



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax: 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE PALENCIA- UCE ATENDIO EN 2016 UN TOTAL DE 8.747 DEMANDAS DE LOS CONSUMIDORES. DE ELLAS, 6.545 CONSULTAS Y 2.202 RECLAMACIONES.

Como este miércoles 15 de marzo, celebraremos el día Mundial del Consumidor, es hora de hacer el balance del año pasado 2016.

Así en el año 2016 la Unión de Consumidores de Palencia atendió 206 consultas y 112 reclamaciones más que el año anterior, en buena parte gracias a los nuevos Convenios de colaboración suscritos con los Ayuntamientos de Villamuriel de Cerrato y Carrión de los Condes, aumentando los que ya teníamos suscritos con Aguilar de Campoo, Saldaña, Dueñas y Grijota, que han supuesto el 27% del total de las demandas atendidas.

Los Consumidores palentinos plantearon en el año 2016 ante la Unión de Consumidores de Palencia, 8.747 demandas. De ellas, 6.545 fueron Consultas y 2.202 Reclamaciones, un 3,80% más que en 2015.

De éstas queremos destacar, un año más, las referidas a los Servicios Públicos más básicos, como teléfono, electricidad, gas, agua y transporte público, 3.774 intervenciones, un 43,15% del total, repartidas en 2.610 consultas y 1.164 reclamaciones. La mayor parte de las demandas atendidas sobre este sector correspondieron al servicio de teléfono/internet, con 1.570 consultas y 718 reclamaciones, seguidas de la Electricidad, con 603 consultas y 302 reclamaciones. Le siguen el gas con 311 atenciones, el transporte público, con 171 y el agua con 52.



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax: 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

Las cifras son superiores a las registradas el año anterior en lo referido a Telefonía/internet, mientras que desciende ligeramente en los demás sectores.

Sigue en importancia el sector Vivienda, con 976 consultas y 204 reclamaciones, un total de 1.180, lo que supone el 13,50%. Las cifras vuelven a descender ligeramente sobre las obtenidas en 2015. Este sector, que fue el que más consultas y reclamaciones planteó durante muchos años, sigue reduciendo su importancia en los últimos.

El siguiente sector en importancia en 2016 ha sido el del Comercio, con un total de 775 demandas, 8,85%, 607 consultas y 168 reclamaciones, un 7,60% por encima de las recibidas en 2015. El aumento de consultas y reclamaciones planteadas por los consumidores en este sector se han debido a las compras "on line".

Las Consultas y reclamaciones en el sector Sanidad, un total de 658, el 7,52%, se han debido en buena parte a las clínicas dentales y al problema surgido en Carrión de los Condes por la retirada parcial del Servicio de fisioterapia en la localidad.

A continuación debemos destacar los sectores de Reparaciones, Servicios Bancarios y Turismo, con un total de 590, 569 y 466 Consultas y reclamaciones respectivamente, 6,75 %, 6,51% y 5,33% del total. En cuanto a los servicios bancarios han destacado las consultas y reclamaciones debidas a las desmesuradas subidas de comisiones bancarias, mientras que en el sector Turismo, las reclamaciones sobre los problemas ocasionados con las vacaciones del Inmerso han supuesto una buena parte de las demandas atendidas.



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax : 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

En el sector Seguros atendimos 407 consultas y reclamaciones, un 4,65% del total, cifras muy semejantes a las de años anteriores.

En el sector Alimentación se atendieron 91 demandas, en el de Otros servicios, 75 y en el de Farmacia, 11. Cifras ya muy inferiores en número.

Seguimos recibiendo un importante número de consultas sobre el sector de Bienes tangibles, Forum y Afinsa, especialmente cuando sale alguna noticia nacional al respecto. Este año 151 consultas.

En el total del año, las Consultas y Reclamaciones atendidas aumentaron en los sectores de Servicios públicos, Sanidad, Servicios bancarios, Comercio y Turismo, mientras que en los demás sectores tuvieron pequeñas diferencias en su conjunto.

Adjuntamos los cuadros de Consultas y Reclamaciones de los años 2016 y 2015, para que puedan verse detenidamente las variaciones entre ambos ejercicios.

Palencia, a 12 de marzo de 2017.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax : 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

CONSULTAS Y RECLAMACIONES, AÑO 2016

CONCEPTOS	Consultas	Reclamaciones	TOTALES
SERVICIOS BANCARIOS	468	101	569
ALIMENTACIÓN	72	19	91
VIVIENDA			
-Fiscalidad	52	12	64
-Compra-Venta	327	92	419
-Arrendamiento	378	89	467
-Comun. Propietarios	219	11	230
-Multipropiedad	-	-	-
-TOTAL	976	204	1180
SANIDAD			
-Pública	271	32	303
-Privada	203	47	250
-Otros/Dentistas	84	21	105
-TOTAL	558	100	658
FARMACIA	9	2	11
SERVICIOS PUBLICOS			
-Electricidad	603	302	905
-Agua	34	18	52
- Gas	248	63	311
-Teléfono	1570	718	2288
-Transporte	121	50	171
-Correos	19	3	22
-Otros	15	10	25
-TOTAL	2610	1164	3774
COMERCIO			
-Automóviles	268	43	311
-Electrodomésticos	101	28	129
-Muebles	62	17	79
-Ropa/Calzado	117	49	166
-Otros	59	31	90
-TOTAL	607	168	775
SEGUROS	298	109	407
REPARACIONES			
-Automóviles	138	53	191
-Electrodomésticos	117	34	151
-Vivienda	106	51	157
- Otros	59	32	91
-TOTAL	420	170	590
TURISMO			
-Agencias de viajes	161	59	220
-Hoteles	27	13	40
-Compañías aéreas	89	72	161
-Otros	36	9	45
-TOTAL	313	153	466
OTROS SERVICIOS	63	12	75
BIENES TANGIBLES			
-Forum	82	-	82
-Afinsa	69	-	69
-TOTAL	151	-	151
TOTALES	6545	2202	8747



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax: 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

CONSULTAS Y RECLAMACIONES, AÑO 2015

CONCEPTOS	Consultas	Reclamaciones	TOTALES
SERVICIOS BANCARIOS	407	98	505
ALIMENTACIÓN	83	22	105
VIVIENDA			
-Fiscalidad	64	15	79
-Compra-Venta	301	81	382
-Arrendamiento	439	93	532
-Comun. propietarios	207	12	219
-Multipropiedad	-	-	-
-TOTAL	1.011	201	1.212
SANIDAD			
-Pública	219	29	248
-Privada	192	32	224
-Otros	61	15	76
-TOTAL	472	76	548
FARMACIA	7	-	7
SERVICIOS PUBLICOS			
-Electricidad	619	337	956
-Agua	51	11	62
- Gas	272	74	346
-Teléfono/intenet	1.436	612	2.048
-Transporte	108	69	177
-Correo	16	2	18
-Otros	42	12	54
-TOTAL	2.544	1.117	3.661
COMERCIO			
-Automóviles	306	59	365
-Electrodomésticos	94	22	116
-Muebles	73	25	98
-Ropa/Calzados	82	29	111
-Otros	19	7	26
-TOTAL	574	142	716
SEGUROS	302	114	416
REPARACIONES			
-Automóviles	149	62	211
-Electrodomésticos	107	26	138
-Vivienda	89	42	131
- Otros	64	33	97
-TOTAL	409	163	572
TURISMO			
-Agencias de viajes	73	34	107
-Hoteles	29	12	41
-Compañías aéreas	112	83	195
-Otros	23	12	35
-TOTAL	237	141	378
OTROS SERVICIOS	71	16	87
BIENES TANGIBLES			
-Forum	107	-	107
-Afinsa	115	-	115
-TOTAL	222	-	222
TOTALES	6.339	2.090	8.429