

## NOTA DE PRENSA

**El CES CV advierte de un repunte del 16 por ciento de las denuncias de los consumidores en 2021**

**Los sectores de telefonía, financiero, automovilístico y de la electricidad concentraron la mayoría de estas reclamaciones**

**Plantea reforzar la figura del consumidor vulnerable e implementar medidas para evitar la brecha digital del comprador**

**Castellón, 11/08/2022.** El repunte del consumo registrado en 2021 tras las restricciones impuestas por la pandemia ha deparado un importante crecimiento de las reclamaciones y denuncias de los consumidores de la Comunitat Valenciana, que interpusieron ante la Administración 13.267, un 16% más respecto a 2020, siendo las vinculadas a sectores como la telefonía y las entidades financieras las que más reciben, como recoge la **Memoria sobre la situación Socioeconómica y Laboral de la Comunitat Valenciana en 2022 realizada por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana (CES CV).**

En la Memoria se constata una consolidación de las compras online, dado que 8 de cada 10 valencianos utiliza este medio (84%) y más de la mitad (51%) lo hace una vez al mes. De ahí, que el CES CV recomiende avanzar hacia una regulación legal específica, y más exigente, de los servicios de atención al cliente y a potenciar la figura del consumidor vulnerable para reforzar la garantía de sus derechos a fin de corregir situaciones de indefensión.

Además de los sectores de la telefonía y la banca, las compañías eléctricas, en especial en la segunda mitad del año, coincidiendo con cambio de modelo de facturación y la subida del precio de la energía, fueron objeto de esas reclamaciones y denuncias, como también lo fue el sector del automóvil.

El Comité constata que el auge del comercio online tiene riesgos, como los que refieren las asociaciones u oficinas municipales de consumo, las OMIC, que alertan del peligro de las estafas en las compras en línea y del problema de la brecha digital, que hace que muchas personas no puedan acceder a este tipo de compra. De ahí que se haga precisa la urgente implementación, y así lo considera este Comité, de la figura

de la persona consumidora vulnerable en las relaciones de consumo y reforzar la garantía de sus derechos y corregir las situaciones de indefensión, que se han visto agravadas por el aislamiento social y las restricciones a la movilidad.

En 2021 en la Comunitat se interpusieron 13.267 denuncias y reclamaciones, un 16% más respecto al año anterior. El desglose de estas acciones, como recoge la Memoria del CES CV, constata que el año pasado el sector con más reclamaciones y denuncias fue la Telefonía, con 2.475 (19%); al que le siguió Otros Servicios, con 1.054 (7,9%). Del total, de 13.267, 12.176 fueron reclamaciones (9.905 en 2020) y 1.091 denuncias (1.521 en 2020). S

De las 12.176 reclamaciones formuladas en 2021, en la provincia de Alicante se registraron 3.540; en la de Castellón, 1.452 en Castellón, y las 7.184 restantes en Valencia. Por sectores, la telefonía recibió 2.475 reclamaciones (20,3% del total); le siguió Otros Servicios, con 936 reclamaciones y un 7,7%; y bancos y financieras, con 847 reclamaciones y el 7% del total.

En cuanto a las denuncias, en la provincia de Alicante se formalizaron 446, 356 en la de Castellón y 289 en la de Valencia. El sector que más denuncias aclaró fue del las gasolineras, con 165 denuncias y el 15% del total.

Las interacciones presenciales o virtuales de consumidores y empresas ha propiciado que el sistema arbitral de consumo de la Comunitat Valenciana registrarse un 18% más de solicitudes de arbitraje en 2021, de las que solo un 18% se resolvieron previa mediación.

El Comité constata en su Memoria que de las 1167 (1051 en 2020) reclamaciones resueltas por laudos el año pasado, el 73 por ciento fueron mediante un laudo estimatorio total o parcial (853). Al tiempo, se añade desde el CES, "la presencia de los laudos dictados a favor del reclamante, junto al carácter vinculante y ejecutivo de los mismos, avala el arbitraje como la vía alternativa a la judicial y método eficaz, sencillo y gratuito para la resolución de conflictos de consumo".

**Contacto Prensa:**

**Ramón Pardo.**

**Tfno. 618178167**