

De acuerdo a los datos extraídos por el Observatorio Jurídico de Legálitas en 2016

Los problemas relacionados con Consumo, los más planteados por los españoles en 2016

- El 20,98% de las consultas recibidas plantean problemas sobre la contratación de suministros (manipulación del contador, disconformidad con la factura), telecomunicaciones (permanencia, portabilidad, cobros indebidos), banca (cláusulas suelo) o compras online.
- Aumentan las consultas en materia de Internet, siendo el 31% de las mismas relacionadas con las compras online y noviembre (Black Friday) el mes con mayor número.

Madrid, 26 de enero de 2017.- El Observatorio Jurídico de Legálitas presenta sus resultados basados en el análisis del casi un millón de consultas planteadas a nuestros abogados, por clientes de todas las edades y estratos sociales, distribuidos por toda la geografía nacional, durante el año 2016.

Según los datos comparativos de los últimos cinco años las tendencias en cuanto a la distribución de las consultas en las distintas materias es **muy estable**, siendo consumo (**20,98%**) y la vivienda (**19,89%**) las temáticas jurídicas más consultadas también en 2016.

Las principales preocupaciones jurídicas de los españoles siguen relacionadas con los derechos de los consumidores, siendo las reclamaciones a las compañías de suministros (**luz, agua, gas**) y las telecomunicaciones (**móvil, ADSL, fijo**) las más reiteradas, suponiendo **el 30,76%** de las recibidas por nuestros abogados expertos en consumo.

“Pagar solo lo justo” sigue siendo el argumento en la mayoría de las ocasiones. El gasto que supone este tipo de recibos para las familias, provoca la consulta a un abogado que explique los cambios, incidencias o cualquier subida que se crea injustificada. Las consultas sobre **suministros** versan principalmente sobre la manipulación del contador o disconformidad con la factura, mientras que en relación a las **telecomunicaciones**, las más frecuentes tienen que ver con la **permanencia, portabilidad y cobros indebidos**.

Aunque la reclamación inicial no suele ser de grandes cantidades, en ocasiones merece la pena hacerla puesto que, mes a mes, la cuantía se va acumulando mensualmente pudiendo llegar a suponer un ahorro importante con el tiempo.

Las **subidas del precio de la luz** afectan a gran parte de las familias españolas, en especial a aquellas que no disponen de un **contador inteligente** y tienen contratada una **tarifa regulada**. En estos casos su contador no refleja adecuadamente el consumo real que tienen en cada momento del día y, precauciones como poner en funcionamiento determinados electrodomésticos a las horas en las que la luz es más económica no le servirá de nada. Ante esta situación debemos saber que de acuerdo con el RD 1718/2012 la compañía tiene de plazo hasta el 31 de diciembre de 2018 para instalarnos el contador inteligente, por lo que no se lo podemos exigir antes de esa fecha.

Por otro lado, estas subidas no afectan a todos aquellos que tengan contratada la luz en el **mercado libre**, ya que tendrán un precio pactado, si bien les aconsejamos que lean detenidamente su contrato y estén atentos a los plazos en los que finalizan los descuentos pactados y la posible permanencia.

En cualquier caso, es siempre aconsejable contratar la tarifa con **discriminación horaria**, ya tenga contrato con tarifa regulada o ya se haya pasado al mercado libre.

La segunda cuestión que más ha preocupado a los consumidores en 2016 fue el **Derecho Bancario** (29,82% de las consultas de Consumo), motivado sin duda por la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que establecía la retroactividad de la nulidad de las **cláusulas suelo** de las hipotecas, llegando a **triplicar su volumen** respecto del año anterior.

Volkswagen volvió a tener peso en el ranking para los consumidores, provocando el aumento de las consultas sobre el **vehículo**, que experimentaron una subida del 39,92% comparado con 2015 en este mismo tema.

La vivienda es la segunda preocupación jurídica de los españoles

La segunda materia más consultada en Legálitas fue la **vivienda** (19,89%), siendo muy estable el volumen de consultas recibidas en los últimos años. Los principales argumentos de consulta se centraron en los **arrendamientos** (contrato de alquiler, falta de pago de la renta, desperfectos en la vivienda...) y en la **comunidad de vecinos** (ruidos, juntas de propietarios, derramas...). Sin embargo, en la **compraventa de vivienda** sí hubo un incremento de un 11,73% respecto del año anterior, que podría ser reflejo de la tendencia del mercado inmobiliario.

En lo que se refiere a **nuestras relaciones con la Administración Pública**, observamos que en materia **fiscal** siguen incrementándose nuestras dudas sobre el **Catastro y el recibo del IBI** (3% sobre el año anterior). Ya en agosto de 2016 desde Legálitas informábamos del incremento de las consultas que estábamos recibiendo sobre los errores en las actualizaciones catastrales realizadas a partir de **fotografías tomadas por drones**, que consistían principalmente en mediciones de construcciones que no se correspondían con la realidad y en tomar como construcción, e incluir en el recibo, cosas que no lo eran, tales como piscinas hinchables, pérgolas o barbacoas no ancladas.

Emergen con fuerza las consultas **relacionadas con Internet**, si bien aún suponen un volumen pequeño en comparación con el resto, es **la materia que más crece proporcionalmente**, destacando dentro de ellas las relativas a la contratación y **compras online** con un crecimiento del **31%**, siendo noviembre el mes que más consultas se recibieron sobre este tema, probablemente consecuencia del **Black Friday**.

En relación con el **trabajo**, posiblemente reflejo del descenso del paro, se observa también un descenso de las consultas relacionadas con la finalización de los contratos de trabajo: **despido** (-1,68%), desempleo (-18,44%) y **reclamación de cantidad** a la empresa (-6,61%), que se producen cuando, a la finalización de un contrato laboral, el empresario adeuda alguna cantidad.

Nota de Prensa

Las consultas sobre **extranjería** rompieron la tendencia de los últimos años en 2016, incrementando su volumen por primera vez desde hace más de cinco años, subiendo un 5,04% sobre el año anterior; mientras que, por otra parte, las consultas sobre **derecho matrimonial**, divorcios principalmente, experimentan un incremento del 5,24% en relación con 2015.

Para más información: David Jiménez - Director General de Comunicación

david.jimenez@legalitas.es | T. 91 771 26 16 | 608 19 95 96

Sobre Legálitas

Legálitas es, desde 1999, la **compañía española líder** en **SEGUROS** y **SERVICIOS** de defensa jurídica para particulares, autónomos y pymes. **Más de 800** abogados, red nacional de **277** despachos, **300.000** clientes individuales y **10.000.000** a los que presta servicio a través de importantes compañías.

El nivel de penetración en la sociedad es muy elevado, siendo una marca reconocida en todos los sectores empresariales. Comercializa sus productos a través de importantes canales de distribución, destacando: **Protección Familiar, Reputación Online, Internet Hijos, Robo de Identidad, Conductor, Pymes y Autónomos**. Los principales **clientes**, además de los particulares e importantes instituciones oficiales, son reconocidas compañías españolas, muchas cotizadas en **Bolsa**, con presencia internacional. Cuenta con una **Fundación** dedicada a la protección de la infancia en la sociedad tecnológica, una **Cátedra** con la Universidad Rey Juan Carlos y **Legálitas LAB**, un acelerador de ideas innovadoras que aporten valor al mundo del Derecho.

Ver video corporativo pinchando aquí: <https://goo.gl/Ye2rJV>