

INFORME 2019

Observatorio de Consultas y Reclamaciones de Consumo

Situación y tendencias de la problemática del consumo



Informe 2019
Observatorio de Consultas y Reclamaciones 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 2001-2019	5
5. RESUMEN AÑO 2018	7
6. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS	8
6.1 Consultas según atención de reclamaciones, denuncias/quejas y asesoramientos	9
6.2 Atención de reclamaciones y denuncias/quejas según Sector Económico	11
6.3 Asesoramientos según Sector Económico	14
6.4 Motivos de atención de reclamaciones y denuncias/quejas según Sector Económico	17
6.5 Motivos asesoramiento según Sector Económico	31
6.6 Consultas según Socios y <i>No</i> socios	39
6.7 Consultas según canal de atención.	40
6.8 Consultas según Centro de Información	42
6.9 Consultas según Centro de Información y canal.	44
6.10 Consultas según Concejo de residencia de la persona consumidora	47

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, los informes del Observatorio de Consultas y Reclamaciones de Consumo proporcionan información relevante a partir del registro de datos que se viene realizando por el Servicio Jurídico desde el año 2001. Una serie histórica de datos que ofrece interesantes posibilidades comparativas sobre la evolución de la problemática de las prácticas del consumo y de los diferentes mercados de bienes y servicios.

Este año, por primera vez, se presenta de manera desagregada las consultas de las socias y socios relacionadas con las reclamaciones abiertas, junto a los datos del número de las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento vinculadas a los diferentes sectores económicos de la oferta. Motivos concretos de dichas reclamaciones, denuncias, quejas y asesoramientos; número de consultas de personas asociadas y no asociadas; Centro de Información en que fueron atendidas las consultas, el canal a través del cual se realizaron y 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 interesadas en la problemática del consumo sea desde el ámbito de la administración, las empresas o cualquier otro espacio político, social o de ciudadanía.

Febrero de 2020

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^a García, Covadonga Fernández, Elena Bello, Inés Núñez, Lucía Fernández, Sara Retuerto, Verónica Díaz y Yurena Martínez licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores de Asturias. Asimismo, se ha contado con la asistencia y colaboración de Manuel Fernández Monterrubio como informático.

3. MÉTODO

Los datos en los que se basa este informe son los recogidos por el Servicio Jurídico a partir de las consultas atendidas a lo largo del año, según el procedimiento siguiente:

- Las consultas se registran, por un lado, como DENUNCIAS/QUEJAS y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES y, por otro lado, como ASESORAMIENTOS.
- DENUNCIAS son las consultas en que la persona consumidora comunica una queja o incidente “crítico que considera abusivo, fraudulento, irregular o, simplemente, insatisfactorio. Siendo, en todo caso, una presunción de vulneración de la normativa.
- Junto a dichas denuncias, por primera vez se registran los datos relacionados con la ATENCIÓN DE RECLAMACIONES. Denominamos “Atención de reclamaciones” a las consultas realizadas por las socias y socios a causa de algún expediente de reclamación abierto, así como los contactos realizados por el servicio jurídico para informar a las personas asociadas sobre el estado de una reclamación.

- Por otro lado, se consideran ASESORAMIENTOS a las consultas atendidas que se refieren a la solicitud de información acerca de los derechos protegibles, generalmente previa a la adquisición o contratación de un bien o servicio, sin que exista causa de insatisfacción, irregularidad, abuso o ilegalidad.
- Asimismo, se registra información sobre los siguientes aspectos: SECTOR ECONÓMICO al que pertenece la empresa o razón social con la que está relacionada la consulta; MOTIVO de la denuncia/atención de reclamaciones o de la petición de asesoramiento; condición de ASOCIADA o NO ASOCIADA de la persona que realiza la consulta; MODALIDAD o vía a través de la cual se atendió la consulta; CENTRO DE INFORMACIÓN y CONCEJO DE RESIDENCIA de la persona que realiza la consulta.

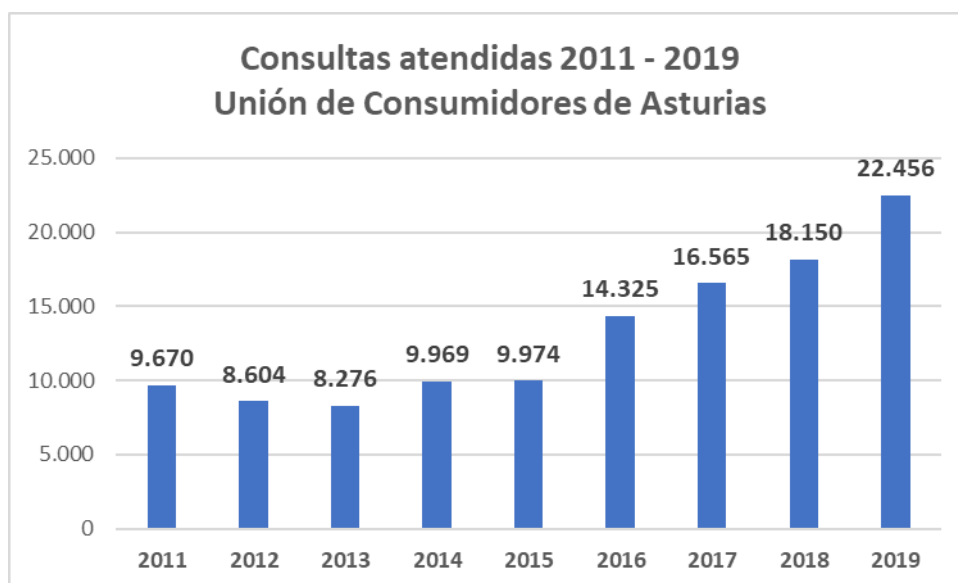
Por último, resaltar que se registran los datos mínimos e imprescindibles de carácter personal, siempre contando con la autorización explícita de la persona que realiza la consulta, ajustándose el tratamiento de dichos datos a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter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

4. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS 2001 – 2019

A lo largo de los diecinueve años de existencia de nuestro Observatorio de Consultas y Reclamaciones en Consumo se han registrado un total de **197.025 consultas atendidas por el Servicio Jurídico**. Una ingente labor de atención de reclamaciones, apoyo a quienes han sufrido incidentes críticos y asesoramiento acerca de sus derechos a todas cuantas personas consumidoras lo han requerido.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo (2001-2010).



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo (2011-2019).

En la evolución del número de consultas atendidas destaca el incremento sostenido a lo largo de los nueve primeros años, 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, para volver a incrementarse, año a año, hasta alcanzar en los últimos cuatro años los máximos de la serie histórica de consultas atendidas.

La explicación de la evolución en el número de consultas responde a cuatro tipos de factores: incremento del número de profesionales contratadas para atender el servicio jurídico; mejoras en la accesibilidad (nuevos Centros de Información en Oviedo y Avilés, con mejor localización y con mejores instalaciones); perfeccionamiento en el registro de los distintos tipos de consultas y los incidentes críticos que se han producido y que han tenido un amplio impacto entre amplios segmentos de las y los consumidores.

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 a partir de un Convenio con el Principado de Asturias, se trasladó la oficina de Oviedo de un primer piso al actual local en planta baja, y se incrementaron de dos a seis las licenciadas en Derecho para atender el Servicio Jurídico. Mejoras en la accesibilidad y en el personal técnico-jurídico que tuvieron su efecto en el paulatino y sostenido incremento en el número de consultas que son 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 los últimos cuatro años, entre 2016 y 2019, el importante incremento en el número de consultas ha sido producto de las reclamaciones y pleitos contra las prácticas abusivas de los bancos y demás entidades financieras, por cláusulas suelo, gastos hipotecarios, intereses de usura en tarjetas de crédito o abusivos precios de las comisiones.

Asimismo, el incremento del número de consultas registradas en los últimos cuatro años, tiene que ver con el perfeccionamiento en el apunte de los datos. Al incluir entre las consultas registradas, la atención de las solicitudes de información por parte de las socias y socios sobre la situación de las reclamaciones que se están tramitando.

5. RESUMEN CONSULTAS ATENDIDAS EN EL AÑO 2019

A partir del análisis de las consultas registradas y atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias en el año 2018 se puede resumir lo siguiente:

- Han sido atendidas un total de *22.456 consultas*, de las cuales el 48% fueron atención de consultas de los socios y socias relacionadas con reclamaciones abiertas, el 23% fueron denuncias y quejas y el 29% peticiones de asesoramiento.
- Como viene ocurriendo en los últimos seis años, el sector de los Bancos y Cajas de Ahorros fue el que acumuló más del 61% de las consultas relacionadas con la atención de reclamaciones y las denuncias y quejas. Todo ello motivado, principalmente, por el cobro indebido de gastos hipotecarios, los intereses por cláusulas suelo y las abusivas comisiones bancarias.
- El 72% de las personas que fueron atendidas en sus consultas eran socias de la Unión de Consumidores de Asturias, mientras que el 28% fueron consultas de consumidores y consumidoras no asociadas.
- El 49% de las consultas fueron atendidas de manera presencial, el 42% a través del teléfono y el 8% mediante el correo electrónico, al margen de las consultas atendidas por los diferentes canales a socias y socios con reclamaciones abiertas.
- Por último, reseñar que se han atendido consultas procedentes de consumidoras y consumidores residentes en 70 concejos de todas las comarcas de Asturias.

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 2019, se realiza según el esquema siguiente:

1. Consultas según atención de reclamaciones, denuncias/quejas o asesoramientos.
2. Atención de reclamaciones y denuncias/quejas según Sector Económico.
3. Asesoramientos según Sector Económico.
4. Motivos de atención de reclamaciones y denuncias/quejas según Sector Económico.
5. Motivos asesoramiento según Sector Económico.
6. Consultas según Socios y No socios.
7. Consultas según canal de atención.
8. Consultas según Centro de Información.
9. Consultas según Centro de Información y canal de atención.
10. Consultas según Concejo de residencia de las personas consumidoras.

Por primera vez en el análisis de las consultas se incluyen las que se denominan “atención de reclamaciones”, es decir, los datos de los contactos con los socios y socias debidos a los expedientes de reclamación abiertos.

6.1 CONSULTAS SEGÚN ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y ASESORAMIENTOS

En el año 2019 fueron atendidas por el Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Asturias un total de **22.456 consultas** en los cuatro Centros de Información de la asociación, de las cuales *el 48% fueron consultas relacionadas con los expedientes de reclamación abiertos, el 23% denuncias y quejas y el 29% peticiones de asesoramiento.*

Comparando estos datos con los registrados en el año 2018 (18.150 consultas), el incremento total fue de 4.306 consultas.

 CONSULTAS SEGÚN ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y ASESORAMIENTOS <i>Año 2019</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención Reclamaciones	10.798	48 %
Denuncias/quejas	5.106	23 %
Asesoramientos	6.552	29 %
Total	22.456	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

6.2 ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS/QUEJAS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Como viene ocurriendo en los últimos seis años, el sector de los Bancos, Cajas de Ahorros y Otras entidades financieras fue el que acumuló la mayoría de las consultas relacionadas con las reclamaciones abiertas y con las denuncias y quejas atendidas por el Servicio Jurídico, el 61,38%, debido a las abusivas cláusulas suelo, el cobro indebido de los gastos hipotecarios y los intereses de usura en las tarjetas de crédito.

De la misma manera que como viene ocurriendo en los últimos años, le siguen a distancia en el ranking las denuncias y quejas sobre las malas prácticas de las Compañías de Telefonía Móvil y Fija (10,3%), las Compañías de Seguros (4,3%), el Transporte Aéreo (3,7%) y las Compañías de Electricidad (2,8%).

Sector Económico	Atención de reclamaciones y denuncias/quejas	Porcentaje*
Bancos, cajas de ahorros y otras entidades financieras	9.750	61,31%
compañías telefonía móvil	944	5,94%
compañías telefonía fija	701	4,41%
compañías aseguradoras	697	4,38%
transporte aéreo	587	3,69%
compañías de electricidad	443	2,79%
servicios de internet	188	1,18%
intermediarios de créditos	183	1,15%
administración local	139	0,87%
comercio electrónico	130	0,82%
concesionarios de automóviles nuevos	109	0,69%
administración autonómica	106	0,67%
mueblerías	106	0,67%
clínicas privadas	90	0,57%
talleres de reparación de automóviles	90	0,57%
empresas de reparaciones a domicilio	84	0,53%
agencias de viajes	77	0,48%
comercio electrodomésticos línea blanca	75	0,47%
comercio por catálogo	65	0,41%
comercio aparatos de telefonía móvil	64	0,40%

Sector Económico	Atención de reclamaciones y denuncias/quejas	Porcentaje*
administración estatal	60	0,38%
concesionarios de automóviles usados	55	0,35%
comunidades de vecinos	54	0,34%
constructores y promotores de viviendas	54	0,34%
comercio de ropa	47	0,30%
reparación de electrodomésticos	46	0,29%
compañías de gas	45	0,28%
transporte interurbano	45	0,28%
agencias de alquiler de automóviles	40	0,25%
comercio electrodomésticos línea marrón	37	0,23%
comercio por teléfono	36	0,23%
arrendamientos de vivienda entre particulares	33	0,21%
agencias inmobiliarias	30	0,19%
academias privadas de enseñanza	25	0,16%
mensajería privada	23	0,14%
abastecimiento de agua	23	0,14%
transporte urbano	20	0,13%
profesionales liberales	20	0,13%
ferrocarril	20	0,13%
correo estatal	20	0,13%
comercio de calzado	19	0,12%
hoteles	14	0,09%
muebles de cocina	13	0,08%
consultas privadas	12	0,08%
compra-venta de automóviles entre particulares	11	0,07%
comercio de equipos informáticos	10	0,06%
gasolineras	10	0,06%
tintorerías	10	0,06%
joyerías	10	0,06%
supermercado	9	0,06%
televisiones de pago	9	0,06%
compra-venta de viviendas entre particulares	7	0,04%
restaurantes y casas de comidas	7	0,04%
apartamentos turísticos	6	0,04%
salud: atención especialistas	6	0,04%
enseñanza privada a distancia	5	0,03%
publicidad en medios de comunicación	5	0,03%
teléfonos/líneas de tarificación adicional	5	0,03%
jugueteterías	5	0,03%

Sector Económico	Atención de reclamaciones y denuncias/quejas	Porcentaje*
Ferreterías	4	0,03%
hipermercados	4	0,03%
salud: atención hospitalaria	4	0,03%
tienda tradicional	4	0,03%
salud: atención en urgencias	3	0,02%
bares y cafeterías	3	0,02%
comercios complementos de vestir	3	0,02%
administración europea	2	0,01%
autoescuelas	2	0,01%
publicidad por teléfono	2	0,01%
otros servicios sanitarios	2	0,01%
herboristerías y parafarmacias	2	0,01%
farmacias	2	0,01%
otra publicidad	2	0,01%
fotógrafos	1	0,01%
albergues	1	0,01%
aparcamientos y garajes privados	1	0,01%
salas de cine	1	0,01%
otros servicios y prestaciones sociales	1	0,01%
salud: atención primaria	1	0,01%
empresas turismo activo	1	0,01%
ópticas	1	0,01%
reparación de equipos informáticos	1	0,01%
tiendas de mascotas	1	0,01%
varios subsectores	321	2,02%
Total atención reclamaciones y denuncias/quejas	15.904	100,00%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2018.

* Porcentaje sobre el conjunto de la atención de reclamación y denuncias y quejas del año.

6.3 ASESORAMIENTOS SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Como se puede observar en la tabla siguiente, el ranking de asesoramientos también es encabezado por los servicios financieros: Bancos, Cajas de Ahorros, Otras Entidades Financieras e Intermediarios de Créditos con el 39% de este tipo de consultas, seguido por el sector de las Compañías de Electricidad (9%), las Compañías de Seguros (6,3%) y la Telefonía Móvil (5,2%).

Sector Económico	Asesoramientos	Porcentaje*
Bancos y cajas de ahorros	2.219	33,86%
compañías de electricidad	594	9,07%
compañías aseguradoras	410	6,26%
compañías telefonía móvil	345	5,27%
intermediarios de créditos	185	2,82%
administración local	171	2,61%
otras entidades financieras	159	2,43%
administración estatal	143	2,18%
compañías telefonía fija	138	2,11%
transporte aéreo	137	2,09%
servicios de internet	136	2,08%
arrendamientos vivienda entre particulares	121	1,85%
comunidades de vecinos	121	1,85%
administración autonómica	120	1,83%
comercio electrónico	106	1,62%
clínicas privadas	54	0,82%
compañías de gas	51	0,78%
agencias inmobiliarias	50	0,76%
concesionarios de automóviles nuevos	50	0,76%
talleres de reparación de automóviles	44	0,67%
concesionarios de automóviles usados	42	0,64%
compra-venta viviendas entre particulares	40	0,61%
empresas de reparaciones a domicilio	35	0,53%
profesionales liberales	34	0,52%
comercio electrodomésticos línea blanca	34	0,52%
agencias de viajes	34	0,52%
comercio de ropa	33	0,50%
constructores y promotores de viviendas	32	0,49%
reparación de electrodomésticos	32	0,49%

Sector Económico	Asesoramientos	Porcentaje*
Mueblerías	26	0,40%
comercio por catálogo	26	0,40%
transporte interurbano	24	0,37%
academias privadas de enseñanza	20	0,31%
abastecimiento de agua	18	0,27%
comercio de calzado	16	0,24%
hoteles	15	0,23%
compra-venta automóviles entre particular	14	0,21%
comercio por teléfono	14	0,21%
comercio aparatos de telefonía móvil	14	0,21%
agencias de alquiler de automóviles	14	0,21%
consultas privadas	13	0,20%
comercios complementos de vestir	10	0,15%
comercio electrodomésticos línea marrón	10	0,15%
mensajería privada	10	0,15%
hipermercado	8	0,12%
comercio de equipos informáticos	7	0,11%
correo estatal	7	0,11%
teléfonos/líneas de tarificación adicional	6	0,09%
transporte urbano	6	0,09%
supermercados	6	0,09%
librerías	6	0,09%
ferrocarril	5	0,08%
salud: atención primaria	4	0,06%
fotógrafos	4	0,06%
joyerías	4	0,06%
reparación de equipos informáticos	4	0,06%
restaurantes y casas de comidas	4	0,06%
tintorerías	3	0,05%
otros servicios sanitarios	3	0,05%
enseñanza privada a distancia	3	0,05%
publicidad por teléfono	3	0,05%
herboristerías y parafarmacias	3	0,05%
Jugueterías	3	0,05%
tiendas de mascotas	3	0,05%
aparcamientos y garajes privados	3	0,05%
publicidad en medios de comunicación	2	0,03%
autoescuelas	2	0,03%
empresas turismo activo	2	0,03%

Sector Económico	Asesoramientos	Porcentaje*
Gasolineras	2	0,03%
agencias de tiempo compartido	2	0,03%
televisiones de pago	2	0,03%
muebles de cocina	2	0,03%
tienda tradicional	2	0,03%
otros servicios y prestaciones sociales	2	0,03%
salud: atención especialistas	2	0,03%
administración europea	1	0,02%
ferreterías	1	0,02%
farmacias	1	0,02%
enseñanza infantil y primaria	1	0,02%
ópticas	1	0,02%
colegios privados	1	0,02%
campings	1	0,02%
relojerías	1	0,02%
bares y cafeterías	1	0,02%
residencias tercera edad	1	0,02%
salud: atención en urgencias	1	0,02%
salud: atención hospitalaria	1	0,02%
apartamentos turísticos	1	0,02%
taxi	1	0,02%
transporte escolar	1	0,02%
Varios sectores	508	7,75%
TOTAL ASESORAMIENTOS	6.552	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

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

6.4 MOTIVOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIA/QUEJA SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, son los motivos que han dado lugar a la atención de reclamaciones y a las denuncias y quejas realizadas por las personas consumidoras al Servicio Jurídico a lo largo del año 2019.

En las tablas siguientes, independientemente de la alta dispersión de los datos, se puede obtener una visión general de los motivos que dieron lugar a la atención de reclamaciones y a las denuncias y quejas en relación con los distintos Sectores Económicos.

La clasificación comienza por los cinco sectores que mayor número de demandas de atención sobre las reclamaciones abiertas y las denuncias y quejas han acumulado en el año y continua por orden alfabético de la denominación del sector económico.

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
Bancos, Cajas de Ahorros y Otras Entidades Financieras	Cobro indebido de gastos hipotecarios	4.097
	Cobro abusivo de intereses	3.474
	Cobro abusivo de comisión por servicio	1.010
	Cargo indebido por uso de tarjeta	87
	Información insuficiente o incorrecta.	84
	Incumplimiento de condiciones contratadas.	50
	Bloqueo de cuenta sin aviso previo al usuario	23
	Incumplimiento de orden del usuario	23
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	23
	Negativa a rescindir el contrato de financiación	18
	No abono de intereses al usuario	16
	Inclusión en Registros de Morosos	13
	Retraso en el servicio	8
	Publicidad engañosa	5
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	4
	Falta de diligencia de la entidad en la anulación de tarjeta	4
	Insatisfacción con el trato recibido	4

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº	
Bancos, Cajas de Ahorros y Otras Entidades Financieras	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	3	
	Traspaso de dinero de cuenta sin permiso del usuario	3	
	Limitación abusiva del horario de pago de recibos	2	
	Negativa a devolver dinero sustraído por duplicación de tarjeta	1	
	Varias quejas y denuncias	797	
compañías telefonía móvil	Disconformidad con la facturación.	571	
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	108	
	Información incorrecta sobre servicios a contratar	41	
	Corte del servicio por problemas técnicos	33	
	Penalización por baja en la compañía	32	
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	30	
	Negativa a rescindir el contrato	20	
	Ausencia de información sobre consumos	12	
	Insatisfacción con el trato recibido	11	
	Retraso en la gestión del alta del servicio	10	
	No entrega de contrato obligatorio	4	
	Modificación unilateral de precios pactados	3	
	Incumplimiento del contrato	3	
	Negativa/Retraso tramitación de portabilidad a nueva compañía	3	
	Insatisfacción con la atención por teléfono	2	
	Varias quejas y denuncias	67	
	compañías telefonía fija	Disconformidad con la facturación.	281
		Corte del servicio por problemas técnicos	70
		Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	54
		Insatisfacción con el trato recibido	38
Retraso en la gestión del alta del servicio		22	
Retraso en la gestión de la baja del servicio		18	
Retraso en la instalación/repación del servicio		14	
Información incorrecta servicios a contratar		11	
Negativa de compañía a rescindir el contrato		11	
Insatisfacción con la calidad del servicio		8	
Publicidad engañosa		5	
No entrega de documentación obligatoria		3	
Varias quejas y denuncias		167	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº	
compañías aseguradoras	Incumplimiento de las condiciones de la póliza	164	
	Desacuerdo con valoración de daños	122	
	Cobro abusivo en la renovación póliza	82	
	Insatisfacción con el trato recibido	49	
	Daños y perjuicios por negligente actuación	35	
	Retraso en la ejecución de la póliza de seguro	34	
	Negativa a rescindir la póliza	6	
	Negativa de la compañía a asegurar al usuario	6	
	Rescisión unilateral de póliza por la compañía	4	
	Varias quejas y denuncias	196	
	transporte aéreo	Cancelación de vuelo	298
		Retraso en el vuelo	186
		Daños en el equipaje	34
Pérdida del equipaje		13	
Retraso en la entrega del equipaje		12	
Cancelación unilateral reservas por compañía		12	
Overbooking		3	
Negativa a cancelar billetes y/o reservas		2	
Deficientes condiciones higiénicas de servicios		1	
Varias quejas y denuncias		26	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
abastecimiento de agua	Disconformidad con la facturación.	13
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	1
	Retraso en la gestión del alta del servicio	1
	Daños en bienes por deficiente suministro	1
	Varias quejas y denuncias	5
academias privadas de enseñanza	Incumplimiento de condiciones contratadas.	16
	Insatisfacción con el trato recibido	2
	Forma de pago abusiva	1
	Negativa a rescindir el contrato	1
	Oferta de titulación no oficial	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	3
administración local	Cobro indebido de tributos	62
	Insatisfacción con el trato recibido	8
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	6
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	6
	Insatisfacción con la obra realizada	2
	Varias quejas y denuncias	55
administración autonómica	Cobro indebido de tributos	28
	Información insuficiente o incorrecta.	12
	Retraso en la resolución de solicitudes y permisos	7
	Negativa a atender una alegación, solicitud o permiso	5
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Insatisfacción con la obra realizada	1
	Varias quejas y denuncias	47
administración estatal	Cobro indebido de tributos	15
	Información insuficiente o incorrecta.	6
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Varias quejas y denuncias	33
administración europea	Información insuficiente o incorrecta.	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
agencias de alquiler de automóviles	Automóvil de diferentes características a las ofertadas	3
	Incumplimiento del contrato	15
	Cobro abusivo	9
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	12

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº	
agencias de viajes	Incumplimiento condiciones contratadas.	33	
	Información insuficiente o incorrecta.	9	
	Insatisfacción con la calidad del servicio	5	
	Publicidad engañosa	5	
	Cobro abusivo de gastos de cancelación	4	
	Negativa a rescindir el contrato	2	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Varias quejas y denuncias	17	
agencias inmobiliarias	Negativa a devolver la fianza	7	
	Cobro abusivo	3	
	Defectos en la edificación	3	
	Incorrecta información sobre cláusula de exclusividad en venta/alquiler	3	
	Repercusión de gastos que corresponden al vendedor	3	
	Varias quejas y denuncias	11	
albergues	Varias quejas y denuncias	1	
aparcamientos y garajes privados	Varias quejas y denuncias	1	
apartamentos turísticos	Cobro abusivo	3	
	Deficientes higiénico-sanitarias del apartamento	1	
	Incumplimiento de reserva	1	
	Negativa a devolver el dinero anticipado	1	
	Negativa del arrendador a efectuar obras de mantenimiento	9	
arrendamientos vivienda entre particulares	Rescisión unilateral del contrato por el arrendador	4	
	Negativa del arrendador a devolver la fianza	4	
	Repercusión al inquilino de gastos exclusivos del arrendador	2	
	Incremento abusivo de la renta pactada	2	
	Varias quejas y denuncias	12	
	autoescuelas	Incumplimiento de condiciones contratadas.	1
		Varias quejas y denuncias	1
bares y cafeterías	Insatisfacción con la calidad del servicio	1	
	Varias quejas y denuncias	2	
clínicas privadas	Incumplimiento de los resultados ofertados	21	
	Lesiones por negligencia profesional	19	
	Cobro abusivo	12	
	Escasa información riesgos y postoperatorio	3	
	No entrega de informe salud/pruebas médicas	1	
	Negativa a prestar atención sanitaria	1	
	Varias quejas y denuncias	33	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº	
comercio de calzado	Negativa a admitir devolución	7	
	Entrega de vale por devolución del producto	5	
	Producto defectuoso	3	
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1	
	Cobro indebido	1	
	Varias quejas y denuncias	2	
comercio de ropa	Entrega de vale por devolución del producto	10	
	Producto defectuoso	8	
	Negativa a admitir devolución	7	
	Negativa a devolver el dinero anticipado	3	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Cobro indebido	2	
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1	
	Varias quejas y denuncias	14	
	comercios complementos de vestir	Entrega de vale por devolución del producto	1
		Insatisfacción con la calidad del servicio	1
Negativa a admitir devolución		1	
comercio aparatos de telefonía móvil	Negativa a ejecutar la garantía	11	
	Producto defectuoso	11	
	Negativa a admitir devolución	10	
	Retraso en el servicio	8	
	Cobro indebido de portes/instalación	6	
	Publicidad engañosa	3	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
	Instalación defectuosa	2	
	No entrega de documento de garantía	2	
	Entrega de vale por devolución del producto	1	
	Varias quejas y denuncias	8	
	comercio de equipos informáticos	Cobro abusivo	2
		Negativa a admitir devolución	2
Información insuficiente o incorrecta.		1	
Insatisfacción con la calidad del servicio		1	
Instalación defectuosa		1	
Varias quejas y denuncias		3	
comercio electrodomésticos línea blanca	Negativa a ejecutar la garantía	23	
	Insatisfacción con el trato recibido	14	
	Insatisfacción con la calidad del servicio	8	
	Negativa a admitir devolución	6	
	Producto defectuoso	5	
	Retraso en el servicio	3	
	Instalación defectuosa	3	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
comercio electrodomésticos línea blanca	Cobro indebido de portes/instalación	2
	No entrega de documento de garantía	2
	Publicidad engañosa	2
	Varias quejas y denuncias	7
comercio electrodomésticos línea marrón	Negativa a ejecutar la garantía	13
	Negativa a admitir devolución	7
	Insatisfacción con el trato recibido	4
	Instalación defectuosa	4
	Publicidad engañosa	2
	Retraso en el servicio	2
	Entrega de vale por devolución del producto	1
	No entrega de documento de garantía	1
	Varias quejas y denuncias	4
comercio electrónico	Negativa a admitir devolución	30
	No entrega del producto	24
	Producto defectuoso	10
	Negativa a ejecutar la garantía	8
	Publicidad engañosa	7
	Retraso en el servicio	7
	Producto no conforme al pedido	5
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
	Varias quejas y denuncias	37
comercio por catálogo	Negativa a admitir devolución	25
	Producto no conforme al pedido	5
	Publicidad engañosa	3
	Retraso en el servicio	2
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto de calidad inferior a la ofertada	1
comercio por teléfono	Varias quejas y denuncias	28
	Negativa a admitir devolución	13
	Publicidad engañosa	13
	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Varias quejas y denuncias	9

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
compañías de electricidad	Disconformidad con la facturación.	177
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	37
	Daños en bienes por deficiente suministro	16
	Disconformidad con la aplicación del bono social	15
	Retraso en la gestión del alta del servicio	13
	Insatisfacción con el trato recibido	7
	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Interrupción del suministro por avería	2
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	1
	Incumplimiento del contrato	1
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	1
	Penalización por baja en la compañía	1
	Varias quejas y denuncias	168
	compañías de gas	Disconformidad con la facturación.
Corte del servicio sin aviso previo al usuario		8
Insatisfacción con el trato recibido		4
Interrupción del suministro por avería		1
Daños en bienes por deficiencias en el suministro		1
Retraso en alta del servicio		1
Varias quejas y denuncias		6
compra-venta de automóviles entre particulares	Negativa a ejecutar la garantía	6
	Información incorrecta sobre el automóvil	1
	Negativa a admitir devolución	1
	Varias quejas y denuncias	3
compra-venta de viviendas entre particulares	Defectos en vivienda de segunda mano	2
	Varias quejas y denuncias	5
comunidades de vecinos	Deficiente gestión del administrador	10
	Daños y perjuicios por decisión de la comunidad	6
	Problemas de convivencia entre los vecinos	3
	Deficiente justificación de los gastos	3
	Documentación incorrecta de los acuerdos	1
	Incorrecta convocatoria de Juntas de Propietarios	1
Varias quejas y denuncias	30	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
concesionarios de automóviles nuevos	Negativa a ejecutar la garantía	37
	Incumplimiento del contrato	33
	Publicidad engañosa	13
	Vehículo con defectos de fabricación	7
	Retraso en la entrega del vehículo	7
concesionarios de automóviles usados	Negativa a ejecutar la garantía	36
	Incumplimiento del contrato	6
	Negativa a admitir devolución	3
	Retraso en la entrega del vehículo	3
	Información incorrecta sobre el vehículo	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	4
constructores y promotores de viviendas	Defectos en los acabados y remates de la vivienda	11
	Cobro de plusvalía al comprador	8
	Defectos en la edificación	8
	Retraso en la entrega de la vivienda	5
	Cobro abusivo de gastos de cancelación del contrato	3
	Defectos en los aislamientos (térmico, acústico...)	3
	Incumplimiento de las calidades ofertadas	3
	Incumplimiento del contrato	1
	Obligar al comprador a subrogarse en la hipoteca	1
	Problemas de humedad	1
	Varias quejas y denuncias	10
	consultas privadas	Incumplimiento de los resultados ofertados
Lesiones por negligencia profesional		3
Publicidad engañosa		1
Cobro abusivo		1
Retraso en el servicio		1
Varias quejas y denuncias		2
correo estatal	Pérdida del envío	7
	Insatisfacción con el trato recibido	3
	Insatisfacción con la calidad del servicio	3
	Retraso en la entrega del envío	3
	Desperfectos en el envío	1
	Varias quejas y denuncias	3

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
empresas reparaciones a domicilio	Insatisfacción con la reparación	34
	Retraso en la instalación/reparación	13
	Daños ocasionados en la vivienda durante la reparación	11
	Negativa a ejecutar la garantía	8
	Cobro abusivo	7
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	3
	Incumplimiento de los servicios ofertados	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Negativa a dar factura	1
	Negativa a dar presupuesto previo	1
empresas turismo activo	Varias quejas y denuncias	4
	Publicidad engañosa	1
enseñanza privada a distancia	Incumplimiento de condiciones contratadas.	2
	Negativa a rescindir el contrato	2
	Publicidad engañosa	1
farmacias	Varias quejas y denuncias	2
ferreterías	Negativa a ejecutar la garantía	2
	Varias quejas y denuncias	2
ferrocarril	Retraso en el servicio	5
	Cancelación de servicios	3
	Cancelación unilateral de reservas	2
	Deficientes condiciones higiénicas del transporte	1
	Problemas acceso para personas con movilidad reducida	1
	Varias quejas y denuncias	8
fotógrafos	Incumplimiento de contrato	1
gasolineras	Daños en vehículo por suministro de combustible adulterado	2
	Varias quejas y denuncias	8
herboristerías y parafarmacias	Varias quejas y denuncias	2
hipermercados	Cobro indebido	2
	Insatisfacción con el trato recibido	2
hoteles	Deficientes instalaciones del hotel	5
	Incumplimiento de reserva de alojamiento	4
	Negativa a devolver el dinero anticipado	3
	Varias quejas y denuncias	2

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
intermediarios de créditos	Cobro abusivo de intereses	154
	Cobro abusivo de comisión por servicio	6
	Información insuficiente o incorrecta.	4
	Actuación unilateral con gastos para el usuario	2
	Embargo de inmueble por ejecución de crédito	1
	Incumplimiento de las condiciones contratadas.	1
	Varias quejas y denuncias	15
joyerías	Negativa a ejecutar la garantía	4
	Negativa a admitir devolución	2
	Producto defectuoso	2
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	1
jugueterías	Negativa a ejecutar la garantía	1
	Producto defectuoso	1
	Publicidad engañosa	1
	Varias quejas y denuncias	2
mensajería privada	Pérdida del envío	14
	Retraso en la entrega del envío	2
	Insatisfacción con la calidad del servicio	2
	Desperfectos en el envío	1
	Insatisfacción con el trato recibido	1
	Varias quejas y denuncias	3
mueblerías	Mueble defectuoso	23
	Instalación defectuosa	22
	Negativa a ejecutar la garantía	17
	Negativa a admitir devolución	7
	Cobro indebido de portes/instalación	4
	Mueble de calidad inferior a la ofertada	3
	Publicidad engañosa	2
	Retraso en el servicio	9
	Varias quejas y denuncias	19
	muebles de cocina	Instalación defectuosa
Retraso en el servicio		1
Varias quejas y denuncias		1
ópticas	Negativa a admitir devolución	1
otra publicidad	Falsas ofertas de empleo	1
	Varias quejas y denuncias	1

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº	
otros servicios sanitarios	Excesivo tiempo de espera para entrar en la consulta	1	
	Lesiones por negligencia profesional	1	
otros servicios y prestaciones sociales	Varias quejas y denuncias	1	
	profesionales liberales	Insatisfacción con la calidad del servicio	4
	Información insuficiente o incorrecta.	3	
	Insatisfacción con el trato recibido	3	
	Cobro abusivo	3	
	Daños y perjuicios por negligente actuación	2	
	Varias quejas y denuncias	5	
publicidad en medios de comunicación	Publicidad engañosa	2	
	Varias quejas y denuncias	3	
publicidad por teléfono	Publicidad engañosa	1	
	Varias quejas y denuncias	1	
reparación de electrodomésticos	Daños por incorrecta manipulación	8	
	Negativa a ejecutar la garantía	8	
	Insatisfacción con el trato recibido	7	
	Insatisfacción con la reparación	7	
	Retraso en el servicio	4	
	Negativa a realizar la reparación	3	
	Cobro abusivo	3	
	Negativa a dar presupuesto previo	1	
	Daños por incorrecta manipulación	1	
	Varias quejas y denuncias	5	
	restaurantes y casas de comidas	Ausencia o incorrecta lista de precios	1
		Insatisfacción con el trato recibido	1
Negativa a devolver el dinero anticipado		1	
Negativa a admitir al usuario		1	
Varias quejas y denuncias		3	
salas de cine	Varias quejas y denuncias	1	
salud: atención en urgencias	Deficiente información sobre diagnóstico	1	
	Insatisfacción con el trato en administración	1	
	Negativa a prestar atención sanitaria	1	
salud: atención especialistas	Citación con excesivo plazo de espera	5	
	Lesiones por negligencia profesional	1	
salud: atención hospitalaria	Citación con excesivo plazo de espera	1	
	Deficiente información sobre el diagnóstico	1	
	Insatisfacción con el trato recibido	2	
salud: atención primaria	Varias quejas y denuncias	1	

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
Servicios de internet	Disconformidad con la facturación.	60
	Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos	22
	Deficiencias en la conexión a Internet	16
	Penalización por baja en la compañía	14
	Información incorrecta sobre condiciones y precios	12
	Negativa de compañía a rescindir el contrato	11
	Corte del servicio sin aviso previo al usuario	9
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	8
	Información sobre derechos de los usuarios	5
	Insatisfacción con la atención por teléfono	3
	Negativa a rescindir el contrato	3
	No entrega de contrato/documentación obligatoria	2
	Retraso en la gestión del alta del servicio	2
	Varias quejas y denuncias	21
	supermercados	Registro al consumidor por el personal del comercio
Venta de alimentos en mal estado de conservación		2
Disconformidad con la facturación.		1
Insatisfacción con el trato recibido		1
Publicidad engañosa		1
talleres de reparación de automóviles	Varias quejas y denuncias	2
	Insatisfacción con la reparación	27
	Daños por incorrecta manipulación	17
	Retraso en el servicio	12
	Cobro abusivo	6
	Negativa a dar presupuesto previo	4
	Reparación del vehículo sin permiso del propietario	2
	Empleo de materiales o piezas defectuosas	1
	Negativa a dar factura	1
	Negativa a ejecutar la garantía	1
Varias quejas y denuncias	19	
teléfonos/líneas de tarificación adicional (nº 803/806/807)	Llamada sin información/conocimiento del usuario/a	2
	Varias quejas y denuncias	3

Sector Económico	Motivos de reclamación y denuncia/queja	Nº
televisiones de pago	Incumplimiento del contrato	4
	Retraso en la gestión de la baja del servicio	2
	Instalación defectuosa	1
	Interrupciones en la señal de la plataforma televisiva	1
	Varias quejas y denuncias	1
tiendas de mascotas	Varias quejas y denuncias	1
tienda tradicional	Insatisfacción con el trato recibido	4
tintorerías	Daños en la prenda	4
	Pérdida de la prenda	4
	Limpieza defectuosa	2
transporte interurbano	Pérdida del equipaje	19
	Cancelación de servicios	8
	Retraso en el servicio	8
	Cancelación unilateral de reservas por la empresa	4
	Varias quejas y denuncias	6
transporte urbano	Cancelación de servicios	1
	Negativa a entregar Hoja de Reclamación	1
	Retraso en el servicio	1
	Varias quejas y denuncias	17
varios subsectores	Varias quejas y denuncias	321

6.5 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 2019.

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	Motivos de Asesoramiento	Nº
Bancos, cajas de ahorros y otras entidades financieras	Información sobre hipotecas	1.118
	Información sobre comisiones y otros gastos	420
	Información sobre intereses	214
	Información sobre créditos bancarios	100
	Información sobre seguros vinculados a préstamos	44
	Varios asesoramientos	902
	compañías de electricidad	Información sobre derechos de los usuarios
	Bono Social	202
	Varios asesoramientos	145
compañías aseguradoras	Información general sobre pólizas de seguros	157
	Información sobre rescisión del contrato	93
	Información sobre trámites en caso de siniestro	59
	Información documental que debe aportar la compañía al contratar la póliza	12
	Varios asesoramientos	89
compañías telefonía móvil	Información sobre derechos de los usuarios	143
	Información sobre rescisión del contrato	64
	Varios asesoramientos	138
intermediarios de créditos	Información sobre créditos rápidos	116
	Información sobre intereses	29
	Información sobre comisiones y otros gastos	8
	Información sobre créditos bancarios	6
	Información sobre hipotecas	5
	Información sobre intermediarios de créditos	4
	Información sobre reunificación de deudas	1
	Varios asesoramientos	16

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
abastecimiento de agua	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Información sobre canon de saneamiento.	3
	Varios asesoramientos	9
academias privadas de enseñanza	Información sobre rescisión del contrato	6
	Información sobre rescisión de la financiación por el usuario	4
	Información general sobre contratos	3
	Varios asesoramientos	7
administración local	Información sobre impuestos y tasas	49
	Información sobre procedimientos administrativos	37
	Información sobre infracciones y sanciones	35
	Información sobre ayudas y subvenciones en general	6
	Varios asesoramientos	44
	administración autonómica	Información sobre impuestos y tasas
administración autonómica	Información sobre procedimientos administrativos	17
	Información sobre ayudas y subvenciones a la vivienda	11
	Información sobre ayudas y subvenciones en general	10
	Información sobre infracciones y sanciones	9
	Varios asesoramientos	31
	administración estatal	Información sobre impuestos y tasas
administración estatal	Información sobre procedimientos administrativos	25
	Información sobre infracciones y sanciones	21
	Información sobre ayudas y subvenciones en general	4
	Varios asesoramientos	36
	administración europea	Información sobre procedimientos administrativos
agencias de alquiler de automóviles	Información sobre seguro en los vehículos de alquiler	4
	Varios asesoramientos	10
agencias de tiempo compartido	Información general sobre contratos	1
	Varios asesoramientos	1
agencias de viajes	Información cancelación anticipada del viaje por el usuario	7
	Varios asesoramientos	27

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
agencias inmobiliarias	Información general sobre contratos	12
	Información sobre devolución de fianzas	12
	Información de actualización de rentas	3
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	3
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	3
	Información general de contratos de arrendamiento	2
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	1
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	1
	Información sobre repercusión de las cuotas de la comunidad	1
	Varios asesoramientos	12
aparcamientos y garajes privados	Información de normas de seguridad en garajes y aparcamientos	2
	Varios asesoramientos	1
apartamentos turísticos	Varios asesoramientos	1
arrendamientos de vivienda entre particulares	Información general de contratos de arrendamiento	48
	Información sobre devolución de fianzas	22
	Información sobre repercusión de gastos de mantenimiento	15
	Información de actualización de rentas	15
	Información sobre rescisión anticipada del contrato por el inquilino	7
	Información sobre duración mínima contrato de alquiler	6
	Información sobre repercusión de las cuotas de la comunidad	4
	Información sobre prórrogas forzosas en contrato de alquiler	2
	Información de prescripción deudas por rentas impagadas	2
autoescuelas	Información sobre rescisión del contrato	2
bares y cafeterías	Varios asesoramientos	1
campings	Varios asesoramientos	1
clínicas privadas	Varios asesoramientos	54
colegios privados	Varios asesoramientos	1
comercio de calzado	Información general sobre garantías	6
	Información sobre devoluciones	5
	Varios asesoramientos	5

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
comercio de ropa	Información sobre devoluciones	21
	Información sobre entrega anticipada de dinero	2
	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	9
comercios complementos de vestir	Información general sobre garantías	4
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	5
comercio aparatos de telefonía móvil	Información general sobre garantías	8
	Información sobre devoluciones	4
	Varios asesoramientos	2
comercio de equipos informáticos	Información general sobre garantías	2
	Información sobre devoluciones	2
	Varios asesoramientos	3
comercio electrodomésticos línea blanca	Información general sobre garantías	21
	Información sobre devoluciones	8
	Información sobre entrega anticipada de dinero	1
	Información sobre recogida de aparato antiguo	1
	Varios asesoramientos	3
comercio electrodomésticos línea marrón	Información general sobre garantías	5
	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	4
comercio electrónico	Información sobre devoluciones	54
	Información general sobre garantías	10
	Varios asesoramientos	42
comercio por catálogo	Información sobre devoluciones	14
	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	9
comercio por teléfono	Información sobre devoluciones	7
	Información general sobre garantías	2
	Varios asesoramientos	5
compañías de gas	Información sobre derechos de los usuarios	15
	Varios asesoramientos	36
compañías telefonía fija	Información sobre derechos de los usuarios	39
	Información sobre rescisión del contrato	36
	Varios asesoramientos	63

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº	
compra-venta de automóviles entre particulares	Información general sobre garantías	7	
	Varios asesoramientos	7	
compra-venta de viviendas entre particulares	Información sobre garantías en vivienda segunda mano	5	
	Información sobre gastos de notaria y registro	5	
	Información sobre gastos exclusivos del vendedor	5	
	Varios asesoramientos	25	
	Varios asesoramientos	25	
comunidades de vecinos	Información de obras e instalaciones por la comunidad	33	
	Información de mayorías para acuerdos en la comunidad	20	
	Información sobre reclamación de deudas a vecinos morosos	8	
	Información sobre repercusión y reparto de gastos en comunidades	7	
	Información por siniestro en vivienda a causa de elementos comunes	5	
	Información sobre funciones presidente y otros cargos de comunidad	2	
	Información sobre impugnación de acuerdos de vecinos	2	
	Varios asesoramientos	44	
	concesionarios de automóviles nuevos	Información general sobre garantías	24
		Varios asesoramientos	26
concesionarios de automóviles usados	Información general sobre garantías	23	
	Varios asesoramientos	19	
constructores y promotores de viviendas	Información general sobre contratos	15	
	Información de instalación de suministros generales en la vivienda	2	
	Información entrega memoria de calidades	1	
	Información sobre entrega de planos	1	
	Información de repercusión gastos exclusivos del vendedor	1	
	Información entrega anticipada de dinero	1	
	Información gastos de notaria y registro	1	
	Información sobre normas calidad en la edificación	1	
	Información sobre responsabilidad por defectos vivienda	1	
	Varios asesoramientos	8	

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
consultas privadas	Varios asesoramientos	13
correo estatal	Información sobre derechos de los usuarios	6
	Varios asesoramientos	1
empresas de reparaciones a domicilio	Información sobre derechos de los usuarios	12
	Información general sobre garantías	8
	Varios asesoramientos	15
empresas turismo activo	Información sobre seguros obligatorios de empresa	1
	Varios asesoramientos	1
enseñanza infantil y primaria	Varios asesoramientos	1
enseñanza privada a distancia	Información sobre rescisión del contrato	1
	Varios asesoramientos	2
farmacias	Varios asesoramientos	1
ferreterías	Varios asesoramientos	1
ferrocarril	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	2
	Varios asesoramientos	3
fotógrafos	Información sobre rescisión del contrato	2
	Varios asesoramientos	2
gasolineras	Varios asesoramientos	2
herboristerías y parafarmacias	Varios asesoramientos	3
hipermercados	Información sobre seguridad alimentaria	1
	Varios asesoramientos	7
hoteles	Información sobre cancelación de reservas	4
	Varios asesoramientos	11
Joyerías	Varios asesoramientos	4
jugueterías	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	2
librerías	Información sobre devoluciones	1
	Varios asesoramientos	5
mensajería privada	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	9
mueblerías	Información general sobre garantías	13
	Información sobre devoluciones	7
	Varios asesoramientos	6
muebles de cocina	Información general sobre garantías	1
	Varios asesoramientos	1
ópticas	Varios asesoramientos	1
otros servicios sanitarios	Información cómo presentar reclamación	1
	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	1

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
otros servicios y prestaciones sociales	Información sobre derechos de los usuarios	1
	Varios asesoramientos	1
profesionales liberales	Información sobre el sistema de cobro y tarifas	11
	Información sobre funciones y responsabilidades profesionales	7
	Información sobre cantidades entregadas a cuenta	2
	Varios asesoramientos	14
publicidad en medios de comunicación	Varios asesoramientos	2
publicidad por teléfono	Varios asesoramientos	3
relojerías	Varios asesoramientos	1
reparación de electrodomésticos	Información general sobre garantías	22
	Varios asesoramientos	10
reparación de equipos informáticos	Información general sobre garantías	3
	Varios asesoramientos	1
residencias tercera edad	Varios asesoramientos	1
restaurantes y casas de comidas	Información sobre cancelación de reservas	1
	Varios asesoramientos	3
salud: atención en urgencias	Información cómo presentar reclamación o queja	1
salud: atención especialistas	Información cómo presentar reclamación o queja	1
	Información sobre derechos de los usuarios	1
salud: atención hospitalaria	Varios asesoramientos	1
salud: atención primaria	Información cómo presentar reclamación	1
	Varios asesoramientos	3
servicios de internet	Información sobre derechos de los usuarios	32
	Información sobre rescisión del contrato	22
	Varios asesoramientos	82
supermercados	Información sobre seguridad alimentaria	4
	Información sobre etiquetado	1
	Varios asesoramientos	1
talleres de reparación de automóviles	Información general sobre garantías	18
	Información sobre gastos de estancia en taller	5
	Información sobre presupuesto previo	5
	Varios asesoramientos	16
taxi	Varios asesoramientos	1

Sector Económico	Motivos de Asesoramiento	Nº
teléfonos/líneas de tarificación adicional (nº 803/806/807)	Varios asesoramientos	6
televisiones de pago	Información de anulación del contrato por el usuario	2
tiendas de mascotas	Información sobre devoluciones	3
tienda tradicional	Varios asesoramientos	2
tintorerías	Varios asesoramientos	3
transporte aéreo	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	70
	Varios asesoramientos	67
transporte escolar	Varios asesoramientos	1
transporte interurbano	Información sobre cancelación de billetes y/o reservas.	2
	Varios asesoramientos	22
transporte urbano	Varios asesoramientos	6
varios subsectores	Varios asesoramientos	508

6.6 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS

Tal y como se recoge en la tabla siguiente, el 42% de las consultas del año fueron de socias y socios con reclamaciones abiertas, el 30% de personas asociadas sin reclamaciones y el 28% fueron consultas de personas no asociadas.

 CONSULTAS SEGÚN SOCIOS Y NO SOCIOS Año 2019		
TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
Socios/as con reclamaciones	9.533	42 %
Socios/as sin reclamaciones	6.727	30 %
No asociadas	6.196	28 %
Total	22.456	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

Comparando estos datos con los del año anterior, las consultas de socias y socios, con reclamaciones y sin reclamaciones, se incrementaron un 10%, 5.051 consultas más, mientras que las consultas de personas no asociadas descendieron en 745.

6.7 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN MODALIDAD

Tal y como se puede observar en la tabla siguiente, el 49% de las consultas atendidas fueron de manera *presencial* en los cuatro Centros de Información (consultas relacionadas con denuncias/quejas y asesoramientos, excluidas las relacionadas con las reclamaciones). El 42% fueron atendidas por *teléfono*; a través del *correo electrónico* el 8% y las consultas realizadas por la *Web* fueron el 1%.

 CONSULTAS SEGÚN MODALIDAD (Sin atención de reclamaciones) <i>Año 2019</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Presencial	4.568	49 %
Por teléfono	3.882	42 %
Correo Electrónico	796	8 %
Web	105	1 %
Total	9.351	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

En cuanto a las consultas relacionadas con las reclamaciones según modalidad, el 40% fueron atendidas de manera *presencial*; el 46% fueron atendidas por *teléfono*; a través del *correo electrónico* el 13% y las consultas sobre reclamaciones abiertas realizadas por la *Web* fueron el 1%.

 ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A SOCIAS Y SOCIOS SEGÚN MODALIDAD <i>Año 2019</i>		
MODALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Presencial	5.202	40 %
Por teléfono	6.152	46 %
Correo Electrónico	1.661	13 %
Web	90	1 %
<i>Total</i>	13. 105	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

6.8 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN

En cuanto a la distribución de las consultas (sin tener en cuenta las relacionadas con la información a socios y socias por reclamaciones abiertas) según los Centros de Información de la Unión de Consumidores de Asturias, el 51% fueron atendidas en el Centro de Información de Oviedo, seguido de Avilés y Gijón, en ambos con el 22%, y Mieres con el 5% al ser el Centro de Información abierto en marzo de 2019.

 CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN (Sin atención de reclamaciones) <i>Año 2019</i>		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	4.726	51 %
Gijón	2.017	22 %
Avilés	2.091	22 %
Mieres	517	5 %
Total	9.351	100 %


Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

En cuanto a las consultas atendidas relacionadas con las reclamaciones abiertas, como se puede observar en la tabla siguiente en el Centro de Información de Oviedo se atendieron el 52% de este tipo de consultas, en Gijón el 27%, Avilés el 12% y en el Centro de Información de Mieres se atendieron el 9% de las consultas relacionadas con reclamaciones abiertas.

 ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A SOCIOS Y SOCIAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Año 2019		
CENTRO	NÚMERO	PORCENTAJE
Oviedo	6.841	52 %
Gijón	3.477	27 %
Avilés	1.579	12 %
Mieres	1.208	9 %
<i>Total</i>	13.105	100 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019.

6.9 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y CANAL

 CONSULTAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y CANAL (Sin atención de reclamaciones) <i>Año 2019</i>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Presencial: 2.004	22 %
Oviedo	Teléfono: 1.978	21 %
Oviedo	Correo Electr.: 639	7 %
Oviedo	Web: 105	1 %
Gijón	Presencial: 666	8 %
Gijón	Teléfono: 1.260	13 %
Gijón	Correo Electr.: 91	1 %
Avilés	Presencial: 1.436	15 %
Avilés	Teléfono: 596	6 %
Avilés	Correo Electr.: 59	0,5 %
Mieres	Presencial: 462	5 %
Mieres	Teléfono: 48	0,5 %
Mieres	Correo Electr.: 7	-
Total	9.351	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019


(*) Sobre el conjunto de las consultas atendidas, sin incluir las consultas relacionadas con las reclamaciones abiertas.

En cuanto a la distribución de las consultas relativas a las denuncias/quejas y asesoramientos (sin tener en cuenta las relacionadas con las reclamaciones abiertas) según el Centro de Información y la modalidad de atención, son de resaltar los siguientes datos:

- En el Centro de Información de Oviedo se atendieron de manera *presencial* el 22% de las denuncias/quejas y asesoramientos, seguido del Centro de Información de Avilés con el 15% del total de este tipo de consultas, el 8% en Gijón y el 5% en Mieres.
- La mayor cantidad de consultas atendidas por *teléfono*, relacionadas con las denuncias/quejas y asesoramientos, fueron en el Centro de Información de Oviedo (21%), seguido de Gijón (13%), Avilés (6%) y en último lugar Mieres con el 0,5% del conjunto de las consultas atendidas, sin incluir a las relacionadas con las reclamaciones

En lo que se refiere a las consultas de socias y socios relacionadas con reclamaciones abiertas, tal y como se puede ver en la tabla siguientes, el mayor número fue a través del *teléfono* en el Centro de Información de Oviedo donde se atendieron 3.381 consultas (26% del total), en la oficina de Gijón se atendieron por este canal 1.748 (12%), en Avilés 726 (6%) y en Mieres las consultas atendidas por la vía telefónica relacionadas con la atención de reclamaciones fueron 297 (2% del total).

Por lo que se refiere a la atención de manera *presencial* de consultas relacionadas con reclamaciones abiertas, la mayor cantidad fue en el Centro de Información de Oviedo (18%), seguido de Gijón (9%), Mieres (7%) y Avilés con el 6% del total de las consultas de este tipo.

 consumidor.es UNIÓN DE CONSUMIDORES		
ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A SOCIOS Y SOCIAS SEGÚN CENTRO DE INFORMACIÓN Y CANAL		
<i>Año 2019</i>		
CENTRO	MODALIDAD	PORCENTAJE (*)
Oviedo	Presencial: 2.359	18 %
Oviedo	Teléfono: 3.381	26 %
Oviedo	Correo Electr.: 1.011	8 %
Oviedo	Web: 90	0,7 %
Gijón	Presencial: 1.235	9 %
Gijón	Teléfono: 1.748	12 %
Gijón	Correo Electr.: 494	4 %
Avilés	Presencial: 749	6 %
Avilés	Teléfono: 726	6 %
Avilés	Correo Electr.: 104	1 %
Mieres	Presencial: 859	7 %
Mieres	Teléfono: 297	2 %
Mieres	Correo Electr.: 52	0,3 %
Total	13.105	100%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo_2019

(*) Sobre el conjunto de las consultas relacionadas con la atención de las reclamaciones abiertas.

6.10 CONSULTAS ATENDIDAS SEGÚN CONCEJO DE RESIDENCIA DE LA PERSONA CONSUMIDORA

Por último, a lo largo del año 2019 se han atendido consultas de consumidoras y consumidores residentes en 70 concejos asturianos, con la distribución siguiente:

Concejo	Nº
ALLANDE	7
ALLER	65
AMIEVA	26
AVILES	3.556
BELMONTE DE MIRANDA	8
BIMENES	15
BOAL	3
CABRALES	4
CABRANES	3
CANDAMO	5
CANGAS DEL NARCEA	99
CANGAS DE ONIS	45
CARAVIA	4
CARREÑO	64
CASO	9
CASTRILLON	270
CASTROPOL	7
COAÑA	23
COLUNGA	24
CORVERA DE ASTURIAS	270
CUDILLERO	37
DEGAÑA	2
EL FRANCO	20
GIJON	5.440
GOZON	129
GRADO	63
IBIAS	13
ILLANO	3
ILLAS	9
LANGREO	419
LAVIANA	57
LENA	84

Concejo	Nº
LLANERA	295
LLANES	94
MIERES	1.855
MORCIN	52
MUROS DE NALON	14
NAVA	86
NAVIA	18
NOREÑA	45
ONIS	6
OVIEDO	7.395
PARRES	32
PEÑAMELLERA ALTA	1
PEÑAMELLERA BAJA	1
PILOÑA	68
PRAVIA	39
PROAZA	1
QUIROS	12
LAS REGUERAS	20
RIBADEDEVA	8
RIBADESELLA	26
RIBERA DE ARRIBA	9
RIOSA	9
SALAS	41
SAN MARTIN DEL REY AURELIO	83
SANTO ADRIANO	6
SARIEGO	9
SIERO	806
SOBRESCOBIO	3
SOMIEDO	1
SOTO DEL BARCO	80
TAPIA DE CASARIEGO	5
TARAMUNDI	3
TEVERGA	10
TINEO	90
VALDES	40
VEGADEO	1
VILLAVICIOSA	114
VILLAYON	2
<i>Desconocidos</i>	<i>19</i>
<i>Extraregionales</i>	<i>274</i>
TOTAL CONSULTAS	22.456