

**BALANCE DE
CONSULTAS Y
RECLAMACIONES
PRESENTADAS EN LAS
ORGANIZACIONES
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS DE
AMBITO NACIONAL:**

AÑO 2014

Consejo de Consumidores y Usuarios

Madrid, marzo de 2015.

ÍNDICE

Presentación: Visión general

4

Consultas y reclamaciones 2012

13

Tablas:

▪ Tabla nº 1. distribución de las consultas y reclamaciones por organizaciones: 2014

5

▪ Tabla nº 2. evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos 2007-2014

9

▪ Tabla nº 3. distribución % de las reclamaciones y consultas: 1990 a 2014

11

N

▪ Tabla nº 4. distribución de las consultas y reclamaciones según sector económico hasta el año 2014.

13

▪ Tablas. Motivos de las consultas y reclamaciones 2014 en los sectores más reclamados

16

▪ Tabla. Motivos de las consultas y reclamaciones 2014

22

▪ Comparativa 2012-2014

26

PRESENTACIÓN: VISIÓN GENERAL

Anualmente las organizaciones de consumidores, que a continuación se relacionan, remiten su actividad de asesoramiento y de atención de reclamaciones al Consejo de Consumidores y Usuarios:

- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO)
- Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).¹

Esta labor se enmarca dentro sus funciones de información, representación, ayuda y asesoramiento a los consumidores, de acuerdo con sus fines estatutarios y lo establecido en la ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

La tabla nº 1, permite verificar la evolución de atención a los consumidores y usuarios en cada una de las organizaciones de consumidores y, asimismo, describe dicha labor a lo largo del periodo 2007 a 2014 en cada una de ellas.

Previamente se muestra el grafico de distribución por asociaciones en el 2014.

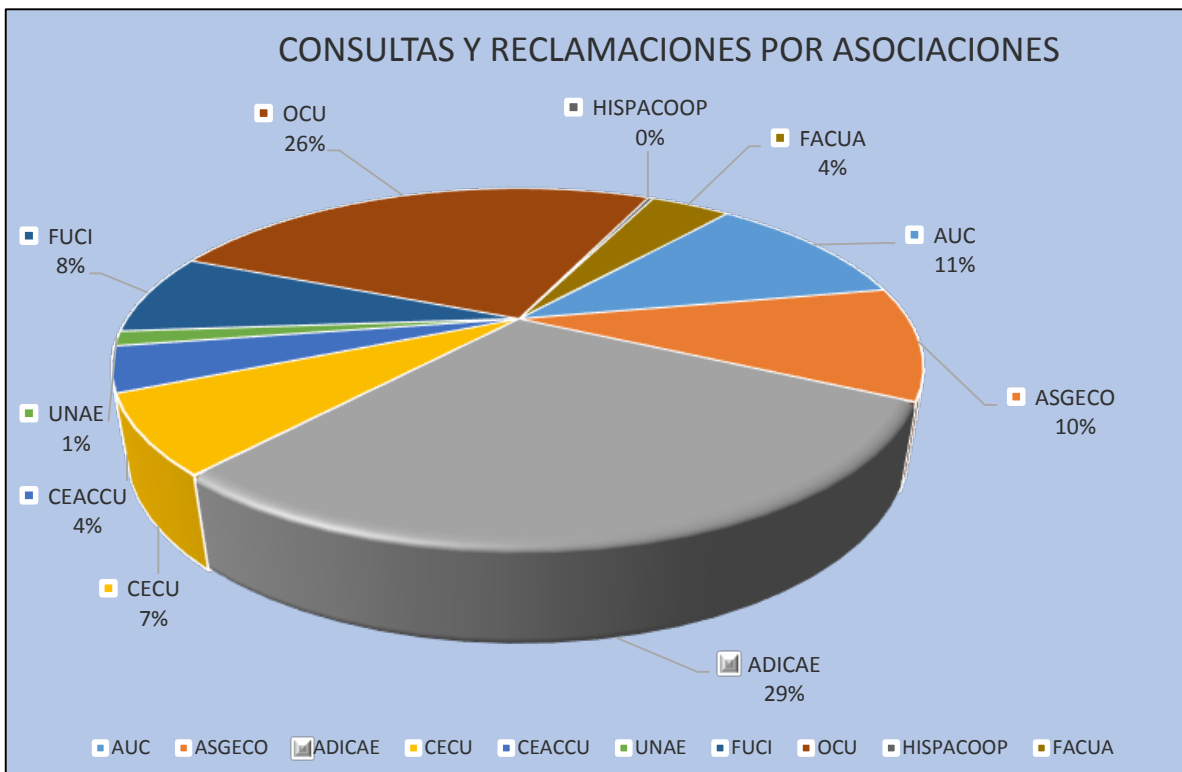
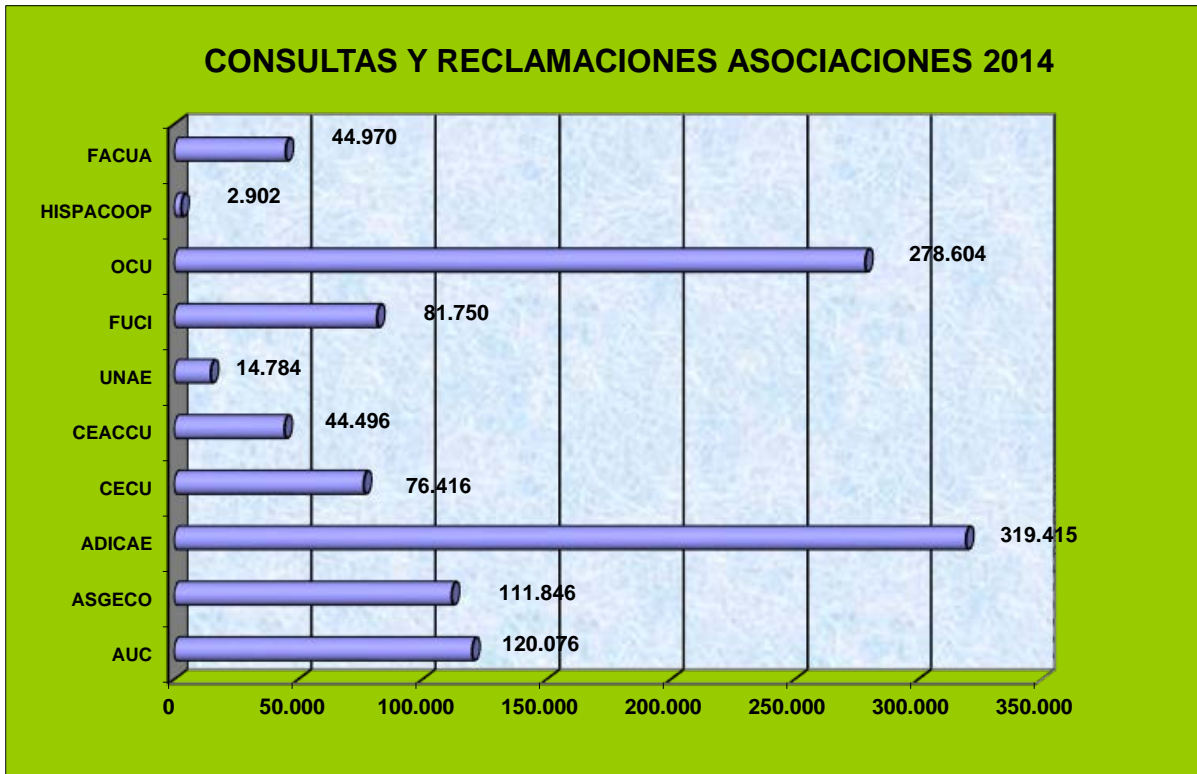


Tabla nº 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR ORGANIZACIONES 2012 A 2014			
Organizaciones	2012	2013	2014
Asociación de usuarios de la Comunicación (AUC)	78.965	97.030	120.076
Asociación General de Consumidores (ASGECO)	141.796	115.779	111.846
Asociación para la Defensa de Impositores de bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	253.603	347.700	319.415
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	167.433	76.861	76.416
Confederación española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)	81.176	95.655	44.496
Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)	24.029	23.273	14.784
Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)	149.456	126.462	81.750
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	447.855	295.056	278.604
HISPACOOOP	9.448	4.138	2.902
Consumidores en Acción (FACUA)	41.083	46.514	44.970
TOTAL	1.394.844	1.228.468	1.095.259

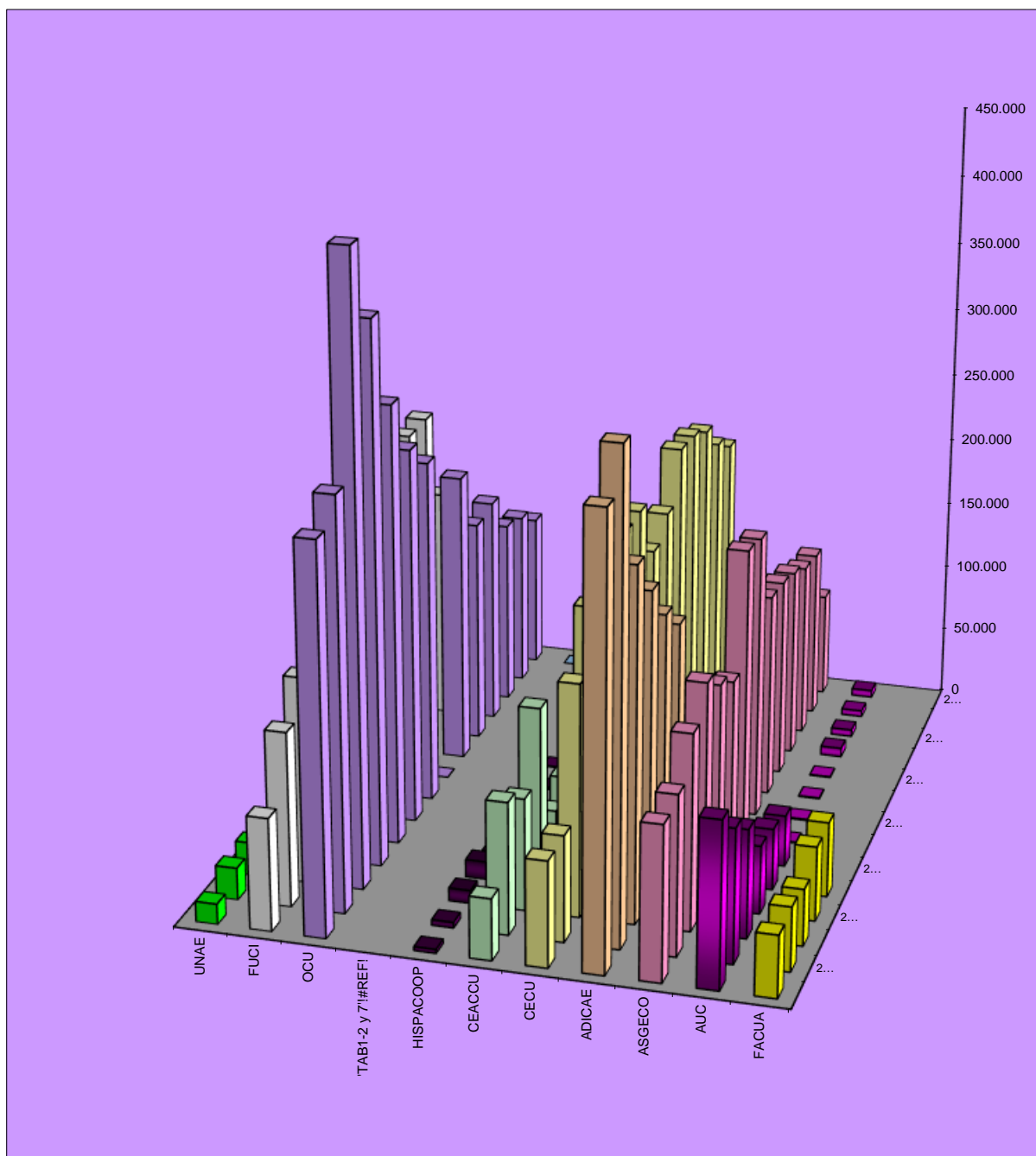
FUENTE :Datos remitidos por las organizaciones de consumidores 2015

El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigida a la protección de los consumidores, es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en los que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

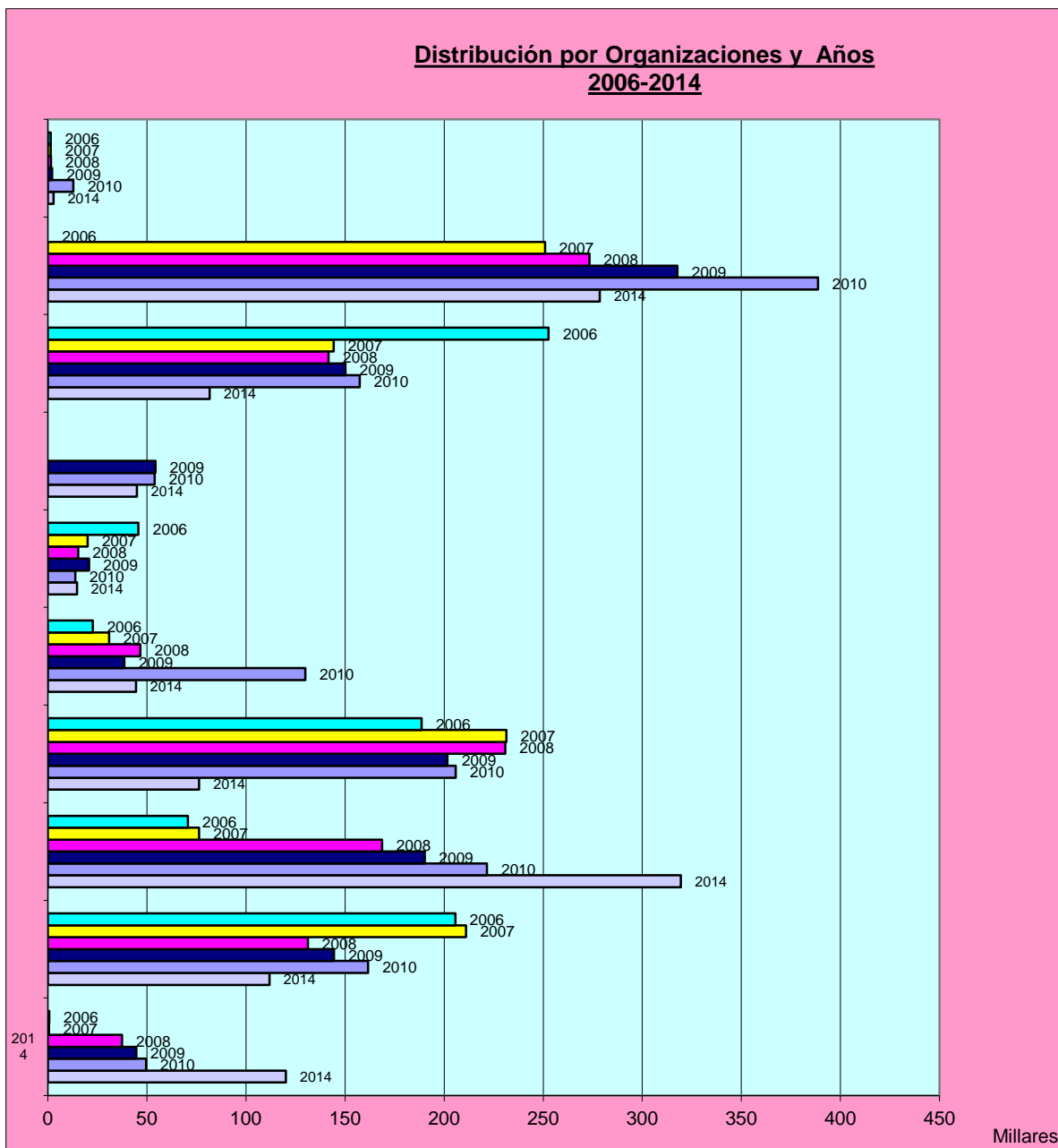
Por otra parte, la compilación y tratamiento de estos datos permite conocer las necesidades y demandas propias de la sociedad, en relación con la protección de sus derechos como consumidores, sobre las cuales las administraciones de consumo deberán actuar preferentemente, con los instrumentos a su alcance.

Para un mejor conocimiento de las consultas y reclamaciones atendidas por las organizaciones presentes en el Consejo de Consumidores y Usuarios, se recopila la actividad realizada durante el periodo comprendido entre el año 1995 y el 2014, exceptuando el año 1996 y el 2011, sobre los que no existen datos disponibles, o los mismos están incompletos.

El grafico siguiente muestra la distribución por asociaciones.



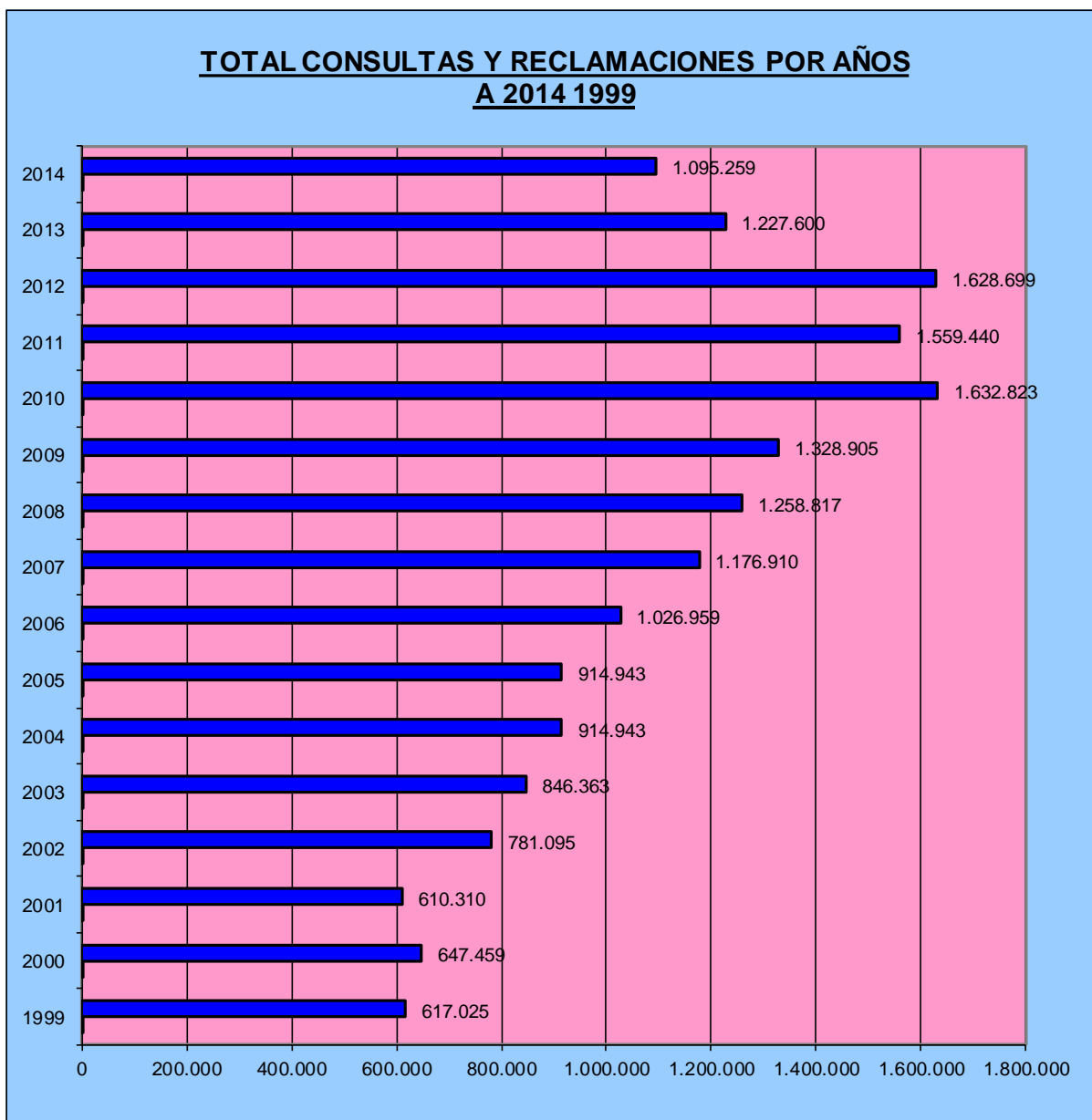
El siguiente grafico representa la distribución por organizaciones y su evolución por los diferentes años.



El Grafico anterior muestra la distribución porcentual de consultas y reclamaciones desde 2006 hasta el 2014 por sectores económicos. En la distribución porcentual que se detalla a continuación se puede observar la evolución de consultas y reclamaciones por sectores desde 2007 hasta el 2014.

Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 2007 A 2014 (%)								
Sectores	2007	2008	2009	2010	2012	2013	2014	
Administración	2,87	2,16	2,28	2,45	3,64	1,67	2,13	
Adquisición de muebles	1,54	1,51	1,41	1,37	1,09	0,53	0,50	
Agencias viajes	2,50	1,72	1,94	2,26	1,46	1,35	1,30	
Agua	0,44	0,65	0,80	0,79	0,66	0,45	0,40	
Alimentación y bebidas	1,29	0,96	0,80	0,90	0,84	0,86	0,47	
Automóviles nuevos	1,05	1,14	1,20	0,79	0,70	0,22	0,22	
Automóviles usados	1,35	1,13	1,24	0,55	0,81	0,54	0,50	
Compañías de seguros	3,54	4,43	5,14	4,62	5,64	5,25	6,34	
Compañías eléctricas	1,78	4,86	3,81	2,98	5,11	4,56	5,81	
Comunidad de propietarios	1,05	1,23	1,09	1,13	1,26	0,73	0,78	
Contenidos no publicitarios	0,00	0,00	0,00	1,62	2,00	2,34	2,85	
Correos y mensajería	0,06	0,12	0,18	0,11	0,14	0,11	0,11	
Datos personales	0,21	0,48	2,50	1,72	0,75	0,88	1,11	
Electrodomésticos	3,36	2,48	2,20	2,09	1,74	1,22	0,88	
Electrodomésticos – S.A.T.	1,29	1,76	1,42	1,16	0,81	0,75	0,74	
Enseñanza	0,25	0,44	0,69	0,57	0,53	0,29	0,30	
Farmacia	0,15	0,03	0,02	0,03	0,05	0,07	0,04	
Gas y derivados	1,45	1,49	1,47	1,34	2,92	1,68	2,30	
Hostelería - restauración	0,00	0,00	0,00	0,65	0,52	0,39	0,42	
Informática y reparaciones	0,00	0,00	0,00	0,77	1,50	1,03	1,56	
Medio ambiente	0,05	0,50	0,41	0,37	0,23	0,26	0,20	
Otros sectores	16,32	24,04	19,44	14,41	14,12	9,26	8,68	
Publicidad	0,12	0,28	3,81	3,37	3,01	8,15	7,41	
Reparación de automóviles	2,07	1,08	0,93	1,50	0,79	0,84	1,02	
Reparaciones en el hogar	3,29	1,79	3,02	1,57	1,55	1,04	0,77	
Ropa - calzado	1,72	1,74	1,46	1,58	1,27	0,74	1,03	
Sanidad privada	0,92	0,77	1,13	1,01	0,54	0,46	0,49	
Sanidad pública	0,84	0,96	0,70	1,25	0,45	0,31	0,30	
Seguros de automóviles	0,59	1,37	1,35	1,61	1,37	1,38	1,46	
Servicios financieros	12,59	10,10	10,31	9,98	15,70	27,01	26,00	
Servicios municipales	0,01	0,20	0,29	2,84	0,26	0,32	0,71	
Telefonía	17,43	12,28	15,03	14,22	16,45	13,71	14,62	
Tiempo compartido	0,09	0,23	0,23	0,12	0,05	0,05	0,02	
Tintorería	0,63	0,20	0,18	0,14	0,14	0,12	0,10	
Transportes públicos	3,62	3,53	3,45	10,05	5,28	5,37	3,32	
Venta a distancia	0,11	2,19	1,13	0,83	0,47	1,00	1,71	
Vivienda arrendamiento	2,89	2,26	2,85	2,59	2,28	1,25	2,27	
Vivienda en propiedad	11,53	7,54	6,08	4,66	3,86	3,82	1,14	
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores 2015								

El grafico siguiente ilustra la distribución de las cifras del cuadro anterior incorporando datos desde 1999.

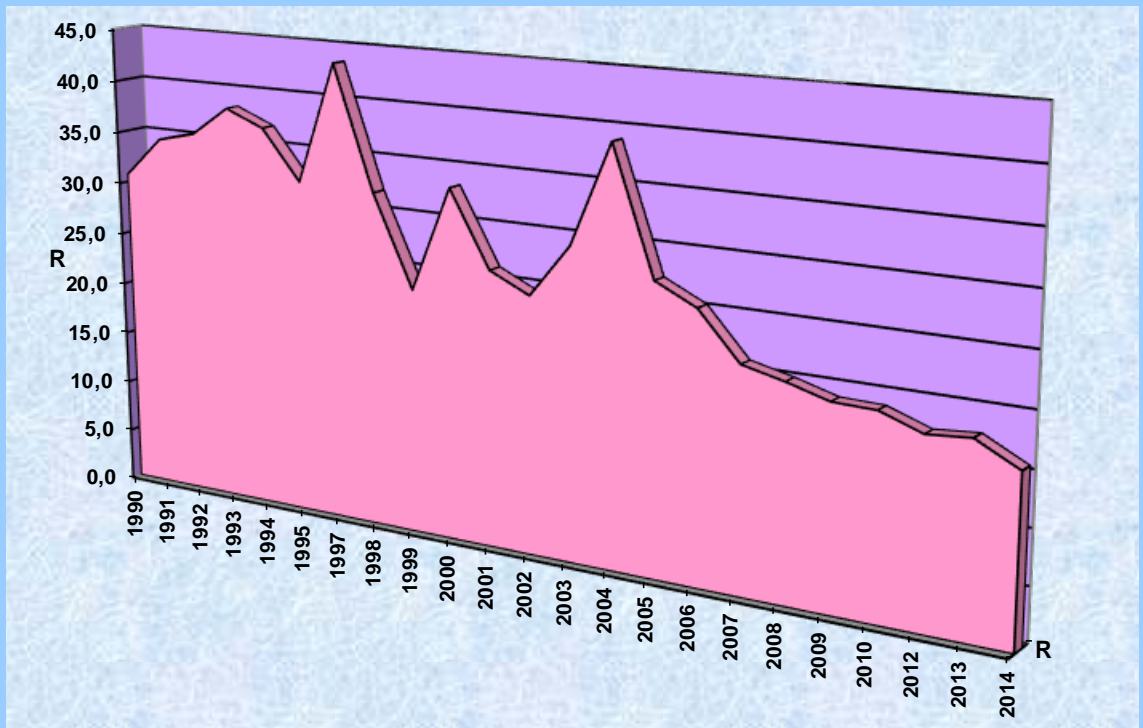


A partir de los datos remitidos por las organizaciones de consumidores, y desagregados según reclamaciones y consultas formuladas por los consumidores, la tabla n° 3, desglosa para cada uno de los años, el peso específico de aquellas.

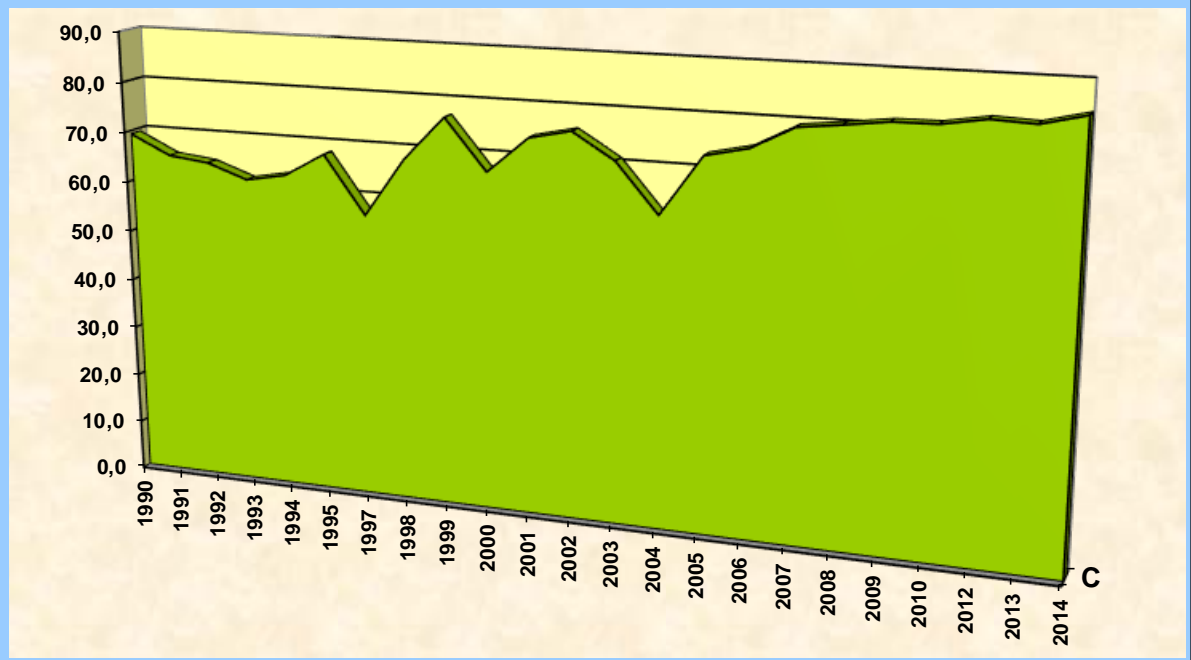
Tabla nº 3. DISTRIBUCIÓN % DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS 1990 A 2014		
	RECLAMACIONES	CONSULTAS
1990	30,7	69,3
1991	34,5	65,5
1992	35,4	64,6
1993	38,2	61,8
1994	36,7	63,3
1995	32,0	68,0
1997	43,4	56,6
1998	31,8	68,2
1999	23,2	76,8
2000	33,1	66,9
2001	26,0	74,0
2002	24,2	75,8
2003	29,2	70,8
2004	38,8	61,2
2005	27,1	72,9
2006	25,2	74,8
2007	20,9	79,2
2008	19,9	80,1
2009	18,8	81,2
2010	18,7	81,3
2012	17,3	82,7
2013	17,7	82,3
2014	15,6	84,4
FUENTE : ELABORACIÓN PROPIA 2015		

Los gráficos siguientes presentan la distribución, por pesos específicos, del cuadro anterior, distinguiendo entre consultas y reclamaciones.

RECLAMACIONES



CONSULTAS



CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2014

Como se ha podido observar en las tablas nº 1 y 2, las consultas y las reclamaciones atendidas por las asociaciones de consumidores de ámbito nacional durante el año 2014, alcanzaron la cifra total de **1.095.259**, según los registros comunicados por cada una de las organizaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Dicha cifra arroja una media de **3.001** consultas y reclamaciones diarias planteadas sea de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet, en las diferentes estructuras territoriales donde las organizaciones de consumidores están implantadas.

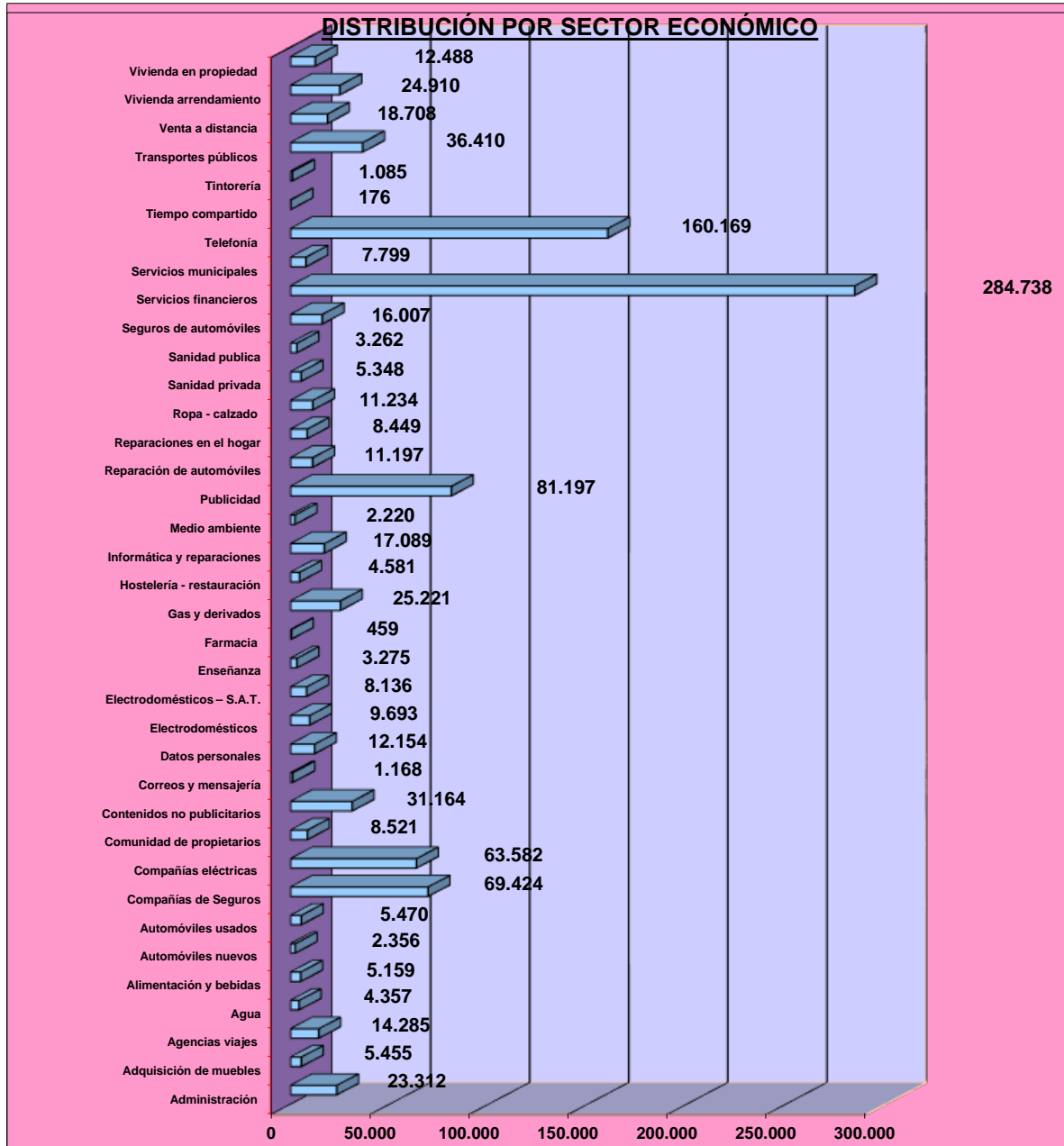
Comparando los datos del año 2014 con los alcanzados en 2013, se ha verificado que la demanda de servicios de asesoramiento y reclamaciones en las organizaciones de consumidores ha decrecido en un **12,36 %**.

Efectuada la misma comparación, respecto al año 2010, el decremento es de un **32,92 %** esta diferencia es debido básicamente a que en el periodo comparado se produjeron estabilizaciones en reclamaciones nuevas.

La tabla que a continuación se presenta, la nº 4, ilustra la distribución de las consultas y las reclamaciones efectuadas con respecto a los diferentes operadores económicos que actúan en el mercado, durante el año precedente, de forma porcentual y en valores numéricos totalizados sin contabilizar sectores no clasificados.

Tabla nº 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2014		
Sectores	TOTAL	%
Administración	23.312	2,13
Adquisición de muebles	5.455	0,50
Agencias viajes	14.285	1,30
Agua	4.357	0,40
Alimentación y bebidas	5.159	0,47
Automóviles nuevos	2.356	0,22
Automóviles usados	5.470	0,50

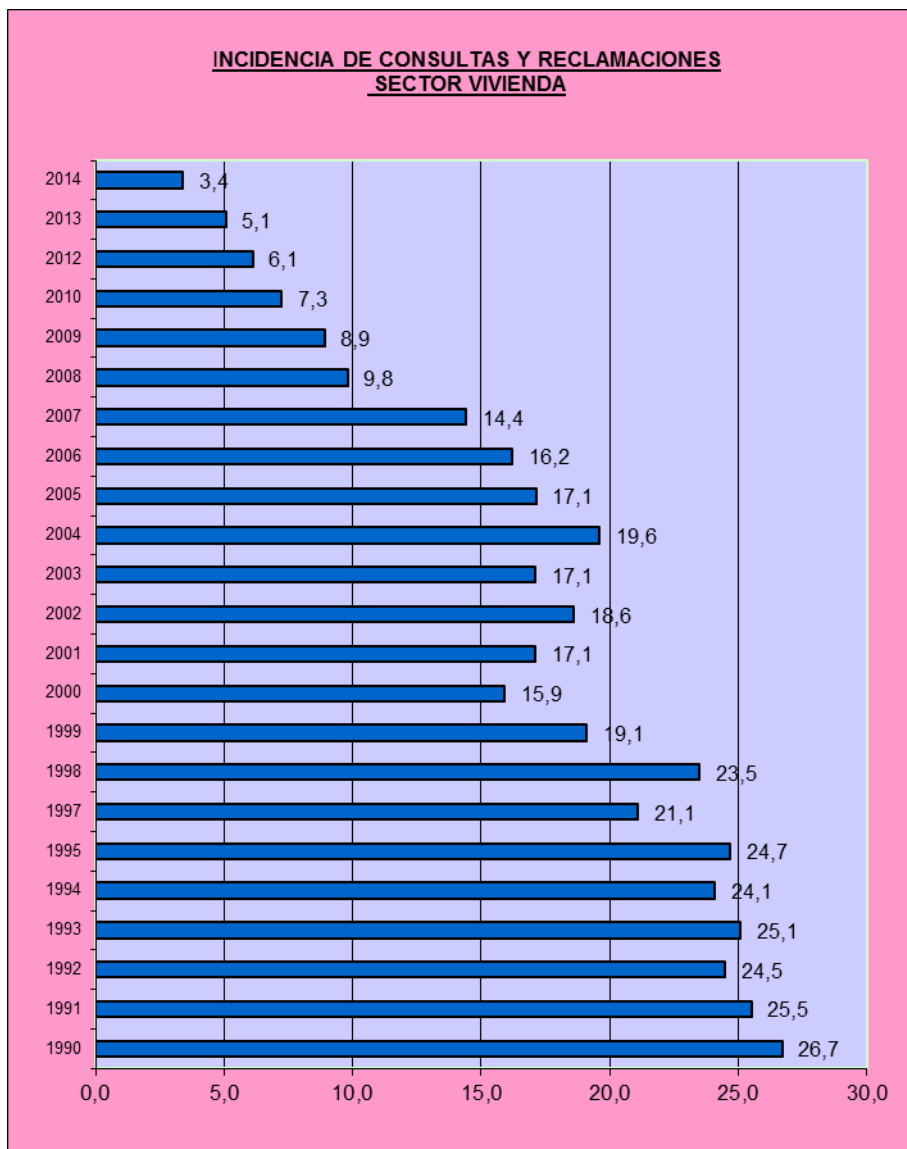
Compañías de Seguros	69.424	6,34
Compañías eléctricas	63.582	5,81
Comunidad de propietarios	8.521	0,78
Contenidos no publicitarios	31.164	2,85
Correos y mensajería	1.168	0,11
Datos personales	12.154	1,11
Electrodomésticos	9.693	0,88
Electrodomésticos – S.A.T.	8.136	0,74
Enseñanza	3.275	0,30
Farmacia	459	0,04
Gas y derivados	25.221	2,30
Hostelería - restauración	4.581	0,42
Informática y reparaciones	17.089	1,56
Medio ambiente	2.220	0,20
Publicidad	81.197	7,41
Reparación de automóviles	11.197	1,02
Reparaciones en el hogar	8.449	0,77
Ropa - calzado	11.234	1,03
Sanidad privada	5.348	0,49
Sanidad pública	3.262	0,30
Seguros de automóviles	16.007	1,46
Servicios financieros	284.738	26,00
Servicios municipales	7.799	0,71
Telefonía	160.169	14,62
Tiempo compartido	176	0,02
Tintorería	1.085	0,10
Transportes públicos	36.410	3,32
Venta a distancia	18.708	1,71
Vivienda arrendamiento	24.910	2,27
Vivienda en propiedad	12.488	1,14
TOTAL (sin otros sectores)	1.000.258	91,33
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores 2015		



La tabla anterior, así como el gráfico, ponen de relieve, un año más, que el sector económico que contabiliza un mayor número de solicitudes de información o quejas, por parte de los consumidores en las asociaciones de consumidores, es el del sector de servicios financieros con el **26,00 %**, seguido por el sector de servicios de telecomunicaciones y telefonía con el **14,62 %**, por el sector de publicidad, que representó el **7,41 %**, el sector de energía con **el 5,81 %**, el sector de transporte público con un **5,37 %**, y el sector de seguros con el **3,32 %**.

En relación con el periodo a estudio el número de consultas y reclamaciones en el sector vivienda, supusieron un montante del **3,41 %**, sobre el total de las tramitadas, de las que el **1,14 %** se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el **2,27 %** a las de arrendamiento.

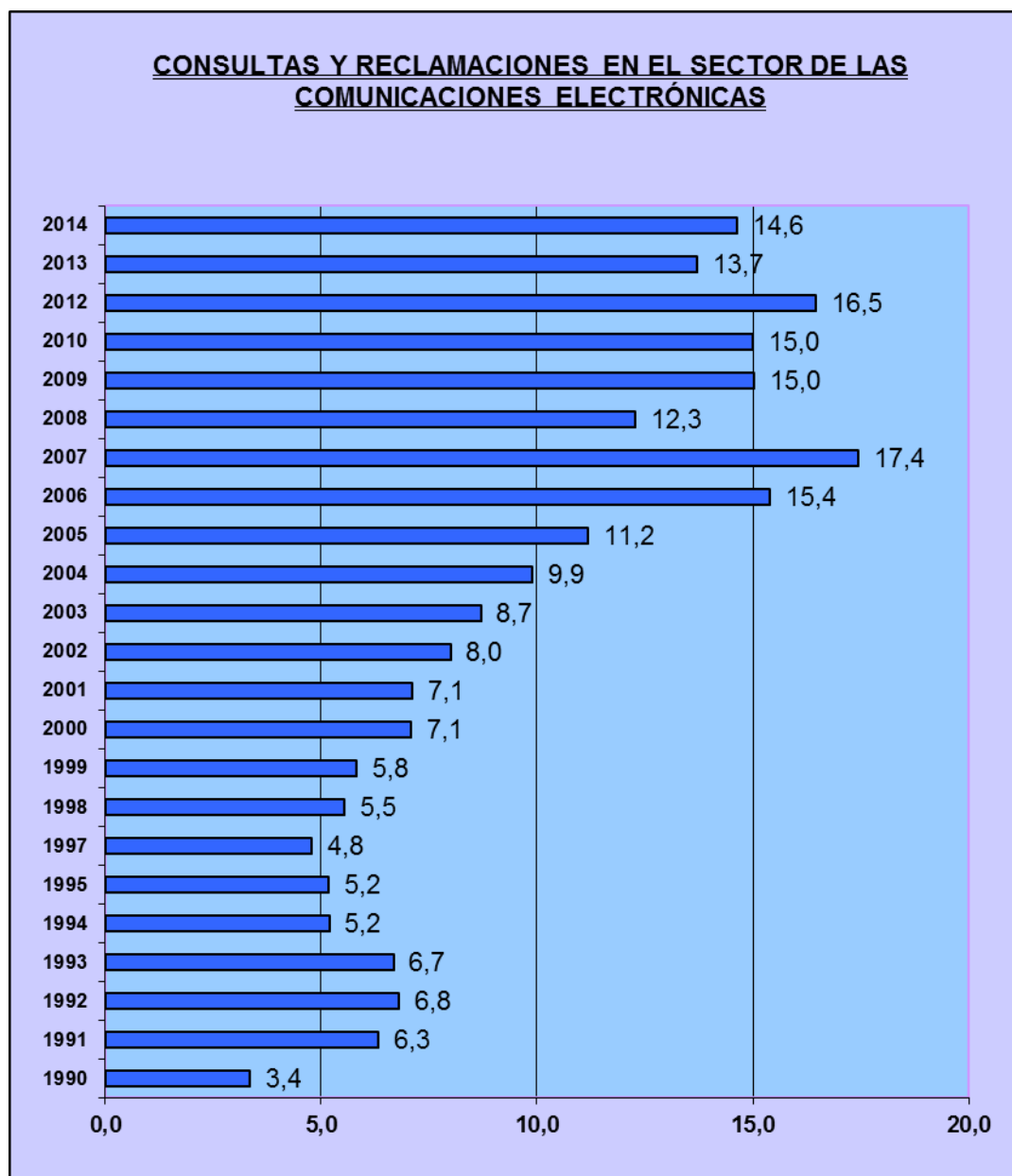
Como se podrá comprobar en el gráfico siguiente la vivienda genera una de las mayores cargas de la actividad en las organizaciones por las características de los problemas de los consumidores, aunque disminuye cada año.



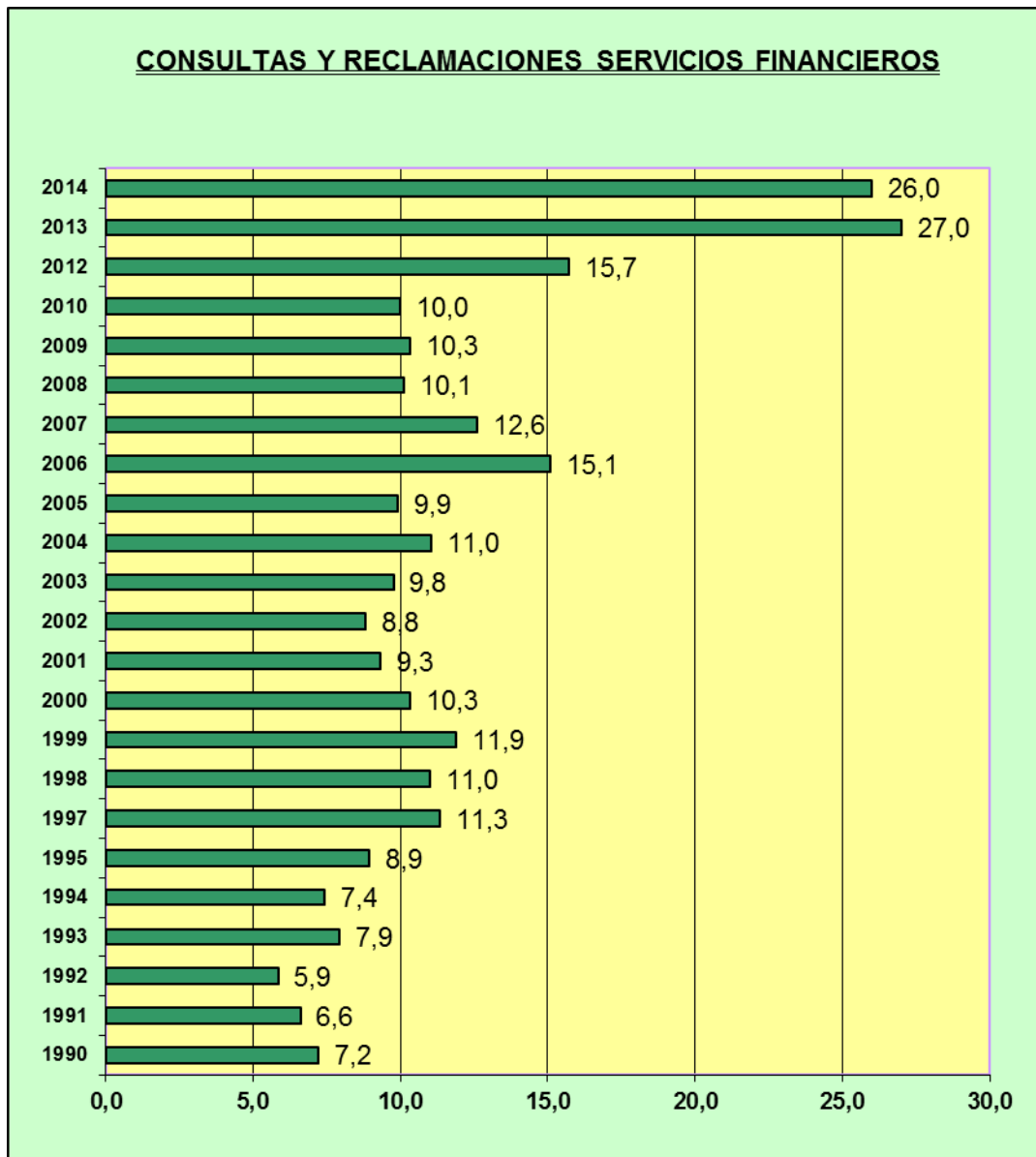
De la visualización de este gráfico se podría extraer una conclusión errónea, el de que se está produciendo un estancamiento o desaceleración de las consultas o reclamaciones en el sector de la vivienda. Si se observan los números absolutos particularizados para el sector vivienda, ver tabla nº 2, no es esa la conclusión a la que se puede llegar. El número de consultas y

reclamaciones en relación con la vivienda, en arrendamiento ha aumentado, pero en propiedad baja, en 2014 son 24.910 para vivienda en arrendamiento y de 12.488 para vivienda en propiedad.

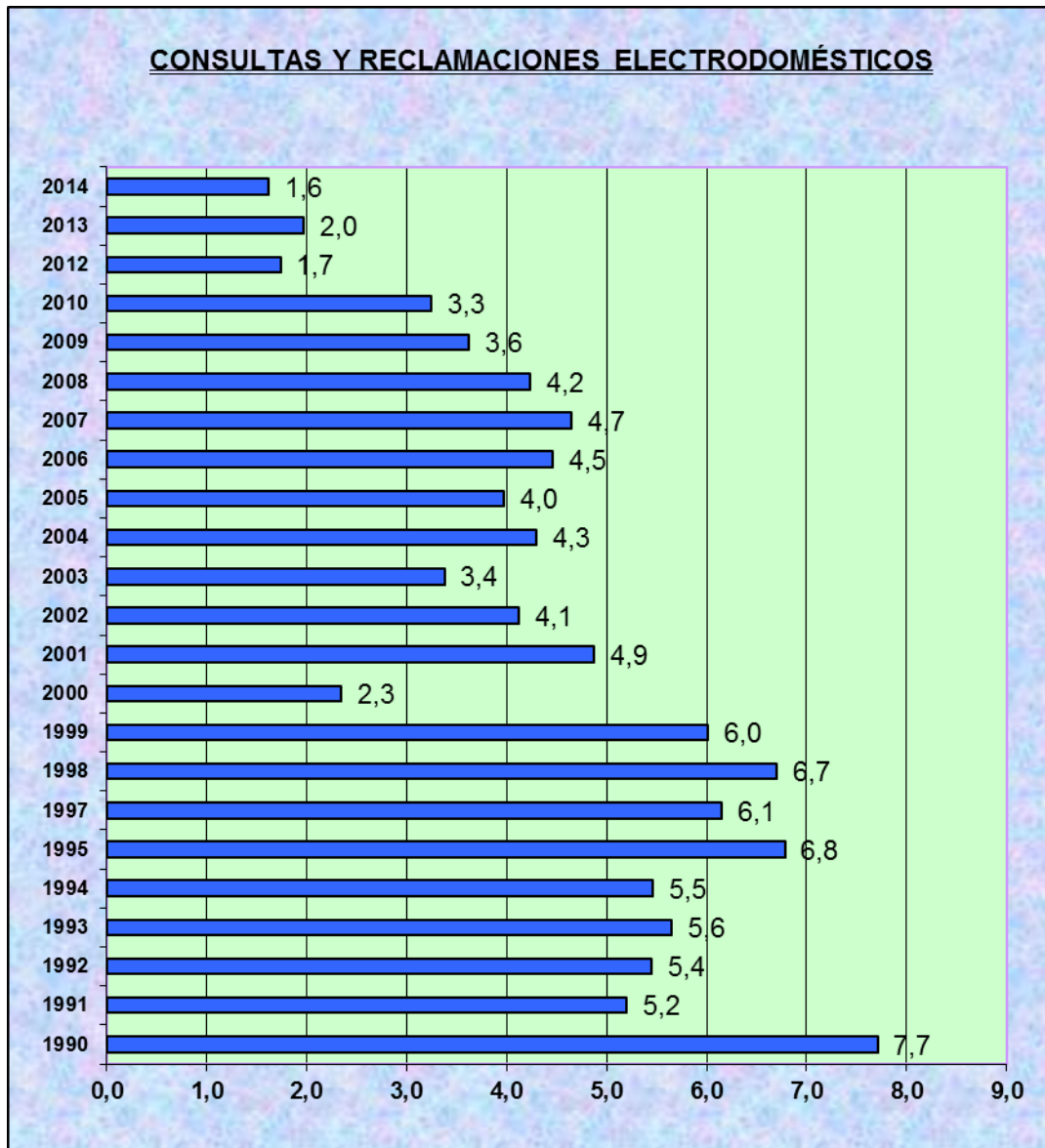
En cuanto al sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas se registra una disminución de las consultas y reclamaciones porcentualmente respecto al total de reclamaciones en el 2014 respecto al 2013. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas pueden variar, por lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet y a contenidos en la red.



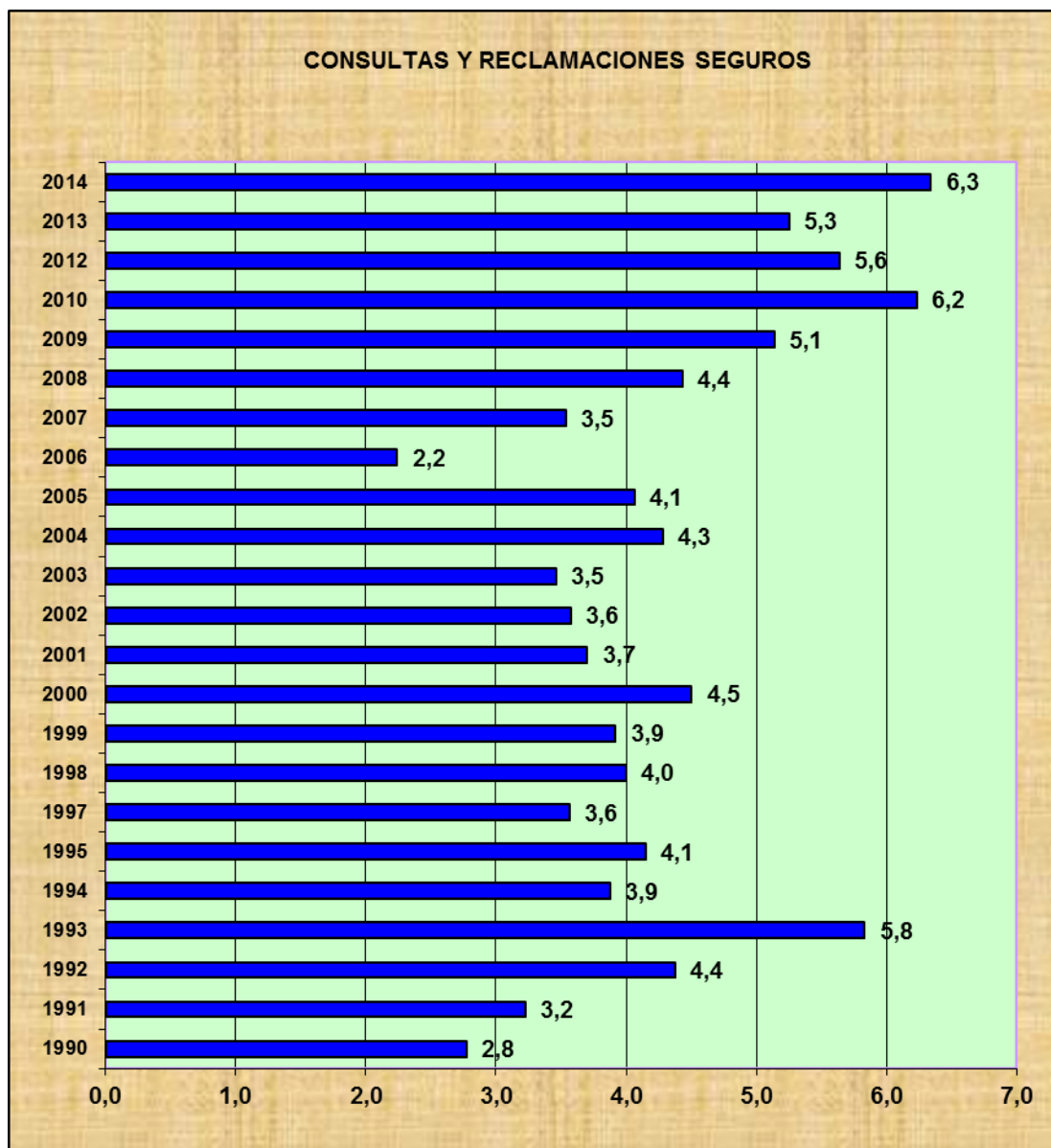
Referente al sector de servicios financieros vemos que existen altibajos con una tendencia en el 2014 a disminuir ligeramente respecto al 2013, esto se produce respecto al porcentaje del total de consultas y reclamaciones y en valor absoluto debido a los graves problemas que atraviesa el sector sigue con una cifra muy importante de unas 284.738 y un incremento porcentual del 10,3 por ciento sobre 2012 y se mantiene en cifras muy altas.



En cuanto a la actividad en el sector relacionado con los electrodomésticos se ve una disminución suave al 2014 con una tendencia final a estabilizarse.



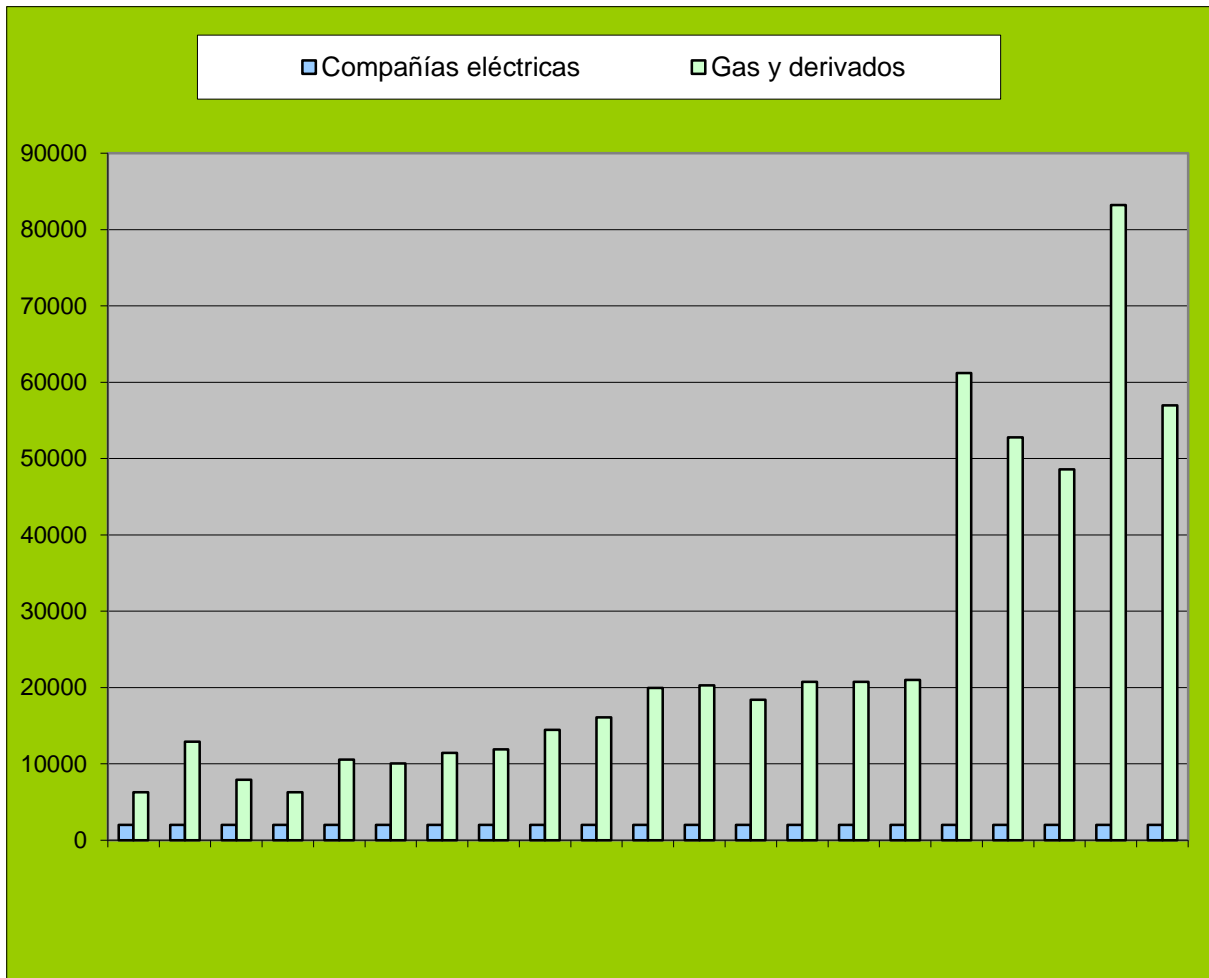
Otro sector a destacar es el referido a los seguros. El grafico que se incorpora permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo, se observa que es un sector que decrecen las reclamaciones en los tres ejercicios anteriores y sin embargo en el 2014 parece que crece porcentualmente y en valor absoluto con 69.424 consultas y reclamaciones sigue en posiciones importantes.



Otros sectores a destacar es el referido a los sectores de gas y derivados y Compañías eléctricas.

El grafico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo, es necesario resaltar el gran incremento de las reclamaciones en el sector eléctrico debido principalmente al aumento de precios, al cambio de la tarifas y a la modificación en el sistema de facturación, aunque se observa en ambos sectores un decremento importante.

En relación al sector gas y derivados sin embargo se produce una bajada en número y en porcentaje sobre el año anterior manteniéndose en los sectores más problemáticos.



De los datos seriados y disponibles, a la vista de los que ilustran la tabla n° 4, cabe realizar algunos comentarios:

- Los sectores más reclamados, como servicios y productos financieros, las comunicaciones electrónicas, vivienda y sectores de gas y derivados y Compañías eléctricas, continúan ocupando los primeros lugares a lo largo del periodo que se compara. También destacan por su volumen los sectores de transporte público, publicidad, Administración, electrodomésticos y reparaciones de automóvil.

■ Las oscilaciones que se verifican en determinados sectores vienen justificadas por problemas coyunturales o puntuales, así como por los planes de control o verificación de las condiciones de mercado, tanto por las administraciones de consumo como de las propias organizaciones de consumidores y usuarios y también por la normativa que aumenta el control en algunos sectores.



■ Del conjunto de las reclamaciones y consultas formuladas, como se ha podido observar en el gráfico, el 15,59 % fueron reclamaciones y el resto, 84,41 %, solicitudes de asesoramiento por parte de los consumidores, esto es gracias que la información dada por las organizaciones a los usuarios y consumidores mejoran.

Una de las cuestiones de mayor relevancia es la tipificación de las causas o motivos que han dado lugar a las reclamaciones o consultas presentadas. De los datos disponibles, para el año 2014, se puede concluir lo siguiente:

■ La mayoría de las denuncias o consultas están vinculadas a deficiencias en la prestación del servicio, le siguen los precios. El siguiente escalón son las condiciones de ventas. Le siguen por problemas en cláusulas abusivas y la publicidad. Y finalmente se deben a motivos diversos y particularizados que se producen coyunturalmente a lo largo del año fundamentalmente por interrupción o retrasos en los servicios y últimamente al aumento de problemas en algunos sectores que producen un número escandaloso y acumulado de problemas.

En la tabla siguiente contiene el desglose de consultas y reclamaciones por sectores económicos.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2014			
Sectores	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	CONSUL.	RECLAM.	TOTAL
Administración	19.636	3.676	23.312
Adquisición de muebles	4.775	680	5.455
Agencias viajes	11.936	2.349	14.285
Agua	3.579	778	4.357
Alimentación y bebidas	4.633	526	5.159
Automóviles nuevos	2.036	320	2.356
Automóviles usados	4.698	772	5.470
Compañías de Seguros	62.075	7.349	69.424
Compañías eléctricas	50.099	13.483	63.582
Comunidad de propietarios	7.290	1.231	8.521
Contenidos no publicitarios	30.886	278	31.164
Correos y mensajería	979	189	1.168
Datos personales	7.391	4.763	12.154
Electrodomésticos	8.370	1.323	9.693
Electrodomésticos – S.A.T.	6.904	1.232	8.136
Enseñanza	2.891	384	3.275
Farmacia	390	69	459
Gas y derivados	21.417	3.804	25.221
Hostelería - restauración	3.900	681	4.581
Informática y reparaciones	14.559	2.530	17.089
Medio ambiente	2.206	14	2.220
Otros sectores	80.083	14.981	95.064
Publicidad	80.914	283	81.197
Reparación de automóviles	9.675	1.522	11.197
Reparaciones en el hogar	6.895	1.554	8.449
Ropa - calzado	10.438	796	11.234
Sanidad privada	4.612	736	5.348

Sanidad publica	2.688	574	3.262
Seguros de autom6viles	14.408	1.599	16.007
Servicios financieros	238.654	46.084	284.738
Servicios municipales	6.536	1.263	7.799
Telefonía	119.516	40.653	160.169
Tiempo compartido	157	19	176
Tintorería	820	265	1.085
Transportes p6blicos	30.700	5.710	36.410
Venta a distancia	14.569	4.139	18.708
Vivienda arrendamiento	21.672	3.238	24.910
Vivienda en propiedad	11.610	878	12.488
TOTAL	924.531	170.728	1.095.259
FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES 2015			

En la tabla siguiente se observa el desglose numérico con clasificación por sectores de las consultas y reclamaciones en el año 2014, eliminando otros sectores.

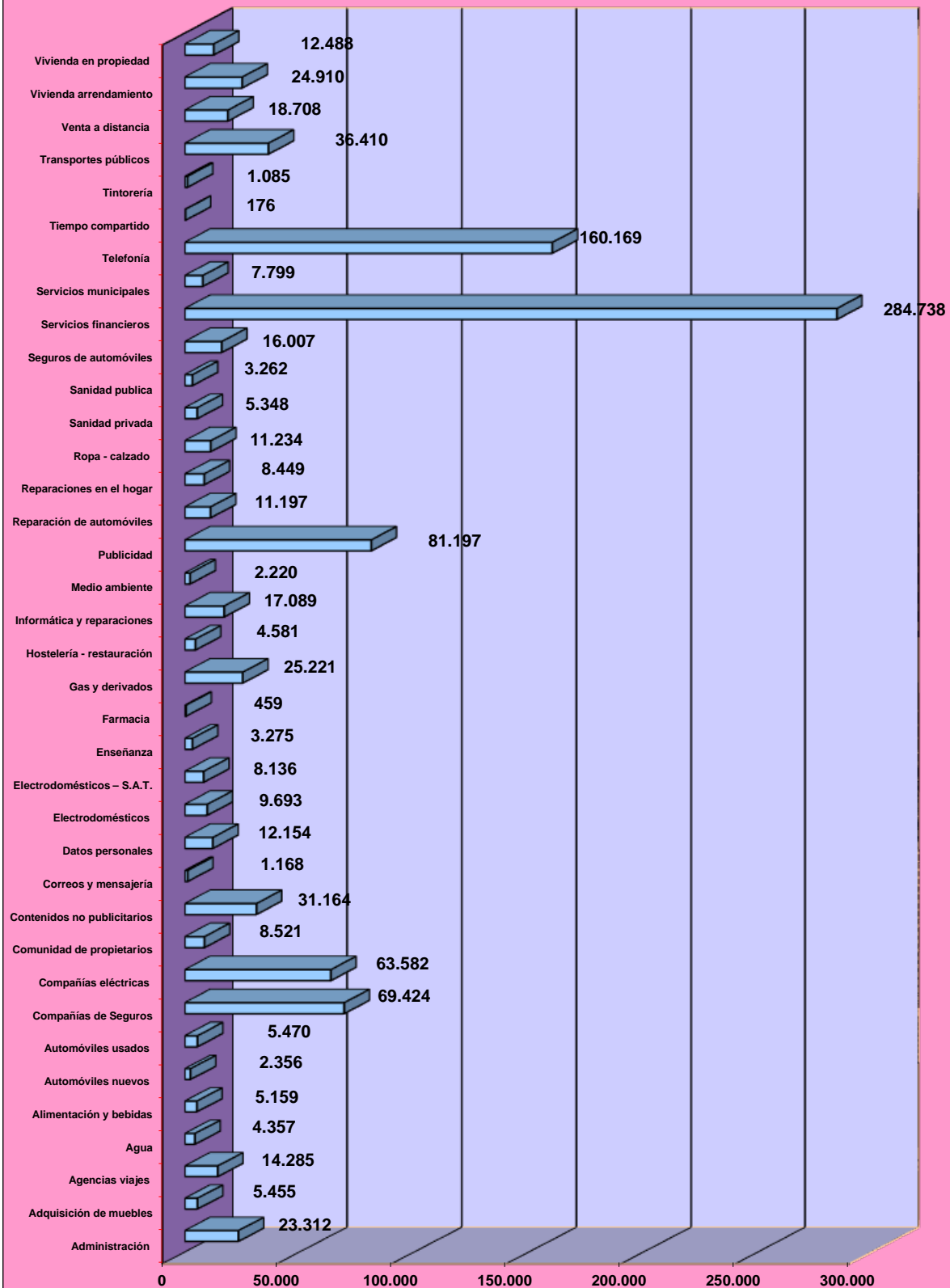
Tabla nº 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2014		
Sectores	TOTAL	%
Administración	23.312	2,13
Adquisición de muebles	5.455	0,50
Agencias viajes	14.285	1,30
Agua	4.357	0,40
Alimentación y bebidas	5.159	0,47
Autom6viles nuevos	2.356	0,22
Autom6viles usados	5.470	0,50
Compañías de Seguros	69.424	6,34
Compañías eléctricas	63.582	5,81
Comunidad de propietarios	8.521	0,78
Contenidos no publicitarios	31.164	2,85
Correos y mensajería	1.168	0,11
Datos personales	12.154	1,11
Electrodomésticos	9.693	0,88

Electrodomésticos – S.A.T.	8.136	0,74
Enseñanza	3.275	0,30
Farmacia	459	0,04
Gas y derivados	25.221	2,30
Hostelería - restauración	4.581	0,42
Informática y reparaciones	17.089	1,56
Medio ambiente	2.220	0,20
Publicidad	81.197	7,41
Reparación de automóviles	11.197	1,02
Reparaciones en el hogar	8.449	0,77
Ropa - calzado	11.234	1,03
Sanidad privada	5.348	0,49
Sanidad pública	3.262	0,30
Seguros de automóviles	16.007	1,46
Servicios financieros	284.738	26,00
Servicios municipales	7.799	0,71
Telefonía	160.169	14,62
Tiempo compartido	176	0,02
Tintorería	1.085	0,10
Transportes públicos	36.410	3,32
Venta a distancia	18.708	1,71
Vivienda arrendamiento	24.910	2,27
Vivienda en propiedad	12.488	1,14
TOTAL (sin otros sectores)	1.000.258	91,33
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores 2015		

También se puede ver el gráfico de los diferentes volúmenes de consultas y reclamaciones en el año 2014, donde otros sectores agrupan a los no clasificados para realizar la comparación entre consultas y reclamaciones sectoriales.

Estos otros sectores representan algo más de un 8,67 % del total de las consultas y reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN POR SECTOR ECONÓMICO



En las tablas siguientes se presentan el crecimiento porcentual por diferencia entre 2014 y 2013, agrupados por los que ascienden y los que descienden, destacándose que son crecimientos comparativos y en la segunda tabla se presentan por crecimiento los que ascienden y los que descienden en 2014.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2013- 2014 POR DIFERENCIA 2013/2014						
Sectores	2013	2014	2014%	Dif. 2013/2014		
Servicios municipales	4.001	7.799	0,71	94,93	ASCIENDEN	
Vivienda arrendamiento	15.569	24.910	2,27	60,00		
Venta a distancia	12.494	18.708	1,71	49,74		
Informática y reparaciones	12.869	17.089	1,56	32,79		
Ropa - calzado	9.222	11.234	1,03	21,82		
Gas y derivados	21.007	25.221	2,30	20,06		
Administración	20.830	23.312	2,13	11,92		
Compañías eléctricas	56.982	63.582	5,81	11,58		
Datos personales	10.965	12.154	1,11	10,84		
Contenidos no publicitarios	29.242	31.164	2,85	6,57		
Reparación de automóviles	10.517	11.197	1,02	6,47		
Compañías de Seguros	65.661	69.424	6,34	5,73		
Hostelería - restauración	4.853	4.581	0,42	-5,60		DESCIENDEN
Comunidad de propietarios	9.074	8.521	0,78	-6,09		
Telefonía	171.325	160.169	14,62	-6,51		
Seguros de automóviles	17.197	16.007	1,46	-6,92		
Sanidad privada	5.794	5.348	0,49	-7,70		
Enseñanza	3.681	3.275	0,30	-11,03		
Electrodomésticos – S.A.T.	9.346	8.136	0,74	-12,95		
Correos y mensajería	1.345	1.168	0,11	-13,16		
Automóviles nuevos	2.775	2.356	0,22	-15,10		
Agencias viajes	16.910	14.285	1,30	-15,52		
Servicios financieros	337.562	284.738	26,00	-15,65		
Sanidad pública	3.909	3.262	0,30	-16,55		
Adquisición de muebles	6.623	5.455	0,50	-17,64		
Otros sectores	115.751	95.064	8,68	-17,87		
Automóviles usados	6.755	5.470	0,50	-19,02		
Publicidad	101.812	81.197	7,41	-20,25		
Agua	5.579	4.357	0,40	-21,90		
Tintorería	1.503	1.085	0,10	-27,81		
Medio ambiente	3.237	2.220	0,20	-31,42		
Reparaciones en el hogar	12.954	8.449	0,77	-34,78		
Electrodomésticos	15.300	9.693	0,88	-36,65		
Transportes públicos	67.138	36.410	3,32	-45,77		
Farmacia	870	459	0,04	-47,24		
Alimentación y bebidas	10.789	5.159	0,47	-52,18		
Tiempo compartido	599	176	0,02	-70,62		
Vivienda en propiedad	47.707	12.488	1,14	-73,82		
TOTAL	1.249.747	1.095.259	100	-12,36		

FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES 2014-2015

**CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2013-2014
CLASIFICADAS POR CRECIMIENTO**

Sectores	2013	2014	Diferencia 2013/2014
Servicios municipales	4.001	7.799	94,93
Vivienda arrendamiento	15.569	24.910	60,00
Venta a distancia	12.494	18.708	49,74
Informática y reparaciones	12.869	17.089	32,79
Ropa - calzado	9.222	11.234	21,82
Gas y derivados	21.007	25.221	20,06
Administración	20.830	23.312	11,92
Compañías eléctricas	56.982	63.582	11,58
Datos personales	10.965	12.154	10,84
Contenidos no publicitarios	29.242	31.164	6,57
Reparación de automóviles	10.517	11.197	6,47
Compañías de Seguros	65.661	69.424	5,73
Hostelería - restauración	4.853	4.581	-5,60
Comunidad de propietarios	9.074	8.521	-6,09
Telefonía	171.325	160.169	-6,51
Seguros de automóviles	17.197	16.007	-6,92
Sanidad privada	5.794	5.348	-7,70
Enseñanza	3.681	3.275	-11,03
Electrodomésticos – S.A.T.	9.346	8.136	-12,95
Correos y mensajería	1.345	1.168	-13,16
Automóviles nuevos	2.775	2.356	-15,10
Agencias viajes	16.910	14.285	-15,52
Servicios financieros	337.562	284.738	-15,65
Sanidad pública	3.909	3.262	-16,55
Adquisición de muebles	6.623	5.455	-17,64
Otros sectores	115.751	95.064	-17,87
Automóviles usados	6.755	5.470	-19,02
Publicidad	101.812	81.197	-20,25
Agua	5.579	4.357	-21,90
Tintorería	1.503	1.085	-27,81
Medio ambiente	3.237	2.220	-31,42
Reparaciones en el hogar	12.954	8.449	-34,78
Electrodomésticos	15.300	9.693	-36,65
Transportes públicos	67.138	36.410	-45,77
Farmacia	870	459	-47,24
Alimentación y bebidas	10.789	5.159	-52,18
Tiempo compartido	599	176	-70,62
Vivienda en propiedad	47.707	12.488	-73,82
TOTAL	1.249.747	1.095.259	-12,36
FUENTE : Datos remitidos por ASOCIACIONES 2014-2015			