



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 ATENDIO EN ESTE SEGUNDO MES DE ESTADO DE ALARMA 428 CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES; 41 MÁS QUE EL PRIMER MES. ESTAMOS PREPARADOS PARA LA DESESCALADA

Cumplido el segundo mes de Estado de Alarma y, por lo tanto de confinamiento, siguen siendo muchos los palentin@s que se han puesto en contacto con la Unión de Consumidores de Palencia para solicitar información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones, en una gran variedad de cuestiones, destacando de nuevo los viajes combinados reservados para la primavera y alguno de verano, bodas y comuniones pospuestas, compras realizadas online, problemas con las empresas de telecomunicaciones y un largo etc.

Hoy día 14 de mayo, se cumple el segundo mes de confinamiento, aunque con pequeñas salidas, en el que la Unión de Consumidores de Palencia hemos seguido trabajando activamente para TODOS los Consumidores palentin@s. Siguen siendo much@s los que se han puesto en contacto con nosotros, tanto de la capital como del resto de la provincia, especialmente desde los municipios con los que tenemos firmados Convenios de colaboración.

Como en el primer mes de confinamiento, hemos seguido realizando nuestro trabajo a través de asistencia telefónica y del correo electrónico. En estos últimos días hemos ido adaptando nuestra sede para poder volver a atender al público directamente. La diferencia, hasta que se encuentre el remedio para el COVID19, **será que SÓLO se va a atender con cita previa**, para así poder asegurar las medidas higiénico-sanitarias recomendadas. Disponemos de gel hidroalcohólico y mamparas de seguridad, ASEGURANDO DESPUÉS DE CADA VISITA, LA DESINFECCIÓN DE LA OFICINA. Se asegura el distanciamiento social obligatorio. Pediremos a los consumidores palentin@s que vengan con mascarilla.

En estos momentos ya estamos, por lo tanto, a disposición de los consumidores palentin@s en nuestra sede.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

La mayor parte de las consultas que hemos atendido entre el 15 de abril y 14 de mayo de 2020, han correspondido a los Sectores de Turismo, Ocio, Ventas online, Telecomunicaciones y Eléctricas.

El total de consultas, quejas y reclamaciones en sector **Turismo** asciende a **96**. Fundamentalmente nos han preguntado por los viajes contratados, siendo la pregunta más recurrente, si deberían esperar a la cancelación del viaje por parte del organizador o solicitarla ellos. En los viajes que ya han sido cancelados, nos han preguntado sobre las posibilidades que les ofrecen mayoristas/minoristas y qué aceptar y con qué condiciones. Estos viajes pueden ser solo transporte aéreo y/o terrestre, solo alojamientos o viajes combinados. Muchos de los viajes cancelados y/o pospuestos tienen que ver con eventos como los de acudir a Bodas y Comuniones de familiares y amigos, que a su vez también fueron canceladas para esta temporada. Viajes programados a Disneyland Paris, como regalo de comunión para los pequeños, así como viajes de fin de curso.

El segundo sector en consultas, quejas y reclamaciones, con **76**, es para las empresas de **Telecomunicaciones**, con problemas en la facturación y falta de coberturas, tan imprescindibles en estos momentos. Han vuelto a recuperar su estatus habitual en las reclamaciones. Son numerosos los casos de contrataciones de packs de eventos deportivos que han sido cancelados, pero que las operadoras han cobrado.

Las consultas, quejas y reclamaciones sobre las **Ventas Online** se han incrementado en estas semanas. Con **71** ocupa el tercer lugar. Aquí los problemas que nos han comentado los consumidores son que sus productos no llegan. Siguen siendo muchos los consumidores que se han considerado engañad@s, por compras realizadas en páginas web no muy fiables.

El cuarto lugar, en el ranking de estas consultas, quejas y reclamaciones, con un total de **70** lo ocupa el 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. Este mes han sido también numerosas las consultas sobre eventos como Comuniones y Bodas aplazadas. Sabemos que la mayor parte del sector de restauración y hostelería están haciendo un gran esfuerzo para ayudar en todo lo que pueden para aplazar estos eventos, bien para el periodo estival o para el año que viene.

En quinto lugar y a gran distancia del cuarto puesto en este ranking, con **38** consultas, quejas y reclamaciones, aparecen de nuevo las **Eléctricas**. El mes anterior se habían registrado 2 consultas y se incluyeron dentro del grupo de varios, por ser un número no relevante. La mayoría de los problemas tienen que ver con las solicitudes nuevas de Bono Social. Al estar cerrado la atención directa al público, estas solicitudes hay que cursarlas online y, en muchas ocasiones, teniendo que descargarse el formulario, rellenarlo y enviarlo por medios telemáticos de nuevo. Much@s de los



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

consumidor@s nos han indicado que no disponen de este tipo de tecnologías. Hay que tener en cuenta que el Bono Social es para el grupo de usuari@s vulnerables o muy vulnerables. La novedad es que ahora también lo pueden solicitar autónomos que se encuentren en esta situación.

En sexto lugar se encuentra el sector **Bancario**, con **27**. En este caso el mayor problema, siguen estando vinculados con trabas para aceptar solicitudes de moratorias.

Problemas con empresas **funerarias y tanatorios**, Los **alquileres** de pisos de estudiantes, los afectados de **Forum**, ocupan los últimos puestos. Con los siguientes números de quejas, consultas y reclamaciones: **7** y **6** (alquileres y Forum, cada una) respectivamente.

Y en el concepto de **varios** se han registrado **31** quejas, consultas y reclamaciones, referidas a las más diversas casuísticas. 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. En caso de poder atender la consulta o reclamación por medios telemáticos, ésta será la forma prioritaria, por ser el modo más seguro para nuestra protección y la de todos los consumid@res.

Adjuntamos una gráfica con estos datos del segundo mes de estado de alarma en porcentajes.

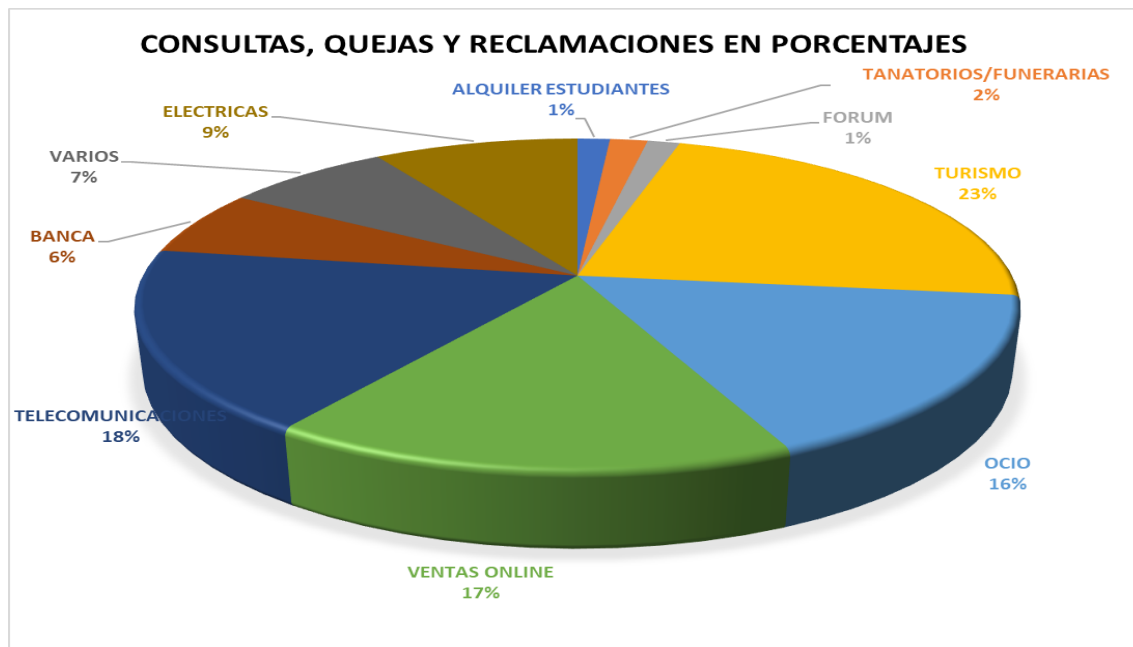


Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

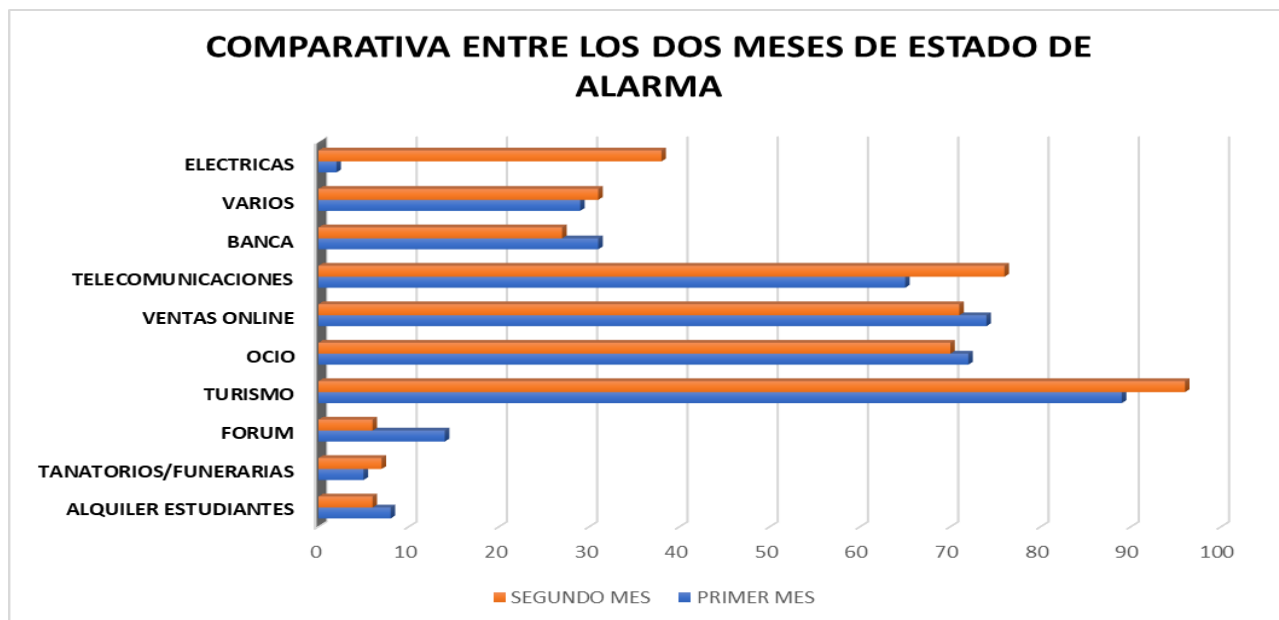
C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net



Adjuntamos también una gráfica comparativa con los datos de los dos meses:



UCE-Palencia está preparándose para la nueva normalidad, ya se puede acudir a nuestra oficina con **cita previa**. Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: **979 70 00 99 y 683 518 678**.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Palencia a 14 de mayo de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.