

## FICHA DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2021

SOPORTE	Nº
Carta	3
Registro telemático	187
Correo electrónico/web	184
Personalmente	581
Teléfono	872
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>

TIPO	Nº
Consulta	1167
Denuncia	2
Queja	1
Reclamación	657
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>

MOTIVO	Nº
Conflictos entre particulares	34
Etiquetado	
Fraude calidad	19
Garantías	404
Incumplimiento de contrato	327
Información general	61
Irregularidades facturas	525
Irregularidades prestación servicios	140
Normalización y condiciones venta	270
Peso/volumen	
Precios	47
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>

DATOS PERSONALES	
Localidad	
Provincia	
Sexo: H	796
M	1031
Edad: < 27	41
de 27-39	322
de 40-52	906
de 53-65	465
>65	93
<b>TOTAL:</b>	<b>1827</b>

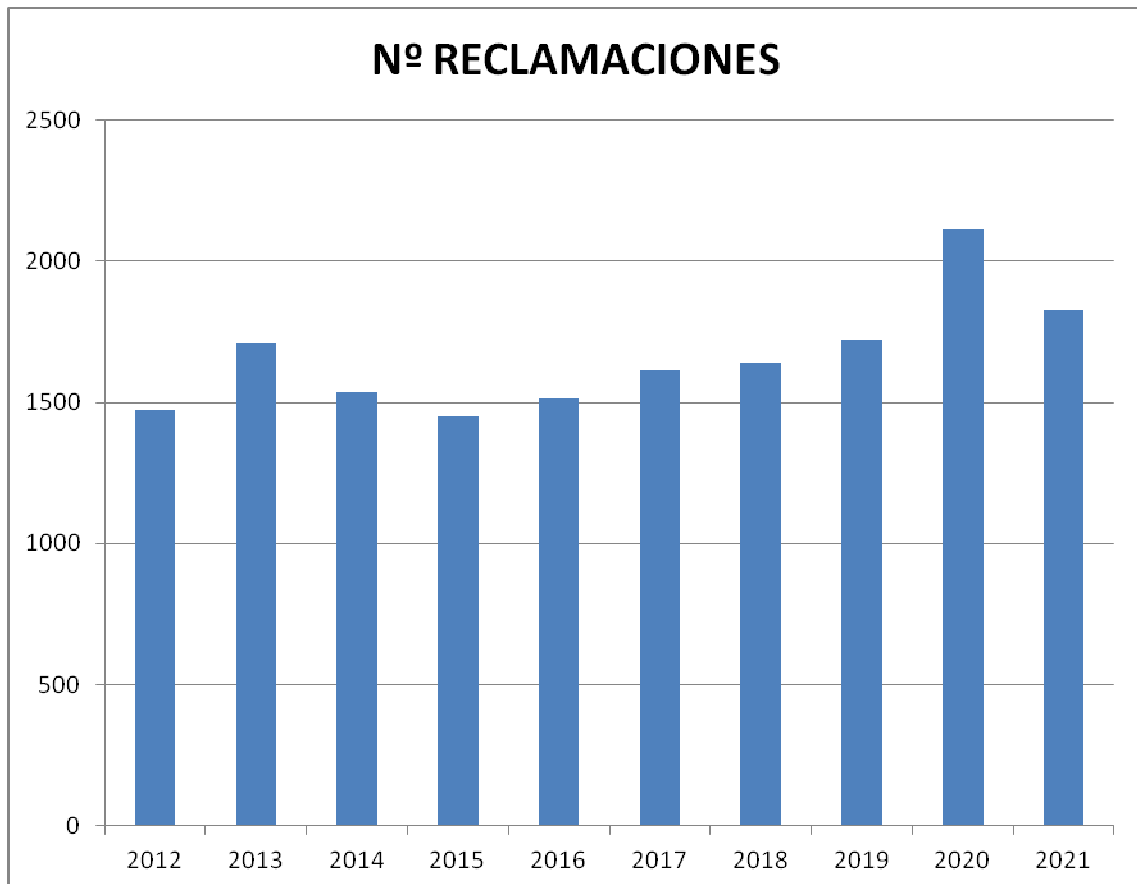
SECTOR	Nº	%
Alimentación	3	0,1%
Automoción <span style="color: red;">6º</span>	119	6,5%
Bancos/Seguros/Gestorías (80+49) <span style="color: red;">5º</span>	129	6,9%
Comercio Electrónico <span style="color: red;">4º</span>	160	8,7%
Electrodomésticos	51	2,7%
Enseñanza	17	0,9%
Gas (36)+Electricidad (262) <span style="color: red;">2º</span>	298	16,2%
Joyerías	2	0,1%
Juguetes	3	0,1%
Muebles	22	1,2%
Ocio/espectáculos/actividades deportivas	35	1,9%
Prestación de servicios a domicilio	48	2,6%
Sanidad	72	3,9%
Telecomunicaciones <span style="color: red;">1º</span>	471	25,7%
Textil/calzado	27	1,4%
Tintorerías	11	0,6%
Transportes (139+92)Turismo/Hostelería <span style="color: red;">3º</span>	231	12,6%
Vivienda	88	4,8%
OTROS	40	2,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>	

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	
Información/resolución	1195
Mediación	623
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	
Servicio Provincial	3
Vía arbitraje de Consumo	6
OTROS	
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>



## 1- EVOLUCION DE LAS RECLAMACIONES TOTALES (Años 2012-2021)

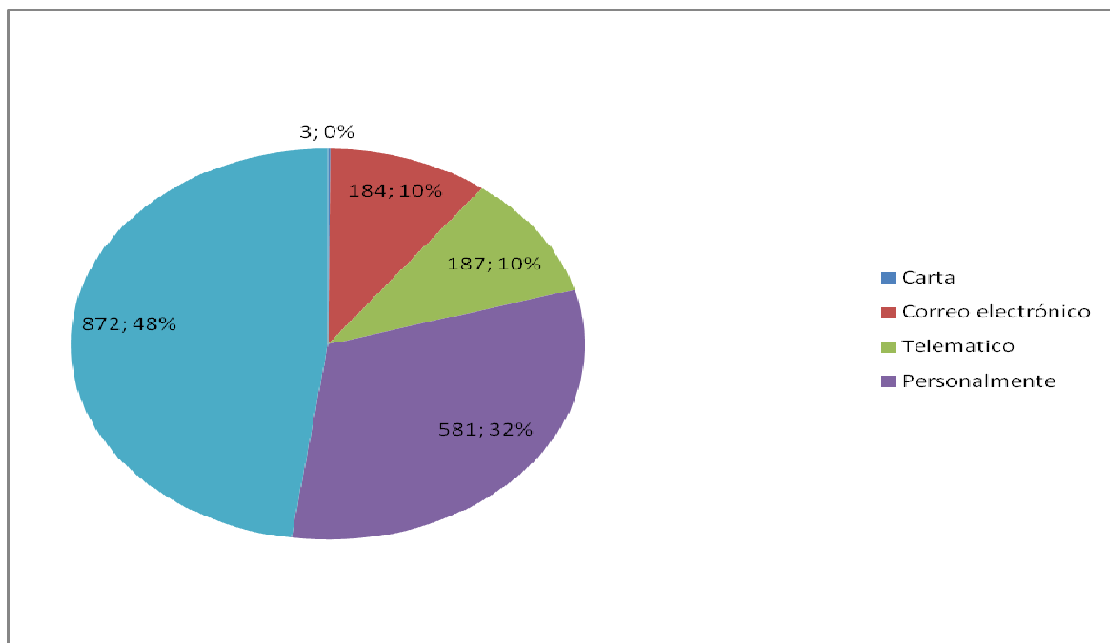
AÑO	Nº RECL
2012	1471
2013	1710
2014	1535
2015	1452
2016	1512
2017	1615
2018	1641
2019	1721
2020	2115
2021	1827





## 2.- RECLAMACIONES PRESENTADA SEGÚN EL SOPORTE (2021)

TIPO	Nº	%
carta	3	0,1%
correo electrónico	184	10%
Registro telemático	187	10,1%
Presencialmente	581	31,8%
teléfono	872	47,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>	



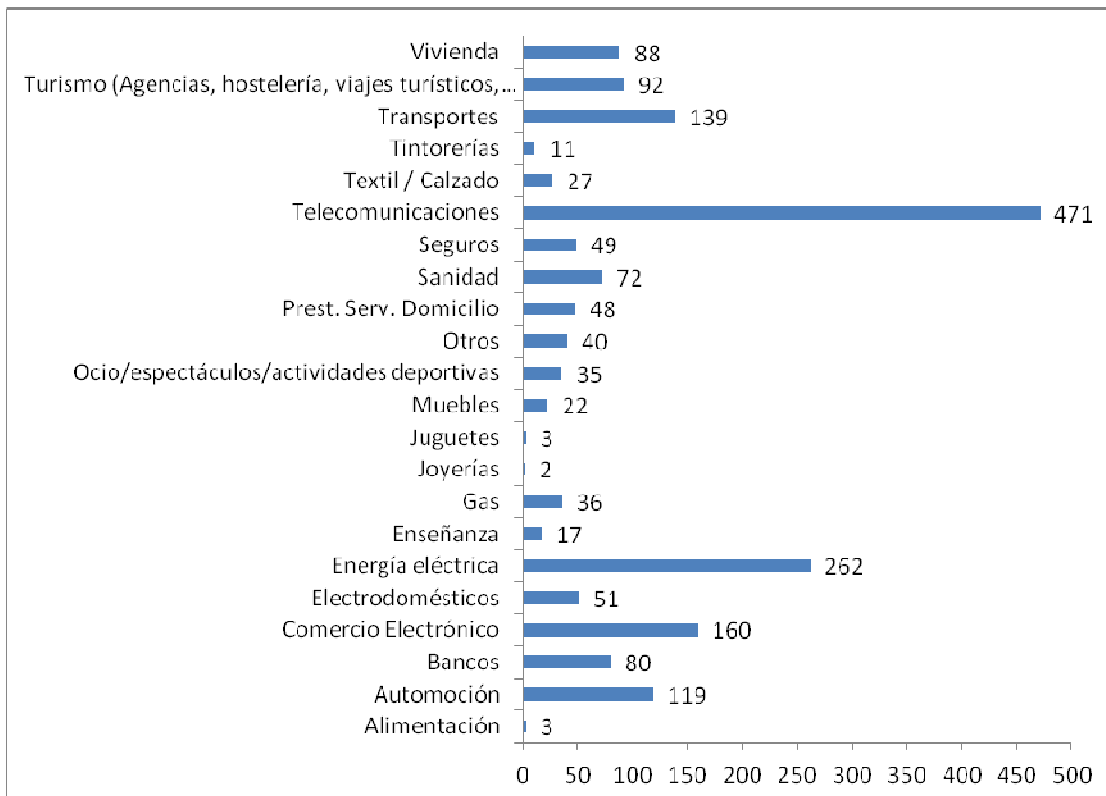
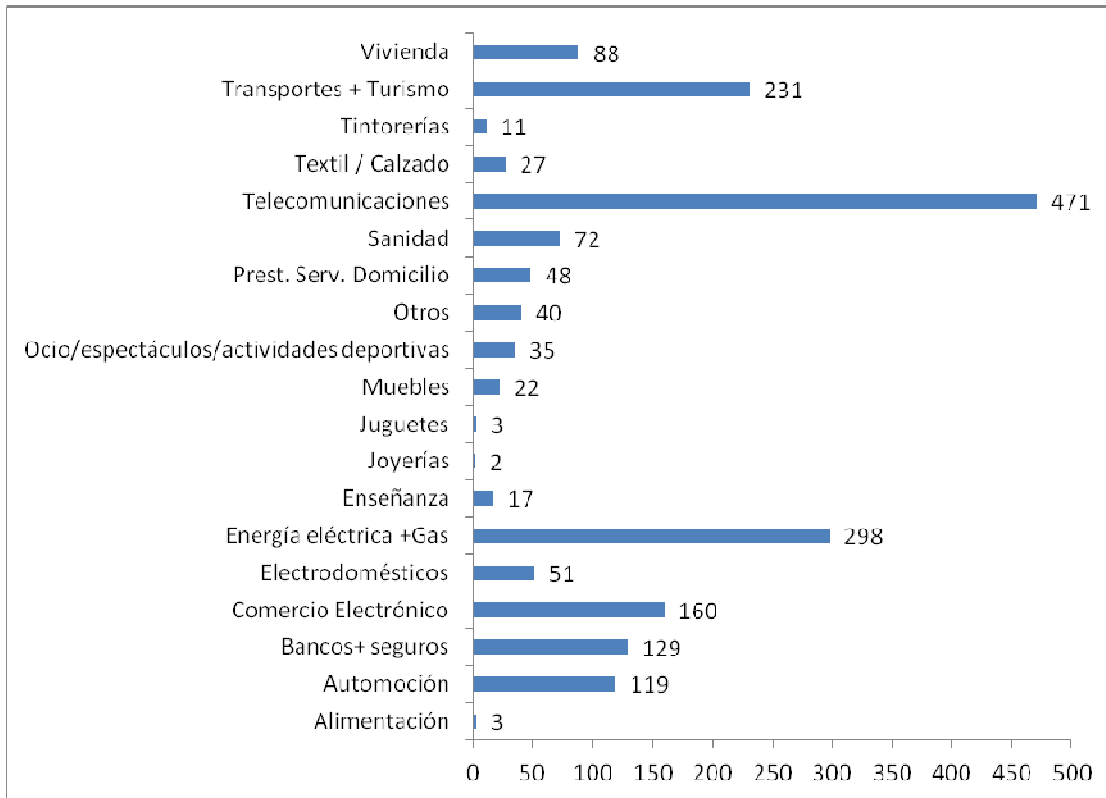


### 3.- SECTORES RECLAMADOS (2021)

Sector	Nº	Mal
Alimentación	3	0,1%
Automoción	119	6,5%
Bancos + seguros	129	6,9%
Comercio Electrónico	160	8,7%
Electrodomésticos	51	2,7%
Energía eléctrica+Gas (262+36)	298	16,2%
Enseñanza	17	0,9%
Joyerías	2	0,1%
Juguetes	3	0,1%
Muebles	22	1,2%
Ocio/espectáculos/actividades deportivas	35	1,9%
Otros	40	2,1%
Prest. Serv. Domicilio	48	2,6%
Sanidad	72	3,9%
Telecomunicaciones	471	25,7%
Textil / Calzado	27	1,4%
Tintorerías	11	0,6%
Transportes+ Turismo (139+92)	231	12,6%
Vivienda	88	4,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>	



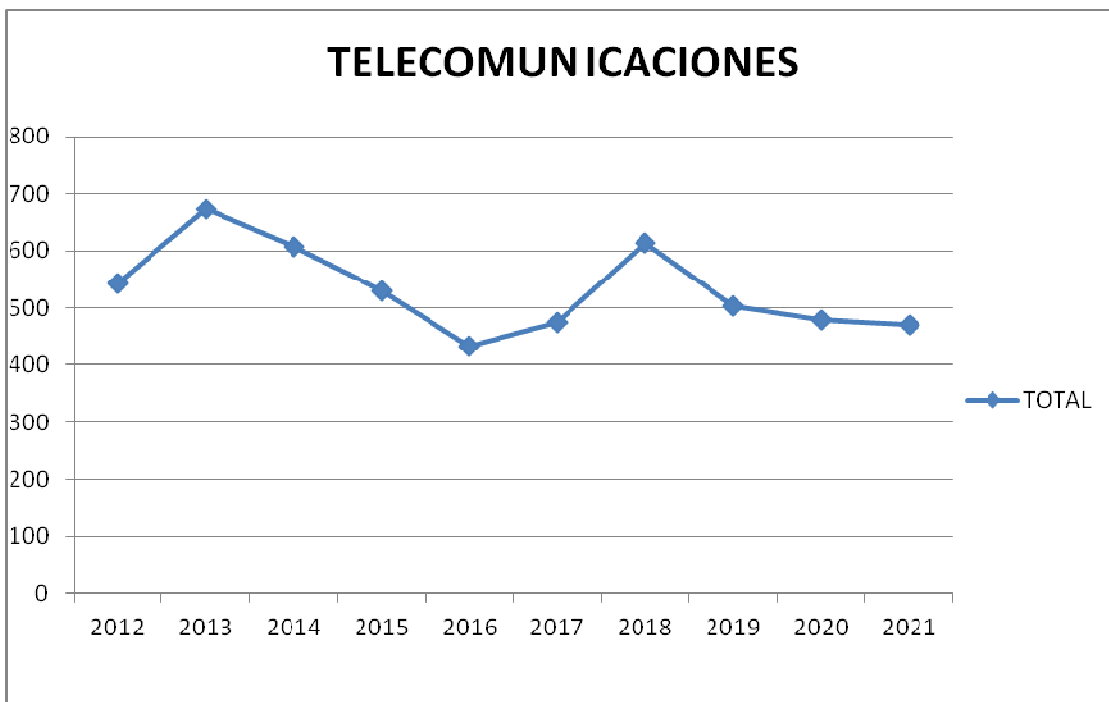
Algunos sectores se han unificado por ser similares:





### 3.1-EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE TELECOMUNICACIONES (AÑOS 2012-2021)

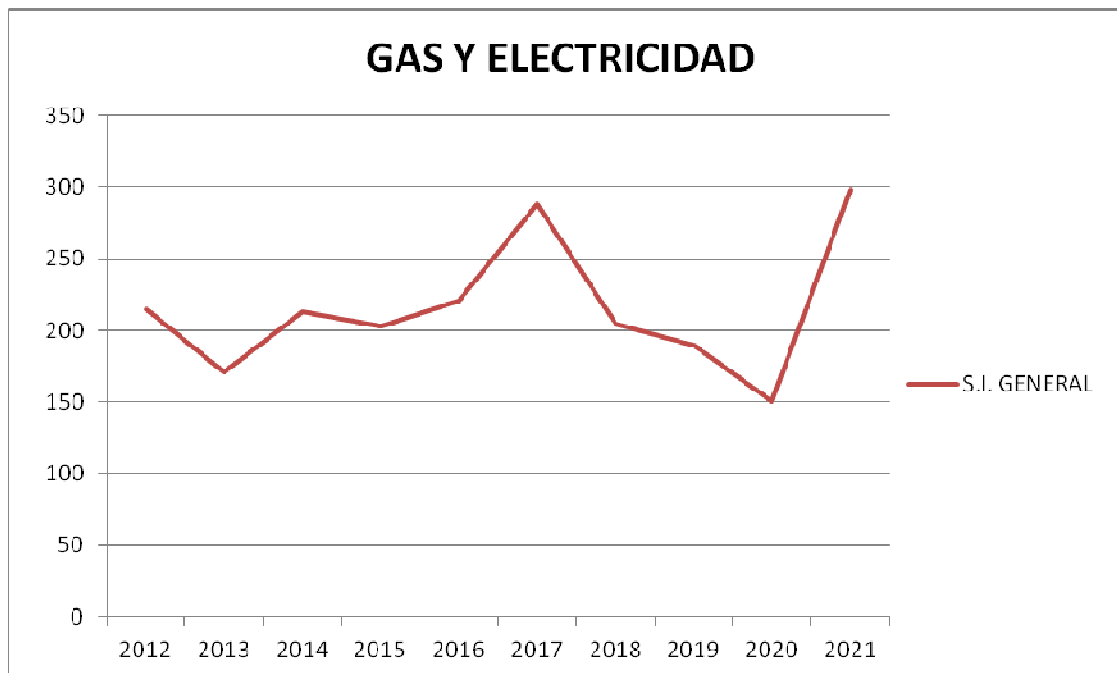
AÑO	TOTAL
2012	543
2013	673
2014	607
2015	530
2016	432
2017	474
2018	613
2019	504
2020	480
2021	471





### 3.2-EVOLUCIÓN DEL SECTOR SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL (LUZ, GAS) (2012-2021)

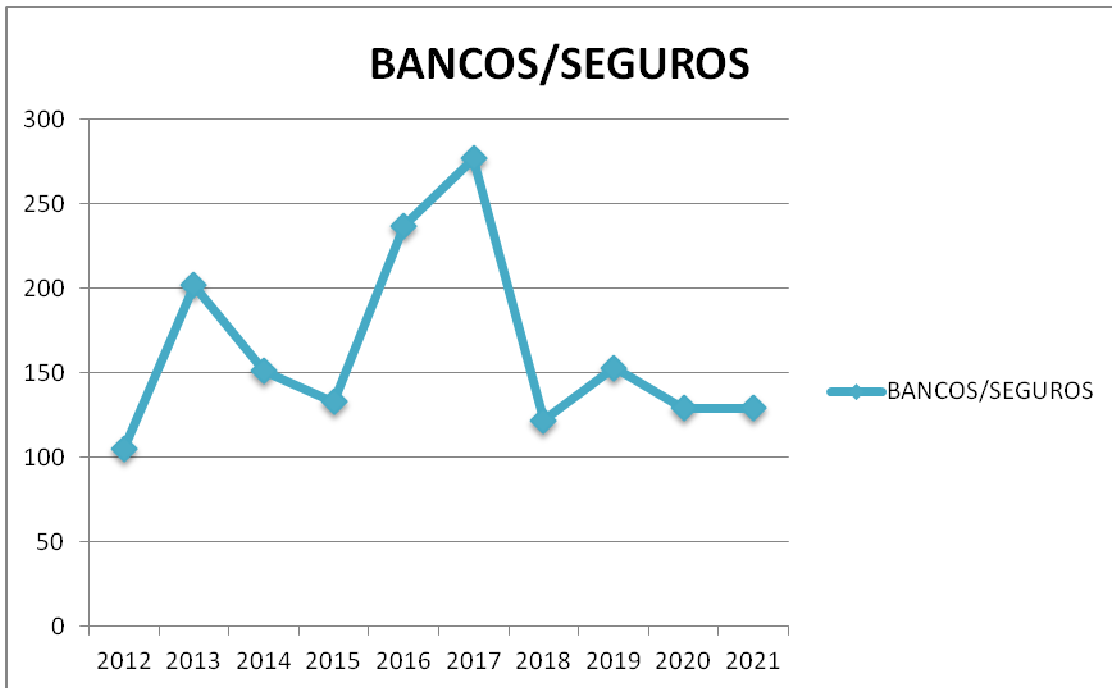
AÑO	S.I. GENERAL
2012	215
2013	171
2014	213
2015	203
2016	221
2017	288
2018	205
2019	189
2020	151
2021	298





### 3.3- EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL SECTOR BANCOS/SEGUROS (2012-2021)

AÑO	BANCOS/SEGUROS
2012	105
2013	202
2014	151
2015	133
2016	237
2017	277
2018	122
2019	153
2020	129
2021	129

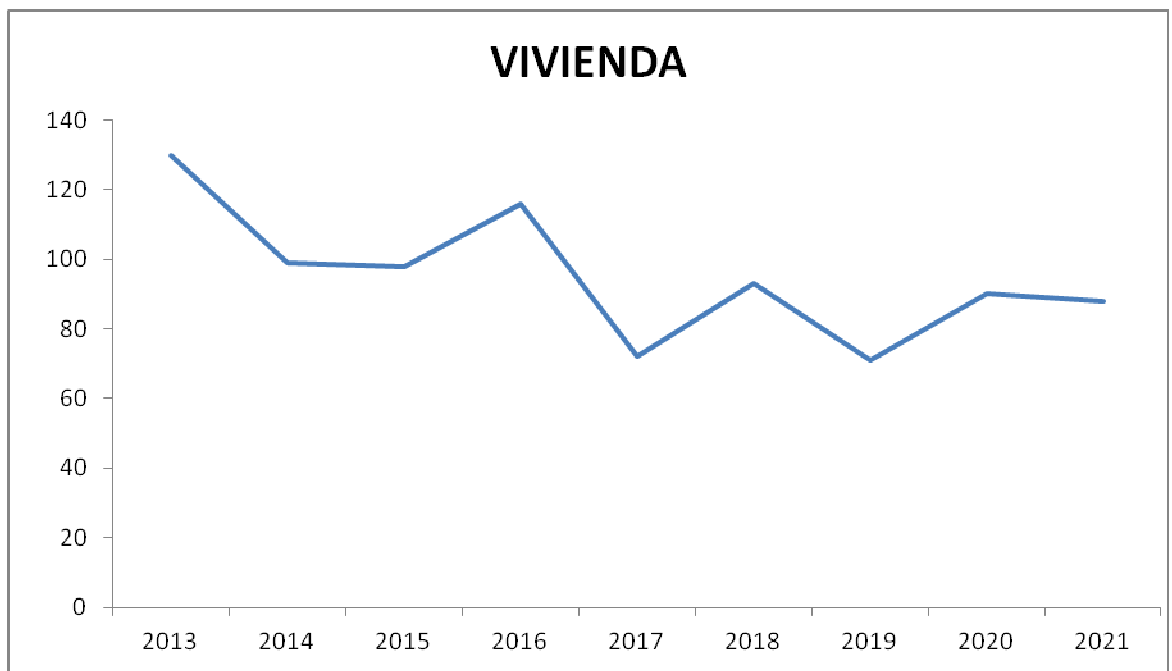






### 3.4-EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL SECTOR VIVIENDA (2012-2021)

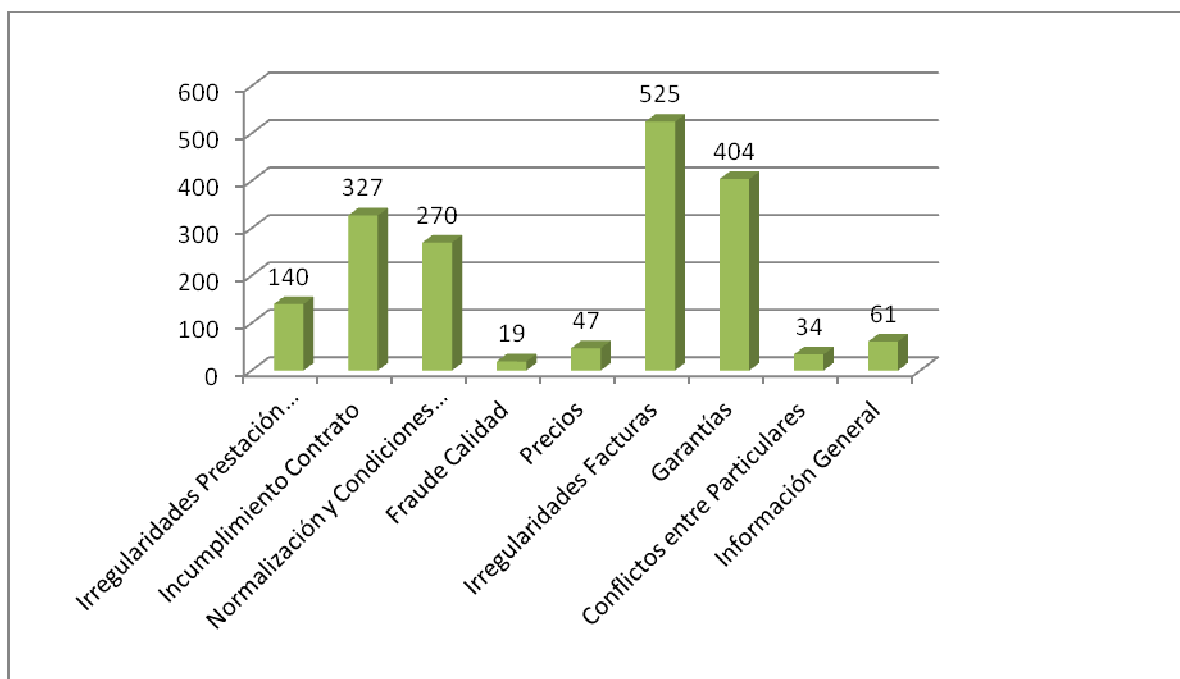
AÑO	VIVIENDA
2012	129
2013	130
2014	99
2015	98
2016	116
2017	72
2018	68
2019	71
2020	90
2021	88





#### 4.-MOTIVOS DE LOS CONSUMIDORES PARA RECLAMAR (2021)

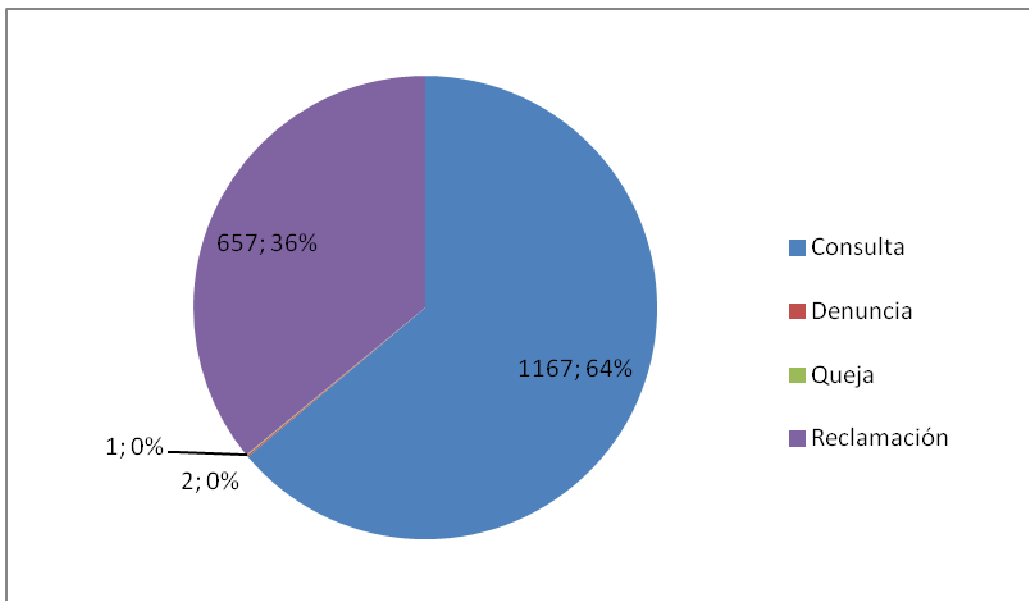
MOTIVO	Nº	%
Irregularidades Prestación Servicio	140	7,6%
Incumplimiento Contrato	327	17,8%
Normalización y Condiciones Venta	270	14,7%
Fraude Calidad	19	1,0%
Precios	47	2,5%
Irregularidades Facturas	525	28,7%
Garantías	404	22,1%
Conflictos entre Particulares	34	1,8%
Información General	61	3,3%
TOTAL	1827	





## 5.-CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR EL TIPO DE DEMANDA (2021)

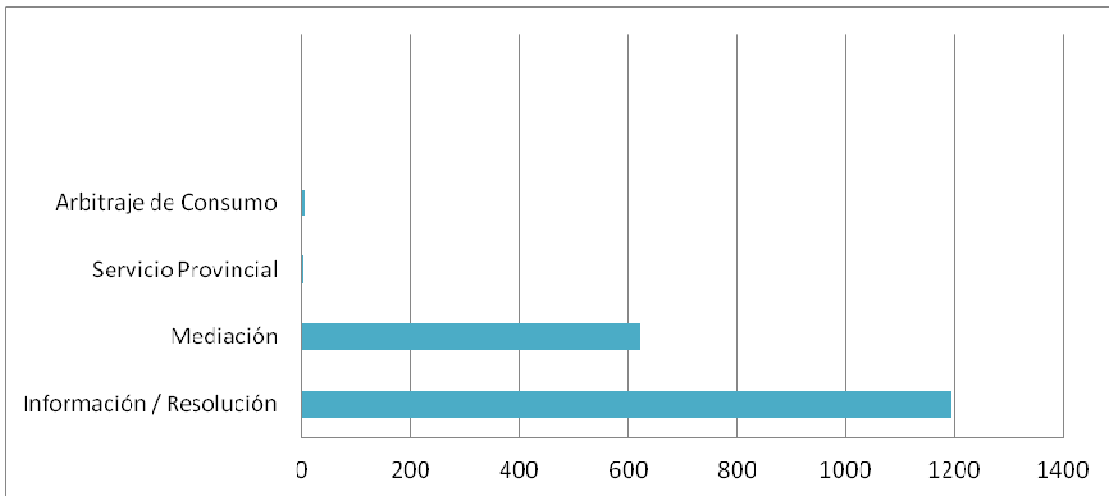
TIPO DE DEMANDA	Nº
Consulta	1167
Reclamación	657
Denuncia	2
Queja	1
TOTAL	1827





## 6.-CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN EL DESTINO (2021)

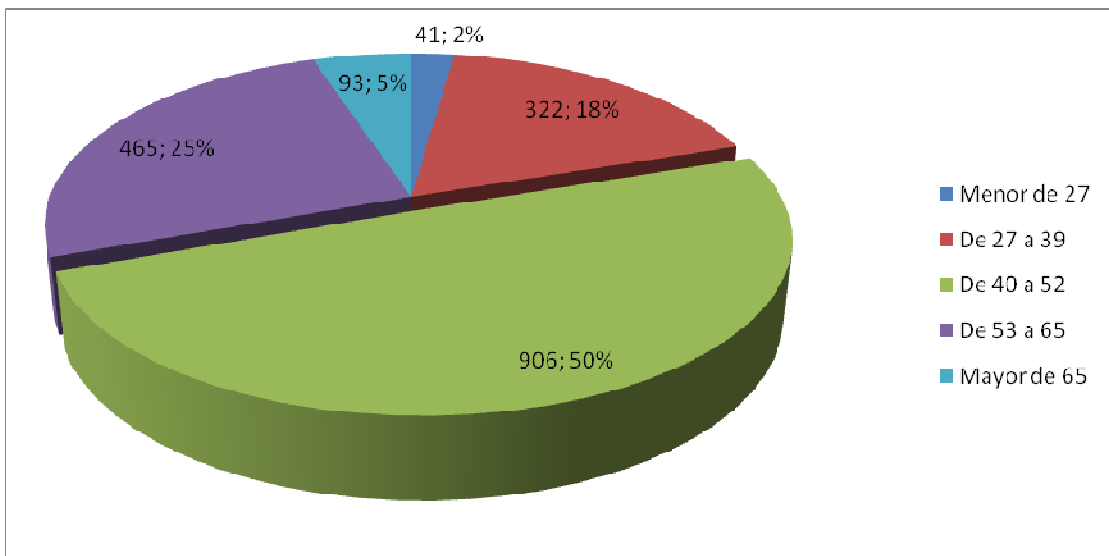
Destino	Nº	%
Información /Resolución	1195	65,4%
Mediación	623	34,0%
Vía Arbitraje de Consumo	6	0,1%
Servicio Provincial	3	0,1%
TOTAL	1827	





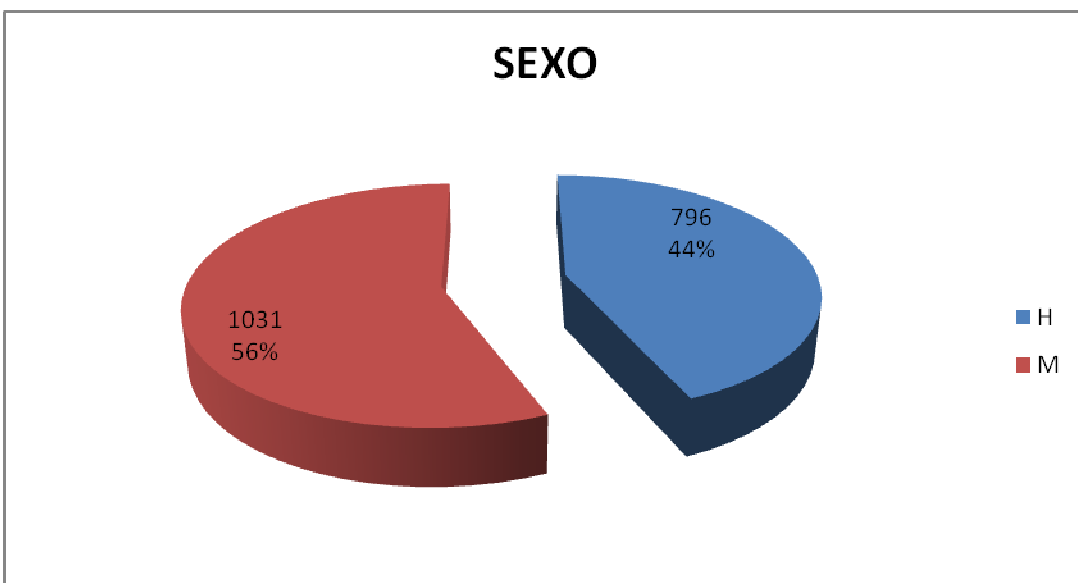
## 7.-CLASIFICACIÓN SEGÚN LA EDAD Y EL SEXO (2021)

Edad	Nº
<27	41
de 27-39	322
de 40-52	906
de 53-65	465
> 65	93
<b>Total</b>	<b>1827</b>





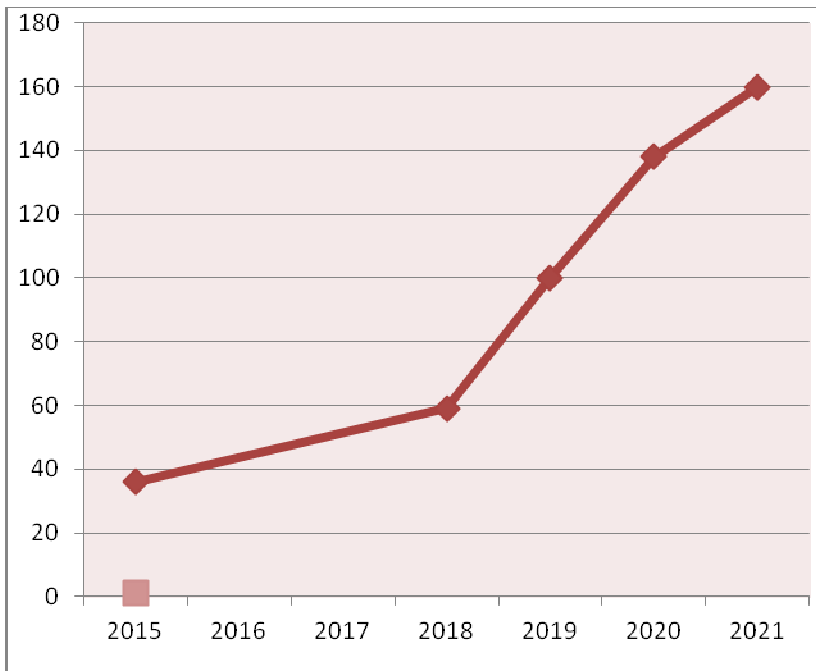
SEXO ( H/M )	Nº
H	796
M	1031
<b>TOTAL</b>	<b>1827</b>





## 8.- EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO

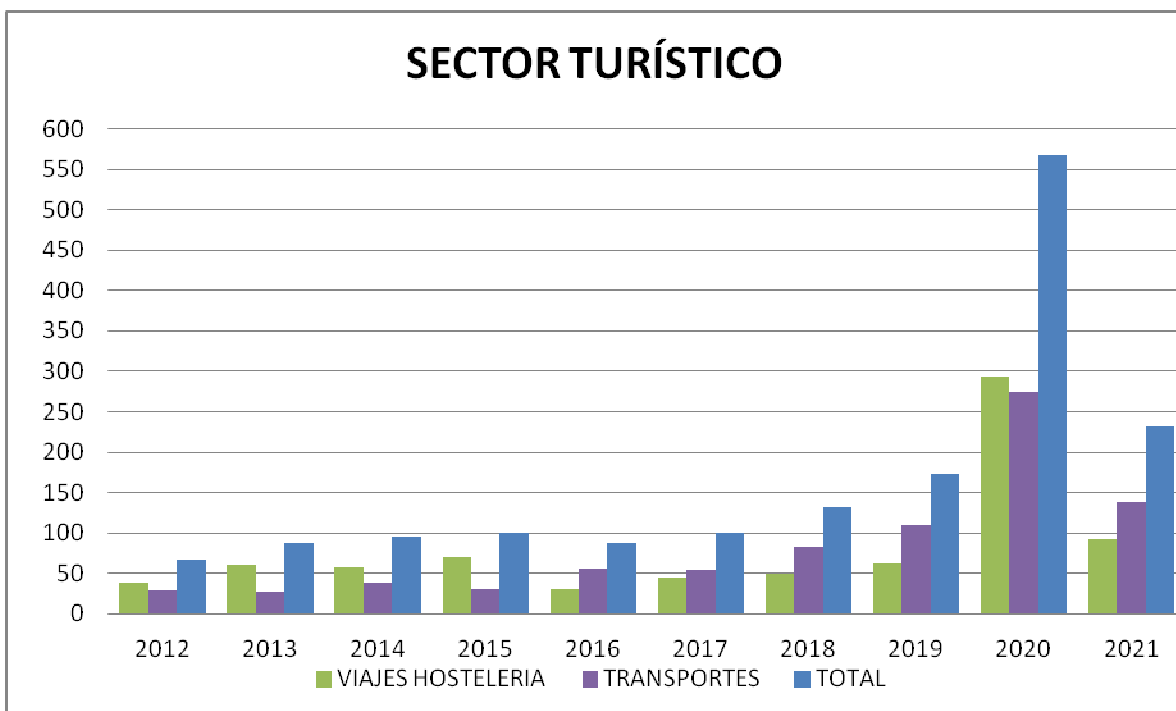
AÑO	TOTAL
2015	36
2016	20
2017	61
2018	59
2019	100
2020	138
2021	160





## 9.- EVOLUCIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

AÑO	VIAJES, HOSTELERIA	TRANSPORTES	TOTAL
2012	38	29	67
2013	60	28	88
2014	58	38	96
2015	70	31	101
2016	31	56	87
2017	45	55	100
2018	49	83	132
2019	63	110	173
2020	293	275	568
2021	92	139	231







## 10.- EVOLUCIÓN DEL SECTOR “SANIDAD”

AÑO	SANIDAD
2011	18
2012	22
2013	25
2014	13
2015	13
2016	18
2017	28
2018	40
2019	53
2020	160
2021	72

