

Los consumidores realizan más de 3.000 quejas y consultas al día

LOS SECTORES MÁS ACTIVOS SON LOS RELACIONADOS
CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA TELEFONÍA

- Ha llegado una de las etapas del año en las que el consumo se dispara: la Navidad. Los consumidores se desprenden con una mayor alegría de sus ahorros durante estas fechas. Concretamente, según la estimación de un estudio sobre comercio navideño elaborado por la consultora Deloitte, cada español gastará en esta campaña una media de 684 euros, un 10 % más de lo que se preveía para el año pasado.

En esta época de gasto, muchas veces desmedido, conviene insistir en la importancia de las decisiones de consumo (actos de compra y uso del día a día), ya que repercuten en la calidad de vida del ciudadano. Además, según la presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), Manuela López Besteiro, realizar un consumo racional favorece la transparencia del mercado, "como regulador de los precios y como índice, causa y consecuencia del crecimiento económico de un país".

Así, los consumidores deben ser críticos y, ante todo, responsables. Y es que un consumidor informado y en alerta realizará elecciones de consumo mucho más seguras y bajo criterios de responsabilidad y sostenibilidad. Por tanto, debe saber que sus derechos están protegidos por el artículo 51 de la Constitución española, la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y las normas de protección del consumidor promulgadas por las comunidades autónomas en función de sus competencias. >

CONOCER ACTITUDES

EROSKI CONSUMER ha querido saber cómo es la actitud del consumidor en materia de consumo, concretamente, conocer sus percepciones y conflictos cuando adquiere bienes y servicios. Para ello, ha realizado un análisis documental sobre sus reclamaciones y consultas. Las fuentes utilizadas han sido: la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), el Instituto Nacional de Consumo (INC), el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y diferentes organizaciones de consumidores.

Además, para contribuir a la formación del consumidor en esta época navideña, EROSKI CONSUMER ha querido recordar algunos consejos destinados a promover un consumo responsable, razonable, sostenible y solidario.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Los consumidores realizaron en 2014 más de un millón de consultas y reclamaciones. En total, las diez asociaciones de consumidores y usuarios integradas en el CCU⁽¹⁾ registraron 1.095.259 en las diferentes estructuras territoriales donde están implantadas. Esto supone que, cada día, se interpusieron una media de 3.001 solicitudes de información y quejas de diferentes formas: personalmente, por correo, teléfono o Internet.

El sector económico que concentró el mayor número de solicitudes por parte de los consumidores es el que engloba a los servicios financieros (del total, un 26 % procedían de este ámbito), seguido a cierta distancia por el de la telefonía (el 15 %), la publicidad (el 7 %) y los seguros y la energía (el 6 %, respectivamente).

Las dos entidades que gestionaron un mayor número de incidencias fueron ADICAE (recogió 319.415, el 29 %) y la OCU (gestionó 278.604, el 25 %).

Por regla general, según el CCU, la mayoría de las reclamaciones o consultas tenían que ver con las deficiencias en la prestación de servicios, seguidas del precio, las condiciones de venta y las cláusulas abusivas.

EVOLUCIÓN

Así, según el balance realizado por el CCU, en 2014, el volumen de consultas y reclamaciones se redujo con respecto al año anterior. Concretamente, se registraron un 11 % menos que en 2013 y un 21 % menos que en 2012.

Por tipos de organizaciones, en nueve de las diez entidades integradas en CCU decreció el volumen de reclamaciones y consultas con respecto a 2013. Las proporciones fueron muy diversas y se situaron entre el 53 % de la CEACCU y el 1 % de la CECU. Solo la AUC (la Asociación de Usuarios de la Comunicación) aumentó el registro de quejas y solicitudes de reclamación en un 24 %. Probablemente se deba a la introducción de nuevas normativas en el ámbito de la publicidad del juego online y del cine, así como por los supuestos beneficios indicados en los llamados productos "milagro".

Por sectores, la proporción de incidencias en los servicios financieros disminuyó su importancia en el cómputo total de quejas y solicitudes de información con respecto al año anterior (pasaron de suponer el 27 % al 26 % actual). Sin embargo, si se toma como referencia el año 2010 (cuando suponían el 10 % del total de consultas y quejas), se puede observar el incremento de su trascendencia en los últimos 3 años.

Por su parte, en el sector de la telefonía, la proporción de consultas y reclamaciones ha aumentado un poco: en 2010 era de un 14 % y en 2014 fue de un 15 %.

¿INFORMACIÓN O QUEJAS?

Del total de registros (1.095.259), un 84 % eran consultas y el 16 %, reclamaciones. Una situación bien diferente a la de hace 10 años, en 2004, cuando la distribución era la siguiente: un 39 % eran quejas y el 61 %, solicitudes de información. En aquella época, el total de registros no llegaba al millón: eran 914.943.

Pero ¿cuál es la diferencia entre consulta y reclamación? La primera se refiere a una petición de información que el consumidor puede remitir a un organismo de consumo con el fin de aclarar sus dudas sobre los derechos y obligaciones que le corresponden como persona consumidora y usuaria, y la forma de hacerlos efectivos. Por su parte, las reclamaciones son comunicaciones para poner en conocimiento de la empresa, establecimiento o Administración la vulneración de los derechos del consumidor y usuario. Su finalidad es que se considere la pretensión de la persona consumidora (rescisión de contrato, sustitución del producto, etc.) y, de esa manera, se resuelva el conflicto.

Así, según el CCU, han ido aumentando progresivamente las consultas y solicitudes de asesoramiento frente a las reclamaciones directas, que pasaron de un 43 % del total de casos de atención a los consumidores en 1997, al 39 % en 2004 y a un 15 % en 2014. Según la entidad, esto implica una labor de las organizaciones de consumidores más eficaz desde el punto de vista preventivo, así como una mejor información a los usuarios por su parte.

Consejos para evitar conflictos

A la hora de adquirir un producto o contratar un servicio, las organizaciones de consumo aconsejan tomar una serie de precauciones:

ANTES de comprar o contratar, conviene:

- ◀ Comparar las diferentes condiciones y precios que ofrecen las empresas para un mismo producto o servicio.
- ◀ Solicitar y guardar el presupuesto.
- ◀ Leer todas las condiciones del contrato, incluida la letra pequeña.
- ◀ Solicitar y guardar la publicidad porque es vinculante y la empresa está obligada a cumplir lo que anuncia en ella.
- ◀ Si se compra o contrata a distancia, asegurarse de conocer la identidad y domicilio de la empresa y la forma de contactar con ella.
- ◀ En las compras y contrataciones por Internet, comprobar que la web donde se van a facilitar los datos personales es segura.

DESPUÉS de comprar o contratar, es recomendable:

- ◀ Solicitar y guardar el recibo de compra o la factura, el contrato y, en su caso, el documento de la garantía comercial.
- ◀ Leer y respetar las indicaciones de las etiquetas y las instrucciones que acompañan al producto.
- ◀ Al entregar el producto adquirido al comercio o al servicio de asistencia técnica (para exigir el cumplimiento de la garantía, para su reparación, etc.), exigir y guardar el resguardo de depósito. Una vez entreguen el producto reparado, o uno nuevo en sustitución, hay que exigir un certificado en el que conste la fecha de recepción y, en su caso, la reparación efectuada. Y guardarlo.
- ◀ Cumplir las obligaciones que se han asumido al firmar un contrato.

(1) Las 10 organizaciones que componen el CCU son: la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC), la Asociación General de Consumidores (ASGECO), la Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE), la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP), la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), Consumidores en Acción (FACUA), la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI), la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE) y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

LOS 10 SECTORES CON EL MAYOR NÚMERO DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2014

| Sectores | Nº reclamaciones | % de reclamaciones |
|-----------------------------|------------------|--------------------|
| SERVICIOS FINANCIEROS | 284.738 | 26,0 |
| TELEFONÍA | 160.169 | 14,6 |
| PUBLICIDAD | 81.197 | 7,4 |
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS | 69.424 | 6,3 |
| COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS | 63.582 | 5,8 |
| TRANSPORTES PÚBLICOS | 36.410 | 3,3 |
| CONTENIDOS NO PUBLICITARIOS | 31.164 | 2,9 |
| GAS Y DERIVADOS | 25.221 | 2,3 |
| VIVIENDA ARRENDAMIENTO | 24.910 | 2,3 |
| ADMINISTRACIÓN | 23.312 | 2,1 |
| TOTAL | 800.127 | 73,0 |

FUENTE: Elaboración propia a partir de la "Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios 2014 (CCU)" y el informe sobre el "Balance de consultas y reclamaciones presentadas por las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional 2014" del CCU.

Defensor del Pueblo Europeo

Cualquier ciudadano de la Unión Europea (UE) tiene derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo Europeo. Así lo recogen tanto el Tratado de Funcionamiento de la UE (TFUE) como la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

Esta figura investiga las quejas relativas a una mala gestión por parte de las instituciones y los organismos de la UE: conducta desleal, discriminación, abuso de poder, omisión de información o negativa a proporcionarla, retrasos innecesarios o procedimientos incorrectos. Estas reclamaciones pueden proceder de cualquier ciudadano de la UE o de residentes, empresas y organizaciones con domicilio en un Estado miembro.

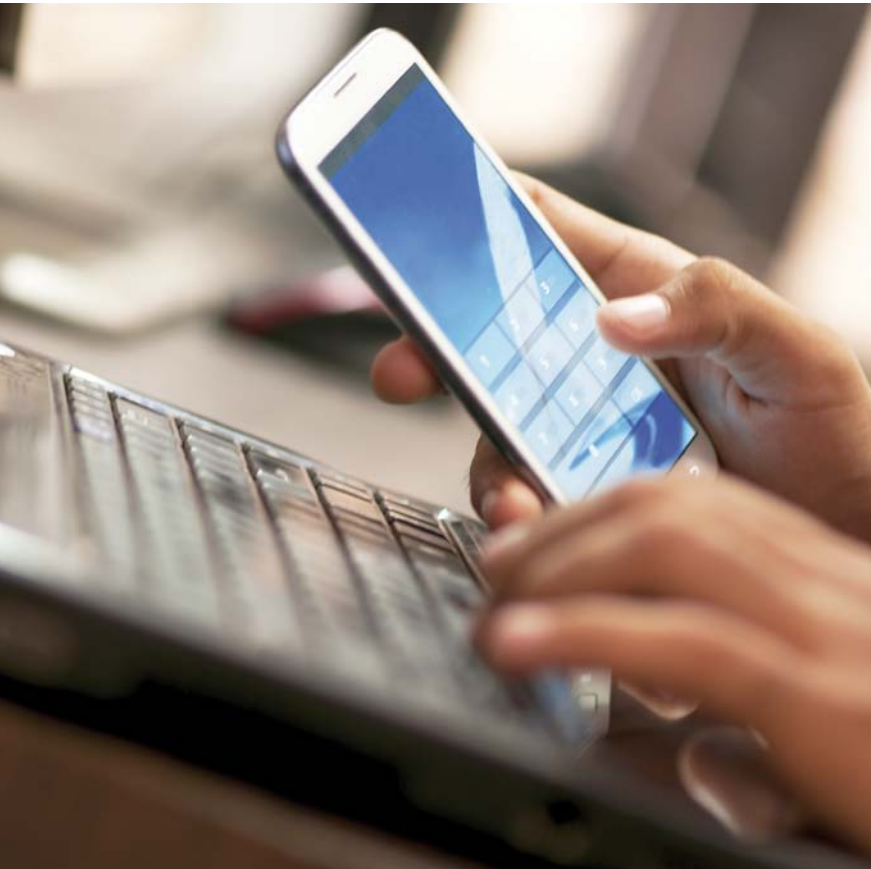
Así, el Defensor del Pueblo Europeo registró 2.079 reclamaciones en 2014 y atendió 1.823 solicitudes de información. Además, ayudó a 23.072 ciudadanos y proporcionó 19.170 consejos a través de su Guía Interactiva ubicada en su sitio web.

Desde España, se recibieron un total de 309 reclamaciones, el país con el mayor número por delante de Alemania (219), Polonia (208), Bélgica (147), Reino Unido (127) e Italia (125). Sin embargo, en el caso español, solo se iniciaron 19 investigaciones que tenían que ver con las competencias de la institución del Defensor del Pueblo Europeo.



LOS 4 SECTORES

En materia de consultas y reclamaciones, destacan cuatro sectores de consumo, ya sea por su importancia en cuanto al número de incidencias o porque suponen un gasto prioritario en el presupuesto doméstico:

**1. PRODUCTOS FINANCIEROS**

Este sector reúne la mayor cantidad de incidencias. Los productos que más consultas y reclamaciones reciben son los relacionados con:

- El ahorro y la inversión (pagarés, bonos estructurados, planes de pensiones y fondos de inversión).
- Las ejecuciones hipotecarias y los *swaps* hipotecarios (seguros de cobertura de tipos de interés que se contratan cuando se estima que esos tipos van a subir)
- Los contratos de cobertura hipotecaria.
- Las cláusulas de suelo.

El CCU asegura que la complejidad de determinados productos, ciertas prácticas abusivas o el problema de las cláusulas de suelo aconsejan una nueva regulación y esfuerzo por parte de las administraciones y de las asociaciones para la defensa de los consumidores. De esta forma, se mejorará la educación financiera de los consumidores.

**2. TELEFONÍA E INTERNET**

Todos los años, el sector de las telecomunicaciones se sitúa entre los primeros puestos en incidencias por diferentes motivos: las portabilidades, el incumplimiento de ofertas, los conflictos con las facturaciones y los deficientes servicios de atención al cliente, entre otros. Los principales problemas del consumidor son:

- Penalizaciones económicas completas sin tener en cuenta que debe ser proporcional al tiempo que reste para finalizar la permanencia.
- Aplicar el IVA a las penalizaciones de permanencia cuando estos pagos no están sujetos al impuesto.
- Cobrar por servicios que la compañía ofreció gratuitamente y no advirtió de ningún plazo de finalización de la oferta.
- Recaudar por la liberalización del móvil cuando ha finalizado el periodo de permanencia o cuando ya se ha abonado la penalización.
- Cobrar mensajes *premium* que nunca se han solicitado.
- Que la compañía se quede con el saldo de las tarjetas prepago, obligando a unos consumos mínimos o a unas recargas periódicas.
- Cobrar por emitir las facturas en papel o por no domiciliar su pago.

Además, las organizaciones de consumidores recuerdan que, en este sector, los impagos son muy comunes, ya sea por la imposibilidad de afrontar la factura o porque no se está de acuerdo con el importe. Asimismo, es muy habitual que las compañías adviertan de que hay riesgo de inclusión del consumidor en un fichero de morosos.

3. ELECTRICIDAD

Es un sector especialmente conflictivo por dos factores: las subidas constantes de los precios de la electricidad y la dificultad a la hora de entender las distintas tarifas de mercado y los diferentes elementos que componen la factura.

Así, los principales problemas que encuentra el consumidor en este sector tienen relación con:

- Errores en la facturación.
- Contratación del servicio para una nueva vivienda.
- Ofertas comerciales poco transparentes.
- Modificaciones de las condiciones del contrato.
- Corte de suministro.
- Cambio de comercializadora.
- Baja del servicio.
- Contrato de mantenimiento como servicio complementario.
- Interruptor de control de potencia (ICP).

**4. GAS Y OTROS SUMINISTROS ENERGÉTICOS**

Al igual que en el sector de la electricidad, los conflictos tienen que ver con los incrementos de precios y las condiciones poco favorables de los contratos conjuntos de gas y electricidad. Así, los motivos de reclamación más habituales son:

En gas:

- Irregularidades en la factura: importes desproporcionados en facturas estimadas o lentitud en la regularización de consumos estimados.
- Amenazas de corte de suministro.

En butano:

- Conflictos tarifarios entre empresas, Administración y consumidores.

En gasolinas y gasóleos:

- Encarecimiento del coste.

www.consumer.es

**¿Vulnerados los derechos? Opciones***

1º Dirigirse a la empresa y solicitar un acuerdo amistoso.

Si no es posible...

2º Solicitar a la empresa una hoja de reclamaciones, rellenarla y presentarla en alguno de los organismos de consumo.

- Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)
- Otros servicios territoriales

Es importante saber que...

Estos organismos se pondrán en contacto con la empresa objeto de la reclamación e intentarán que se llegue a un acuerdo y se satisfagan las pretensiones de la persona consumidora o usuaria.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que la Administración puede proponer, pero no imponer, una solución al conflicto. No obstante, si se observan indicios de que la empresa está incumpliendo la normativa de consumo, la Administración podrá ordenar una inspección y, si corresponde, imponer una sanción.

Si aún así, no se consigue un acuerdo...

3º Dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo y solicitar un arbitraje.

Es un procedimiento voluntario (rápido y gratuito) de resolución de conflictos entre personas consumidoras o usuarias y empresas. La resolución adoptada en el arbitraje (laudo) tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Si la empresa tampoco acepta someterse al arbitraje...

4º Acudir a los Tribunales.

Previamente es recomendable dirigirse a una asociación u organización de personas consumidoras y usuarias, que estudiarán el caso para ver si puede prosperar por la vía judicial.

*Fuente: Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide).