

2023

Memoria de actividades desarrolladas



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

0

Prólogo

El Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE celebramos un Convenio de colaboración en Marzo de 2.019 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 pasado año 2023.

Así mismo, se incluye también el informe de las sesiones informativas celebradas en el año 2023 en el Concejo de MIERES.

1.

Presentación

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.

Enero de 2024

2.

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 por Luis Manjon licenciado en Derecho y contratado para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores en Mieres.



3.

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,

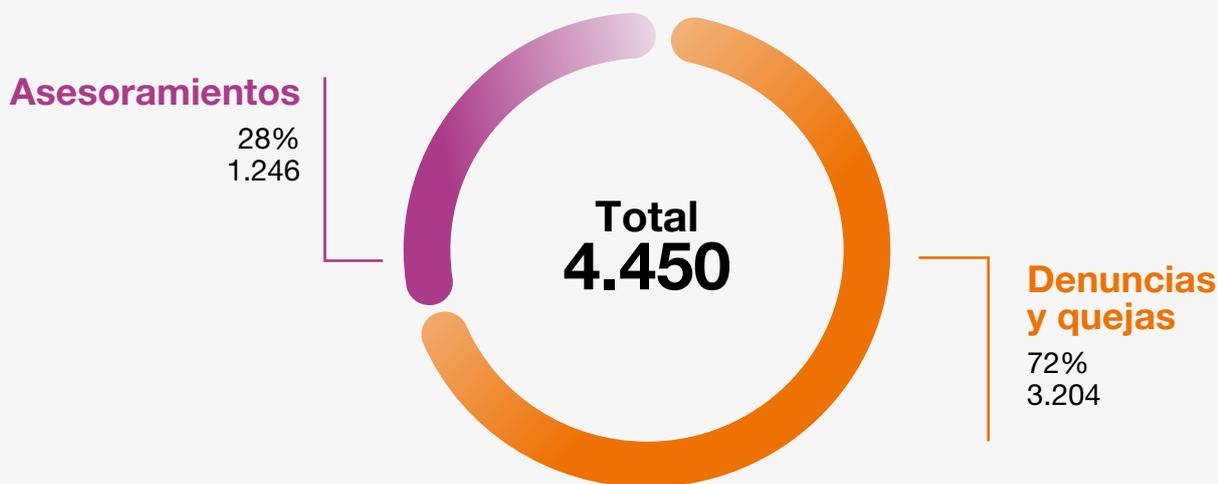
generalmente previa a la adquisición o contratación de un bien o servicio, sin que exista causa de insatisfacción, irregularidad, abuso o ilegalidad.

- 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.

4.

Consultas según denuncias y quejas o asesoramientos

En el año 2023 fueron atendidas en el Centro de Información de la Unión de Consumidores en Mieres un total de **4.450 consultas**, el 26,5% de todas las atendidas por la Unión de Consumidores de Asturias, de las cuales el 72% fueron denuncias y quejas y el 28% peticiones de asesoramiento.



5.

Ranking de los 10 sectores económicos con más denuncias y quejas

El sector de los bancos y entidades financieras acumulaban el mayor número de reclamaciones y quejas de los consumidores de Mieres, más del 25%, relacionado con las **entidades financieras**.

De la misma manera que a una significativa distancia, le siguen en el ranking las denuncias y quejas sobre las **compañías eléctricas** 14,20%, con el 12,52% todo lo relacionado con **telefonía, Internet y plataformas digitales**, seguido de la contratación online., con un 10,15% y a continuación las reclamaciones por el denominado **Cartel de Coches.**, con un significativo 11,30%.

1º.- Entidades financieras	22,30 %
2º.- Comercializadoras eléctricas	14,20 %
3º.- Telefonía, internet, plataformas	12,52 %
4º.- Cartel de los coches	11,30 %
5º.- Contratación online	10,15 %
6º.-Compañías aseguradoras	8,20 %
7º.-Agencias de viajes	8,10 %
8º.- Transporte aéreo	6,30 %
9º.-Ventas comercio, ropa, calzado y otros	5,37 %
10º.- Ventas y reparaciones a domicilio	4,21 %

6

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.

1º.-Compañías eléctricas	21,00 %
2º.- Entidades financieras	18,30 %
3º.- Telefonía, internet, plataformas	13,40 %
4º.- Contratación online	10,25 %
5º.- Cartel de los coches	10,12 %
6º.-Compañías aseguradoras	6,44 %
7º.-Agencias de viajes	5,85 %
8º.- Transporte aéreo	5,80 %
9º.-Ventas comercio, ropa, calzado y otros	3,50 %
10º.- Ventas y reparaciones a domicilio	2,34 %

7.

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 2023.

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. Entidades Financieras

- Abusiva cláusula suelo y cobro de gastos hipotecarios.
- Usura tarjeta de crédito y falta de transparencia
- 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 crédito
- Cargo indebido por uso de tarjeta
- Varias quejas y denuncias

2. 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

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. Contratación y Compras On-Line

- Suplantación de entidad de la empresa a la que supuestamente se compra
- No se corresponde con lo contratado
- No se aplica el derecho de desestimiento
- Obligan a pagar los costes del servicio por devoluciones fraude y engaño en la contratación no entrega del producto contratado y pagado

5. Cartel De Coches

6. 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

7. Agencias De Viajes

- Viajes combinados cancelados y anulados por el estado de Alarma
- Negativa a devolver en efectivo el viaje cancelado
- Entrega de bonos y vales por el viaje cancelado
- Cierre definitivo de la Agencia de viajes
- Entrada en concurso de acreedores de la agencia de viajes

- Póliza de aseguramiento de la agencia para hacer frente a la insolvencia
- Póliza de responsabilidad civil

8. Compañías Aéreas

- Cancelación de vuelos durante el estado de Alarma
- Negativa a devolver el dinero del vuelo cancelado
- Entrega de vales y bonos por el vuelo cancelado
- Pérdida del equipaje
- Retraso en el servicio
- Retraso en la entrega del equipaje
- Varias quejas y denuncias

9. Ventas A Domicilio Personas Mayores

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

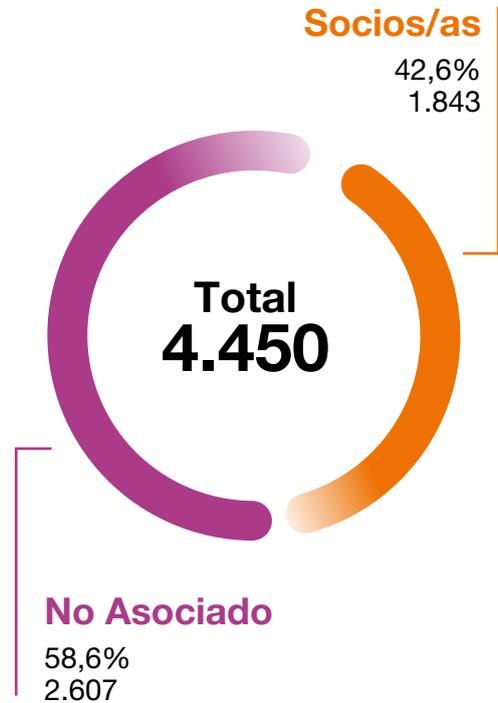
10. Ventas Comercio, Ropa, Calzado y Otros

- 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.

8

Consultas atendidas según socios y no socios

Tal y como se recoge en la tabla siguiente, 4.450 consultas, el 42,6%, fueron de socias y socios de la Unión de Consumidores de Asturias, al tiempo que 2.607 el 58,6 %, fueron consultas de personas no asociadas.



9

Consultas atendidas según modalidad

Por último, resaltar que el 64% de la consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres lo fueron de manera presencial, el 25,20% a través del correo electrónico y el 11% de forma telefónica el 25%.



Total 4.450

10.

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 se realizaron en los meses de Enero a Di-

ciembre., incluyendo la temática sobre las reparaciones a domicilio en especial las que tienen como objeto personas mayores muy vulnerables, así como las ventas también a domicilio y la difusión y divulgación de la Lista Robinsom., para evitar publicidad no deseada., incorporando todo lo relacionado con la contratación 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.



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 Robinsom., 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?

Personal que ha impartido las sesiones informativas

Las Sesiones Informativas han sido impartidas por **Luis Manjon** 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 las Concejales de Consumo del Ayto. de Mieres, **Dña Itziar Vicente Llana** y **Dña Nuria Ordoñez**.

Información impartida en las sesiones

Contenido sesiones informativas “**Los Derechos De Los Ciudadanos Ante Las Compañías Eléctricas**”

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.

Denuncias, 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.



Con la luz, las cosas claras. Abusos bancarios.

Si no revisas tu tarifa, el invierno te saldrá muy caro

- ¿Te facturó Total Energies entre 400 y 600€ por el consumo de gas en diciembre? Recoge el formulario de reclamación.
- ¿Sabes si tu contrato y tarifa están en el mercado regulado? (PVPCT) Te factura BASER u otras comercializadoras.
- ¿Cómo elegir la mejor tarifa de luz y gas? El comparador de la CNMC.
- ¿Conoces la tarifa Último Recurso (TUR) para el gas natural? Tienes que contratarla.

Si no reclamas, ellos se quedan con tu dinero

- Recupera lo que pagaste de más por la cláusula suelo de tu hipoteca.
- ¿Recuerdas que el banco te ofreció eliminar la cláusula suelo de la hipoteca pero te obligó a renunciar a reclamar? Eso renuncia se declara ilegal y ahora te tienen que devolver los cobrados de forma abusiva. Hasta 125.000€. Banco Sabadell, Libertbank (Incesas, Popular (Bartandri) etc).
- Y además, **gastos hipotecarios** (te obligaron a pagar: Notario + Registro + Tasación + Gestión + intereses = 1500 a 2000€).
- Tarjeta de crédito. Usura** y contratación abusiva.

Miércoles, 15 febrero, 19:00 h
Casa de Cultura de Mieres

Intervienen:
Dña. Itziar Vicente Llana,
Concejala de Consumo Ayto. de Mieres
Dacio Alonso,
Presidente, Unión de Consumidores de Asturias

Organiza:
consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Participa:
Oviedo: General Estrella, 13
Gijón: María Barja, 4, 4
Avilés: P. José Fernández, 4
Mieres: Calle la Vega, 17
Langreo: Ramón Domínguez, 17

Presencia:
Mieres
CONSUMIDOR MIERES
CONSUMIDOR CONSUMIDOR

Actividades de difusión y promoción 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.
- Reparto 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 Robinsom .
- 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.

¿Tienes una hipoteca?

Reclama lo que es tuyo

Di adiós a las cláusulas abusivas de tu banco, que, a día de hoy, te puede llegar a deudar hasta 10.000 €

Revisión gratuita mayo y junio

Acuerdos de Cláusula suelo Recupera entre 5.000 y 12.000 €	Miércoles, 7 de junio, 19:30 h Casa Cultural de Mieres
Gastos hipotecarios Recupera entre 1.100 y 2.000 €	Imparte: Dacio Alonso Presidente de Unión de Consumidores de Asturias
Comisión de apertura Recupera entre 1.100 y 2.500 €	Presenta: Itziar Vicente Llaneza, Concejala de Consumo Ayuntamiento de Mieres
Seguro de vida con prima única Recupera entre 3.000 y 6.000 €	Organiza: Unión de Consumidores de Asturias
Tu comisión por descubierto en cuenta	Colabora: Ayto de Mieres

Descubre el resto de la campaña aquí

En un contexto económico cada vez más complicado, nosotros te lo ponemos fácil: **revisamos tu hipoteca de forma gratuita** y te acompañamos durante todo el proceso judicial como persona asociada.

Pasa, cuántas veces quieras: **te escuchamos por encima de todo**

Mieres
Calle la Viña, 37

Teléfono
985 02 24 58

Email de contacto
info@consumidor.es

UNIÓN DE CONSUMIDORES
MIERES
UNIÓN DE CONSUMIDORES

consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES



Se editaron
3.000 guías
a repartir,
sobre los temas
de las charlas
informativas

Con la
**publicidad
no deseada**
las cosas claras

En las
**reparaciones
a domicilio**
las cosas claras

En las
**ventas a
domicilio**
las cosas claras

En las ventas a domicilio, las cosas claras

Con prácticas comerciales evasivas de escrupulosos y que con demasiada frecuencia superan los límites 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 inútiles a precios desorbitados.

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

Por más variopintos que sean estos artículos todos tienen un denominador común: mientras que su valor real de mercado no supera los 300 €, su valor de venta en el domicilio oscila entre los 2.000 € y 3.000 €.

- ¿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 conciertan una cita en su domicilio.
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, especialmente 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 envíe a la empresa por medio de burofax. Si utilizas otro medio (teléfono, correo electrónico, etc.) puedes tener problemas de prueba en caso de conflicto.
 - 6 Devolución del importe abonado**
Una vez ejercido el desistimiento, tienes derecho a la inmediata devolución del importe abonado, incluidos los anticipos o señaes, 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 consumidor, ni de cancelación, ni de transportes, ni de ningún otro tipo.
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 riñen etc.



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES



Mieres
La Vega, 37
985 92 24 58

web. consumidor.es **correo.** info@consumidor.es   