

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

**INFORME SOBRE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR EL  
SERVICIO JURÍDICO DE UCE-ASTURIAS, año 2008**

**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 2002-2008	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 2008**

**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 2008**.

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 Ana Belén Álvarez, Carmen M<sup>a</sup> García, Cristina Olaguibel e Inés Núñez, licenciadas 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.

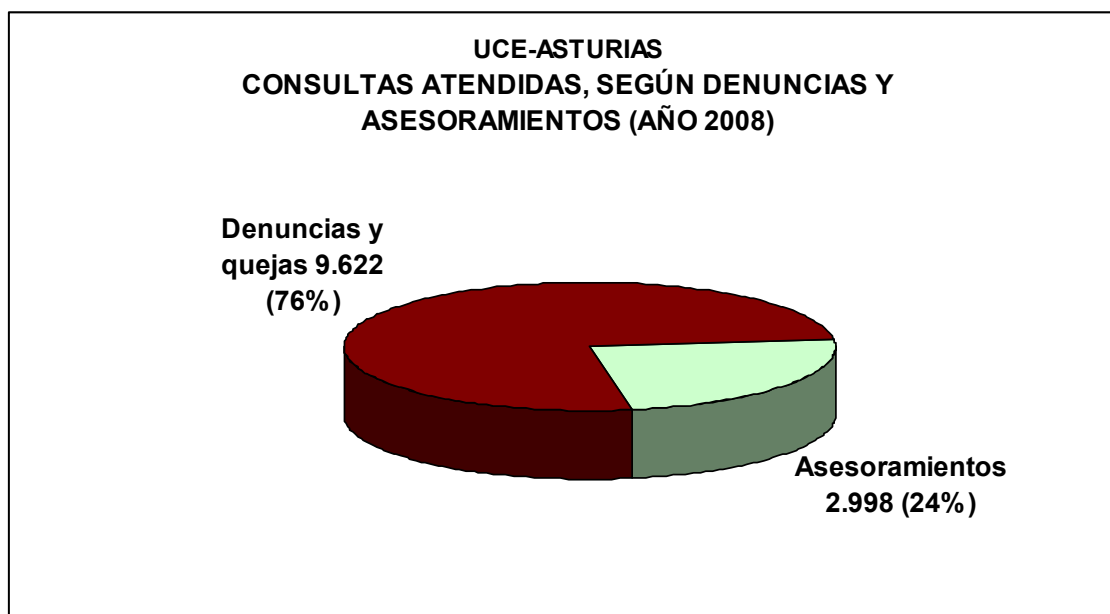
#### **4. RESUMEN**

En este resumen se presentan los datos más destacables referentes a las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias a lo largo del año 2008; así como los datos de la evolución del número de consultas en los últimos siete años; el coste de cada consulta, estimado a partir de la cuantía de la subvención que se recibe del Gobierno del Principado de Asturias para sufragar dicho servicio, y la valoración que hacen los usuarios del servicio que se les proporciona.

##### **4.1 NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS**

En el año 2008 fueron atendidas un total de 12.620 consultas (76% denuncias y quejas y 24% asesoramientos). Lo que representa un incremento del 32% en el número de consultas atendidas con respecto al año anterior.

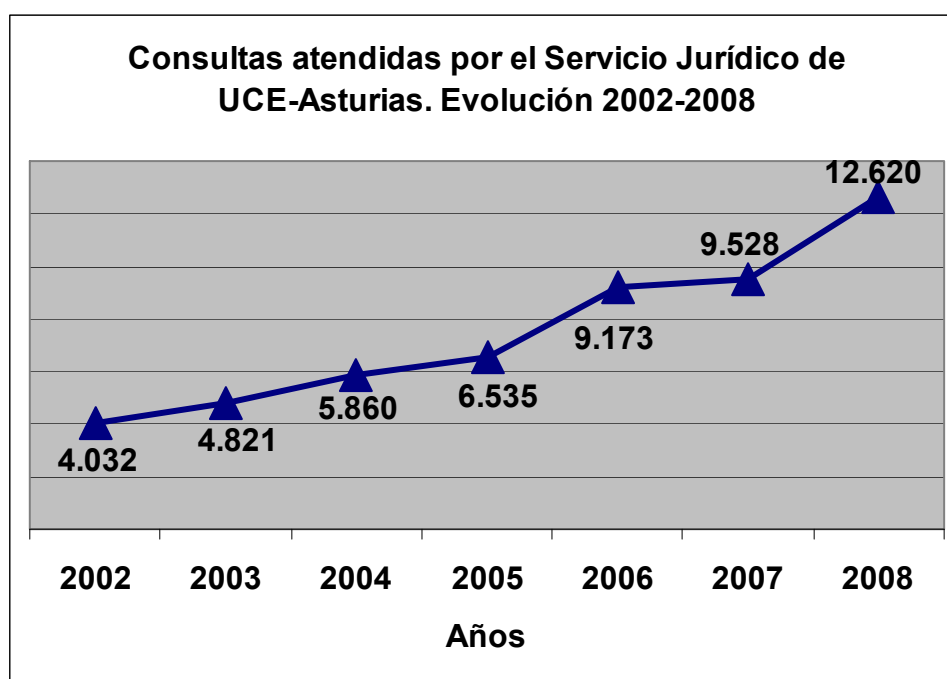
En datos absolutos, el aumento fue de 3.092 consultas atendidas más; lo que en gran parte se explica por las denuncias y quejas relacionadas con la desaparición de la tarifa eléctrica nocturna y por el cobro del enganche del agua a los compradores de vivienda, por parte de constructores y promotores.



Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

#### 4.2 EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS. AÑOS 2002-2008

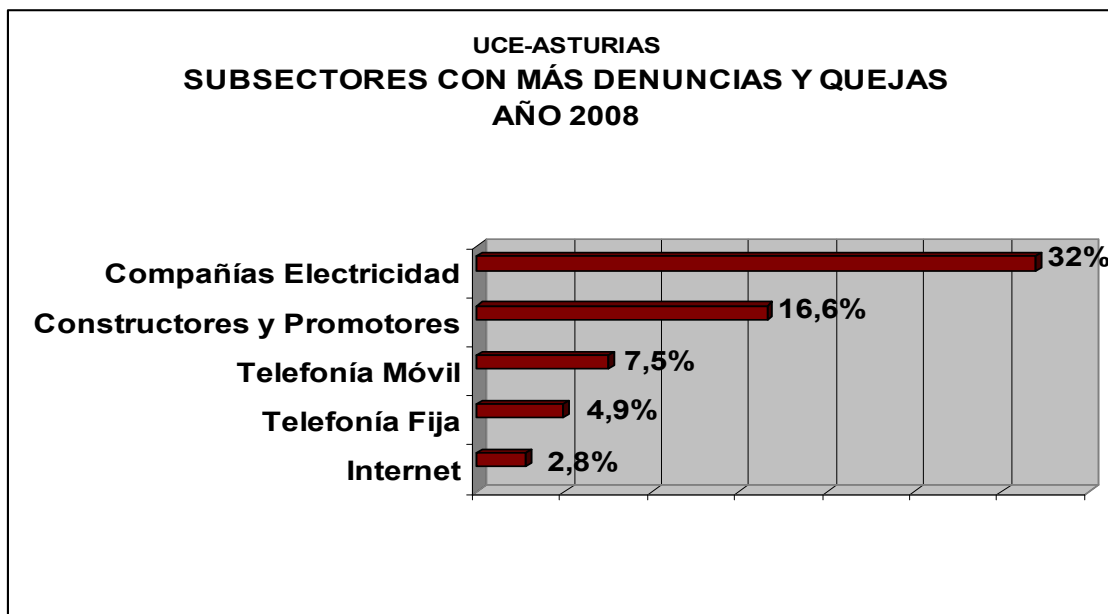
A lo largo de los últimos siete años fueron atendidas un total de casi 52.569 consultas. Destacando el incremento sostenido a lo largo de todos los años, pasando de las 4.032 consultas registradas en el año 2002 a las 12.620 en el pasado año 2008. Es decir, un muy significativo aumento de más del 200% comparando los datos de ambos años.



Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

#### 4.3 DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO

El subsector que más denuncias y quejas generó en el año 2008 fue el de las Compañías de Electricidad (32%), como se ha reseñado, fundamentalmente a causa de la modificación de la tarifa nocturna. A continuación se situaron las Constructoras y Promotoras de Viviendas (16,6%), destacando las denuncias por el indebido cobro del enganche del agua; mientras que el ámbito del mercado de las Telecomunicaciones (Telefonía móvil y fija y Servicios de Internet) ocupa los siguientes tres puestos del ranking, acumulando más del 15% de todas las denuncias y quejas del pasado año.



Fuente: UCE-Asturias, 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

#### 4.4 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN *NO* ASOCIADOS Y ASOCIADOS

El 91% de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a UCE-Asturias, frente al 9% de asociad@s. Comparando estos datos con los del año anterior, se verifica que aumentaron en un 4% las consultas de personas no asociadas.

#### 4.5 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD

La mayor parte de la asistencia jurídica en el año 2008 se atendió 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.

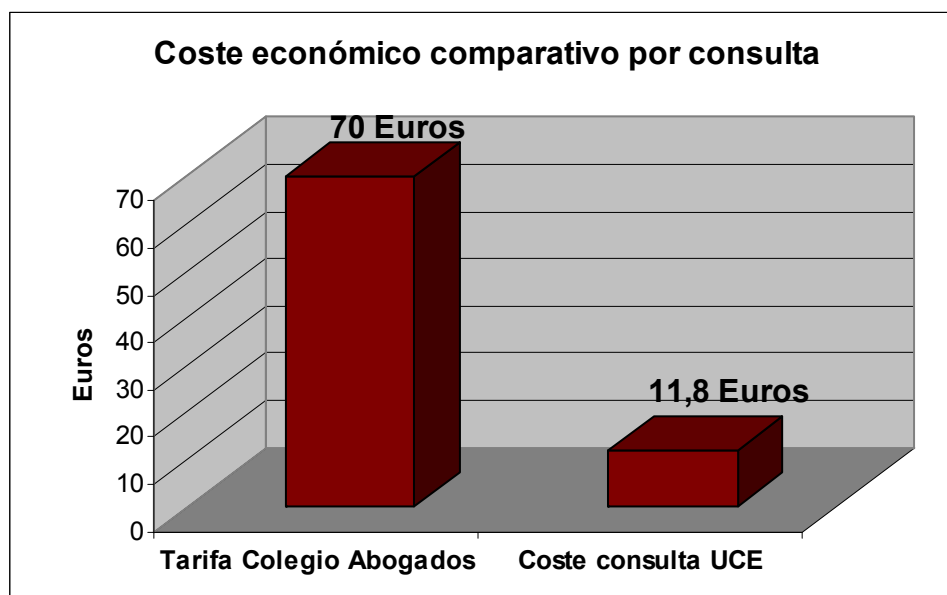
#### 4.6 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

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 (64%), seguido del Centro de Información de Gijón (27%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (9%).

#### 4.7 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE PROCEDENCIA

Las consultas atendidas procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Oviedo han supuesto, por si solas, el 44% del total (970 consultas más que en el año anterior). Al tiempo que cerca del 38% corresponden, de forma agregada, a habitantes de los otros cinco municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo). Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 70 concejos asturianos, cinco más que en el año anterior.

#### 4.8 COSTE DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS



Otro aspecto importante a considerar es el coste económico de la atención de consultas. Tal y como se apuntó anteriormente, fruto de los Convenios Específicos firmados sucesivamente desde el año 2001 con la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, a través de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, UCE-Asturias viene proporcionando asesoramiento jurídico en materia de consumo, de manera gratuita, a cuantos ciudadanos asturianos lo demandan, mediante el número de teléfono 901 50 10 50 (llamada local, a coste compartido) o de forma presencial en los Centros de Información de Oviedo, Gijón y Avilés.

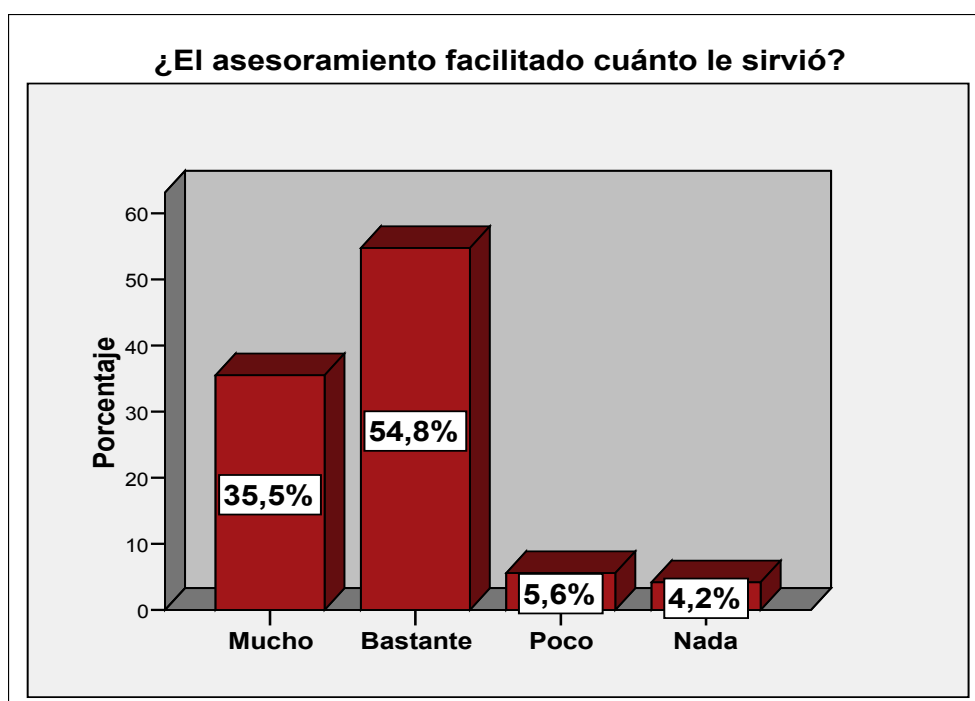


Así, la cuantía de dicho Convenio, destinada a sufragar básicamente el coste del personal, licenciado en Derecho, que presta dicho servicio de asesoramiento jurídico ascendió a 150.000 euros en el año 2008, lo que representa un coste de 11,80 euros por consulta atendida.

Cantidad por unidad de servicio que viene a representar un precio 6 veces menor que el establecido en sus tarifas por el Colegio Oficial de Abogados de Oviedo y Gijón, para el servicio de atención de consultas bajo la modalidad de “dictamen verbal”, y que establece en un precio mínimo de 70 euros.

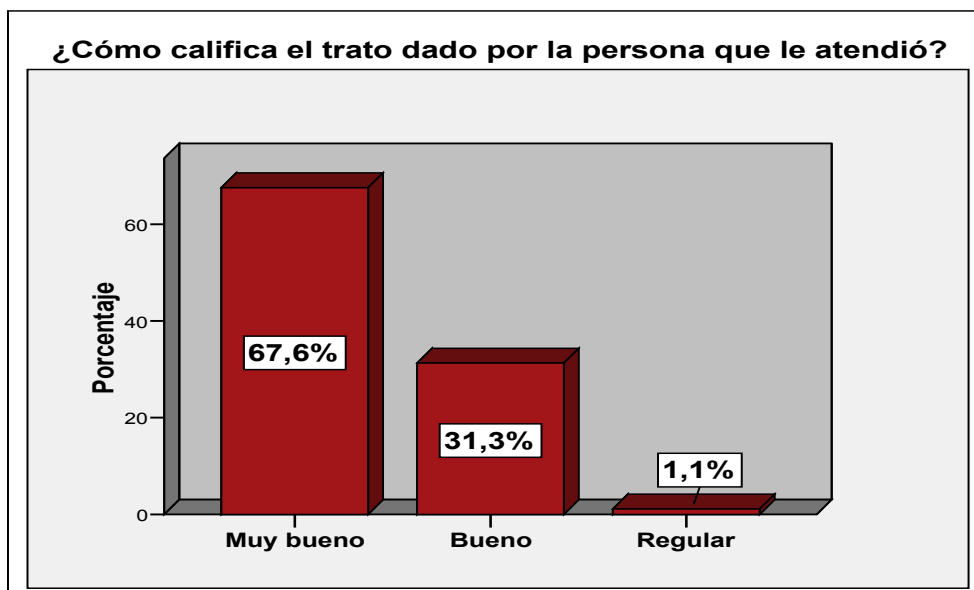
#### 4.9 VALORACIÓN DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS

No sólo es importante el número de consultas que se atienden, sino la calidad del servicio que se proporciona a los ciudadanos. En tal sentido, al objeto de obtener información sistemática sobre la valoración que hacen los usuarios del asesoramiento jurídico que se les proporciona, se realiza una encuesta telefónica a una muestra estadísticamente representativa de las personas que han recibido tal asesoramiento.



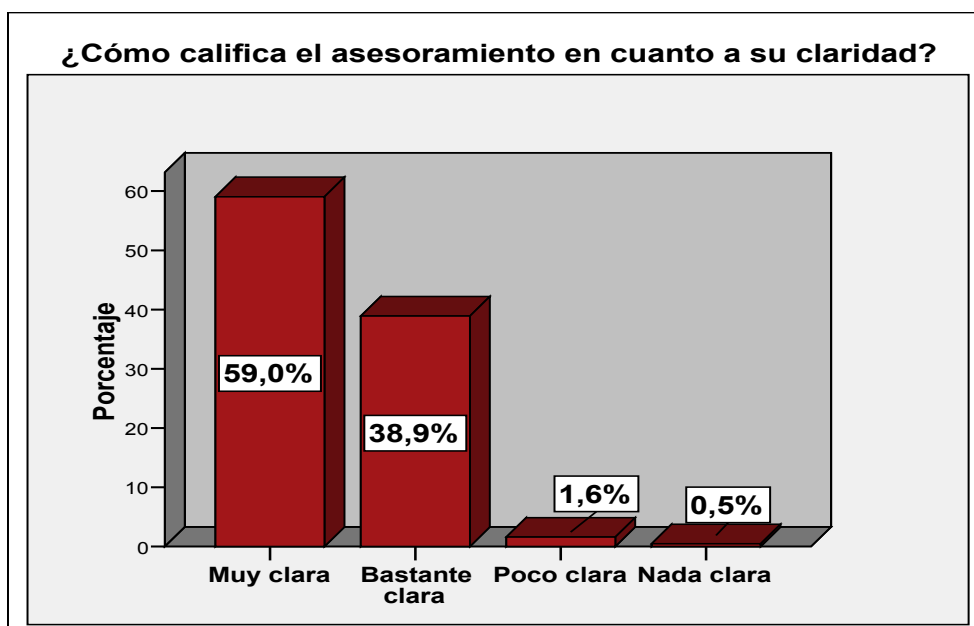
Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Así, la valoración general del asesoramiento facilitado 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 más del 90% de las personas entrevistadas la información facilitada le sirvió mucho o bastante*. De igual manera que *el 99% de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno o bueno*.



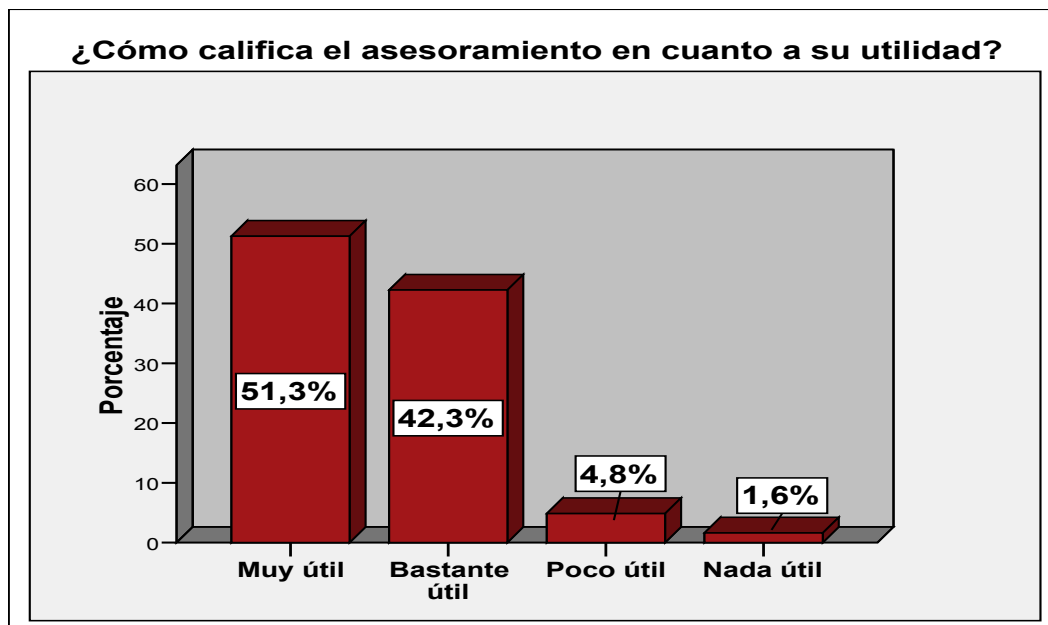
Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Por lo que respecta a la valoración del asesoramiento en cuanto a su claridad, *el 98 % califica la información recibida como muy clara o bastante clara*.



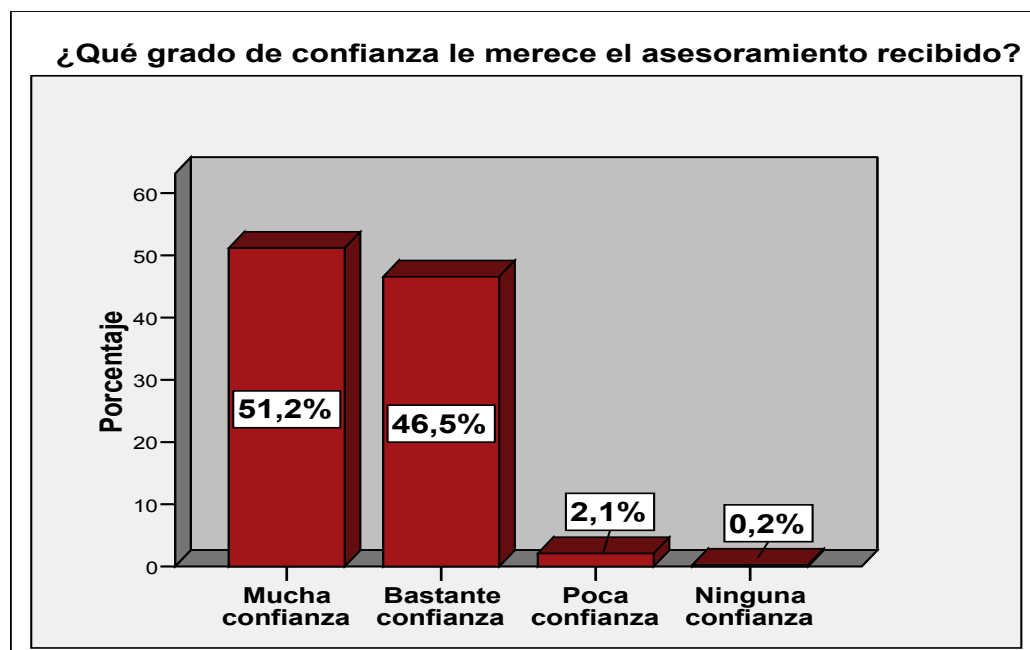
Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 93% de las personas entrevistadas la califica como *muy útil* o *bastante útil*, frente a sólo un 7% que la valora como *poco* o *nada útil*.



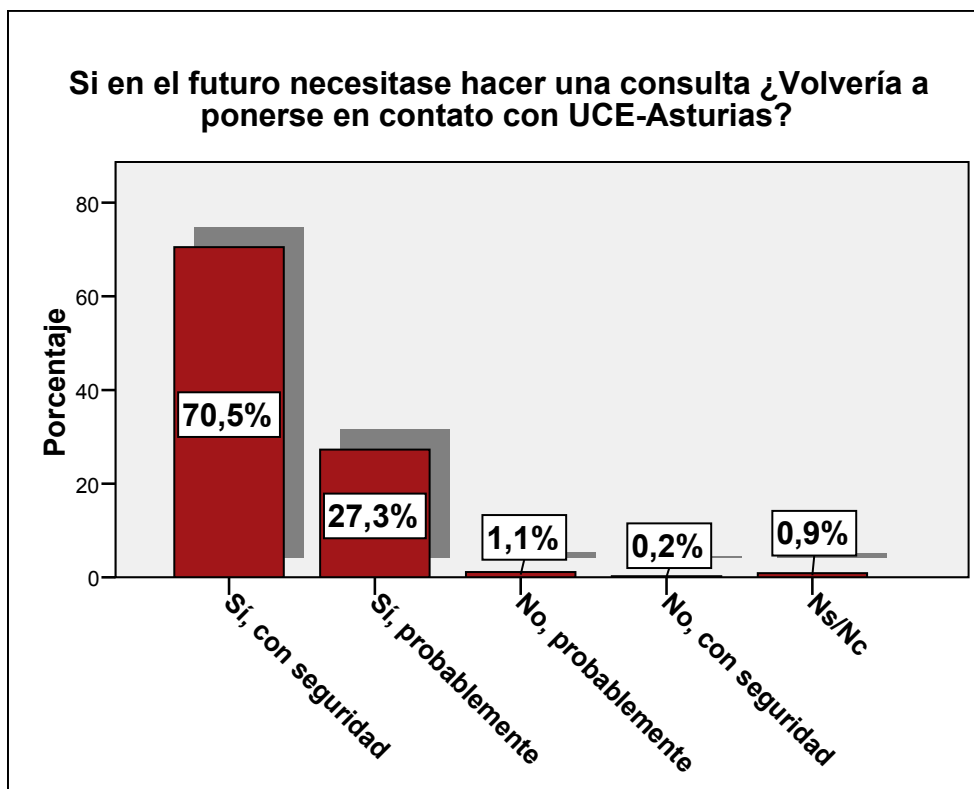
Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Asimismo, para el 98 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue *mucha* o *bastante*, frente a sólo el 2 % que lo valoraron como de *poca* o *ninguna* confianza.



Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Por último, el 98 % de las personas entrevistadas ha declarado que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta; frente a un 1 % que declara que probablemente no lo hará.



Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

## 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 2008, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Evolución del número de consultas entre los años 2002-2008.
- 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 2008.

## A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2008 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **12.620 consultas**, a través del teléfono y de manera personal en los tres Centros de Información de la Asociación, de las cuales el *76 % fueron denuncias y quejas* y el *24 % fueron peticiones de asesoramiento*.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS-QUEJAS O ASESORAMIENTOS</b>		
<i>Año 2008</i>		
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	9.622	76 %
Asesoramientos	2.998	24 %
Total	<b>12.620</b>	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2007 (9.528 consultas), se constata un **aumento del 32 %** en el número de consultas registradas con respecto al año anterior. En datos absolutos, el incremento fue de **3.092 consultas atendidas más**, y en términos relativos se incrementaron en un 16 por ciento las denuncias y quejas.

## B) EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS ENTRE LOS AÑOS 2002-2008

Como puede comprobarse en el siguiente gráfico, entre los años 2002-2008, fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **52.569 consultas**.



Fuente: UCE-Asturias 2008\_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 12.620 en el pasado año 2008. Es decir, un **muy significativo aumento de más del 200% en el número de consultas atendidas**, comparando los datos de ambos años.

### **C) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO**

Como se puede observar en la tabla siguiente, el subsector que más denuncias y quejas generó en el año 2008 fue el de las Compañías de Electricidad (32%), fundamentalmente a causa de la modificación de la tarifa nocturna. A continuación se situaron las Constructoras y Promotoras de Viviendas (16,6%), destacando las denuncias por el indebido cobro del enganche del agua; mientras que el ámbito del mercado de las Telecomunicaciones (Telefonía móvil y fija y Servicios de Internet) ocupa los siguientes tres puestos del ranking, acumulando más del 15% de todas las denuncias y quejas del pasado año.

Por otro lado, comparando en términos absolutos los datos del último año con los registrados en el año 2007 se verifica que **los subsectores que han tenido un mayor incremento en el número de dichas denuncias y quejas han sido las Compañías de Electricidad (+ 2.983), Constructores y Promotores de Vivienda (+ 1.017) y las Compañías de Telefonía Móvil (+ 109).**

<b>Subsector Económico (I)</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	3.088	32,09%	1,83%	+ 2.983
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES	1.599	16,62%	10,17%	+ 1.017
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	722	7,50%	10,71%	+ 109
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	473	4,92%	7,27%	+ 57
SERVICIOS DE INTERNET	272	2,83%	3,83%	+ 53
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	220	2,29%	3,90%	- 3
TRANSPORTE AÉREO	182	1,89%	3,84%	- 38
MUEBLERÍAS	158	1,64%	2,97%	- 12
BANCOS	134	1,39%	2,83%	- 28
REPARACIONES A DOMICILIO	129	1,34%	3,98%	- 99
CONCESION. AUTOMÓVILES NUEVOS	120	1,25%	3,00%	- 52
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	117	1,22%	1,33%	+ 41
ELECTRODOMÉSTICOS (L. MARRÓN)	108	1,12%	2,38%	- 28
AGENCIAS DE VIAJES	101	1,05%	2,13%	- 21
COMERCIO DE ROPA	99	1,03%	2,11%	- 22
COMERCIO TELEFONÍA MÓVIL	98	1,02%	1,45%	+ 15
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	97	1,01%	1,14%	+ 32
ADMINISTRACIÓN LOCAL	96	1,00%	1,96%	- 16



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
COMPAÑÍAS DE GAS	86	0,89%	0,84%	+ 38
CAJAS DE AHORROS	85	0,88%	1,50%	- 1
REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	77	0,80%	1,50%	- 9
COMUNIDADES DE VECINOS	74	0,77%	1,59%	- 17
CONCESION. AUTOMÓVILES USADOS	68	0,71%	1,31%	- 7
ELECTRODOMÉSTICOS (L. BLANCA)	67	0,70%	1,89%	- 41
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA PART.	65	0,68%	1,28%	- 8
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	51	0,53%	1,14%	- 14
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	48	0,50%	0,96%	- 7
COMERCIO DE CALZADO	46	0,48%	0,91%	- 6
AGENCIAS INMOBILIARIAS	42	0,44%	1,12%	- 22
TELEVISIONES DE PAGO	39	0,41%	0,51%	+ 10
COMERCIO POR CATÁLOGO	38	0,39%	0,44%	+ 13
TRANSPORTE INTERURBANO	37	0,38%	0,47%	+ 10
PROFESIONALES LIBERALES	37	0,38%	1,01%	- 21
COMERCIO ELECTRÓNICO	35	0,36%	0,35%	+ 15
CLÍNICAS PRIVADAS	32	0,33%	0,49%	+ 4
TINTORERÍAS	31	0,32%	0,66%	- 7
SUPERMERCADOS	31	0,32%	0,70%	- 9
ABASTECIMIENTO DE AGUA	29	0,30%	0,49%	+ 1
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	28	0,29%	0,33%	+ 9
MUEBLES DE COCINA	26	0,27%	0,40%	+ 3
COMERCIO POR TELÉFONO	23	0,24%	0,33%	+ 4
TRANSPORTE URBANO	22	0,23%	0,17%	+ 12
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	21	0,22%	0,37%	=
GASOLINERAS	20	0,21%	0,09%	+ 15
TELÉFONO TARIFICACIÓN ADICIONAL	19	0,20%	0,44%	- 6
CORREO ESTATAL	18	0,19%	0,21%	+ 6
COMERCIO COMPLEMENTOS VESTIR	17	0,18%	0,37%	- 4
COMPRA AUTOMÓVILES (PART.)	16	0,17%	0,21%	+ 4
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	14	0,15%	0,52%	- 16
JOYERÍAS	14	0,15%	0,51%	- 15
ÓPTICAS	14	0,15%	0,17%	+ 4
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	13	0,14%	0,35%	- 7
FERROCARRIL	13	0,14%	0,21%	+ 1
RELOJERÍAS	12	0,12%	0,07%	+ 8
JUGUETERÍAS	12	0,12%	0,24%	- 2
MENSAJERÍA PRIVADA	10	0,10%	0,21%	- 2
HIPERMERCADOS	10	0,10%	0,14%	+ 2
HOTELES	10	0,10%	0,24%	- 4
RESTAURANTES	9	0,09%	0,28%	- 7
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	9	0,09%	0,05%	+ 6
LIBRERÍAS	9	0,09%	0,17%	- 1
HOSPITALES	9	0,09%	0,17%	- 1
EMPRESAS DE MUDANZAS	9	0,09%	0,23%	- 4
APARCAMIENTOS Y GARAJES	9	0,09%	0,40%	- 14
BARES Y CAFETERÍAS	9	0,09%	0,33%	- 10

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (III)</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
AUTOESCUELAS	7	0,07%	0,07%	+ 3
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	7	0,07%	0,09%	+ 2
TIENDAS DE MASCOTAS	6	0,06%	0,12%	- 1
TIENDA TRADICIONAL	6	0,06%	0,09%	+ 1
CASAS RURALES	4	0,04%	0,07%	=
CENTROS DE SALUD	4	0,04%	0,10%	- 2
OTRA PUBLICIDAD	4	0,04%	0,14%	- 4
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	4	0,04%	0,16%	- 5
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	3	0,03%	0,05%	=
CONSULTAS PRIVADAS	3	0,03%	0,16%	- 6
FERRETERÍAS	3	0,03%	0,09%	- 2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	3	0,03%	0,05%	=
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,02%	0,02%	+ 1
COMPRA DE VIVIENDAS (PART.)	2	0,02%	0,12%	- 5
FARMACIAS	2	0,02%	0,05%	- 1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	2	0,02%	0,09%	- 3
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,02%	0,10%	- 4
CAMPING	1	0,01%	0,03%	- 1
ALBERGUES	1	0,01%	0,02%	=
AGENCIAS MATRIMONIALES	1	0,01%	0,09%	- 4
FOTÓGRAFOS	1	0,01%	0,05%	- 2
HERBORISTERÍAS/PARAFARMACIAS	1	0,01%	0,02%	=
TRANSPORTE ESCOLAR	1	0,01%	0,05%	- 2
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIST.	1	0,01%	0,02%	=
VARIOS SUBSECTORES	325	3,38%	4,59%	+ 62
Total denuncias y quejas	9.622	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

## **D) ASESORAMIENTOS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO**

En la tabla siguiente se desglosa el número y porcentaje de asesoramientos solicitados por los consumidores y usuarios en relación con los diferentes Subsectores Económicos durante el año 2008. Como en años anteriores, el ámbito que contabiliza un mayor número de peticiones de asesoramiento fue el referido a la Vivienda, tanto en lo relacionado con los *Arrendamientos entre particulares* (11%) como con la adquisición a *Constructores y Promotores* (7%) o las *Comunidades de Vecinos* (6,6%); al igual que las consultas relacionadas con la *Administración Local* que acumularon el 7,5% del total de las solicitudes de asesoramiento jurídico del 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 las *Compañías de Electricidad* ha sido el subsector que ha tenido un mayor incremento (+103), seguido de la *Administración Local* (+ 65).

<b>Subsector Económico (I)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
ARRENDAMIENTOS VIVIENDA PART.	363	12,11%	9,38%	+ 6
ADMINISTRACIÓN LOCAL	220	7,34%	4,07%	+ 65
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES	212	7,07%	7,52%	- 74
COMUNIDADES DE VECINOS	199	6,64%	6,18%	- 36
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	159	5,30%	1,47%	+ 103
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	128	4,27%	5,44%	- 79
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	116	3,87%	4,76%	- 65
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	109	3,64%	2,08%	+ 30
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	100	3,34%	2,73%	- 4
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	98	3,27%	8,91%	- 241
BANCOS	95	3,17%	2,89%	- 15
COMERCIO DE ROPA	54	1,80%	1,16%	+ 10
CAJAS DE AHORROS	47	1,57%	0,89%	+ 13
COMPAÑÍAS DE GAS	46	1,53%	0,95%	+ 10
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	45	1,50%	2,10%	- 35
CONCESION. AUTOMÓVILES NUEVOS	44	1,47%	2,02%	- 33
REPARACIONES A DOMICILIO	44	1,47%	1,58%	- 16
SERVICIOS DE INTERNET	43	1,43%	1,39%	- 10
ELECTRODOMÉSTICOS (L. BLANCA)	41	1,37%	1,50%	- 16

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
COMPRA AUTOMÓVILES PART.	38	1,27%	0,87%	+ 5
MUEBLERÍAS	37	1,23%	1,37%	- 15
ELECTRODOMÉSTICOS (L. MARRÓN)	37	1,23%	1,63%	- 25
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	36	1,20%	0,71%	+ 9
PROFESIONALES LIBERALES	35	1,17%	0,81%	+ 4
AGENCIAS DE VIAJES	28	0,93%	1,16%	- 16
AGENCIAS INMOBILIARIAS	26	0,87%	1,34%	- 25
COMERCIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	25	0,83%	0,47%	+ 7
REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	25	0,83%	0,76%	- 4
CONCESION. AUTOMÓVILES USADOS	24	0,80%	1,13%	- 19
COMPRA VIVIENDAS ENTRE PART.	23	0,77%	1,81%	- 46
ABASTECIMIENTO DE AGUA	22	0,73%	0,32%	+ 10
TRANSPORTE AÉREO	16	0,53%	1,05%	- 24
CLÍNICAS MÉDICAS PRIVADAS	13	0,43%	0,39%	- 2
COMERCIO ELECTRÓNICO	13	0,43%	0,39%	- 2
ACADEMIAS PRIVADAS ENSEÑANZA	12	0,40%	0,74%	- 16
REPARACIÓN EQUIP. INFORMÁTICOS	12	0,40%	0,18%	+ 5
COMERCIO POR CATÁLOGO	12	0,40%	0,87%	- 21
COMERCIO DE TELEFONÍA MÓVIL	10	0,33%	0,68%	- 16
TELEVISIONES DE PAGO	10	0,33%	0,29%	- 1
SUPERMERCADOS	10	0,33%	0,32%	- 2
COMERCIO POR TELÉFONO	10	0,33%	0,55%	- 11
APARCAMIENTOS Y GARAJES	8	0,27%	0,37%	- 6
JOYERÍAS	8	0,27%	0,13%	+ 3
TINTORERÍAS	7	0,23%	0,13%	+ 2
RESTAURANTES	7	0,23%	0,13%	+ 2
BARES Y CAFETERÍAS	6	0,20%	0,34%	- 7
COMPLEMENTOS DE VESTIR	6	0,20%	0,21%	- 2
COMERCIO DE CALZADO	5	0,17%	0,47%	- 13
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	5	0,17%	0,71%	- 22
GASOLINERAS	5	0,17%	0,05%	+ 3
AUTOESCUELAS	4	0,13%	0,11%	=
TRANSPORTE INTERURBANO	4	0,13%	0,18%	- 3
TIENDA TRADICIONAL	4	0,13%	0,08%	+ 1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	4	0,13%	0,08%	+ 1
ÓPTICAS	4	0,13%	0,21%	- 4
LIBRERÍAS	4	0,13%	-	+ 4
HOTELES	4	0,13%	0,24%	- 5
HOSPITALES	4	0,13%	0,13%	- 1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	4	0,13%	0,05%	+ 2
FERRETERÍAS	4	0,13%	0,08%	+ 1
MENSAJERÍA PRIVADA	4	0,13%	0,05%	+ 2
CAMPING	3	0,10%	0,13%	- 2
HIPERMERCADOS	3	0,10%	0,11%	- 1
MUEBLES DE COCINA	3	0,10%	0,05%	+ 1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	3	0,10%	0,08%	=

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (III)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
FARMACIAS	3	0,10%	0,05%	+ 1
ENSEÑANZA PÚBLICA	3	0,10%	0,08%	=
CENTROS DE SALUD	3	0,10%	0,03%	+ 2
AGENCIAS ALQUILER AUTOMÓVILES	2	0,07%	0,05%	=
CORREO ESTATAL	2	0,07%	0,05%	=
FERROCARRIL	2	0,07%	0,11%	- 2
FOTÓGRAFOS	2	0,07%	0,03%	+ 1
JUGUETERÍAS	2	0,07%	0,08%	- 1
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,07%	0,03%	+ 1
RELOJERÍAS	2	0,07%	0,13%	- 3
ALBERGUES	1	0,03%	-	+ 1
VARIOS COMERCIOS	1	0,03%	-	+ 1
TRANSPORTE URBANO	1	0,03%	0,11%	- 3
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,03%	-	+ 1
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	1	0,03%	0,05%	- 1
TIENDAS DE MASCOTAS	1	0,03%	0,13%	- 4
TELÉFONO TARIFICACIÓN ADICIONAL	1	0,03%	0,05%	- 1
TAXI	1	0,03%	0,08%	- 2
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIAL.	1	0,03%	-	+ 1
AGENCIAS MATRIMONIALES	1	0,03%	0,05%	- 1
PUBLICIDAD MEDIOS COMUNICACIÓN	1	0,03%	0,08%	- 2
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,03%	0,08%	- 2
OTRA PUBLICIDAD	1	0,03%	0,13%	- 4
EMPRESAS DE MUDANZAS	1	0,03%	0,03%	=
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,03%	0,03%	=
VARIOS SUBSECTORES	210	7,00%	9,28%	- 143
Total asesoramientos	2.998	100%	-	-

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_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), a fin de poder comparar las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias en el año 2008 y las registradas por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.) para toda España en el año 2007 (último año en que se han publicado) según los datos aportados por las principales asociaciones de consumidores.

En tal sentido, lo más destacable es el mayor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias en lo relativo al Sector de la Electricidad (+ 23,95%) y Vivienda (+ 4,06%); mientras que se constata un menor porcentaje de consultas atendidas por UCE-Asturias en relación con los Servicios Financieros (- 8,44%).

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Consultas (1)</b>	<b>Porcentaje 2008</b>	<b>I.N.C. 2007 (2)</b>	<b>Diferencia (3)</b>
ELECTRICIDAD	3.247	25,73%	1,78%	+ 23,95%
VIVIENDA	2.332	18,48%	14,42%	+ 4,06%
TELEFONÍA E INTERNET	1.746	13,84%	17,45%	- 3,61%
ADMINISTRACIÓN	573	4,54%	2,87%	+ 1,67%
SERVICIOS FINANCIEROS	523	4,14%	12,58%	- 8,44%
ELECTRODOMÉSTICOS	494	3,91%	4,65%	- 0,64%
AUTOMÓVIL	424	3,36%	4,47%	- 1,11%
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	348	2,76%	4,13%	- 1,37%
TRANSPORTES PÚBLICOS	279	2,21%	3,62%	- 1,41%
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	273	2,16%	1,05%	+ 1,11%
COMERCIO DE ROPA Y CALZADO	227	1,80%	1,72%	+ 0,08%
MUEBLES	224	1,77%	1,54%	+ 0,23%
REPARACIONES DEL HOGAR	173	1,37%	3,29%	- 1,92%
GAS	132	1,05%	1,45%	- 0,40%
VENTA A DISTANCIA	131	1,04%	0,11%	+ 0,93%
VIAJES	129	1,02%	2,50%	- 1,48%
ENSEÑANZA	100	0,79%	0,25%	+ 0,54%
INFORMÁTICA	98	0,78%	0,22%	+ 0,56%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	64	0,51%	1,29%	- 0,78%
HOSTELERÍA Y ALOJAMIENTOS	59	0,47%	0,73%	- 0,26%
SANIDAD PRIVADA	52	0,41%	0,92%	- 0,51%
SUMINISTRO DE AGUA	51	0,40%	0,44%	- 0,04%

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Consultas (1)</b>	<b>Porcentaje 2008</b>	<b>I.N.C. 2007 (2)</b>	<b>Diferencia (3)</b>
TINTORERÍA	38	0,30%	0,63%	- 0,33%
CORREOS Y MENSAJERÍA	34	0,27%	0,06%	+ 0,21%
SANIDAD PÚBLICA	22	0,17%	0,84%	- 0,67%
PUBLICIDAD/ANUNCIOS	18	0,14%	0,12%	+ 0,02%
TIEMPO COMPARTIDO	6	0,05%	0,09%	- 0,04%
FARMACIA	5	0,04%	0,15%	- 0,11%
VARIOS SECTORES	818	6,48%	16,35%	- 9,87%

(1) N° consultas: suma de las denuncias/quejas y asesoramientos agrupados en sectores.

(2) Porcentaje de las consultas atendidas, según sectores económicos, por el conjunto de las Asociaciones de Consumidores en España en el año 2007, último del que existen datos publicados por el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.).

(3) Diferencia en el porcentaje de las consultas atendidas 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).

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (I)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>1º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Supresión de la Tarifa Nocturna.	2.872
	Disconformidad con la facturación.	125
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro.	23
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	18
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	14
	Interrupción del suministro por averías en la red.	10
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Varias quejas y denuncias	17
	<b>2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Cobro de enganches de agua al comprador.
Cobro de plusvalía al comprador.		72
Defectos en la edificación.		62
Defectos en los acabados y remates de la vivienda.		61
Diferencias entre vivienda y planos.		31
Retraso en la entrega de la vivienda.		30
Incumplimiento de las calidades ofertadas.		16
Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...).		11
Problemas de humedad.		10
Negativa a devolver el dinero anticipado.		6
Defectos en equipamientos de suministros generales.		6
Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado.		4
Insuficiente espacio en la plaza de garaje.		4
Negativa a facilitar los planos de la vivienda.		2
Falta de la cédula de habitabilidad.		2
Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca.		2
Negativa a la entrega de la memoria de calidades.		1
Negativa a entregar libro de la vivienda.		1
Varias quejas y denuncias		39



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.	228
	Penalización por baja en la compañía.	81
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	71
	Insatisfacción con el trato recibido.	36
	Negativa a rescindir el contrato.	34
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	30
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	30
	Modificación unilateral de precios pactados.	29
	Corte del servicio por problemas técnicos.	22
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	16
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad.	11
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	11
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	8
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	5
	Ausencia de información sobre consumos.	4
	Varias quejas y denuncias	106
<b>4º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA</b>	Disconformidad con la facturación.	139
	Negativa a rescindir el contrato.	49
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	44
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	43
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	36
	Insatisfacción con el trato recibido.	19
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	24
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	23
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	21
	Información incorrecta sobre los servicios a contratar.	13
	Publicidad engañosa.	12
	Preselección no consentida por el usuario.	9
	Corte del servicio por problemas técnicos.	6
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	3
	Modificación unilateral de precios pactados.	3
	Varias quejas y denuncias	29
<b>5º SERVICIOS DE INTERNET</b>	Deficiencias en la conexión a Internet	70
	Disconformidad con la facturación.	48
	Negativa a rescindir el contrato.	33
	Penalización por baja en la compañía.	20
	Retraso en la gestión del alta del servicio.	16
	Retraso en la instalación/repación del servicio.	14
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos.	12
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	9
	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	7
	Publicidad engañosa.	6
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	6
	Información incorrecta sobre condiciones y precios.	4
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	3
	Insatisfacción con la atención por teléfono.	3
Modificación unilateral de precios pactados.	3	
Varias quejas y denuncias	18	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	20
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario.	3
	Varias quejas y denuncias	6
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Negativa a rescindir el contrato.	19
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	17
	Publicidad engañosa.	5
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos.	1
	Retraso en la entrega del material didáctico.	1
	Forma de pago abusiva.	1
	Varias quejas y denuncias	7
	ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos.
Insatisfacción por el servicio suministrado.		16
Información insuficiente o incorrecta.		10
Insatisfacción con el trato recibido.		7
Negativa atender una alegación, solicitud o permiso.		2
Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.		2
Insatisfacción con la obra realizada.		1
Varias quejas y denuncias		30
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA		Información insuficiente o incorrecta.
	Insatisfacción con el trato recibido.	5
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	4
	Cobro indebido de tributos.	2
	Negativa atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Varias quejas y denuncias	4
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos.	6
	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Negativa atender una alegación, solicitud o permiso.	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos.	1
	Varias quejas y denuncias	13
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Incumplimiento del contrato.	2
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	48
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	13
	Publicidad engañosa.	9
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato.	6
	Negativa a rescindir el contrato.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Varias quejas y denuncias	13

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado.	10
	Publicidad engañosa.	4
	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	2
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	2
	Cobro abusivo.	2
	Defectos en la edificación.	1
	Diferencias entre vivienda y planos.	1
	Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado.	1
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad	1
	Negativa a entregar libro de la vivienda.	1
	Negativa a facilitar los planos de la vivienda.	1
	Negativa arrendador a efectuar obras mantenimiento.	1
	Retraso en la entrega de la vivienda.	1
	Varias quejas y denuncias	14
AGENCIAS MATRIMONIALES	Negativa de la agencia a rescindir el contrato.	1
ALBERGUES	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES	Cobro por tiempo de aparcamiento no utilizado.	4
	Daños al vehículo durante estancia en el garaje.	2
	Incremento abusivo del precio de alquiler de plaza.	1
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa.	1
	Varias quejas y denuncias	1
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Publicidad engañosa.	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a devolver la fianza.	19
	Negativa arrendador a efectuar obras mantenimiento.	15
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador.	6
	Repercusión al inquilino de gastos del arrendador.	5
	Incremento abusivo de la renta pactada.	1
Varias quejas y denuncias	19	
AUTOESCUELAS	Cierre del centro de enseñanza.	2
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	2
	Insatisfacción con la cualificación del personal	1
	Retraso en la realización del curso.	1
	Varias quejas y denuncias	1
BANCOS (I)	Cobro abusivo de comisión por servicio.	21
	Actuación unilateral entidad con gastos para usuario.	16
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	16
	Incumplimiento de orden del usuario.	11
	Insatisfacción con el trato recibido.	10
	Información insuficiente o incorrecta.	8
	Publicidad engañosa.	4
	Inclusión en Registros de Morosos.	3
	Cobro abusivo de intereses.	3
	Retraso en el servicio	3
Retraso en transferencia por parte de la entidad.	3	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
BANCOS (II)	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso usuario.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	1
	Negativa de la entidad a abonar cheque.	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	1
	Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €	1
	Bloqueo cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Varias quejas y denuncias	23
CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio.	19
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	11
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	11
	Actuación unilateral entidad con gastos para usuario.	7
	Incumplimiento de orden del usuario.	7
	Insatisfacción con el trato recibido.	6
	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Cobro abusivo de intereses.	2
	Falta de diligencia de la entidad para anular tarjeta.	1
	Inclusión en Registros de Morosos.	1
	No abono de intereses al usuario.	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	1
	Varias quejas y denuncias	16
BARES Y CAFETERÍAS	Negativa del establecimiento a admitir al usuario.	2
	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
	Cobro abusivo.	1
	Deficientes higiénico-sanitarias en el establecimiento.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	3
CAMPINGS	Ausencia o incorrecta lista de precios.	1
CASAS RURALES	Negativa a devolver el dinero anticipado.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
	Publicidad engañosa.	1
CENTROS DE SALUD	Retraso en el servicio	2
	Negativa a prestar atención sanitaria.	1
	Varias quejas y denuncias	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados.	12
	Cobro abusivo.	5
	Lesiones por negligencia profesional.	5
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	8
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL (I)	Negativa a ejecutar la garantía.	57
	Producto defectuoso.	15
	Retraso en el servicio	9
	Publicidad engañosa.	5

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL (II)	Entrega de vale por devolución del producto.	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Instalación defectuosa.	1
	Cobro indebido por recogida de aparato antiguo.	1
	Cobro indebido de portes/instalación.	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	21
	Producto defectuoso.	7
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	4
	Publicidad engañosa.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Retraso en el servicio	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Cobro abusivo.	2
	No entrega de documento de garantía	1
	No entrega de documento de instrucciones de uso.	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	2
	COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto.
Producto defectuoso.		15
Negativa a admitir devolución		11
Insatisfacción con el trato recibido.		7
Cobro indebido.		4
Producto de calidad inferior a la ofertada.		4
Negativa a devolver el dinero anticipado.		2
Negativa a entregar Hoja de Reclamación.		1
Varias quejas y denuncias		10
COMERCIO DE CALZADO		Entrega de vale por devolución del producto.
	Producto defectuoso.	13
	Negativa a admitir devolución	7
	Cobro indebido.	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Entrega de vale por devolución del producto.	10
	Producto defectuoso.	5
	Negativa a admitir devolución	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía.	24
	Producto defectuoso.	8
	Retraso en el servicio	7
	Publicidad engañosa.	5
	Negativa a admitir devolución	5
	Instalación defectuosa.	3
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	9

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía.	68
	Publicidad engañosa.	9
	Producto defectuoso.	7
	Negativa a admitir devolución	5
	Retraso en el servicio	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	No entrega de documento de instrucciones de uso.	2
	Cobro indebido de portes/instalación.	2
	Instalación defectuosa.	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Entrega de vale por devolución del producto.	1
	Varias quejas y denuncias	3
	COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto.
Negativa a admitir devolución		5
Producto no conforme al pedido.		4
Retraso en el servicio		3
Producto de calidad inferior a la ofertada.		1
Varias quejas y denuncias		6
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	15
	Publicidad engañosa.	8
	No entrega del producto.	3
	Producto defectuoso.	3
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Producto no conforme al pedido.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Varias quejas y denuncias	4
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	8
	Publicidad engañosa.	7
	Retraso en el servicio	3
	Negativa a ejecutar la garantía.	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada.	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	87
	Desacuerdo con valoración de daños practicada.	36
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro.	18
	Insatisfacción con el trato recibido.	13
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario.	12
	Cobro abusivo por renovación de póliza.	10
	Daños y perjuicios por negligente actuación.	6
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía.	5
	Varias quejas y denuncias	33
	COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.
Insatisfacción con el trato recibido.		6
Insatisfacción por el servicio suministrado.		6
Corte del servicio sin aviso previo al usuario.		4
Retraso en el servicio		1
Varias quejas y denuncias		26

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>	
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía.	9	
	Información incorrecta sobre el automóvil.	2	
	Negativa a admitir devolución	1	
	Varias quejas y denuncias	4	
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en vivienda de segunda mano.	1	
	Varias quejas y denuncias	1	
COMUNIDADES DE VECINOS	Problemas de convivencia entre los vecinos.	30	
	Deficiente gestión del administrador.	11	
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad.	8	
	Deficiente justificación de los gastos comunidad.	6	
	Documentación incorrecta de acuerdos adoptados.	4	
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios.	2	
	Decisión presidente extralimitándose competencias.	1	
	Varias quejas y denuncias	12	
	CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Vehículo con defectos de fabricación.	48
		Negativa a ejecutar la garantía.	33
Incumplimiento del contrato.		10	
Retraso en la entrega del vehículo.		6	
Publicidad engañosa.		4	
Varias quejas y denuncias		19	
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía.	39	
	Retraso en la entrega del vehículo.	6	
	Información incorrecta sobre el vehículo.	5	
	Negativa a admitir devolución	4	
	Incumplimiento del contrato.	4	
	Publicidad engañosa.	1	
	Varias quejas y denuncias	9	
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	Retraso en el servicio	1	
CONSULTAS PRIVADAS	Cobro abusivo.	1	
	Incumplimiento de los resultados ofertados.	1	
	Varias quejas y denuncias	1	
CORREO ESTATAL	Insatisfacción por el servicio suministrado.	7	
	Retraso en la entrega del envío.	5	
	Pérdida del envío.	3	
	Insatisfacción con el trato recibido.	1	
	Varias quejas y denuncias	2	
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza.	8	
	Cobro abusivo.	1	
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Negativa a dar presupuesto previo y cobro abusivo.	58	
	Insatisfacción con la reparación.	26	
	Retraso en la reparación.	13	
	Daños ocasionados en vivienda durante reparación.	11	
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	6	
	Negativa a ejecutar la garantía.	3	
	Negativa a dar factura.	1	
	Varias quejas y denuncias	11	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Negativa a rescindir el contrato.	9
	Publicidad engañosa.	3
	Insatisfacción con la calidad de materiales didácticos.	1
	Varias quejas y denuncias	1
FARMACIAS	Varias quejas y denuncias	2
FERRETERÍAS	Producto defectuoso.	2
	Varias quejas y denuncias	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	4
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	2
	Cancelación de servicios.	1
	Deficientes condiciones higiénicas de los servicios.	1
	Varias quejas y denuncias	5
FOTÓGRAFOS	Incremento abusivo del precio contratado.	1
GASOLINERAS	Daños en vehículo por combustible adulterado.	11
	Insatisfacción con el trato recibido.	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	4
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Varias quejas y denuncias	1
HIPERMERCADOS	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	2
	Producto defectuoso.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	4
HOSPITALES	Lesiones por negligencia profesional.	3
	Retraso en el servicio	3
	Varias quejas y denuncias	3
HOTELES	Deficientes instalaciones del establecimiento.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	2
	Bebida/Comida en mal estado.	1
	Cobro abusivo.	1
	Incumplimiento de reserva de alojamiento.	1
	Varias quejas y denuncias	3
JOYERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	6
	Negativa a ejecutar la garantía.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
JUGUETERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	4
	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	3
	Negativa a ejecutar la garantía.	1
	Varias quejas y denuncias	2



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
LIBRERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Retraso en la entrega del envío.	5
	Desperfectos en el envío.	2
	Pérdida del envío.	2
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
MUEBLERÍAS	Retraso en la entrega del mueble.	46
	Mueble defectuoso.	30
	Negativa a admitir devolución	21
	Negativa a ejecutar la garantía.	18
	Mueble de calidad inferior a la ofertada.	10
	Instalación defectuosa.	8
	Cobro indebido de portes/instalación.	5
	Publicidad engañosa.	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	17
	MUEBLES DE COCINA	Retraso en la entrega del mueble.
Instalación defectuosa.		5
Mueble defectuoso.		4
Cobro indebido de portes/instalación.		2
Negativa a admitir devolución.		1
Negativa a ejecutar la garantía.		1
Mueble de calidad inferior a la ofertada.		1
Varias quejas y denuncias		7
ÓPTICAS	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Entrega de vale por devolución del producto.	3
	Producto defectuoso.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
OTRA PUBLICIDAD	Publicidad engañosa.	1
	Varias quejas y denuncias	3
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS (I)	Negativa a rescindir el contrato de financiación.	23
	Actuación unilateral con gastos para el usuario.	10
	Cobro abusivo de intereses.	10
	Información insuficiente o incorrecta.	9
	Inclusión en Registros de Morosos.	8
	Cobro abusivo de comisión por servicio.	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta.	6
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	5
	Insatisfacción con el trato recibido.	5
	No entrega de contrato/documentación obligatoria.	3

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (X)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS (II)	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta.	2
	Incumplimiento de orden del usuario.	2
	Bloqueo cuenta sin comunicación previa al usuario.	1
	Publicidad engañosa.	1
	Retraso en el servicio.	1
	Retraso en transferencia por parte de la entidad.	1
	Varias quejas y denuncias	23
PROFESIONALES LIBERALES	Cobro abusivo.	12
	Insatisfacción por el servicio suministrado.	8
	Información insuficiente o incorrecta.	5
	Daños y perjuicios por negligente actuación.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Varias quejas y denuncias	5
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa.	3
	Varias quejas y denuncias	4
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Publicidad engañosa.	2
	Varias quejas y denuncias	2
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía.	5
	Entrega de vale por devolución del producto.	2
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	44
	Retraso en el servicio	21
	Insatisfacción con la reparación.	12
	Cobro abusivo.	6
	Daños en producto por incorrecta manipulación.	3
	Insatisfacción con el trato recibido.	2
	Negativa a dar factura.	1
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Varias quejas y denuncias	7
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía.	4
	Daños en producto por incorrecta manipulación.	2
	Insatisfacción con reparación/arreglo.	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	1
	Negativa a realizar la reparación.	1
	Retraso en el servicio	3
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción por el servicio suministrado.	1
	Varias quejas y denuncias	1
RESTAURANTES	Deficientes condiciones de servicio de productos.	3
	Bebida/Comida en mal estado.	2
	Negativa a devolver el dinero anticipado.	1
	Varias quejas y denuncias	3

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
SUPERMERCADOS	Producto defectuoso.	11
	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	5
	Publicidad engañosa.	4
	Insatisfacción con el trato recibido.	3
	Venta de productos con fecha caducidad superada.	2
	Cobro indebido.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	4
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación.	20
	Retraso en el servicio	13
	Cobro abusivo.	11
	Daños en producto a consecuencia de incorrecta	6
	Empleo de materiales o piezas defectuosas.	5
	Negativa a dar factura.	3
	Negativa a dar presupuesto previo.	3
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario.	3
	Varias quejas y denuncias	13
TELÉFONOS Y LÍNEAS INFORMÁTICAS TARIFICACIÓN ADICIONAL	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807.	3
	Conexión a LTA, sin conocimiento del usuario.	1
	Llamada a TTA, sin información al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	14
TELEVISIONES DE PAGO	Retraso en la gestión de la baja del servicio.	8
	Incumplimiento del contrato.	7
	Instalación defectuosa.	5
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva.	2
	Publicidad engañosa.	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	14
TIENDA TRADICIONAL	Venta de alimentos en mal estado de conservación.	2
	Cobro indebido.	1
	Insatisfacción con el trato recibido.	1
	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS DE MASCOTAS	Información errónea sobre la mascota.	2
	Venta de animales enfermos.	2
	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Varias quejas y denuncias	3
TINTORERÍAS	Daños en la prenda.	23
	Pérdida de la prenda.	7
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
TRANSPORTE AÉREO (I)	Cancelación de vuelo.	54
	Pérdida del equipaje.	28
	Retraso en el vuelo.	28
	Daños en el equipaje.	15
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	9

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TRANSPORTE AÉREO (II)	Cancelación unilateral de reservas por compañía.	3
	Overbooking.	3
	Retraso en la entrega del equipaje.	2
	Deficientes condiciones higiénicas de los servicios.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	38
TRANSPORTE ESCOLAR	Varias quejas y denuncias	1
TRANSPORTE INTERURBANO	Retraso en el servicio	11
	Cancelación de servicio.	7
	Identificación insuficiente o incorrecta de los destinos.	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas.	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación.	1
	Varias quejas y denuncias	16
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicio.	8
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte.	3
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	10
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	325

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_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).

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (I)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
<b>1º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES</b>	Información general de contratos de arrendamiento.	178
	Información de actualización de rentas.	52
	Información repercusión de gastos de mantenimiento.	49
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler.	25
	Información sobre devolución de fianzas.	19
	Información rescisión anticipada contrato por inquilino.	12
	Información prescripción deudas por rentas impagadas.	10
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato.	8
	Información sobre repercusión del IBI.	7
	Información repercusión de las cuotas de la comunidad.	3
<b>2º ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Información sobre pago tasa por enganche de agua.	141
	Información sobre impuestos y tasas.	35
	Información sobre procedimientos administrativos.	21
	Información sobre infracciones y sanciones.	14
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	9
<b>3º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Información general sobre contratos.	34
	Información responsabilidad por defectos vivienda.	21
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	19
	Información impuestos que gravan la compraventa.	16
	Información sobre cláusulas abusivas.	14
	Información instalación de suministros generales.	12
	Información repercusión gastos exclusivos vendedor.	8
	Información sobre subrogación en hipoteca.	6
	Información de obligatoriedad de entregar planos.	5
	Información sobre gastos de notaria y registro.	4
	Información sobre normas calidad en la edificación.	3
	Información sobre libro del edificio.	4
	Información sobre libro de la vivienda.	2
	Información sobre documentación de compraventa.	2
	Varios asesoramientos.	62

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
<b>4º COMUNIDADES DE VECINOS</b>	Información de obras e instalaciones por la comunidad.	68
	Información de mayorías para acuerdos.	23
	Información sobre repercusión y reparto de gastos.	31
	Información sobre impugnación de acuerdos.	15
	Información sobre funciones presidente y otros cargos.	6
	Información por siniestro vivienda por obras comunes.	3
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos.	2
	Varios asesoramientos.	51
<b>5º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Información sobre nueva tarifa discriminación horaria.	122
	Información sobre derechos de los usuarios.	37
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios.	8
	Información sobre canon de saneamiento.	2
	Varios asesoramientos.	12
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información sobre rescisión del contrato.	6
	Información general sobre contratos.	3
	Varios asesoramientos.	3
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda.	38
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	22
	Información sobre procedimientos administrativos.	11
	Información sobre impuestos y tasas.	7
	Información sobre infracciones y sanciones.	6
	Varios asesoramientos.	14
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre procedimientos administrativos.	33
	Información sobre impuestos y tasas.	23
	Información sobre ayudas y subvenciones en general.	11
	Información sobre infracciones y sanciones.	10
	Varios asesoramientos.	32
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre procedimientos administrativos.	1
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Varios asesoramientos.	2
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Información de agencias de reventa tiempo compartido.	2
	Información general sobre contratos.	2
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación del viaje por el usuario.	9
	Varios asesoramientos.	19
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general sobre contratos.	6
	Información general de contratos de arrendamiento.	3
	Información sobre devolución de fianzas.	2
	Información sobre subrogación en hipoteca.	2
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	1
	Varios asesoramientos.	12
AGENCIAS MATRIMONIALES	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
ALBERGUES	Varios asesoramientos.	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Información de contratos de alquiler de plaza de garaje.	4
	Información de normas de seguridad en garajes.	1
	Varios asesoramientos.	3

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Información sobre cancelación de reservas.	1
AUTOESCUELAS	Varios asesoramientos.	4
BANCOS	Información sobre hipotecas.	27
	Información sobre comisiones y otros gastos.	19
	Información sobre seguros vinculados a servicios.	11
	Información sobre intereses.	5
	Información sobre créditos bancarios.	3
	Varios asesoramientos.	30
CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas.	22
	Información sobre comisiones y otros gastos.	6
	Información sobre seguros vinculados a servicios.	5
	Información sobre intereses.	4
	Varios asesoramientos.	10
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos.	6
CAMPING	Información sobre cancelación de reservas.	1
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Varios asesoramientos.	1
CENTROS DE SALUD	Varios asesoramientos.	3
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	13
COLEGIOS PRIVADOS	Información sobre rescisión del contrato.	1
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías.	5
	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	4
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	17
	Información sobre devoluciones.	5
	Varios asesoramientos.	3
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones.	36
	Información general sobre garantías.	4
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	2
	Varios asesoramientos.	12
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones.	3
	Información general sobre garantías.	2
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información general sobre garantías.	3
	Información sobre devoluciones.	2
	Varios asesoramientos.	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías.	21
	Información sobre devoluciones.	5
	Información sobre entrega anticipada de dinero.	2
	Información sobre recogida de aparato antiguo.	1
	Varios asesoramientos.	12

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías.	24
	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	7
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones.	5
	Información general sobre garantías.	1
	Varios asesoramientos.	7
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones.	6
	Varios asesoramientos.	6
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones.	5
	Varios asesoramientos.	5
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Información sobre trámites en caso de siniestro.	32
	Información general sobre pólizas de seguros.	29
	Información sobre rescisión del contrato.	24
	Información sobre solvencia y prácticas de compañías.	2
	Varios asesoramientos.	41
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios.	26
	Varios asesoramientos.	20
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios.	39
	Información sobre rescisión del contrato.	26
	Varios asesoramientos.	35
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre rescisión del contrato.	40
	Información sobre derechos de los usuarios.	24
	Varios asesoramientos.	52
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías.	28
	Varios asesoramientos.	10
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información de garantías en vivienda segunda mano.	4
	Información sobre gastos de notaria y registro.	2
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor.	1
	Varios asesoramientos.	16
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías.	29
	Varios asesoramientos.	15
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías.	19
	Varios asesoramientos.	5
CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	Varios asesoramientos.	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos.	4
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	15
	Información general sobre garantías.	9
	Varios asesoramientos.	20



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**


<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato.	3
	Información rescisión de la financiación por el usuario.	1
	Varios asesoramientos.	1
ENSEÑANZA PÚBLICA	Varios asesoramientos.	3
FARMACIAS	Varios asesoramientos.	3
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos.	4
FERROCARRIL	Varios asesoramientos.	2
FOTÓGRAFOS	Información sobre rescisión del contrato.	1
	Varios asesoramientos.	1
GASOLINERAS	Varios asesoramientos.	5
HIPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria.	1
	Varios asesoramientos.	2
HOSPITALES	Varios asesoramientos.	4
HOTELES	Información sobre entrega anticipada de dinero.	1
	Varios asesoramientos.	3
JOYERÍAS	Varios asesoramientos.	8
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	1
LIBRERÍAS	Información sobre devoluciones.	1
	Varios asesoramientos.	3
MENSAJERÍA PRIVADA	Información sobre derechos de los usuarios.	4
MUEBLERÍAS	Información sobre devoluciones.	12
	Información general sobre garantías.	9
	Varios asesoramientos.	16
MUEBLES DE COCINA	Información sobre devoluciones.	2
	Información general sobre garantías.	1
ÓPTICAS	Información general sobre garantías.	4
OTRA PUBLICIDAD	Varios asesoramientos.	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre comisiones y otros gastos.	7
	Información sobre créditos bancarios.	7
	Información sobre hipotecas.	3
	Información sobre intereses.	2
	Información seguros vinculados a servicios financieros.	2
	Varios asesoramientos.	24
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas.	14
	Información sobre funciones y responsabilidades.	5
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta.	2
	Varios asesoramientos.	14
PUBLICIDAD EN MEDIOS COMUNICACIÓN	Varios asesoramientos.	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
PUBLICIDAD POSTAL	Varios asesoramientos.	1
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos.	2
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías.	29
	Varios asesoramientos.	7
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías.	10
	Varios asesoramientos.	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos.	3
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas.	4
	Varios asesoramientos.	3
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato.	20
	Información sobre derechos de los usuarios.	10
	Varios asesoramientos.	13
SUPERMERCADOS	Información sobre etiquetado.	1
	Varios asesoramientos.	9
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías.	8
	Información sobre gastos de estancia en taller.	2
	Información sobre presupuesto previo.	2
	Varios asesoramientos.	13
TAXI	Varios asesoramientos.	1
TELÉFONOS TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos.	1
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario.	4
	Varios asesoramientos.	6
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaria.	2
	Información sobre etiquetado.	1
	Varios asesoramientos.	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Varios asesoramientos.	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Varios asesoramientos.	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos.	7
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	11
	Varios asesoramientos.	5
TRANSPORTE INTERURBANO	Varios asesoramientos.	4
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos.	1
VARIOS COMERCIOS	Varios asesoramientos.	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos.	210

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_ 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 2008		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	11.471	91 %
Asociados	1.149	9 %
Total	12.620	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, **más de 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 un nueve por ciento 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 4% las consultas realizadas por personas no asociadas.

## I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la **mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2008 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		
Año 2008		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	7.495	59 %
Personal	5.125	41 %
Total	12.620	100 %

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los porcentajes anteriores con los registrados en el año 2007, se repiten los mismos resultados en términos relativos.

## J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN DE UCE-ASTURIAS		
Año 2008		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	8.086	64 %
Gijón	3.353	27 %
Avilés	1.181	9 %
Total	12.620	100 %


Fuente: UCE-Asturias, 2008\_ 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 recoge en el cuadro anterior, se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (64%), seguido del Centro de Información de Gijón (27%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (9-25%).

En datos absolutos, con respecto al año 2007, resaltar el importante incremento de las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo (+ 3.728) y, en menor medida, en el Centro de Información de Gijón (+ 612); mientras que en Avilés descendió en 1.248 el número de consultas que se atendieron.

En términos relativos, se verifica un aumento del 18 por ciento en las consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo. Al tiempo que descendieron en 2 por ciento las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón y en un 16 en el de Avilés.

## K) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD Año 2008		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE*
Oviedo	Telefónica: 4.333	34 %
Oviedo	Personal: 3.753	30 %
Gijón	Telefónica: 2.354	19 %
Gijón	Personal: 999	8 %
Avilés	Telefónica: 808	6 %
Avilés	Personal: 373	3 %

\* Sobre el conjunto de las consultas atendidas.

Fuente: UCE-Asturias, 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Como también se puede observar en los datos de la tabla anterior, durante el año 2008 en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 15% de consultas a través del teléfono que en Gijón y un 28% más que en Avilés. Mientras que en las consultas atendidas en la modalidad personal, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 22% más de consultas que en Gijón y un 27% más que en Avilés.

Comparando, los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2007 se constata que:

- En el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 2.826 las consultas atendidas a través del teléfono (un 18 por ciento más, en el conjunto de las consultas que se atendieron). Y se incrementaron en 902 las consultas atendidas bajo la modalidad personal, el mismo porcentaje que el año anterior sobre el conjunto de las consultas atendidas.

- En el Centro de Información de Gijón aumentaron en 339 las consultas atendidas a través del teléfono (un 2 por ciento menos, sobre el conjunto de las consultas) y en 273 las atendidas de forma personal (el mismo porcentaje que el año anterior sobre el total de las consultas).
  
- En el Centro de Información de Avilés descendieron en 1.279 las consultas atendidas a través del teléfono (un 16 por ciento menos, sobre el conjunto de las consultas) y aumentaron en 31 las consultas bajo la modalidad personal (también el mismo porcentaje que el año anterior sobre el total de las consultas).

## 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 ciudadanos que las realizaron, señalar que las procedentes de consumidores y usuarios domiciliados en Oviedo han supuesto, por si solas, el 44% del total (970 consultas más que en el año anterior). Al tiempo que cerca del 38% corresponden, de forma agregada, a habitantes de los otros cinco municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo). Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 70 de los 78 concejos asturianos, cinco municipios más que en el año anterior.

Con respecto a la comparación, entre el año 2008 y el año anterior, del número de consultas según el concejo de procedencia, destacar el importante incremento de consultas de consumidores y usuarios residentes en Oviedo (+ 972), Langreo (+ 699), Mieres (+646), Carreño (+232) y Gijón (+ 227).

CONCEJO (I)	Nº Consultas	% 2008	% 2007	Variación nº consultas
OVIEDO	5.562	44,07%	48,17%	+ 972
GIJÓN	2.212	17,53%	20,83%	+ 227
LANGREO	832	6,59%	1,40%	+ 699
MIERES	796	6,31%	1,57%	+ 646
AVILÉS	662	5,25%	7,66%	- 68
CARREÑO	288	2,28%	0,59%	+ 232
SIERO	249	1,97%	2,48%	+ 13
ALLER	227	1,80%	0,51%	+ 178
CANGAS DEL NARCEA	191	1,51%	0,27%	+ 164
LLANERA	166	1,32%	1,35%	+ 37
CASTRILLÓN	84	0,67%	0,91%	- 3
CORVERA	56	0,44%	0,60%	- 1
VILLAVICIOSA	55	0,44%	0,77%	- 18
NOREÑA	48	0,38%	0,37%	+ 13
S.M. DEL REY AURELIO	48	0,38%	0,41%	+ 9
LLANES	46	0,36%	0,57%	- 8
GOZÓN	40	0,32%	0,61%	- 18
LAVIANA	39	0,31%	0,29%	+ 11
GRADO	39	0,31%	0,48%	- 7
PILOÑA	36	0,29%	0,35%	+ 3



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>CONCEJO (II)</b>	<b>Nº Consultas</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
PRAVIA	32	0,25%	0,31%	+ 2
LENA	30	0,24%	0,37%	- 5
CANGAS DE ONÍS	27	0,21%	0,27%	+ 1
ALLANDE	26	0,21%	0,05%	+ 21
NAVIA	24	0,19%	0,39%	- 13
SOTO DEL BARCO	24	0,19%	0,28%	- 3
CUDILLERO	24	0,19%	0,10%	+ 14
NAVA	24	0,19%	0,35%	- 9
SALAS	23	0,18%	0,30%	- 6
TINEO	21	0,17%	0,22%	=
EL FRANCO	20	0,16%	0,08%	+ 12
MUROS DEL NALÓN	17	0,13%	0,21%	- 3
VALDÉS	17	0,13%	0,24%	- 5
MORCÍN	15	0,12%	0,18%	- 2
PARRES	15	0,12%	0,13%	+ 3
TAPIA DE CASARIEGO	15	0,12%	0,17%	- 1
ILLAS	13	0,10%	0,01%	+ 12
RIBADESELLA	12	0,10%	0,08%	+ 4
LAS REGUERAS	10	0,08%	0,12%	- 1
COLUNGA	9	0,07%	0,16%	- 6
VEGADEO	8	0,06%	0,06%	+ 2
RIBERA DE ARRIBA	7	0,06%	0,05%	+ 2
TEVERGA	7	0,06%	0,07%	=
RIOSA	6	0,05%	0,09%	- 3
VILLAYÓN	6	0,05%	0,03%	+ 3
CASTROPOL	6	0,05%	0,03%	+ 3
SOMIEDO	5	0,04%	0,04%	+ 1
CANDAMO	5	0,04%	0,01%	+ 4
COAÑA	4	0,03%	0,06%	- 2
BELMONTE DE MIRANDA	4	0,03%	0,03%	+ 1
GRANDAS DE SALIME	4	0,03%	0,04%	=
SARIEGO	4	0,03%	0,03%	+ 1
DEGAÑA	4	0,03%	0,06%	- 2
CABRANES	3	0,02%	0,01%	+ 2
QUIRÓS	3	0,02%	0,07%	- 4
BOAL	3	0,02%	0,07%	- 4
RIBADEDEVA	2	0,02%	0,04%	- 2
CABRALES	2	0,02%	-	+ 2
IBIAS	2	0,02%	-	+ 2
PEÑAMELLERA BAJA	2	0,02%	-	+ 2
ONÍS	2	0,02%	0,04%	- 2
CASO	2	0,02%	0,02%	=

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2008**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>CONCEJO (III)</b>	<b>Nº Consultas</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>	<b>Variación nº consultas</b>
STA. EULALIA DE OSCOS	2	0,02%	0,05%	- 3
PROAZA	2	0,02%	-	+ 2
S.M. DE OSCOS	1	0,01%	-	+ 1
CARAVIA	1	0,01%	0,05%	- 4
BIMENES	1	0,01%	0,03%	- 2
SAN TIRSO DE ABRES	1	0,01%	0,01%	=
AMIEVA	1	0,01%	-	+ 1
VILLANUEVA DE OSCOS	1	0,01%	-	+ 1
Municipios sin especificar	164	1,30%	3,32%	- 152
Otros municipios extra-regionales	281	2,23%	1,37%	+ 150
<b>Total</b>	<b>12.620</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

*Fuente: UCE-Asturias 2008\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

## **ANEXO**

### **ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 2008**

#### **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 444 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 2008.

## VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2008, 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 90% 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= 444)*

- Mucho	35 %
- Bastante	55 %
- Poco	6 %
- Nada	4 %
- 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 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= 444)*

- Muy bueno	68 %
- Bueno	31 %
- Regular	1 %
- Malo	-
- Muy malo	-
- Ns/Nc	-

De igual forma que el 98 % 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= 444)*

- Muy clara	59 %
- Bastante clara	39 %
- Poco clara	1,5 %
- Nada clara	0,5 %
- Ns/Nc	-

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 93% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a sólo un 7% 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= 444)*

- Muy útil	51 %
- Bastante útil	42 %
- Poco útil	5 %
- Nada útil	2 %

Asimismo, para el 98 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente a sólo el 2 % 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= 444)*

- Mucha confianza	51 %
- Bastante confianza	47 %
- Poca confianza	2 %
- Ninguna confianza	-

Por último, el 98 % de las personas entrevistadas ha declarado que con seguridad o probablemente volverá a ponerse en contacto con UCE-Asturias para hacer una consulta; frente a un 1 % que declara que probablemente 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= 444)*

- Sí, con seguridad	71 %
- Sí, probablemente	27 %
- No, probablemente	1 %
- No, con seguridad	-
- Ns/Nc	1 %

## 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 2008.

*Lugar de residencia:*

- Oviedo	47 %
- Gijón	18,5 %
- Avilés	9 %
- Siero	4 %
- Langreo	3 %
- Mieres	2 %
- Otros concejos Centro	13,5 %
- Oriente	1 %
- Occidente	2 %

*Sexo:*

- Mujer	63 %
- Hombre	37 %

*Edad:*                      43 años (media)  
                                     37 años (moda)

*Estudios terminados:*

- Primarios o menos	18 %
- Medios (bachiller y FP)	51 %
- Universitarios	31 %

*Estado civil de la persona entrevistada:*

- Soltero/a	27 %
- Casado/a	61 %
- Viviendo en pareja	3 %
- Separado/a	2 %
- Divorciado/a	4 %
- Viudo/a	3 %

*Situación laboral de la persona entrevistada:*

- Ocupado/a	69 %
- Jubilado/a o pensionista que ha trabajado	11,5 %
- Jubilado/a o pensionista que no ha trabajado	0,5 %
- Desempleado/a que ha trabajado	10 %
- Desempleado/a que no ha trabajado	2 %
- Estudiante	1 %
- Labores domésticas	6 %

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

- Trabajador/a de la industria y la construcción	44 %
- Trabajador/a del comercio y los servicios	18 %
- Funcionario/a	6 %
- Oficinista y administrativo/a	2 %
- Profesional y técnico	21 %
- Autónomo/a	7 %
- Ganadero/a	1 %
- Empresario/a con asalariados	1 %