

Enero de 2022

# Memoria de actividades desarrolladas.

Acuerdo de colaboración entre el Ayto. de Mieres y Unión de Consumidores de Asturias

2022



## **Cero** Prólogo

El Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE celebramos un Convenio de colaboracion en Marzo de 2019 para impulsar actividades para la mejora continuada de la información y formación a los ciudadanos en materia de consumo que la Unión de Consumidores de Asturias viene realizando.

Así pues, el «Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo» tiene la finalidad de detectar aquellas prácticas, productos y servicios que son motivo de denuncia, queja o petición de asesoramiento legal por parte de la ciudadanía. Entendiendo que tal conocimiento es el primer paso para una progresiva mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Respondiendo a dichas finalidades, se incluyen Informe del Observatorio de Consultas, Quejas y Reclamaciones en Consumo atendidas en el Centro de Información de Mieres entre Enero y Diciembre del presente año 2022.

Asimismo, se incluye también el informe de las sesiones informativas celebradas en el año 2022 en el Concejo de Mieres.



## Uno

## Presentación



Enero de 2023

Disponer de una información veraz, estructurada y periódicamente actualizada es una herramienta fundamental para intentar conocer y comprender la evolución de la problemática del consumo en nuestra sociedad. En tanto que nos debería permitir sacar a la luz pública la verdadera dimensión del conflicto que se desarrolla en el ámbito del mercado, caracterizado por el desigual poder de las empresas y las personas consumidoras.

En tal sentido, este informe del Observatorio de Consultas de Consumo aporta información relevante sobre las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento atendidas en el Centro de Información de la Unión de Consumidores en Mieres.

En particular este informe aporta datos del número de las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento vinculadas a los diferentes sectores económicos de la oferta: sobre los motivos concretos de dichas denuncias, quejas y asesoramientos; sobre el carácter de persona asociada o no asociada a la Unión de Consumidores de Asturias de quienes realizan las consultas y, el canal a través del cual se realizaron las consultas.

En definitiva, un informe que esperamos resulte de interés y utilidad para las personas consumidoras en general, para aquellas personas que están interesadas en la materia de consumo en el ámbito de la administración, las empresas y en cualquier otro espacio político, social o de la ciudadanía.

## Dos

## Equipo y metodología



## Equipo técnico

El presente informe ha sido realizado por el responsable del «Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo», Pablo García Fernández, sociólogo, a partir de los datos recogidos Elena Bello y Luis Manjon licenciados en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores en Mieres.

## Método

Los datos en los que se basa este informe son los recogidos por el Servicio Jurídico a partir de las consultas atendidas a lo largo del año, según el procedimiento siguiente:

- 1. Las consultas se registran como denuncias y quejas cuando se comunica por parte de la persona consumidora un incidente o hecho que considera abusivo, fraudulento, irregular o, simplemente, insatisfactorio; sin por ello dejar de ser una presunción de ilegalidad o irregularidad.
- 2. Se registran como asesoramientos las consultas que se refieren a la solicitud de información acerca de los derechos protegibles, generalmente previa a la adquisición o contratación de un bien o servicio, sin que exista causa de insatisfacción, irregularidad, abuso o ilegalidad.
- 3. Asimismo, se registra información sobre los siguientes aspectos: sector económico al que pertenece la empresa o razón social con la que está relacionada la consulta; motivo de la denuncia-queja o de la petición de asesoramiento; condición de asociada o no asociada de la persona que realiza la consulta: modalidad o vía a través de la cual se atendió la consulta; centro de información y concejo de residencia de la persona que realiza la consulta.

## **Tres**

# Consultas según denuncias y quejas o asesoramientos





## **Cuatro**

# Ranking de los 10 sectores económicos con más denuncias y quejas

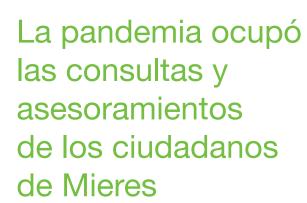


A diferencia de otros años, donde el sector de los bancos y entidades financieras acumulaban el mayor numero de reclamaciones y quejas de los consumidores de Mieres, este año la pandemia y sus restriciones han modifivado sustancialmente tanto el perfil como la tematica de las quejas y reclamaciones acumulando todos los temas derivados del COVID-19 la mayoría de las denuncias y quejas atendidas por nuestro servicio jurídico, mas del 25%, relacionado con las compañías eléctricas.

De la misma manera que a una significativa distancia, le siguen en el ranking las denuncias y quejas sobre las entidades financieras, 18,50% con el 12,22% todo lo relacionado con Telefonía, Internet y plataformas digitales, seguido de la contratación on line., con un 10,25% y a continuación las reclamaciones por el denominado Cartel de Coches., con un significativo 10,12%.

## Cinco

# Ranking de los 10 sectores económicos con más peticiones de asesoramiento



En el apartado de consultas y asesoramientos, también la pandemia y todas sus consecuencias ocuparon las consultas y asesoramiento de los ciudadanos de Mieres en su condición de consumidores y usuarios.



Ranking de los sectores económicos con más peticiones de asesoramiento						
1º Compañías eléctricas	27,00 %					
2° Entidades financieras	22,30 %					
3° Telefonía, Internet, Plataformas	18,10 %					
4° Contratación online	12,30 %					
5° Cártel de los coches	8,12 %					
6° Compañías aseguradoras	4,34 %					
7° Agencias de viajes	2,40 %					
8° Transporte aéreo	2,30 %					
9° Ventas comercio, ropa, calzado y otros	2,20 %					
10° Ventas y reparaciones a domicilio	1,21 %					

Fuente: Observatorio Permanente de Sossultas en Consumo\_2022.



## Seis

## Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking



Otra de las cuestiones de mayor relevancia, son los motivos que han dado lugar a las principales denuncias y quejas realizadas por las personas consumidoras al Servicio Jurídico a lo largo del año 2022.

En la siguiente relación se puede obtener una visión general de dichos motivos de denuncia y queja en relación con los 10 Sectores Económicos con mayor número de incidentes críticos:

### 1.º COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS

- Disconformidad con la facturación
- cambio de contrato
- aplicación indebida del tope al gas
- Demora injustificada en el alta de la TUR, gas
- Corte del servicio sin aviso previo al usuario
- Daños en bienes por deficiencias en el suministro
- Retraso en la gestión del alta del servicio
- Varias quejas y denuncias

#### 2° ENTIDADES FINANCIERAS

- Abusiva cláusula suelo y cobro de gastos hipotecarios.
- Usura tarjeta de credito y falta de transpa-
- Incumplimiento de las condiciones contratadas.
- Cobro abusivo de comisión por servicio
- Información insuficiente o incorrecta.
- Negativa a rescindir el contrato de financiación
- Insatisfacción con el trato recibido
- Actuación unilateral de la entidad con gastos para
- la persona usuaria
- No abono de intereses al usuario
- Retraso en el servicio
- Embargo de inmueble por ejecución de
- Cargo indebido por uso de tarjeta
- Varias quejas y denuncias



## Seis

## Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking



## 3° SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA E INTERNET

- + Disconformidad con la facturación
- + Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos
- + Ausencia de información sobre consumos
- + Corte del servicio por problemas técnicos
- Información incorrecta sobre los servicios a contratar
- + Insatisfacción con la atención por teléfono
- + Modificación unilateral de precios pactados
- + Negativa a rescindir el contrato
- Negativa/retraso tramitación de portabilidad a nueva compañía
- No entrega de contrato/documentación obligatoria
- + Penalización por baja en la compañía
- + Retraso en la gestión de la baja del servicio
- + Retraso en la gestión del alta del servicio
- + Varias quejas y denuncias
- + Varios asesoramientos

### 4.º COMPAÑÍAS AÉREAS

- + Cancelación de vuelos durante el estado de Alarma
- + Negativa a devolver el dinero del vuelo can-
- + Entrega de vales y bonos por el vuelo cance-

- lado
- + Pérdida del equipaje
- + Retraso en el servicio
- + Retraso en la entrega del equipaje
- + Varias quejas y denuncias

#### 5.º COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

- + Incumplimiento de las condiciones contratadas.
- Desacuerdo con valoración de daños practicada
- + Insatisfacción con el trato recibido
- Rescisión unilateral de póliza por la compañía
- + Cobro abusivo por renovación de póliza
- Daños por negligente actuación de la aseguradora
- + Retraso en la ejecución de la póliza de seguro
- + Negativa de la compañía a asegurar al usuario/a
- + Varias quejas y denuncias

## 6.º AGENCIAS DE VIAJES

 Viajes combinados cancelados y anulados por el estado de Alarma

# Seis Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking



- Obligan a pagar los costes del servicio por devoluciones
- + Fraude y engaño en la contratacion
- + No entrega del producto contratado y pagado

#### 8.º VENTAS A DOMICILIO PERSONAS MAYORES

- + Fraude y engaño en la venta de productos a personas mayores
- + Contacto engañoso a traves del telefono con un regalo
- + Estafa en el precio aplicado a los productos vendidos
- + No aplicación del derecho de desestimiento
- + Denucias ante la guardia civil y policía

## 9.º VENTAS COMERCIO, ROPA, CALZADO Y OTROS

- + Entrega de vale por devolución del producto.
- + Negativa a admitir devolución
- + Producto defectuoso.
- Insatisfacción con el trato recibido.
- + Negativa a devolver el dinero anticipado.
- + Negativa a entregar Hoja de Reclamación.
- + Producto de calidad inferior a la ofertada.
- + Cobro indebido

### 10°.- VENTAS Y REPARACIONES A DOMICILIO

## Siete

## Consultas atendidas según socios y no socios y según modalidad



## Consultas según socios y no socios

Tal y como se recoge en la tabla siguiente, 3 750 consultas, el 41,4%, fueron de socias y socios de la Unión de Consumidores de Asturias, al tiempo que 2 684, el 58,6%, fueron consultas de personas no asociadas.

## Consultas según modalidad

Por último, resaltar que el 49 % de la consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres lo fueron de manera presencial, el 20,40 % a través del correo electrónico y el 30,96 % de forma telefónica.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2022.

# Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

En esta memoria se describen las actividades de formación y orientación al ciudadano realizadas en el municipio de Mieres entre los meses de septiembre y diciembre, incluyendo la temática sobre las reparaciones a domicilio, en especial las que tienen como objeto personas mayores muy vulnerables, así como las ventas tambien a domicilio y la difusión y divulgación de la Lista Robinson, para evitar publicidad no deseada. También se incorporó todo lo relacionado con la contratacion eléctrica y los abusos bancarios.

A continuación, se hace una breve descripción del programa realizado y de los objetivos del mismo. En primer lugar, se hace una detallada exposición de las sesiones informativas realizadas, comenzando por señalar la fecha y lugar de celebración, el personal que impartió las sesiones, así como los contenidos de las mismas.

En el segundo bloque de información, se hace una detallada exposición de todas las actividades realizadas para difundir y promover la participación en las sesiones. Los abusos bancarios fueron el foco de las sesiones informativas organizadas

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

## Descripción del programa

El programa consistió en la realización de Sesiones Informativas, sobre todo lo relacionado con los derechos y obligaciones de los usuarios con el Mercado Eléctrico, Abusividad bancaria y ventas y reparaciones a domicilio en especial a personas mayores, así como la difusión de la Lista Robinson, para evitar publicidad no deseada.

## **Objetivos**

Sesiones Informativa sobre los Derechos de los Ciudadanos ante las Compañías Eléctricas. Han sido objetivos generales de las Sesiones Informativas realizadas. los siguientes:

- Difundir los contenidos los cambios producidos en el sistema de facturación de las compañías eléctricas, que podría generar graves perjuicios económicos a las familias sino se conocen con antelación.
- + Informar sobre los derechos protegibles de los usuarios en relación con la contratación de los servicios de abastecimiento de electricidad y gas.
- Identificación de la modalidad de contratación de suministro eléctrico,

- mercado regulado; Precio Voluntario Pequeño Consumidor (PVPC), Mercado Liberalizado.
- + Consideraciones sobre la potencia contratada
- + Real Decreto 897/2017 de 6 de Octubre, por el que se crea el nuevo Bono Social eléctrico.

## El bono social:

- ¿Qué es el bono social?
- + ¿Quién puede solicitar el Bono Social y que requisitos debe cumplir?
- + ¿Qué documentación debo presentar para solicitar el bono social?
- ¿A quién debo dirigir la solicitud y a través de qué medios?
- + ¿Qué descuentos me aplicaran?
- + ¿Cuándo empezaran a aplicarme el bono social?
- + ¿A quién puedo reclamar si existen discrepancias en cuanto a la aplicación del descuento?
- + ¿Y si ya soy beneficiario del bono social, debo solicitarlo de nuevo?
- + ¿Dónde puedo obtener más información?

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

Sesión Hora Municipi		Municipio	Sesión	Lugar	N.º Participantes
15/03/2022	19,00	Mieres	Con la luz, las cosas claras	Casa de cultura	80

## **Sesiones informativas realizadas**

Tal y como se recoge en la tabla superior, las Sesiones Informativas se han celebrado en las fechas y lugares arriba reseñadas.

# Personal que ha impartido las sesiones informativas

Las Sesiones Informativas han sido impartidas por Luis Manjón, Licenciado en Derecho del Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores, y por Dacio Alonso, Presidente de la Unión de Consumidores de Asturias., acompañados por la Concejala de Consumo del Ayto. de Mieres, Dña Itziar Vicente Llaneza.

Sesión informativa	Lugar	Valoración general	Valoración interés	Valoración utilidad	Valoración claridad	Valoración ponente
15/03/22	Mieres	9,4	9,5	9,4	9.2	9



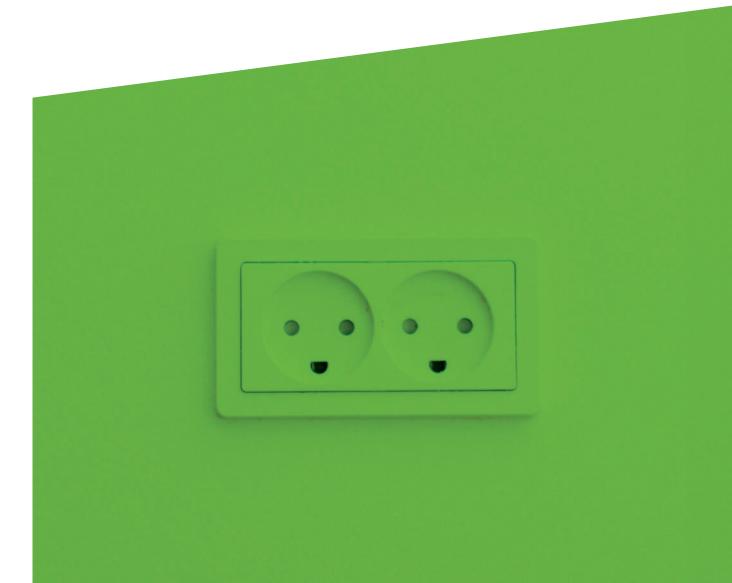
Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

# Información impartida en las sesiones

En las sesiones se ha informado sobre los aspectos siguientes:

- Informar sobre los cambios introducidos en la facturación de las compañías eléctricas, cambios que implican.
- Informar sobre los diferentes tipos de contratación del servicio de abastecimiento eléctrico: Tarifa libre, Tarifa de Último Recurso, Bono Social, Plan de Contadores, Facturación, etc.
- + Informar sobre las Formas de Contratación en el Mercado Liberalizado: Duración

- y Permanencia de los contratos. Causas de resolución de contratos, condiciones económicas, condiciones generales, causas de suspensión del suministro, calidad del suministro, cambios de modalidades.
- Penuncias, quejas y reclamaciones más frecuentes en relación a los sectores de la electricidad y el gas. Empresas Fraudulentas. Legislación y procedimientos aplicables en defensa de los derechos de los usuarios.
- + Nuevo Bono Social eléctrico.



#### En las ventas a domicilio, las cosas claras

Con prácticas comerciales exentas de escrúpulos y que con demasiada frecuencia superan los limites de la legalidad las empresas de venta a domicilio se aprovechan de la buena fe y, muy especialmente, de la vulnerabilidad de los mayores, para venderles productos totalmente infulfies a precios desorbitados.

Desde colecciones de libros incompletos, hasta potabilizadoras de agua ya potable, pasando por un sirtifin de milagros curativos en forma de sillones masajeadores, colchones, filtros de aire y un largo etc.

#### ¿Cómo puedo protegerme?

#### 1 Evita las llamadas comerciales

La mayoría de las visitas comerciales empiezan con una llamada de teléfono. Con la excusa de realizar una encuesta sobre hábitos saludables y entregarles un pequeño regalo, los comerciales obtienen información personal sobre sus potenciales clientes y conciertar una cita en su domicillio.

Una forma efectiva de evitar estas llamadas es inscribirte en la **Lista Robinson** y así excluir tus datos de los listados telefónicos que utilizan los comerciales.

#### 2 Piénsatelo dos veces, tres si hace falta

No aceptes la oferta el mismo día de la visita del comercial. Esta modalidad de ventas utiliza técnicas comerciales muy agresivas, tanto que algunos clientes llegan a sentirse intimidados y no se atreven a rechazar sus ofertas.

Por eso, tómate tu tiempo y no tengas miedo a decir "no".

#### (3) No firmes nada sin leerlo previamente

En ocasiones, los comerciales te pedirán tu firma con la excusa de justificar la visita o validar una encuesta. Si es el caso, desconfía, puede tratarse de un contrato de compraventa o, incluso, de una financiación bancaria.

#### 4 Tienes 14 días para desistir de tu compra

Si ya has firmado el contrato, aún dispones de 14 días naturales para desistir de tu compra. El plazo comienza a contar desde la recepción de la mercancía en el domicilio. Es importante que los artículos no estén desprecintados, especial mente aquellos que no admiten devoluciones por motivos de higiene, como por ejemplo, los colchones.

#### 5) Formulario de desistimiento

Todos los contratos de venta a domicilio deben informar del derecho de desistimiento e incluir un modelo para ejercerlo frente a la empresa. Si no lo hicieran, el plazo de desistimiento se ampliaría hasta los doce meses.

Es recomendable que el desistimiento se realice por escrito y se envie a la empresa por medio de burofax. Si utilizas otro medio (teléfono, correo electrónico, etc.) puedes tener problemas de prueba en caso de conflicto.

#### Devolución del importe abonado

Una vez ejercido el desistimiento, tienes derecho a la inmediata devolución del importe abonado, incluidos los anticipos o señales en su caso. Si la compra se hubiera financiado a través de una entidad bancaria, ésta también debe ser anulada.

La anulación de la compra nunca implicará gastos para el consum

En caso de firmar, ponte en contacto de inmediato con un familiar, vecino, la Unión de Consumidores etc. Incidir en ese punto porque cuando se trata de gente mayor les da vergüenza reconocer el haber firmado esos contratos. Algunos familiares los rifen etc.



Se editaron 3 000 guías informativas sobre cada uno de los temas a tratar en las sesiones informativas

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas



## Actividades de difusión y promoción realizadas Sesiones informativas realizadas

Para la difusión y promoción de todas y cada una de las Sesiones Informativas entre el público objetivo o destinatarios, se han realizado las actividades siguientes:

- + Envió de más 50 cartas de difusión y promoción a los medios de comunicación de Mieres. Dichas cartas se enviaron con una anterioridad mínima de tres días a la fecha de celebración de cada sesión.
- Edicion de 3.000 guías informativas sobre cada uno de los temas a tratar en las sesiones informativas., Ventas a domicilio., Reparaciones a domicilio, y Lista Robinson
- Envió de cartas de invitación a las Sesiones a más de 50 asociaciones cívicas de Mieres. Dichas cartas se enviaron con una anterioridad mínima de una semana a la fecha de celebración de cada sesión.
- + Distribución de 300 carteles de difusión y promoción de las sesiones, por medios propios de UCE-Asturias y/o a través de las asociaciones cívicas contactadas y de centros culturales y sociales y especialmente en la Comunidades de Propietarios. Dichos carteles se enviaron con una anterioridad mínima de una semana a la fecha de celebración de cada sesión.

 Exposición preferente en la página web y publicitados en nuestro Facebook de Unión de Consumidores, Consumidor es las fechas y lugares de las sesiones.





## Mieres

La Vega, 37 985 92 24 58

**web.** consumidor.es **correo.** info@consumidor.es  $\checkmark$   $\P$ 



