

Balance AVACU 2025: el sector de seguros se sitúa en el puesto número uno de los más problemáticos para los valencianos

- Reemplaza a Bancos y Financieras, que en los últimos años había superado a sectores tradicionales como telecomunicaciones, vivienda o viajes

Valencia, 8 de enero de 2026 — Durante el pasado año, en la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios hemos recibido un total de 17.239 consultas y reclamaciones por parte de los consumidores valencianos, lo que supone una ligera disminución con respecto a 2024, debido principalmente a que, en ese año, llevamos varios procedimientos judiciales que afectaron a un número importante de consumidores englobados en diferentes colectivos, mientras que en 2025 se ha recibido un mayor número de consultas individuales.

Los cinco principales sectores que más quejas han ocasionado a los consumidores valencianos han sido:

| SECTOR | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| SEGUROS | 1.488 | 1.019 | 990 | 876 | 777 |
| BANCOS | 1.309 | 3.015 | 2.079 | 2.235 | 1.511 |
| VIAJES | 1.296 | 1.657 | 1.197 | 988 | 1.439 |
| VEHÍCULOS | 1.256 | 981 | 471 | 2.987 | 1.504 |
| ELECTRICIDAD | 835 | 623 | 784 | 902 | 863 |

El principal sector en 2025 ha sido el de **Seguros**, desbancando a otros sectores que tradicionalmente han ocupado este lugar en los últimos años, como pueden ser Bancos, Telecomunicaciones o Vivienda. Esto es debido a la tramitación y continuación de expedientes relacionados con la dana del 29 de octubre de 2024, así como los casos habituales relativos al aumento de prima sin comunicación previa, desacuerdos con la resoluciones de siniestros y dudas sobre las coberturas contratadas .

En segundo lugar encontramos el sector de **Bancos y Financieras**, que ha disminuido considerablemente sus cifras ya que en 2024 se tramitaron centenares de reclamaciones relativas a los gastos de formalización de hipotecas, manteniéndose, en todo caso, las reclamaciones relacionadas a fraudes y estafas, cobro de comisiones y problemas con las tarjetas de crédito.



AVACU

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS

Contacto: 96 394 29 77 / 627 73 99 03

avacuprensa@avacu.es

AVACU en [Facebook](#) / [Instagram](#) / [X](#)
c/ Dr. Sumi 28, bajo 46005 Valencia

El sector de **Viajes** sigue siendo otro de los que más problemas genera, por cuestiones relacionadas con retrasos o cancelaciones de vuelos y la tramitación de las indemnizaciones previstas, así como problemas con los equipajes facturados, a lo que hay que sumar las reclamaciones presentadas por los problemas de retrasos con los viajes en tren, de los cuales llevamos dos años en auge por las graves incidencias que se están produciendo en este sector.

En cuarto lugar, el sector **Vehículos** continúa acaparando consultas, relativas, sobre todo, a defectos e incumplimiento de la garantía legal en vehículos de segunda mano, derivados del aumento de las compras de este tipo de automóviles por afectados de la dana, hecho que ha generado un aumento muy significativo de consultas y reclamaciones en este sector.

Por último, se mantiene en estos cinco primeros sectores más problemáticos el de **Electricidad**, por cambios no solicitados ni autorizados de compañías y problemas derivados con la facturación o con la modalidad de contrato a suscribir y si dicho contrato se ajusta en realidad a las necesidades de los usuarios.

Un dato importante a señalar es la **consolidación del uso del correo electrónico y la web de AVACU** por parte de los consumidores para hacernos llegar sus consultas: más de 14.000 durante el pasado año, lo que supone un 86,3 % del total de las consultas recibidas, frente al 13,7 % de las recibidas tanto de manera presencial en nuestras diferentes oficinas como por teléfono.

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.