

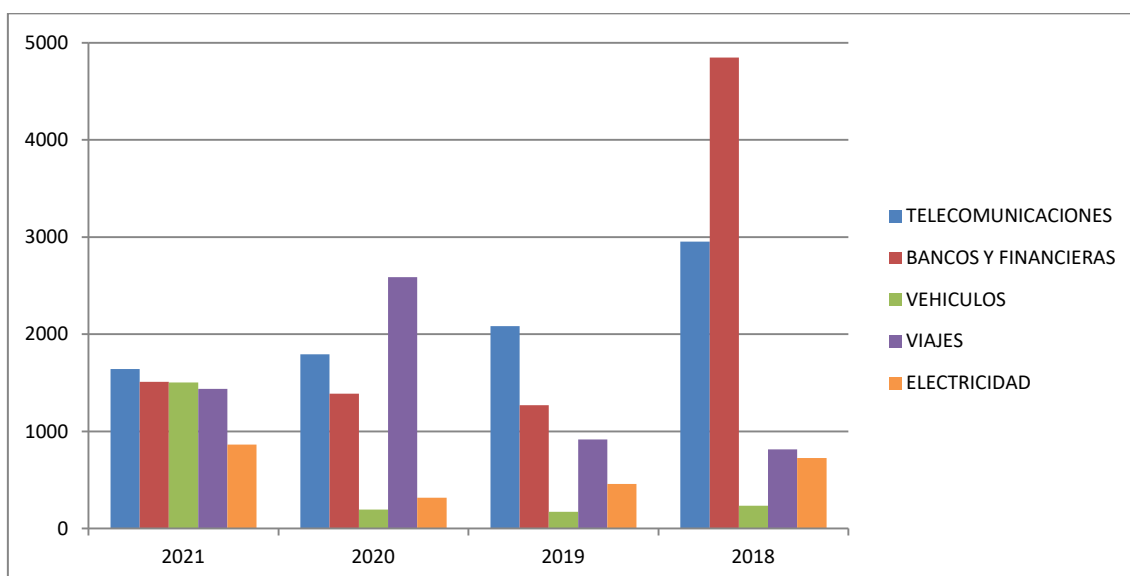
## NOTA DE PRENSA

*AVACU supera las 17.000 consultas y reclamaciones en 2021*

## Las telecomunicaciones vuelven a ser el principal foco de problemas para los consumidores valencianos

Valencia, 17 de enero de 2022. Durante el año 2021, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios recibió un total de **17.057 consultas y reclamaciones**, unas 1.700 más que en 2020, un año marcado por la pandemia de la covid-19 y que supuso cambios en cuanto a los principales sectores que más problemas generaron a los consumidores valencianos. En este sentido, la situación parece haberse estabilizado y se ha vuelto a datos similares a los anteriores a la pandemia en cuanto a sectores más reclamados. Un hecho que sí que observamos, sin embargo, es que, durante el pasado año, los cuatro principales sectores que más quejas han acaparado se mueven en cifras muy similares, con una diferencia de apenas 200 quejas entre el primero y el cuarto (en años anteriores, esta cifra ha llegado a ser superior a 1.000).

<b>TELECOMUNICACIONES</b>	1643
<b>BANCOS Y FINANCIERAS</b>	1511
<b>VEHICULOS</b>	1504
<b>VIAJES</b>	1439
<b>ELECTRICIDAD</b>	863



- En primer lugar nos encontramos con el sector de las **telecomunicaciones**, que vuelve a convertirse en el que más consultas y reclamaciones ha recibido. La mayoría de ellas se centran en las subidas unilaterales de las tarifas de algunas compañías, los problemas a la hora de darse de baja o solicitar la portabilidad, los incumplimientos por parte de las compañías de lo establecido en los contratos ofertados...

- Le sigue, en segundo lugar, el sector de **bancos y financieras** el cual, tras alcanzar la mayor cifra en el año 2017 debido a las reclamaciones relativas a gastos hipotecarios y cláusulas suelo, se mantiene en datos similares a estos dos últimos años y consultas relativas a nuevas comisiones bancarias, modificaciones en las condiciones de las tarjetas y de otros productos financieros, cierre de oficinas...

- En tercer lugar se sitúa el sector de **vehículos**, que ha visto incrementadas sus cifras este pasado año debido, fundamentalmente, a las reclamaciones relativas al cártel de coches creado por varias empresas automovilísticas y que habría supuesto un sobre coste a los compradores de vehículos entre los años 2006 y 2013. Del total de consultas y reclamaciones atendidas en este sector, un 85% han sido relativas a esta problemática, pero también se han atendido consultas relativas a problemas por el incumplimiento de la garantía de los vehículos averiados así como los derivados del incumplimiento de contratos o alquiler de vehículos.

- El sector de **viajes**, tras haber sido el más reclamado durante el año 2020 a causa de las cancelaciones de viajes como consecuencia de la pandemia, recupera también cifras similares a años anteriores, aunque siguen atendándose consultas y reclamaciones debido a reservas de viajes y vuelos que no han podido realizarse, devolución de los importes de los billetes adquiridos...

- Por último encontramos el sector de **electricidad**, que ha vuelto a incrementar sus consultas y reclamaciones, principalmente por el nuevo modelo de factura eléctrica que entró en vigor el pasado 1 de junio y que ocasionó que las consultas se multiplicaran en nuestras oficinas en el segundo semestre del año en este sector.

Asimismo, y como ya viene ocurriendo en los últimos años y más especialmente tras el pasado año, las consultas a través del correo electrónico siguen creciendo (se han incrementado en un 49% desde 2019) y este medio es cada vez más utilizado no solo por los consumidores para hacernos llegar sus consultas sino también desde AVACU y las propias empresas para gestionar de una manera más ágil y rápida las reclamaciones y respuestas a las mismas.

Desde AVACU seguimos a disposición de todos los consumidores y les animamos a reclamar sus derechos en el momento en el que los vean vulnerados. Pueden ponerse en contacto con nosotros a través de los teléfonos 96 352 68 65 y 96 351 66 44 o mediante el correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es), recordando, asimismo, que para acudir a nuestras oficinas es necesario solicitar cita previamente.