

MEMORIA UCE

2024



12 MARZO DE 2025

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA
Plaza de Santa María, 2, 1º
06800, Mérida (Badajoz)



Unión de
Consumidores de
Extremadura

MEMORIA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA 2024



Unión de
Consumidores de
Extremadura

Índice de contenidos

1- INTRODUCCIÓN.....	PÁG 3
2- PARTICIPACIÓN.....	PÁG 3
3- FORMACIÓN E INFORMACIÓN.....	PÁG 3
4- REVISTA CONSUMIDOREX.....	PÁG 6
5- MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	PÁG 7
6- PORTAL WEB Y REDES SOCIALES.....	PÁG 7
7- CONSULTAS Y RECLAMACIONES.....	PÁG 9
8- RÁNKING DE LOS MÁS RECLAMADOS.....	PÁG 16

1. INTRODUCCIÓN:

Desde un punto de vista individual, el trabajo más visible de una asociación de consumidores es la atención de consultas y reclamaciones. **Pero, si atendemos al interés general, el papel que desempeñamos en la mejora de la protección de los ciudadanos trasciende de la mera resolución de un problema puntual.** Como reza en el Estatuto de los Consumidores de Extremadura, las asociaciones somos los legítimos representantes de los consumidores y, por ello, se nos reconoce los derechos de consulta y participación en la elaboración de normativa que nos afectan como consumidores y, además, el denunciar ante las autoridades competentes las irregularidades que se detecten, el de informar y formar a los ciudadanos en materia de consumo, el de representarlos en los órganos de participación, y un largo etc.

2. PARTICIPACIÓN:

Hemos participado en las normativas que afectan a los consumidores, **presentando alegaciones e informes a 133 proyectos normativos.** Además, asistimos en representación de los consumidores extremeños a 45 consejos, comisiones y comités de participación ciudadana en todos los ámbitos: sanitarios, económicos, transportes, viviendas, agrarios, turísticos, etc.

3. FORMACIÓN E INFORMACIÓN:

Hemos desarrollado **numerosas campañas** vinculados a servicio de primera necesidad, como conocer los datos que nunca debemos compartir en internet para preservar nuestra privacidad o sobre las comisiones que podemos reclamar y que no nos puede cobrar nuestro banco. Asimismo, hemos continuado con las campañas destinadas a recuperar el dinero perdido fruto de las estafas vinculadas al phishing o vishing por el incumplimiento de la Ley de Protección de Pagos por parte de las entidades bancarias, así como la campaña para recuperar los gastos hipotecarios.

Asimismo, hemos trabajado activamente en la información sobre los peligros de las páginas webs para adultos, sobre el etiquetado de los alimentos y la importancia de su claridad y sobre los derechos que como personas consumidoras tenemos durante el periodo de rebajas.

De igual forma, hemos llevado a cabo campañas informativas sobre cómo solicitar las Ayudas al Alquiler en Extremadura, exponiendo los requisitos exigidos y comprobando que los interesados cumplieran con los mismos. Y hemos trabajado activamente ayudando a todos los afectados del cierre repentino de las Clínicas Nur en la localidad de Mérida, que ha dejado a muchos pacientes sin finalizar sus tratamientos a pesar de ya estar abonados, tal y como ocurrió con las Clínicas Dentix, Ideal o Hedonai.

Y todo ello, unido a las tradicionales acciones informativas sobre la salud, el medio ambiente, y la economía doméstica, como cuidado con el sol, piojos, cambios en la factura eléctrica, bono social eléctrico, reciclaje, Proyecto Libera, bienestar animal, ahorro de agua, economía circular, Objetivos Extremadura 2030, tarjetas revolving, comisiones bancarias, declaración de la Renta, y un larguísimo etcétera.



Desde UCE nos unimos al Día Mundial del Reciclaje



Unión de Consumidores de Extremadura

Desde UCE nos unimos al Día Mundial del Medio Ambiente



Unión de Consumidores de Extremadura

Denunciamos la falta de información sobre el origen de los alimentos



Unión de Consumidores de Extremadura



Todo lo que debes saber para viajar con tu mascota por Europa

Unión de Consumidores de Extremadura

Gominolas con alcohol: un dulce riesgo



Unión de Consumidores de Extremadura



Las cuentas de la vuelta al cole

Unión de Consumidores de Extremadura



Prevenir y combatir la pediculosis

Unión de Consumidores de Extremadura

Nuevo éxito en nuestra lucha contra las tarjetas revolving



Unión de Consumidores de Extremadura

Lo que nunca debes compartir en internet



Unión de Consumidores de Extremadura

Nos sumamos al Día Mundial de la Alimentación



Unión de Consumidores de Extremadura

Bebidas energéticas: un peligro en cada sorbo



Unión de Consumidores de Extremadura

¿Afectado por el cierre de Nur Clinic? ¡Reclama!

NUR
CLINIC

Unión de Consumidores de Extremadura

Black FRIDAY

Black Friday:
UCE recomienda ser cautos estos días

Unión de Consumidores de Extremadura

4. REVISTA CONSUMIDOREX:

Consumidorex, revista de consumo y calidad de vida producida y editada íntegramente por nuestra asociación, hemos publicado seis números ordinarios y un especial de Navidad, incluyendo **12 informes** sobre la cesta de la compra, los peligros por la ingesta de bebidas energéticas, disfrutar del sol sin quemar el bolsillo, las cuentas de la vuelta al cole, acceso a páginas de adultos por menores, etc... De igual forma, también hemos realizado 7 comparativas sobre alimentos, bienes de consumo eléctricos, etc...



5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN:



Desde la Unión de Consumidores siempre hemos mantenido que, sin duda, la información es el derecho fundamental del consumidor, pues gracias a ella puede, entre otras cosas, tomar sus decisiones con criterio.

Y para divulgar esa información, es fundamental la relación fluida con los medios de comunicación que, finalmente, son quienes la llevan a los ciudadanos. En este sentido, hemos intervenido **1.104 veces en medios de comunicación**, repartidas entre prensa escrita y digital, radio y televisión, basadas en su mayoría en las **31 notas de prensa** emitidas a lo largo del año, o en las **10 ruedas de prensa** celebradas, o en los **52 boletines de noticias publicados**. Además de intervenciones puntuales, durante todo el año se han mantenido **19 programas semanales** de consumo en diferentes emisoras de radio y televisión.

6. PORTAL WEB Y REDES SOCIALES:

Por otra parte, hemos continuando apostando por la información y formación online, con la actualización diaria de nuestra web www.ucex.org, de tal manera que el pasado año tuvimos más de **53.925 sesiones** en nuestra página, con más de 27.630 interacciones sobre la misma.

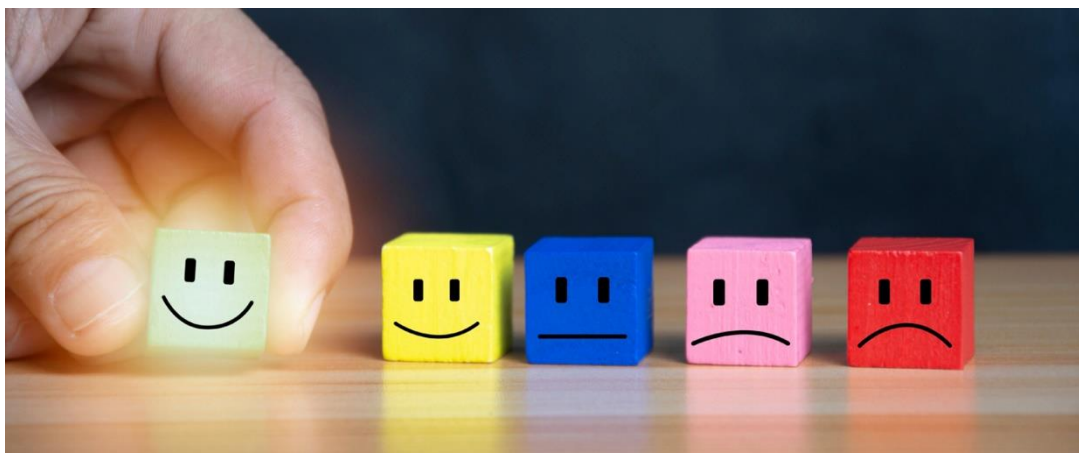
También somos muy activos en redes sociales, a través de nuestros perfiles en Facebook (hemos alcanzado a casi 200.000 personas), con más de 11.600 interacciones en el contenido, contando en la actualidad con 4.905 seguidores, 295 usuarios más que el año anterior. Por su parte, en Instagram también hemos crecido, aumentando el alcance en un 155% con 1,0 mil usuarios y un incremento del 31,8% de visitas.



Estas plataformas nos ayudan a proyectar una imagen cercana al ciudadano como consumidor y es un soporte que permite ofrecerle toda la información en materia de consumo. Por otra parte, resulta también una vía para recibir *feedback* de los consumidores, obteniendo información de primera mano de los posibles problemas que pueden tener para poder actuar en consecuencia.



7. CONSULTAS Y RECLAMACIONES:



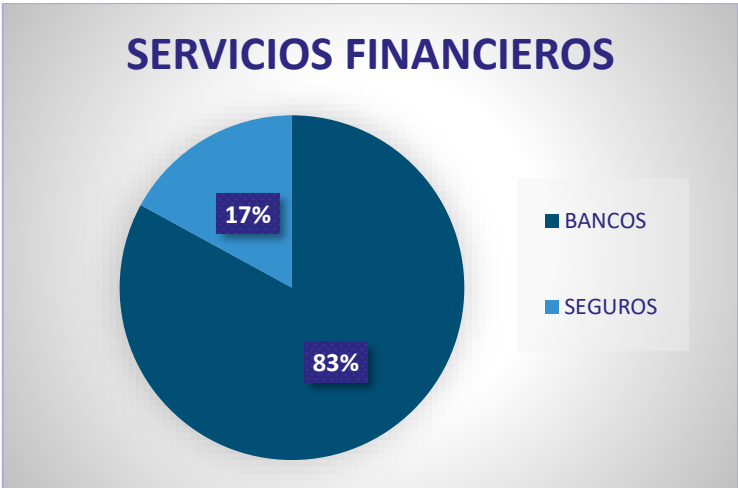
En el plano de la atención individual y personalizada, se han tramitado **10.215 consultas y reclamaciones**. Del total de expedientes tramitados, 9.281 corresponden a consultas y 934 a reclamaciones.

Asimismo, no podemos olvidarnos de las declaraciones de la renta que hemos realizado este año a nuestros socios y sus unidades familiares, así como de los procedimientos judiciales que hemos presentado en los juzgados. En este sentido, hemos elaborado **980 declaraciones de la renta** y hemos llevado un total de **101 procedimientos judiciales** en el último año.

Las consultas y reclamaciones relativas a los **SERVICIOS FINANCIEROS** ocupan la **PRIMERA POSICIÓN** con 2979 consultas y 510 reclamaciones, en total **3489**. En este sector se lleva el récord las **RECLAMACIONES BANCARIAS**, con 2434 consultas y 491 reclamaciones. Lo más reclamado en el último año han sido, los gastos de formalización de las hipotecas y las comisiones bancaria. Asimismo, tal y como ocurría el año pasado, las reclamaciones por estafas bancarias, mediante técnicas de phishing, smishing o vishing, han sido muy numerosas. En general, estas estafas han sido auténticas obras de ingeniería social que han utilizado la suplantación de todo tipo de entidades para perpetrarse, desde bancos y empresas de paquetería hasta diversos organismos de la Administración Pública. Además, este año, ha cobrado especial relevancia la Inteligencia artificial y técnicas de suplantación de identidad como el “voice hacking” por la que los estafadores se hacen pasar por un familiar o ser querido, clonando su voz y haciéndonos creer que realmente estamos hablando con ellos.

Por ello, lamentamos la situación por la que muchos consumidores han tenido que acudir a nuestras oficinas ante los cargos fraudulentos que se estaban produciendo en sus cuentas bancarias, pero sobre todo lamentamos que desde sus propias entidades bancarias hayan denegado la resolución favorable de los expedientes por medio de la vía extrajudicial, lo que ha provocado que la gran mayoría de los mismos se haya tenido que presentar ante los tribunales ordinarios de justicia.

En lo que respecta a los **SEGUROS**, se han tramitado un total de 545 consultas y 56 reclamaciones, sumando ello un total de **601**. Entre los motivos más reclamados respecto a las compañías aseguradoras, están las bajas solicitadas en tiempo y forma, pero no tramitadas correctamente, las actualizaciones de las primas de seguro sin comunicación fehaciente previa por parte de la compañía y situándose por encima del IPC y la denegación de reparaciones respecto a la notificación de siniestros por alegar falta de cobertura de la póliza.



MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN (BANCA Y SEGUROS)	
ENTIDADES BANCARIAS	ASEGURADORAS
GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE LA HIPOTECA	BAJAS NO TRAMITADAS
COMISIONES BANCARIAS	SUBIDAS DE LA PRIMA SIN COMUNICACIÓN
ESTAFAS: PHISHING, SMSHING Y VISHING	FALTA DE COBERTURA DE SINIESTROS

Este año, la **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, adelanta un puesto en el ránking y se cuelan en **SEGUNDA POSICIÓN**. En total, hemos recibido **1089 consultas y reclamaciones**. Dentro de este sector lo más consultado han sido las dudas relacionadas con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, así como la tramitación de recursos en cuanto a sanciones o multas recibidas por los contribuyentes, la solicitud de información sobre

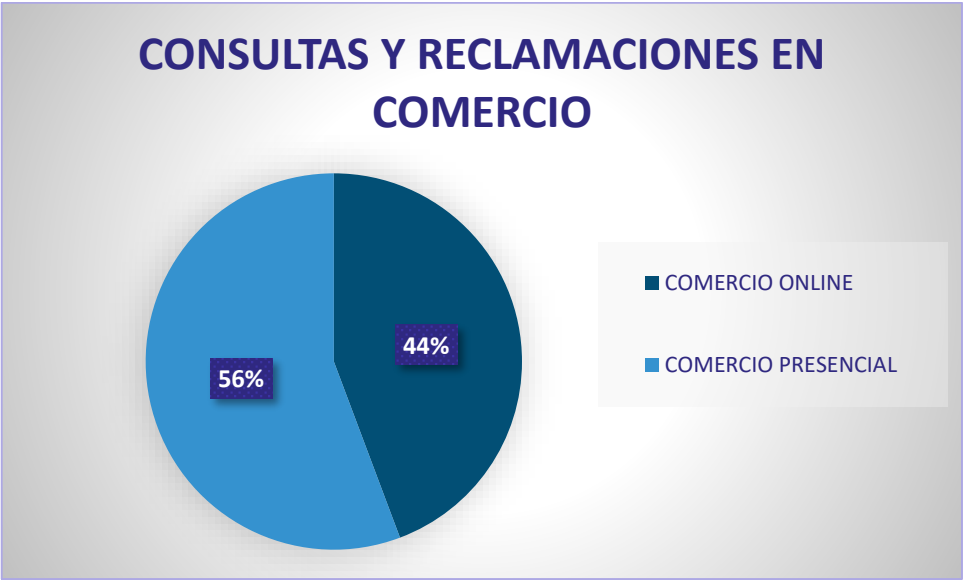
ayudas estatales, la liquidación de impuestos y los procedimientos de comprobación de valores, entre otros.

Este año, los **SUMINISTROS BÁSICOS**, bajan un puesto en nuestro ránking y se colocan en **TERCERA POSICIÓN**, con 750 consultas y 79 reclamaciones, lo que suma un total de **829**. Dentro de este grupo, el SUMINISTRO ELÉCTRICO se lleva la palma, con 575 consultas y 60 reclamaciones. Todo ello motivado, al igual que ya ocurría el año pasado, por los problemas con la facturación. Más concretamente la realización de lecturas estimadas y no reales, por problemas técnicos de las comercializadoras y por no cargar las facturas en sus cuentas bancarias durante meses. No pudiendo olvidarnos de la cantidad de consumidores vulnerables que han acudido a nuestras oficinas para solicitar la aplicación del bono social eléctrico, al cumplir los requisitos necesarios y teniendo en cuenta que los umbrales de renta se han ampliado, beneficiando así a más consumidores. De igual forma, hemos recibido múltiples consultas por dudas en la aplicación del IVA de la luz. Recordemos que actualmente vuelve a estar al 21% y no al 10% como hasta final del pasado año 2024 y, por ello, no han sido pocos los consumidores que han contactado con nosotros para enterarse de cómo les afectaría esta situación de cambio en el IVA antes de su entrada en vigor. Por último, también hemos recibido numerosas consultas sobre fraudes cometidos por supuestas comercializadoras que se hacían pasar por otras y realizaban contrataciones no autorizadas a las víctimas de las llamadas comerciales. En este sentido, nos alegra saber que la Comisión Nacional de Mercados de la Competencia (CNMC) ha apremiado a las comercializadoras eléctricas para que exijan un mayor control en sus contrataciones y en sus fuerzas de venta.

MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN EN ELECTRICIDAD
BONO SOCIAL ELÉCTRICO
PROBLEMAS EN LA FACTURACIÓN POR LECTURAS ESTIMADAS Y NO REALES
FALTA DE COBRO DE LAS FACTURAS
ENGAÑOS EN LA CONTRATACIÓN
CAMBIOS EN EL IVA APLICABLE A LAS FACTURAS

En la **CUARTA POSICIÓN**, manteniéndose en la misma posición que el año pasado, nos encontramos con el **COMERCIO**, con 589 consultas y 63 reclamaciones, sumando un total de **652**. En este sentido, dentro del Comercio Presencial, los principales motivos son similares a años anteriores, siendo por problemas a la hora de realizar la devolución del artículo en tiendas físicas, por disconformidades con la calidad o el funcionamiento de los artículos adquiridos y con la garantía de los mismos, así como dudas acerca de la

obligación o no de los establecimientos de tener hojas de reclamaciones y del funcionamiento de las mismas. Por su parte, en el Comercio Online, los principales conflictos surgidos han sido por no haber respetado los plazos de entrega por parte de las tiendas online, la dificultad en muchas ocasiones de contactar con el establecimiento y ejercitar el derecho legal de desistimiento dentro de los 14 días legalmente reconocidos y también por disconformidad a la hora de recibir el artículo adquirido vía online, bien porque no se ajusta a la realidad de lo que se pidió o bien porque no cumple la función que prometía.



MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN EN COMERCIO
DEVOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO LEGAL DE DESISTIMIENTO
CUMPLIMENTACIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES
DISCONFORMIDADES CON LA CALIDAD DEL ARTÍCULO
RETRASOS EN LA ENTREGA DE PEDIDOS ONLINE
DIFICULTAD PARA CONTACTAR CON ATENCIÓN AL CLIENTE

Manteniéndose en el mismo puesto del ránking que el año pasado, en **QUINTA POSICIÓN**, nos encontramos a las **TELECOMUNICACIONES**, con 512 consultas y 58 reclamaciones. Las telecomunicaciones siempre han ocupado los primeros puestos en nuestro ránking de consultas y reclamaciones, entendiendo que las compañías telefónicas están mejorando cada vez más y frenando los abusos a los que los consumidores estaban expuestos. Dentro de este sector, lo más reclamado han sido los paquetes de servicios, los cuales incluyen los servicios de voz, datos y televisión, entre otros, y cada vez es más habitual contratarlo todo con una sola compañía. En este sentido, los principales problemas se debieron a cambios en las condiciones

contractuales sin aviso previo por parte de la compañía, no aplicación de la formalización de las condiciones económicas pactadas, dificultad de dar de baja, SMS Premium, impagos, problemas de cobertura en la fibra óptica, aplicación de servicios de roaming cuando no corresponde, etc...

MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN EN TELECOMUNICACIONES
CAMBIOS EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES SIN PREVIO AVISO
OFERTAS NO APLICADAS EN LOS PAQUETES DE SERVICIOS
FALTA DE COBERTURA TRAS CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
CONTRATACIÓN NO AUTORIZADA DE SMS PREMIUM
DIFICULTAD PARA HACER EFECTIVA LA BAJA DE LOS SERVICIOS

En **SEXTA POSICIÓN**, este año nos encontramos con **OTROS SERVICIOS**, con un total de **506 consultas y reclamaciones**, de las cuales solamente 467 han sido relacionadas con servicios sanitarios. Con estos datos, el sector mencionado adelanta dos posiciones respecto al año anterior donde podíamos encontrarlo en octava posición. ¿El motivo? El cierre inesperado de las clínicas que, como ya avanzábamos en nuestra introducción, ha dejado a muchos pacientes con tratamientos sanitarios y estéticos abonados, pero no ejecutados en su totalidad. Este año, no han sido pocas las reclamaciones tramitadas por el cierre repentino de las Clínicas Nur, que a día de hoy todavía no han constituido concurso de acreedores y cuyos pacientes siguen esperando respuestas ante el cierre inesperado sufrido el pasado mes de noviembre. Atrás dejamos los cierres de DENTIX, HEDONAI y CENTROS IDEAL, pero lamentablemente cada año tenemos que seguir preocupándonos por un nuevo conflicto de estas características. En estos casos, cabe recordar nuevamente que, las entidades bancarias o financieras vinculadas a los préstamos personales de las clínicas deben responder de manera solidaria, tal y como establece la Ley de Crédito al Consumo, junto a la clínica en cuestión y proceder a la anulación de los contratos de financiación y a la devolución del importe abonado por aquellas personas que tuvieran una financiación ya terminada, sin que el tratamiento se hubiera prestado en su totalidad.

En **SÉPTIMA POSICIÓN**, este año tenemos a los **BIENES DE CONSUMO** que se mantienen en el mismo puesto dentro del ránking de consultas y reclamaciones, con **418**. Dentro de este grupo, lo más reclamado y consultado han sido los problemas con los vehículos a motor, dejando ya atrás el cartel de coches. Problemas como averías y desconocimiento sobre la cobertura o no de la garantía, adquisición de vehículos con vicios ocultos,

problemas con componentes de determinados vehículos, obstáculos a la hora de reclamar al concesionario, al taller o al fabricante, etc...

Llegando ya a la cola del ránking, nos encontramos con la **VIVIENDA** en **OCTAVA POSICIÓN**, con 404 consultas y reclamaciones. Más concretamente, uno de los aspectos más consultados ha sido el alquiler, tal y como ocurría en 2024. Este año, los problemas relacionados con la vivienda caen dos puestos en el ránking, encontrándose el pasado año en la sexta posición. Entendemos que esto ha podido venir motivado de la aplicación por parte del Gobierno, durante todo el pasado año 2024, de una limitación a las subidas del alquiler del 3% lo que ha instaurado un buen mecanismo de protección para que los arrendatarios no sufrieran actualizaciones drásticas en el precio de sus alquileres, teniendo en cuenta que la vivienda y los precios están por las nubes. Asimismo, también hemos recibido numerosas consultas recurrentes sobre la interpretación de los contratos de alquiler y de las cláusulas que lo forman, incluyendo algunas dudas sobre impagos en la renta de alquiler, seguros anti okupación y sobre devoluciones de fianzas, entre otras cosas. A estos problemas con los alquileres, le han seguido la compraventa de viviendas y los conflictos con las comunidades de propietarios, los arreglos en las viviendas, los defectos de construcción y el plazo para poder reclamar los mismos, etc...

MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN EN VIVIENDA
ACTUALIZACIÓN DE LA RENTA DE ALQUILERES
INTERPRETACIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS
DEVOLUCIONES DE FIANZAS E IMPAGOS DE ALQUILER
DEFECTOS DE LA CONSTRUCCIÓN Y PLAZO PARA RECLAMAR
CONFLICTOS EN COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

Los **TRANSPORTES** este año, ocupan la **NOVENA POSICIÓN**, con **229 consultas y reclamaciones**. En este sector, los principales conflictos han surgido de viajes aéreos, por cancelaciones sin previo aviso, retrasos en los vuelos, pérdidas o daños en el equipaje de los pasajeros y denegaciones de embarque, entre otras cosas. En este caso, es conveniente recordar que, existen una serie de derechos de los pasajeros aéreos que tienen que respetarse ante cualquier conflicto que surja y son los siguientes:



Por último, cerrando este año el ránking y volviendo a figurar en él, nos encontramos con el **ESPARCIMIENTO y OCIO** en la **DÉCIMA POSICIÓN**, con **134 consultas y reclamaciones**. En este sentido, el ámbito más reclamado han sido los **viajes combinados**, siendo estos servicios de viaje que han sido combinados por una empresa o con la ayuda de una empresa (por ejemplo, un operador turístico, una agencia de viajes o un sitio web) a través de un único contrato, o bien se reservan servicios de viaje a través de contratos separados con distintos prestadores de servicios y se cumple con una serie de condiciones. Entre los temas más consultados y reclamados nos encontramos, los problemas en las cancelaciones de los servicios contratados, la falta de cumplimiento de alguna de las partes que integran el viaje combinado o la disconformidad porque la realidad no se ajusta a las condiciones contratadas, incurriendo en muchas ocasiones en publicidad poco transparente.

8. RÁNKING CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2024

