

Asociación de Internautas



Las telecomunicaciones desbancan a la vivienda del primer puesto de quejas de los usuarios

Las telecomunicaciones desbancan a la vivienda del primer puesto de quejas de los usuarios

Las solicitudes sobre comunicaciones electrónicas aumentaron casi un 30%. Las de inmuebles en alquiler subieron un 25% la mayoría de las consultas están vinculadas a la prestación del servicio

[EL MUNDO - SERVIMEDIA](#).- El sector de las comunicaciones electrónicas, que incluye al de la telefonía fija, la móvil e Internet, desplazó en 2007 por primera vez a la vivienda como primera causa de consultas y reclamaciones de los consumidores, según el [informe anual del Instituto Nacional de Consumo](#).

En total, durante el pasado año se registraron 1.177.164 solicitudes de asesoramiento o reclamaciones, de las que el 79,15% fueron consultas y el 20,85% denuncias.

Del total, el 17,45% tuvieron como implicado al sector de las comunicaciones electrónicas (205.514 solicitudes), seguido del de la vivienda, con el 14,4% (169.776), y los servicios financieros, con el 12,6% (148.135).

Por su parte, el sector de los seguros alcanzó el 4,1%, mientras que el resto se mantuvo por debajo del 4% del total.

Las solicitudes sobre telefonía e Internet, bajo el epígrafe de comunicaciones electrónicas, aumentaron un 29,95% durante el pasado año. Comparado con las presentadas en el año 2000, el número de consultas y reclamaciones se ha multiplicado por más de tres (231,1%) en los últimos siete años.

En cuanto a las consultas sobre vivienda, el informe del Instituto Nacional de Consumo destaca que han bajado las solicitudes y reclamaciones sobre inmuebles en propiedad (- 2,4%), mientras que han aumentado las de alquiler (25,1%). En su conjunto, el incremento en el número de solicitudes registrado por este sector durante 2007 fue del 2,1%.

Asimismo, el sector de los servicios financieros, que a lo largo de los últimos años ha experimentado altibajos, registró en 2007 un descenso del 4,4% respecto a 2006, con lo que se sitúa como el tercero con más consultas y reclamaciones.

Por otro lado, el informe señala que la mayoría de las denuncias o consultas están vinculadas a la prestación del servicio (9,5% del total), a los precios (4,5%), a las condiciones de venta (3,8%), a las cláusulas de los contratos (2,9%) y a la publicidad (2,0%).

[La Asociación de Internautas aboga por una Internet accesible, asequible, universal y neutral.](#)
[La Asociación de Internautas aboga por una Internet accesible, asequible, universal y neutral.](#)
