



NOTA DE PRENSA

SANTANDER / jueves, 15 de marzo de 2018

La asociación hace balance de su actividad en el Día Mundial del Consumidor

Casi el 40% de las reclamaciones tramitadas por la Unión de Consumidores el año pasado son contra los bancos

Unión de Consumidores de Cantabria tramitó el año pasado 805 reclamaciones y consultas, prácticamente el 40 por ciento de ellas relativas a los bancos. La asociación hace público su balance de actividad coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor que se celebra cada 15 de marzo.

En 2017 la banca se proclama como el sector que más reclamaciones (312) generó entre los cántabros, por detrás de la telefonía (97), los seguros (61) y los servicios profesionales (49). La mayoría de las reclamaciones relativas a entidades bancarias han sido motivadas por la imposición de la cláusula suelo al consumidor que formaliza un préstamo hipotecario. Igualmente se han ejercitado numerosas reclamaciones exigiendo la devolución al consumidor de los gastos de formalización de sus préstamos hipotecarios, en línea con las recientes sentencias judiciales. También se han recibido quejas sobre comisiones excesivas y usureras que aplican los bancos al realizar transferencias u otras operaciones bancarias.

Respecto a la telefonía, el casi centenar de reclamaciones y consultas afectan por igual a líneas fijas y móviles: Altas, bajas, calidad de los servicios, pre marcaciones no deseadas y, entre otras, contrataciones en general. El año pasado se detectaron otros problemas vinculados a portabilidades, en las que el consumidor recibe una factura de penalización por no respetar el período de permanencia impuesto por las compañías.

Igualmente se continúa recibiendo reclamaciones en este sector sobre números de tarificación adicional, ya que el consumidor recibe facturas de importe excesivo por estos servicios o bien se le facturan servicios no realizados. Crece el número de reclamaciones de usuarios que han sido incluidos en un registro de morosos, sin que la compañía que ha ordenado su inclusión haya realizado previamente el ejercicio de reclamación, por lo que en la mayoría de los casos, el reclamante no era consciente de que existía deuda.



También, en muchas ocasiones, el reclamante se ha sentido acosado por las empresas de cobros quienes contactan telefónicamente en horas intempestivas, o avasallan con el constante envío de requerimientos de pago sin justificar.

SUMINISTROS ENERGÉTICOS

Los suministros energéticos suman 52 quejas y consultas, una cifra inferior a la de otros años. En concreto, la luz 37, el gas 13 y el agua 2. Tras anteriores ejercicios en los que las reclamaciones de este sector se centraron en la facturación de consumos y en la falta de respeto a los intervalos de facturación previstos, en 2017 derivaron hacia desavenencias en la contratación y en concreto en la actuación de los comerciales y en las técnicas de comercialización ‘puerta a puerta’. También respecto al cobro de cantidades correspondientes a contratos de mantenimiento, tanto de luz como de gas, una vez causada baja en la compañía correspondiente y aun habiendo formalizado alta en los mismos servicios con otra comercializadora distinta.

*** PARA MÁS INFORMACIÓN:**

Francisco Bautista, portavoz de la Unión de Consumidores de Cantabria
Teléfono: 942 244 009 / 942 884 886