

**OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y
RECLAMACIONES EN CONSUMO**

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2004**

SUMARIO

	<u>Pág.</u>
1. PRESENTACIÓN	4
2. EQUIPO TÉCNICO	5
3. MÉTODO	5
4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	7
A) Número de consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.	8
B) Denuncias y quejas según “Subsector Económico”.	9
C) Asesoramientos según “Subsector Económico”.	12
D) Consultas atendidas según “Sector Económico” y comparación con los datos del I.N.C.	15
E) Motivos de denuncia y queja según “Subsector Económico”.	17
F) Motivos de asesoramiento según “Subsector Económico”.	28
G) Consultas atendidas según <i>no</i> asociados y asociados.	33
H) Consultas atendidas según modalidad (por teléfono o personal).	34
I) Consultas atendidas según Centro de Información de UCE-Asturias.	35
J) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad.	36
K) Consultas atendidas según Concejo de procedencia.	37
5. RESUMEN	39
6. ANÁLISIS DE DENUNCIAS Y QUEJAS	43

ANEXO:

- Valoración de la atención facilitada por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias.

OBSERVATORIO PERMANENTE DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2004

1. PRESENTACIÓN

En el marco del *Convenio Específico entre la Administración del Principado de Asturias, a través de su Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE*, firmado el 27 de julio de 2001, se establece en su cláusula primera, apartado b), el desarrollo de un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”, como instrumento de análisis de los datos recogidos por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, con el objetivo de aportar información sistemática y periódica sobre los problemas y dificultades de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.

El “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo” es, por lo tanto, un instrumento analítico que busca detectar aquellas prácticas, productos y servicios que son motivo de queja, denuncia o petición de asesoramiento legal por parte de los consumidores y usuarios.

Asimismo, es compromiso de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, derivada de la cláusula cuarta 2) del citado Convenio, *elaborar periódicos informes sobre las consultas* atendidas en el Servicio Jurídico de UCE-Asturias. En tal sentido se presenta este “**Informe del Observatorio de Consultas y Reclamaciones**”, que recoge las consultas atendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2004.

Por último, señalar que los datos que se presentan en este informe continúan la serie de estudios que la Unión de Consumidores de Asturias-UCE viene realizando desde el año 2001 a través del citado “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”.

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 Carmen García, Susana Sanz, Inés Núñez y Ana Belén Álvarez, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Atención de Consultas. Asimismo, se ha contando con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como técnico informático.

3. MÉTODO

Al igual que en trabajos anteriores, los datos en los que se basa este informe son los recogidos por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a partir de las consultas atendidas a lo largo del año 2004. 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, por un lado, o ASESORAMIENTOS, por otro. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte del consumidor/a de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, insatisfactoria o simplemente irregular.* Siempre considerando que dichas denuncias y quejas que nos hacen llegar los consumidores y usuarios no dejan de ser una presunción de ilegalidades o irregularidades.
- Por su parte, *las consultas que se anotan como asesoramientos son las que se refieren a la solicitud de información acerca de los derechos protegibles.* Entendiendo esto último como solicitud de consejo jurídico previo al acto de adquisición de bienes y servicios o de mera información acerca de sus derechos, sin que exista comunicación de insatisfacción o irregularidad.

- Una vez registrada la consulta como denuncia-queja o asesoramiento, se anota el SUBSECTOR ECONÓMICO al que pertenece la empresa o razón social objeto de la consulta. Con la finalidad de tener una visión de los ámbitos de la oferta de bienes y servicios en los que se producen los principales problemas y demandas de información que nos hacen llegar los consumidores y usuarios.
- A continuación, se registra información sobre el MOTIVO de la denuncia-queja o de la solicitud de asesoramiento. A fin de aproximarse al conocimiento del panorama de los problemas y las necesidades de información de los consumidores y usuarios, en relación con los distintos ámbitos de la oferta del mercado.
- Por último, se registra información sobre la condición de asociados o no asociados a UCE-Asturias de la persona que realiza la consulta; la modalidad a través de la cual se prestó la atención solicitada (por teléfono o personal); el Centro de Información de UCE-Asturias desde el que se le proporciona el servicio y el concejo asturiano en que se domicilia la persona que realiza la consulta.

Para finalizar este apartado, señalar 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. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS

Siguiendo el método anteriormente expuesto, el análisis de los datos de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2004, se realiza según el esquema siguiente:


- A) Número de consultas atendidas según denuncias-quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas según “*Subsector Económico*”.
- C) Asesoramientos según “*Subsector Económico*”
- D) Consultas atendidas según “*Sector Económico*” y comparación con los datos del I.N.C.
- E) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- F) Motivos de asesoramiento según *Subsector Económico*.
- G) Consultas atendidas según *no* asociados y asociados.
- H) Consultas atendidas según modalidad (por teléfono o personal).
- I) Consultas atendidas según Centro de Información de UCE-Asturias.
- J) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad.
- K) Consultas atendidas según Concejo de procedencia.

También se incluye un apartado con el **resumen** de los datos obtenidos y otro apartado a modo de conclusiones, en el que se realiza un breve **análisis de las causas de las denuncias y quejas** en los ámbitos económicos que mayor número incidentes han registrado, al tiempo que se apuntan algunas alternativas para mejorar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por último, reseñar la presentación, en el último apartado de este informe, de los resultados de la **encuesta de valoración de la atención proporcionada por parte del Servicio Jurídico de UCE-Asturias**, realizada a una muestra representativa de los consumidores y usuarios que realizaron las consultas a lo largo del pasado año 2004.

A) Número de consultas atendidas según denuncias y quejas o asesoramientos

En el año 2004 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de 5.860 *consultas*, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información, de las cuales *el 64 % fueron denuncias y quejas y el 36 % fueron peticiones de asesoramiento*.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS-QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
Año 2004		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	3.731	64 %
Asesoramientos	2.129	36 %
Total	5.860	100 %

Comparando estos datos con los registrados en el año anterior (4.821 consultas), se constata un **significativo aumento del 22 % en el número de consultas atendidas con respecto al año 2003**.

Si comparamos la distribución de dichas consultas, en términos relativos, tenemos que durante el año 2004 han aumentado un 3,5 % las denuncias y quejas atendidas, al tiempo que se han reducido en igual proporción las peticiones de asesoramiento.

B) Denuncias y quejas atendidas según “Subsector Económico”

Como se puede observar en la tabla siguiente, el Subsector Económico que más denuncias y quejas ha generado en el año 2004 ha sido el de las *Compañías de Telefonía* (17%), seguido de *Constructores y Promotores de Viviendas* (8%), *Líneas de Tarificación Adicional* (6,4%), *Compañías de Seguros* (4,7%) y *Comercio de Electrodomésticos* (4,6%). Siendo estos cinco ámbitos de la oferta del mercado los que *agrupan más del cuarenta por ciento del total de las denuncias y quejas* atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias.

La tabla también permite observar que **los tres Subsectores que tienen que ver con el ámbito del mercado de las Telecomunicaciones** (Telefonía, Líneas de Tarificación Adicional y Servicios de Internet), **acumulan un total de 997 denuncias y quejas**. Es decir, el 27% del total o, dicho de otra forma, una de cada cuatro de las de las denuncias y quejas registradas.

Asimismo, el examen de los datos de la tabla nos muestra que aquellos **Subsectores relacionados con el Comercio** (Electrodomésticos, Ropa, Calzado, Mueblerías y otros) **contabilizan 564 denuncias y quejas**; un significativo 15% de todas las incidencias negativas notificadas por los consumidores y usuarios en el año.

Por lo que se refiere al ámbito de la **Vivienda**, otro de los sectores que habitualmente está en los primeros lugares del ranking, ésta **contabilizó un total de 402 denuncias y quejas**; o dicho de otra forma, el 11% del total considerando agrupadamente a Constructores y Promotores, Arrendamientos, Agencias Inmobiliarias y Compra-Venta entre Particulares.

Subsector Económico (I)	Nº Denuncias	% 2004	% 2003	Variación
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	641	16,98%	9,93%	+ 7,05 %
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES VIVIENDA	297	7,87%	9,11%	- 1,24 %
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	240	6,36%	-	-
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	177	4,69%	5,48%	- 0,79 %
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	174	4,61%	2,67%	+ 1,94 %
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	173	4,59%	5,82%	- 1,23 %
MUEBLERÍAS	136	3,60%	3,22%	+ 0,38 %
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	129	3,42%	3,70%	- 0,28 %
SERVICIOS DE INTERNET	116	3,07%	5,31%	- 2,24 %

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Denuncias	% 2004	% 2003	Variación
COMERCIO DE ROPA	103	2,73%	3,08%	- 0,35 %
CONCES. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	94	2,49%	3,87%	- 1,38 %
AGENCIAS DE VIAJES	93	2,46%	1,40%	+ 1,06 %
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	69	1,83%	2,36%	- 0,53 %
TALLERES DE REPARACIÓN AUTOMÓVILES	64	1,69%	1,40%	+ 0,29 %
ADMINISTRACIÓN LOCAL	64	1,69%	1,37%	+ 0,32 %
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	64	1,69%	1,64%	+ 0,05 %
COMUNIDADES DE VECINOS	63	1,67%	0,68%	+ 0,99 %
TRANSPORTE AÉREO	61	1,62%	0,99%	+ 0,63 %
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA ENTRE PART.	55	1,46%	1,10%	+ 0,36 %
CONCES. DE AUTOMÓVILES USADOS	41	1,09%	0,72%	+ 0,37 %
AGENCIAS INMOBILIARIAS	39	1,03%	0,65%	+ 0,38 %
COMERCIO DE CALZADO	38	1,01%	1,10%	- 0,09 %
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	36	0,95%	8,49%	- 7,54 %
TINTORERÍAS	35	0,93%	1,06%	- 0,13 %
COMPAÑÍAS DE GAS	31	0,82%	0,92%	- 0,10 %
SUPERMERCADOS	27	0,72%	0,41%	+ 0,31 %
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	25	0,66%	0,75%	- 0,09 %
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	24	0,64%	0,45%	+ 0,19 %
TRANSPORTE INTERURBANO	22	0,58%	0,65%	- 0,07 %
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	21	0,56%	0,99%	- 0,43 %
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	20	0,53%	0,48%	+ 0,05 %
MENSAJERÍA PRIVADA	19	0,50%	0,31%	+ 0,19 %
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	19	0,50%	0,34%	+ 0,16 %
APARCAMIENTOS Y GARAJES	19	0,50%	0,45%	+ 0,05 %
FERROCARRIL	17	0,45%	0,41%	+ 0,04 %
TELEVISIONES DE PAGO	16	0,42%	1,27%	- 0,85 %
CORREO ESTATAL	14	0,37%	0,24%	+ 0,13 %
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	14	0,37%	0,48%	- 0,11 %
COMERCIO POR CATÁLOGO	13	0,34%	0,24%	+ 0,10 %
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	12	0,32%	0,58%	- 0, 26 %
HOTELES	12	0,32%	0,31%	+ 0,01 %
COMPRA-VENTA VIVIENDAS ENTRE PART.	11	0,29%	0,17%	+ 0,12 %
BARES Y CAFETERÍAS	11	0,29%	0,45%	- 0,16 %
ABASTECIMIENTO DE AGUA	11	0,29%	0,51%	- 0,22 %
HIPERMERCADOS	11	0,29%	0,31%	- 0,02 %
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	11	0,29%	0,38%	- 0,09 %
TRANSPORTE URBANO	10	0,26%	0,14%	+ 0,12 %
COMERCIO POR TELÉFONO	10	0,26%	0,10%	+ 0,16 %
JOYERÍAS	10	0,26%	0,58%	- 0,32 %
OTRA PUBLICIDAD	10	0,26%	0,17%	+ 0,09 %
MUEBLES DE COCINA	10	0,26%	0,51%	- 0,25 %
RESTAURANTES	9	0,24%	0,62%	- 0,38 %
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	9	0,24%	1,30%	- 1,06 %
COMPRA-VENTA AUTOMÓVILES ENTRE PART.	9	0,24%	0,10%	+ 0,14 %
GASOLINERAS	9	0,24%	0,24%	=
RELOJERÍAS	8	0,21%	0,10%	+ 0,11 %
JUGUETERÍAS	8	0,21%	0,10%	+ 0,11 %
HOSPITALES	7	0,19%	0,34%	- 0,15 %

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Denuncias	% 2004	% 2003	Variación
COMERCIO ELECTRÓNICO	7	0,19%	0,17%	+ 0,02 %
AGENCIAS ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA	7	0,19%	0,24%	- 0,05 %
ÓPTICAS	6	0,16%	0,07%	+ 0,09 %
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	6	0,16%	0,07%	+ 0,09 %
EMPRESAS DE MUDANZAS	6	0,16%	0,17%	- 0,01 %
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	6	0,16%	0,14%	+ 0,02 %
LIBRERIAS	5	0,13%	0,10%	+ 0,03 %
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	4	0,11%	0,17%	- 0,06 %
TIENDA TRADICIONAL	4	0,11%	0,14%	- 0,03 %
FERRETERÍAS	4	0,11%	-	-
CENTROS DE SALUD	4	0,11%	0,14%	- 0,03 %
PUBLICIDAD POSTAL	4	0,11%	0,21%	- 0,10 %
FARMACIAS	4	0,11%	0,10%	+ 0,01 %
AGENCIAS MATRIMONIALES	3	0,08%	0,14%	- 0,06 %
TIENDAS REVELADO FOTOS	3	0,08%	0,07%	+ 0,01 %
SALAS DE CINE	3	0,08%	0,07%	+ 0,01 %
ENSEÑANZA PÚBLICA	3	0,08%	0,17%	- 0,09 %
TIENDAS DE MASCOTAS	3	0,08%	0,07%	+ 0,01 %
PUBLICIDAD POR TELEFONO	3	0,08%	2,84%	- 2,76 %
TIENDAS DE VIDEOCLUB	2	0,05%	0,17%	- 0,12 %
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	2	0,05%	-	-
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	2	0,05%	-	-
AUTOESCUELAS	2	0,05%	0,07%	- 0,02 %
FOTÓGRAFOS	2	0,05%	0,10%	- 0,05 %
CASAS RURALES	1	0,03%	0,10%	- 0,07 %
TAXI	1	0,03%	0,07%	- 0,04 %
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,03%	-	-
TRANSPORTE ESCOLAR	1	0,03%	-	-
CAMPINGS	1	0,03%	-	-
ALBERGUES	1	0,03%	-	-
Varios subsectores	139	3,65%	3,84%	- 0,19 %
<i>Total nº de denuncias y quejas año 2004</i>	3.731	100%	-	-

A la vista de los datos que ilustran la tabla anterior, se verifican diferencias poco destacables en la clasificación de los Subsectores más denunciados con respecto a los datos del año anterior. Salvo en el caso de la **Telefonía**, que **se destaca como sector más problemático, con un significativo 7 % más de denuncias y quejas.**

Por el contrario, resaltar el menor porcentaje de denuncias relacionadas con las Academias Privadas de Enseñanza (- 7,5%), una vez cerrado el caso, en el ámbito administrativo, de la academia de idiomas “Opening”.

C) Asesoramientos atendidos según “Subsector Económico”

En la tabla siguiente, se desglosa el peso específico de las peticiones de asesoramiento efectuadas por los ciudadanos en relación con los diferentes Subsectores Económicos. Al igual que en años anteriores, el sector económico que contabiliza un mayor número de solicitudes de asesoramiento es el referido al ámbito de la **Vivienda**, bien sea en lo relacionado con los *arrendamientos* o la *adquisición*. Agrupando **un total de 519 consultas de asesoramiento en el año 2004**. A las que se deben sumar las 100 peticiones de asesoramiento relacionadas con el “Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias”. Todo lo cual contabiliza **el 29% del total** de las consultas de asesoramiento atendidas, es decir, casi una de cada tres.

De igual forma, es de resaltar el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con *Seguros* (5,7%), *Bancos y Cajas de Ahorros* (4,5%), *Administración Local* (4,5%), *Telefonía* (4,4%) y *Electrodomésticos* (4,3%).

Subsector Económico (I)	Nº Asesoramientos	% 2004	% 2003	Variación
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	237	11,13%	8,21%	+ 2,92 %
COMUNIDADES DE VECINOS	203	9,53%	9,99%	- 0,46 %
CONSTRUCCIÓN/PROMOCIÓN VIVIENDA	196	9,21%	8,94%	+ 0,27 %
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	128	6,01%	3,89%	+ 2,12 %
COMPAÑIAS DE SEGUROS	121	5,68%	7,15%	- 1,47 %
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	97	4,56%	6,79%	- 2,23 %
ADMINISTRACIÓN LOCAL	96	4,51%	4,26%	+ 0,25 %
COMPAÑIAS DE TELEFONÍA	94	4,42%	4,10%	+ 0,32 %
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	92	4,32%	3,95%	+ 0,37 %
COMERCIO DE ROPA	54	2,54%	2,68%	- 0,14 %
CONCES. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	52	2,44%	1,63%	+ 0,77 %
COMPRA DE VIVIENDAS ENTRE PART.	48	2,25%	2,42%	- 0,17 %
AGENCIAS INMOBILIARIAS	35	1,64%	1,32%	+ 0,32 %
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	35	1,64%	2,47%	- 0,76 %
MUEBLERÍAS	30	1,41%	1,63%	- 0,22 %
AGENCIAS DE VIAJES	30	1,41%	1,05%	+ 0,36 %
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	28	1,32%	1,05%	+ 0,27 %
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	27	1,27%	2,68%	- 1,41 %
COMPRA AUTOMÓVILES ENTRE PART.	25	1,17%	0,74%	+ 0,43 %
CONCES. DE AUTOMÓVILES USADOS	24	1,13%	1,32%	- 0,17 %
COMERCIO DE CALZADO	22	1,03%	0,95%	+ 0,08 %
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	21	0,99%	2,00%	- 1,01 %
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	21	0,99%	0,47%	+ 0,52 %

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Asesoramientos	% 2004	% 2003	Variación
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	20	0,94%	0,37%	+ 0,57 %
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	18	0,85%	0,68%	+ 0,17 %
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	16	0,75%	1,00%	- 0,25 %
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	15	0,70%	1,16%	- 0,46 %
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	13	0,61%	1,16%	- 0,55 %
COMERCIO POR CATÁLOGO	13	0,61%	0,37%	+ 0,24 %
COMPAÑÍAS DE GAS	11	0,52%	1,10%	- 0,58 %
TRANSPORTE AÉREO	10	0,47%	0,47%	=
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	10	0,47%	-	-
SERVICIOS DE INTERNET	10	0,47%	0,95%	- 0,48 %
COMERCIO POR TELÉFONO	9	0,42%	0,11%	+ 0,31 %
ABASTECIMIENTO DE AGUA	7	0,33%	0,16%	+ 0,17 %
TINTORERÍAS	7	0,33%	0,16%	+ 0,17 %
SUPERMERCADOS	7	0,33%	0,16%	+ 0,17 %
COMERCIO ELECTRÓNICO	6	0,28%	0,16%	+ 0,12 %
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	6	0,28%	0,21%	+ 0,07 %
MUEBLES DE COCINA	5	0,23%	0,21%	+ 0,02 %
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	5	0,23%	0,21%	+ 0,02 %
HOTELES	5	0,23%	0,21%	+ 0,02 %
JOYERIAS	4	0,19%	0,16%	+ 0,03 %
RESTAURANTES	4	0,19%	0,05%	+ 0,14 %
JUGUETERÍAS	4	0,19%	0,05%	+ 0,14 %
GASOLINERAS	4	0,19%	0,16%	+ 0,03 %
TRANSPORTE INTERURBANO	4	0,19%	0,21%	- 0,02 %
HOSPITALES	3	0,14%	0,21%	- 0,07 %
HIPERMERCADOS	3	0,14%	0,32%	- 0,18 %
AGENCIAS ARRENDAMIENTOS VIVIENDA	3	0,14%	0,05%	+ 0,09 %
TELEVISIONES DE PAGO	3	0,14%	0,89%	- 0,75 %
ENSEÑANZA PÚBLICA	3	0,14%	0,16%	- 0,02 %
BARES Y CAFETERÍAS	3	0,14%	0,16%	- 0,02 %
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	3	0,14%	0,11%	+ 0,03 %
TIENDA TRADICIONAL	3	0,14%	0,05%	+ 0,09 %
APARCAMIENTOS Y GARAJES	2	0,09%	0,05%	+ 0,04 %
CASAS RURALES	2	0,09%	0,05%	+ 0,04 %
MENSAJERÍA PRIVADA	2	0,09%	-	-
FERROCARRIL	2	0,09%	0,16%	- 0,07 %
LIBRERIAS	2	0,09%	0,21%	- 0,12 %
PUBLICIDAD POSTAL	2	0,09%	0,05%	+ 0,04 %
ÓPTICAS	2	0,09%	0,05%	+ 0,04 %
OTRA PUBLICIDAD	2	0,09%	0,16%	- 0,07 %
PUBLICIDAD MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	0,09%	0,53%	- 0,42 %
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,05%	0,11%	- 0,06 %
PUBLICIDAD POR TELEFONO	1	0,05%	0,21%	- 0,16 %
CAMPINGS	1	0,05%	-	-
CENTROS DE SALUD	1	0,05%	0,05%	=
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,05%	-	-
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	1	0,05%	0,11%	- 0,06 %
TIENDAS DE MASCOTAS	1	0,05%	0,05%	=
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,05%	0,05%	=

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Asesoramientos	% 2004	% 2003	Variación
TIENDAS DE VIDEOCLUB	1	0,05%	-	-
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,05%	0,05%	=
FARMACIAS	1	0,05%	-	-
TAXI	1	0,05%	-	-
Varios subsectores	146	6,86%	6,10%	+ 0,76 %
<i>Total nº de asesoramientos año 2004</i>	2.129	100%	-	-

Comparando los datos de los asesoramientos atendidos en el año 2004 con respecto a los del año anterior, no se constatan diferencias destacables en la clasificación de los Subsectores que mayor número de peticiones de asesoramiento generan.

Tan sólo resaltar el aumento de asesoramientos relacionados con el Arrendamiento de Viviendas (+2,9%) y con la Administración Autonómica (+2,1%), en éste último caso debido a la mayor demanda de información sobre el “Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias”.

D) Consultas atendidas según “Sector Económico”

Continuando con el análisis de los dos apartados anteriores, pero agrupando los subsectores en “Sectores Económicos” y las denuncias-quejas y asesoramientos en “Consultas”, a fin de poder hacer comparación con los datos recogidos por el Instituto Nacional de Consumo, tenemos, tal como se puede observar en la tabla siguiente, que **el sector que más consultas ha generado en el año 2004 ha sido la Telefonía, con casi el 19 % del total.**

Junto a la Telefonía, los otros cinco Sectores de la oferta que han generado un mayor número de consultas han sido la *Vivienda* (15,7%), *Electrodomésticos* (6,1%), *Administración* (6,1%), *Automóvil* (5,7%) y *Servicios Financieros* (5,2%).

SECTOR ECONÓMICO	Nº Consultas	% 2004	I.N.C. 2003*
TELEFONÍA	1.111	18,81%	8,65 %
VIVIENDA	928	15,72%	17,16 %
ELECTRODOMÉSTICOS	362	6,13%	3,38 %
ADMINISTRACIÓN	360	6,10%	1,96 %
AUTOMOVIL	337	5,71%	5,05 %
SERVICIOS FINANCIEROS	311	5,27%	9,76 %
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	298	5,05%	5,18 %
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	266	4,50%	0,01 %
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	217	3,67%	0,80 %
MUEBLES	181	3,07%	1,06 %
REPARACIONES DEL HOGAR	157	2,66%	1,65 %
TRANSPORTES PÚBLICOS	129	2,18%	1,14 %
AGENCIAS DE VIAJES	123	2,08%	1,43 %
ENSEÑANZA	94	1,59%	1,26 %
ELECTRICIDAD	82	1,39%	1,98 %
VENTA A DISTANCIA	58	0,98%	0,03 %
ALIMENTOS Y BEBIDAS	55	0,93%	1,03 %
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	52	0,88%	0,93 %
INFORMÁTICA	48	0,81%	0,00 %
GAS	42	0,71%	2,31 %
SANIDAD PRIVADA	42	0,71%	0,85 %
TINTORERÍA	42	0,71%	0,55 %
CORREOS Y MENSAJERÍA	35	0,59%	0,20%
TIEMPO COMPARTIDO	34	0,58%	0,08 %
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	33	0,56%	1,15 %
AGUA	18	0,30%	0,47 %
SANIDAD PÚBLICA	17	0,29%	0,56 %
FARMACIA	5	0,08%	0,18 %
VARIOS SECTORES	423	7,63%	31,16 %

* Porcentaje de las consultas atendidas por el conjunto de las asociaciones de consumidores de ámbito estatal en España en el año 2003, último del que existen datos publicados por el Instituto Nacional de Consumo (INC).

Comparando los porcentajes de “Consultas”, en relación con los diferentes Sectores Económicos, atendidas por UCE-Asturias en el año 2004 y los registrados por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) en el año 2003 (último que publicó los datos, a partir de la información aportada por las distintas asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal), podemos apuntar lo siguiente:

- La significativa diferencia entre el porcentaje de consultas atendidas en relación con la Telefonía por UCE-Asturias (18,8%) y las contabilizadas por el I.N.C. (8,6%). Lo cual tiene su probable explicación en el espectacular aumento de las denuncias y quejas contra las Compañías de este sector en el último año y medio.
- El destacable mayor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a los registrados por el I.N.C., en ámbitos como Comunidades de Propietarios (+4,5%), Administración (+4,2%), Comercio de Ropa y Calzado (+2,8%), Electrodomésticos (+2,7%) y Muebles (+2%).
- Por el contrario, son de resaltar los inferiores porcentajes de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a los registrados por el I.N.C., en sectores económicos como los Servicios Financieros (- 4,40%), Gas (- 1,6%), Vivienda (- 1,4%) y Varios (- 23,5%).

E) Motivos de denuncia y queja según “Subsector Económico”

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, es la descripción de los motivos que han dado lugar a las denuncias y quejas presentadas por los consumidores y usuarios.

Junto a las incidencias negativas específicas de cada Subsector Económico, mayoritariamente vinculadas a una deficiente prestación del servicio y al incumplimiento de las condiciones contratadas, se pueden reseñar como motivos más frecuentes de denuncia y queja los siguientes:

- La disconformidad con la facturación y el cobro abusivo.
- La negativa a ejecutar la garantía.
- La publicidad engañosa.

Por último, señalar que **las tablas que presentamos a continuación**, independientemente de la alta dispersión de los datos y sin tener vocación de representatividad estadística, **nos permiten obtener una visión general de dichos motivos de queja y denuncia, en relación con los distintos Subsectores Económicos**, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios al Servicio de Asistencia Jurídica de UCE-Asturias a lo largo del año 2004 (la clasificación comienza por los *diez subsectores que mayor número de denuncias* han acumulado en el año y continua por orden alfabético de la denominación del Subsector Económico).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
1º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	Disconformidad con la facturación.	115
	Preselección de compañía no consentida por usuario.	88
	Publicidad engañosa.	69
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	59
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	55
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	35
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	26
	Insatisfacción con el servicio recibido.	21
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	18
	Información insuficiente sobre los servicios a contratar.	14
	Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos.	8
	Modificación unilateral de los precios inicialmente	4
	No entrega de contrato u otra documentación	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
Quejas y denuncias varias.	124	

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
2º CONSTRUCTORES / PROMOTORES DE VIVIENDAS	Defectos en la edificación.	51
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	44
	Problemas de humedad.	25
	Diferencias entre vivienda y planos.	21
	Retraso en la entrega de la vivienda.	16
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	16
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).	14
	Incumplimiento de las calidades ofertadas.	10
	Defectos en los equipamientos de abastecimientos.	7
	Publicidad engañosa.	4
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	3
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	2
	Negativa a la entrega de la memoria de calidades.	2
	Negativa a seguro/aval de garantía dinero anticipado.	2
	Falta de la cédula de habitabilidad.	1
Quejas y denuncias varias.	79	
3º TELÉFONOS Y LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807.	111
	Conexión Internet sin conocimiento parte del usuario.	63
	Llamada de teléfono sin conocimiento del usuario.	59
	Quejas y denuncias varias.	7
4º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Disconformidad con la valoración de daños practicada.	34
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	33
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	24
	Cobro abusivo.	20
	Rescisión unilateral de la póliza por la compañía	7
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	6
	Daños/perjuicios derivados de negligente actuación.	5
	Quejas y denuncias varias.	48
5º COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	64
	Producto defectuoso.	40
	Negativa a admitir devoluciones	11
	Publicidad engañosa.	9
	Retraso en el servicio	8
	Instalación defectuosa.	6
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	No entrega de documento de garantía.	1
	Documento instrucciones de uso en idioma extranjero.	1
Quejas y denuncias varias.	27	
6º MUEBLERÍAS	Mueble defectuoso.	40
	Retraso en la entrega del mueble.	32
	Instalación defectuosa del mueble.	15
	Negativa a admitir devoluciones	8
	Negativa a ejecutar la garantía.	7
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	6
	Ausencia de presupuesto previo.	6
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Quejas y denuncias varias.	21

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
7º EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Ausencia de presupuesto previo y cobro abusivo.	55
	Reparación insatisfactoria.	30
	Retraso en la instalación/reparación.	15
	Negativa a ejecutar la garantía.	7
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	3
	Ausencia de factura.	3
	Daños ocasionados en la vivienda durante reparación.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Quejas y denuncias varias.	11
8º BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	37
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	13
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	11
	Información insuficiente o incorrecta.	9
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	9
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	8
	Retraso en el servicio.	8
	Inclusión en Registros de Morosos.	5
	Cobro abusivo de intereses.	4
	Incumplimiento de orden del usuario.	3
	No entrega de contrato ó documentación obligatoria.	3
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	3
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	2
	Quejas y denuncias varias.	58
9º SERVICIOS DE INTERNET	Disconformidad con la facturación.	28
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	19
	Deficiencias en la conexión a Internet.	18
	Retraso en la instalación/reparación del servicio.	9
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	6
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	6
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	4
	Información incorrecta sobre condiciones/bonos/tarifas.	4
	Modificación unilateral de los precios pactados.	3
	Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos.	3
	Publicidad engañosa.	1
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	1
Quejas y denuncias varias.	14	
10º COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto.	37
	Producto defectuoso.	24
	Negativa a admitir devoluciones	15
	Insatisfacción con el trato recibido.	6
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	2
	Cobro indebido.	1
	Quejas y denuncias varias.	18

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	9
	Interrupción del suministro por averías en la red.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Cierre del centro de enseñanza.	10
	Negativa a rescindir el contrato de servicio.	8
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8
	Retraso en la entrega de títulos/certificados del curso.	2
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	1
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Quejas y denuncias varias.	6
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Insatisfacción con el servicio recibido.	3
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	3
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	3
	Cobro indebido de tributos.	2
	Insatisfacción con la obra realizada.	2
	Información insuficiente.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	9
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	4
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	6
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.	17
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	3
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	3
	Insatisfacción con el servicio recibido.	2
	Información insuficiente.	1
	Insatisfacción con la obra realizada.	1
	Quejas y denuncias varias.	34
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Quejas y denuncias varias.	6
AGENCIAS DE ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA	Cobro abusivo.	2
	Quejas y denuncias varias.	5
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Negativa de la agencia a rescindir el contrato.	7
	Publicidad engañosa.	5
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Quejas y denuncias varias.	7
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	33
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	6
	Negativa a rescindir el contrato.	6
	Información insuficiente.	3
	Insatisfacción con el servicio recibido.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Publicidad engañosa.	1
Quejas y denuncias varias.	40	

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	11
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	3
	Publicidad engañosa.	3
	Diferencias entre vivienda y planos.	2
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	1
	Retraso en la entrega de la vivienda.	1
	Quejas y denuncias varias.	18
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
ALBERGUES	Deficientes condiciones higiénico-sanitarias albergue.	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	8
	Cobro abusivo, por tiempo aparcamiento no utilizado.	6
	Incremento abusivo del precio de alquiler de la plaza.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa arrendador a efectuar obras mantenimiento.	10
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	9
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	4
	Incremento de la renta pactada.	3
	Repercusión al inquilino gastos exclusivos arrendador.	2
	Quejas y denuncias varias.	27
AUTOESCUELAS	Quejas y denuncias varias.	2
BARES Y CAFETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Cobro abusivo.	1
	Quejas y denuncias varias.	8
CAMPINGS	Cobro abusivo.	1
CASAS RURALES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
CENTROS DE SALUD	Retraso en la atención.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	4
	Cobro abusivo.	2
	Negativa a prestar atención sanitaria.	2
	Lesiones a consecuencia de negligencia profesional.	1
	Quejas y denuncias varias.	11
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto.	15
	Producto defectuoso.	13
	Negativa a admitir devoluciones	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Quejas y denuncias varias.	4

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	7
	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Cobro abusivo.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	3
COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto.	4
	Producto no conforme al pedido.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	Publicidad engañosa.	4
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	No entrega del producto.	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Producto defectuoso.	1
	Producto no conforme al pedido.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
COMERCIO POR TELÉFONO	Producto defectuoso.	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
	No entrega del producto.	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Quejas y denuncias varias.	5
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	13
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	11
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	10
	Insatisfacción con el servicio recibido.	6
	Interrupción del suministro por averías en la red.	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	1
	Quejas y denuncias varias.	20
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	11
	Insatisfacción con el servicio recibido.	4
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	2
	Retraso en el servicio	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	1
	Quejas y denuncias varias.	10
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Información incorrecta sobre el vehículo.	1
	Quejas y denuncias varias.	5

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en la edificación.	4
	Defectos en vivienda de segunda mano.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	13
	Deficiente gestión del administrador.	11
	Daños/perjuicios originados por decisión de comunidad.	6
	Decisión presidente extralimitándose en competencias.	5
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad.	2
	Infracción del procedimiento de convocatoria de Juntas	2
	Quejas y denuncias varias.	24
CONCESIONARIO DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Vehículo con defectos de fabricación.	49
	Negativa a ejecutar la garantía.	15
	Retraso en el servicio	8
	Retraso en la solicitud de las licencias	1
	Quejas y denuncias varias.	21
CONCESIONARIO DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	18
	Retraso en el servicio	6
	Información incorrecta sobre el vehículo.	4
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Quejas y denuncias varias.	10
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	Retraso en la atención.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	5
	Cobro abusivo.	4
	Quejas y denuncias varias.	2
CORREO ESTATAL	Pérdida del envío.	6
	Insatisfacción con el servicio recibido.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Retraso en la entrega del envío.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	3
	Quejas y denuncias varias.	3
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Negativa a rescindir el contrato de servicio.	8
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Cierre del centro de enseñanza.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
ENSEÑANZA PÚBLICA	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
FARMACIAS	Cobro indebido.	1
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	2

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
FERRETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
FERROCARRIL	Cancelación de servicios.	4
	Retraso en el servicio	4
	Quejas y denuncias varias.	9
FOTÓGRAFOS	Incremento del precio contratado.	1
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro gasolina adulterada.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
HERBORISTERÍAS / PARAFARMACIAS	Quejas y denuncias varias.	1
HIPERMERCADOS	Cobro indebido.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Registro al consumidor por personal del Hipermercado.	1
	Venta de productos con fecha de caducidad superada.	1
	Quejas y denuncias varias.	6
HOSPITALES	Retraso en la atención.	3
	Lesiones a consecuencia de negligencia profesional.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
HOTELES	Cobro abusivo.	2
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	2
	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
JOYERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	4
	Producto defectuoso.	4
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	1
JUGUETERÍAS	Publicidad engañosa.	4
	Producto defectuoso.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
LIBRERÍAS	Negativa a admitir devoluciones	2
	Quejas y denuncias varias.	3
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío.	7
	Retraso en la entrega del envío.	5
	Desperfectos en el envío.	2
	Quejas y denuncias varias.	5

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
MUEBLES DE COCINA	Retraso en el servicio	3
	Negativa a admitir devoluciones	2
	Instalación defectuosa.	2
	Quejas y denuncias varias.	3
ÓPTICAS	Producto defectuoso.	2
	Negativa a admitir devoluciones	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	1
OTRA PUBLICIDAD	Publicidad engañosa.	4
	Quejas y denuncias varias.	6
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Cobro abusivo de comisión por servicio.	3
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	2
	Cobro abusivo de intereses.	1
	Inclusión en Registros de Morosos.	1
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	11
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa.	4
	Falsas ofertas de empleo.	3
	Quejas y denuncias varias.	2
PUBLICIDAD POR TELEFONO	Publicidad engañosa.	3
PUBLICIDAD POSTAL	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
RELOJERÍAS	Producto defectuoso.	6
	Retraso en el servicio.	1
	Quejas y denuncias varias.	1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Insatisfactoria reparación.	19
	Retraso en el servicio	19
	Negativa a ejecutar la garantía.	16
	Ausencia de presupuesto previo y Cobro abusivo.	10
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
REPARACIÓN DE EQUIPOS	Insatisfactoria reparación.	3
	Cobro abusivo.	1
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Retraso en el servicio	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el servicio recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	3
RESTAURANTES	Cobro abusivo.	3
	Bebida/Comida en mal estado.	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Quejas y denuncias varias.	4

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso.	6
	Insatisfacción con el trato recibido.	5
	Publicidad engañosa.	3
	Venta de alimentarios en mal estado de conservación.	3
	Registro al consumidor por personal del Supermercado.	2
	Quejas y denuncias varias.	8
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Reparación insatisfactoria.	23
	Retraso en el servicio	8
	Cobro abusivo.	8
	Daños en el vehículo por incorrecta reparación.	6
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	2
	Reparación vehículo sin consentimiento del propietario.	2
	Ausencia de presupuesto previo.	1
	Ausencia de factura.	1
	Quejas y denuncias varias.	13
TAXI	Cobro abusivo.	1
TELEVISIONES DE PAGO	Instalación defectuosa.	2
	Incumplimiento del contrato.	1
	Interrupciones en la señal televisiva.	1
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	10
TIENDA TRADICIONAL	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Información errónea sobre la mascota.	1
	Quejas y denuncias varias.	2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Quejas y denuncias varias.	2
TIENDAS REVELADO FOTOS	Cobro abusivo.	2
	Retraso en el servicio	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	27
	Pérdida de la prenda.	3
	Limpieza defectuosa.	1
	Quejas y denuncias varias.	4
TRANSPORTE AÉREO	Pérdida del equipaje.	19
	Retraso en los vuelos.	15
	Overbooking.	5
	Cancelación de vuelos.	4
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Quejas y denuncias varias.	17
TRANSPORTE ESCOLAR	Incumplimiento de las medidas de seguridad.	1

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios.	6
	Retraso en el servicio	2
	Identificación insuficiente o incorrecta de los destinos.	2
	Cancelación unilateral de reservas.	1
	Quejas y denuncias varias.	11
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicios.	1
	Retraso en el servicio	1
	Quejas y denuncias varias.	8
VARIOS SUBSECTORES	Quejas y denuncias varias.	139

F) Motivos asesoramiento según “Subsector Económico”

Al igual que en el apartado anterior, otra de las cuestiones que consideramos de mayor relevancia es la descripción de los motivos de las peticiones de asesoramiento. Así, junto a las peticiones de información ligadas a asuntos específicos de cada Subsector Económico, se pueden reseñar como motivos más frecuentes de asesoramiento los siguientes:

- Información sobre rescisión de contratos y devoluciones.
- Información sobre garantías.
- Información sobre derechos de los consumidores y usuarios.

De igual forma, **las tablas que se presentan a continuación nos aportan una panorámica general de los motivos que han dado lugar a las peticiones de asesoramiento** por parte de los consumidores y usuarios, en relación con los distintos Subsectores Económicos, a partir de los datos registrados por el Servicio de Atención Jurídica de UCE-Asturias a lo largo del año 2004 (la clasificación comienza por los *diez subsectores que mayor número de peticiones de asesoramiento* han acumulado en el año y continua por orden alfabético de la denominación del Subsector Económico).

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
1º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Información general sobre contratos de arrendamiento.	94
	Inform. sobre repercusión de gastos de mantenimiento.	40
	Información sobre actualización de rentas.	28
	Información sobre duración mínima del contrato.	21
	Inform. sobre rescisión anticipada contrato por inquilino.	16
	Información sobre repercusión del IBI.	14
	Inform. sobre prórrogas forzosas en contrato alquiler.	9
	Información sobre devolución de fianzas.	6
	Inform. sobre repercusión de cuotas de la comunidad.	5
	Información sobre prescripción de deudas por rentas	4
2º COMUNIDADES DE VECINOS	Informa. repercusión y reparto gastos en la comunidad.	48
	Informa. sobre obras e instalaciones por la comunidad.	44
	Informa. mayorías para adoptar acuerdos comunidad.	31
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos	12
	Informa. sobre impugnación de acuerdos de comunidad	4
	Asesoramientos varios.	64

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
3º CONSTRUCCIÓN / PROMOCIÓN DE VIVIENDAS	Información sobre impuestos que gravan compraventa.	31
	Información sobre gastos exclusivos del constructor.	13
	Informa. sobre obligatoriedad subrogarse en hipoteca.	11
	Información sobre gastos de escrituración e inscripción.	8
	Información sobre instalación de suministros generales.	8
	Informa. obligatoriedad de entregar planos vivienda.	5
	Informa. obligación vendedor entregar memoria calidad.	3
	Información sobre normas calidad en la edificación.	3
	Información sobre descalificación de VPO.	1
	Asesoramientos varios.	113
4º ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	95
	Información sobre procedimientos administrativos.	7
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	7
	Información sobre impuestos y tasas.	4
	Información sobre infracciones y sanciones.	2
	Asesoramientos varios.	13
5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información sobre la cobertura de la póliza de seguros.	36
	Informa. sobre trámites en caso de sufrir un siniestro.	25
	Informa. sobre rescisión del contrato por el consumidor.	19
	Asesoramientos varios.	41
6º ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas.	29
	Información sobre infracciones y sanciones.	23
	Información sobre procedimientos administrativos.	17
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	5
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	4
	Asesoramientos varios.	18
7º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	Información sobre rescisión contrato por el usuario.	26
	Información sobre derechos de los usuarios.	23
	Asesoramientos varios.	45
8º COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Información sobre garantías.	69
	Información sobre devoluciones.	14
	Asesoramientos varios.	9
9º BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas.	38
	Información sobre comisiones y otros gastos.	15
	Información sobre intereses.	4
	Información sobre seguros vinculados a servicios	4
	Información sobre créditos bancarios.	3
	Asesoramientos varios.	33
10º COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	33
	Información sobre garantías.	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	3
	Asesoramientos varios.	14
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios.	1
	Asesoramientos varios.	6
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato de financiación	3
	Información sobre rescisión del contrato por el usuario.	3
	Asesoramientos varios.	15

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas.	15
	Información sobre infracciones y sanciones.	5
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	1
	Información sobre procedimientos administrativos.	1
	Asesoramientos varios.	13
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Asesoramientos varios.	1
AGENC. ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler.	1
AGENCIAS DE ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA	Información duración mínima del contrato de alquiler.	2
	Información prórrogas forzosas en contrato de alquiler.	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información sobre rescisión de contrato.	8
	Información agencias de reventa de tiempo compartido.	1
	Asesoramientos varios.	4
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada viaje por el usuario.	17
	Asesoramientos varios.	13
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información sobre instalación de suministros generales	2
	Información general sobre contratos de arrendamiento.	2
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	2
	Asesoramientos varios.	29
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Información de contratos de alquiler de plaza de garaje.	1
	Asesoramientos varios.	1
BARES Y CAFETERÍAS	Asesoramientos varios.	3
CAMPINGS	Asesoramientos varios.	1
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas.	1
	Asesoramientos varios.	1
CENTROS DE SALUD	Asesoramientos varios.	1
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	Asesoramientos varios.	5
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones.	13
	Información sobre garantías.	5
	Asesoramientos varios.	4
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información sobre garantías.	13
	Información sobre devoluciones.	4
COMERCIO ELECTRÓNICO	Asesoramientos varios.	3
	Información sobre devoluciones.	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	Asesoramientos varios.	5
	Información sobre devoluciones.	11
COMERCIO POR TELÉFONO	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre devoluciones.	7
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Asesoramientos varios.	2
	Información sobre derechos de los usuarios.	5
COMPAÑÍAS DE GAS	Asesoramientos varios.	13
	Información sobre derechos de los usuarios.	3
	Asesoramientos varios.	8


INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES	Información sobre garantías.	22
ENTRE PARTICULARES	Asesoramientos varios.	3
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS	Información garantías en vivienda de segunda mano.	7
ENTRE PARTICULARES	Información sobre descalificación de VPO.	3
	Información sobre gastos de notaría y registro.	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	3
	Asesoramientos varios.	32
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES	Información sobre garantías.	32
NUEVOS	Asesoramientos varios.	20
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES	Información sobre garantías.	19
USADOS	Asesoramientos varios.	5
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Asesoramientos varios.	6
EMPRESAS DE MUDANZAS	Asesoramientos varios.	1
EMPRESAS REPARACIONES A	Información sobre garantías.	8
DOMICILIO	Asesoramientos varios.	20
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato por el usuario.	8
	Información sobre rescisión del contrato de financiación	1
	Asesoramientos varios.	6
ENSEÑANZA PÚBLICA	Información sobre becas y ayudas.	1
.	Asesoramientos varios	2
FARMACIAS	Asesoramientos varios.	1
FERROCARRIL	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
	Asesoramientos varios.	1
GASOLINERAS	Asesoramientos varios.	4
HIPERMERCADOS	Asesoramientos varios.	3
HOSPITALES	Asesoramientos varios.	3
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas.	4
	Asesoramientos varios.	1
JOYERÍAS	Asesoramientos varios.	4
JUGUETERÍAS	Asesoramientos varios.	4
LIBRERÍAS	Información sobre devoluciones.	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Información sobre derechos de los usuarios.	1
	Asesoramientos varios.	1
MUEBLERÍAS	Información sobre devoluciones.	13
	Información sobre garantías.	3
	Asesoramientos varios.	14
MUEBLES DE COCINA	Información sobre devoluciones.	1
	Información sobre garantías.	1
	Asesoramientos varios.	3
ÓPTICAS	Información sobre devoluciones.	1
	Información sobre garantías.	1

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
OTRA PUBLICIDAD	Asesoramientos varios.	2
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos.	3
	Información sobre créditos bancarios.	2
	Informa. seguros vinculados a servicios financieros.	2
	Información sobre hipotecas.	1
	Asesoramientos varios.	8
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Asesoramientos varios.	2
PUBLICIDAD POR TELEFONO	Asesoramientos varios.	1
PUBLICIDAD POSTAL	Asesoramientos varios.	2
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Información sobre garantías.	18
	Asesoramientos varios.	9
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información sobre garantías.	1
	Asesoramientos varios.	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Asesoramientos varios.	1
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas.	1
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Asesoramientos varios.	2
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión contrato por el consumidor.	5
	Información sobre derechos de los usuarios.	2
	Asesoramientos varios.	3
SUPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaría.	2
	Asesoramientos varios.	5
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información sobre garantías.	7
	Información sobre gastos de estancia en taller.	3
	Información sobre presupuesto previo.	1
	Asesoramientos varios.	10
TAXI	Asesoramientos varios.	1
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Asesoramientos varios.	10
TELEVISIONES DE PAGO	Asesoramientos varios.	3
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaría.	1
	Asesoramientos varios.	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Asesoramientos varios.	1
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Asesoramientos varios.	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Asesoramientos varios.	1
TINTORERÍAS	Asesoramientos varios.	7
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	3
	Asesoramientos varios.	7
TRANSPORTE INTERURBANO	Asesoramientos varios.	4
VARIOS SUBSECTORES	Asesoramientos varios.	146

G) Consultas atendidas según *No Asociados* y *Asociados*


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS		
Año 2004		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	5.345	91 %
Asociados	515	9 %
Total	5.860	100 %

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **más de 9 de cada 10 de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE**, por sólo el 9 % que sí están asociadas. Comparando estos datos con los recogidos en el año 2003 (86% consultas de no asociados y 14% de asociados), se constata un aumento de cinco puntos porcentuales en las consultas realizadas por parte de consumidores y usuarios no asociados a nuestra organización.

Datos que siguen reafirmando el papel de UCE-Asturias en la prestación de servicios de asesoramiento jurídico a favor de todos los consumidores y usuarios asturianos, contando con el apoyo de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, a través de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.


H) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)

La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2004 lo ha sido a través del teléfono, 69% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal (31%).

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2004</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	4.032	69 %
Personal	1.828	31 %
Total	5.860	100 %

Comparando los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2003, no se verifica ninguna variación en los porcentajes de las consultas atendidas según la modalidad.

I) Consultas atendidas según Centro de Información


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
Año 2004		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	2.982	51 %
Gijón	1.768	30 %
Avilés	1.110	19 %
Total	5.860	100 %

Respecto a la distribución de las consultas atendidas por Centros de Información de UCE-Asturias, se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (51%), seguido del Centro de Información de Gijón (30%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (19%).

Comparando dichos datos con los registrados en el año 2003, se verifica un aumento del porcentaje de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (+ 9%); al tiempo que se ha producido un descenso del porcentaje de consultas atendidas en los Centros de Información de Gijón (- 6%) y Avilés (- 3%). En datos absolutos, es de resaltar el importante crecimiento de las consultas atendidas en Oviedo (+ 975), al tiempo que la variación en las consultas atendidas en Gijón (+ 16) y Avilés (+ 48) ha sido prácticamente insignificante con respecto al año anterior.

Aspectos que constatan una ruptura con la tendencia de años anteriores, de una paulatina aproximación en el número de consultas atendidas entre los tres Centros de Información. Lo cual se explica, en cierta manera, por la apertura del nuevo Centro de Información de Oviedo, que ha generado un importante crecimiento en la demanda de atención de consultas en dicho Centro.

J) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
Año 2004		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE*
Oviedo	Telefónica: 1.861	32 %
Oviedo	Personal: 1.121	19 %
Gijón	Telefónica: 1.269	22 %
Gijón	Personal: 499	9 %
Avilés	Telefónica: 902	15 %
Avilés	Personal: 208	3 %

* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2004 en el Centro de Información de UCE-Asturias en Oviedo fue donde más consultas se atendieron, tanto a través del teléfono como de forma personal, seguido del Centro de Información de Gijón. Siendo en el Centro de Información de Avilés donde se presentan porcentajes más bajos en ambas modalidades de atención.

Comparando, en términos relativos, dichos datos con los registrados en el año 2003, resaltar el significativo aumento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo, tanto por teléfono (+ 7%) como de forma personal (+ 2%), como ya se apuntó en el apartado anterior.

Mientras que en el Centro de Información de Gijón descendieron, sobre el conjunto de las consultas atendidas en los tres Centros, en un cinco por ciento las consultas atendidas por teléfono, manteniéndose en igual porcentaje que el año anterior en lo que respecta a la modalidad personal. Al tiempo que en Avilés, hubo un descenso en las consultas atendidas tanto por teléfono como de forma personal de dos puntos porcentuales, respectivamente.

K) Consultas atendidas según Concejo de procedencia

Por último, en lo que respecta a la distribución de las consultas atendidas según los concejos de residencia de los consumidores y usuarios que las realizaron, señalar que, como viene siendo habitual, más de 8 de cada 10 consultas han correspondido a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Oviedo, Avilés, Siero, Mieres y Langreo).

De igual forma, hay que resaltar que **se ha pasado de atender consultas procedentes de 63 concejos el año anterior, ha proporcionar asesoramiento jurídico a personas residentes en 65 concejos asturianos, en el año 2004.**

Concejo (I)	Nº Consultas	Porcentaje 2004	% 2003
OVIEDO	2.512	42,54%	41%
GIJÓN	1.466	24,83%	26%
AVILÉS	516	8,74%	11%
SIERO	152	2,57%	2,5%
LLANERA	91	1,54%	1%
MIERES	88	1,49%	2 %
LANGREO	80	1,35%	1,5%
CASTRILLÓN	75	1,27%	0,8%
CARREÑO	44	0,75%	0,8%
VILLAVICIOSA	42	0,71%	0,8%
S.M. DEL REY AURELIO	35	0,59%	0,6%
PRAVIA	35	0,59%	0,5%
GRADO	35	0,59%	0,6%
NAVIA	34	0,58%	0,3%
CORVERA	34	0,58%	0,6%
LLANES	33	0,56%	0,5%
GOZÓN	32	0,54%	0,7%
ALLER	32	0,54%	0,7%
NOREÑA	30	0,51%	0,3%
CANGAS DEL NARCEA	29	0,49%	0,5%
PILOÑA	23	0,39%	0,3%
VALDÉS	23	0,39%	0,16%
NAVA	22	0,37%	0,4%
LENA	18	0,30%	0,4%
TINEO	18	0,30%	0,25%
SALAS	18	0,30%	0,25%
LAVIANA	16	0,27%	0,3%
PARRES	16	0,27%	0,3%
MORCÍN	14	0,24%	0,18%
CUDILLERO	14	0,24%	0,16%
CANGAS DE ONÍS	14	0,24%	0,4%

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2004
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

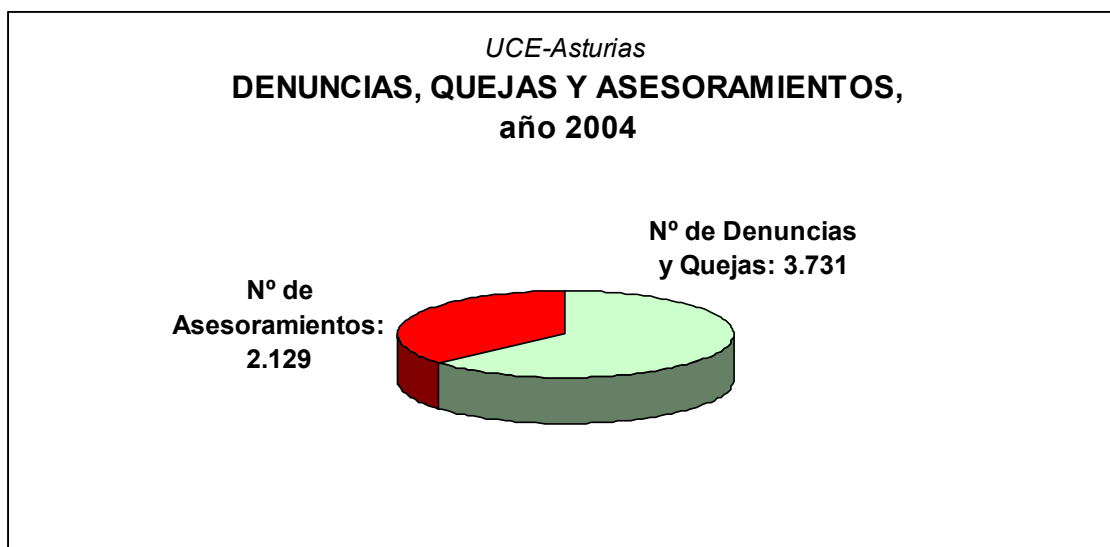
Concejo (II)	Nº Consultas	Porcentaje 2004	% 2003
SOTO DEL BARCO	14	0,24%	0,25%
COLUNGA	12	0,20%	0,10%
RIBADESELLA	12	0,20%	0,12%
TAPIA DE CASARIEGO	9	0,15%	0,12%
BELMONTE DE MIRANDA	8	0,14%	0,06%
RIBERA DE ARRIBA	7	0,12%	0,3%
MUROS DEL NALÓN	6	0,10%	0,10%
RIOSA	6	0,10%	0,06%
IBIAS	6	0,10%	0,02%
CABRALES	5	0,08%	0,08%
VEGADEO	5	0,08%	0,02%
COAÑA	5	0,08%	0,06%
EL FRANCO	5	0,08%	0,02%
BOAL	4	0,07%	0,02%
LAS REGUERAS	4	0,07%	0,16%
GRANDAS DE SALIME	4	0,07%	0,04%
CASTROPOL	4	0,07%	0,08%
STA. EULALIA DE OSCOS	4	0,07%	0,04%
TEVERGA	3	0,05%	0,02%
VILLAYÓN	3	0,05%	-
SOMIEDO	3	0,05%	0,04%
CANDAMO	2	0,03%	0,06%
CASO	2	0,03%	-
SARIEGO	2	0,03%	0,04%
PEÑAMELLERA BAJA	2	0,03%	0,06%
SOBRESOBIO	2	0,03%	-
ILLANO	2	0,03%	0,02%
ALLANDE	1	0,02%	-
YERNES Y TAMEZA	1	0,02%	-
ONÍS	1	0,02%	-
SANTO ADRIANO	1	0,02%	0,02%
BIMENES	1	0,02%	0,04%
PROAZA	1	0,02%	-
VILLANUEVA DE OSCOS	1	0,02%	-
Sin especificar	69	1,17%	-
Otros municipios extraregionales	52	0,88%	-

Comparando la variación porcentual entre el año 2003 y el 2004, en relación a los seis municipios de mayor población de Asturias, constatar el ligero aumento en el porcentaje de consultas procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Oviedo (+ 1,5%). Mientras que las consultas procedentes de ciudadanos de Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo han descendido en porcentajes mínimos con respecto al año anterior.

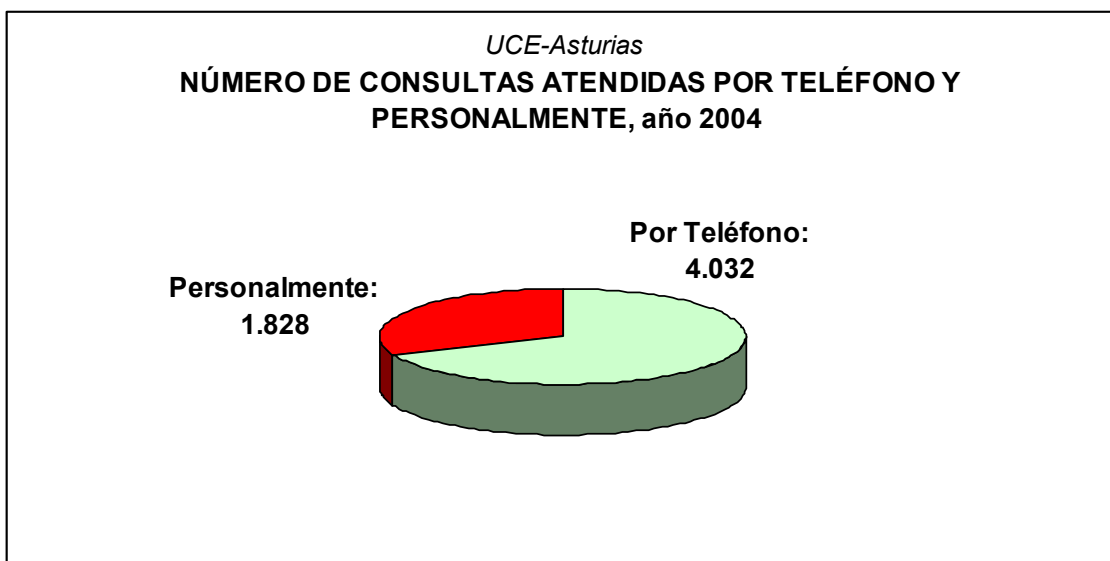
5. RESUMEN

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE en el año 2004, puede resumirse lo siguiente:

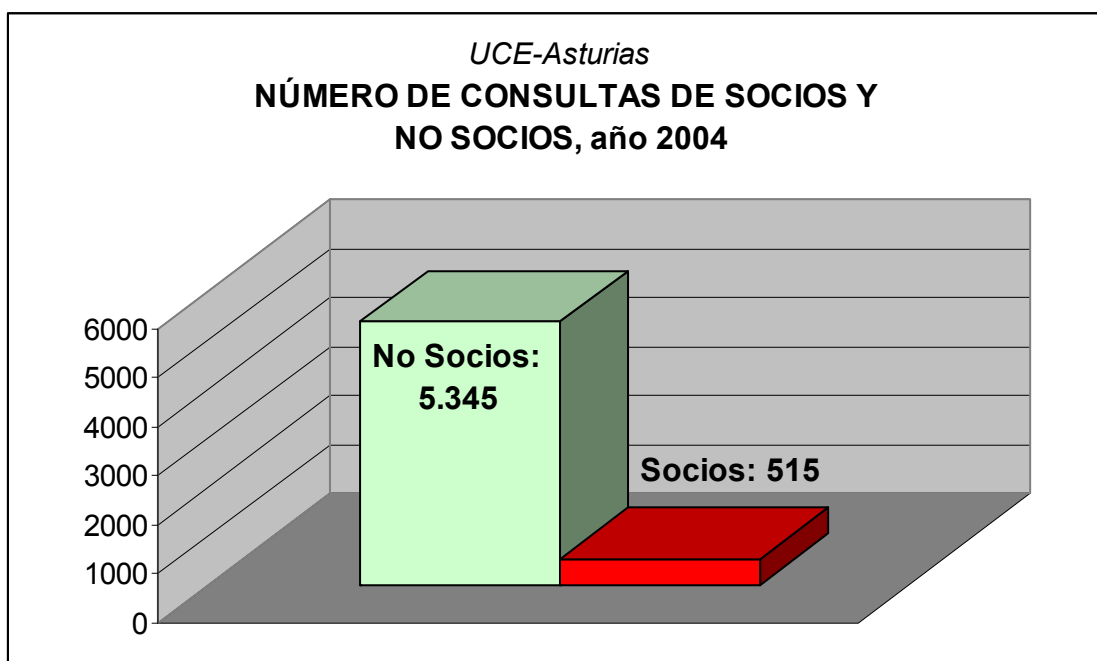
- Se han atendido un total de 5. 860 consultas, un 22% más que en el año anterior; de las cuales el 64% fueron denuncias y quejas y el 36% fueron peticiones de asesoramiento.



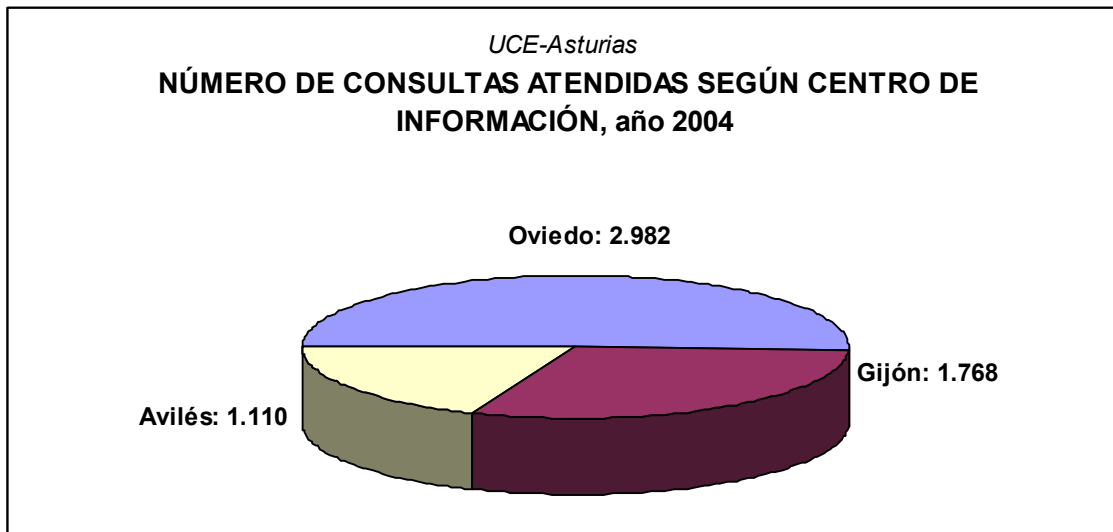
- La mayor parte de la asistencia jurídica fue facilitada a través del teléfono, 69% de las consultas; frente al 31% de las consultas que fueron atendidas de manera personal en los Centros de Información de UCE-Asturias.



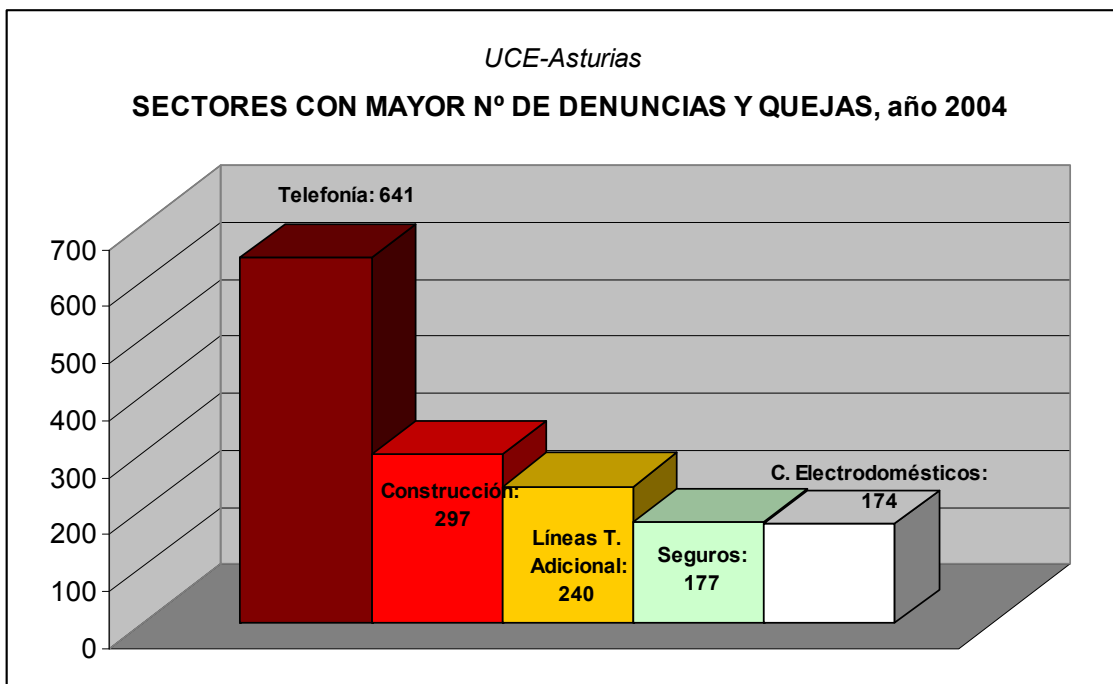
- El 91% de las personas que solicitaron asesoramiento no eran asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, frente al 9% que sí estaban asociadas.



- El 51% de las consultas fueron atendidas en el Centro de Información de UCE-Asturias en Oviedo, el 30% en el de Gijón y el 19% de las consultas atendidas lo fueron en el Centro de Información de Avilés.



- Los cinco sectores de la oferta de bienes y servicios que mayor número de denuncias y quejas generaron han sido: Compañías de Telefonía (17%), Constructoras y Promotoras de Viviendas (8,8%), Líneas de Tarificación Adicional (6,3%), Compañías de Seguros (4,6%) y Comercio de Electrodomésticos (4,6%).



- En cuanto a las peticiones de asesoramiento atendidas, el ámbito de la Vivienda, bien sea por aspectos relacionados con el arrendamiento, la adquisición o la información sobre el “Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias”, ha contabilizado el 29% del total de las consultas de asesoramiento atendidas, es decir, casi una de cada tres.

- Los **motivos más frecuentes que han dado lugar a las denuncias y quejas**, además de los específicos de cada sector, han sido los relativos a la disconformidad con la facturación y el cobro abusivo; la negativa a ejecutar la garantía y la publicidad engañosa.

- Los **motivos más frecuentes de petición de asesoramiento** han sido los siguientes: información sobre rescisión de contratos y devoluciones, información sobre garantías e información sobre derechos de los consumidores y usuarios.

- Por último, que se ha proporcionado asesoramiento jurídico a **consumidores y usuarios residentes en 65** de los 78 concejos asturianos, y que 8 de cada 10 consultas han correspondido a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias.

6. ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	1.- Disconformidad con la facturación.	1.- Mala práctica empresarial	1.- Emisión de factura provisional para su aprobación por el usuario.
	2.-Preselección de compañía no consentida por el usuario	2.- Prácticas comerciales agresivas/normativa permisiva	2.- Exigencia de información completa y exigencia de consentimiento escrito del usuario/Modificación normativa.
	3.- Publicidad engañosa	3.- Prácticas comerciales agresivas.	3.- Exigencia de información completa y exigencia de consentimiento escrito del usuario
	4.- Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	4.- Incumplimiento del Art.38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones	4.- Mayor control de la Administración en el cumplimiento de la ley.
	5.- Retraso en la gestión de la baja del servicio	5.- Mala práctica empresarial Falta de regulación legal	5.- Modelo de solicitud de baja con Registro de entrada. Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.
	6.- Retraso en la instalación/repación del servicio	6.- Mala práctica empresarial. Falta de regulación legal	6.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	7.- Corte del servicio sin aviso previo.	7.- Incumplimiento de ley: Orden 361/2002 relativa a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los servicios de tarificación adicional	7.- Mayor control de la Administración en el cumplimiento de la ley.
	8.- Insatisfacción con el servicio recibido	8.- Mala práctica empresarial/Desinformación al usuario.	8.- Código de buenas prácticas en el sector.
	9.- Retraso en la gestión del alta del servicio.	9.- Mala práctica empresarial/ Falta de regulación legal	9.- Modelo de solicitud de alta con Registro de entrada. Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.
	10.- Información insuficiente sobre los servicios a contratar.	10.- Mala práctica empresarial	10.- Código de buenas prácticas en el sector
	11.- Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos	11.- Mala práctica empresarial	11.- Emisión de factura provisional para su aprobación por el usuario.
	12.- Modificación unilateral de los precios inicialmente pactados	12.- Falta de información al usuario	12.- .Código de buenas prácticas en el sector

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	13.- No entrega de contrato u otra documentación	13.- Mala práctica empresarial	13.- Código de buenas prácticas en el sector
	14.- Insatisfacción con el trato recibido.	14.- Mala práctica empresarial	14.-. Código de buenas prácticas en el sector

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	1.- Defectos en la edificación.	1.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	1.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	2.- Defectos en los acabados y remates de la vivienda	2.- Incumplimiento la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/Mala práctica profesional.	2.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	3.- Problemas de humedad	3.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	3.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	4.- Diferencias entre vivienda y planos	4.- Mala práctica empresarial/Incumplimiento de contrato	4.- Mayor control por la Administración

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	5.- Retraso en la entrega de la vivienda .	5.- Incumplimiento de contrato	5.- Aprobación de ley que obligara a fijar un plazo de entrega con penalizaciones económicas en caso de incumplimiento e indemnización de daños y perjuicios acreditados.
	6.- Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	6.- Cláusula abusiva en contrato	6.- Establecimiento de modelo de contrato. Mayor control por la Administración.
	7.- Defectos en los aislamientos (térmico, acústico, ...)	7.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas.	7.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.
	8.- Incumplimiento de las calidades ofertadas	8.- Incumplimiento de memoria de calidades	8.- Mayor control de la Administración
	9.- Defectos en los equipamientos de suministro (electricidad)	9.- Incumplimiento de la Ley 38/1999, de 5 de Noviembre de Ordenación de la Edificación/ No seguimiento de las exigencias técnicas en la construcción de viviendas	9.- Aprobación de Código de la Edificación y suscripción por empresa constructora del seguro por daños materiales y defectos en instalaciones tal y como establece la Ley de Ordenación de la Edificación.

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	10.- Publicidad engañosa	10.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios y Ley General de Publicidad/Malas prácticas comerciales	10.- Mayor control por la Administración
	11.- Negativa a devolver el dinero anticipado	11.- Incumplimiento de contrato.	11.- Mayor control por la Administración/ Adhesión de las constructoras al Sistema Arbitral de Consumo.
	12.- Negativa a facilitar los planos de la vivienda	12.- Incumplimiento de ley: Art. 4.2, Real Decreto 515/1989, relativo a la información a suministrar en materia de vivienda.	12.- Mayor control por la Administración/ Código de buenas prácticas con el sector
	13.- Negativa a la entrega de la memoria de calidades	13.- Incumplimiento de ley: Art. 4.4, Real Decreto 515/1989, relativo a la información a suministrar en materia de vivienda.	13.- Mayor control por la Administración/ Código de buenas prácticas con el sector

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	14.- Negativa a presentar seguro/aval de garantía por las cantidades adelantadas	14.- Incumplimiento de ley: Ley 57/1968, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas.	14.- Mayor control por la Administración
	15.- Falta de cédula de habitabilidad	15.- Incumplimiento de ley: Decreto 39/98, de 25 de junio, del Principado de Asturias, de normas de diseño en edificios destinados a vivienda.	15.- Mayor control por la Administración

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
TELÉFONOS Y LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	<p>1.- Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/86/807</p> <p>2.- Conexión Internet sin conocimiento parte del usuario</p> <p>3.- Llamada de teléfono sin conocimiento por parte del usuario</p>	<p>1.- Mala práctica empresarial</p> <p>2.- Mala práctica empresarial/ Legislación insuficiente.</p> <p>3.-.Mala práctica empresarial/ legislación insuficiente</p>	<p>1.- Mayor control por la Administración</p> <p>2.- <u>SOLUCIONADO</u> gracias a la modificación normativa que impone la desconexión generalizada de estos servicios y la necesidad de solicitud previa y expresa por parte el usuario.</p> <p>3.- Modificación normativa en el mismo sentido que las conexiones a Internet, imponiendo la desconexión generalizada de estos servicios y la necesidad de solicitud previa y expresa por el usuario.</p>

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMPAÑIAS ASEGURADORAS	1.- Disconformidad con la evaluación/valoración practicada	1.- Existencia de convenios entre las distintas compañías/ Desinformación del asegurado/Ausencia de legislación que garantice la percepción de una indemnización justa	1.- Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo.
	2.- Retraso en la ejecución de la póliza del seguro.	2.- Mala práctica empresarial./ Existencia de convenios entre las distintas compañías.	2.- Mayor control de la Administración / Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo. Establecimiento de penalizaciones o intereses de demora.
	3.- Incumplimiento de las condiciones contratadas	3.- Incumplimiento de contrato	3.- Mayor control de la Administración.
	4.- Cobro abusivo	4.- Práctica abusiva y discriminatoria	4.- Mayor control de la Administración/ Regulación normativa.
	5.- Rescisión unilateral de la póliza por la compañía	5.- Práctica abusiva y discriminatoria	5.- Mayor control de la Administración/ Regulación normativa.
	6.- Negativa de la compañía asegurar al usuario	6.- Práctica abusiva y discriminatoria	5.- Mayor control de la Administración/ Regulación normativa

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
COMPAÑIAS ASEGURADORAS	7.- Daños y perjuicios derivados de la negligente actuación	7.- Mala práctica empresarial./ Existencia de convenios entre las distintas compañías.	7.- Mayor control de la Administración./ Inclusión en póliza el sometimiento a las juntas arbitrales de consumo

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	1.- Negativa a ejecutar la garantía	1.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo.	1.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	2.- Producto defectuoso	2.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo.	2.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	3.- Negativa a admitir devoluciones	3.- Ausencia de regulación	3.- Aprobar normativa que establezca la devolución del dinero o que regule las condiciones del vale.
	4.- Publicidad engañosa	4.- Incumplimiento de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios/Incumplimiento de la Ley 34/1988 de 11 de noviembre, General de Publicidad /Malas prácticas comerciales	4.- Mayor control por la Administración

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS	5.- Retraso en el servicio	5.- Malas prácticas comerciales	5.- Código de buenas prácticas en el sector.
	6.- Instalación defectuosa	6.- Malas prácticas comerciales	6.- Código de buenas prácticas en el sector.
	7.- Insatisfacción con el trato recibido	7.- Malas prácticas comerciales	7.- Código de buenas prácticas en el sector.
	8.- Entrega de vale por devolución del producto	8.- Falta de regulación	8.- Regulación normativa de los cambios de productos no defectuosos/ Código de buenas prácticas en el sector.
	9.- No entrega de documento de garantía	9.- Incumplimiento de ley: Art. 9 Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	9.- Mayor control por la Administración/ Código de buenas prácticas en el sector.
	10.- Documento de instrucciones de uso en idioma extranjero	10.- Incumplimiento de ley: Art. 9 Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	10.- Mayor control por la Administración/ Código de buenas prácticas en el sector.

<i>Subsector Económico</i>	<i>Motivos de Denuncia y queja</i>	<i>Causas</i>	<i>Alternativas</i>
MUEBLERÍAS	1.- Mueble defectuoso	1.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo	1.- Mayor control de la Administración /Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías.
	2.- Retraso en la entrega del mueble.	2.- Ausencia de regulación/ Mala práctica profesional.	2.- Establecer un contrato tipo en que se obligue a fijar un plazo para la entrega y penalizaciones en caso de incumplimiento.
	3.- Instalación defectuosa	3.- Malas prácticas profesionales	3.- Incluir en el contrato una cláusula de responsabilidad del establecimiento
	4.- Negativa a admitir devoluciones	4.- Ausencia de regulación	4.- Regulación de las devoluciones de productos no defectuosos/Código de buenas prácticas en el sector.
	5.- Negativa a ejecutar la garantía	5.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo/Términos jurídicos indeterminados de la misma	5.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías.

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
MUEBLERÍAS	6.- Producto de calidad inferior a la ofertada	6.- Incumplimiento de la Ley: Art. 9 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	6.- Mayor control por la Administración /Código buenas prácticas con el sector.
	7.- Ausencia de presupuesto previo	7.- Incumplimiento de la Ley: Art. 16 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	7.- Mayor control por la Administración /Código buenas prácticas con el sector.
	8.- Publicidad engañosa	8.- Incumplimiento de la Ley: Art. 9 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	8.- Mayor control por la Administración /Código buenas prácticas con el sector.
	9.- Cobro indebido de portes/instalación	9.- Incumplimiento de la Ley: Art. 16 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre de los Consumidores y Usuarios	9.- Mayor control por la Administración /Código buenas prácticas con el sector.

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	1.- Ausencia de presupuesto previo y cobro abusivo	1.- Mala práctica profesional/ Incumplimiento del Decreto 25/96 de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio.	1.- Mayor inspección por la Administración/ Establecer un Código de buenas prácticas con el sector
	2.- Reparación insatisfactoria	2.- Incumplimiento del Decreto 25/96, de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio/ Malas prácticas profesionales.	2.- Mayor control de la Administración.
	3.- Retraso en la instalación/reparación del servicio	3.- Mala práctica profesional / Falta de regulación.	3.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento/ Establecer un Código de buenas prácticas con el sector
	4.- Negativa a ejecutar la garantía	4.- Incumplimiento del Decreto 25/96, de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio/ Malas prácticas profesionales.	4.- Mayor inspección por la Administración/ Establecer un Código de buenas prácticas con el sector

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	5.- Empleo de materiales o piezas defectuosas	5.- Incumplimiento del Decreto 25/96, de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio/ Malas prácticas profesionales.	5.- Mayor inspección por la Administración/ Establecer un Código de buenas prácticas con el sector
	6.- Ausencia de factura	6.- Incumplimiento del Decreto 25/96, de 20 de junio de prestación de servicio a domicilio/ Malas prácticas profesionales	6.- Mayor inspección por la Administración/ Establecer un Código de buenas prácticas con el sector
	7.- Daños ocasionados en la vivienda durante la reparación	7.- Malas prácticas profesionales	7.- Obligatoriedad de reparar los daños ocasionados(que figure en la factura)/adhesión al sistema arbitral de consumo.
	8.- Insatisfacción con el trato recibido	8.- Malas prácticas profesionales	8.- Establecer un Código de buenas prácticas con el sector

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	1.- Cobro abusivo de comisión por servicio.	1.- Mala práctica bancaria/ Insuficiente regulación legal.	1.- Mayor control por la Administración /Mayor regulación legal.
	2.- Actuación unilateral de la entidad con gastos para el usuario.	2.- Mala práctica bancaria/ Deficiente regulación	2.- Elaboración de normativa /Control de la Administración.
	3.- Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3.- Incumplimiento de contrato	3.- Control de la Administración.
	4.- Información insuficiente o incorrecta	4.- Mala práctica bancaria	4.- Mayor información al usuario del servicio financiero.
	5.- Cargo indebido por uso de tarjeta	5.- Ausencia de regulación	5.- Regulación del contrato de tarjeta de crédito/ Elaboración de un Código de Buenas Prácticas en el Sector financiero
	6.- Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario	6.- Incumplimiento de contrato.	6.- Mayor regulación/Elaboración de un Código de Buenas Prácticas en el Sector financiero
	7.- Retraso en el servicio.	7.- Mala práctica bancaria/ ausencia de norma	7.- Mayor regulación/ Elaboración de un Código de Buenas Prácticas en el Sector financiero

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	8.- Inclusión en Registro de Morosos	8.- Incumplimiento de ley 15/1999, de protección de datos de carácter personal.	8.- Mayor control por la Administración.
	9.- Cobro abusivo de intereses	9.- incumplimiento de ley: Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones	9.- Mayor control por la Administración/ Mayor información al usuario. /Adhesión obligatoria al Arbitraje de Consumo.
	10.- Incumplimiento de orden del usuario	10.- Mala práctica bancaria.	10.- Mejora de los servicios de atención al cliente. Obligación de disponer hojas de reclamaciones.
	11.- No entrega de contrato o documentación obligatoria	11.- Incumplimiento de ley: Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones	11.- Mayor control por la Administración.
	12.- Negativa a rescindir el contrato de financiación	12.- Incumplimiento de ley: 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.	12.- Mayor control por la Administración/ Adhesión al sistema arbitral de consumo como vía resolución conflictos con usuarios
	13.- Negativa de la entidad a abonar cheque	13.- Mala práctica bancaria/incumplimiento de ley: código de comercio.	13.- Mayor control por la Administración.

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
SERVICIOS DE INTERNET	1.- Disconformidad con la facturación	1.- Deficiente gestión empresarial	1.-Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo/ Elaboración de un Código de buenas prácticas con el sector
	2.- Retraso en la gestión de la baja del servicio	2.- Mala práctica comercial/ ausencia regulación	2.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.
	3.- Deficiencias en la conexión a Internet	3.- Ausencia de servicio técnico/ Mal estado de la red, deficientes instalaciones	3.- Obligar a un adecuado servicio de asistencia técnica e inspección periódica del estado de las redes e instalaciones
	4.- Retraso en la instalación/reparación del servicio	4.- Mala práctica empresarial. Falta de regulación legal	4.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento.
	5.- Negativa del ofertante a rescindir el contrato	5.- Incumplimiento de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.	5.- Mayor control de la Administración/ establecer un contrato tipo en el que se especifiquen las causas de rescisión y las penalizaciones en caso de incumplimiento.
	6.- Instalación defectuosa de líneas de conexión	6.- Ausencia de servicio técnico	6.- Obligación de prestar un adecuado servicio de asistencia técnica a los usuarios
	7.- Retraso en la gestión del alta del servicio	7.- Mala práctica comercial/ ausencia regulación	7.- Regulación legal del plazo de ejecución con penalizaciones en caso de incumplimiento

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
SERVICIOS DE INTERNET	8.- Información incorrecta sobre condiciones/ bonos/ tarifas	8.- Mala práctica comercial/ Ley 11/2002, del Principado de Asturias, de Consumidores y Usuarios	8.- Mayor control de la Administración/ elaboración código de buenas prácticas en el sector
	9.- Modificación unilateral de los precios pactados	9.- Mala práctica comercial/ Ley 11/2002, del Principado de Asturias, de Consumidores y Usuarios	9.- Mayor control de la Administración/ elaboración código de buenas prácticas en el sector
	10.- Incorrecta aplicación de bonos/tarifas/descuentos	10.- Deficiente gestión empresarial	10.- Adhesión al sistema arbitral de consumo.
	11.- Publicidad engañosa	11.- Mala práctica comercial/ Ley 11/2002, del Principado de Asturias, de Consumidores y Usuarios	11.- Mayor control de la Administración/ elaboración código de buenas prácticas en el sector
	12.- Corte del servicio sin aviso previo	12.- Mala práctica comercial. Incumplimiento de la legislación vigente. Orden de la Presidencia Orden 361/2002.	12.- Mayor control de la Administración.

Subsector Económico	Motivos de Denuncia y queja	Causas	Alternativas
COMERCIO DE ROPA	1.- Entrega de vale por devolución del producto	1.- Ausencia de regulación.	1.- Aprobar normativa que establezca la devolución del dinero/ Elaboración de un Código de buenas prácticas con el sector
	2.- Producto defectuoso.	2.- Incumplimiento de la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de Bienes de consumo	2.- Mayor control de la Administración/ Aprobar un Reglamento que permita llevar a la práctica con efectividad lo dispuesto en la Ley de Garantías
	3.- Negativa a admitir devoluciones	3.- Ausencia de regulación	3.- Regulación de las devoluciones de productos no defectuosos/ Elaboración de un Código de buenas prácticas con el sector
	4.- Insatisfacción con el trato recibido	4.- Mala práctica comercial	4.- Elaboración de un Código de buenas prácticas con el sector
	5.- Producto de calidad inferior a la ofertada	5.- Incumplimiento de ley: Ley 11/2002, del Principado de Asturias, de Consumidores y Usuarios	5.- Mayor control de la Administración
	6.- Cobro indebido	6.- Incumplimiento de ley: Ley 11/2002, del Principado de Asturias, de Consumidores y Usuarios	6.- Mayor control por la Administración/ Adhesión al sistema arbitral de consumo

ANEXO

VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS DE LA ATENCIÓN FACILITADA POR EL SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS

Año 2004

1. PRESENTACIÓN

Esta investigación social tiene como objetivo *obtener información sistemática sobre la valoración de los ciudadanos acerca del asesoramiento proporcionado* por parte del Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE, a través del teléfono o de forma personal.

A este respecto, se realiza una encuesta telefónica a una muestra de las personas que han recibido dicho asesoramiento, orientada a recoger las opiniones acerca de los aspectos más característicos que son objeto de la investigación (valoración del servicio, trato, claridad, utilidad y confianza en el asesoramiento recibido).

La encuesta se concreta en entrevistar por teléfono, mediante cuestionario estructurado, a 384 personas a lo largo del año natural, seleccionadas aleatoriamente y de manera proporcional según el Centro de Información de UCE-Asturias en que fueron atendidas, para un nivel de confianza del 95%, $p=q=50\%$ y un margen de error del $\pm 5\%$.

A continuación se presentan los resultados del conjunto de las entrevistas realizadas a lo largo del año 2004.

2. VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2004, el grado de satisfacción de los ciudadanos con el asesoramiento facilitado por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias ha sido muy elevado. Así, **la valoración del asesoramiento proporcionado se sitúa en un 9,4 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio es de sobresaliente.** De igual forma que para el 82 por ciento de las personas entrevistadas la información facilitada le sirvió bastante o mucho.

¿La información que se le facilitó considera que le sirvió mucho, bastante, poco o nada? (n= 384)

- Mucho	28 %
- Bastante	54 %
- Poco	13 %
- Nada	4 %
- Ns/Nc	1 %

Lo anterior es aún más positivo, si consideramos que no existen diferencias significativas en relación con la evaluación del resto de los atributos asociados a la calidad del servicio (trato, claridad y confianza). Así, *el 99 % de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno o bueno.*

*¿Cómo calificaría el **trato dado** por la persona que le atendió: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?(n= 384)*

- Muy bueno	77 %
- Bueno	22 %
- Regular	0,5 %
- Malo	0.5 %
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 92 % califica la información recibida como muy clara o bastante clara.

¿Cómo calificaría la información que le fue dada en cuanto a su **claridad**: muy clara, bastante, poco o nada clara? (n= 384)

- Muy clara	48 %
- Bastante clara	44 %
- Poco clara	6 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	1 %

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 80 % de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a un 14 % que la valora como poco útil. Este ha sido el atributo, de los cuatro estudiados, que ha obtenido la puntuación favorable más baja. Resultado que, para ser comprendido en toda su dimensión, es necesario considerarlo en su relación directa con la resolución que haya tenido el incidente o problema que dio origen a la consulta.

¿Y cómo calificaría dicha información en cuanto a su **utilidad**: muy útil, bastante, poco o nada útil? (n= 384)

- Muy útil	40 %
- Bastante útil	40 %
- Poco útil	14 %
- Nada útil	3 %
- Ns/Nc	3 %

Por último, para el 91% de las personas entrevistadas la confianza que le merece el asesoramiento recibido es mucha o bastante, por un 7 % que lo valoran como de poca o ninguna confianza.

Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza? (n= 384)

- Mucha confianza	44 %
- Bastante confianza	47 %
- Poca confianza	6 %
- Ninguna confianza	1 %
- Ns/Nc	2 %

3. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Lugar de residencia:

- Oviedo	38 %
- Gijón	29 %
- Avilés	10 %
- Municipios Centro	18 %
- Oriente	3 %
- Occidente	2 %

Sexo:

- Mujer	55 %
- Hombre	45 %

Edad: 42 años (media)
35 años (moda)

Estudios terminados:

- Primarios o menos	21 %
- Medios (bachiller y FP)	40 %
- Universitarios	39 %

Ocupación (de la persona que aporta más ingresos a la unidad familiar)

- Trabajador/a de la industria y la construcción	19 %
- Trabajador/a del comercio y los servicios	22 %
- Oficinista y administrativo/a	19 %
- Profesional y técnico	27 %
- Autónomo/a	10 %
- Ganadero/a, agricultor/a	1 %
- Empresario/a con asalariados	2 %