



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

UCE- PALENCIA HA ESTADO ACTIVA A LO LARGO DE TODO EL ESTADO DE ALARMA. EN ESTE TERCER MES SE HAN ATENDIDO 634, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, 1.449 EN LOS TRES MESES TRANSCURRIDOS.

Cuando se inició el ESTADO DE ALARMA, la Unión de Consumidores de Palencia estuvo a punto de acogerse a los ERTES, lo que económicamente nos hubiese venido muy bien, pero pasados unos minutos recapitulamos, ante la duda de que se diese respuesta a las demandas de Consumidores y Usuarios palentinos, durante este Estado de Alarma, por alguna Administración. Estamos muy satisfechos de nuestra decisión y esperamos poder cubrir con ayudas el agujero económico abierto.

Hoy, transcurridos tres meses, podemos decir que hemos cumplido ampliamente con nuestro cometido, **habiendo dado respuesta a más de 1.400 consultas y reclamaciones**, trabajando desde el confinamiento, tanto telefónica como telemáticamente. Ahora ya presencialmente con cita previa en nuestra sede provincial, con todas las medidas higiénico-sanitarias que la legislación exige.

En este tiempo, no solamente hemos atendido las consultas y reclamaciones anteriormente citadas, **además se han hecho públicos 38 Comunicados**, muchos de ellos relacionados con la situación venida por el Covid-19

Hemos mantenido nuestros programas semanales en la SER y en Radio Aguilar, atendiendo asimismo numerosas intervenciones en los Medios Audiovisuales provinciales y en los Periódicos Diarios de Palencia, así como en alguna Cadena Regional.

Estamos especialmente orgullosos de haber denunciado, ante el Ministerio de Consumo, la Vicepresidencia 2ª de Asuntos Sociales y el Imsero, **la retención de un 6,2% a nuestros Mayores** de las cantidades previamente abonadas para los Viajes del Imsero que no habían podido disfrutar. **El Ministerio de Consumo nos ha dado la razón y se les están devolviendo las cantidades retenidas a todos. Millones de Euros en conjunto.**



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Dentro de las actuaciones de este tercer mes ha destacado el **cierre “temporal” de DENTIX**, sin dar información ni prestación de servicio de urgencias a sus pacientes, que se encuentran muy inquietos y desconfiados con esa clínica. El total de consultas, quejas y reclamaciones han sido de **143** y van creciendo a medida que pasan los días. Muchos han sido los que ya han formulado sus reclamaciones a esta empresa y en la mayoría de los casos, va ligado a una financiación de unos tratamientos que no se están prestando. También nos hemos encontrado con palentinos@s que se quejan de molestias, por alguna intervención, y que finalmente han tenido que acudir a otros profesionales del sector que si estaban dando servicio de urgencias.

El total de consultas, quejas y reclamaciones en sector **Turismo** asciende a **129**. Las intervenciones siguen siendo por los viajes contratados que han sido cancelados. En este mes hemos detectado un aumento muy importante debido a los viajes del Imsero, todos ellos cancelados desde el inicio del estado de alarma. Las empresas adjudicatarias, están reembolsado las cantidades abonadas por estos viajes, gracias a la intervención de UCE-Palencia.

En tercer lugar, con **89** consultas, quejas y reclamaciones, es para las empresas de **Telecomunicaciones**, con problemas en la facturación y falta de coberturas, tan imprescindibles en estos momentos.

Las consultas, quejas y reclamaciones sobre las **Ventas Online** se han incrementado exponencialmente en estas semanas de confinamiento. Con **69**, ocupa el cuarto lugar. Aún siguen siendo las compras online, preferidas a la compra directa en establecimiento físico, aunque con la desescalada y apertura de las tiendas, los consumidores están volviendo a realizar sus compras en éstas. Ahora el problema aparece en el protocolo que deben seguir las tiendas de ropa y calzado, en las que las prendas probadas deben pasar una cuarentena, antes de volver a ser expuestas para su venta. Nos consta que el comercio palentino lo está realizando de la forma adecuada, para proteger a sus empleados y clientes.

El quinto lugar, en el ranking de estas consultas, quejas y reclamaciones, con un total de **65** es el del sector del **Ocio**. La mayor parte de las consultas han sido por algún tipo de espectáculos con entradas ya adquiridas hace meses y que han sido canceladas o pospuestas. Asimismo, nos han preguntado sobre qué hacer con las cuotas abonadas en gimnasios que han cerrado sus puertas. Algunos están dando ya la opción de prorrogar las cuotas a los meses siguientes, y ya empiezan a adaptarse a la nueva normalidad, pues en breve abrirán sus puertas de nuevo, aunque muy previsiblemente con limitación de aforo, para mantener las distancias de seguridad.

En sexto lugar con **40** consultas, quejas y reclamaciones, aparecen de nuevo las **Eléctricas**. De nuevo aparecen las consultas por facturas con lecturas estimadas y contratos en los que nos incorporan algún servicio añadido con costes extra. Algunas comercializadoras, incluso están realizando



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

contratos con permanencias de 1 año y en caso de cambiar la contratación a otra comercializadora, tener que pagar una penalización.

En séptimo lugar se encuentra el sector **Bancario**, con **31**. En este caso el mayor problema, siguen estando vinculados con trabas para aceptar solicitudes de moratorias.

Problemas con empresas **funerarias y tanatorios**, han bajado mucho, solo hemos recibido **2** consultas.

Lo que ahora estamos detectando es, que algún palentin@, en concreto **3**, nos han informado sobre la aplicación de la tasa covid19. Se trata de una cantidad que se incrementa al precio fijado, por los protocolos que se deben adoptar de distanciamiento, limitación de aforo y uso de geles hidroalcohólicos. El primer caso fue de una palentina que acude a una peluquería y le cobran un suplemento de 10€. Al ponernos en contacto con la peluquería a través de un escrito, al que no nos dieron contestación, sabemos que la peluquería no ha vuelto a cobrar esta tasa. La mayoría del Comercio Palentino, no lo está aplicando, cosa que les agradecemos.

Y en el concepto de **otros varios** se han registrado **63** quejas, consultas y reclamaciones, referidas a las más diversas casuísticas, cada vez más acordes con la etapa anterior al Covid-19. Es previsible que muchos palentin@s sigan esperando a que llegue el final del Estado de Alarma, para hacernos llegar sus quejas, consultas y reclamaciones.

Todos aquellos que no hayan iniciado sus reclamaciones pueden dirigirse a la Unión de Consumidores de Palencia, para recibir la oportuna información sobre cómo tramitar sus reclamaciones. Llamando a nuestros teléfonos: 979700099 y 683 518 678 o poniéndose en contacto a través de la cuenta de correo electrónico: ucepalencia@telefonica.net

En estos momentos ya estamos en nuestra oficina. La atención directa a los consumidor@s palentin@s, se hará con cita previa.

Adjuntamos dos gráficas con los datos TOTALES recogidos, una con los datos numéricos y otra en porcentajes, de todo el Estado de Alarma.

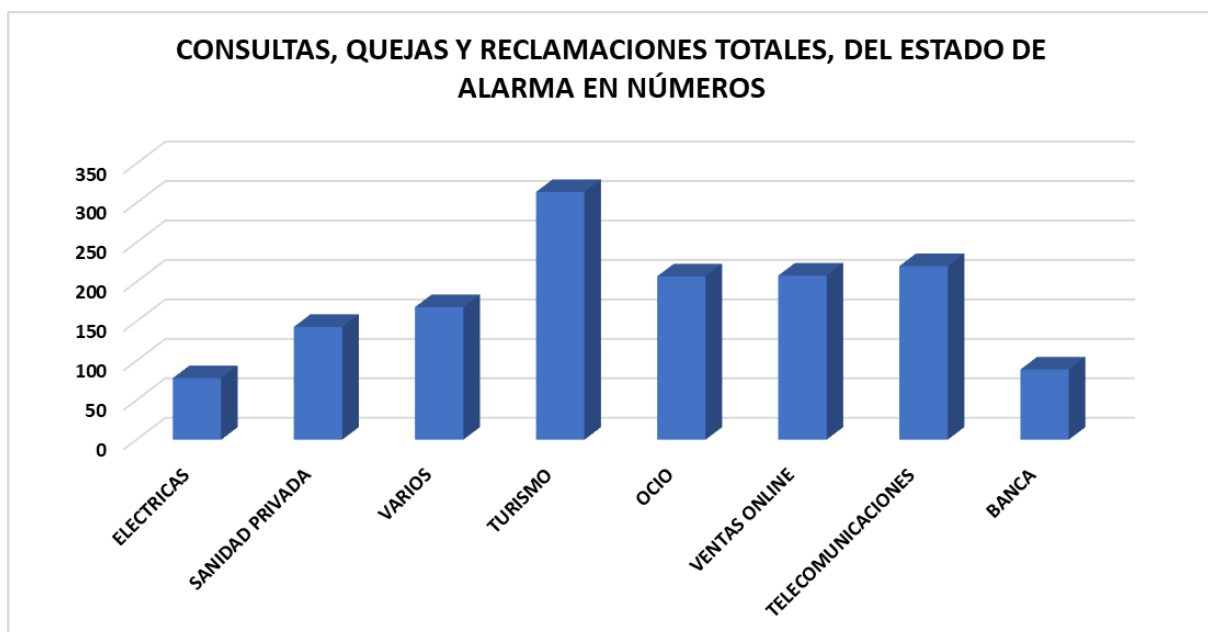
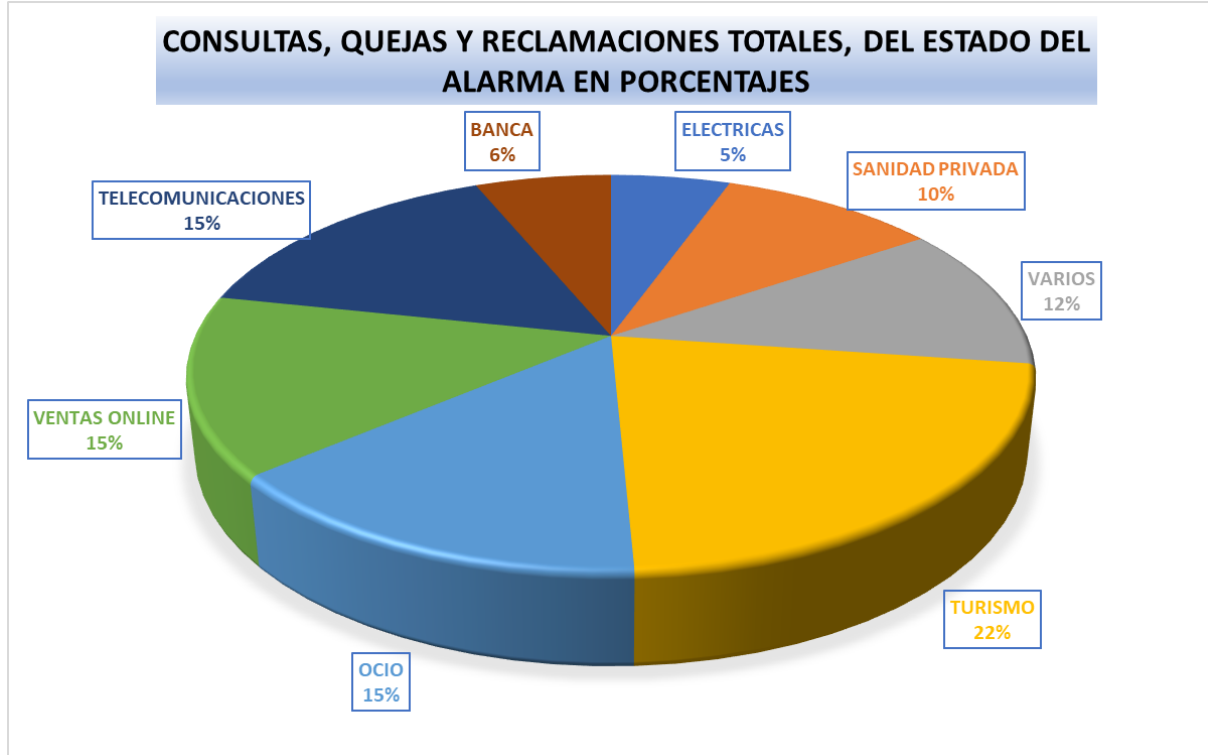


Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net





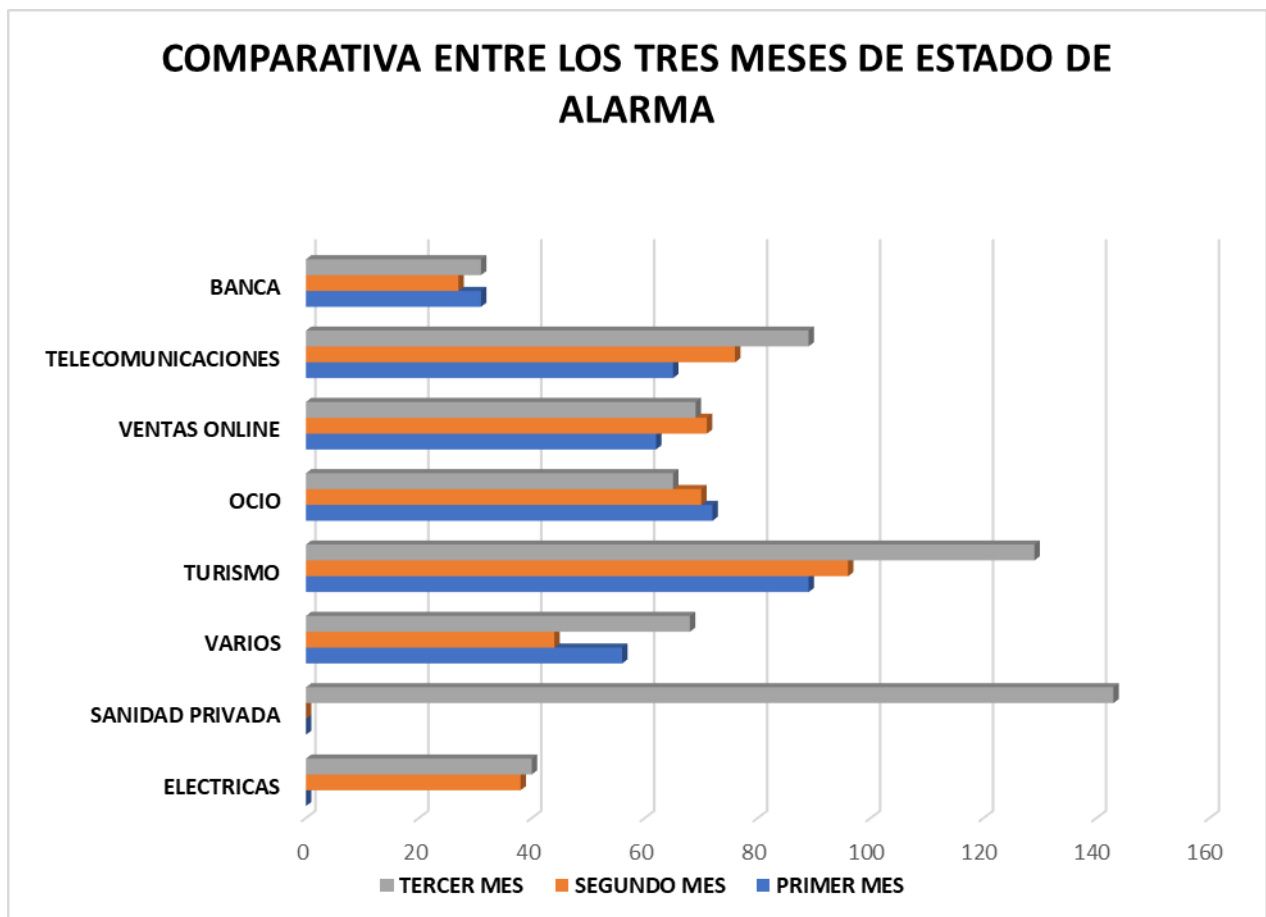
Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Adjuntamos también una gráfica con los datos comparativos de los tres meses del Estado de Alarma:



Palencia a 15 de Junio de 2020.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA.