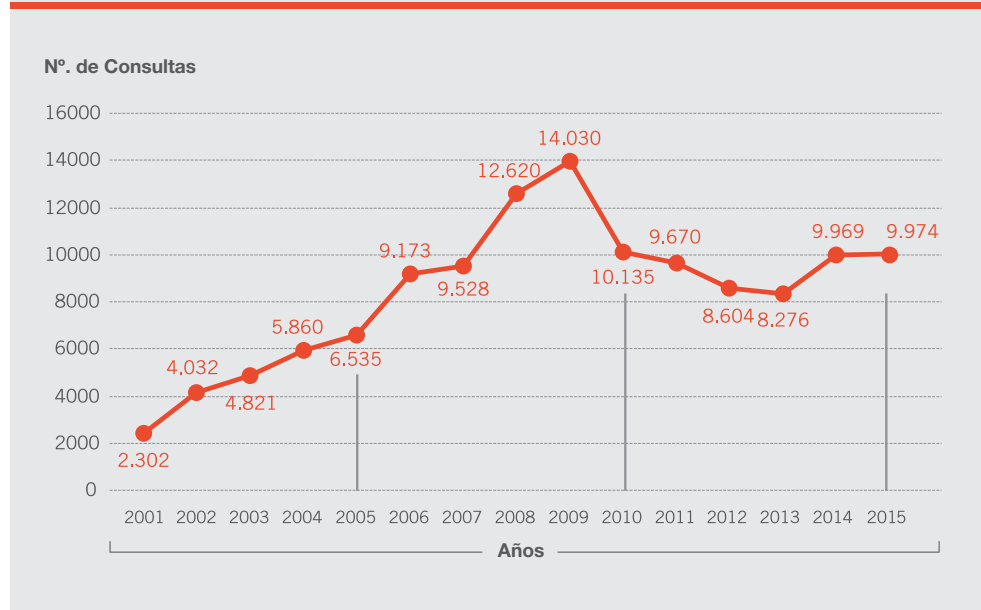
# 2

## Evolución del número de consultas 2001 - 2015

A lo largo de los catorce años de existencia del Observatorio de Consultas en Consumo se han registrado un total de **125.529 consultas atendidas por nuestro Servicio Jurídico**, una ingente labor de apoyo y asesoramiento a las personas consumidoras que representa una atención media de casi nueve mil consultas al año.



### Unión de Consumidores de Asturias Evolución de consultas atendidas en el período 2001-2015



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2001-2015

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 éste en el que se alcanzó el número más elevado de consultas, 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 tres tipos de factores: la mejora en la accesibilidad al servicio, la mejora de la capacidad de atención del servicio jurídico —consecuencia de la contratación de más personal técnico y de su mejor preparación— y los incidentes críticos con amplio impacto entre las personas consumidoras.

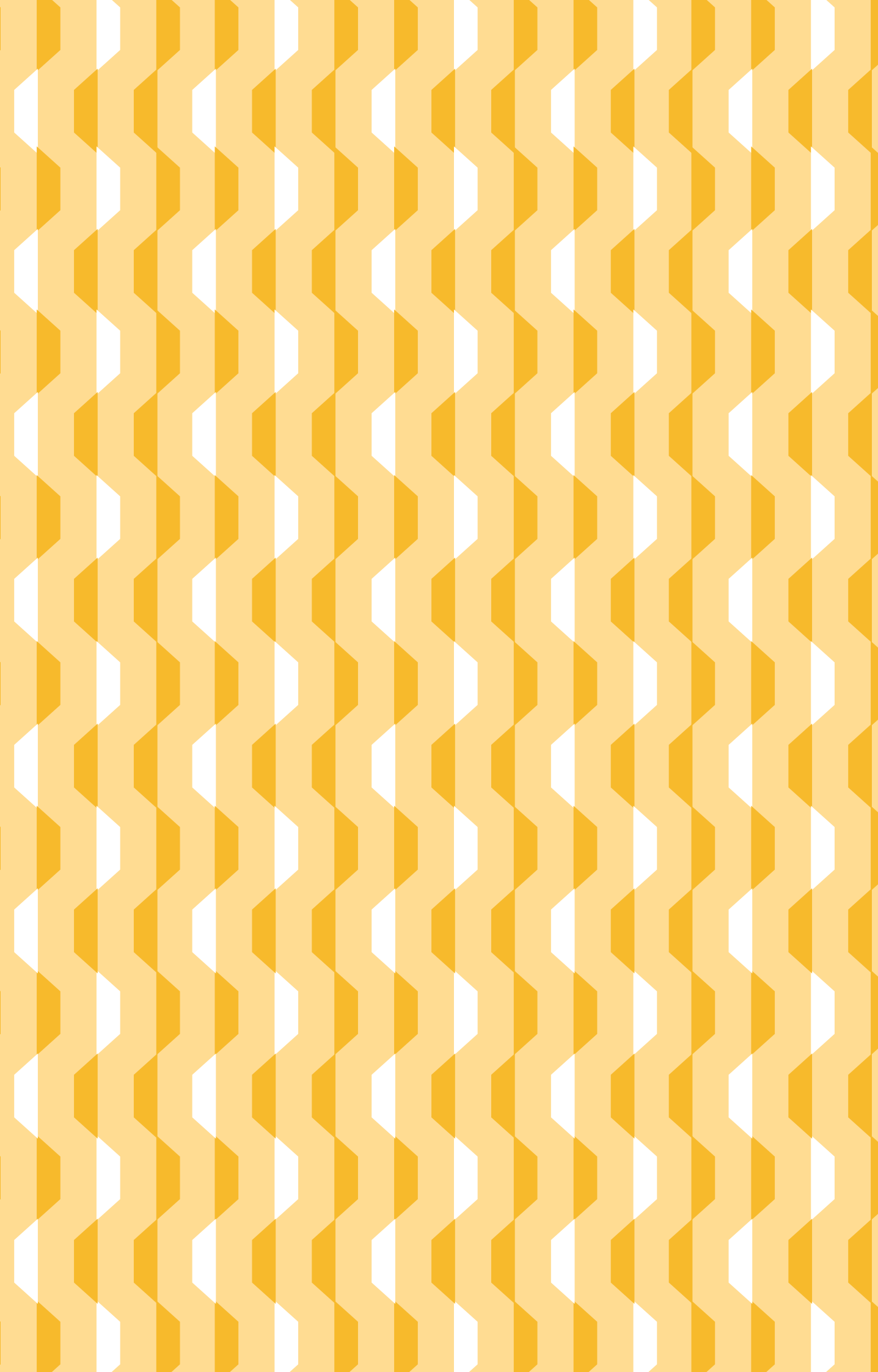
Así, entre los años 2001 y 2006 se amplió el número de líneas de teléfono, se contrató el número 901 50 10 50 de atención de consultas, se trasladó la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja y se pasó de dos a seis licenciadas en Derecho prestando asesoramiento jurídico. Mejoras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

Mientras que el notable crecimiento de las consultas en el año 2006 estuvo relacionado con el incidente crítico relacionado con la estafa en 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 un sentido similar, entre los años 2013 y 2015 ha tenido un importante peso en el incremento del número de consultas la problemática generada por las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios.**

En definitiva, puede concluirse que una vez consolidadas las mejoras en la calidad del servicio y considerando los incidentes críticos que han afectado 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.

# 3

**Resumen de consultas  
atendidas en el año 2015**





# 3

## Resumen de consultas atendidas en el año 2015

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2015 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de **9.974 consultas**, de las cuales **el 93 % fueron denuncias y quejas y el 7 % asesoramientos**.
- Los sectores económicos en los que se han producido un mayor número de denuncias y quejas han sido: **Bancos y Cajas** (52,9 %), **Compañías de Telefonía Móvil** (13,9 %), **Compañías de Electricidad** (5,4 %), **Compañías de Telefonía Fija** (4,8 %) y **Compañías de Seguros** (4,2 %).

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO	%*	CAUSA
Bancos y Cajas	Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo	1477 (82 %)	Vulneración normativa
Compañías de Telefonía Móvil	Disconformidad con la facturación	266 (56 %)	Malas prácticas
Compañías de Electricidad	Disconformidad con la facturación	147 (79 %)	Malas prácticas
Compañías de Telefonía Fija	Disconformidad con la facturación	58 (35 %)	Malas prácticas
Compañías de Seguros	Incumplimiento de la póliza	60 (41 %)	Malas prácticas

\* Número de casos y porcentaje en relación al total de las denuncias y quejas en el sector económico

- **El 86 % de las personas que fueron atendidas en sus consultas son socias de la Unión de Consumidores** frente al 14 % que no están asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (83 %), seguido de la atención a través del teléfono (16 %) y, por último, un uno por ciento fue a través del correo electrónico.

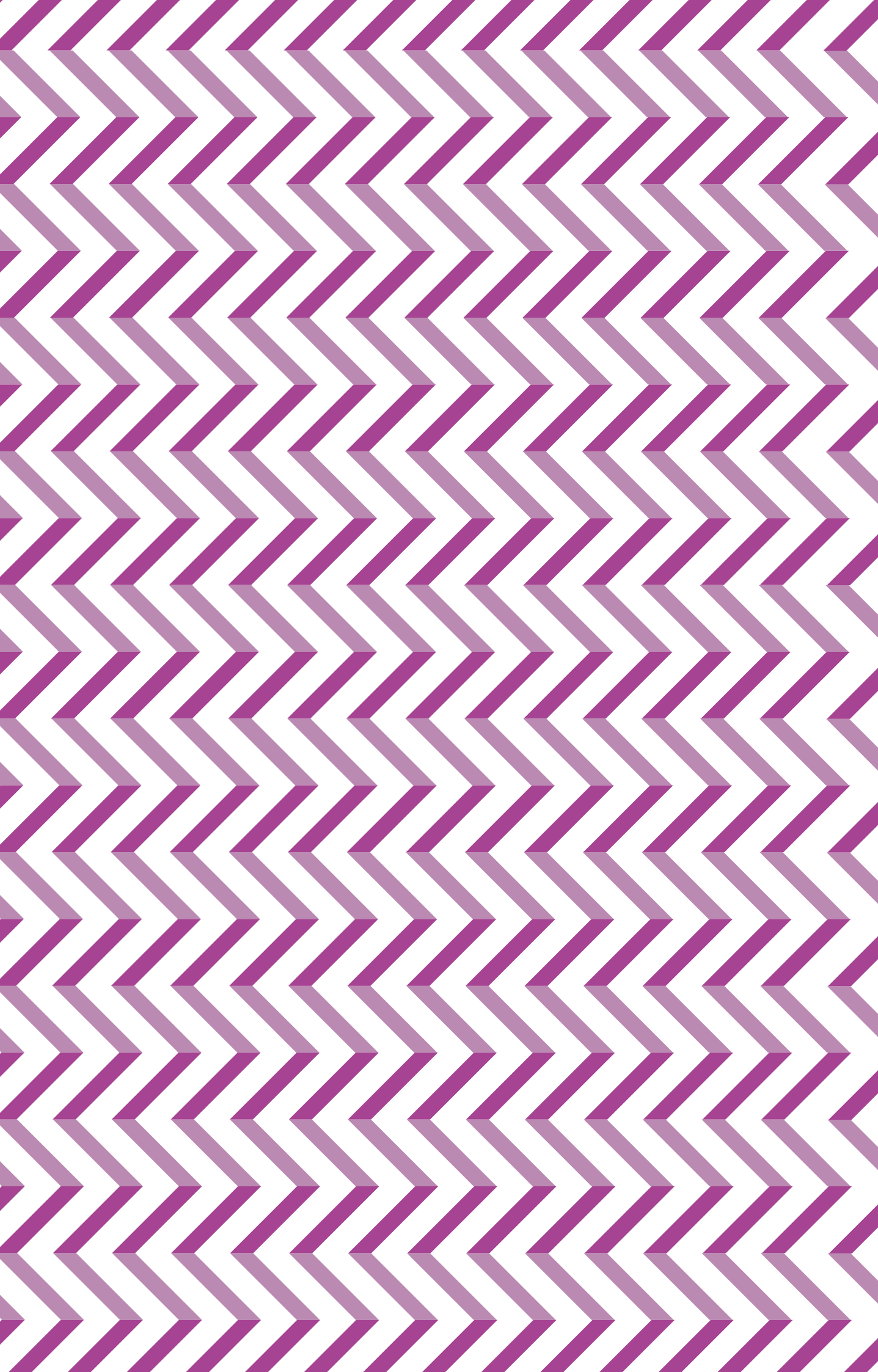
- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores, la mayor demanda de asesoramiento se ha producido en el Centro de Información de Oviedo (62 %), seguido del Centro de Información de Gijón (35 %) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (3 %).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de personas consumidoras residentes en 64 concejos, tanto del Centro como del resto de las Comarcas de la Comunidad Autónoma.

“ Durante el año  
2015 hemos  
atendido en  
total casi 10.000  
consultas  
ciudadanas



# 4

## Análisis de las consultas atendidas



# 4

## Análisis de las consultas atendidas

Siguiendo el método anteriormente expuesto, el análisis de los datos de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, 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.

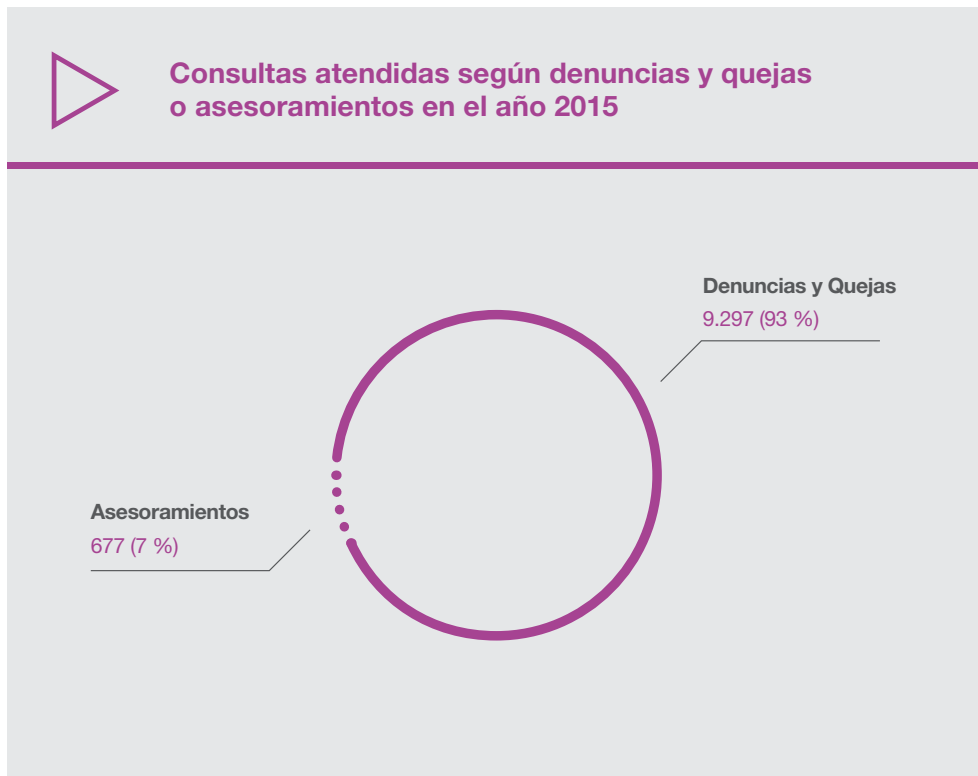
Así, el informe se estructura básicamente de forma similar a como se viene haciendo desde el año 2001, aunque cada año se incorporen nuevos matices.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2014 (9.969 consultas), el total de las consultas atendidas fueron seis más. Sin embargo, las denuncias y quejas se incrementaron en 383, pasando del 89% al 93%, y las peticiones de asesoramiento fueron 378 menos, descendiendo del 11% al 7%.

En cuanto a la distribución de las consultas, en términos relativos, las denuncias y quejas se incrementaron un 13 %.

## A) Consultas según denuncias y quejas o asesoramientos

En el año 2015 fueron atendidas por el Servicio de la Unión de Consumidores un total de **9.974 consultas** en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales **el 93 % fueron denuncias y quejas y el 7 % peticiones de asesoramiento.**



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015

“ la cláusula suelo,  
principal motivo  
de denuncia

#### B) Denuncias y quejas según sector económico

En el año 2015 **el sector de los Bancos y Cajas de Ahorros fue el que más denuncias y quejas recibió** de las personas consumidores que se pusieron en contacto con nuestro servicio jurídico para solicitar asesoramiento y apoyo, con más del 52% del conjunto de dichas denuncias y quejas, motivado en gran medida por el **cobro abusivo de intereses por las cláusulas suelo en los créditos hipotecarios**. A continuación, le siguen en este ranking de quejas las Compañías de Telefonía Móvil (14%), las Compañías de Electricidad (5,4%) y las Compañías de Telefonía Fija (4,8%), entre cuyos hechos denunciados sobresale en los últimos años la **disconformidad con la facturación**; mientras que en las Compañías de Seguros (4,2%) hay que resaltar las denuncias por **abusiva subida del precio de renovación de los seguros**.

Comparando los datos de este ranking con los del año 2014 hay que resaltar el hecho de que los Bancos y Cajas siguen sumando más de la mitad de todas las denuncias y quejas, al tiempo que se incrementan en un 5% la relacionadas con las Compañías de Telefonía Móvil y en un 4% las relativas a las Compañías de Telefonía Fija; aumentando en un 2% las denuncias y quejas contra las Compañías de Seguros e incrementándose en un punto las relativas a las Compañías de Electricidad.

SECTOR ECONÓMICO (1/3)	NÚMERO DENUNCIAS Y QUEJAS	PORCENTAJE*
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	1.796	52,31
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	477	13,89
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	187	5,45
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	167	4,86
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	147	4,28
TRANSPORTE AÉREO	62	1,81
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	53	1,54
SERVICIOS DE INTERNET	46	1,34
COMPAÑÍAS DE GAS	31	0,90
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	30	0,87
ADMINISTRACIÓN LOCAL	25	0,73
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	21	0,61
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	20	0,58
MUEBLERÍAS	18	0,52
COMERCIO DE ROPA	17	0,50
AGENCIAS DE VIAJES	17	0,50
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	16	0,47
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	13	0,38
COMERCIO POR CATÁLOGO	13	0,38
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	12	0,35
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	11	0,32
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	10	0,29
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	10	0,29
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	10	0,29
TELEVISIONES DE PAGO	10	0,29
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	9	0,26
CLÍNICAS PRIVADAS	9	0,26
ABASTECIMIENTO DE AGUA	8	0,23
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	8	0,23

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



SECTOR ECONÓMICO (2/3)	NÚMERO DENUNCIAS Y QUEJAS	PORCENTAJE*
COMERCIO ELECTRÓNICO	8	0,23
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	8	0,23
FERROCARRIL	7	0,20
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	7	0,20
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	6	0,17
COMUNIDADES DE VECINOS	6	0,17
TRANSPORTE INTERURBANO	6	0,17
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	5	0,15
JOYERÍAS	5	0,15
COMERCIO DE CALZADO	5	0,15
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	5	0,15
PROFESIONALES LIBERALES	5	0,15
CONSULTAS PRIVADAS	4	0,12
CORREO ESTATAL	4	0,12
COMERCIO POR TELÉFONO	4	0,12
LIBRERÍAS	3	0,09
TINTORERÍAS	3	0,09
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	3	0,09
TIENDAS DE MASCOTAS	3	0,09
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	3	0,09
ÓPTICAS	3	0,09
HOTELES	3	0,09
MUEBLES DE COCINA	3	0,09
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	2	0,06
OTRA PUBLICIDAD	2	0,06
AGENCIAS MATRIMONIALES	2	0,06
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	2	0,06
AGENCIAS INMOBILIARIAS	2	0,06
CASAS RURALES	2	0,06

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

Continúa en la página siguiente →

SECTOR ECONÓMICO (3/3)	NÚMERO DENUNCIAS Y QUEJAS	PORCENTAJE*
SUPERMERCADOS	2	0,06
MENSAJERÍA PRIVADA	2	0,06
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	1	0,03
TIENDA TRADICIONAL	1	0,03
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	1	0,03
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,03
JUGUETERÍAS	1	0,03
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	1	0,03
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	1	0,03
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	1	0,03
VARIOS SUBSECTORES	45	1,31
TOTAL DE DENUNCIAS Y QUEJAS EN EL AÑO	9.297	100 %

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

Fuente: *Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015*

“ **bancos y cajas repiten como sector con más asesoramientos** ”

### C) Asesoramientos según sector económico

En el año 2015 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 (26 %) seguido de las Compañías de Electricidad (11 %), las Compañías de Seguros (11 %), los Arrendamientos de Vivienda entre particulares (5 %) y las Compañías de Telefonía Móvil (4 %).

Con respecto al ranking del año 2014 destaca el incremento de las peticiones de asesoramiento relacionadas con las Compañías de Seguros (+ 5 %) y los Arrendamiento de Vivienda entre particulares (+ 3 %).

SECTOR ECONÓMICO (1/3)	N.º ASESORAMIENTOS	PORCENTAJE*
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	177	26,15
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	77	11,37
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	74	10,93
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	36	5,32
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	27	3,99
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	26	3,84
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	25	3,69
COMUNIDADES DE VECINOS	21	3,10
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	19	2,81
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	17	2,51
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	17	2,51
ADMINISTRACIÓN LOCAL	15	2,22
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	13	1,92
COMPAÑÍAS DE GAS	9	1,33
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	7	1,03
SERVICIOS DE INTERNET	7	1,03
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	7	1,03

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

Continúa en la página siguiente →

SECTOR ECONÓMICO (2/3)	N.º ASESORAMIENTOS	PORCENTAJE*
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	6	0,89
COMERCIO DE ROPA	5	0,74
AGENCIAS DE VIAJES	5	0,74
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	5	0,74
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	5	0,74
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	5	0,74
TRANSPORTE AÉREO	5	0,74
COMERCIO ELECTRÓNICO	4	0,59
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	4	0,59
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	3	0,44
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	3	0,44
PROFESIONALES LIBERALES	3	0,44
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,30
MUEBLERÍAS	2	0,30
AGENCIAS INMOBILIARIAS	2	0,30
COMERCIO POR TELÉFONO	2	0,30
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	2	0,30
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	2	0,30
CLÍNICAS PRIVADAS	1	0,15
ABASTECIMIENTO DE AGUA	1	0,15
INSTALADORES DE TDT	1	0,15
TELEVISIONES DE PAGO	1	0,15
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	1	0,15
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,15
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	1	0,15
FARMACIAS	1	0,15
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,15
COMERCIO POR CATÁLOGO	1	0,15

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

SECTOR ECONÓMICO (3/3)	N.º ASESORAMIENTOS	PORCENTAJE*
JOYERÍAS	1	0,15
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	1	0,15
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1	0,15
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	1	0,15
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	1	0,15
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,15
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,15
VARIOS SUBSECTORES	21	3,10
TOTAL ASESORAMIENTOS EN EL AÑO	677	100%

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

Fuente: *Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015*

#### 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 2015.

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.

1.º / BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Cláusula suelo: cobro abusivo de intereses	1.477
Información insuficiente o incorrecta	190
Cobro abusivo de comisión por servicio	54
Incumplimiento de las condiciones contratadas	36
Actuación unilateral de la entidad con gastos	8
Embargo de vivienda por ejecución de crédito	6
Incumplimiento de orden del usuario	6
Negativa a rescindir el contrato de financiación	5
No abono de intereses al usuario	4
Insatisfacción con el trato recibido	1
Cargo indebido por uso de tarjeta	1
Varias quejas y denuncias	8

2.º / COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Disconformidad con la facturación	266
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	75
Penalización por baja en la compañía	38
Negativa a rescindir el contrato	18
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	12
Corte del servicio por problemas técnicos	11
Información incorrecta sobre los servicios	11
Retraso en la gestión de la baja del servicio	8
Modificación unilateral de precios pactados	8
Insatisfacción con el trato recibido	6
Retraso en la gestión del alta del servicio	5
No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
Retraso tramitación de la portabilidad	1
Varias quejas y denuncias	16

3.º / COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Disconformidad con la facturación	147
Insatisfacción con el trato recibido	9
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	7
Interrupción del suministro por averías en la red	4
Insatisfacción con la calidad del servicio	3
Retraso en la gestión del alta del servicio	3
Daños en bienes por deficiencias en el suministro	2
Varias quejas y denuncias	12

4º / COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA FIJA	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Disconformidad con la facturación	58
Corte del servicio por problemas técnicos	27
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	25
Retraso en la instalación/repación del servicio	10
Modificación unilateral de precios pactados	6
Retraso en la gestión del alta del servicio	6
Insatisfacción con el trato recibido	5
Insatisfacción con la calidad del servicio	5
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	5
Negativa a rescindir el contrato	4
Retraso en la gestión de la baja del servicio	3
No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
Preselección no consentida por el usuario	1
Publicidad engañosa	1
Información incorrecta sobre los servicios	1
Varias quejas y denuncias	9

5.º / CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Incumplimiento de la póliza	60
Desacuerdo con valoración de daños practicada	33
Insatisfacción con el trato recibido	13
Daños por negligente actuación de la aseguradora	9
Incremento abusivo del precio del seguro	8
Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	4
Rescisión unilateral de póliza por la compañía	3
Varias quejas y denuncias	17

Orden alfabético de la denominación del sector económico:

ABASTECIMIENTO DE AGUA	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Disconformidad con la facturación	4
Insatisfacción con la calidad del servicio	3
Retraso en la gestión del alta del servicio	1
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	
Incumplimiento de las condiciones contratadas	3
Insatisfacción calidad de los materiales didácticos	1
Cierre del centro de enseñanza	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	
Información insuficiente o incorrecta	9
Cobro indebido de tributos	5
Insatisfacción con el trato recibido	2
Negativa a atender una alegación o solicitud	2
Varias quejas y denuncias	7
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	
Información insuficiente o incorrecta	8
Cobro indebido de tributos	3
Insatisfacción con el trato recibido	2
Insatisfacción con la obra realizada	1
Varias quejas y denuncias	2



ADMINISTRACIÓN ESTATAL	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Información insuficiente o incorrecta	3
Insatisfacción con el trato recibido	2
Insatisfacción con la calidad del servicio	2
Negativa a atender una alegación o solicitud	1
Varias quejas y denuncias	1
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	
Insatisfacción con el trato recibido	2
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	
Cobro abusivo	2
Incumplimiento del contrato	1
AGENCIAS DE VIAJES	
Incumplimiento de las condiciones contratadas	9
Información insuficiente o incorrecta.	7
Negativa a rescindir el contrato	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	
Cobro abusivo	2
AGENCIAS MATRIMONIALES	
Negativa a rescindir el contrato	1
Varias quejas y denuncias	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	
Varias quejas y denuncias	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	
Negativa del arrendador a devolver la fianza	2
Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	1
Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	1
Varias quejas y denuncias	6
BARES Y CAFETERÍAS	
Varias quejas y denuncias	1
CASAS RURALES	
Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
Publicidad engañosa	1

Continúa en la página siguiente →

CLÍNICAS PRIVADAS	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Incumplimiento de los resultados ofertados	5
Lesiones por negligencia profesional	1
Retraso en el servicio	1
Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO DE CALZADO	
Negativa a admitir devolución	2
Entrega de vale por devolución del producto	1
Insatisfacción con el trato recibido	1
Producto defectuoso	1
COMERCIO DE ROPA	
Negativa a admitir devolución	6
Entrega de vale por devolución del producto	3
Cobro indebido	2
Insatisfacción con el trato recibido	1
Negativa a devolver el dinero anticipado	1
Producto de calidad inferior a la ofertada	1
Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	
Publicidad engañosa	1
COMERCIO DE APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	
Negativa a ejecutar la garantía	12
Insatisfacción con el trato recibido	3
Retraso en el servicio	3
Negativa a admitir devolución	2
Cobro indebido por recogida de aparato antiguo	1
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	
Negativa a ejecutar la garantía	3
Producto defectuoso	3
Insatisfacción con la calidad del servicio	2
Negativa a admitir devolución	1
Publicidad engañosa	1

COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Negativa a admitir devolución	2
Cobro indebido de portes/instalación	1
Instalación defectuosa	1
Negativa a ejecutar la garantía	1
Producto defectuoso	1
Publicidad engañosa	1
Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Negativa a admitir devolución	3
No entrega del producto	3
Producto no conforme al pedido	1
Retraso en el servicio	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	
Publicidad engañosa	6
Negativa a admitir devolución	5
No entrega del producto	2
COMERCIO POR TELÉFONO	
Negativa a admitir devolución	2
Publicidad engañosa	2
COMPAÑÍAS DE GAS	
Disconformidad con la facturación.	21
Insatisfacción con la calidad del servicio	2
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
Insatisfacción con el trato recibido	1
Varias quejas y denuncias	6
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	
Negativa a ejecutar la garantía	2
Información incorrecta sobre el automóvil	1
Negativa a admitir devolución	1
Varias quejas y denuncias	2

Continúa en la página siguiente →

COMUNIDADES DE VECINOS	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	2
Deficiente gestión del administrador	2
Decisión del presidente extralimitándose en competencias	1
Incorrecta convocatoria de juntas de propietarios	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	
Incumplimiento del contrato	29
Vehículo con defectos de fabricación	9
Publicidad engañosa	9
Negativa a ejecutar la garantía	3
Varias quejas y denuncias	3
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	
Incumplimiento del contrato	2
Negativa a ejecutar la garantía	2
Información incorrecta sobre el automóvil	1
Publicidad engañosa	1
Retraso en la entrega del vehículo	1
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	
Cobro de plusvalía al comprador	11
Defectos en los acabados y remates de la vivienda	4
Problemas de humedad	2
Defectos en la edificación	1
Diferencias entre vivienda y planos	1
Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	
Incumplimiento de los resultados ofertados	3
Varias quejas y denuncias	1
CORREO ESTATAL	
Pérdida del envío	3
Retraso en la entrega del envío	1

EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Insatisfacción con la reparación	4
Retraso en la instalación/repación del servicio	2
Negativa a ejecutar la garantía	1
Disconformidad con la facturación	1
Varias quejas y denuncias	3
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	
Retraso en la entrega de títulos/certificados del curso	1
FERROCARRIL	
Retraso en el servicio	3
Cancelación de servicios	2
Varias quejas y denuncias	2
HOTELES	
Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
Varias quejas y denuncias	2
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	
Cobro abusivo de intereses	6
Retraso en el servicio	2
Incumplimiento de las condiciones contratadas	2
No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
Inclusión en Registros de Morosos	1
Varias quejas y denuncias	1
JOYERÍAS	
Negativa a admitir devolución	3
Insatisfacción con el trato recibido	1
Negativa a ejecutar la garantía	1
JUGUETERÍAS	
Varias quejas y denuncias	1
LIBRERÍAS	
Negativa a admitir devolución	2
Retraso en el servicio	1

Continúa en la página siguiente →

<b>MENSAJERÍA PRIVADA</b>	
<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>N.º</b>
Desperfectos en el envío	1
Varias quejas y denuncias	1
<b>MUEBLERÍAS</b>	
Negativa a ejecutar la garantía	6
Instalación defectuosa	3
Negativa a admitir devolución	3
Mueble defectuoso	2
Retraso en el servicio	1
Mueble de calidad inferior a la ofertada	1
Varias quejas y denuncias	2
<b>MUEBLES DE COCINA</b>	
Instalación defectuosa	1
Negativa a admitir devolución	1
Varias quejas y denuncias	1
<b>ÓPTICAS</b>	
Negativa a ejecutar la garantía	1
Producto defectuoso	1
Varias quejas y denuncias	1
<b>OTRA PUBLICIDAD</b>	
Publicidad engañosa	1
Varias quejas y denuncias	1
<b>OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS</b>	
Cobro abusivo de intereses	19
Cobro abusivo de comisión por servicio	3
Inclusión en Registros de Morosos	3
Incumplimiento de orden del usuario	2
Insatisfacción con el trato recibido	2
Negativa a rescindir el contrato de financiación	1
<b>PROFESIONALES LIBERALES</b>	
Información insuficiente o incorrecta	3
Insatisfacción con el trato recibido	2

PUBLICIDAD POR TELÉFONO	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Falsas ofertas de empleo	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	
Cobro abusivo	2
Insatisfacción con la reparación	2
Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
Negativa a ejecutar la garantía	1
Retraso en el servicio	1
Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	
Insatisfacción con la reparación	1
Varias quejas y denuncias	2
RESIDENCIAS DE LA TERCERA EDAD	
Varias quejas y denuncias	1
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	
Insatisfacción con el trato recibido	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	
Citación con excesivo plazo de espera	1
Insatisfacción con el trato recibido	1
SERVICIOS DE INTERNET	
Penalización por baja en la compañía	13
Disconformidad con la facturación.	9
Retraso en la instalación/reparación del servicio	5
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	4
Deficiencias en la conexión a Internet	3
Negativa a rescindir el contrato	3
Retraso en la gestión del alta del servicio	2
No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
Instalación defectuosa de las líneas de conexión	1
Retraso en la gestión de la baja del servicio	1
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
Varias quejas y denuncias	3

Continúa en la página siguiente →

SUPERMERCADOS	
MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	N.º
Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
Venta de productos con fecha caducidad superada	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	
Empleo de materiales o piezas defectuosas	3
Insatisfacción con la reparación	2
Cobro abusivo	1
Daños por incorrecta manipulación	1
Negativa a dar presupuesto previo	1
Varias quejas y denuncias	4
TELÉFONOS / LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	
Conexión a LTAI, sin información al usuario	5
Llamada a TTA, sin información al usuario	1
Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803	3
Varias quejas y denuncias	1
TELEVISIONES DE PAGO	
Incumplimiento del contrato	3
Retraso en la gestión de la baja del servicio	2
Instalación defectuosa	1
Retraso en el servicio	1
Varias quejas y denuncias	3
TIENDA TRADICIONAL	
Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
TIENDA DE MASCOTAS	
Negativa a ejecutar la garantía	2
Venta de animales enfermos	1
TINTORERÍAS	
Daños en la prenda	3
TRANSPORTE AÉREO	
Cancelación de vuelo	26
Retraso en el vuelo	18
Daños en el equipaje	7
Cancelación unilateral de reservas por la empresa	4
Retraso en la entrega del equipaje	3
Overbooking	1
Pérdida del equipaje	1
Varias quejas y denuncias	2



TRANSPORTE INTERURBANO	
Cancelación de servicios	3
Retraso en el servicio	2
Varias quejas y denuncias	1
VARIOS SUBSECTORES	
Varias quejas y denuncias	45

### 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 2015 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.

1.º / BANCOS Y CAJAS	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información sobre cláusulas suelo	131
Información sobre intereses	17
Información sobre seguros vinculados a préstamos	6
Información sobre comisiones y otros gastos	6
Información sobre créditos	3
Varios asesoramientos	14

2.º / COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información sobre derechos de los usuarios	63
Varios asesoramientos	14

3.º / COMPAÑÍAS DE SEGUROS	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información sobre rescisión de la póliza	30
Información sobre pólizas de seguros	17
Información sobre trámites en caso de siniestro	15
Información documental que debe aportar la compañía al contratar la póliza	1
Varios asesoramientos	11

4.º / ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información general de contratos de arrendamiento	23
Información de actualización de rentas	4
Información sobre devolución de fianzas	4
Información sobre repercusión del IBI	2
Información sobre duración mínima del contrato de alquiler	1
Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	1
Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	1

5.º / COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información sobre derechos de los usuarios	16
Información sobre rescisión del contrato	10
Varios asesoramientos	1

Orden alfabético de la denominación del sector económico:

ABASTECIMIENTO DE AGUA	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Varios asesoramientos	1
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	
Información general sobre contratos	3
ADMINISTRACIÓN LOCAL	
Información sobre procedimientos administrativos	6
Información sobre impuestos y tasas	5
Información sobre infracciones y sanciones	2
Información sobre ayudas y subvenciones	1
Varios asesoramientos	1

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información sobre impuestos y tasas	12
Información sobre procedimientos administrativos	11
Información sobre infracciones y sanciones	2
Información sobre ayudas y subvenciones	1
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	
Información sobre procedimientos administrativos	8
Información sobre impuestos y tasas	7
Información sobre infracciones y sanciones	2
Varios asesoramientos	2
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	
Información sobre procedimientos administrativos	1
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	
Información sobre seguro en los vehículos	1
Varios asesoramientos	1
AGENCIAS DE VIAJE	
Información cancelación anticipada de viaje por el usuario	3
Varios asesoramientos	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	
Información general sobre contratos	1
Información sobre repercusión de las cuotas en la comunidad	1
BARES Y CAFETERÍAS	
Varios asesoramientos	1
CLÍNICAS PRIVADAS	
Varios asesoramientos	5
COMERCIO DE ROPA	
Información sobre devoluciones	3
Información general sobre garantías	1
Varios asesoramientos	1
COMERCIO DE COMPLEMENTOS DE VESTIR	
Información sobre devoluciones	1

Continúa en la página siguiente →

COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información general sobre garantías	4
Información sobre entrega anticipada de dinero	1
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	
Información general sobre garantías	1
Información sobre devoluciones	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	
Información general sobre garantías	3
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	
Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Información sobre devoluciones	4
COMERCIO POR CATÁLOGO	
Información general sobre garantías	1
COMERCIO POR TELÉFONO	
Información sobre devoluciones	2
COMPAÑÍAS DE GAS	
Información sobre derechos de los usuarios	8
Varios asesoramientos	1
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	
Información sobre derechos de los usuarios	10
Información sobre rescisión del contrato	5
Varios asesoramientos	2
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	
Información general sobre garantías	4
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	
Información sobre gastos de notaría y registro	2
Información sobre descalificación de VPO	1
Información sobre garantías en vivienda segunda mano	1
Información sobre gastos exclusivos del vendedor	1
Varios asesoramientos	8
COMUNIDADES DE VECINOS	
Información de obras e instalaciones por la comunidad	9
Información de mayorías para acuerdos en la comunidad	7
Información sobre repercusión y reparto de gastos en comunidades	2
Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos	1
Varios asesoramientos	2

CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información general sobre garantías	11
Varios asesoramientos	14
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	
Información general sobre garantías	4
Varios asesoramientos	1
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	
Información sobre responsabilidad por defectos en la vivienda	3
Información general sobre contratos	1
Información sobre cláusulas abusivas (subrogación y plusvalía)	1
Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	1
Varios asesoramientos	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	
Información general sobre garantías	3
Información sobre derechos de los usuarios	1
Varios asesoramientos	3
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	
Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	
Varios asesoramientos	1
FARMACIAS	
Varios asesoramientos	1
INSTALADORES DE TDT	
Varios asesoramientos	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	
Información sobre hipotecas	2
Información sobre comisiones y otros gastos	1
Información sobre créditos rápidos	1
Información sobre intereses	1
Varios asesoramientos	1
JOYERÍAS	
Varios asesoramientos	1
MENSAJERÍA PRIVADA	
Información sobre derechos de los usuarios	1

Continúa en la página siguiente →

MUEBLERÍAS	
MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	N.º
Información general sobre garantías	1
Información sobre devoluciones	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	
Información sobre créditos bancarios	4
Información sobre comisiones y otros gastos	3
Información sobre hipotecas	3
Información sobre intereses	3
Información sobre seguros vinculados a préstamos	2
Varios asesoramientos	2
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	
Información sobre cómo presentar reclamación o queja	1
PROFESIONALES LIBERALES	
Información sobre el sistema de cobro y tarifas	2
Varios asesoramientos	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	
Información general sobre garantías	1
Varios asesoramientos	1
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	
Varios asesoramientos	1
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	
Varios asesoramientos	1
SERVICIOS DE INTERNET	
Información sobre derechos de los usuarios	4
Varios asesoramientos	3
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	
Información general sobre garantías	3
Información sobre presupuesto previo	1
Varios asesoramientos	1
TELEVISIONES DE PAGO	
Información de anulación del contrato por el usuario	1
TRANSPORTE AÉREO	
Información sobre cancelación de billetes y/o reservas	4
Varios asesoramientos	1
VARIOS SUBSECTORES	
Varios asesoramientos	21

## F) Consultas atendidas según socios y no socios

Tal y como se recoge en la tabla anterior, el 86 % de las personas que fueron atendidas en sus consultas son asociadas a la Unión de Consumidores, al tiempo que el 14 % de las consultas fueron de personas no asociadas.

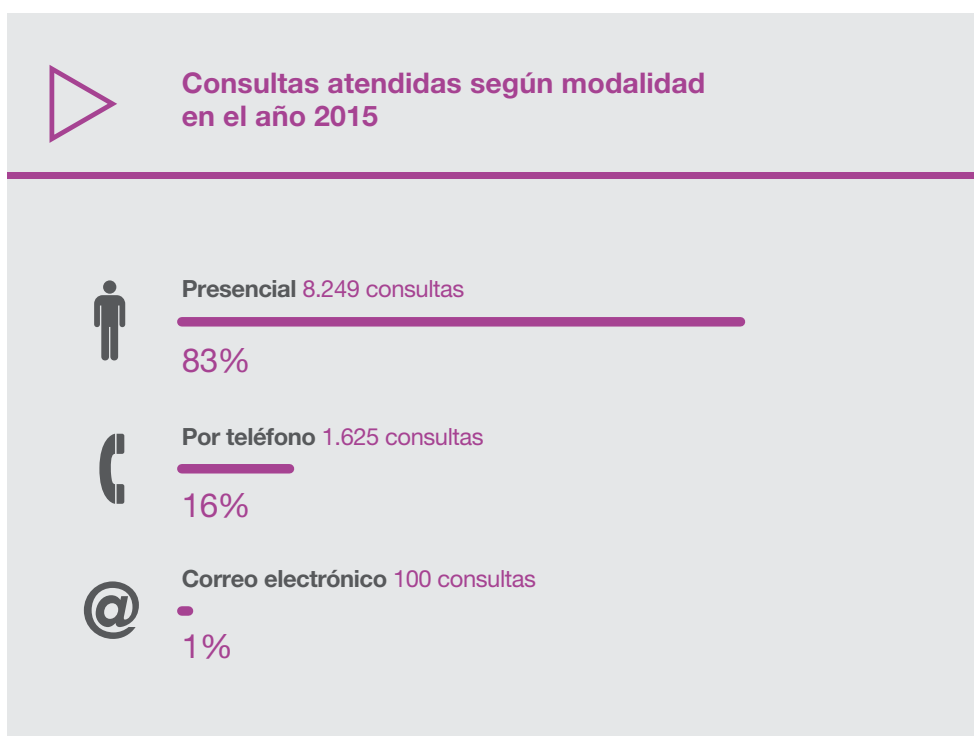


Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2014, se constata un notable incremento de las consultas de las personas asociadas, pasando de 7.889 a 8.624 en el 2015, del 79% al 86%, al tiempo que las consultas a personas no asociadas disminuyeron en 730, pasando del 21% del total al 14%.

## 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, 83 % de las consultas, seguido de la atención a través del teléfono, 16 % de las consultas, mientras que un uno por ciento fueron consultas atendidas a través del correo electrónico.



Fuente: Unión de Consumidores-Asturias, 2015. Observatorio Permanente de Consultas en Consumo

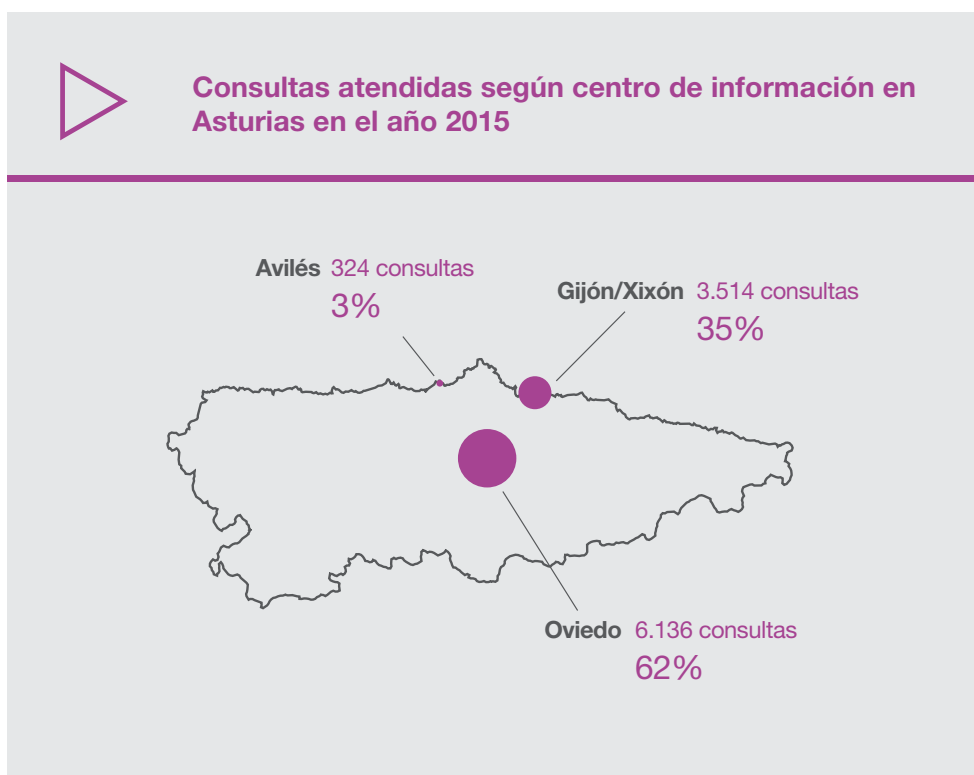
Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2014, se constata un aumento del 2% en las consultas atendidas por teléfono, al tiempo que hubo un descenso del mismo porcentaje en las consultas atendidas de manera presencial en nuestros centros de información, mientras que las consultas atendidas a través del correo electrónico se mantuvieron en el mismo porcentaje del uno por ciento.



En valores absolutos, las consultas por teléfono se incrementaron en 242, a través del correo electrónico fueron 27 más y las atendidas de forma presencial descendieron en 264.

#### H) Consultas atendidas según centro de información

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 (35 %) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (3 %).



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015

Con respecto al año 2014, el número de consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 519, pasando del 30% al 35%; en el Centro de Información de Oviedo disminuyeron en 328, un 3% menos, y en el Centro de Información de Avilés descendieron en 186, un 2% menos.

### I) Consultas atendidas según centro de información y modalidad

OVIEDO		
MODALIDAD	CONSULTAS	PORCENTAJE
Presencial	5.113	51 %
Teléfono	978	10 %
Correo electrónico	45	0,4 %
GIJÓN/XIXÓN		
Presencial	2.825	28 %
Teléfono	637	6 %
Correo electrónico	52	0,5 %
AVILÉS		
Presencial	311	3 %
Teléfono	10	0,1 %
Correo electrónico	3	-
TOTAL	9.974	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo 2015

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 51% de todas las consultas; un 23% más que en Gijón y un 48% más que en Avilés. Mientras que a través del teléfono en la oficina de Oviedo se atendieron el 10% de todas las consultas, un 4% más que en Gijón y casi un diez por ciento más que en la oficina de Avilés.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2014 se verifica lo siguiente:

- **Por vía presencial**, en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 597 las consultas atendidas en esta modalidad, pasando del 22 % al 28 % del total; mientras que en la oficina de Oviedo disminuyeron en 718, del 58 % al 51 %, y en Avilés se atendieron 143 consultas presenciales menos que el año 2014, pasando del 4,5 % del total al 3 %.
- **Por vía telefónica**, en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 412, pasando del 6 % al 10 %; al tiempo que en el Centro de Información de Gijón descendieron en 129, del 8 % al 6%, y en el de Avilés el descenso fue de 41 consultas, disminuyendo del 0,5 % al 0,1 %.
- **Por correo electrónico**, en el Centro de Información de Gijón se incrementaron en 51; en Oviedo descendieron en 22 y en Avilés se atendieron por esta vía 2 consultas menos que en el año 2014.

#### J) Consultas atendidas según concejo de residencia del consumidor

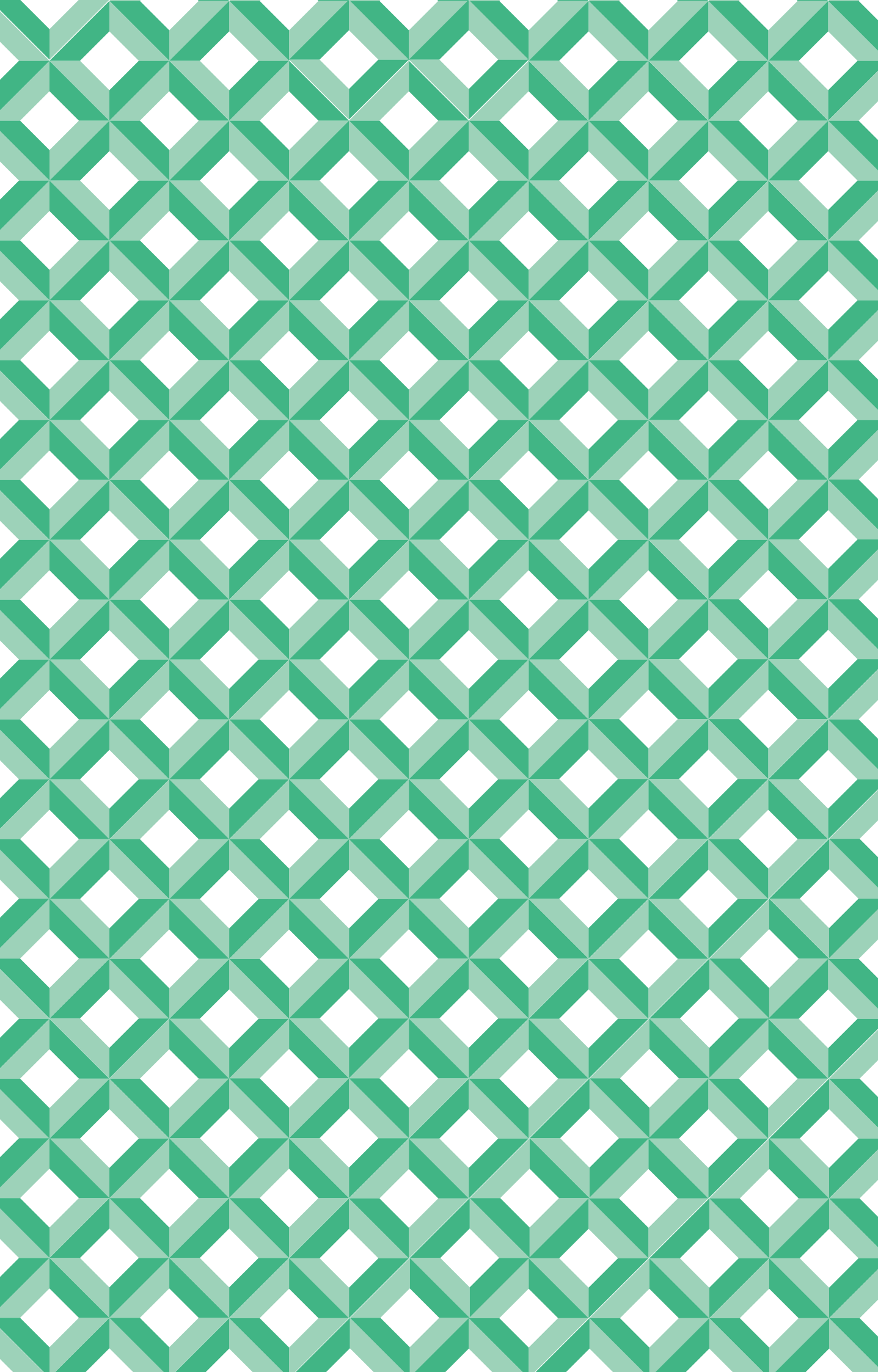
Por último, señalar que a lo largo del año 2015 se han atendido consultas de personas consumidoras residentes en 64 concejos asturianos, según la distribución siguiente:

CONCEJOS (1/3)	NÚMERO	PORCENTAJE
OVIEDO	3.759	37,68
GIJÓN	2.930	29,37
SIERO	701	7,03
AVILÉS	545	5,46
LANGREO	175	1,75
CORVERA	134	1,34
CANGAS DEL NARCEA	131	1,31

Continúa en la página siguiente →

CONCEJOS (2/3)	NÚMERO	PORCENTAJE
VILLAVICIOSA	129	1,29
CASTRILLÓN	129	1,29
MIERES	127	1,27
LLANERA	109	1,09
LLANES	83	0,83
NOREÑA	70	0,70
PRAVIA	55	0,55
VALDÉS	54	0,54
SALAS	53	0,53
EL FRANCO	53	0,53
CARREÑO	51	0,51
LAVIANA	49	0,49
NAVA	46	0,46
GOZÓN	43	0,43
ALLER	39	0,39
PARRES	36	0,36
CANGAS DE ONIS	36	0,36
SOTO DEL BARCO	34	0,34
TINEO	33	0,33
NAVIA	31	0,31
VEGADEO	30	0,30
CUDILLERO	26	0,26
LENA	25	0,25
COAÑA	24	0,24
PILOÑA	20	0,20
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	16	0,16
GRADO	16	0,16
MUROS DE NALÓN	15	0,15
LAS REGUERAS	14	0,14
RIBADESELLA	12	0,12

CONCEJOS (3/3)	NÚMERO	PORCENTAJE
RIBADEDEVA	12	0,12
QUIRÓS	12	0,12
CASTROPOL	12	0,12
CABRALES	11	0,11
COLUNGA	10	0,10
ALLANDE	9	0,09
MORCÍN	7	0,07
SARIEGO	6	0,06
SANTA EULALIA DE OSCOS	6	0,06
TAPIA DE CASARIEGO	5	0,05
CANDAMO	5	0,05
RIOSA	4	0,04
BIMENES	4	0,04
SAN MARTÍN DE OSCOS	3	0,03
SOMIEDO	3	0,03
CABRANES	3	0,03
SOBRESCOBIO	3	0,03
BOAL	3	0,03
PEÑAMELLERA BAJA	3	0,03
ONÍS	2	0,02
VILLANUEVA DE OSCOS	1	0,01
VILLAYÓN	1	0,01
CASO	1	0,01
ILLANO	1	0,01
ILLAS	1	0,01
TEVERGA	1	0,01
DEGAÑA	1	0,01
Sin especificar municipio	4	0,04
Extraregionales	10	0,1
Total consultas	9.974	100 %





Unión de Consumidores de Asturias  
Marzo de 2016

Diseño y maquetación: **amodo**



OBSERVATORIO  
DE PRECIOS  
CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

**Oviedo**

General Elorza, 53

**Gijón/ Xixón**

María Bandujo, 6-8

**Avilés**

Rivero, 95, 2.º

W. [consumidor.es](http://consumidor.es) T. 901 50 10 50

