

BALANCE

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES DE ÁMBITO ESTATAL PRESENTES EN EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2007



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL DEL
CONSUMO

**Instituto Nacional del Consumo.
Madrid, mayo de 2008.**

ÍNDICE	
1. Presentación: Visión general	4
2. Consultas y reclamaciones 2007	10
Tablas:	
▪ Tabla nº 1. Distribución de las consultas y reclamaciones por organizaciones: 2000 a 2007	5
▪ Tabla nº 2. Evolución porcentual de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos 2000 a 2007	6
▪ Tabla nº 3. distribución % de las reclamaciones y consultas: 2000 a 2007	8
▪ Tabla nº 4. distribución de las consultas y reclamaciones según sector económico en el año 2007.	10
▪ Tabla nº 5. Consultas y reclamaciones en el sector de las comunicaciones electrónicas y su % de variación 2000 a 2007.	12
▪ Tabla nº 6. Consultas y reclamaciones en el sector de la vivienda y su % de variación: 2000 a 2007.	13
▪ Tabla nº 7. Consultas y reclamaciones en el sector de los servicios financieros y su % de variación: 2000 a 2007	14

1. PRESENTACIÓN: VISIÓN GENERAL

Anualmente, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), las que a continuación se relacionan, remiten el balance de su actividad de asesoramiento y de atención de reclamaciones solicitadas o presentadas por los consumidores ante Instituto Nacional del Consumo:

- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO- Confederación)
- Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).¹
- Unión de Consumidores de España (UCE).

Esta labor se enmarca dentro sus fines estatutarios de información, representación, ayuda y asesoramiento a los consumidores y lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El análisis de esta información facilitada por las Asociaciones de Consumidores de ámbito estatal más representativas, es un instrumento útil para identificar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en las que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

¹ La información numérica insertada en este informe ha sido obtenida de la disponible en la página Web de esta organización de consumidores desde el año 2000 al 2003, el resto han sido facilitada por la organización, del 2006 no hay datos disponibles.

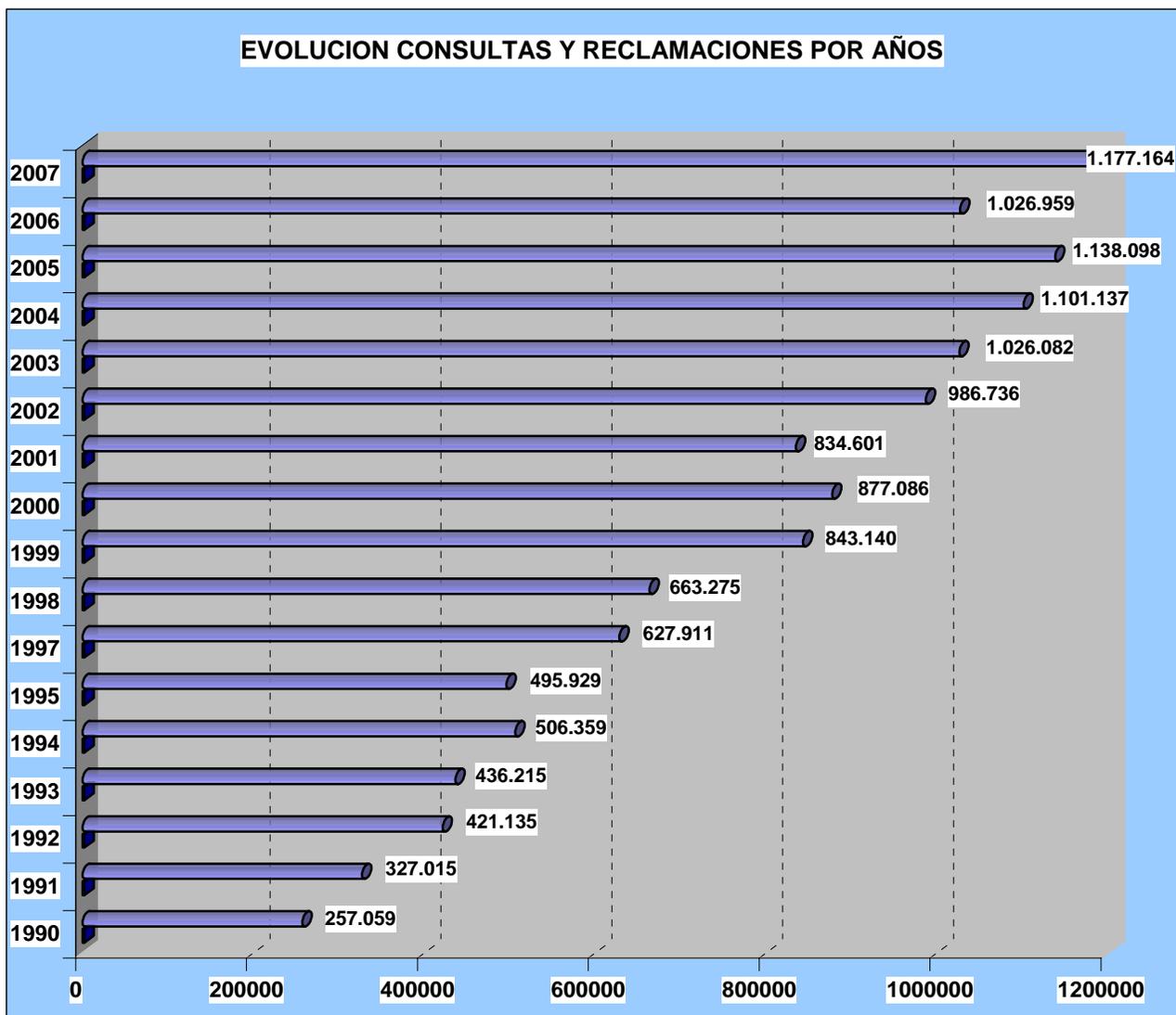
La compilación y tratamiento de estos datos posibilita, asimismo, conocer las necesidades y demandas propias de la sociedad, en relación con la protección de sus derechos como consumidores, sobre las cuales las administraciones de consumo deberán actuar preferentemente, con los instrumentos a su alcance: medidas específicas de control de mercado; cambios normativos; habilitación de mecanismos de mediación y resolución de conflictos; propiciar la elaboración de buenas prácticas o de sistemas de autoregulación; etc.

La tabla nº 1, permite visionar la evolución de las consultas y reclamaciones de los consumidores y usuarios presentadas en cada una de las entidades anteriormente enumeradas, en el periodo 2000 a 2007.

Tabla nº 1. DISTRIBUCION DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR ORGANIZACIONES : 2000 A 2007								
Organizaciones	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Asociación de usuarios de la Comunicación (AUC) ²	5.274	4.500	5.000	6.500	543	616	780	864
Asociación General de Consumidores (ASGECO-Confederación)	76.460	123.266	127.458	137.935	144.773	148.299	205.645	211.016
Asociación para la Defensa de Impositores de bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	27.569	31.205	35.805	45.530	57.552	65.413	70.708	76.397
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	188.365	202.654	224.791	234.319	237.187	202.654	188.676	231.478
Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)	s/d	661	678	708	506	637	1.447	1.547
Confederación española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)	91.221	11.310	12.598	13.263	16.782	16.782	22.655	30.916
Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)	56.397	57.266	82.647	69.390	51.430	49.885	45.775	20.120
Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)	87.970	50.118	155.559	170.845	241.454	241.454	252.707	144.283
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	114.203	129.330	136.559	167.873	164.716	213.553	s/d	250.881
Unión de Consumidores de España (UCE)	220.940	220.753	201.600	179.725	183.491	198.805	238.566	209.662
TOTAL	868.399	831.063	982.695	1.026.088	1.098.434	1.138.098	1.026.959	1.177.164
FUENTE :Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2008								

² En relación con los datos de AUC se procede a realizar la siguiente aclaración. Las cifras a partir del año 2004 y años sucesivos, sólo se refieren a reclamaciones cursadas, no contemplan datos de consultas.

La tabla anterior circunscribía los datos al periodo 2000 a 2007, el siguiente gráfico permite ver la evolución de las consultas y reclamaciones, incorporando datos desde 1990, al objeto de ofrecer un periodo temporal más amplio, del que se describe a lo largo de las presentes páginas



Por sectores, la evolución porcentual de las consultas y reclamaciones durante el período 2000 a 2007, se distribuyen de la siguiente manera:

Sectores (N= 100%)	2000 N= 868.399	2001 N= 831.063	2002 N= 982.695	2003 N= 1.026.088	2004 N= 1.098.434	2005 N= 1.138.098	2006 N= 1.026.959	2007 N= 1.177.164
Administración	1,57	1,58	2,71	1,96	2,77	2,79	1,45	2,87
Adquisición de muebles	1,0	0,6	1,4	1,1	1,4	1,2	1,1	1,54

**Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS
2000 A 2007 (%)**

Sectores (N= 100%)	2000 N= 868.399	2001 N= 831.063	2002 N= 982.695	2003 N= 1.026.088	2004 N= 1.098.434	2005 N= 1.138.098	2006 N= 1.026.959	2007 N= 1.177.164
Agencias viajes	1,79	1,32	1,55	1,43	1,95	1,83	1,57	2,50
Agua	1,0	1,0	0,5	0,5	0,6	0,8	0,2	0,44
Alimentación y bebidas	4,0	3,4	1,5	1,0	1,7	2,4	0,7	1,29
Automóviles nuevos	1,21	1,10	1,17	1,25	1,60	1,12	0,90	1,05
Automóviles usados	1,2	1,1	1,1	0,9	0,9	2,3	1,5	1,35
Compañías de seguros	4,5	3,7	4,4	3,5	4,3	4,1	2,5	3,54
Compañías eléctricas	1,83	2,39	2,27	1,98	1,67	1,82	0,98	1,78
Comunicaciones electrónicas	7,1	7,1	8,0	8,7	9,9	11,2	12,1	17,45
Comunidad de propietarios	1,12	1,03	1,48	0,01	0,01	0,22	0,18	1,05
Correos y mensajería	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,06
Datos personales	0,14	0,02	0,07	0,03	0,03	0,03	0,03	0,21
Electrodomésticos	0,3	2,2	2,5	1,6	1,5	2,4	1,8	3,36
Electrodomésticos -S.A.T.	2,9	2,7	2,4	1,7	2,7	1,6	1,3	1,29
Enseñanza	0,77	0,35	9,31	1,26	0,58	0,93	0,26	0,25
Farmacia	0,6	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,15
Gas y derivados	2,67	3,09	2,85	2,31	1,99	1,87	1,28	1,45
Hostelería - restauración	1,52	1,57	1,11	0,93	0,85	0,93	0,58	0,73
Informática y reparaciones	0,40	0,37	0,15	0,00	0,00	0,19	0,15	0,22
Medio ambiente	0,3	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,05
Otros sectores	21,91	23,33	14,65	31,16	21,04	19,19	25,01	16,35
Publicidad	0,6	0,8	1,0	1,2	0,6	1,3	1,0	0,12
Reparación de automóviles	2,6	2,7	2,2	2,9	1,5	1,6	1,2	2,07
Reparaciones en el hogar	3,3	3,1	2,3	1,7	2,6	3,3	2,7	3,29
Ropa - calzado	1,82	1,36	1,49	0,80	0,76	1,74	1,32	1,72
Sanidad privada	1,2	1,2	1,0	0,9	1,0	1,0	0,7	0,92

Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 2000 A 2007 (%)								
Sectores (N= 100%)	2000 N= 868.399	2001 N= 831.063	2002 N= 982.695	2003 N= 1.026.088	2004 N= 1.098.434	2005 N= 1.138.098	2006 N= 1.026.959	2007 N= 1.177.164
Sanidad pública	1,13	1,02	0,63	0,56	1,47	0,86	1,18	0,84
Seguros de automóviles	1,38	1,48	1,73	1,72	2,38	1,00	0,46	0,59
Servicios financieros	10,3	9,3	8,8	9,8	11,0	9,9	15,08	12,58
Servicios municipales	0,08	0,00	0,00	0,00	0,88	1,77	1,38	0,01
Tiempo compartido	0,45	0,47	0,35	0,08	0,01	0,06	0,05	0,09
Tintorería	0,8	0,7	0,7	0,6	0,4	0,7	0,7	0,63
Transportes públicos	2,26	1,96	1,54	1,14	1,75	2,25	2,59	3,62
Venta a distancia	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,11
Vivienda arrendamiento	6,3	6,1	5,9	4,7	8,6	3,7	2,3	2,89
Vivienda propiedad en	9,62	10,96	12,73	12,44	11,01	13,46	11,93	11,53

FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2008

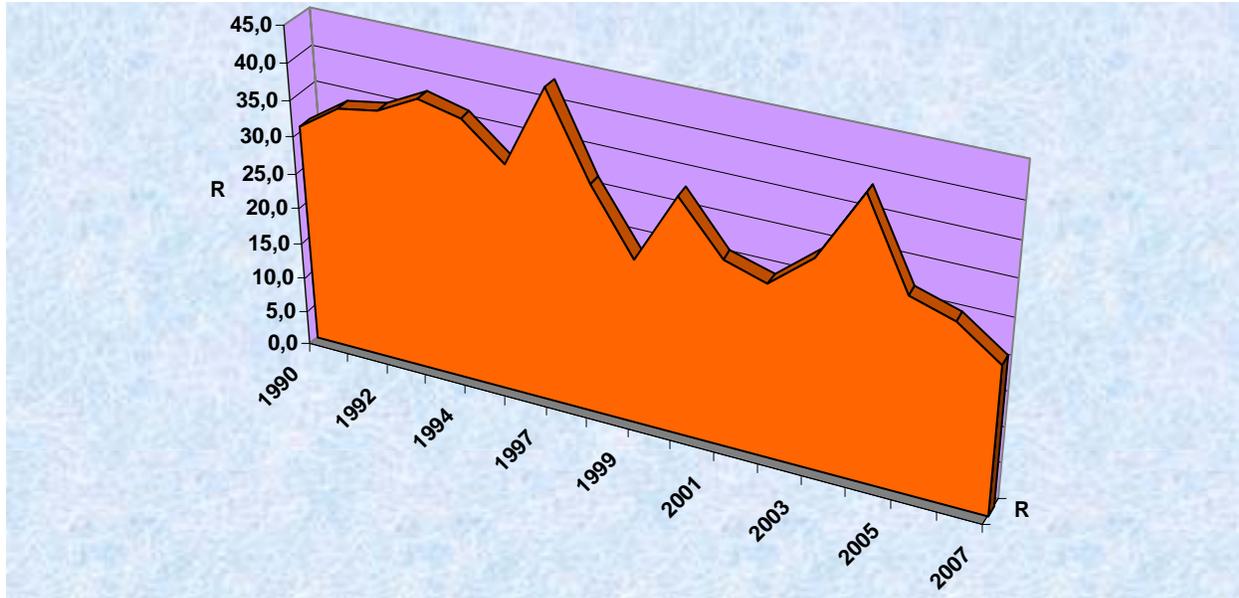
Aun cuando con repuntes concretos, en particular en los años 2000 y 2004, es evidente la desaceleración en el número de reclamaciones planteadas y el paulatino incremento de las consultas.

Tabla nº 3. DISTRIBUCION % DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2000 A 2007		
Años	RECLAMACIONES	CONSULTAS
2000	33,1	66,9
2001	26,0	74,0
2002	24,2	75,8
2003	29,2	70,8
2004	38,8	61,2
2005	27,1	72,9
2006	25,2	74,8
2007	20,9	79,2

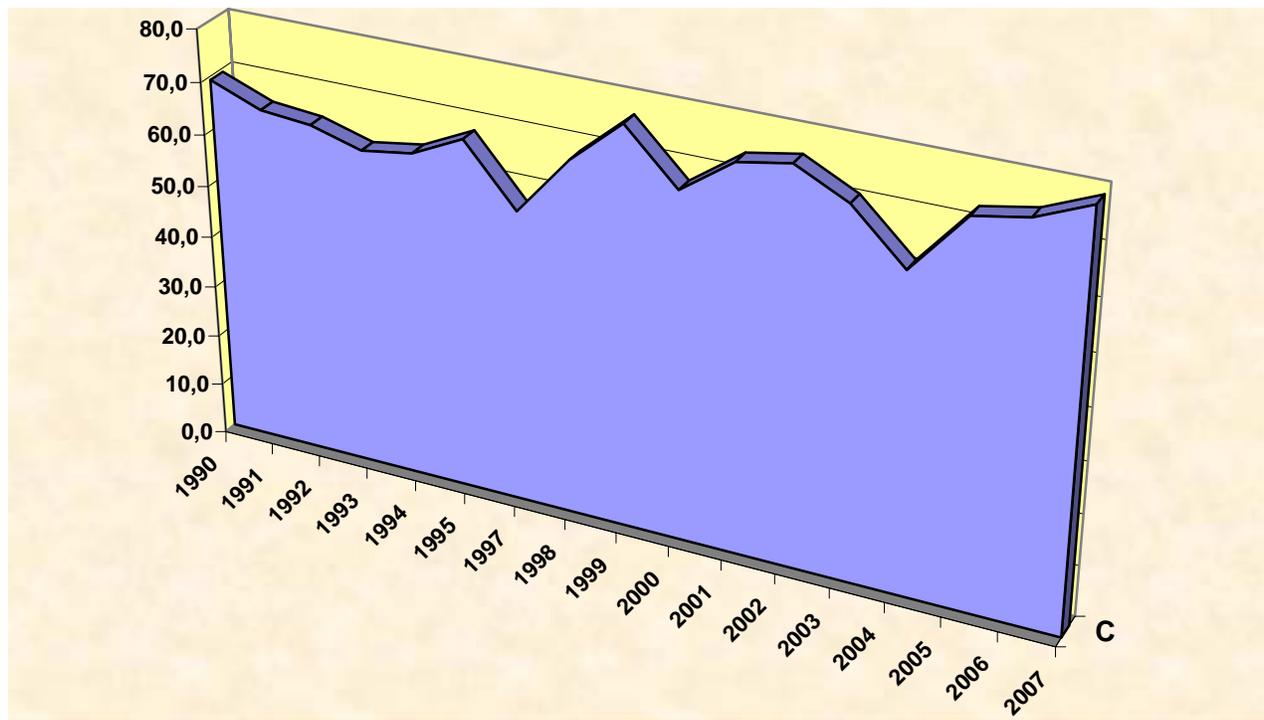
FUENTE : Elaboración propia I.N.C. 2008

Los gráficos siguientes presentan la distribución, para los años 1990 a 2007 del volumen de consultas y reclamaciones atendidas por las organizaciones de consumidores más representativas

RECLAMACIONES



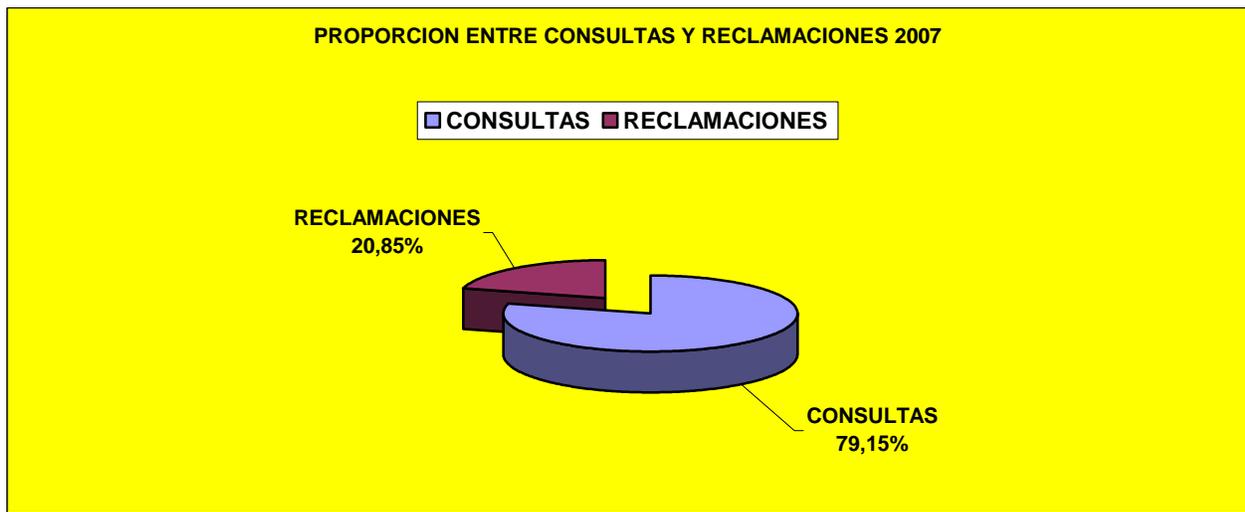
CONSULTAS



2. CONSULTAS Y RECLAMACIONES 2007

Como se indicó en la tabla nº 1, las consultas y las reclamaciones atendidas por las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional más representativas durante el año 2007, alcanzaron la cifra total de 1.177.164,.

En el año 2007, del conjunto de las reclamaciones y consultas formuladas, como se detallaron en la tabla nº 3, el 20,85 % fueron reclamaciones y el resto, 79,15%, solicitudes de asesoramiento por parte de los consumidores.



La cifra global arroja una media de 3.225 consultas y reclamaciones diarias planteadas sea de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet, en las diferentes estructuras territoriales donde las organizaciones de consumidores están implantadas.

Comparando los datos del año 2007 con los alcanzados en 2006, se ha verificado que la demanda de servicios de asesoramiento y reclamaciones en las organizaciones de consumidores se ha incrementado en un 14,60 % (este alto incremento es a causa de la no disposición de datos de OCU correspondientes al año 2006). Efectuada la misma comparación, respecto al año 2005, el incremento ha sido de un 3.41 %.

La tabla que a continuación se incorpora, la nº 4, permite verificar la distribución de las consultas y las reclamaciones por sectores y su peso específico en la actividad del año precedente, de forma porcentual, descontando los sectores no clasificados, que agrupan el 16,35% de las consultas y reclamaciones

Tabla nº 4. DISTRIBUCION DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2007		
Sectores	TOTAL	%
Administración	33.769	2,87

Tabla nº 4. DISTRIBUCION DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2007

Sectores	TOTAL	%
Adquisición de muebles	18.168	1,54
Agencias viajes	29.468	2,50
Agua	5.161	0,44
Alimentación y bebidas	15.195	1,29
Automóviles nuevos	12.356	1,05
Automóviles usados	15.861	1,35
Compañías de Seguros	41.680	3,54
Compañías eléctricas	20.992	1,78
Comunicaciones electrónicas	205.514	17,45
Comunidad de propietarios	12.359	1,05
Correos y mensajería	723	0,06
Datos personales	2.522	0,21
Electrodomésticos	39.545	3,36
Electrodomésticos – S.A.T.	15.224	1,29
Enseñanza	2.987	0,25
Farmacia	1.786	0,15
Gas y derivados	17.083	1,45
Hostelería - restauración	8.578	0,73
Informática y reparaciones	2.600	0,22
Medio ambiente	554	0,05
Publicidad	1.588	0,12
Reparación de automóviles	24.322	2,07
Reparaciones en el hogar	38.724	3,29
Ropa - calzado	20.252	1,72
Sanidad privada	10.816	0,92
Sanidad pública	9.901	0,84
Seguros de automóviles	6.944	0,59
Servicios financieros	148.135	12,58
Servicios municipales	81	0,01

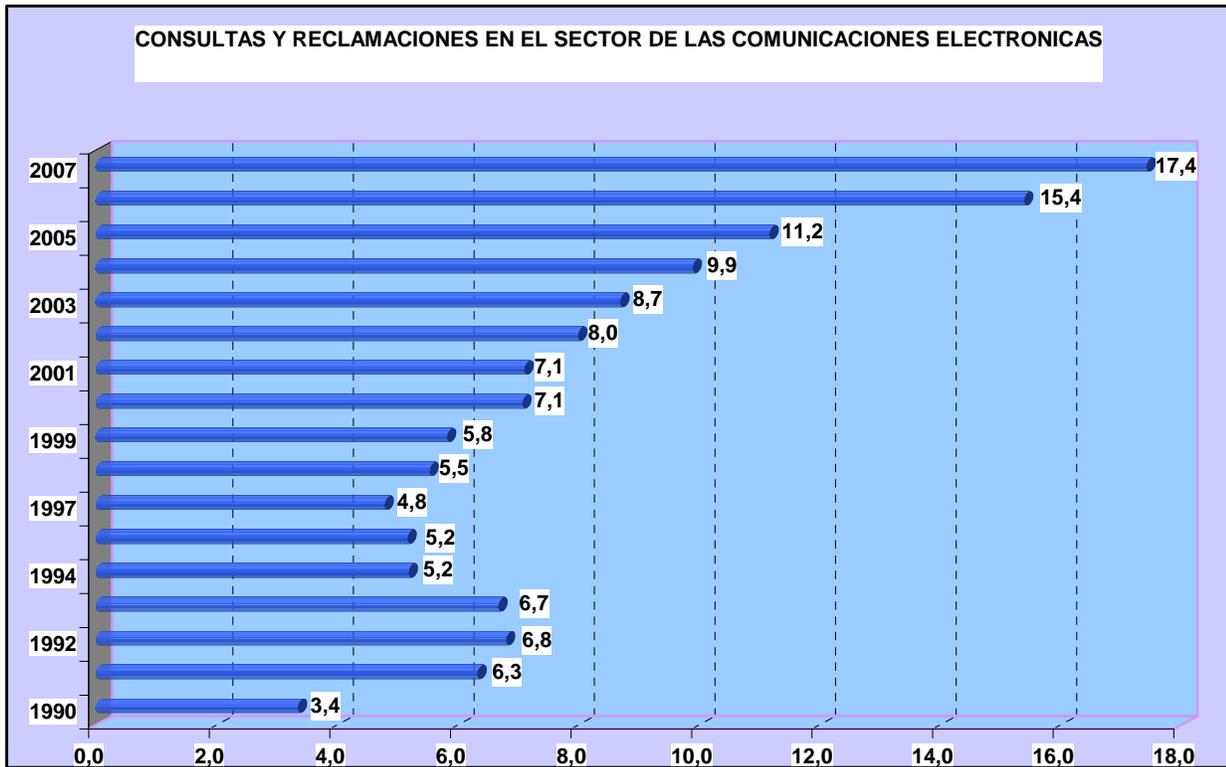
Tabla nº 4. DISTRIBUCION DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SECTOR ECONÓMICO EN EL AÑO 2007		
Sectores	TOTAL	%
Tiempo compartido	1.066	0,09
Tintorería	7.407	0,63
Transportes públicos	42.651	3,62
Venta a distancia	1.294	0,11
Vivienda arrendamiento	34.047	2,89
Vivienda en propiedad	135.729	11,53
TOTAL	985.082	83,65
FUENTE : Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C. 2008 No se incluyen otros sectores		

El mayor número de solicitudes de información o de reclamaciones se ha producido en el sector de las comunicaciones electrónicas con el 17,45%³, seguido por el sector vivienda con el 14,42 % y por el de servicios financieros, que representó el 12,58%, del conjunto total. Respecto al año anterior, las comunicaciones electrónicas han desplazado del primer puesto de la tabla a la vivienda, mientras que los servicios financieros han disminuido un 4,38 respecto a 2006.

En el sector de las comunicaciones electrónicas, que agrupa tanto la telefonía fija, como la móvil y el acceso a Internet, el incremento de las reclamaciones y consultas es una constante a los largo de los años analizados. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas seguirán creciendo y, de forma más notoria, en lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet y respecto a los servicios de información o de comunicación prestados por los operadores de telefonía móvil o fija (servicios Premium, mensajería, servicios de información y atención al cliente, etc.)

Tabla nº 5. CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS: 2000 A 2007	
Años	Consultas y reclamaciones
2000	62.072
2001	59.339
2002	59.604
2003	88.792
2004	108.968
2005	127.170
2006	158.156
2007	205.514
Variación 2007/2000	+ 231,1%
Variación 2007/2005	+ 61,6%
Variación 2007/2006	+ 29,95
FUENTE Elaboración propia INC. 2008	

³ Ver el informe elaborado por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones para el año 2007: <http://www.usuarioteleco.es/NR/rdonlyres/EEC3BCE7-16C6-4713-9285-A261F5474A38/26241/DatosOAUT2008.pdf>

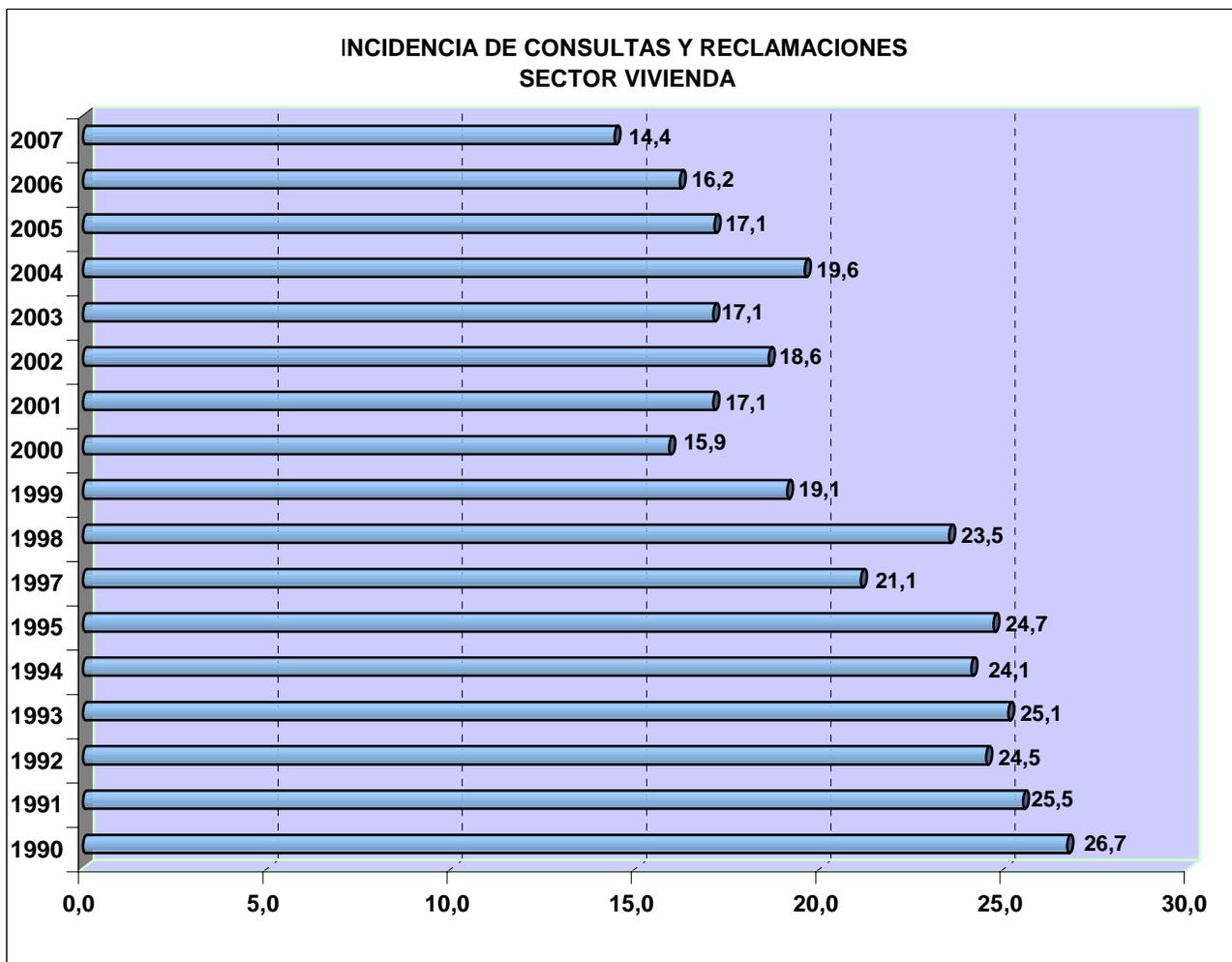


En cuanto a lo que se refiere al sector de la vivienda, tradicionalmente el más reclamado, las consultas y reclamaciones supusieron en el año 2007 un 14,42%, del total de las tramitadas. De ellas, el 11,53 % se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el 2,89 % a la vivienda en arrendamiento.

De la visualización de la tabla se puede concluir, que a partir del año 2005 se ha producido una desaceleración o estancamiento de las consultas y reclamaciones en el sector de la vivienda, si se relaciona el número total de consultas y reclamaciones de dicho sector.

Tabla nº 6. CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR VIVIENDA: 2000 A 2007	
Años	Consultas y reclamaciones
2000	139.151
2001	142.362
2002	154.061
2003	176.067
2004	15.586
2005	195.002
2006	166.232
2007	169.776
Variación 2007/2000	+ 22,00%
Variación 2007/2005	- 21,21%
Variación 2007/2006	+ 2,13 €
FUENTE Elaboración propia INC. 2008	

Como se podrá comprobar en el gráfico siguiente la vivienda genera una de las mayores cargas de la actividad en las organizaciones de los consumidores.



En cuanto al sector de servicios financieros⁴ vemos que existen altibajos con una tendencia en el año 2007 a una disminución respecto al año 2006⁵

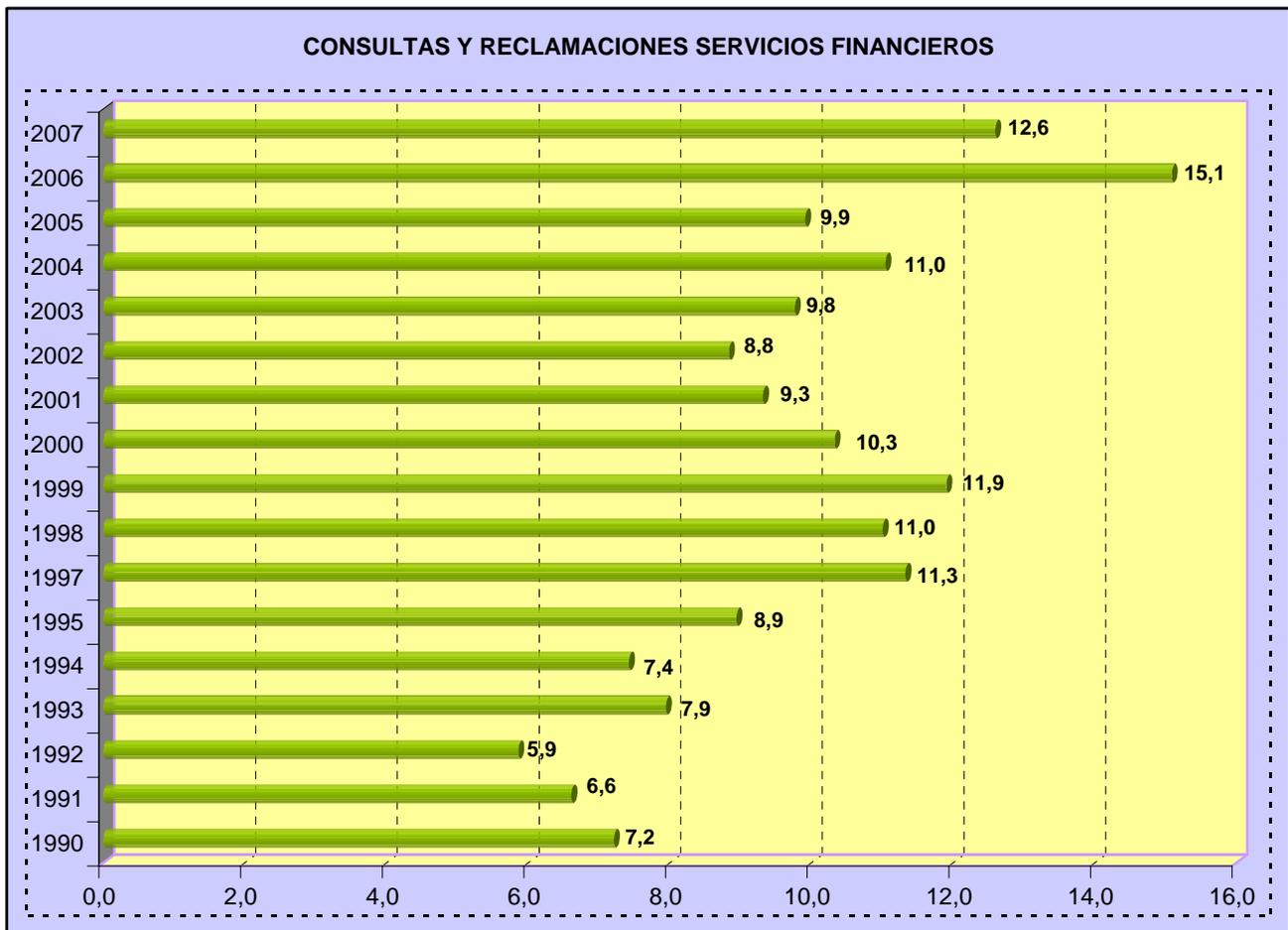
Tabla nº 7. CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: 2000 A 2007	
Años	Consultas y reclamaciones
2000	90.543
2001	77.661

⁴ No se incluyen las consultas y reclamaciones en el sector seguros que se computan de forma desagregada.

⁵ El Servicio de Reclamaciones publica un informe que recoge un resumen de la actividad desarrollada en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas recibidas de los usuarios de servicios financieros.: <http://www.bde.es/informes/be/merecla/merecla.htm>

Tabla n° 7. CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: 2000 A 2007	
Años	Consultas y reclamaciones
2002	76.589
2003	100.137
2004	121.578
2005	112.761
2006	154.913
2007	148.135
Variación 2007/2000	+ 63,6%
Variación 2007/2005	+ 31,4%
Variación 2007/2006	- 4,4%

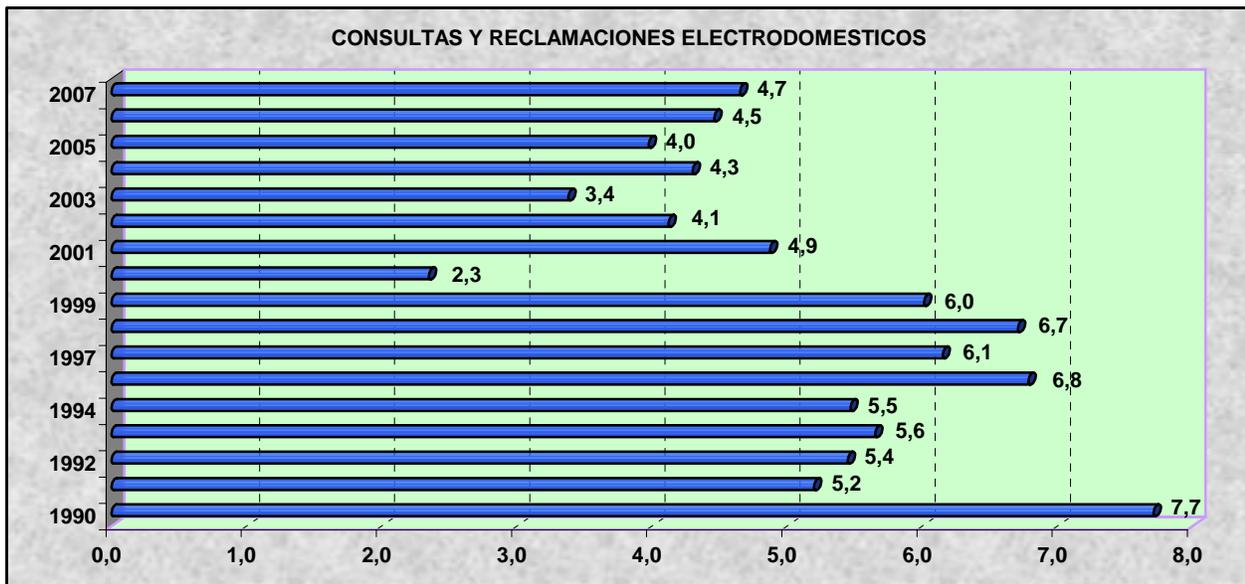
FUENTE Elaboración propia INC. 2008



Lejos, en cuanto al número de consultas y reclamaciones, en cuarto lugar se sitúa el sector de los seguros. El gráfico que se inserta permite visualizar la actividad de las asociaciones en este campo.



El quinto sector por número de consultas y reclamaciones es el relacionado con los electrodomésticos, apreciándose un pequeño incremento respecto al 2006 con una tendencia final a estabilizarse.



De los datos correspondientes al año 2007, ilustrados en la tabla 4, se puede concluir:

- Los sectores más reclamados, han sido: comunicaciones electrónicas, vivienda, y los servicios y productos financieros. Con la particularidad de que las comunicaciones electrónicas han superado al sector vivienda, que en los últimos diez años fue el sector con el mayor número de consultas y reclamaciones en las organizaciones de consumidores.

- También y a una importante distancia, le siguen, como sectores con mayor número de consultas y reclamaciones, los seguros, electrodomésticos, reparaciones en el hogar, compañías eléctricas y gas y derivados, reparaciones de automóviles y transportes públicos y Administración.
- Las oscilaciones que se verifican en determinados sectores vienen justificadas por problemas coyunturales o puntuales, así como por los planes de control o verificación de las condiciones de mercado, tanto por las administraciones de consumo como de las propias organizaciones de consumidores y usuarios.
- La tendencia, durante el período que se compara, es al incremento porcentual de las consultas sobre las reclamaciones.

Una de las cuestiones de mayor relevancia es la tipificación de las causas o motivos que han dado lugar a las reclamaciones o consultas presentadas. De los datos disponibles, para el año 2007, se puede concluir lo siguiente:

- La mayoría de las denuncias o consultas están vinculadas a deficiencias en la prestación del servicio, con el 9,5% del total; le siguen los precios con un 4,5%. El siguiente escalón son las condiciones de ventas con un 3,8. Le siguen el 2,9% por problemas en cláusulas abusivas y la publicidad con un 2,0%, entre otros.