



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

LA UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA-UCE ATENDIO EN 2019 UN TOTAL DE 8.545 DEMANDAS DE LOS CONSUMIDORES. DE ELLAS, 6.540 FUERON CONSULTAS Y 2.005 RECLAMACIONES.

Durante el año 2019 la Unión de Consumidores de Palencia atendió 80 consultas más y 170 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. La mayor bajada tanto en consultas como reclamaciones se registraron en el Sector Bancario.

Queremos destacar, un año más, las Consultas y Reclamaciones referidas a los **Servicios Públicos más básicos**, como Teléfono, electricidad, gas, agua y transporte público, 4.345 intervenciones, un 50,85% del total, repartidas en 3.143 consultas y 1.202 reclamaciones. La mayor parte de las demandas atendidas en este sector correspondieron al servicio de teléfono/internet, con 1.610 consultas y 728 reclamaciones, seguidas de la Electricidad, con 887 consultas y 281 reclamaciones. Le siguen el gas con 502 atenciones, el transporte público, con 162 y el agua con 110. En este capítulo aumentan tanto las consultas como las reclamaciones, cambiando la tendencia de los años anteriores, en los que las reclamaciones habían descendido un poco.

El segundo sector en importancia en 2019 ha sido el de **la Vivienda**, desbancando a los Servicios Bancarios, que en años anteriores creció desmesuradamente por los problemas de todos conocidos. En este sector de Vivienda atendimos 669 consultas y 73 reclamaciones, 742 en total, destacando la subida en consultas relativas a arrendamientos y sobre comunidades de propietarios. Las reclamaciones en cambio han vuelto a bajar en este sector.

El siguiente sector en importancia ha sido el de los **Servicios Bancarios**. UCE-Palencia atendió 560 Consultas y 145 reclamaciones, 705 en total. Es el sector en el que se han registrado las bajadas más importantes, tanto en consultas como reclamaciones, debido en gran medida a la nueva legislación sobre Hipotecas y el reparto de los gastos de formalización de las mismas. El número supone el 8,25% del total, el año 2018 supuso un 16,3% del total.



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Las Consultas y reclamaciones en el **sector Sanidad**, un total de 638, el 7,47% el total, han experimentado un aumento con respecto al año pasado, 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, como en años anteriores.

A continuación, sigue el sector del **Comercio**, con un total de 557 demandas, 423 consultas y 138 reclamaciones, balance similar al año anterior.

Sigue en importancia el **sector Turismo**, con 371 consultas y 129 reclamaciones, un total de 500, lo que supone el 5,85% del total. El número ha bajado respecto a 2018, al no haberse producido demandas masivas como el año anterior, si bien el número sigue siendo mayor de lo habitual.

Siguen en importancia los sectores de **Reparaciones**, con 365 demandas, 252 consultas y 113 reclamaciones, y de **Seguros**, 318 en total.

Quedan muy lejos el sector de la **Alimentación**, 93 consultas y reclamaciones, siendo las consultas sobre todo referidas a la modificación de la normativa del Pan, como alimento básico. **Otros servicios**, no incluidos en los anteriores, 232, y **Farmacia**, 46.

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 14 de enero de 2020.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

CONSULTAS Y RECLAMACIONES, AÑO 2019			
CONCEPTO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTALES
SERVICIOS BANCARIOS	560	145	705
ALIMENTACIÓN	81	12	93
VIVIENDA			
<i>Fiscalidad</i>	58	5	63
<i>Compra-Venta</i>	207	45	252
<i>Arrendamiento</i>	244	23	267
<i>Comunidad de Propietarios</i>	160	0	160
<i>Multipropiedad</i>	0	0	0
TOTAL	669	73	742
SANIDAD			
<i>Pública</i>	283	37	320
<i>Privada</i>	228	46	274
<i>Otros</i>	34	10	44
TOTAL	545	93	638
FARMACIA	32	14	46
SERVICIOS PUBLICOS			
<i>Electricidad</i>	887	281	1.168
<i>Agua</i>	97	13	110
<i>Gas</i>	375	127	502
<i>Telefono</i>	1.610	728	2.338
<i>Transporte</i>	139	23	162
<i>Correo</i>	13	4	17
<i>Otros</i>	22	26	48
TOTAL	3.143	1.202	4.345
COMERCIO			
<i>Automóviles</i>	162	38	200
<i>Electrodomésticos</i>	94	33	127
<i>Muebles</i>	55	19	74
<i>Ropa/Calzado</i>	100	27	127
<i>Otros</i>	12	17	29
TOTAL	423	134	557
SEGUROS	232	86	318
REPARACIONES			
<i>automóviles</i>	102	44	146
<i>electrodomésticos</i>	67	30	97
<i>Vivienda</i>	75	34	109
<i>Otros</i>	8	5	13
TOTAL	252	113	365
TURISMO			
<i>Agencia de Viajes</i>	177	87	264
<i>Hoteles</i>	53	21	74
<i>Otros</i>	141	21	162
TOTAL	371	129	500
OTROS SERVICIOS	232	4	236
TOTALES	6.540	2.005	8.545



Unión de Consumidores de PALENCIA- UCE

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

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>Teléfono</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