

## El 42% de las denuncias de los onubenses en FACUA en 2015 fue por fraudes en telecomunicaciones

Los fraudes de las compañías de telecomunicaciones causaron el 41,9% de las denuncias de los consumidores onubenses en FACUA durante 2015 ([ver tabla](#)).

El año pasado 2.256 usuarios onubenses visitaron la sede de FACUA Huelva, en el número 12 de la calle Duque de Ahumada, contactaron con su Teléfono del Consumidor, 959 254 911, o formularon sus consultas y reclamaciones a través de la web [FACUA.org](#).

Los onubenses plantearon 1.755 consultas y 501 denuncias en un año en el que FACUA Huelva cerró con 3.526 socios en toda la provincia.

FACUA Huelva critica que en este año histórico en el que se han producido grandes fraudes empresariales sufridos por los ciudadanos, la Junta de Andalucía mantuvo su autoridad de Consumo bajo mínimos en medios técnicos y sin unas líneas de actuación marcadas por su dirección política. De hecho, la Dirección General de Consumo estuvo funcionando sin un responsable al frente durante buena parte del año.

### Telecomunicaciones, líder en denuncias en Huelva

Durante 2015, el 41,9% de las denuncias de onubenses tramitadas por FACUA fueron contra operadoras de telecomunicaciones. Los motivos de estas denuncias se deben especialmente a la subida ilegal de las tarifas de Movistar Fusión, que Telefónica lanzó al mercado con el compromiso de mantenerlas "para siempre". FACUA ha llevado a la compañía a los tribunales en una [demanda colectiva](#) a la que se han sumado 37 usuarios de Huelva.

En el sector de las telecomunicaciones, los principales motivos de las denuncias de los usuarios fueron, junto a las subidas fraudulentas de tarifas aplicadas por Movistar, Vodafone y Orange, los incumplimientos de ofertas comerciales, envíos de facturas después de que los usuarios hubieran solicitado la baja o amenazas con penalizaciones abusivas por anular contratos antes de finalizar los compromisos de permanencia. Asimismo, el cobro de llamadas no realizadas o el alta en servicios de mensajes no solicitados o publicitados de forma fraudulenta son otras de las quejas planteadas por los consumidores.

### La banca, segundo sector en denuncias de los onubenses

El segundo sector con más reclamaciones fue el de la banca y los servicios financieros, con el 22,2%. Las cláusulas suelo, las comisiones cobradas irregularmente y la aplicación de cláusulas abusivas en contratos de préstamos al consumo o hipotecarios fueron los principales motivos de las reclamaciones en el sector de la banca y las entidades financieras.

Los fraudes de la banca también contaron con la permisividad de la Junta de Andalucía. Especialmente grave es el hecho de que el macroexpediente contra la banca abierto a raíz de la denuncia de FACUA por las cláusulas suelo continúa paralizado. "Lucharé contra las cláusulas suelo con todas mis fuerzas", anunció la presidenta socialista **Susana Díaz** durante la campaña electoral andaluza.

### La automoción, en el tercer puesto debido al fraude Volkswagen

El sector de la automoción ocupa el tercer puesto del balance de reclamaciones de los usuarios onubenses con un 9,2%, debido al fraude en las emisiones contaminantes del grupo Volkswagen. 449 conductores de Huelva se han unido a la plataforma de afectados creada por FACUA, la mayor de toda la UE, que cuenta ya con más de 40.000 personas en toda España.

FACUA Huelva considera una grave irresponsabilidad la inacción de la Junta de Andalucía ante el caso Volkswagen, como ha ocurrido también con la subida de tarifas de Movistar Fusión, que representan dos muestras de su pasividad ante los fraudes masivos. La asociación ha presentado varias denuncias por ambos fraudes en representación de sus socios ante la autoridad de Consumo autonómica, que sigue sin anunciar actuaciones sancionadoras.

En cuarto lugar, las reclamaciones contra empresas del sector energético, con el 7,6%. Endesa ocupa la primera posición al tratarse de la principal comercializadora eléctrica en la comunidad autónoma. En estas denuncias tienen un lugar cada vez más destacado los fraudes que cometen las compañías a través de sus comerciales, ofertando puerta a puerta falsos descuentos que en realidad encarecen las facturas o engañando a los usuarios para que les muestren sus recibos y así poder hacerse con sus datos para modificarles fraudulentamente sus contratos.

En el sector energético, junto a los fraudes cometidos a través de los comerciales, se producen numerosas quejas por la falta de lectura de los contadores durante largos periodos, aplicando posteriormente facturas desproporcionadas. También siguen creciendo

las reclamaciones por ofertas comerciales engañosas en las que los supuestos descuentos acaban hinchando el importe de los recibos, un fraude masivo ante el que ni el Gobierno central ni el autonómico están tomando medidas.

En quinta posición en las denuncias, las compañías aseguradoras con el 5,8%. Después, las el sector del agua, con el 2,0%, y el hogar y los artículos de vestir, con el 1,4%.

### **Permisividad de la Junta ante los fraudes**

FACUA Huelva muestra su indignación ante la absoluta tolerancia del Gobierno andaluz con las empresas que se saltan la legislación de protección de los consumidores. En el último año, Consumo no hizo pública ni una sola multa por fraudes masivos.

En lo que va de legislatura la autoridad autonómica de protección a los consumidores, dependiente ahora de la Consejería de Salud, ha seguido ocultando a FACUA qué medidas lleva a cabo ante sus denuncias por los fraudes que sufren los consumidores, que muchas veces se producen de forma masiva.