

# INFORME 2016

## Observatorio de Consultas de Consumo

Situación y tendencias de la problemática del consumo



**Informe 2016**  
***Observatorio de Consultas de Consumo***  
**Unión de Consumidores de Asturias**

**ÍNDICE**

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. EQUIPO TÉCNICO	3
3. MÉTODO	3
4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001-2016	5
5. RESUMEN AÑO 2016	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	26
F) Consultas atendidas según Socios y <i>No</i> socios	31
G) Consultas atendidas según Modalidad (por teléfono o personal)	32
H) Consultas atendidas según Centro de Información	33
I) Consultas atendidas según Centro de Información y modalidad de atención	34
J) Consultas atendidas según Concejo de residencia de la persona consumidora	36

## 1. PRESENTACIÓN

Disponer de una información veraz, estructurada y periódicamente actualizada es una herramienta fundamental para intentar conocer y comprender la evolución de la problemática del consumo en nuestra sociedad. En tanto que nos debería permitir sacar a la luz pública la verdadera dimensión del conflicto que se desarrolla en el ámbito del mercado, caracterizado por el desigual poder de las empresas y las personas consumidoras.

En tal sentido, este informe del Observatorio de Consultas de Consumo aporta información relevante sobre las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento hechas por las personas consumidoras al Servicio Jurídico de nuestra asociación, en relación con los distintos sectores de la oferta de bienes y servicios. Una información que desde el Observatorio se estructura y analiza, a partir del registro de datos que se viene realizando desde el año 2001, aportando un valor específico por las posibilidades comparativas que ofrece y la evolución de las tendencias que permite observar.

En particular este informe aporta datos del número de las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento vinculadas a los diferentes sectores económicos de la oferta; sobre los motivos concretos de dichas denuncias, quejas y asesoramientos; sobre el carácter de persona asociada o no asociada a la Unión de Consumidores de Asturias de quienes realizan las consultas, el Centro de Información en que fueron atendidas, el canal a través del cual se realizaron las consultas o el concejo de residencia de las personas que demandaron atención y asesoramiento.

En definitiva, un informe que esperamos resulte de interés y utilidad para las personas consumidoras en general, para aquellas que están implicadas en la materia del consumo en la administración, en las empresas o en cualquier otro ámbito. En ello confiamos.

Marzo de 2017

## 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 M<sup>a</sup> García y Elena Bello, licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores de Asturias. Asimismo, se ha contando con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como informático.

## 3. MÉTODO

Al igual que en informes anteriores, los datos en los que se basa este trabajo son los recogidos por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de 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 de la persona consumidora 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 registran 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

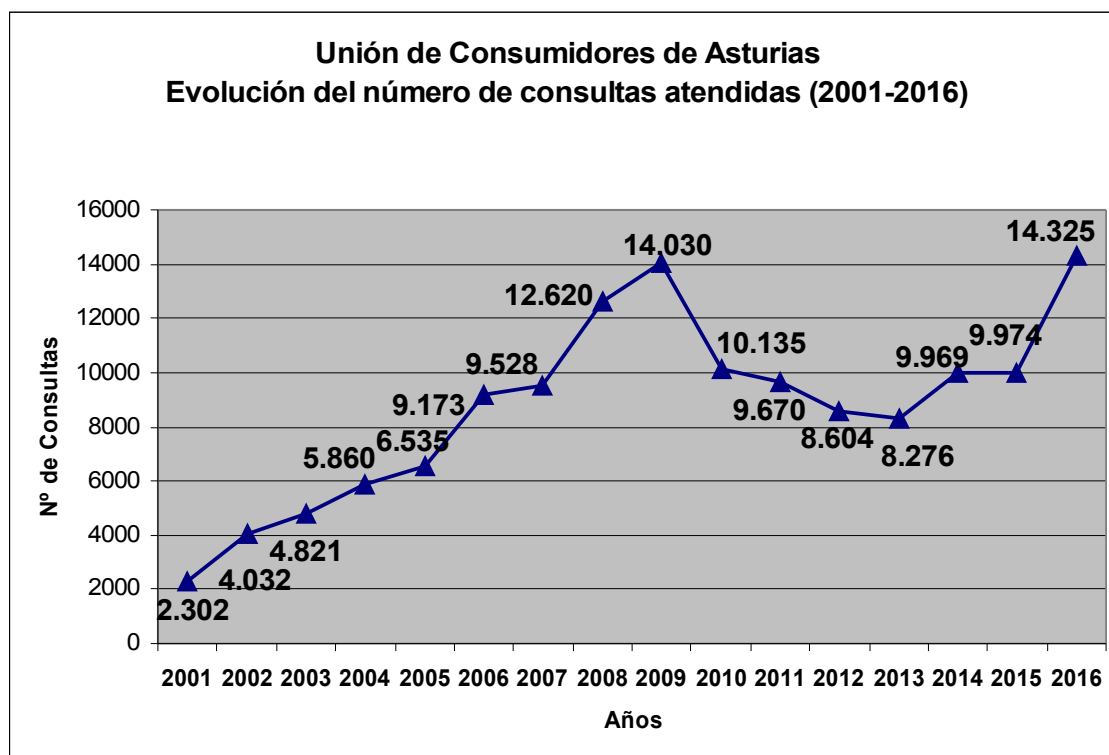
acerca de sus derechos, sin que exista comunicación de insatisfacción o irregularidad.

- 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 la Unión de Consumidores 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 la Unión de Consumidores 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 - 2016

A lo largo de los **dieciséis años** de existencia del Observatorio de Consultas en Consumo se han registrado un total de **139.854 consultas atendidas por nuestro Servicio Jurídico**, una ingente labor de apoyo y asesoramiento a las personas consumidoras que representa una atención media de casi nueve mil consultas al año.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo (2001-2016).

Como se ha señalado en anteriores informes, 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 2001 hasta las 14.030 en el 2009, produciéndose después un ligero descenso en los años siguientes, hasta el año 2016 en que se ha vuelto a superar el máximo de consultas atendidas al alcanzar las 14.325.

La explicación de la evolución en el número de consultas responde a tres tipos de factores: las mejoras en la accesibilidad al servicio, la ampliación de la capacidad de atención -consecuencia de la contratación de más personal

en el servicio jurídico y de su mejor preparación- y los incidentes críticos que se han producido y que han tenido un amplio impacto entre las personas consumidoras.

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 traslado la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja y se paso de dos a seis licenciadas en Derecho prestando asesoramiento jurídico. Mejoras en la accesibilidad y en el aumento del personal técnico que tuvieron su efecto en el paulatino y sostenido en el incremento de consultas atendidas.

Mientras que el notable crecimiento de las consultas en el año 2006 estuvo relacionado con la estafa en la venta de sellos por parte de Afinsa y Forum Filatélico, que afectó a miles de personas. Al igual que en el año 2008 el incremento de las consultas se debió 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 registrado en el año 2009. En un sentido similar, entre los años 2013 y 2016 el aumento de las consultas ha sido producto de la problemática generada por las cláusulas suelo en los prestamos hipotecarios.

En definitiva, puede concluirse que una vez consolidadas las mejoras en la calidad del servicio y considerando los diversos incidentes críticos que han afectado a importantes segmentos de las personas consumidoras, los niveles de atención de consultas han tendido a estabilizarse en una horquilla de entre ocho y diez mil consultas al año.

## 5. RESUMEN CONSULTAS ATENDIDAS EN EL AÑO 2016

A partir del análisis de las consultas atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2016 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de *14.325 consultas*, de las cuales el *90,5 % fueron denuncias y quejas* y el *9,5 % asesoramientos*.
- El sector de los *Bancos y Cajas* ha sido el que ha dado lugar -con notable diferencia- al mayor número de denuncias y quejas, 88% del conjunto de las mismas, motivado por las cláusulas suelo en la hipotecas. A significativa distancia le siguen en la clasificación las Compañías de Telefonía Móvil (2,5%), Compañías de Electricidad (1,20%), Compañías de Telefonía Fija (1,17%) y Compañías de Seguros (1,10%). En la tabla siguiente se resumen los *principales motivos* de las denuncias y quejas y el peso que tienen en los diferentes sectores económicos.

SECTOR ECONÓMICO	MOTIVO DE DENUNCIA Y QUEJA MÁS FRECUENTE	Nº CASOS y %*	CAUSA
<b>1º Bancos y Cajas</b>	<b>Cobro abusivo de intereses por cláusulas suelo</b>	<b>10.857 (98%)</b>	<b>Vulneración normativa</b>
<b>2º Compañías de Telefonía Móvil</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>216 (67%)</b>	<b>Malas prácticas</b>
<b>3º Compañías de Electricidad</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>128 (82%)</b>	<b>Malas prácticas</b>
<b>4º Compañías de Telefonía Fija</b>	<b>Disconformidad con la facturación</b>	<b>81 (53%)</b>	<b>Malas prácticas</b>
<b>5º Compañías de Seguros</b>	<b>Incumplimiento de la póliza</b>	<b>68 (48%)</b>	<b>Malas prácticas</b>

\* Número de casos relativos al motivo de denuncia más frecuente y porcentaje en relación al total de las denuncias y quejas en el sector económico señalado.



- Asimismo, el 80% de las personas que fueron atendidas en sus consultas son socias de la Unión de Consumidores frente al 20% que no están asociadas.
- La mayoría de la asistencia jurídica proporcionada lo ha sido de manera personal en los tres Centros de Información (86,4 %), seguido de la atención a través del teléfono (10,8 %), el correo electrónico (2,5 %) y, por último, el 0,3 % fue a través del sitio web.
- En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores, el mayor número de consultas atendidas ha sido en el Centro de Información de Oviedo (57 %), seguido del Centro de Información de Gijón (35 %) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (11 %).
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de personas consumidoras residentes en 66 concejos de Asturias, el 85% de los municipios 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 la Unión de Consumidores de Asturias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, 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 aspectos.

## A) CONSULTAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS

En el año 2016 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias un total de **14.325 consultas** en los tres Centros de Información de nuestra asociación, de las cuales *el 90,5% fueron denuncias y quejas y el 9,5% peticiones de asesoramiento.*

 <b>consumidor.es</b> UNIÓN DE CONSUMIDORES		
<b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN DENUNCIAS Y QUEJAS O ASESORAMIENTOS</b>		
<b><i>Año 2016</i></b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Denuncias y quejas</b>	<b>12.967</b>	<b>90,5 %</b>
<b>Asesoramientos</b>	<b>1.358</b>	<b>9,5 %</b>
<i>Total</i>	<b>14.325</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.*

Comparando estos datos con los registrados en el año 2015 (9.974 consultas), el incremento de consultas atendidas ascendió a 4.351 más. Las denuncias y quejas se incrementaron en 3.670 y las peticiones de asesoramiento en 681 más.

En términos relativos las denuncias y quejas pasaron del 93% en 2015 al 90,5% en el 2016 y los asesoramientos pasaron del 7% al 9,5% en el último año.

## B) DENUNCIAS Y QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Los Bancos y Cajas fue el **sector que acumuló casi el 88% de todas las denuncias y quejas** atendidas por nuestro servicio jurídico a lo largo del año 2016. Como ya ocurrió en los dos años anteriores, el motivo de que los Bancos y Cajas se hayan aupando de manera tan contundente en el ranking de denuncias y quejas ha sido el *cobro abusivo de intereses por las cláusulas suelo en los créditos hipotecarios*.

Asimismo, a una significativa distancia en cuanto al número de denuncias y quejas atendidas, le siguen en la clasificación las Compañías de Telefonía Móvil (2,5%), las Compañías de Electricidad (1,20%), las Compañías de Telefonía Fija (1,17%) y las Compañías de Seguros (1,10%).

Comparando los datos de este ranking con los del año 2015, hay que resaltar que **las denuncias y quejas contra los Bancos y Cajas por las cláusulas suelo se han incrementando nada menos que en 9.246 casos y más del 35%**, pasando del 52% en el 2015 al citado 88% en el 2016. En sentido contrario, el número de denuncias y quejas relacionadas con los otros cuatro sectores que encabezan el ranking (Compañías de Telefonía Móvil, Electricidad, Telefonía Fija y de Seguros) han descendido en 206 casos en valores absolutos y en 22,5 puntos porcentuales.

Sector Económico (I)	Nº Denuncias Quejas	Porcentaje*
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	11.042	87,93
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	321	2,48
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	156	1,20
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	152	1,17
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	143	1,10
TRANSPORTE AÉREO	80	0,62
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	55	0,42
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	54	0,42
SERVICIOS DE INTERNET	42	0,32
COMERCIO ELECTRÓNICO	32	0,25
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	25	0,19

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
ADMINISTRACIÓN LOCAL	24	0,19
AGENCIAS DE VIAJES	22	0,17
COMPAÑÍAS DE GAS	22	0,17
COMERCIO DE ROPA	20	0,15
CLÍNICAS PRIVADAS	20	0,15
COMERCIO POR CATÁLOGO	19	0,15
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	18	0,14
MUEBLERÍAS	16	0,12
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	15	0,12
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	15	0,12
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	15	0,12
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	15	0,12
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	13	0,10
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	12	0,09
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	11	0,08
COMUNIDADES DE VECINOS	10	0,08
ABASTECIMIENTO DE AGUA	10	0,08
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	10	0,08
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	9	0,07
AGENCIAS INMOBILIARIAS	8	0,06
COMERCIO POR TELÉFONO	8	0,06
COMERCIO DE CALZADO	7	0,05
HOTELES	6	0,05
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	6	0,05
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	5	0,04
FERROCARRIL	5	0,04
PROFESIONALES LIBERALES	5	0,04
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	5	0,04
MENSAJERÍA PRIVADA	4	0,03
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	4	0,03
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	4	0,03
EMPRESAS DE MUDANZAS	4	0,03
COMPRA-VENTA AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	4	0,03
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	4	0,03
SUPERMERCADO	4	0,03
CORREO ESTATAL	4	0,03
ÓPTICAS	3	0,02
TELEVISIONES DE PAGO	3	0,02
GASOLINERAS	3	0,02
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	3	0,02
CONSULTAS PRIVADAS	3	0,02
TRANSPORTE INTERURBANO	3	0,02
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	3	0,02

<b>Sector Económico (I)</b>	<b>Nº Denuncias Quejas</b>	<b>Porcentaje*</b>
TIENDAS DE MASCOTAS	2	0,02
TRANSPORTE URBANO	2	0,02
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	2	0,02
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	2	0,02
RESTAURANTES Y CASAS DE COMIDAS	2	0,02
RELOJERÍAS	1	0,01
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	1	0,01
COLEGIOS PRIVADOS	1	0,01
AGENCIAS MATRIMONIALES	1	0,01
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1	0,01
JUGUETERÍAS	1	0,01
REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	1	0,01
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	1	0,01
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	1	0,01
HIPERMERCADO	1	0,01
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	1	0,01
JOYERÍAS	1	0,01
CASAS RURALES	1	0,01
VARIOS SUBSECTORES	78	0,60
<b>Total denuncias y quejas en el año</b>	<b>12.967</b>	<b>100%</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.

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

### C) ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

En el año 2016 el sector de los Bancos y Cajas fue el que dio lugar a más de la mitad de las peticiones de asesoramiento (51%), es decir, demandas de información acerca de los derechos protegibles. A continuación le siguieron las Compañías de Seguros (7,3%), las Compañías de Electricidad (6%), las Compañías de Telefonía Móvil (4%) y la demanda de información acerca de los Arrendamientos de Vivienda entre particulares (2,6%).

Con respecto al ranking del año 2015 destaca el incremento de casi un 25% el número de peticiones de asesoramiento relacionadas con los Bancos y Cajas (al igual que en las denuncias y quejas debido al conflicto de las cláusulas suelo). Asimismo, en lo que se refiere al resto de los sectores que vienen dando lugar al mayor número de demandas de información, esto es, las Compañías de Seguros, las Compañías de Electricidad, las Compañías de Telefonía Móvil y los Arrendamiento de Vivienda entre particulares, en todos esos sectores se han incrementado las peticiones de asesoramiento en términos absolutos con respecto al año anterior.

Sector Económico (I)	Nº Asesoramientos	Porcentaje*
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS	692	50,96
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	99	7,29
COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD	81	5,96
COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL	54	3,98
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	35	2,58
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	25	1,84
ADMINISTRACIÓN LOCAL	22	1,62
COMUNIDADES DE VECINOS	21	1,55
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	21	1,55
COMERCIO POR CATÁLOGO	19	1,40
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	19	1,40
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	15	1,10
TRANSPORTE AÉREO	12	0,88
COMERCIO DE ROPA	12	0,88
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	12	0,88

<b>Sector Económico (II)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	11	0,81
AGENCIAS DE VIAJES	11	0,81
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	11	0,81
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	10	0,74
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	10	0,74
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	9	0,66
COMPAÑÍAS DE GAS	9	0,66
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	8	0,59
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	8	0,59
CLÍNICAS PRIVADAS	7	0,52
AGENCIAS INMOBILIARIAS	7	0,52
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	7	0,52
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	6	0,44
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	6	0,44
PROFESIONALES LIBERALES	6	0,44
COMERCIO DE CALZADO	6	0,44
ABASTECIMIENTO DE AGUA	4	0,29
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	4	0,29
COMERCIO ELECTRÓNICO	3	0,22
COMERCIO POR TELÉFONO	3	0,22
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	3	0,22
SERVICIOS DE INTERNET	3	0,22
TRANSPORTE URBANO	3	0,22
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	3	0,22
CONSULTAS PRIVADAS	2	0,15
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	2	0,15
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	2	0,15
JOYERÍAS	2	0,15
MUEBLES DE COCINA	2	0,15
MUEBLERÍAS	2	0,15
HOTELES	2	0,15
AGENCIAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES	1	0,07
RELOJERÍAS	1	0,07
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	1	0,07
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803)	1	0,07
HIPERMERCADO	1	0,07
LIBRERÍAS	1	0,07
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	1	0,07
PUBLICIDAD POSTAL	1	0,07
TINTORERÍAS	1	0,07
JUGUETERÍAS	1	0,07



<b>Sector Económico (III)</b>	<b>Nº Asesoramientos</b>	<b>Porcentaje*</b>
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	1	0,07
TELEVISIONES DE PAGO	1	0,07
ÓPTICAS	1	0,07
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	1	0,07
VARIOS SUBSECTORES	33	2,43
Total asesoramientos en el año	1.358	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.

\* 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 las personas consumidoras al Servicio Jurídico a lo largo del año 2016.

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.

SECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA	Nº
<b>1º BANCOS Y CAJAS DE AHORROS</b>	<b>Cláusula suelo: cobro abusivo de intereses</b>	<b>10.857</b>
	Cobro abusivo de comisión por servicio	65
	Información incorrecta sobre productos	49
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	28
	Cargo indebido por uso de tarjeta	6
	<b>Embargo de vivienda por ejecución de crédito</b>	<b>5</b>
	Inclusión en Registros de Morosos	10
	Incumplimiento de orden del usuario	7
	Actuación unilateral con gastos para usuaria	4
	No abono de intereses al usuario	4
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Bloqueo de cuenta sin aviso previo a usuaria	1
	Publicidad engañosa	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	3
<b>2º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Disconformidad con la facturación.	216
Penalización por baja en la compañía	26	
Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	24	
Retraso en la gestión de la baja del servicio	17	
Insatisfacción con el trato recibido	4	
Retraso en la gestión del alta del servicio	4	
Modificación unilateral de precios pactados	4	
Corte del servicio por problemas técnicos	3	
Corte del servicio sin aviso previo al usuario	3	
Negativa/Retraso tramitación de portabilidad	2	
Insatisfacción con la atención por teléfono	1	
Ausencia de información sobre consumos	1	
No entrega de contrato/documentación obligatoria	1	
Varias quejas y denuncias	15	

<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Disconformidad con la facturación.	128
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	4
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	3
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	14
<b>4º COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA</b>	Disconformidad con la facturación.	81
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	14
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	10
	Corte del servicio por problemas técnicos	9
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	5
	Negativa de compañía a rescindir el contrato	5
	Retraso en la gestión del alta del servicio	5
	Retraso en la instalación/repación del servicio	5
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Modificación unilateral de precios pactados	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	1
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	1
	Insatisfacción con la atención por teléfono	1
	Varias quejas y denuncias	6
<b>5º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Incumplimiento de la póliza y las condiciones contratadas.	68
	Desacuerdo con valoración de daños practicada	25
	Cobro abusivo de renovación de póliza.	11
	Insatisfacción con el trato recibido	9
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	9
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	4
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	4
	Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora	4
	Varias quejas y denuncias	9
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>	Disconformidad con la facturación.	8
	Daños en bienes por deficiencias en el suministro	2
<b>ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA</b>	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	3
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	Cobro indebido de tributos	7
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa atender alegación, solicitud o permiso	1
	Varias quejas y denuncias	8

<b>SECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Cobro indebido de tributos	5
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Varias quejas y denuncias	3
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Cobro indebido de tributos	3
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	1
ADMINISTRACIÓN EUROPEA	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Cobro abusivo	3
	Incumplimiento del contrato	1
AGENCIAS DE TIEMPO COMPARTIDO	Negativa de la agencia a rescindir el contrato	1
AGENCIAS DE VIAJES	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	17
	Información insuficiente o incorrecta.	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Publicidad engañosa	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Negativa a devolver el dinero anticipado	5
	Publicidad engañosa	2
	Cobro abusivo	1
AGENCIAS MATRIMONIALES	Incumplimiento del contrato	1
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES	Negativa del arrendador a devolver la fianza	5
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	1
	Varias quejas y denuncias	3
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	Información insuficiente o incorrecta.	1
CASAS RURALES	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Incumplimiento de los resultados ofertados	5
	Publicidad engañosa	3
	Cobro abusivo	2
	Retraso en el servicio	2
	Falta de información de riesgos y postoperatorio	1
	Falta de titulación adecuada del personal	1
	Lesiones por negligencia profesional	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	4

<b>SECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COLEGIOS PRIVADOS	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL	Producto defectuoso	8
	Negativa a ejecutar la garantía	5
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO DE CALZADO	Producto defectuoso	4
	Producto de calidad inferior a la ofertada	2
	Negativa a admitir devolución	1
COMERCIO DE ROPA	Negativa a admitir devolución	10
	Entrega de vale por devolución del producto	6
	Cobro indebido	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
	Producto defectuoso	1
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Insatisfacción con la reparación	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Negativa a ejecutar la garantía	11
	Instalación defectuosa	1
	Producto defectuoso	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Negativa a ejecutar la garantía	6
	Entrega de vale por devolución del producto	2
	Instalación defectuosa	2
	Negativa a admitir devolución	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	No entrega del producto	15
	Negativa a admitir devolución	5
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto no conforme al pedido	2
	Producto defectuoso	1
	Publicidad engañosa	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	5

<b>SECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO POR CATÁLOGO	Negativa a admitir devolución	7
	Publicidad engañosa	7
	No entrega del producto	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMERCIO POR TELÉFONO	Negativa a admitir devolución	3
	No entrega del producto	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	2
COMPAÑÍAS DE GAS	Disconformidad con la facturación.	17
	Interrupción del suministro por averías en la red	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	3
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Información incorrecta sobre el producto	1
	Negativa a admitir devolución	1
COMUNIDADES DE VECINOS	Deficiente gestión del administrador	5
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	3
	Problemas de convivencia entre los vecinos	1
	Varias quejas y denuncias	1
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Incumplimiento del contrato	13
	Negativa a ejecutar la garantía	13
	Vehículo con defectos de fabricación	13
	Publicidad engañosa	8
	Retraso en el servicio	2
	Retraso en la entrega del vehículo	1
	Varias quejas y denuncias	5
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Negativa a admitir devolución	3
	Incumplimiento del contrato	2
	Información incorrecta sobre el producto	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS (I)	Cobro de plusvalía al comprador	9
	Defectos en la edificación	4
	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	4
	Problemas de humedad	4

<b>SECTOR ECONÓMICO (VI)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS (II)	Retraso en la entrega de la vivienda	2
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	1
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1
CONSULTAS PRIVADAS	Cobro abusivo	1
	Incumplimiento de los resultados ofertados	1
	Publicidad engañosa	1
CORREO ESTATAL	Pérdida del envío	2
	Desperfectos en el envío	1
	Retraso en la entrega del envío	1
EMPRESAS DE MUDANZAS	Pérdidas o daños en los bienes objeto de mudanza	2
	Cobro abusivo	1
	Varias quejas y denuncias	1
EMPRESAS REPARACIONES A DOMICILIO	Insatisfacción con la reparación	4
	Disconformidad con la facturación y cobro abusivo	4
	Retraso en la instalación/reparación	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Varias quejas y denuncias	2
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Publicidad engañosa	1
FERROCARRIL	Retraso en el servicio	4
	Pérdida del equipaje	1
GASOLINERAS	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Varias quejas y denuncias	2
HIPERMERCADOS	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
HOTELES	Deficientes instalaciones del establecimiento	2
	Cobro abusivo	1
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	1
	Insatisfacción con la calidad del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Cobro abusivo de intereses	8
	Inclusión en Registros de Morosos	1
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
JOYERÍAS	Varias quejas y denuncias	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (VII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
JUGUETERÍAS	Negativa a admitir devolución	1
MENSAJERÍA PRIVADA	Pérdida del envío	3
	Desperfectos en el envío	1
MUEBLERÍAS	Retraso en el servicio	4
	Instalación defectuosa	3
	Negativa a admitir devolución	3
	Producto defectuoso	3
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
ÓPTICAS	Negativa a admitir devolución	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Cobro abusivo de intereses	37
	Inclusión en Registros de Morosos	7
	Cargo indebido por uso de tarjeta	4
	Cobro abusivo de comisión por servicio	1
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Incumplimiento de orden del usuario	1
	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	1
	Varias quejas y denuncias	1
PROFESIONALES LIBERALES	Información insuficiente o incorrecta.	3
	Cobro abusivo	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
PUBLICIDAD POR TELÉFONO	Publicidad engañosa	3
	Varias quejas y denuncias	1
RELOJERÍAS	Producto defectuoso	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Cobro abusivo	2
	Insatisfacción con la reparación	2
	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Negativa a realizar la reparación	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
REPARACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS	Retraso en el servicio	1
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varias quejas y denuncias	2
RESTAURANTES	Bebida/Comida en mal estado	1
	Deficientes instalaciones del establecimiento	1



<b>SECTOR ECONÓMICO (VIII)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Retraso en el servicio	2
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Insatisfacción con la atención médica	1
	Lesiones por negligencia profesional	1
SALUD: ATENCIÓN HOSPITALARIA	Insatisfacción con el trato dado en administración	1
SERVICIOS DE INTERNET	Penalización por baja en la compañía	18
	Disconformidad con la facturación.	7
	Deficiencias en la conexión a Internet	5
	Retraso en la instalación/repación del servicio	3
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	1
	Instalación defectuosa de las líneas de conexión.	1
	Modificación unilateral de precios pactados	1
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	1
	Retraso en la gestión del alta del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	4
SUPERMERCADOS	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Venta de alimentos en mal estado de conservación	1
	Varias quejas y denuncias	2
TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	Daños por incorrecta manipulación	3
	Insatisfacción con la reparación	2
	Cobro abusivo	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
	Reparación de vehículo sin permiso del propietario	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	2
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Publicidad encubierta teléfonos prefijo 803/806/807	2
	Conexión a LTAI, sin información/conocimiento del usuario	1
	Llamada a TTA, sin información/conocimiento del usuario	1
	Varias quejas y denuncias	1
TELEVISIONES DE PAGO	Incumplimiento del contrato	1
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
TIENDAS DE MASCOTAS	Negativa a admitir devolución	1
	Venta de animales enfermos	1
TRANSPORTE AÉREO (I)	Cancelación de vuelos	35
	Retraso en el vuelo	21
	Daños en el equipaje	7
	Pérdida del equipaje	7

<b>SECTOR ECONÓMICO (IX)</b>	<b>MOTIVOS DE DENUNCIA Y QUEJA</b>	<b>Nº</b>
TRANSPORTE AÉREO (II)	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	3
	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	2
	Overbooking	1
	Retraso en la entrega del equipaje	1
	Varias quejas y denuncias	3
TRANSPORTE INTERURBANO	Negativa a cancelar billetes y/o reservas	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	1
TRANSPORTE URBANO	Varias quejas y denuncias	2
VARIOS SUBSECTORES	Varias quejas y denuncias	78

## E) MOTIVOS DE ASESORAMIENTO SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

De manera similar al apartado anterior, en las tablas siguientes se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento en relación con los distintos Sectores Económicos, a partir de lo manifestado por las personas consumidoras que realizaron consultas al Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores a lo largo del año 2016. **La clasificación 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.

SECTOR ECONÓMICO (I)	MOTIVOS DE ASESORAMIENTO	Nº
<b>1º BANCOS Y CAJA DE AHORROS</b>	Información sobre hipotecas y cláusulas suelo	582
	Información sobre intereses	48
	Información sobre comisiones y otros gastos	29
	Información sobre créditos bancarios	10
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	5
	Varios asesoramientos	18
<b>2º COMPAÑÍAS DE SEGUROS</b>	Información general sobre pólizas de seguros	41
	Información sobre rescisión del contrato	32
	Información sobre trámites en caso de siniestro	20
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar póliza	2
	Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora	1
	Varios asesoramientos	3
<b>3º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD</b>	Información sobre derechos de los usuarios	54
	Varios asesoramientos	27
<b>4º COMPAÑÍAS TELEFONÍA MÓVIL</b>	Información sobre derechos de los usuarios	33
	Información sobre rescisión del contrato	18
	Varios asesoramientos	3
<b>5º ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA ENTRE PARTICULARES</b>	Información general de contratos de arrendamiento	15
	Información sobre devolución de fianzas	9
	Información duración mínima contrato de alquiler	4
	Información repercusión gastos de mantenimiento	3
	Información de actualización de rentas	2
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	1
	Información sobre repercusión del IBI	1


<b>SECTOR ECONÓMICO (II)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
ABASTECIMIENTO DE AGUA	Información sobre derechos de los usuarios	3
	Información sobre canon de saneamiento.	1
ACADEMIAS PRIVADAS DE ENSEÑANZA	Información general sobre contratos	2
	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	Información sobre impuestos y tasas	13
	Información sobre infracciones y sanciones	5
	Información sobre procedimientos administrativos	2
	Varios asesoramientos	2
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Información sobre impuestos y tasas	8
	Información sobre procedimientos administrativos	8
	Información ayudas y subvenciones a la vivienda	1
	Información ayudas y subvenciones en general	1
	Información sobre infracciones y sanciones	1
	Varios asesoramientos	2
ADMINISTRACIÓN ESTATAL	Información sobre impuestos y tasas	10
	Información sobre infracciones y sanciones	5
	Información sobre procedimientos administrativos	5
	Información ayudas y subvenciones en general	4
	Varios asesoramientos	1
AGENCIAS ALQUILER DE AUTOMÓVILES	Información seguro en los vehículos de alquiler	1
AGENCIAS DE VIAJES	Información cancelación del viaje por el usuario	6
	Varios asesoramientos	5
AGENCIAS INMOBILIARIAS	Información general de contratos de arrendamiento	3
	Información general sobre contratos	3
	Varios asesoramientos	1
APARCAMIENTOS Y GARAJES PRIVADOS	Varios asesoramientos	1
CLÍNICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	7
COMERCIO APARATOS TELEFONÍA MÓVIL	Información general sobre garantías	6
	Información sobre devoluciones	3
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO DE CALZADO	Información general sobre garantías	5
	Información sobre devoluciones	1
COMERCIO DE ROPA	Información sobre devoluciones	8
	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	2
COMERCIOS COMPLEMENTOS DE VESTIR	Información sobre devoluciones	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (III)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
COMERCIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Información general sobre garantías	3
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA MARRÓN	Información general sobre garantías	2
COMERCIO ELECTRÓNICO	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	1
COMERCIO POR CATÁLOGO	Información sobre devoluciones	17
	Información general sobre garantías	2
COMERCIO POR TELÉFONO	Información sobre devoluciones	3
COMPAÑÍAS DE GAS	Información sobre derechos de los usuarios	8
	Varios asesoramientos	1
COMPAÑÍAS TELEFONÍA FIJA	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Información sobre rescisión del contrato	4
	Varios asesoramientos	1
COMPRA-VENTA DE AUTOMÓVILES ENTRE PARTICULARES	Información general sobre garantías	8
	Varios asesoramientos	1
COMPRA-VENTA DE VIVIENDAS ENTRE PARTICULARES	Información sobre gastos de notaria y registro	3
	Información sobre garantías en vivienda 2ª mano	1
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	1
	Varios asesoramientos	5
COMUNIDADES DE VECINOS	Información sobre acuerdos obras e instalaciones	10
	Información sobre repercusión y reparto de gastos	4
	Información de mayorías para los acuerdos	2
	Varios asesoramientos	5
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES NUEVOS	Información general sobre garantías	6
	Varios asesoramientos	6
CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES USADOS	Información general sobre garantías	17
	Varios asesoramientos	2
CONSTRUCTORES Y PROMOTORES DE VIVIENDAS	Información general sobre contratos	3
	Información sobre responsabilidad por defectos	2
	Información sobre gastos de notaria y registro	1
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	1
	Varios asesoramientos	1

<b>SECTOR ECONÓMICO (IV)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
CONSULTAS MÉDICAS PRIVADAS	Varios asesoramientos	2
EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO	Información general sobre garantías	4
	Varios asesoramientos	2
EMPRESAS TURISMO ACTIVO	Varios asesoramientos	1
ENSEÑANZA PRIVADA A DISTANCIA	Información sobre rescisión del contrato	2
HIPERMERCADOS	Información sobre seguridad alimentaria	1
HOTELES	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Varios asesoramientos	1
INTERMEDIARIOS DE CRÉDITOS	Información sobre créditos rápidos	4
	Información sobre hipotecas	2
	Información sobre intereses	2
	Información sobre intermediarios de créditos	1
	Información sobre comisiones y otros gastos	1
	Información sobre créditos bancarios	1
JOYERÍAS	Varios asesoramientos	2
JUGUETERÍAS	Información sobre devoluciones	1
LIBRERÍAS	Varios asesoramientos	1
MUEBLERÍAS	Información general sobre garantías	1
	Información sobre devoluciones	1
MUEBLES DE COCINA	Información general sobre garantías	2
ÓPTICAS	Información general sobre garantías	1
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	Información sobre hipotecas	6
	Información sobre comisiones y otros gastos	3
	Información sobre intereses	2
	Información sobre créditos bancarios	1
	Varios asesoramientos	3
PROFESIONALES LIBERALES	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	4
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	2
PUBLICIDAD POSTAL	Varios asesoramientos	1
RELOJERÍAS	Varios asesoramientos	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	Información general sobre garantías	5
	Varios asesoramientos	2
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	Varios asesoramientos	6

<b>SECTOR ECONÓMICO (V)</b>	<b>MOTIVOS DE ASESORAMIENTO</b>	<b>Nº</b>
SALUD: ATENCIÓN ESPECIALISTAS	Información cómo presentar reclamación o queja	1
SERVICIOS DE INTERNET	Información sobre rescisión del contrato	2
	Información sobre derechos de los usuarios	1
TALLERES REPARACIÓN AUTOMÓVILES	Información general sobre garantías	5
	Información sobre presupuesto previo	2
	Varios asesoramientos	1
TELÉFONOS/LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (Nº 803/806/807)	Varios asesoramientos	1
TELEVISIONES DE PAGO	Información de anulación del contrato por el usuario	1
TINTORERÍAS	Varios asesoramientos	1
TRANSPORTE AÉREO	Información cancelación de billetes y/o reservas.	11
	Varios asesoramientos	1
TRANSPORTE URBANO	Varios asesoramientos	3
VARIOS SUBSECTORES	Varios asesoramientos	33

## F) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS</b> <b><i>Año 2016</i></b>		
<b>TIPO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Socios/as</b>	<b>11.411</b>	<b>80 %</b>
<b>No asociadas</b>	<b>2.914</b>	<b>20 %</b>
<b><i>Total</i></b>	<b>14.325</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.*

Tal y como se recoge en la tabla anterior, 11.411 consultas, el 80%, fueron de socias y socios de la Unión de Consumidores, al tiempo que 2.914, el 20%, fueron consultas de personas no asociadas.


Comparando los datos del último año con los registrados en el 2015, las consultas de socias y socios se incrementaron en 2.787, pasando de 8.624 a 11.411 en el 2016. Mientras que las consultas de personas no asociadas se incrementaron en 1.564, pasando de 1.350 consultas en 2015 a 2.914 en el último año.

En términos relativos, las consultas de socios y socias pasaron del 86% al 80%, y las consultas de personas no asociadas se elevaron del 14% al 20% en el año 2016.



## G) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD

Tal y como se puede observar en cuadro siguiente, la mayoría de la asistencia jurídica proporcionada fue de manera presencial en los Centros de Información de la Unión de Consumidores, 86,4% de las consultas, seguido de la atención a través del teléfono con el 10,8% de las consultas; mientras que el 2,5% fueron atendidas a través del correo electrónico y el 0,3% a través de nuestro sitio web.

 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD</b> <b>Año 2016</b>		
<b>MODALIDAD</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Presencial</b>	<b>12.377</b>	<b>86,4 %</b>
<b>Por teléfono</b>	<b>1.550</b>	<b>10,8 %</b>
<b>Correo Electrónico</b>	<b>368</b>	<b>2,5 %</b>
<b>Web</b>	<b>30</b>	<b>0,3 %</b>
<b>Total</b>	<b>14.325</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.

Comparando los datos anteriores con los del año 2015, se constata que las consultas atendidas de manera presencial en los Centros de Información se incrementaron en 4.128 (de 8.249 en 2015 a las 12.377 del último año), mientras que las consultas atendidas a través del teléfono descendieron en 75 (de las 1.625 atendidas en 2015 a las 1.550 del 2016). Asimismo, las consultas atendidas por correo electrónico pasaron de 100 a 368 y por la web se elevaron a 30 en 2016.

En términos relativos, las consultas presenciales se incrementaron un 3,4%, por correo electrónico un 1,5% y por la web el 0,3% de este último año; mientras que por teléfono descendieron un 5,2%.

## H) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

 <b>CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN</b> <b>Año 2016</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Oviedo</b>	<b>8.186</b>	<b>57 %</b>
<b>Gijón</b>	<b>4.549</b>	<b>32 %</b>
<b>Avilés</b>	<b>1.590</b>	<b>11 %</b>
<b>Total</b>	<b>14.325</b>	<b>100 %</b>


Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.

En cuanto a la distribución de las consultas atendidas según los Centros de Información de la Unión de Consumidores, tal y como se recoge en el cuadro anterior se constata que la mayor demanda de atención de consultas, como es habitual, se ha generado en el Centro de Información de Oviedo (57%), seguido del Centro de Información de Gijón (32%) y, por último, en el Centro de Información de Avilés (11%).

Con respecto al año 2015, el número de consultas atendidas en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 2.050 (de las 6.136 consultas en 2015 a las 8.185 el último año). En el Centro de Información de Gijón aumentaron en 1.035 (de 3.514 en 2015 a 4.549 en 2016) y en el Centro de Información de Avilés las consultas atendidas se incrementaron 1.266 (de las 324 en 2015 a las 1.590 en el último año).

En términos relativos, con respecto al año anterior, en el Centro de Información de Avilés se incrementaron en un 8%, al tiempo que en el de Gijón descendieron un 3% y en el de Oviedo un 5%.

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

 <b>CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y MODALIDAD DE ATENCIÓN</b> <b>Año 2016</b>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Presencial: 7.225	50,5 %
Oviedo	Teléfono: 875	6 %
Oviedo	Correo Electr.: 81	0,6 %
Oviedo	Web: 5	-
Gijón	Presencial: 3.597	25 %
Gijón	Teléfono: 640	4,6 %
Gijón	Correo Electr.: 287	2 %
Gijón	Web: 25	0,2 %
Avilés	Presencial: 1.555	10,8 %
Avilés	Teléfono: 35	0,3 %
<b>Total</b>	<b>14.325</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2016.

En cuanto a la distribución de las consultas según el Centro de Información y la vía de atención, tal y como se puede observar en la tabla anterior, **la atención más numerosa** fue a través de la *modalidad presencial* en el Centro de Información de Oviedo donde se atendieron 7.225 consultas, el 50,5% del conjunto; en Gijón 3.597 (el 25% del total) y en Avilés 1.555 (el 10,8% del total). Mientras que *a través del teléfono* en la oficina de Oviedo se atendieron 875 consultas (6% del conjunto de las atendidas), en Gijón 640 (4,6% del total) y en la oficina de Avilés fueron 35 las consultas atendidas por la vía telefónica.

Comparando los datos de la tabla anterior con los registrados en el año 2015, se constata que:

- *Por vía presencial*, en el Centro de Información de Oviedo se incrementaron en 2.112 las consultas atendidas, en Avilés fueron 1.244 más las consultas atendidas por esta vía y en Gijón fueron 772 más.

- *Por vía telefónica*, en el Centro de Información de Avilés aumentaron en 25 las consultas, en el de Gijón se atendieron 3 consultas más y en el Centro de Información de Oviedo las consultas por esta vía disminuyeron en 103.

- Por último, en cuanto a las otras modalidades de atención, *por correo electrónico* en el Centro de Información de Gijón hubo un importante incremento de 235 consultas (de 52 en 2015 a 287 en 2016) al tiempo que en Oviedo aumentaron en 36 las consultas vía e-mail. Asimismo, durante el año 2016 se atendieron a través del *sitio web* 30 consultas (25 desde Gijón y 5 desde Oviedo).

## J) CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE RESIDENCIA DE LA PERSONA CONSUMIDORA

Por último, señalar que a lo largo del año 2016 se han atendido consultas de personas consumidoras residentes en 66 concejos asturianos, dos concejos más que el año anterior, según la distribución siguiente:

CONCEJO (I)	Número de consultas	Porcentaje
OVIEDO	4.743	33,11
GIJON	4.082	28,50
AVILÉS	1.194	8,34
SIERO	1.116	7,79
CASTRILLÓN	282	1,97
MIERES	269	1,88
LANGREO	260	1,82
VILLAVICIOSA	183	1,28
CORVERA	180	1,26
CANGAS DEL NARCEA	168	1,17
LLANES	108	0,75
GOZÓN	107	0,75
GRADO	103	0,72
CARREÑO	96	0,67
LAVIANA	91	0,64
NAVA	88	0,61
NOREÑA	84	0,59
ALLER	82	0,57
PRAVIA	66	0,46
CUDILLERO	59	0,41
SAN MARTÍN DEL REY AURELIO	54	0,38
LLANERA	53	0,37
VALDÉS	51	0,36
TINEO	48	0,34
PARRES	46	0,32
SALAS	46	0,32
PILOÑA	45	0,31
SOTO DEL BARCO	37	0,26
EL FRANCO	36	0,25
LENA	36	0,25
NAVIA	34	0,24
COAÑA	29	0,20
CANGAS DE ONÍS	28	0,20
RIBADESELLA	27	0,19

<b>CONCEJO (II)</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>Porcentaje</b>
RIOSA	25	0,17
CABRALES	24	0,17
RIBERA DE ARRIBA	22	0,15
CANDAMO	19	0,13
MORCÍN	19	0,13
VEGADEO	16	0,11
QUIROS	13	0,09
LAS REGUERAS	12	0,08
BOAL	12	0,08
TAPIA DE CASARIEGO	11	0,08
CASTROPOL	11	0,08
RIBADEDEVA	11	0,08
TEVERGA	11	0,08
ONIS	10	0,07
MUROS DE NALÓN	10	0,07
COLUNGA	9	0,06
SARIEGO	9	0,06
SOBRESCOBIO	8	0,06
DEGAÑA	8	0,06
ALLANDE	8	0,06
ILLAS	7	0,05
BELMONTE DE MIRANDA	6	0,04
CABRANES	6	0,04
BIMENES	5	0,03
VILLAYON	5	0,03
PEÑAMELLERA BAJA	4	0,03
PROAZA	2	0,01
CASO	2	0,01
VILLANUEVA DE OSCOS	1	0,01
PONGA	1	0,01
AMIEVA	1	0,01
ILLANO	1	0,01
<i>Extraregionales</i>	82	0,56
<i>Total consultas</i>	14.325	100%

Unión de Consumidores de Asturias, marzo de 2017