

Diciembre de 2019



2019

Informe sobre
las **consultas**
atendidas en
el Centro de
Información de
Mieres
Unión de
Consumidores

Uno

Presentación

El pasado mes de marzo de 2019 comenzamos a proporcionar información, asesoramiento y gestión de reclamaciones a través del Centro de Información ubicado en la calle La Vega 37 de Mieres, fruto de un Convenio de colaboración con el Ayuntamiento, que ha querido reforzar y potenciar los servicios de información y asesoramiento en materia de consumo para todas las personas consumidoras del concejo, aprovechando nuestra experiencia como Unión de Consumidoras de casi 30 años.

Como dijo Aníbal Vázquez, Alcalde de Mieres, en el acto de inauguración del Centro de Información, “La única forma de informar al consumidor es hacerlo a través de una asociación especializada, que además, pueda dar soporte informativo mediante campañas específicas. Esperamos que la relación sea duradera”.

El Convenio entre el Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores se enmarca dentro de una nueva filosofía

de colaboración entre ayuntamientos y asociaciones de consumidores. Una filosofía que apuesta por un mayor apoyo de las administraciones públicas al sector NO lucrativo social, que realiza actividades que cubren demandas de “interés general”, y que, por tanto, hace de la colaboración entre las administraciones públicas y las organizaciones cívicas prestadoras de servicios una vía de refuerzo de las políticas “públicas”.

Siendo la razón más importante para apostar por la colaboración administraciones-asociaciones que permite complementar roles y actividades que cualitativamente ni el Estado ni el mercado pueden cumplir.



Uno Presentación



Y así como la confianza, la empatía, el carácter reivindicativo y la solidaridad constituyen roles que imprimen un carácter específico frente al sector lucrativo, la experiencia especializada, la flexibilidad y la disponibilidad para llegar a nuevos segmentos de personas, son algunas de las ventajas de las organizaciones sociales no lucrativas frente a las administraciones.

De la colaboración entre el Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias a lo largo de estos meses, podemos resaltar estos tres aspectos:

- + La ampliación de las vías de información y asesoramiento (presencial, teléfono y e-mail) y de los días y horario de atención al público: de 9:30 a 14h de lunes a viernes laborables y de 16:30 a 19h de lunes a miércoles laborables.
- + El importante incremento de la atención de consultas y la gestión de reclamaciones relativas al sector bancario, motivado por las cláusulas abusivas, los gastos hipotecarios o el cobro de los intereses de usura en las tarjetas de crédito.
- + La realización de dos charlas-coloquio en las que se informó sobre abusos bancarios (cláusulas suelo, gastos hipotecarios, IRPH, etc.) tarjetas de crédito que cobran intereses de usura entre el 20 y 30% TAE. Cómo reducir la factura eléctrica o solicitar el bono social eléctrico y térmico, cómo proteger a los mayores de ventas fraudulentas a domicilio.

En definitiva, esperamos que esta colaboración sea cada vez más fructífera para las consumidoras y consumidores del concejo de Mieres, y, como dijo el Alcalde, Aníbal Vázquez, se alargue durante muchos años.



Dos

Resumen de consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres entre marzo y diciembre de 2019

Han sido atendidas un total de **1.630 consultas**, de las cuales 1.427, el 88%, fueron denuncias y quejas y 203, el 12%, peticiones de asesoramiento (referidas estas últimas a consultas que no están relacionadas con incidentes críticos, abusos o incumplimiento de normativa de consumo).

- + El **sector de los bancos fue el que acumuló la mayoría de las denuncias y quejas atendidas** por nuestro servicio jurídico en Mieres (576 casos), seguido de las compañías de telefonía (253 casos), las compañías eléctricas (107 casos) y las compañías de seguros (96 casos).



Dos

Resumen de consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres entre marzo y diciembre de 2019



- + El 52% de las personas que fueron atendidas en sus consultas eran **socias** de la Unión de Consumidores de Asturias, mientras que el 48% de las consumidoras y consumidores atendidas no estaban asociadas.
- + En cuanto a la vía de atención, **las consultas atendidas de manera presencial en el Centro de información de la calle La Vega de Mieres fueron 1.259, el 77%**, mientras que a través del teléfono fueron atendidas 317, el 20%, y mediante el correo electrónico fueron atendidas 54 consultas, el 3% del conjunto de las atendidas.

Consultas atendidas según denuncias y quejas o asesoramientos (Mieres)

Unión de Consumidores de Asturias, marzo-diciembre 2019



Consultas atendidas según modalidad (Mieres)

Unión de Consumidores de Asturias, marzo-diciembre 2019



Consultas atendidas según socios y no socios (Mieres)

Unión de Consumidores de Asturias, marzo-diciembre 2019



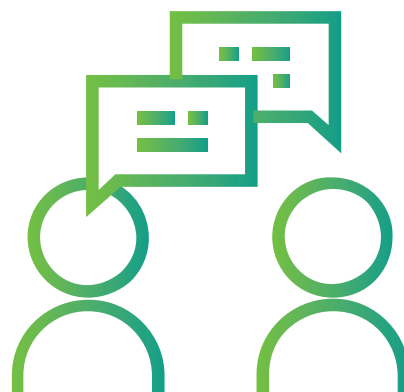
Dos

Resumen de consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres entre marzo y diciembre de 2019

Quejas por subsector

QUEJAS POR SUBSECTOR	
Bancos	576
Compañías de telefonía fija	221
Varios subsectores	117
Compañías de electricidad	107
Compañías aseguradoras	96
Administración autonómica	37
Compañías telefonía móvil	32
Transporte aéreo	32
Comunidades de vecinos	29
Cajas de ahorros	21
Talleres de reparación de automóviles	13
Transporte urbano	12
Mueblerías	9
Agencias de viajes	9
Administración local	7
Comercio por catálogo	6
Otras entidades financieras	6
Abastecimiento de agua	6
Empresas de reparaciones a domicilio	6
Comercio aparatos de telefonía móvil	6
Agencias inmobiliarias	5
Comercio electrónico	5
Correo estatal	5
Clínicas privadas	5
Comercio de equipos informáticos	5
Servicios de internet	4
Arrendamientos de vivienda entre particulares	4
Compra-venta de automóviles entre particulares	4
Concesionarios de automóviles nuevos	4
Constructores y promotores de viviendas	4
Tienda tradicional	3
Agencias de alquiler de automóviles	3
Comercio de ropa	3
Profesionales liberales	2
Comercio de calzado	2
Concesionarios de automóviles usados	2
Ferrocarril	2
Mensajería privada	2

QUEJAS POR SUBSECTOR (CONTINUACIÓN)	
Intermediarios de créditos	1
Otros servicios sanitarios	1
Herboristerías y parafarmacias	1
Reparación de electrodomésticos	1
Restaurantes y casas de comidas	1
Gasolineras	1
Fotógrafos	1
Teléfonos/líneas de tarificación adicional (n.º 803/806/807)	1
Televisiones de pago	1
Ferreterías	1
Tintorerías	1
Comercio electrodomésticos línea blanca	1
Transporte interurbano	1
Bares y cafeterías	1
Administración estatal	1



Dos

Resumen de consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres entre marzo y diciembre de 2019

Asesoramientos por subsector

ASESORAMIENTOS POR SUBSECTOR	
Bancos	54
Compañías de electricidad	23
Varios subsectores	17
Compañías telefonía fija	15
Administración autonómica	13
Compañías aseguradoras	11
Compañías telefonía móvil	7
Cajas de ahorros	5
Administración local	4
Servicios de internet	4
Intermediarios de créditos	4
Compra-venta de viviendas entre particulares	3
Agencias inmobiliarias	3
Comercio electrónico	3
Administración estatal	3
Comunidades de vecinos	3
Concesionarios de automóviles usados	3
Constructores y promotores de viviendas	3
Transporte aéreo	3
Ferrocarril	2
Comercio por catálogo	2
Mensajería privada	2
Mueblerías	2
Academias privadas de enseñanza	2
Clínicas privadas	2
Talleres de reparación de automóviles	1
Tienda tradicional	1
Compañías de gas	1
Agencias de tiempo compartido	1
Comercio electrodomésticos línea blanca	1
Arrendamientos de vivienda entre particulares	1
Concesionarios de automóviles nuevos	1
Transporte interurbano	1
Transporte urbano	1
Comercio de ropa	1

Desde marzo de 2019 la oficina de Mieres ha atendido **1630 consultas**

**Oviedo**

General Elorza, 53
985 21 09 57

web. consumidor.es

Gijón/Xixón

María Bandujo, 6-8
985 35 38 18

correo. info@consumidor.es

Avilés

Presbítero José Fernández, 4
985 51 09 26

Mieres

La Vega, 37
985 92 24 58

consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

