

Suben también los asesoramientos ante servicios sanitarios por el cierre de clínicas dentales.

Nuestra Asociación atendió casi un 25% más de consultas respecto al año anterior.

Sin duda, 2020 ha sido uno de los años más complicados que se recordarán. También en materia de Consumo. Esta Asociación no ha dejado de trabajar ni un solo momento, ya que, el pasado año también vino cargado de consultas y reclamaciones ante situaciones, en muchos casos, vinculadas a la crisis por Covid-19 y de personas consumidoras que necesitaban asesoramiento específico y de resolución de sus incidencias en aquellos momentos. De hecho, **el número de consultas aumentó respecto a 2019 en un 24,7%**. Y 2021 también se ha iniciado de forma muy similar.

Por ello, tras realización del balance anual de consultas, nuestra Asociación hace públicos los resultados de aquellos sectores que más dudas e incidencias generaron en 2020 entre las personas consumidoras.

El sector de las **telecomunicaciones** fue, de nuevo, el sector más reclamado. Casi el 20% de las consultas recibidas estaban relacionadas a telefonía fija o móvil, servicios de Internet o televisión, etc. Destacan aquí las incidencias por portabilidades mal efectuadas o penalizaciones por permanencias, entre otras muchas, dado que, la mayor parte de los usuarios mantienen todos los servicios de telecomunicaciones asociados a un pack con la

misma empresa.

Un sector que ha visto dispararse el número de consultas ha sido el del **transporte aéreo**. Sin duda, la crisis sanitaria y los miles de vuelos cancelados, han supuesto que esta área duplique la cifra de preguntas, enfocadas la mayor parte de ellas a servicios cancelados a espera de reembolso por parte de las aerolíneas.

Muy relacionado a este sector, aparecen otros que han visto multiplicadas las incidencias, como son los **servicios de ocio, donde se incluyen los servicios de agencias de viajes, viajes combinados o, entre otros, hoteles y otros alojamientos**. El virus dejó en el aire miles de viajes programados y, a pesar de haber transcurrido casi un año, todavía son muchas las personas consumidoras que se encuentran a espera de la devolución de los importes de esos servicios cancelados.

Los suministros siempre son una de las áreas que mayor duda genera en los usuarios, siendo la **electricidad** la más destacada. Consultas sobre la facturación, contratación o servicios añadidos como los de mantenimiento son las más frecuentes.

Por desgracia, el 2020 también trajo el cierre de importantes sucursales de **clínicas dentales**, dejando a miles de pacientes con tratamientos inconclusos o sin comenzar. Por ello, este sector de servicios sanitarios también ha experimentado una fortísima subida, alcanzando casi el 9% del total de quejas.

DESGLOSE DE CONSULTAS POR ÁREAS

Bienes de consumo: 10,43%

Destacan consultas sobre vehículos nuevos (2,17%) y de segunda mano (1,3%)

Servicios generales y de consumo: 5,18%

Destacan consultas sobre servicios inmobiliarios: 3,4%.

Servicios financieros: 11,42%

Destacan consultas sobre servicios financieros: cuentas y servicios (2,57%) e hipotecas (2,53%).

Servicios postales y comunicaciones electrónicas: 19,83%

Destacan consultas sobre telefonía fija (incluye packs): 13,51%

Servicios de transporte: 8,26%

Destacan consultas sobre transporte aéreo: 6,76%.

Servicios de ocio: 13,47%

Destacan consultas sobre servicios de agencias de viaje (6,52%), viajes combinados (2,02%) y hoteles y otros alojamientos (2,02%).

Energía y agua: 7,35%

Destacan consultas sobre electricidad: 5,81%.

Salud: 9,17%

Destacan consultas sobre servicios sanitarios: 8,77%.

Educación: 1,3%

Otros: 13,59%

En cuanto al número de reclamaciones, trámites y denuncias, los sectores con mayor número son telecomunicaciones, transporte aéreo, servicios de agencias de viaje y suministro eléctrico.

Nuestra labor

La Unión de Consumidores de Málaga ha doblado sus esfuerzos en estos tiempos de pandemia, reforzando todas sus vías de atención directa e incluso aumentando el tiempo para ello debido al gran número de consultas que se recibieron en los meses del confinamiento más duro. En ningún momento se ha dejado de trabajar de forma incansable en beneficio de las personas consumidoras, que, en muchas ocasiones se vieron desprotegidas, incluso por la propia Administración. Todos estos meses nuestra atención ha sido – y continúa siendo - directa y personalizada, telemática cuando la situación lo ha requerido, creando también muchos proyectos especializados en los efectos y evolución del consumo por esta crisis sanitaria. La saturación administrativa ha derivado cientos de consultas en nuestra Asociación, que, ha hecho acopio de los recursos disponibles, no sin todo tipo de dificultades, para atender el aumento desproporcionado de consultas de estos meses, ya que, en muchas ocasiones, fuimos (y todavía hoy somos) la única referencia para ellos. Agradecemos a la ciudadanía la confianza depositada en nuestra organización, cuyo único objetivo desde 1985 es garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras, más si cabe en momentos como los actuales.