

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

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2005**

SUMARIO

	<u>Pág.</u>
1. PRESENTACIÓN	4
2. EQUIPO TÉCNICO	5
3. MÉTODO	5
4. RESUMEN	7
5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	8
A) Número de consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.	9
B) Denuncias y quejas según “Subsector Económico”.	10
C) Asesoramientos según “Subsector Económico”.	13
D) Consultas atendidas según “Sector Económico” y comparación con los datos del I.N.C.	16
E) Motivos de denuncia y queja según “Subsector Económico”.	18
F) Motivos de asesoramiento según “Subsector Económico”.	30
G) Consultas atendidas según <i>no</i> asociados y asociados.	36
H) Consultas atendidas según modalidad (por teléfono o personal).	37
I) Consultas atendidas según Centro de Información de UCE-Asturias.	38
J) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad.	39
K) Consultas atendidas según Concejo de procedencia.	40

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 2005

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 2005.

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 Ana Belén Álvarez, Carmen M^a García, Cristina Olaguibel, Inés Núñez, Silvia G. del Busto y Susana Sanz, 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 2005. 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. RESUMEN

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE en el año 2005, puede resumirse lo siguiente:

- Han sido atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de *6.535 consultas. Un 12% más que las atendidas en el año anterior.*
- Desagregadas dichas consultas, *el 64% fueron denuncias y quejas y el 36% fueron peticiones de asesoramiento.*
- El escalafón de Subsectores Económicos con mayor número de denuncias y quejas está encabezado por las *Compañías de Telefonía (19%)*, seguido de *Constructores y Promotores de Viviendas (8,7%)*, *Comercio de Electrodomésticos (5,5%)*, *Servicios de Internet (5%)* y *Bancos y Cajas de Ahorros (4,7%)*. Agrupando estos cinco Subsectores del mercado más del cuarenta por ciento del total de las denuncias y quejas del año 2005.
- Además de aquellos específicos de cada Subsector, los motivos más frecuentes de las denuncias y quejas han sido: *la negativa a ejecutar la garantía, el incumplimiento de las condiciones contratadas y la deficiente prestación del servicio.*
- Asimismo, *en más de nueve de cada diez casos, las consultas han sido realizadas por consumidores y usuarios no asociados a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE.*
- Al tiempo que *casi seis de cada diez consultas han sido atendidas a través del teléfono, por cuatro de cada diez consultas que lo han sido de forma personal* en los tres Centros de Información de UCE-Asturias.
- Por último, reseñar que se han atendido consultas de consumidores domiciliados en 65 concejos asturianos, el mismo número que en el año anterior.

5. 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 2005, 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.

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 estadísticamente representativa* de los consumidores y usuarios que realizaron las consultas a lo largo del pasado año 2005.

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

En el año 2005 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **6.535 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 2005		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	4.162	64 %
Asesoramientos	2.373	36 %
Total	6.535	100 %

Comparando estos datos con los registrados en el año 2004 (5.860 consultas), se constata un **aumento del 12 % en el número de consultas atendidas con respecto al año anterior.**

Por otro lado, si comparamos la distribución de dichas consultas entre denuncias y quejas, por un lado, y peticiones de asesoramiento, por otro lado, se verifica que no se han producido modificaciones en términos relativos.

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 2005 ha sido el de las *Compañías de Telefonía* (19%), seguido de *Constructores y Promotores de Viviendas* (8,7%), *Comercio de Electrodomésticos* (5,5%), *Servicios de Internet* (5%) y *Bancos y Cajas de Ahorros* (4,7%). **Agrupando estos cinco Subsectores del mercado 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, Servicios de Internet y Líneas de Tarificación Adicional), **acumulan un total de 1.048 denuncias y quejas**. Es decir, el 25% del total, 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 542 denuncias y quejas**; el 13% de todas las incidencias negativas notificadas por los consumidores y usuarios en el año.

Por lo que se refiere al ámbito de la **Vivienda** (Constructores y Promotores, Agencias Inmobiliarias, Compra-Venta entre Particulares y Arrendamientos), de forma agrupada, **contabilizó un total de 468 denuncias y quejas**, el 11% del total.

Subsector Económico (I)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2004	Variación
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	788	18,93%	16,98%	+ 1,95
CONSTRUCTORES/ PROMOTORES	362	8,70%	7,87%	+ 0,83
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	231	5,55%	4,61%	+ 0,94
SERVICIOS DE INTERNET	215	5,17%	3,07%	+ 2,10
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	198	4,76%	4,59%	+ 0,17
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	175	4,20%	4,69%	- 0,49
MUEBLERÍAS	142	3,41%	3,60%	- 0,19
EMPR. REPARACIONES A DOMICILIO	124	2,98%	3,42%	- 0,44
CONCES. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	121	2,91%	2,49%	+ 0,42
TRANSPORTE AÉREO	106	2,55%	1,62%	+ 0,93
COMERCIO DE ROPA	104	2,50%	2,73%	- 0,23

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005

“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2004	Variación
AGENCIAS DE VIAJES	88	2,11%	2,46%	- 0,35
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	77	1,85%	1,69%	+ 0,16
TALLER REPARACIÓN AUTOMÓVILES	70	1,68%	1,69%	- 0,01
TELEVISIONES DE PAGO	65	1,56%	0,42%	+ 1,14
COMERCIO DE CALZADO	65	1,56%	1,01%	+ 0,55
CONCES. DE AUTOMÓVILES USADOS	65	1,56%	1,09%	+ 0,47
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	57	1,37%	1,83%	- 0,46
ADMINISTRACIÓN LOCAL	54	1,30%	1,69%	- 0,39
COMUNIDADES DE VECINOS	49	1,18%	1,67%	- 0,49
TINTORERÍAS	48	1,15%	0,93%	+ 0,22
AGENCIAS INMOBILIARIAS	48	1,15%	1,22%	- 0,07
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	46	1,11%	1,46%	- 0,35
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	45	1,08%	6,36%	- 5,28
COMPAÑÍAS DE GAS	42	1,01%	0,82%	+ 0,19
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	35	0,84%	0,95%	- 0,11
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	32	0,77%	0,66%	+ 0,11
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	32	0,77%	0,50%	+ 0,27
CLÍNICAS PRIVADAS	32	0,77%	0,53%	+ 0,24
TRANSPORTE INTERURBANO	29	0,70%	0,58%	+ 0,12
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	23	0,55%	0,37%	+ 0,18
SUPERMERCADOS	23	0,55%	0,72%	- 0,17
RESTAURANTES	20	0,48%	0,24%	+ 0,24
COMERCIO POR CATÁLOGO	19	0,46%	0,34%	+ 0,12
COMERCIO ELECTRÓNICO	17	0,41%	0,19%	+ 0,22
FERROCARRIL	15	0,36%	0,45%	- 0,09
JOYERÍAS	14	0,34%	0,26%	+ 0,08
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	14	0,34%	0,64%	- 0,30
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	13	0,31%	0,16%	+ 0,15
GASOLINERAS	13	0,31%	0,24%	+ 0,07
HOTELES	13	0,31%	0,32%	- 0,01
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	12	0,29%	0,56%	- 0,27
TIENDAS DE MASCOTAS	12	0,29%	0,08%	+ 0,21
COMPRA-VENTA VIVIENDAS (PART.)	12	0,29%	0,29%	=
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	12	0,29%	0,32%	- 0,03
APARCAMIENTOS Y GARAJES	12	0,29%	0,50%	- 0,21
MUEBLES DE COCINA	11	0,26%	0,26%	=
CENTROS DE SALUD	11	0,26%	0,11%	+ 0,15
HOSPITALES	10	0,24%	0,19%	+ 0,05
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	10	0,24%	0,29%	- 0,05
CORREO ESTATAL	10	0,24%	0,37%	- 0,13
ÓPTICAS	10	0,24%	0,16%	+ 0,08
MENSAJERÍA PRIVADA	10	0,24%	0,50%	- 0,26
HIPERMERCADOS	9	0,22%	0,29%	- 0,07
BARES Y CAFETERÍAS	8	0,19%	0,29%	- 0,10
TIENDAS REVELADO FOTOS	8	0,19%	0,08%	+ 0,11
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	8	0,19%	0,11%	+ 0,08
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	7	0,17%	0,24%	- 0,07
EMPRESAS DE MUDANZAS	7	0,17%	0,16%	+ 0,01

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005

“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Quejas	Porcentaje	% 2004	Variación
JUGUETERÍAS	7	0,17%	0,21%	- 0,04
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	7	0,17%	0,16%	+ 0,01
COMERCIO POR TELÉFONO	7	0,17%	0,26%	- 0,09
PROFESIONALES LIBERALES	5	0,12%	-	+ 0,12
TAXI	5	0,12%	0,03%	+ 0,09
TRANSPORTE URBANO	5	0,12%	0,26%	- 0,14
PUBLICIDAD POSTAL	4	0,10%	0,11%	- 0,01
TIENDA TRADICIONAL	4	0,10%	0,11%	- 0,01
ENSEÑANZA PÚBLICA	4	0,10%	0,08%	+ 0,02
LIBRERÍAS	4	0,10%	0,13%	- 0,03
SALAS DE CINE	3	0,07%	0,08%	- 0,01
CAMPINGS	3	0,07%	0,03%	+ 0,04
PUBLICIDAD POR TELEFONO	3	0,07%	0,08%	- 0,01
AUTOESCUELAS	3	0,07%	0,05%	+ 0,02
RELOJERÍAS	2	0,05%	0,21%	- 0,16
TIENDAS DE VIDEOCLUB	2	0,05%	0,05%	=
OTRA PUBLICIDAD	2	0,05%	0,26%	- 0,21
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,05%	-	+ 0,05
FERRETERÍAS	2	0,05%	0,11%	- 0,06
COMERC. COMPLEMENTOS VESTIR	2	0,05%	-	+ 0,05
FARMACIAS	2	0,05%	0,11%	- 0,06
ABASTECIMIENTO DE AGUA	2	0,05%	0,29%	- 0,24
CASAS RURALES	2	0,05%	0,03%	+ 0,02
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,02%	0,05%	- 0,03
CONSULTAS MÉDIC. ESPECIALIZAD.	1	0,02%	0,05%	- 0,03
FOTÓGRAFOS	1	0,02%	0,05%	- 0,03
COMPRA AUTOMÓVILES (PART.)	1	0,02%	0,24%	- 0,22
VARIOS SUBSECTORES	168	4,04%	3,65%	+ 0,39

A la vista de los datos que ilustran la tabla anterior, se verifican diferencias poco destacables en la clasificación de los Subsectores con mayor número de denuncias con respecto a los datos del año anterior. En todo caso, resaltar el aumento de las quejas relacionadas con los Servicios de Internet (+ 2,10%) y con la Telefonía (+ 1,95%).

C) Asesoramientos atendidos según “Subsector Económico”

En la tabla siguiente, se desglosa el número de peticiones de asesoramiento efectuadas por los consumidores en relación con los diferentes Subsectores Económicos. Al igual que en años anteriores, el sector económico que contabiliza un mayor número de asesoramientos es el referido al ámbito de la **Vivienda**, bien sea en lo relacionado con los *arrendamientos* o la *adquisición*, agrupando **un total de 664 peticiones de asesoramiento**. A las que se deben sumar las 77 peticiones de información relacionadas con el “Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias”. Todo lo cual contabiliza el 31% 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 las *Comunidades de Vecinos* (8,2%), *Seguros* (6,2%), *Telefonía* (5%) y *Comercio de Electrodomésticos* (4,6%).

Subsector Económico (I)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2004	Variación
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA (PART.)	284	11,97%	11,13%	+ 0,84
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES	274	11,55%	9,21%	+ 2,34
COMUNIDADES DE VECINOS	195	8,22%	9,53%	- 1,31
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	149	6,28%	5,68%	+ 0,60
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	119	5,01%	4,42%	+ 0,59
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	115	4,85%	6,01%	- 1,16
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	111	4,68%	4,32%	+ 0,36
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	83	3,50%	4,56%	- 1,06
ADMINISTRACIÓN LOCAL	73	3,08%	4,51%	- 1,43
COMERCIO DE ROPA	59	2,49%	2,54%	- 0,05
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	59	2,49%	1,64%	+ 0,85
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS (PART.)	57	2,40%	2,25%	+ 0,15
AGENCIAS INMOBILIARIAS	49	2,06%	1,78%	+ 0,28
CONCES. DE AUTOMÓVILES NUEVOS	45	1,90%	2,44%	- 0,54
AGENCIAS DE VIAJES	39	1,64%	1,41%	+ 0,23
MUEBLERÍAS	36	1,52%	1,41%	+ 0,11
CONCES. DE AUTOMÓVILES USADOS	34	1,43%	1,13%	+ 0,30
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	32	1,35%	0,99%	+ 0,36
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	31	1,31%	0,99%	+ 0,32
SERVICIOS DE INTERNET	31	1,31%	0,47%	+ 0,84
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	28	1,18%	1,27%	- 0,09
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	27	1,14%	0,75%	+ 0,39
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	26	1,10%	0,70%	+ 0,40
COMPRA-VENTA AUTOMÓVILES (PART.)	24	1,01%	1,17%	- 0,16

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2004	Variación
EMPRESA REPARACIONES A DOMICILIO	21	0,88%	1,32%	- 0,44
COMERCIO POR CATÁLOGO	21	0,88%	0,61%	+ 0,27
TRANSPORTE AÉREO	19	0,80%	0,47%	+ 0,33
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	18	0,76%	0,94%	- 0,18
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	17	0,72%	0,85%	- 0,13
COMPAÑÍAS DE GAS	16	0,67%	0,52%	+ 0,15
COMERCIO DE CALZADO	13	0,55%	1,03%	- 0,48
TELEVISIONES DE PAGO	10	0,42%	0,14%	+ 0,28
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	10	0,42%	0,61%	- 0,19
COMERCIO ELECTRÓNICO	9	0,38%	0,28%	+ 0,10
COMERCIO POR TELÉFONO	7	0,29%	0,42%	- 0,13
HOTELES	6	0,25%	0,23%	+ 0,02
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	5	0,21%	0,14%	+ 0,07
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	5	0,21%	0,05%	+ 0,16
JUGUETERÍAS	5	0,21%	0,19%	+ 0,02
HOSPITALES	4	0,17%	0,14%	+ 0,03
JOYERÍAS	4	0,17%	0,19%	- 0,02
SUPERMERCADOS	4	0,17%	0,33%	- 0,16
CLÍNICAS PRIVADAS	4	0,17%	0,23%	- 0,06
TRANSPORTE INTERURBANO	4	0,17%	0,19%	- 0,02
ABASTECIMIENTO DE AGUA	3	0,13%	0,33%	- 0,20
MUEBLES DE COCINA	3	0,13%	0,23%	- 0,10
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	3	0,13%	0,28%	- 0,15
TAXI	3	0,13%	0,05%	+ 0,08
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	3	0,13%	0,47%	- 0,34
TIENDA TRADICIONAL	3	0,13%	0,14%	- 0,01
RESTAURANTES	3	0,13%	0,19%	- 0,06
GASOLINERAS	2	0,08%	0,19%	- 0,11
BARES Y CAFETERÍAS	2	0,08%	0,14%	- 0,06
AUTOESCUELAS	2	0,08%	-	+ 0,08
ENSEÑANZA PÚBLICA	2	0,08%	0,14%	- 0,06
CASAS RURALES	2	0,08%	0,09%	- 0,01
FERROCARRIL	2	0,08%	0,09%	- 0,01
ÓPTICAS	2	0,08%	0,09%	- 0,01
PUBLICIDAD POSTAL	2	0,08%	0,09%	- 0,01
TIENDAS DE VIDEOCLUB	2	0,08%	0,05%	+ 0,03
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,04%	0,05%	- 0,01
AGENCIAS MATRIMONIALES	1	0,04%	-	+ 0,04
CENTROS DE SALUD	1	0,04%	0,05%	- 0,01
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,04%	-	+ 0,04
CORREO ESTATAL	1	0,04%	-	+ 0,04
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,04%	0,05%	- 0,01
FERRETERÍAS	1	0,04%	-	0,04
HIPERMERCADOS	1	0,04%	0,14%	- 0,10
OTRA PUBLICIDAD	1	0,04%	0,09%	- 0,05
PROFESIONALES LIBERALES	1	0,04%	-	+ 0,04
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	1	0,04%	0,09%	- 0,05
PUBLICIDAD POR TELEFONO	1	0,04%	0,05%	- 0,01
TIENDAS DE MASCOTAS	1	0,04%	0,05%	- 0,01

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Asesor.	Porcentaje	% 2004	Variación
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,04%	0,05%	- 0,01
TINTORERÍAS	1	0,04%	0,33%	- 0,29
TRANSPORTE URBANO	1	0,04%	-	+ 0,04
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	1	0,04%	-	+ 0,04
VARIOS SUBSECTORES	135	5,69%	6,86%	- 1,17

Comparando los datos de los asesoramientos atendidos en el año 2005 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 subsector de Constructores y Promotores de Viviendas (+ 2,3%).

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”, tal como se puede observar en la tabla siguiente, el sector que más consultas ha generado en el año 2005 ha sido Telefonía e Internet, con el 18,3% de las total de las consultas, seguido de la Vivienda (17,3%), Administración (8,1%), Electrodomésticos (6,5%), Automóviles (6%) y Servicios Financieros (5%).

SECTOR ECONÓMICO	Número	Porcentaje	I.N.C. 2004*
TELEFONÍA E INTERNET	1201	18,38%	9,90%
VIVIENDA	1132	17,32%	19,58%
ADMINISTRACIÓN	532	8,14%	3,65%
ELECTRODOMÉSTICOS	427	6,53%	4,26%
AUTOMÓVILES	398	6,09%	4,01%
SERVICIOS FINANCIEROS	339	5,19%	11,04%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	324	4,96%	6,66%
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	243	3,72%	0,76%
MUEBLES	192	2,94%	1,36%
TRANSPORTES PÚBLICOS	189	2,89%	1,75%
REPARACIONES DEL HOGAR	145	2,22%	2,59%
ENSEÑANZA	131	2,00%	0,58%
AGENCIAS DE VIAJES	127	1,94%	1,95%
COMPAÑÍAS ELECTRICIDAD	94	1,44%	1,67%
VENTA A DISTANCIA	80	1,22%	0,03%
INFORMÁTICA	68	1,04%	-
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	60	0,92%	0,85%
COMPAÑÍAS DE GAS	58	0,89%	1,99%
SANIDAD PRIVADA	49	0,75%	0,96%
TINTORERÍA	49	0,75%	0,44%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	44	0,67%	1,69%
COMUNIDADES DE PROPIETARIOS	40	0,61%	0,01%
SANIDAD PÚBLICA	28	0,43%	1,47%
TIEMPO COMPARTIDO	22	0,34%	0,01%
CORREOS Y MENSAJERÍA	21	0,32%	0,17%
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	21	0,32%	0,61%
SUMINISTRO DE AGUA	5	0,08%	0,62%
FARMACIA	2	0,03%	0,22%
VARIOS SECTORES	514	7,87%	21,04%

* Porcentaje por sectores económicos, de las consultas atendidas por el conjunto de las asociaciones de consumidores en España en el año 2004, último del que existen datos publicados por el Instituto Nacional de Consumo (INC).

Comparando los porcentajes de “Consultas” atendidas en el año 2005 por UCE-Asturias, en relación con los diferentes Sectores Económicos, y los registrados por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) en el año 2004 (último año del que se ha hecho públicos los datos), podemos apuntar lo siguiente:

- La significativa diferencia entre el porcentaje de consultas atendidas en relación con la Telefonía e Internet por UCE-Asturias (18,3%) y las contabilizadas por el I.N.C. (9,9%).
- El mayor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a los registrados por el I.N.C., en ámbitos como Administración, Comercio de Ropa y Calzado, Electrodomésticos y Automóviles.
- 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 como los Servicios Financieros, Vivienda, Seguros y Varios.

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 al Servicio Jurídico de UCE-Asturias.

Así, junto a las incidencias negativas específicas de cada Subsector Económico, se pueden reseñar como motivos más frecuentes de denuncia y queja los siguientes:

- Negativa a ejecutar la garantía.
- Incumplimiento de las condiciones contratadas.
- Deficiente prestación del servicio.

En las tablas siguientes, independientemente de la alta dispersión de los datos y sin tener vocación de representatividad estadística, se puede 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 2005 (la clasificación comienza por los *cinco 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.	194
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	125
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	94
	Preselección no consentida por el usuario.	57
	Retraso en la reparación del servicio.	42
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	39
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	38
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	29
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	23
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	17
	Publicidad engañosa.	16
	Modificación unilateral de precios pactados.	15

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
1º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	Insatisfacción con el trato recibido.	9
	Negativa/Retraso en tramitación de portabilidad.	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	4
	Penalización por baja en la compañía.	3
	Corte del servicio por problemas técnicos.	2
	Varias quejas y denuncias	78
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	59
	Defectos en la edificación.	56
	Cobro de plusvalía al comprador.	33
	Diferencias entre vivienda y planos.	28
	Retraso en la entrega de la vivienda.	27
	Problemas de humedad.	19
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad,	13
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	12
	Incumplimiento de las calidades ofertadas.	7
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	6
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).	5
	Cobro de enganches de agua al comprador.	4
	Falta de la cédula de habitabilidad.	4
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	3
	Publicidad engañosa.	2
	Varias quejas y denuncias	83
3º COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	133
	Electrodoméstico defectuoso.	19
	Retraso en la entrega.	14
	Publicidad engañosa.	13
	Instalación defectuosa.	11
	Negativa a admitir devolución	6
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	4
	No entrega de documento de instrucciones de uso.	1
	Documento de instrucciones de uso en idioma	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	24
	4º SERVICIOS DE INTERNET	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.
Disconformidad con la facturación.		40
Deficiencias en la conexión a Internet		25
Retraso en la gestión del alta del servicio.		17
Retraso en la gestión de la baja del servicio.		16
Retraso en la reparación del servicio.		13
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.		10
Corte del servicio sin aviso previo al usuario.		8
Publicidad engañosa.		7
Información incorrecta sobre condiciones y precios.		5
Instalación defectuosa de las líneas de conexión.		5
Modificación unilateral de precios pactados.		3
Varias quejas y denuncias		18

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
5º BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	58
	Actuación unilateral entidad con gastos para usuario.	15
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	13
	Incumplimiento de orden del usuario.	12
	Información insuficiente o incorrecta.	11
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	8
	Cobro abusivo de intereses.	5
	Inclusión en Registros de Morosos.	5
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.	4
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	4
	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	4
	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	4
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	2
	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario.	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	1
	Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.	1
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	1
	Varias quejas y denuncias	46
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	2
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	12
	Cierre del centro de enseñanza.	7
	Negativa a rescindir el contrato.	7
	Insatisfacción con la calidad de los materiales	2
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos.	1
	Varias quejas y denuncias	4
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Insatisfacción por el servicio suministrado.	6
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Cobro indebido de tributos.	1
	Varias quejas y denuncias	3
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	9
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.	21
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Insatisfacción con la obra realizada.	2
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	2
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	18

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Varias quejas y denuncias	7
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Publicidad engañosa.	6
	Negativa del ofertante a rescindir el contrato.	3
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	40
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	14
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Negativa a rescindir el contrato.	6
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	4
	Publicidad engañosa.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	13
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Publicidad engañosa.	10
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	8
	Retraso en la entrega de la vivienda.	3
	Diferencias entre vivienda y planos.	1
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	1
	Problemas de humedad.	1
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad,	1
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	19
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	5
	Cobro abusivo, por tiempo aparcamiento no utilizado.	2
	Incremento abusivo del precio de alquiler de plaza.	1
	Incumplimiento del garaje de normativa de seguridad.	1
	Varias quejas y denuncias	3
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa arrendador a hacer obras de mantenimiento.	11
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	8
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	2
	Repercusión al inquilino de gastos del arrendador.	1
	Varias quejas y denuncias	24
AUTOESCUELAS	Retraso en el servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	2
BARES Y CAFETERÍAS	Cobro abusivo.	4
	Bebida/Comida en mal estado.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
CAMPINGS	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	1
CASAS RURALES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CENTROS DE SALUD	Negativa a prestar atención sanitaria.	3
	Lesiones por negligencia profesional.	2
	Retraso en el servicio	2
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	1
	Varias quejas y denuncias	3
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	10
	Cobro abusivo.	7
	Lesiones por negligencia profesional.	5
	Negativa a prestar atención sanitaria.	2
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	1
	No entrega informes médicos de pruebas realizadas.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	4
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto.	24
	Producto defectuoso.	21
	Negativa a admitir devolución	8
	Cobro indebido.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	12
	Retraso en el servicio	6
	Negativa a admitir devolución	3
	Publicidad engañosa.	3
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto.	34
	Producto defectuoso.	20
	Negativa a admitir devolución	25
	Cobro indebido.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Varias quejas y denuncias	19
COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	No entrega del producto.	3
	Negativa a admitir devolución	2
	Producto defectuoso.	1
	Producto no conforme al pedido.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	4
	Publicidad engañosa.	3
	Retraso en el servicio	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	No entrega del producto.	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Producto defectuoso.	1
	Producto no conforme al pedido.	1
	Varias quejas y denuncias	4
	COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución
Publicidad engañosa.		2
Producto defectuoso.		1
Varias quejas y denuncias		2
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Negativa a admitir devolución	1
	Producto defectuoso.	1
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	30
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	11
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	8
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Interrupción del suministro por averías en la red.	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	3
	Varias quejas y denuncias	15
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	14
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	6
	Retraso en el servicio	5
	Interrupción del suministro por averías en la red.	3
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	11
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Desacuerdo con valoración de daños practicada.	36
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	34
	Cobro abusivo.	30
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	24
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	7
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía.	4
	Daños y perjuicios por negligente actuación.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	37
COMPRA AUTOMÓVIL ENTRE PART.	Negativa a ejecutar la garantía.	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en vivienda de segunda mano.	5
	Defectos en la edificación.	2
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Problemas de humedad.	1
	Varias quejas y denuncias	1

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	14
	Deficiente gestión del administrador.	9
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad.	4
	Decisión administrador extralimitándose competencias.	2
	Decisión presidente extralimitándose en competencias.	2
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad.	1
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios.	1
	Varias quejas y denuncias	16
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Vehículo con defectos de fabricación.	45
	Negativa a ejecutar la garantía.	39
	Retraso en la entrega del vehículo.	6
	Publicidad engañosa.	3
	Retraso en la solicitud de las licencias.	3
	Incumplimiento del contrato.	1
	Varias quejas y denuncias	24
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	36
	Información incorrecta sobre el vehículo.	7
	Retraso en la entrega del vehículo.	7
	Negativa a admitir devolución	4
	Publicidad engañosa.	2
	Incumplimiento del contrato.	1
	Varias quejas y denuncias	8
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	No entrega informes médicos de pruebas realizadas.	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Lesiones por negligencia profesional.	3
	Incumplimiento de los resultados ofertados.	2
	Cobro abusivo.	2
	No entrega informes médicos de pruebas realizadas.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	1
CORREO ESTATAL	Pérdida del envío.	6
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Retraso en la entrega del envío.	2
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	6
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Negativa a dar presupuesto previo y cobro abusivo.	53
	Insatisfacción con la reparación.	38
	Retraso en la reparación.	15
	Daños ocasionados en vivienda durante la reparación.	10
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Negativa a dar factura.	1
	Varias quejas y denuncias	3

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Publicidad engañosa.	7
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Insatisfacción con la calidad de los materiales	3
	Negativa a rescindir el contrato.	2
	Cierre del centro de enseñanza.	2
	Retraso en la entrega del material didáctico.	1
	Varias quejas y denuncias	1
ENSEÑANZA PÚBLICA	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Varias quejas y denuncias	3
FARMACIAS	Varias quejas y denuncias	2
FERRETERÍAS	Varias quejas y denuncias	2
FERROCARRIL	Cancelación de servicios.	3
	Retraso en el servicio	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	1
	Pérdida del equipaje.	1
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa.	1
	Varias quejas y denuncias	7
FOTÓGRAFOS	Incumplimiento de contrato.	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro gasolina adulterada.	6
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	6
HIPERMERCADOS	Publicidad engañosa.	2
	Registro al consumidor por el personal del comercio.	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	1
	Venta de productos con fecha caducidad superada.	1
	Varias quejas y denuncias	4
HOSPITALES	Retraso en el servicio.	3
	Lesiones por negligencia profesional.	2
	Negativa a prestar atención sanitaria.	1
	Varias quejas y denuncias	4
HOTELES	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Publicidad engañosa.	2
	Deficiencias en condiciones de bebidas/productos.	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Cobro abusivo.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Varias quejas y denuncias	3
JOYERIAS	Negativa a admitir devolución	4
	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Producto defectuoso.	3
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
---------------------------------	------------------------------------	-----------

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

	Producto defectuoso.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en el servicio	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Varias quejas y denuncias	1
LIBRERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Desperfectos en el envío.	4
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Pérdida del envío.	2
	Varias quejas y denuncias	1
MUEBLERIAS	Mueble defectuoso.	44
	Retraso en la entrega del mueble.	37
	Negativa a ejecutar la garantía.	19
	Negativa a admitir devolución	11
	Mueble de calidad inferior a la ofertada.	8
	Instalación defectuosa.	7
	Publicidad engañosa.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Varias quejas y denuncias	13
MUEBLES DE COCINA	Retraso en el servicio	5
	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Instalación defectuosa.	2
ÓPTICAS	Producto defectuoso.	4
	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	2
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	5
	Inclusión en Registros de Morosos.	5
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	2
	Cobro abusivo de intereses.	2
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	2
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	2
	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	7
PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo.	2
	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
--------------------------------	------------------------------------	-----------

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa.	2
	Falsas ofertas de empleo.	1
	Varias quejas y denuncias	4
PUBLICIDAD POR TELEFONO	Publicidad engañosa.	3
PUBLICIDAD POSTAL	Publicidad engañosa.	3
	Falsas ofertas de empleo.	1
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Retraso en el servicio	17
	Insatisfacción con la reparación.	14
	Negativa a ejecutar la garantía.	12
	Cobro abusivo.	6
	Daños a consecuencia de incorrecta manipulación.	2
	Negativa a dar presupuesto previo.	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	1
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Varias quejas y denuncias	2
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Retraso en el servicio	9
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	2
	Negativa a dar presupuesto previo.	1
	Cobro abusivo.	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Insatisfacción con el servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	4
RESTAURANTES	Insatisfacción por el servicio suministrado.	3
	Cobro abusivo.	3
	Bebida/Comida en mal estado.	2
	Intoxicación alimentaría.	2
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Varias quejas y denuncias	8
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso.	5
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	3
	Publicidad engañosa.	2
	Venta de productos con fecha caducidad superada.	2
	Registro al consumidor por el personal del comercio.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	9

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
--------------------------	-----------------------------	----

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación.	18
	Daños en el coche a consecuencia de la manipulación.	12
	Retraso en el servicio	11
	Cobro abusivo.	9
	Empleo de piezas defectuosas.	6
	Negativa a dar factura.	3
	Negativa a dar presupuesto previo.	3
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario.	2
	Varias quejas y denuncias	6
TAXI	Cobro abusivo.	3
	Negativa del taxista a realizar un servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807.	24
	Llamada a TTA, sin conocimiento del usuario	9
	Conexión a LTAI, sin conocimiento del usuario.	8
	Varias quejas y denuncias	4
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato.	22
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva.	16
	Instalación defectuosa.	6
	Retraso en el servicio	3
	Publicidad engañosa.	3
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa.	1
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	13
TIENDA TRADICIONAL	Cobro indebido.	2
	Producto defectuoso.	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Venta de animales enfermos.	3
	Información errónea sobre la mascota.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	4
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS REVELADO FOTOS	Cobro abusivo.	2
	Pérdida/deterioro de los negativos.	2
	Retraso en el servicio	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	2
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	40
	Pérdida de la prenda.	4
	Retraso en el servicio	2
	Limpieza defectuosa.	1
	Varias quejas y denuncias	1

SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
---------------------------	-----------------------------	----

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

TRANSPORTE AÉREO	Pérdida del equipaje.	35
	Retraso en el vuelo.	19
	Cancelación de vuelos.	14
	Retraso en la entrega del equipaje.	6
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	5
	Overbooking.	1
	Daños en el equipaje.	1
	Cancelación unilateral de reservas por la compañía.	1
	Varias quejas y denuncias	24
	<hr/>	
TRANSPORTE INTERURBANO	Retraso en el servicio	6
	Cancelación de servicios.	5
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa.	1
	Deficientes condiciones higiénicas de los servicios.	1
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Varias quejas y denuncias	14
<hr/>		
TRANSPORTE URBANO	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	4
<hr/>		
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	168

F) Motivos asesoramiento según “Subsector Económico”

Al igual que en el apartado anterior, otra de las cuestiones que consideramos de mayor relevancia es poner de relieve 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 peticiones más frecuentes de asesoramiento, las relativas a:

- Información general sobre garantías.
- Información sobre rescisión de contratos.
- Información sobre devoluciones.

En las tablas siguientes se aporta una **panorámica general de los motivos que han dado lugar a las peticiones de asesoramiento** 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 2005 (la clasificación comienza por los *cinco 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 de contratos de arrendamiento.	110
	Información repercusión de gastos de mantenimiento.	49
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler.	44
	Información de actualización de rentas.	36
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato.	13
	Información sobre devolución de fianzas.	9
	Información sobre repercusión del IBI.	9
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	7
	Información repercusión de las cuotas de la comunidad.	5
	Información de prescripción deudas por rentas.	1
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información repercusión gastos exclusivos vendedor.	90
	Información sobre impuestos que gravan compraventa.	25
	Información sobre subrogación en hipoteca.	16
	Información sobre normas calidad en la edificación.	8
	Información de instalación de suministros generales.	6
	Información de obligatoriedad de entregar planos.	5
	Información obligación entregar memoria de calidades.	2
	Información general sobre contratos.	2

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información sobre gastos de notaría y registro.	2
	Información sobre responsabilidad por defectos.	2
	Información sobre cláusulas abusivas (subrogación...	1
	Información sobre descalificación de VPO.	1
	Información sobre documentación de compraventa.	1
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Información de obligaciones para prevenir de incendios.	1
	Varios asesoramientos.	111
3º COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones por la comunidad.	53
	Información de mayorías para acuerdos.	38
	Información sobre repercusión y reparto de gastos.	30
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos.	7
	Información sobre impugnación de acuerdos.	6
	Varios asesoramientos.	61
4º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información general sobre pólizas de seguros.	58
	Información sobre trámites en caso de siniestro.	28
	Información sobre rescisión de póliza.	24
	Información solvencia económico-profesional compañía	1
	Varios asesoramientos.	37
5º COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA	Información sobre rescisión del contrato.	44
	Información sobre derechos de los usuarios.	42
	Varios asesoramientos.	33
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios.	2
	Varios asesoramientos.	1
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato.	7
	Información sobre rescisión de la financiación.	5
	Varios asesoramientos.	20
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	77
	Información sobre procedimientos administrativos.	11
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	7
	Información sobre impuestos y tasas.	5
	Información sobre infracciones y sanciones.	4
	Varios asesoramientos.	11
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas.	19
	Información sobre procedimientos administrativos.	14
	Información sobre infracciones y sanciones.	7
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	3
	Varios asesoramientos.	16
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Varios asesoramientos.	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre infracciones y sanciones.	21
	Información sobre procedimientos administrativos.	18
	Información sobre impuestos y tasas.	16
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	4
	Varios asesoramientos.	14

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información sobre las agencias de reventa de tiempo.	3
	Información general sobre contratos.	3
	Varios asesoramientos.	4
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada viaje por usuario.	21
	Varios asesoramientos.	18
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general de contratos de arrendamiento.	4
	Información de repercusión gastos del vendedor.	1
	Información general sobre contratos.	1
	Información sobre devolución de fianzas.	1
	Información sobre subrogación en hipoteca.	1
	Varios asesoramientos.	36
AGENCIAS MATRIMONIALES	Varios asesoramientos.	1
AUTOESCUELAS	Información sobre rescisión del contrato.	1
	Varios asesoramientos.	1
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas.	21
	Información sobre comisiones y otros gastos.	16
	Información sobre seguros vinculados a servicios	13
	Información sobre créditos bancarios.	5
	Información sobre intereses.	4
	Varios asesoramientos.	24
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos.	2
CASAS RURALES	Varios asesoramientos.	2
CENTROS DE SALUD	Varios asesoramientos.	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	4
COLEGIOS PRIVADOS	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO DE CALZADO	Información general sobre garantías.	6
	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	12
	Información sobre devoluciones.	3
	Varios asesoramientos.	3
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	84
	Información sobre devoluciones.	16
	Varios asesoramientos.	11
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	38
	Información general sobre garantías.	3
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	3
	Varios asesoramientos.	15
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información general sobre garantías.	2
	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	5

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones.	16
	Varios asesoramientos.	5
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones.	5
	Varios asesoramientos.	2
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios.	7
	Varios asesoramientos.	10
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios.	13
	Varios asesoramientos.	3
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías.	21
	Varios asesoramientos.	3
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre garantías en vivienda segunda	7
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	7
	Información sobre gastos de notaria y registro.	5
	Información sobre descalificación de VPO.	3
	Varios asesoramientos.	35
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías.	25
	Varios asesoramientos.	20
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías.	26
	Varios asesoramientos.	8
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	Varios asesoramientos.	1
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	3
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios.	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Varios asesoramientos.	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información general sobre garantías.	7
	Información sobre derechos de los usuarios	2
	Varios asesoramientos.	12
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato.	11
	Información sobre rescisión de la financiación.	1
	Varios asesoramientos.	15
ENSEÑANZA PÚBLICA	Varios asesoramientos.	2
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos.	1
FERROCARRIL	Varios asesoramientos.	2
GASOLINERAS	Varios asesoramientos.	2
HIPERMERCADOS	Información sobre etiquetado.	1
HOSPITALES	Varios asesoramientos.	4
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas.	4
	Varios asesoramientos.	2
JOYERÍAS	Varios asesoramientos.	4


INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones.	5
MUEBLERÍAS	Información sobre devoluciones.	15
	Información general sobre garantías.	12
	Varios asesoramientos.	9
MUEBLES DE COCINA	Información general sobre garantías.	1
	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	1
ÓPTICAS	Varios asesoramientos.	2
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos.	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos.	4
	Información sobre créditos bancarios.	3
	Información sobre intereses.	3
	Información sobre hipotecas.	2
	Información sobre seguros vinculados a servicios.	1
	Varios asesoramientos.	13
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas.	1
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Varios asesoramientos.	1
PUBLICIDAD POR TELEFONO	Varios asesoramientos.	1
PUBLICIDAD POSTAL	Varios asesoramientos.	2
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	14
	Varios asesoramientos.	14
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	3
	Varios asesoramientos.	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos.	5
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas.	2
	Varios asesoramientos.	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato.	14
	Información sobre derechos de los usuarios.	7
	Varios asesoramientos.	10
SUPERMERCADOS	Información sobre etiquetado.	1
	Varios asesoramientos.	3
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías.	15
	Información sobre presupuesto previo.	6
	Información sobre gastos de estancia en taller.	2
	Varios asesoramientos.	8
TAXI	Varios asesoramientos.	3
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos.	3
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario.	4
	Varios asesoramientos.	6
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaría.	1
	Varios asesoramientos.	2

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
TIENDAS DE MASCOTAS	Información sobre devoluciones.	1
TIENDAS-VIDEOCLUB	Varios asesoramientos.	2
TIENDAS REVELADO FOTOS	Varios asesoramientos.	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos.	1
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	10
	Varios asesoramientos.	9
TRANSPORTE INTERURBANO	Varios asesoramientos.	4
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos.	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos.	135

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


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS		
Año 2005		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	5.966	91 %
Asociados	569	9 %
Total	6.535	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. 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.

Comparando estos datos con los recogidos en el año anterior, no se han producido modificaciones en los porcentajes de las consultas atendidas a socios y no socios de UCE-Asturias.


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

La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2005 lo ha sido a través del teléfono, 59% de las consultas, frente a la atención proporcionada de manera personal, 41% de las consultas.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
Año 2005		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	3.874	59 %
Personal	2.661	41 %
Total	6.535	100 %

Comparando los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2004, se verifica un aumento del 10% en las consultas atendidas de forma personal en los Centros de Información.


I) Consultas atendidas según Centro de Información

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
Año 2005		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	3.642	56 %
Gijón	1.889	29 %
Avilés	1.004	15 %
Total	6.535	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 (56%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (15%).

Comparando dichos datos con los registrados en el año anterior, se verifica un aumento del porcentaje de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (+ 5%); al tiempo que se ha producido un descenso del porcentaje de consultas atendidas en los Centros de Información de Gijón (- 1%) y Avilés (- 4%). En datos absolutos, es de resaltar el importante crecimiento de las consultas atendidas en Oviedo (+ 660) y en Gijón (+ 121), mientras que en Avilés (- 6) ha sido insignificante el descenso en el número de consultas atendidas, con respecto al año 2004.

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 2005		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE*
Oviedo	Telefónica: 1.659	25 %
Oviedo	Personal: 1.983	30 %
Gijón	Telefónica: 1.386	21 %
Gijón	Personal: 503	8 %
Avilés	Telefónica: 829	13 %
Avilés	Personal: 175	3 %

* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2005 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 y, por último, en el Centro de Información de Avilés.

Comparando, en términos relativos, dichos datos con los registrados en el año 2004, resaltar el significativo aumento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo de forma personal (+ 11%) y el descenso en el porcentaje de las consultas atendidas por teléfono en este Centro (- 7%). Mientras que en los Centros de Información de Gijón y Avilés los porcentajes de variación de las consultas atendidas, tanto por teléfono como de forma personal, han sido insignificantes (del orden del $\pm 1\%$), con respecto al año anterior.

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 proporcionado asesoramiento jurídico a personas residentes en 65 concejos asturianos**, el mismo número de concejos que en el año anterior.

CONCEJOS (I)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2004
OVIEDO	3280	50,19%	42,54%
GIJÓN	1445	22,11%	24,83%
AVILÉS	386	5,91%	8,74%
SIERO	171	2,62%	2,57%
MIERES	119	1,82%	1,49%
LANGREO	105	1,61%	1,35%
LLANERA	90	1,38%	1,54%
CASTRILLÓN	75	1,15%	1,27%
VILLAVICIOSA	45	0,69%	0,71%
ALLER	42	0,64%	0,54%
CARREÑO	36	0,55%	0,75%
PRAVIA	34	0,52%	0,59%
LLANES	33	0,50%	0,56%
NOREÑA	29	0,44%	0,51%
S.M. DEL REY AURELIO	29	0,44%	0,59%
CANGAS DEL NARCEA	29	0,44%	0,49%
NAVIA	27	0,41%	0,58%
GOZÓN	27	0,41%	0,54%
GRADO	26	0,40%	0,59%
CORVERA	26	0,40%	0,58%
PILONA	22	0,34%	0,39%
TINEO	20	0,31%	0,30%
NAVA	20	0,31%	0,37%
CANGAS DE ONÍS	18	0,28%	0,24%
LAVIANA	17	0,26%	0,27%
CUDILLERO	17	0,26%	0,24%
VALDÉS	17	0,26%	0,39%
LENA	16	0,24%	0,30%
MORCÍN	14	0,21%	0,24%
RIOSA	11	0,17%	0,10%

INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2005
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

CONCEJOS (II)	Nº Consultas	Porcentaje	% 2004
COLUNGA	11	0,17%	0,20%
TEVERGA	11	0,17%	0,05%
PARRES	10	0,15%	0,27%
SOTO DEL BARCO	9	0,14%	0,24%
SALAS	9	0,14%	0,30%
RIBERA DE ARRIBA	9	0,14%	0,12%
RIBADESELLA	9	0,14%	0,20%
RIBADEDEVA	7	0,11%	-
TAPIA DE CASARIEGO	7	0,11%	0,15%
CABRALES	5	0,08%	0,08%
ILLAS	5	0,08%	-
BELMONTE DE MIRANDA	5	0,08%	0,14%
QUIRÓS	5	0,08%	-
BIMENES	5	0,08%	0,02%
COAÑA	5	0,08%	0,08%
VILLAYÓN	4	0,06%	0,05%
LAS REGUERAS	4	0,06%	0,07%
MUROS DEL NALÓN	4	0,06%	0,10%
PROAZA	3	0,05%	0,02%
SOMIEDO	3	0,05%	0,05%
TARAMUNDI	2	0,03%	-
VILLANUEVA DE OSCOS	2	0,03%	0,02%
CABRANES	2	0,03%	-
DEGAÑA	2	0,03%	-
CANDAMO	2	0,03%	0,03%
SARIEGO	2	0,03%	0,03%
ONÍS	2	0,03%	0,02%
EL FRANCO	2	0,03%	0,08%
GRANDAS DE SALIME	2	0,03%	0,07%
ILLANO	2	0,03%	0,03%
PONGA	2	0,03%	-
CASO	1	0,02%	0,03%
BOAL	1	0,02%	0,07%
ALLANDE	1	0,02%	0,02%
SANTO ADRIANO	1	0,02%	0,02%
Sin especificar	86	1,32%	1,17%
Otros municipios extraregionales	67	1,03%	0,88%

Comparando la variación porcentual entre el año 2005 y el 2004, en relación a los seis municipios de mayor población de Asturias, significar el aumento en el porcentaje de consultas procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Oviedo (+ 8%). Mientras que las consultas procedentes de ciudadanos de Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo han tenido porcentajes mínimos de variación con respecto al año anterior.

ANEXO

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

Año 2005

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 385 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 2005.

2. VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2005, 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 8,5 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio es de notable alto.** De igual forma que para *el 90 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= 385)

- Mucho	42 %
- Bastante	48 %
- Poco	5 %
- Nada	3 %
- Ns/Nc	2 %

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= 385)*

- Muy bueno	90 %
- Bueno	9 %
- Regular	0,5 %
- Malo	0.5 %
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 97 % 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= 385)

- Muy clara	69 %
- Bastante clara	28 %
- Poco clara	2 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	-

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 91 % de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a un 8 % 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= 385)

- Muy útil	60 %
- Bastante útil	31 %
- Poco útil	6 %
- Nada útil	2 %
- Ns/Nc	1 %

Asimismo, para el 95% de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente al 3 % que lo valoraron como de poca o ninguna confianza.

Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza? (n= 385)

- Mucha confianza	61 %
- Bastante confianza	34 %
- Poca confianza	2 %
- Ninguna confianza	1 %
- Ns/Nc	2 %

Por último, el 94 % de las personas entrevistadas ha declarado que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta. Frente al 5 % que declara que probablemente o con seguridad no lo hará.

Si en el futuro tiene usted algún otro problema o desea hacer alguna reclamación ¿Volvería a ponerse en contacto con UCE? (n= 385)

- Sí, con seguridad	85 %
- Sí, probablemente	9 %
- No, probablemente	3 %
- No, con seguridad	2 %
- Ns/Nc	1 %

3. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Lugar de residencia:

- Oviedo	44 %
- Gijón	24 %
- Avilés	5 %
- Otros concejos Centro	22 %
- Oriente	3 %
- Occidente	2 %

Sexo:

- Mujer	58 %
- Hombre	41 %

Edad: 40 años (media)
35 años (moda)

Estudios terminados:

- | | |
|---------------------------|------|
| - Primarios o menos | 21 % |
| - Medios (bachiller y FP) | 44 % |
| - Universitarios | 35 % |

Situación laboral de la persona entrevistada

- | | |
|----------------------------|------|
| - Ocupado/a | 62 % |
| - Jubilado/a o pensionista | 14 % |
| - Desempleado/a | 11 % |
| - Estudiante | 1 % |
| - Labores domésticas | 12 % |

Ocupación de la persona que aporta más ingresos en el hogar

- | | |
|--|------|
| - Trabajador/a de la industria y la construcción | 28 % |
| - Trabajador/a del comercio y los servicios | 21 % |
| - Funcionario/a | 9 % |
| - Oficinista y administrativo/a | 9 % |
| - Profesional y técnico | 23 % |
| - Autónomo/a | 7 % |
| - Ganadero/a, agricultor/a | 1 % |
| - Empresario/a con asalariados | 2 % |

UCE-Asturias, febrero de 2006