



**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 INFORMA, QUE EN ESTE MES DE CUARENTENA SE HAN ATENDIDO 387, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

---

Cumplido el primer mes de Estado de Alarma y por lo tanto de confinamiento. Son 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 los viajes combinados de las vacaciones de Semana Santa, compras realizadas online pues no ha llegado las mercancías adquiridas, problemas con las empresas de telecomunicaciones y un largo etc.

Hoy día 16 de abril ya hemos cumplido el primer mes de confinamiento, en el que la Unión de Consumidor de Palencia hemos seguimos trabajando activamente para TODOS los Consumidores palentin@s. Son 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

Lo especial de esta situación radica en que como estamos en confinamiento, la atención no es presencial, sino que, para afrontar esta situación excepcional, lo realizamos a través de asistencia telefónica y del correo electrónico.

La mayor parte de las consultas que hemos atendido correspondían a los Sectores de Turismo, Ocio, Ventas online y Telecomunicaciones.

El total de consultas, quejas y reclamaciones en sector **turismo** asciende a 89. 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 y viajes combinados.



## Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

[ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net)

El segundo sector en consultas, quejas y reclamaciones, con un total de 72 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 y no les contestan.

Las consultas, quejas y reclamaciones sobre las **ventas online** se han incrementado exponencialmente en estas semanas. Con 68, ocupa ya el tercer lugar. Aquí los problemas que nos han comentado los consumidores son que sus productos no llegan, en unas ocasiones por extravío de paquetes o devoluciones a los puntos de venta, por errores de logística, de las empresas de mensajería.

Dentro de este contexto hay un problema que nos ha llamado la atención, que nos han comunicado varios palentin@s, en concreto 6, consiste en que han comprado a empresas el producto estrella y tan demandado, **las mascarillas**. La compra no la realizaron a empresas de confianza, sino a aquellas que se publicitan en internet y que una vez realizado y pagado el pedido, el mismo no ha llegado a su destinatario. En estos casos les hemos aconsejado ponerse en contacto con la Guardia Civil (el Grupo de Delitos Telemáticos de la **UCO**) a través de su correo electrónico [ciberestafas@guardiacivil.org](mailto:ciberestafas@guardiacivil.org).

Un dato curioso es la pregunta que nos hicieron sobre si tenían que pagar aduana, por un paquete de mascarillas pedido a China y que les pedían 13 € en concepto de aduana. **Han recibido un paquete de 50 mascarillas por 43,15 €, aduana incluida.**

El cuarto lugar, en el ranking de estas consultas, quejas y reclamaciones, con 65, es para las empresas de **telecomunicaciones**, con problemas en la facturación y falta de coberturas, tan imprescindibles en estos momentos.

En quinto lugar y a gran distancia del cuarto puesto en este ranking, se encuentra el sector **Bancario**, con 31. En este caso el mayor problema, está vinculado con trabas para aceptar solicitudes de moratorias y también para aquellos usuarios que tenían programado algún viaje y que siendo previsores, habían realizado la compra de divisas extranjeras y que al haber sido cancelado el viaje y querer cambiar de nuevo a Euros, no les dejan realizar este cambio de moneda.



## Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

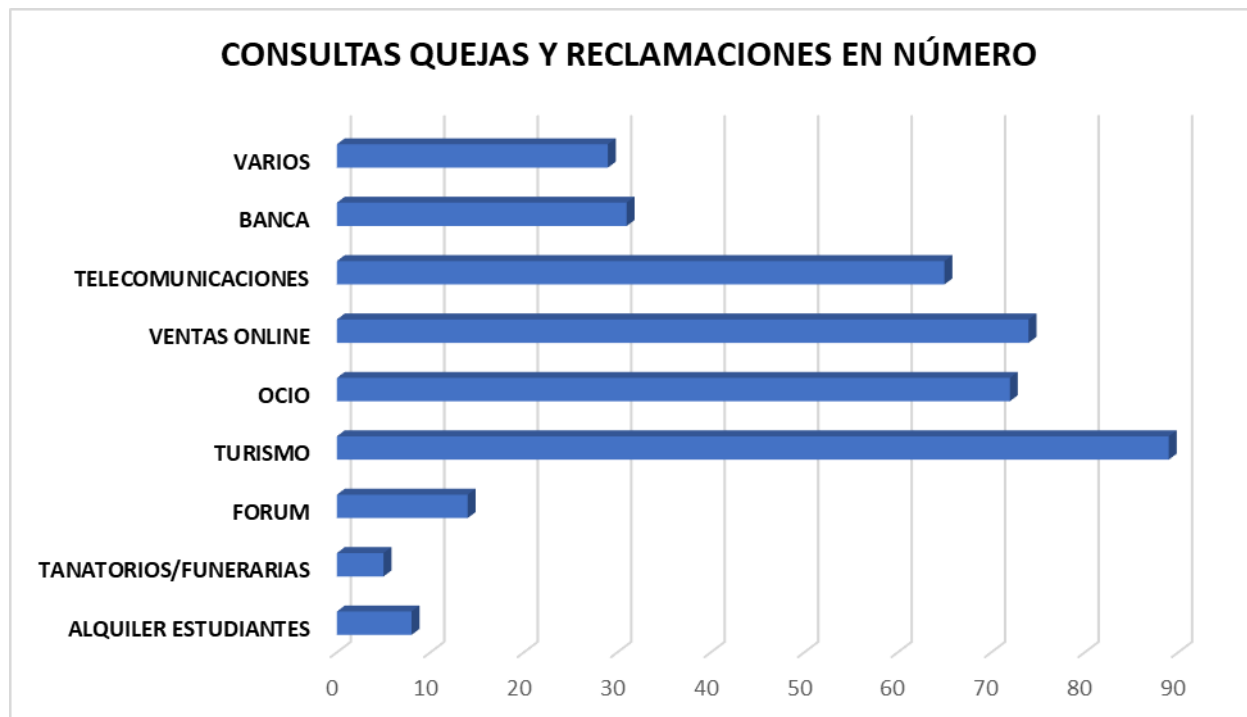
ucepalencia@telefonica.net

Los alquileres de pisos de estudiantes, los afectados de Forum y problemas con empresas funerarias y tanatorios, ocupan los últimos puestos. Con los siguientes números de quejas, consultas y reclamaciones: 8, 5, y 14, respectivamente.

Y en el concepto de **varios** se han registrado 29 quejas, consultas y reclamaciones, referidas a las más diversas casuísticas. Es previsible que muchos palentin@s estén 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.

**Adjuntamos dos gráficas con estos datos, una con los datos numéricos y otra 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



Por último, de nuevo solicitamos al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial de Palencia, que reflexionen y que cambien sus políticas en materia de información y defensa de los consumidores y usuarios, no privando a los ciudadanos de nuestra Capital y Provincia de los servicios de ayuda e información, muy necesarios en estos momentos que nos ha tocado vivir y que están provocando un importante incremento de las dudas y reclamaciones, que se verán incrementadas cuando se normalice la situación, con lo que los derechos de los consumidores y usuarios Palentin@s, no pueden verse mermados, por los recortes que estamos sufriendo en esta materia.

Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de [ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net) o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 16 de abril de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.