

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

Nuestra Asociación atendió un 35% más de consultas, quejas y reclamaciones respecto al año anterior.

El malestar por la falta de atención presencial, tanto en sector público como privado, aumenta entre los consumidores y usuarios.

Entre nuestras reivindicaciones: mayor actuación del Ministerio y las administraciones, así como la (des)atención al cliente.

Málaga, 14 de marzo de 2022. Cada 15 de marzo se celebra el Día Mundial del Consumidor y, como en años anteriores, esta Asociación no podía dejar pasar la ocasión de reivindicar el papel del Consumo y de las personas consumidoras, más en un momento como en el que nos encontramos.

Sin duda, la pandemia de Covid-19, ha supuesto un antes y después en nuestra mentalidad, influyendo de forma más que directa en nuestra forma de consumir. Asimismo, las subidas en los precios de la electricidad y los combustibles suponen un varapalo para consumidores, usuarios y empresas, repercutiendo directamente en cosas tan básicas como la cesta de la compra, que se aleja mucho de ser lo que fue, o la demanda de salud. Una cesta de la compra (alimentación) que ha subido incluso más que algunos carburantes.

Por todo ello, deseamos remitir este comunicado en el que, además de conmemorar en este

día la importancia del Consumo, exponer cuáles fueron las áreas más consultadas y/o reclamadas durante 2021. Ello ayudará a conocer las actuales preocupaciones de las personas consumidoras y usuarias. Esta Asociación trabaja incansablemente en defensa de los derechos de estas personas, formando y asesorando ante cualquier problema en Consumo y de acceso a los servicios como usuarios. De hecho, si ya en 2020 aumentaron exponencialmente las consultas, este pasado 2021 **el número de consultas aumentó respecto al año anterior en más de un 35%**

Por ello, tras realización del balance anual de consultas, nuestra Asociación hace públicos los resultados de aquellos sectores que más dudas e incidencias generaron en 2021 entre las personas consumidoras y usuarias.

El sector de las **telecomunicaciones** fue, de nuevo, uno de los sectores más reclamados. Más del 20% de las consultas recibidas estaban relacionadas a telefonía fija o móvil, servicios de Internet o televisión, etc. Destacan aquí las incidencias por incumplimientos de contratos, continuación de las facturas tras la baja o portabilidad o penalizaciones por permanencias, entre otras muchas, dado que, la mayor parte de los usuarios mantienen todos los servicios de telecomunicaciones asociados a un pack con la misma empresa.

Sin embargo, un sector que ha visto dispararse el número de consultas ha sido el de **bienes de consumo**

, ya que ha subido más de un 11% respecto a 2020. Sin duda, esta subida ha venido provocada por las cientos de comunicaciones recibidas en nuestra Asociación en relación a las indemnizaciones por el cártel de vehículos producido de 2006 a 2013.

Los suministros siempre son una de las áreas que mayor duda genera en los usuarios, siendo la **electricidad** la más destacada. Tras el cambio normativo y la desorbitada subida de los precios, las consultas por suministro eléctrico han subido casi un 3,5% respecto al año anterior. Las principales consultas han estado orientadas a conocer cómo les afectaba el cambio normativo, así como estudiar opciones para abaratar sus recibos tras el impacto de la subida de precios o sobre servicios de mantenimiento.

Por último, destacar la subida en el sector de **servicios financieros**, sobre todo en los últimos meses de 2021 y tendencia que se mantiene en los primeros meses de este 2022. Comisiones bancarias o desatención se sitúan entre las consultas más frecuentes.

Con la entrada del presente año, lejos de mejorar o estabilizarse, la situación ha empeorado notablemente este primer trimestre, con un aumento descomunal de los bienes de primera necesidad y una inflación de más del 7.5%. Esa subida imparable de los precios de productos y servicios básicos, además de la desatención de administración y grandes corporaciones, provocan la **crispación e incertidumbre entre la población**, que nos traslada su hartazgo y rabia ante esta situación descontrolada. Siendo así que el término consumir se transmuta en mendigar, principalmente en sectores como la atención sanitaria o las medidas de apoyo en suministros básicos, como pudiera ser el bono social en la electricidad.

DESGLOSE DE CONSULTAS POR ÁREAS

Bienes de consumo: 21,75 % (10,43% en 2020)

Destacan consultas sobre vehículos nuevos (10,83%) y aparatos domésticos grandes (2,48%)

Servicios generales y de consumo: 7,77% (5,18% en 2020)

Destacan consultas sobre servicios inmobiliarios: 2,72%.

Servicios financieros: 12,2% (11,42% en 2020)

Destacan consultas sobre servicios financieros: cuentas y servicios (3,85%) y seguros de hogar (2,04%).

Servicios postales y comunicaciones electrónicas: 21,02% (19,83% en 2020)

Destacan consultas sobre telefonía fija (incluye packs): 17,43%, casi un 5% más que el año anterior.

Servicios de transporte: 3,94% (8,26% en 2020)

Destacan consultas sobre transporte aéreo: 3,01%.

Servicios de ocio: 4,15% (13,47% en 2020)

Destacan consultas sobre servicios de agencias de viaje (2,28%).

Energía y agua: 10,86% (7,35% en 2020)

Destacan consultas sobre electricidad: 9,55%, casi un 3,5% más que en 2020.

Salud: 6,04% (9,17% en 2020)

Destacan consultas sobre servicios sanitarios: 5,81%.

Educación: 1,61% (1,3% en 2020)

Otros: 10,66% (13,59% en 2020)

En cuanto al número de reclamaciones, trámites y denuncias, los sectores con mayor número son telecomunicaciones, suministro eléctrico, servicios sanitarios y bienes de consumo.

Reivindicaciones

Desde nuestra organización, también deseamos aprovechar este día tan especial en nuestro calendario para realizar una serie de reivindicaciones sobre la situación actual en los temas que más preocupan a la ciudadanía en materia de productos, bienes y servicios.

En primer lugar, ante el desconcierto – e indignación - en la población sobre la subida generalizada de precios, **como asociación de consumidores echamos de menos que el Ministerio de Consumo y Direcciones Generales Autonómicas no se pronuncien de forma clara y determinante** sobre estas situaciones. Es la primera vez en la historia que contamos con tal cartera ministerial pero, en las materias importantes, las que quitan el sueño a los consumidores, las que provocan el temor por desabastecimiento o las que conllevan que la cesta de la compra eleve su precio hacia límites insospechados, el Ministerio no se manifiesta, agravando todavía más la situación e incluso empeorando los índices de desconfianza del consumidor. Ante el contexto en el que nos encontramos, consideramos que es más necesario que nunca que se actúe de forma consecuente y realmente eficaz.

Por otro lado, y no menos importante, nos encontramos ante una **desprotección inaudita del consumidor frente a la atención al cliente**

. No solo de las ya sabidas entidades financieras, sino de cualquier entidad, empresa o la propia Administración, incluido el acceso a demanda del Sistema Sanitario. Para cualquier trámite, también los burocráticos, ahora es imprescindible conseguir una cita previa que, en la mayor parte de las ocasiones, hay que conseguir vía telemática. Cualquier operación – incluso

reservar las sillas de Semana Santa para los abonados fijos – ahora se pide que se haga por Internet, limitando totalmente el acceso a ella a las personas que, por sus circunstancias, no dispongan de herramientas o conocimientos para ello. Si el público mayoritario que adquiere o renueva una silla para nuestra Semana Santa es el de personas mayores, ¿cómo va a disponerse que esto únicamente se pueda hacer por Internet?

No se trata de poner piedras en el camino, sino de allanarlo para que todos, en igualdad de condiciones, disfrutemos de pleno derecho de cualquier servicio. Y es que la accesibilidad no es sólo atender al colectivo de personas con movilidad reducida, que tampoco están siendo consideradas en muchos casos, sino a toda la población, de manera que **cualquier persona consumidora pueda acceder la oferta completa de cualquier bien o servicio de consumo**, y no sólo al lugar físico en el que consiste el propio establecimiento.

Es la empresa la que debe adaptarse a las demandas y necesidades de los consumidores, y no al revés. En la actual polémica del imperativo bancario de realizar ciertas operaciones en el cajero, principalmente con personas de edad avanzada y dejando a un lado la discriminación que esta práctica supone, no se trata de mendigar el favor del personal del banco para realizar esas operaciones en ventanilla, aunque ese “favor” se convierta ya en práctica obligatoria, sino que la entidad bancaria debe entender que es el consumidor el que mueve el consumo, el que realmente hace ese “favor” a la entidad de contratar sus servicios con ella y no con otra, y el que, en definitiva, permite su subsistencia, por lo que los medios de acceso y utilización de estos servicios deben ser decididos por los consumidores y no por las empresas.

Y no olvidemos nunca el acceso al sistema de Salud, necesitado de una imprescindible mejora desde hace años. Ni siquiera la pandemia ha hecho que los esfuerzos de las

administraciones se vuelquen en reforzar uno de los servicios más importantes y básicos para la vida de las personas. Servicios a los que, como nos trasladan cientos de usuarios, cuesta también acceder para conseguir una cita o una revisión con el especialista, con un personal sanitario desbordado y exhausto tras estos duros años, que sufren las quejas y el malestar de los pacientes causadas por la propia Administración.

Nuestra labor

Esta Asociación trabaja de forma incansable para la defensa de los derechos de consumidores y usuarios, disponiendo todas las vías posibles para la atención a la ciudadanía. Un aumento del 35% de las consultas frente al año anterior se traduce **en una población cada vez más preocupada, más implicada, pero también en un aumento de las irregularidades, de los incumplimientos y de los fraudes**.

Por ello, nuestra labor es más importante que nunca, por lo que también rogamos a todas las administraciones que cuenten con nosotros, nos escuchen y tengan en cuenta nuestro cometido, porque el Consumo, como es bien sabido, es la piedra angular de nuestra sociedad y, en los tiempos que corren, la población necesita de nuestro respaldo, apoyo y asesoramiento.

**"El consumo y la utilización de servicios es el motor de la economía
y el bienestar común de todos"**



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA