

Estadística AVACU 2024: La dana desbanca a las telecomunicaciones de los cinco sectores más problemáticos para los valencianos

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido, durante 2024, **18.458 consultas y reclamaciones por parte de los consumidores valencianos** (lo que supone poco más de un 22 % más que en 2023), en un año marcado por la tragedia de la dana que sacudió la provincia de Valencia el pasado 29 de octubre. Uno de los datos a destacar es la desaparición del sector de las telecomunicaciones de los cinco más problemáticos, siendo estos:

SECTOR	2024	2023	2022	2021	2020	2019
BANCOS	3.015	2.079	2.235	1.511	1.388	1.270
VIAJES	1.657	1.197	988	1.439	2.589	917
SEGUROS	1.019	990	876	777	591	720
VEHÍCULOS	981	471	2.987	1.504	197	174
VIVIENDA	791	595	802	695	913	807
TELECOMUNICACIONES	789	1.066	1.105	1.643	1.794	2.085

Como ya ocurrió el pasado año, el sector de **Bancos y Financieras** se mantiene en primer lugar, incrementando las consultas y reclamaciones, que se han centrado en problemas derivados del cobro de comisiones, el cierre de sucursales, el funcionamiento interno de los propios bancos o el endurecimiento de las condiciones de productos contratados.

En segundo lugar se mantiene el sector de **Viajes**, que también ha visto incrementadas sus cifras con respecto a 2024, por quejas relativas a retrasos y cancelaciones de vuelos, algunos de ellos motivados por un aumento del número de vuelos en épocas sensibles de viajes así como las causas de fuerza mayor, además de las incidencias habituales con la pérdida del equipaje y las reclamaciones presentadas relacionadas con la política de equipaje de mano restrictiva de muchas aerolíneas de bajo coste. Asimismo, el sector ferroviario ha aumentado su número de reclamaciones debido a los retrasos e incidencias que durante este último año se han producido.



El sector de **Seguros** sube al tercer puesto, con consultas y reclamaciones sobre cuestiones básicas relativas a las condiciones cubiertas o no en la póliza y sus posibles discrepancias, con el aumento de la prima a la hora de renovar la póliza y diferencias entre solicitar la no renovación de la póliza y la posibilidad de cancelar la misma. Pero ha sido tras la dana cuando el número de consultas relacionadas con este sector se ha disparado, al recibir numerosas dudas relativas a cómo actuar, cómo iniciar expedientes con el Consorcio de Seguros, responsabilidades de los seguros contratados...

Un sector que vuelve a los cinco primeros es el de **Vehículos**, principalmente por consultas y reclamaciones vinculadas a defectos y problemas surgidos en vehículos tanto nuevos como de segunda mano a efectos de la aplicación de la ley de garantías, así como también derivados de los siniestros tras las inundaciones de octubre en la provincia de Valencia.

Y cierra estos cinco principales sectores otro tradicional que en los últimos años había perdido fuerza, como es el de **Vivienda**, con quejas relativas a cuestiones con el alquiler de la vivienda, contratos y subida del precio del alquiler, incumplimientos de ciertas obligaciones por parte del propietario, así como problemas existentes con deficiencias o defectos en la compra de viviendas nuevas y consultas y reclamaciones vinculadas a las comunidades de propietarios.

Tal y como hemos señalado, uno de los aspectos a destacar es que el sector de las **Telecomunicaciones** ha descendido hasta el sexto lugar, un dato importante pues la telefonía, internet, televisión... han acumulado miles de consultas y reclamaciones desde hace más de 20 años, situándose desde entonces entre los cinco sectores más problemáticos y en primer lugar durante muchos años.

Recuerde que seguimos a su disposición para cualquier duda o consulta a través de nuestra página web www.avacu.es y en el correo electrónico avacu@avacu.es.