

# 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El CCU presenta el Balance de Consultas y Reclamaciones recibidas por las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional correspondientes a 2014

Servicios financieros y telefonía, los sectores que suscitan más quejas y dudas entre los ciudadanos.

*Madrid, 13 de marzo.* El 15 de marzo de 2015, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Consejo de Consumidores y Usuarios presenta el *Balance de Consultas y Reclamaciones presentadas en las organizaciones de consumidores y usuarios a nivel nacional: Año 2014*.

Este informe, que recopila y analiza las reclamaciones y consultas recibidas el pasado año por las asociaciones de consumidores de ámbito nacional, refleja las actitudes y percepciones de los ciudadanos sobre los bienes y servicios que reciben, y **constituye una radiografía del panorama actual del consumo en España**.

Las consultas y reclamaciones atendidas por las asociaciones de consumidores **durante el año 2014 alcanzaron prácticamente la cifra de 1,1 millones (1.095.259), lo que arroja una media de 3.001 consultas o reclamaciones diarias**.

En comparación con 2013, este volumen supone un **nuevo descenso frente al record de reclamaciones y consultas registrado en los años 2010 a 2012**. Al mismo tiempo, han ido aumentando progresivamente las consultas y solicitudes de asesoramiento frente a las reclamaciones directas, que pasaron de un 38,8% del total de casos de atención a los consumidores en 2004 a un 15,6% en 2014. Ello supone una labor de las organizaciones de consumidores más eficaz desde el punto de vista preventivo, y una mejor información a los usuarios por parte de éstas.

En 2014, **los servicios y productos financieros; las comunicaciones electrónicas y la telefonía; la vivienda; las aseguradoras, y las compañías eléctricas, continúan siendo los sectores que concitan un mayor volumen de reclamaciones y consultas por parte de los consumidores**. Cabe mencionar también el transporte, los electrodomésticos, los sectores de gas y derivados, la automoción o las agencias de viajes.

La mayoría de las denuncias o consultas se refieren a deficiencias en la prestación de servicios, seguidas del precio, las condiciones de venta y las cláusulas abusivas.

Para más información, consulten el documento completo adjunto.

