

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

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

**Año 2010**

**ÍNDICE**

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. RESUMEN	5
5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	7
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	8
B) Denuncias y quejas atendidas según <i>Subsector</i> Económico	9
C) Asesoramientos atendidos según <i>Subsector</i> Económico	12
D) Motivos de denuncia y queja según <i>Subsector</i> Económico	15
E) Motivos asesoramiento según <i>Subsector</i> Económico	30
F) Consultas atendidas según <i>No Asociados</i> y <i>Asociados</i>	36
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	37
H) Consultas atendidas según Centro de Información	38
I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	39
J) Consultas atendidas según Concejo de procedencia	40
Anexo: Encuesta de valoración del servicio de atención de consultas por los usuarios	42

## **1. PRESENTACIÓN**

En el marco de la *Convocatoria de subvenciones de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, a través de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo*, para el desarrollo de programas que tengan como finalidad garantizar la información, asesoramiento y defensa de los intereses de los consumidores y usuarios para el año 2010, cuya resolución ha concedido a la *Unión de Consumidores de Asturias-UCE* el desarrollo y ejecución de dicho programa. Y en el cual se contempla la elaboración de periódicos informes sobre las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias. En tal sentido, el presente informe aporta los principales datos sobre la atención de consultas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Para ello, UCE-Asturias cuenta con un “Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo” como instrumento de análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico, con el objetivo de aportar información sistemática y periódica sobre la información y asesoramiento jurídico proporcionado, así como 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 recopilar información sobre las demandas de asesoramiento de los consumidores y usuarios, así como detectar aquellas prácticas de empresas y comercializadores que son motivo de queja, denuncia o demandan una información previa a la adquisición de bienes y servicios.

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 Alba Cuñado, Ana Belén Álvarez, Carmen Fernández, Carmen García, Cristina Olaguibel e Inés Núñez, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica 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

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE en el año 2010 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total un total de un total de **10.135 consultas**, de las cuales el 77,6 % han sido denuncias y quejas y el 22,4 % peticiones de asesoramiento.
- El ámbito donde se han generado más denuncias y quejas en el año 2010 fue la Telefonía móvil (17,11%), seguido del sector de los Constructores y Promotores de Viviendas (14,27%). En tercer lugar, están las Compañías de Electricidad (7,58%), seguido de las Compañías de Telefonía fija que se colocan en cuarto lugar con el 5,61% y, en quinto lugar, resaltar al subsector de las Compañías de Seguros (4,23%).
- Siendo las denuncias y quejas que mayor número de casos acumularon, las siguientes:

#### **LAS PRINCIPALES DENUNCIAS Y QUEJAS DEL AÑO**

<b>SECTOR ECONÓMICO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CAUSA</b>
<b>1º Compañías de Telefonía Móvil</b>	<b><i>Disconformidad con la facturación</i></b>	<b>Malas prácticas de las compañías</b>
<b>2º Constructores y Promotores Viviendas</b>	<b><i>Cobro del engaño del agua</i></b>	<b>Vulneración de la normativa legal</b>
<b>3º Compañías de Electricidad</b>	<b><i>Disconformidad con la facturación</i></b>	<b>Malas prácticas de las compañías</b>
<b>4º Compañías de Telefonía Fija</b>	<b><i>Disconformidad con la facturación</i></b>	<b>Malas prácticas de las compañías</b>
<b>5º Compañías de Seguros</b>	<b><i>Disconformidad valoración daños</i></b>	<b>Malas prácticas de las compañías</b>

- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (49,5%), seguido de la atención a través del teléfono (48%) y mediante el correo electrónico (2,5%).
  
- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de UCE-Asturias, la mayor demanda de asesoramiento se ha producido en el Centro de Información de Oviedo (60%), seguido del Centro de Información de Gijón (31%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (9%).
  
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes consumidores y usuarios domiciliados en 71 concejos asturianos, cuatro más que en le año anterior.

## **5. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS**


Siguiendo el método anteriormente expuesto, el análisis de los datos de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas atendidas según *Subsector Económico*.
- C) Asesoramientos atendidos según *Subsector Económico*.
- D) Motivos de denuncia y queja según *Subsector Económico*.
- E) Motivos asesoramiento según *Subsector Económico*.
- F) Consultas atendidas según *No Asociados y Asociados*.
- G) Consultas atendidas según *Modalidad (por teléfono o personal)*.
- H) Consultas atendidas según *Centro de Información*.
- I) Consultas atendidas según *Centro de Información y Modalidad*.
- J) 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.

## A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2010 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **10.135 consultas**, por teléfono, de manera personal y a través del correo electrónico en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales *el 77,6 % fueron denuncias y quejas y el 22,4 % fueron peticiones de asesoramiento.*

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS		
<i>Año 2010</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncias y quejas	7.865	77,6 %
Asesoramientos	2.270	22,4 %
<i>Total</i>	<b>10.135</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando estos datos con los registrados en el año 2009 (14.030 consultas), se descenso del 27,8 % en el número de consultas registradas con respecto al año anterior

En datos absolutos, el descenso fue de 3.895 consultas, y en términos relativos se incrementaron en un 1,6 por ciento las denuncias y quejas.



## **B) 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 2010 fue la Telefonía móvil (17,11%), debido principalmente a la disconformidad con la facturación. A continuación se sitúan los Constructores y Promotores de Viviendas (14,27%), con un peso importante de las denuncias y quejas por el cobro del enganche del agua al comprador de vivienda en el concejo de Oviedo, En tercer lugar, están las Compañías de Electricidad (7,58%) principalmente también a causa de la disconformidad con la facturación; lo mismo que las Compañías de Telefonía fija que se colocan en cuarto lugar con el 5,61% de las denuncias y quejas y, en quinto lugar, resaltar al subsector de las Compañías de Seguros (4,23%) cuya denuncia más frecuente se refiere a la disconformidad con la valoración de daños.

Comparando este ranking con respecto al del año anterior, significar que prácticamente se repiten los mismos cinco subsectores que han recibido mayor número de denuncias y quejas.

<b>Subsector Económico (I)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	1.346	17,11
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	1.122	14,27
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	596	7,58
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	441	5,61
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	333	4,23
BANCOS	294	3,74
TRANSPORTE AÉREO	227	2,89
CAJAS DE AHORROS	186	2,36
SERVICIOS DE INTERNET	184	2,34
MUEBLERÍAS	166	2,11
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	145	1,84
AGENCIAS DE VIAJES	142	1,81
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	136	1,73
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	129	1,64
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	120	1,53
COMUNIDADES DE VECINOS	106	1,35
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	104	1,32
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	95	1,21
COMERCIO DE ROPA	93	1,18

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
ADMINISTRACIÓN LOCAL	91	1,16
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	90	1,14
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	80	1,02
COMPAÑÍAS DE GAS	73	0,93
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	70	0,89
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	68	0,86
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	68	0,86
TELEVISIONES DE PAGO	62	0,79
COMERCIO POR CATÁLOGO	58	0,74
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	54	0,69
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	53	0,67
COMERCIO DE CALZADO	53	0,67
COMERCIO ELECTRÓNICO	45	0,57
COMERCIO POR TELÉFONO	42	0,53
PROFESIONALES LIBERALES	35	0,45
SUPERMERCADOS	34	0,43
TINTORERÍAS	33	0,42
JOYERÍAS	32	0,41
CLÍNICAS PRIVADAS	31	0,39
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	30	0,38
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	28	0,36
AGENCIAS INMOBILIARIAS	28	0,36
ABASTECIMIENTO DE AGUA	28	0,36
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	27	0,34
TRANSPORTE INTERURBANO	26	0,33
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	23	0,29
CORREO ESTATAL	20	0,25
FERROCARRIL	19	0,24
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	19	0,24
GASOLINERAS	18	0,23
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	16	0,20
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	16	0,20
HOTELES	16	0,20
HIPERMERCADOS	14	0,18
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	14	0,18
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	13	0,17
MENSAJERÍA PRIVADA	12	0,15
JUGUETERÍAS	12	0,15
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	10	0,13
MUEBLES DE COCINA	10	0,13
TIENDAS DE MASCOTAS	9	0,11
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	8	0,10
ÓPTICAS	7	0,09
AUTOESCUELAS	7	0,09

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (III)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
FARMACIAS	6	0,08
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	6	0,08
CONSULTAS PRIVADAS	5	0,06
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	5	0,06
BARES Y CAFETERÍAS	5	0,06
INSTALADORES DE TDT	5	0,06
FOTÓGRAFOS	4	0,05
FERRETERÍAS	4	0,05
CASAS RURALES	4	0,05
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	4	0,05
AGENCIAS MATRIMONIALES	4	0,05
TAXI	3	0,04
OTRA PUBLICIDAD	3	0,04
TIENDA TRADICIONAL	3	0,04
TRANSPORTE URBANO	3	0,04
EMPRESAS DE MUDANZAS	3	0,04
TIENDAS DE VIDEOCLUB	3	0,04
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	3	0,04
LIBRERÍAS	3	0,04
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	2	0,03
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	2	0,03
TIENDAS REVELADO FOTOS	2	0,03
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,03
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	2	0,03
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	2	0,03
ENSEÑANZA SECUNDARIA	2	0,03
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	2	0,03
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	0,03
CAMPING	2	0,03
OTROS SERVICIOS SANITARIOS	1	0,01
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	1	0,01
RESIDENCIAS PARA MAYORES	1	0,01
SALAS DE CINE	1	0,01
RELOJERÍAS	1	0,01
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,01
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1	0,01
VARIOS SUBSECTORES	295	3,75
<b>Total denuncias y quejas en el año</b>	<b>7.865</b>	<b>100%</b>

*Fuente: UCE-Asturias, 2010\_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

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

### **C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SUBSECTOR ECONÓMICO**

En la tabla siguiente destacan, en primer lugar, las peticiones de asesoramiento relacionadas con los *Arrendamientos de Vivienda entre particulares* (11%), principalmente relacionadas con la información sobre los contratos. En segundo lugar, tenemos los asesoramientos relacionados con la *Administración Autónoma* (8,8%), entre los que destaca la información sobre las ayudas y subvenciones a la vivienda. En tercer lugar, destaca el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con las *Comunidades de Vecinos* (7,8%), entre las que destacan las peticiones de información sobre obras a realizar por la comunidad. En cuarto lugar, están las *Compañías de Seguros* (6,4%), destacando las peticiones de información sobre cómo rescindir la póliza. Por último, resaltar los asesoramientos relacionados con la Administración Local (4,5%), en particular sobre los procedimientos administrativos.

Con respecto al ranking del año 2009, no se constatan significativos cambios entre los subsectores sobre los que más peticiones de asesoramiento se atendieron.

<b>Subsector Económico (I)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	252	11,10
ADMINISTRACIÓN AUTÓNOMICA	201	8,85
COMUNIDADES DE VECINOS	178	7,84
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	146	6,43
ADMINISTRACIÓN LOCAL	112	4,93
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	109	4,80
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	103	4,54
BANCOS	77	3,39
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	77	3,39
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	75	3,30
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	60	2,64
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	48	2,11
CAJAS DE AHORROS	47	2,07
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	32	1,41
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	31	1,37
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	30	1,32
COMPAÑÍAS DE GAS	30	1,32

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
MUEBLERÍAS	28	1,23
AGENCIAS DE VIAJES	27	1,19
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	26	1,15
TRANSPORTE AÉREO	25	1,10
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	24	1,06
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	24	1,06
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	22	0,97
COMERCIO DE ROPA	20	0,88
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	20	0,88
AGENCIAS INMOBILIARIAS	18	0,79
PROFESIONALES LIBERALES	17	0,75
INSTALADORES DE TDT	17	0,75
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	17	0,75
SERVICIOS DE INTERNET	14	0,62
COMERCIO POR TELÉFONO	13	0,57
COMERCIO DE CALZADO	12	0,53
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	11	0,48
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	9	0,40
COMERCIO ELECTRÓNICO	9	0,40
TELEVISIONES DE PAGO	9	0,40
ABASTECIMIENTO DE AGUA	9	0,40
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	8	0,35
SUPERMERCADOS	8	0,35
COMERCIO POR CATÁLOGO	7	0,31
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	7	0,31
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	6	0,26
HOTELES	5	0,22
FERROCARRIL	5	0,22
CLÍNICAS PRIVADAS	4	0,18
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	4	0,18
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	4	0,18
MUEBLES DE COCINA	4	0,18
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	3	0,13
TRANSPORTE INTERURBANO	3	0,13
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	3	0,13
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	3	0,13
FARMACIAS	3	0,13
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	3	0,13
ÓPTICAS	3	0,13
CASAS RURALES	3	0,13
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	2	0,09
JOYERÍAS	2	0,09
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	2	0,09
RELOJERÍAS	2	0,09
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,09

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>Subsector Económico (III)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	2	0,09
TIENDA TRADICIONAL	2	0,09
CORREO ESTATAL	2	0,09
HIPERMERCADOS	1	0,04
ENSEÑANZA SECUNDARIA	1	0,04
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	1	0,04
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	1	0,04
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	1	0,04
CAMPING	1	0,04
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	1	0,04
FOTÓGRAFOS	1	0,04
BARES Y CAFETERÍAS	1	0,04
OTROS SERVICIOS SANITARIOS	1	0,04
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	1	0,04
CONSULTAS PRIVADAS	1	0,04
TIENDAS REVELADO FOTOS	1	0,04
TINTORERÍAS	1	0,04
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,04
VARIOS SUBSECTORES	174	7,67
Total asesoramientos en el año	2.270	100%

*Fuente: UCE-Asturias, 2010\_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

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

## **D) 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 2010.

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 TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.	525
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	194
	Penalización por baja en la compañía	129
	Negativa a rescindir el contrato	94
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	74
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	45
	Retraso en la gestión del alta del servicio	32
	Insatisfacción con el trato recibido	32
	Corte del servicio por problemas técnicos	25
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	25
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad	16
	Modificación unilateral de precios pactados	13
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	9
	Insatisfacción con la atención por teléfono	9
	Ausencia de información sobre consumos	5
	Varias quejas y denuncias	119
<b>2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Cobro de enganches de agua al comprador	865
	Cobro de plusvalía al comprador	79
	Defectos en la edificación	43
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	42
	Problemas de humedad	20
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	19
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad, gas, agua...)	10
	Retraso en la entrega de la vivienda	10

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“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>2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Diferencias entre vivienda y planos	7
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	4
	Negativa a entregar libro de la vivienda	2
	Insuficiente espacio en la plaza de garaje	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Falta de seguro/aval sobre el dinero anticipado	1
	Incumplimiento normativa prevención incendios	1
	Falta de la cédula de habitabilidad	1
	Varias quejas y denuncias	16
	<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Disconformidad con la facturación.
	Insatisfacción con el trato recibido	29
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	27
	Insatisfacción con la calidad del servicio	24
	Retraso en la gestión del alta del servicio	18
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	5
	Interrupción del suministro por averías en la red	2
	Varias quejas y denuncias	47
<b>4º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA</b>	Disconformidad con la facturación.	107
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	51
	Negativa de compañía a rescindir el contrato	46
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	38
	Retraso en la gestión del alta del servicio	26
	Retraso en la instalación/repación del servicio	24
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	21
	Insatisfacción con la calidad del servicio	20
	Preselección no consentida por el usuario	20
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	16
	Insatisfacción con el trato recibido	14
	Corte del servicio por problemas técnicos	11
	Insatisfacción con la atención por teléfono	5
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Publicidad engañosa	2
	Modificación unilateral de precios pactados	2
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad	1
	Varias quejas y denuncias	35
<b>5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Desacuerdo con valoración de daños practicada	124
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	90
	Insatisfacción con el trato recibido	32
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	18
	Cobro abusivo por renovación póliza	16
	Daños y perjuicios por actuación de aseguradora	11
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	6
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	2
	Varias quejas y denuncias	34



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Disconformidad con la facturación.	16
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Varias quejas y denuncias	6
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	14
	Negativa a rescindir el contrato	8
	Publicidad engañosa	2
	Insatisfacción con calidad de materiales didácticos	1
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos	1
	Retraso en la entrega de títulos/certificados.	1
	Varias quejas y denuncias	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Cobro indebido de tributos	18
	Información insuficiente o incorrecta.	13
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	11
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	8
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Insatisfacción con la obra realizada	2
	Varias quejas y denuncias	32
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Insatisfacción con la calidad del servicio	12
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	8
	Información insuficiente o incorrecta.	7
	Cobro indebido de tributos	5
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	4
	Varias quejas y denuncias	31
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información insuficiente o incorrecta.	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	2
	Cobro indebido de tributos	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	1
Varias quejas y denuncias	67	
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS DE ALQUILER AUTOMÓVILES	Cobro abusivo	10
	Incumplimiento del contrato	3
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	2
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Varias quejas y denuncias	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	76
	Cobro abusivo de gastos cancelación del contrato	13
	Información insuficiente o incorrecta.	8
	Publicidad engañosa	7
	Negativa a rescindir el contrato	6
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Varias quejas y denuncias	24
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado	5
	Cobro abusivo	4
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	3
	Incorrecta información sobre cobro de comisión	2
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	1
	Diferencias entre vivienda y planos	1
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad en venta/alquiler	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en la entrega de la vivienda	1
	Varias quejas y denuncias	9
	AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato
Negativa a devolver el dinero anticipado		1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Daños al vehículo durante estancia en el garaje	4
	Cobro abusivo, tiempo aparcamiento no utilizado	2
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa	1
	Varias quejas y denuncias	3
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	24
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	14
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	7
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	4
	Incremento abusivo de la renta pactada	2
	Varias quejas y denuncias	44
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	Disconformidad con el horario de atención	1
	Varias quejas y denuncias	1
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Varias quejas y denuncias	1
AUTOESCUELAS	Insatisfacción con la cualificación del personal docente	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Insatisfacción con calidad de materiales didácticos	1
	Cierre del centro de enseñanza.	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
BANCOS	Información insuficiente o incorrecta.	73
	Cobro abusivo de intereses	62
	Cobro abusivo de comisión por servicio	34
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	26
	Incumplimiento de orden del usuario	16
	Insatisfacción con el trato recibido	11
	Actuación de la entidad con gastos para el usuario	10
	Retraso en el servicio	5
	Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €	3
	Publicidad engañosa	3
	Bloqueo de cuenta sin comunicación al usuario	3
	Cargo indebido por uso de tarjeta	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Inclusión en Registros de Morosos	2
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos	2
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Negativa de la entidad a abonar cheque	1
	Varias quejas y denuncias	36
	CAJAS DE AHORROS	Cobro abusivo de comisión por servicio
Cobro abusivo de intereses		45
Información insuficiente o incorrecta.		27
Insatisfacción con el trato recibido		16
Incumplimiento de las condiciones contratadas.		11
Incumplimiento de orden del usuario		7
Actuación de la entidad con gastos para el usuario		6
Cargo indebido por uso de tarjeta		5
Falta de diligencia en la anulación de tarjeta		3
Bloqueo de cuenta sin comunicación al usuario		1
Negativa a abonar en ventanilla menos de 600 €		1
Negativa a rescindir el contrato de financiación		1
Retraso en el servicio		1
Varias quejas y denuncias		13
BARES Y CAFETERÍAS		Negativa a entregar Hoja de Reclamación
	Cobro abusivo	1
	Deficientes higiénico-sanitarias en establecimiento	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
CAMPING	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
CASAS RURALES	Negativa a devolver el dinero anticipado	2
	Cobro abusivo	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>	
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	12	
	Lesiones por negligencia profesional	9	
	Publicidad engañosa	2	
	Cobro abusivo	1	
	Falta de información riesgos y postoperatorio	1	
	Varias quejas y denuncias	6	
COMERCIO APARATOS TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	26	
	Producto defectuoso	15	
	Retraso en el servicio	8	
	Negativa a admitir devolución	6	
	Cobro indebido de portes/instalación	2	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Instalación defectuosa	1	
	No entrega de documento de instrucciones de uso	1	
	Entrega de vale por devolución del producto	1	
	Varias quejas y denuncias	6	
	COMERCIO DE CALZADO	Entrega de vale por devolución del producto	21
		Producto defectuoso	21
Negativa a admitir devolución		5	
Producto de calidad inferior a la ofertada		1	
Varias quejas y denuncias		5	
COMERCIO DE ROPA	Entrega de vale por devolución del producto	42	
	Negativa a admitir devolución	16	
	Producto defectuoso	16	
	Insatisfacción con el trato recibido	5	
	Cobro indebido	4	
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1	
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1	
	Registro al consumidor por personal del comercio	1	
	Varias quejas y denuncias	7	
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Producto defectuoso	4	
	Negativa a admitir devolución	3	
	Entrega de vale por devolución del producto	2	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Varias quejas y denuncias	2	
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	8	
	Producto defectuoso	3	
	Negativa a admitir devolución	2	
	No entrega de documento de garantía	1	
	Insatisfacción con el trato recibido	1	
	Publicidad engañosa	1	
	Retraso en el servicio	1	
	Varias quejas y denuncias	2	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	61
	Producto defectuoso	16
	Negativa a admitir devolución	9
	Retraso en el servicio	8
	Insatisfacción con el trato recibido	6
	Publicidad engañosa	6
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Cobro indebido de portes/instalación	2
	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Varias quejas y denuncias	8
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	54
	Producto defectuoso	24
	Negativa a admitir devolución	12
	Insatisfacción con el trato recibido	9
	Retraso en el servicio	9
	Publicidad engañosa	8
	No entrega de documento de garantía	3
	Cobro indebido de portes/instalación	2
	Instalación defectuosa	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	5
	COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a admitir devolución
Producto no conforme al pedido		4
No entrega del producto		4
Negativa a ejecutar la garantía		2
Producto de calidad inferior a la ofertada		2
Producto defectuoso		2
Publicidad engañosa		2
Retraso en el servicio		2
Varias quejas y denuncias		8
COMERCIO POR CATÁLOGO		Negativa a admitir devolución
	No entrega del producto	7
	Publicidad engañosa	5
	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Producto defectuoso	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	7
	COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución
Publicidad engañosa		9
No entrega del producto		5
Negativa a ejecutar la garantía		4
Producto no conforme al pedido		1
Varias quejas y denuncias		6

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	33
	Retraso en el servicio	9
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Varias quejas y denuncias	15
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía	9
	Negativa a admitir devolución	3
	Varias quejas y denuncias	2
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en la edificación	3
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	3
	Retraso en la entrega de la vivienda	2
	Defectos en vivienda de segunda mano	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Repercusión gastos que corresponden al vendedor	1
	Varias quejas y denuncias	5
COMUNIDADES DE VECINOS	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	26
	Deficiente gestión del administrador	17
	Problemas de convivencia entre los vecinos	16
	Decisión del administrador extralimitándose en competencias	5
	Decisión del presidente extralimitándose en competencias	5
	Deficiente justificación de los gastos de la comunidad	4
	Documentación incorrecta de los acuerdos adoptados	2
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios	2
	Varias quejas y denuncias	29
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	42
	Vehículo con defectos de fabricación	21
	Incumplimiento del contrato	13
	Publicidad engañosa	7
	Retraso en el servicio	4
	Retraso en la entrega del vehículo	2
	Retraso en la solicitud de las licencias	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	13

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	28
	Incumplimiento del contrato	8
	Información incorrecta sobre el automóvil	7
	Retraso en el servicio	3
	Retraso en la entrega del vehículo	3
	Negativa a admitir devolución	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
CONSULTAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	3
	Varias quejas y denuncias	2
CORREO ESTATAL	Pérdida del envío	6
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Retraso en la entrega del envío	4
	Desperfectos en el envío	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	4
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto mudanza	2
	Cobro abusivo	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo y negativa a dar presupuesto previo	59
	Insatisfacción con la reparación	19
	Negativa a ejecutar la garantía	13
	Retraso en la reparación	10
	Insatisfacción con el trato recibido	8
	Daños en la vivienda durante la reparación	5
	Negativa a dar factura	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Varias quejas y denuncias	17
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Daños y lesiones durante las actividades	2
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	16
	Negativa a rescindir el contrato	7
	Publicidad engañosa	2
	Varias quejas y denuncias	2
ENSEÑANZA SECUNDARIA	Varias quejas y denuncias	2
FARMACIAS	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	3
FERRETERÍAS	Producto defectuoso	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (X)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	9
	Deficientes condiciones higiénicas de los servicios	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte	2
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	1
	Varias quejas y denuncias	5
FOTÓGRAFOS	Incumplimiento de contrato por la empresa	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
GASOLINERAS	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Daños en vehículo por combustible adulterado	4
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	6
HIPERMERCADOS	Producto defectuoso	3
	Publicidad engañosa	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	2
	Venta de productos con fecha caducidad superada	1
	Varias quejas y denuncias	3
HOTELES	Deficientes instalaciones del establecimiento	4
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	2
	Cobro abusivo	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	4
INSTALADORES DE TDT	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Varias quejas y denuncias	3
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Cobro abusivo de intereses	9
	Cobro abusivo de comisión por servicio	5
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	5
	Inclusión en Registros de Morosos	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	3
	Retraso en el servicio	2
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Varias quejas y denuncias	2
JOYERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	10
	Retraso en el servicio	5
	Entrega de vale por devolución del producto	4
	Negativa a admitir devolución	4
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Producto defectuoso	3
	Varias quejas y denuncias	3



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
JUGUETERÍAS	Entrega de vale por devolución del producto	4
	Negativa a admitir devolución	3
	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
LIBRERÍAS	Negativa a admitir devolución	3
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío	6
	Retraso en la entrega del envío	2
	Desperfectos en el envío	1
	Varias quejas y denuncias	3
MUEBLERÍAS	Retraso en el servicio	43
	Negativa a admitir devolución	29
	Producto defectuoso	28
	Negativa a ejecutar la garantía	23
	Instalación defectuosa	13
	Publicidad engañosa	6
	Producto de calidad inferior a la ofertada	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	20
	MUEBLES DE COCINA	Retraso en el servicio
Negativa a ejecutar la garantía		3
Producto defectuoso		2
Publicidad engañosa		1
Negativa a dar presupuesto previo		1
ÓPTICAS	Producto defectuoso	3
	Negativa a admitir devolución	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	3
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información insuficiente o incorrecta.	20
	Cobro abusivo de intereses	19
	Inclusión en Registros de Morosos	17
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	16
	Cobro abusivo de comisión por servicio	13
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	12
	Actuación de la entidad con gastos para el usuario	5
	Incumplimiento de orden del usuario	5
	Cargo indebido por uso de tarjeta	5
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Bloqueo de cuenta sin comunicación al usuario	2
	Falta de diligencia en la anulación de tarjeta	1
Varias quejas y denuncias	23	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
OTROS SERVICIOS SANITARIOS	Varias quejas y denuncias	1
OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Varias quejas y denuncias	1
PROFESIONALES LIBERALES	Daños y perjuicios por negligente actuación profesional	10
	Insatisfacción con la calidad del servicio	8
	Información insuficiente o incorrecta.	7
	Cobro abusivo	6
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	3
PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Publicidad engañosa	3
	Varias quejas y denuncias	5
RELOJERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	12
	Retraso en el servicio	9
	Insatisfacción con la reparación	7
	Cobro abusivo	5
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Negativa a dar presupuesto previo	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Negativa a realizar la reparación	1
	Negativa a dar factura	1
	Varias quejas y denuncias	11
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Cobro abusivo	1
	Daños por incorrecta manipulación	1
	Insatisfacción con la reparación	1
	Retraso en el servicio	1
RESIDENCIAS PARA MAYORES	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
RESTAURANTES	Deficiencias en bebidas/productos servidos	4
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Cobro abusivo	3
	Ausencia o incorrecta lista de precios	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	9
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Excesivo tiempo de espera para entrar en la consulta	1
	Negativa a prestar atención sanitaria	1
	Varias quejas y denuncias	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Deficiente información sobre el problema de salud	2
	Negativa a entregar informe salud/pruebas médicas	2
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Citación con excesivo plazo de espera	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la atención médica	1
	Negativa a entregar informe salud/pruebas médicas	1
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	Negativa a prestar atención sanitaria	1
	Varias quejas y denuncias	1
SERVICIOS DE INTERNET	Deficiencias en la conexión a Internet	40
	Disconformidad con la facturación.	24
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	21
	Negativa a rescindir el contrato	19
	Penalización por baja en la compañía	12
	Retraso en la instalación/repación del servicio	12
	Retraso en la gestión del alta del servicio	9
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	9
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	7
	Publicidad engañosa	5
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	5
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	5
	Insatisfacción con la atención por teléfono	1
	Varias quejas y denuncias	15
	SUPERMERCADOS	Insatisfacción con el trato recibido
Publicidad engañosa		8
Producto defectuoso		5
Venta de alimentos en mal estado de conservación		3
Venta de productos con fecha caducidad superada		2
Cobro indebido		1
Varias quejas y denuncias		6
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	30
	Daños por incorrecta manipulación vehículo	7
	Reparación del vehículo sin permiso propietario	7
	Retraso en el servicio	5
	Cobro abusivo	5
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a dar factura	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
Varias quejas y denuncias	11	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XIV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TAXI	Cobro abusivo	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	47
	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	12
	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	8
	Varias quejas y denuncias	23
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato	14
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	12
	Instalación defectuosa	4
	Retraso en el servicio	3
	Interrupciones en la señal televisiva	3
	Publicidad engañosa	2
	Rescisión unilateral del contrato por la empresa	1
	Varias quejas y denuncias	23
TIENDA TRADICIONAL	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Información errónea sobre la mascota	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Venta de animales enfermos	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	2
TIENDAS DE VIDEOCLUB	Alquiler de producto defectuoso	1
	Daños en bienes por producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS REVELADO FOTOS	Pérdida/deterioro de los negativos	1
	Varias quejas y denuncias	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	25
	Limpieza defectuosa	5
	Varias quejas y denuncias	3
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos	107
	Retraso de vuelos	53
	Daños en el equipaje	17
	Retraso en la entrega del equipaje	11
	Pérdida del equipaje	10
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	8
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	2
	Varias quejas y denuncias	19

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (XV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios	7
	Retraso en el servicio	3
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte	1
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	1
	Pérdida del equipaje	1
	Varias quejas y denuncias	11
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicios	1
	Varias quejas y denuncias	2
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	295

*Fuente: UCE-Asturias, 2010\_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

### E) 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	118
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	42
	Información de actualización de rentas	31
	Información sobre devolución de fianzas	14
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler	12
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	10
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato de alquiler	8
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	7
	Información sobre repercusión del IBI	6
	Información sobre repercusión de las cuotas	4
<b>2º ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>	Información sobre ayudas y subvenciones vivienda	101
	Información sobre impuestos y tasas	36
	Información sobre procedimientos administrativos	17
	Información ayudas y subvenciones en general	14
	Información sobre infracciones y sanciones	3
	Varios asesoramientos	30
<b>3º COMUNIDADES DE VECINOS</b>	Información de obras e instalaciones por la comunidad	69
	Información de mayorías para acuerdos en la comunidad	36
	Información sobre repercusión y reparto de gastos en comunidades	25
	Información sobre funciones presidente y otros cargos de comunidad	14
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos	7
	Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes	3
	Varios asesoramientos	24

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
<b>4º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Información sobre rescisión de la póliza	48
	Información general sobre pólizas de seguros	44
	Información sobre trámites en caso de siniestro	39
	Información sobre solvencia económico-profesional de compañías	2
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar póliza	1
	Varios asesoramientos	12
<b>5º ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Información sobre procedimientos administrativos	39
	Información sobre infracciones y sanciones	28
	Información sobre impuestos y tasas	21
	Información ayudas y subvenciones en general	6
	Varios asesoramientos	18
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Información sobre canon de saneamiento.	1
	Varios asesoramientos	2
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información general sobre contratos	3
	Información sobre rescisión del contrato	2
	Información rescisión de la financiación por usuario	1
	Varios asesoramientos	2
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre procedimientos administrativos	26
	Información sobre impuestos y tasas	22
	Información ayudas y subvenciones en general	8
	Información sobre infracciones y sanciones	7
	Varios asesoramientos	14
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información sobre procedimientos administrativos	4
	Varios asesoramientos	2
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler	2
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación anticipada del viaje por el usuario	10
	Varios asesoramientos	17
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general sobre contratos	11
	Información Repercusión gastos de mantenimiento	2
	Información general de contratos de arrendamiento	1
	Varios asesoramientos	4
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Varios asesoramientos	3
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Información sobre entrega anticipada de dinero	2
	Varios asesoramientos	2
ATENCIÓN A DOMICILIO A MAYORES	Varios asesoramientos	1
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	1

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
BANCOS	Información sobre hipotecas	35
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	10
	Información sobre comisiones y otros gastos	10
	Información sobre créditos bancarios	6
	Información sobre intereses	3
	Varios asesoramientos	13
CAJAS DE AHORROS	Información sobre hipotecas	21
	Información sobre comisiones y otros gastos	8
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	5
	Información sobre créditos bancarios	3
	Información sobre intereses	3
	Varios asesoramientos	7
BARES Y CAFETERÍAS	Varios asesoramientos	1
CAMPING	Varios asesoramientos	1
CASAS RURALES	Información sobre cancelación de reservas	1
	Varios asesoramientos	2
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	4
COLEGIOS PRIVADOS	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO DE CALZADO	Información sobre devoluciones	8
	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	12
	Información sobre entrega anticipada de dinero	2
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	5
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información general sobre garantías	1
	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	5
	Información sobre devoluciones	4
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	6
	Información sobre devoluciones	5
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	20
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	5
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	23
	Información sobre devoluciones	4
	Varios asesoramientos	4



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información general sobre garantías	2
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	6
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	6
	Información general sobre garantías	1
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	8
	Varios asesoramientos	5
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	Información sobre derechos de los usuarios	73
	Varios asesoramientos	36
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	26
	Varios asesoramientos	4
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	27
	Información sobre rescisión del contrato	26
	Varios asesoramientos	7
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre derechos de los usuarios	52
	Información sobre rescisión del contrato	37
	Varios asesoramientos	14
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	31
	Varios asesoramientos	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos de notaria y registro	6
	Información garantías en vivienda segunda mano	3
	Información sobre descalificación de VPO	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	3
	Varios asesoramientos	33
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	16
	Varios asesoramientos	14
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	12
	Varios asesoramientos	5
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información general sobre contratos	27
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	7
	Información sobre normas calidad en la edificación	5
	Información sobre responsabilidad por defectos	5
	Información impuestos que gravan compraventa	3
	Información sobre cláusulas abusivas	3
	Información sobre subrogación en hipoteca	2
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Información sobre gastos de notaria y registro	1
Varios asesoramientos	21	

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**


<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	1
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	1
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información sobre derechos de los usuarios	12
	Información general sobre garantías	5
	Varios asesoramientos	7
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	2
ENSEÑANZA SECUNDARIA	Información sobre ayudas	1
FARMACIAS	Varios asesoramientos	3
FERROCARRIL	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	2
	Varios asesoramientos	3
FOTÓGRAFOS	Varios asesoramientos	1
HERBORISTERÍAS Y PARAFARMACIAS	Varios asesoramientos	1
HIPERMERCADOS	Varios asesoramientos	1
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas	2
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	2
INSTALADORES DE TDT	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Información sobre el Código de Buenas Prácticas	2
	Varios asesoramientos	9
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información sobre hipotecas	1
	Varios asesoramientos	3
JOYERÍAS	Varios asesoramientos	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Varios asesoramientos	1
MUEBLERÍAS	Información sobre devoluciones	11
	Información general sobre garantías	9
	Varios asesoramientos	8
MUEBLES DE COCINA	Información general sobre garantías	4
ÓPTICAS	Información general sobre garantías	3
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre créditos bancarios	5
	Información sobre comisiones y otros gastos	3
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre hipotecas	3
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre intereses	2
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre seguros vinculados a préstamos	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Varios asesoramientos	10

**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
OTROS SERVICIOS SANITARIOS	Varios asesoramientos	1
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	10
	Información sobre funciones y responsabilidades	1
	Varios asesoramientos	6
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos	2
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	12
	Varios asesoramientos	8
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos	3
RESTAURANTES	Información sobre cancelación de reservas	1
	Varios asesoramientos	2
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Información cómo presentar reclamación o queja	1
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Información cómo presentar reclamación o queja	1
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	Información sobre derechos de los usuarios	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato	9
	Información sobre derechos de los usuarios	4
	Varios asesoramientos	1
SUPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria	2
	Varios asesoramientos	6
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	16
	Información sobre gastos de estancia en taller	1
	Información sobre presupuesto previo	1
	Varios asesoramientos	4
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	Varios asesoramientos	7
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	2
	Varios asesoramientos	7
TIENDA TRADICIONAL	Información sobre seguridad alimentaria	2
TIENDAS REVELADO FOTOS	Varios asesoramientos	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	1
TRANSPORTE AÉREO	Información cancelación de billetes y/o reservas.	20
	Varios asesoramientos	5
TRANSPORTE INTERURBANO	Información cancelación de billetes y/o reservas.	1
	Varios asesoramientos	2
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	174

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_ Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

## F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN NO ASOCIADOS Y ASOCIADOS		
<i>Año 2010</i>		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
No asociados	6.838	67,5 %
Asociados	3.297	32,5 %
<i>Total</i>	<b>10.135</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.


Tal y como se recoge en la tabla anterior, más del 67 por ciento de las personas que fueron atendidas en sus consultas no estaban asociadas a UCE-Asturias, frente al 32,5 por ciento de personas asociadas.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2009, se verifica que aumentaron un 5,5% las consultas realizadas por las personas asociadas.

Datos que constatan el importante papel de UCE-Asturias en la prestación de asesoramiento jurídico a todos los consumidores y usuarios asturianos que lo solicitan, independientemente de que estén o no asociados, fruto del apoyo económico del Gobierno de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios y la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.

## G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada en el año 2010 lo ha sido de manera personal en los tres Centros de Información de UCE-Asturias, 49,5% de las consultas, seguido de la atención proporcionada a través del teléfono, 48% de las consultas atendidas, al tiempo que un 2,5% fueron consultas atendidas mediante el correo electrónico.

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD		
<i>Año 2010</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Por teléfono	4.861	48 %
Personal	5.020	49,5 %
Correo Electrónico	254	2,5 %
<i>Total</i>	<b>10.135</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2009, destacar el aumento de un 6,5% en la consultas atendidas de forma personal; mientras que las atendidas por teléfono descendieron un 1 por ciento y un 5,5 por ciento en la modalidad de correo electrónico.

## H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS		
<i>Año 2010</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	6.044	60 %
Gijón	3.120	31 %
Avilés	971	9 %
<i>Total</i>	<b>10.135</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto 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 (60%), seguido del Centro de Información de Gijón (31%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (9%).

Con respecto al año 2009, en términos relativos, aumentaron en un 2 por ciento las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón y en un 3 por ciento en el de Avilés; mientras que en el Centro de Información de Oviedo el descenso fue del 5 por ciento.

**I) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD**

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE <b>CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN</b> <i>Año 2010</i>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 2.065	20 %
Oviedo	Personal: 3.753	37 %
Oviedo	Correo Electr.: 226	2 %
Gijón	Teléfono: 2.249	22 %
Gijón	Personal: 852	9 %
Gijón	Correo Electr.: 19	-
Avilés	Teléfono: 547	6 %
Avilés	Personal: 415	4 %
Avilés	Correo Electr.: 9	-
<i>Total</i>	<b>10.135</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: UCE-Asturias, 2010\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto al Centro de Información de UCE-Asturias y la modalidad de atención, durante el año 2010 en Gijón se atendieron *a través del teléfono* un 2% de consultas más que en Oviedo y un 16% más que en Avilés.

En las consultas atendidas en la *modalidad personal*, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 28% de consultas más que en Gijón y un 33% más que en Avilés.

Por último, *a través del correo electrónico* en el Centro de Información de Oviedo se atendieron, aproximadamente, un 2 por ciento más de consultas que en Gijón y Avilés.

## **J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE PROCEDENCIA**

En lo que respecta a la distribución de las consultas 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 57,6% del total (un 4,7% más que las atendidas en el año 2009).

Al tiempo que más del 30% corresponden, de forma agregada, a habitantes de los otros cinco municipios de mayor población de Asturias (Gijón, Avilés, Siero, Mieres y Langreo) -el mismo porcentaje, aproximadamente que en el año anterior-. Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 71 concejos asturianos, 4 concejos más que el año 2009.

<b>CONCEJO (I)</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
OVIEDO	5.835	57,57
GIJÓN	1.893	18,68
AVILES	778	7,68
SIERO	188	1,85
MIERES	129	1,27
LANGREO	92	0,91
LLANERA	73	0,72
CORVERA	63	0,62
VILLAVICIOSA	60	0,59
CARREÑO	48	0,47
NOREÑA	46	0,45
LLANES	46	0,45
GOZÓN	45	0,44
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	42	0,41
NAVIA	40	0,39
CASTRILLÓN	39	0,38
PRAVIA	38	0,37
CANGAS DEL NARCEA	37	0,37
GRADO	37	0,37
ALLER	36	0,36
LENA	32	0,32
NAVA	31	0,31
CUDILLERO	27	0,27
SALAS	25	0,25
LAVIANA	25	0,25



**INFORME CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO JURÍDICO, AÑO 2010**  
**“Observatorio Permanente de Consultas de Consumo” de UCE-Asturias**

<b>CONCEJO (II)</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
COLUNGA	24	0,24
TINEO	24	0,24
SOTO DEL BARCO	23	0,23
ONÍS	23	0,23
PILOÑA	19	0,19
CANGAS DE ONÍS	17	0,17
RIBADESELLA	17	0,17
VALDÉS	16	0,16
PARRES	13	0,13
MUROS DE NALÓN	11	0,11
MORCÍN	10	0,10
RIBERA DE ARRIBA	10	0,10
CANDAMO	9	0,09
EL FRANCO	8	0,08
AMIEVA	7	0,07
RIOSA	7	0,07
COAÑA	6	0,06
ALLANDE	6	0,06
TEVERGA	6	0,06
TAPIA DE CASARIEGO	5	0,05
CABRALES	5	0,05
RIBADEDEVA	4	0,04
GRANDAS DE SALIME	4	0,04
BIMENES	4	0,04
BELMONTE DE MIRANDA	4	0,04
CABRANES	3	0,03
QUIROS	3	0,03
VILLAYON	3	0,03
LAS REGUERAS	3	0,03
CARAVIA	3	0,03
TARAMUNDI	2	0,02
BOAL	2	0,02
VEGADEO	2	0,02
CASTROPOL	2	0,02
CASO	2	0,02
SOMIEDO	2	0,02
DEGAÑA	1	0,01
SARIEGO	1	0,01
IBIAS	1	0,01
PEÑAMELLERA ALTA	1	0,01
SAN MARTIN DE OSCOS	1	0,01
PONGA	1	0,01
ILLAS	1	0,01
PEÑAMELLERA BAJA	1	0,01
SANTA EULALIA DE OSCOS	1	0,01
SANTO ADRIANO	1	0,01
<i>Sin especificar municipio</i>	111	1
<i>Total consultas</i>	<i>10.135</i>	<i>100%</i>

## **ANEXO**

### **ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, 2010**

#### **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 2010.

## **VALORACIÓN DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO FACILITADO**

Según la información obtenida de las entrevistas telefónicas realizadas a lo largo del año 2010, 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 8,6 sobre 10, por lo que podemos afirmar que la satisfacción con el servicio casi alcanza el sobresaliente.** De igual forma que *para el 96% 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?*

- Mucho	56 %
- Bastante	37 %
- Poco	3 %
- Nada	2 %
- Ns/Nc	2 %

Lo anterior es aún más positivo, si consideramos que no existen diferencias significativas en relación con la evaluación del resto de los atributos asociados a la calidad del servicio (trato, claridad y confianza). Así, *el 83% de las personas entrevistadas califica el trato que le fue dado como muy bueno y el 16% como bueno.*

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

- Muy bueno	83 %
- Bueno	16 %
- Regular	0,5%
- Malo	-
- Muy malo	-
- Ns/Nc	0,5%

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?*

- Muy clara	79 %
- Bastante clara	19 %
- Poco clara	1 %
- Nada clara	0,5%
- Ns/Nc	0,5%

En lo que respecta a la *utilidad de la información* recibida, el 97% de las personas entrevistadas la califica como muy útil o bastante útil, frente a sólo un 3% 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?*

- Muy útil	78 %
- Bastante útil	19 %
- Poco útil	2 %
- Nada útil	1 %
- Ns/Nc	-

Asimismo, para el 97 % de las personas entrevistadas la confianza que le mereció el asesoramiento recibido fue mucha o bastante, frente a sólo el 1,5% que la valoraron como de poca o ninguna confianza.

*¿Qué grado de **confianza** le merece la atención jurídica recibida: mucha confianza, bastante, poca o ninguna confianza?*

- Mucha confianza	77 %
- Bastante confianza	20 %
- Poca confianza	1 %
- Ninguna confianza	0,5%
- Ns/Nc	1,5%

Por último, el 98% de las personas entrevistadas declara 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?*

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| - Sí, con seguridad | 95 %  |
| - Sí, probablemente | 3 %   |
| - No, probablemente | 0,5 % |
| - No, con seguridad | 0,5 % |
| - 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 2010.

*Concejo de residencia:*

	Porcentaje válido
Gijón	19,5
Oviedo	46,8
Avilés	5,5
Siero	6,4
Langreo	1,1
Mieres	1,4
Otros concejos del Centro	13,6
Oriente	4,1
Occidente	1,4
Ns/Nc	,2
Total	100,0

<b>Sexo:</b>	
- Mujer	69 %
- Hombre	31 %

<b>Edad:</b>
45 años (media)
40 años (moda)

*Grupos de Edad:*

	Porcentaje válido
De 17 a 29 años	9,8
de 30 a 45 años	44,9
De 46 a 60 años	32,9
De 61 a 75 años	10,9
De 76 y más años	1,6
Total	100,0

*Estudios terminados:*

	Porcentaje válido
Primarios o menos.	18,9
Medios (bachiller y FP)	41,7
Universitarios	36,5
Ns/Nc	2,9
Total	100,0

*Estado civil de la persona entrevistada:*

	Porcentaje válido
Soltero/a	32,4
Casado/a	54,5
Viviendo en pareja	2,5
Separado/a	2,0
Divorciado/a	4,5
Viudo/a	2,9
Ns/Nc	1,1
Total	100,0

*Personas que viven en el hogar:*

	Porcentaje válido
Una	16,9
Dos	31,8
Tres	29,5
Cuatro	16,0
Cinco	3,6
Seis o más	1,1
Ns/Nc	1,1
Total	100,0

*Situación laboral de la persona entrevistada:*

	Porcentaje válido
Trabaja	68,2
Jubilado/a o pensionista que ha trabajado	9,5
Parado/a que ha trabajado	6,1
Parado que NO ha trabajado nunca	,7
Estudiante	1,4
Labores domésticas	11,7
Pensionista que NO ha trabajado nunca	1,6
Ns/Nc	,9
Total	100,0

Persona que aporta más ingresos en el hogar:

	Porcentaje válido
El entrevistado/a	46,2
Otra persona	21,9
El entrevistado y otra persona a partes casi iguales	28,9
Ns/Nc	3,0
Total	100,0

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

	Porcentaje válido
Trabajador/a manual de la industria y la construcción	51,8
Trabajador/a manual del comercio y los servicios	17,6
Oficinista y administrativo empresa privada	8,2
Profesional o técnico empresa privada	1,2
Funcionario: ordenanza	2,4
Funcionario: administrativo	1,2
Funcionario: técnico medio	1,2
Funcionario: Técnico superior, profesor, médico	2,4
Autónomo	7,1
Ganadero/agricultor	1,2
Empresario con asalariados	3,5
Ns/Nc	2,4
Total	100,0

UCE-Asturias, enero 2011