

## Vuelco en las consultas y reclamaciones del año 2006

### Los casos Fórum-Afinsa y Arte y Naturaleza monopolizan las consultas y reclamaciones del pasado año en la Comunidad de Madrid

Con casi 40.000 consultas y reclamaciones de un total de 100.010 y un porcentaje de un 39 % los casos de Forum / Afinsa y Arte y Naturaleza han copado prácticamente las estadísticas de consultas y reclamaciones recibidas en las oficinas de la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid durante el pasado año 2006.

Como se recordará tanto el caso de Forum /Afinsa como el de Arte y Naturaleza afectaron a sendas empresas dedicadas a la inversión, la primera en el campo de la filatelia y la segunda en el de obras de arte y naturaleza. Los afectados se han contado por cientos de miles en toda España siendo Madrid una de la ciudades con mayor número de afectados. La Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid no ha sido ajena a estos conflictos.

En otro orden de cosas y por lo que respecta al total de consultas y reclamaciones recibidas en 2006 se puede hablar de una disminución clara en casi todos los sectores, -salvo los casos ya mencionados-, disminución que sin duda está marcada por la excepcionalidad ya reseñada y que se hace evidente cuando la comparamos con las recibidas en 2005. Algunos ejemplos de esta situación son especialmente relevantes, por ejemplo el sector del seguro del automóvil tradicionalmente recipiario de un número relativamente importante de consultas y reclamaciones, como lo atestiguan las 2.508 recibidas en 2005, y que sin embargo en 2006 no recibió ninguna, o la vivienda, en su modalidad de propiedad horizontal, que en 2006 disminuye en casi seis puntos su índice de consultas y reclamaciones con respecto a 2005, hasta quedarse en un porcentaje del 14'8 %, porcentaje que es el más bajo de los últimos cuatro años. Un análisis de estos datos a la luz de las series históricas de consultas y reclamaciones recibidas en CECUMadrid, nos lleva a descartar casi con toda probabilidad

comportamientos bruscos, y a la baja, de este y otros sectores, siendo más acertado concluir que se ha producido una suerte de bloqueo cuyo origen son las miles de consultas y reclamaciones generadas por los casos Fórum / Afinsa y Arte y Naturaleza.

**N**o obstante en el cómputo global se produce un aumento, aún cuando no sea muy importante, en el número de consultas y reclamaciones con respecto a las que se produjeron en 2005. En concreto algo más de 2.000 en lo que respecta a consultas y 2.317 reclamaciones más entre un año y otro.

**P**or último la lectura final de lo ocurrido en el pasado año nos deja un panorama insólito: ocho sectores no registran ningún tipo de movimiento estadístico (no reciben ni consultas ni reclamaciones) y nueve de ellos no alcanzan el 1% del total. Por contra tres sectores se destacan muy por encima de los demás, los ya citados casos de presunto fraude en inversión de bienes tangibles (Forum / Afinsa y Arte y Naturaleza), que encabeza las estadísticas con una diferencia de 23'5 puntos porcentuales con el segundo, las telecomunicaciones (15'8) y en tercer lugar la vivienda de propiedad horizontal que cae hasta el 14'8 %.

**E**stos datos, con ser ciertos, no dejan de ser sin embargo relativos, si hacemos un análisis algo más detallado. Por ejemplo si los observamos por separado tanto el peso relativo como la situación de estos tres sectores en el conjunto de las estadísticas cambia de manera significativa. En la tabla 1 y 2 podemos observar la gran diferencia que hay entre las consultas y las reclamaciones.

<b>Tabla 1. Consultas (año 2006 en toda la Comunidad Autónoma de Madrid)</b>		
Sectores	Consultas	% sobre el total estadístico
Telecomunicaciones	12.521	15'3 %
Vivienda / Horizontal	10.073	12'3 %
Fórum / Afinsa	35.292	43'1 %

<b>Tabla 2 Reclamaciones (año 2006 en toda la Comunidad Autónoma de Madrid)</b>		
Sectores	Reclamaciones	% sobre el total estadístico
Telecomunicaciones	2.270	12'5 %
Vivienda / Horizontal	5.731	31'5 %
Fórum / Afinsa	4.108	22'1

**E**fectivamente la conclusión que se puede extraer de estos datos es que mientras en el sector de vivienda / propiedad horizontal el peso relativo sobre el total de las reclamaciones es determinante, hasta el punto de que ocupa el primer lugar por delante de los otros dos, ésta situación cambia por lo que respecta al capítulo de consultas donde los casos Fórum / Afinsa se imponen acaparando el 43'1 % de todas las consultas. Ahora bien en éste último caso, y por las características especiales que lo rodearon desde el principio, hay que señalar que no todas las personas que presentaron reclamación habían solicitado previamente una consulta o asesoramiento, (práctica normal en cualquier tipo de denuncia) sino que acudieron directamente con su documentación a las oficinas de CECUMadrid. Aunque no tenemos cifras oficiales a ese respecto cabe pensar que al menos la mitad de las reclamaciones que figuran en las estadísticas se hicieron directamente, sin llamada telefónica previa. En definitiva el caso Fórum / Afinsa, sobre todo en los primeros momentos, generó un demanda de información que desbordó todas las previsiones. Muchas de esas demandas acabaron en denuncias pero no todas. Frente a todo este movimiento el tercer sector por número de consultas y reclamaciones, el de telecomunicaciones se mostró algo más estable (15'3 % en consultas y 12'5 % en reclamaciones) y aunque sus porcentajes bajaron algo con respecto a 2005 siguen siendo muy altos. Esa disminución es mucho más apreciable en el sector de la vivienda que baja casi seis puntos porcentuales y retrocede desde el primer puesto que ocupaba en 2005, hasta el tercero -superado tanto por las telecomunicaciones como por los casos Fórum / Afinsa.

**D**e toda esta situación -bajada generalizada de consultas y reclamaciones, irrupción de Fórum / Afinsa- solo hay una excepción, que además y al tratarse de un año singular, cobra mayor significación si cabe, y es esto el aumento de las consultas y reclamaciones procedentes del sector de los servicios bancarios. Con respecto a 2005 sube 3'5 puntos porcentuales y algo más de 7.000 consultas y reclamaciones. El comportamiento de los servicios bancarios refleja con bastante nitidez el profundo malestar de los consumidores madrileños con las entidades financieras cuyos niveles de beneficios corren parejos al cobro de comisiones a los usuarios.

## **Consultas y reclamaciones por zonas**

**E**n la siguiente tabla se resume el total de consultas y reclamaciones recibidas en las oficinas de CECUMadrid en 2006 por zonas geográficas más las correspondientes a Madrid ciudad. Asimismo se incluye, de forma porcentual, el peso que cada zona tiene en el conjunto general.

**Tabla 3 Consultas + Reclamaciones y porcentajes por zonas -Año 2006-**

zonas	Consultas + Reclamaciones	% sobre el total de la CAM
Madrid	35.968	35'9 %
Norte	1.537	1'4 %
Sur	34.967	35'4 %
Este	9.350	9'3%
Oeste	18.188	18'0 %

Como se puede apreciar en la tabla número 3, Madrid capital y la zona Sur monopolizan las consultas y reclamaciones del año 2006 en la Comunidad Autónoma de Madrid con más del 71 %. La zona que menos quejas ha recibido ha sido la zona norte con un raquítico 1'4 %. Igualmente resulta cuando menos curioso que la zona Este de Madrid, con localidades tan importantes como Torrejón de Ardoz, Coslada o Alcalá de Henares, haya generado tan sólo el 9'3 de las consultas y reclamaciones de toda la Comunidad de Madrid. Las cifras de la zona Oeste se deben, sobre todo, a las consultas en relación con los casos de Fórum / Afinsa que alcanzan casi las 10.000 (9.854). Estas estadísticas bajan considerablemente cuando hablamos de las reclamaciones que no llegan a las 400 (380).

### **Comparativas por zonas**

Dentro de este análisis general puede resultar interesante conocer cual ha sido la incidencia de consultas y reclamaciones por zonas de cada uno de los tres sectores que más se destacan en las estadísticas y su influencia relativa. Hay que recordar, además, que en el caso de Fórum / Afinsa CECU**Madrid** celebró reuniones y asambleas con afectados de todas las zonas de Madrid, incluida la capital.

## Madrid capital

<b>Tabla 4 Consultas + reclamaciones y porcentajes por zonas -2006- de los tres sectores más reclamados</b>					
<b>Sectores</b>	<b>Madrid capital</b>	<b>Zona norte</b>	<b>Zona Sur</b>	<b>Zona Este</b>	<b>Zona Oeste</b>
Telecomunicaciones	8.316 (23'1%) <b>(1)</b>	483 (31'4 %)	3.994 (11'4 %)	797 (8'5 %)	1.201 (6'6 %)
Vivienda / Horizontal	5.506 (15'3 %)	162 (10'5 %)	5.835 (16'7 %)	1.501 (16'1 %)	2.800 (15'4 %)
Fórum / Afinsa	7.725 (21'5 %)	336 (21'9 %)	17.970 (51'4 %)	3.045 (32'6 %)	10.234 (56'3 %)

**(1)– Porcentaje que ocupa en el conjunto de las consultas y reclamaciones recibidas en la zona, en este caso en la ciudad de Madrid.**

**E**n esta última tabla podemos apreciar como se reparten entre las distintas zonas de Madrid las consultas y las reclamaciones de los sectores más conflictivos en el pasado año 2.006. En Madrid capital y a pesar de la influencia de los casos Fórum y Afinsa las telecomunicaciones, con el 23,1 %, sigue siendo el sector que más quejas ha recibido de los consumidores. Lo mismo sucede en la zona norte aunque la diferencia entre el sector de telecomunicaciones con los casos de supuesto fraude de estas empresas de inversión es considerable (casi 10 puntos porcentuales). Sin embargo son las tres restantes zonas las que inclinan de forma definitiva al primer lugar de las consultas + reclamaciones a Fórum / Afinsa. En la zona Oeste y Sur el porcentaje es más de la mitad (56'3 y 51'4 % respectivamente). En cuanto a la zona Este aunque con porcentajes menores también es clara la influencia de estos dos casos.

**P**or último en la tabla número 5 y última ofrecemos la información completa de consultas y reclamaciones que incluye todos los sectores, con porcentajes y cifras correspondientes a la Comunidad de Madrid.

Toda esta información se puede encontrar también en [www.cecumadrid.org](http://www.cecumadrid.org)

## Consultas y Reclamaciones Año 2006 (Total Comunidad de Madrid)

Sectores	Consultas	Reclamaciones	Total	%
Agencias de viajes	257	33	290	0,3
Agua			0	0,0
Alimentación, bebidas			0	0,0
Automóvil nuevo	578	66	644	0,6
Automóvil seguros			0	0,0
Automóvil reparación	210	49	259	0,3
Automóvil usado	336	36	372	0,4
Compañías de seguros	259	210	469	0,5
Electricidad	190		190	0,2
Electrodomésticos			0	0,0
Electrodomésticos / SAT			0	0,0
Gas	2.500	100	2.600	2,6
Hostelería, restaurantes			0	0,0
Muebles			0	0,0
Reparaciones del hogar	992	289	1.281	1,3
Ropa, calzado	55	66	121	0,1
Sanidad pública	4.103		4.103	4,1
Sanidad privada	301		301	0,3
Servicios bancarios	6.363	939	7.302	7,3
Telecomunicaciones	12.521	2.270	14.791	15,8
Tintorerías			0	0,0
Transportes públicos	1.884	284	2.168	2,2
Vivienda propiedad horizontal	10.073	5.731	15.804	14,8
Vivienda arrendamientos	1.273	743	2.016	2,0
Administración	417	353	770	0,8
Fórum-Afinsa/Arte y Natur.	35.292	4.018	39.310	39,3
Otros sectores	4.209	3.010	7.219	7,2
<b>Total General</b>	<b>81.813</b>	<b>18.197</b>	<b>100.010</b>	<b>100,0</b>

**Madrid 12 de Febrero de 2007**  
**Gabinete de prensa de CECUMadrid**