



# **INFORME 2012**

## **OBSERVATORIO UCE-ASTURIAS DE CONSULTAS DE CONSUMO**

**Situación y tendencias de los problemas de consumo**

# OBSERVATORIO UCE-ASTURIAS DE CONSULTAS DE CONSUMO INFORME 2012

## ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2012	5
5. RESUMEN AÑO 2012	7
6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	9
A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos	10
B) Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico	11
C) Asesoramientos atendidos según Sector Económico	14
D) Motivos de denuncia y queja según Sector Económico	17
E) Motivos asesoramiento según Sector Económico	27
F) Consultas atendidas según Socios y <i>No</i> socios	33
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	34
H) Consultas atendidas según Centro de Información	35
I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad	36
J) Consultas atendidas según Concejo de residencia del consumidor	38

## 1. PRESENTACIÓN

Una información veraz, precisa, estructurada y periódicamente actualizada es la mejor herramienta para conocer la situación y las tendencias de los problemas de cualquier sector. Eso es lo que recoge este estudio: información real de la problemática de consumo en Asturias. Lo que nos permite sacar a la luz pública la verdadera dimensión del "conflicto de baja intensidad" que se lleva a cabo en el ámbito del consumo, en una relación muy desigual entre grandes compañías y consumidores.

En tal sentido, el Observatorio UCE-Asturias de Consultas de Consumo aporta información relevante sobre las denuncias y quejas manifestadas por los consumidores y usuarios en relación a los distintos sectores de la oferta de bienes y servicios. Una información que proviene de las consultas realizadas por los consumidores y usuarios al Servicio Jurídico de UCE-Asturias y que el Observatorio elabora y analiza. Manteniendo una serie continuada y regular de datos, desde el año 2001, que aporta un valor extra por las posibilidades comparativas que ofrece y las tendencias que permite descubrir.

Este informe, además de la señalada referencia a las denuncias y quejas en relación a los distintos sectores económicos, recoge información sobre las peticiones de asesoramiento que no tienen origen en incidentes entre proveedores y consumidores, y acerca de otra serie de aspectos sobre el perfil de las personas que realizaron las consultas o características de cómo se realizaron: si son o no son socios, centro de información en que fueron atendidas, canal a través del cual se realizaron las consultas o municipios donde residen las personas que demandaron atención y asesoramiento.

Un informe, pues, que esperamos resulte de interés y utilidad para la mayoría de los consumidores, para los implicados en la materia sea en el ámbito público o privado y para todas las personas que, de una manera u otra, están comprometidas con los derechos de los consumidores y usuarios.

Oviedo, 15 de marzo de 2013

## 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 y Elena Bello, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de UCE-Asturias. Asimismo, se ha contado 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 SECTOR ECONÓMICO al que pertenece la empresa o razón social objeto de la consulta (en realidad se trata de "Subsectores", puesto que muchos de ellos se podrían integrar dentro del mismo sector según la clasificación del Instituto Nacional de Consumo). Con la finalidad de tener una visión de los ámbitos de la oferta de bienes y servicios en los que se producen los principales incidentes 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 socio o no socio a UCE-Asturias de la persona que realiza la consulta; la modalidad a través de la cual se prestó el asesoramiento solicitado (de forma personal, por teléfono o correo electrónico); el Centro de Información de UCE-Asturias desde el que se le proporciona el servicio y el concejo asturiano en que reside 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. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001 - 2012

Entre los años 2001-2012 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **97.310 consultas**.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo de UCE\_Asturias (2001-2012).

En la evolución del número de consultas atendidas destaca el incremento sostenido a lo largo de los nueve primeros años, del 2001 al 2009, pasando de las 2.032 consultas en el año 2001 hasta las 14.030 en el año 2009. Año éste en el que se alcanzó el número más elevado de consultas atendidas hasta ahora, a partir del cual se ha producido un paulatino descenso.

La explicación a esta evolución en el número de consultas atendidas tiene más que ver con aquellos factores que han incidido en su crecimiento que en los que han afectado a su descenso. Respondiendo, básicamente, el incremento de las consultas atendidas a dos tipos de factores: la mejora en accesibilidad y capacidad de atención del servicio jurídico y los incidentes críticos con amplio impacto entre los consumidores y usuarios.

Así, entre los años 2001 y 2006 se amplió el número de líneas de teléfono, se contrató el número 901 50 10 50 de atención de consultas, se trasladó la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja y se pasó de dos a seis licenciadas en Derecho prestando asesoramiento jurídico. Mejoras en la calidad del servicio que tuvieron un efecto paulatino y sostenido en el incremento de consultas atendidas entre los años 2001-2005 y sucesivos.

Mientras que el fuerte incremento de consultas en el año 2006 fue debido a la estafa relacionada con la venta de sellos por parte de Afinsa y Forum Filatélico que afectó a miles de personas. En el año 2008 a la supresión de la tarifa eléctrica nocturna y al cobro indebido por las empresas constructoras del enganche del agua, incidente este último que también tuvo un importante impacto en el incremento de consultas en el año 2009.

De manera que una vez consolidadas las mejoras en la calidad del servicio y en ausencia de incidentes críticos con amplio impacto entre los consumidores y usuarios, los niveles de atención de consultas parece que tienden a estabilizarse en una horquilla entre ocho y diez mil consultas al año.

## 5. RESUMEN AÑO 2012

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE en el año 2012 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total un total de **8.604 consultas**, de las cuales el **84% fueron denuncias y quejas** y el **16% asesoramientos**.
- Los sectores económicos en los que se han producido un mayor número de denuncias y quejas han sido: *Compañías de Telefonía móvil (23,3%), Constructores y Promotores de Viviendas (21,2%), Compañías de Electricidad (12,5%), Bancos y Cajas (7,1%)* y las *Compañías de Seguros (5,4%)*.
- Siendo los **motivos de denuncia y queja** que mayor número de casos acumularon, los siguientes:

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO	%*	CAUSA
<b>1º Constructores y Promotores Viviendas</b>	<b>Cobro del impuesto de plusvalía al comprador</b>	<b>96%</b> (953)	<b>Vulneración de la normativa legal</b>
<b>2º Compañías de Telefonía Móvil</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>66%</b> (537)	<b>Malas prácticas</b>
<b>3º Compañías de Electricidad</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>84%</b> (481)	<b>Malas prácticas</b>
<b>4º Bancos y Cajas</b>	<b>Actuaciones sin permiso y cobro indebido de intereses</b>	<b>44%</b> (146)	<b>Vulneración normativa y malas prácticas</b>
<b>5º Compañías de Seguros</b>	<b>Incumplimiento de la póliza y desacuerdo en valoración de daños</b>	<b>70%</b> (174)	<b>Vulneración normativa y malas prácticas</b>

\* Porcentaje y número de casos en relación al total de las denuncias y quejas en ese sector económico.



- El 65% de las personas que fueron atendidas en sus consultas son socias de UCE-Asturias frente al 35% que no son asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal (72%), seguido de la atención a través del teléfono (26%) y mediante el correo electrónico (2%).
- 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 (65%), seguido del Centro de Información de Gijón (32%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (3%).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de consumidores y usuarios residentes en 57 concejos asturianos.

## 6. 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 2012, se realiza según el esquema siguiente:

- A) Consultas atendidas según denuncias/quejas o asesoramientos.
- B) Denuncias y quejas atendidas según Sector Económico.
- C) Asesoramientos atendidos según Sector Económico.
- D) Motivos de denuncia y queja según Sector Económico.
- E) Motivos asesoramiento según Sector Económico.
- F) Consultas atendidas según Socios y No socios.
- G) Consultas atendidas según Modalidad (personal, teléfono o correo electrónico).
- H) Consultas atendidas según Centro de Información.
- I) Consultas atendidas según Centro de Información y Modalidad.
- J) Consultas atendidas según Concejo de residencia del consumidor.

Así, el informe se estructura básicamente de forma similar a como se viene haciendo desde el año 2001, aunque cada año se incorporen nuevos matices.

## A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2012 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de UCE-Asturias un total de **8.604 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 84% fueron denuncias y quejas y el 16% peticiones de asesoramiento.*

 <b>Unión de Consumidores de Asturias-UCE</b>		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS</b>		
<b><i>Año 2012</i></b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Denuncias y quejas</b>	<b>7.253</b>	<b>84 %</b>
<b>Asesoramientos</b>	<b>1.351</b>	<b>16 %</b>
<i>Total</i>	<b>8.604</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

Comparando estos datos con los registrados en el año 2011 (9.670 consultas), hubo una disminución del 11% en las consultas atendidas: En términos absolutos, 1.156 consultas menos.

En cuanto a la distribución de las consultas según se trate de denuncias y quejas o peticiones de asesoramiento, en términos relativos, las denuncias se incrementaron en casi un 5%.

## **B) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO**

En 2012 los cinco sectores económicos más denunciados por los consumidores y usuarios al servicio jurídico de UCE-Asturias fueron las compañías de telefonía móvil (23,3%), las empresas constructoras y promotoras de viviendas (21,2%), las compañías de electricidad (12,5%), los bancos y cajas (7,1%) y las compañías de seguros (5,4%).

Los principales motivos de denuncia y queja que han dado lugar a que dichos sectores ocupen las primeras posiciones de este ranking tienen que ver con la disconformidad con la facturación (66% de las quejas en telefonía móvil y 84% en compañías de electricidad), el indebido cobro del impuesto de plusvalía al comprador de vivienda (96% de las denuncias relativas a constructoras y promotoras), las actuaciones unilaterales con gastos para los usuarios y el cobro abusivo de comisiones (44% de las quejas contra bancos y cajas), así como el incumplimiento de las pólizas de seguros y el desacuerdo con la valoración de daños (70% de las denuncias y quejas contra las compañías de seguros).

También es de resaltar el alto porcentaje de denuncias y quejas que representa la disconformidad con la facturación en el sector de las compañías de gas (76% del total de las denuncias y quejas en este sector), así como la cancelación y retraso en los vuelos (63%) y los incidentes relacionados con el equipaje (22%) en el sector del transporte aéreo. (ver tablas en las páginas 17 a 26).

Por otro lado, comparando este ranking de sectores más denunciados con respecto al año anterior, se constata que está encabezado por los mismos cinco sectores y que los principales motivos de denuncia y queja se reiteran un año más.

Sector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	1.066	23,31
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	972	21,25
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	573	12,53
BANCOS Y CAJAS	329	7,19
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	248	5,42
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	160	3,50
SERVICIOS DE INTERNET	111	2,43
TRANSPORTE AÉREO	102	2,23
COMPAÑÍAS DE GAS	81	1,77
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	59	1,29
AGENCIAS DE VIAJES	43	0,94
ADMINISTRACIÓN LOCAL	43	0,94
MUEBLERÍAS	36	0,79
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	35	0,77
COMUNIDADES DE VECINOS	29	0,63
COMERCIO POR TELÉFONO	28	0,61
COMERCIO DE ROPA	27	0,59
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	26	0,57
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	25	0,55
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	25	0,55
COMERCIO POR CATÁLOGO	24	0,52
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	23	0,50
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	22	0,48
TELEVISIONES DE PAGO	21	0,46
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	21	0,46
COMERCIO ELECTRÓNICO	20	0,44
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	20	0,44
PROFESIONALES LIBERALES	20	0,44
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	17	0,37
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	16	0,35
ABASTECIMIENTO DE AGUA	14	0,31
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	14	0,31
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	12	0,26
CLÍNICAS PRIVADAS	11	0,24
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	11	0,24
MENSAJERÍA PRIVADA	10	0,22
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	9	0,20
TRANSPORTE INTERURBANO	9	0,20
ÓPTICAS	7	0,15
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	7	0,15
HIPERMERCADOS	7	0,15
COMERCIO DE CALZADO	7	0,15
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	6	0,13
LIBRERÍAS	5	0,11
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	5	0,11

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
TRANSPORTE URBANO	5	0,11
FERROCARRIL	5	0,11
SUPERMERCADO	5	0,11
TIENDAS DE MASCOTAS	4	0,09
TINTORERÍAS	4	0,09
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	4	0,09
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,09
JOYERÍAS	4	0,09
AGENCIAS INMOBILIARIAS	4	0,09
EMPRESAS DE MUDANZAS	3	0,07
MUEBLES DE COCINA	3	0,07
BARES Y CAFETERÍAS	3	0,07
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	3	0,07
TAXI	3	0,07
FOTÓGRAFOS	3	0,07
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	3	0,07
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	3	0,07
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	2	0,04
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	2	0,04
CORREO ESTATAL	2	0,04
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	2	0,04
AGENCIAS MATRIMONIALES	2	0,04
COLEGIOS PRIVADOS	2	0,04
TIENDA TRADICIONAL	2	0,04
JUGUETERÍAS	1	0,02
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,02
SALAS DE CINE	1	0,02
OTRA PUBLICIDAD	1	0,02
FERRETERÍAS	1	0,02
GASOLINERAS	1	0,02
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	1	0,02
VARIOS SUBSECTORES	134	2,93
<b>Total denuncias y quejas en el año</b>	<b>7.253</b>	<b>100%</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

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

### **C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO**

Al igual que en el apartado anterior, en 2012 los cinco sectores económicos que dieron lugar a un mayor número de peticiones de asesoramiento, es decir, demandas de información acerca de los derechos protegibles sin que exista incidente o conflicto previo, fueron las constructoras y promotoras de vivienda (20%), los bancos y cajas (10,5%), las compañías de electricidad (7,4%), los arrendamientos entre particulares (6,6%) y las compañías de seguros (6%).

Siendo los principales motivos de petición de asesoramiento, que han dado lugar a que dichos sectores ocupen las primeras posiciones de este ranking, los relativos a la información sobre cláusulas abusivas como la subrogación de hipoteca y el impuesto de plusvalía (76% de asesoramientos relacionados con constructoras y promotoras), sobre hipotecas (34% en el sector de bancos y cajas), sobre los derechos de los usuarios (91% de las consultas relacionadas con las compañías de electricidad), sobre los contratos de alquiler de vivienda (92% en el ámbito de los arrendamientos entre particulares) y la información sobre las pólizas de seguro y su rescisión (72% de los asesoramientos en relación a las compañías de seguros). (ver tablas en las páginas 27 a 32).

Con respecto al ranking del año anterior, destaca el incremento de las peticiones de asesoramiento relacionadas con los bancos y cajas (un seis por ciento más) y con las compañías de electricidad (casi un cuatro por ciento más).

Sector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	270	19,99
BANCOS Y CAJAS	142	10,51
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	100	7,40
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	90	6,66
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	81	6,00
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	77	5,70
COMUNIDADES DE VECINOS	65	4,81
ADMINISTRACIÓN LOCAL	46	3,40
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	38	2,81
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	36	2,66
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	19	1,41
TRANSPORTE AÉREO	17	1,26
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	14	1,04
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	14	1,04
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	14	1,04
SERVICIOS DE INTERNET	13	0,96
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	12	0,89
COMERCIO POR CATÁLOGO	11	0,81
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	11	0,81
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	11	0,81
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	10	0,74
COMERCIO DE CALZADO	10	0,74
ABASTECIMIENTO DE AGUA	10	0,74
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	9	0,67
MUEBLERÍAS	9	0,67
COMERCIO POR TELÉFONO	9	0,67
PROFESIONALES LIBERALES	7	0,52
AGENCIAS DE VIAJES	7	0,52
COMPAÑÍAS DE GAS	7	0,52
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	7	0,52
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	7	0,52
COMERCIO ELECTRÓNICO	6	0,44
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	6	0,44
COMERCIO DE ROPA	6	0,44
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	6	0,44
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	5	0,37
AGENCIAS INMOBILIARIAS	5	0,37
CLÍNICAS PRIVADAS	4	0,30
JUGUETERÍAS	4	0,30
TELEVISIONES DE PAGO	4	0,30
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	4	0,30
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	4	0,30
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	4	0,30
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,30



<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
HIPERMERCADOS	3	0,22
SUPERMERCADOS	3	0,22
HOTELES	3	0,22
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	2	0,15
FERRETERÍAS	2	0,15
EMPRESAS DE MUDANZAS	2	0,15
TINTORERÍAS	2	0,15
INSTALADORES DE TDT	2	0,15
CORREO ESTATAL	2	0,15
FERROCARRIL	1	0,07
SALAS DE CINE	1	0,07
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	1	0,07
RELOJERÍAS	1	0,07
SALUD: ATENCIÓN PRIMARIA	1	0,07
MENSAJERÍA PRIVADA	1	0,07
GASOLINERAS	1	0,07
TRANSPORTE INTERURBANO	1	0,07
CASAS RURALES	1	0,07
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	1	0,07
JOYERÍAS	1	0,07
MUEBLES DE COCINA	1	0,07
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	1	0,07
ÓPTICAS	1	0,07
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,07
TAXI	1	0,07
VARIOS SUBSECTORES	79	5,85
Total asesoramientos en el año	1.351	100%

Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

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

## D) MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA SEGÚN SECTOR 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 2012.

En las tablas siguientes, independientemente de la alta dispersión de los datos, se puede obtener una visión general de dichos motivos de denuncia y queja, en relación con los distintos Sectores Económicos. **La clasificación comienza por los cinco sectores que mayor número de denuncias y quejas han acumulado en el año** y continua por orden alfabético de la denominación del sector económico.

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
<b>1º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.	537
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	168
	Penalización por baja en la compañía	110
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	46
	Negativa a rescindir el contrato	41
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	34
	Corte del servicio por problemas técnicos	24
	Insatisfacción con el trato recibido	23
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	21
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	15
	Retraso en la gestión del alta del servicio	9
	Modificación unilateral de precios pactados	4
	Insatisfacción con la atención por teléfono	3
	Ausencia de información sobre consumos	3
	Varias quejas y denuncias	28
<b>2º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Cobro de plusvalía al comprador	937
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	6
	Defectos en equipamientos de suministro (electricidad, gas, agua...)	5
	Cobro de enganches de agua al comprador	5
	Defectos en la edificación	4
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	3
	Problemas de humedad	2
	Diferencias entre vivienda y planos	1
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	1
	Retraso en la entrega de la vivienda	1
	Varias quejas y denuncias	5

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Disconformidad con la facturación.	481
	Insatisfacción con el trato recibido	36
	Insatisfacción con la calidad del servicio	17
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	10
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio	3
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Varias quejas y denuncias	22
<b>4º BANCOS Y CAJAS</b>	Actuación unilateral con gastos para el usuario	78
	Cobro abusivo de intereses	68
	Información insuficiente o incorrecta.	49
	Cobro abusivo de comisión por servicio	43
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	23
	Incumplimiento de orden del usuario	18
	Cargo indebido por uso de tarjeta	10
	Publicidad engañosa	7
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	7
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Retraso en el servicio	2
	No abono de intereses al usuario	2
	Bloqueo cuenta sin comunicación previa al usuario	1
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	1
	<b>Embargo de inmueble por ejecución de crédito</b>	1
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Negativa de la entidad a abonar cheque	1
	Varias quejas y denuncias	11
<b>5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	101
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	73
	Insatisfacción con el trato recibido	25
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	16
	Cobro abusivo por renovación de póliza	8
	Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora	5
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	5
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	3
	Varias quejas y denuncias	12
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>	Disconformidad con la facturación.	8
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	3
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	13
	Publicidad engañosa	2
	Publicidad engañosa de cursos ligados a empleos	2
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Oferta de titulación no oficial	1
	Forma de pago abusiva	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información insuficiente o incorrecta.	14
	Cobro indebido de tributos	9
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	5
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Insatisfacción con la obra realizada	2
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	7
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información insuficiente o incorrecta.	11
	Cobro indebido de tributos	6
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	2
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Insatisfacción con la obra realizada	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	1
	Varias quejas y denuncias	1
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos	6
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a atender alegación, solicitud o permiso	1
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	1
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo	4
	Incumplimiento del contrato	1
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	22
	Insatisfacción con el trato recibido	8
	Cobro abusivo de gastos cancelación del contrato	6
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Cobro abusivo	1
	Incorrecta información sobre cobro de comisión	1
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	1
	Varias quejas y denuncias	1
AGENCIAS MATRIMONIALES	Negativa a devolver el dinero anticipado	2

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Daños al vehículo durante estancia en el garaje	2
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a devolver la fianza	7
	Incremento abusivo de la renta pactada	2
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	1
	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	1
	Varias quejas y denuncias	6
BARES Y CAFETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Cobro abusivo	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	6
	Negativa a entregar informe salud/pruebas médicas	2
	Lesiones por negligencia profesional	1
	Varias quejas y denuncias	2
COLEGIOS PRIVADOS	Negativa a rescindir el contrato	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Negativa a ejecutar la garantía	12
	Producto defectuoso	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Cobro indebido de portes/instalación	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Retraso en el servicio	1
COMERCIO DE CALZADO	Negativa a admitir devolución	4
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Producto defectuoso	1
COMERCIO DE ROPA	Negativa a admitir devolución	12
	Entrega de vale por devolución del producto	7
	Producto defectuoso	4
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Entrega de vale por devolución del producto	2
	Negativa a admitir devolución	1
	Producto defectuoso	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	7
	Producto defectuoso	6
	Publicidad engañosa	3
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Retraso en el servicio	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a admitir devolución	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	10
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Producto defectuoso	3
	Entrega de vale por devolución del producto	3
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Negativa a admitir devolución	5
	No entrega del producto	5
	Producto defectuoso	5
	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Producto de calidad inferior a la ofertada	2
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	11
	No entrega del producto	3
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto defectuoso	2
	Producto no conforme al pedido	1
	Publicidad engañosa	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	16
	Publicidad engañosa	5
	No entrega del producto	3
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	62
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	13
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (I)	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	46
	Disconformidad con la facturación.	41
	Negativa de la compañía a rescindir el contrato	13
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	10

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA (II)	Información incorrecta sobre servicios a contratar	9
	Corte del servicio por problemas técnicos	9
	Retraso en la instalación/repelación del servicio	7
	Insatisfacción con el trato recibido	5
	Retraso en la gestión del alta del servicio	5
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	4
	Modificación unilateral de precios pactados	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Preselección no consentida por el usuario	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Defectos en la edificación	1
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	1
	Retraso en la entrega de la vivienda	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Deficiente gestión del administrador	10
	Problemas de convivencia entre los vecinos	7
	Decisión del administrador extralimitándose en competencias	3
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	2
	Decisión del presidente extralimitándose en competencias	1
	Varias quejas y denuncias	6
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Negativa a ejecutar la garantía	23
	Vehículo con defectos de fabricación	5
	Incumplimiento del contrato	4
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Varias quejas y denuncias	2
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	9
	Incumplimiento del contrato	1
	Información incorrecta sobre el producto	1
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	4
	Falta de información sobre riesgos y postoperatorio	1
	Varias quejas y denuncias	1
CORREO ESTATAL	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Retraso en la entrega del envío	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza	2
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Cobro abusivo sin presupuesto previo	8
	Insatisfacción con la reparación	3
	Negativa a dar factura	3
	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Retraso en la instalación/reparación del servicio	3
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Incumplimiento de las medidas de seguridad	2
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Cierre del centro de enseñanza.	1
	Publicidad engañosa	1
FERRETERÍAS	Insatisfacción con el trato recibido	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	3
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	2
FOTÓGRAFOS	Incumplimiento de contrato	3
GASOLINERAS	Insatisfacción con el trato recibido	1
HIPERMERCADOS	Producto defectuoso	3
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Cobro indebido	1
	Publicidad engañosa	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	7
	Cobro abusivo de intereses	5
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Varias quejas y denuncias	1
JOYERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Insatisfacción con el trato recibido	1
JUGUETERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	1
LIBRERÍAS	Negativa a admitir devolución	2
	Entrega de vale por devolución del producto	1
	Varias quejas y denuncias	2
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío	7
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Retraso en la entrega del envío	1
	Varias quejas y denuncias	1



<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
MUEBLERÍAS	Negativa a ejecutar la garantía	9
	Producto defectuoso	9
	Instalación defectuosa	6
	Negativa a admitir devolución	6
	Retraso en el servicio	4
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
MUEBLES DE COCINA	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Instalación defectuosa	1
ÓPTICAS	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Negativa a ejecutar la garantía	3
	Varias quejas y denuncias	1
OTRA PUBLICIDAD	Varias quejas y denuncias	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de intereses	13
	Información insuficiente o incorrecta.	11
	Inclusión en Registros de Morosos	7
	Cobro abusivo de comisión por servicio	7
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	5
	Cargo indebido por uso de tarjeta	4
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3
	Negativa de la entidad a abonar cheque	2
	Incumplimiento de orden del usuario	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	No abono de intereses al usuario	1
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Varias quejas y denuncias	3
PROFESIONALES LIBERALES	Insatisfacción con la calidad del servicio	5
	Cobro abusivo	4
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Daños y perjuicios por negligente actuación	2
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Varias quejas y denuncias	1
PUBLICIDAD POSTAL	Varias quejas y denuncias	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Daños por incorrecta manipulación	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Negativa a realizar la reparación	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IX)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Daños por incorrecta manipulación	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Insatisfacción con el trato recibido	1
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	Intoxicación alimentaria	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
SALAS DE CINE	Insatisfacción con el trato recibido	1
SALUD: ATENCIÓN EN URGENCIAS	Deficiente información sobre el problema de salud	1
	Lesiones por negligencia profesional	1
	Varias quejas y denuncias	1
SERVICIOS DE INTERNET	Disconformidad con la facturación.	25
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	23
	Deficiencias en la conexión a Internet	17
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	10
	Penalización por baja en la compañía	5
	Negativa a rescindir el contrato	5
	Publicidad engañosa	4
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	4
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	3
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3
	Modificación unilateral de precios pactados	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Insatisfacción con la atención por teléfono	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Varias quejas y denuncias	3
SUPERMERCADOS	Cobro indebido	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Producto defectuoso	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Insatisfacción con la reparación	4
	Daños por incorrecta manipulación	2
	Negativa a dar presupuesto previo	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Cobro abusivo	1
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario	1
	Retraso en el servicio	1
TAXI	Cobro abusivo	1
	Negativa del taxista a realizar un servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (X)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	11
	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	7
	Publicidad encubierta teléfonos de tarificación adicional	4
	Varias quejas y denuncias	3
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato	6
	Instalación defectuosa	6
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	5
	Interrupciones en la señal televisiva	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
	TIENDA TRADICIONAL	Cobro indebido
Venta de productos incorrectamente etiquetados		1
TIENDAS DE MASCOTAS	Venta de animales enfermos	3
	Varias quejas y denuncias	1
TINTORERÍAS	Daños en la prenda	2
	Limpieza defectuosa	2
TRANSPORTE AÉREO	Cancelación de vuelos	49
	Retraso en el vuelo	15
	Daños en el equipaje	15
	Retraso en la entrega del equipaje	5
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	4
	Identificación incorrecta de los destinos	2
	Overbooking	2
	Pérdida del equipaje	2
	Varias quejas y denuncias	8
	TRANSPORTE INTERURBANO	Cancelación de servicios
Negativa a cancelar billetes y/o reservas		3
Cancelación unilateral de reservas por la empresa		1
Varias quejas y denuncias		1
TRANSPORTE URBANO	Cancelación de servicios	2
	Varias quejas y denuncias	3
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	134

## E) MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Al igual que en el apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento durante el año 2012 en relación con los distintos Sectores Económicos, a partir de lo manifestado por los consumidores y usuarios que realizaron consultas al Servicio Jurídico de UCE-Asturias. **La clasificación también comienza por los cinco sectores que mayor número de peticiones de asesoramiento han acumulado en el año** y continua por orden alfabético de la denominación del sector económico.

SUBSECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
<b>1º CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS</b>	Información sobre cláusulas abusivas (subrogación y plusvalía)	206
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	33
	Información general sobre contratos	10
	Información sobre responsabilidad por defectos vivienda	3
	Información sobre entrega anticipada de dinero	3
	Información sobre normas calidad en la edificación	2
	Información sobre descalificación de VPO	2
	Información de instalación de suministros generales en la vivienda	1
	Varios asesoramientos	10
	<b>2º BANCOS Y CAJAS</b>	Información sobre hipotecas
	Información sobre comisiones y otros gastos	25
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	14
	Información sobre créditos bancarios	8
	Información sobre intereses	6
	Varios asesoramientos	41
<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Información sobre derechos de los usuarios	91
	Varios asesoramientos	9
<b>4º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES</b>	Información sobre contratos de arrendamiento	47
	Información sobre actualización de rentas	15
	Información sobre devolución de fianzas	9
	Información sobre duración mínima contrato alquiler	7
	Información repercusión de gastos mantenimiento	5
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato	2
	Información sobre repercusión del IBI	2
	Información prescripción de deudas impagadas	2
	Información sobre rescisión anticipada contrato por el inquilino	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
<b>5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Información sobre rescisión del contrato	38
	Información general sobre pólizas de seguros	20
	Información sobre trámites en caso de siniestro	10
	Información sobre solvencia económico-profesional de compañías	3
	Varios asesoramientos	10
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>	Información sobre derechos de los usuarios	8
	Información sobre canon de saneamiento.	1
	Varios asesoramientos	1
<b>ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA</b>	Información general sobre contratos	4
	Información sobre rescisión del contrato	2
	Información sobre rescisión de la financiación por el usuario	1
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Información sobre procedimientos administrativos	21
	Información sobre impuestos y tasas	11
	Información sobre infracciones y sanciones	5
	Información sobre ayudas y subvenciones	3
	Varios asesoramientos	6
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>	Información sobre impuestos y tasas	15
	Información sobre procedimientos administrativos	14
	Información sobre ayudas y subvenciones	4
	Información sobre infracciones y sanciones	2
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda	1
<b>ADMINISTRACIÓN ESTATAL</b>	Información sobre procedimientos administrativos	18
	Información sobre impuestos y tasas	9
	Información sobre ayudas y subvenciones	3
	Información sobre infracciones y sanciones	2
	Varios asesoramientos	6
<b>ADMINISTRACIÓN EUROPEA</b>	Información sobre procedimientos administrativos	3
	Información sobre ayudas y subvenciones	1
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>	Información cancelación anticipada del viaje por el usuario	3
	Varios asesoramientos	4
<b>AGENCIAS INMOBILIARIAS</b>	Información general sobre contratos	2
	Información sobre devolución de fianzas	2
	Varios asesoramientos	1
<b>ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES</b>	Información general de contratos de arrendamiento	47
	Información de actualización de rentas	15
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	2

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
CASAS RURALES	Varios asesoramientos	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	4
COLEGIOS PRIVADOS	Varios asesoramientos	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO DE CALZADO	Información general sobre garantías	5
	Información sobre devoluciones	5
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	4
	Varios asesoramientos	2
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Varios asesoramientos	2
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	9
	Información sobre devoluciones	2
	Información sobre recogida de aparato antiguo	1
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	7
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información general sobre garantías	2
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	2
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	6
	Varios asesoramientos	5
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	5
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	3
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	7
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	10
	Información sobre rescisión del contrato	4
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	Información sobre derechos de los usuarios	40
	Información sobre rescisión del contrato	31
	Varios asesoramientos	6
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	7
	Varios asesoramientos	2


<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	6
	Información sobre gastos de notaria y registro	2
	Varios asesoramientos	6
COMUNIDADES DE VECINOS	Información de mayorías para acuerdos	21
	Información de obras e instalaciones por la comunidad	20
	Información sobre repercusión y reparto de gastos	8
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos	2
	Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes	1
	Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos	1
	Varios asesoramientos	12
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	11
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	8
	Varios asesoramientos	4
CONSULTAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	4
CORREO ESTATAL	Información sobre derechos de los usuarios	2
EMPRESAS DE MUDANZAS	Varios asesoramientos	2
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información general sobre garantías	5
	Información sobre derechos de los usuarios	5
	Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato	3
	Información sobre rescisión de la financiación por el usuario	1
	Varios asesoramientos	2
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	Información cómo presentar reclamación o queja	1
FERRETERÍAS	Varios asesoramientos	2
FERROCARRIL	Varios asesoramientos	1
GASOLINERAS	Varios asesoramientos	1
HIPERMERCADOS	Varios asesoramientos	3
HOTELES	Información sobre cancelación de reservas	1
	Varios asesoramientos	2
INSTALADORES DE TDT	Información general sobre garantías	1
	Información sobre el Código de Buenas Prácticas	1
JOYERÍAS	Varios asesoramientos	1

<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones	3
	Varios asesoramientos	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Información sobre derechos de los usuarios	1
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías	3
	Información sobre devoluciones	3
	Varios asesoramientos	3
MUEBLES DE COCINA	Información sobre devoluciones	1
ÓPTICAS	Información general sobre garantías	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre intereses	4
	Información sobre créditos bancarios	3
	Información sobre comisiones y otros gastos	2
	Información sobre hipotecas	1
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	1
	Varios asesoramientos	8
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre funciones y responsabilidades profesionales	4
	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	2
	Varios asesoramientos	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Varios asesoramientos	1
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	6
	Varios asesoramientos	1
SALAS DE CINE	Varios asesoramientos	1
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	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	8
	Información sobre derechos de los usuarios	5
SUPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria	1
	Varios asesoramientos	2
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	4
	Varios asesoramientos	2
TAXI	Varios asesoramientos	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Varios asesoramientos	5
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	3
	Varios asesoramientos	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	2



<b>SUBSECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
TRANSPORTE AÉREO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	12
	Varios asesoramientos	5
TRANSPORTE INTERURBANO	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	1
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	79

## F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS</b>		
<b><i>Año 2012</i></b>		
<b>TIPO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Socios</b>	<b>5.583</b>	<b>65 %</b>
<b>No socios</b>	<b>3.021</b>	<b>35 %</b>
<b>Total</b>	<b>8.604</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

Tal y como se recoge en la tabla anterior, el 65% de las personas que fueron atendidas en sus consultas fueron socias de UCE-Asturias, frente al 35% que no estaban asociadas.

Comparando dichos porcentajes con los registrados en el año 2011, se verifica un importante incremento de las consultas de los socios, pasando del 19% en el 2011 al citado 65% el último año. En términos absolutos dicho incremento fue de 3.754 consultas, mientras que el número de las realizadas por personas no asociadas decreció en 4.820.

## G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD


Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal en los Centros de Información de UCE-Asturias, 72% de las consultas, seguido de la atención proporcionada a través del teléfono, 26% de las consultas atendidas, mientras que un 2% fueron consultas por correo electrónico.

 <b>Unión de Consumidores de Asturias-UCE</b>		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD</b> <b><i>Año 2012</i></b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Por teléfono</b>	<b>2.200</b>	<b>26 %</b>
<b>Personal</b>	<b>6.244</b>	<b>72 %</b>
<b>Correo Electrónico</b>	<b>160</b>	<b>2 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>8.604</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.*

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2011, destaca el aumento de un 8% en las consultas atendidas de forma personal, un descenso del 9% en las atendidas por teléfono y un incremento del 1% a través del correo electrónico. En valores absolutos las consultas atendidas personalmente en los Centros de Información se incrementaron en 83 y mediante el correo electrónico en 67, al tiempo que descendieron en 1.196 las consultas por teléfono.

## H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN


 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN UCE-ASTURIAS</b>		
<b><i>Año 2012</i></b>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Oviedo</b>	<b>5.540</b>	<b>65 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>2.775</b>	<b>32 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>289</b>	<b>3 %</b>
<i>Total</i>	<b>8.604</b>	<b>100 %</b>

Fuente: UCE-Asturias, 2012\_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, como es habitual se constata que la mayor demanda de atención de consultas se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (65%), seguido del Centro de Información de Gijón (32%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (3%).

Con respecto al año 2011, en términos relativos, las variaciones en la distribución del número de consultas según el Centro de Información han sido mínimas: aumentaron en un 2% en el Centro de Información de Oviedo, en Gijón el porcentaje fue el mismo y en el Centro de Información de Avilés descendieron en un 2%.

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

 Unión de Consumidores de Asturias-UCE		
CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN		
Año 2012		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Teléfono: 1.222	14 %
Oviedo	Personal: 4.175	49 %
Oviedo	Correo Electr.: 143	1,5 %
Gijón	Teléfono: 804	9 %
Gijón	Personal: 1.956	23 %
Gijón	Correo Electr.: 15	0,2 %
Avilés	Teléfono: 174	2 %
Avilés	Personal: 113	1,3 %
Avilés	Correo Electr.: 2	-
<i>Total</i>	<b>8.604</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: UCE-Asturias, 2012\_Observatorio Permanente de Consultas en Consumo.

En cuanto a la distribución del Centro de Información y la modalidad de atención, tal y como se puede observar en la tabla anterior, *a través del teléfono* en la oficina de Oviedo se atendieron un 5% de consultas más que en Gijón y un 12% más que en Avilés. Mientras que en la *modalidad de atención personal*, en el Centro de Información de Oviedo se atendieron un 26% de consultas más que en Gijón y casi un 48% más que en Avilés.

Comparando los datos anteriores con los registrados en el año 2011, en valores absolutos y vía de atención, se verifica lo siguiente:

- *Por vía presencial*, se incrementaron las consultas atendidas en el Centro de Información de Gijón en 72, en la oficina de Oviedo en 25 y en Avilés descendieron en 14.

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Oviedo descendieron en 831, en la oficina de Gijón en 447 y en Avilés el descenso fue de 118 consultas.

- *Por correo electrónico*, en el Centro de Información de Oviedo las consultas se incrementaron en 73, en la oficina de Gijón fueron 3 más y en Avilés descendieron en 9.

## J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE RESIDENCIA DEL CONSUMIDOR

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 más de la mitad, en concreto el 51,8% del total; las procedentes de consumidores residentes en Gijón una tercera parte del total (33,6%) y las consultas de habitantes de los otros cuatro municipios de mayor población de Asturias (Avilés, Siero, Mieres y Langreo) llegaron al 8,7%.

Asimismo, resaltar que se han atendido consultas de consumidores y usuarios residentes en 57 concejos asturianos, ocho menos que en el año precedente.

CONCEJOS (I)	Nº	Porcentaje
OVIEDO	4.462	51,86
GIJON	2.893	33,62
AVILES	494	5,74
SIERO	180	2,09
MIERES	63	0,73
LLANERA	45	0,52
LANGREO	29	0,34
ALLER	28	0,33
NAVA	27	0,31
CARREÑO	22	0,26
VILLAVICIOSA	19	0,22
CANGAS DEL NARCEA	16	0,19
CASTRILLON	15	0,17
LLANES	15	0,17
LENA	14	0,16
PILOÑA	13	0,15
PRAVIA	12	0,14
CORVERA DE ASTURIAS	11	0,13
NOREÑA	10	0,12
GRADO	10	0,12
LAS REGUERAS	9	0,10
ONIS	8	0,09
RIBERA DE ARRIBA	8	0,09
SALAS	7	0,08
LAVIANA	7	0,08

<b>CONCEJOS (II)</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
ALLANDE	6	0,07
GOZON	6	0,07
SAN MARTIN DEL REY AURELIO	6	0,07
RIOSA	5	0,06
VALDES	4	0,05
EL FRANCO	4	0,05
MORCIN	4	0,05
NAVIA	4	0,05
CABRANES	4	0,05
SOTO DEL BARCO	4	0,05
CASTROPOL	4	0,05
RIBADESELLA	3	0,03
COLUNGA	3	0,03
TINEO	3	0,03
CUDILLERO	2	0,02
QUIROS	2	0,02
BELMONTE DE MIRANDA	2	0,02
PARRES	2	0,02
TAPIA DE CASARIEGO	2	0,02
MUROS DE NALON	2	0,02
CANDAMO	2	0,02
CANGAS DE ONIS	2	0,02
VEGADEO	1	0,01
RIBADEDEVA	1	0,01
PROAZA	1	0,01
AMIEVA	1	0,01
PEÑAMELLERA BAJA	1	0,01
COAÑA	1	0,01
TEVERGA	1	0,01
ILLANO	1	0,01
DEGAÑA	1	0,01
BOAL	1	0,01
<i>Sin especificar municipio</i>	84	0,98
<i>Extraregionales</i>	17	0,20
<i>Total consultas</i>	<i>8.604</i>	<i>100%</i>

UCE-Asturias, Marzo 2013