

Telecomunicaciones, vivienda y transportes siguen copando las consultas recibidas en 2007 por la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN

Comunicado de Prensa, 14/03/2008

La Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor publicando de nuevo este año sus estadísticas sobre las consultas recibidas en 2007, que suponen un incremento del 2,5% respecto a las del año anterior.

ASGECO CONFEDERACIÓN quiere aprovechar esta ocasión para exigir al nuevo Gobierno que reconozca claramente la necesidad de una política de consumo verdaderamente transversal, en consonancia con los desafíos de un consumo responsable y sostenible, tal y como lo fomenta esta confederación.

Un año más, telecomunicaciones y vivienda copan las consultas y reclamaciones gestionadas en 2007 por la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN.

El 19,6% de estas consultas desembocaron en reclamaciones, lo que representa un aumento del 2,8% del número de reclamaciones.

Estas consultas permiten a la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, orientar sus acciones y avanzar en las líneas de actuación en la implementación de una verdadera política de consumo en España.

El número de consultas recibidas por la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, ha experimentado un aumento del 2,5% en el último año, como consecuencia de una mayor información y sensibilización de los consumidores sobre sus derechos, así como del notable incremento en la utilización del correo electrónico en la formulación de consultas. Al igual que el pasado año, telecomunicaciones (21,2%) y vivienda (13,5%) siguen copando las consultas y reclamaciones y representan más de un tercio de la gestionadas en 2007 por ASGECO CONFEDERACIÓN. Les siguen los sectores del transporte (con un ligero aumento, 11%), de los servicios bancarios (que bajan dos décimas, 8,1%) y de las reparaciones en el hogar (que bajan una décima, 4,6%).

La Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, ha apreciado un ligero descenso en la proporción de consultas en telecomunicaciones (por contratación indebida, cláusulas abusivas, publicidad engañosa sobre las ofertas, retrasos en la disponibilidad del servicio, baja calidad de este y de la asistencia técnica) así como en servicios bancarios (por comisiones, tarjetas "revolving" y letra pequeña). Sin embargo, ASGECO CONFEDERACIÓN resalta un año más el notable aumento de consultas relativas al transporte (que se consolida en el tercer puesto, llegando al 11%, la gran mayoría por retrasos, perdidas de correspondencias, overbooking, extravío de equipajes y por supuesto el fin de actividad de AIR MADRID, que por haber tenido lugar en diciembre del 2006 se refleja especialmente en las estadísticas de este año 2007), la vivienda en propiedad (13,5%, esencialmente por desperfectos, plazos de entrega e incumplimientos de contrato) y las reparaciones en el hogar (4,6%, fundamentalmente por defectos de ejecución o por no respetar los presupuestos).

El 19,6% de estas consultas desembocaron en reclamaciones, representando un aumento del 2,8% en número de reclamaciones. Los sectores que han experimentado el mas importante incremento de reclamaciones tramitadas son el sector del transporte (34,1%), agencias de viaje (12,4%), ropa y calzado (8,2%) así como hostelería y restauración (7,2%).

Estas consultas permiten a la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, orientar sus acciones y avanzar en las líneas de actuación para la implementación de una verdadera política de consumo en España. Por ello ASGECO CONFEDERACIÓN reafirma sus compromisos en favor del sistema arbitral de consumo, la sensibilización respecto al sobreendeudamiento familiar, el fomento del alquiler de vivienda, el ahorro eficiente de energía, la práctica de un consumo responsable y ético, la responsabilidad social de las empresas y la adopción de políticas de desarrollo sostenible.

La Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, quiere aprovechar la ocasión del Día Mundial del Consumidor para exigir al nuevo Gobierno que reconozca claramente la necesidad de una política de consumo verdaderamente transversal, que abarque muy diversas facetas, económicas, sanitarias, industriales, sociales, etc., en consonancia con los desafíos de un consumo responsable y sostenible, tal y como lo fomenta esta confederación.