

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 243**

**INFORME DE RESULTADOS DEL “TEST DEL  
BUEN CONSUMIDOR”**

**(herramienta Opinator)**

**Abril 2015**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TEST DEL BUEN CONSUMIDOR .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ¿QUÉ TIPO DE CONSUMIDOR ERES? .....</b>	<b>8</b>



## Introducción

Con motivo del Día Internacional de los Derechos del Consumidor, 15 de marzo, desde el área de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas se ha invitado a los ciudadanos a reflexionar sobre sus **conocimientos de consumo**.

Para ello se ha diseñado un sencillo *test* que permite a los participantes y a los responsables del área de Consumo orientarse en cuanto al grado de conocimiento que se tiene en materia de consumo, con el fin de detectar las principales necesidades o carencias de la población en este sentido.

El *test* consta de 10 preguntas donde se plantean diversas situaciones de consumo, con dos respuestas a elegir, “Sí” o “No”. Tanto si se acierta como si se falla la respuesta, la solución aparece automáticamente, incluyendo información complementaria sobre la temática en cuestión.

Al finalizar el *test*, el participante conoce el número de respuestas acertadas y puede consultar dentro de un baremo establecido, su nivel de conocimiento en materia de consumo, es decir, si es, o no, un Buen Consumidor.

Se ha aprovechado esta iniciativa para recordar a los vecinos los servicios que desde la Concejalía se ponen a su disposición en relación a los temas de Consumo, para lo cuál se han incluido en el *test* enlaces al *apartado web de Consumo* y a la *OMIC*.

El periodo de cumplimentación del *test* ha tenido lugar entre los días 5 y 10 de marzo de 2015. Los participantes han accedido al *test* vía online (herramienta *Opinator*), a través de un icono insertado en la página web del Ayuntamiento o captando el código QR de los carteles informativos dispuestos en el Patronato de Bienestar Social. El *test* ha sido contestado por **53 personas**.

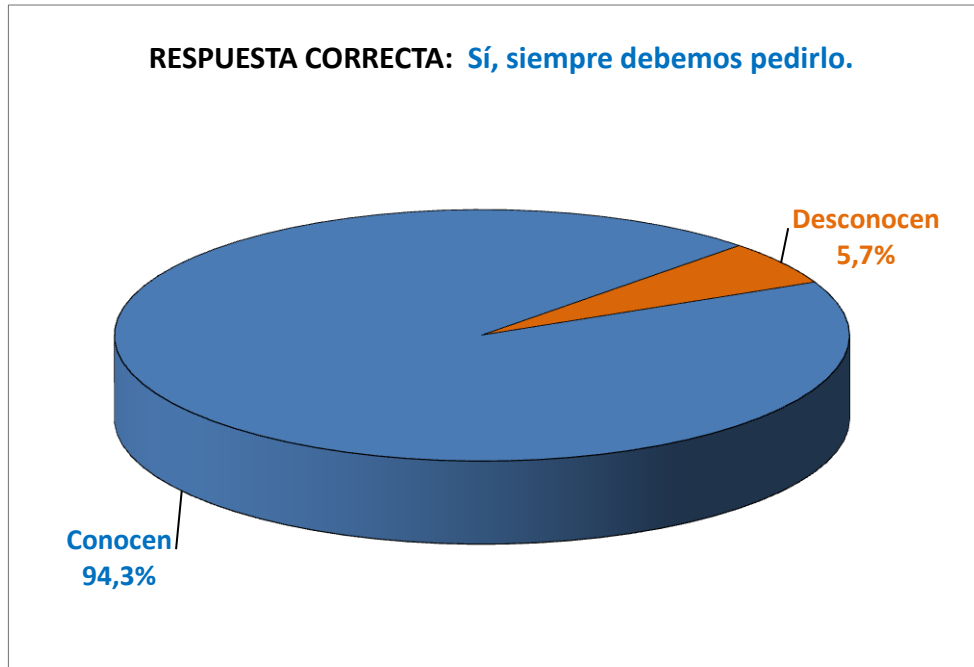
## 1. Test del Buen Consumidor

Las respuestas dadas a las diversas situaciones planteadas en el *test* indican que:

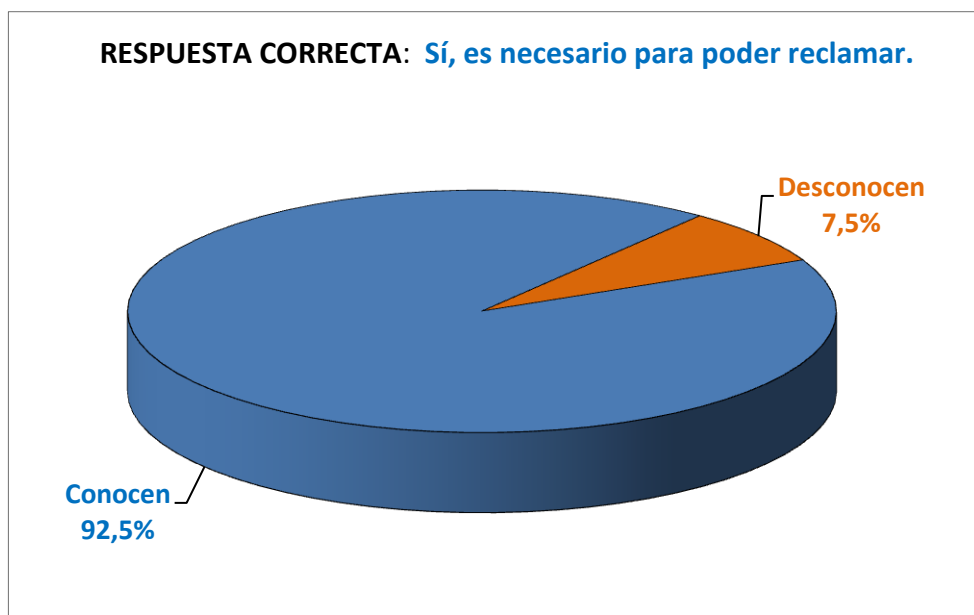
- **Hay derechos básicos que todo el mundo conoce:** *pedir tique de compra* (94,3%), *presupuesto previo y factura* (92,5%), *instrucciones de los productos en Castellano* (92,5%), *obtener factura en papel* (92,5%) o *comprobar la correspondencia entre precio etiqueta-precio caja* (84,9%).
- La situación de consumo que plantea **más dudas** entre los consumidores se refiere a la *posibilidad de que una compañía te pueda incluir en un fichero de solvencia patrimonial* por tener facturas impagadas, dato desconocido por el 60,4% de los consumidores.
- En general, podríamos decir que en todos aquellos derechos en los que intervienen “**plazos**” el desconocimiento es mayor, como en el caso de la *compras por Internet*, en la que tan sólo un 41,5% de los consumidores sabe que se dispone de un periodo de 7 días para rescindir el contrato.
- Llama la atención que el 54,7% de los consumidores dé por supuesto que los establecimientos tengan la obligación de **cambiar los productos** que no nos satisfagan, como unos zapatos, a pesar de que el producto no esté defectuoso o el establecimiento no lo haya anunciado por cualquier medio.

**TEST: ¿ERES UN BUEN CONSUMIDOR?**

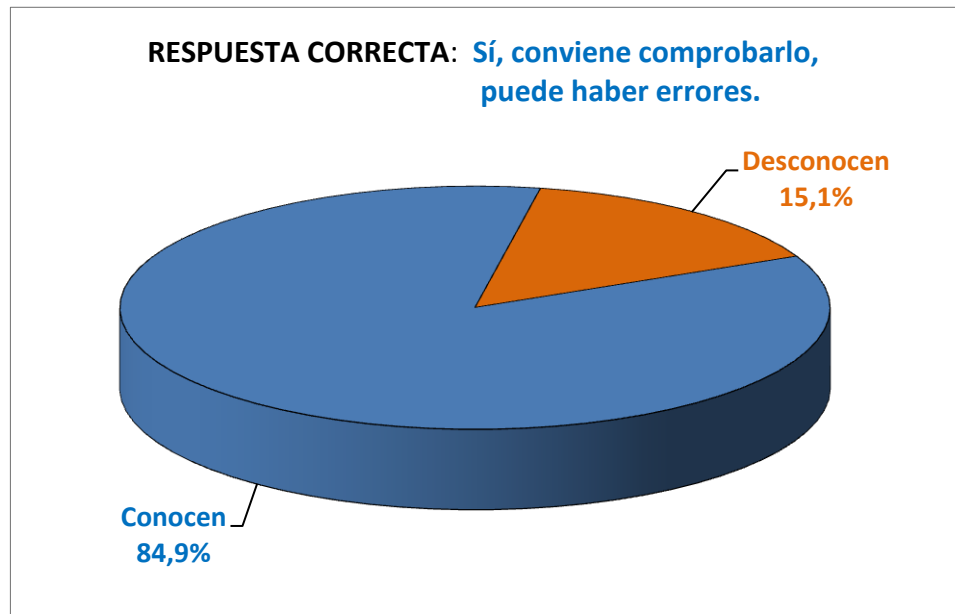
**1. Cuando compro un artículo. ¿Exijo siempre el tique de compra?**



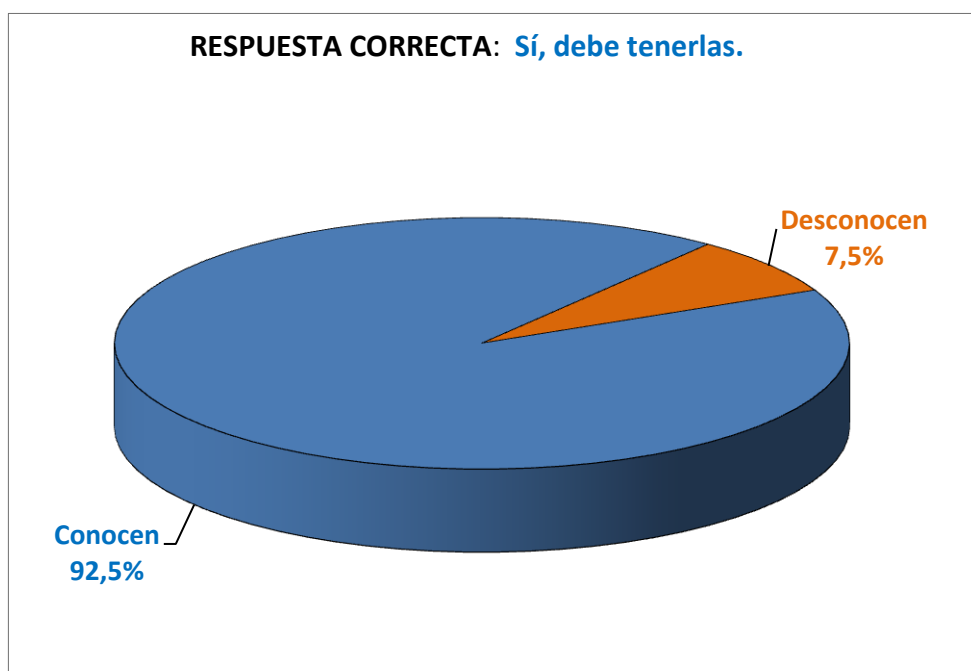
**2. La casa está muy sucia y decido contratar a un pintor amigo de mi primo. ¿Tengo que pedir presupuesto y factura?**



3. Cuando voy a comprar a un hipermercado. ¿Compruebo que el precio de la etiqueta que marca en el lineal de la estantería donde está el producto, se corresponde con el precio que marca al pasar por caja?

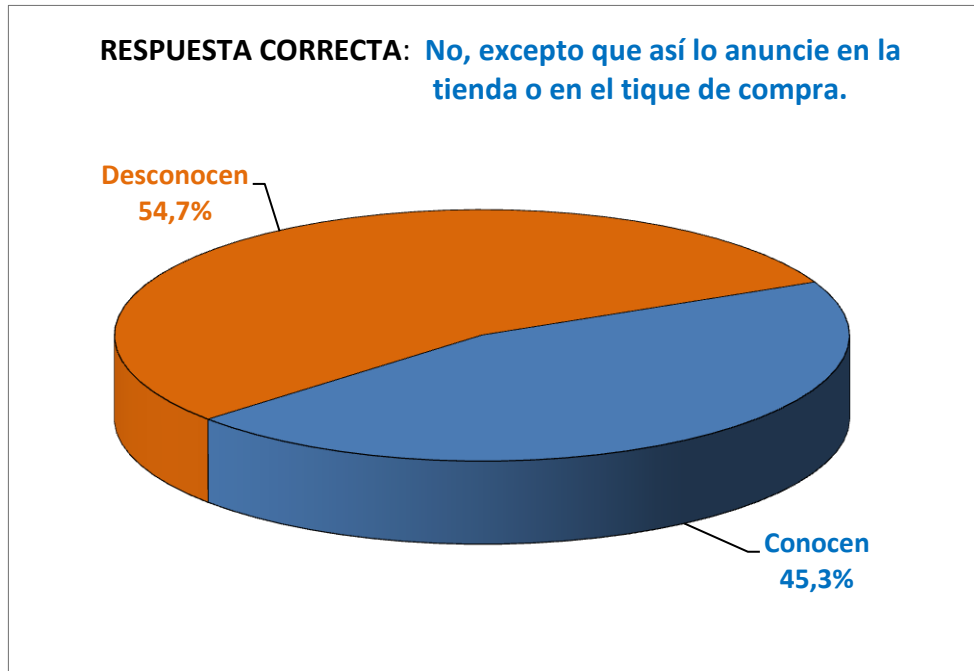


4. Compro un electrodoméstico de importación. ¿Debe tener las instrucciones escritas al menos en Castellano?

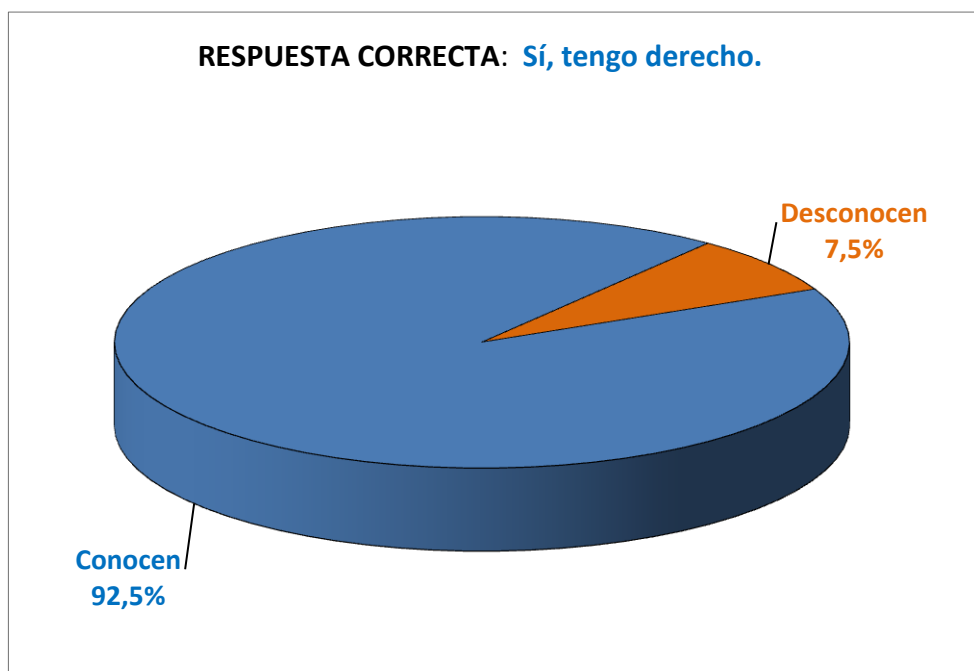




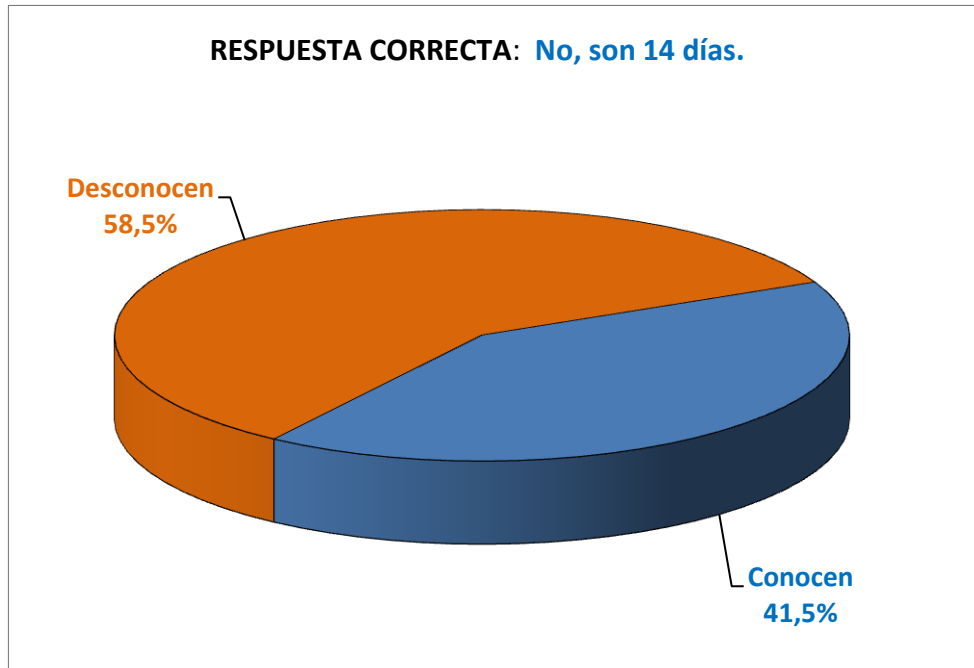
5. Me compro unos zapatos y me están pequeños. ¿Tiene la obligación un establecimiento de cambiarme los zapatos por un número más?



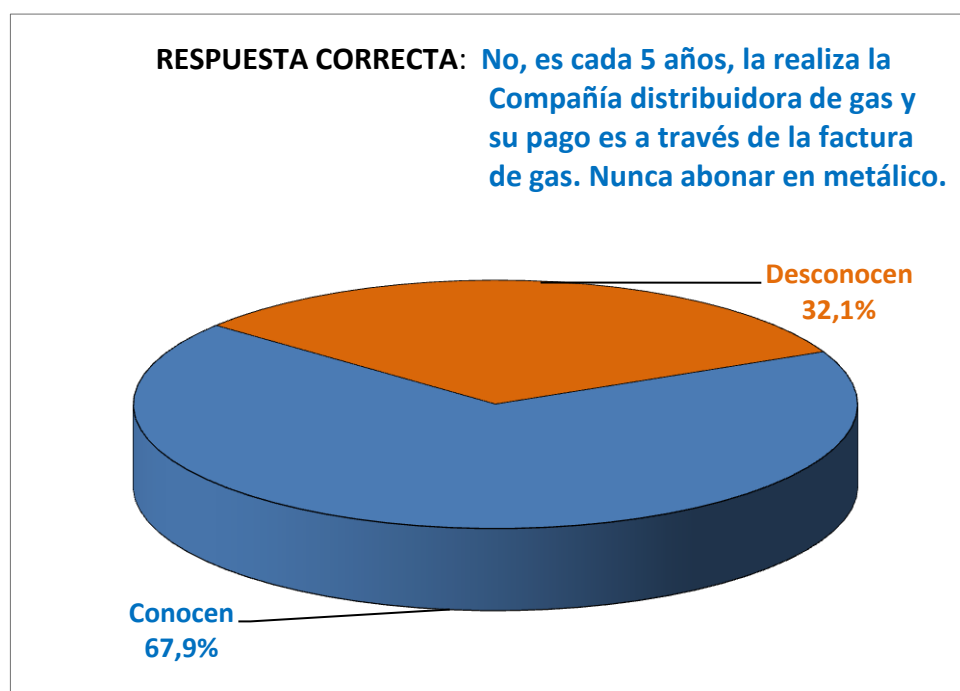
6. ¿Tengo derecho a que me envíen mi factura telefónica en papel sin cobrarme un precio adicional?



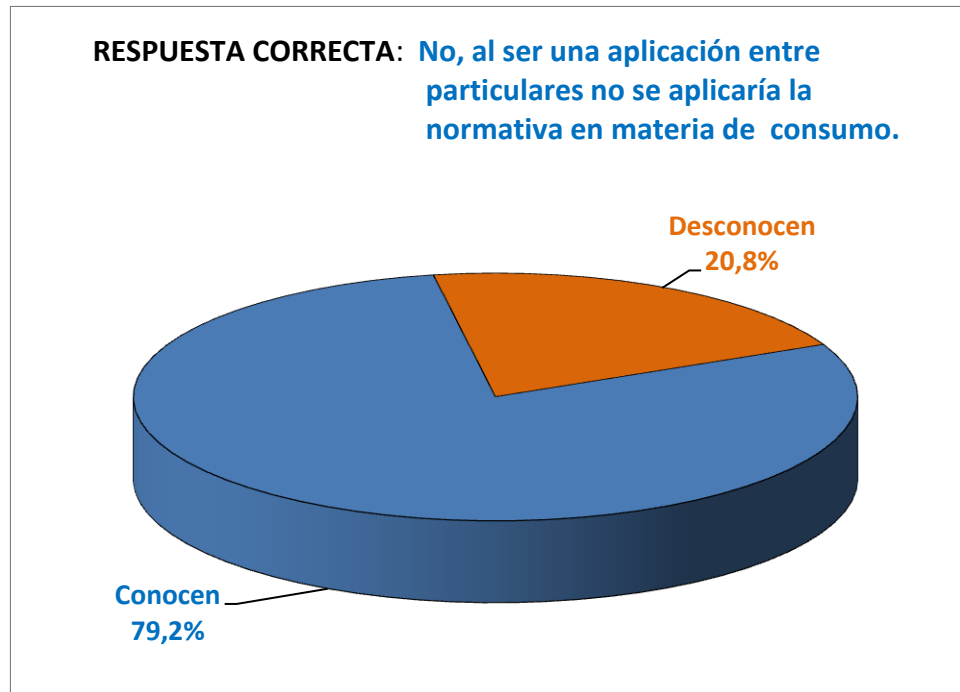
7. Si realizo una compra por Internet. ¿Tengo 7 días para rescindir el contrato de compra?



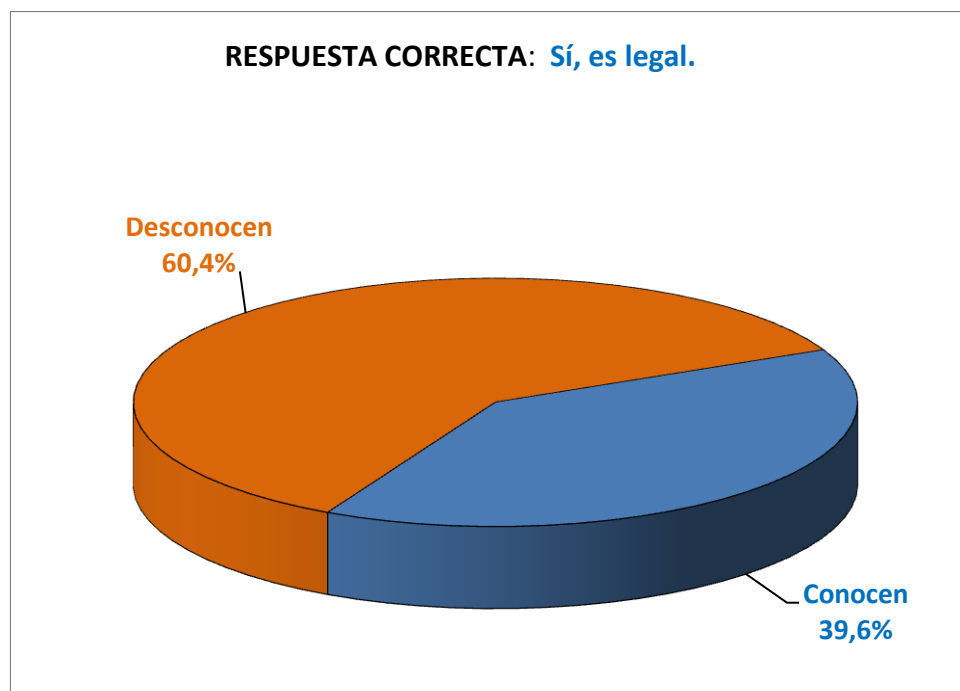
8. La inspección del suministro del Gas que realiza la distribuidora de zona. ¿Es obligatoria realizarla cada 3 años y es gratuita?



**9. Compro un coche a un vendedor particular. ¿Tiene 2 años de garantía como cualquier otro producto?**



**10. ¿Es legal que si tengo una factura impagada con una compañía de telecomunicaciones introduzcan mis datos en un fichero de solvencia patrimonial?**



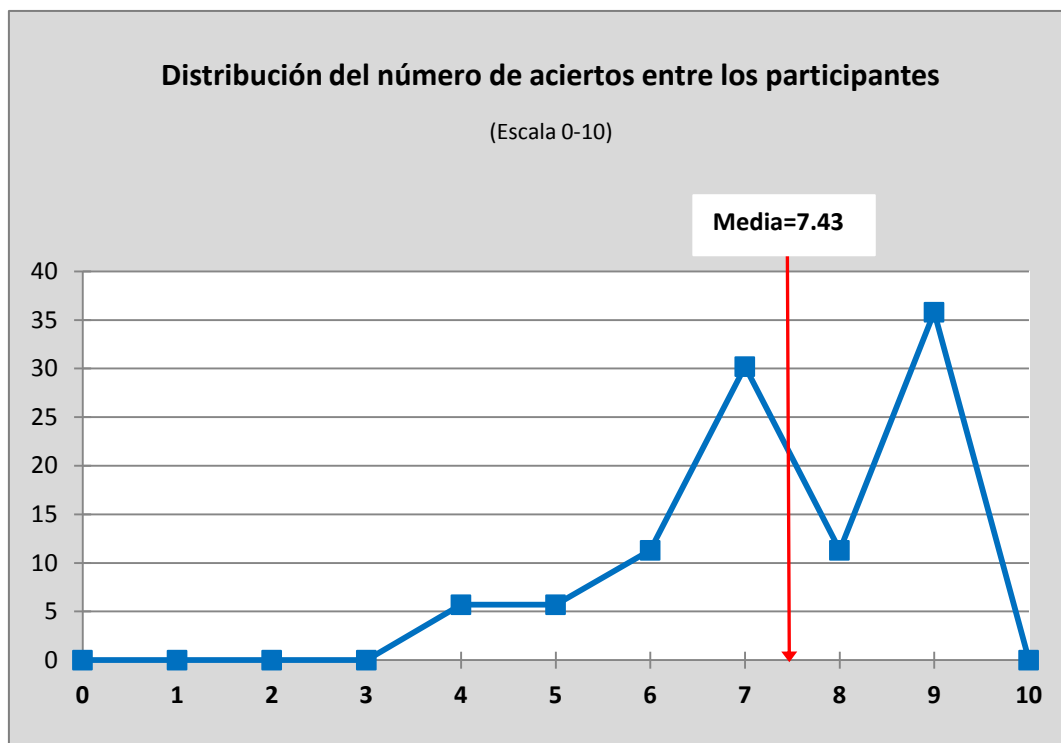
## 2. ¿Qué tipo de consumidor eres?

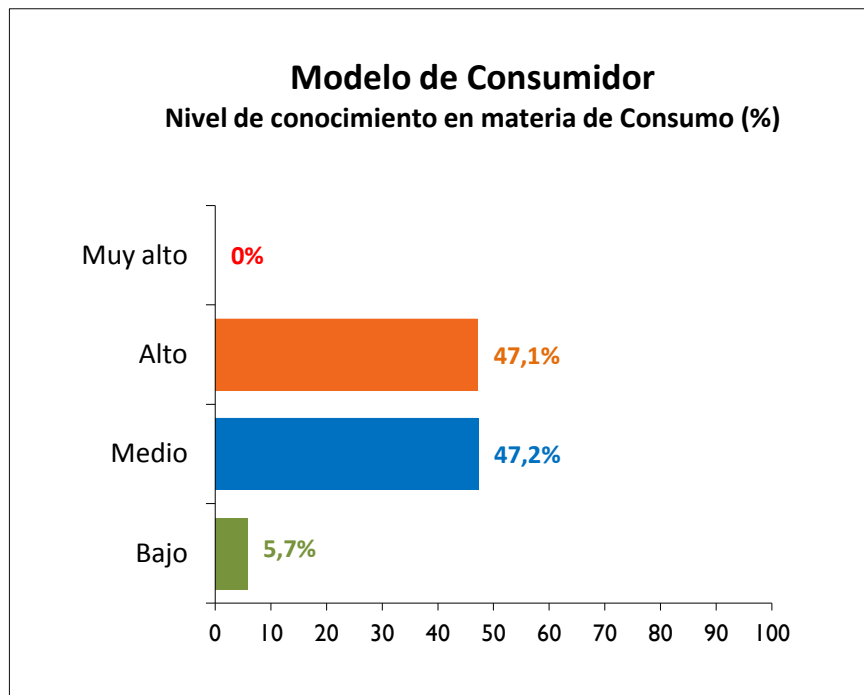
Una vez que los participantes han finalizado el *Test del Buen Consumidor*, les aparece una pantalla con los aciertos obtenidos y un baremo para que puedan clasificarse dentro de un modelo de consumo. A continuación se presenta de forma literal el baremo establecido:

### **BAREMO:**

- **0-4** No pierdas la oportunidad de conocer tus derechos. ¡Apúntate a nuestras charlas y jornadas, busca nuestras guías y folletos obre protección del consumidor.!!
- **5-7** Sigues siendo vulnerable aunque conoces ya muchos derechos básicos como consumidor. Ante cualquier duda, ponte en contacto con la Oficina municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- **8-9** ¡¡Enhorabuena!! Eres un buen conocedor de tus derechos, pero no bajas la guardia. La OMIC está siempre cerca para asesorarte.
- **10** ¡¡Excelente!! Conoces bien tus derechos y sabes exigirlos a la hora de consumir.

- La mayor parte de los participantes han acertado entre 6 y 9 cuestiones, siendo la puntuación más repetida “9”, es decir, lo que equivaldría a un ciudadano buen conocedor de sus derechos de consumo.
- La **media de aciertos** ha sido de **7,43**, es decir, se conocen una media de 7 derechos básicos. Esta puntuación se correspondería con un **consumidor medio que está en el camino de conocer cuáles son sus derechos, pero que todavía presenta cierta vulnerabilidad**.
- Entre los participantes **predominan dos modelos de consumo** con igual intensidad: por un lado, el consumidor con un **nivel medio** de conocimiento de sus derechos (47,2%) y por otro lado, el consumidor con un **nivel alto** de conocimiento de sus derechos (47,1%).
- Hay un **5,7%** de consumidores que estarían en una posición de **alta vulnerabilidad**.





Nota: "muy alto" 10 aciertos, "alto" 8-9 aciertos, "medio" 5-7 aciertos y "bajo" 0-4 aciertos.