

**Informe de conclusiones y recomendaciones
del Estudio sobre los sectores económicos en
los que ha existido mayor conflictividad de
consumo durante 2023.**



**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 2023, con el objetivo de determinar la realidad de las personas consumidoras y usuarias de Sevilla que acuden a la entidad”.

Uno de los principales objetivos de las asociaciones de consumidores y usuarios, y como consecuencia el de Unión de Consumidores de Sevilla (UCS), es la **defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias** a través de la información, formación y educación en materia de consumo.

Por este motivo, basándonos en el derecho de información (consultas y reclamaciones atendidas en la sede), elaboramos años tras año este Informe que nace del Estudio sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor conflictividad en materia de consumo durante 2023.

A modo de conclusión, en el ejercicio 2023, se han contabilizado en nuestra sede un total de 1.106 actuaciones conformadas por 961 consultas, lo que supone un porcentaje del 86,89% del total de actuaciones y 145 reclamaciones, un 13,11% sobre el total. Debemos resaltar, por el escaso número que representa, que tan sólo 21 reclamaciones han terminado 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 intentaremos 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 vuelto a reducir el número de reclamaciones formalizadas mediante el modelo oficial de la Junta de Andalucía, regulado en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, pasando de las 130 del año pasado a las 112 este año.

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

En 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)** indica que *“los órganos de gestión de reclamaciones como las organizaciones de consumidores, entre otros, deberían aplicar dicha Recomendación”*.

Para reclamar cualquier controversia en materia de consumo, es aconsejable acudir previamente a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, para informarse previamente de cómo orientar de la mejor forma la reclamación planteada.

Atención a las personas consumidoras y usuarias.

Desde nuestra entidad atendemos a cualquier persona consumidora o usuaria que se ponga en contacto con nosotros, mediante los medios habilitados para ello:

-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**.

-A través de nuestro teléfono **954 21 21 01 o 689564269** con disponibilidad de whatsapp.

-Mediante nuestra página web (<https://www.uniondeconsumidoresdesevilla.org>), a través de la cual nos puede contactar y enviarnos la consulta, o directamente mediante nuestro correo electrónico contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com.

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. Ejemplo de esto es que en este ejercicio de 2024 hemos introducido como canal de atención también el teléfono móvil dónde recibimos consultas telefónicamente y vía whatsapp.

Una vez que la persona se ha puesto en contacto con nosotros para poderle ofrecer la orientación adecuada, le solicitamos una serie de datos necesarios que quedan recogidos en un documento interno de la entidad denominado “solicitud de consulta” que permite el posterior tratamiento de aquellos.

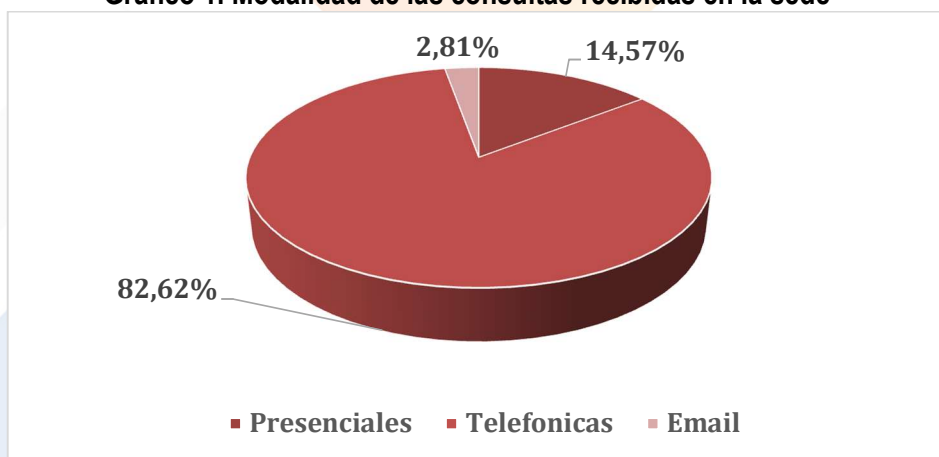
Seguidamente estos datos se introducen en una base de datos gestionada por la entidad, a través de la cual se analizan, para así elaborar el actual estudio e informe donde se determinan los sectores más conflictivos del ejercicio 2023.

A final de año, las consultas y reclamaciones atendidas, así como el estudio e informe elaborado en base a éstas, y cuya finalidad no es otra que la de conocer la problemática de las personas atendidas que nos permita adoptar las medidas necesarias para que éstos conozcan sus derechos y puedan ejercerlos, es puesto en manos de la Administración en materia de consumo. Todo ello nos permite seguir trabajando en adoptar las medidas necesarias para hacer cumplir los derechos de las personas consumidoras.

En este año, la vía más utilizada por las personas consumidoras y usuarias para realizar consultas vuelve a ser la telefónica, alcanzando un 82,62%, que comparada con el año anterior nos permite indicar que se ha incrementado considerablemente pasando de un 65,59% al porcentaje actual indicado.

Tras analizar las consultas recibidas, hemos comprobado que los hombres, a la hora de consultar, utilizan más la vía presencial; sin embargo en este ejercicio se ha producido un descenso pasando de 140 consultas en el 2022 a 74 consultas; en cambio, las mujeres son las que realizan un mayor número de consultas telefónicas con una diferencia de 3,74% frente a los hombres, ya que las mujeres han realizado un total de 415 consultas por esta vía frente a las 379 realizadas por los hombres. En cuanto a las consultas por email, apenas hay diferencia, encontrándonos sólo un 0,11% a favor de los hombres.

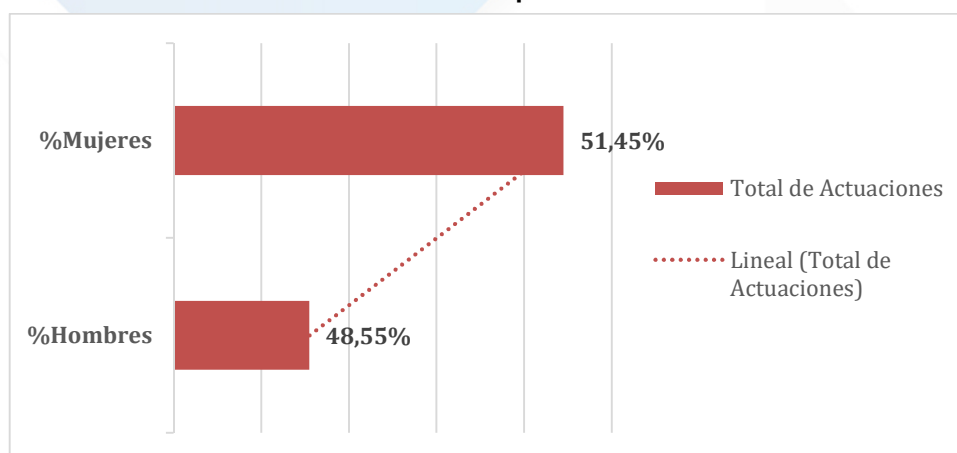
Gráfico 1. Modalidad de las consultas recibidas en la sede



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

En el total de actuaciones también podemos indicar que las mujeres alcanzan un número superior al de los hombres, consultan y reclaman en mayor número que los hombres.

Gráfico 2. Total de actuaciones por sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del estudio

Desde la entidad, ante la existencia de una controversia, aconsejamos previamente un intento de mediación, y en el caso de que sea factible, que se utilice el modelo oficial de **la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**, ya que una vez interpuesta a la parte reclamada ésta dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para dar una contestación fundamentada y por escrito.

Otra alternativa es acudir al **sistema arbitral** de consumo, mediante 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, pues la emisión de su resolución o **laudo arbitral**, el produce **efecto de cosa juzgada** pues es de obligado cumplimiento para las partes, y que en caso de no ser cumplida se deberá ejecutar forzosamente acudiendo a la vía judicial.

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

Durante el ejercicio 2023, el sector que más ha destacado en número de actuaciones nuevamente, al igual que el anterior, ha sido el de energía y agua, codificado con el número 7 y con un total de 273 actuaciones, siendo en este caso el que más consultas y reclamaciones ha registrado.

Tabla 1. Actuaciones totales en 2023.

CODIFICACIÓN	NOMBRE	TOTAL	TOTAL %
1	BIENES DE CONSUMO	224	20,25%
2	SERVICIOS GENERALES DE CONSUMO	87	7,87%
3	SERVICIOS FINANCIEROS	166	15,01%
4	SERVICIOS POST. Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS	148	13,38%
5	SERVICIOS DE TRANSPORTES	49	4,43%
6	SERVICIOS DE OCIO	98	8,86%
7	ENERGÍA Y AGUA	273	24,68%
8	SALUD	50	4,52%
9	EDUCACIÓN	11	0,99%
10	OTROS	0	0,00%
	TOTAL	1106	100,00%

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

A continuación vamos a analizar todos y cada uno de los sectores tomando como referencia el número de consultas y reclamaciones.

1.-Energía y agua (Código N° 7). Como hemos indicado anteriormente, se coloca en primer lugar y, nuevamente, al igual que el año anterior, el total de sus actuaciones superan considerablemente al del resto de sectores, sumando en este ejercicio un total de 273, llegando a superar incluso las del año anterior que eran 264. Como dato curioso, en cambio, el porcentaje ha descendido pasando, del 25,81% del año anterior al 24,68% de este.

2.-Bienes de consumo (Código N° 1). Seguidamente nos encontramos este sector, en el cual se engloba una gran variedad de subsectores, concretamente 28, encontrándonos en él desde alimentos, muebles o electrodomésticos hasta artículos para bebés o combustibles, etc entre otros muchos. Dicho sector acumula un total de 224 actuaciones, representando un 20,25% del total. Este sector, comparado con el año anterior, ha sufrido un descenso de casi 5 puntos ya que representaba un 25,12%.

3.-Servicios financieros (Código N° 3). Este sector, en comparación con el año anterior, ha vuelto a experimentar un aumento, ya que en 2022 contaba con un 13,59% y este año ha alcanzado un 15,01%, suponiendo esto un total de 166 actuaciones y alcanzando así el puesto número 3 de sectores más conflictivos en este ejercicio.

4.-Servicios postales y comunicaciones electrónicas (Código N° 4). Este año ha sufrido un descenso, pasando del tercer al cuarto puesto, representando un 13,38%, lo que supone un total de 148 actuaciones.

5.-Servicios de ocio (Código N° 6). Al contar con 98 actuaciones, un 8,86%, ha ascendido un puesto en comparación con el año anterior que contaba con un 4,50% del total de actuaciones, pasando de esta forma de tan solo 46 a 98 en este ejercicio.

6.-Servicios generales de consumo (Código N° 2). Representa el 7,87%; es decir, 87 actuaciones, provocando este número que este año este sector ocupe el puesto número 6 y el sector de ocio ascienda un puesto en comparación con el año anterior.

7.-Servicios de salud (Código N° 8), Este sector, en comparación con el anterior, aunque sigue manteniendo el mismo puesto, su número de actuaciones se ha incrementado alcanzando un 4,52%, a diferencia del 2023 que alcanzó el 3,71%. El incremento se ha basado en el número de consultas realizadas, ya que dentro de este sector no hemos recibido ninguna reclamación.

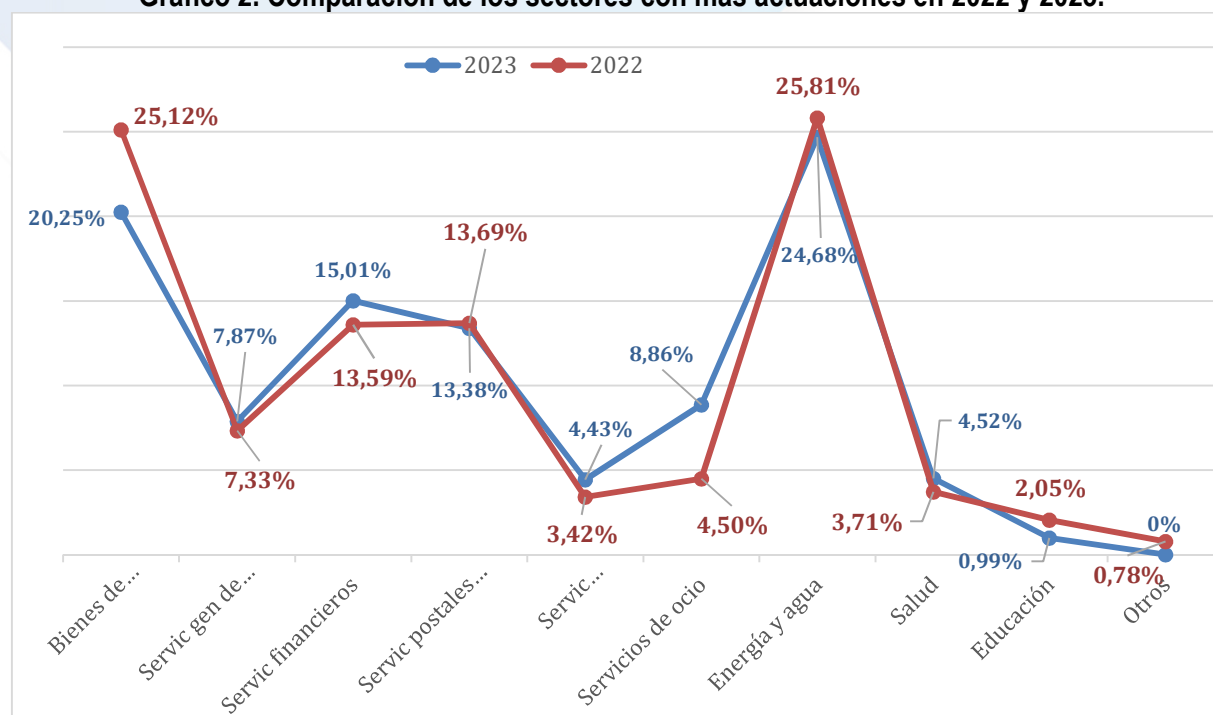
8.-Servicios de transporte (Código N° 5). Nuevamente, este sector sigue estando en el mismo puesto que el año anterior, aunque en este ejercicio el número de actuaciones se ha incrementado puesto que ha alcanzado un 4,43% en comparación con el 3,42% del año anterior, lo que ha supuesto este año un total de 49 actuaciones frente a las 35 del anterior ejercicio.

9.-Educación (Código N° 9). Este sector, aunque sigue manteniendo el mismo puesto, ha sufrido un descenso considerable en el número de actuaciones, alcanzando tan solo un 0,99%, ya que solo ha acaparado 11 actuaciones frente a las 21 en 2022.

10.-Otros. Es el último sector, en el que se incluyen todas aquellas consultas y/o reclamaciones que no tienen cabida en el resto, pero en este ejercicio no se ha reflejado ningún porcentaje.

Mediante el gráfico nº 2 que representamos a continuación, se realiza una comparativa de las actuaciones que se encuadran en cada sector durante el ejercicio 2022 y 2023, observando claramente el incremento que ha sufrido en el 2023, tanto el sector de la energía y agua, como en el resto de los distintos sectores al hilo de lo expresado más arriba. Mediante dicho gráfico, por tanto, podemos visualizar más claramente los incrementos y decrementos de los distintos sectores.

Gráfico 2. Comparación de los sectores con más actuaciones en 2022 y 2023.



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

[illegible]

Consultas y reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

En este apartado analizamos los subsectores con mayor número de consultas en 2023, encontrándonos que en este ejercicio los dos primeros puestos, así como el quinto, lo siguen ocupando los mismos subsectores que el año anterior: electricidad, servicios de telefonía móvil y artículos de vestir. En cambio, los que ocupaban el tercer y cuarto puesto dejan paso a los actuales. Dato curioso es que en el puesto cuarto como en el quinto tenemos dos subsectores que han alcanzado el mismo número de consultas.

7

Tabla 2. Subsectores con más consultas en el ejercicio 2023.

CODIFICACIÓN	NOMBRE	CONSULTA	%CONSULTA
07.2	ELECTRICIDAD	210	21,85%
04.3	SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	67	6,97%
03.1	SERVICIOS FINANCIEROS: CUENTA DE PAGO Y SERVICIOS DE PAGO	36	3,75%
01.11	MUEBLES Y ACCESORIOS	32	3,33%
08.4	SERVICIOS SANITARIOS	32	3,33%
01.9	ARTÍCULOS DE VESTIR (SE INCLUYEN PRENDAS HECHAS A MEDIDA) Y CALZADO	31	3,23%
06.5	RESTAURANTES Y BARES	31	3,23%
TOTAL CINCO PRIMEROS SUBSECTORES		439	45,68%

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

1º-Electricidad (Código 07.2). Vuelve a alcanzar el primer puesto en el ranking con un total de 210 consultas, 17 más que el año anterior y, si lo comparamos con el 2021, se registran 51 más. Con ello, podemos concluir que año tras año el incremento de las consultas en este sector es considerable. Una de las consultas más reiteradas sigue siendo aquella en la que la persona consumidora y usuaria no recibe las facturas durante un largo período y que son reclamadas de una sola vez, por el total del importe, por parte de la compañía. Normalmente las reclamaciones derivan en un arbitraje para llegar a solucionar el conflicto.

2º-Servicios de Telefonía Móvil (Código 04.3). Sigue ocupando el segundo puesto y vuelve a encontrarse muy por debajo del primer subsector, ya que solo cuenta con 67 consultas, 28 menos que el año anterior. Las temáticas consultadas vuelven a ser las mismas: incumplimiento contractual por parte de la empresa, cambio de compañía sin consentimiento del titular, información comercial ofrecida por teléfono que no queda reflejada en el contrato, entre otras.

3º-Servicios financieros: cuenta de pago y servicios de pago (03.1). En el ranking, y ascendiendo un puesto, seguimos encontrando a los servicios financieros, pero el subsector ha cambiado encontrándonos en este ejercicio el de cuenta de pago y servicios de pago, siendo el de las comisiones una de las temáticas más consultadas.

4º-Muebles y Accesorios (Código 01.11) y Servicios Sanitarios (Código 08.4). Son subsectores que acaparan el mismo número de consultas, 32 cada uno, lo que lo hace situar en este ejercicio en el puesto número 4 de subsectores más consultados.

5º-Artículos de Vestir (incluyen prendas hechas a medida) y calzado (Código 01.9) y Restaurantes y Bares (Código 06.5). El subsector 01.9 sigue manteniendo el quinto puesto, pero como novedad y con el mismo número de consultas, encontramos al subsector 06.5, como consecuencia de una serie de actuaciones derivadas de una intoxicación alimentaria producida en un bar.

-Reclamaciones.

En este otro apartado analizamos los subsectores con mayor número de reclamaciones en 2023

Tabla 3. Subsectores con más reclamaciones en el ejercicio 2023

CODIFICACIÓN	NOMBRE	RECLAMACIÓN	%RECLAMACION
07.2	ELECTRICIDAD	28	19,31%
01.9	ARTÍCULOS DE VESTIR (SE INCLUYEN PRENDAS HECHAS A MEDIDA) Y CALZADO	9	6,21%
04.1	SERVICIOS POSTALES Y MENSAJERÍA	9	6,21%
02.9	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE	7	4,83%
03.1	SERVICIOS FINANCIEROS: CUENTA DE PAGO Y SERVICIOS DE PAGO	7	4,83%
04.3	SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	7	4,83%
08.4	SERVICIOS SANITARIOS	7	4,83%
01.11	MUEBLES Y ACCESORIOS	6	4,14%
04.2	SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA	6	4,14%
01.15	ARTÍCULOS RELACIONADOS CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	5	3,45%
05.3	TRANSPORTE AEREO	5	3,45%
TOTAL CINCO PRIMEROS PUESTOS SUBSECTORES		96	66,21%

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

A continuación analizaremos, también de forma decreciente y grosso modo, aquellos cinco subsectores con mayor número de reclamaciones, alcanzando estos cinco un 66,21% del total de las reclamaciones en el ejercicio. Al igual que en las consultas, hay varios puestos ocupados por diferentes subsectores.

1º-Electricidad (Código 07.2). El ejercicio objeto de estudio contiene 28 reclamaciones, dos menos que el año anterior. Aun así sigue siendo el sector con más reclamaciones, alcanzando un 19,31%. Las temáticas más reclamadas coinciden con las más consultadas, como por ejemplo sucede en el caso de facturación.

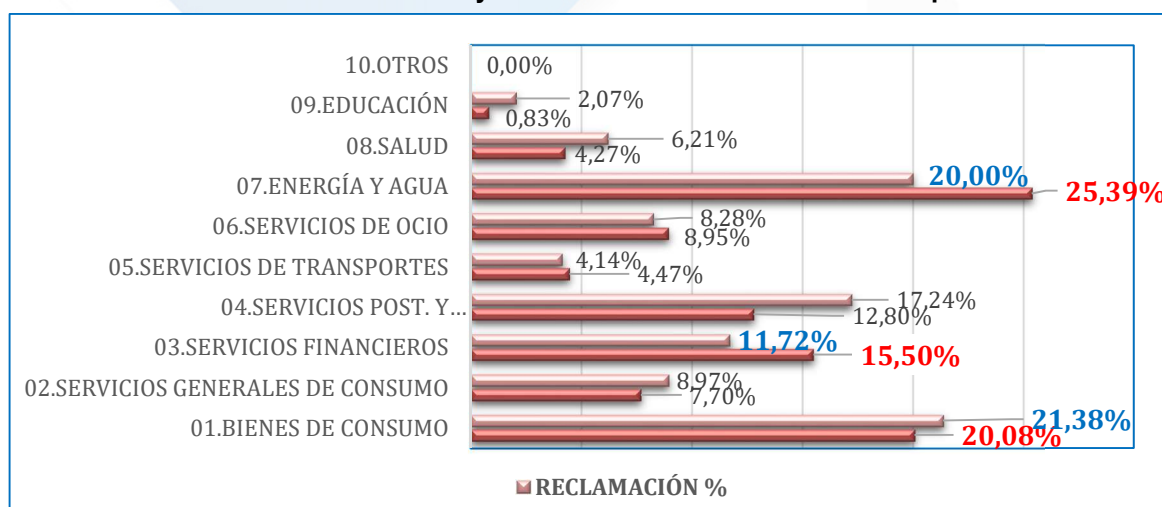
2º-Artículos de vestir (se incluyen prendas hecha a medida) y calzado (Código 01.9) y Servicios postales y mensajería (04.1). Es el segundo puesto más reclamado, ocupándolo estos dos subsectores, cada uno con 9 reclamaciones. Dato curioso es que el subsector 01.9 ha pasado de ocupar el quinto puesto en 2023 al actual, lo que denota el incremento en el número de reclamaciones.

3º-Mantenimiento y reparación de vehículos y otros medios de transporte (Código 02.9), servicios financieros: cuenta de pago y servicios de pago (Código 03.1), servicios de telefonía móvil (Código 04.3) y servicios sanitarios (Código 08.4). Son cuatro subsectores los que se engloban en este puesto tercero alcanzando 7 reclamaciones cada uno. Cada subsector pertenece a un sector diferente, con lo que las temáticas reclamadas son muy diversas.

4º-Muebles y accesorios (Código 01.11) y Servicios de telefonía fija (Código 04.2) recogen 6 reclamaciones encontramos en cada uno de estos subsectores, con un 4,14%.

5º-Artículos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC) (Código 01.15) y Transporte aéreo (Código 05.3). Aquí encontramos tan solo 5 reclamaciones en cada subsector.

Gráfico 3. Número de consultas y reclamaciones tramitadas en 2023 por sectores.



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

Empresas reclamadas.

En este ejercicio el total de reclamaciones tramitadas desde la entidad han sido 145, un número inferior al del año anterior que fueron 160.

El número total de empresas reclamadas ha sido 90, también un número algo inferior al del año pasado que fueron 101, de las cuales vamos a analizar las 7 primeras, las cuales han acaparado entre 12 y 4 reclamaciones. El resto, 83 empresas, han alcanzado 105 reclamaciones, un número algo superior al del año anterior, de las cuales sólo 68 empresas han tenido 1 reclamación, un número bastante inferior al del año anterior que fueron 81.

Tabla 4. Empresas más reclamadas en 2023

LAS 7 EMPRESAS + RECLAMADAS	NÚMERO RECLAMACIONES	PORCENTAJE
ENDESA	12	8,28%
NATURGY	6	4,14%
RYANAIR	5	3,45%
VODAFONE	5	3,45%
CAJA RURAL	4	2,76%
LEROY MERLIN	4	2,76%
YOIGO	4	2,76%
RESTO DE EMPRESAS(15+68=83)	105	72,41%
TOTAL RECLAMACIONES	145	100%

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

-Sector 07. Energía y Agua. Las dos primeras empresas más reclamadas se encuentran dentro de este sector, Endesa y Naturgy, aunque la primera ocupa el primer puesto con 12 reclamaciones, seguida de Naturgy contando con la mitad. Este año las reclamaciones siguen basándose en facturaciones erróneas, no recibidas o con lecturas estimadas.

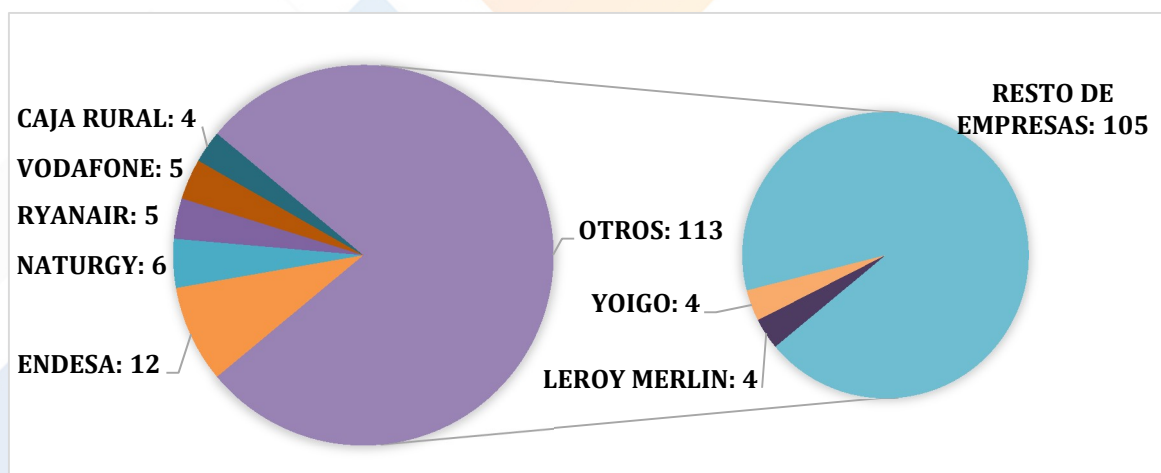
-Sector 05. Servicios de transportes. Este año encontramos en tercer lugar como empresa más reclamada una empresa de transporte aéreo, concretamente Ryanair con 5 reclamaciones.

-Sector 04. Servicios postales y comunicaciones electrónicas. Dentro de este sector encontramos a Vodafone con 5 reclamaciones, también el tercer puesto, y a Yoigo con 4 reclamaciones, en el cuarto.

-Sector 03. Servicios financieros. Como todos los años, encontramos una entidad bancaria como empresa más reclamada, siendo en este caso Caja Rural con 4 reclamaciones y ocupando de esta forma el puesto número 4.

-Sector 01. Bienes de consumo y Sector 02. Servicios generales de consumo. Una misma empresa, Leroy Merlin, ocupa estos dos sectores como empresa más reclamada con 4 reclamaciones, 3 de ellas se incluyen en el código 01 y el resto en el 02.

Gráfico 4. Empresas más reclamadas en 2023.



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

40 años de experiencia.

Ya hemos cumplido 40 años y uno de nuestros principales objetivos sigue siendo trabajar por los derechos de los consumidores y usuarios, por su defensa y evitar la vulneración de éstos. Para ello, asesoramos, formamos e informamos de manera gratuita y en colaboración con la administración competente.

Además, como asociación de consumidores, somos un elemento de mediación entre las partes en conflicto, a fin de encontrar la mejor solución y de esta forma evitar acudir a una vía judicial, con lo que todo ello supone.

Un año más, volvemos a dar las gracias a todas aquellas personas que conforman la entidad y sin cuya ayuda inestimable no podríamos seguir nuestra lucha: voluntarios, profesionales y personal laboral, además de la colaboración de las diferentes administraciones.

Las organizaciones de personas consumidoras son entidades cuya finalidad es informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras y usuarias, para evitar posibles conflictos. Y, en el caso de que existan, dar a 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 adecuados en materia de consumo.

De esta forma, en el año **2023**, a través de nuestra sede, se contabilizaron entre consultas y reclamaciones un total de **1.106 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, ofic. 5
41003-Sevilla

Teléfono de información 954212101 - 689564269
contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com

www.uniondeconsumidoresdesevilla.com



@consumidoresconsevilla



Consumidores de Sevilla



@ConConsumidores

Subvenciona

NOSDO

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Delegación de Consumo