

**La Unión de Consumidores de Málaga ha recibido un total de 4.687 consultas y reclamaciones en el tercer trimestre de 2009, un 9 por ciento más que en el mismo periodo de 2008.**

**Las consultas han aumentado un 20,6 por ciento y las reclamaciones han descendido cerca de un 9 por ciento respecto a 2008.**

Cerca de 4.700 consultas y reclamaciones ha recibido la Unión de Consumidores de Málaga en el tercer trimestre del año (julio, agosto y septiembre) un 9,17 por ciento más que en el mismo periodo del año pasado.

Hay que destacar que el número de consultas ha aumentado de forma considerable, en torno a un 20,6 por ciento más respecto al año pasado, debido a que la Unión de Consumidores de Málaga es la única organización de consumidores que atiende, informa y asesora gratuitamente a cualquier ciudadano como consumidor y usuario independientemente de que sea socio o no de la organización.

El número de reclamaciones tramitadas por la organización ha descendido casi un 9 por ciento, una bajada que obedece a la disminución de las compras debido a la situación de crisis actual, aunque según el presidente de la Unión de Consumidores de Málaga, Jesús Burgos, este descenso no es proporcional a la bajada registrada en las compras por lo que se entiende que también ha empeorado la relación del consumidor y usuario con bienes, productos y servicios.

Debido a acontecimientos que han afectado a muchos malagueños como consumidores y usuarios, como es el caso del cierre de Dental Line, la Unión de Consumidores de Málaga está atendiendo a todos los afectados que han acudido a la organización y les ha tramitado la hoja de quejas y reclamaciones. Estas reclamaciones serán presentadas por la federación regional ante la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

Según la comparativa, las telecomunicaciones (19%) los servicios bancarios (16,2), el sector del turismo, ocio, hostelería, restauración (12%) y el comercio (11,5%) siguen liderando el número de consultas y reclamaciones recibidas por la Unión de Consumidores de Málaga.

## Reclamaciones tercer trimestre 2009

Escrito por

Lunes, 02 de Noviembre de 2009 09:59 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:18

---

En cuanto al sector de telecomunicaciones la mayoría de las denuncias están motivadas por abusos y fraudes en servicios de telefonía fija y móvil y acceso a Internet. Las telecomunicaciones móviles continúan recibiendo más reclamaciones que la telefonía fija y el acceso a Internet. No admitir las solicitudes de baja de los usuarios, imponer penalizaciones por la cancelación de servicios, publicidad engañosa e incumplimiento de las ofertas son algunos de los motivos de las reclamaciones a lo que hay que sumar las estafas por llamadas a líneas con prefijo 905 o irregularidades de descargas de contenidos para móviles.

Dentro del sector de suministros, que ocupa el noveno lugar con más de un 16% de las reclamaciones, hay que destacar que han aumentado el número de consultas y reclamaciones, hasta un 90 por ciento, en relación con el suministro eléctrico debido fundamentalmente al cobro de las facturas de forma mensual y a los cambios y falta de información de la liberalización del sector eléctrico y la tarifa de último recurso.

La bajada detectada en el sector de la vivienda, corresponde al descenso en el número de compraventas de viviendas y de alquileres en Málaga y también a la puesta en marcha a finales de 2008 del área de Asesoramiento Inmobiliario y Financiero totalmente gratuito y pionero que ofrece la Unión de Consumidores de Málaga a todos los ciudadanos que lo necesiten.

**Tercer trimestre 2009:**

## Reclamaciones tercer trimestre 2009

Escrito por

Lunes, 02 de Noviembre de 2009 09:59 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:18

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL	%
1. TELECOMUNICACIONES	527	331	858	19,03
2. SERVICIOS BANCARIOS	529	204	733	16,26
3. TURISMO, OCIO, HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN	364	172	536	11,89
4. COMERCIO	346	171	517	11,47
5. TRANSPORTES	263	140	403	8,94
6. REPARACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	223	155	378	8,38
7. SEGUROS	203	73	276	6,12
8. VIVIENDA	187	74	261	5,79
9. SUMINISTROS	179	77	256	5,68
10. SERVICIOS SANITARIOS	77	76	153	3,39
11. ADMINISTRACIÓN	65	11	76	1,69
12 EDUCACIÓN	45	17	62	1,38
13. MENSAJERÍA	45	13	58	1,29
OTROS	60	60	120	2,66
<b>TOTAL</b>	<b>3113</b>	<b>1574</b>	<b>4687</b>	<b>100</b>

Tercer trimestre 2008:

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL	%
1. TELECOMUNICACIONES	434	328	762	17,749
2. SERVICIOS BANCARIOS	354	266	620	14,44
3. TURISMO, OCIO, HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN	350	268	618	14,39
4. COMERCIO	297	197	494	11,50
5. REPARACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	207	155	362	0,43
6. TRANSPORTES	192	140	332	7,73
7. VIVIENDA	209	98	307	7,15
8. SUMINISTROS	167	116	283	6,59
9. SEGUROS	172	56	228	5,31
10. SERVICIOS SANITARIOS	49	13	62	1,44
11. EDUCACIÓN	32	6	38	0,88
12. ADMINISTRACIÓN	33	4	37	0,86
13. MENSAJERÍA	25	7	32	0,86
14. OTROS	59	59	118	2,74
<b>TOTAL</b>	<b>2580</b>	<b>1713</b>	<b>4293</b>	<b>100</b>