

**Informe de conclusiones y recomendaciones del Estudio sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor conflictividad en materia de consumo durante 2021.**



**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 2021 con el objetivo de determinar la realidad de las personas consumidoras y usuarias de Sevilla que acuden a la entidad”.**

El fin último de toda entidad cuyo objeto es la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y por tanto lo es también de Unión de Consumidores de Sevilla, es intentar llegar a la mejor solución posible cuando hay una controversia entre el consumidor y la empresa sirviendo de mecanismo de intermediación entre ambas partes.

Pero qué duda cabe que éste es el último paso, pues tanto o más importante resulta la de informar a los consumidores y usuarios de los derechos que les asisten; e igualmente importante es representar a todos los consumidores en todas las instancias (órganos e instituciones) en los que se debate, ordenan, fijan y defienden sus derechos.

Para el desarrollo de tan ingente labor, cuyos resultados se plasman en el estudio del ejercicio 2021, se hace necesario llevar a cabo un análisis pormenorizado de las consultas y reclamaciones. De esta forma, conseguimos una visión clara y precisa de los sectores y subsectores que presentan mayor conflictividad en el ámbito de consumo, pudiendo adoptar las medidas necesarias a fin de que dicha protección sea efectiva y real. Por ello, año tras año, Unión de Consumidores de Sevilla lleva a la práctica esta acción, analizando dichas actuaciones en base a parámetros y objetivos oficialmente admitidos.

Durante el ejercicio 2021 se contabilizaron en nuestra sede 1.001 actuaciones, número menor que el del ejercicio 2020, quizás debido al descenso de problemas derivados de la pandemia y situaciones de confinamiento. Dicho número resulta de la suma de 779 consultas y 222 reclamaciones, que representan respectivamente el 77,82% y el 22,18% del total de las actuaciones. Dato curioso es que solo 102 reclamaciones se han cristalizado a través del modelo aprobado y normalizado de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, mientras que las otras 120 restantes se formalizaron por otras vías distintas.

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

Como en todo análisis se hace necesario llevar a cabo acciones armonizadas y comunes que permitan una visión global. Por ello la definición, clasificación y codificación de las consultas y reclamaciones es la establecida mediante Recomendación por parte de la Comisión Europea, (UE) 2010/304 de 12 de mayo que fija la necesidad de 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.”

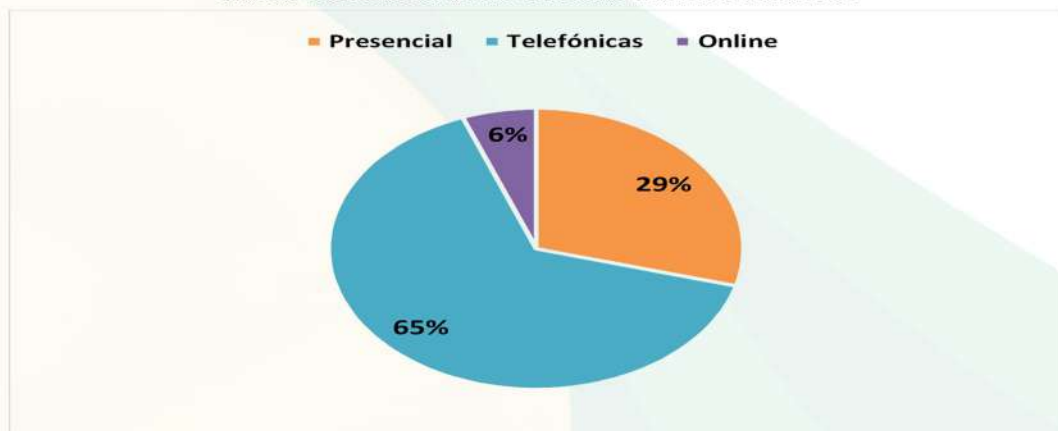
Cabe resaltar que en dicha recomendación se señala de manera explícita a las organizaciones de consumidores como órganos de gestión de reclamaciones, y, citando textualmente: “Los órganos de gestión de reclamaciones, en particular las autoridades competentes en materia de consumo de los Estados miembros, 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.

Desde nuestra entidad se articulan todas las vías posibles para la atención de consultas y reclamaciones realizadas por los consumidores y usuarios, ofreciendo de esta forma atención presencial desde nuestra sede de **lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de lunes a jueves de 17:00 a 20:00**; atención telefónica a través del **954 21 21 01**; y atención telemática mediante nuestra web **<https://www.uniondeconsumidoresdesevilla.com>** y/o correo electrónico **[contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com](mailto:contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com)**.

Mediante este abanico de posibilidades ofrecemos diversidad y flexibilidad, intentando de esta forma que el consumidor no tenga traba alguna a la hora de exponer su consulta y/o reclamación, siendo la vía más utilizada, un 65%, de la telefónica.

**Gráfico 1. Modalidad de las consultas recibidas en la sede.**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.

Desde la entidad, el consumidor o usuario, del que no se exige su condición de socio, es asesorado de forma gratuita recibiendo una primera orientación por parte del personal de la entidad que cuenta con la adecuada cualificación y especialización en materia de consumo para acometer dicha tarea. Especial importancia queremos destacar la de las personas voluntarias, así como la de los estudiantes en prácticas, que vuelcan todo su esfuerzo para poder hacer realidad y patente la protección de los derechos de los consumidores a través de nuestra Asociación, y sin cuya inestimable labor sería bastante complicada de llevar a buen puerto.

A la hora de empezar a asesorar y como primera toma de contacto procedemos a recoger los datos personales del consumidor (nombre, apellidos, dni, teléfono, domicilio...) como otros de vital importancia, en aras del problema que nos describen, como bien pueden ser la empresa o razón social sobre la que versa la consulta o reclamación, o el motivo concreto de la consulta para su posterior codificación. Datos todos estos, que primero se materializan en un formulario estandarizado y que posteriormente son volcados a una base de datos, la cual posibilita el análisis y estudio de aspectos como los que abordamos en el presente estudio. Permite todo ello determinar los sectores donde se produce mayor número de incidencias, además del motivo, causa y consecuencia de éstas, así como el arribo a una serie de conclusiones plasmadas en el informe. Conocimiento que, puesto e intercambiado con otras entidades, con los propios consumidores y con las Administraciones Públicas, permita que cada uno desde sus respectivos ámbitos, adopten las medidas necesarias a fin de una mayor transparencia, control, formación, orientación, inspección e incluso sanción.

Consecuencia del asesoramiento ofrecido al consumidor es que muchas de sus consultas terminan provocando la interposición, por parte de éste, de la reclamación pertinente en el caso de observarse que se ha podido lesionar alguno de sus derechos que como consumidor le asiste. Reclamación que puede canalizarse, y que desde la entidad aconsejamos, mediante el modelo normalizado de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía teniendo la empresa un plazo de 10 días hábiles para contestarla. En caso de no obtenerla o no satisfaga su pretensión, el consumidor siempre podrá evacuarla a los órganos administrativos que, en materia de consumo, están habilitados a tal fin.

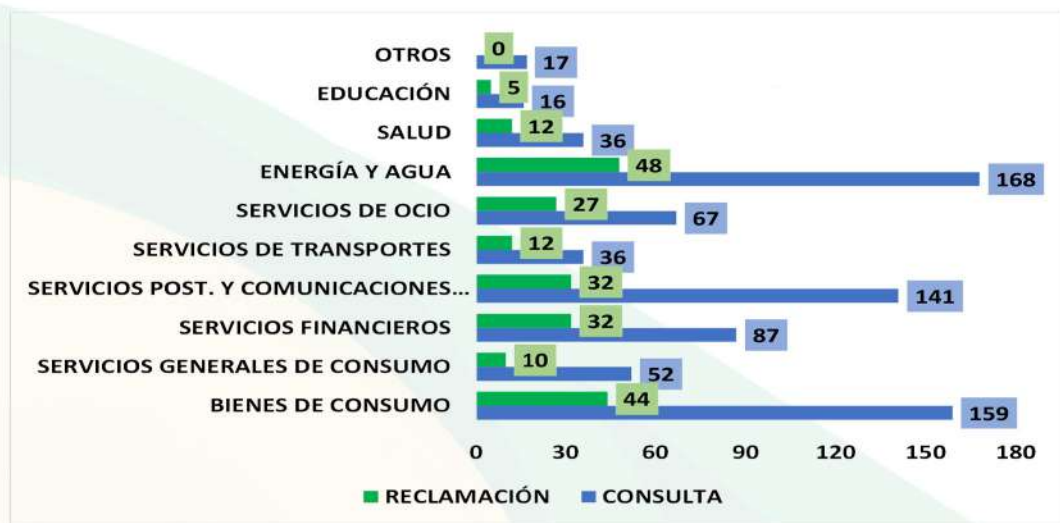
En cualquier caso y en referencia al problema que le concierne al consumidor, para obtener una resolución, siempre es posible llevar a cabo un intento de mediación entre las partes; o bien puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo, a través de sus distintas Juntas Arbitrales municipales, provinciales y autonómicas, amén de algunas creadas expreso para algunas materias específicas como es el caso de la de Transporte. Éste sistema se impone como voluntario entre las partes e intenta una resolución eficaz, rápida y gratuita, evitándose de esta forma el recurso a los tribunales ordinarios de justicia. Se encomienda a un órgano arbitral que resuelva con imparcialidad e independencia la resolución del conflicto; sistema en el que las partes incluso pueden representarse a sí mismas ya que no requieren ni de abogado ni procurador. Mediante este procedimiento la resolución final

adoptada por el órgano arbitral, llamado laudo, produce efecto de **cosa juzgada**, con lo que, en desacuerdo con él, solo cabe ejercitar la acción de anulación y solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil para sentencias firmes. Éste será de obligado cumplimiento entre las partes. Sistema, el Arbitral, al que solo y exclusivamente pueden acogerse los consumidores finales, cuando tengan tal consideración, en una controversia planteada contra una empresa.

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

Toda vez expuestas las anteriores consideraciones, entraremos en el detalle de los sectores que mayor número de incidencias sumaron en el ejercicio 2021 partiendo del gráfico nº 1. Debemos recordar que dichas incidencias están compuestas por el total del número de consultas y reclamaciones recibidas en la sede y que estos a su vez se desglosan en subsectores, cuyo análisis también veremos un poco más adelante.

**Gráfico 2. Número de consultas y reclamaciones tramitadas en 2021.**



*Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.*

En orden decreciente, por tanto, después de un primer análisis, los sectores con un mayor número de incidencias son los relativos a:

1.- **Energía y agua.** Suma un total de 216 actuaciones lo que supone un 21,58% del total, siendo el grueso, el relativo al subsector eléctrico.

2.- **Bienes de consumo.** Este sector acumula un total de 203 actuaciones representando el 20,28% del total y que al estar dividido en múltiples subsectores genera que los motivos de dichas actuaciones sean igualmente diversos destacando, entre otros, la devolución o mal estado de productos adquiridos en comercios.

3.- **Servicios postales y comunicaciones electrónicas** que representan un 17,28 % sobre el total ya que se concentran en él 173 actuaciones, la gran mayoría relacionadas con problemas en la facturación, condiciones del servicio o entrega de productos de compañías telefónicas.

**Solo la suma de estos tres primeros sectores concentra casi el 60% del total de las actuaciones.**

4.- Con un 11,89%, respecto del total, encontramos a los **servicios financieros** en el que los temas más recurrentes tienen que ver sobre cuentas bancarias y servicios de pago; créditos hipotecarios, en los que se engloban algunas actuaciones relativas a las cláusulas suelo; así como problemas derivados de las coberturas de los seguros de vivienda, entre otros. Curiosamente este sector tiene el mismo número de reclamaciones que el de servicios postales aun cuando el número de consultas que posee, en comparación con los servicios postales, es inferior.

5.- **Servicios de ocio**, sector éste en donde destacamos las actuaciones relativas a los viajes turísticos o vacacionales, conflictos con agencias de viajes y hoteles, apartamentos, etc. Este sector acumula un total del 9,39%.

6.- **Servicios generales de consumo** que representa el 6,19% del total de actuaciones y del que podemos destacar a modo de ejemplo las actuaciones sobre servicios inmobiliarios (fundamentalmente en materia de alquileres) así como servicios jurídicos y de contabilidad.

7.- **Servicios de salud**, alcanza un 4,80% de actuaciones, teniendo que ver algunas de éstas con lo ocurrido en el ejercicio anterior con Dentix. También hemos encontrado reclamaciones interpuestas a nuevas clínicas, las cuales han cerrado en este ejercicio, como ocurre con Bucal Clinic. Este porcentaje también es el alcanzado, en el total de actuaciones, por los servicios de transporte, concentrando la mayoría de las actuaciones en temas relacionados con el retraso o cancelación de vuelos.

8.- Con un 2,10% tenemos en último lugar, los **servicios de educación**, seguido del **sector otros** con un 1,70%. Éste último es considerado una especie de cajón desastre, ya que en él se engloban aquellas actuaciones que no pueden ser encuadrables en el resto de sectores y/o subsectores; o aquellas que no tienen cabida dentro del ámbito de consumo, pero de la que sí hemos recibido la llamada solicitando asesoramiento, por ejemplo cómo



El gráfico, presenta de manera bastante descriptiva, mediante la comparación con el ejercicio 2020, las fluctuaciones que se han producido respecto del número total de actuaciones por todos y cada uno de los sectores codificados y representados, desde el 01 al 10. Podemos observar con gran claridad que sectores como el relativo a bienes de consumo (01) así como el sector relativo a energía y agua (07) sufren, respecto del ejercicio 2020, un aumento bastante considerable. Mientras que en el lado opuesto, podemos observar un descenso en los sectores relativos, por ejemplo, a los servicios postales y comunicaciones electrónicas (04).

## Consultas y reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

### Consultas.

**Tabla 1. Subsectores con más consultas en el ejercicio 2021.**

| CODIFICACIÓN                     | NOMBRE                       | CONSULTA | CONSULTA |
|----------------------------------|------------------------------|----------|----------|
| 07.2                             | ELECTRICIDAD                 | 159      | 20,41%   |
| 04.3                             | SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL | 106      | 13,61%   |
| 08.4                             | SERVICIOS SANITARIOS         | 35       | 4,49%    |
| 01.11                            | MUEBLES Y ACCESORIOS         | 30       | 3,85%    |
| 01.17                            | VEHÍCULOS NUEVOS             | 30       | 3,85%    |
| TOTAL CINCO PRIMEROS SUBSECTORES |                              | 360      | 46,21%   |

*Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.*

Representamos en la Tabla 1, ordenados de forma decreciente, los subsectores que mayor número de consultas recibieron durante el ejercicio 2021.

Nos encontramos en primer lugar con un 20,41% del total de las consultas, las relativas al **subsector de la electricidad** que agrupa la mayoría de las que se contabilizan en el sector de energía y agua, y siendo las cuestiones más reiteradas las que versan sobre facturas y calidad de la prestación del servicio.

Dentro del sector relativo a los servicios postales y comunicaciones electrónicas es el **servicio de telefonía móvil** quien aglutina un 13,61% del total de las consultas centrándose el grueso en problemas derivados de la facturación, mantenimiento de las líneas o calidad del servicio.

Tras ello encontramos al subsector relativo a los **servicios sanitarios** que, con una cantidad menor que en el ejercicio inmediatamente anterior al que es objeto de estudio, agrupa un total de 4,49% centrándose las actuaciones en los servicios de salud. Dato a destacar es que del total de consultas recibidas dentro del sector "09.Salud", 35 se engloban dentro de los servicios sanitarios.

Los últimos subsectores, como lo son el referido a **muebles y accesorios** y los vehículos nuevos concentran cada uno de ellos el 3,85%.

Para finalizar insistir en el detalle que supone cómo los primeros subsectores suman casi la mitad de las consultas, concretamente el 46,21%.

## Reclamaciones.

**Tabla 2. Subsectores con más reclamaciones en el ejercicio 2021.**

| CODIFICACIÓN                     | NOMBRE                         | RECLAMACIONES | % TOTAL |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------|---------|
| 07.2                             | ELECTRICIDAD                   | 48            | 21,62%  |
| 04.3                             | SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL   | 21            | 9,46%   |
| 01.11                            | MUEBLES Y ACCESORIOS           | 14            | 6,31%   |
| 06.3                             | SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJE | 12            | 5,41%   |
| 08.4                             | SERVICIOS SANITARIOS           | 12            | 5,41%   |
| TOTAL CINCO PRIMEROS SUBSECTORES |                                | 107           | 48,20%  |

*Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.*

De igual manera que hemos realizado con las consultas procedemos respecto de las reclamaciones. En la Tabla 2, también ordenando de mayor a menor, encontramos los subsectores donde mayor número de reclamaciones se han producido.

En primer lugar nos encontramos con el subsector relativo a la electricidad que sumó durante el ejercicio 2021 un total del 21,62% de las reclamaciones relacionadas éstos con la facturación excesiva y/o importes no esperados siendo posible que tras ello esté la fuerte subida que sufrió el precio de la electricidad en los últimos meses del año 2021. Todo ello sumado a que el teletrabajo, al que muchos ciudadanos quedaron avocados, provocó un fuerte aumento en sus facturas, mientras que otras muchas personas quedaron sin empleo como consecuencia de la crisis acaecida a causa de la pandemia y de los confinamientos conllevando al incremento de impagos de las facturas, con el consiguiente cese en el suministro de estos y su posterior inclusión en los ficheros de morosos como consecuencia de no poder hacer frente al pago de las deudas. Temática bastante desconocida por los

consumidores y de la cual en dicho ejercicio Unión de Consumidores realizó una campaña informativa, en colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla, mediante la elaboración de cartelera y su reparto entre diferentes entidades.

Seguidamente, los servicios de telefonía móvil cuentan con un 9,46%, y tras éste el relativo a muebles y accesorios que concentra las reclamaciones por cuestiones relacionadas con la calidad de los productos o plazos de entrega y que supone un 6,31% del total. Debiendo resaltarse en este apartado que desde enero de 2022 el plazo de garantía se ha incrementado en 1 año, pasando de 2 a 3.

Los dos últimos sectores tienen el mismo número de reclamaciones y por tanto el mismo porcentaje sobre el total, concretamente un 5,41% siendo ambos los relativos a servicios de agencias de viaje y servicios sanitarios. En el primero los aspectos más reclamados fueron los relativos a reservas, calidad del servicio o las devoluciones en caso de cancelaciones, todo ello, debido probablemente a las diversas restricciones que aun pesaban durante el 2021 en nuestro país. En el caso de los servicios sanitarios están centrados en problemas con operaciones médicas o estéticas, con centros de salud privados o clínicas dentales, en algunos casos.

Para finalizar queremos indicar dos cuestiones de especial importancia. La primera de ellas es que, haciendo una correlación entre consultas y reclamaciones, los sectores donde más consultas se producen son aquellos en los que también se da un mayor número de reclamaciones. Siendo esto posible pues a veces ni el propio consumidor es consciente de los derechos que les asiste, algo que toma relevancia cuando sale al encuentro del debido asesoramiento. **Y como segunda cuestión, es que la suma de estos cinco subsectores supone casi el 50% del total de las reclamaciones.**

## **Empresas reclamadas.**

Una vez analizados los datos extraídos de las consultas y reclamaciones, centrémonos en determinar cuáles son las empresas que durante el 2021 fueron más reclamadas.

En la siguiente tabla podemos observar con mayor nitidez el desglose de dichas reclamaciones, ya que en él se representa tanto el número como el porcentaje que supone las reclamaciones que han tenido entrada en dichas empresas representadas.

Recordemos que este año han tenido entrada en nuestra sede 222 reclamaciones, de las cuales encontramos que el mayor porcentaje, un 62,61%, corresponde a empresas que agrupan menos de 6 reclamaciones, siendo mayormente en número aquellas que sólo han tenido 1 reclamación, concretamente, 100 empresas. Este número tan abultado se da fundamentalmente porque están dirigidas a un grupo de empresas muy diverso,

encontrándonos empresas dedicadas a la venta de muebles; concesionarios de vehículos, supermercados, y otras muchas.

Las siete empresas más reclamadas aglutinan un total de 83 reclamaciones, las cuales analizaremos cómo se distribuyen entre dichas empresas y los sectores en los que éstas se encuadran.

**Tabla 3. Empresas reclamadas en 2021.**

| EMPRESA           | NÚMERO RECLAMACIONES | PORCENTAJE |
|-------------------|----------------------|------------|
| ENDESA            | 38                   | 17,12%     |
| VODAFONE          | 13                   | 5,86%      |
| HALCÓN VIAJES     | 7                    | 3,15%      |
| BBVA              | 7                    | 3,15%      |
| ORANGE            | 6                    | 2,70%      |
| CAIXABANK         | 6                    | 2,70%      |
| IBERDROLA         | 6                    | 2,70%      |
| RESTO DE EMPRESAS | 139                  | 62,61%     |
| TOTAL             | 222                  | 100%       |

*Fuente:elaboración propia a partir de los datos del estudio.*

En cualquier caso, vista la tabla podemos indicar que las empresas que cuentan con un mayor número de reclamaciones son aquellas que desenvuelven su actividad dentro de los sectores y subsectores también, por lo general, más consultados por los consumidores y usuarios, como Endesa e Iberdrola (Sector de la energía y agua), Vodafone u Orange (Sector de servicios postales y comunicaciones electrónicas), Halcón viajes (Sector de servicios de Ocio), o BBVA o CaixaBank (Sector de servicios financieros).

### **-Sector 07. Energía y Agua.**

Concretamente aquí se engloban dos empresas de las siete más reclamadas, ambas pertenecientes al subsector de la electricidad. Sólo en el caso de Endesa encontramos 38 reclamaciones, convirtiéndose en la empresa más reclamada de éste ejercicio. Sus reclamaciones fundamentalmente quedan en la órbita del precio facturado; por conceptos que no concuerdan con los servicios contratados; mala calidad del suministro; interrupciones o cortes en el suministro de luz. Aun cuando esta empresa se haya adherida a la Junta Arbitral Regional de Andalucía su adhesión no es total ya que ha establecido límites como pueden ser, materiales pues excluye asuntos relacionados con los daños provocados por la mala calidad del servicio o sobre facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas, además de limitaciones procedimentales ya que se exige, previamente, reclamar al servicio de atención al cliente. Limitación

importante también supone que, en el caso de controversia sobre los importes facturados, la presentación del arbitraje no conlleva la suspensión del pago del servicio ni de forma momentánea mientras que se resuelve.

En el caso de Iberdrola, séptima empresa más reclamada contando con 6 reclamaciones, están fundamentadas en la mala calidad del servicio y en temas relativos a la facturación con lo que en definitiva, los temas son muy similares a los de Endesa. En el caso de la adhesión a la Junta Arbitral una diferencia significativa es que el tipo de arbitraje es en equidad, mientras que en Endesa es en Derecho.

#### ***-04. Servicios postales y comunicaciones electrónicas.***

Dentro de este sector y concretamente de los servicios de la telefonía ya sea móvil o fija, nos encontramos con dos empresas como son Vodafone y Orange. En el primero de los casos, cuenta con 13 reclamaciones, las cuales se centran fundamentalmente en aspectos relacionados con la telefonía móvil, aunque también encontramos algunas sobre telefonía fija; servicios de internet; o incluso por la calidad de los productos ofertados; facturación o modificación unilateral de las condiciones contratadas, etc. Con 6 reclamaciones Orange presenta un perfil muy parecido al de Vodafone centrándose esas reclamaciones dentro de la esfera de la telefonía móvil.

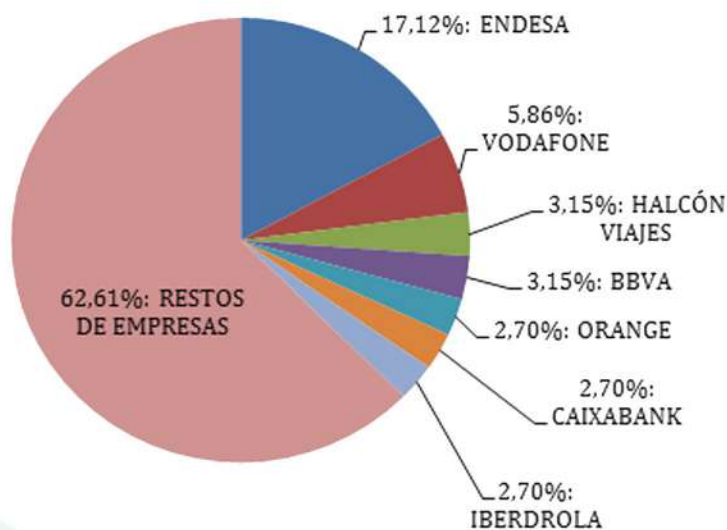
#### ***-06. Servicios de Ocio.***

Otra de las empresas con más reclamaciones se encuentra dentro de éste sector y concretamente pertenece al subsector de servicios de agencia de viajes, siendo Halcón Viajes que ha acumulado 7 reclamaciones basadas fundamentalmente en asuntos relacionados con vuelos, discrepancias con los servicios prestados respecto de los contratados, o problemas relativos a la calidad de los hoteles contratados u otros alojamientos de ocio.

#### ***-03. Servicios financieros.***

Aquí se engloban dos entidades bancarias cuyos temas reclamados se distribuyen entre los diferentes subsectores que conforman el sector. En el caso de BBVA, quinta empresa más reclamada, aglutina 7 reclamaciones sobre temas que tienen que ver con el pago de hipotecas, cláusulas suelo, pago de comisiones, cuestiones relativas a las coberturas de los seguros y usurpaciones de identidad que, como sabemos, son cuestiones bastante complejas en las que normalmente quien tiene todas las de perder es el consumidor, algo aún más frustrante, si cabe, si tenemos en cuenta los esfuerzos de las entidades bancarias para evitar este tipo de hechos. Igual perfil, aunque con una reclamación menos, y convirtiéndose en sexta empresa más reclamada encontramos en el caso de CaixaBank centrándose las reclamaciones en servicios relacionados con el pago.

**Gráfico 5. Empresas más reclamadas en 2021.**



*Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.*

### **38 años de experiencia.**

38 años han transcurrido desde que Unión de Consumidores de Sevilla comenzó su actividad en “pro” de los derechos de los consumidores y usuarios. 38 años en los que, de manera totalmente gratuita, sin ánimo de lucro, y desinteresadamente hemos ayudado, con la mayor entrega y profesionalidad, a cuantos ciudadanos han requerido de nuestros servicios para que pudieran resolver los conflictos, que a veces tanto nos angustian. Consumidores que igualmente durante todo este tiempo han tenido la generosidad de depositar su confianza en nosotros.

Cerca de cuarenta años siendo un elemento de mediación en los conflictos entre consumidores y usuarios y las empresas a fin de encontrar la mejor solución a los distintos casos y de no permitir la vulneración de los derechos de los consumidores, que somos todos. Mediando para que poniendo justo equilibrio y sosiego entre las partes, dicha solución se encuentre sin necesidad de recurrir a los tribunales ordinarios de justicia. Informar, educar, promover, asesorar, resolver, proteger verbos que son simples a la hora de vocalizarlos pero que conllevan una enorme responsabilidad, trabajo y esfuerzo con el solo objetivo de defender los derechos que todos tenemos como consumidores y usuarios.

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 2.021, a través de nuestra sede, se contabilizaron entre consultas y reclamaciones un total de 1.748 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](mailto:contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com)

Tfono: 954 21 21 01

[www.uniondeconsumidoresdesevilla.com](http://www.uniondeconsumidoresdesevilla.com)

[fwww.facebook.com/consumidoresdesevilla](https://www.facebook.com/consumidoresdesevilla)

[www.twitter.com/@ConConsumidores](https://www.twitter.com/@ConConsumidores)

Instagram: @consumidoresconsevilla

**¡ASÓCIE CON NOSOTROS!**

**Subvenciona**

**NO8DO**

**AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA**

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