

**DATOS DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2006**

## **Los problemas con la inversión en bienes tangibles copan las consultas a CECU en 2006**

### ***Vivienda sigue siendo el sector con más reclamaciones***

**Los casos de *Fórum Filatélico*, *Afinsa Bienes Tangibles* y, a finales de año, *Arte* y *Naturaleza* han provocado que cerca de la mitad de la actividad de CECU en 2006 haya estado dedicada a tratar de buscar soluciones para los afectados. Tras este sector, *Vivienda* y *Telecomunicaciones* continúan siendo los sectores con más incidencias durante el pasado año.**

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha recopilado los resultados de las consultas y reclamaciones recibidas en sus distintas organizaciones de toda España durante el pasado año. Como conclusión principal se extrae que los grandes grupos de afectados provocados por los distintos cierres de *Fórum Filatélico*, *Afinsa* y *Arte* y *Naturaleza* han bloqueado y, prácticamente, monopolizado la actividad de la Confederación en 2006.

Concretamente, el sector que los encuadra, *Servicios bancarios y financieros*, ha recibido más del 46% del total de consultas y reclamaciones recibidas (principalmente consultas), incrementándose este año más de un 1.000% respecto al anterior a causa de la situación creada por esas tres empresas. Así, se recibieron más de 110.000 consultas (7.400 en 2005) y 17.000 reclamaciones (2.600 el año pasado) que han hecho este año que este sector pase de ser el quinto con más incidencias en 2005 a ser el primero, con diferencia, en 2006.

#### **TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

<b>SECTOR</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>Variación</b>	<b>% sobre el total de 2006</b>	<b>% sobre el total de 2005</b>
1- Servicios bancarios y financieros	127.370	10.076	+1.164%	46.7%	3.9%
2- Vivienda	42.551	62.933	- 32%	15.6%	24.2%
3- Telecomunicaciones	34.448	44.794	-23%	12.6%	17.3%
4- Sanidad pública	8.621	1.104	+680%	3.2%	0.4%
5- Suministro de gas	5.543	13.918	-60%	2%	5.4%

**Confederación de Consumidores y Usuarios**

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

**Gabinete de prensa:** C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax : 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

[david.hurtado@cecu.es](mailto:david.hurtado@cecu.es) / [www.cecu.es](http://www.cecu.es)

Pese a todo, **Vivienda**, sector con más consultas y reclamaciones en 2005 y que pasa a ser el segundo en 2006 en lo que se refiere al total de ambas magnitudes, sigue siendo el **sector más reclamado** llegando a acumular algo más de 19.000. En este sentido, aunque las consultas han bajado considerablemente, las reclamaciones se han incrementado un 28%. Tal y como demuestra el estudio realizado recientemente por CECU que indica que la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de compraventa de vivienda es, desgraciadamente, una práctica habitual, los problemas con este sector, lejos de decaer, siguen incrementándose.

En cuanto al sector de las **telecomunicaciones**, ha sufrido un relativo descenso en el total de consultas y reclamaciones, bajando un 23%. Esta caída se refleja también en ambas magnitudes por separado, ya que en 2006 se han recogido cerca de 26.000 consultas, frente a las más de 33.000 de 2005, y 8.500 reclamaciones, tres mil menos que en el ejercicio anterior. Pese a ello, la sensación no es de una mejora en la calidad del servicio, sino, tal vez, la de un cierto hastío del consumidor a la hora de reclamar al haberse generalizado la idea de que es una espiral sin fin. La aplicación plena de la nueva legislación sobre defensa de los consumidores debería hacer descender de forma significativa las incidencias en este sector al implementarse, entre otras medidas, la de facilitar la tramitación de bajas en el servicio o la de clarificar la tarificación con la eliminación del redondeo.

A los sectores más destacados en cuanto a incidencias durante el pasado año se incorpora este año la *Sanidad pública*, habiéndose incrementado cerca de un 700%, principalmente por un considerable aumento de las consultas, ya que las reclamaciones apenas aumentan de 432 en 2005 a 555 en 2006 (un 28% más).

Algo parecido le ocurre al *Suministro de gas*, que continúa siendo uno de los caballos de batalla de los consumidores, aunque también baja en sus cifras. En concreto, son sus más de 4.700 consultas las que hacen que este sector siga siendo uno de los cinco con más incidencias, ya que las cerca de 800 reclamaciones que ha acumulado en 2006 han sido superadas por sectores como las *Reparaciones en el hogar* (1.200), los *Transportes* (973) y las *Compañías de seguros* (920).

En la página siguiente se encuentra el cuadro completo con las cifras de consultas y reclamaciones de CECU en 2006, distribuidas por sectores.

**21 de enero de 2007**  
**Gabinete de prensa de CECU**

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL	%TOTAL
Administración	836	771	1607	0,6
Agencias de viaje	1076	459	1535	0,6
Agua	387	146	533	0,2
Alimentación, bebidas	544	363	907	0,3
Automóviles usados	1127	404	1531	0,6
Automóviles nuevos	1485	489	1974	0,7
Automóviles (reparación)	1147	572	1719	0,6
Compañías de seguros	1349	920	2269	0,8
Electricidad	945	280	1225	0,4
Electrodomésticos	863	228	1091	0,4
Electrodomésticos SAT	610	212	822	0,3
Gas	4748	795	5543	2,0
Hostelería, Restaurantes	443	146	589	0,2
Muebles	210	80	290	0,1
Reparaciones del hogar	2225	1201	3426	1,3
Calzado, ropa	532	269	801	0,3
Sanidad pública	8066	555	8621	3,2
Sanidad privada	731	107	838	0,3
Servicios bancarios y financieros <sup>1</sup>	110329	17041	127370	46,7
Telecomunicaciones	25916	8532	34448	12,6
Tintorerías	222	113	335	0,1
Transportes	4557	973	5530	2,0
Vivienda	23508	19043	42551	15,6
Varios	15520	11379	26899	9,9
<b>TOTAL</b>	<b>207376</b>	<b>65078</b>	<b>272454</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> ESTE SECTOR INCLUYE LOS DATOS DE FÓRUM FILATÉLICO, AFINSA Y ARTE Y NATURALEZA