

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

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2007**

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. RESUMEN	5
5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	8
A) Consultas según denuncias/quejas o asesoramientos	9
B) Evolución del número de consultas atendidas entre los años 2002-2007	10
C) Denuncias y quejas según <i>Subsector Económico</i>	11
D) Asesoramientos según <i>Subsector Económico</i>	14
E) Consultas según <i>Sector Económico</i> . Análisis comparativo	17
F) Motivos de denuncia y queja según <i>Subsector Económico</i>	19
G) Motivos asesoramiento según <i>Subsector Económico</i>	33
H) Consultas atendidas según Asociados y <i>No</i> asociados	39
I) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	40
J) Consultas atendidas según Centro de Información	41
K) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	42
L) Consultas atendidas según Concejo de procedencia	44
ANEXO. ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS	46

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

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2007**

1. PRESENTACIÓN

En el marco de los *Convenios Específicos entre la Administración del Principado de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE*, firmados ininterrumpidamente a partir de julio de 2001, se establece el desarrollo de un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo”, como instrumento de análisis de las consultas atendidas 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, una herramienta 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 los citados Convenios, elaborar periódicos informes sobre las consultas atendidas. En tal sentido se presenta este **Informe de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007.**

Por último, señalar que este informe continúa la serie de los que viene realizando la Unión de Consumidores de Asturias-UCE 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 Álvaro Carballo, Ana Belén Álvarez, Carmen M^a García, Cristina Olaguibel e Inés Núñez, licenciad@s en Derecho y contratadas para atender el Servicio Jurídico de UCE-Asturias. 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. Dichas consultas son registradas en las correspondientes fichas en papel y transcritas después a una base de datos informática diseñada al efecto, según el procedimiento siguiente:

- Todas las CONSULTAS atendidas se anotan como DENUNCIAS y QUEJAS o ASESORAMIENTOS. *Las denuncias y quejas se entienden como la comunicación por parte 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.

Por último, resaltar que se registran los datos mínimos e imprescindibles de carácter personal, siempre contando con la autorización explícita de la persona que realiza la consulta, ajustándose el tratamiento de dichos datos a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

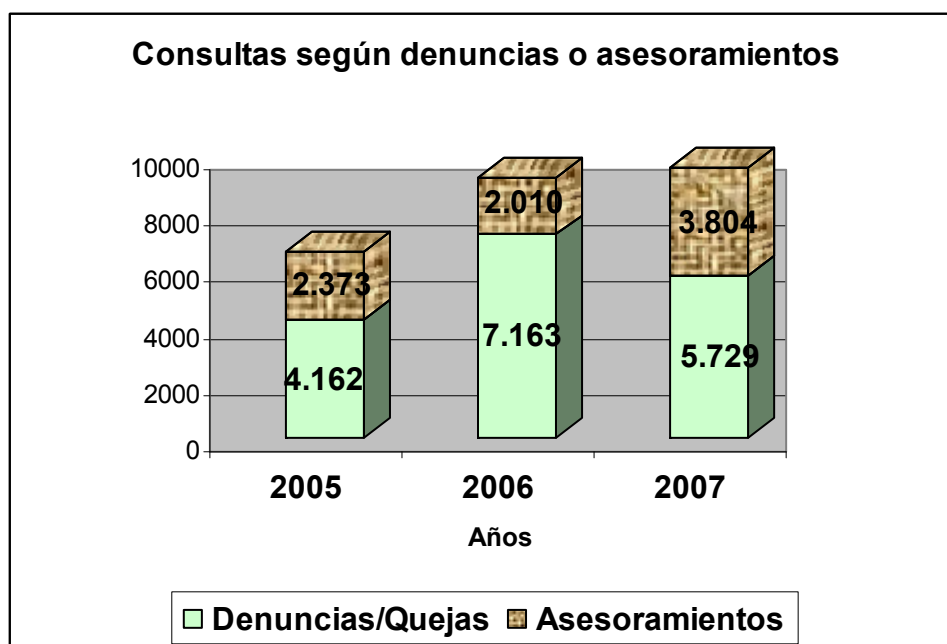
4. RESUMEN

En este apartado se presentan, de forma resumida, los resultados del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a lo largo del año 2007, así como algunos datos de su evolución en los últimos seis años.

Número de consultas atendidas

En el año 2007 fueron atendidas un total de **9.528 consultas** (60% denuncias y quejas y 40% asesoramientos). Lo que representa un aumento del 4% con respecto a las consultas atendidas en el año anterior.

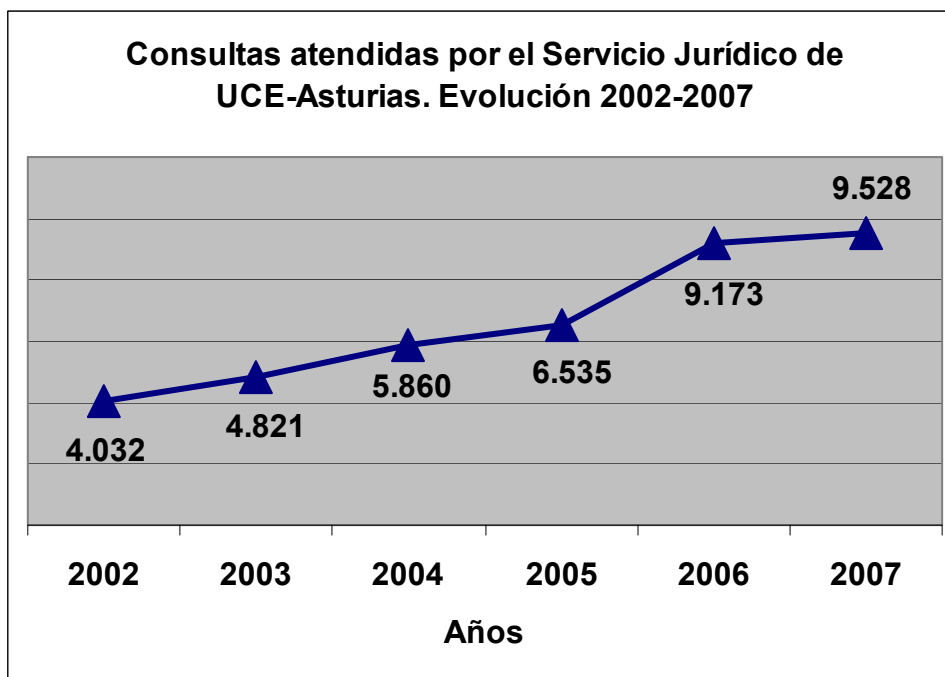
En datos absolutos el incremento fue de 355 consultas más; y si se descuentan las denuncias del año 2006 relacionadas con el problema de la estafa en la venta de sellos por parte de Forúm Filatélico y Afinsa, el incremento de consultas relacionadas con el resto de los sectores de la oferta alcanza la importante cifra de 3.038 consultas más.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Evolución del número de consultas atendidas. Años 2002-2007

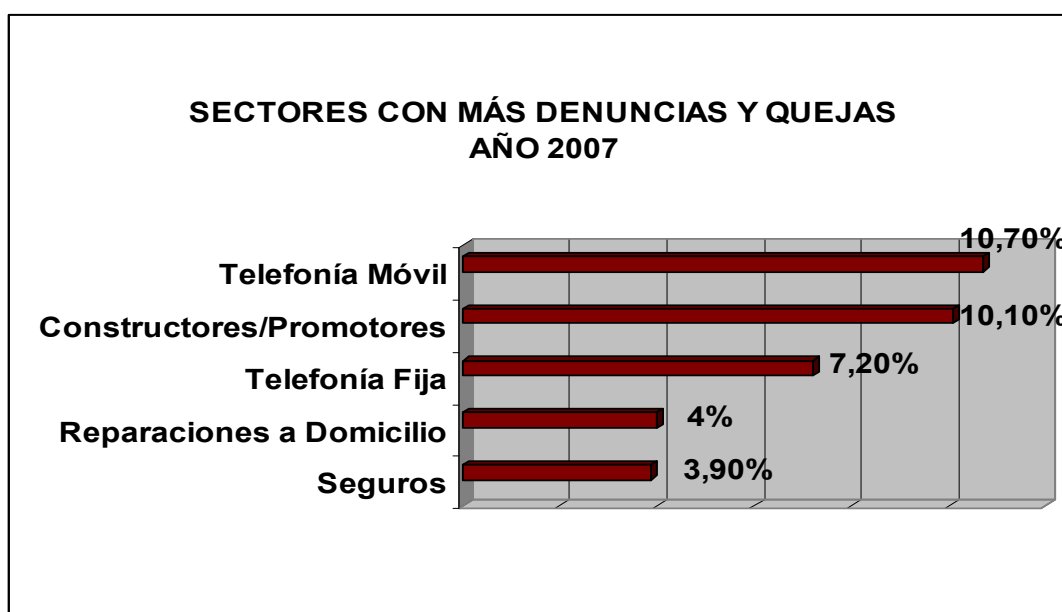
A lo largo de los últimos seis años fueron atendidas un total de casi **40.000 consultas**. Destaca el incremento sostenido a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 9.528 en el pasado año 2007. Es decir, un muy significativo aumento del 136% en el número de consultas atendidas entre esos dos años.



Fuente: UCE-Asturias_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*

Los subsectores que tienen que ver con el ámbito del mercado de las **Telecomunicaciones** (*Telefonía móvil y fija y Servicios de Internet*), son los que mayor número de denuncias y quejas han acumulado en el pasado año, un total de 1.248, casi el 22% del total y 323 denuncias más que en el año anterior. Seguido del ámbito de la **Vivienda** (*Constructores y Promotores, Agencias Inmobiliarias, Compra-Venta entre Particulares y Arrendamientos*), que contabilizó en el año un total de 726 denuncias y quejas, el 12,5% del total y 214 denuncias más que en el año anterior.



Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Consultas atendidas según *No Asociados* y Asociados

El 87% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a UCE-Asturias, frente al 13% de asociad@s. Comparando estos datos con los del año anterior, se verifica que no se han producido cambios significativos en los porcentajes de las consultas atendidas a socios y no socios.

Consultas atendidas según modalidad

La mayor parte de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2007 lo ha sido a través del teléfono, 59% de las consultas; frente a la atención proporcionada de forma personal en los tres Centros de Información que supuso el 41% de las consultas atendidas.

Consultas atendidas según Centro de Información

Respecto a la distribución de las consultas atendidas según los 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 (46%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (25%).

Consultas atendidas según Concejo de procedencia

Por último, señalar que el 82% de las consultas han correspondido a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Oviedo, Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo), como viene siendo habitual todos los años; al tiempo que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 65 concejos asturianos.

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 2007, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Evolución del número de consultas entre los años 2002-2007.
- C) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*.
- D) Asesoramientos atendidos según *Subsector Económico*.
- E) Consultas según *Sector Económico*. Análisis comparativo.
- F) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- G) Motivos asesoramiento según *Subsector Económico*.
- H) Consultas atendidas según *No Asociados y Asociados*.
- I) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal).
- J) Consultas atendidas según Centro de Información.
- K) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- L) Consultas atendidas según Concejo de procedencia.

Asimismo, 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 2007.

A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2007 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **9.528 consultas**, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información de la Asociación, de las cuales el *60 % fueron denuncias y quejas y el 40 % fueron peticiones de asesoramiento.*

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS-QUEJAS O ASESORAMIENTOS Año 2007		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	5.729	60 %
Asesoramientos	3.804	40 %
Total	9.528	100 %

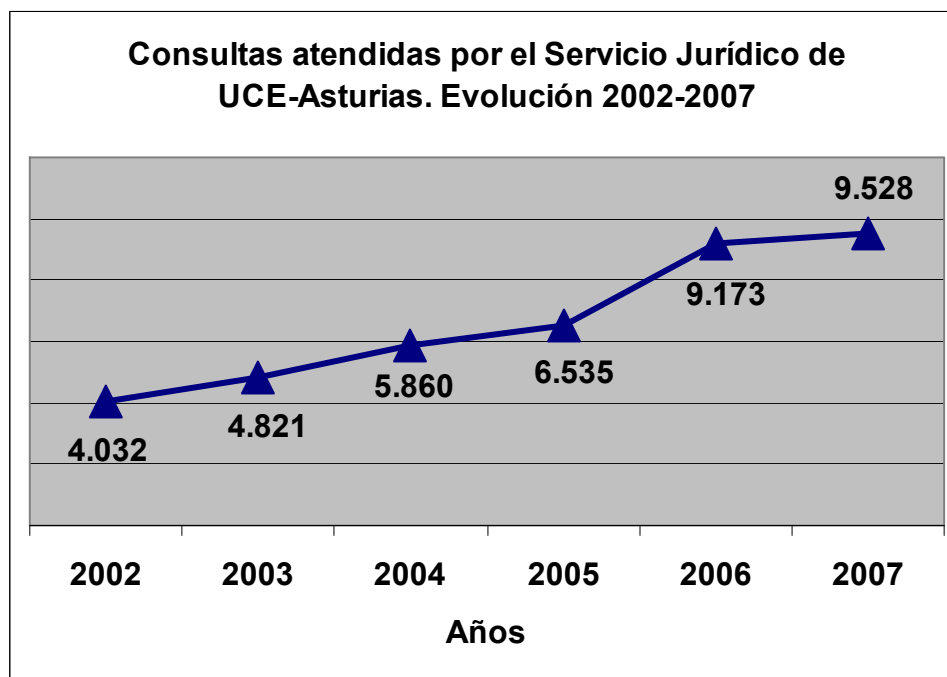
Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2006 (9.173 consultas), se constata un **aumento del 4 % en el número de consultas registradas con respecto al año anterior**; en datos absolutos, el **incremento fue de 355 consultas atendidas más.**

No obstante, si consideramos que el año anterior se atendieron 2.683 denuncias relacionadas con el problema de la estafa en la venta de sellos por parte de Forúm Filatélico y Afinsa, **el aumento de las consultas a lo largo del año 2007 – sin considerar las denuncias relacionadas con dicho caso y sí las relacionadas con los habituales sectores de la oferta – ha alcanzado el importante incremento de 3.038 consultas más.**

B) EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS ENTRE LOS AÑOS 2002-2007

Como puede comprobarse en el siguiente gráfico, entre los años 2002-2007, fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **39.949 consultas**.



Fuente: UCE-Asturias,2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En la evolución del número de consultas atendidas destaca el **incremento sostenido** a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 9.528 en el pasado año 2007. Es decir, un **muy significativo aumento del 136% en el número de consultas atendidas**, comparando esos dos años.

C) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN *SUBSECTOR* ECONÓMICO

Como se puede observar en la tabla siguiente, los subsectores que tienen que ver con el ámbito del mercado de las **Telecomunicaciones (Telefonía móvil y fija y Servicios de Internet)**, son los que mayor número de denuncias y quejas han acumulado en el pasado año, un total de 1.248, casi el 22% del total y 323 denuncias más que en el año anterior.

Asimismo, resaltar que el ámbito de la **Vivienda** (Constructores y Promotores, Agencias Inmobiliarias, Compra-Venta entre Particulares y Arrendamientos), **contabilizó en el año un total de 726 denuncias y quejas**, el 12,5% del total y 214 denuncias más que en el año anterior.

Por otro lado, comparando en términos absolutos los datos de denuncias y quejas con los registrados en el año 2006 se verifica que **los subsectores que han tenido un mayor incremento en el número de dichas denuncias y quejas han sido las Compañías de Telefonía Móvil (+ 281), Constructores y Promotores de Vivienda (+ 166) y las Empresas de Reparaciones a Domicilio (+ 85).**

Subsector Económico (I)	Nº DENUNCIAS	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	613	10,71%	4,63%	+ 281
CONSTRUCTORES/PROMOTORES	582	10,17%	5,81%	+ 166
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	416	7,27%	4,66%	+ 82
REPARACIONES A DOMICILIO	228	3,98%	2,00%	+ 85
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	223	3,90%	2,26%	+ 61
TRANSPORTE AÉREO	220	3,84%	2,11%	+ 69
SERVICIOS DE INTERNET	219	3,83%	3,62%	- 40
CONCES. AUTOMÓVILES NUEVOS	172	3,00%	1,86%	+ 39
MUEBLERÍAS	170	2,97%	2,16%	+ 15
BANCOS	162	2,83%	1,97%	+ 21
ELECTRODOMÉSTICOS (L. MARRÓN)	136	2,38%	2,08%	- 13
AGENCIAS DE VIAJES	122	2,13%	0,94%	+ 55
COMERCIO DE ROPA	121	2,11%	1,45%	+ 17
ADMINISTRACIÓN LOCAL	112	1,96%	0,91%	+ 47
ELECTRODOMÉSTICOS (L. BLANCA)	108	1,89%	1,35%	+ 11
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	105	1,83%	1,84%	- 27
COMUNIDADES DE VECINOS	91	1,59%	0,59%	+ 49
CAJAS DE AHORROS	86	1,50%	0,84%	+ 26

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº DENUNCIAS	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	86	1,50%	0,75%	+ 32
COMERCIO APART. TELEFONÍA MÓVIL	83	1,45%	1,38%	- 16
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	76	1,33%	0,85%	+ 15
CONCES. AUTOMÓVILES USADOS	75	1,31%	0,80%	+ 18
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA PART.	73	1,28%	0,64%	+ 27
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	65	1,14%	0,59%	+ 23
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	65	1,14%	0,25%	+ 47
AGENCIAS INMOBILIARIAS	64	1,12%	0,63%	+ 19
PROFESIONALES LIBERALES	58	1,01%	0,56%	+ 18
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	55	0,96%	0,56%	+ 15
COMERCIO DE CALZADO	52	0,91%	0,77%	- 3
COMPAÑÍAS DE GAS	48	0,84%	0,66%	- 47
SUPERMERCADOS	40	0,70%	0,29%	+ 19
TINTORERÍAS	38	0,66%	0,60%	- 5
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	30	0,52%	0,40%	+ 1
TELEVISIONES DE PAGO	29	0,51%	0,82%	+ 30
JOYERÍAS	29	0,51%	0,25%	+ 11
ABASTECIMIENTO DE AGUA	28	0,49%	0,25%	+ 10
CLÍNICAS PRIVADAS	28	0,49%	0,32%	+ 5
TRANSPORTE INTERURBANO	27	0,47%	0,53%	- 11
COMERCIO POR CATÁLOGO	25	0,44%	0,50%	- 11
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	25	0,44%	0,07%	+ 20
APARCAMIENTOS Y GARAJES	23	0,40%	0,21%	+ 8
MUEBLES DE COCINA	23	0,40%	0,28%	+ 3
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	21	0,37%	0,17%	+ 9
COMERC. COMPLEMENTOS VESTIR	21	0,37%	0,36%	- 5
COMERCIO ELECTRÓNICO	20	0,35%	0,35%	- 5
REPARACIÓN INFORMÁTICA	20	0,35%	0,07%	+ 15
COMERCIO POR TELÉFONO	19	0,33%	0,36%	- 7
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	19	0,33%	0,21%	+ 4
BARES Y CAFETERÍAS	19	0,33%	0,11%	+ 11
RESTAURANTES	16	0,28%	0,31%	- 6
HOTELES	14	0,24%	0,24%	- 3
JUGUETERÍAS	14	0,24%	0,14%	+ 4
EMPRESAS DE MUDANZAS	13	0,23%	0,10%	+ 6
COMPRA AUTOMÓVILES PART.	12	0,21%	0,13%	+ 13
MENSAJERÍA PRIVADA	12	0,21%	0,17%	=
CORREO ESTATAL	12	0,21%	0,10%	+ 5
FERROCARRIL	12	0,21%	0,14%	+ 2
ÓPTICAS	10	0,17%	0,07%	+ 5
HOSPITALES	10	0,17%	0,15%	- 1
TRANSPORTE URBANO	10	0,17%	0,08%	+ 4
LIBRERÍAS	10	0,17%	0,01%	+ 9
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	9	0,16%	0,06%	+ 5
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	9	0,16%	0,03%	+ 7
OTRA PUBLICIDAD	8	0,14%	0,01%	+ 7
HIPERMERCADOS	8	0,14%	0,11%	=

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº DENUNCIAS	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
TIENDAS DE MASCOTAS	7	0,12%	0,07%	+ 2
COMPRA VIVIENDAS PART.	7	0,12%	0,07%	+ 2
CENTROS DE SALUD	6	0,10%	0,07%	+ 1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	6	0,10%	0,06%	+ 2
PUBLICIDAD POSTAL	6	0,10%	0,01%	+ 5
ENSEÑANZA PÚBLICA	5	0,09%	-	+ 5
FERRETERÍAS	5	0,09%	0,01%	+ 4
TIENDA TRADICIONAL	5	0,09%	0,07%	=
GASOLINERAS	5	0,09%	0,22%	- 11
AGENCIAS MATRIMONIALES	5	0,09%	-	+ 5
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	5	0,09%	0,07%	=
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	5	0,09%	0,04%	+ 2
TAXI	4	0,07%	0,01%	+ 3
AUTOESCUELAS	4	0,07%	0,01%	+ 3
CASAS RURALES	4	0,07%	0,01%	+ 3
RELOJERÍAS	4	0,07%	0,01%	+ 3
FOTÓGRAFOS	3	0,05%	0,04%	=
TRANSPORTE ESCOLAR	3	0,05%	0,06%	- 1
TIENDAS DE VIDEOCLUB	3	0,05%	-	+ 3
FARMACIAS	3	0,05%	0,03%	+ 1
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	3	0,05%	0,03%	+ 1
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	3	0,05%	0,03%	+ 1
CAMPING	2	0,03%	-	+ 2
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	2	0,03%	-	+ 2
TIENDAS REVELADO FOTOS	2	0,03%	-	+ 2
HERBORISTERÍAS/PARAFARMACIAS	1	0,02%	0,01%	=
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,02%	0,01%	=
ALBERGUES	1	0,02%	-	+ 1
SALAS DE CINE	1	0,02%	0,01%	=
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	1	0,02%	0,04%	- 2
VARIOS SUBSECTORES	263	4,59%	4,04%	- 24
Total	5.729	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

D) ASESORAMIENTOS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

En la tabla siguiente se desglosa el número y porcentaje de asesoramientos (solicitudes de información sin notificación de insatisfacción o irregularidad) realizados por los consumidores en relación con los diferentes Subsectores Económicos durante el año 2007.

Al igual que en años anteriores, el ámbito que contabiliza un mayor número de peticiones de asesoramiento ha sido el referido a la **Vivienda**, tanto en lo relacionado con los *arrendamientos* como con la *adquisición*, agrupando un total de 700 peticiones asesoramiento atendidas, 240 más que en el año 2006. A las que se deben sumar las 256 solicitudes de información relacionadas con el “*Programa de Ayudas y Subvenciones a la Vivienda del Principado de Asturias*”, 105 más que en el año anterior; todo lo cual viene a representar el 27% de los asesoramientos atendidos en el año.

Comparando, en términos absolutos, los datos del número de peticiones de asesoramientos atendidas en el año 2007 con los del año anterior, se constata que *Constructores y Promotores* ha sido el subsector que ha tenido un mayor incremento (+150), seguido de la *Telefonía Móvil* (+ 147) y las citadas peticiones de información sobre las *Ayudas y Subvenciones a la Vivienda* (+ 105).

Subsector Económico (I)	Nº Asesor.	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA PART.	357	9,38%	11,59%	+ 124
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	339	8,91%	9,40%	+ 150
CONSTRUCTORES/ PROMOTORES	286	7,52%	6,52%	+ 155
COMUNIDADES DE VECINOS	235	6,18%	10,50%	+ 24
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	207	5,44%	5,47%	+ 97
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	181	4,76%	1,69%	+ 147
ADMINISTRACIÓN LOCAL	155	4,07%	3,33%	+ 88
BANCOS	110	2,89%	2,24%	+ 65
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	104	2,73%	3,38%	+ 36
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	80	2,10%	1,00%	+ 60
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	79	2,08%	2,89%	+ 21
CONCES. AUTOMÓVILES NUEVOS	77	2,02%	1,49%	+ 47
COMPRA VIVIENDAS PART.	69	1,81%	2,34%	+ 22

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (II)	Nº Asesor.	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	62	1,63%	1,39%	+ 34
REPARACIONES A DOMICILIO	60	1,58%	0,90%	+ 42
ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	57	1,50%	2,04%	+ 16
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	56	1,47%	0,70%	+ 42
SERVICIOS DE INTERNET	53	1,39%	1,74%	+ 18
MUEBLERÍAS	52	1,37%	1,34%	+ 25
AGENCIAS INMOBILIARIAS	51	1,34%	2,44%	+ 2
COMERCIO DE ROPA	44	1,16%	1,44%	+ 15
AGENCIAS DE VIAJES	44	1,16%	0,85%	+ 27
CONCES. AUTOMÓVILES USADOS	43	1,13%	1,64%	+ 10
TRANSPORTE AÉREO	40	1,05%	0,70%	+ 26
COMPAÑÍAS DE GAS	36	0,95%	0,85%	+ 19
CAJAS DE AHORROS	34	0,89%	1,44%	+ 5
COMERCIO POR CATÁLOGO	33	0,87%	0,80%	+ 17
COMPRA AUTOMÓVILES PART.	33	0,87%	1,74%	- 2
PROFESIONALES LIBERALES	31	0,81%	0,65%	+ 18
REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	29	0,76%	0,70%	+ 15
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	28	0,74%	0,65%	+ 13
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	27	0,71%	0,90%	+ 10
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	27	0,71%	0,40%	+ 19
COMERCIO APARAT. TELEFONÍA MÓVIL	26	0,68%	0,55%	+ 15
COMERCIO POR TELÉFONO	21	0,55%	0,30%	+ 15
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	18	0,47%	0,90%	=
COMERCIO DE CALZADO	18	0,47%	0,65%	+ 5
COMERCIO ELECTRÓNICO	15	0,39%	0,25%	+ 10
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	15	0,39%	0,25%	+ 10
APARCAMIENTOS Y GARAJES	14	0,37%	0,05%	+ 13
BARES Y CAFETERÍAS	13	0,34%	0,25%	+ 8
SUPERMERCADOS	12	0,32%	0,10%	+ 10
ABASTECIMIENTO DE AGUA	12	0,32%	0,20%	+ 8
TELEVISIONES DE PAGO	11	0,29%	0,45%	+ 2
HOTELES	9	0,24%	0,05%	+ 8
ÓPTICAS	8	0,21%	0,10%	+ 6
COMERCIOS COMPLEMENTOS VESTIR	8	0,21%	0,20%	+ 4
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	7	0,18%	0,10%	+ 5
TRANSPORTE INTERURBANO	7	0,18%	0,10%	+ 5
HOSPITALES	5	0,13%	0,20%	+ 1
JOYERÍAS	5	0,13%	0,15%	+ 2
OTRA PUBLICIDAD	5	0,13%	-	+ 5
RELOJERÍAS	5	0,13%	0,10%	+ 3
CAMPING	5	0,13%	-	+ 5
RESTAURANTES	5	0,13%	0,15%	+ 2
TIENDAS DE MASCOTAS	5	0,13%	-	+ 5
TINTORERÍAS	5	0,13%	0,20%	+ 1
AUTOESCUELAS	4	0,11%	-	+ 4
FERROCARRIL	4	0,11%	0,15%	+ 1
TRANSPORTE URBANO	4	0,11%	0,05%	+ 3
HIPERMERCADOS	4	0,11%	0,10%	+ 2

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Subsector Económico (III)	Nº Asesor.	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
FERRETERÍAS	3	0,08%	-	+ 3
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	3	0,08%	0,05%	+ 2
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	3	0,08%	0,30%	- 3
JUGUETERÍAS	3	0,08%	0,05%	+ 2
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	3	0,08%	-	+ 3
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	3	0,08%	0,05%	+ 2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	3	0,08%	0,05%	+ 2
TAXI	3	0,08%	0,10%	+ 1
TIENDA TRADICIONAL	3	0,08%	-	+ 3
TRANSPORTE ESCOLAR	3	0,08%	0,10%	+ 1
ENSEÑANZA PÚBLICA	3	0,08%	0,05%	+ 2
AGENCIAS MATRIMONIALES	2	0,05%	-	+ 2
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	2	0,05%	-	+ 2
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	2	0,05%	-	+ 2
CASAS RURALES	2	0,05%	-	+ 2
CORREO ESTATAL	2	0,05%	-	+ 2
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	2	0,05%	-	+ 2
FARMACIAS	2	0,05%	-	+ 2
GASOLINERAS	2	0,05%	0,10%	=
MENSAJERÍA PRIVADA	2	0,05%	0,05%	+ 1
MUEBLES DE COCINA	2	0,05%	-	+ 2
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	2	0,05%	-	+ 2
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	2	0,05%	-	+ 2
CENTROS DE SALUD	1	0,03%	0,05%	=
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,03%	-	+ 1
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,03%	0,05%	=
FOTÓGRAFOS	1	0,03%	-	+ 1
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,03%	-	+ 1
VARIOS SUBSECTORES	353	9,28%	8,11%	+ 190
Total	3.804	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

E) CONSULTAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO. ANÁLISIS COMPARATIVO

En la tabla siguiente se presentan las “Consultas” (suma de las denuncias-quejas y los asesoramientos) distribuidas según “Sectores Económicos” (agrupación de subsectores). Ello a fin de poder comparar las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias en el año 2007 y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) para todo España en el año 2006 (último año en que se han publicado), a partir de los datos facilitados por el conjunto de las asociaciones de consumidores. En tal sentido se puede reseñar lo siguiente:

- El mayor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a los datos del conjunto de España, se produce en sectores como Administración (+ 6,82%), Comunidades de Propietarios (+ 3,1%), Enseñanza (+ 1,3%) y la Venta a Distancia (+ 1%).
- Mientras que se produce un menor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias, con respecto a las registradas por el I.N.C., en los Servicios Financieros (- 13,06%) y Vivienda (- 4,57%).
- La mayor aproximación en el porcentaje de consultas, entre ambos registros, se constata en los sectores de electrodomésticos y automóvil.

Sector Económico (I)	Nº Consultas (1)	Porcentaje	I.N.C. 2006 (2)	Diferencia (3)
TELEFONÍA E INTERNET	1.614	16,93%	19,20%	- 2,27
VIVIENDA	1.489	15,62%	20,19%	- 4,57
ADMINISTRACIÓN	729	7,65%	0,78%	+ 6,82
ELECTRODOMÉSTICOS	564	5,92%	5,83%	+ 0,09
SERVICIOS FINANCIEROS	548	5,75%	18,81%	- 13,06
AUTOMÓVIL	534	5,60%	4,86%	+ 0,74
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	430	4,51%	3,60%	+ 0,91
TRANSPORTES PÚBLICOS	337	3,54%	4,58%	- 1,04
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	326	3,42%	0,32%	+ 3,10
REPARACIONES DEL HOGAR	288	3,02%	3,47%	- 0,45
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	264	2,77%	2,34%	+ 0,43
MUEBLES	247	2,59%	1,86%	+ 0,73
ENSEÑANZA	168	1,76%	0,46%	+ 1,30

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

Sector Económico (II)	Nº Consultas (1)	Porcentaje	I.N.C. 2006 (2)	Diferencia (3)
AGENCIAS DE VIAJES	166	1,74%	1,68%	+ 0,06
ELECTRICIDAD	162	1,70%	1,74%	- 0,04
VENTA A DISTANCIA	133	1,40%	0,33%	+ 1,07
INFORMÁTICA	100	1,05%	0,27%	+ 0,78
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	96	1,01%	1,03%	- 0,02
GAS	84	0,88%	2,27%	- 1,39
ALIMENTOS Y BEBIDAS	72	0,76%	1,18%	- 0,42
SANIDAD PRIVADA	54	0,57%	1,27%	- 0,70
TINTORERÍA	43	0,45%	1,15%	- 0,70
SUMINISTRO DE AGUA	40	0,42%	0,28%	+ 0,14
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	40	0,42%	0,19%	+ 0,23
CORREOS Y MENSAJERÍA	28	0,29%	0,21%	+ 0,08
SANIDAD PÚBLICA	23	0,24%	1,97%	- 1,73
TIEMPO COMPARTIDO	8	0,08%	0,08%	=
FARMACIA	5	0,05%	0,26%	- 0,21
VARIOS SECTORES	941	9,87%	-	-

*Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

(1) Nº consultas: suma de las denuncias/quejas y asesoramientos por subsectores agrupados en sectores.

(2) Porcentaje de las consultas atendidas por el conjunto de las Asociaciones de Consumidores en España en el año 2006, último del que existen datos publicados por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.).

(3) Diferencia en el porcentaje de las consultas atendidas, según los distintos sectores, por UCE-Asturias y las registradas por el I.N.C.

F) MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, son los motivos que han dado lugar a las denuncias y quejas realizadas por los consumidores y usuarios al Servicio Jurídico de UCE-Asturias a lo largo del pasado año.

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 denuncia y queja, en relación con los distintos Subsectores Económicos** (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 TELEFONÍA MÓVIL	Disconformidad con la facturación.	225
	Penalización por baja en la compañía.	116
	Negativa a rescindir el contrato.	37
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	35
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	18
	Insatisfacción con el trato recibido.	15
	Negativa/Retraso en tramitación de portabilidad.	14
	Modificación unilateral de precios pactados.	11
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	11
	Corte del servicio por problemas técnicos.	10
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	9
	Ausencia de información sobre consumos.	6
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	6
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	5
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	4
Varias quejas y denuncias	91	
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Cobro de enganches de agua al comprador.	209
	Cobro de plusvalía al comprador.	106
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda.	63
	Defectos en la edificación.	53
	Diferencias entre vivienda y planos.	23
	Retraso en la entrega de la vivienda.	22
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).	18
	Problemas de humedad.	12
	Defectos en equipamientos de suministros básicos.	12
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	9
	Incumplimiento de las calidades ofertadas.	8
	Falta de la cédula de habitabilidad.	6

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
2º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado.	4
	Insuficiente espacio en la plaza de garaje.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	1
	Varias quejas y denuncias	33
3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Disconformidad con la facturación.	123
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	49
	Retraso en la reparación del servicio.	44
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	33
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	24
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	18
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	17
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	14
	Preselección no consentida por el usuario.	12
	Publicidad engañosa.	10
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	9
	Insatisfacción con el trato recibido.	7
	Corte del servicio por problemas técnicos.	4
	Modificación unilateral de precios pactados.	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	1
Varias quejas y denuncias	49	
4º EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo y falta de presupuesto previo.	101
	Insatisfacción con la reparación.	51
	Retraso en la reparación.	20
	Daños ocasionados en la vivienda durante reparación.	13
	Negativa a ejecutar la garantía.	13
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	7
	Negativa a dar factura.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
Varias quejas y denuncias	17	
5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	52
	Desacuerdo con valoración de daños practicada.	51
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	28
	Insatisfacción con el trato recibido.	22
	Precio abusivo por renovación de la póliza.	14
	Daños y perjuicios por negligente actuación.	14
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía.	2
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	1
Varias quejas y denuncias	39	

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	12
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Interrupción del suministro por averías en la red.	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	2
	Varias quejas y denuncias	2
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	22
	Negativa a rescindir el contrato.	19
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Publicidad engañosa.	4
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	3
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos.	2
	Forma de pago abusiva.	2
	Cierre del centro de enseñanza.	2
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
Varias quejas y denuncias	6	
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.	25
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	15
	Información insuficiente o incorrecta.	10
	Insatisfacción con el trato recibido.	8
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	5
	Insatisfacción con la obra realizada.	4
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	42
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Insatisfacción con el servicio suministrado.	4
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	4
	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Insatisfacción con la obra realizada.	1
	Varias quejas y denuncias	9
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos.	3
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	2
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	9
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	1
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Automóvil de diferentes características a las ofertadas.	1
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Publicidad engañosa.	5

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	62
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	13
	Información insuficiente o incorrecta.	8
	Publicidad engañosa.	7
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	5
	Negativa a rescindir el contrato.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	19
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	15
	Cobro abusivo.	12
	Publicidad engañosa.	7
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	3
	Retraso en la entrega de la vivienda.	3
	Diferencias entre vivienda y planos.	1
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad	1
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	1
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.	1
	Repercusión al inquilino gastos exclusivos arrendador.	1
	Varias quejas y denuncias	19
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Negativa de la agencia a rescindir el contrato.	1
	Varias quejas y denuncias	1
ALBERGUES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Cobro abusivo, por tiempo aparcamiento no utilizado.	11
	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	4
	Incremento abusivo del precio de alquiler de garaje.	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	3
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Incumplimiento de reserva de alojamiento.	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa arrendador a efectuar obras mantenimiento.	21
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	13
	Incremento abusivo de la renta pactada.	5
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	5
	Repercusión al inquilino gastos exclusivos arrendador.	3
	Varias quejas y denuncias	26
AUTOESCUELAS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	1
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Varias quejas y denuncias	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
BANCOS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	30
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	17
	Información insuficiente o incorrecta.	17
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	14
	Incumplimiento de orden del usuario.	12
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	7
	Insatisfacción con el trato recibido.	7
	Cobro abusivo de intereses.	5
	Inclusión en Registros de Morosos.	3
	Retraso en el servicio	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	3
	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario.	3
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.	2
	Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.	2
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos.	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	1
	Varias quejas y denuncias	31
	CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio.
Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.		12
Cargo indebido por uso de tarjeta.		6
Incumplimiento de las condiciones contratadas.		6
Información insuficiente o incorrecta.		5
Insatisfacción con el trato recibido.		3
Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.		2
Limitación abusiva del horario de pago de recibos.		2
Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.		2
Negativa a devolver dinero por duplicación de tarjeta.		2
Incumplimiento de orden del usuario.		2
No abono de intereses al usuario.		2
No entrega de contrato/documentación obligatoria.		2
Cobro abusivo de intereses.		1
Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €		1
Negativa a entregar Hoja de Reclamación.		1
Retraso en transferencia por parte de la entidad.		1
Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario.		1
Varias quejas y denuncias		18
BARES Y CAFETERÍAS		Insatisfacción con el trato recibido.
	Cobro abusivo.	2
	Deficientes condiciones de bebidas/productos servidos.	1
	Deficiencias higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	10
CAMPING	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CASAS RURALES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	1
CENTROS DE SALUD	Negativa a prestar atención sanitaria.	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	10
	Lesiones por negligencia profesional.	7
	Cobro abusivo.	3
	No entrega informes médicos de pruebas realizadas.	3
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	1
	Negativa a prestar servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	3
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía.	37
	Producto defectuoso.	25
	Retraso en el servicio	8
	Publicidad engañosa.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Entrega de vale por devolución del producto.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	6
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto.	48
	Negativa a admitir devolución	22
	Producto defectuoso.	22
	Insatisfacción con el trato recibido.	5
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	2
	Cobro indebido.	2
	Varias quejas y denuncias	15
COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto.	23
	Producto defectuoso.	9
	Negativa a admitir devolución	7
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Cobro indebido.	1
	Varias quejas y denuncias	7
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	20
	Equipo informático defectuoso.	7
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Instalación defectuosa.	3
	Negativa a admitir devolución	3

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	2
	No entrega de documento de garantía	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	11
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	48
LÍNEA BLANCA	Producto defectuoso.	14
	Retraso en el servicio	17
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	7
	Cobro indebido de portes/instalación.	4
	Instalación defectuosa.	3
	Negativa a admitir devolución	3
	Publicidad engañosa.	2
	Documento instrucciones de uso en idioma extranjero.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	8
	COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.
LÍNEA MARRÓN	Producto defectuoso.	23
	Retraso en el servicio	12
	Negativa a admitir devolución	7
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	Publicidad engañosa.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	2
	Instalación defectuosa.	1
	Varias quejas y denuncias	14
	COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto.
	Producto no conforme al pedido.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Varias quejas y denuncias	6
COMERCIO POR CATÁLOGO	Publicidad engañosa.	8
	Negativa a admitir devolución	6
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Producto no conforme al pedido.	1
	Varias quejas y denuncias	7
COMERCIO POR TELÉFONO	Publicidad engañosa.	5
	Negativa a admitir devolución	3
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	3
	Retraso en el servicio	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Varias quejas y denuncias	6

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Producto defectuoso.	7
	Entrega de vale por devolución del producto.	6
	Negativa a admitir devolución	6
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Disconformidad con la facturación.	42
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	12
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	11
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	10
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	6
	Insatisfacción con el trato recibido.	5
	Interrupción del suministro por averías en la red.	2
	Varias quejas y denuncias	17
COMPAÑÍAS DE GAS	Insatisfacción con el servicio suministrado.	11
	Disconformidad con la facturación.	8
	Retraso en el servicio	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	2
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	1
	Varias quejas y denuncias	21
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía.	8
	Información incorrecta sobre el automóvil.	2
	Varias quejas y denuncias	2
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor.	2
	Defectos en la edificación.	1
	Defectos en vivienda de segunda mano.	1
	Problemas de humedad.	1
	Retraso en la entrega de la vivienda.	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	30
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad.	9
	Deficiente gestión del administrador.	6
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad.	3
	Decisión administrador extralimitándose competencias.	3
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios.	1
	Decisión presidente extralimitándose en competencias.	1
	Varias quejas y denuncias	38
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES NUEVOS	Vehículo con defectos de fabricación.	54
	Negativa a ejecutar la garantía.	52
	Retraso en la entrega del vehículo.	12
	Incumplimiento del contrato.	9
	Publicidad engañosa.	5
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
	Retraso en la solicitud de las licencias.	1
	Varias quejas y denuncias	37

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	42
	Información incorrecta sobre el automóvil.	8
	Publicidad engañosa.	5
	Incumplimiento del contrato.	4
	Retraso en la entrega del vehículo.	4
	Negativa a admitir devolución	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	9
CONSULTAS ESPECIALIZADAS	Lesiones por negligencia profesional.	1
CONSULTAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	3
	Cobro abusivo.	2
	Lesiones por negligencia profesional.	2
	Varias quejas y denuncias	2
CORREO ESTATAL	Insatisfacción con el servicio suministrado.	5
	Pérdida del envío.	4
	Desperfectos en el envío.	2
	Retraso en la entrega del envío.	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	6
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	6
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	10
	Negativa a rescindir el contrato.	9
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	4
	Insatisfacción con la cualificación del personal docente.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en la entrega de títulos/certificados del curso.	1
	Varias quejas y denuncias	4
ENSEÑANZA PÚBLICA	Varias quejas y denuncias	5
FARMACIAS	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
FERRETERÍAS	Producto defectuoso.	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	3
	Exceso de viajeros.	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Varias quejas y denuncias	7
FOTÓGRAFOS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Varias quejas y denuncias	2
GASOLINERAS	Daños en vehículo por suministro gasolina adulterada.	2
	Varias quejas y denuncias	3
HERBORISTERÍAS	Publicidad engañosa.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (X)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
HIPERMERCADOS	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	2
	Venta de productos incorrectamente etiquetados.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Producto defectuoso.	1
	Varias quejas y denuncias	2
HOSPITALES	Lesiones por negligencia profesional.	2
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	6
HOTELES	Insatisfacción con el servicio suministrado.	4
	Cobro abusivo.	2
	Deficientes instalaciones del establecimiento.	2
	Incumplimiento de reserva de alojamiento.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Varias quejas y denuncias	3
JOYERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	7
	Producto defectuoso.	6
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Negativa a admitir devolución	3
	Retraso en el servicio	3
	Varias quejas y denuncias	4
JUGUETERÍAS	Producto defectuoso.	7
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	1
LIBRERÍAS	Negativa a admitir devolución	2
	Retraso en el servicio	2
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	4
MENSAJERÍA PRIVADA	Desperfectos en el envío.	3
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	3
	Pérdida del envío.	3
	Retraso en la entrega del envío.	1
	Varias quejas y denuncias	2
MUEBLERÍAS	Mueble defectuoso.	42
	Negativa a ejecutar la garantía.	30
	Retraso en la entrega del mueble.	30
	Negativa a admitir devolución	16
	Instalación defectuosa.	12
	Mueble de calidad inferior a la ofertada.	11
	Publicidad engañosa.	9
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Varias quejas y denuncias	19

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
MUEBLES DE COCINA	Instalación defectuosa.	5
	Negativa a ejecutar la garantía.	5
	Mueble defectuoso.	5
	Retraso la entrega del mueble.	3
	Negativa a admitir devolución	1
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Varias quejas y denuncias	3
ÓPTICAS	Producto defectuoso.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Varias quejas y denuncias	2
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información insuficiente o incorrecta.	12
	Negativa a rescindir contrato de financiación.	8
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Cobro abusivo de comisión por servicio.	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	6
	Incumplimiento de orden del usuario.	5
	Cobro abusivo de intereses.	4
	Actuación unilateral entidad con gastos para el usuario.	3
	Inclusión en Registros de Morosos.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.	1
	Retraso en el servicio	1
	Bloqueo de cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	14
PROFESIONALES LIBERALES	Insatisfacción con el servicio suministrado.	17
	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional.	11
	Cobro abusivo.	9
	Insatisfacción con el trato recibido.	6
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
	Varias quejas y denuncias	10
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Falsas ofertas de empleo.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	3
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Publicidad engañosa.	3
	Varias quejas y denuncias	6
PUBLICIDAD POSTAL	Publicidad engañosa.	4
	Varias quejas y denuncias	2
OTRA PUBLICIDAD	Falsas ofertas de empleo.	2
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	5

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Retraso en la reparación.	26
	Negativa a ejecutar la garantía.	15
	Insatisfacción con la reparación.	11
	Negativa a realizar la reparación.	4
	Cobro abusivo.	2
	Daños en electrodoméstico por incorrecta reparación.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Negativa a dar factura.	1
	Varias quejas y denuncias	4
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Insatisfacción con la reparación.	6
INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	5
	Retraso en la reparación.	4
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Cobro abusivo.	1
	Varias quejas y denuncias	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el servicio.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	2
RESTAURANTES	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	3
	Insatisfacción con el servicio suministrado.	2
	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Bebida/Comida en mal estado.	1
	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	4
SALAS DE CINE	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
SERVICIOS DE INTERNET	Disconformidad con la facturación.	57
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato.	42
	Deficiencias en la conexión a Internet	20
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	14
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	11
	Publicidad engañosa.	10
	Penalización por baja en la compañía.	9
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	9
	Información incorrecta sobre condiciones y precios.	9
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	8
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	5
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	5
	Modificación unilateral de precios pactados.	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	1
	Varias quejas y denuncias	17

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XIII)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
SUPERMERCADOS	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	6
	Insatisfacción con el trato recibido.	6
	Publicidad engañosa.	5
	Registro al consumidor por el personal del comercio.	4
	Producto defectuoso.	4
	Venta de productos con fecha caducidad superada.	2
	Varias quejas y denuncias	13
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación.	36
	Retraso en la reparación.	11
	Cobro abusivo.	7
	Daños en vehículo por incorrecta manipulación.	6
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	5
	Negativa a dar factura.	5
	Negativa a dar presupuesto previo.	4
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario.	3
Varias quejas y denuncias	9	
TAXI	Cobro abusivo.	1
	Negativa del taxista a realizar un servicio.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
TELÉFONOS/LÍNEAS TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Llamada a TTA, sin conocimiento del usuario	9
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807.	5
	Conexión a LTA, sin conocimiento del usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	10
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato.	8
	Instalación defectuosa.	4
	Publicidad engañosa.	4
	Retraso en el servicio	3
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	3
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva.	1
	Varias quejas y denuncias	6
TIENDA TRADICIONAL	Producto defectuoso.	2
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	1
	Venta de productos incorrectamente etiquetados.	1
	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Venta de animales enfermos.	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Información errónea sobre la mascota.	1
	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Varias quejas y denuncias	3
TIENDAS REVELADO FOTOS	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Pérdida/deterioro de los negativos.	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	30
	Limpieza defectuosa.	4
	Pérdida de la prenda.	2
	Varias quejas y denuncias	2

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (XIV)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
TRANSPORTE AÉREO	Pérdida del equipaje.	68
	Cancelación de vuelo.	47
	Retraso en el vuelo.	45
	Daños en el equipaje.	17
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	5
	Overbooking.	5
	Retraso en la entrega del equipaje.	11
	Cancelación unilateral de reservas por la compañía.	3
	Varias quejas y denuncias	19
TRANSPORTE ESCOLAR	Varias quejas y denuncias	3
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicio.	7
	Retraso en el servicio.	4
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa.	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Varias quejas y denuncias	12
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicio.	2
	Retraso en el servicio.	1
	Varias quejas y denuncias	7
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	263

Fuente: UCE-Asturias, 2007_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

G) MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento en relación con los distintos Subsectores Económicos, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios que realizaron consultas al Servicio Jurídico durante el pasado año (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.	169
	Información sobre repercusión gastos mantenimiento.	59
	Información de actualización de rentas.	42
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler.	28
	Información sobre devolución de fianzas.	16
	Información prórrogas forzosas en contrato de alquiler.	16
	Información sobre repercusión del IBI.	9
	Información de prescripción deudas por rentas.	7
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	6
	Información repercusión de las cuotas de la comunidad.	5
	2º ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.
Información sobre ayudas y subvenciones en general.		22
Información sobre procedimientos administrativos.		17
Información sobre impuestos y tasas.		10
Información sobre infracciones y sanciones.		3
Varios asesoramientos.		31
3º CONSTRUCTORES/PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información responsabilidad por defectos en vivienda.	44
	Información sobre cláusulas abusivas.	40
	Información repercusión gastos exclusivos vendedor.	32
	Información impuestos que gravan la compraventa.	20
	Información general sobre contratos.	17
	Información sobre subrogación en hipoteca.	8
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	8
	Información sobre normas calidad en la edificación.	7
	Información de instalación de suministros generales.	6
	Información sobre gastos de notaria y registro.	4
	Información sobre libro de la vivienda.	2
	Información sobre documentación de compraventa.	2
	Información de obligatoriedad de entregar planos.	1
	Varios asesoramientos.	95

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (II)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
4º COMUNIDADES DE VECINOS	Información de obras e instalaciones por la comunidad.	81
	Información mayorías para acuerdos en la comunidad.	28
	Información sobre repercusión y reparto de gastos.	28
	Información sobre impugnación de acuerdos.	16
	Información sobre funciones presidente y otros cargos.	11
	Información siniestro en vivienda por obras comunes.	7
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos.	6
	Varios asesoramientos.	58
5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información general sobre pólizas de seguros.	59
	Información de trámites en caso de sufrir un siniestro.	37
	Información sobre rescisión de póliza.	36
	Información solvencia de compañías.	2
	Información documental que debe aportar la compañía.	2
	Varios asesoramientos.	71
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios.	4
	Varios asesoramientos.	8
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato.	7
	Información general sobre contratos.	4
	Información rescisión de la financiación por el usuario.	3
	Varios asesoramientos.	14
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas.	37
	Información sobre infracciones y sanciones.	27
	Información sobre procedimientos administrativos.	27
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	17
	Varios asesoramientos.	47
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas.	24
	Información sobre procedimientos administrativos.	14
	Información sobre infracciones y sanciones.	11
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	5
	Varios asesoramientos.	25
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre procedimientos administrativos.	1
	Varios asesoramientos.	1
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	Varios asesoramientos.	2
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información de agencias de reventa de tiempo.	1
	Varios asesoramientos.	2
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada viaje por usuario.	16
	Varios asesoramientos.	28
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general sobre contratos.	12
	Información sobre devolución de fianzas.	4
	Información general de contratos de arrendamiento.	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	3
	Información sobre repercusión del IBI.	2
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	1
	Información garantías en vivienda segunda mano.	1
Varios asesoramientos.	25	

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (III)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
AGENCIAS MATRIMONIALES	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Varios asesoramientos.	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Información de normas de seguridad en garajes.	2
	Varios asesoramientos.	12
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Información sobre cancelación de reservas.	1
	Varios asesoramientos.	2
AUTOESCUELAS	Varios asesoramientos.	4
BANCOS	Información sobre hipotecas.	40
	Información sobre comisiones y otros gastos.	29
	Información sobre créditos bancarios.	4
	Información sobre intereses.	2
	Información sobre seguros vinculados a servicios	1
	Varios asesoramientos.	34
CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas.	10
	Información sobre comisiones y otros gastos.	7
	Información sobre seguros vinculados a servicios	3
	Información sobre créditos bancarios.	2
	Varios asesoramientos.	12
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos.	13
CAMPING	Varios asesoramientos.	5
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas.	2
CENTROS DE SALUD	Varios asesoramientos.	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	15
COLEGIOS PRIVADOS	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías.	20
	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	4
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	25
	Información general sobre garantías.	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	3
	Varios asesoramientos.	12
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones.	14
	Información general sobre garantías.	3
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	17
	Información sobre devoluciones.	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías.	41
	Información sobre devoluciones.	4
	Varios asesoramientos.	12

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	50
LÍNEA MARRÓN	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	6
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones.	6
	Información general sobre garantías.	2
	Varios asesoramientos.	7
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones.	22
	Varios asesoramientos.	11
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones.	9
	Varios asesoramientos.	12
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	2
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios.	30
	Varios asesoramientos.	26
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios.	20
	Varios asesoramientos.	16
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre rescisión del contrato.	39
	Información sobre derechos de los usuarios.	33
	Varios asesoramientos.	32
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre rescisión del contrato.	90
	Información sobre derechos de los usuarios.	40
	Varios asesoramientos.	51
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías.	28
	Varios asesoramientos.	5
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	13
	Información garantías en vivienda segunda mano.	9
	Información sobre gastos de notaria y registro.	6
	Información sobre descalificación de VPO.	1
	Varios asesoramientos.	40
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías.	52
	Varios asesoramientos.	25
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías.	37
	Varios asesoramientos.	6
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	2
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios.	1
	Varios asesoramientos.	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Varios asesoramientos.	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos de los usuarios	22
	Información general sobre garantías.	16
	Varios asesoramientos.	22
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Información sobre normas de seguridad.	1
	Información sobre seguros obligatorios de empresa.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias


SUBSECTOR ECONÓMICO (V)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato.	17
	Información rescisión de la financiación por el usuario.	2
	Varios asesoramientos.	8
ENSEÑANZA PÚBLICA	Varios asesoramientos.	3
FARMACIAS	Varios asesoramientos.	2
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos.	3
FERROCARRIL	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
	Varios asesoramientos.	3
FOTÓGRAFOS	Varios asesoramientos.	1
GASOLINERAS	Varios asesoramientos.	2
HIPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria.	1
	Varios asesoramientos.	3
HOSPITALES	Varios asesoramientos.	5
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas.	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Varios asesoramientos.	4
JOYERÍAS	Varios asesoramientos.	5
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Información sobre derechos de los usuarios.	1
	Varios asesoramientos.	1
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías.	16
	Información sobre devoluciones.	15
	Varios asesoramientos.	21
MUEBLES DE COCINA	Información general sobre garantías.	1
	Información sobre devoluciones.	1
ÓPTICAS	Información general sobre garantías.	6
	Varios asesoramientos.	2
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos.	5
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre créditos bancarios.	9
	Información sobre comisiones y otros gastos.	6
	Información sobre hipotecas.	1
	Información sobre intereses.	1
	Varios asesoramientos.	63
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas.	14
	Información sobre funciones y responsabilidades	4
	Varios asesoramientos.	13
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	Varios asesoramientos.	3
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varios asesoramientos.	3
PUBLICIDAD POSTAL	Varios asesoramientos.	1

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos.	5
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	16
	Varios asesoramientos.	11
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	5
	Varios asesoramientos.	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos.	3
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas.	1
	Varios asesoramientos.	4
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato.	19
	Información sobre derechos de los usuarios.	13
	Varios asesoramientos.	21
SUPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria.	5
	Información sobre etiquetado.	3
	Varios asesoramientos.	4
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías.	18
	Información sobre gastos de estancia en taller.	1
	Información sobre presupuesto previo.	1
	Varios asesoramientos.	9
TAXI	Varios asesoramientos.	3
LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos.	2
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario.	5
	Varios asesoramientos.	6
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaria.	2
	Varios asesoramientos.	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	4
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos.	5
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	18
	Varios asesoramientos.	22
TRANSPORTE ESCOLAR	Varios asesoramientos.	3
TRANSPORTE INTERURBANO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
	Varios asesoramientos.	6
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos.	4
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos.	353

Fuente: UCE-Asturias, 2007_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS		
Año 2007		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	8.271	87 %
Asociados	1.257	13 %
Total	9.528	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **casi nueve de cada diez de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE**, mientras que el 13% si 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 para ello con el apoyo económico del Gobierno de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias y la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año anterior, se verifica que aumentaron un cinco por ciento las consultas realizadas por los soci@s.

I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la **mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2007 lo ha sido a través del teléfono, 59% de las consultas**; frente a la atención proporcionada de forma personal en los tres Centros de Información que supuso el 41% de las consultas atendidas.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2007</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	5.609	59 %
Personal	3.919	41 %
Total	9.528	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los porcentajes anteriores con los registrados en el año 2006, se evidencia un aumento del trece por ciento en las consultas atendidas de forma telefónicamente, en detrimento de las atendidas de forma personal.

J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
<i>Año 2007</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	4.358	46 %
Gijón	2.741	29 %
Avilés	2.429	25 %
Total	9.528	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2007_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Respecto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de UCE-Asturias, tal y como se reseña en el cuadro anterior, se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (46%), seguido del Centro de Información de Gijón (29%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (25%).

En datos absolutos, resaltar el incremento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Avilés con 583 consultas más, con respecto al año 2006.

En términos relativos, comparando los porcentajes de consultas con respecto a los registrados en el año anterior, se verifica un aumento del cinco por ciento en las consultas atendidas en el Centro de Información de Avilés, el mismo porcentaje en que han descendido las atendidas en el Centro de Información de Oviedo. Mientras que en el Centro de Información de Gijón el porcentaje de las consultas atendidas no ha variado con respecto al año 2006.

K) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD		
Año 2007		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE*
Oviedo	Telefónica: 1.507	16 %
Oviedo	Personal: 2.851	30 %
Gijón	Telefónica: 2.015	21 %
Gijón	Personal: 726	8 %
Avilés	Telefónica: 2.087	22 %
Avilés	Personal: 342	3 %

* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2007 en el Centro de Información de Oviedo fue donde más consultas se atendieron, tanto a través del teléfono como de forma personal; mientras que en el Centro de Información de Gijón se atendieron más consultas de forma personal que en el Centro de Información de Avilés, pero menos que por teléfono.

Comparando, en términos absolutos, dichos datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2006 se constata que:

- En el Centro de Información de Avilés aumentaron en 1.112 las consultas atendidas a través del teléfono y descendieron en 529 las consultas bajo la modalidad personal.

- En el Centro de Información de Gijón aumentaron en 491 las consultas atendidas a través del teléfono y descendieron en 439 las atendidas de forma personal.

- En el Centro de Información de Oviedo descendieron en 102 las consultas personales y en 178 las atendidas a través del teléfono.

L) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE PROCEDENCIA

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 el 82% han correspondido a habitantes de los seis municipios de mayor población de Asturias (Oviedo, Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo), como viene siendo habitual todos los años.

También hay que reseñar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 65 concejos asturianos, cuatro menos que en el año anterior.

Por último, resaltar el importante incremento en el número de consultas realizadas por consumidores domiciliados en Oviedo, con 600 consultas más que en el año 2006.

CONCEJO (I)	Nº Consultas	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
OVIEDO	4.590	48,17%	43,50%	+ 600
GIJÓN	1.985	20,83%	23,44%	- 165
AVILÉS	730	7,66%	12,51%	- 418
SIERO	236	2,48%	2,62%	- 4
MIERES	150	1,57%	1,32%	+ 29
LANGREO	133	1,40%	1,41%	+ 4
LLANERA	129	1,35%	1,04%	+ 34
CASTRILLÓN	87	0,91%	1,04%	- 8
VILLAVICIOSA	73	0,77%	0,63%	+ 15
GOZÓN	58	0,61%	0,45%	+ 17
CORVERA	57	0,60%	0,53%	+ 8
CARREÑO	56	0,59%	0,37%	+ 22
LLANES	54	0,57%	0,53%	+ 5
ALLER	49	0,51%	0,52%	+ 1
GRADO	46	0,48%	0,32%	+ 17
S.M. DEL REY AURELIO	39	0,41%	0,27%	+ 14
NAVIA	37	0,39%	0,29%	+ 10
LENA	35	0,37%	0,40%	- 2
NOREÑA	35	0,37%	0,43%	- 4
NAVA	33	0,35%	0,32%	+ 4
PILONA	33	0,35%	0,22%	+ 13

o

INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2007
“Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones” de UCE-Asturias

CONCEJO (II)	Nº Consultas	% 2007	% 2006	Variación nº consultas
PRAVIA	30	0,31%	0,45%	- 11
SALAS	29	0,30%	0,25%	+ 6
LAVIANA	28	0,29%	0,16%	+ 13
SOTO DEL BARCO	27	0,28%	0,23%	+ 6
CANGAS DEL NARCEA	27	0,28%	0,31%	- 1
CANGAS DE ONÍS	26	0,27%	0,19%	+ 9
VALDÉS	23	0,24%	0,22%	+ 3
TINEO	21	0,22%	0,32%	- 8
MUROS DEL NALÓN	20	0,21%	0,04%	+ 16
MORCÍN	17	0,18%	0,23%	- 4
TAPIA DE CASARIEGO	16	0,17%	0,26%	- 8
COLUNGA	15	0,16%	0,28%	- 11
PARRES	12	0,13%	0,19%	- 5
LAS REGUERAS	11	0,12%	0,08%	+ 4
CUDILLERO	10	0,10%	0,14%	- 3
RIOSA	9	0,09%	0,11%	- 1
EL FRANCO	8	0,08%	0,07%	+ 2
RIBADESELLA	8	0,08%	0,11%	- 2
QUIRÓS	7	0,07%	0,02%	+ 5
BOAL	7	0,07%	0,02%	+ 5
TEVERGA	7	0,07%	0,07%	+ 1
DEGAÑA	6	0,06%	0,03%	+ 3
COAÑA	6	0,06%	0,09%	- 2
VEGADEO	6	0,06%	0,15%	- 8
RIBERA DE ARRIBA	5	0,05%	0,04%	+ 1
CARAVIA	5	0,05%	0,03%	+ 2
ALLANDE	5	0,05%	0,08%	- 2
STA. EULALIA DE OSCOS	5	0,05%	-	+ 5
GRANDAS DE SALIME	4	0,04%	0,01%	+ 3
RIBADEDEVA	4	0,04%	0,05%	- 1
ONÍS	4	0,04%	0,02%	+ 2
SOMIEDO	4	0,04%	0,02%	+ 2
BIMENES	3	0,03%	0,04%	- 1
BELMONTE DE MIRANDA	3	0,03%	0,02%	+ 1
CASTROPOL	3	0,03%	0,09%	- 5
VILLAYÓN	3	0,03%	0,03%	=
SARIEGO	3	0,03%	0,04%	- 1
CASO	2	0,02%	0,07%	- 4
PONGA	2	0,02%	-	+ 2
SANTO ADRIANO	1	0,01%	-	+ 1
CANDAMO	1	0,01%	0,03%	- 2
CABRANES	1	0,01%	-	+ 1
SAN TIRSO DE ABRES	1	0,01%	-	+ 1
ILLAS	1	0,01%	0,01%	=
Municipios sin especificar	316	3,32%	1,85%	+ 146
Otros municipios extraregionales	131	1,37%	1,19%	+ 22
Total	9.528	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2007_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

ANEXO

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 2007

PRESENTACIÓN

Al objeto de conseguir información sistemática sobre la valoración que hacen los usuarios del Servicio Jurídico de la UCE-Asturias acerca del servicio que se les proporcionó, se realiza una encuesta telefónica a una muestra de las personas que han recibido asesoramiento, orientada a recoger sus opiniones sobre los aspectos más característicos en este tipo de investigaciones: valoración del servicio, trato recibido, claridad de la información o utilidad y confianza en el asesoramiento recibido.

La encuesta consistió 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 de dos sigmas, un margen de error del $\pm 5\%$ y el máximo de indeterminación, es decir $p=q=50\%$.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada a lo largo del año 2007.

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 8,1 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio es de notable alto.** De igual forma que para *el 84 por ciento de las personas entrevistadas la información facilitada le sirvió mucho o bastante.*

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

- Mucho	24 %
- Bastante	64 %
- Poco	7 %
- Nada	5 %
- Ns/Nc	-

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 96,5% 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	68 %
- Bueno	28,5%
- Regular	3 %
- Malo	0,5 %
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 96 % 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	33 %
- Bastante clara	63 %
- Poco clara	3 %
- Nada clara	1 %
- Ns/Nc	-

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 90% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a sólo un 9,5% que la valora como poco o nada útil.

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

- Muy útil	27 %
- Bastante útil	63 %
- Poco útil	6,5%
- Nada útil	3 %
- Ns/Nc	0,5%

Asimismo, para el 93 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente a sólo el 6% 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= 384)*

- Mucha confianza	30 %
- Bastante confianza	63 %
- Poca confianza	5 %
- Ninguna confianza	1 %
- Ns/Nc	1 %

Por último, el 96 % 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 4 % 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= 384)

- Sí, con seguridad	39 %
- Sí, probablemente	57 %
- No, probablemente	3 %
- No, con seguridad	1 %
- Ns/Nc	-

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En los datos siguientes, se presentan las características sociodemográficas de los consumidores y usuarios que han utilizado el Servicio Jurídico de UCE-Asturias para realizar algún tipo de consulta durante el año 2007.

A modo de síntesis, se puede decir que el perfil más frecuente se corresponde con una mujer, de 43 años de edad, que vive en Oviedo, estudios medios, en situación laboral de ocupada como trabajadora manual en la industria.

Lugar de residencia:

- Oviedo	45 %
- Gijón	23 %
- Avilés	6 %
- Otros concejos Centro	21 %
- Oriente	3 %
- Occidente	2 %

Sexo:

- Mujer	57 %
- Hombre	42 %

Edad: 42 años (media)
35 años (moda)

Estudios terminados:

- | | |
|---------------------------|------|
| - Primarios o menos | 23 % |
| - Medios (bachiller y FP) | 42 % |
| - Universitarios | 31 % |

Situación laboral de la persona entrevistada:

- | | |
|--|------|
| - Ocupado/a | 62 % |
| - Jubilado/a o pensionista que ha trabajado | 11 % |
| - Jubilado/a o pensionista que no ha trabajado | 2 % |
| - Desempleado/a que ha trabajado | 14 % |
| - Desempleado/a que no ha trabajado | 4 % |
| - Estudiante | 2 % |
| - Labores domésticas | 2 % |

Ocupación de la persona que aporta más ingresos en el hogar:

- | | |
|--|------|
| - Trabajador/a de la industria y la construcción | 42 % |
| - Trabajador/a del comercio y los servicios | 17 % |
| - Funcionario/a | 12 % |
| - Oficinista y administrativo/a | 4 % |
| - Profesional y técnico | 6 % |
| - Autónomo/a | 11 % |
| - Empresario/a con asalariados | 1 % |