
NOTA DE PRENSA

Récord de consultas y reclamaciones en el 40 aniversario de AVACU: más de 20.200 recibidas durante el pasado año

Valencia, 16 de enero de 2018. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido en el año 2017 un total de **20.262 consultas y reclamaciones** por parte de los consumidores valencianos, lo que supone un incremento de un 41% con respecto a 2016. Los principales cinco sectores que más quejas y reclamaciones han recibido han sido:

BANCOS Y FINANCIERAS	8.386
TELECOMUNICACIONES	2.124
VIVIENDA	829
ELECTRICIDAD	739
SEGUROS	639

En primer lugar nos encontramos con que **Bancos y Financieras** ha batido un nuevo récord, al alcanzar la cifra de 8.386 consultas y reclamaciones, la mayor cifra alcanzada por un sector en toda la historia de AVACU (más de 5.600 con respecto al año anterior). Este importante incremento se ha debido a las reclamaciones que se están gestionando por los gastos hipotecarios y cláusulas suelo principalmente, además de mantenerse las relativas a problemas derivados de mala praxis bancaria, como es el cobro de comisiones indebidas o falta de información a la hora de contratar un producto financiero, entre otras.

El sector de las **Telecomunicaciones** (en el que se incluyen telefonía, fija y móvil, internet, televisión) se mantiene en segundo lugar, con 2.124 quejas, cifra similar a las de años anteriores, y en el que se mantienen como asuntos más reclamados los aumentos unilaterales de precio de las compañías, facturaciones incorrectas, problemas derivados de las portabilidades, números de tarificación adicional y altas fraudulentas sobre servicios no solicitados.

En tercer lugar se sitúa el sector de **Vivienda**, con 829 consultas y reclamaciones, cifra superior a otros años, y que con la dinamización paulatina del sector ha hecho que se generen más dudas en cuanto a la compraventa de viviendas (contratos de compraventa de vivienda), siendo también muy consultados los problemas en las comunidades de propietarios (acuerdos, reformas) y descendiendo las relativas a los arrendamientos de vivienda (quién debe pagar ciertos gastos).

En cuarto lugar encontramos el sector de **Electricidad**, con 739 consultas y reclamaciones, en el que siguen destacando de forma importante las relativas a las supuestas manipulaciones de contadores y sus efectos sobre las facturas regularizadoras, cuyos importes llevan aparejadas unas sanciones de cuantías elevadas, así como las supuestas altas fraudulentas en compañías distintas a la nuestra, realizadas por comerciales con praxis dudosa.

En quinto lugar sube este año el sector de **Seguros**, con 639 quejas, lo que se ha debido, principalmente, a los plazos para dar de baja las pólizas de seguro, así como los problemas para que las compañías cubran ciertos siniestros o el retraso en la resolución de los mismos.

Por otra parte, las consultas recibidas a través del correo electrónico avacu@avacu.es han supuesto un nuevo récord, al alcanzar la cifra de 10.689 (frente a las 7.624 recibidas en 2016), con un importante crecimiento en el sector de bancos. También a través de nuestras redes sociales ([Facebook](#) y [Twitter](#)) continúan incrementándose las interacciones con los seguidores de ambas cuentas. Y, a través de nuestra web www.avacu.es, los consumidores se mantienen informados sobre temas de consumo de actualidad, estudios, recomendaciones sobre temas de interés...