

## LOS CONSUMIDORES ESPAÑOLES OPINAN - DATOS PARA COMPARAR

El Instituto Nacional del Consumo de España presentó el 15 de marzo pasado, coincidiendo con el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de uso más frecuente, como la telefonía y acceso a Internet, la electricidad, el gas, el transporte, los servicios financieros, los seguros del hogar y de vehículos, los servicios de reparación de automóviles o los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos.

El estudio "Índice de satisfacción del consumidor", realizado sobre casi 7.000 encuestas en toda España obtuvo como principal conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios españoles respecto a estos servicios obtiene una puntuación media de 7,39 puntos sobre 10.

Las autoridades españolas señalaron que, aun cuando el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios es muy alto, es preciso analizar estos resultados para mejorar el nivel de protección de los consumidores, aumentar la transparencia y elevar los niveles de competencia efectiva. En ese sentido, el Gobierno ya ha adoptado diversas iniciativas que tienden a resolver algunos de los problemas identificados destacándose el Anteproyecto de Ley de mejora de la protección de los consumidores, que está tramitando actualmente y que prohíbe las prácticas de redondeo y obliga a que se establezcan procedimientos para darse de baja en los servicios en iguales condiciones a las exigidas para las de darse de alta o también la reciente regulación de los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas mediante las medidas anunciadas por el Ministerio de Industria de aquél Estado en relación con la regulación del acceso a Internet.

Uno de los elementos clave del cuestionario era conocer el nivel de utilización de los servicios. Destacan, por este orden, la energía eléctrica (99,7%) y los servicios financieros (96%), seguidos de la telefonía fija (81,4%), el gas (81,1%) y la telefonía móvil (76,4%).

Entre los servicios con menor índice de utilización, figuran Internet, usado sólo por el 31,9% de los encuestados, y el transporte, tanto interurbano (36,8%) como urbano (37,6%), mientras que los servicios de reparaciones de electrodomésticos y el transporte aéreo son utilizados por el 48% de los ciudadanos, aproximadamente.

Los servicios que reciben una valoración superior a la media (7,39) por parte de los ciudadanos son: el seguro de automóviles (7,94), el servicio de gas (7,80) y los seguros del hogar (7,78). Les siguen los servicios financieros (7,72), los de reparación de automóviles (7,70) y la electricidad (7,67). Por debajo de la media se sitúan el transporte aéreo (7,35), la telefonía móvil (7,31), el servicio de asistencia técnica de electrodomésticos (7,25), la telefonía fija (7,09), los transportes urbanos (6,66) e interurbanos (6,90) y el servicio de Internet (6,89).

Dentro del alto grado de satisfacción manifestado, el mayor número de incidencias que los encuestados declaran haber padecido se

refieren al acceso a Internet (22,5%), al transporte urbano (18,2%), al transporte interurbano (13,2%), a la telefonía fija (12,7%), a los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos (10,7%) y a la telefonía móvil (10,1%).

Por el contrario, entre los servicios que han generado a los usuarios un menor número de problemas destacan el seguro de automóviles (3,5%) y del hogar (4,3%) y el servicio del gas (4,5%). Los servicios financieros, los servicios de reparación de automóviles y la electricidad se sitúan en niveles medios, que oscilan entre el 6% y el 8%.

Atendiendo a características sociodemográficas de la población, se observa que los hombres son más críticos con los servicios recibidos que las mujeres y la franja de edad en la que los ciudadanos se muestran más reivindicativos es la comprendida entre los 25 y los 44 años. Por tamaño del lugar de residencia, los que manifiestan mayor insatisfacción son aquellos que viven en áreas urbanas que superan el millón de habitantes censados.

La demora en la prestación del servicio es la primera causa de reclamación en el sector de transporte aéreo (54,30%), en el seguro de vehículos (35%), en el gas (28%) y en el servicio de Internet (26,10%).

El incumplimiento de la oferta comercial o del contrato es una fuente de problemas particularmente significativa en el seguro del hogar, que representa el 40,20% de todas las incidencias identificadas por los consumidores en este sector.

La demora en los servicios de mantenimiento es motivo de queja entre los usuarios de los servicios de asistencia técnica a electrodomésticos (35,6%) y de talleres de reparación de vehículos (17,5%). Las facturaciones incorrectas, por su parte, se producen más en los sectores de telefonía fija (19%), móvil (17,60%), gas (16,20%), electricidad (11,60%) e Internet (7,20%).

El cobro por servicios no prestados es una causa de queja frecuente entre los usuarios de los servicios financieros (18,20%) y de telefonía fija (11,40%) y móvil (8,90%). La falta de transparencia o de información es particularmente significativa en los servicios financieros (23,20%) y seguros de automóvil (16,20%), y las reparaciones defectuosas son más frecuentes en el sector de asistencia técnica, tanto de electrodomésticos (39%) como principalmente de automóviles (50,30%).

Respecto a las quejas y reclamaciones recibidas, a la cabeza figuran Internet (84,5%), la telefonía fija (83,0%), los seguros de automóviles (80,6%) y los servicios financieros (77,3%). A la hora de reclamar, la gran mayoría de los usuarios se dirigen a los servicios de atención al cliente (76,08%). Su segunda elección es recurrir a las organizaciones de consumidores y usuarios (2,83%) o a la administración más cercana, que suele ser la Oficina Municipal de Información al Consumidor (2,76%).

Sin embargo, hay que señalar que algunos de los servicios de atención al cliente, como en el caso de las de comunicaciones electrónicas, servicios financieros o seguros, son obligatorios y están regulados por normas sectoriales en las que se marcan los plazos y procedimientos que deberán seguir los usuarios.

En este tipo de servicios la segunda instancia de reclamación no son los órganos competentes en materia de consumo, sino los órganos reguladores.

Por otra parte, la competencia sobre el funcionamiento de la mayoría de los servicios, con determinadas excepciones según las causas de la reclamación (cláusulas abusivas en los contratos, publicidad, aspectos relativos a la información a los usuarios, etc.), reside en el ámbito de administraciones que no son las de Consumo.

En lo atinente a la resolución de las reclamaciones, hayan presentado o no una queja respecto a su problema, un 34% de los usuarios percibe que se le ha resuelto satisfactoriamente. Por su parte, un 35,3% se muestran insatisfechos con la solución alcanzada, bien porque no fue resuelta por los cauces establecidos o porque, simplemente, no realizó reclamación alguna; mientras que un 16,2% afirma que su reclamación se sigue tramitando en el momento de la entrevista.

En cuanto a las reclamaciones efectivamente presentadas, un 57,02% declara que su problema ha sido resuelto en los cauces establecidos (47% a través de los servicios de atención al cliente, 0,6% Oficinas Municipales de Información al Consumidor, 0,5% organizaciones de consumidores, 0,4% tribunales, 0,2% oficinas de atención al consumidor de las Comunidades Autónomas, 0,02% denuncias en los medios de comunicación y 8,3% otras instancias). Por su parte, el 41,2% de los casos no han sido resueltos.

El informe también se extiende a la percepción de la competencia. En general, los ciudadanos estiman que en España, con la excepción del sector de la distribución de servicios eléctricos y en el gas, existe una amplia competencia entre los operadores económicos. Creen que la competencia puede beneficiar sus intereses, pero el cambio de proveedor de servicios no se encuentra entre sus prioridades. De hecho, los ciudadanos no suelen cambiar de prestadores de servicios. Sólo un 8% de los encuestados cambió de operador de telefonía y un 5,6% de proveedor de Internet, aunque declaran que tuvieron dificultades para hacerlo. Los usuarios no suelen verificar que los operadores económicos que compiten en el mismo ámbito oferten mejores condiciones que su competidor respecto a precio, calidad o condiciones contractuales. Tampoco se vislumbra entre los encuestados una cultura de comparación de productos de iguales o similares características, o de seguimiento de las novedades. Los consumidores sí que consideran imprescindible el control por parte de los poderes públicos y confían en que en un futuro próximo las condiciones mejoren.

Según el estudio, el 33% de los encuestados exige que haya mejor información sobre los productos, los precios y las condiciones de los contratos, el 26,5% propone que la administración competente controle mejor la prestación de los servicios y el 20% reclama que se mejoren los servicios de reclamaciones y atención al cliente.

Buenos Aires, Abril de 2006