

ESTADÍSTICA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE CECU 2011

Nuevo récord de consultas y reclamaciones relacionadas con el sector de *Telecomunicaciones*

Cerca de 47.000 incidencias en el sector de *Telecomunicaciones* marcan la cifra más alta en este apartado recibidas en CECU. Las reclamaciones en este sector ascienden a más de 13.000 y se han incrementado un 60% en el último año.

CECU ha recopilado los datos de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores en sus oficinas durante el año 2011. Se repiten en este año los mismos sectores con más problemas, que son, por este orden: *Telecomunicaciones, Transportes, Vivienda, Servicios bancarios y financieros y Electricidad.*

Destacar en primer lugar un **moderado descenso** en los datos tanto de consultas, que caen un 14%, como de reclamaciones, que bajan un 10%, dejando una cifra final de 178.795 incidencias en 2011, un 13% menos que en 2010. Evidentemente, la crisis económica ha dejado una profunda huella en las economías domésticas y en el ánimo de los consumidores, lo cual se refleja en un importante descenso en el consumo en general. La consecuencia lógica de esta bajada en el número de acciones de consumo es también una caída en el número de incidencias.

El apartado de *Telecomunicaciones* vuelve a ser, por quinto año consecutivo, el sector más problemático y llega a una **nueva cifra récord de 46.951 incidencias**, que suponen que **una de cada cuatro** consultas y reclamaciones que se realizan en CECU se hacen sobre telefonía móvil, fija o conexiones a internet. Un sector en el que parece que los consumidores están pasando a la acción, al observar cómo en 2011 descienden las consultas, pero **suben un 60% las reclamaciones**. Estos elevadísimos datos vuelven a evidenciar la necesidad de que las administraciones y las empresas se comprometan con los múltiples problemas que sufren los usuarios de telecomunicaciones: portabilidades, incidencias con los *sms Premium*, incumplimiento de las ofertas, conflictos con las facturaciones, deficientes servicios de atención al cliente...

Por segundo año consecutivo, los ***Transportes*** siguen en segunda posición manteniendo cifras que se reducen ligeramente pero que son similares a las de 2010. Pese a esa reducción, se incrementa la cantidad de incidencias respecto al total al suponer el 10,3% de todas las recibidas, frente al 9,7% de 2010. Un año más, las diferentes incidencias con el transporte aéreo y los problemas que siguen existiendo en el sector hacen que esta cifra sea bastante más elevada de lo que solía en años anteriores.



Muy alejados de estos dos sectores se encuentran los otros tres más problemáticos. **Vivienda** sigue bajando sus datos y lo hace por sexto año consecutivo, pasando de las más de 42.000 consultas y reclamaciones que recibió en 2006 a las poco más de 12.000 en 2011. El sector de **Servicios bancarios y financieros** sigue también una línea descendente rebajando sus consultas y reclamaciones en un 16% respecto al año pasado y **Electricidad**, sigue también la línea general de descenso tras el pico de incidencias de 2008. Si en ese año se generaron más de 30.000 consultas y reclamaciones, en 2011 la cifra se queda en 11.200, una caída del 75% respecto a 2008 y del 19% en relación con 2010.

Destacar, por último el importante incremento en los dos últimos años de las consultas en el sector de **Ropa y calzado**, que llegan en 2011 a las 7.500. Es interesante que los consumidores consulten cada vez más por este sector en el que los defectos en las prendas o las condiciones de los cambios y devoluciones suelen ser problemáticos.

LOS CINCO SECTORES CON MÁS CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2011

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Telecomunicaciones	33283	13668	46951
Transportes	16356	2106	18462
Vivienda	8114	4043	12157
Servicios bancarios y financieros	8733	3028	11761
Electricidad	7596	3648	11244

Área de Comunicación **CECU**

