

ESTADÍSTICA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE CECU 2012

Las incidencias relacionadas con el sector bancario se incrementan un 150% en 2012

CECU ha recopilado los datos de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores en sus oficinas durante el año 2012, un ejercicio en el que los **graves problemas del sector bancario** de nuestro país (con especial incidencia en el tema de las participaciones preferentes) han generado un **importantísimo incremento de las incidencias** de los consumidores con este sector: si en 2011 el sector financiero contaba cerca de 12.000 consultas y reclamaciones, en 2012 esta cifra se incrementó **un 150%**, llegando a casi 30.000.

Este significativo aumento es lo más destacado de un año en el que, por lo demás, se ha dado un nuevo descenso del número general de incidencias. Además de lo comentado anteriormente sobre el sector bancario, estas son las principales conclusiones:

- Los datos generales sufren una **bajada de algo más del 6%** que responde al importante descenso en el consumo de los ciudadanos. Así, el número total de consultas y reclamaciones recibidas en la Confederación ha sido de 167.433, de las cuales 137.658 son consultas y 29.775, reclamaciones.
- Se repiten los **mismos sectores como los cinco más problemáticos**, por este orden: *Telecomunicaciones, Servicios bancarios y financieros, Electricidad, Transportes y Vivienda*.
- Por sexto año consecutivo, el sector de **Telecomunicaciones** vuelve a ser el más problemático, con 38.442 incidencias, aunque se reducen en un 18% tras el máximo alcanzado en 2011. En cualquier caso, casi **una de cada cuatro** consultas y reclamaciones corresponden a este sector, que deja bastante atrás al siguiente, el de **Servicios bancarios y financieros**, pese a su gran incremento de 2012.
- Las incidencias con los **Transportes** ocupan la tercera posición, con algo más de 13.500 consultas y reclamaciones, aunque bajan también un 10% respecto a 2011.
- Cifras similares alcanza el sector **Electricidad** que, contrariamente a la regla general de descensos, incrementa su cifra de consultas (un 33%) y baja muy ligeramente el de reclamaciones (un 7%), lo cual indica que los problemas en este ámbito no acaban de solucionarse.
- Muy lejos del resto de sectores, la quinta posición la ocupa el de **Vivienda**, que llega a poco más de 8.000 incidencias.

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios

Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado

C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es



LOS CINCO SECTORES CON MÁS CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2012

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Telecomunicaciones	31.894	6.548	38.442
Servicios bancarios y financieros	26.041	3.341	29.382
Transportes	12.377	1.209	13.586
Electricidad	10.123	3.384	13.507
Vivienda	5.783	2.456	8.239

Área de Comunicación **CECU**

¿Quieres más? Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

N
O
T
A

D
E

P
R
E
N
S
A

