

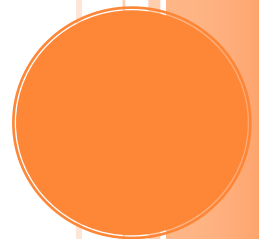


INFORME SOBRE HÁBITOS ALIMENTARIOS 2014

*FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACIONES
DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y
USUARIOS THADERCONSUMO*



Marzo de 2014



INFORME SOBRE HÁBITOS ALIMENTARIOS 2014

*FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA,
CONSUMIDORES Y USUARIOS THADERCONSUMO*

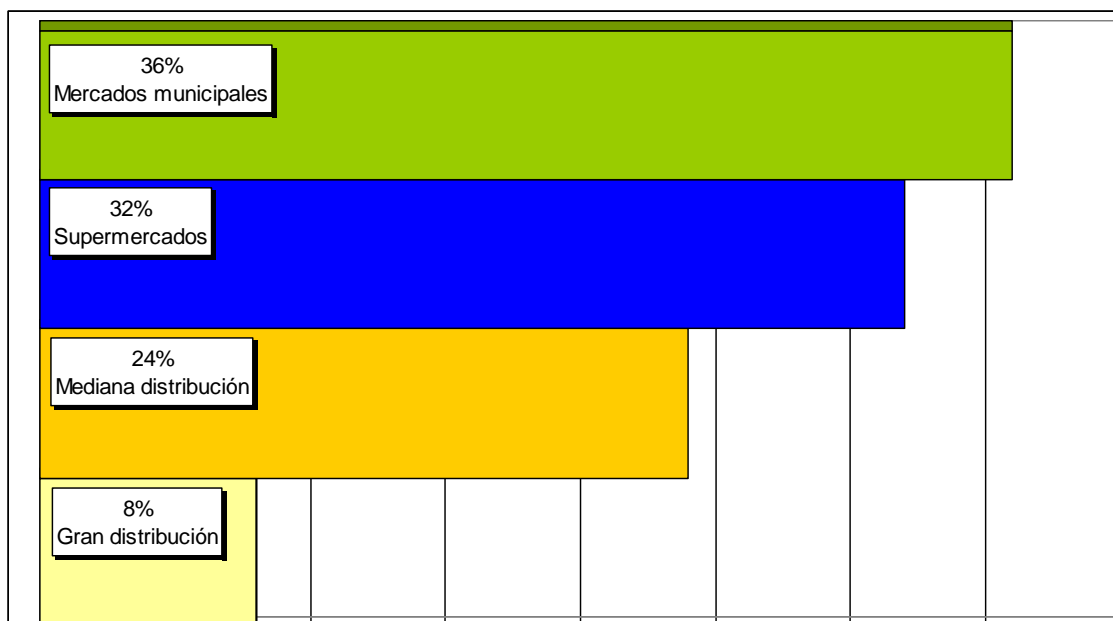
Resumen del estudio realizado por las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

Los habitantes de la Región de Murcia aprueban con nota en materia de sostenibilidad alimentaria.

- *La crisis ha cambiado los hábitos a la hora de llenar la cesta de la compra en nuestra Región.*
- *La cuestión de si se deben vender alimentos pasados de fecha divide a los murcianos.*

Este estudio ha consistido en encuestas realizadas durante el último trimestre del año 2013 en base a los siguientes criterios:

1- ¿Dónde sueles hacer la compra de los productos perecederos?



La alimentación sigue siendo uno de los gastos principales de la familia, pero desde 2010 el consumo y la demanda se han contraído.

Seguimos llenando la cesta de la compra, aunque en el contexto de la crisis ha provocado que sea con tickets de la compra más reducidos.

Aumentan las visitas a los mercados municipales, debido a la gran presencia de alimentos básicos y posibilidad real de comparar precios, alejándose así de grandes superficies llenas de “tentaciones” y lujos superfluos-

2- A la hora de comprar productos frescos como carne, pescado, fiambres... ¿cómo lo haces habitualmente?

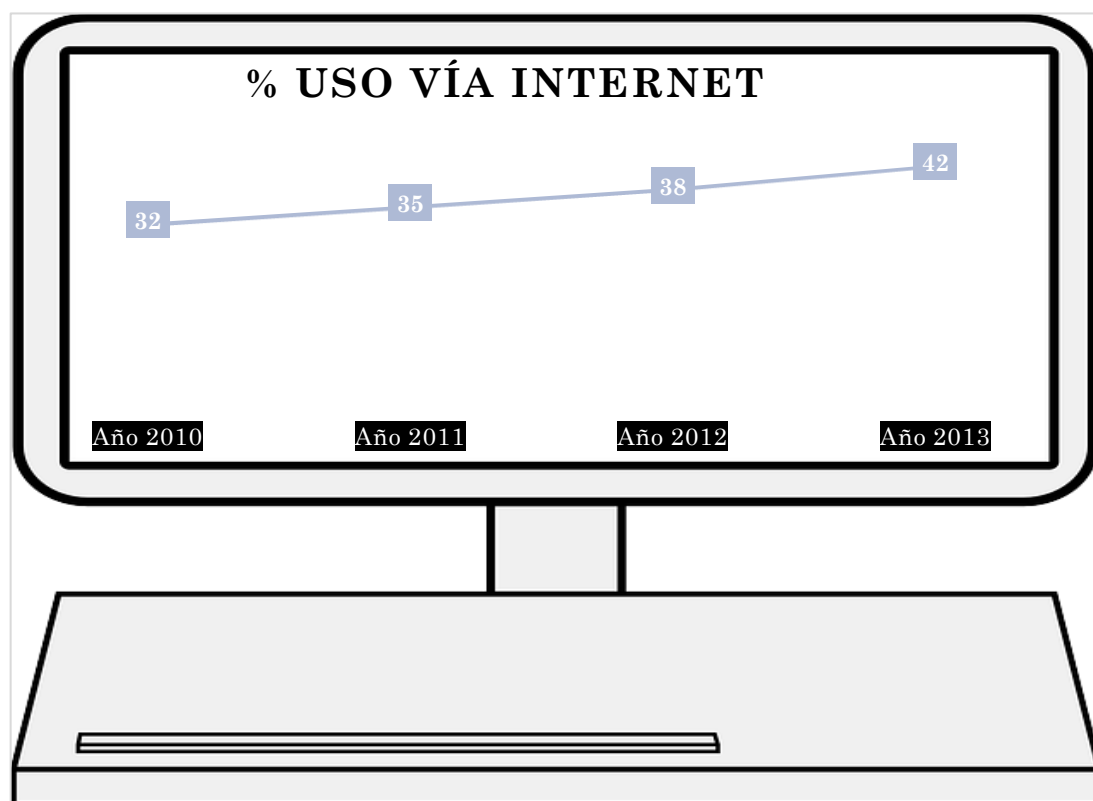
3- Canal de entrada de las consultas utilizado por el consumidor.

VÍA	2012	2013
Teléfono	62%	58%
E-mail	38%	42%



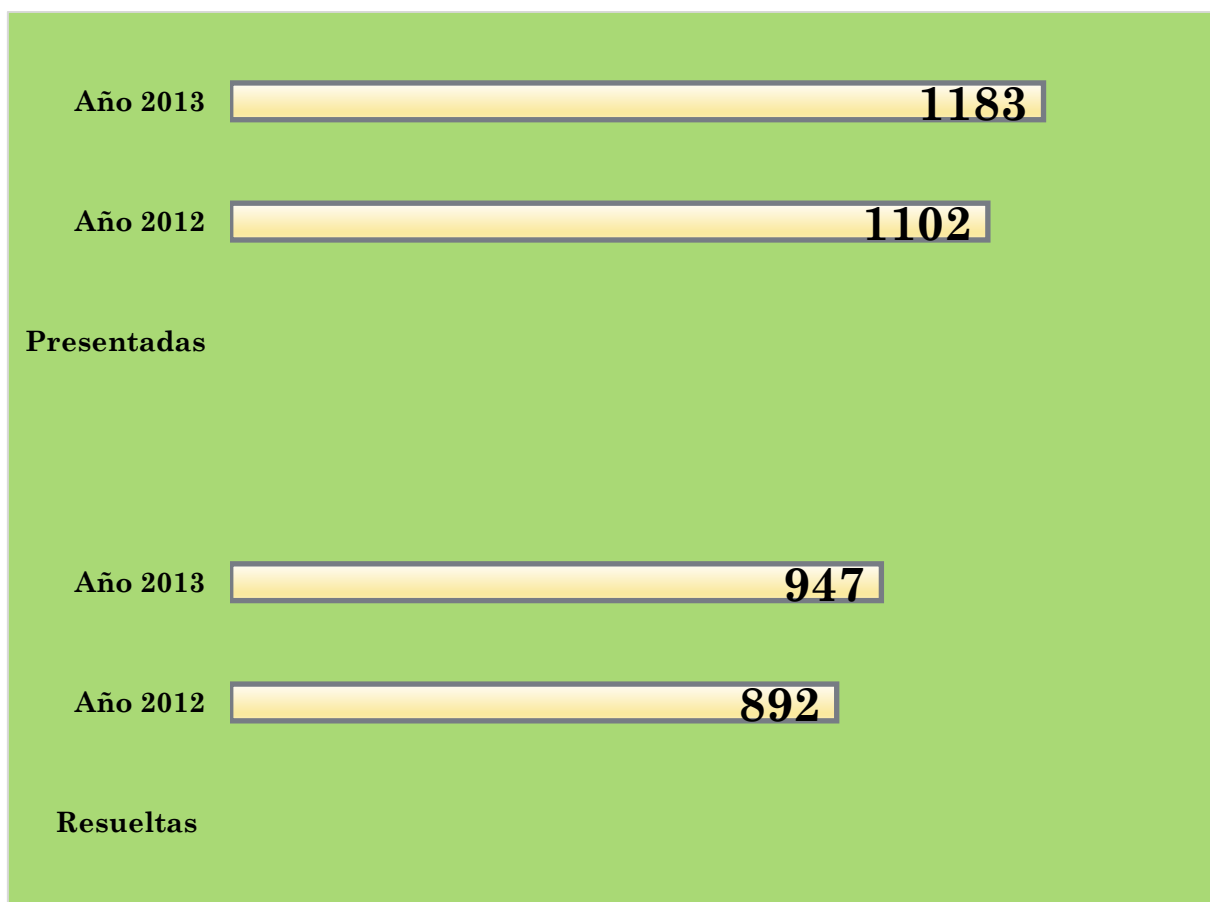
4- Sobre el total de utilización vía Internet en los últimos años.

RECLAMACIONES Y CONSULTAS	% SOBRE EL TOTAL
2013	42
2012	38
2011	35
2010	32



5- Número de reclamaciones recibidas y resueltas en las oficinas de atención al consumidor de la Federación Murciana de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

AÑO	RECLAMACIONES PRESENTADAS	RECLAMACIONES RESUELTAS
2010	1146	917
2011	889	721
2012	1102	892
2013	1183	947



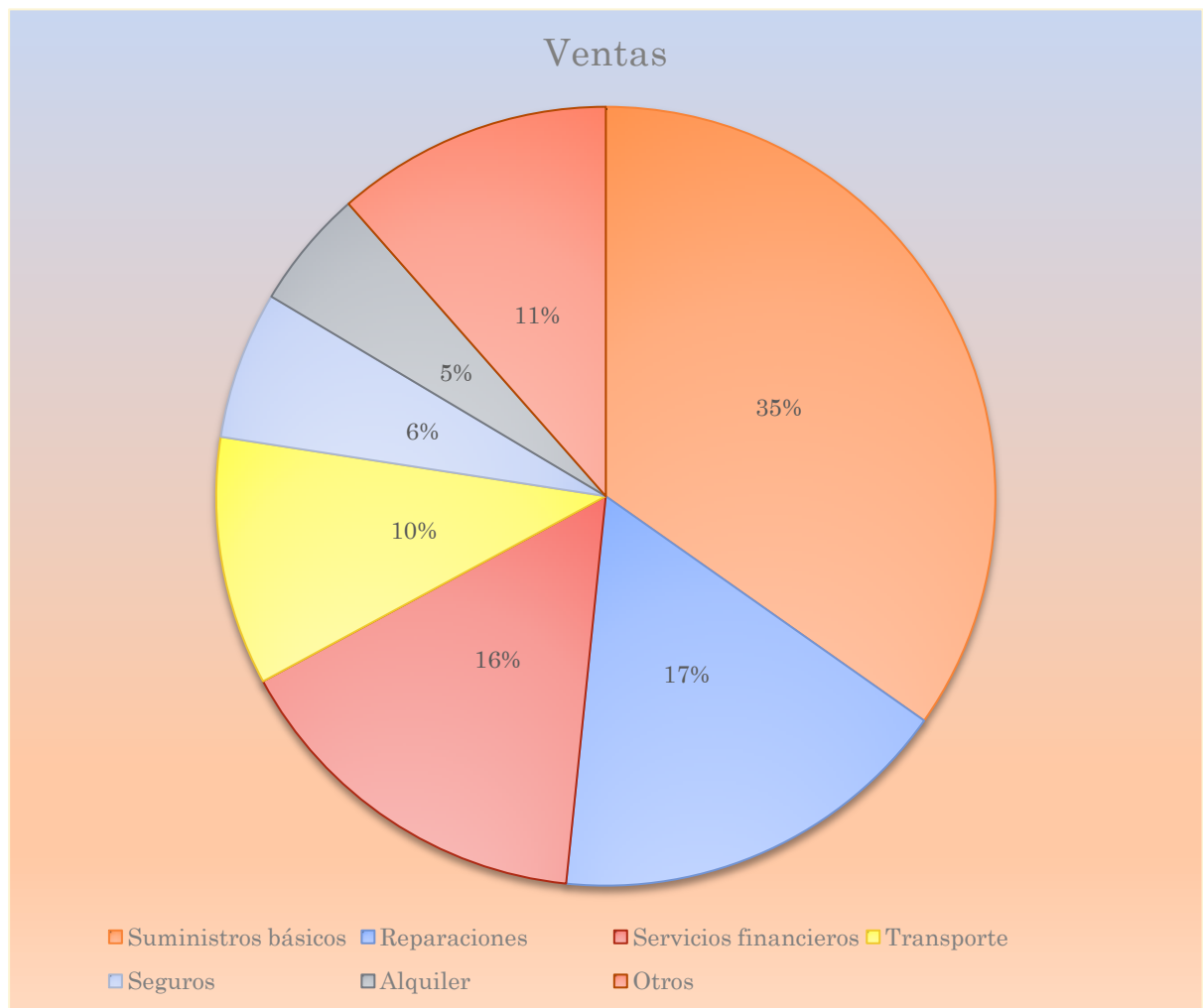
6- Consultas por secciones recogidas en las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

	2013	%
Alimentación	16	0.40
Productos y bienes	1106	25.50
Servicios	3293	74.60



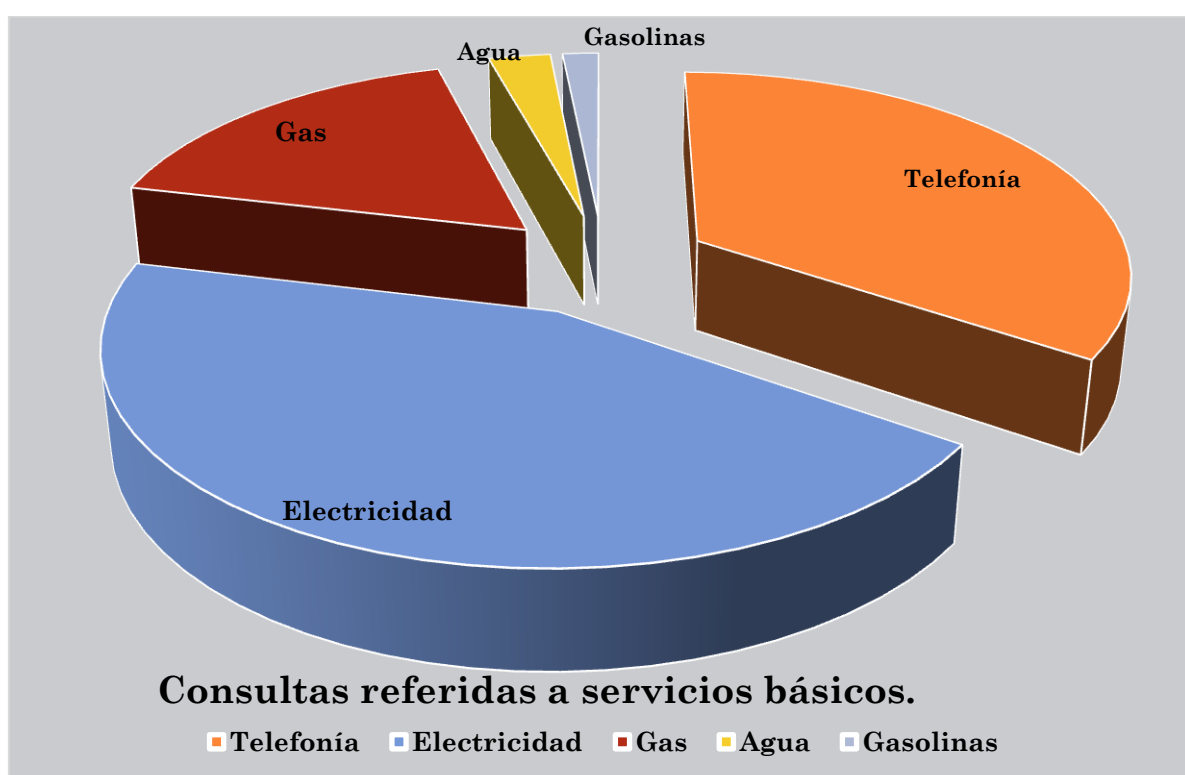
CONSULTAS POR SERVICIOS

CONCEPTO	RECLAMACIONES	%
Suministros básicos	1145	34.77
Reparaciones	555	16.85
Servicios financieros	510	15.49
Transporte	340	10.32
Seguros	202	6.13
Alquiler	163	4.95
Otros	378	11.48



CONSULTAS REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

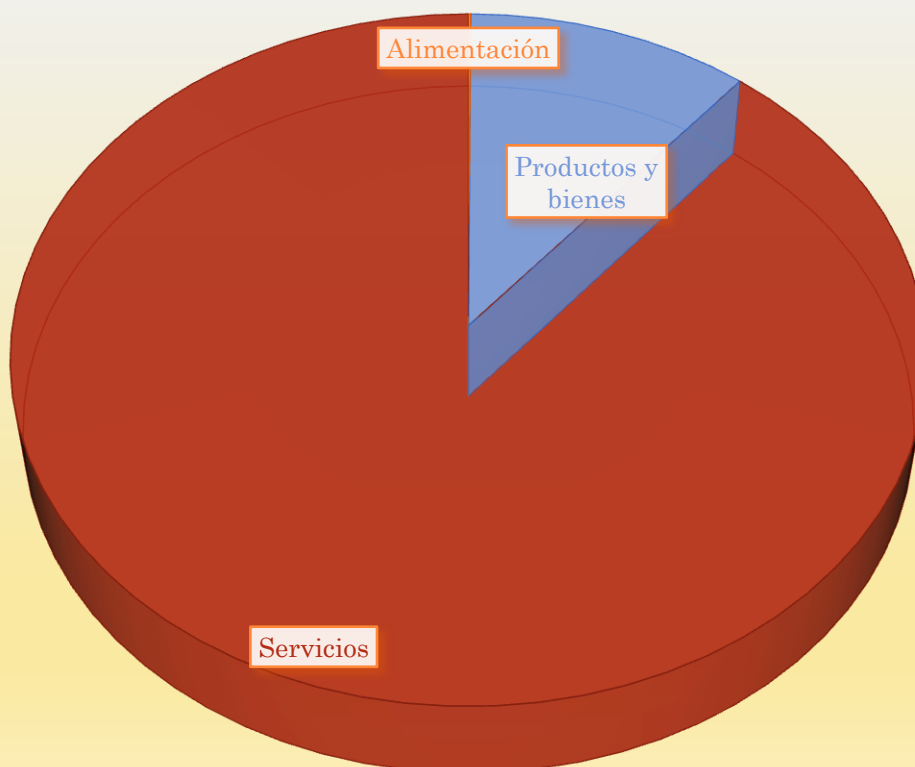
SUMINISTROS BÁSICOS	2013	%
Telefonía	395	34.50
Electricidad	506	44.20
Gas	195	17.04
Agua	31	2.70
Gasolinas	18	1.57



7- Reclamaciones por secciones recogidas en las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

	2013	%
Alimentación	1	0.10
Productos y bienes	130	11
Servicios	1052	88.90

RECLAMACIONES POR SECTORES



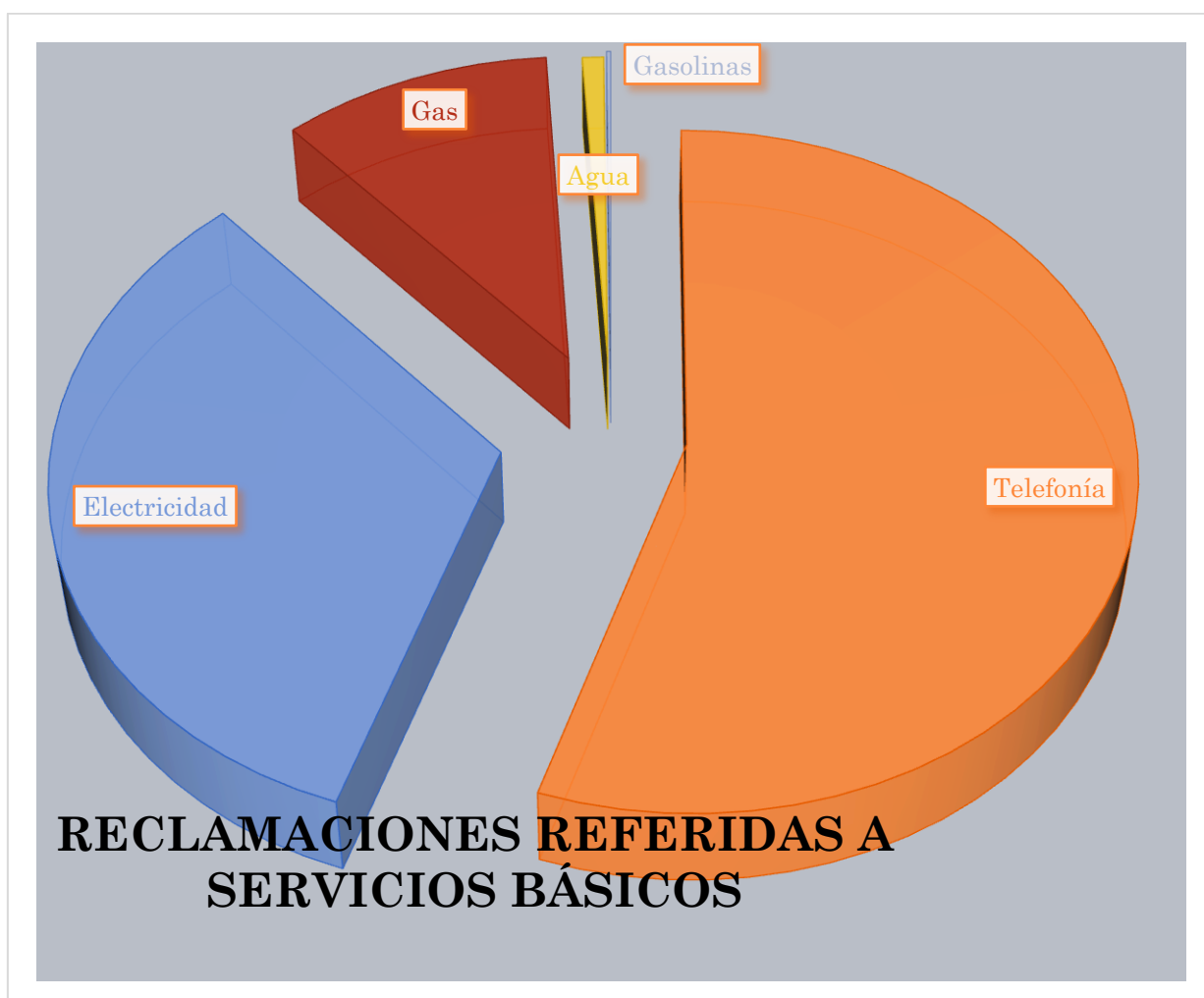
RECLAMACIONES POR SERVICIOS.

	2013	%
Suministros básicos	600	57.03
Reparaciones	179	17.02
Servicios financieros	89	8.46
Transporte	92	8.75
Seguros	13	1.24
Alquiler	47	4.47
Otros	32	3.04



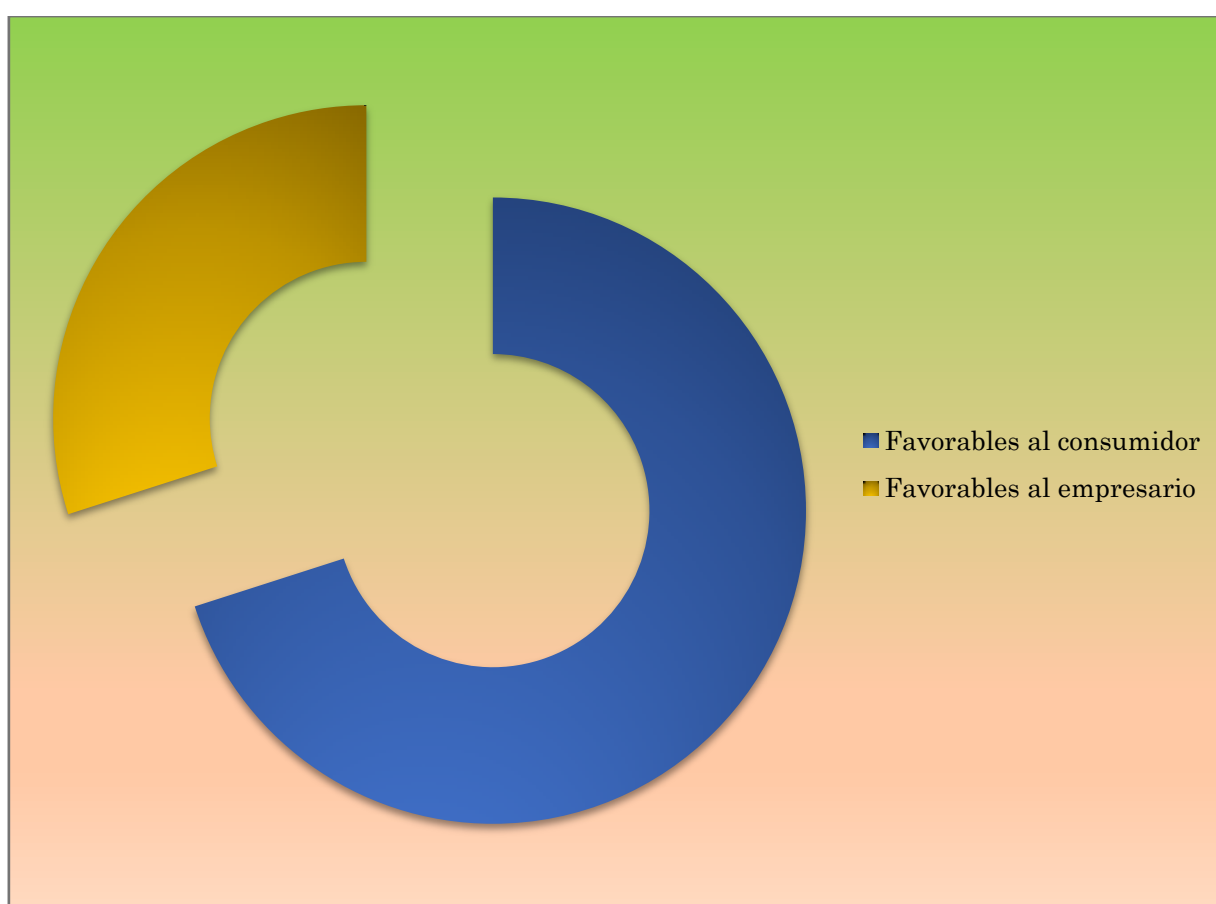
RECLAMACIONES REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

SUMINISTROS BÁSICOS	2013	%
Telefonía	331	55.17
Electricidad	199	33.17
Gas	64	10.67
Agua	5	0.83
Gasolinas	1	0.17



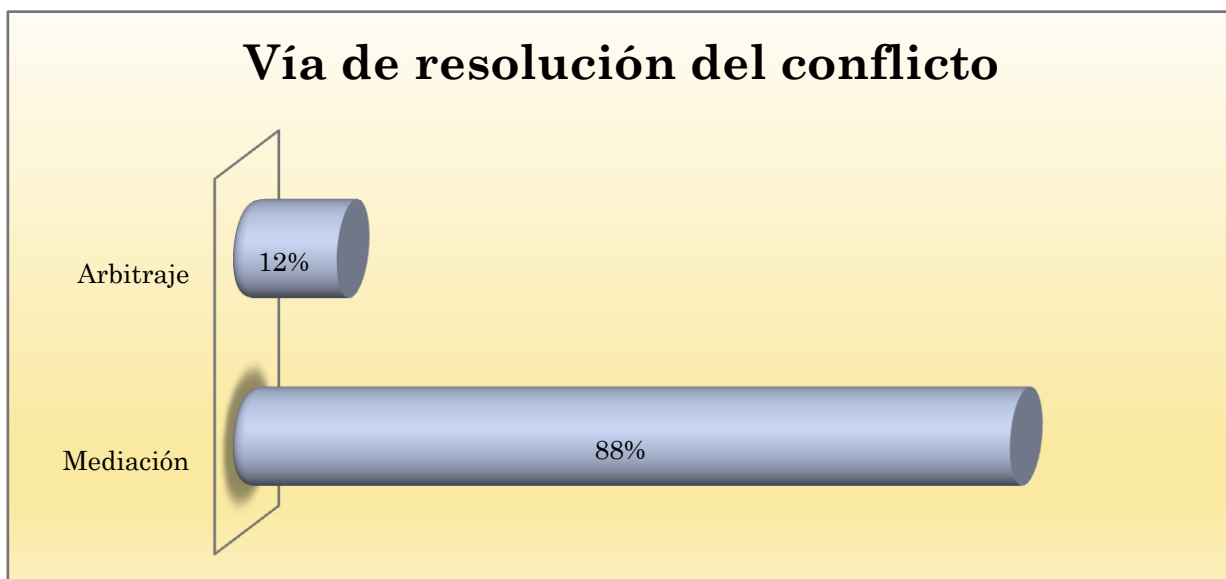
8- Sentido de la resolución de la reclamación a través de las Oficinas de Atención al Consumidor e THADERCONSUMO®

Reclamaciones resueltas en el año 2013	Número	%
Favorable al consumidor	664	70.05
Favorable al empresario	283	29.95



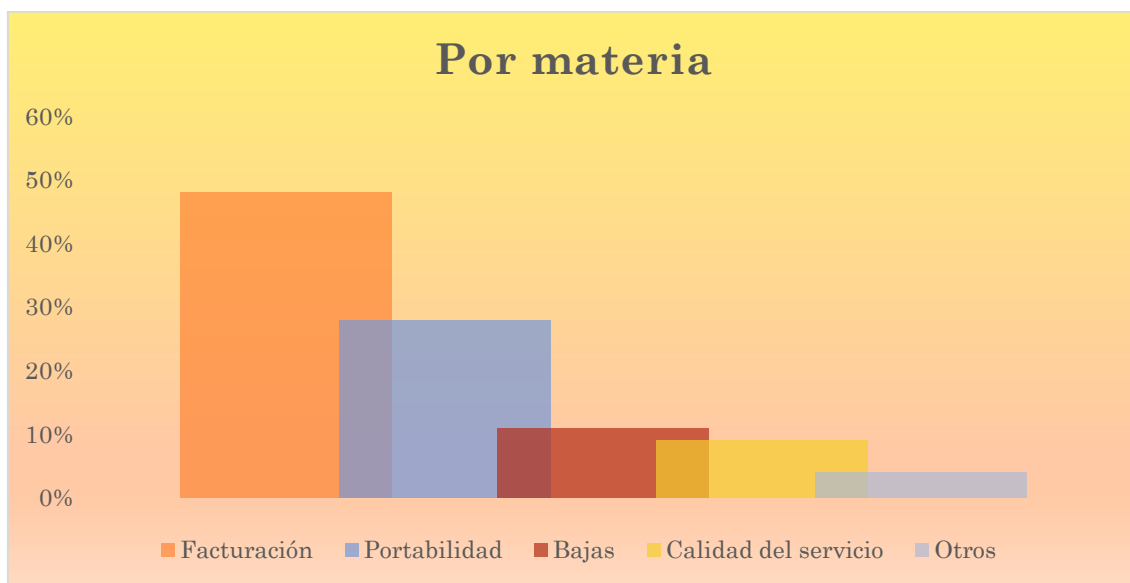
VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

MEDIACIÓN	88%
ARBITRAJE	12%



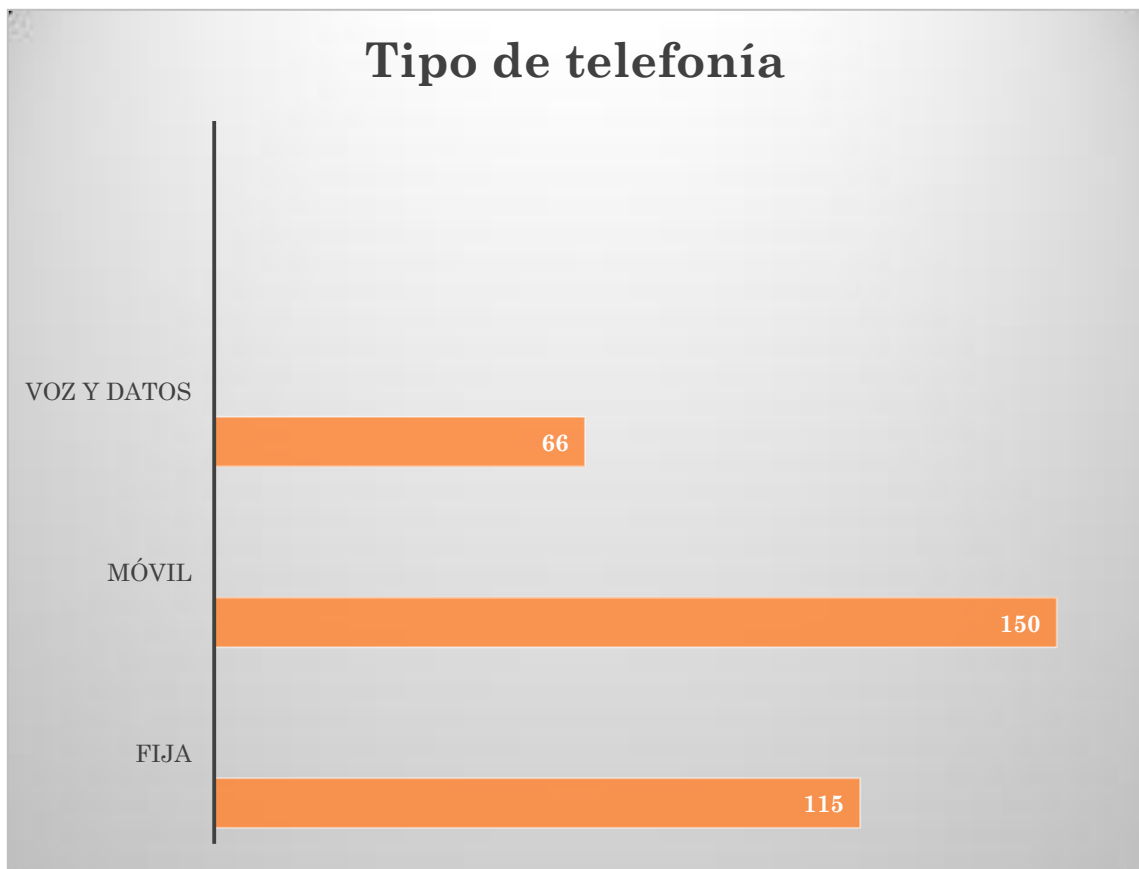
9- Reclamaciones recibidas en materia de telefonía.

RECLAMACIÓN POR MATERIA.	2013	% SOBRE EL TOTAL.
Facturación	159	48%
Portabilidad	93	28%
Bajas	36	11%
Calidad del servicio	30	9%
Otros	13	4%



POR TIPO DE TELEFONÍA

TIPO DE TELEFONÍA	NÚMERO DE RECLAMACIONES	%
Fija	115	34.74
Móvil	150	45.32
Voz y datos	66	19.94



POR OPERADORES

OPERADORA	%
Vodafone	29.75
Orange	25.01
Movistar	21.15
Yoigo	10.08
OMV	14.01



POR RAPIDEZ DE RESPUESTA