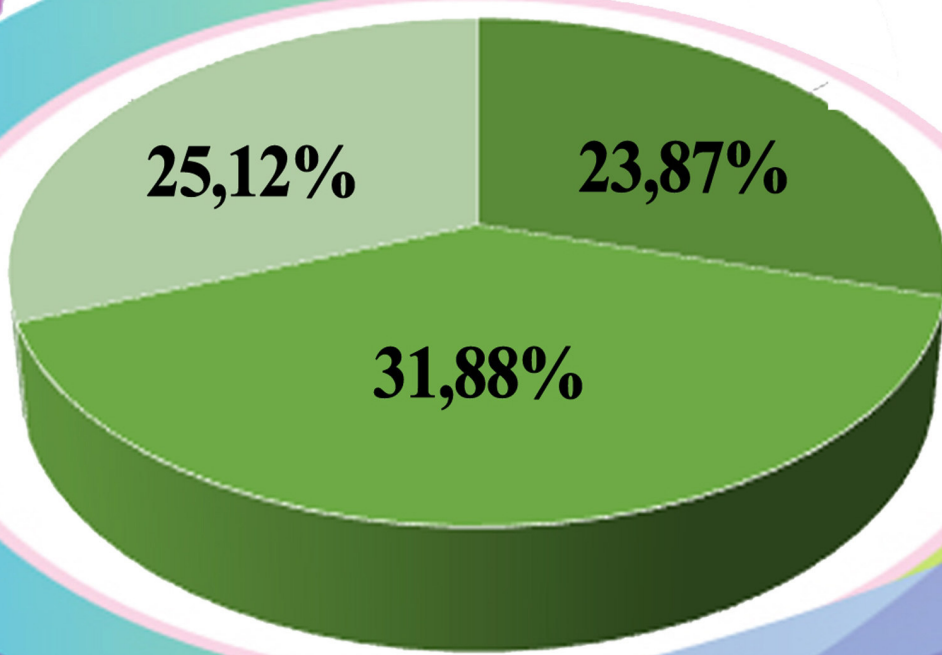


**Informe de conclusiones y recomendaciones del Estudio
sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor
conflictividad de consumo durante 2022.**



UCCS
Unión de Consumidores de Sevilla

**INFÓRMATE 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 2022 con el objetivo de determinar la realidad de las personas consumidoras y usuarias de Sevilla que acuden a la entidad”.

Año tras año, desde que venimos elaborando anualmente el estudio y posterior su informe de conclusiones, hemos destacado el principal objetivo de las asociaciones de consumidores y usuarios y por ende también el de Unión de Consumidores de Sevilla, que es la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias tal y como se recoge en el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil donde también se trata la legitimación para llevar a cabo esto.

Dentro de estos derechos e intereses se incluye la información, formación y educación de las personas consumidoras y usuarias en materia de consumo, basándonos fundamentalmente en el derecho de información, ya que partiendo del asesoramiento que nuestra entidad ha ofrecido durante el ejercicio 2022 hemos podido elaborar el correspondiente estudio e informe.

Para la realización y el desarrollo de ambos, todas las consultas y reclamaciones atendidas por los diferentes medios que la entidad tiene articulado para ello, primeramente quedan plasmadas en una solicitud de consulta la cual es cumplimentada por la persona reclamante y en donde se especifican diferentes datos fundamentales para posteriormente codificarla en base a la materia consultada y/o reclamada. Una vez finalizado este trámite, se da traslado de la información recabada a una base de datos con la que finalmente se trabaja para poder analizar definitivamente las consultas y reclamaciones atendidas en el ejercicio.

Todo esto es gracias a los diferentes factores con los que cuenta la entidad (humano, laboral, profesional, tecnológico, entre otros), pero también a la colaboración de las diferentes administraciones en materia de consumo.

A modo de conclusión, en el ejercicio 2022, se han contabilizado en nuestra sede **un total de 1.023 actuaciones** conformadas por **863 consultas**, lo que supone un porcentaje del 84,36% del total de actuaciones y **160 reclamaciones**, alcanzando esta cifra un 15,64%. Debemos resaltar, por el escaso número que representa que, tan sólo 15 reclamaciones han desencadenado en arbitraje. Presumimos que este medio de resolución de conflictos aún es bastante desconocido por los usuarios con lo que, por nuestra parte, en el próximo ejercicio vamos a intentar darlo a conocer de una forma más insistente con el fin de que también pueda ser utilizado como alternativa a una vía judicial.

Debemos indicar que este año se ha incrementado el número de reclamaciones formalizadas mediante el modelo oficial de la Junta de Andalucía, el cual se regula en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, pasando de 102 del año pasado a 130 este año.

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

Para reclamar cualquier controversia o discrepancia en materia de consumo, en primer lugar, esta se deberá realizar ante la empresa en cuestión mediante la Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía y en el caso de que no se atienda a la pretensión del reclamante, éste puede acudir a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ya que se pueden considerar como órganos de gestión de reclamaciones.

Como hemos indicado anteriormente en la introducción, tanto las consultas y reclamaciones se clasifican y codifican mediante la **Recomendación de la Comisión Europea de 12 de mayo de 2010 sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores, (2010/304/UE)**; en ella se indica que *“los órganos de gestión de reclamaciones como las organizaciones de consumidores, entre otros, deberían aplicar dicha Recomendación”*.

En esta Recomendación también se define quién es consumidor; reclamación de un consumidor; consulta de un consumidor; comerciante y órgano de gestión de reclamaciones. Éste último se describe como cualquier órgano que se encarga 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.

Atención a las personas consumidoras y usuarias.

En nuestra entidad cualquier persona consumidora y usuaria se puede poner en contacto con nosotros por diferentes vías, ya que intentamos articular el mayor número de canales posibles y alternativos para poder atender las consultas y reclamaciones, ofreciendo de esta forma diversidad y flexibilidad a la persona reclamante.

De entre estas alternativas se encuentran las siguientes:

-Atención presencial en nuestra sede ubicada en Avda. Ronda de Capuchinos, bloque 4, portal 5, oficina 5-41003 Sevilla en horario de **lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de lunes a jueves de 17:00 a 20:00**.

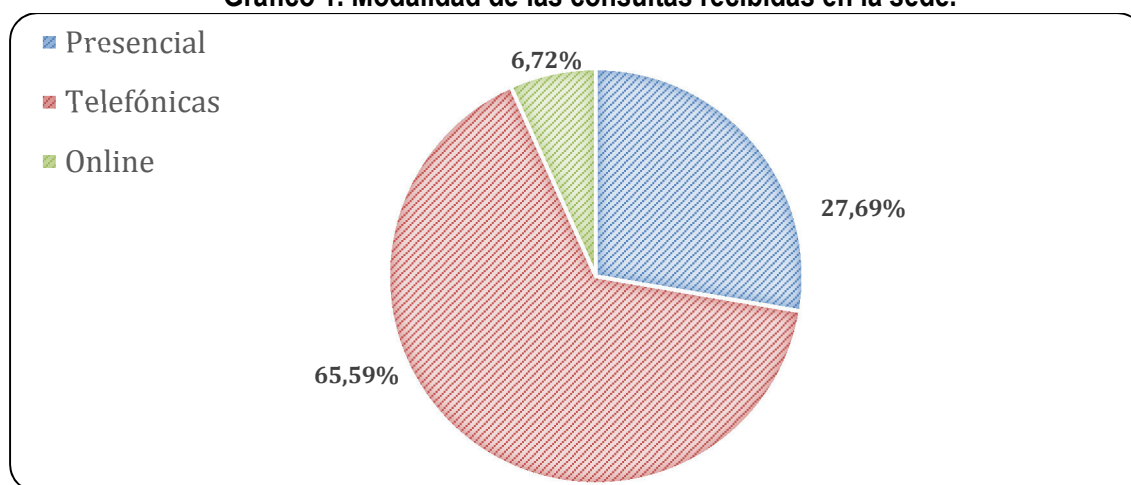
-Atención telemática mediante nuestra página web www.uniondeconsumidoresdesevilla.com,

accediendo a la pestaña contáctanos y enviarnos la consulta o directamente mediante nuestro correo electrónico contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com.

-Atención telefónica a través del 954 21 21 01.

Este año, al igual que el anterior, la vía más utilizada vuelve a ser la telefónica alcanzando un 65,59% en comparación con la presencial y la telemática como podemos observar en el siguiente gráfico.

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



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

Tal y como indicábamos antes, cualquier persona consumidora o usuaria se puede poner en contacto con nosotros para recibir asesoramiento, sin necesidad de ser persona asociada a la entidad.

Dicho asesoramiento es realizado de forma gratuita y, mediante éste, se le ofrece una primera orientación por parte del personal de la entidad el cual ostenta la adecuada cualificación y especialización en materia de consumo. Como venimos haciendo todos los años, especial hincapié queremos hacer a la hora de destacar la importancia de la colaboración tanto de las personas voluntarias como también la de los estudiantes en prácticas, ya que ponen todo su empeño para que pueda llevarse a cabo el principal objetivo de la entidad que es la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Primeramente para proceder al asesoramiento y posterior análisis de la consulta o reclamación, la primera toma de contacto es para recabar, mediante nuestra solicitud de consulta, una serie de datos

especificados en la Recomendación de la Comisión Europea, como son, en primer lugar, una serie de datos generales como “motivo de contacto del consumidor (reclamación o consulta); “fecha en la que la entidad registró por primera vez la actuación”; “nombre del comerciante”; entre otros para posteriormente pasar a recabar la información sectorial con el fin de poder clasificar la materia consultada o reclamada.

Posteriormente todos estos datos se trasladan a una base de datos, mediante la que se proyecta el análisis de éstos para posteriormente elaborar el actual estudio e informe y así determinar en él, entre otras cuestiones abordadas, por ejemplo, en qué sectores se ha producido mayor número de reclamaciones o qué empresas han sido las más reclamadas en nuestra entidad durante el 2022.

Toda esta información también se pone en conocimiento de la Administración competente en materia de consumo con el fin de poder seguir adoptando las medidas necesarias y de esta forma poder obtener una mayor transparencia, control, información, inspección e incluso sanción con respecto a las reclamaciones gestionadas por la entidad, las cuales se derivan, en gran medida, como consecuencia de la orientación ofrecida a la persona consumidora.

Debemos hacer hincapié que, desde la entidad, siempre aconsejamos que se utilice el modelo normalizado de **la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía** mediante el cual, la parte reclamada dispone de un plazo de 10 días hábiles para dar una contestación fundamentada y en caso de no hacerlo o no satisfaga la pretensión de la persona reclamante, éste siempre podrá continuar con los trámites siendo uno de ellos canalizarla hasta llegar a los órganos administrativos que, en materia de consumo, están habilitados a tal fin.

Otra alternativa para la resolución del conflicto es la **mediación** o incluso el **arbitraje**, el cual, a través de sus distintas Juntas Arbitrales (municipales, provinciales, autonómicas o de transporte) se intenta una resolución eficaz, rápida y gratuita para las partes con el fin de evitar tener que acudir a los tribunales ordinarios de justicia. La resolución final adoptada se denomina laudo y produce **efecto de cosa juzgada**, siendo de obligado cumplimiento para las partes. Debemos seguir haciendo hincapié en que el hecho de que las empresas estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo supone un “añadido de calidad” para la persona consumidora.

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

En este apartado vamos a analizar el conjunto de actuaciones que han tenido los diferentes sectores en nuestra entidad durante el ejercicio 2022 para poder determinar aquellos que han tenido el mayor número de consultas y reclamaciones, ya que es importante recordar que las actuaciones están compuestas por el total del número de consultas y reclamaciones recibidas en la sede durante el ejercicio analizado.

Para eso vamos a partir de la tabla nº 1 donde se representan los diferentes Sectores existentes, siendo concretamente diez, para posteriormente continuar con el gráfico nº 2 donde se reflejan las consultas y reclamaciones que cada sector ha tenido, pudiendo determinar que el sector que más ha destacado en número de actuaciones ha sido el de energía y agua, codificado con el número 7, con un total de 264.

Tabla 1. Actuaciones totales en 2022.

CODIFICACIÓN	NOMBRE	TOTAL	TOTAL %
1	BIENES DE CONSUMO	257	25,12%
2	SERVICIOS GENERALES DE CONSUMO	75	7,33%
3	SERVICIOS FINANCIEROS	139	13,59%
4	SERVICIOS POST. Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS	140	13,69%
5	SERVICIOS DE TRANSPORTES	35	3,42%
6	SERVICIOS DE OCIO	46	4,50%
7	ENERGÍA Y AGUA	264	25,81%
8	SALUD	38	3,71%
9	EDUCACIÓN	21	2,05%
10	OTROS	8	0,78%
	TOTAL	1023	100,00%

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

A continuación vamos a realizar un análisis de forma decreciente, empezando con los sectores con más actuaciones:

1.-Energía y agua (Código Nº 7). Nuevamente, al igual que el año anterior, se coloca en primer lugar, ya que sus actuaciones suman un total de 264, superando incluso las del año anterior que eran 216. Este año el porcentaje que supone estas actuaciones alcanza un 25,81%.

2.-Bienes de consumo (Código Nº 1). Seguidamente nos encontramos este sector, en el cual se engloban una gran variedad de subsectores encontrando en él desde alimentos, muebles, electrodomésticos, entre otros muchos. Dicho sector acumula un total de 257 actuaciones representando un 25,12% del total, alcanzando este también un incremento en comparación con el año anterior que fue un 20,28%.

Si sumamos los porcentajes obtenidos por estos dos sectores en este ejercicio, ambos ya alcanzan más del 50% de las actuaciones.

3.-Servicios postales y comunicaciones electrónicas (Código Nº 4). Aunque al igual que el año pasado sigue ocupando el tercer puesto, este año ha sufrido un descenso casi en 4 puntos, ya que representa un 13,69% lo que supone 140 actuaciones.

4.-**Servicios financieros (Código N° 3).** Este sector en comparación con el año anterior ha vuelto a experimentar un aumento, ya que en 2021 contaba con un 11,89% y este año ha alcanzado un 13,59% suponiendo esto un total de 139 actuaciones.

5.-**Servicios generales de consumo (Código N° 2).** Representa el 7,33%, es decir, 75 actuaciones, provocando este número que este año este sector ocupe el puesto número 5 y el sector de ocio descienda un puesto en comparación con el año anterior, el cual analizaremos ahora.

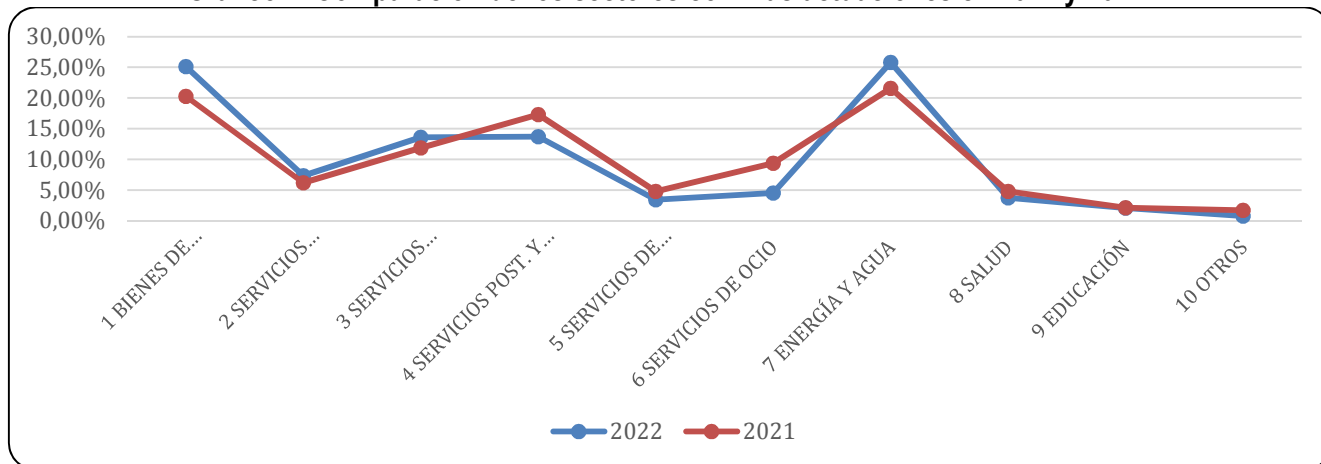
6.-**Servicios de ocio (Código N° 6).** Como hemos dicho anteriormente al contar con 46 actuaciones, un 4,50%, ha descendido en un puesto en comparación con el año anterior que contaba con un 9,39% del total de actuaciones.

7.-**Servicios de salud (Código N° 8).** Este sector también ha reducido, en comparación con el anterior, su número de actuaciones alcanzando tan solo un 3,71% a diferencia del 2022 que alcanzó el 4,80%, ya que todo el incremento que alcanzó en años anteriores fue como consecuencia del cierre de algunas clínicas dentales como Dentix.

8.-**Servicios de transporte (Código N° 5).** Nuevamente también en este sector podemos indicar que en este ejercicio que estamos analizando el número de actuaciones ha descendido en comparación con el año anterior puesto que sólo ha alcanzado el 3,42% en comparación con el 4,80% del año anterior lo que ha supuesto este año un total de tan solo 35 actuaciones.

9.-**Educación (Código N° 9).** Este sector prácticamente se mantiene en la misma línea en el número de actuaciones, ya que apenas engloban consultas y mucho menos reclamaciones. Este año ha alcanzado un 2,05% siendo muy similar al anterior que fue un 2,10%, lo que supone en este ejercicio sólo 21 actuaciones.

Gráfico 2. Comparación de los sectores con más actuaciones en 2021 y 2022.



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

Existe un último sector, denominado “**Otros**”, el cual abarca todas aquellas consultas y/o reclamaciones que no tienen cabida en el resto de sectores, pero que al igual que todos los años representa un porcentaje mínimo, siendo este año tan solo el 0,78%.

Mediante el gráfico nº 2, se realiza una comparativa de las actuaciones de cada sector durante el ejercicio 2021 y 2022 observando claramente el incremento que ha sufrido, en el 2022, tanto el sector de la energía y agua seguido por el de bienes de consumo, servicios financieros y servicios generales, al contrario que los servicios de transporte, ocio o salud.

A continuación, vamos a representar mediante una **nube de palabras** aquellos conceptos que más representan a las personas consumidoras y usuarias a la hora de solicitar asesoramiento a sus consultas o reclamaciones en la entidad con el fin de que se puedan visualizar a groso modo y entender qué es lo que más les preocupa. En él podemos observar que las palabras que más destacan son, entre otras, solución, reclamación y comercializadora.

Imagen 1. Nube de Palabras.



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

Consultas y reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

-Consultas.

Mediante la tabla 2, representada a continuación, hemos analizado aquellos subsectores con mayor número de consultas durante 2022.

Si comparamos con el año anterior, a grosso modo, podemos observar que el subsector de la electricidad y el de servicios de telefonía móvil, aunque ocupan los mismos puestos, han sufrido un incremento en el número de consultas, mientras que el subsector de vehículos nuevos ha ascendido hasta alcanzar el tercer puesto y como novedad este año encontramos dos nuevos subsectores que conforman el ranking siendo los servicios financieros: otros y los artículos de vestir los que ocupan el cuarto y quinto puesto respectivamente, subsectores que a continuación analizaremos más detenidamente y de forma decreciente en base a las consultas realizadas sobre ellos.

Tabla 2. Subsectores con más consultas en el ejercicio 2022.

CODIFICACIÓN	NOMBRE	CONSULTAS	%TOTAL
07.02	ELECTRICIDAD	193	22,36%
04.03	SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	95	11,01%
01.17	VEHÍCULOS NUEVOS	82	9,50%
03.05	SERVICIOS FINANCIEROS: OTROS	35	4,06%
01.09	ARTÍCULOS DE VESTIR (INCLUYEN PRENDAS HECHAS A MEDIDA) Y CALZADO	27	3,13%
TOTAL CINCO PRIMEROS SUBSECTORES		432	50,06%

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

1º-Electricidad (Código 07.2), alcanzando el primer puesto en el ranking con un total de 193 consultas, 34 más que el año anterior. Las cuestiones más consultadas siguen siendo prácticamente las mismas que años anteriores, facturas elevadas con las que no se está de acuerdo, no recibir facturas de lo consumido, cuestiones relativas al bono social, doble acometida, etc..., aunque como novedad este año ha surgido nuevas consultas en relación al “tope del gas” cuya medida se empezó a aplicar en junio de 2022 para limitar la subida del precio de la luz mediante la creación de un precio máximo al gas natural, pero esta medida en ocasiones ha conllevado unos importes muy elevados aplicados en la factura de la luz.

2º-Telefonía Móvil (Código 04.3), muy por debajo del primer subsector consultado encontramos el de la telefonía móvil con 95 consultas, representando de esta manera un 11,01%. Dentro de este subsector el mayor número de consultas están relacionadas con el incumplimiento contractual por parte de la empresa mayoritariamente en la tarifa ofrecida y posteriormente aplicada; aplicación de la penalización; contrataciones realizadas sin consentimiento del titular, entre otras.

3º-Vehículos Nuevos (Código 01.17), llama bastante la atención que este subsector se encontraba el año anterior ocupando el quinto puesto, pero en cambio en 2022 ha ascendido hasta el tercer puesto.

Todo ello es debido a la problemática que salió a la luz a finales de 2021 sobre el cartel de vehículo y que ha tenido su incremento durante 2022, alcanzando un total de 82 actuaciones.

4º-Servicios Financieros: otros (Código 03.5), entre las cuestiones consultadas se han incluido aquellas relacionadas con fraudes realizados mediante los cuales se han sustraído determinadas cantidades de dinero de la cuenta de la persona afectada. Por desgracia y debido al aumento de las transacciones económicas realizadas de forma online uno de los riesgos que más estamos encontrando es éste, alcanzando un total de 35 consultas realizadas.

5º-Artículos de Vestir (incluyen prendas hechas a medida) y calzado (Código 01.9), este subsector acapara un total de 27 consultas entre las que se encuentran temas de devoluciones o prendas defectuosas.

-Reclamaciones.

Tabla 3. Subsectores con más reclamaciones en el ejercicio 2022.

CODIFICACIÓN	NOMBRE	RECLAMACION	%TOTAL
07.02	ELECTRICIDAD	30	18,75%
01.17	VEHÍCULOS NUEVOS	18	11,25%
04.03	SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	16	10,00%
03.05	SERVICIOS FINANCIEROS: OTROS	9	5,63%
01.09	ARTÍCULOS DE VESTIR (INCLUYEN PRENDAS HECHAS A MEDIDA) Y CALZADO	7	4,38%
TOTAL 5 PRIMEROS SUBSECTORES		80	50,00%

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

Si observamos esta tabla con la anterior de consultas, podemos ver que, en este ejercicio, los subsectores más consultados a su vez son también los más reclamados, aunque el subsector de vehículos nuevos asciende un puesto sobre el de la telefonía móvil a la hora de las reclamaciones recibidas.

A continuación analizaremos, también de forma decreciente, aquellos cinco subsectores con mayor número de reclamaciones.

1º-Electricidad (Código 07.2), con 30 reclamaciones y un 18,75%, alcanza el primer puesto como subsector más reclamado, aunque en comparación con el año anterior ha sufrido un descenso. El tema más reclamado ha sido las facturas elevadas, algunas relacionadas con anomalías en el contado.

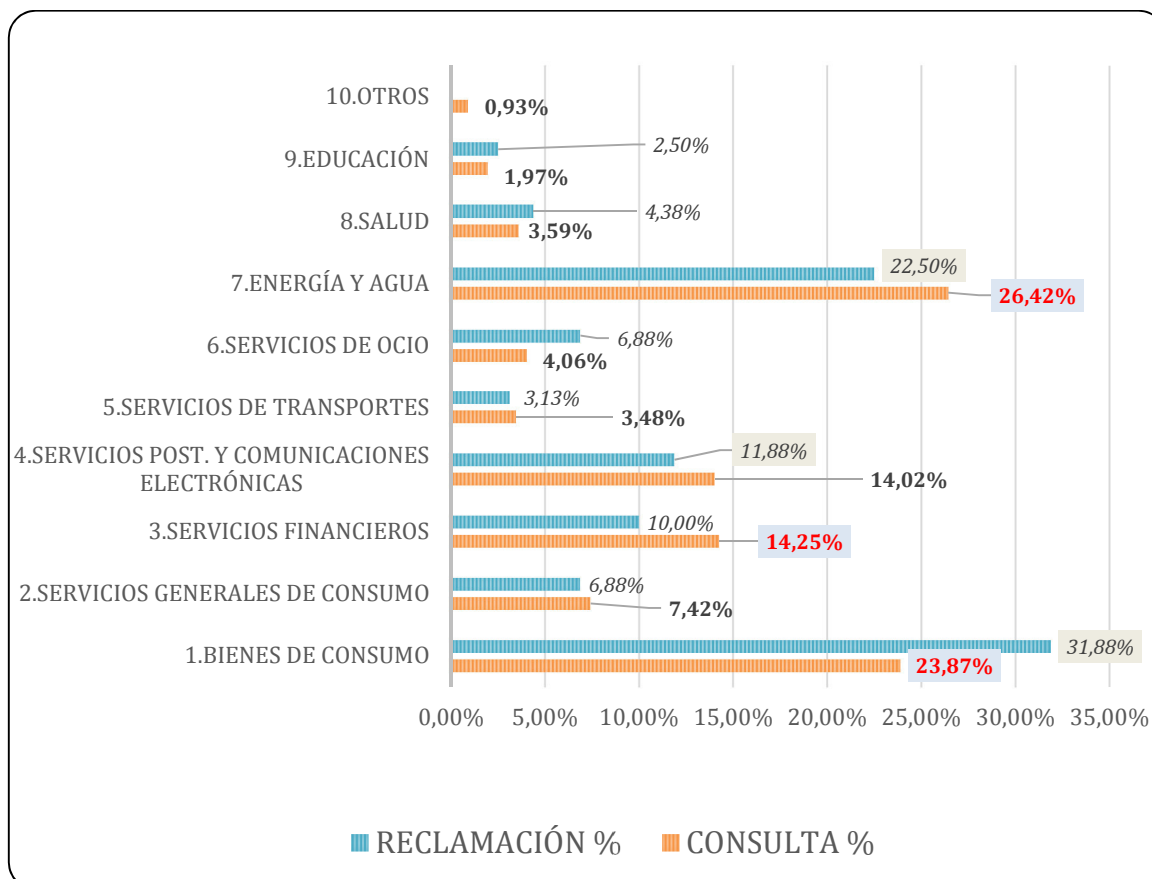
2º-Vehículos Nuevos (Código 01.17), al igual que en el apartado de las consultas la cuestión más reclamada ha sido el cartel de vehículos alcanzando un total de 18 reclamaciones.

3º-Telefonía Móvil (Código 04.3), como hemos indicado anteriormente en el apartado de reclamaciones ha descendido un puesto en comparación con el número de consultas alcanzadas. Tan solo 16 reclamaciones, siendo la mayoría interpuestas por incumplimiento contractual por parte de la compañía.

4º-Servicios Financieros: otros (Código 03.5), este subsector alcanza un 5,63% derivadas, la gran parte, de los fraudes consultados.

5º-Artículos de Vestir (incluyen prendas hechas a medida) y calzado (Código 01.9), aquí encontramos tan solo 7 reclamaciones de las cuales el mayor número es por temas de defectos.

Gráfico 3. % de consultas y reclamaciones tramitadas en 2022 por sectores.



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

Empresas reclamadas.

En este punto vamos a analizar aquellas empresas que han tenido un mayor número de reclamaciones durante el ejercicio, las cuales han tenido entrada en la entidad para su posterior tramitación. En la siguiente tabla podemos observar que el total de reclamaciones ha sido 160, un número bastante inferior al del año pasado que era 222.

El número total de empresas reclamadas ha sido de 101, de las cuales vamos a analizar las 9 primeras las cuales han acaparado entre 18 y 3 reclamaciones. El resto, 92 empresas, han alcanzado 103 reclamaciones de las cuales sólo 11 empresas han tenido 2 reclamaciones y 81 empresas sólo 1.

Tabla 4. Empresas más reclamadas en 2022.

RECLAMACIONES		
LAS 9 EMPRESAS + RECLAMADAS	NÚMERO RECLAMACIONES	PORCENTAJE
ENDESA	18	11,25%
VODAFONE	8	5%
CAIXABANK	6	3,75%
NATURGY	6	3,75%
BBVA	4	2,50%
ENERGIA XXI	4	2,50%
FORD	4	2,50%
RENAULT	4	2,50%
MEDIAMARKT	3	1,88%
RESTO DE EMPRESAS(92)	103	64,38%
TOTAL	160	100%

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

-Sector 07. Energía y Agua. Dentro de este sector encontramos a tres empresas, una más que el año pasado, siendo concretamente Endesa (mercado libre), Naturgy y Energía XXI (mercado regulado). Debemos destacar que Endesa ocupa el primer puesto como empresa más reclamada, aunque con un número bastante más inferior que el pasado año. Mayoritariamente el objeto de sus reclamaciones ha sido por temas de doble acometida; facturas de importes elevados o consumos no facturados. Algunas de estas reclamaciones han derivado en arbitraje, salvo determinados temas puesto que, normalmente, las empresas se adhieren, pero con ciertos límites.

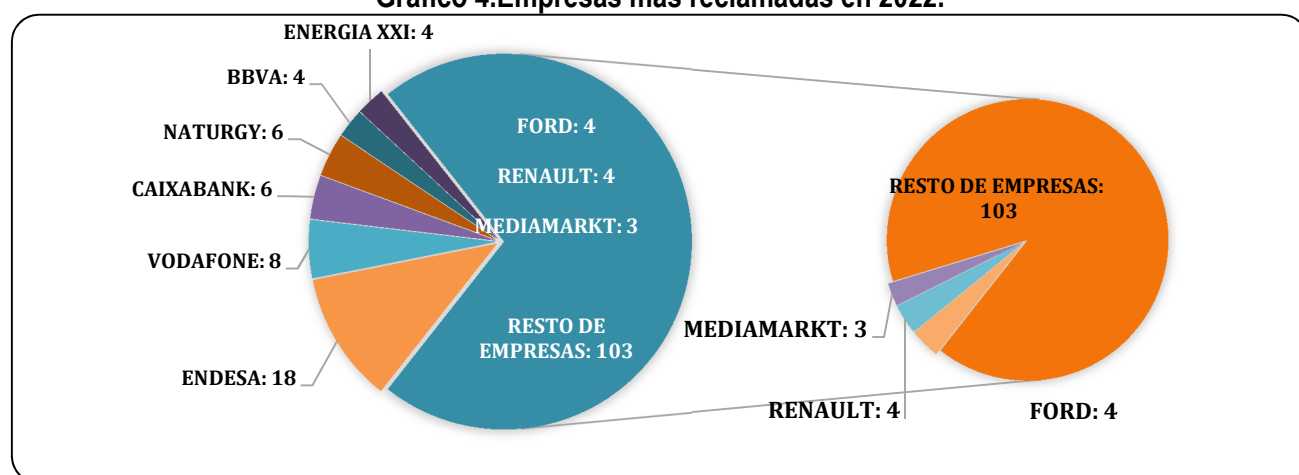
-Sector 04. Servicios postales y comunicaciones electrónicas. Aquí encontramos la segunda empresa más reclamada, concretamente Vodafone, siendo también la única relacionada con este sector. En este caso, también ha descendido el número de reclamaciones que ha recibido en comparación con

el año anterior y normalmente la temática está relacionada con facturación o incumplimiento contractual.

-Sector 03. Servicios financieros. Al igual que el año pasado, se vuelven a incluir dos entidades bancarias y también vuelven a ser las mismas, Caixabank y BBVA, aunque con la diferencia de que Caixabank ha superado en reclamaciones a BBVA en este ejercicio, siendo el principal motivo de reclamación las relacionadas con el cobro de comisiones; disconformidades con deudas pendientes e incluso temas de fraude. Éste último cada vez acapara más reclamaciones, como consecuencia, fundamentalmente a las compras online o visitas a páginas web las cuales no son seguras.

-Sector 01. Bienes de consumo. Este año, y debido a las reclamaciones interpuestas como consecuencia del cartel de vehículos, han alcanzado el puesto de mayor número de reclamaciones nuevas empresas como Ford y Renault, aunque también encontramos a Mediamarkt cuyas reclamaciones principales son debidas a electrodomésticos adquiridos.

Gráfico 4. Empresas más reclamadas en 2022.



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

39 años de experiencia.

Llevamos 39 años trabajando por los derechos de los consumidores y usuarios, asesorando, de manera totalmente gratuita y en colaboración con la administración competente, a cuantas personas consumidoras y usuarias nos lo solicitan a través de los diferentes medios habilitados para tal fin, siendo una de nuestras características ser un elemento de mediación, entre las partes en conflicto, a fin de encontrar la mejor solución sin necesidad de recurrir a los tribunales ordinarios de justicia, además de no permitir la vulneración de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Por último queremos señalar que esto no sería posible sin la colaboración de las administraciones, además del esfuerzo de las personas que conforman la entidad: voluntarios, profesionales y laboral.

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 2.022, a través de nuestra sede, se contabilizaron entre consultas y reclamaciones un total de 1.023 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

Tfono: 954 21 21 01

www.uniondeconsumidoresdesevilla.com

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

www.twitter.com/@ConConsumidores

Instagram: @consumidoresconsevilla

Subvenciona

NOS DO

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Economía, Comercio y Turismo

¡ASÓCIATE CON NOSOTROS!