

***Informe de conclusiones y recomendaciones del
Estudio sobre los sectores económicos con
mayor conflictividad en materia de consumo
durante 2024.***

***Infórmate sobre tus derechos.
Si tus derechos te dan la razón,
no olvides reclamarlos.***



Unión de Consumidores de Sevilla

Informe de conclusiones y recomendaciones del “Estudio sobre los sectores económicos en los que ha existido mayor conflictividad en materia de consumo durante 2024, 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 2024.

A modo de conclusión, en el ejercicio **2024**, se han contabilizado en nuestra sede un total de **929 actuaciones** conformadas por **776 consultas**, lo que supone un porcentaje del **83,53%** del total de actuaciones y **153 reclamaciones**, un **16,47%** sobre el total. Debemos resaltar, por el escaso número que representa, que tan sólo **12** 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 incrementado 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 **145** del pasado año a las **153** del ejercicio estudiado.

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 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 954212101 o 682152184 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, le ofrecemos la orientación adecuada tras solicitarle los datos necesarios insertos en las solicitudes de consulta para su posterior tratamiento. Después, estos datos son objeto de análisis para la realización posterior de informes y estudios.

Desde la entidad, aconsejamos previamente, y cuando procede, un intento de mediación, y en el caso de que sea factible, que se utilice el modelo de Hoja 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.

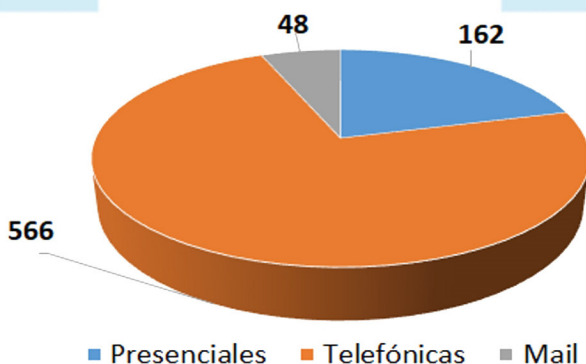
Otra alternativa es acudir al Sistema Arbitral de Consumo, mediante el cual, a través de sus distintas Juntas Arbitrales (municipal, provincial, autonómica o de transporte) se intenta una resolución eficaz, rápida y gratuita para las partes, con el fin de evitar tener que acudir a los tribunales ordinarios de justicia, pues la emisión de su resolución o laudo arbitral, produce el efecto de cosa juzgada, ya que es de obligado cumplimiento para las partes, y en su caso de no ser cumplida se deberá ejecutar forzosamente acudiendo a la vía judicial. Es perentorio insistir en campañas que incidan en el mayor conocimiento y uso del mismo a los consumidores, así como la adhesión de las empresas a éste como distintivo de calidad.

Recepción de las consultas en la sede.

A fin de año, las consultas y reclamaciones atendidas, así como el estudio e informe elaborado en base a estas, es puesto en manos de la Administración competente en materia de consumo. Todo ello nos permite seguir trabajando para adoptar las medidas necesarias que permitan el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras.

En este 2024, la vía más utilizada por las personas consumidoras y usuarias para realizar consultas vuelve a ser la telefónica, alcanzando un **72,94%** de las consultas totales, disminuyendo un **9,68%** respecto al año anterior. Sin embargo, las consultas presenciales han aumentado un **6,31%** junto a un **3,38%** más en las consultas vía email.

Gráfico 1. Distribución del número de consultas por tipología.

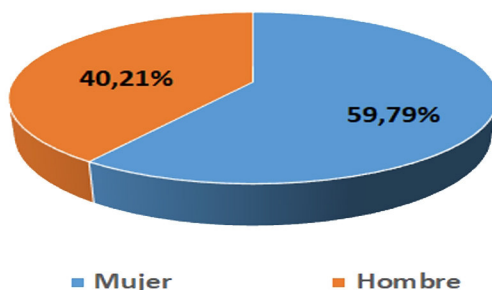


Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

Es muy útil estudiar el medio más usado de consultas recibidas para poder atender las necesidades de los diferentes usuarios. Además, es interesante observar las actuaciones que se realizan en base a una variable muy importante a la hora de tratar y analizar los datos, como es el sexo de la persona atendida.

Como se muestra en el Gráfico 2, tras analizar las consultas recibidas, las mujeres siguen siendo el sexo que más actuaciones protagonizan en el total de consultas y reclamaciones en materia de consumo, pues más del 59% de las consultas en nuestra oficina son realizadas por mujeres.

Gráfico 2. Total consultas realizadas en la sede según el sexo 2024.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

Totalidad actuaciones 2024.

Durante el ejercicio de 2024, hemos contabilizado **929 actuaciones**, las cuales en su mayoría pertenecen al primer sector de Bienes de Consumo con 271 actuaciones y con un **29,17%** del total.

Este sector se coloca como el que más actuaciones ha procesado este año, puesto que en los dos últimos años anteriores, el sector 07 de Energía y Agua tenía el recuento más alto. Sin embargo, este año dicho sector queda en segundo lugar con **169** actuaciones con un **18,19 %** del total.

Tabla 1. Actuaciones totales de 2024.

CÓDIGO	SECTOR	TOTAL	PORCENTAJE
01	BIENES DE CONSUMO	271	29,17%
02	SERVICIOS GENERALES DE CONSUMO	108	11,63%
03	SERVICIOS FINANCIEROS	151	16,25%
04	SERVICIOS POST. Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS	59	6,35%
05	SERVICIOS DE TRANSPORTES	43	4,63%
06	SERVICIOS DE OCIO	61	6,57%
07	ENERGÍA Y AGUA	169	18,19%
08	SALUD	47	5,06%
09	EDUCACIÓN	11	1,18%
10	OTROS	9	0,97%
	Total	929	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de primarios.

A continuación, contemplamos el análisis de cada uno de los sectores en base al número de consultas y reclamaciones.

1. BIENES DE CONSUMO (01).

Este sector comprende una gran área de categorías y subsectores: alimentación y nutrición, bebidas alcohólicas y sin alcohol, cosmética y cuidado personal , equipamiento del hogar, juguetes, mascotas, producto de limpieza, reformas en el hogar y jardinería, ropa y complementos y vehículos. Este consta de bienes materiales en sí, sin contar con el área de servicios.

Como se ha comentado anteriormente, este sector encabeza el mayor número total de actuaciones con **271** conformando un **29,17%** del total de consultas y reclamaciones. El porcentaje en este ha aumentado un **8,92%** respecto al año 2023 con un **20,25%**.

2. ENERGÍA Y AGUA (07).

Este sector comprende los bienes y servicios de fuentes de energía como el agua, electricidad y gas. Este año se presenta en segundo lugar con un total de **169** actuaciones y un **18,19%** del total. El porcentaje ha disminuido un **6,49%** respecto al año anterior en el que tenía un porcentaje de **24,68%**.

3. SERVICIOS FINANCIEROS (03).

Este sector comprende los procedimientos y transacciones al adquirir bienes financieros como servicios de pago, créditos, hipotecas, ahorro, seguros, entre otros. Este sector se mantiene en tercer lugar casi igualando al año anterior, con un **16,25%** y un **15,01%** en 2023.

4. SERVICIOS GENERALES DE CONSUMO (02).

Este sector comprende una amplia gama de sectores de los servicios generales que se adquieren para satisfacer las necesidades de los hogares y consumidores: servicios inmobiliarios, mantenimiento, limpieza, cuidado, servicios jurídicos, domésticos, entre otros. Dicho sector cuenta con **108** actuaciones siendo el **11,63%** de las actuaciones, aumentando un **3,76%** respecto al año anterior.

5. SERVICIOS DE OCIO (06).

Este sector abarca los bienes y servicios relacionados con servicios culturales y de ocio: alojamientos vacacionales, agencias viajes, restauración, servicios culturales, apuestas, entre otros. Este año, este sector conforma el **6,57%** con **61** actuaciones, siendo menos consultado y reclamado que el año pasado en el que tenía **98** actuaciones.

6. SERVICIOS POSTALES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (04).

Este sector abarca los servicios postales y mensajería, comunicación y difusión de voz, telefonía, principalmente. Respecto al año pasado, este sector se ha reducido a más de la mitad, pasando de **148** actuaciones a **59** en este 2024.

7. SALUD (08).

Este sector trata los bienes y servicios relacionados con la asistencia sanitaria: medicación, dispositivos sanitarios, residencias de cuidados, principalmente. Cuenta este año este sector con un total de **47** actuaciones que suponen el **5,06%** respecto del total respecto del **4,52%** del ejercicio anterior.

8. SERVICIO DE TRANSPORTE (05).

Este sector incluye el transporte público y privado y los servicios relacionados: autobús, metro, ferrocarril, aéreo, marítimo, entre otros. Este servicio se mantiene casi en el mismo número de actuaciones disminuyendo un poco este año de **49** a **43**, con un total de **4,63%** este año.

9. EDUCACIÓN (09).

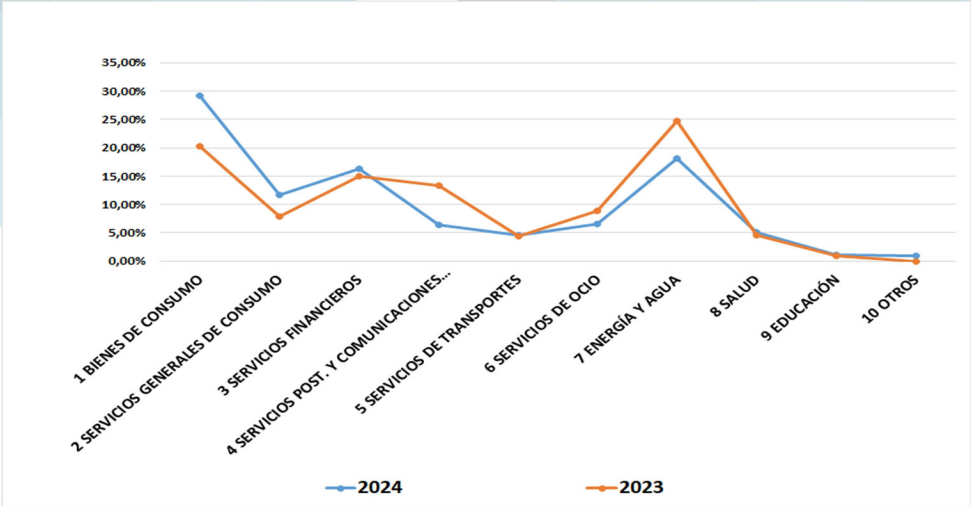
Este sector comprende solo los servicios educativos específicamente, no incluyendo el material docente ni los servicios de apoyo a la educación como el transporte, comedores colectivos y residencias. Este sector cuenta con el mismo número de actuaciones en dos años consecutivos con una cifra de **11** sobre el total.

10. OTROS (10).

Este sector incluye tanto bienes como servicios que no están encuadrados en ninguna de las categorías anteriores. Por último este sector, ha aumentado respecto el año pasando pasando de **0** actuaciones a **9**, sin embargo sigue siendo el menor porcentaje.

En el Gráfico 3 se realiza una comparativa de las actuaciones que se encuadran en cada sector durante el ejercicio 2023 y 2024, observando que en el año 2024 el sector con más actuaciones es el de Bienes de Consumo a diferencia del año 2023 que era de Energía y Agua.

Gráfico 3. Comparación los años 2023 y 2024 de las actuaciones por sectores.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de primarios.

Sin embargo, como podemos observar, se sigue la misma tendencia en las actuaciones de los distintos sectores de consumo con leves variaciones entre los diferentes años, coincidiendo prácticamente en los últimos sectores y teniendo picos máximos en los sectores 1, 3 y 7.

En base a las cuestiones más consultadas y reclamadas, se representa en modo visual una nube de palabras con los conceptos que más dudas han generado entre los consumidores.

Imagen 1. Nube de palabras con los conceptos más utilizados en 2024.



Consultas en materia de consumo por subsectores económicos.

En este apartado se analizan los subsectores con mayor número de consultas en 2024. En este ejercicio se han realizado entre los primeros cinco subsectores un total de **266** consultas y el más consultado es el sector de electricidad, al igual que los años anteriores.

El subsector de aparatos domésticos le sigue con un segundo puesto, junto a servicios financieros, artículos de vestir, y muebles y accesorios.

Como se presentará a continuación, la mayoría de consultas del ejercicio de este 2024, pertenecen al sector principal de Bienes de Consumo, quedando por encima en el ranking como se analizó en el apartado anterior.

Tabla 2. Subsectores con más consultas de 2024.

SUBCÓDIGO	NOMBRE	TOTAL	%
07.02	ELECTRICIDAD	126	16,24%
01.12	APARATOS DOMÉSTICOS GRANDES (INCLUID. ASPIRADORAS Y LOS HORNOS MICROONDAS)	41	5,28%
04.03	SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	36	4,64%
01.11	MUEBLES Y ACCESORIOS	32	4,12%
03.03	SERVICIOS FINANCIEROS: HIPOTECAS Y CRÉDITOS VIVIENDA	31	3,99%
	Total	266	34,28%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

1. **Electricidad (Código 07.02).** Este año al igual que los anteriores, el subsector de Electricidad con un total de **126** consultas y conformando el **16,24%** de las actuaciones, se encuentra entre los 5 subsectores más consultados. La mayoría de la consultas en este subsector tienen su base en la facturación de las compañías eléctricas por importes elevados o registros erróneos.
2. **Aparatos domésticos grandes (se incluyen las aspiradoras y hornos microondas) (Código 01.12).** Como novedad en este año, en segundo lugar encontramos un subsector perteneciente al sector de Bienes de Consumo. Se coloca en el ranking con un **5,28%** de las actuaciones. Este sector de artículos suele ser muy consultado en cuanto a defectos, reparaciones y garantías de los aparatos.

3. Servicios de telefonía móvil (Código 04.03). Este sector a diferencia del año anterior, pasa de un segundo al tercer puesto del ranking, con un **4,64%** de las actuaciones. Las temáticas más consultadas persisten similares en cada ejercicio anual, tratando temas de incumplimiento contractuales, información comercial no clara o condiciones no reflejadas en el contrato, entre otras.

4. Muebles y accesorios (Código 01.11). Por último, al igual que el subsector anterior, este consta de un **4,12%** de consultas, perteneciendo también a Bienes de Consumo. Las actuaciones más recurrentes suelen ser sobre garantías y reparaciones del mobiliario.

5. Hipotecas y créditos vivienda (Código 03.03). Este subsector sigue apareciendo en el ranking al igual que los años anteriores, y pertenece al sector principal de Servicios Financieros y Créditos Vivienda. El grueso de las consultas se corresponden con cuestiones relativas a los gastos hipotecarios con un **3,99%**.

Reclamaciones en materia de consumo por subsectores económicos.

En este apartado se analizan los subsectores con mayor número de reclamaciones en 2024. En este ejercicio se han contabilizado **63** reclamaciones, dos más que el año 2023. El sector más reclamado es el sector de electricidad al igual que en apartado de las consultas y también al igual que el año anterior. A este le sigue los artículos de vestir, servicios sanitarios, muebles y accesorios y por último, artículos TIC.

Tabla 3. Subsectores con más reclamaciones de 2024.

SUBCÓDIGO	NOMBRE	TOTAL	%
07.02	ELECTRICIDAD	19	12,42%
01.09	ARTÍCULOS DE VESTIR (SE INCLUYEN PRENDAS HECHAS A MEDIDA) Y CALZADO	14	9,15%
08.04	SERVICIOS SANITARIOS	13	8,50%
01.11	MUEBLES Y ACCESORIOS	9	5,88%
01.15	ARTÍCULOS RELACIONADOS CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	8	5,23%
	Total	63	41,18%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

1.Electricidad (Código 07.02). En 2024, al igual que los anteriores años, el subsector de Electricidad con un total de 19 reclamaciones y conformando un **12,42%** de las reclamaciones, se encuentra entre los 5 subsectores más reclamados.

2. Artículos de vestir (incluyen prendas hechas a medida) y calzado. (Código 01.09). En segundo lugar con **14** reclamaciones y un **9,15%** está este subsector pertenecientes al sector de Bienes de Consumo.

3. Servicios sanitarios (Código 08.04). Este subsector supone una novedad en el ranking de este año. Hay **13** reclamaciones sobre los servicios sanitarios, un gran aumento de este ejercicio en 2024 con un **8,50%** en el tercer lugar.

4.Muebles y accesorios (Código 01.11). En cuarto lugar, nos volvemos a encontrar con **9** reclamaciones a este subsector de bienes de consumo, con un **5,88%**.

5. Artículos relacionados con las tecnologías de información y comunicación (TIC) (Código 01.15). Por último, y también como novedad, encontramos actuaciones referentes a artículos relacionados con las tecnologías con **8** reclamaciones y un **5,23%**, referidos a garantías y reparaciones de dispositivos mayoritariamente.

Empresas más reclamadas 2024

En el ejercicio de este año el número total de reclamaciones tramitadas desde la entidad han sido **153**, aumentando en **8** reclamaciones respecto al año pasado.

Tabla 3. Empresas con más reclamaciones de 2024.

EMPRESAS MÁS RECLAMADAS	RECLAMACIÓN	SUBSECTORES
ENDESA	8	07.2
ZARA	5	01.9
EL CORTE INGLES	5	01.9-01.12-01.15-01.26
CAIXABANK	4	03.04-03.05-03.07-03.10
RENFE	3	05.02
RENAULT	3	01.17-01.20
E DISTRIBUCION	3	07.02
CARREFOUR	3	01.09-01.14-03.05
BANCO SANTANDER	3	03.05-03.07

Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

La empresa más reclamada de este ejercicio 2024 es **Endesa**, perteneciente al sector 7 de Energía y Agua, y al subsector 07.02 de electricidad. Tiene un total de **8** reclamaciones, disminuyendo su número de **12** reclamaciones del año pasado.

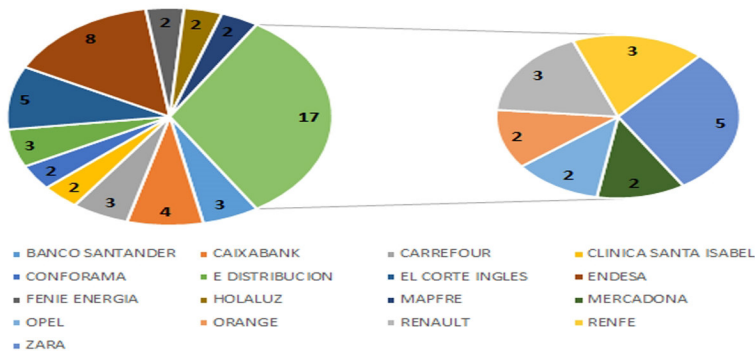
Como novedad respecto al año anterior, la segunda empresa más reclamada este año es El Corte Inglés, perteneciendo las reclamaciones a varios subsectores derivados de Bienes de Consumo. De las **5** reclamaciones interpuestas provienen de artículos de vestir y calzado (01.09), aparatos domésticos grandes (01.12), artículos tecnológicos (01.15) y joyas, plata y relojes (01.26). Al igual, en segundo lugar encontramos a **Zara**, perteneciente a artículos de vestir y calzado (01.09) con **5** reclamaciones.

Por otro lado, se posicionan dos empresas pertenecientes al sector de Servicios Financieros, **CaixaBank**, en tercer lugar y **Santander** en el cuarto, con **4** y **3** reclamaciones respectivamente. Estas reclamaciones son relativas a servicios financieros de ahorro (03.04), otros servicios financieros (03.05), seguros de vivienda y propiedad (03.07) y seguros de enfermedad, accidente y otros (03.10).

En cuarto lugar encontramos a Renault con **3** reclamaciones, perteneciente a Bienes de Consumo en el subsector de vehículos nuevos (01.17) y piezas de repuesto y accesorios para vehículos (01.20), así como a Renfe, E-Distribución o Carrefour.

Respecto a los últimos puestos encontramos a **Opel** que, al igual que **Renault**, pertenece al sector de Bienes de Consumo. Sus reclamaciones se basan en los subsectores de vehículos nuevos (01.17) y piezas de repuesto y accesorios para vehículos (01.20). A su vez con también 3 reclamaciones, se presenta Renfe de Servicios de Transporte ferrocarril (05.02).

Gráfico 3. Empresas más reclamadas en 2024.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos primarios.

Sobre Unión de Consumidores de Sevilla (UCS).

41 años de experiencia informando y reclamando de tus derechos.

Ya hemos cumplido 41 años de experiencia y nuestro objetivo principal sigue siendo trabajar por los derechos de los usuarios y consumidores, por su defensa, evitando la vulneración de éstos. Para ello, asesoramos, formamos e informamos de manera gratuita en colaboración con las administraciones competentes.

Además, como asociación de consumidores somos un elemento de mediación entre las partes cuando surge un 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 inestimable ayuda 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 **2024**, a través de nuestra sede, se contabilizaron entre consultas y reclamaciones un total de **929 actuaciones** en la provincia de Sevilla.

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

Avda. Ronda de Capuchinos, Blq 4 - Ofic 5
41003 - Sevilla
Télf. de información 954212101 - 682152184
contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com
www.uniondeconsumidoresdesevilla.org

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

Subvenciona

NOS DO

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA
Delegación de Consumo