

Informe de conclusiones y recomendaciones del Estudio sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor conflictividad en materia de consumo durante 2020.

IMPRIMIR RESTABLECER GUARDAR

DE ANDALUCÍA

Página 2 de 2

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details	
Nombre:	Apellidos: Surname	Teléfono: Phone:
Nacionalidad: Nationality	Profesión: Occupation	Provincia: Province / Country
Municipio: Town	Company or profesional's details	
NIF Tax code		

INFÓRMATE PREVIAMENTE SOBRE TUS DERECHOS.
SI TUS DERECHOS TE DAN LA RAZÓN,
NO OLVIDES RECLAMARLOS.

Informe de conclusiones y recomendaciones del Estudio sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor conflictividad en materia de consumo durante 2020.

Desde Unión de Consumidores de Sevilla, y como venimos realizando desde el año 2018, hemos llevado a cabo la elaboración del informe de conclusiones y recomendaciones del estudio anual del ejercicio 2020, donde abordamos y recopilamos toda la información que en materia de consumo se ha recabado a lo largo del ejercicio 2020 para poder exponerla de una forma más sistemática, clara y comprensible siendo los datos en base a los cuales estriba el informe, las consultas y las reclamaciones que la Unión de Consumidores de Sevilla, con sede social en Avenida Ronda de Capuchinos, ha atendido y tramitado respectivamente en el ejercicio pasado. Consultas y reclamaciones que han sido contabilizadas y codificadas cumpliendo con la normativa europea a este respecto.

En una primera aproximación, indicamos que el número total de actuaciones llevadas a cabo ha ascendido a 1.490. De manera sistemática y para su mejor comprensión, estos datos son analizados tanto de forma conjunta, como de forma separada y desglosada en consultas y reclamaciones, así como atendiendo a los distintos sectores consultados y reclamados y que, por tanto, manifiestan una mayor conflictividad. Incluimos también, por entender que puede ser un elemento a tener en cuenta y del que pueden inferirse diversos elementos y conclusiones, las empresas que mayor número de reclamaciones han sumado, siempre aludiendo a las tramitadas desde la sede de nuestra asociación.

Como indicábamos más arriba, el número **total de actuaciones registradas ascendió a 1.490**, de las que **1.109 se corresponden con consultas**, debidamente registradas y sistematizadas, realizadas por las personas consumidoras y usuarias a través de las cuales han demandado de esta Asociación asesoramiento y han obtenido, a través de dicha petición, el asesoramiento necesario sobre los trámites o pasos a seguir, a fin de alcanzar una óptima resolución de la consulta que motivó nuestro accionar. De las 1.109 consultas hasta las 1.490 actuaciones resulta un total de **381 reclamaciones** que se corresponde con el número de reclamaciones tramitadas desde nuestra Oficina, y de las que **116 fueron tramitadas con el modelo normalizado de “Hojas de Quejas y Reclamaciones” de la Junta de Andalucía**. El resto, concretamente 265, fueron presentadas en otro tipo de formatos como modelos interno de reclamación de las propias empresas, modelos sectoriales, escritos realizados por las personas consumidoras, etc.

Es necesario subrayar el importante papel de las Asociaciones de Consumidores en la defensa de los derechos de los consumidores, quienes muchas veces se sienten desorientados para la resolución de los problemas que se les genera en sus relaciones de consumo. Nunca hay que olvidar que las Asociaciones de Consumidores juegan su papel de vital importancia en la vertebración instrumental de la defensa de los consumidores, además de serlo también en la representación y participación de los mismos en numerosos

e instituciones de todo tipo en los que se vela por la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

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, (UE) 2010/304 de 12 de mayo**, 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.”

Prueba de lo indicado más arriba es que en dicha recomendación 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, ...”.

Atención a las personas consumidoras y usuarias.

La Unión de Consumidores de Sevilla, para llevar a cabo su labor de atención a las personas consumidoras y usuarias en todas aquellas cuestiones que requieran de nuestra participación, abre distintos canales. 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, para facilitar la comunicación de las personas consumidoras con la entidad son 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.

Gracias al personal cualificado y especializado de la entidad, las personas son atendidas a través de los distintos canales, recibiendo una primera orientación sobre la consulta o reclamación planteada en los horarios y formas establecidas para ello, tanto si la persona consumidora está asociada a nuestra entidad como si no lo es. En este aspecto queremos resaltar que en dicha atención juega un papel de primerísima importancia el personal voluntario, quien de manera altruista y totalmente solidaria lleva a cabo una labor encomiable en pro de la defensa de los derechos de los consumidores.

Cuando las personas consumidoras acuden a nuestra entidad a interponer una reclamación o a informarse sobre los derechos que les asisten, además de informarles sobre éstos, el primer paso es recogerles todos los datos, lo más preciso posible, en una solicitud para establecer el objeto de la consulta o reclamación. La suma de todos los datos nos permite conocer en tiempo real qué problemas pueden estar dándose en determinados sectores; información valiosa que puede redundar en un intercambio de información con la Administración Pública y para poder promoverse actuaciones de la propia, desde su capacidad inspectora y/o sancionadora, hasta incluso originarse un posible cambio normativo.

Derivado de la naturaleza de las funciones aquí descritas, muchas de esas consultas derivan en reclamaciones que la persona consumidora interpone de diferentes formas: mediante el modelo oficial de reclamaciones en el propio establecimiento, en los supuestos de contrataciones o compras realizadas por teléfono o Internet, mediante burofax o [correo certificado con acuse de recibo](#) a la sede que la empresa pueda tener radicada dentro del territorio nacional.

Consabido es que, una vez interpuesta la reclamación, la empresa dispone de [10 días hábiles](#) para contestar por escrito y de forma fundamentada, sucediendo, que de no producirse dicha contestación o no respondiendo a las expectativas de lo expuesto en la reclamación es posible tramitar la misma ante el organismo competente a fin de su resolución en materia de consumo.

Debemos conocer que una vía alternativa para resolver conflictos, de forma extrajudicial, es el **Sistema Arbitral de Consumo**, el cual es un instrumento que la administración pone a disposición de los ciudadanos para resolver de forma eficaz, sin gastos y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia los conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

A través de sus Juntas Arbitrales Municipales, Provinciales y Autonómicas e incluso sectoriales como la de Transporte, se ha configurado como la mejor resolución de los problemas en materia de consumo ya que al estar fuera de la órbita de la Administración de Justicia, no provoca gasto alguno porque es totalmente gratuito y no necesita del concurso de abogados o procuradores que representen a las personas consumidoras.

Queda excluidas de este sistema cuestiones suscitadas entre profesionales o empresas o aquellas en las que existe ya dictada sentencia judicial firme o aquellas que versen sobre

intoxicaciones, lesiones o muerte o existan indicios racionales de delito. Aunque sería, objeto de un análisis interesante en esos casos indicados finalmente la articulación del Sistema Arbitral sin la vulneración del principio non bis in idem. 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.

La mayoría de grandes empresas están adheridas a él, pero aun así se sigue haciendo necesario insistir en aquellas que no lo están, ya que su adhesión es un plus de calidad en el servicio prestado o producto vendido por la empresa para la persona consumidora, la cual ya no solo quiere comprar un producto o servicio sin más sino que lo hace también a sabiendas que, ante la existencia de algún tipo de problema, éste tendrá los cauces necesarios para ser resuelto. Y es ahí donde el Sistema Arbitral debe y tiene que jugar un papel de especial importancia.

Estudio de conflictividad de las actuaciones en materia de consumo por sectores.

Gracias a la obtención de los datos recabados en las solicitudes de consulta, podemos fijar los sectores donde mayor número de incidencias se han producido a lo largo del periodo indicado anteriormente. De esta forma podemos precisar que:

El sector que más conflictividad ha generado, de todos los analizados, ha sido el sector con **código 4** correspondiente a los **servicios postales y comunicaciones electrónicas** con más de un 22,89% de actuaciones, de esta forma sigue manteniendo el 1º puesto, al igual que el año pasado, por tener el mayor número de actuaciones. Si comparamos el porcentaje de ambos años, en este, 2020, ha disminuido en más de 5 puntos su porcentaje con respecto al 2019, ya que ha pasado de un 28,31% en 2019 a un 22,89%. En cualquier caso, tenemos que destacar lo especial de estos últimos ejercicios en los que la pandemia, las consecuencias de esta, en forma de confinamientos totales o selectivos, ha provocado un especial cambio de tendencia en los hábitos de las personas derivadas de la adopción de medidas tendentes a frenar la propagación del virus.

El siguiente sector, con más actuaciones y como consecuencia ocupando el 2º puesto, es el de los **servicios financieros** con **código 3**, con un 14,03% de 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, pasando en este caso de un tercer puesto que ocupaba en 2019 a un segundo puesto que ocupa en 2020.

A este, ocupando el 3º puesto, le sigue otro de los sectores con mayor conflictividad generada durante el 2020 como es el codificado con el **número 1** donde se engloban **los bienes de consumo**, en el que se incluye en general la compra en comercios de todo tipo de productos a través de los diferentes canales de venta disponibles, alcanzando un 13,76% del total de actuaciones. Destacan las reclamaciones relativas a los artículos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), fundamentalmente por la compra de móviles. Este sector en comparación con el año anterior ha descendido un puesto pasando del segundo en 2019 al tercero en 2020.

Por tanto, con respecto al año pasado, los tres primeros sectores -comunicaciones electrónicas, servicios financieros y bienes de consumo -aumentan su porcentaje de concentración superando el 50% del total de las actuaciones.

El **sector de la energía y el agua**, con el **código número 7**, este año ha pasado, del 5º puesto que ocupaba en 2019 con un 9,99% de actuaciones, al 4º con un total de **11,74% (175 actuaciones)**. Como en años anteriores, principalmente estas actuaciones, se refieren a las derivadas del consumo de energía eléctrica reflejado en la factura, entendiéndose de forma más o menos lógica la subida de incidencias en este sector, mucho más en el de la energía, durante este ejercicio por varios motivos que a nadie escapa, siendo uno de ellos la subida en el precio. Esto provoca que ahora la persona consumidora repare ante hechos o circunstancias cuando antes no lo hacía y que a efectos de buscar un precio más razonable e incluso un servicio más óptimo, origine cambio de compañías (altas, bajas, modificaciones) y, por ende, esto provoque el aumento de las consultas y reclamaciones en este sector.

Seguidamente, en el puesto 5º, se sitúa el sector salud, con el **código 8** el cual ha aumentado su porcentaje el doble con respecto al año anterior, pasando del 5,75% al **11,54%** en el 2020. Existen un total de **172 actuaciones** entre consultas y reclamaciones adscritas a este sector, viniendo la mayoría de estas actuaciones de los servicios sanitarios fundamentalmente las relacionadas con temas de clínicas dentales.

A partir del 6º puesto y de forma correlativa, encontramos el sector de **servicios de ocio; servicios de transportes; servicios generales de consumo; educación** y por último el de otros. La suma de las actuaciones englobadas en estos sectores alcanza el **26,02% del total**.

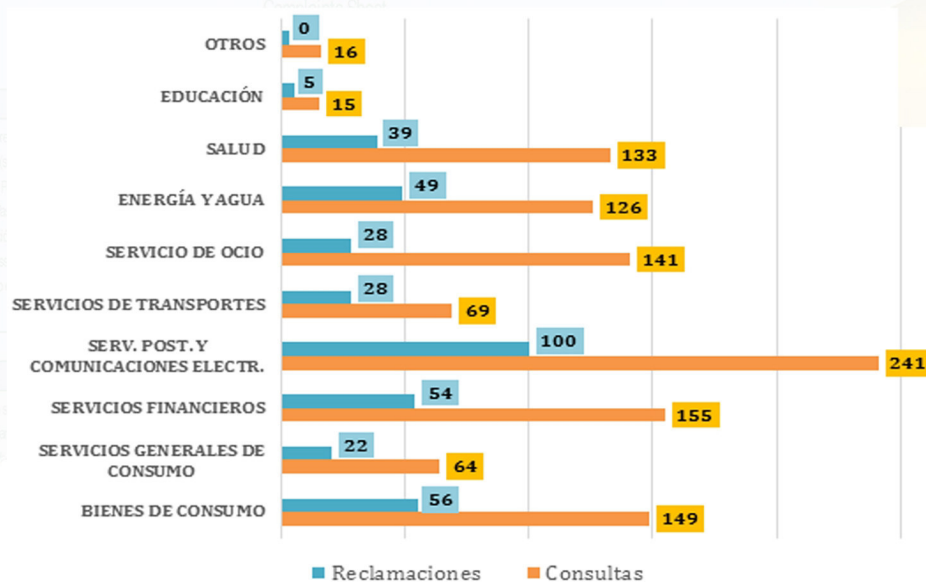
Respecto a los servicios generales de consumo debemos resaltar el descenso que ha sufrido este año con un 5,77% de actuaciones y ocupando el 8º puesto a 2019 donde ocupaba el 4º puesto con 10,32% de actuaciones.

Tabla 1. % de actuaciones por sector. Comparativa con 2019.

Código y Sector	% 2020	Puesto 2020	% 2019	Puesto 2019
1.Bienes de consumo	13,76%	3º	17,90%	2º
2.Servicios generales de consumo	5,77%	8º	10,32%	4º
3.Servicios financieros	14,03%	2º	11,66%	3º
4.Servicios postales y comunicaciones electrónicas	22,89%	1º	28,31%	1º
5.Servicios de transportes	6,51%	7º	2,58%	8º
6.Servicio de ocio	11,34%	6º	9,33%	6º
7.Energía y agua	11,74%	4º	9,99%	5º
8.Salud	11,54%	5º	5,75%	7º
9.Educación	1,34%	9º	2,33%	9º
10.Otros	1,07%	10º	1,83%	10º

Fuente: elaboración a partir de base de datos propia.

Gráfico 1. Número de consultas y reclamaciones tramitadas en 2020 por sectores.



Fuente: elaboración a partir de base de datos propia.

Consultas y reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

Consultas.

Si comparamos el total de consultas que hemos tenido a lo largo de este ejercicio entre todos los sectores con las consultas llevadas a cabo en cada subsector, de los **86 subsectores** analizados, los que han recibido un mayor número de consultas, por este orden, han sido:

Los **servicios que ofrecen las empresas de telefonía móvil** copan el **15,33%** de todas las consultas que se han recibido en este subsector, alcanzando un total de **170**. Si a estas le sumamos las derivadas de la contratación de la telefonía fija con **29** (**2,61%**) y las de Internet con **10** (**0,90%**), sumarían un total de **209**, lo que supone un **18,84%** del total de las consultas realizadas entre estos tres subsectores durante 2020 en comparación con las realizadas entre el resto de subsectores.

En segundo lugar, se encuentran los **servicios sanitarios**, con **120 consultas** (**10,82%** de las consultas recibidas). En este sentido tenemos que destacar que la mayoría de las actuaciones están centradas en problemas con las entidades sanitarias derivados de incidencias en la facturación de sus servicios por no cumplimiento del contrato o incluso por tratamientos no finalizados.

El tercer lugar lo ocupa los **servicios de electricidad** con **107 consultas** (**9,65%**), 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, aunque no cabe duda de que el incremento del precio de la misma, la oferta de compañías existente así como elementos derivados de la pandemia tienen su reflejo en tan alto número de incidencias.

Destacan también las consultas del **transporte aéreo**, ocupando el cuarto puesto, dado que, si bien en los últimos años se ha mantenido de manera constante fuera de la clasificación, ahora se encuentra con **62 consultas** suponiendo un **5,59%** del total de las consultas, considerando esto un aumento importante en comparación con años anteriores. Como no podía ser de otra forma, ha sido uno de los sectores más castigados como consecuencia de la adopción de medidas mundiales frente al SarsCov-2, al haberse frenado el tráfico aéreo prácticamente en su totalidad ha generado también que el número de incidencias haya crecido de forma bastante significativa.

Reclamaciones.

Pasamos ahora a revisar los números arrojados por las reclamaciones interpuestas. De esta forma, si analizamos los casos concretos de reclamaciones, y siguiendo el orden de los subsectores más reclamados, vemos que el mayor número de reclamaciones tramitadas corresponden con los **servicios de telefonía móvil**. En total se han registrado **71 reclamaciones (18,64%)**. Un subsector muy amplio y con muchas casuísticas. Seguido del subsector de **electricidad**, que va muy ligado con el anterior y cuentan con **42 reclamaciones (11,02%)**. Si sumamos los dos acaparan el 29,66% lo que supone una de cada tres reclamaciones. Y en el tercer puesto encontramos los **servicios sanitarios** con un **9,45% (36 reclamaciones)**.

Tabla 2. Principales subsectores que más reclamaciones han recibido en 2020 de mayor a menor porcentaje.

Código y Subsector	Reclamaciones (%)
04.3-Servicios de telefonía móvil	18,64%
07.2-Electricidad	11,02%
08.4-Servicios sanitarios	9,45%
05.3-Transporte aéreo	6,56%
04.1-Servicios postales y mensajería	3,41%
03.5-Servicios financieros: otros	3,15%

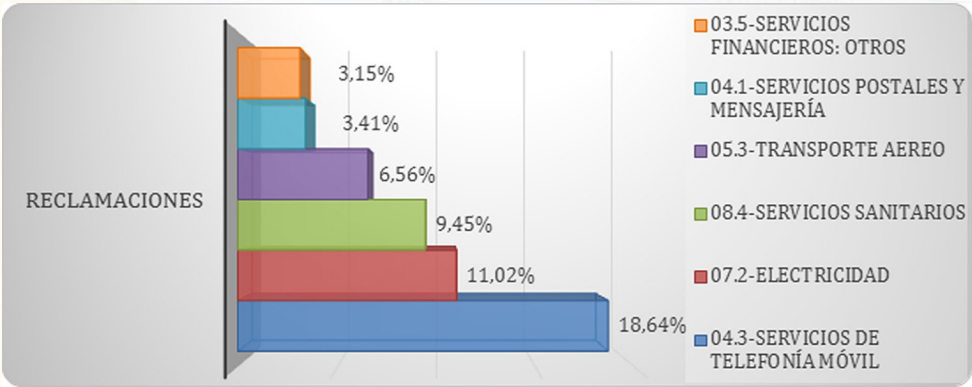
Fuente: elaboración a partir de base de datos propia

Casi podríamos indicar que es un clásico encontrar a los servicios de telefonía entre los sectores más reclamados. Algo obvio, pues el teléfono móvil se ha convertido en un elemento de nuestra vida cotidiana, imprescindible en lo laboral y en lo personal. Dentro de él encontramos reclamaciones derivadas por el incumplimiento de lo pactado entre las partes. Otra cuestión, que aún a pesar de que fue objeto de modificación normativa y que plantea controversias, es el no envío del contrato por escrito. Sumado a éstos tenemos también incidencias en la facturación, cortes en el suministro de telefonía o la inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial derivados de impagos, problemas en la gestión en las altas en los servicios contratados, bajas, etc. Desgraciadamente, las empresas en ocasiones no hacen sino poner trabas a la hora de solicitar la baja del servicio añadiendo recargos, penalizaciones o incluso ni tienen en cuenta el plazo legalmente establecido del que dispone la persona consumidora para ejercer el derecho de desistimiento. Como indicábamos más arriba, cuestiones muchas de ellas que motivaron modificaciones pero que no zanjaron de manera total y definitiva los problemas. En el caso de los **servicios de**

electricidad, encontramos un total de 42 reclamaciones (11,02%), la mayoría de ellas debidas a problemas en la facturación. Ni duda cabe que es uno de los sectores más importantes, pues no hace sino representar uno de los suministros más esenciales. Las personas que, a día que pasa, tienen mayor conciencia propia de la importancia de su rol como personas consumidoras, miran al detalle cualquier aspecto que tenga repercusión económica o patrimonial en sus vidas y las facturas, de este tipo de suministros, siguen siendo un galimatías de casi imposible comprensión originando como consecuencia consultas y reclamaciones en tal sentido. Como también indicábamos anteriormente, la liberación del sector ha provocado una mayor oferta impulsando a que haya un mayor movimiento en busca de precios más asequibles, más aún en tiempos de crisis económica y con ello aumente el número de incidencias en dicho sector. En tal sentido uno de los problemas fundamentales no es sino el de la facturación. Otros supuestos lo representan los casos de cortes en el suministro provocando esto daños en electrodomésticos o incluso el deterioro de alimentos que se almacenan dentro del frigorífico o congelador.

Seguido a este, se encuentran los servicios sanitarios, los cuales cuentan con un total de 36 reclamaciones (9,45%), manteniéndose dentro de los más altos puestos debido a que durante 2019 ya se venía apreciando un incumplimiento contractual por parte de la mercantil DENTIX quien finalmente declaró su concurso de acreedores con fecha 5 de octubre de 2020.

Gráfico 2. Subsectores más reclamados en 2020.



Fuente: elaboración a partir de base de datos propia.

Para cerrar el análisis también hay que mencionar al subsector transporte aéreo, que, si bien no se encuentra entre los tres subsectores primeros, hay que citarlo, ya que debido a la pandemia sufrida se han producido muchas cancelaciones de vuelos que ha llevado, en la mayoría de los casos, a que las personas consumidoras afectadas reclamen el importe de estos.

Empresas reclamadas.

Durante el ejercicio 2020 fueron 161 empresas las reclamadas en nuestras oficinas y cuyas reclamaciones hemos tramitado a la administración de consumo competente.

Cabe destacar que la mayoría de estas empresas no están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, aunque sí lo están la mayoría de grandes empresas reclamadas, siempre hecha la excepción de las relativas al sector financiero y que han sido siempre el talón de Aquiles puesto que en todo momento han declinado su voluntad de participar de los órganos de mediación y de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo aun a pesar de los esfuerzos llevados a cabo por la Administración Pública

A continuación, mediante la tabla representada podemos ver que entre las once empresas más reclamadas, alcanzan 181 reclamaciones interpuestas, casi el 50% del total de las reclamaciones tramitadas desde nuestra entidad.

Tabla 3. Las empresas con más reclamaciones gestionadas en UCS en 2020.

Posición	Empresa	Nº de Reclamaciones
1º	Vodafone	39
2º	Endesa	32
3º	Dentix	27
4º	Ryanair	21
5º	La Caixa	12
6º	Orange	11
7º	Jazztel	10
8º	Correos	8
9º	El Corte Inglés	8
10º	Yoigo	7
11º	Movistar	6
Resto de empresas (150 empresas)		200
TOTAL	161 empresas	381 Reclamaciones (116 en Formato Oficial)

Fuente: elaboración a partir de base de datos propia.

Como podemos comprobar, una vez analizados los datos, el total de empresas reclamadas ha sido de 161, de las cuales hemos analizado las once primeras que son las que más reclamaciones han tenido entrada en la entidad a lo largo de 2020.

Vodafone: la empresa de la que hemos tramitado más reclamaciones, un total de 39, en el periodo estudiado pertenece al sector de las telecomunicaciones con **código 4**. Está adherida a las Juntas municipales, provinciales, autonómicas y la nacional. Esta empresa solo excluye de su sistema arbitral aquellos conflictos anteriores a su adhesión al sistema arbitral de consumo.

Endesa: se encuentra en el segundo 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. Se incluye dentro del sector con **código 7**.

Dentix: esta clínica dental se encuentra en el tercer puesto, fundamentalmente porque las reclamaciones recibidas son por incumplimiento de contrato y problemas con la financiación de los servicios contratados. Esta se incluye dentro del sector con **código 8**.

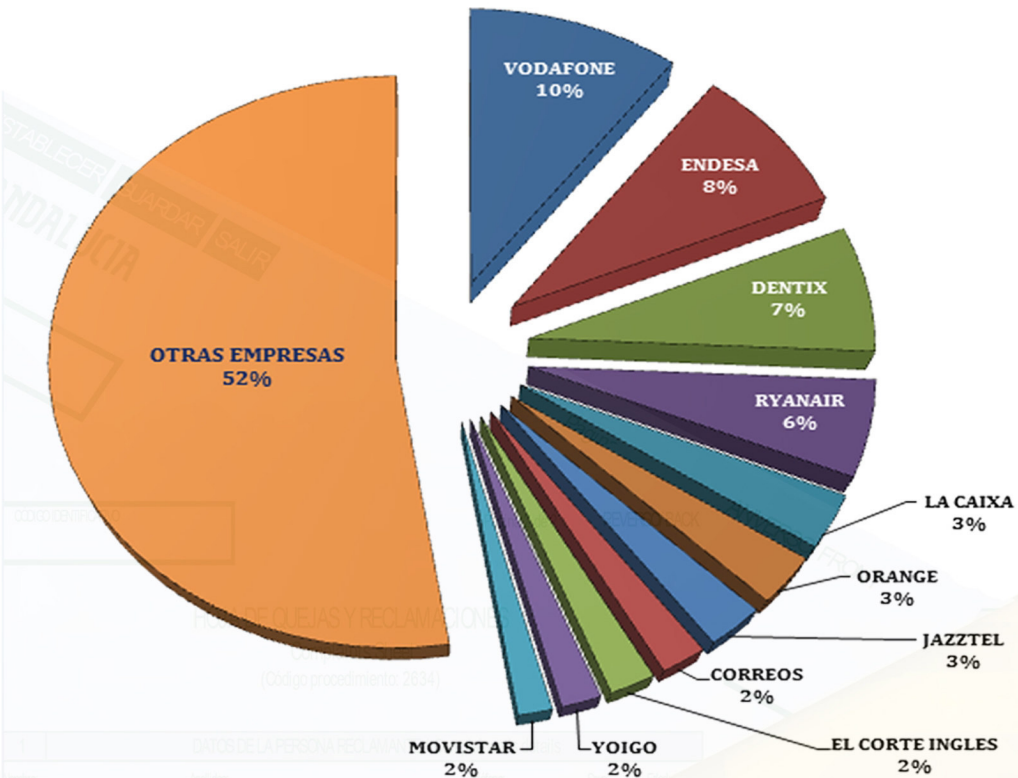
Ryanair: esta empresa aérea ocupa el quinto puesto por problemas a la hora de cancelar vuelos o de reembolsos, siendo la COVID-19 una de las principales causas. Se incluye dentro del sector con **código 5**.

La Caixa: se encuentra en el quinto puesto, comparando con los resultados del año pasado se asume una ligera disminución en las reclamaciones. Si bien el año pasado se encontraba en un puesto por delante. Es la única entidad bancaria en aparecer entre los diez primeros puestos. Esta entidad ha sido y es una entidad que colabora con las clínicas IDental y Dentix a la hora de conceder la financiación de los tratamientos. Se incluye dentro del sector con **código 3**.

Orange: esta compañía telefónica escala al sexto puesto por problemas con la facturación y el servicio. Al igual que Vodafone se incluye dentro del sector con **código 4**.

Jazztel: ocupa el séptimo puesto; 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 autonómica. Se excluyen de arbitraje aquellos expedientes en los que el asunto reclamado tenga antigüedad superior a 12 meses. Se incluye dentro del sector con **código 4**.

Gráfico 3. Las 11 empresas con más reclamaciones tramitadas en 2020 y comparación con el resto.



Fuente de elaboración propia.

37 años de experiencia.

Unión de Consumidores de Sevilla ha cumplido **37 años ayudando a miles de personas a defender sus derechos y a resolver sus conflictos en materia de consumo.**

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. Resolver los problemas y promover los cambios necesarios a fin de conseguir los equilibrios de fuerzas a fin de evitar los abusos es lo importante. El día a día es lo importante para alcanzar un futuro mejor, más certero y seguro. Y en esa lucha está Unión de Consumidores de Sevilla.

Las organizaciones de personas consumidoras son entidades cuya finalidad es informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras y usuarias, para prever posibles conflictos y, en caso de que existieran, conocer cómo actuar ante ellos con el objetivo de la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

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

A diario acuden a nuestros puntos de información 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 sin necesidad de que se integren en la entidad para obtener esta primera orientación y además, como gestora de reclamaciones, también ofrece gratuitamente, a todas las personas que lo solicitan, la tramitación de sus **“Hojas de Quejas y Reclamaciones”**, ante los organismos competentes para que se inicien los procedimientos administrativos en materia de consumo que procedan.

De esta forma, **en el año 2.020**, a través de nuestra sede, se contabilizaron entre consultas y reclamaciones un total de **2.678 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

Avda Ronda de Capuchinos, bloque 4, portal 5, oficina 5
41003- Sevilla.

contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com

Tfno: 954 21 21 01

www.uniondeconsumidoresdesevilla.com

www.facebook.com/consumidoresdesevilla

www.twitter.com/@ConConsumidores

Instagram: [@consumidoresconsevilla](https://www.instagram.com/consumidoresconsevilla)

Subvenciona

NO8DO

**AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA**

Área de Economía y Comercio, Relaciones con la
Comunidad Universitaria y Área Metropolitana.

¡ASÓCIE CON NOSOTROS!