

**BALANCE DE
CONSULTAS Y
RECLAMACIONES
PRESENTADAS
EN LAS
ORGANIZACIONES
DE CONSUMIDORES
DE
AMBITO NACIONAL:
AÑO 2013**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan

agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Consejo de Consumidores y Usuarios

Madrid, marzo de 2014.

ÍNDICE

Presentación: Visión general

4

Consultas y reclamaciones 2012

13

Tablas:

▪ Tabla nº 1. distribución de las consultas y reclamaciones por organizaciones: 2007 a 2013

6

▪ Tabla nº 2. evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos 2007-2013

9

▪ Tabla nº 3. distribución % de las reclamaciones y consultas: 1990 a 2013

11

▪ Tabla nº 4. distribución de las consultas y reclamaciones según sector económico hasta el año 2013.

13

▪ Tablas. Motivos de las consultas y reclamaciones 2013 en los sectores mas reclamados

16

▪ Tabla. Motivos de las consultas y reclamaciones 2013

22

▪ Comparativa 2012-2013

26

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)
- Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC CONSUMO).
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- 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

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

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.

y, asimismo, describe dicha labor a lo largo del periodo 2007 a 2013 en cada una de ellas.

Previamente se muestra el grafico de distribución por asociaciones en el 2013.



Tabla nº 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR ORGANIZACIONES 2007 A 2013						
Organizaciones	2007	2008	2009	2010	2012	2013
Asociación de usuarios de la Comunicación (AUC)	610	37.416	44.653	49.627	78.965	97.030
Asociación General de Consumidores (ASGECO)	211.016	131.214	144.491	161.666	141.796	115.779
Asociación para la Defensa de Impositores de bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	76.397	168.676	190.168	221.600	253.603	347.700
Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC CONSUMO)						21.269
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	231.478	230.890	201.716	205.806	167.433	76.861
Confederación española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)	30.916	46.726	38.657	129.926	81.176	95.655
Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)	20.120	15.309	20.867	13.930	24.029	23.273
Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)	144.283	141.721	150.135	157.410	149.456	126.462
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	250.881	273.299	317.710	388.620	447.855	295.056
HISPACOOOP	1.547	1.639	2.223	12.910	9.448	4.138
Consumidores en Acción (FACUA)	-	-	54.371	53.935	41.083	46.514
TOTAL	967.248	1.046.890	1.110.620	1.395.430	1.394.844	1.249.737
FUENTE :Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2014						

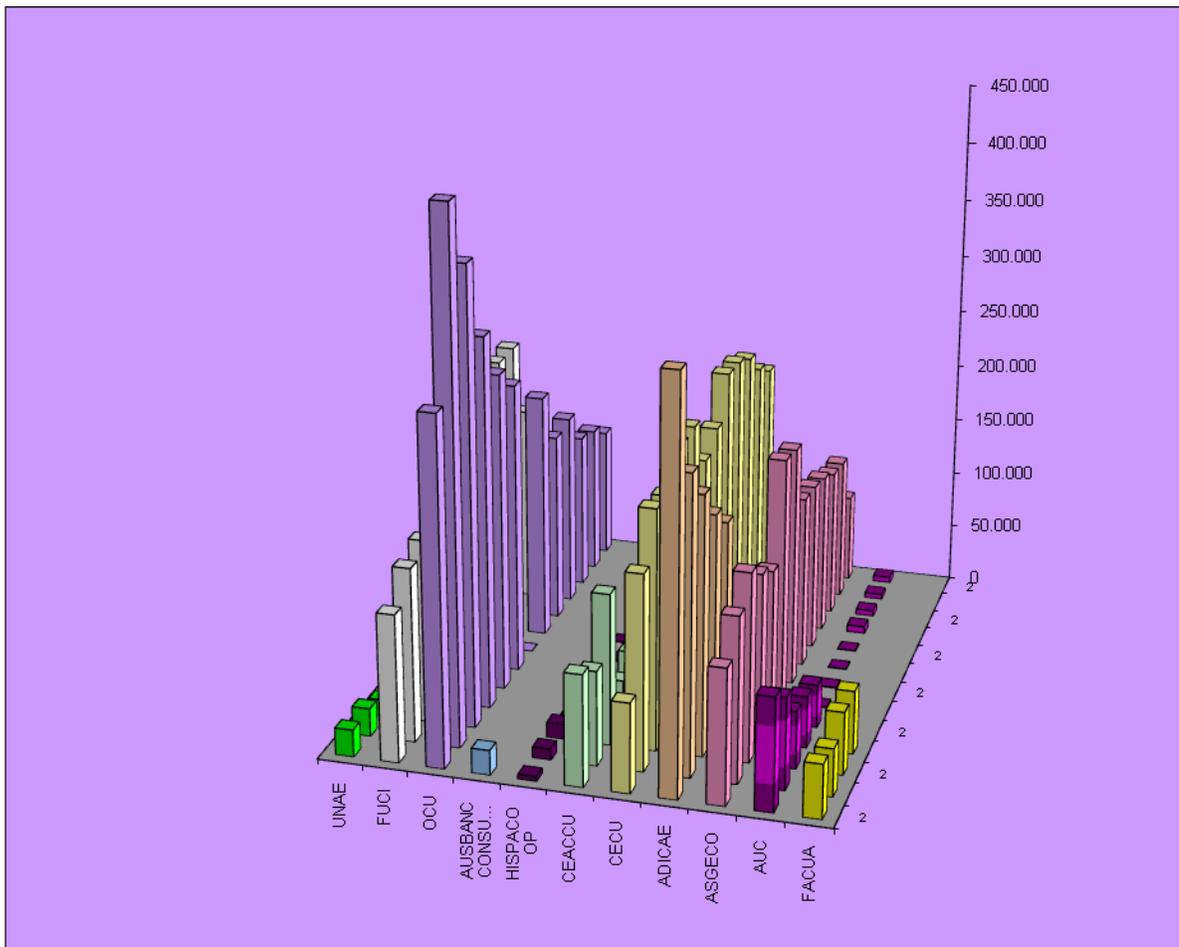
El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigida a la protección de los consumidores, es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en los que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia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

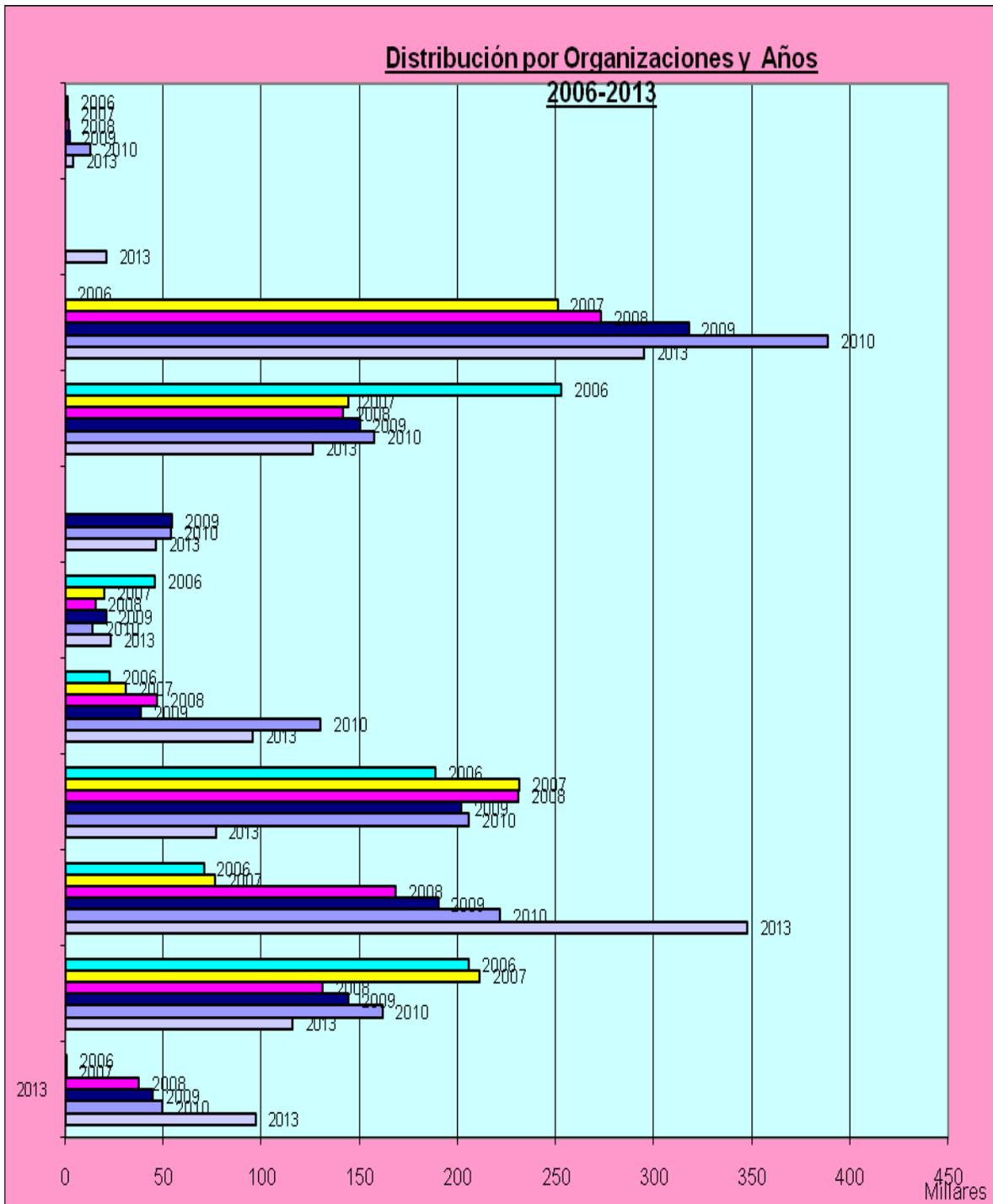
administraciones de consumo deberán actuar preferentemente, con los instrumentos a su alcance.

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 2013, exceptuando el año 1996 y el 2011, sobre los 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.



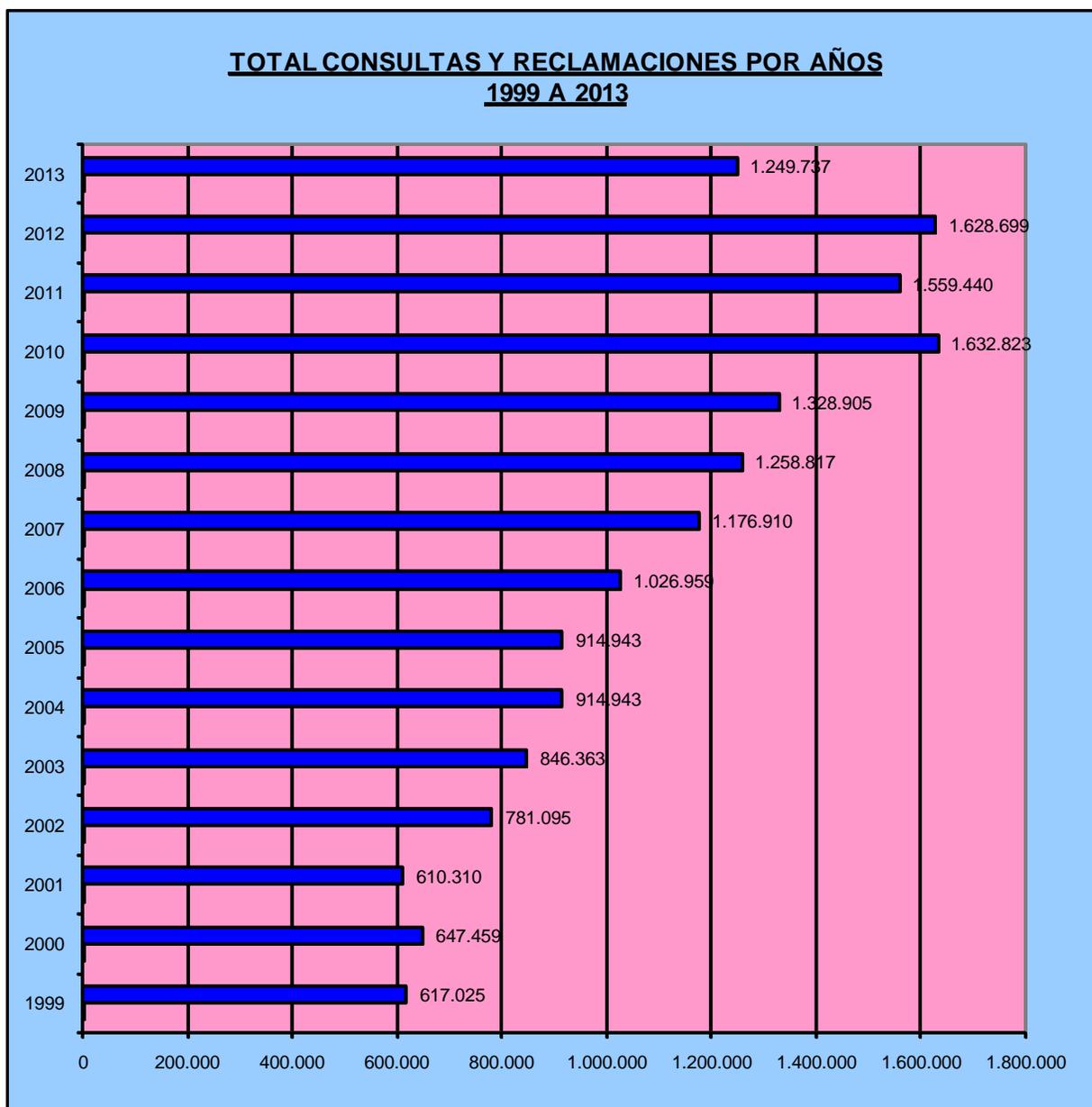
El Grafico anterior muestra la distribución porcentual de consultas y reclamaciones desde 1995 hasta el 2013 por sectores económicos. En la distribución porcentual que se detalla a continuación se puede observar la evolución de consultas y reclamaciones por sectores desde 2007 hasta el 2013.

Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 2007 A 2013 (%)

Sectores	2007	2008	2009	2010	2012	2013
Administración	2,87	2,16	2,28	2,45	3,64	1,67
Adquisición de muebles	1,54	1,51	1,41	1,37	1,09	0,53
Agencias viajes	2,50	1,72	1,94	2,26	1,46	1,35
Agua	0,44	0,65	0,80	0,79	0,66	0,45
Alimentación y bebidas	1,29	0,96	0,80	0,90	0,84	0,86
Automóviles nuevos	1,05	1,14	1,20	0,79	0,70	0,22
Automóviles usados	1,35	1,13	1,24	0,55	0,81	0,54
Compañías de seguros	3,54	4,43	5,14	4,62	5,64	5,25
Compañías eléctricas	1,78	4,86	3,81	2,98	5,11	4,56
Comunidad de propietarios	1,05	1,23	1,09	1,13	1,26	0,73
Contenidos no publicitarios	0,00	0,00	0,00	1,62	2,00	2,34
Correos y mensajería	0,06	0,12	0,18	0,11	0,14	0,11
Datos personales	0,21	0,48	2,50	1,72	0,75	0,88
Electrodomésticos	3,36	2,48	2,20	2,09	1,74	1,22
Electrodomésticos – S.A.T.	1,29	1,76	1,42	1,16	0,81	0,75
Enseñanza	0,25	0,44	0,69	0,57	0,53	0,29
Farmacia	0,15	0,03	0,02	0,03	0,05	0,07
Gas y derivados	1,45	1,49	1,47	1,34	2,92	1,68
Hostelería - restauración	0,00	0,00	0,00	0,65	0,52	0,39
Informática y reparaciones	0,00	0,00	0,00	0,77	1,50	1,03
Medio ambiente	0,05	0,50	0,41	0,37	0,23	0,26
Otros sectores	16,32	24,04	19,44	14,41	14,12	9,26
Publicidad	0,12	0,28	3,81	3,37	3,01	8,15
Reparación de automóviles	2,07	1,08	0,93	1,50	0,79	0,84
Reparaciones en el hogar	3,29	1,79	3,02	1,57	1,55	1,04
Ropa - calzado	1,72	1,74	1,46	1,58	1,27	0,74
Sanidad privada	0,92	0,77	1,13	1,01	0,54	0,46
Sanidad pública	0,84	0,96	0,70	1,25	0,45	0,31
Seguros de automóviles	0,59	1,37	1,35	1,61	1,37	1,38
Servicios financieros	12,59	10,10	10,31	9,98	15,70	27,01
Servicios municipales	0,01	0,20	0,29	2,84	0,26	0,32
Telefonía	17,43	12,28	15,03	14,22	16,45	13,71
Tiempo compartido	0,09	0,23	0,23	0,12	0,05	0,05
Tintorería	0,63	0,20	0,18	0,14	0,14	0,12
Transportes públicos	3,62	3,53	3,45	10,05	5,28	5,37
Venta a distancia	0,11	2,19	1,13	0,83	0,47	1,00
Vivienda arrendamiento	2,89	2,26	2,85	2,59	2,28	1,25
Vivienda en propiedad	11,53	7,54	6,08	4,66	3,86	3,82

FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2014

El grafico siguiente ilustra la distribución de las cifras del cuadro anterior incorporando datos desde 1999.



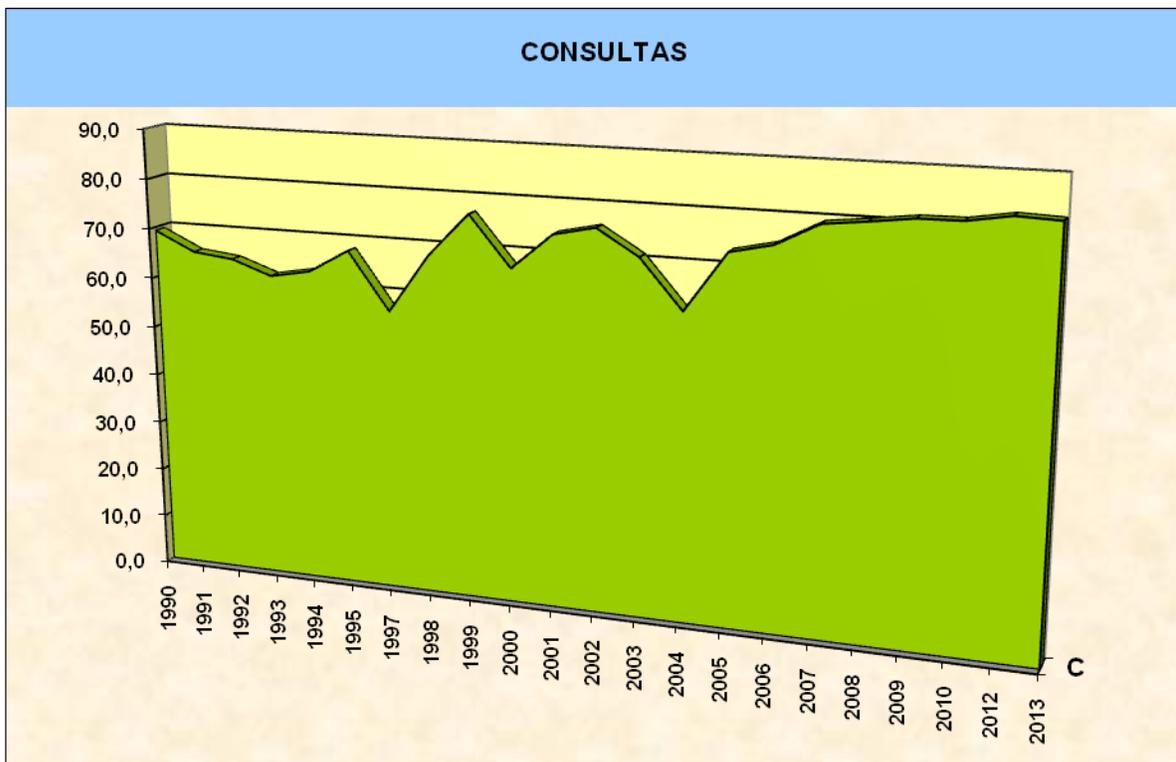
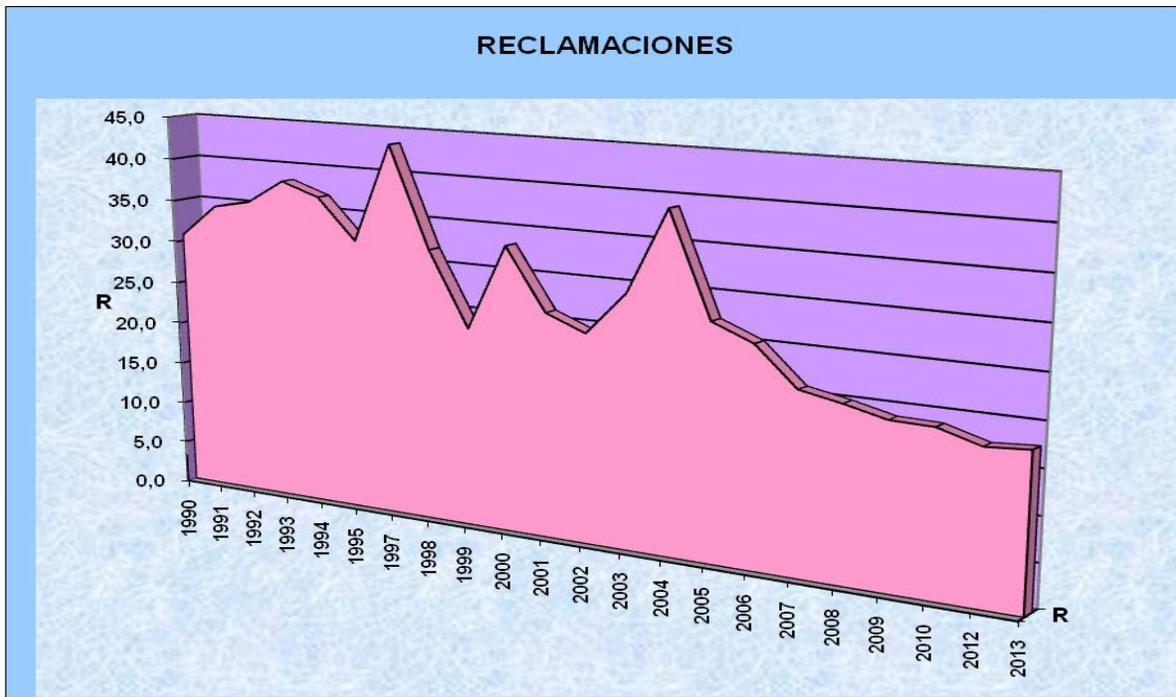
A partir de los datos remitidos por las organizaciones de consumidores, y desagregados según reclamaciones y consultas formuladas por los consumidores, la tabla n° 3, desglosa para cada uno de los años, el peso específico de aquellas.

Tabla nº 3. DISTRIBUCIÓN % DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS 1990 A 2013

	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
2010	18,7	81,3
2012	17,3	82,7
2013	17,7	82,3

FUENTE : ELABORACIÓN PROPIA I.N.C. 2014

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



CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2013

Como se ha podido observar en las tablas nº 1 y 2, las consultas y las reclamaciones atendidas por las asociaciones de consumidores de ámbito nacional durante el año 2013, alcanzaron la cifra total de **1.249.747**, según los registros comunicados por cada una de las organizaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dicha cifra arroja una media de **3.424** 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 2013 con los alcanzados en 2012, se ha verificado que la demanda de servicios de asesoramiento y reclamaciones en las organizaciones de consumidores ha decrecido en un **24,10 %**.

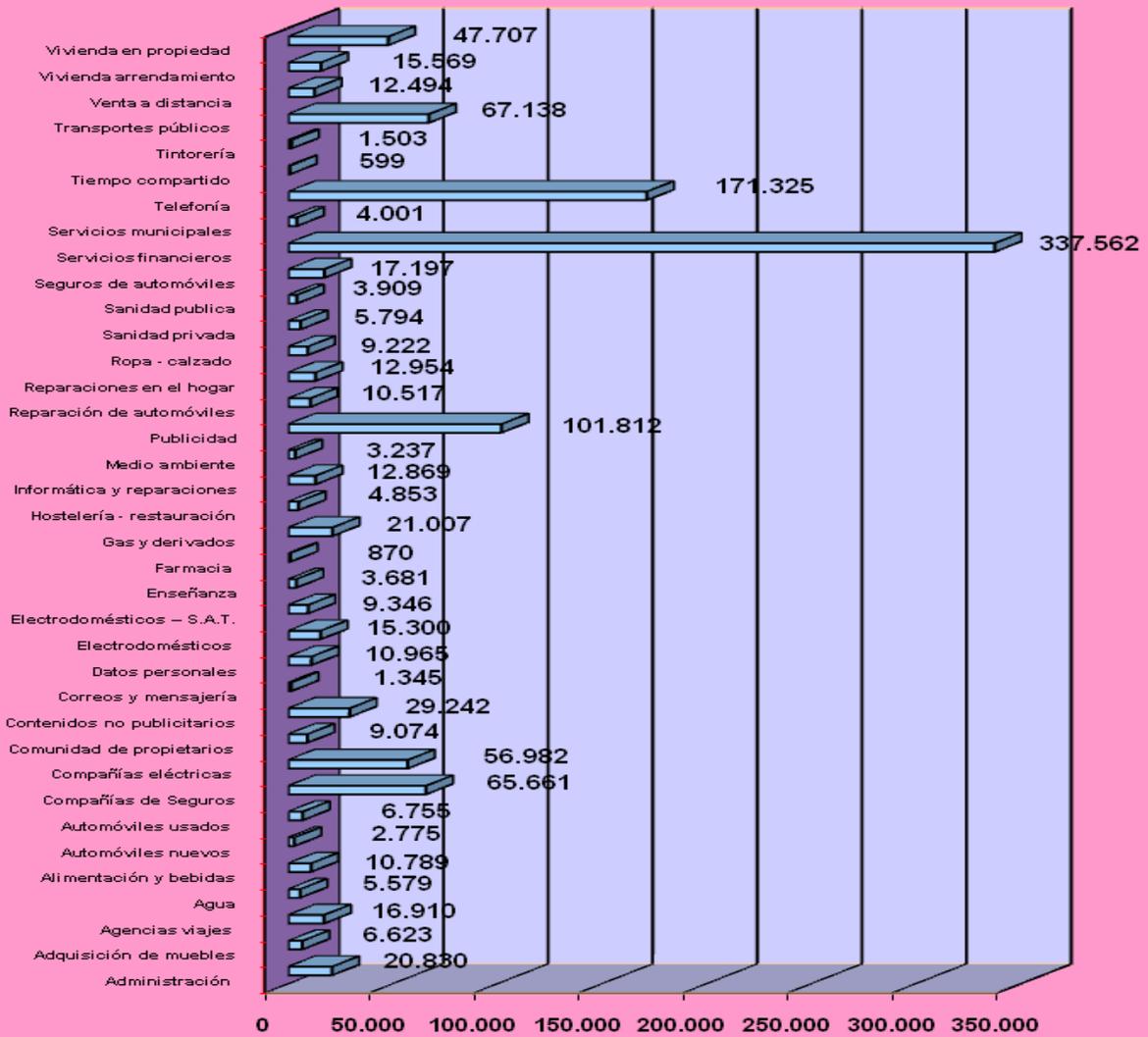
Efectuada la misma comparación, respecto al año 2009, el decremento es de un **0,25 %** esta diferencia es debido básicamente a que en el periodo comparado se produjeron estabilizaciones en reclamaciones nuevas.

La tabla que a continuación se presenta, la nº 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 2013		
Sectores	TOTAL	%
Administración	20.830	1,67
Adquisición de muebles	6.623	0,53
Agencias viajes	16.910	1,35
Agua	5.579	0,45
Alimentación y bebidas	10.789	0,86
Automóviles nuevos	2.775	0,22
Automóviles usados	6.755	0,54

Compañías de Seguros	65.661	5,25
Compañías eléctricas	56.982	4,56
Comunidad de propietarios	9.074	0,73
Contenidos no publicitarios	29.242	2,34
Correos y mensajería	1.345	0,11
Datos personales	10.965	0,88
Electrodomésticos	15.300	1,22
Electrodomésticos – S.A.T.	9.346	0,75
Enseñanza	3.681	0,29
Farmacia	870	0,07
Gas y derivados	21.007	1,68
Hostelería - restauración	4.853	0,39
Informática y reparaciones	12.869	1,03
Medio ambiente	3.237	0,26
Publicidad	101.812	8,15
Reparación de automóviles	10.517	0,84
Reparaciones en el hogar	12.954	1,04
Ropa - calzado	9.222	0,74
Sanidad privada	5.794	0,46
Sanidad pública	3.909	0,31
Seguros de automóviles	17.197	1,38
Servicios financieros	337.562	27,01
Servicios municipales	4.001	0,32
Telefonía	171.325	13,71
Tiempo compartido	599	0,05
Tintorería	1.503	0,12
Transportes públicos	67.138	5,37
Venta a distancia	12.494	1,00
Vivienda arrendamiento	15.569	1,25
Vivienda en propiedad	47.707	3,82
TOTAL (sin otros sectores)	1.133.996	90,74
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2014		

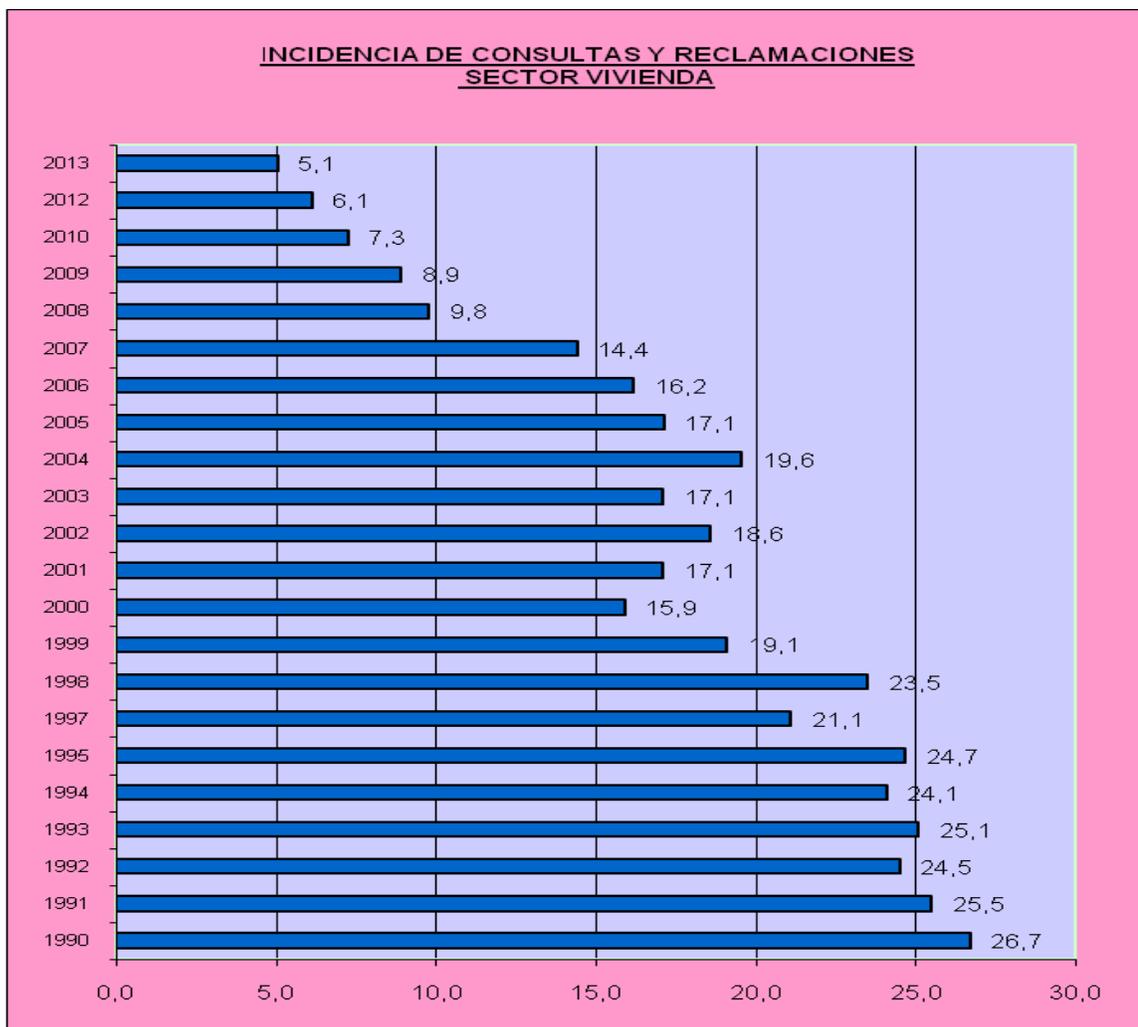
DISTRIBUCIÓN POR SECTOR ECONÓMICO



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 financieros con el **27,01 %**, seguido por el sector de servicios de telecomunicaciones y telefonía con el **13,71 %**, por el sector de publicidad, que representó el **9,26 %**, el sector de energía con **el 6,24 %**, el sector de transporte público con un **5,37 %**, y el sector de seguros con el **5,25 %**.

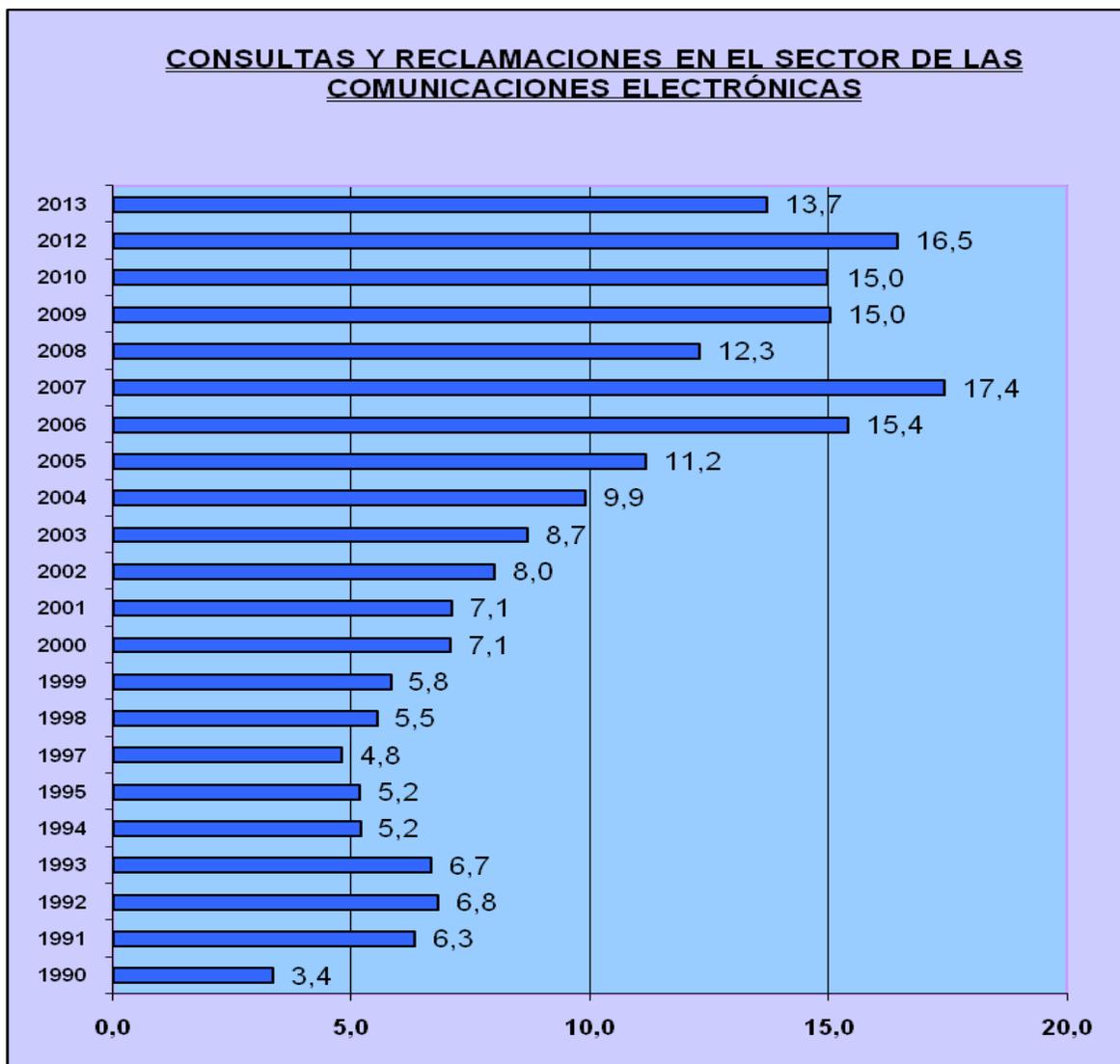
En relación con el periodo a estudio el número de consultas y reclamaciones en el sector vivienda, supusieron un montante del **5,07 %**, sobre el total de las tramitadas, de las que el **3,82 %** se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el **1,25 %** a las de arrendamiento.

Como se podrá comprobar en el gráfico siguiente la vivienda genera una de las mayores cargas de la actividad en las organizaciones por las características de los problemas de los consumidores, aunque disminuye cada año.

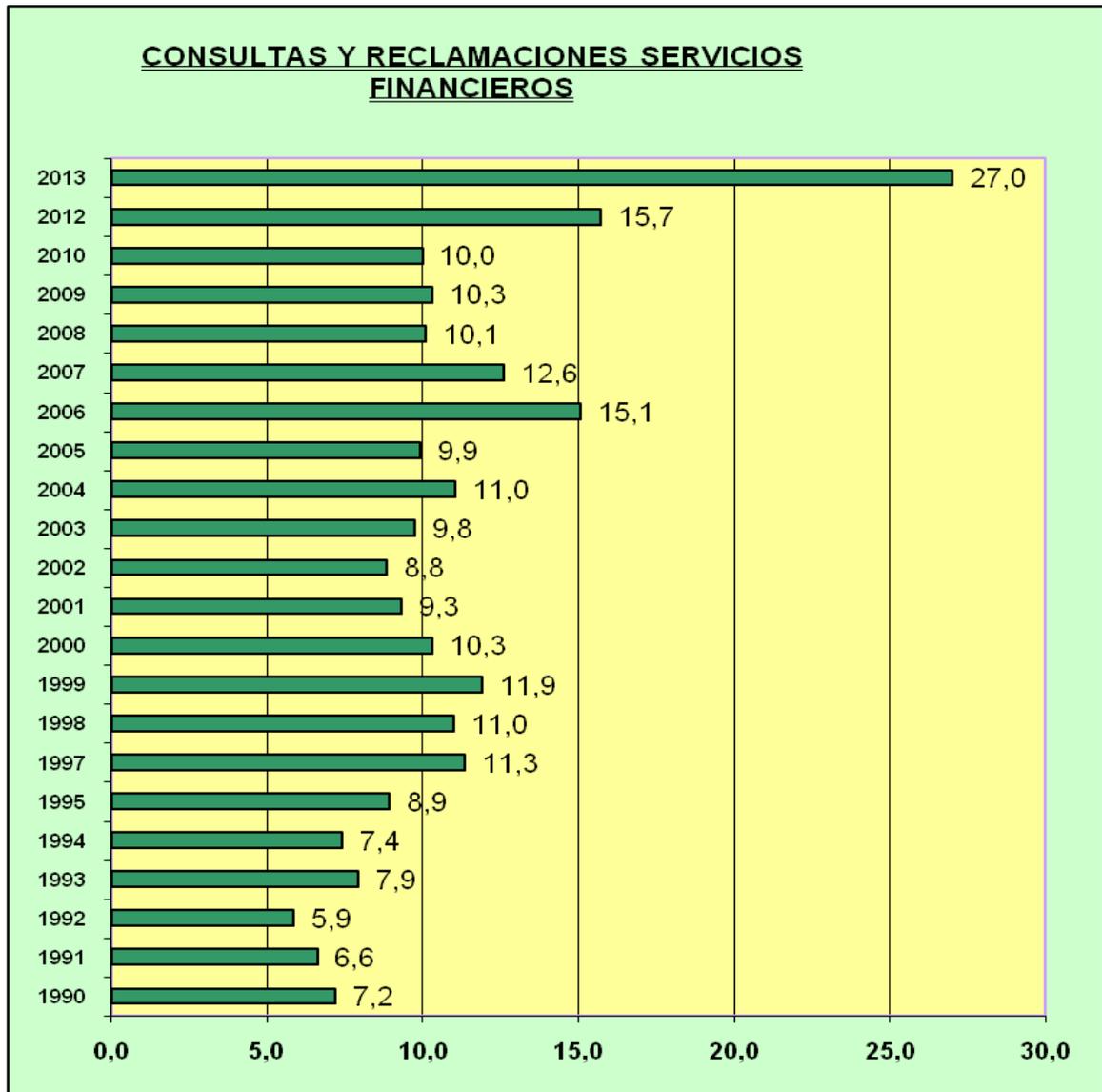


De la visualización de este gráfico se podría extraer una conclusión errónea, el de que se está produciendo un estancamiento o desaceleración de las consultas o reclamaciones en el sector de la vivienda. Si se observan los números absolutos particularizados para el sector vivienda, ver tabla nº 2, no es esa la conclusión a la que se puede llegar. El número de consultas y reclamaciones en relación con la vivienda, en arrendamiento ha disminuido, pero en propiedad sube ligeramente, en 2013 son 15.569 para vivienda en arrendamiento y de 67.138 para vivienda en propiedad.

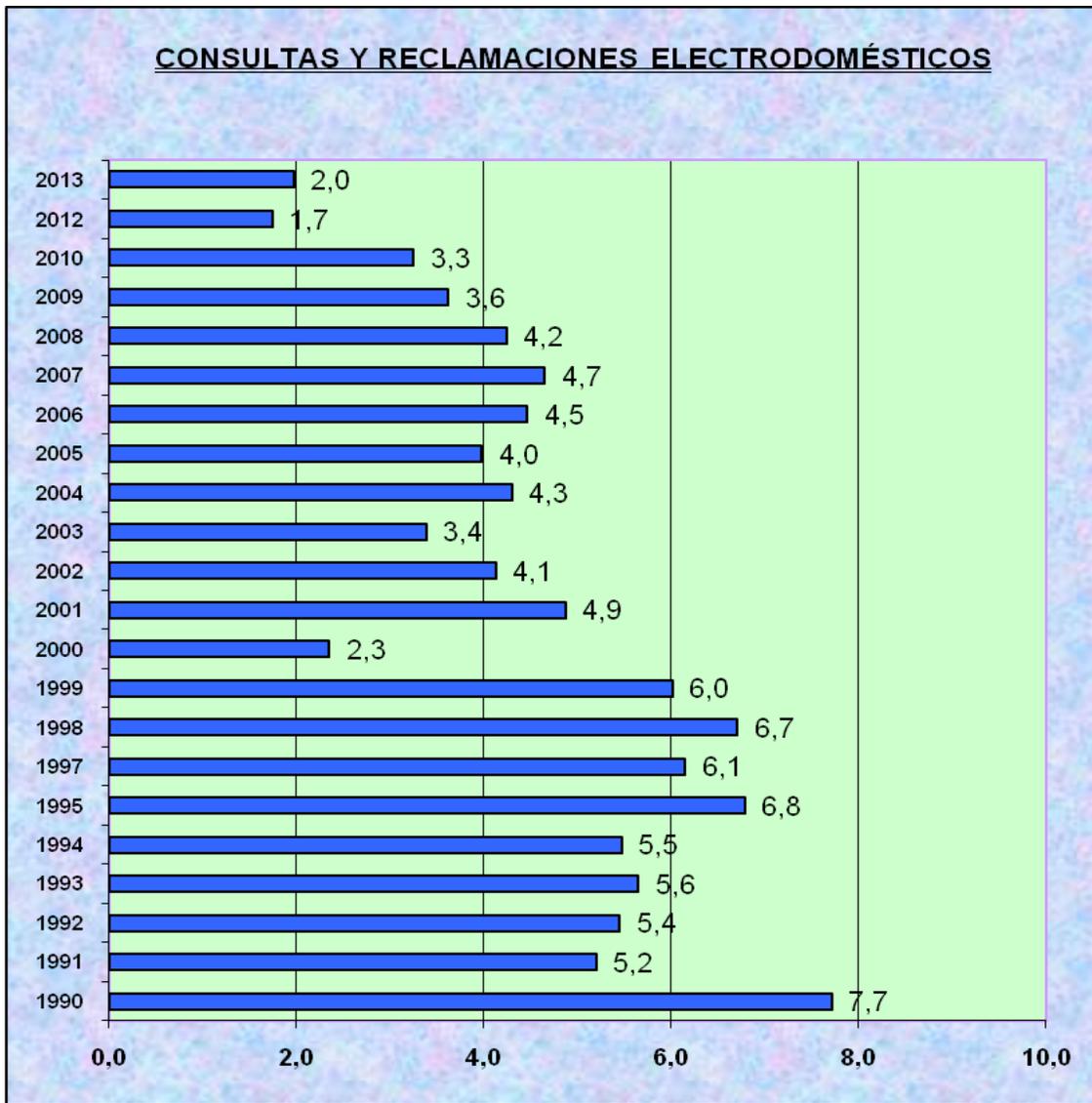
En cuanto al sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas se registra una disminución de las consultas y reclamaciones porcentualmente respecto al total de reclamaciones en el 2013 respecto al 2012. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas pueden variar, por lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet y a contenidos en la red.



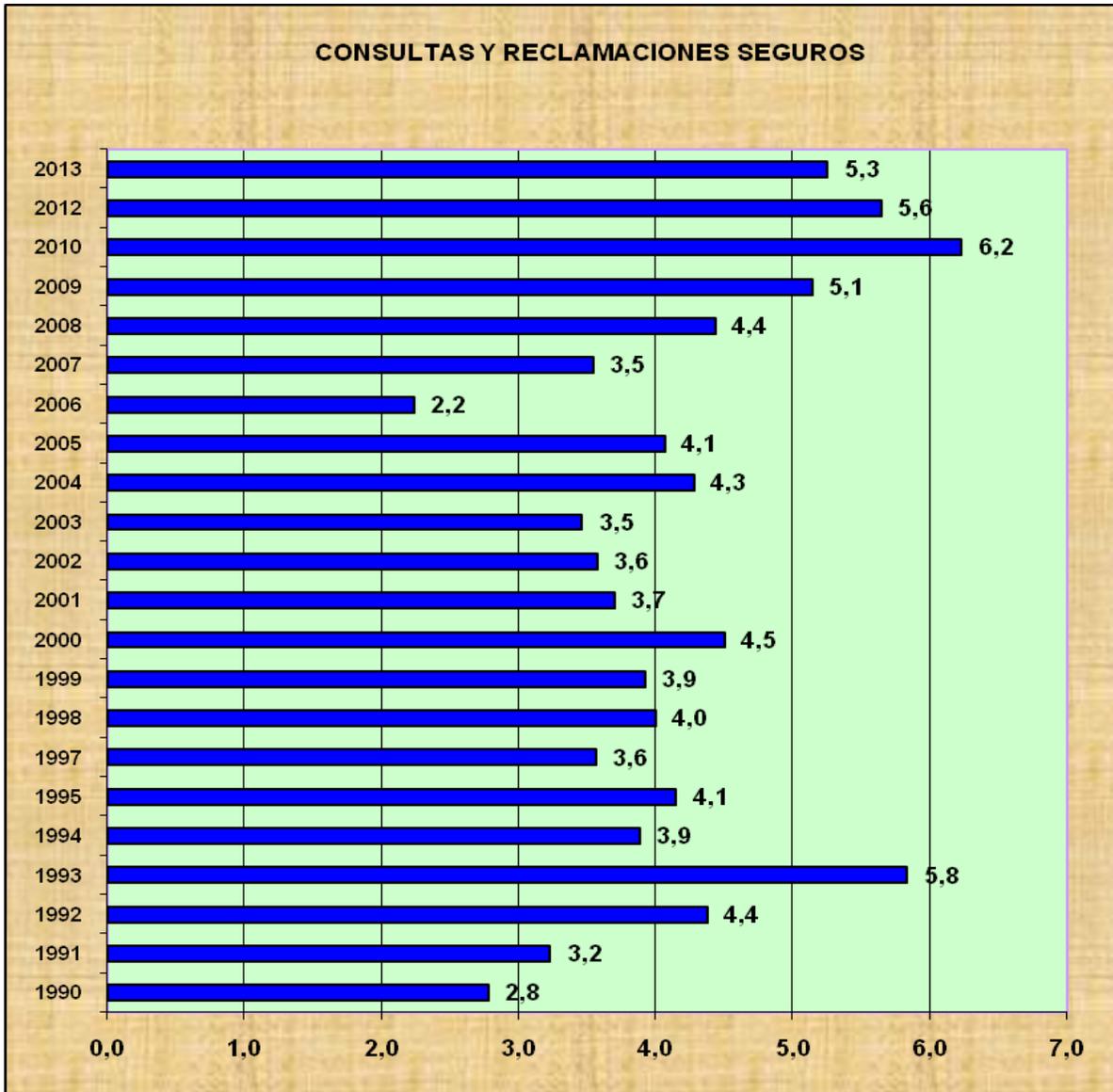
Referente al sector de servicios financieros vemos que existen altibajos con una tendencia en el 2013 a un fuerte crecimiento respecto al 2012, esto se produce respecto al porcentaje del total de consultas y reclamaciones y en valor absoluto debido a los graves problemas que atraviesa el sector con una cifra muy importante de unas 337.562 y un incremento porcentual del 11,3 por ciento sobre 2012.



En cuanto a la actividad en el sector relacionado con los electrodomésticos se ve un incremento suave al 2012 con una tendencia final a estabilizarse.



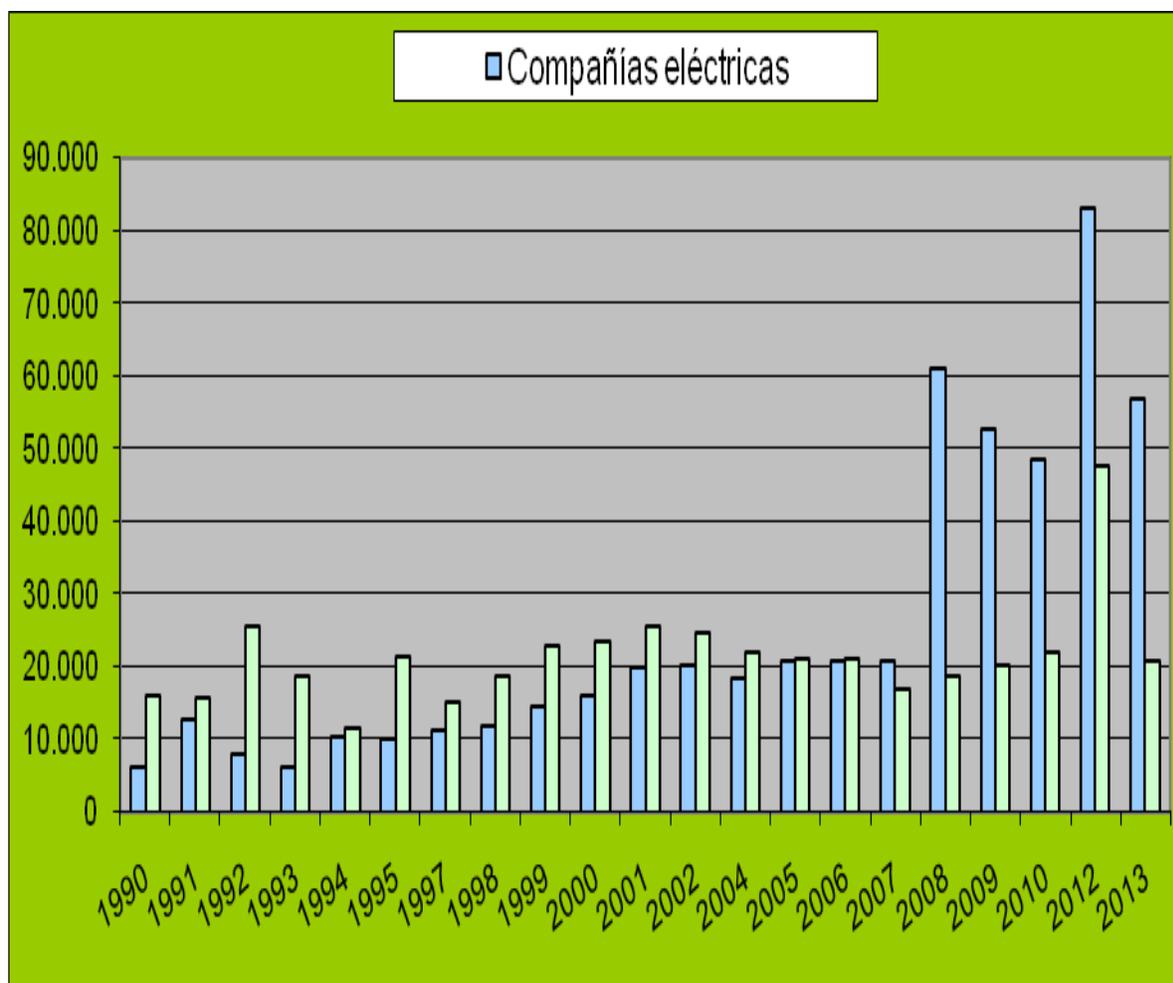
Otro sector a destacar es el referido a los seguros. El grafico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo, se observa que es un sector que crecen las reclamaciones en los cuatro ejercicios anteriores y sin embargo en el 2013 parece que se frena porcentualmente aunque en valor absoluto con 65.661 consultas y reclamaciones sigue en posiciones importantes.



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 tarifas y a la modificación en el sistema de facturación, aunque se observa en ambos sectores un decremento importante.

En relación al sector gas y derivados sin embargo se produce una bajada en número y en porcentaje sobre el total de sectores acercándose a los sectores más problemáticos y presenta gran preocupación para los consumidores.

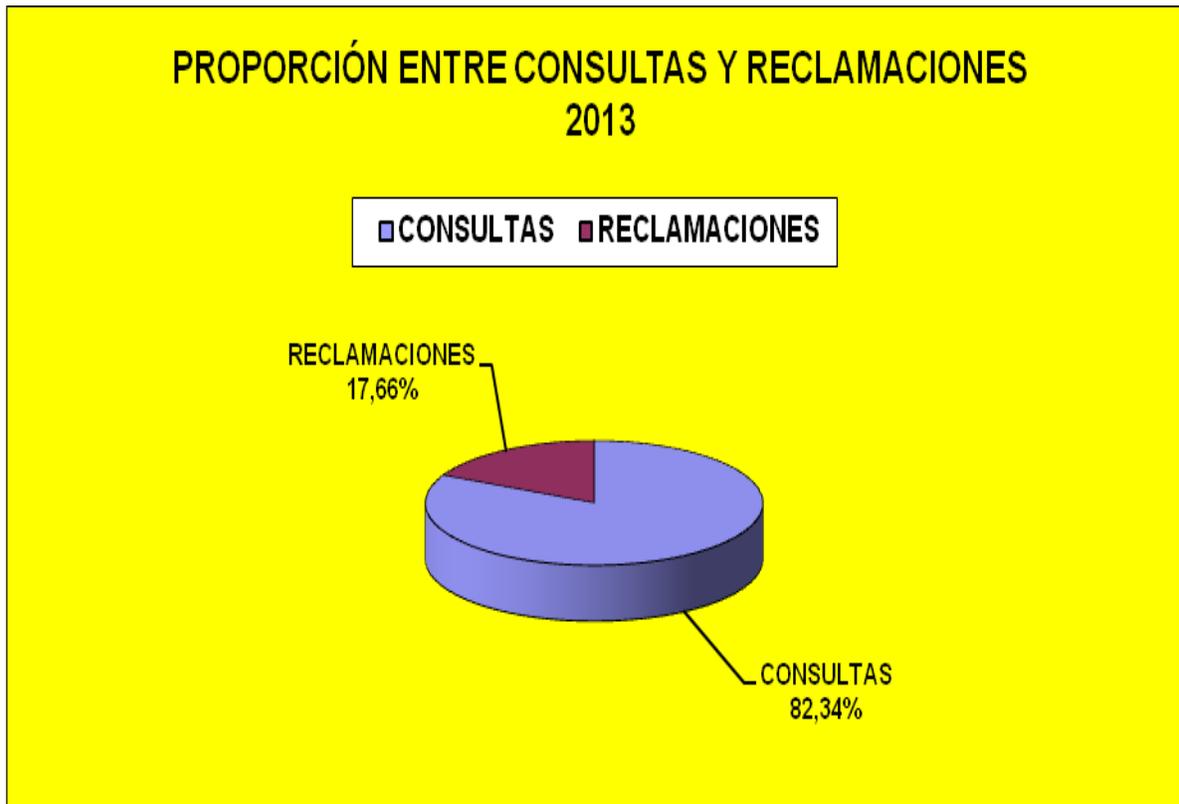


De los datos seriadados y disponibles, a la vista de los que ilustran la tabla n° 4, cabe realizar algunos comentarios:

- Los sectores más reclamados, como servicios y productos financieros, las comunicaciones electrónicas, vivienda y sectores de gas y derivados y Compañías eléctricas, continúan ocupando los primeros lugares a lo largo del periodo que se compara. También destacar por su volumen los sectores de transporte público, publicidad, Administración, electrodomésticos y reparaciones de automovil.

- 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 y también por la normativa que aumenta el control en algunos sectores.



■ Del conjunto de las reclamaciones y consultas formuladas, como se ha podido observar en la tabla nº 3, el 17,66 % fueron reclamaciones y el resto, 82,34 %, 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 2013, 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 fundamentalmente por interrupción o retrasos en los servicios y últimamente al aumento en los precios.

En la tabla final se observa el desglose numérico con clasificación por sectores de las consultas y reclamaciones en el año 2013.

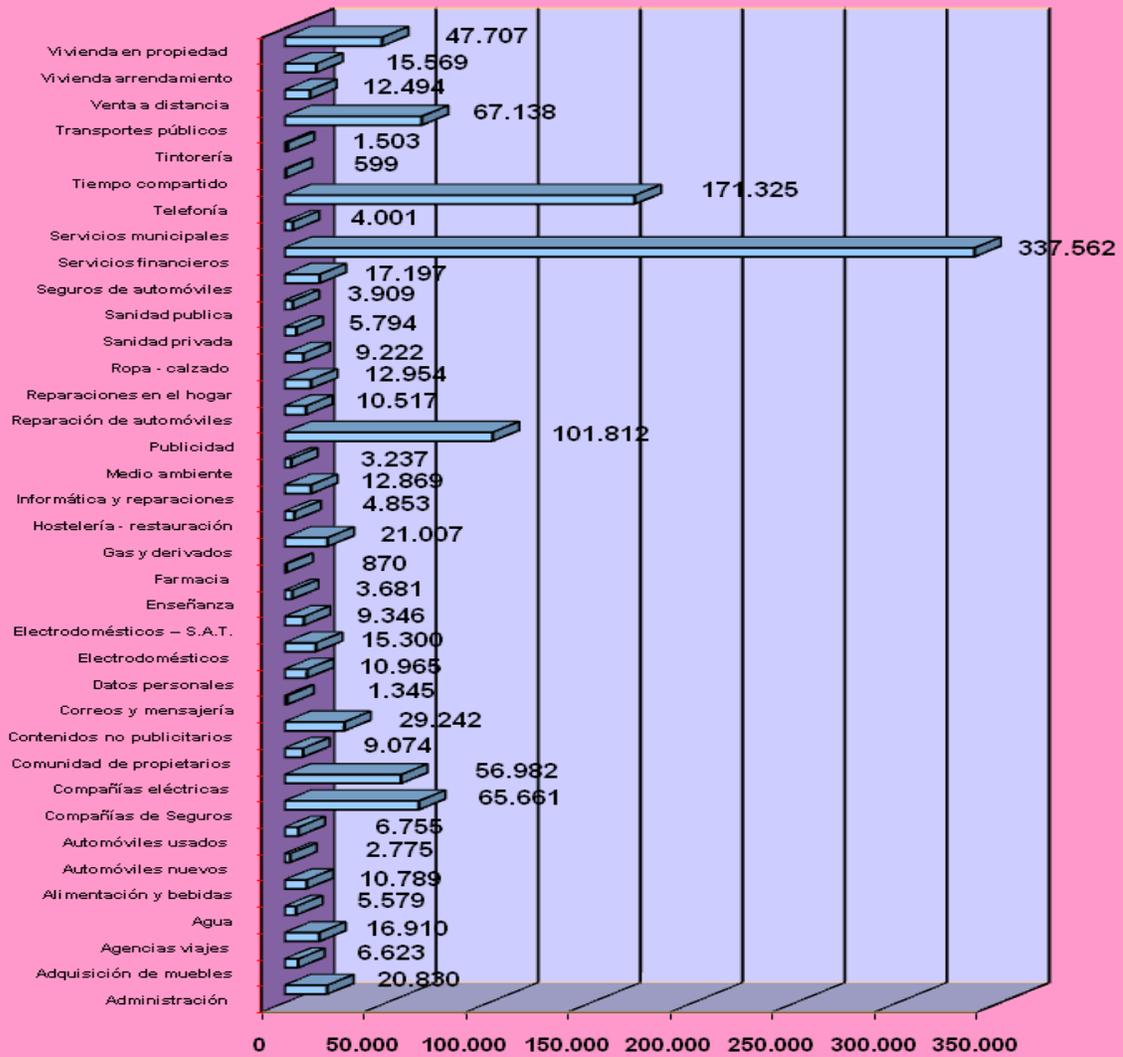
Tabla nº 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2013		
Sectores	TOTAL	%
Administración	20.830	1,67
Adquisición de muebles	6.623	0,53
Agencias viajes	16.910	1,35
Agua	5.579	0,45
Alimentación y bebidas	10.789	0,86
Automóviles nuevos	2.775	0,22
Automóviles usados	6.755	0,54
Compañías de Seguros	65.661	5,25
Compañías eléctricas	56.982	4,56
Comunidad de propietarios	9.074	0,73
Contenidos no publicitarios	29.242	2,34
Correos y mensajería	1.345	0,11
Datos personales	10.965	0,88
Electrodomésticos	15.300	1,22
Electrodomésticos – S.A.T.	9.346	0,75
Enseñanza	3.681	0,29
Farmacia	870	0,07
Gas y derivados	21.007	1,68
Hostelería - restauración	4.853	0,39
Informática y reparaciones	12.869	1,03
Medio ambiente	3.237	0,26

Publicidad	101.812	8,15
Reparación de automóviles	10.517	0,84
Reparaciones en el hogar	12.954	1,04
Ropa - calzado	9.222	0,74
Sanidad privada	5.794	0,46
Sanidad pública	3.909	0,31
Seguros de automóviles	17.197	1,38
Servicios financieros	337.562	27,01
Servicios municipales	4.001	0,32
Telefonía	171.325	13,71
Tiempo compartido	599	0,05
Tintorería	1.503	0,12
Transportes públicos	67.138	5,37
Venta a distancia	12.494	1,00
Vivienda arrendamiento	15.569	1,25
Vivienda en propiedad	47.707	3,82
TOTAL (sin otros sectores)	1.133.996	90,74
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2014		

También se puede ver el gráfico de los diferentes volúmenes de consultas y reclamaciones en el año 2013, donde otros sectores agrupan a los no clasificados para realizar la comparación entre consultas y reclamaciones sectoriales.

Estos otros sectores representan algo más de un 9,6 % del total de las consultas y reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN POR SECTOR ECONÓMICO



En las tablas siguientes se presentan el crecimiento porcentual por diferencia entre 2013 y 2012, agrupados por los que ascienden y los que descienden, destacándose que son crecimientos comparativos y se enumeran los cinco últimos años en el primer caso y en la segunda tabla se presentan en valor absoluto los que ascienden y los que descienden en 2013.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2007-2013 CLASIFICADAS POR PORCENTAJE 2013								
Sectores	2007	2008	2009	2010	2012	2013	Porcentaje 2013	Diferencia 2012/2013
Tiempo compartido	1.066	2.933	3.202	1.895	790	599	0,05	-24,18
Farmacia	1.786	343	312	485	894	870	0,07	-2,68
Correos y mensajería	723	1.477	2.423	1.875	2.254	1.345	0,11	-40,33
Tintorería	7.407	2.571	2.423	2.300	2.294	1.503	0,12	-34,48
Automóviles nuevos	12.356	14.322	16.620	12.841	11.459	2.775	0,22	-75,78
Medio ambiente	554	6.241	5.695	5.982	3.707	3.237	0,26	-12,68
Enseñanza	2.987	5.543	9.613	9.321	8.590	3.681	0,29	-57,15
Sanidad pública	9.901	12.035	9.741	20.412	7.360	3.909	0,31	-46,89
Servicios municipales	81	2.554	4.004	46.298	4.209	4.001	0,32	-4,94
Hostelería - restauración	8.578	9.987	13.020	10.642	8.511	4.853	0,39	-42,98
Agua	5.161	8.170	11.090	12.829	10.767	5.579	0,45	-48,18
Sanidad privada	10.816	9.748	15.641	16.503	8.860	5.794	0,46	-34,60
Adquisición de muebles	18.168	18.957	19.530	22.345	17.686	6.623	0,53	-62,55
Automóviles usados	15.861	14.228	17.094	9.041	13.217	6.755	0,54	-48,89
Comunidad de propietarios	12.359	15.442	15.131	18.508	20.574	9.074	0,73	-55,90
Ropa - calzado	20.252	21.922	20.207	25.777	20.645	9.222	0,74	-55,33
Electrodomésticos – S.A.T.	15.224	22.139	19.592	18.882	13.267	9.346	0,75	-29,55
Reparación de automóviles	24.322	13.551	12.902	24.532	12.841	10.517	0,84	-18,10
Alimentación y bebidas	15.195	12.037	11.127	14.690	13.645	10.789	0,86	-20,93
Datos personales	2.522	6.052	34.554	28.126	12.257	10.965	0,88	-10,54
Venta a distancia	1.294	27.515	15.677	13.533	7.667	12.494	1,00	62,96
Informática y reparaciones	2.600	19.609	16.053	12.586	24.495	12.869	1,03	-47,46
Reparaciones en el hogar	38.724	22.571	25.707	25.680	25.179	12.954	1,04	-48,55
Electrodomésticos	39.545	31.220	30.436	34.184	28.395	15.300	1,22	-46,12
Vivienda arrendamiento	34.047	28.508	39.426	42.353	37.173	15.569	1,25	-58,12
Agencias viajes	29.468	21.618	26.830	36.842	23.753	16.910	1,35	-28,81
Seguros de automóviles	6.944	17.296	18.710	26.253	22.239	17.197	1,38	-22,67
Administración	33.769	27.252	31.492	39.987	59.273	20.830	1,67	-64,86
Gas y derivados	17.083	18.758	20.371	21.949	47.574	21.007	1,68	-55,84
Contenidos no publicitarios	229	654	24.811	26.392	32.508	29.242	2,34	-10,05
Vivienda en propiedad	135.729	94.883	84.046	76.158	62.859	47.707	3,82	-24,10
Compañías eléctricas	20.992	61.202	52.773	48.597	83.218	56.982	4,56	-31,53
Compañías de Seguros	41.680	55.828	71.036	75.511	91.887	65.661	5,25	-28,54
Transportes públicos	42.651	44.498	47.769	164.079	85.940	67.138	5,37	-21,88
Publicidad	1.422	3.704	52.664	55.077	49.048	101.812	8,15	107,58
Otros sectores	192.098	265.242	231.053	235.294	229.921	115.751	9,26	-49,66
Telefonía	205.181	154.599	207.942	232.185	267.972	171.325	13,71	-36,07
Servicios financieros	148.135	127.183	142.595	162.879	255.771	337.562	27,01	31,98
TOTAL	1.176.910	1.222.392	1.383.276	1.632.823	1.628.699	1.249.747	100	-24,10
FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES I.N.C. 2007-2014								

**CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2012-2013
CLASIFICADAS POR CRECIMIENTO**

Sectores	2012	2013	Diferencia 2012/2013
Publicidad	49.048	101.812	107,58
Venta a distancia	7.667	12.494	62,96
Servicios financieros	255.771	337.562	31,98
Farmacia	894	870	-2,68
Servicios municipales	4.209	4.001	-4,94
Contenidos no publicitarios	32.508	29.242	-10,05
Datos personales	12.257	10.965	-10,54
Medio ambiente	3.707	3.237	-12,68
Reparación de automóviles	12.841	10.517	-18,10
Alimentación y bebidas	13.645	10.789	-20,93
Transportes públicos	85.940	67.138	-21,88
Seguros de automóviles	22.239	17.197	-22,67
Vivienda en propiedad	62.859	47.707	-24,10
Tiempo compartido	790	599	-24,18
Compañías de Seguros	91.887	65.661	-28,54
Agencias viajes	23.753	16.910	-28,81
Electrodomésticos – S.A.T.	13.267	9.346	-29,55
Compañías eléctricas	83.218	56.982	-31,53
Tintorería	2.294	1.503	-34,48
Sanidad privada	8.860	5.794	-34,60
Telefonía	267.972	171.325	-36,07
Correos y mensajería	2.254	1.345	-40,33
Hostelería - restauración	8.511	4.853	-42,98
Electrodomésticos	28.395	15.300	-46,12
Sanidad pública	7.360	3.909	-46,89
Informática y reparaciones	24.495	12.869	-47,46
Agua	10.767	5.579	-48,18
Reparaciones en el hogar	25.179	12.954	-48,55
Automóviles usados	13.217	6.755	-48,89
Otros sectores	229.921	115.751	-49,66
Ropa - calzado	20.645	9.222	-55,33
Gas y derivados	47.574	21.007	-55,84
Comunidad de propietarios	20.574	9.074	-55,90
Enseñanza	8.590	3.681	-57,15
Vivienda arrendamiento	37.173	15.569	-58,12
Adquisición de muebles	17.686	6.623	-62,55
Administración	59.273	20.830	-64,86
Automóviles nuevos	11.459	2.775	-75,78
TOTAL	1.628.699	1.249.747	-24,10
FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES I.N.C. 2013-2014			