

LOS INTERESES ECONÓMICOS DEL CONSUMIDOR

- Grado de compensación que genera el consumo de productos y servicios
- Grado de compensación por tipos de consumos
- Reclamaciones
- Los sectores más reclamados por los consumidores

Los intereses económicos del consumidor



Lo más importante:

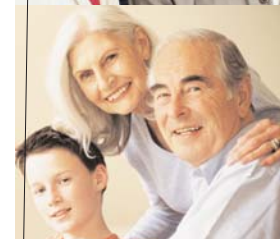
La percepción del **grado de compensación general por el dinero que se paga por productos y servicios** se mantiene invariable desde 2003, en que se dio un modesto salto (de 5,65 a casi 5,8 puntos). Todos los productos y servicios superan el aprobado; destacan servicios médicos (6,5) y alimentos y bebidas (6,2), mientras que seguros (5,4) y vivienda (5,2) siguen siendo los que menor compensación generan. Lo más llamativo es que en este último año, vivienda haya pasado de 4,8 a 5,2 puntos. También ha mejorado alimentos y bebidas (de 5,9 a 6,2). Comparando con 2001, destaca la evolución de alimentos y bebidas (de 5,7 a 6,2) y servicios médicos (de 6 a 6,5), si bien todos los ítems mejoran, a pesar de que la sensación general sobre compensación del gasto apenas ha aumentado, en una evolución aparentemente contradictoria.

En el año que ha transcurrido desde **la anterior edición del Barómetro, la proporción de ciudadanos que ha cursado una reclamación ha crecido perceptiblemente**, al pasar del 17% al

21%. El dato confirma la tendencia de crecimiento: en 2002, eran el 12%; en 2003, el 16% y en 2005, el 21%. Pero varía mucho según la zona: en Galicia fueron el 15%; en País Vasco, Norte Centro y Centro Sur, el 17%; y en las ciudades de Madrid y Barcelona, el 28%, casi el doble.

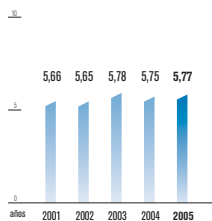
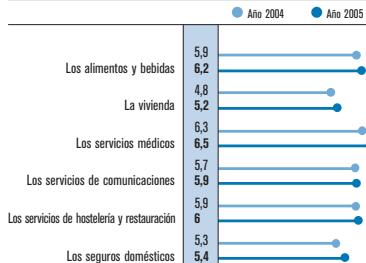
El sector que acapara más reclamaciones es telefonía (31% de las efectuadas), seguido a distancia por alimentación (13%), seguros (9%) y electrodomésticos (7%), suministro de gas, electricidad, agua (6%), e informática y electrónica (5%). Respecto de 2004, sólo crecen las reclamaciones sobre telefonía, del 25% al 31%.

En cuanto a la **solución que recibieron los consumidores tras cursar sus reclamaciones**, sólo el 30% de ellos la calificaron de satisfactoria, mientras que el 46% se declaró insatisfecho y un 21% tildó la resolución de sólo "regular". No mejora la satisfacción ante la resolución de las reclamaciones, e incluso empeora respecto de 2004.



Grado de compensación del gasto (%)

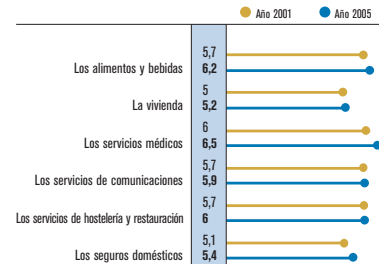
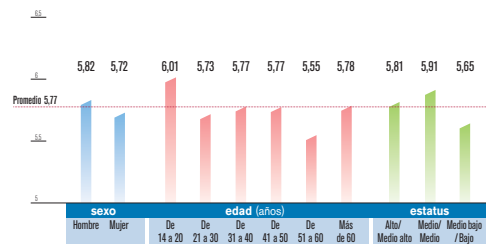
En general, ¿en qué medida siente Vd. compensado el dinero que paga con lo que le proporcionan los productos y servicios que compra?

**Evolución del grado de compensación del gasto de diversos productos y servicios (%)****Grado de compensación general del gasto**

La compensación percibida por el dinero que se paga por los productos y servicios en general se mantiene mediocre e invariable desde 2003; no otra cosa puede decirse de una percepción que no consigue acercarse siquiera a los 6 puntos de media en la población española.

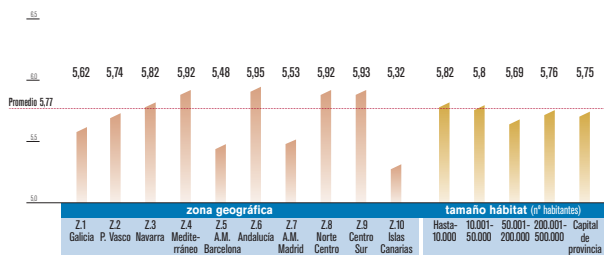
El único salto reseñable (a pesar de su escasa relevancia, ha sido el mayor: de 5,65 a 5,78) se produjo en 2003, pero en 2004 llegó la estabilidad y en 2005 la percepción de compensación es 5,77, la misma que el año anterior.

El sexo apenas influye en el grado de compensación por el gasto, pero sí lo hace la edad: los jóvenes son los que menos se quejan y los que tienen de 51 a 60 años, los que más (sólo dan 5,55 puntos a su sensación de compensación por el gasto). Sin embargo, los mayores de 60 años, se muestran un poco menos insatisfechos (5,78) con lo que obtienen por su dinero. Por otra parte, las clases medias son las que más compensadas dicen sentirse (5,9 puntos) por el dinero que pagan por productos y servicios, mientras que los más disconformes son los consumidores menos acomodados.

Grado de compensación del gasto de diversos productos y servicios (%). Evolución 2001-2005**Grado de compensación del gasto según sexo, edad y estatus social (%)**

Las zonas en las que los ciudadanos más compensados se sienten por lo que pagan por productos y servicios son Andalucía, Centro Sur, Norte-Centro y la zona Mediterránea, mientras que Islas Canarias y las áreas metropolitanas de Barcelona y Madrid se ubican en el extremo contrario. Y no se observa una influencia clara del tamaño de hábitat sobre la valoración del grado de compensación al adquirir productos y servicios.

Grado de compensación del gasto según zona y tamaño de hábitat (%)



Grado de compensación por tipos de consumos

Todos los productos y servicios lo gran el aprobado, si bien vivienda, seguros domésticos y servicios de comunicaciones son los ámbitos en los que el consumidor se siente menos compensado por lo que paga. Los servicios médicos obtienen la mejor valoración al respecto, seguidos por alimentos y bebidas y servicios de hostelería y restauración.

En comparación con los datos del 2004 (y a pesar de que anteriormente se haya visto que la sensación de compensación en general no mejoraba ni cambiaba en los últimos años) se observa una tendencia a valorar más positivamente

la compensación del gasto. Vivienda experimenta la mayor subida en esta valoración, al crecer en casi medio punto (aunque quede en un insatisfactorio 5,2) la sensación de compensación generada respecto al año pasado. También ha mejorado este último año la compensación por lo que se paga por alimentos y bebidas. Si la comparación se hace respecto de 2001, se constata la tendencia al alza en las valoraciones otorgadas. Los productos o servicios con mayor crecimiento en este periodo en la sensación de compensación por el gasto que generan son alimentos y bebidas y servicios médicos.

El único consumo en el que la sensación de compensación del gasto referida por los hombres es mayor

que la de las mujeres es el de alimentos y bebidas. En todos los productos y servicios, el máximo grado de compensación se ve en el grupo de usuarios que pertenecen al estatus medio.

Los jóvenes de 14 a 20 años son los que más compensados se sienten por lo que pagan por alimentos y bebidas, servicios de comunicaciones y servicios de hostelería y restauración. Los mayores de 60 años son los que menos se quejan de la carestía de la vivienda, y los que más, naturalmente, los que tienen edad de comprar una: los de 21 a 40 años. Los más mayores hacen la valoración económica más positiva de los servicios médicos.

Grado de compensación del gasto de diversos productos y servicios según edad (%)



Los usuarios que viven la zona Norte Centro son los que más compensados se sienten en todos los tipos de consumo, salvo en servicios médicos, donde los navarros son líderes en satisfacción. Y la zona donde menos compensada se siente la ciudadanía por el precio de la vivienda es en País Vasco. Los gastos ocasionados por los servicios de comunicaciones ven su peor valoración en Galicia. Y los niveles más bajos de compensación respecto a los servicios de hostelería y restauración y a los seguros domésticos están en Islas Canarias.

Grado de compensación del gasto de diversos productos y servicios según zona geográfica (%)

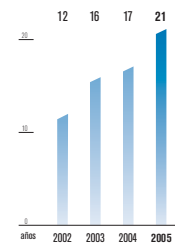
Los alimentos y bebidas	5,8	6	6,1	6,2	6	6,3	6,2	6,4	6,4	5,7
La vivienda	5,3	4,8	5,1	5,4	4,8	5,2	4,9	5,7	5,6	4,9
Los servicios médicos	6,4	6,7	7	6,5	6,4	6,5	6,3	6,9	6,7	5,9
Los servicios de comunicaciones	5,6	5,9	6	6,1	5,4	6	6	6,2	5,8	5,7
Los servicios de hostelería y restauración	5,8	6	5,9	6,1	5,8	6,1	5,8	6,1	5,9	5,6
Los seguros domésticos	5,2	5,4	5,6	5,6	5,1	5,4	5,3	5,6	5,3	4,8
zona geográfica										
Z.1 Galicia	Z.2 P. Vasco	Z.3 Navarra	Z.4 Mediterránea	Z.5 A.M. Barcelona	Z.6 Andalucía	Z.7 A.M. Madrid	Z.8 Norte Centro	Z.9 Centro Sur	Z.10 Islas Canarias	

Reclamaciones

Con independencia de la valoración que se conceda al hecho de la reclamación (¿un aumento de ellas debe interpretarse como una mejora de la situación o como un empeoramiento?), efectuarla es un derecho del consumidor y es ya lugar común que las reclamaciones ejercen un efecto positivo en la competitividad tanto de empresas como Administración, en la medida que aportan valiosa información a estas y que atenderlas adecuadamente es un elemento diferenciador más de las auténticamente orientadas hacia el cliente o ciudadano. Además, una reclamación cursada y bien atendida por la entidad reclamada (en ocasiones, incluso cuando la resolución no es satisfactoria), tiende a mejorar la satisfacción de los usuarios y a

reducir la frustración generada por un acto de consumo tan deficiente que merece una reclamación formal. Este Barómetro, así, considera francamente positivo que los consumidores se animen cada vez en mayor medida a cursar reclamaciones, porque ello evidencia un mayor compromiso con la mejora de la sociedad y una mayor convicción en que intervenir en el sistema como agente activo reporta más ventajas que inconvenientes. En definitiva, pensamos que el consumidor que reclama cuando considera que debe hacerlo es un ciudadano más integrado en la sociedad, más maduro como usuario, más exigente con lo que recibe a cambio de su dinero, más participativo en las cosas que le afectan, al menos como ciudadano consumidor y usuario.

Evolución de las reclamaciones (%)



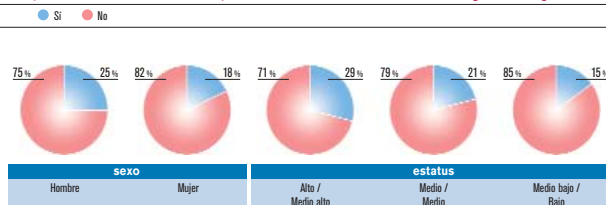
Es por ello que interesa, y mucho, conocer y analizar en qué medida se ejerce este derecho a reclamar, o lo que es lo mismo, en qué medida tienen confianza los consumidores y consideran que los instrumentos puestos a su disposición para defender sus intereses funcionan correctamente.

Lo más relevante, y positivo, es que la proporción de ciudadanos que en los últimos doce meses ha cursado alguna reclamación ha aumentado notablemente, al pasar

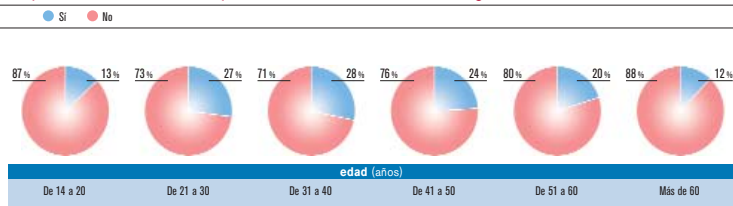
del 17% del año pasado al 21% de este 2005. Además, este crecimiento no es sino la confirmación de una tendencia sostenida año tras año, desde 2002.

Como viene siendo habitual, los hombres han realizado más reclamaciones que las mujeres este último año, y es más habitual que lo hagan los ciudadanos de clases muy acomodadas (29% ha reclamado) que los de economía más modesta (sólo lo ha hecho el 15%).

Proporción de consumidores que han realizado reclamaciones según sexo y estatus



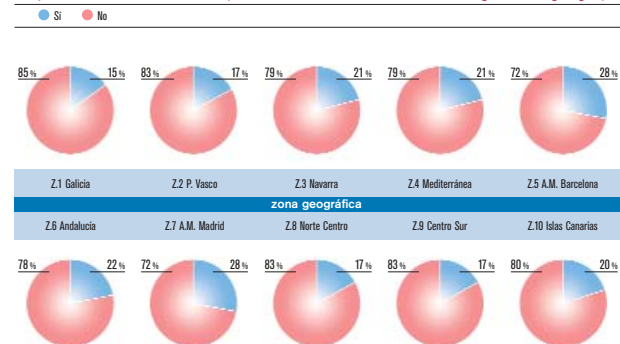
Proporción de consumidores que han realizado reclamaciones según edad



Es en las edades de 21 a 40 años donde más habituales son las reclamaciones (casi llegan al 30% los que han reclamado).

Galicia es la zona geográfica donde menos reclamaciones se realizan (15%), pero tampoco se formalizan muchas en País Vasco, Norte Centro y Centro Sur. En el extremo contrario se sitúan las áreas metropolitanas de Madrid y Barcelona, donde un 28% de los consumidores ha efectuado alguna reclamación.

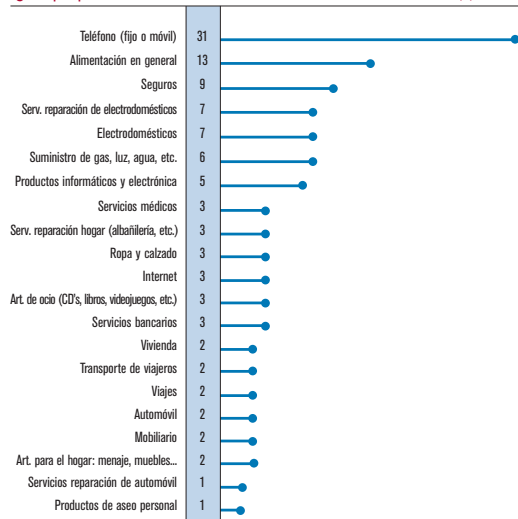
Proporción de consumidores que han realizado reclamaciones según zona geográfica



Los sectores más reclamados por los consumidores

Las compañías proveedoras de servicios telefónicos lideran el ranking, al reunir el 31% de las reclamaciones efectuadas por los usuarios en el último año. En segundo lugar, pero a importante distancia, se sitúa el sector de la alimentación, con un 13%. Le sigue el sector de

¿De qué productos o servicios ha realizado Vd. reclamaciones? (%)



seguros, con un 9%. Estos sectores, junto con el de electrodomésticos (venta y reparación) concentran el 67% de las reclamaciones totales. En el suministro de energía, luz, gas y agua, el nivel de reclamaciones, sin llegar al nivel de los sectores anteriormente citados se duplica en este último año: pasa del 3,3% al 6,2%.

Centrándonos en los sectores en donde se concentran el mayor número de reclamaciones, la tendencia general por la que los hombres reclaman más que las mujeres, se mantiene en la telefonía. Sin embargo, en reparación de electrodomésticos, seguros y alimentación, las mujeres reclaman más.

De los sectores con más reclamaciones, sólo en el telefónico se mantiene la pauta general: a mayor nivel de estatus mayor número de reclamaciones. De hecho en los sectores de reparación y venta de electrodomésticos la tendencia es la contraria: más reclamaciones en los estatus bajos.

La edad no parece influir significativamente respecto al nivel de reclamaciones en diferentes servicios, si bien se comprueba, que los usuarios jóvenes se sitúan por encima de la media en reclamaciones a servicios telefónicos y que los mayores de 60 años son más proclives a reclamar en temas de alimentación.

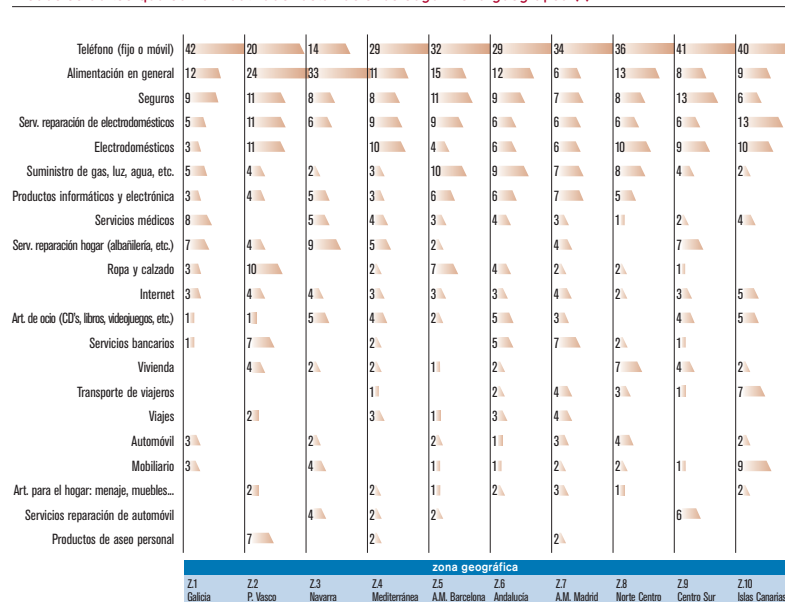
La mayor proporción de reclamaciones sobre seguros y servicios bancarios se da entre los usuarios de 51 a 60 años. Y en el segmento más joven se concentran las recla-

maciones sobre productos informáticos y electrónicos, Internet o artículos de ocio como cedés o videojuegos.

Las reclamaciones a operadoras de telefonía son las de mayor peso en todas las zonas excepto en País Vasco y (muy particularmente) en Navarra, donde son superadas por las generadas por productos de alimentación. En Centro Sur y País Vasco,

las reclamaciones sobre seguros son más frecuentes que en otras zonas; en Galicia y Navarra apenas las hay sobre electrodomésticos; las realizadas sobre el suministro de gas son más frecuentes en Andalucía y Área Metropolitana de Barcelona, mientras que las reclamaciones relacionadas con reparaciones del hogar tienen mayor incidencia en Navarra, y las vinculadas a ropa y calzado, en País Vasco.

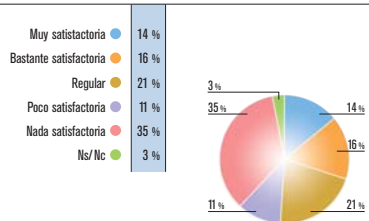
Productos de los que se han realizado reclamaciones según zona geográfica (%)



En las localidades con mayor número de habitantes y en las capitales de provincia se registra la mayor proporción de reclamaciones efectuadas sobre telefonía, mientras que en las menos pobladas son más frecuentes las reclamaciones sobre alimentación. En las que tienen más de 200.000 habitantes se producen muchas reclamaciones sobre seguros (18%) y es también en estas grandes urbes donde se registra el mayor número de reclamaciones sobre suministro de electricidad, gas o agua, y sobre automóvil y artículos para el hogar, y con una apreciable diferencia respecto a los demás tamaños de hábitat.

Solución de reclamaciones

¿Y la solución a esta reclamación fue...?



¿Fue satisfactoria la resolución de la reclamación?

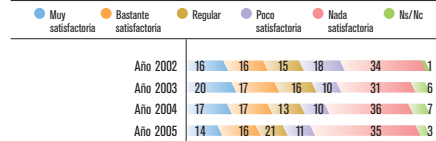
Obviamente, son muchos los usuarios que no reclaman por evitarse las gestiones y la dedicación que frecuentemente supone, pero también los habrá que, a pesar de tener motivos para hacerlo, no acostumbran reclamar por otra razón: el temor a no verse adecuadamente atendidos en primer lugar, y en segundo, a no conseguir una solución al problema causado por la mala prestación de un servicio o por un producto que no cumple las expectativas. Es por ello procedente saber qué ocurrió con las reclamaciones que se efectuaron este último año. Adelantémoslo: la situación es poco alentadora y, en cierta medida, explica la renuencia de los consumidores a ejercer su derecho a reclamar. Sólo una de cada tres personas (el 30%) que cursaron una reclamación quedaron satisfechas con la solución que se les ofreció, proporción menor a la de quienes definieron la respuesta recibida como insatisfactoria (el 46%). Además, un amplio número de reclamantes (el 21%) dijeron que su nivel de satisfacción fue ni bien ni mal, es decir, "regular".

Y la evolución desde 2002 tampoco invita al optimismo: la secuencia de 32%-37%-34%-30% de resoluciones satisfactorias a las reclamaciones en los años 2002, 2003, 2004 y 2005 indica que las empresas y Administraciones reclamadas no hacen lo suficiente para atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores ni para responderlas teniendo en cuenta sus expectativas.

Las mujeres y los más jóvenes refieren una experiencia más satisfactoria respecto de la solución recibida a su reclamación, y la proporción de consumidores que quedaron satisfechos con su resolución disminuye ostensiblemente conforme aumenta su edad, pero sólo hasta cuando llega a los 40 años. A partir de esta edad, vuelve a crecer el grado de satisfacción. Así, los más jóvenes recibieron una solución positiva en el 49% de las reclamaciones efectuadas y quienes superan los 60 años en el 43%, en ambos casos notablemente por encima de la media, que, recordemos, es del 30%. El estatus socio-económico también influye en la valoración de la respuesta recibida a las reclamaciones: en el alto, sólo el 25% de los encuestados dice sentirse contento con ella, en el medio, el 33% y en el bajo, el 35%. Por tanto, la satisfacción aumenta conforme disminuye el estatus del consumidor.

Las zonas geográficas en las que la respuesta recibida a las reclamaciones de consumo genera más satisfacción es, con casi la mitad de los encuestados satisfechos, Navarra, seguida de País Vasco, y ya a cierta distancia, Galicia. Entre las demás zonas geográficas, no existen apenas diferencias. También influye el tamaño de la localidad en que reside el reclamante: en las ciudades más pobladas, sólo un 14% de los entrevistados se declara satisfecho, mientras que los municipios con mayor proporción de consumidores satisfechos con lo que les deparó su reclamación (el 37%) son los que tienen más de 10.000 y menos de 50.000 habitantes.

Solución de reclamaciones (%). Evolución 2002-2005



La solución de reclamaciones según zona y tamaño de hábitat (%)

