

**BALANCE DE  
CONSULTAS Y  
RECLAMACIONES  
PRESENTADAS  
EN LAS  
ORGANIZACIONES  
DE CONSUMIDORES  
DE  
AMBITO NACIONAL:  
AÑO 2008**



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y POLÍTICA SOCIAL



INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO

Instituto Nacional del Consumo.  
Madrid, abril de 2008.

<b>ÍNDICE</b>	
<b>Presentación: Visión general</b>	<b>4</b>
<b>Consultas y reclamaciones 2008</b>	<b>12</b>
<b>Tablas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabla nº 1. distribución de las consultas y reclamaciones por organizaciones: 1999 a 2008</li> </ul>	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabla nº 2. evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos 1991-2008</li> </ul>	<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabla nº 3. distribución % de las reclamaciones y consultas: 1990 a 2008</li> </ul>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabla nº 4. distribución de las consultas y reclamaciones según sector económico en el año 2008.</li> </ul>	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tablas. Motivos de las consultas y reclamaciones 2008 en los sectores mas reclamados</li> </ul>	<b>15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tabla. Motivos de las consultas y reclamaciones 2008</li> </ul>	<b>23</b>

## **PRESENTACIÓN: VISIÓN GENERAL**

Anualmente las organizaciones de consumidores, que a continuación se relacionan, remiten su actividad de asesoramiento y de atención de reclamaciones al Instituto Nacional del Consumo:

- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO)
- Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).<sup>1</sup>
- Unión de Consumidores de España (UCE).

Esta labor se enmarca dentro sus funciones de información, representación, ayuda y asesoramiento a los consumidores, de acuerdo con sus fines estatutarios y lo establecido en la ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y usuarios

La tabla nº 1, permite verificar la evolución de atención a los consumidores y usuarios en cada una de las organizaciones de consumidores y, asimismo, describe dicha labor a lo largo del periodo 1999 a 2008 en cada una de ellas.

---

<sup>1</sup> La información numérica insertada en este informe ha sido obtenida de la disponible en la página Web de esta organización de consumidores desde el año 1999 al 2003, el resto han sido facilitada por la organización, del 2006 no hay datos disponibles.

Previamente se muestra el grafico de distribución por asociaciones en el 2008.



Tabla nº 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR ORGANIZACIONES 1999 A 2008

Organizaciones	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Asociación de usuarios de la Comunicación (AUC)	2.400	5.274	4.500	5.000	6.500	543	616	780	610	991
Asociación General de Consumidores (ASGECO)	97.113	76.460	123.266	127.458	137.935	144.773	148.299	205.645	211.016	131.214
Asociación para la Defensa de Impositores de bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	25.378	27.569	31.205	35.805	45.530	57.552	65.413	70.708	76.397	168.676
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	176.479	188.365	202.654	224.791	234.319	237.187	202.654	188.676	231.478	230.890
Confederación española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)	77.312	91.221	11.310	12.598	13.263	16.782	16.782	22.655	30.916	46.726
Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)	54.904	56.397	57.266	82.647	69.390	51.430	49.885	45.775	20.120	15.309
Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)	100.986	87.970	50.118	155.559	170.845	241.454	241.454	252.707	144.283	141.721
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	82.453	114.203	129.330	136.559	167.873	164.716	213.553	-	250.881	273.299
Union de Consumidores de España (UCE)	214.274	220.940	220.753	201.600	179.725	183.491	198.805	238.566	209.662	211.927
HISPACOOP	-	-	661	678	708	506	637	1.447	1.547	1.639
<b>TOTAL</b>	<b>831.299</b>	<b>868.399</b>	<b>831.063</b>	<b>982.695</b>	<b>1.026.088</b>	<b>1.098.434</b>	<b>1.138.098</b>	<b>1.026.959</b>	<b>1.176.910</b>	<b>1.222.392</b>

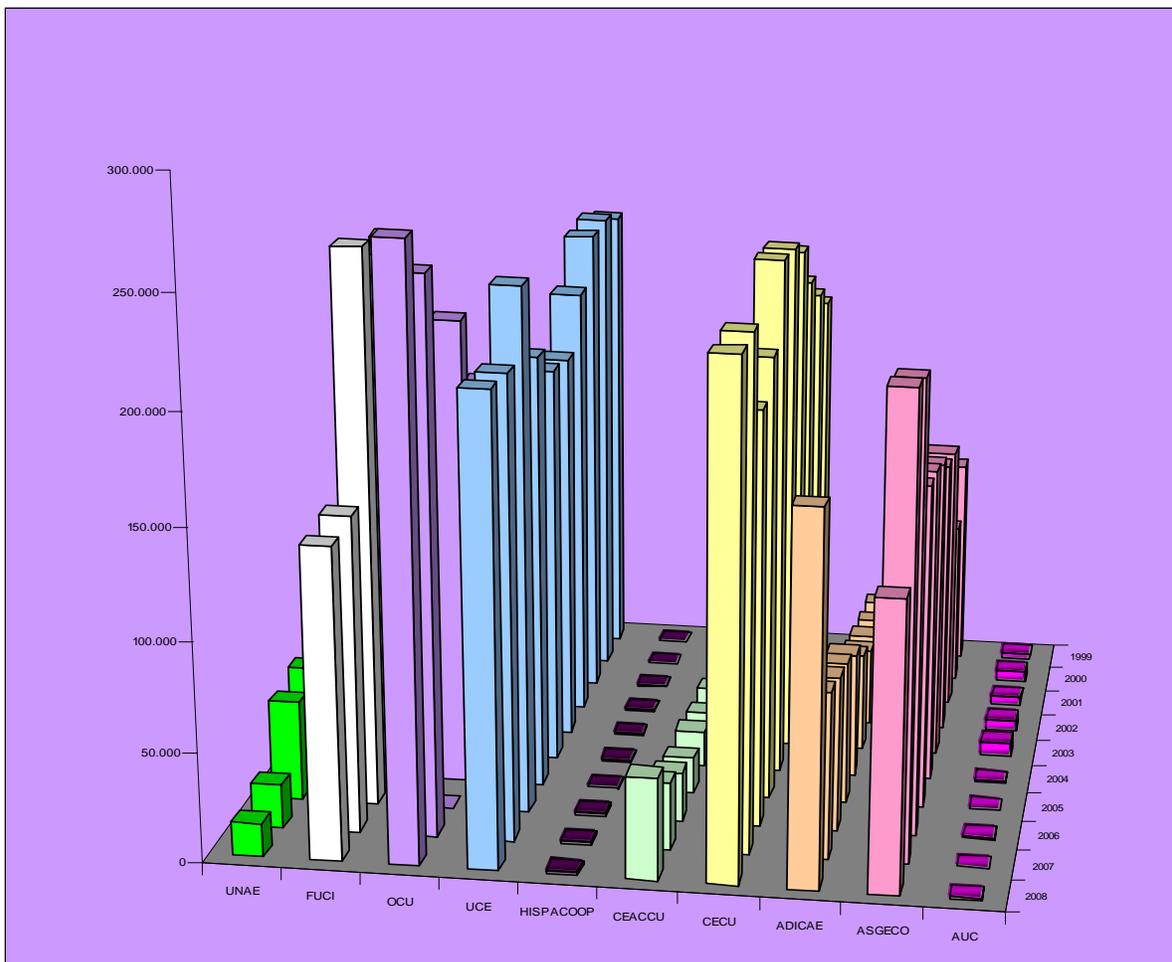
FUENTE :Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2009

El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigida a la protección de los consumidores, es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en los que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

Por otra parte, la compilación y tratamiento de estos datos permite conocer las necesidades y demandas propias de la sociedad, en relación con la protección de sus derechos como consumidores, sobre las cuales las administraciones de consumo deberán actuar preferentemente, con los instrumentos a su alcance.

Para un mejor conocimiento de las consultas y reclamaciones atendidas por las organizaciones presentes en el Consejo de Consumidores y Usuarios, se recopila la actividad realizada durante el periodo comprendido entre el año 1995 y el 2008, exceptuando el año 1996, sobre el que no existen datos disponibles, o los mismos están incompletos.

El grafico siguiente muestra la distribución por asociaciones.



El siguiente grafico representa la distribución por organizaciones y su evolucion por los diferentes años.

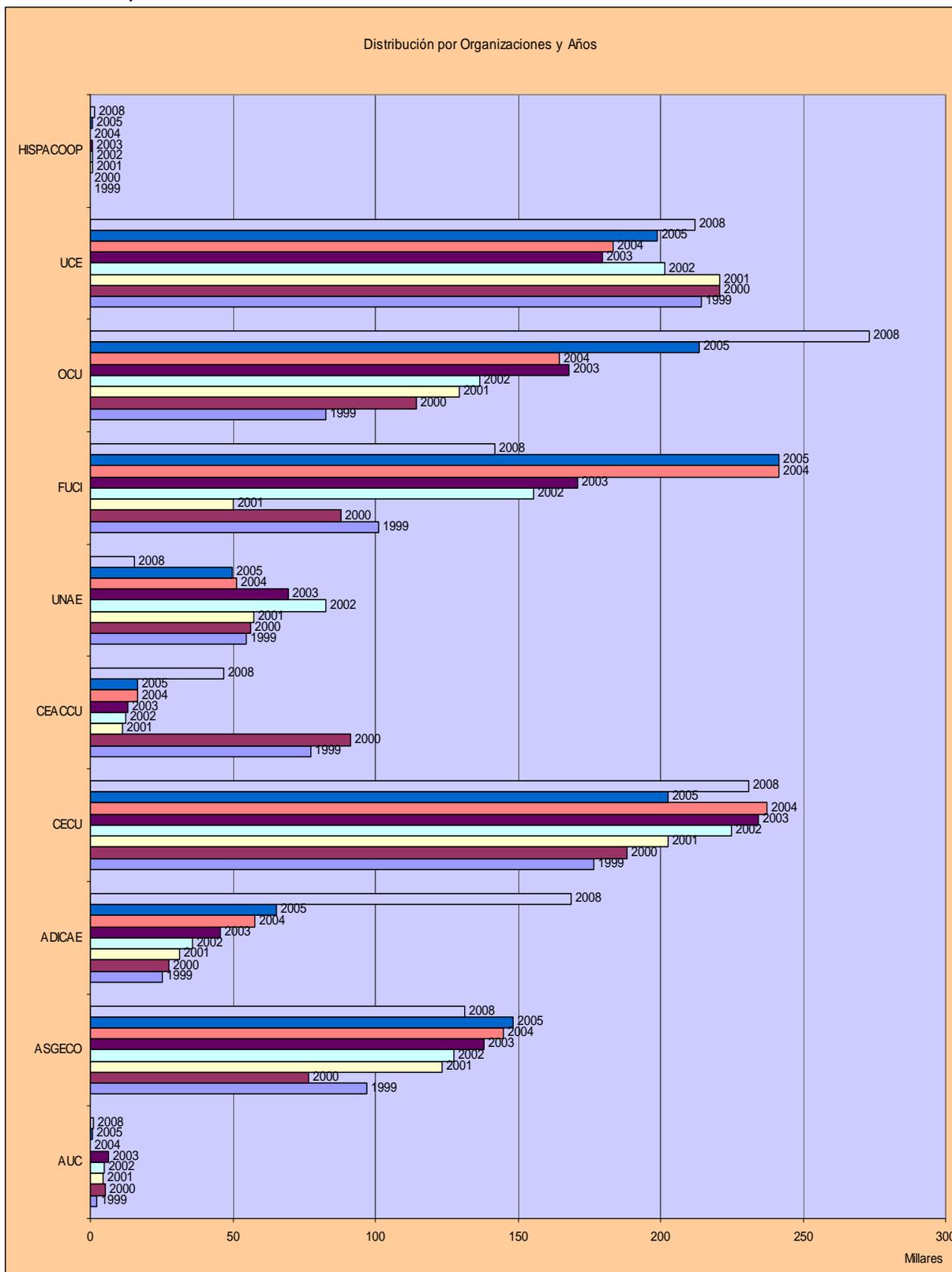
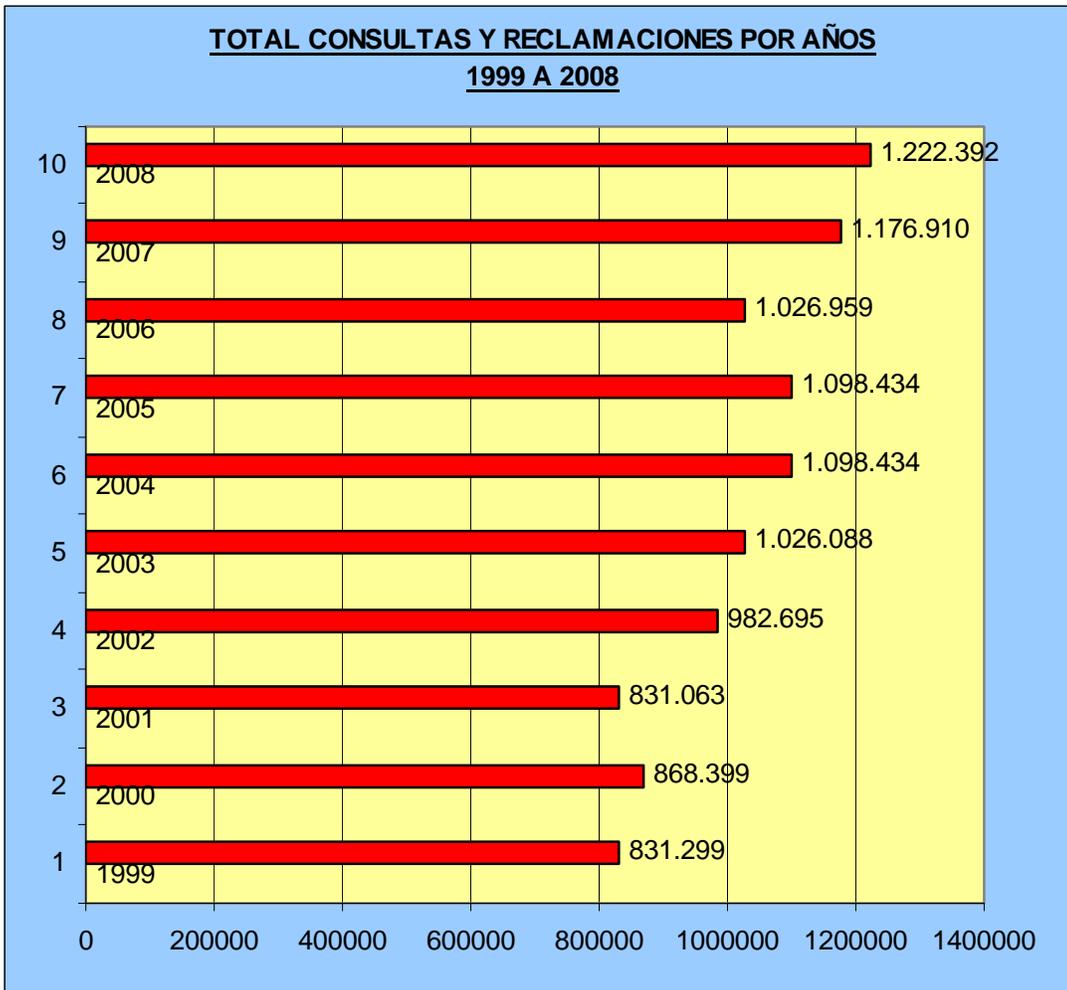


Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 1999 A 2008 ( % )										
Sectores	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Administración	1,59	1,57	1,58	2,71	1,96	2,77	2,79	1,45	2,87	2,23
Adquisición de muebles	1,0	1,0	0,6	1,4	1,1	1,4	1,2	1,1	1,54	1,55
Agencias viajes	2,08	1,79	1,32	1,55	1,43	1,95	1,83	1,57	2,50	1,77
Agua	1,4	1,0	1,0	0,5	0,5	0,6	0,8	0,2	0,44	0,67
Alimentación y bebidas	3,3	4,0	3,4	1,5	1,0	1,7	2,4	0,7	1,29	0,98
Automóviles nuevos	1,29	1,21	1,10	1,17	1,25	1,60	1,12	0,90	1,05	1,17
Automóviles usados	1,4	1,2	1,1	1,1	0,9	0,9	2,3	1,5	1,35	1,16
Compañías de seguros	3,9	4,5	3,7	4,4	3,5	4,3	4,1	2,5	3,54	4,57
Compañías eléctricas	1,72	1,83	2,39	2,27	1,98	1,67	1,82	0,98	1,78	5,01
Comunidad de propietarios	1,16	1,12	1,03	1,48	0,01	0,01	0,22	0,18	1,05	1,26
Correos y mensajería	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,06	0,12
Datos personales	-	0,14	0,02	0,07	0,03	0,03	0,03	0,03	0,21	0,50
Electrodomésticos	3,2	0,3	2,2	2,5	1,6	1,5	2,4	1,8	3,36	2,55
Electrodomésticos - S.A.T.	2,8	2,9	2,7	2,4	1,7	2,7	1,6	1,3	1,29	1,81
Enseñanza	0,52	0,77	0,35	9,31	1,26	0,58	0,93	0,26	0,25	0,45
Farmacia	0,5	0,6	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,15	0,03
Gas y derivados	2,72	2,67	3,09	2,85	2,31	1,99	1,87	1,28	1,45	1,53
Hostelería - restauración	1,26	1,52	1,57	1,11	0,93	0,85	0,93	0,58	0,73	0,82
Informática y reparaciones	0,41	0,40	0,37	0,15	0,00	0,00	0,19	0,15	0,22	1,60
Medio ambiente	0,3	0,3	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,05	0,51
Otros sectores	15,97	21,91	23,33	14,65	31,16	21,04	19,19	25,01	16,32	21,78
Publicidad	0,6	0,6	0,8	1,0	1,2	0,6	1,3	1,0	0,12	0,30
Reparación de automóviles	2,6	2,6	2,7	2,2	2,9	1,5	1,6	1,2	2,07	1,11
Reparaciones en el hogar	3,2	3,3	3,1	2,3	1,7	2,6	3,3	2,7	3,29	1,85
Ropa - calzado	2,07	1,82	1,36	1,49	0,80	0,76	1,74	1,32	1,72	1,79
Sanidad privada	1,4	1,2	1,2	1,0	0,9	1,0	1,0	0,7	0,92	0,80
Sanidad pública	1,24	1,13	1,02	0,63	0,56	1,47	0,86	1,18	0,84	0,98
Seguros de automóviles	1,77	1,38	1,48	1,73	1,72	2,38	1,00	0,46	0,59	1,41
Servicios financieros	11,9	10,3	9,3	8,8	9,8	11,0	9,9	18,6	12,59	10,40
Servicios municipales	0,05	0,08	0,00	0,00	0,00	0,88	1,77	1,38	0,01	0,21
Telefonía	5,8	7,1	7,1	8,0	8,7	9,9	11,2	12,1	17,43	12,65
Tiempo compartido	0,44	0,45	0,47	0,35	0,08	0,01	0,06	0,05	0,09	0,24
Tintorería	0,9	0,8	0,7	0,7	0,6	0,4	0,7	0,7	0,63	0,21
Transportes públicos	2,03	2,26	1,96	1,54	1,14	1,75	2,25	2,59	3,62	3,64
Venta a distancia	-	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,11	2,25
Vivienda arrendamiento	7,3	6,3	6,1	5,9	4,7	8,6	3,7	2,3	2,89	2,33
Vivienda en propiedad	11,73	9,62	10,96	12,73	12,44	11,01	13,46	11,93	11,53	7,76

FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2009

El Grafico anterior muestra la distribución porcentual de consultas y reclamaciones desde 1995 hasta el 2008 por sectores económicos. En la distribución porcentual que se detalla a continuación se puede observar la evolución de consultas y reclamaciones por sectores desde 1999 hasta el 2008.

El grafico siguiente ilustra la distribución de las cifras del cuadro anterior incorporando datos desde 1990.



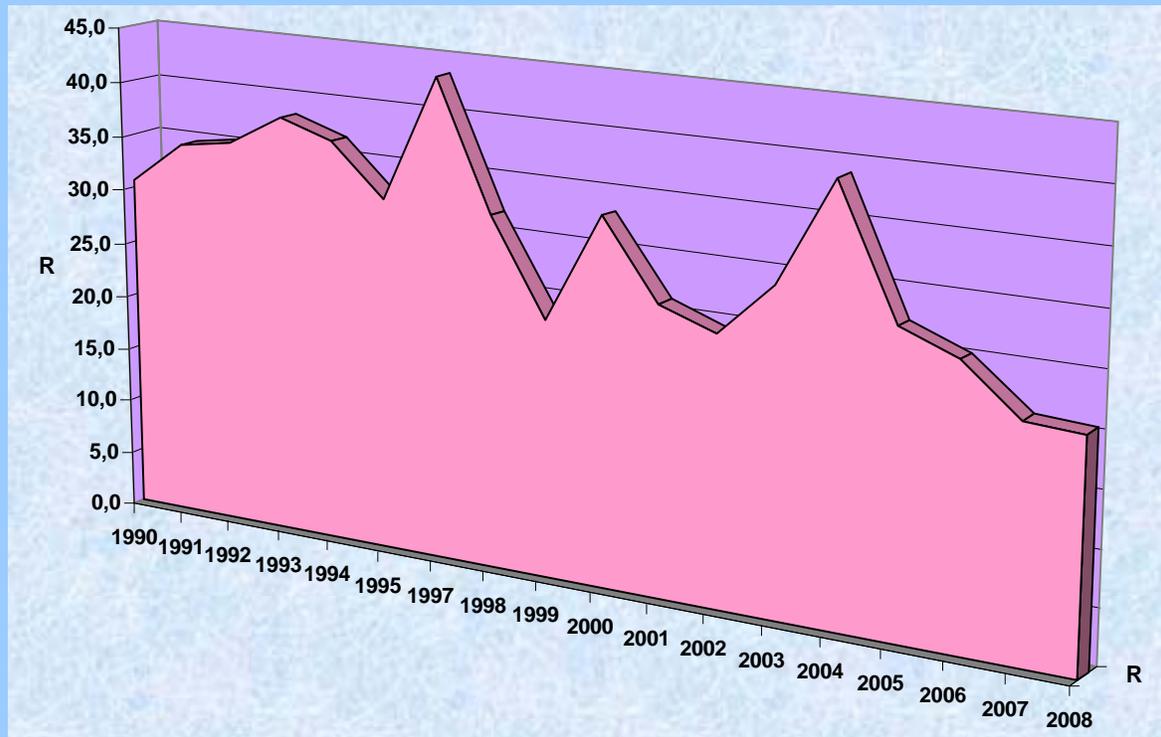
A partir de los datos remitidos por las organizaciones de consumidores, y desagregados según reclamaciones y consultas formuladas por los consumidores, la tabla n° 3, desglosa para cada uno de los años, el peso específico de aquellas.

<b>Tabla nº 3. DISTRIBUCIÓN % DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS 1990 A 2008</b>		
	<b>RECLAMACIONES</b>	<b>CONSULTAS</b>
1990	30,7	69,3
1991	34,5	65,5
1992	35,4	64,6
1993	38,2	61,8
1994	36,7	63,3
1995	32,0	68,0
1997	43,4	56,6
1998	31,8	68,2
1999	23,2	76,8
2000	33,1	66,9
2001	26,0	74,0
2002	24,2	75,8
2003	29,2	70,8
2004	38,8	61,2
2005	27,1	72,9
2006	25,2	74,8
2007	20,9	79,2
2008	20,5	79,5

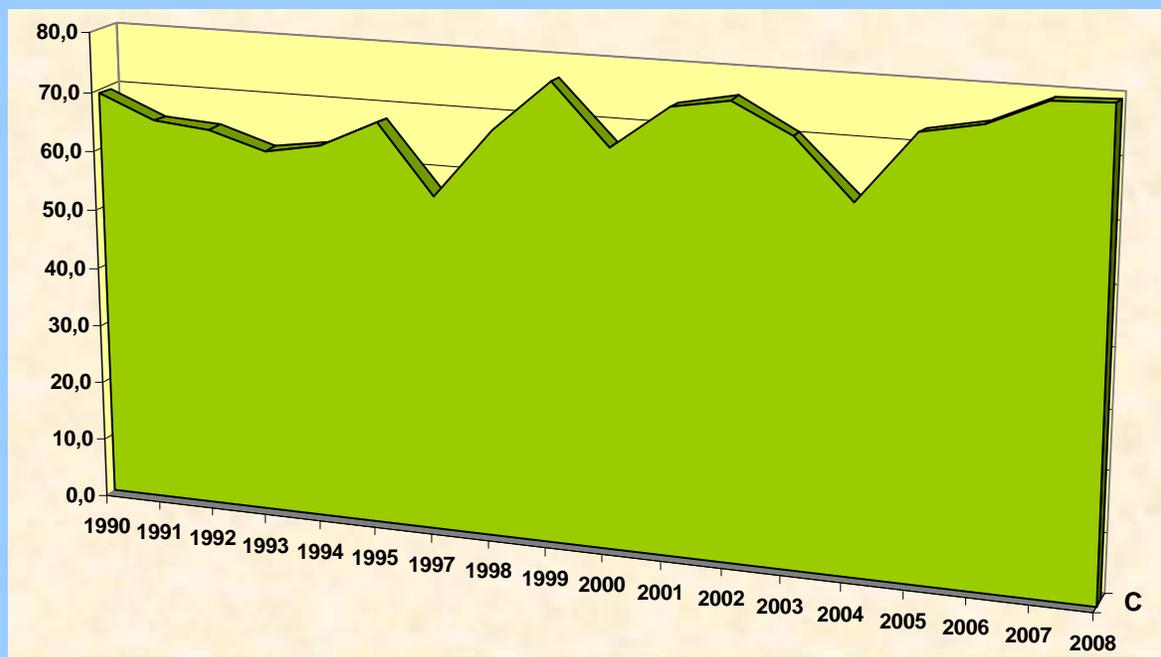
**FUENTE : ELABORACIÓN PROPIA I.N.C. 2009**

Los gráficos siguientes presentan la distribución, por pesos específicos, del cuadro anterior, distinguiendo entre consultas y reclamaciones.

## RECLAMACIONES



## CONSULTAS



## CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2008

Como se ha podido observar en las tablas n° 1 y 2, las consultas y las reclamaciones atendidas por las asociaciones de consumidores de ámbito nacional durante el año 2008, alcanzaron la cifra total de 1.222.392, según los registros comunicados por cada una de las organizaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dicha cifra arroja una media de 3.349 consultas y reclamaciones diarias planteadas sea de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet, en las diferentes estructuras territoriales donde las organizaciones de consumidores están implantadas.

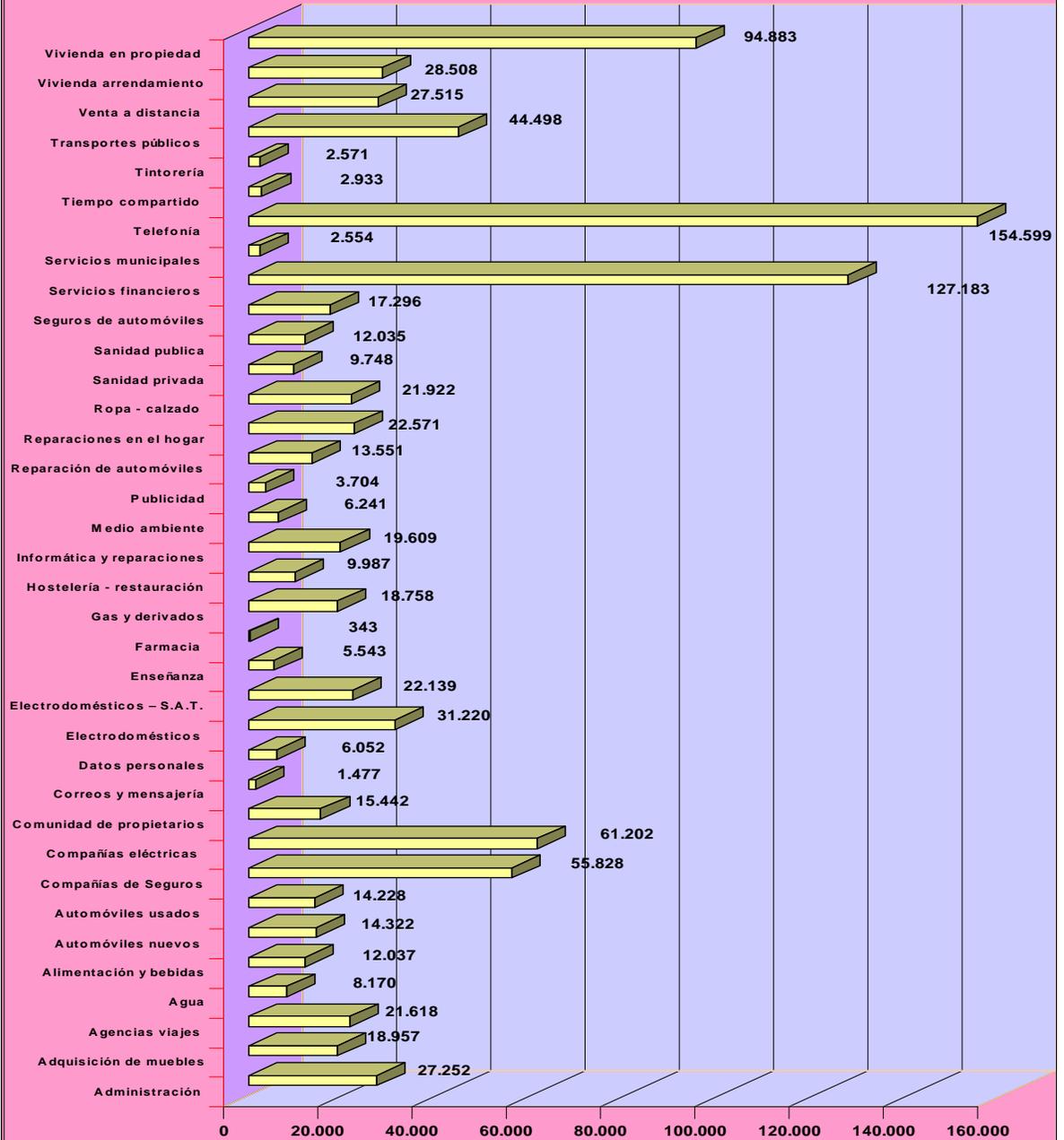
Comparando los datos del año 2007 con los alcanzados en 2008, se ha verificado que la demanda de servicios de asesoramiento y reclamaciones en las organizaciones de consumidores se ha incrementado en un 3,86 %. Efectuada la misma comparación, respecto al año 2006, el incremento es de un 19,03 % esta diferencia es debido básicamente a que en el periodo comparado se produjeron reclamaciones de FORUM y AFINSA.

La tabla que a continuación se presenta, la n° 4, ilustra la distribución de las consultas y las reclamaciones efectuadas con respecto a los diferentes operadores económicos que actúan en el mercado, durante el año precedente, de forma porcentual y en valores numéricos totalizados sin contabilizar sectores no clasificados.

**Tabla nº 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2008**

<b>Sectores</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Administración	27.252	2,23
Adquisición de muebles	18.957	1,55
Agencias viajes	21.618	1,77
Agua	8.170	0,67
Alimentación y bebidas	12.037	0,98
Automóviles nuevos	14.322	1,17
Automóviles usados	14.228	1,16
Compañías de Seguros	55.828	4,57
Compañías eléctricas	61.202	5,01
Comunidad de propietarios	15.442	1,26
Correos y mensajería	1.477	0,12
Datos personales	6.052	0,50
Electrodomésticos	31.220	2,55
Electrodomésticos – S.A.T.	22.139	1,81
Enseñanza	5.543	0,45
Farmacia	343	0,03
Gas y derivados	18.758	1,53
Hostelería - restauración	9.987	0,82
Informática y reparaciones	19.609	1,60
Medio ambiente	6.241	0,51
Publicidad	3.704	0,30
Reparación de automóviles	13.551	1,11
Reparaciones en el hogar	22.571	1,85
Ropa - calzado	21.922	1,79
Sanidad privada	9.748	0,80
Sanidad pública	12.035	0,98
Seguros de automóviles	17.296	1,41
Servicios financieros	127.183	10,40
Servicios municipales	2.554	0,21
Telefonía	154.599	12,65
Tiempo compartido	2.933	0,24
Tintorería	2.571	0,21
Transportes públicos	44.498	3,64
Venta a distancia	27.515	2,25
Vivienda arrendamiento	28.508	2,33
Vivienda en propiedad	94.883	7,76
<b>TOTAL (sin otros sectores)</b>	<b>956.496</b>	<b>78,25</b>
<b>FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2009</b>		

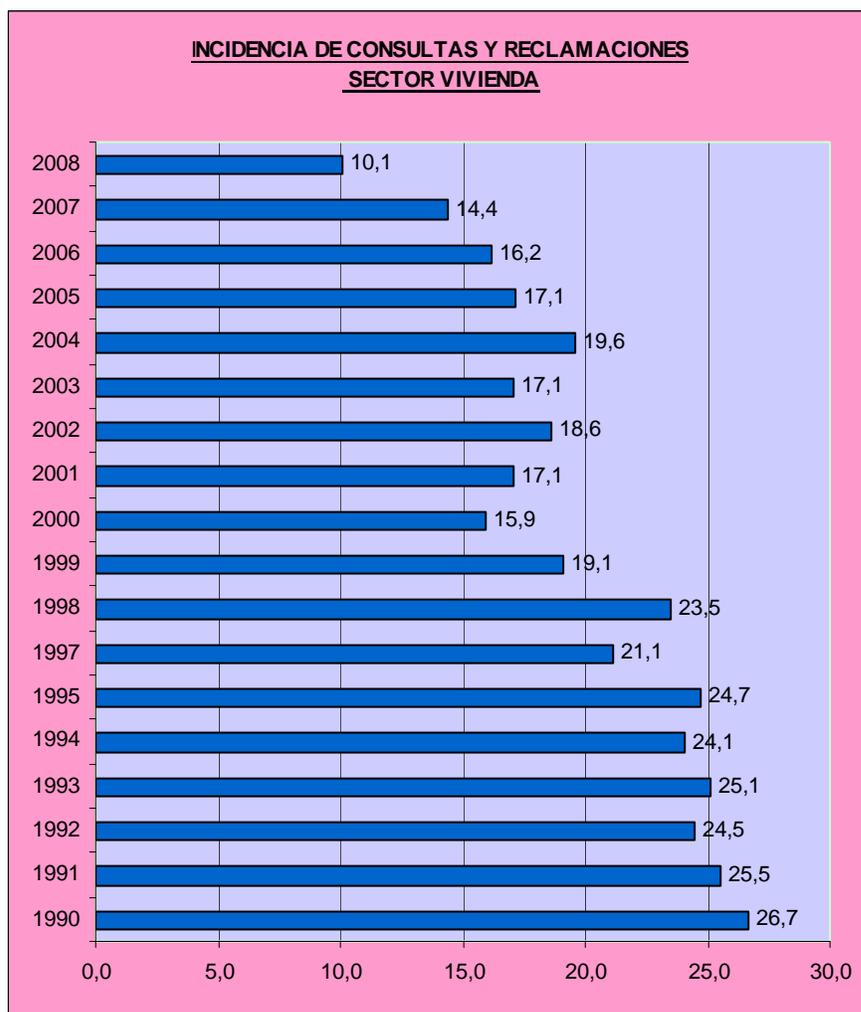
### DISTRIBUCIÓN POR SECTOR ECONÓMICO



La tabla anterior, así como el gráfico, ponen de relieve, un año más, que el sector económico que contabiliza un mayor número de solicitudes de información o quejas, por parte de los consumidores en las asociaciones de consumidores, es el del sector de servicios telefónicos con el 12,65%, seguido por el sector de servicios financieros con el 10,40 % y por el sector vivienda, que representó el 10,09%.

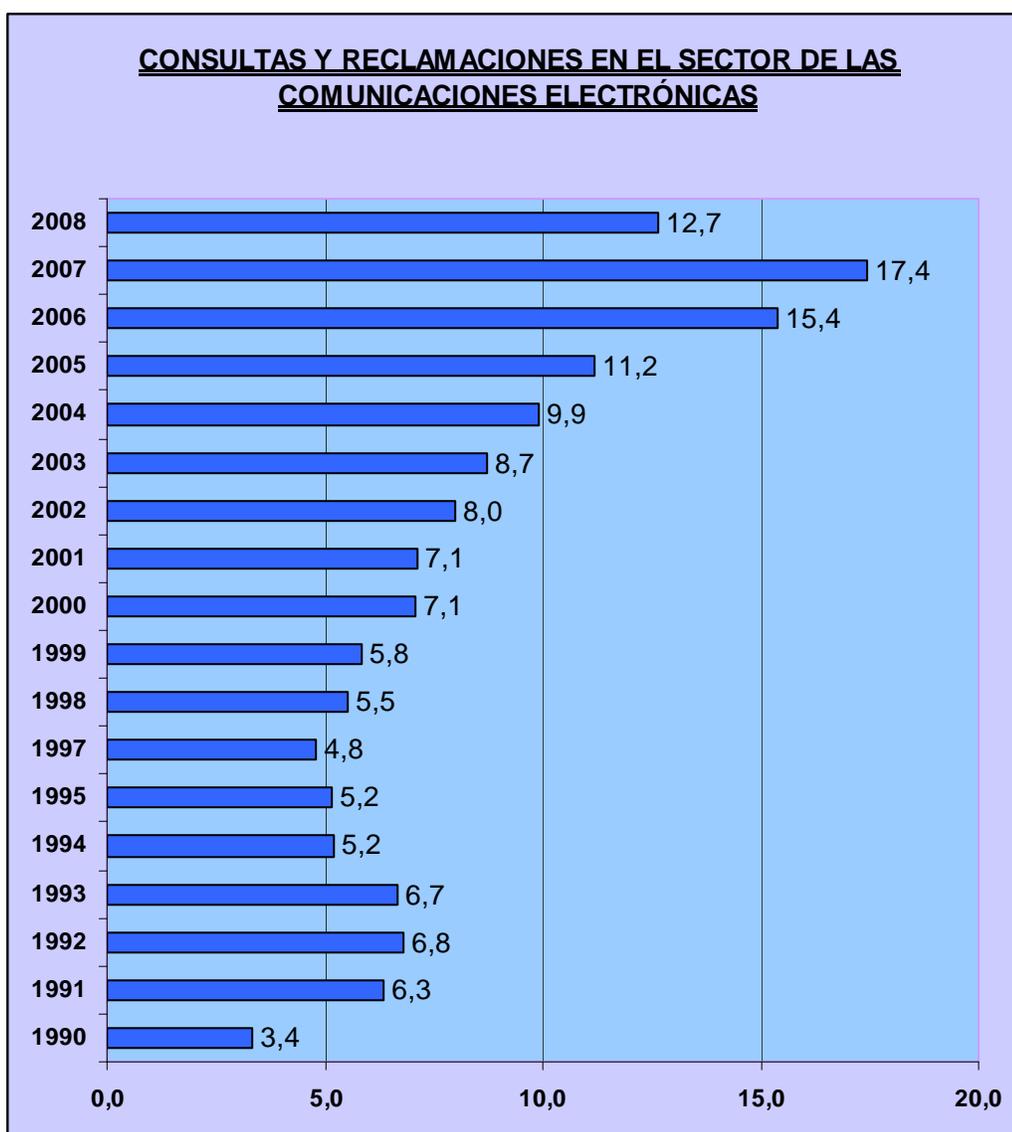
En relación con el periodo a estudio el número de consultas y reclamaciones en el sector vivienda, como se indicó anteriormente, supusieron un montante del 10,09%, sobre el total de las tramitadas, de las que el 7,76 % se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el 2,33 % a arrendamiento.

Como se podrá comprobar en el gráfico siguiente la vivienda genera una de las mayores cargas de la actividad en las organizaciones de los consumidores.

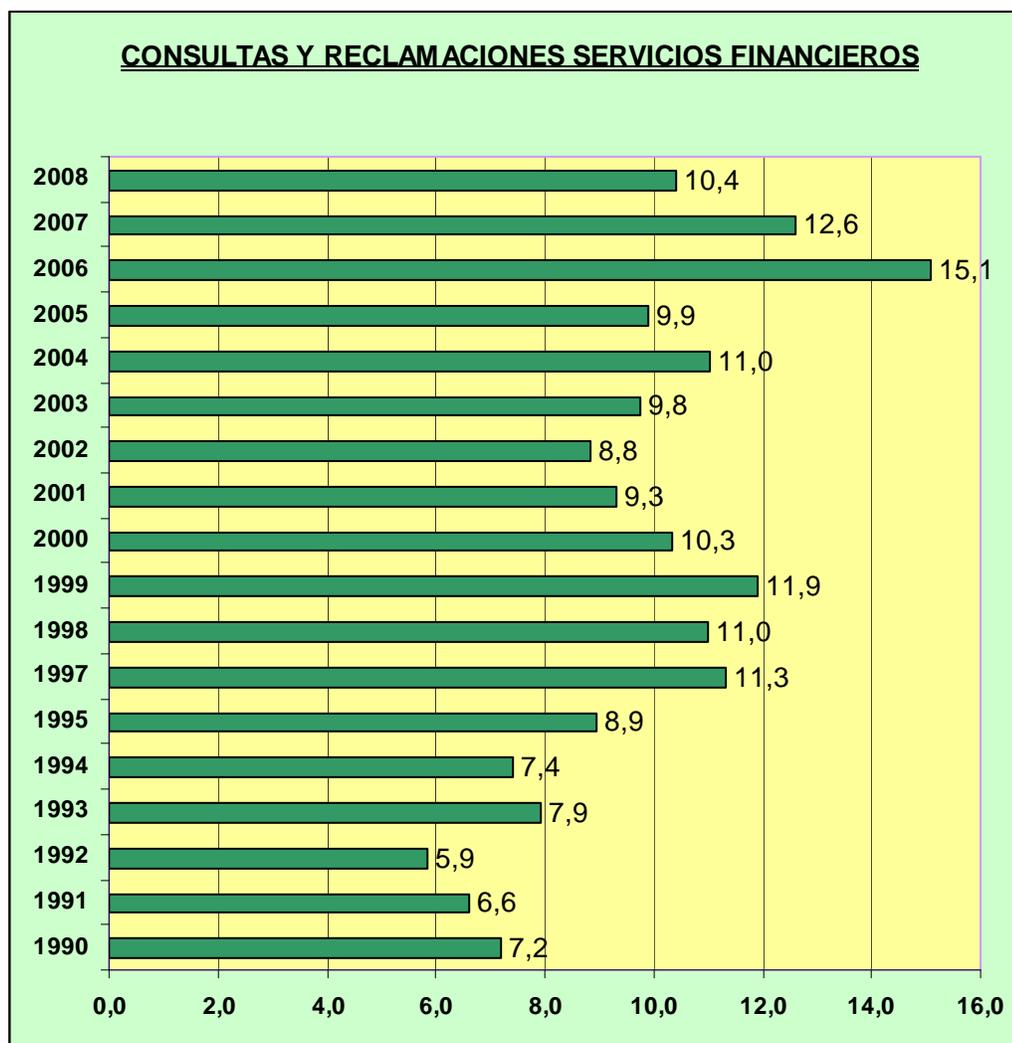


De la visualización de este gráfico se podría extraer una conclusión errónea, el de que se está produciendo un estancamiento o desaceleración de las consultas o reclamaciones en el sector de la vivienda. Si se observan los números absolutos particularizados para el sector vivienda, ver tabla nº 2, no es esa la conclusión a la que se puede llegar. El número de consultas y reclamaciones en relación con la vivienda, tanto en propiedad como en arrendamiento, ha seguido incrementándose año tras año.

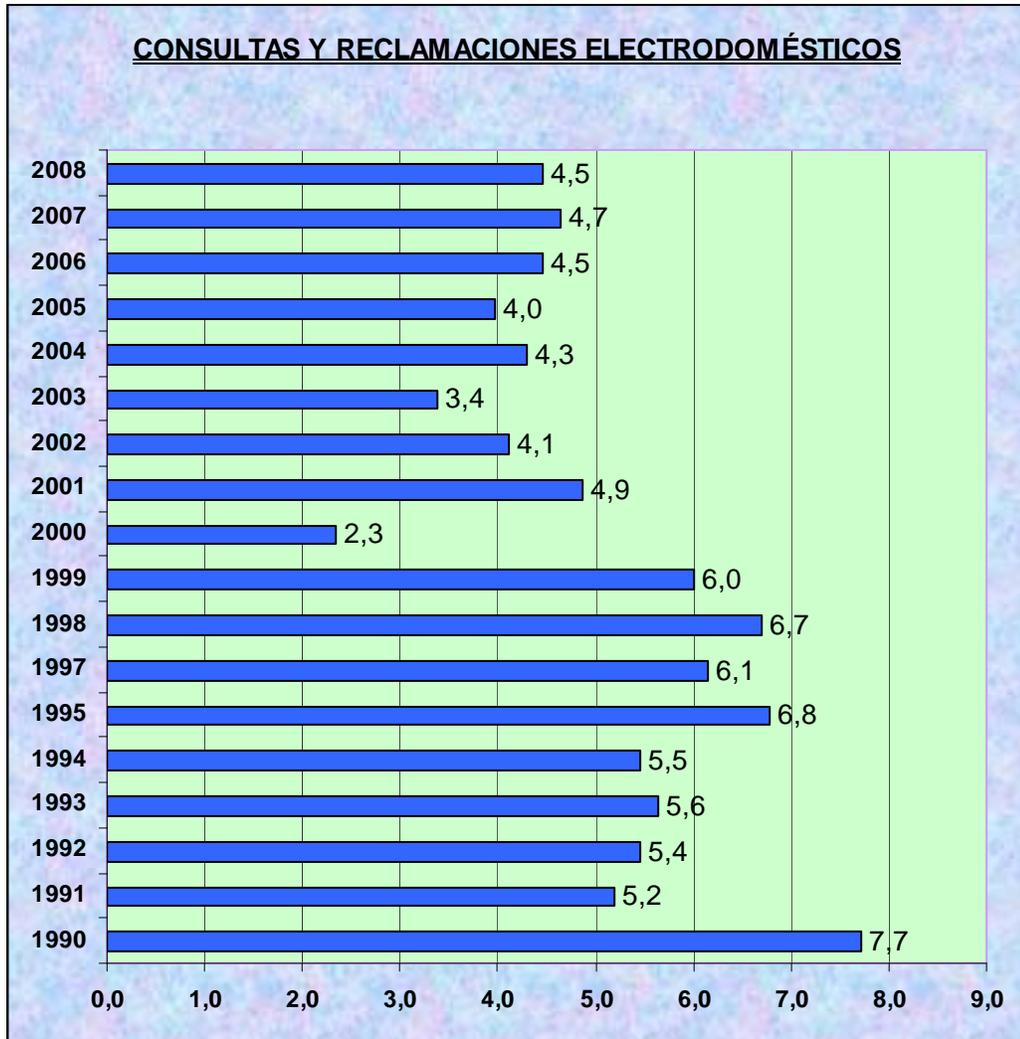
En cuanto al sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas sigue registrándose un aumento de las consultas y reclamaciones, aunque porcentualmente respecto al total de reclamaciones en el 2007 se observa una disminución porcentual. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas seguirán creciendo y, de forma más notoria, por lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet.



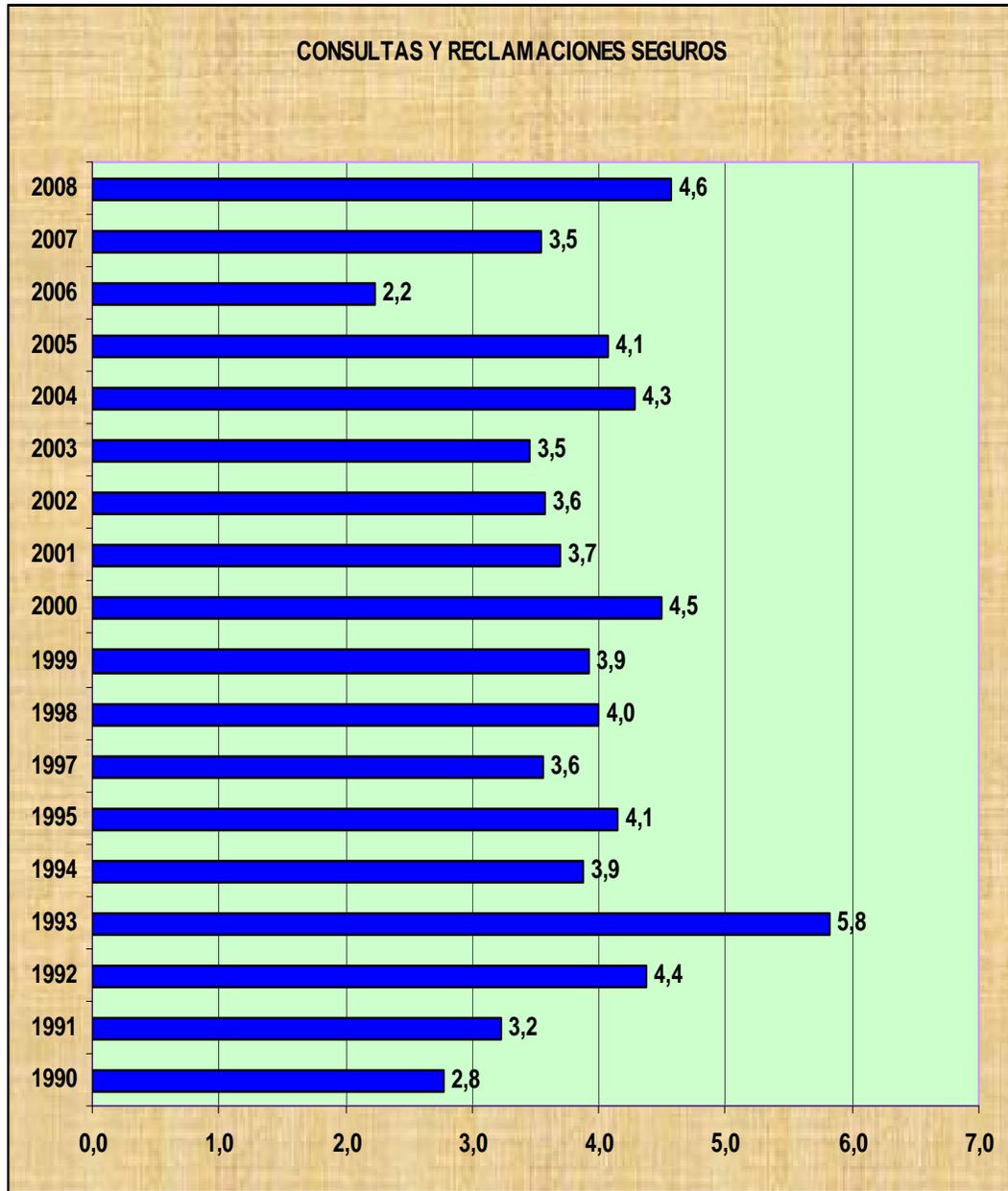
Referente al sector de servicios financieros vemos que existen altibajos con una tendencia en el 2008 a un decrecimiento respecto al 2007 y 2006 que se produjo un crecimiento muy alto debido a Forum y Afinsa.



En cuanto a la actividad en el sector relacionado con los electrodomésticos se ve un pequeño decremento respecto al 2007 con una tendencia final a estabilizarse.

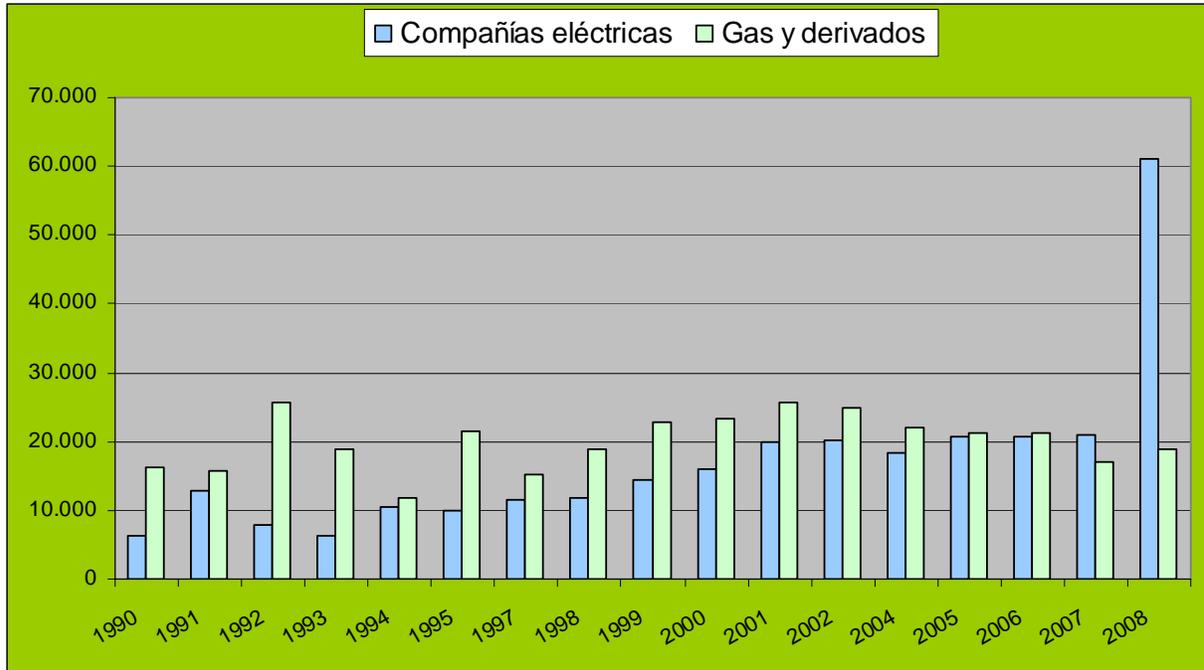


Otro sector a destacar es el referido a los seguros. El gráfico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo.



Otros sectores a destacar es el referido a los sectores de gas y derivados y Compañías eléctricas. El grafico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo, es necesario resaltar el gran incremento de las reclamaciones en el sector eléctrico debido principalmente al aumento de precios, al cambio de la tarifa nocturna y a la modificación en el sistema de facturación.

En relación al sector gas y derivados sin embargo se produce una ligera bajada en número pero sube porcentualmente respecto al total de reclamaciones.



De los datos seriados y disponibles, a la vista de los que ilustran la tabla n° 4, cabe realizar algunos comentarios:

- Los sectores más reclamados, como la vivienda, los servicios y productos financieros y las comunicaciones electrónicas, continúan ocupando los primeros lugares a lo largo del periodo que se compara. También destacar por su volumen los sectores de electrodomésticos, seguros, reparaciones en el hogar, compañías eléctricas y gas y derivados, reparaciones de automóviles y transportes públicos, Administración y venta a distancia.

- Las oscilaciones que se verifican en determinados sectores vienen justificadas por problemas coyunturales o puntuales, así como por los planes de control o verificación de las condiciones de mercado, tanto por las administraciones de consumo como de las propias organizaciones de consumidores y usuarios.



■ Del conjunto de las reclamaciones y consultas formuladas, como se ha podido observar en la tabla nº 3, el 20,53 % fueron reclamaciones y el resto, 79,47 %, solicitudes de asesoramiento por parte de los consumidores.

Una de las cuestiones de mayor relevancia es la tipificación de las causas o motivos que han dado lugar a las reclamaciones o consultas presentadas. De los datos disponibles, para el año 2008, se puede concluir lo siguiente:

■ La mayoría de las denuncias o consultas están vinculadas a deficiencias en la prestación del servicio, le siguen los precios. El siguiente escalón son las condiciones de ventas. Le siguen por problemas en cláusulas abusivas y la publicidad. Y finalmente se deben a motivos diversos y particularizados que se producen coyunturalmente a lo largo del año.

En la tabla final se observa el desglose numérico con clasificación por sectores de las consultas y reclamaciones en el año 2008.

También se pudo ver el gráfico de los diferentes volúmenes de consultas y reclamaciones en el año 2008, donde se suprimen otros sectores para realizar la comparación entre consultas y reclamaciones sectoriales.

**CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2008-3**

Sectores	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	CONSUL.	RECLAM.	TOTAL
Administración	22.114	5.138	27.252
Adquisición de muebles	15.267	3.690	18.957
Agencias viajes	15.449	6.169	21.618
Agua	6.740	1.430	8.170
Alimentación y bebidas	10.912	1.125	12.037
Automóviles nuevos	11.115	3.207	14.322
Automóviles usados	11.397	2.831	14.228
Compañías de Seguros	47.551	8.277	55.828
Compañías eléctricas	51.380	9.822	61.202
Comunidad de propietarios	12.577	2.865	15.442
Contenidos no publicitarios	555	99	654
Correos y mensajería	1.243	234	1.477
Datos personales	4.763	1.289	6.052
Electrodomésticos	24.155	7.065	31.220
Electrodomésticos – S.A.T.	16.732	5.407	22.139
Enseñanza	4.490	1.053	5.543
Farmacia	289	54	343
Gas y derivados	13.806	4.952	18.758
Hostelería - restauración	8.494	1.493	9.987
Informática y reparaciones	15.975	3.634	19.609
Medio ambiente	6.040	201	6.241
Otros sectores	212.965	52.277	265.242
Publicidad	2.704	1.000	3.704
Reparación de automóviles	11.338	2.213	13.551
Reparaciones en el hogar	18.206	4.365	22.571
Ropa - calzado	18.777	3.145	21.922
Sanidad privada	7.427	2.321	9.748
Sanidad pública	10.465	1.570	12.035
Seguros de automóviles	13.876	3.420	17.296
Servicios financieros	106.186	20.997	127.183
Servicios municipales	2.226	328	2.554
Telefonía	116.818	37.781	154.599
Tiempo compartido	2.374	559	2.933
Tintorería	1.935	636	2.571
Transportes públicos	30.394	14.104	44.498
Venta a distancia	18.678	8.837	27.515
Vivienda arrendamiento	23.826	4.682	28.508
Vivienda en propiedad	72.154	22.729	94.883
<b>TOTAL</b>	<b>971.394</b>	<b>250.998</b>	<b>1.222.392</b>
<b>FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES</b>			<b>I.N.C. 2009</b>

