- **La Unión de Consumidores ha atendido 17.985 consultas y 5.644 reclamaciones en 2009, 454 más que en 2008**
- **En el sector suministros se ha llegado a casi triplicar los datos del año pasado, con cerca de 2500 consultas y casi 1000 reclamaciones**
- **La organización continúa con la demanda a la Agencia Andaluza del Agua interpuesta en marzo de 2009**

En el año 2009, la Unión de Consumidores de Málaga ha atendido 12.341 consultas y 5.644 reclamaciones. En total 17.985 actuaciones, 454 más que en 2008, aunque hay que destacar que esta pequeña subida también corresponde a que la Unión de Consumidores ha ampliado su ámbito de actuación a 72 municipios de la provincia además de Málaga ciudad.

Debido a la crisis que atravesamos y al menor poder adquisitivo de la población en general, este año ha descendido el consumo de bienes, productos y servicios y por lo tanto también han disminuido los problemas, las quejas y reclamaciones. Quizás debido a esta situación, el ciudadano se ha vuelto más desconfiado y se asesora e informa más antes de consumir, por este motivo la Unión de Consumidores de Málaga ha aumentado en un 9 por ciento el número de consultas (1128 más que en 2008) y ha descendido el número de reclamaciones (674 menos que en 2008), además este aumento de consultas también se debe a que la organización es la única a nivel provincial que asesora e informa a todos los ciudadanos de forma totalmente gratuita de forma personal, vía telefónica y a través de la web

www.unionconsumidores.com

En líneas generales, destacar el aumento de consultas y reclamaciones registrado en el sector de suministros y en concreto en la energía eléctrica debido a los cambios de facturación y a la falta de información sobre la liberalización del sector eléctrico. El sector suministros recibió un total de 3.454 consultas y reclamaciones. El sector de las telecomunicaciones ocupa el segundo lugar en número de consultas y reclamaciones con un total de 2.789, ha descendido respecto al año pasado ya que el consumidor se informa y asesora más, aumentando el número de consultas.

Balance consultas y reclamaciones 2009

Escrito por

Martes, 29 de Diciembre de 2009 12:12 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 13:56

En general, el resto de sectores han descendido el número total de consultas y reclamaciones respecto a 2008, sólo servicios sanitarios, administración y mensajería han aumentado ligeramente los datos globales del año anterior.

SECTOR SUMINISTROS

El sector de suministros ha sido el que mayor número de consultas y reclamaciones ha recibido en 2009, casi ha triplicado los datos del año anterior, debido en gran medida a la energía eléctrica que aumentó el número de quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios sobre todo en los dos primeros trimestres del año.

TRIMESTRES	2008	2009
PRIMERO	101	1215
SEGUNDO	122	1470
TERCERO	111	149
CUARTO	140	147
TOTAL	474	2981

Desde inicios de 2009, la Unión de Consumidores de Málaga se vio desbordada con el tema de la electricidad porque suponía un cambio total tanto en la facturación, los contenidos y los precios. Se registró una avalancha de asesoramiento e información de los usuarios en relación al cobro mensual, sobre las lecturas reales y estimadas de las facturas de cada mes, los ciudadanos se quejaban de la falta de información ya que no podían calcular el gasto mensual real que tenían en cada hogar.

Posteriormente, los ciudadanos solicitaron información sobre la liberalización del sector eléctrico y se recibieron quejas y reclamaciones de distintos municipios de la provincia que se han visto atados a una subcontrata de electricidad sin derecho a elegir su propio suministrador de energía, como es el caso de Ardales.

DEMANDA AGENCIA ANDALUZA DEL AGUA

Dentro de los suministros y en relación con el agua, la Unión de Consumidores de Málaga recuerda que continúa adelante con la demanda interpuesta a la Agencia Andaluza del Agua, junto a la Asociación de Amas de Casa Al-Ándalus, el pasado 12 de marzo de 2009 hasta que exista un documento oficial que recoja los requisitos que exigen desde un principio para la ciudad de Málaga, se considera que la nueva organización de la Agencia y el establecimiento de los Distritos Hidrográficos rompe el principio de unidad de la cuenca hidrográfica, quebrantando la vigente Ley de Aguas y la Directiva Marco de Agua entre otras normas. Estos cambios van a redundar en una peor gestión del agua que repercutirá a la larga en perjuicio de los usuarios de este recurso esencial, y afectando a principios legales de organización administrativa tan importantes como el de eficacia, coordinación, descentralización e inmediatez.

Además, el Decreto 2/2.009 de 7 de enero se aprobó de forma apresurada sin contar con las opiniones de las asociaciones de consumidores y usuarios, a pesar de que estas normas pueden afectar a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

A día de hoy se continúa negociando con el Gobierno Andaluz, **se ha conseguido que la Unión de Consumidores de Andalucía sea la representante de los usuarios del agua en el Pleno de la Agencia Andaluza del Agua y que la Asociación Al-Ándalus sea la representante en la Comisión Permanente,** sin embargo creemos que no es suficiente ni justifica la demanda de los ciudadanos de Málaga.

La Unión de Consumidores de Málaga está abierta al diálogo y a la negociación para poder solucionar esta situación y NO está en contra de ninguna gestora ni organismo político sino que está actuando en defensa de los derechos de los ciudadanos como usuarios y consumidores.

TELECOMUNICACIONES

Debido a los problemas detectados en el sector de la electricidad, por primera vez las telecomunicaciones ocupan el segundo lugar en número de consultas y reclamaciones, alcanzando un total de 2.789, ha descendido ligeramente respecto a 2008 y ha aumentado el número de consultas. Gracias al asesoramiento gratuito de la Unión de Consumidores de Málaga, el usuario antes de tomar una decisión (dar de alta o baja la línea, cambiar de

Balance consultas y reclamaciones 2009

Escrito por

Martes, 29 de Diciembre de 2009 12:12 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 13:56

operador, ofertas dudosas, etc.) nos solicita información y asesoramiento. El consumidor y usuario no debe ser confiado sino crítico y debe informarse y buscar garantías antes de realizar cualquier actuación.

El problema es que las compañías de telecomunicaciones van por delante de lo que está legislado, facturan de forma confusa, no atienden de forma personal sino a través de operadoras, etc. En telefonía fija (1.111 consultas y reclamaciones en 2009) los principales problemas giran en torno a distintas trabas para admitir las solicitudes de baja de los usuarios, problemas con el tiempo acordado para el contrato de permanencia, imposición irregular de penalizaciones ante la cancelación de los servicios, publicidad engañosa y avalancha de llamadas por teléfono que dan de alta al usuario sin que éste dé el consentimiento. Además, el ciudadano debe saber que una llamada a un 902 se factura aparte de la contratación provincial del servicio.

En telefonía móvil (871 consultas y reclamaciones en 2009) Orange es la operadora que continúa encabezando el número de consultas y reclamaciones atendidas en la Unión de Consumidores de Málaga, seguido de Vodafone y Telefónica Movistar.

Los principales problemas van relacionados con la solicitud de baja, facturas posteriores a la finalización del contrato, publicidad engañosa, cortes inexplicables de líneas, no ofrecer servicios solicitados o contratos poco transparentes, cobro de mensajes SMS no enviados, etc

Es necesario una reforma legislativa en profundidad para que haya garantías de lo que se contrata y de sus precios ya que continuamos con un número demasiado alto de reclamaciones.

Totalán

Además, durante 2009 la Unión de Consumidores de Málaga ha detectado en distintas poblaciones cómo distintas operadoras de telefonía está intentando derivar a otras compañías a sus clientes con el fin de optimizar sus beneficios para ahorrarse gastos e incluso sin previo aviso a los usuarios como es el caso de Totalán, donde la Unión de Consumidores de Málaga ha tramitado 256 reclamaciones de vecinos clientes de Orange que se quedaron sin poder hacer uso de su móvil ya que la operadora les dejó sin servicio, sin previo aviso, al retirar su

repetidora del pueblo al considerar que no le salía rentable su mantenimiento.

TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE

La Unión de Consumidores de Málaga ha recibido cerca de 300 consultas y reclamaciones en relación a la Televisión Digital Terrestre debido a la falta de información sobre los sintonizadores que son necesarios. En el caso de los canales de pago digitales, los usuarios se interesan por saber si será necesario un decodificador además del receptor de TDT para poder ver los nuevos canales de pago o si existe uno único apto para contratar todos los servicios (canales en abierto y privados).

Se está produciendo un cambio profundo en este sentido y la población (sobre todo de una edad avanzada) no entiende el cambio de canales, necesitan más asesoramiento y de una forma clara para evitar estafas que se están produciendo en la provincia y que ya denunció esta organización.

VIVIENDA

La Unión de Consumidores de Málaga puso en marcha en octubre de 2008 el Área de Asesoramiento Inmobiliario y Financiero totalmente gratuito a través de la inmobiliaria Inmocasa. Tras el 'boom' inicial detectado y la avalancha de ciudadanos buscando información y asesoramiento sobre el pago de hipotecas, cláusulas y contratos con promotoras y alquileres de viviendas, desde hace unos meses ha bajado el número de atenciones en materia de vivienda recibidas en la oficina. Aún así, este área pionero en Málaga continuará funcionando durante 2010 para ayudar en lo que se pueda a los malagueños e intentar evitar los embargos de viviendas.

La principal duda de los ciudadanos gira en torno a cómo hacer frente al impago de la hipoteca para no llegar al embargo de la vivienda, además de las consultas sobre el contrato y cláusulas con las promotoras. En ambos casos ha descendido el número de consultas ya que se registran menos contratos de compraventa de viviendas y gracias en parte a la bajada de intereses que ha permitido a muchas personas poder mantener su hipoteca.

Balance consultas y reclamaciones 2009

Escrito por

Martes, 29 de Diciembre de 2009 12:12 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 13:56

Inmocasa asegura que existe una gran demanda de viviendas pero los precios de mercado no se ajustan a lo que busca el ciudadano, que espera a que el precio continúe bajando, sin embargo desde hace unos cinco meses los precios se han estabilizado (han bajado en torno a un 25 por ciento según datos de la inmobiliaria Inmocasa).

REBAJAS

La Unión de Consumidores lleva cuatro años exigiendo a la Junta de Andalucía que las rebajas se adelanten al día 2 de enero como ocurre en otras comunidades autónomas. Una medida que beneficiaría tanto a consumidores como a comerciantes ya que se daría salida a la gran cantidad de artículos de otoño e invierno que están en stock debido al descenso de compras por la crisis y a las temperaturas primaverales que nos han acompañado en los últimos meses. De esta forma se evitaría que algunos comercios busquen otras formas para dar salida a esta ropa de temporada encubriéndolas bajo otro tipo de promociones que incumplen la normativa.

Además, como han reconocido las Federaciones de Comercios existe un 50 por ciento menos de contratación, lo que supone 10.000 contratos menos en toda la provincia de Málaga, hablamos de contratos por obras y servicios sólo para las navidades como personal de refuerzo. Además, los comerciantes deben ser conscientes que el periodo de rebajas del 7 de enero al 7 de marzo no es viable porque no hay bolsillo que aguante.

SUBIDA PRECIOS ENERO 2010

La Unión de Consumidores de Málaga informa a los ciudadanos que a partir de enero verán reflejados en su factura de la luz una subida del precio en un 2,60 por ciento. Será lo único que suba ya que el resto de precios se van a mantener (el IBI, bombona, gas natural, transportes etc), aunque hay que recordar que las revisiones son trimestrales.

Sube el precio de la luz pero bajará la factura del agua. EMASA ha anunciado que a partir de enero notaremos una bajada en la factura del 2,6 por ciento ya que desaparece el canon de mejora del año 1992 destinado a obras de infraestructuras en Málaga y que se preveía que finalizara en 2011.

Balance consultas y reclamaciones 2009

Escrito por

Martes, 29 de Diciembre de 2009 12:12 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 13:56

CONSUMO RESPONSABLE Y CRÍTICO

La Unión de Consumidores de Málaga quiere agradecer a todos los ciudadanos su apuesta decidida por un consumo responsable y racional, por ser cada vez más críticos y recurrir a la organización para ser informados y asesorados de forma totalmente gratuita antes de realizar cualquier acto de consumo.

La Unión de Consumidores colabora con todas las organizaciones del color que sean. La intención de esta organización es agotar todas las vías de negociación existentes para defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Nuestra principal demanda es que se reconozca al ciudadano como verdadero sujeto económico. No debemos olvidar que si el ciudadano como consumidor y usuario no requiere productos bienes y servicios no existe el comercio ni los servicios demandados. Ha cambiado la economía y se deben adaptar los productos, bienes y servicios a lo que realmente demanda el ciudadano y respetar sus derechos y obligaciones como consumidor y usuario.

Consultas y reclamaciones 2009

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
SUMINISTROS	2464	990	3454
TELECOMUNICACIONES	1758	1031	2789
COMERCIO	1347	751	2098
TURISMO, OCIO, HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	1082	556	1638
SERVICIOS BANCARIOS	1172	405	1577
REPARACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	793	534	1327
TRANSPORTES	926	394	1320
VIVIENDA	795	297	1092
SEGUROS	661	227	888
SERVICIOS SANITARIOS	274	134	408
ADMINISTRACIÓN	183	18	201
EDUCACIÓN	153	34	187
MENSAJERÍA	118	43	161
OTROS	615	230	845
TOTAL	12.341	5.644	17.985

Balance consultas y reclamaciones 2009

Escrito por

Martes, 29 de Diciembre de 2009 12:12 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 13:56

Consultas y reclamaciones 2008

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
TELECOMUNICACIONES	1710	1157	2867
TURISMO, OCIO, HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	1450	925	2375
COMERCIO	1359	790	2149
SERVICIOS BANCARIOS	1443	675	2118
TRANSPORTES	1025	631	1656
REPARACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	820	543	1363
SUMINISTROS	812	413	1225
VIVIENDA	828	372	1200
SEGUROS	650	241	891
SERVICIOS SANITARIOS	265	113	378
EDUCACIÓN	167	38	205
ADMINISTRACIÓN	162	14	176
MENSAJERÍA	102	50	152
OTROS	420	356	776
TOTAL	11.213	6.318	17.531