
NOTA DE PRENSA

AVACU recibe más de 7.600 consultas y reclamaciones en el primer semestre del año

El sector de viajes desbanca a las telecomunicaciones a causa de las cancelaciones por la Covid-19

Valencia, 7 de julio de 2020. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido durante los primeros seis meses del año 7.654 consultas y reclamaciones en nuestras oficinas, en unos meses marcados por la situación generada a causa de la Covid-19 que, al igual que en el resto de ámbitos, ha influido significativamente en estas cifras.

El primer aspecto a destacar es que el sector de **Viajes** ha sido el que más quejas ha acaparado en este primer semestre, por primera vez en la historia de la asociación, desbancando a sectores como las telecomunicaciones y los bancos, los cuales habían ocupado ese primer lugar tradicionalmente. En este sentido, los consumidores valencianos han reclamado, básicamente, por las cancelaciones sufridas a causa del estado de alarma decretado por el gobierno el pasado mes de marzo y que les ha impedido realizar los viajes que ya tenían contratados en fechas como Fallas, Semana Santa y Pascua. AVACU ha atendido, solo en este sector, 1.708 consultas y se han tramitado más de 120 reclamaciones.

En segundo lugar se sitúa el sector de las **Telecomunicaciones**, con 869 consultas y reclamaciones, relativas a incumplimientos de lo establecido en los contratos, errores en las facturas, subidas unilaterales de algunas tarifas...

Le sigue el sector de **Bancos y Financieras**, con 683 consultas y reclamaciones, cifras similares al año anterior, relativas a moratorias hipotecarias y medidas complementarias por la Covid-19, así como modificaciones en las condiciones y comisiones de tarjetas y otros productos financieros.

En cuarto lugar se sitúa la **Vivienda**, que acumula 431 consultas y reclamaciones, principalmente por problemas derivados de los arrendamientos, cuestiones relativas a las comunidades de propietarios...

Por último, le sigue el sector de **Seguros**, con 277 consultas y reclamaciones, referidas principalmente a diferentes dudas sobre las condiciones de los seguros contratados, las coberturas de siniestros y, especialmente, aquellas relativas a los seguros vinculados a viajes (cobertura en caso de cancelación) y consultas referentes a viajes contratados para los meses de verano.

Un dato a destacar durante estos seis primeros meses del año es el aumento que han sufrido las consultas a través del correo electrónico, que se han incrementado en más de un 20% con respecto al año anterior. Al haber cerrado las oficinas físicas, desde AVACU se reforzaron las consultas a través del teléfono y el correo electrónico, siendo más de 5.200 las recibidas en este último.

Desde AVACU seguimos a disposición de los consumidores, tanto por teléfono 96 351 66 44/96 352 68 65 como por correo electrónico avacu@avacu.es para cualquier duda o consulta relativa a consumo que deseen hacernos, recordando que para las citas personales en la oficina es necesario solicitar cita previa y acudir siguiendo las correspondientes medidas de seguridad.