

La vivienda crece 8 puntos en las estadísticas de Consultas y Reclamaciones de CECUMadrid 2005 y vuelve a ocupar el primer puesto estadístico en detrimento de las telecomunicaciones

- Ligeramente aumento de las consultas y reclamaciones en 2005 respecto a 2004
- En la vivienda de propiedad horizontal aumentan un 95% las consultas y un 23,9% las reclamaciones
- Aunque baja 2 puntos respecto a 2004, el sector de telecomunicaciones no mejora significativamente y acumula el 18,6% de todas las consultas y reclamaciones

Las oficinas de la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECUMadrid) registraron durante el pasado año 2005 un total de 95.672 consultas y reclamaciones, que es una cifra ligeramente superior a la registrada en 2004 que fue de 88.790.

Durante el pasado año 2005 las estadísticas de consultas y reclamaciones apenas si sufrieron variaciones significativas con respecto a 2004. Los dos sectores que más consultas y reclamaciones acumulan, con gran diferencia con respecto al resto, son la vivienda de propiedad Horizontal (un 20'3 % del total) y el sector de las telecomunicaciones (un 18'6 % del total). Estas cifras son muy parecidas a las registradas en el año 2004, salvo por lo que respecta a las posiciones relativas de ambos sectores que han sufrido un vuelco. Así las consultas y reclamaciones que afectan a la vivienda de propiedad horizontal vuelven a ocupar el primer puesto -situación que en 2004 correspondió a las telecomunicaciones- relegando a estas últimas al segundo lugar.

Dos sectores determinantes

Después de lo ya expuesto se puede decir sin temor a equivocarse que el derecho de a la reclamación previsto en la ley ha sido ejercido por los consumidores sobre dos sectores básicamente: Viviendas de propiedad horizontal y telecomunicaciones, puesto que ambos dos suman casi el 40 % (38'9 %) del total de todas las consultas y reclamaciones recibidas en CECUMadrid durante 2005. Además su peso específico sobre el resto de los sectores ha aumentado con respecto a 2004 5'8 puntos porcentuales, desde el 33'1 % que ocupaba la suma de ambos en 2004 al 38'9 % que ocupan en 2005.

Evolución

El retorno de la vivienda de propiedad horizontal al primer puesto estadístico se debe, sobre todo, al crecimiento que han experimentado las consultas relativas a este sector (fenómeno por cierto que se repite de forma permanente y continuada año tras año y que refleja el interés de los compradores por tener información cualitativa antes de proceder a la compra definitiva). Efectivamente si en 2004 las peticiones de consultas registradas fueron 8.422, en 2005 aumentaron prácticamente un 100 % (95'3) hasta llegar a las 16.453. Esta situación, aunque en proporciones mucho menores, se produjo también en el capítulo de reclamaciones que pasaron de 2.423 en 2004 a 3.004 en 2005 (un aumento del 23'97 %).

Por lo que hace a las telecomunicaciones (sector que ha crecido en paralelo al incremento del negocio en España) su situación apenas sufre variaciones con respecto a 2004. Las disminuciones tanto en consultas (4'22 %) como en reclamaciones (3'43 %) son muy pequeñas, por lo que se puede hablar de que el sector no parece mejorar su situación que es especialmente negativa.

Otros sectores

Por lo que respecta a la evolución de otros sectores los cambios son mínimos. Bajan los seguros (2'1 %) la electricidad (3'2 %) y los servicios bancarios (3'1 %) suben el Gas (2'6 %) y los alquileres de vivienda (1'6 %). En todo caso estos movimientos no son en absoluto significativos y reflejan un cierto estancamiento de las consultas y reclamaciones en el otro 61 % restante.

A continuación se ofrece una tabla detallada de las consultas y reclamaciones recibidas en 2005 tanto de las diferentes zonas geográficas como de la propia capital.

Total consultas y reclamaciones, Comunidad de Madrid 2005.

Sectores	Consultas	Reclamaciones	Total	%
Agencias de viajes	1.922	362	2.284	2,4
Agua	687	132	819	0,9
Alimentación, bebidas	586	138	724	0,8
Automóvil nuevo	1825	313	2.138	2,2
Automóvil seguros	2145	363	2.508	2,6
Automóvil reparación	1.934	389	2.323	2,4
Automóvil usado	1.099	250	1.349	1,4
Compañías de seguros	2.038	523	2.561	2,7
Electricidad	1.295	302	1.597	1,7
Electrodomésticos	1.468	303	1.771	1,9
Electrodomésticos / SAT	713	137	850	0,9
Gas	4.622	1.013	5.635	5,9
Hostelería, restaurantes	911	190	1.101	1,2
Muebles	1.002	238	1.240	1,3
Reparaciones del hogar	2.477	486	2.963	3,1
Ropa, calzado	1.212	316	1.528	1,6
Sanidad pública	114	10	124	0,1
Sanidad privada	291	19	310	0,3
Servicios bancarios	2.976	607	3.583	3,7
Telecomunicaciones	14.452	3.320	17.772	18,6
Tintorerías	818	131	949	1,0
Transportes públicos	2.847	623	3.470	3,6
Vivienda propiedad horizontal	16.453	3.004	19.457	20,3
Vivienda arrendamientos	3.591	643	4.234	4,4
Administración	1.778	400	2.178	2,3
Otros sectores	10.536	1.668	12.204	12,8
TOTAL GENERAL	79.792	15.880	95.672	100,0

Gabinete de prensa de **CECUMadrid**

NOTA DE PRENSA