

Crece la preocupación por los gastos del hogar y el acceso a la vivienda

La pandemia ahonda las dificultades en estos ámbitos, según una encuesta presentada por Consumidores Irache

Más de 182.000 navarros realizaron alguna reclamación en 2020, una cifra no vista desde 2008

DN Pamplona

Las principales preocupaciones de los consumidores navarros están relacionados con gastos del hogar, como hipoteca, luz o gas, o con el acceso a la vivienda. En el primer caso, son desembolsos que preocupan mucho o bastante al 86%, mientras que en el segundo, lo hacen al 83%. La pandemia ha provocado que ambos terrenos, que tradicionalmente ya eran motivo de desvelo para muchos ciudadanos, lo sean todavía con más intensidad, ya que en ambos casos se detecta un incremento de personas que manifiestan su inquietud, de 14 y 8 puntos, respectivamente.

Así se desprende de una encuesta presentada ayer por la Asociación Consumidores de Navarra Irache, con motivo del Día del Consumidor. Ha sido elaborada por la empresa Cies en el mes de febrero a través de 400 entrevistas repartidas por toda la Comunidad foral. El nivel de confianza, aseguran, es del 95%.

Banca y telefonía, las que más decepcionan

La banca -36%, la telefonía -35%, la vivienda -23% y la luz y el gas -19% son los sectores que más decepcionan a los ciudadanos. Tras ellos, se sitúan la sanidad, los seguros, el funcionamiento de la Administración, el uso de internet, transporte, el comercio en internet, el comercio en establecimiento, agencias de viajes, compra y reparación de vehículos y los servicios de reparación a domicilio. Respecto al año pasado, sube la decepción en la luz y el gas y el funcionamiento de la Administración.

Telefonía e internet copan las reclamaciones

En 2020, el 34% de los entrevistados realizó alguna reclamación, cinco puntos más que el año anterior, lo que, según el universo de la encuesta, supondrían 182.166 reclamaciones, 27.723 más que el año anterior. Este dato supone el mayor número de reclamantes desde 2008.

La telefonía e internet es, con diferencia, el sector que más reclamaciones tiene -45% de los que reclamaron-, seguido de la sanidad, los bancos, la luz y el gas, la Administración, el comercio por internet, comercio, seguros, transporte aéreo, transporte público, vivienda, servicios a domi-



Alberto Lázcoz y Manuel Arizcun, de Consumidores Irache.

CALLEJA

RANKING DE RECLAMACIONES

Sector	% (posible opción múltiple)
Telefonía e internet	45
Sanidad	15
Bancos y cajas	11
Luz y gas	10
Administración	7
Comercio por internet	6
Comercio	5
Seguros	4
Transporte aéreo	4
Transporte público	2
Vivienda	2
Servicios a domicilio (fontanería, electricidad...)	1
Agencias de viajes	1
Reparación/compra de automóviles	1
Otros	4

cilio, agencias de viajes y compra y reparación de coches.

“La competitividad mal entendida lleva a estrategias agresivas y la comercialización vía telefónica, tan utilizada en este sector, no ofrece las garantías necesarias. Sería conveniente exigir siempre la existencia de un contrato por escrito antes de poder ofrecer el servicio o empezar a facturar”, valoran desde la asociación.

Por tramos de edad, los menores de 30 años reclamaron en menor porcentaje temas de telefonía e internet -8% y en mayor proporción por compras en internet -31%. Los mayores de 65 años reclamaron en mayor medida a los bancos y cajas.

Calidad e incumplimiento

El principal problema para los que presentaron alguna reclamación fue la calidad del producto o servicio -33%, seguido por el incumplimiento de las condiciones -28% y el precio -19%. Respecto a 2019 desciende la incidencia de la falta de información. En esta ocasión se ha añadido como razón de las reclamaciones los problemas derivados del covid y del Estado de Alarma, como cancelaciones de vuelos o viajes o de otro tipo de servicios como

gimnasios, academias, actividades lúdicas o espectáculos. Este tipo de problemas ha supuesto un 9% del total.

El comercio tradicional, el más valorado

El comercio tradicional es el sector que más confianza ofrece al consumidor -le da una puntuación de 8,2 sobre 10-. Tras él se sitúan las farmacias -7,4-. Los siguientes sectores en los que más confían los ciudadanos navarros son hostelería y restauración -6,8-, la odontología -6,7-, las grandes superficies -6,3-, agencias de viaje 6,2- y los talleres de reparación -6,1-.

Se puede decir que “aprueban” en confianza la medicina privada -5,9-, el transporte aéreo -5,8-, los concesionarios de automóviles -5,6-, los centros de belleza y adelgazamiento -5,2- y el comercio por internet -5,1-. Suspenden en valoración, en cambio, las aseguradoras -4,8-, el sector eléctrico y del gas -4,7-, los bancos y las cajas -4,6- y la telefonía -4,4-.

El orden de valoración no ha variado demasiado, apuntan desde Irache. Eso sí, sectores que ya estaban bien colocados pero que con el covid se están viendo muy comprometidos, como el comercio tradicional o la hostelería,

han visto reforzada su posición entre la opinión pública. Por el contrario, los peor colocados (luz y gas, bancos y telefonía) han visto como ha bajado más su puntuación.

El 51% hace la compra en el supermercado

El supermercado es el establecimiento donde la mayor parte de ciudadanos realiza la compra alimentación -51%. La tienda tradicional es la siguiente opción -27%. Tras ellos, el establecimiento elegido es el hipermercado -13% y en los mercadillos o mercados municipales -10%. El porcentaje de personas que hace la compra por internet no es representativo, según la encuesta.

La cercanía al domicilio es el motivo principal por el que se elige un establecimiento -31%. Tras el criterio de cercanía, está la atención personal -24%. El precio se sitúa como tercer motivo de compra -18%. Tras él, están la variedad de la oferta -13%, la seguridad ante el covid y la amplitud de horarios -ambos 4%, la marca blanca -3% y la vinculación de la empresa con la sociedad -2%.

La covid hace mirar más el precio

La mayor parte de los navarros dicen que no han cambiado sus hábitos de consumo con la pandemia -64%. Entre los que sí han modificado su forma de consumir, el cambio más generalizado ha sido mirar más que antes los precios antes de comprar. Tras él, otras modificaciones han sido comparar más entre establecimientos -8% o planificar con más antelación las compras -5%.

Los jóvenes destacan por haber cambiado hábitos con la pandemia en mayor medida que otros: planifican más sus compras, ordenan la comida, leen más detenidamente los contratos y tienen más en cuenta factores de justicia social.

La IV Ruta del Chocolate Justo, en 12 puntos de venta

• Setem, Suma con Causa y Pueblos Hermanos impulsan la cuarta edición de esta iniciativa por un consumo responsable

DN

Pamplona

Un año más, el consorcio formado por Setem Navarra, Suma con Causa y Pueblos Hermanos ha impulsado la Ruta del Chocolate Justo, que celebra desde ayer y hasta el domingo su cuarta edición. Los establecimientos adheridos son: Qwerty, Al Norte del Sur, Geltoki, Café Leihó, Compañía Café, Mesón de la Navarria, Café Fika, El Peregrino, Katakarak, Barazta Kafea, El Perro Verde y la tienda de Comercio Justo que Setem tiene en la Calle Mercaderes 20.

Con esta actividad, subvencionada por el Gobierno de Navarra, se pretende acercar los productos de cacao de Comercio Justo a las personas consumidoras para que los prueben y puedan comprobar su “altísima calidad”. Como novedad, este año 2021, se va a publicar un minilibro de recetas que ha sido elaborado por los establecimientos participantes.

35.000 euros de Mutua Madrileña para Itxaropen Gune

• Irán dirigidos al programa AGAR, que acompaña a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual

DN

Pamplona

La Fundación Mutua Madrileña, dentro de sus IX Ayudas a Proyectos Sociales, apoyará con 35.000 euros el proyecto de la Asociación Itxaropen Gune (Lugar de Esperanza) para atender a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.

El Programa AGAR de la Asociación Itxaropen Gune ofrece integración social y laboral a mujeres que son posibles víctimas de trata y también a algunas que padecen un Trastorno Mental Grave (TMG). Durante el proceso se les ofrece alojamiento en pisos de acogida, acompañamiento, talleres formativos prelaborales y educación para su total incorporación a la sociedad, desde su propio proceso personal.

Está previsto que, gracias a esta ayuda, el Programa AGAR de la entidad pueda atender a unas 300 mujeres en La Rioja y Navarra.