

labolsa.com

Visítalo en: <http://www.labolsa.com/canales/1598/>

LA VIVIENDA OCUPÓ 1º LUGAR EN RECLAMACIONES USUARIOS EN 2005

09 de Mayo de 2006, 13:17|

La vivienda encabezó el pasado año el ranking en el número de consultas y reclamaciones presentadas por los consumidores y usuarios ante sus organizaciones, seguida de telecomunicaciones y servicios financieros, según un informe del Instituto Nacional de Consumo, dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo.

En total, las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios recibieron 1.138.098 reclamaciones y consultas durante 2005, lo que supone un incremento del 3% respecto al ejercicio anterior. Según informó el Ministerio de Sanidad y Consumo en un comunicado, este aumento anual es el más bajo desde 2001.

Los sectores económicos que suscitaron más consultas o quejas por parte de los consumidores en 2005 fueron vivienda en propiedad (13,46%), telefonía (11,17%), servicios financieros (9,91%), seguros (4,07%) y vivienda en arrendamiento (3,67%).

En relación a 2004, los mayores incrementos de consultas y reclamaciones se registran a vivienda en propiedad y telefonía (telecomunicaciones), mientras que se reducen las relacionadas con los servicios financieros. Por otro lado, el sector de los seguros se mantiene en porcentajes muy similares en ambos ejercicios y la vivienda en arrendamiento experimenta un notable descenso.

NO

HAY RELACION DIRECTA ENTRE CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

Asimismo, Consumo

explica que de los datos remitidos por las organizaciones de consumidores, se desprende que no existe una relación directa entre el número de consultas que formulan los consumidores y las reclamaciones definitivamente planteadas.

Según

las asociaciones, en 2005 la proporción fue de un 72,9% de consultas frente a un 27,1% de reclamaciones. El porcentaje medio de los últimos quince años es de un 68% para consultas y 32% para reclamaciones, con un máximo para estas últimas del 43,4% en 1997 y un mínimo del 23,2% en 1999.

En

los últimos cinco años el máximo de reclamaciones se alcanzó en 2004, año en el que de cada cien consumidores que se dirigían a sus asociaciones, 39 lo hacían para presentar una reclamación y 61 para realizar una consulta.

Por lo que se refiere a los motivos específicos

que impulsan a los consumidores a reclamar, figuran en primer lugar las deficiencias en la prestación del servicio, seguido de incumplimiento de las condiciones de venta, problemas relacionados con la facturación o los precios, cláusulas

abusivas y publicidad engañosa.

No obstante, el abanico de motivos

no específicamente contemplados en la estadística parece haber aumentado, porque en los dos últimos años se ha producido un incremento muy significativo de "motivos no clasificados", en los que se incluyen motivaciones diversas y muy particularizadas.