



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 UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA-UCE ATENDIO EN 2018 UN TOTAL DE 8.635 DEMANDAS DE LOS CONSUMIDORES. DE ELLAS, 6.460 FUERON CONSULTAS Y 2.175 RECLAMACIONES.

Durante el año 2018 la Unión de Consumidores de Palencia atendió 59 consultas más y 76 reclamaciones menos que el año anterior, lo que supone unos números muy similares, si bien las atenciones prestadas en los diversos sectores fueron algo diferentes.

De éstas queremos destacar, un año más, las referidas a los **Servicios Públicos más básicos**, como Teléfono, electricidad, gas, agua y transporte público, 4.023 intervenciones, un 46,6% del total, repartidas en 3.025 consultas y 998 reclamaciones. La mayor parte de las demandas atendidas en este sector correspondieron al servicio de teléfono/internet, con 1.590 consultas y 639 reclamaciones, seguidas de la Electricidad, con 760 consultas y 193 reclamaciones. Le siguen el gas con 411 atenciones, el transporte público, con 253 y el agua con 99. En este capítulo aumentan las consultas, respecto al año anterior, mientras descienden las reclamaciones, siguiendo la tendencia del año anterior.

El segundo sector en importancia en 2018 ha sido el de los **Servicios Bancarios** que, especialmente al final del año, volvieron a colapsar nuestras oficinas, tanto en la capital como en la provincia, por los resultados de algunas sentencias y resoluciones posteriores del Gobierno respecto a los gastos de formalización de hipotecas. UCE-Palencia atendió 926 Consultas y 481 reclamaciones, 1.407 en total, ligeramente por debajo del año anterior, 1.535. El número supone el 16,3% del total.

El siguiente sector en importancia ha sido el de **la Vivienda**, en el que atendimos 521 consultas y 100 reclamaciones, 621 en total, número que rompe la tendencia de años anteriores en los que año tras año descendía, mientras en 2018 ha subido. El aumento, respecto al año anterior es del 10,30%.

A continuación sigue el sector del **Comercio**, con un total de 611 demandas, 483 consultas y 128 reclamaciones, balance similar al año anterior.



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

Sigue en importancia el **sector Turismo**, con 427 consultas y 160 reclamaciones, un total de 587, lo que supone el 6,8% del total. El número ha bajado respecto a 2018, al no haberse producido demandas masivas como el año anterior, si bien el número es mayor de lo habitual.

Las Consultas y reclamaciones en el **sector Sanidad**, un total de 453, el 5,25% el total, han experimentado un descenso del 10,50%, si bien este es un sector en el que las consultas y reclamaciones suponen menos del 10% de las que deberían producirse, ya que los usuarios son muy reacios a reclamar en este sector, pero basta acudir a cualquier servicio de salud y escuchar, para conocer la realidad de lo que está ocurriendo en nuestra Sanidad pública. Un buen número de las demandas se han producido en el norte de la provincia.

Siguen en importancia los sectores de **Reparaciones**, 396 consultas y reclamaciones, y de **Seguros**, 377 en total.

Quedan muy lejos el sector de la **Alimentación**, 110 consultas y reclamaciones, **Otros servicios**, 38, y **Farmacia**, 12.

Adjuntamos el cuadro de Consultas y Reclamaciones de este ejercicio pasado, para que puedan verse detenidamente las demandas atendidas en los diferentes sectores.

Palencia, a 17 de enero de 2019.

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 2018			
CONCEPTO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTALES
SERVICIOS BANCARIOS	926	481	1.407
ALIMENTACIÓN	83	27	110
VIVIENDA			
<i>Fiscalidad</i>	44	14	58
<i>Compra-Venta</i>	222	58	280
<i>Arrendamiento</i>	131	27	158
<i>Comunidad de Propietarios</i>	120	0	120
<i>Multipropiedad</i>	4	1	5
TOTAL	521	100	621
SANIDAD			
<i>Pública</i>	218	38	256
<i>Privada</i>	127	33	160
<i>Otros (tratamiento láser)</i>	24	13	37
TOTAL	369	84	453
FARMACIA	10	2	12
SERVICIOS PUBLICOS			
<i>Electricidad</i>	760	193	953
<i>Agua</i>	82	17	99
<i>Gas</i>	313	98	411
<i>Telefono</i>	1.590	639	2.229
<i>Transporte</i>	223	30	253
<i>Correo</i>	21	6	27
<i>Otros</i>	36	15	51
TOTAL	3.025	998	4.023
COMERCIO			
<i>Automóviles</i>	182	36	218
<i>Electrodomésticos</i>	104	32	136
<i>Muebles</i>	63	23	86
<i>Ropa/Calzado</i>	105	26	131
<i>Otros</i>	29	11	40
TOTAL	483	128	611
SEGUROS	283	94	377
REPARACIONES			
<i>automóviles</i>	105	28	133
<i>electrodomésticos</i>	97	31	128
<i>Vivienda</i>	84	32	116
<i>Otros</i>	15	4	19
TOTAL	301	95	396
TURISMO			
<i>Agencia de Viajes</i>	333	108	441
<i>Hoteles</i>	52	20	72
<i>Otros</i>	42	32	74
TOTAL	427	160	587
OTROS SERVICIOS	32	6	38
TOTALES	6.460	2.175	8.635