

---

**NOTA DE PRENSA**

---

**AVACU recibe más de 11.600 quejas en el primer semestre del año**

**Récord de consultas y reclamaciones en tan sólo seis meses:  
Bancos y Financieras supera las 5.700 quejas**

Valencia, 4 de julio de 2017. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido durante los primeros seis meses de este año un total de 11.641 consultas y reclamaciones, lo que ha supuesto un incremento de más del 50% con respecto a las recibidas en el mismo periodo del pasado año. En este primer semestre se han alcanzado dos récords: por una parte, es el mayor número de consultas y reclamaciones recibidas en seis meses, superando las 8.802 que se recibieron en el primer semestre de 2015 y, por otra, el sector de bancos y financieras ha acaparado más de 5.700 quejas, lo que supone un récord, en toda la historia de la asociación, en cuanto a número de consultas y reclamaciones recibidas en un único sector en tan sólo seis meses.

BANCOS Y FINANCIERAS	<b>5.754</b>
TELECOMUNICACIONES	<b>1.011</b>
VIVIENDA	<b>452</b>
ELECTRICIDAD	<b>431</b>
SEGUROS	<b>362</b>

En primer lugar nos encontramos con que el sector de **Bancos y Financieras** ha ocasionado 5.754 consultas y reclamaciones a los consumidores valencianos, más de la mitad por los problemas derivados de los gastos de gestión de las hipotecas, además de las cláusulas suelo, cobro de comisiones bancarias, tarjetas...

Las **Telecomunicaciones** (telefonía, fija y móvil, internet, televisión) se mantienen en segundo lugar, aunque muy de lejos, con 1.011 consultas y reclamaciones, cifra similar a la de 2016, con quejas por las modificaciones unilaterales de los contratos por parte de las compañías, incumplimiento de lo publicitado y contratado por el usuario, problemas para darse de baja (especialmente en el caso de internet y televisión), penalizaciones por cancelaciones anticipadas de las permanencias...

La **Vivienda** ocupa el tercer lugar, con 452 quejas. Desde AVACU hemos percibido un mayor movimiento en el sector, en cuanto a compraventa y alquileres se refiere, lo que ha supuesto un ligero incremento en las consultas recibidas en este apartado.

En cuarto lugar se sitúa el sector de **Electricidad**, con 431 consultas y reclamaciones, un dato ligeramente superior al del año anterior, por las reclamaciones presentadas por las supuestas manipulaciones de contadores y sus efectos sobre las facturas regularizadoras, los cambios de compañía sin que los usuarios los hayan solicitado, las ofertas y publicidades poco claras para los usuarios que pueden llevar a confusión...

Por último, en quinto lugar encontramos el sector de **Seguros**, con 362 quejas, debidas, principalmente, a la revisión de las coberturas de las pólizas y los plazos para darse de baja, entre otros problemas.

Por otra parte, las consultas recibidas a través del correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es) han alcanzado la cifra de 5.421, otro récord más desde que se pusiera en marcha esta posibilidad, ya que cada vez son más los usuarios que nos realizan sus consultas a través de este medio, lo que nos ha llevado a reforzar y agilizar las respuestas en este aspecto. En palabras de Fernando Móner, *"sin ninguna duda, el Gobierno de España tiene que tomar buena nota de los problemas provocados por el sector financiero, la necesidad de instaurar sistemas de control y supervisión mucho más exigentes con el citado sector y que, de una vez por todas, los españoles dejemos de sufrir las malas prácticas de muchas entidades bancarias y financieras. AVACU ha alcanzado los datos más preocupantes de la historia de sus casi 40 años de vida con la llegada de más de 10.000 consultas y reclamaciones en sólo seis meses y por ello también es necesario un mayor apoyo de las Administraciones, para que desde AVACU y otras asociaciones de consumidores podamos dar respuestas ante los consumidores y usuarios de nuestra Comunidad"*.