

**BALANCE DE
CONSULTAS Y
RECLAMACIONES
PRESENTADAS
EN LAS
ORGANIZACIONES
DE CONSUMIDORES
DE
AMBITO NACIONAL:
AÑO 2009**



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL



INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Instituto Nacional del Consumo.
Madrid, marzo de 2010.

ÍNDICE	
Presentación: Visión general	4
Consultas y reclamaciones 2009	12
Tablas:	
▪ Tabla nº 1. distribución de las consultas y reclamaciones por organizaciones: 1999 a 2009	5
▪ Tabla nº 2. evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos 1991-2009	8
▪ Tabla nº 3. distribución % de las reclamaciones y consultas: 1990 a 2009	10
▪ Tabla nº 4. distribución de las consultas y reclamaciones según sector económico en el año 2009.	13
▪ Tablas. Motivos de las consultas y reclamaciones 2009 en los sectores mas reclamados	15
▪ Tabla. Motivos de las consultas y reclamaciones 2009	23

PRESENTACIÓN: VISIÓN GENERAL

Anualmente las organizaciones de consumidores, que a continuación se relacionan, remiten su actividad de asesoramiento y de atención de reclamaciones al Consejo de Consumidores y Usuarios:

- 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)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- 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).¹
- 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 2009 en cada una de ellas.

¹ 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 gráfico de distribución por asociaciones en el 2009.



Tabla nº 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR ORGANIZACIONES 1999 A 2009

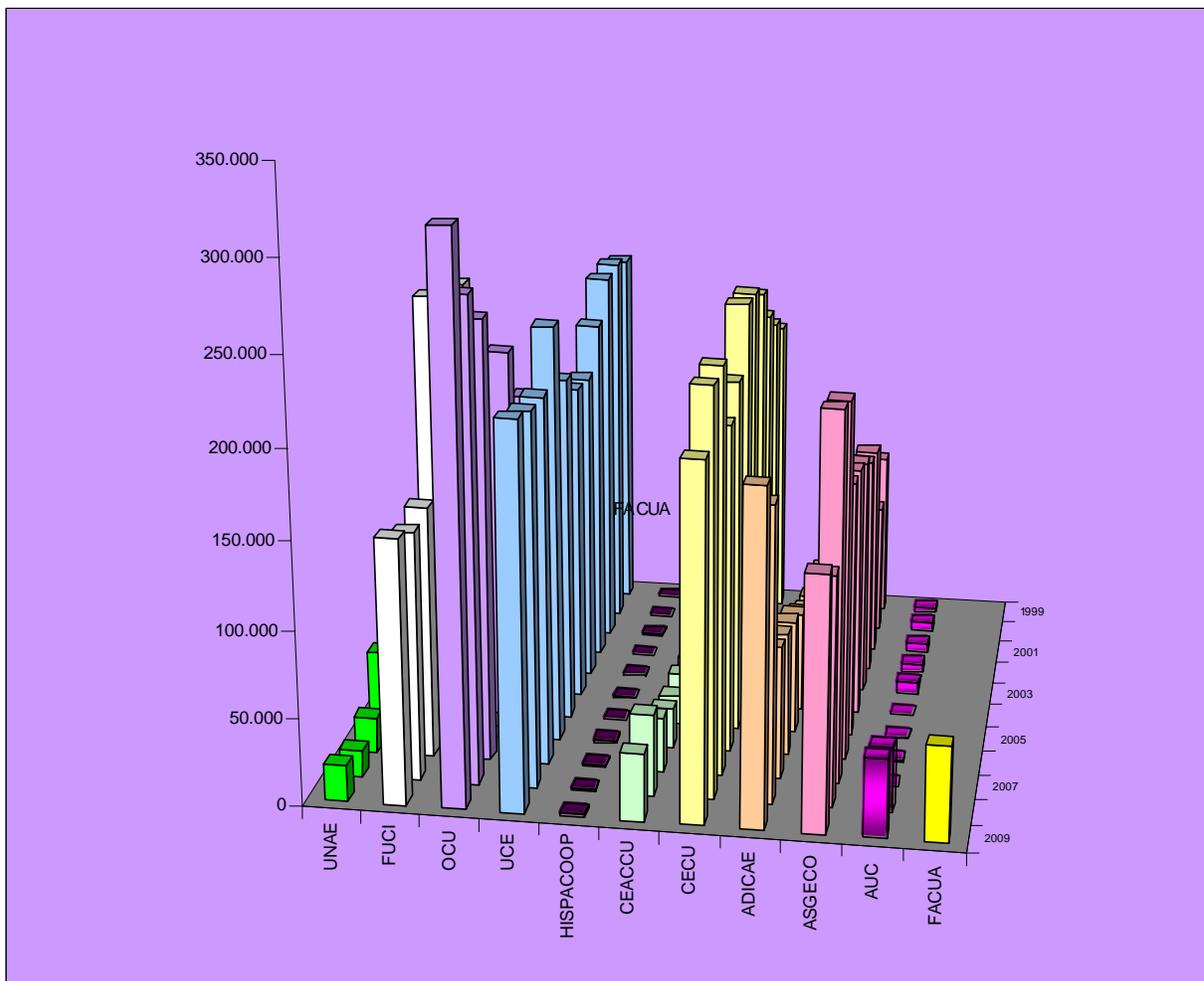
Organizaciones	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Asociación de usuarios de la Comunicación (AUC)	2.400	5.274	4.500	5.000	6.500	543	616	780	610	37.416	44.653
Asociación General de Consumidores (ASGECO)	97.113	76.460	123.266	127.458	137.935	144.773	148.299	205.645	211.016	131.214	144.491
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	190.168
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	201.716
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	38.657
Federación Union 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	20.867
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	150.135
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	82.453	114.203	129.330	136.559	167.873	164.716	213.553	-	250.881	273.299	317.710
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	218.285
HISPACOOP	-	-	661	678	708	506	637	1.447	1.547	1.639	2.223
Consumidores en Acción (FACUA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	54.371
TOTAL	831.299	868.399	831.063	982.695	1.026.088	1.098.434	1.138.098	1.026.959	1.176.910	1.258.817	1.383.276

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 2009, 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 evolución por los diferentes años.

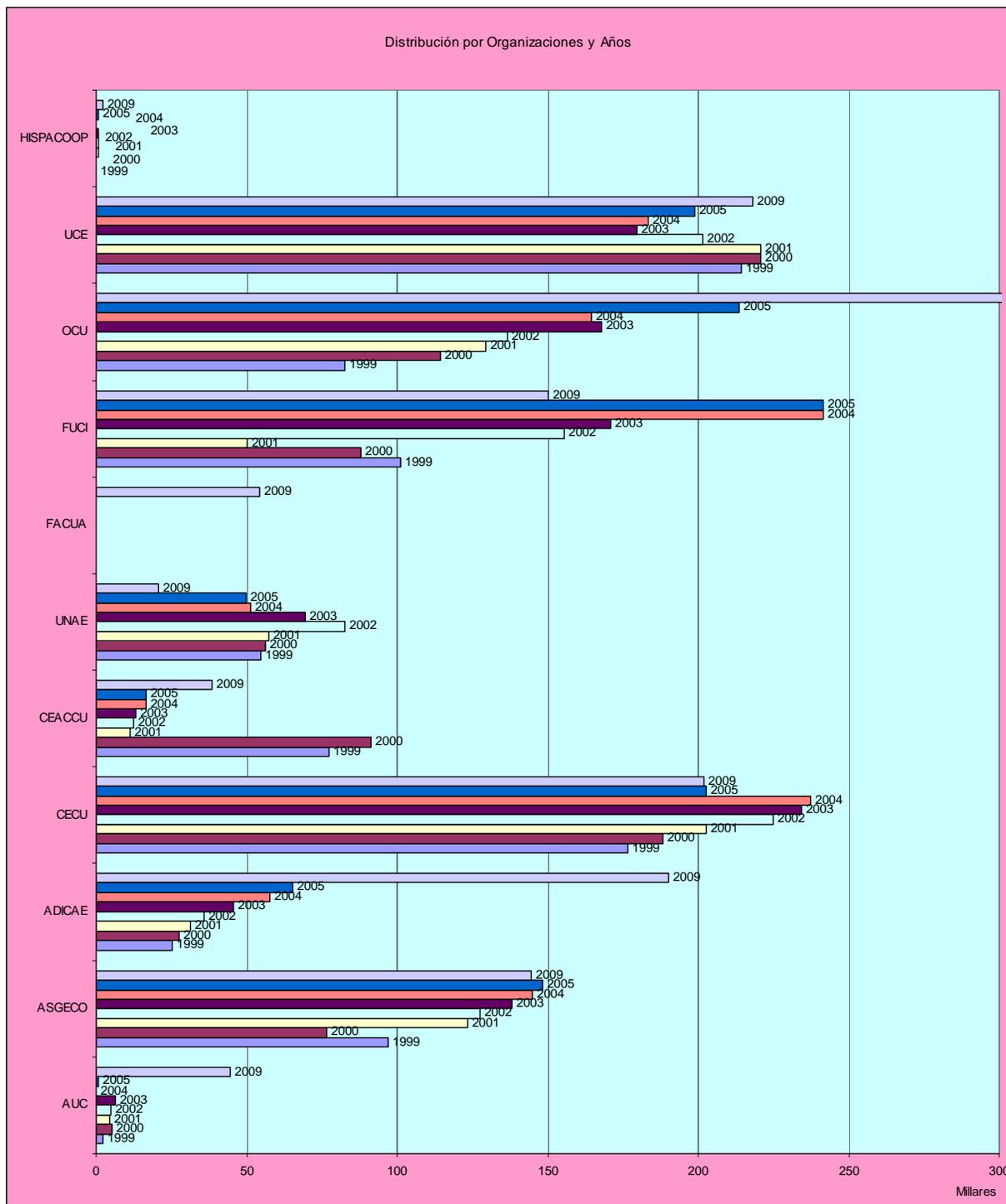


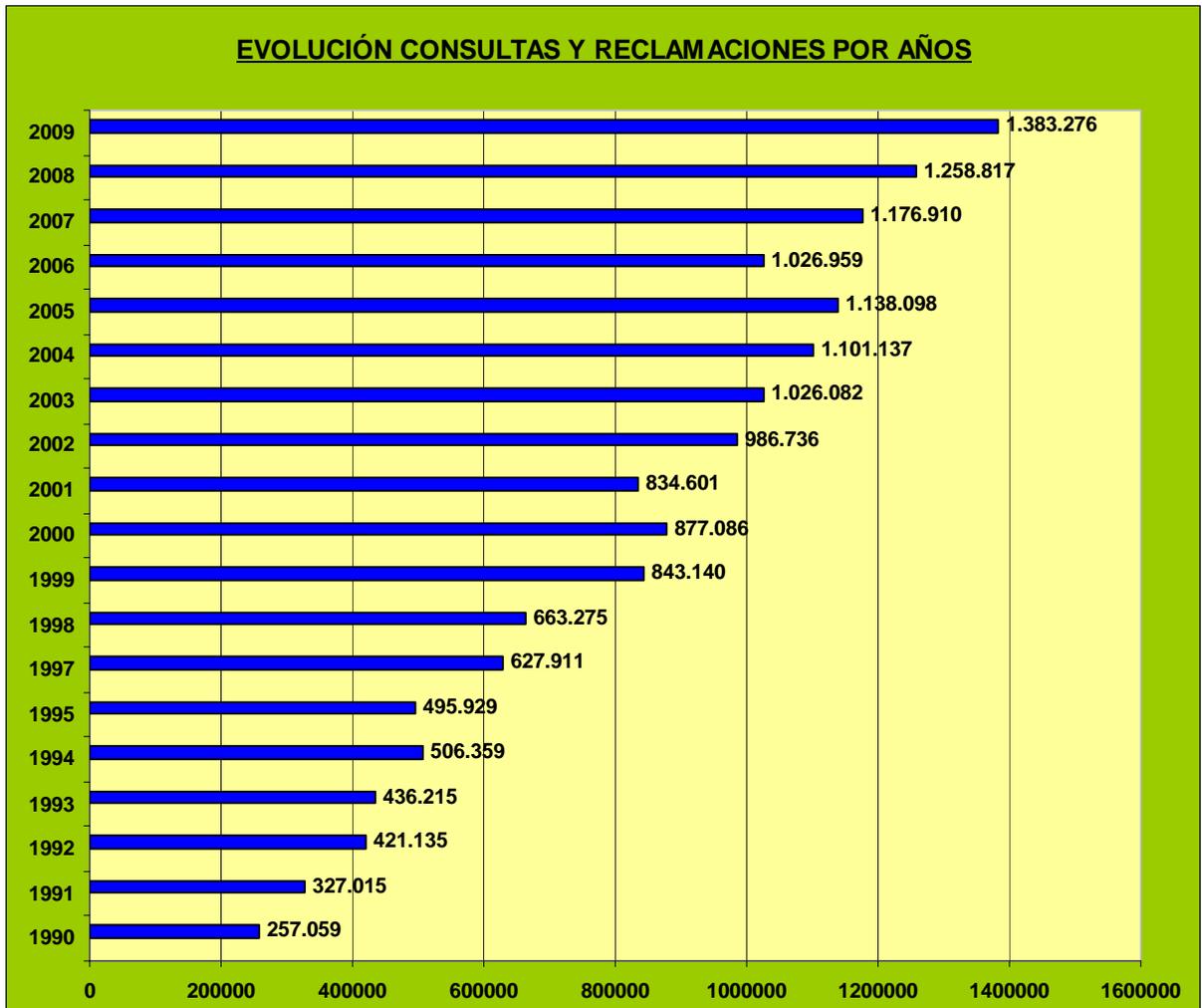
Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS

sectores	1995	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Administración	-	-	-	13.396	192.192	13.158	15.892	20.141	30.450	31.737	6.437	33.769	27.252	31.492
Adquisición de muebles	5.178	7.866	7.700	8.716	8.622	4.868	8.051	10.828	14.954	13.696	15.337	18.168	18.957	19.530
Agencias viajes	11.677	9.830	11.854	17.528	15.660	11.053	12.713	14.641	21.526	20.803	13.836	29.468	21.618	26.830
Agua	8.088	6.610	8.921	12.139	8.444	8.281	4.761	4.829	6.849	9.153	2.297	5.161	8.170	11.090
Alimentación y bebidas	11.806	17.761	17.145	27.360	34.789	28.325	11.606	10.529	18.565	27.104	9.736	15.195	12.037	11.127
Automóviles nuevos	9.077	9.538	10.038	10.894	10.580	9.208	7.522	12.877	17.639	12.793	13.153	12.356	14.322	16.620
Automóviles usados	7.743	10.278	10.423	11.750	10.621	9.369	8.457	9.519	9.805	25.752	9.406	15.861	14.228	17.094
Compañías de seguros	20.565	22.370	26.535	33.031	39.485	30.891	35.280	35.461	47.076	46.296	22.999	41.680	55.828	71.036
Compañías eléctricas	10.065	11.430	11.884	14.461	16.085	19.945	20.297	20.328	18.380	20.755	14.341	20.992	61.202	52.773
Comunidad de propietarios	-	-	-	9.821	9.838	8.638	7.305	113	165	2.511	2.645	12.359	15.442	15.131
Correos y mensajería	-	-	-	2.938	2.348	2.123	722	2.080	1.892	2.096	1.703	723	1.477	2.423
Datos personales	-	-	-	-	1.250	157	644	286	369	369	411	2.522	6.052	34.554
Electrodomésticos	18.877	29.864	23.889	27.308	2.924	18.552	20.140	16.861	16.795	27.636	26.592	39.545	31.220	30.436
Electrodomésticos – S.A.T.	14.765	8.751	20.587	23.389	25.679	22.107	20.529	17.861	30.090	17.612	19.189	15.224	22.139	19.592
Enseñanza	-	-	-	4.356	6.730	2.885	54.956	12.970	6.432	10.561	3.778	2.987	5.543	9.613
Farmacia	5.082	8.328	7.211	4.114	5.339	3.268	2.035	1.849	2.460	3.106	2.146	1.786	343	312
Gas y derivados	21.500	15.197	18.890	22.926	23.408	25.757	24.856	23.676	21.908	21.253	18.671	17.083	18.758	20.371
Hostelería - restauración	7.881	10.444	11.360	10.597	13.337	13.129	8.402	9.566	9.344	10.583	8.495	8.578	9.987	13.020
Informática y reparaciones	-	-	-	3.431	3.505	3.073	0	0	0	2.147	2.207	2.600	19.609	16.053
Medio ambiente	-	-	-	2.643	2.228	1.638	4	7	1.149	4	9	554	6.241	5.695
Otros sectores	48.213	123.140	82.052	134.650	13.749	194.695	332.990	319.753	231.727	218.255	203.412	192.327	302.440	255.828
Publicidad	-	-	-	4.857	5.309	6.357	8.623	11.750	6.688	14.477	1.583	1.422	3.585	52.664
Reparación de automóviles	16.421	17.696	20.764	22.290	22.378	22.149	18.111	29.399	16.697	17.647	17.478	24.322	13.551	12.902
Reparaciones en el hogar	18.087	9.467	22.579	26.698	29.262	25.672	16.912	16.963	28.512	37.990	28.576	38.724	22.571	25.707
Ropa - calzado	12.008	14.454	16.486	17.486	16.000	11.336	8.234	8.252	8.364	19.789	19.297	20.252	21.922	20.207
Sanidad privada	8.133	8.993	10.762	11.901	10.428	10.176	7.841	8.702	10.543	11.695	10.441	10.816	9.748	15.641
Sanidad pública	22.065	18.507	24.218	10.457	9.877	8.503	5.533	5.755	16.238	9.732	16.206	9.901	12.035	9.741
Seguros de automóviles	7.939	10.927	12.260	14.889	12.109	12.383	17.030	17.638	26.230	11.369	6.690	6.944	17.296	18.710
Servicios financieros	44.319	71.096	72.966	100.339	90.543	77.661	76.589	100.137	121.578	112.761	154.913	148.135	127.183	142.595
Servicios municipales	-	-	-	451	741	18	27	16	9.641	20.130	42	81	2.554	4.004
Telefonía	25.648	30.082	36.715	49.104	62.072	59.339	59.604	88.792	108.968	127.170	158.156	205.181	154.599	207.942
Tiempo compartido	-	-	-	3.702	3.968	3.923	621	786	81	658	672	1.066	2.933	3.202
Tintorería	5.301	6.940	8.041	7.775	6.825	6.101	4.532	5.630	4.806	7.412	9.455	7.407	2.571	2.423
Transportes públicos	12.527	15.734	13.608	17.074	19.832	16.344	11.650	11.686	19.251	25.597	37.729	42.651	44.498	47.769
Venta a distancia	-	-	-	-	1.778	1.157	206	334	379	2.447	2.689	1.294	27.515	15.677
Vivienda arrendamiento	84.022	66.135	72.421	61.696	54.832	51.001	49.355	48.397	94.339	41.800	27.226	34.047	28.508	39.426
Vivienda en propiedad	38.942	66.473	83.966	98.973	84.319	91.361	104.706	127.670	121.247	153.202	139.006	135.729	94.883	84.046
TOTAL	495.929	627.911	663.275	843.140	877.086	834.601	986.736	1.026.082	1.101.137	1.138.098	1.026.959	1.176.910	1.258.817	1.383.276
FUENTE :Datos remitidos por las asociaciones de consumidores I.N.C. 2010														

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 gráfico 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 nº 3, desglosa para cada uno de los años, el peso específico de aquellas.

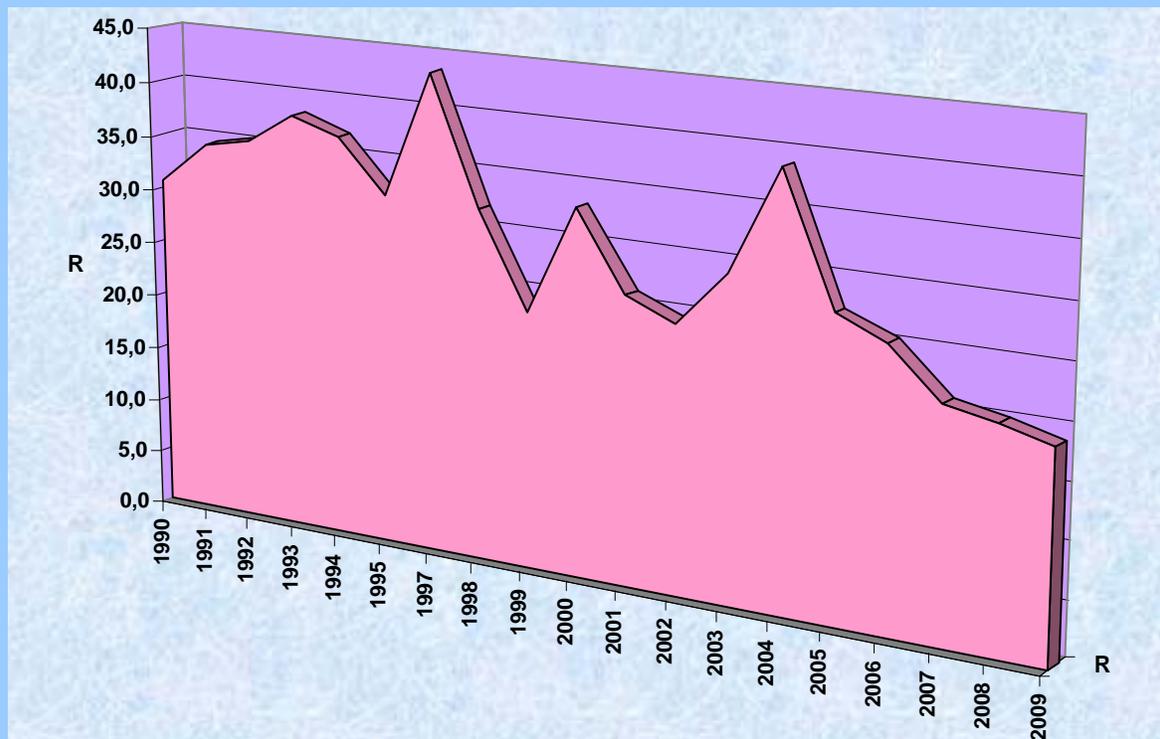
Tabla nº 3. DISTRIBUCIÓN % DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS 1990 A 2009

	RECLAMACIONES	CONSULTAS
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	19,9	80,1
2009	18,8	81,2

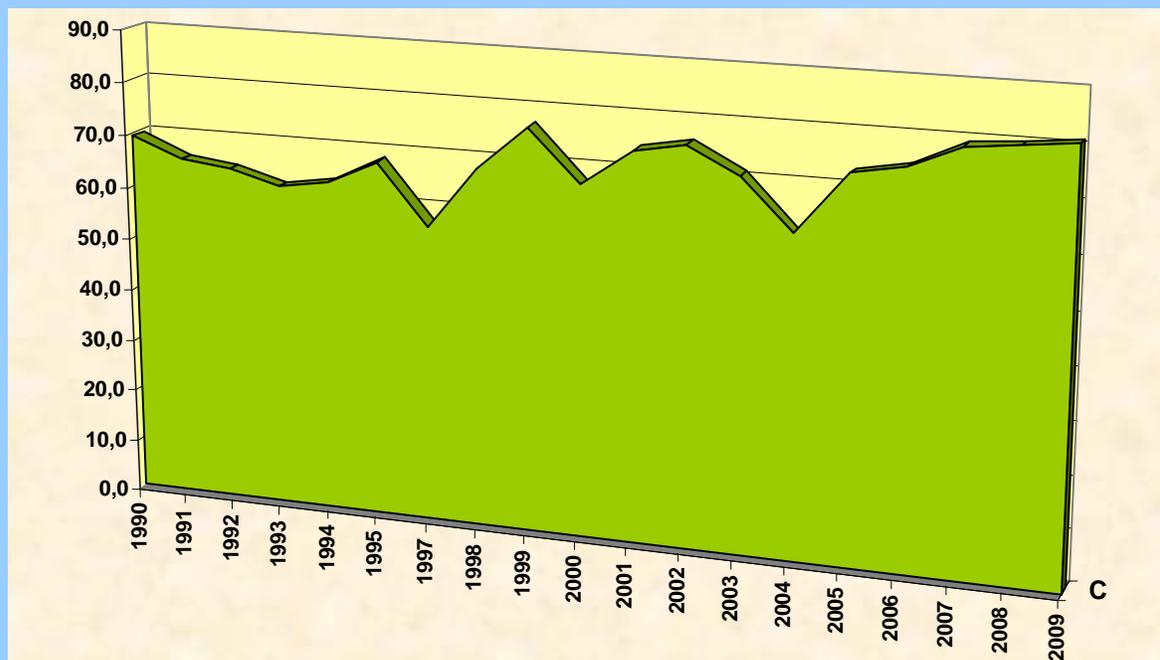
FUENTE : ELABORACIÓN PROPIA I.N.C. 2010

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

RECLAMACIONES



CONSULTAS



CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2009

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 2009, alcanzaron la cifra total de 1.383.276, según los registros comunicados por cada una de las organizaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dicha cifra arroja una media de 3.789 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.

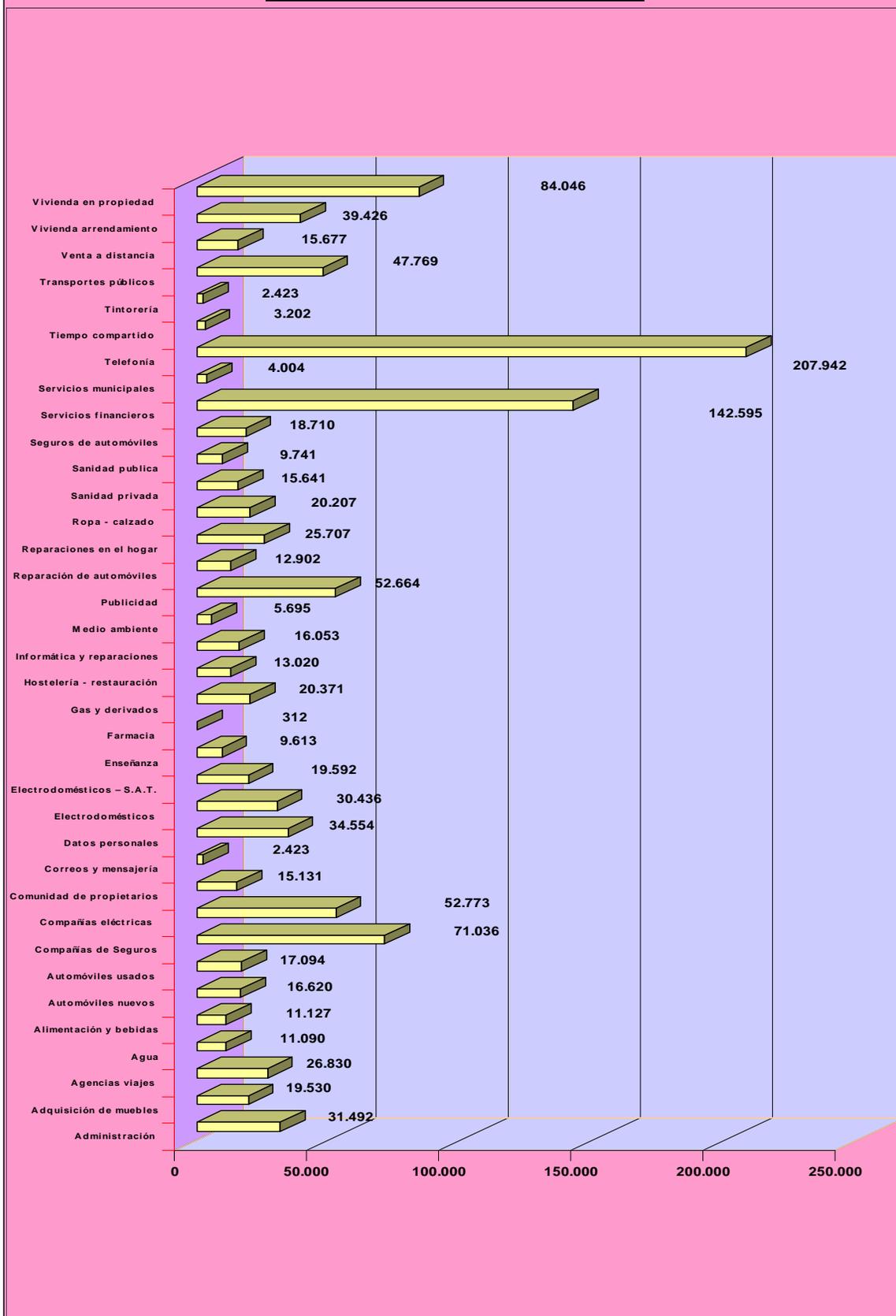
Comparando los datos del año 2008 con los alcanzados en 2009, se ha verificado que la demanda de servicios de asesoramiento y reclamaciones en las organizaciones de consumidores se ha incrementado en un 9,89 %. Efectuada la misma comparación, respecto al año 2007, el incremento es de un 17,53 % esta diferencia es debido básicamente a que en el periodo comparado se produjeron aun algunas 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 SEGUN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2009

Sectores	TOTAL	%
Administración	31.492	2,28
Adquisición de muebles	19.530	1,41
Agencias viajes	26.830	1,94
Agua	11.090	0,80
Alimentación y bebidas	11.127	0,80
Automóviles nuevos	16.620	1,20
Automóviles usados	17.094	1,24
Compañías de Seguros	71.036	5,14
Compañías eléctricas	52.773	3,82
Comunidad de propietarios	15.131	1,09
Correos y mensajería	2.423	0,18
Datos personales	34.554	2,50
Electrodomésticos	30.436	2,20
Electrodomésticos – S.A.T.	19.592	1,42
Enseñanza	9.613	0,69
Farmacia	312	0,02
Gas y derivados	20.371	1,47
Hostelería - restauración	13.020	0,94
Informática y reparaciones	16.053	1,16
Medio ambiente	5.695	0,41
Publicidad	52.664	3,81
Reparación de automóviles	12.902	0,93
Reparaciones en el hogar	25.707	1,86
Ropa - calzado	20.207	1,46
Sanidad privada	15.641	1,13
Sanidad publica	9.741	0,70
Seguros de automóviles	18.710	1,35
Servicios financieros	142.595	10,31
Servicios municipales	4.004	0,29
Telefonía	207.942	15,03
Tiempo compartido	3.202	0,23
Tintorería	2.423	0,18
Transportes públicos	47.769	3,45
Venta a distancia	15.677	1,13
Vivienda arrendamiento	39.426	2,85
Vivienda en propiedad	84.046	6,08
TOTAL (sin otros sectores)	1.127.448	81,51
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2010		

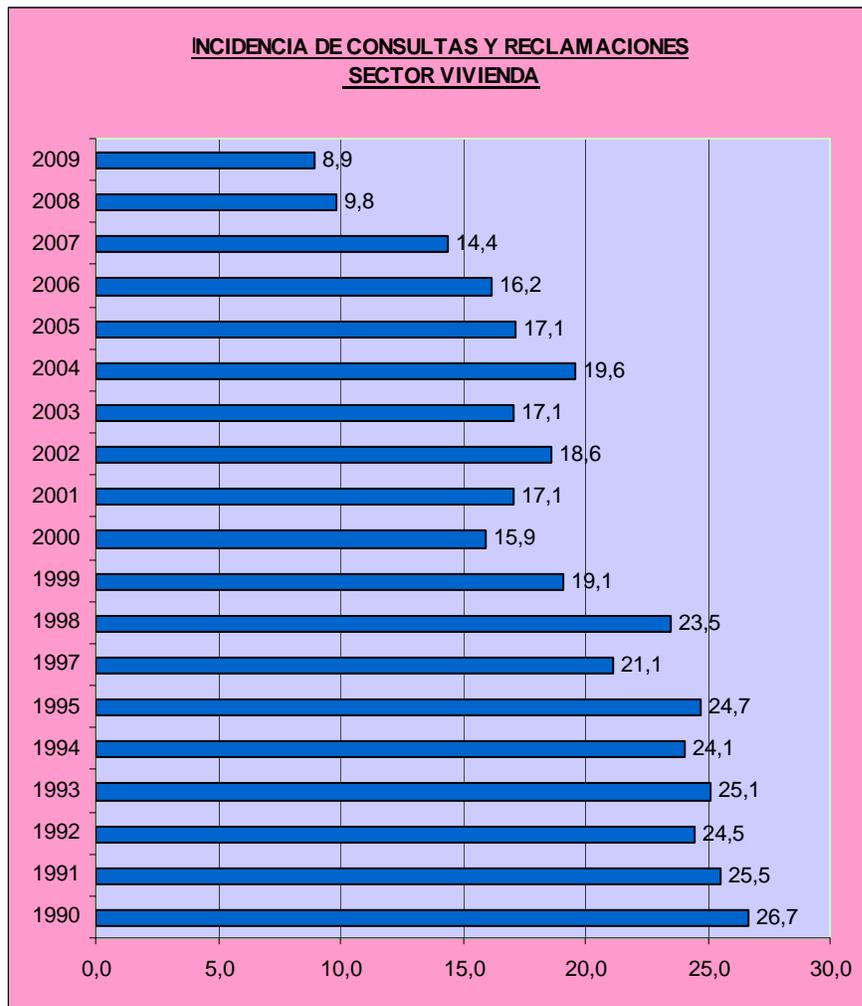
DISTRIBUCIÓN POR SECTOR ECONÓMICO



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 15,03 %, seguido por el sector de servicios financieros con el 10,31 % y por el sector vivienda, que representó el 8,93 %.

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 8,93 %, sobre el total de las tramitadas, de las que el 6,08 % se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el 2,85 % 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.

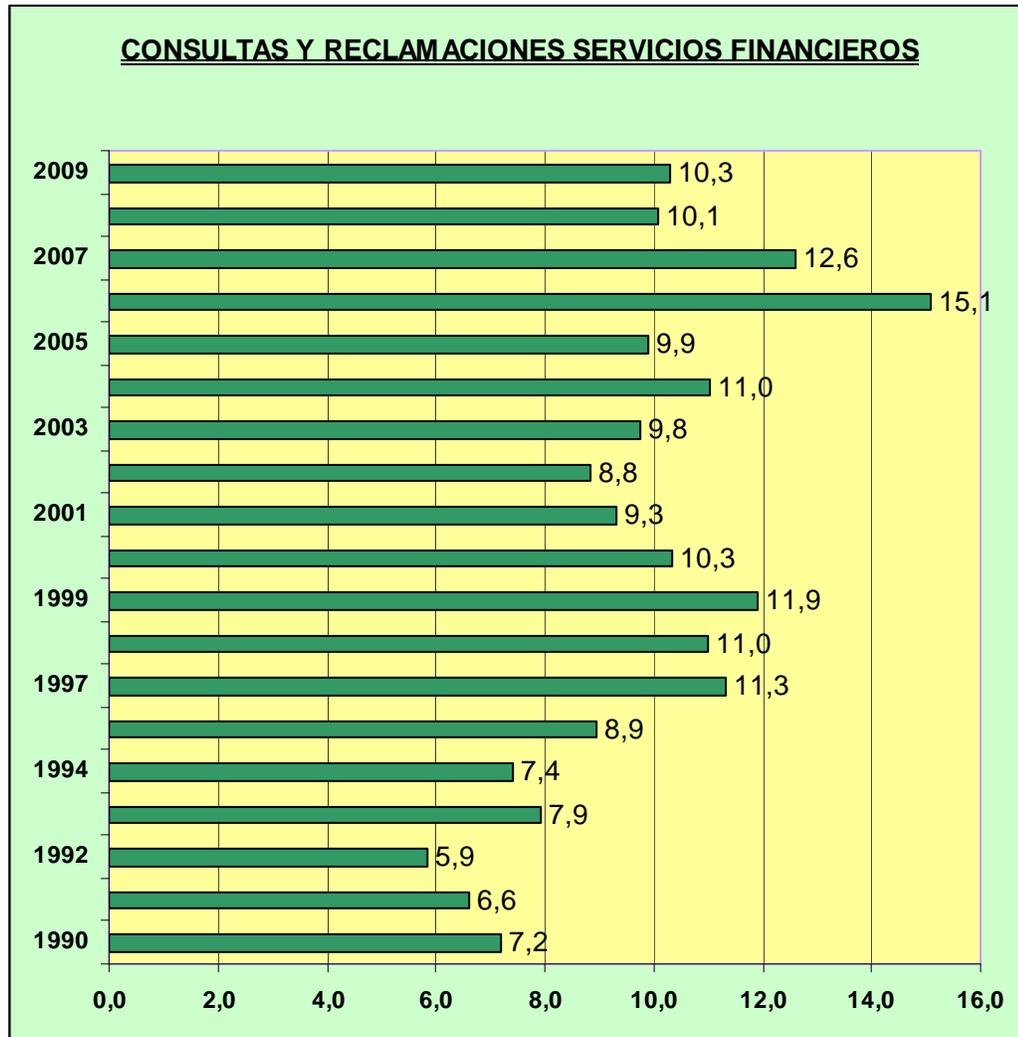


De la visualización de este gráfico se podría extraer una conclusión errónea, el de que se está produciendo un estancamiento o desaceleración de las consultas o reclamaciones en el sector de la vivienda. Si se observan los números absolutos particularizados para el sector vivienda, ver tabla nº 2, no 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 disminuyendo año tras año.

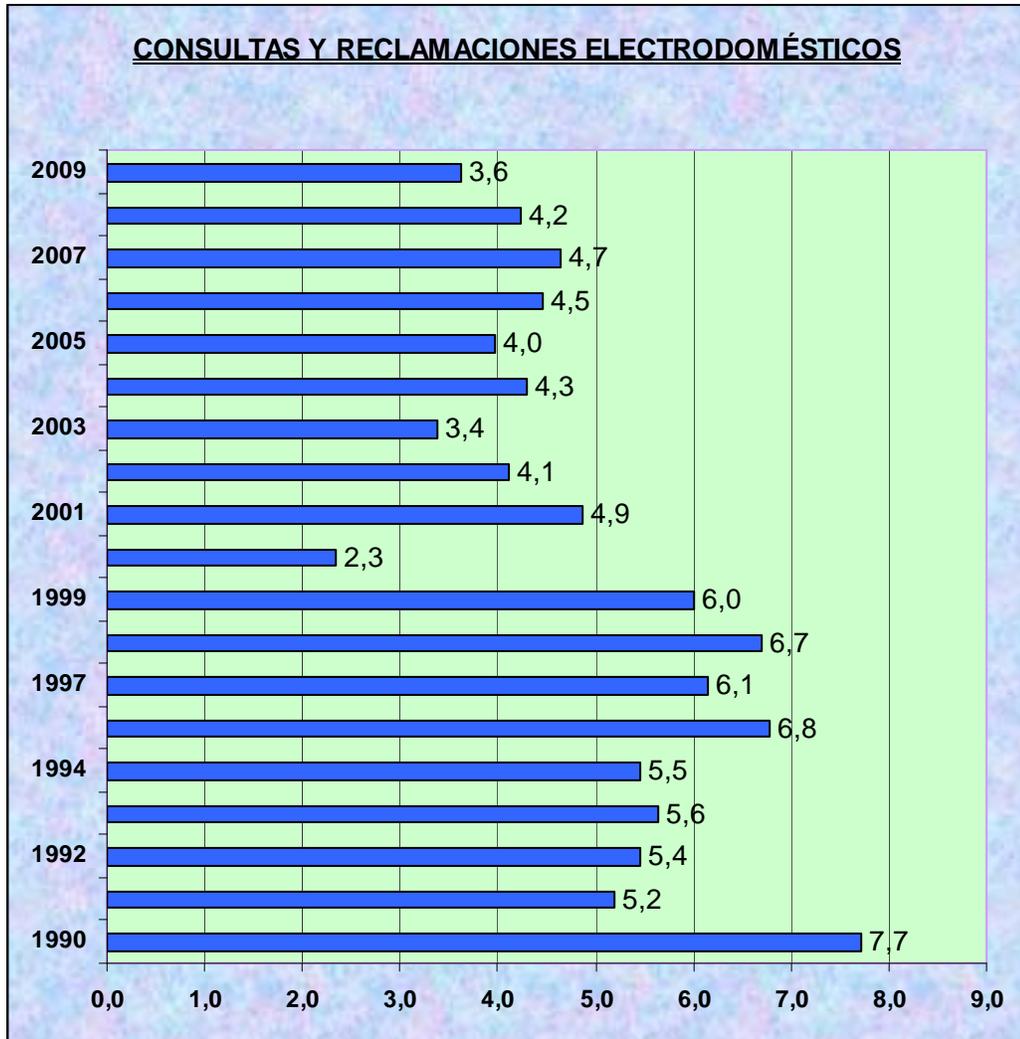
En cuanto al sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas sigue registrándose un aumento de las consultas y reclamaciones, aunque porcentualmente respecto al total de reclamaciones en el 2008 se observa un aumento porcentual que no se produce en 2008 respecto al 2007. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas seguirán creciendo y, de forma más notoria, por lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet.



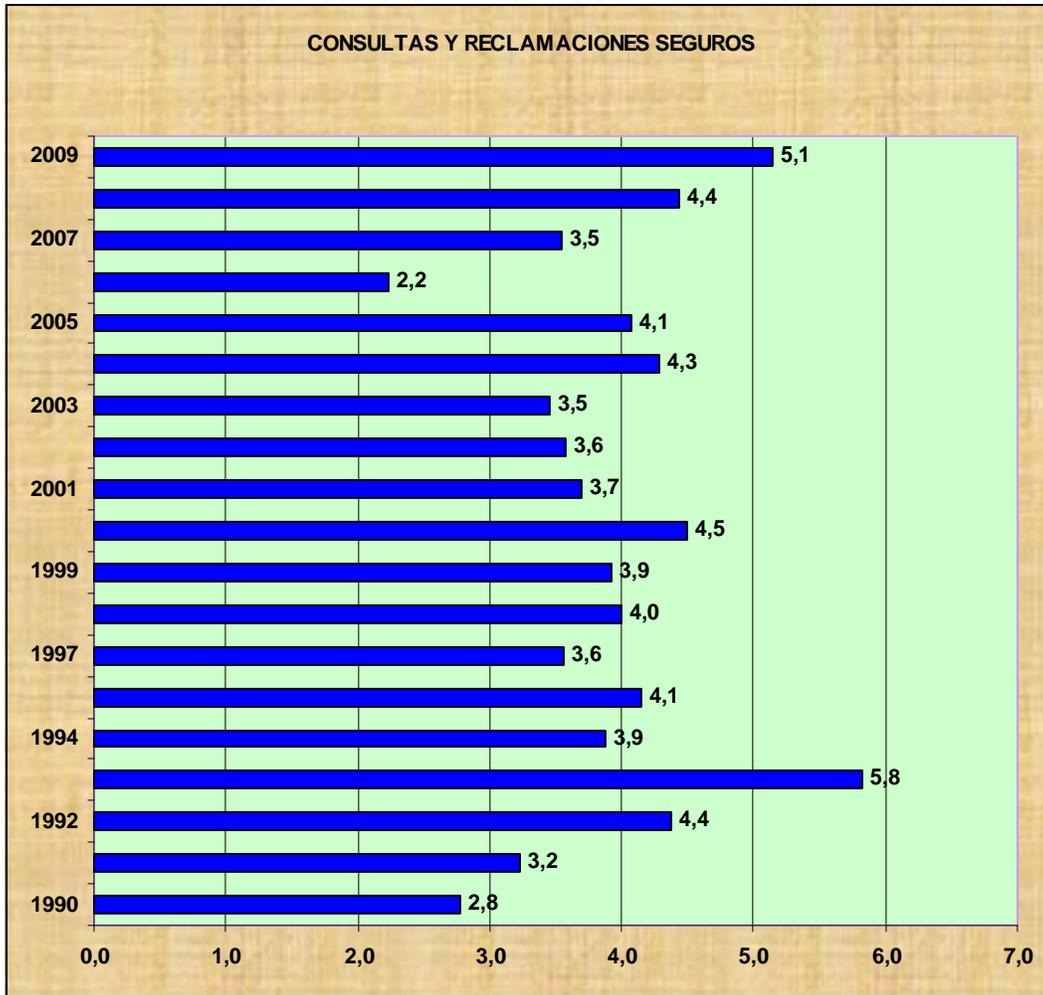
Referente al sector de servicios financieros vemos que existen altibajos con una tendencia en el 2009 a un ligero crecimiento respecto al 2008 y decrece respecto a 2006 y 2007 que se produjo un crecimiento muy alto debido a Forum y Afinsa.



En cuanto a la actividad en el sector relacionado con los electrodomésticos se ve un pequeño decremento respecto al 2008 con una tendencia final a mejorar.

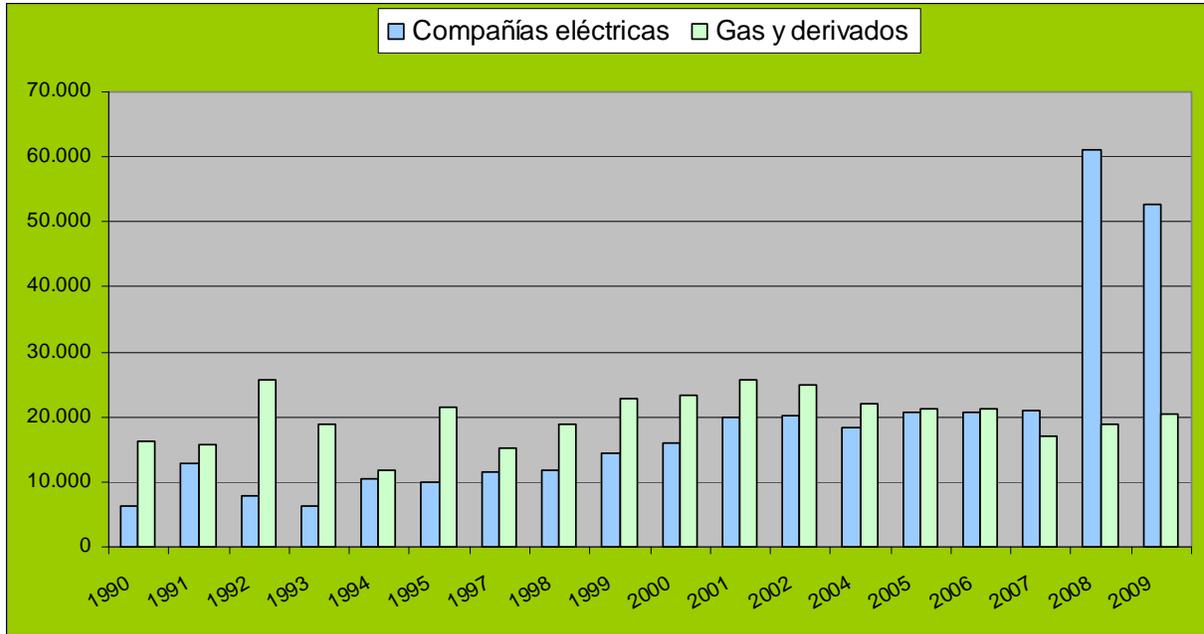


Otro sector a destacar es el referido a los seguros. El grafico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo, se observa que es un sector que crecen las reclamaciones en los tres últimos ejercicios.



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 subida en número pero baja porcentualmente respecto al total de reclamaciones.



De los datos seriadados 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 publicidad, electrodomésticos, seguros, reparaciones en el hogar, compañías eléctricas y gas y derivados, reparaciones de automóviles, viajes, transportes públicos, Administración, ropa y calzado 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 18,82 % fueron reclamaciones y el resto, 81,18 %, 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 2009, 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 2009.

También se pudo ver el gráfico de los diferentes volúmenes de consultas y reclamaciones en el año 2009, donde otros sectores agrupan a los no clasificados para realizar la comparación entre consultas y reclamaciones sectoriales.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2009			
Sectores	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	CONSUL.	RECLAM.	TOTAL
Administración	26.207	5.285	31.492
Adquisición de muebles	16.304	3.227	19.530
Agencias viajes	21.032	5.798	26.830
Agua	9.442	1.648	11.090
Alimentación y bebidas	10.315	812	11.127
Automóviles nuevos	13.472	3.148	16.620
Automóviles usados	13.774	3.285	17.094
Compañías de Seguros	60.144	10.892	71.036
Compañías eléctricas	44.243	8.530	52.773
Comunidad de propietarios	12.578	2.552	15.131
Contenidos no publicitarios	18.457	6.354	24.811
Correos y mensajería	2.057	366	2.423
Datos personales	24.007	10.547	34.554
Electrodomésticos	22.762	7.673	30.436
Electrodomésticos – S.A.T.	14.203	5.389	19.592
Enseñanza	7.753	1.860	9.613
Farmacia	264	48	312
Gas y derivados	15.415	4.955	20.371
Hostelería - restauración	11.342	1.678	13.020
Informática y reparaciones	13.271	2.782	16.053
Medio ambiente	5.456	239	5.695
Otros sectores	198.460	32.593	231.053
Publicidad	44.099	8.564	52.664
Reparación de automóviles	11.072	1.831	12.902
Reparaciones en el hogar	21.170	4.537	25.707
Ropa - calzado	17.369	2.838	20.207
Sanidad privada	13.952	1.689	15.641
Sanidad pública	8.148	1.592	9.741
Seguros de automóviles	15.375	3.335	18.710
Servicios financieros	115.740	26.856	142.595
Servicios municipales	3.396	608	4.004
Telefonía	161.962	45.980	207.942
Tiempo compartido	2.736	467	3.202
Tintorería	1.895	528	2.423
Transportes públicos	35.920	11.849	47.769
Venta a distancia	12.507	3.170	15.677
Vivienda arrendamiento	32.034	7.392	39.426
Vivienda en propiedad	64.602	19.444	84.046
TOTAL	1.122.934	260.342	1.383.276
FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES I.N.C. 2010			

