



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net

ucepalencia@gmail.com

LA UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA-UCE ATENDIO EL PASADO AÑO 2020 UN TOTAL DE 8.598 DEMANDAS DE LOS CONSUMIDORES. DE ELLAS, 6.411 FUERON CONSULTAS Y 2.187 RECLAMACIONES.

Durante el año 2020 la Unión de Consumidores de Palencia atendió 129 consultas menos y 182 reclamaciones más que el año anterior, lo que supone globalmente unos números muy similares, si bien las atenciones prestadas en los diversos sectores fueron algo diferentes.

Durante el año 2020 la Unión de Consumidores de Palencia atendió 129 consultas menos y 182 reclamaciones más que el año anterior, lo que supone globalmente unos números muy similares, si bien las atenciones prestadas en los diversos sectores fueron algo diferentes.

La pandemia del Covid-19 ha sido la desencadenante del aluvión de consultas y reclamaciones que nos llegaron, dentro del **sector Turismo**, por la cancelación de los viajes del Imserso, así como de otros muchos viajes que los usuarios habían concertado de cara a Semana Santa y vacaciones de verano, de las que ya habían pagado el importe o parte de él. Se nos plantearon 871 consultas y 365 reclamaciones, un total de 1.236 demandas, que han supuesto el 14,4% del total, frente al 5,8 del año anterior. Sin duda la cifra más destacada del año, que convierte a este sector en el segundo en importancia para nosotros.

Queremos destacar, no obstante, que un año más, han sido las imperantes las Consultas y Reclamaciones referidas a los **Servicios Públicos más básicos**, como Teléfono, electricidad, gas, agua y transporte público. 4.546 intervenciones, un 52,8% del total, repartidas en 3.269 consultas y 1.277 reclamaciones. La mayor parte de las demandas atendidas en este sector correspondieron al servicio de teléfono/internet, con 1.416 consultas y 582 reclamaciones, seguidas del transporte, con 804 consultas y 385 reclamaciones, muchas de ellas debidas igualmente a cancelaciones por el Covid19. Le siguen la electricidad con 813 atenciones, el gas,



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net

ucepalencia@gmail.com

con 375, el agua con 53 y correos con 37. En este capítulo aumentan tanto las consultas como las reclamaciones globalmente, si bien destaca la subida dentro del sector transporte y bajan algo en los demás sectores.

El siguiente sector en importancia ha sido el de los **Servicios Bancarios**. UCE-Palencia atendió 584 Consultas y 143 reclamaciones, 727 en total. En este sector se han registrado unos números muy similares al año anterior. El número supone el 8,4% del total, el año 2019 supuso un 8,25% del total.

Las Consultas y reclamaciones en el **sector Sanidad**, un total de 537, el 6,25% del total, han experimentado un descenso respecto al año pasado. 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. En esta ocasión la incidencia es más destacable en la Sanidad privada, debido a las demandas atendidas por la quiebra de Dentix.

A continuación, sigue el sector del **Comercio**, con un total de 398 demandas, 305 consultas y 93 reclamaciones, balance inferior al año anterior.

Siguen en importancia los sectores de **Seguros**, con 398 demandas, **Reparaciones**, con 310. Le sigue el **sector Vivienda** con 195 consultas y 20 reclamaciones, 215 en total, muy lejos de las cifras de un sector que al principio de nuestra andadura acaparó el mayor número de demandas y posteriormente fue el segundo.

Quedan muy lejos el sector de la **Alimentación**, 70 consultas y reclamaciones, y **Farmacia**, 58. **Otros servicios**, no incluidos en los anteriores, 128.

Adjuntamos el cuadro de Consultas y Reclamaciones de este ejercicio pasado el del 2019, para verse la comparativa, así como un gráfico del ejercicio 2020, para que puedan verse detenidamente y compararse entre sí, las demandas atendidas en los diferentes sectores.

Palencia a 10 de enero de 2021

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net

ucepalencia@gmail.com

CONSULTAS Y RECLAMACIONES AÑO 2020			
CONCEPTO	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTALES
SERVICIOS BANCARIOS	584	143	727
ALIMENTACIÓN	60	10	70
VIVIENDA			
<i>Fiscalidad</i>	4	0	4
<i>Compra-Venta</i>	31	3	34
<i>Arrendamiento</i>	104	17	121
<i>Comunidad de Propietarios</i>	56	0	56
<i>Multipropiedad</i>	0	0	0
TOTAL	195	20	215
SANIDAD			
<i>Pública</i>	258	24	282
<i>Privada</i>	169	47	216
<i>Otros (dentistas)</i>	24	15	39
TOTAL	451	86	537
FARMACIA	56	2	58
SERVICIOS PUBLICOS			
<i>Electricidad</i>	641	172	813
<i>Agua</i>	42	11	53
<i>Gas</i>	271	104	375
<i>Telefono</i>	1.416	582	1.998
<i>Transporte</i>	804	385	1.189
<i>Correo</i>	30	7	37
<i>Otros</i>	65	16	81
TOTAL	3.269	1.277	4.546
COMERCIO			
<i>Automóviles</i>	87	21	108
<i>Electrodomésticos</i>	76	18	94
<i>Muebles</i>	28	15	43
<i>Ropa/Calzado</i>	89	23	112
<i>Otros</i>	25	16	41
TOTAL	305	93	398
SEGUROS	308	65	373
REPARACIONES			
<i>automóviles</i>	91	37	128
<i>electrodomésticos</i>	65	29	94
<i>Vivienda</i>	35	27	62
<i>Otros</i>	25	1	26
TOTAL	216	94	310
TURISMO			
<i>Agencia de Viajes</i>	451	163	614
<i>Hoteles</i>	264	121	385
<i>Compañías Aéreas</i>	156	81	237
<i>Otros</i>	156	81	237
TOTAL	871	365	1.236
OTROS SERVICIOS	96	32	128
TOTALES	6.411	2.187	8.598



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net

ucepalencia@gmail.com

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- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

