

Informe de conclusiones del estudio 2020 sobre los sectores económicos en los que existe mayor conflictividad con el objetivo de determinar la realidad de las personas consumidoras y usuarias de Sevilla que acuden a la Entidad.



INFÓRMATE PREVIAMENTE SOBRE TUS DERECHOS

SI TUS DERECHOS TE DAN LA RAZÓN,

NO OLVIDES RECLAMARLOS

Informe de conclusiones y recomendaciones 2020 del “Estudio sobre los sectores económicos en los que existe mayor conflictividad en materia de consumo en Sevilla”.

Como en años anteriores, se ha realizado el informe de conclusiones del estudio anual, elaborado por el equipo de trabajo de Unión de Consumidores de Sevilla. Este informe trata –entre otras cuestiones– de recopilar toda la información en materia de consumo que se ha recabado a lo largo del año, y exponerla de la manera más clara y comprensible.

El estudio consta de las consultas recibidas y las reclamaciones tramitadas desde la sede social, sita en la Avenida Ronda Capuchinos, de la Unión de Consumidores de Sevilla a lo largo del año pasado. Para ello, se ha trabajado en el total de consultas y reclamaciones que se han contabilizado y codificado en la sede social de Sevilla conforme a la normativa europea.

En total se han registrado, a lo largo del año estudiado, un total de **1201 actuaciones**. En el informe se realiza un desglose de estas actuaciones dividiéndolas en consultas y reclamaciones, sectores con mayor conflictividad, subsectores con mayor número de reclamaciones y por último las empresas que más reclamaciones han recibido a lo largo de ese año. La intención es mostrar la información de la manera más detallada posible para que la persona consumidora pueda estar concienciada e informada sobre la tendencia en la conflictividad en esta materia.

Del total de las actuaciones registradas, **885 son consultas, que corresponden a las solicitudes de información que se cumplimentan por las personas consumidoras y usuarias que demandan asesoramiento**. Posteriormente la consulta queda registrada y se procede a informar de los trámites que debe realizar. **Las reclamaciones tramitadas desde nuestra oficina en Sevilla han sido 316**, de las cuales una parte de ellas vienen recogidas en el formato normalizado de “Hojas de Quejas y Reclamaciones” de la Junta de Andalucía, concretamente 153, y otras en formatos diferentes como modelos facilitados por empresas, modelos sectoriales, escritos realizados por las personas consumidoras, etc.

Reconocimiento de las asociaciones de personas consumidoras como órganos de gestión de reclamaciones.

Para el análisis de las consultas y reclamaciones se ha procedido a codificar cada una de ellas con los datos desagregados conforme la recomendación de la **Comisión Europea de 12 de mayo de 2010 C (2010) 3021 Final**, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de las personas consumidoras.

La Recomendación Europea dictamina que se debe introducir una **metodología armonizada**; *“que utilizarán los órganos de gestión de reclamaciones de la UE para clasificar y notificar a la Comisión dichas reclamaciones. Al objeto de mejorar el seguimiento del funcionamiento del mercado, conviene extender dicha metodología a las consultas de los consumidores.”*

En ella se cita expresamente **a las organizaciones de consumidores como órganos de gestión de reclamaciones**, y citando textualmente: *“Los órganos de gestión de reclamaciones, en particular las autoridades competentes en materia de consumo de los Estados miembros, las organizaciones de consumidores, las autoridades reguladoras, los órganos alternativos para la resolución de litigios, los comités de reclamaciones, los defensores del pueblo independientes designados por las autoridades gubernamentales, los servicios de mediación independientes creados por comerciantes y los órganos autorreguladores de la industria, deberían aplicar la presente Recomendación, ...”*.

A efectos de la presente “recomendación”, se entenderá por:

- a) **«consumidor»**, toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión.
- b) **«reclamación de un consumidor»**, la manifestación de descontento con un comerciante determinado presentada por un consumidor ante un órgano de gestión de reclamaciones, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, el uso de un bien o servicio o el servicio posventa.
- c) **«consulta de un consumidor»**, la solicitud de información o asesoramiento, que no sea una reclamación, presentada por un consumidor ante un órgano de gestión de reclamaciones, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, el uso de un bien o servicio o el servicio posventa.

d) **«comerciante»**, cualquier persona física o jurídica que, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, actúe con un propósito relacionado con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión, así como cualquiera que actúe en nombre de un comerciante o por cuenta de éste.

e) **«órgano de gestión de reclamaciones»**, cualquier órgano que se encargue de recoger las reclamaciones de los consumidores, tratar de resolverlas, brindar asesoramiento o facilitar información a los consumidores acerca de las reclamaciones o consultas y sea un tercero con respecto a la reclamación o consulta presentada por un consumidor en relación con un comerciante; no se incluyen los mecanismos de gestión de reclamaciones de consumidores utilizados por comerciantes que tratan las reclamaciones y consultas directamente con el consumidor ni los mecanismos que ofrecen servicios de gestión de reclamaciones utilizados por un comerciante o en nombre de este.

Actuaciones realizadas

Con el fin de prever posibles conflictos o intentar solventarlos en caso de que ya existan, la Unión de Consumidores atiende a cada ciudadano que lo necesita pudiendo acudir a nosotros por diferentes vías.

En nuestra oficina de información atendemos, de forma **totalmente gratuita**, a todas aquellas personas que nos lo solicitan, ya sea **presencialmente en horario de mañana de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y en horario de tarde de lunes a jueves de 17:00 a 20:00** o mediante otros mecanismos que ponemos a disposición del consumidor como la **atención telefónica** a través del **954 21 21 01**, a través de nuestra página web **www.uniondeconsumidoresdesevilla.com** o, si se prefiere, mediante **email directo** **contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com**, todo ello para facilitar la comunicación entre la entidad y las personas consumidoras.

Estas personas son atendidas por parte del **personal voluntario y profesional** de la entidad, recibiendo una primera orientación sobre su consulta o reclamación en horarios y formas establecidos para ello, tanto si es persona consumidora asociada a la organización como si no pertenece a la entidad.

Atención a las personas consumidoras y usuarias.

Cuando las personas consumidoras acuden a interponer una reclamación o a informarse sobre los derechos que les asisten, el primer paso es recoger todos los datos en una hoja de consulta para establecer el objeto de la consulta.

Parte de esas consultas terminan en reclamaciones las cuales, generalmente, se interponen en el establecimiento reclamado que esté abierto para la atención al público, pero en el caso de que no lo esté o no lo tenga o bien porque se traten de contratos o compras realizadas por teléfono o por Internet, estas reclamaciones se interponen mediante burofax o, en todo caso, **a través de correo certificado con acuse de recibo** a la sede que tenga la empresa en España.

Una vez interpuesta, la empresa tiene **10 días hábiles** para proceder a contestar. En caso de que la empresa no conteste o la respuesta que emita no sea satisfactoria para la persona consumidora, se puede tramitar la pertinente reclamación ante los organismos competentes en materia de consumo.

Hay que saber que el sistema arbitral de consumo es una vía alternativa de solución de conflictos al cual la mayoría de grandes empresas están adscritas; para aquellas que no están adheridas a dicho sistema se les puede ofrecer la posibilidad de que se sometan a él para poder conseguir una solución fuera del ámbito judicial.

Estudio de conflictividad en materia de consumo.

A modo de conclusiones del estudio elaborado, podemos determinar que las actuaciones que hemos realizado durante el ejercicio analizado han tenido que ver, un año más, con las **comunicaciones electrónicas**, seguido por la **compra de bienes de consumo y en tercer lugar los servicios financieros, produciéndose una diferencia en el cuarto puesto en comparación con el año anterior, ya que en 2019 en este puesto se encuentran los bienes generales de consumo y en 2018 este puesto estaba ocupado por el sector de la salud como consecuencia de todo lo ocurrido con las clínicas dentales, concretamente con Idental y por el incumplimiento contractual de las clínicas Dentix que ha abocado posteriormente en una solicitud de concurso de acreedores.**

Las **actuaciones** en el sector de bienes generales de consumo, sector que solía quedar relegado a las últimas posiciones en otros años, vuelven a estar entre los cuatro primeros. Sin embargo, esto no ha imposibilitado que el sector de

comunicaciones electrónicas consiga un año más erigirse como el sector con mayor porcentaje de actuaciones.

Tabla 1. Fuente Propia. Porcentaje de actuaciones (consultas + reclamaciones) realizadas en 2019 por sectores. Comparativa con el 2018.

Código y Sector	% 2019	Puesto 2019	% 2018	Puesto 2018
1. Servicios postales y comunicaciones electrónicas	28,31%	1º	21,79%	1º
2. Bienes de consumo	17,90%	2º	18,07%	2º
3. Servicios financieros	11,66%	3º	12,95%	3º
4. Servicios generales de consumo	10,32%	4º	6,78%	7º
5. Energía y agua	9,99%	5º	10,09%	6º
6. Servicio de ocio	9,33%	6º	10,14%	5º
7. Salud	5,75%	7º	12,05%	4º
8. Servicios de transportes	2,58%	8º	3,41%	8º
9. Educación	2,33%	9º	1,36%	10º
10. Otros	1,83%	10º	3,36%	9º

Como hemos citado previamente, el sector que más conflictividad ha generado de los analizados ha sido el **sector de las comunicaciones con más de un 28%**, manteniendo con respecto al año pasado la misma posición en el número de actuaciones, pero **aumentando en casi 7 puntos su porcentaje con respecto al 2018.**

A este, le sigue muy de cerca otro de los sectores con mayor conflictividad generada durante el 2019 como es la **compra de bienes de consumo**, en el que se incluye la compra en comercios en general de todo tipo de productos a través de los diferentes canales de venta disponibles, con un **17,90%** del total de actuaciones. Engloba reclamaciones y consultas tanto a pequeñas como grandes empresas, y destacan las relativas a **artículos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y muebles y accesorios.**

El tercer sector es el de los **servicios financieros** con un **11,66%** de las actuaciones, y aunque ha descendido bastante el número de reclamaciones relacionadas con las llamadas “cláusulas suelo” y las de formalización de créditos hipotecarios, aumentan las interpuestas por cobro de comisiones indebidas.

Seguidamente se sitúa el sector de **bienes generales de consumo**, el cual ha aumentado su porcentaje en bastantes puntos con respecto a los años anteriores. Existen un total de 124 actuaciones entre consultas y reclamaciones adscritas a este

sector. Esto representa el **10,32%** del total, proviniendo la mayoría de estas actuaciones de los **servicios de mantenimiento y reparación de vehículos**.

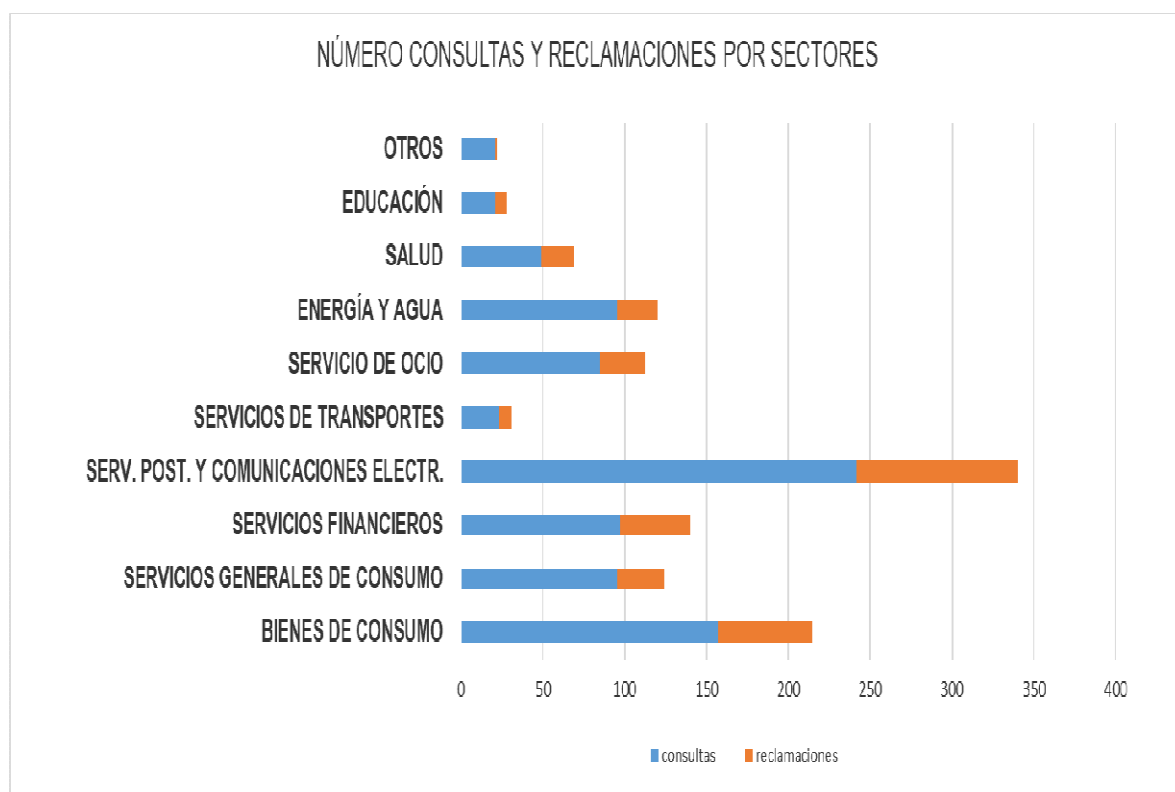
El sector de la energía y el agua, en este año ha bajado al 5º lugar con un total de 112 actuaciones, representando el **9,99%**; desciende por tanto el número de casos absolutos como en porcentaje. Como años anteriores, principalmente, se refieren a las derivadas del consumo de energía eléctrica.

Como indicamos anteriormente, llama la atención el **descenso de actuaciones con respecto al sector sanitario**, tras superar en gran medida los conflictos generados por el cierre de clínicas dentales, pasando de un 4º lugar en el 2018 al 7º durante el 2019, recortando, de esta forma, casi a la mitad el número de actuaciones.

Por tanto, con respecto al año pasado los **tres primeros sectores** -comunicaciones electrónicas, bienes de consumo y servicios financieros- aumentan su porcentaje de concentración llegando al **57,87% del total de las actuaciones**.

A continuación, se expone el número de actuaciones en cada sector.

Gráfico 1. Fuente Propia. Número de actuaciones por sectores.



Consultas y reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

Consultas.

De los **86 subsectores** que se han analizado, los que han recibido mayor número de **consultas** han sido los relacionados con la **telefonía móvil, los servicios de electricidad y los servicios sanitarios**, por este orden, seguido de los **servicios de telefonía fija** y finalmente **el de mantenimiento y reparación de vehículos**.

Los servicios que ofrecen las empresas de **telefonía móvil copan el 18,08%** de todas las consultas que se reciben con un total de **160 consultas**. Si a éstas le sumamos las consultas derivadas de la contratación de la **telefonía fija con 40 consultas (4,52%)** y las de **Internet con 32 consultas (3,62%)** sumarían un total del **26,22%** del total de las **consultas**, una de cada cuatro, superando con creces la diferencia con respecto a los resultados del año pasado.

El segundo lugar lo ocupan este año los **servicios de electricidad con 68 consultas (7,68%)**. Estas cifras se deben fundamentalmente a las contrataciones de suministro de electricidad con las compañías de luz. Las consultas en este aspecto se centran en el incumplimiento de contratos o problemas en la facturación del consumo eléctrico. Es uno de los subsectores que más prevalecen en estas clasificaciones año tras año.

En tercer lugar, se encontrarían los **servicios sanitarios, con 43 consultas (4,86%)** de las consultas recibidas. La mayoría de casos que encontramos se deben a problemas con entidades sanitarias por problemas en el servicio o bien por problemas en la facturación.

Destacan también las consultas del **mantenimiento y reparación de vehículos**, dado que, si bien en los últimos años se ha mantenido de manera constante fuera de la clasificación, ahora se encuentra con 34 consultas **(3,84%)** del total de las consultas, considerando esto un aumento importante con respecto a tiempo atrás. La mayoría de las reparaciones se centran en vicios ocultos de los vehículos adquiridos o problemas con las garantías de los vehículos las cuales no se hacen responsable de la reparación de los mismos.

Reclamaciones.

Si analizamos los casos concretos de reclamaciones, y siguiendo el orden de los subsectores más reclamados, vemos que las que más se han tramitado corresponden con los **servicios de telefonía móvil**. En total se han registrado **60**

reclamaciones (18,99%). Un subsector muy amplio y con muchas casuísticas. Seguidos de **servicios de internet**, que va muy ligado con el anterior y cuentan con **22 reclamaciones (6,96%)**. Si sumamos los dos acaparan el **25,95%**.

Tabla 2. Fuente Propia. Principales subsectores que más reclamaciones han recibido en 2019 de mayor a menor porcentaje.

Código y Subsector	RECLAMACIONES (%)
04.3-Servicios de telefonía móvil	18,99%
04.4- Servicios de internet	6,96%
07.2-Electricidad	6,65%
08.4-Servicios sanitarios	5,70%
01.15-Artículos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	4,43%
04.2-Servicios de telefonía fija	3,48%
01.11-Muebles y accesorios	3,48%
02.9- Mantenimiento y reparación de vehículos	3,16%
06.3-Servicios de Agencia de Viajes	3,16%
03.2-Servicios financieros: Créditos (excepto hipotecas y créditos vivienda)	3,16%
03.1- Servicios financieros: cuenta de pago y servicios de pago	2,53%

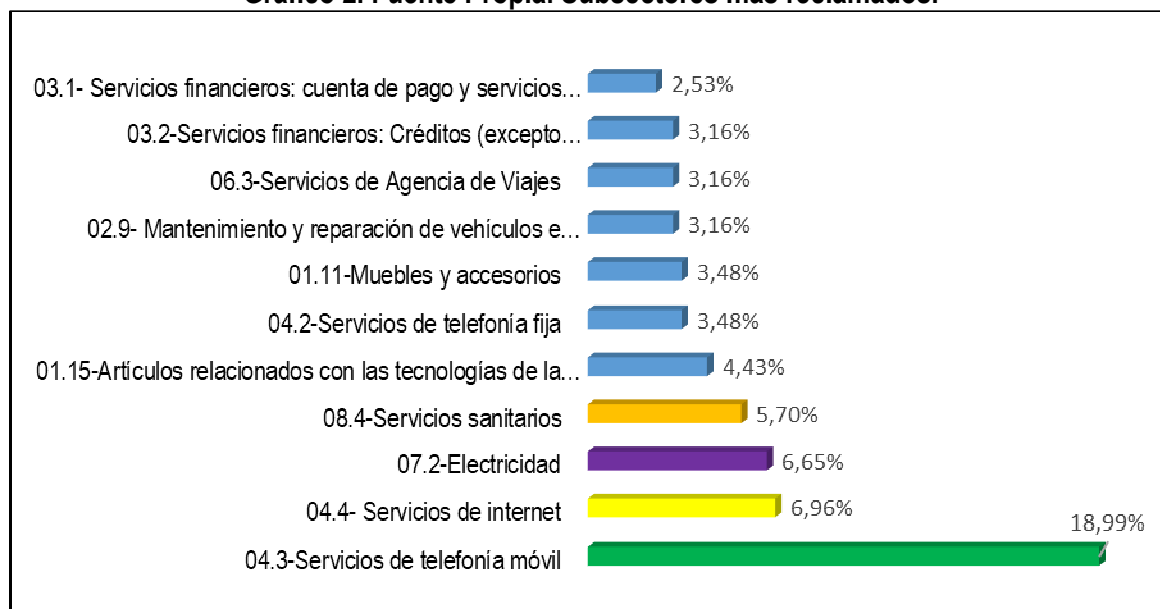
De manera general, encontramos reclamaciones por problemas surgidos por incumplimientos de contratos, no facilitar los contratos por escrito, facturación, cortes de línea telefónica, inclusión de las personas consumidoras en ficheros de solvencia patrimonial derivadas de supuestos impagos, problemas con la gestión de alta del servicio contratado, bajas, etc. Todos estos datos han sido obtenidos de las reclamaciones que hemos recibido en nuestra oficina. En ocasiones las empresas ponen obstáculos para proceder a la baja en la compañía: añaden recargos, penalizaciones o no tienen en cuenta el plazo legalmente establecido del que dispone la persona consumidora para ejercer el derecho de desistimiento.

En el caso de los servicios de **electricidad** encontramos un total de **21 reclamaciones (6,65%)**, la mayoría de ellas debidas a problemas en la facturación. Al ser un sector tan importante y de un bien esencial como es la electricidad, existe mayor preocupación en torno a los problemas de suministros y la correcta facturación. En los casos de cortes, el objeto de la reclamación es el importe de las cantidades cobradas en el tiempo que el suministro ha estado suspendido o el deterioro de los alimentos almacenados en nuestro frigorífico; también se reclaman los daños en electrodomésticos derivados por subidas de tensión.

Seguido a este, se encuentran los **servicios sanitarios**, los cuales cuentan con un total de **18 reclamaciones (5,70%)**. Esto supone un descenso con respecto al año

anterior, donde el contexto se enmarcaba en la problemática a nivel estatal del cierre de iDental, sin embargo, se mantienen dentro de los números más altos puesto que durante 2019 ya se venía apreciando un incumplimiento contractual por parte de la mercantil DENTIX quien finalmente ha declarado su concurso de acreedores con fecha 5 de octubre de 2020.

Gráfico 2. Fuente Propia. Subsectores más reclamados.



Para cerrar el análisis hay que mencionar al subsector **muebles y accesorios**, que, si bien no se encuentra entre los subsectores primeros, hay que mencionarlo, ya que en los últimos años se situaba fuera de la clasificación, pero ha subido tanto en número de **consultas**, contando con **25 (2,82%)**, como en número de **reclamaciones**, con un total de **11 (3,48%)**. Como podemos observar en el gráfico, la suma de ambos parámetros da como resultado un total de 36 actuaciones (3,48%) en este sector a lo largo del 2.019. La mayoría de los problemas con este sector se debe a devoluciones frustradas por el vendedor o por daños en los productos que se han adquirido.

Empresas reclamadas.

Durante el ejercicio 2019 fueron 151 empresas las reclamadas por las personas consumidoras en nuestras oficinas y de cuyas reclamaciones nos hemos encargado de gestionar su tramitación a la administración de consumo competente.

La mayoría de estas empresas no están adheridas al sistema arbitral de consumo, aunque sí lo están la mayoría de grandes empresas no pertenecientes al sector financiero. Hay que decir que las empresas que no están adscritas se les puede

ofrecer la posibilidad de que se sometan a este sistema para poder conseguir una solución satisfactoria tanto para la empresa como para las personas consumidoras.

Cabe recordar que el “Arbitraje de Consumo” es una vía extrajudicial alternativa, habilitada por la Administración Pública, la cual resuelve con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, es decir, entre personas consumidoras y empresas o profesionales, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través de dicho sistema, las partes en conflicto, voluntariamente, encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre el mismo, la cual, al ser vinculante, tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

Las características son la simplicidad, rapidez, eficacia, voluntariedad, gratuidad, ejecución y vinculación del procedimiento. Si las empresas no cumpliesen con lo establecido en el laudo arbitral, las personas consumidoras pueden ejecutar dicho laudo ante los tribunales de Justicia.

Tabla 3. Las empresas con más reclamaciones gestionadas en UCS en 2019.

POSICIÓN	EMPRESA	Nº DE RECLAMACIONES
1º	Vodafone	42
2º	Jazztel	26
3º	Endesa	14
4º	Caixabank	13
5º	Orange	10
6º	Viajes Dylan	8
7º	El Corte Inglés	6
8º	Evo	6
9º	Másmovil	5
10º	Movistar	5
11º	BBVA	5
Resto de empresas (140 empresas)		176
TOTAL	151 empresas	153 en Hoja Oficial

La empresa de la que hemos tramitado más reclamaciones en el periodo estudiado pertenece al sector de las telecomunicaciones. Concretamente **Vodafone ha sido la empresa de la que más reclamaciones hemos gestionado en el 2019 con un total de 42**, a las que habría que añadir todas las consultas referidas a la misma.

Vodafone ocupa el primer puesto como empresa de la que más reclamaciones hemos recibido; está adherida a las Juntas municipales, provinciales, autonómicas y nacional. Esta empresa sólo excluye de su sistema arbitral aquellos conflictos anteriores a su adhesión al sistema arbitral de consumo. Esta empresa está adherida a las siguientes Juntas Arbitrales: Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional.

Jazztel ocupa el segundo puesto como empresa que más reclamaciones hemos recibido; continúa la tónica general del informe de este año en el que las empresas de telefonía han sido las empresas a las que más se les ha reclamado. Está adherida a las Juntas Arbitrales nacional y autonómicas. Se excluyen de arbitraje aquellos expedientes en los que el asunto reclamado tenga antigüedad superior a 12 meses.

Endesa se encuentra en el tercer puesto; está adherida a la Junta Arbitral Regional de Andalucía; no obstante, no tramita daños por calidad del suministro, conflictos sobre facturaciones realizadas en ejecuciones de resoluciones judiciales o administrativas. Sí se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de gas y electricidad.

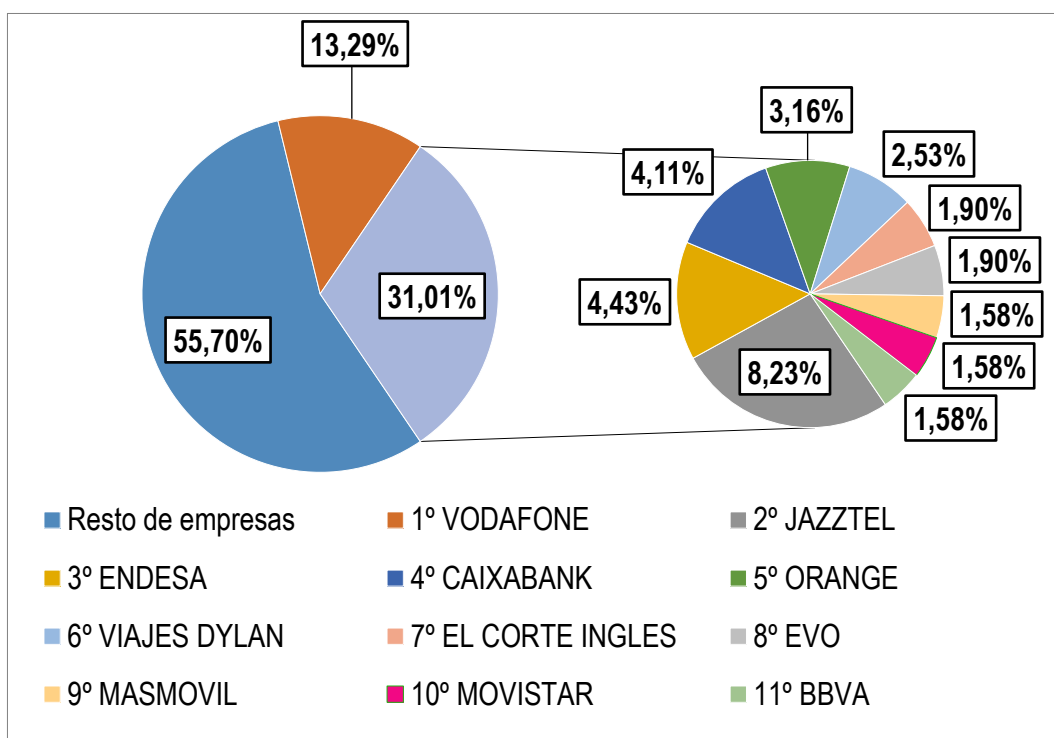
Caixabank se encuentra en el cuarto puesto, comparando con los resultados del año pasado se asume un aumento de las reclamaciones de manera notoria. Si bien el año pasado no se encontraba en la clasificación, este año ha sido una de las empresas con mayor número de reclamaciones. Junto con **EVO** y **BBVA** son las únicas tres entidades bancarias que se encuentran en los primeros puestos. Estas entidades han sido y son entidades que colaboran con las clínicas Idental y Dentix a la hora de conceder la financiación de los tratamientos.

Telecomunicaciones. En este ranking de empresas reclamadas, las de telefonía, **Orange**, **Másmovil**, **Movistar** y, al margen de la mencionada **Vodafone** (1º) y **Jazztel** (2º), ocupan los primeros puestos (5º, 9º y 10º respectivamente). Estas tres empresas están adscritas a la Junta arbitral nacional y autonómica de consumo. En el caso de Movistar también a la provincial y a la municipal de la ciudad de Sevilla.

Es bastante característico que la mayoría de las empresas que conforman la lista de las que tienen un mayor número de reclamaciones esté compuesta por operadoras telefónicas (6), siendo esto indicador de que existen problemáticas en torno a ese sector. De manera mayoritaria, las reclamaciones que se han gestionado provienen de errores en la facturación, y un porcentaje bastante más escaso de problemas con la instalación o desinstalación de los servicios contratados.

En el caso de Orange y Jazztel, excluyen de arbitraje las reclamaciones de personas físicas que superen los 3.005 euros y las de personas jurídicas que superen los 5.000 euros.

Gráfico 3. Las 11 empresas con más reclamaciones tramitadas en 2019 y comparación con el resto.



36 años de experiencia.

Como persona consumidora es importante conocer la existencia de las organizaciones que actúan en Sevilla. Nuestra organización lleva trabajando más de **36 años ayudando a miles de personas a defender sus derechos y a resolver sus conflictos en materia de consumo.**

A través de la oficina de información en Sevilla, informamos, orientamos y asesoramos individualmente a las personas para resolver sus consultas y reclamaciones en relación a las empresas cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

Trabajamos en la mediación social, sirviendo como cauce de solución de conflictos entre personas consumidoras y usuarias y empresas, permitiendo solventar las controversias y así buscar una solución extrajudicial a los conflictos de consumo que surgen diariamente.

Una organización de personas consumidoras debe ser, sobre todo, una fuente de información, orientación y asesoramiento para las personas consumidoras y usuarias, para prever posibles conflictos y, en caso de que existieran, conocer cómo actuar ante ellos.

La Unión de Consumidores de Sevilla es una entidad social sin ánimo de lucro que informa a las personas consumidoras y usuarias de productos o servicios sobre cómo ejercer sus derechos, haciendo labores de información, mediación y acciones de intervención social.

A diario acuden a nuestros puntos de información decenas de personas consumidoras y usuarias en busca de ayuda y orientación sobre asuntos relacionados con el consumo de bienes y servicios. Nuestra organización les atiende de manera gratuita y sin necesidad que se integren en la entidad para obtener esta primera orientación.

También la entidad, como gestora de reclamaciones, ofrece gratuitamente a todas las personas que lo solicitan la tramitación de sus **“Hojas de Quejas y Reclamaciones”**, ante los organismos competentes para que inicien los procedimientos administrativos en materia de consumo que procedan.

De esta forma, en el **año 2.019** se contabilizaron entre consultas y reclamaciones **2.353 actuaciones** en la provincia de Sevilla.

Un estudio realizado por Unión de Consumidores de Sevilla.
Esta información no tiene carácter ni valor jurídico.

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SEVILLA

Ronda de Capuchinos, bloque 4, portal 5, oficina 5
41003 Sevilla

contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com

Tfono: 954 21 21 01

www.uniondeconsumidoresdesevilla.com

www.facebook.com/consumidoresdesevilla

www.twitter.com/@ConConsumidores

Subvenciona

NOSDO

**AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA**

¡ASÓCIATE CON NOSOTROS!