

FACUA Córdoba atendió 683 consultas y reclamaciones durante el primer semestre de 2012

El balance estadístico de las consultas, denuncias y reclamaciones atendidas por FACUA Córdoba durante el primer semestre del 2012 revela que esta organización ha atendido 572 consultas y 111 reclamaciones.

Los sectores que generaron un mayor número de consultas y denuncias fueron, por este orden, telecomunicaciones, servicios bancarios, seguros y electricidad.

FACUA Córdoba advierte que, tal y como viene ocurriendo en los últimos años, los problemas con empresas del sector de las telecomunicaciones (telefonía móvil y fija, Internet y televisión) siguen ocupando el primer lugar de este balance estadístico, que generó el 47,74% de las reclamaciones, 16,96 puntos más que con respecto al mismo periodo del año anterior y 27,96 puntos más que en 2010.

FACUA Córdoba critica que las autoridades competentes del Gobierno de España y la Comunidad Autónoma siguen sin adoptar medidas contundentes para acabar con los fraudes y abusos en el sector.

Entre los motivos que con mayor frecuencia generaron dichas consultas y reclamaciones, destacan las trabas que ponen las empresas del sector para admitir las solicitudes de baja, la imposición irregular de penalizaciones ante la cancelación de los servicios, la publicidad engañosa, el incumplimiento de las ofertas realizadas a los usuarios y el cobro de servicios no contratados.

En segundo lugar, los servicios bancarios, con el 9,01%. Los principales motivos han sido las irregularidades en el cobro de tarifas y comisiones, la falta de información esencial al contratar productos financieros y la aplicación de cláusulas abusivas en las hipotecas (entre otras, las que imponen un suelo al tipo de interés aplicable). Los créditos al consumo destacaron por su falta de transparencia y las excesivas comisiones aplicadas por demoras en el pago y la vinculación de tarjetas de crédito.

Le siguieron los seguros, con el 8,10%, con una subida de casi dos puntos con respecto al mismo periodo del año anterior. Destaca principalmente la negativa de las compañías a prestar cobertura a los siniestros sufridos por sus clientes y a las discrepancias entre las valoraciones de los daños a indemnizar.

El suministro eléctrico, con un 6,31% de las reclamaciones ocupa también una de las primeras posiciones de esta estadística, lo que FACUA Córdoba achaca a los abusos por las penalizaciones de no instalar el ICP y el cobro de consumos estimados y no realizados en sus facturas.

En cuanto a las consultas formuladas por los consumidores, el primer lugar lo ocuparon las compañías de telecomunicaciones, con el 30,35%. Después, los servicios bancarios con un 17,04%. En tercera posición, el sector eléctrico, con el 8,94%. El cuarto ha sido para, los seguros de 6,89%. En la quinta, la compra y reparación de electrodomésticos y equipos electrónicos con el 5,96%.