

Telecomunicaciones supera a Vivienda como el sector más reclamado durante 2007

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha desglosado las consultas y reclamaciones obtenidas durante el pasado año 2007. Las *Telecomunicaciones* (telefonía fija, móvil y acceso a Internet) se sitúan como el sector que más incidencias suscitan en el consumidor, llegando a más de 45.000 consultas y reclamaciones. A este sector le siguen *Vivienda y Compañías de seguros*, como los más reclamados en el año pasado.

Los problemas que enfrentan los consumidores siguen, año tras año, en parámetros similares. Si durante 2006 la excepcional situación creada con las empresas de inversión en bienes tangibles Fórum Filatélico y Afinsa hacía del sector de *Servicios bancarios y financieros* el más reclamado (algo no habitual), en el pasado 2007 ese puesto de dudoso honor ha correspondido al de *Telecomunicaciones*, que supera por primera vez al de *Vivienda*. Un año más y con mucha diferencia, ambos sectores son los que más consultas y reclamaciones presentan.

Durante este año, las diferentes oficinas de CECU repartidas por toda España han recogido un total de 231.578 incidencias, de las cuales 179.105 corresponden a consultas y 52.473 a reclamaciones. Los datos generales han descendido un 15% en este año respecto a 2006, en buena parte debido a la desaceleración de la atención en este año relacionada con el caso de Fórum y Afinsa (que multiplicó los datos de 2006).

Así, en 2007 los sectores con más consultas y reclamaciones son, por este orden, *Telecomunicaciones*, *Vivienda*, *Compañías de seguros*, *Electrodomésticos* y *Servicios bancarios y financieros*.

En lo que se refiere a *Telecomunicaciones*, se convierte este año en el sector con más incidencias, registrando un total de 45.218 (35.133 consultas y 10.085 reclamaciones) y representa el 19,5% del total de consultas y reclamaciones presentadas en CECU. Además, los datos se incrementan respecto a los de 2006, concretamente, un 35% en el caso de las consultas y un 18% en el de las reclamaciones.

Continúan sin resolverse algunos problemas que empiezan a enquistarse en este sector: a los habituales relacionados con la dificultad para darse de baja, la facturación errónea o la poca ayuda que prestan los llamados "Servicios de atención al cliente", se unen otros que

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 / www.cecu.es

NOTA DE PRENSA

Ref. 11/08 Pág. 2/3

tienen que ver con la baja calidad del servicio (especialmente en lo que se refiere al acceso a Internet) o una información publicitaria poco clara y que tiende a confundir al consumidor. En este sentido, sería interesante que se diera pleno cumplimiento a lo estipulado en la nueva Ley de Defensa de los Consumidores, que establece soluciones para cuestiones clave como la tramitación de bajas.

En el caso de *Vivienda*, segundo sector más reclamado, el descenso de ventas en el sector parece que se ha trasladado este año a las incidencias con los consumidores, ya que se ha dado una importante caída de las reclamaciones, que este año alcanzan las 8.287 y se reducen a algo menos de la mitad que en 2006. Paradójicamente, las consultas en este sector no bajan, sino que se incrementan un 24% y llegan a casi 30.000, lo cual nos sigue mostrando la alta preocupación de los consumidores por las cuestiones del sector inmobiliario y la importante labor de CECU en el asesoramiento adecuado de los consumidores a la hora de adquirir o alquilar un inmueble. Las incidencias en vivienda representan el 16% del total recibido en el año y se han centrado en problemas con los contratos (principalmente en incumplimientos o en la inclusión de cláusulas abusivas) o en retrasos o deficiencias en la entrega de viviendas nuevas.

El resto de sectores se sitúan ya muy lejos de las cifras que marcan *Telecomunicaciones* y *Vivienda*. Concretamente, el apartado referente a *Compañías de seguros* vuelve a cifras más habituales que las de 2006 y se sitúa como tercer sector más reclamado con 11.318 incidencias (8.830 consultas y 2.488 reclamaciones), representando el 4,9 del total. Por detrás se sitúan *Electrodomésticos*, que vive un importante incremento este año debido al gran auge entre la población de pequeños aparatos de electrónica (reproductores de música y vídeo, tarjetas de memoria...) y alcanza cerca de 10.500 consultas y reclamaciones, y en quinto lugar *Servicios bancarios y financieros*, que casi llega a las 10.000.

En la página siguiente se encuentra el cuadro completo con las cifras de consultas y reclamaciones de CECU en 2007, distribuidas por sectores.

de marzo de 2008
Gabinete de prensa de **CECU**

NOTA DE PRENSA

Ref. 11/08 Pág. 3/3

NOTA DE PRENSA

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL	%TOTAL
Administración	2790	740	3530	1,5
Agencias de viaje	6481	1841	8322	3,6
Agua	1283	398	1681	0,7
Alimentación, bebidas	4363	1396	5759	2,5
Automóviles usados	1010	365	1375	0,6
Automóviles nuevos	1356	457	1813	0,8
Automóviles (reparación)	4517	1303	5820	2,5
Compañías de seguros	8830	2488	11318	4,9
Electricidad	3052	886	3938	1,7
Electrodomésticos	8218	2196	10414	4,5
Electrodomésticos SAT	1980	604	2584	1,1
Gas	3282	927	4209	1,8
Hostelería, Restaurantes	2242	746	2988	1,3
Muebles	1950	568	2518	1,1
Reparaciones del hogar	5062	1464	6526	2,8
Calzado, ropa	2281	720	3001	1,3
Sanidad pública	1085	318	1403	0,6
Sanidad privada	882	259	1141	0,5
Servicios bancarios y financieros	7289	2413	9702	4,2
Telecomunicaciones	35133	10085	45218	19,5
Tintorerías	675	209	884	0,4
Transportes	4860	1357	6217	2,7
Vivienda	29254	8287	37541	16,2
Varios	41230	12446	53676	23,2
TOTAL	179105	52473	231578	100,0