

# INFORME 2017

## Observatorio de Consultas de Consumo

Situación y tendencias de la problemática del consumo



**Informe 2017**  
***Observatorio de Consultas de Consumo***  
**Unión de Consumidores de Asturias**

**ÍNDICE**

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2017	5
5. RESUMEN AÑO 2017	7
6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	9
6.1 Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	10
6.2 Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico	11
6.3 Asesoramientos atendidos según Sector Económico	14
6.4 Motivos de denuncia y queja según Sector Económico	16
6.5 Motivos asesoramiento según Sector Económico	23
6.6 Consultas atendidas según Socios y <i>No</i> socios	25
6.7 Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	26
6.8 Consultas atendidas según Centro de Información	27
6.9 Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad de atención	28
6.10 Consultas atendidas según Concejo de residencia de la persona consumidora	30

## 1. PRESENTACIÓN

Disponer de una información veraz, estructurada y periódicamente actualizada es una herramienta fundamental para intentar conocer y comprender la evolución de la problemática del consumo en nuestra sociedad. En tanto que nos debería permitir sacar a la luz pública la verdadera dimensión del conflicto que se desarrolla en el ámbito del mercado, caracterizado por el desigual poder de 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 con los distintos sectores de la oferta de bienes y servicios. Una información que desde el Observatorio se estructura y analiza, a partir del registro de datos que se viene realizando desde el año 2001, aportando un valor específico 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 asesoramientos; sobre el carácter de persona asociada o no asociada a la Unión de Consumidores de Asturias 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 personas que están interesadas en la materia de consumo en el ámbito de la administración, las empresas y en cualquier otro espacio político, social o de la ciudadanía.

Febrero de 2018

## 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, Elena Bello, Inés Núñez, Lucía Fernández y Yurena Martínez licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores de Asturias. Asimismo, se ha contado con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como informático.

## 3. MÉTODO

Al igual que en informes anteriores, los datos en los que se basa este trabajo 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, irregular o simplemente insatisfactoria.* 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

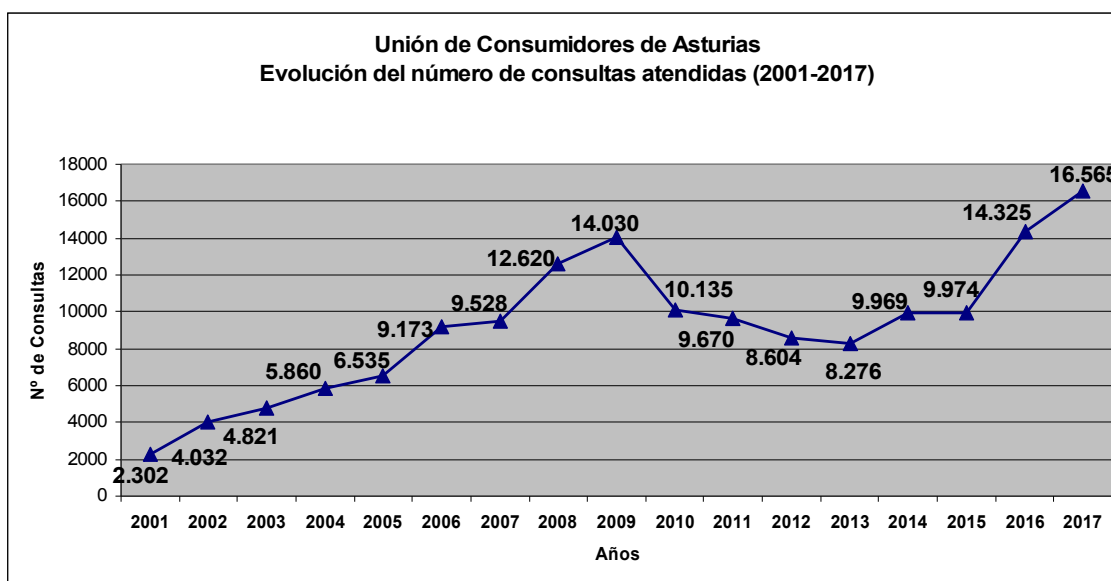
acerca de sus derechos, sin que exista comunicación de insatisfacción o irregularidad.

- 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 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 - 2017

A lo largo de los dieciocho años de existencia del Observatorio de Consultas en Consumo se han registrado un total de **156.419 consultas atendidas por nuestro Servicio Jurídico**, una ingente labor de atención, apoyo y asesoramiento a las personas consumidoras que representa una media de casi nueve mil consultas al año.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo (2001-2017).

Como se ha señalado 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, produciéndose después un ligero descenso en los años siguientes, hasta el año 2016 en que se ha vuelto a superar el máximo de consultas atendidas al alcanzar las 14.325.

**La explicación de la evolución en el número de consultas responde a tres tipos de factores:** las mejoras en la accesibilidad al servicio (alquiler de un nuevo centro de información en Oviedo mejor situado y con mejores instalaciones, contratación de más líneas de teléfono); la ampliación y mejora de la capacidad de atención (contratación de más personal en el servicio jurídico y su mejor preparación y mayor experiencia) y los incidentes críticos

que se han producido y que han tenido un amplio impacto entre amplios segmentos de los consumidores y 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 a partir de un Convenio con el Principado de Asturias, se trasladó la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja, y se incrementaron de dos a seis las licenciadas en Derecho para atender el Servicio Jurídico. Mejoras en la accesibilidad y en el personal técnico-jurídico que tuvieron su efecto en el paulatino y sostenido incremento en el número de consultas que son atendidas.

Mientras que el notable crecimiento de las consultas en el año 2006 estuvo relacionado con la estafa en la venta de sellos por parte de Afinsa y Forum Filatélico, que afectó a miles de personas. Al igual que en el año 2008 el incremento de las consultas se debió a la supresión de la tarifa eléctrica nocturna y al cobro indebido por las empresas constructoras del enganche del agua, incidente este último que también tuvo un importante impacto en el incremento registrado en el año 2009. En un sentido similar, **en los últimos cuatro años, entre 2013 y 2017, el aumento de las consultas ha sido producto de la problemática generada por las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios.**

En definitiva, puede concluirse que una vez consolidadas las mejoras en la accesibilidad y calidad del servicio -al margen de los diversos incidentes críticos que han afectado a importantes segmentos de los consumidores y consumidoras y elevado sensiblemente las denuncias y quejas-, 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 2017

A partir del análisis de las consultas registradas y atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2017 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de *16.565 consultas*, de las cuales el *93% fueron denuncias y quejas* y el *7% asesoramientos*.
- El sector de los *Bancos y Cajas de Ahorros* ha sido el que ha dado lugar -con notable diferencia- al mayor número de denuncias y quejas, casi el 90% del conjunto de las mismas, motivado fundamentalmente por las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios. A significativa distancia, le siguen en el ranking las denuncias y quejas relacionadas con las Compañías de Telefonía Móvil (2,4%), las Compañías de Seguros (1,3%), las Compañías de Electricidad (0,9%) y el Transporte Aéreo (0,8%).
- El 68% de las personas que fueron atendidas en sus consultas son socias de la Unión de Consumidores de Asturias y el 32% consumidores y consumidoras no asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica se proporcionó de manera personal, más del 82% de las consultas, en los tres Centros de Información con que cuenta nuestra asociación en Oviedo, Gijón y Avilés; mientras que a través del teléfono se atendieron el 10%, mediante el servicio de mensajes de Facebook más del 4% y a través del correo electrónico se atendieron el 3% de las consultas.
- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores de Asturias, el mayor número de consultas atendidas ha sido en el Centro de Información de



Oviedo (62%), seguido del Centro de Información de Gijón (30%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (8%).

- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de consumidoras y consumidores residentes en 59 concejos de Asturias, el 75 por ciento de los municipios asturianos.

## 6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS

Siguiendo el método anteriormente expuesto, el análisis de los datos de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, se realiza según el esquema siguiente:

- Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico.
- Asesoramientos atendidos según Sector Económico.
- Motivos de denuncia y queja según Sector Económico.
- Motivos asesoramiento según Sector Económico.
- Consultas atendidas según Socios y No socios.
- Consultas atendidas según Modalidad.
- Consultas atendidas según Centro de Información.
- Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- 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 aspectos.

## 6.1 CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2017 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias un total de **16.565 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.*

 <b>consumidor.es</b> UNIÓN DE CONSUMIDORES <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS</b> <b>Año 2017</b>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Denuncias y quejas</b>	<b>15.440</b>	<b>93 %</b>
<b>Asesoramientos</b>	<b>1.125</b>	<b>7 %</b>
<i>Total</i>	<b>16.565</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.*

Comparando estos datos con los registrados en el año 2016 (14.325 consultas), el incremento de consultas atendidas ascendió a 2.240 más. Las denuncias y quejas se incrementaron en 2.473 y las peticiones de asesoramiento descendieron en 233.

En términos relativos las denuncias y quejas pasaron del 90,5% en 2016 al 93% en el 2017 y los asesoramientos pasaron del 9,5% al 7% en el último año.

## 6.2 DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Como viene ocurriendo en los últimos tres años, el sector de los Bancos y Cajas de Ahorros fue el que acumuló la inmensa mayoría de las denuncias y quejas atendidas por nuestro servicio jurídico, casi el 90%, debido a las abusivas cláusulas suelo y el cobro indebido de los gastos hipotecarios; pasando de 11.042 denuncias y quejas en 2016 a 13.890 en 2017.

De la misma manera que a una significativa distancia, como viene ocurriendo en los últimos años, le siguen en el ranking de las denuncias y quejas las Compañías de Telefonía Móvil (2,4%), las Compañías de Seguros (1,3%), las Compañías de Electricidad (0,9%) y el Transporte Aéreo (0,8%).

Sector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	13.890	89,96%
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	372	2,41%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	208	1,35%
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	147	0,95%
TRANSPORTE AÉREO	131	0,85%
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	76	0,49%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	68	0,44%
SERVICIOS DE INTERNET	52	0,34%
AGENCIAS DE VIAJES	32	0,21%
COMERCIO ELECTRÓNICO	31	0,20%
COMPAÑÍAS DE GAS	31	0,20%
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	29	0,19%
CLÍNICAS PRIVADAS	21	0,14%
COMERCIO POR CATÁLOGO	20	0,13%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	20	0,13%
AGENCIAS INMOBILIARIAS	18	0,12%
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	16	0,10%
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	15	0,10%
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	15	0,10%
COMERCIO POR TELÉFONO	14	0,09%
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	13	0,08%
COMERCIO DE ROPA	11	0,07%

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
HIPERMERCADOS	10	0,06%
SUPERMERCADOS	10	0,06%
MUEBLERÍAS	10	0,06%
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	10	0,06%
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	10	0,06%
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	9	0,06%
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	9	0,06%
INSTALADORES DE TDT	8	0,05%
FERROCARRIL	8	0,05%
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	8	0,05%
LIBRERÍAS	8	0,05%
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	6	0,04%
HOTELES	6	0,04%
JOYERÍAS	6	0,04%
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	5	0,03%
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	5	0,03%
PROFESIONALES LIBERALES	5	0,03%
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	4	0,03%
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	4	0,03%
COMERCIO DE CALZADO	4	0,03%
TINTORERÍAS	4	0,03%
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	4	0,03%
MENSAJERÍA PRIVADA	4	0,03%
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	3	0,02%
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	3	0,02%
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	3	0,02%
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTIC.	3	0,02%
CONSULTAS PRIVADAS	2	0,01%
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,01%
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,01%
TELEASISTENCIA A MAYORES	2	0,01%
OTRA PUBLICIDAD	2	0,01%
FOTÓGRAFOS	2	0,01%
CORREO ESTATAL	2	0,01%
TRANSPORTE INTERURBANO	2	0,01%
GASOLINERAS	2	0,01%
RESIDENCIAS PARA MAYORES	2	0,01%
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	2	0,01%
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	2	0,01%
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	2	0,01%
AGENCIAS MATRIMONIALES	2	0,01%

<b>Sector Económico (III)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	1	0,01%
MUEBLES DE COCINA	1	0,01%
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,01%
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,01%
ALBERGUES	1	0,01%
VARIOS SUBSECTORES	8	0,05%
Total denuncias y quejas en el año	15.440	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

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

### 6.3 ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Lo más destacable en relación a las peticiones de asesoramiento en el año 2017 fue el descenso en el número de estas, en paralelo al notable incremento de las denuncias y quejas.

Asimismo, el sector de los Bancos y Cajas de Ahorros sigue siendo el sector que encabeza el ranking con más del 93% de los asesoramientos, seguido a una significativa distancia de las Compañías de Seguros, las Compañías de Telefonía Móvil y las Compañías de Electricidad.

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	1.049	93,24%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	11	0,98%
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	9	0,80%
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	8	0,71%
COMERCIO POR CATÁLOGO	5	0,44%
TRANSPORTE AÉREO	5	0,44%
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	5	0,44%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	4	0,36%
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	3	0,27%
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	3	0,27%
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	2	0,18%
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	2	0,18%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	1	0,09%
COMUNIDADES DE VECINOS	1	0,09%
HOTELES	1	0,09%
MUEBLERÍAS	1	0,09%
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	1	0,09%
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	1	0,09%
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	1	0,09%
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	1	0,09%
CLÍNICAS PRIVADAS	1	0,09%
SUPERMERCADOS	1	0,09%
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	1	0,09%
COMPAÑÍAS DE GAS	1	0,09%
AGENCIAS DE VIAJES	1	0,09%
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	1	0,09%

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
COMERCIO ELECTRÓNICO	1	0,09%
AGENCIAS INMOBILIARIAS	1	0,09%
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	1	0,09%
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	1	0,09%
VARIOS SUBSECTORES	1	0,09%
Total asesoramientos en el año	1.125	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

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



## 6.4 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 las personas consumidoras al Servicio Jurídico a lo largo del año 2017.

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 DE AHORROS</b>	<b>Abusiva cláusula suelo y cobro de gastos hipotecarios</b>	<b>13.108</b>
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	485
	Cobro abusivo de comisión por servicio	201
	Información insuficiente o incorrecta.	43
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	19
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Actuación unilateral de la entidad con gastos para la persona usuaria	3
	No abono de intereses al usuario	2
	Retraso en el servicio	2
	<b>Embargo de inmueble por ejecución de crédito</b>	<b>1</b>
	Cargo indebido por uso de tarjeta	1
	Varias quejas y denuncias	21
	<b>2º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.
Información incorrecta sobre servicios a contratar	25	
Insatisfacción con el trato recibido	22	
Corte del servicio por problemas técnicos	22	
Negativa a rescindir el contrato	13	
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	7	
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	5	
Penalización por baja en la compañía	3	
Varias quejas y denuncias	19	

<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	69
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	46
	Insatisfacción con el trato recibido	33
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	21
	Cobro abusivo por renovación de póliza	16
	Daños por negligente actuación de la aseguradora	14
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	2
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario/a	2
	Varias quejas y denuncias	5
<b>4º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Disconformidad con la facturación.	91
	Insatisfacción con el trato recibido	19
	Insatisfacción con la calidad del servicio	17
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	4
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Retraso en la gestión del alta del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	14
	<b>5º TRANSPORTE AÉREO</b>	Retraso en el vuelo
Cancelación de vuelo		8
Overbooking		3
Cancelación unilateral de reservas por la empresa		1
Daños en el equipaje		1
Pérdida del equipaje		1
Varias quejas y denuncias		66
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>		Disconformidad con la facturación.
<b>ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA</b>	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Cobro indebido de tributos	20
	Información insuficiente o incorrecta.	15
	Insatisfacción con la calidad del servicio	7
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	2
	Insatisfacción con la obra realizada	1
	Negativa atender alegación, solicitud o permiso	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	21
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>	Cobro indebido de tributos	8
	Información insuficiente o incorrecta.	7
	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
<b>ADMINISTRACIÓN ESTATAL</b>	Información insuficiente o incorrecta.	10
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Cobro indebido de tributos	2

<b>SECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato	1
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	15
	Cobro abusivo de gastos cancelación contrato	6
	Negativa a rescindir el contrato	4
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Publicidad engañosa	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Cobro abusivo	8
	Defectos en la edificación	2
	Diferencias entre vivienda y planos	2
	Retraso en la entrega de la vivienda	2
	Incorrecta información sobre cobro de comisión	1
	Incremento abusivo de la renta pactada	1
	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato	1
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato	1
ALBERGUES	Varias quejas y denuncias	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Varias quejas y denuncias	2
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	9
	Lesiones por negligencia profesional	4
	Cobro abusivo	2
	Negativa a entregar informe salud/pruebas médicas	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
COMERCIO DE CALZADO	Negativa a admitir devolución	3
	Insatisfacción con el trato recibido	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO DE ROPA	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Producto defectuoso	2
	Registro al consumidor por personal del comercio	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIOS COMPLEMENTOS VESTIR	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Insatisfacción con el trato recibido	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍ-NEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍ-NEA MARRÓN	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
COMERCIO ELECTRÓNICO	Producto no conforme al pedido	6
	Publicidad engañosa	6
	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Retraso en el servicio	3
	No entrega del producto	1
	Producto defectuoso	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	9
	COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución
Publicidad engañosa		4
Producto no conforme al pedido		3
Negativa a ejecutar la garantía		2
Producto de calidad inferior a la ofertada		2
No entrega del producto		1
Varias quejas y denuncias		4
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	4
	Publicidad engañosa	4
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	21
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3

<b>SECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA FIJA	Disconformidad con la facturación.	11
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	1
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información incorrecta sobre el vehículo	2
	Negativa a ejecutar la garantía	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Incumplimiento del contrato	4
	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Vehículo con defectos de fabricación	2
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	6
	Información incorrecta sobre el vehículo	5
	Incumplimiento del contrato	1
	Varias quejas y denuncias	3
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Cobro de plusvalía al comprador	4
	Varias quejas y denuncias	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Publicidad engañosa	2
CORREO ESTATAL	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Insatisfacción con la reparación	15
	Cobro abusivo	7
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Retraso en la instalación/reparación del servicio	2
	Daños en la vivienda por la reparación	1
	Varias quejas y denuncias	2
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Incumplimiento de las medidas de seguridad	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	2
	Varias quejas y denuncias	6
FOTÓGRAFOS	Incumplimiento de contrato	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
GASOLINERAS	Insatisfacción con el trato recibido	2
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Productos en mal estado de conservación	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
HIPERMERCADOS	Cobro indebido	4
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	2
HOTELES	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
INSTALADORES DE TDT	Insatisfacción con la calidad del servicio	6
	Negativa a ejecutar la garantía	2
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información insuficiente o incorrecta.	7
	Cobro abusivo de intereses	3
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Cobro abusivo de comisión por servicio	1
JOYERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	4
	Negativa a ejecutar la garantía	2
LIBRERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido	6
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
MUEBLERÍAS	Retraso en el servicio	4
	Publicidad engañosa	2
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	3
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa	1
OTRA PUBLICIDAD	Publicidad engañosa	2
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de comisión por servicio	37
	Cobro abusivo de intereses	16
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Varias quejas y denuncias	7
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Varias quejas y denuncias	2
PROFESIONALES LIBERALES	Daños y perjuicios por negligente actuación	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Cobro abusivo	1
	Daños por incorrecta manipulación	1
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
RESIDENCIAS PARA MAYORES	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	1
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	Deficientes instalaciones del establecimiento	2
	Cobro abusivo	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Insatisfacción con la atención médica	4
	Varias quejas y denuncias	2
SERVICIOS DE INTERNET	Disconformidad con la facturación.	35
	Deficiencias en la conexión a Internet	3
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	2
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	2
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato	1
	Retraso en la instalación/repación del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	8
SUPERMERCADOS	Cobro indebido	6
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	8
	Cobro abusivo	1
TELEASISTENCIA A MAYORES	Insatisfacción con el trato recibido	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Información errónea sobre la mascota	2
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	2
	Limpieza defectuosa	2
TRANSPORTE INTERURBANO	Varias quejas y denuncias	2
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	8

## 6.5 MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

De manera similar al apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento en relación con los distintos Sectores Económicos, a partir de lo manifestado por las personas consumidoras que realizaron consultas al Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores a lo largo del año 2017. **La clasificación 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 DE AHORROS</b>	Información sobre cláusulas suelo y gastos hipotecarios	1.039
	Información sobre intereses	3
	Información sobre comisiones y otros gastos	2
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	1
	Información sobre créditos bancarios	1
	Varios asesoramientos	3
<b>2º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Información sobre rescisión de la póliza	6
	Información general sobre pólizas de seguros	3
	Información sobre trámites en caso de siniestro	2
<b>3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Información sobre rescisión del contrato	5
	Información sobre derechos de los usuarios	4
<b>4º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Información sobre derechos de los usuarios	7
	Varios asesoramientos	1
<b>5º COMERCIO POR CATÁLOGO</b>	Información sobre devoluciones	4
	Información general sobre garantías	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	4
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre impuestos y tasas	1
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas	3
	Información sobre procedimientos administrativos	2
AGENCIAS DE VIAJES	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Varios asesoramientos	1



<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información de actualización de rentas	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones	1
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	1
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	2
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	1
HOTELES	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
MUEBLERÍAS	Varios asesoramientos	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos	1
	Varios asesoramientos	2
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	3
SUPERMERCADOS	Varios asesoramientos	1
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	1
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	4
	Varios asesoramientos	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	1

## 6.6 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

Tal y como se recoge en la tabla siguiente, 11.226 consultas, el 80%, fueron de socias y socios de la Unión de Consumidores, al tiempo que 5.339, el 32%, fueron consultas de personas no asociadas.

 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS</b> <b>Año 2017</b>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Socios/as</b>	<b>11.226</b>	<b>68 %</b>
<b>No asociadas</b>	<b>5.339</b>	<b>32 %</b>
<b>Total</b>	<b>16.565</b>	<b>100 %</b>


Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

Comparando los datos del año 2017 con los registrados en el año anterior, las consultas de socias y socios descendieron en 185, pasando de 11.411 en 2016 a 11.226 en 2017. Mientras que las consultas de personas no asociadas se incrementaron en 2.625, pasando de 2.914 en el 2016 a 5.339 en el último año.

En términos relativos, las consultas de socios y socias pasaron del 80% al 68%, y las consultas de personas no asociadas se elevaron del 20% al 32% en el año 2017.

## 6.7 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD

Tal y como se puede observar la tabla siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada fue de manera *presencial* en los tres Centros de Información de la Unión de Consumidores de Asturias, 82,6% de las consultas, seguido de la atención a través del *teléfono* con el 10%, el 4,4% a través del servicio de *mensajes de Facebook* y el 3% de las consultas a través del *correo electrónico*.

 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD</b> <b>Año 2017</b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Presencial</b>	<b>13.687</b>	<b>82,6 %</b>
<b>Por teléfono</b>	<b>1.678</b>	<b>10 %</b>
<b>Correo Electrónico</b>	<b>480</b>	<b>3 %</b>
<b>Facebook</b>	<b>720</b>	<b>4,4%</b>
<b>Total</b>	<b>16.565</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

Comparando los datos del año 2017 con los del año anterior, se constata que las consultas atendidas de manera presencial en los tres Centros de Información se incrementaron en 1.310 (de 12.377 en 2016 a 13.687 en el último año), las consultas atendidas a través del teléfono aumentaron en 128 (de las 1.550 en 2016 a las 1.678 en el 2017). Asimismo, las consultas atendidas por correo electrónico pasaron de 368 en el 2016 a 480 en 2017 y, por primer año, se incrementan con fuerza los mensajes a través de Facebook, alcanzando las 720 consultas.

En términos relativos, las consultas presenciales descendieron un 3% y por teléfono un 1%; mientras que por correo electrónico se incrementaron en medio punto y por Facebook en más de un 4%.

## 6.8 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 de Asturias, tal y como se recoge en la tabla siguiente se constata que la mayor demanda de atención de consultas, como es habitual, se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (62%), seguido del Centro de Información de Gijón (30%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (8%).


 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN</b> <b>Año 2017</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Oviedo</b>	<b>10.332</b>	<b>62 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>4.854</b>	<b>30 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>1.379</b>	<b>8 %</b>
<b>Total</b>	<b>16.565</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

Comparando estos datos del año 2017 con respecto al año anterior, el número de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 2.147 (de las 8.185 en 2016 a las 10.332 en el último año); en el Centro de Información de Gijón aumentaron en 305 (de las 4.549 en 2016 a las 4.854 consultas en el último año) y en el Centro de Información de Avilés descendieron en 211 (de 1.590 en 2016 a 1.379 en 2017).

En términos relativos entre los tres centros, con respecto al año anterior, en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en un 5%, mientras que en el Centro de Información de Gijón descendieron un 2% y en el de Avilés un 3%.

## 6.9 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 <b>CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN</b> <b>Año 2017</b>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Presencial: 8.502	51,3 %
Oviedo	Teléfono: 865	5,2 %
Oviedo	Correo Electr.: 245	1,5%
Oviedo	Facebook: 720	4,3%
Gijón	Presencial: 4.003	24%
Gijón	Teléfono: 658	4%
Gijón	Correo Electr.: 193	1,4%
Avilés	Presencial: 1.182	7%
Avilés	Teléfono: 155	1%
Avilés	Correo Electr.: 42	0,3%
<b>Total</b>	<b>16.565</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2017.

En cuanto a la distribución de las consultas según el Centro de Información y la modalidad de atención, tal y como se puede observar en la tabla anterior, la atención más numerosa fue a través de la *modalidad presencial* en el Centro de Información de Oviedo donde se atendieron 8.502 consultas, el 51% del conjunto, mientras que en el de Gijón de forma presencial se atendieron 4.003 (el 24% del total) y en el Centro de Información de Avilés 1.182 (el 7% del total). Por otro lado, *a través del teléfono* en la oficina de Oviedo se atendieron 865 consultas (el 5,2% del conjunto de las atendidas), en

la oficina de Gijón se atendieron 658 (el 4% del total) y en la oficina de Avilés fueron 155, el 1% del total, las consultas atendidas por la vía telefónica.

Comparando los datos del año 2017 con los registrados en el año anterior, se constata lo siguiente:

- *Por vía presencial*, en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 1.277 las consultas atendidas y en Gijón en 406; mientras que en el Centro de Información de Avilés las consultas atendidas por esta vía fueron 373 menos.

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Oviedo disminuyeron en 10 las consultas por esta vía, mientras que en el de Gijón se incrementaron en 18 y en el de Avilés se atendieron 120 consultas más.

- Por último, en cuanto a otras modalidades de atención *por correo electrónico y mensajes de Facebook* se constata importante incremento de las consultas, cuya atención por estas vías se ha centralizado en el nuevo correo corporativo (info@consumidor.es); el nuevo sitio web (www.consumidor.es) y la página de Facebook.

## 6.10 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE RESIDENCIA DE LA PERSONA CONSUMIDORA

Por último, a lo largo del año 2017 se han atendido consultas de personas consumidoras residentes en 59 concejos asturianos, siete concejos menos que el año anterior, según la distribución siguiente:

CONCEJO (I)	Número de consultas	Porcentaje
OVIEDO	6.260	37,79
GIJÓN	4.133	24,95
AVILÉS	1.821	10,99
SIERO	1.096	6,62
CASTRILLÓN	340	2,05
MIERES	325	1,96
LANGREO	309	1,87
CANGAS DEL NARCEA	198	1,20
CORVERA	191	1,15
VILLAVICIOSA	186	1,12
GRADO	142	0,86
NOREÑA	107	0,65
GOZÓN	101	0,61
LLANES	99	0,60
CARREÑO	93	0,56
LAVIANA	75	0,45
NAVA	74	0,45
ALLER	73	0,44
CUDILLERO	72	0,43
VALDÉS	54	0,33
PRAVIA	49	0,30
SOTO DEL BARCO	49	0,30
TINEO	48	0,29
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	46	0,28
PILOÑA	40	0,24
CANGAS DE ONÍS	37	0,22
PARRES	37	0,22
SALAS	36	0,22
MORCIN	32	0,19
EL FRANCO	31	0,19
LLANERA	30	0,18
COAÑA	26	0,16
NAVIA	24	0,14
LENA	19	0,11

<b>CONCEJO (II)</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>Porcentaje</b>
RIBERA DE ARRIBA	18	0,11
RIBADESELLA	18	0,11
RIOSA	17	0,10
VEGADEO	15	0,09
CABRALES	15	0,09
CANDAMO	14	0,08
LAS REGUERAS	12	0,07
TEVERGA	10	0,06
BOAL	10	0,06
RIBADEDEVA	9	0,05
CASTROPOL	9	0,05
COLUNGA	9	0,05
QUIROS	9	0,05
TAPIA DE CASARIEGO	9	0,05
MUROS DE NALÓN	9	0,05
SARIEGO	9	0,05
DEGAÑA	7	0,04
ALLANDE	6	0,04
SOBRESCOBIO	6	0,04
BIMENES	4	0,02
PEÑAMELLERA BAJA	4	0,02
SANTA EULALIA DE OSCOS	3	0,02
BELMONTE DE MIRANDA	3	0,02
VILLAYÓN	3	0,02
ILLAS	3	0,02
CABRANES	3	0,02
Extraregionales	75	0,45
<i>Total consultas</i>	16.565	100%

Unión de Consumidores de Asturias, febrero de 2018