

Sanidad, telecomos y banca, sectores más denunciados por los consumidores en FACUA durante 2018

Sanidad, telecomunicaciones y banca fueron los sectores más denunciados por los usuarios en FACUA-Consumidores en Acción durante 2018. El portavoz de la asociación, **Rubén Sánchez**, ha presentado este jueves en rueda de prensa su informe anual *¿Qué denuncian los consumidores?*

A lo largo del año, los consumidores plantearon 58.919 consultas y reclamaciones en FACUA y sus organizaciones territoriales ([ver tablas](#)). Así, sus equipos jurídicos abrieron 13.175 expedientes en defensa de sus asociados para reclamar la devolución de cantidades cobradas de forma irregular, el pago de indemnizaciones, la anulación de deudas incorrectas o el cumplimiento de ofertas publicitarias, obligaciones contractuales y legales, entre otras cuestiones.

En cuanto a las consultas formuladas por los consumidores en las oficinas de las organizaciones territoriales de FACUA, a través del teléfono y en la web **FACUA.org**, la cifra alcanzó las 45.744.

iDental encumbra a la sanidad al primer puesto

El balance pone de manifiesto que en 2018 el cierre de las clínicas odontológicas iDental provocó que el sector sanitario liderase por primera vez en la historia el ranking de reclamaciones en FACUA. Las telecomunicaciones se mantuvieron en la segunda posición que también ocuparon el año anterior. Por su parte, la banca bajó al tercer puesto, tras haberse situado en el primero en 2017.

FACUA supera ya los 220.000 socios, que la convierten en una de las principales asociaciones de consumidores de la Unión Europea. Cuenta con organizaciones y delegaciones territoriales en las diecisiete comunidades autónomas.

La asociación denuncia la escandalosa falta de actuaciones de las autoridades con competencia en protección de los consumidores a nivel estatal y autonómico ante los gravísimos fraudes que se vienen produciendo estos últimos años. La pasividad de las administraciones obliga a judicializar los fraudes masivos, como ha ocurrido con el *dieselgate* y las cláusulas suelo, entre otros.

iDental, la gran protagonista de 2018

El 27,4% de las reclamaciones se enmarcó en el sector sanitario, en la inmensa mayoría de casos por las irregularidades y el cierre iDental. De las 3.605 iniciadas por FACUA el año pasado por problemas en la sanidad pública y la privada, 3.380 correspondieron a las citadas clínicas odontológicas. La asociación está personada como acusación particular en la causa penal que se instruye en la Audiencia Nacional.

En el caso del segundo sector del *ranking*, el porcentaje de reclamaciones contra compañías de telecomunicaciones representó el 19,4%. Junto a las subidas fraudulentas de tarifas aplicadas por las principales compañías, destacaron las denuncias por 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.

Tras las telecomos, la banca en tercer lugar

Los casos abiertos por los equipos jurídicos de FACUA contra bancos y entidades financieras alcanzaron la cifra de 2.121, en su mayoría por los fraudes de la cláusula suelo y la imposición al consumidor del pago de todos los gastos de la formalización de la hipoteca. Fueron el 16,1% del total de reclamaciones. Las comisiones abusivas también motivaron buena parte de las denuncias.

El cuarto sector en porcentaje de reclamaciones fue el energético. Las compañías de electricidad y gas dieron lugar al 5,9% de las quejas, motivadas principalmente por irregularidades en las facturas y fraudes en la contratación. En octubre del año pasado, el Gobierno prohibió por fin las visitas de comerciales puerta a puerta, cuyos engaños han provocado multitud de altas en tarifas del mercado libre que han inflado los recibos de los afectados.

En quinto lugar en el *ranking* de quejas, casi con el mismo porcentaje que las compañías energéticas, se situó el sector del transporte, con el 5,8%. Las compañías aéreas protagonizan la mayoría de reclamaciones en este ámbito debido a los incumplimientos de sus obligaciones de abonar compensaciones económicas y pagar la comida, hoteles y el resto de gastos que sufren los afectados por cancelaciones y grandes retrasos.