

'Telecos', eléctricas y banca encabezaron las denuncias de los consumidores en el primer semestre de 2009

Durante los seis primeros meses de 2009, FACUA-Consumidores en Acción recibió 31.986 consultas y reclamaciones en su sede central y sus organizaciones territoriales ([ver tabla](#)).

La cifra supone casi el doble de las 16.345 del mismo periodo del año pasado y supera las 30.702 de todo 2008.

Entre los motivos de este gran incremento destacan las irregularidades cometidas por el sector eléctrico en los primeros meses del año, al haber aplicado las tarifas vigentes desde enero, más caras, a energía consumida en noviembre y diciembre. También se han casi duplicado las consultas relacionadas con abusos y fraudes en telecomunicaciones.

El balance de FACUA se desglosa en 29.200 consultas y 2.786 reclamaciones, que fueron atendidas desde de la sede central de la organización, con la que los consumidores contactan a través del teléfono 954 90 90 90 y el portal de Internet **FACUA.org**, así como en sus organizaciones y oficinas territoriales.

El sector en el que los consumidores denunciaron más irregularidades fue de nuevo el de las telecomunicaciones, que generó el 25,1% de las reclamaciones, seguido del suministro eléctrico (21,8%), que por primera vez en casi tres décadas ocupa uno de los primeros puestos del balance. Les siguieron los servicios bancarios (7,8%) y la compra de viviendas (7,2%). El quinto puesto lo ocupó la Administración (5,4%).

Más de 700 denuncias de oficio

Junto a las reclamaciones planteadas en representación de sus socios, FACUA presentó 706 denuncias de oficio ante las administraciones competentes, fruto de los estudios de mercado realizados por la asociación sobre distintos sectores. Las denuncias fueron dirigidas fundamentalmente contra bares y cafeterías, tiendas de alimentación, compañías aéreas y empresas de telecomunicaciones.

En cuanto a las consultas formuladas por los consumidores, el primer lugar lo ocuparon las compañías eléctricas, con el 31,8%. El segundo sector fue el de las telecomunicaciones, con el 25,9%. Después, los servicios bancarios (6,0%), la compra de viviendas (4,1%) y la compra y reparación de electrodomésticos y equipos electrónicos (3,8%).

Telecomunicaciones

Una de cada cuatro denuncias, el 25,1%, estuvo motivada por abusos y fraudes en servicios de telefonía fija y móvil y acceso a Internet. Las telecomunicaciones móviles provocan desde 2007 más reclamaciones que la telefonía fija y el acceso a Internet mediante ADSL y cable.

Entre los motivos de las reclamaciones a las compañías que ofrecen servicios de telefonía y acceso a Internet destacan las trabas para admitir las solicitudes de baja de los usuarios, la imposición irregular de penalizaciones ante la cancelación de los servicios, la publicidad engañosa, el incumplimiento de las ofertas y el cobro de servicios no contratados.

Y siguen destacando, como en 2008, las denuncias de usuarios por la [facturación de llamadas no realizadas a líneas con prefijo 905](#). Los afectados indican haber recibido facturas con decenas, cientos e incluso miles de llamadas falsas. También crecen las reclamaciones por irregularidades en servicios de descargas de contenidos para móviles (SMS Premium).

Suministro eléctrico

El segundo sector en denuncias fue el eléctrico. Y ello debido fundamentalmente a las [irregularidades que cometieron las compañías](#) al aplicar las tarifas vigentes desde enero a energía consumida en noviembre y diciembre, cobrando millones de euros de más que varias comunidades autónomas les obligaron a devolver tras las denuncias de FACUA.

En las últimas semanas, FACUA está recibiendo numerosas consultas sobre los cambios producidos en el sector. Los usuarios han sido traspasados de forma automática a las denominadas compañías de último recurso. Éstas aplican la nueva tarifa de último recurso (TUR) fijada por el Ministerio de Industria, que ha aplicado una subida desproporcionada con el lamentable objetivo, critica FACUA, de obligar a los consumidores a contratar las tarifas ofertadas por las compañías en el mercado libre.

A fecha de hoy, la gran mayoría de usuarios domésticos todavía no tienen disponibles ofertas de las grandes compañías en el mercado libre. Y los pequeños descuentos que de momento sólo ofertan a determinados usuarios o con condiciones un par de eléctricas no compensan ni de lejos las subidas aplicadas por el Gobierno.

Servicios bancarios

La banca provocó el 7,8% de las denuncias tramitadas por FACUA. Los principales motivos, irregularidades en el cobro de comisiones, especialmente las relacionadas con cuentas que se quedan en descubierto, y falta de información esencial al contratar productos financieros. Los créditos al consumo destacaron por su falta de transparencia y las excesivas comisiones aplicadas por demoras en el pago.

Ante la saturación del número de reclamaciones que está experimentando el Banco de España, [FACUA ha solicitado a su Gobernador, Miguel Ángel Fernández Ordoñez](#), que aumente los recursos personales y técnicos para su correcta gestión y el estricto cumplimiento del plazo señalado por la normativa, algo que no se está produciendo.

La asociación señala que este aumento de reclamaciones pone de manifiesto un incremento en el número de irregularidades en el sector bancario así como una falta evidente de recursos para atender a las quejas de los usuarios.