

15 DE MARZO, DÍA DEL CONSUMIDOR
15 PREGUNTAS SOBRE EL ESTADO DEL CONSUMIDOR

Los consumidores no se sienten protegidos y valoran con un 3,6 la atención al cliente

La mayoría de los ciudadanos no se sienten protegidos en su faceta como consumidores. Esta es la principal conclusión que se desprende del **Barómetro sobre el Estado del Consumidor**, una encuesta de 15 preguntas realizada por la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), coincidiendo con la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, y con la finalidad de conocer algunos aspectos básicos sobre la situación de los consumidores.

- Uno de los principales datos que se extraen del sondeo es que **el 57% de los encuestados no se siente protegido como consumidor**, mientras que el 40% considera que sí está protegido aunque hay **muchos aspectos por mejorar** y apenas un 1,5% entiende que el nivel de protección de los usuarios es adecuado.
- También destacan algunos datos que hablan de la **relación entre los consumidores y las empresas**:
 - Por una parte, preguntados sobre los **tres sectores que consideran más problemáticos**, los ciudadanos destacan de forma muy mayoritaria al de las **Telecomunicaciones** (telefonía móvil, fija, internet y TV de pago) como el que más inconvenientes les generan, seguidos, con casi la mitad de votos, por el de **Electricidad** y, con una tercera parte, por el de **Bancos y Servicios Financieros**. Sólo estos tres sectores copan el 65% de los votos.
 - Por otra, consultados por su **valoración sobre los servicios de atención al cliente de las empresas de servicios**, los usuarios les otorgan una deficiente **nota media de 3,6 sobre 10**, siendo un 2 la puntuación que más usuarios han dado (19%).
- Y ¿qué ocurre cuando los consumidores tienen algún **problema**?
 - **La mayor parte** de los consumidores **reclama**, pero sólo **verbalmente** (un 44%), mientras que algo más del **30% ha rellenado una hoja de reclamaciones** y el **14% lo ha hecho a través de una asociación** de consumidores. Apenas el 6% señala que no reclama, lo que parece indicar que los ciudadanos son cada vez más exigentes, si bien aún no reclaman por escrito en la medida en que sería deseable de cara a contar con cifras que permitan forzar a la administración a realizar cambios legislativos en los sectores más problemáticos.
 - **Una vez el usuario pide una hoja de reclamaciones ¿qué suele pasar?** Pues principalmente, que **el comercio tiende a ofrecer un buen servicio** al



consumidor: o bien **resuelve el problema sin tener que rellenarla** (33%) o le **ofrece el documento al ciudadano amablemente y ayudándole** a cumplimentarlo (31%). Por desgracia, aún hay muchas ocasiones en las que el establecimiento no actúa debidamente, actuando de malos modos (26%), negándose a dar la hoja de reclamaciones (3%) o, incluso, **diciendo que no tienen (6%), una situación contraria a la legislación.**

- ¿Cómo se comportan los consumidores en relación con **algunos aspectos básicos de consumo**?
 - **Sólo el 20% de los consultados comparan siempre los precios** de los productos que compran, mientras que la mayoría (casi el 60%) compara en determinados productos y el 18% sólo en artículos de alto precio.
 - Casi la **totalidad** de los encuestados (90%) indica **conocer la diferencia entre la fecha de caducidad y la de consumo preferente** y una amplia mayoría (78%) siempre las comprueba antes de comprar.
 - En cuanto a la política de **cambios y devoluciones** de las tiendas, **un 37% de los compradores se interesa por conocerla** antes de comprar, un 43% sólo lo hace a veces y cerca del 20% reconoce que no la tiene en cuenta.
 - Respecto a las **garantías** de los productos, pese a que más del 60% admite que desconoce la diferencia entre la **garantía legal y la comercial**, un 44% acierta al señalar que el **periodo mínimo** de garantía legal para productos de naturaleza duradera es de dos años. Desafortunadamente, una porción mayor (**más del 55%**) **no lo sabe o no responde correctamente.**
- ¿Compran los ciudadanos a través de **internet**?
 - La mayoría lo hace **sólo de forma esporádica** (64%), el 19% nunca lo ha hecho y el 17% compra con asiduidad.
 - En general, los consumidores **confían** medianamente en las compras *online*, otorgándoles un nivel de confianza de 6 sobre 10.
- ¿Cómo creen que les influye la **publicidad** al comprar?
 - En general, los usuarios le dan una **influencia relativa** a la acción de la publicidad en sus compras, valorándola con un 5,6 sobre 10.
- Por último, algo más de la mitad de los encuestados (**57%**) **indican conocer qué es el Sistema Arbitral de Consumo.**

Área de Comunicación **CECU**

¿Quieres más? Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

