
NOTA DE PRENSA

AVACU recibe más de 12.000 consultas y reclamaciones durante el año 2019

Telecomunicaciones, sector que más consultas y reclamaciones acapara por los consumidores valencianos

Valencia, 23 de enero de 2020. Durante el año pasado, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido un total de **12.378 consultas y reclamaciones** por parte de los consumidores valencianos. Los cinco sectores principales que más quejas han acumulado durante 2019 han sido:

TELECOMUNICACIONES	2.085
BANCOS Y FINANCIERAS	1.270
VIAJES	917
SEGUROS	720
ELECTRICIDAD	458

Se mantiene, por tanto, la línea de los seis primeros meses del pasado año, que supusieron el fin de la hegemonía del sector de Bancos y Financieras, tras los últimos años en los que, debido a los diferentes problemas acaecidos en él, las consultas y reclamaciones se habían disparado hasta cifras de récord en la Asociación. Así, las **Telecomunicaciones** se sitúan en primer lugar, con más de 2.000 quejas, relativas, principalmente, a incumplimiento de lo contratado, problemas para tramitar las bajas de los servicios contratados, errores en las facturas, problemas a la hora de efectuar portabilidades y en las contrataciones telefónicas...

En segundo lugar nos encontramos con el sector de **Bancos y Financieras**, con 1.270 consultas y reclamaciones, relativas a problemas con las comisiones, intereses de las tarjetas de crédito y en productos financieros, entre los más reclamados, además de los remates finales en la tramitación de las reclamaciones por gastos hipotecarios.

En tercer lugar se sitúa el sector de **Viajes**, uno de los sectores que más se ha incrementado en número de quejas en los últimos años, pasando de cerca de 250 en el año 2014 a más de 900 el pasado año. A este respecto hay que destacar las quejas relativas retrasos, cancelaciones, problemas con el equipaje e incumplimiento de las condiciones contratadas.

Le sigue el sector de **Seguros**, habitual también en los cinco primeros puestos de los sectores más reclamados, con más de 700 consultas y reclamaciones, referidas al no reconocimiento de coberturas, a cómo realizar la no renovación de la póliza, la no tramitación de bajas, la modificación de las condiciones sin respetar el plazo legal...

En quinto lugar el sector de **Electricidad**, que supera a un clásico como es el de Vivienda, con 458 quejas, entre las que nos encontramos problemas derivados de 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, problemas en la contratación y en la facturación, seguros de mantenimiento...

Desde AVACU seguimos a disposición de todos los consumidores y los animamos a reclamar sus derechos en el momento en el que los vean vulnerados. Pueden ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono 96 352 68 65 o mediante el correo electrónico avacu@avacu.es.