



Balance primer semestre de AVACU: las consultas y reclamaciones en el sector de vehículos se disparan debido al cártel de coches

Valencia, 7 de julio de 2022

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido durante el primer semestre de este año un total de 10.187 consultas y reclamaciones por parte de los consumidores valencianos. Entre los sectores que más problemas han generado durante estos seis primeros meses se encuentran:

1er semestre	2022	2021	2020
Vehículos	1.683	99	73
Bancos y financieras	1.594	915	683
Viajes	490	902	1835
Seguros	488	355	277
Telecomunicaciones	485	924	869

El dato a destacar en este primer semestre es el importante incremento que han sufrido los sectores de Vehículos y de Bancos y financieras. En el primer caso, de cifras cercanas al centenar de consultas y reclamaciones se ha pasado a más de 1.600 quejas en el sector de **Vehículos**, dato originado por la problemática del denominado cártel de coches*, que ha supuesto que los consumidores acudieran a AVACU solicitando asesoramiento sobre cómo actuar e iniciándose desde nuestros gabinetes los procedimientos correspondientes.

Asimismo, el sector de **Bancos y financieras** también ha visto incrementado el número de consultas y reclamaciones como consecuencia de las acciones derivadas de la problemática de los gastos de hipoteca, así como cobro de comisiones diversas, quejas por el funcionamiento internos de los bancos, cierre de sucursales, endurecimiento de las condiciones (especialmente las relativas a comisiones)...

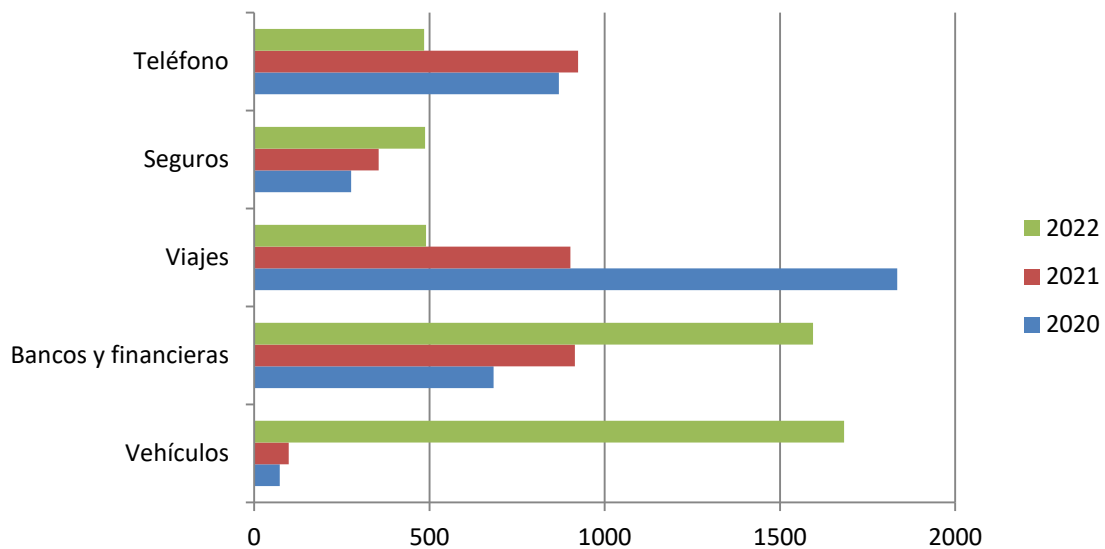
Junto a ellos, se mantienen otros sectores habituales, como es el de **Viajes**, que vuelve a cifras de años anteriores a la pandemia, tras el incremento sufrido como consecuencia, principalmente, de las cancelaciones a causa de la Covid-19. Los principales problemas versan en torno a quejas relativas a retrasos, problemas con el equipaje, vuelos cancelados...

El sector de **Seguros** también ha incrementado el número de consultas y reclamaciones, derivadas sobre todo del cumplimiento de las condiciones contratadas en las coberturas, disconformidad con los peritajes, incremento de los precios de los seguros y dudas sobre cómo darse de baja.

En quinto lugar se sitúa, en esta ocasión, uno de los sectores que habitualmente ocupa el primer o segundo puesto, como es el de las **Telecomunicaciones**, que durante estos seis primeros meses ha visto reducido el número de consultas y reclamaciones, centrándose en incrementos en las tarifas por parte de muchas operadoras, problemas a la hora de devolver el *router* y decodificadores de televisión, aparición en listados de morosos como consecuencia de supuestas deudas antiguas con compañías telefónicas...

Con respecto a las consultas recibidas a través del **correo electrónico**, sigue incrementándose su número, pasando de algo más de 6.360 en los primeros seis meses de 2021 a más de 7.550 este año, lo que supone casi un 19% más que el pasado año.

Recuerde que seguimos a su disposición, tanto por teléfono (96 351 66 44/96 352 68 65) como por correo electrónico avacu@avacu.es, recordando que para las citas personales en la oficina es necesario solicitar cita previa.



* Entre 2006 y 2013, 21 empresas fabricantes y distribuidoras de marcas de automóviles intercambiaron información estratégica y comercialmente sensible a fin de evitar la libertad de mercado en la venta y la posventa de vehículos, cargando un sobrecoste a los compradores