

## Los bancos y las operadoras de telefonía, los sectores más reclamados por los lucenses en el 2012

Durante el año 2012, el mayor número de consultas y reclamaciones recibidas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Lugo- ACUL- se han planteado frente a las entidades bancarias, principalmente debido a las participaciones preferentes y obligaciones subordinadas. Le siguen las reclamaciones frente a las compañías eléctricas.

Las consultas y reclamaciones frente al sector bancario han ocupado el mayor número de consultas y reclamaciones de los lucenses. **En el año 2012, ACUL ha atendido un total de 1562 consultas y reclamaciones de los lucenses frente a este sector**, de los cuales, un 65,5% se refieren a la comercialización inadecuada de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, un 21,19% se corresponden a problemas de deuda hipotecaria, y el resto, un 13.31%, se corresponde con el cobro de comisiones indebidas, cláusulas abusivas en contratos u otros servicios.

En segundo lugar, **las operadoras de telefonía móvil, constituyen el segundo motivo de reclamación más habitual entre los lucenses** durante el año pasado, en que ACUL tramitó casi cien consultas y reclamaciones, la gran mayoría por facturación errónea de productos no contratados. **A este sector le siguen las compañías eléctricas**, que casi se equipara al sector anterior en número de consultas y reclamaciones, y resultado ser el motivo principal de reclamación la facturación errónea derivada de estimaciones. Le sigue en cuarto lugar, **las reclamaciones frente a compañías aéreas, fundamentalmente por retrasos y cancelaciones de vuelos.**

Estas cifras demuestran que el carácter combativo de los lucenses en la defensa de sus derechos va en incremento, y **por primera vez, el sector bancario supera al de las telecomunicaciones en el ranking de los más reclamados por los lucenses.** Desde ACUL recomendamos una vez más el asesoramiento profesional previo a la firma de cualquier documento, la valoración personal con tiempo suficiente antes de la toma de una decisión y la exigencia de copia de cualquier documento que se haya firmado.

A fecha de hoy, y a pesar de las numerosas noticias aparecidas en los medios de comunicación relativas a **las participaciones preferentes** y otros productos financieros comercializados inadecuadamente, aún numerosas personas consultan en ACUL su situación y sus posibilidades de reclamar por estos productos. En este sentido, desde ACUL, informamos sobre las ventajas y los inconvenientes de optar por las vías disponibles, el arbitraje de consumo o la vía judicial, así como se analiza cada caso concreto, al requerir una solución específica.

Dto. Comunicación ACUL