

ENCUESTA
DE ADICAE
A CONSUMIDORES



NUEVAS ACTITUDES Y HÁBITOS DE
CONSUMO ANTE LA SITUACIÓN
ECONÓMICA ACTUAL

ÍNDICE

1. Metodología del estudio “Nuevas actitudes y hábitos de consumo”	3
2. Las percepciones del consumidor tras la crisis	4
3. El perfil del consumidor frente a la crisis financiera	6
4. Nuevos hábitos del consumidor tras la crisis	12
5. Características y actitudes del consumidor durante la crisis	15
6. Anexo: Encuesta y resultados básicos	16

1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO “NUEVAS ACTITUDES Y HÁBITOS DE CONSUMO”

ADICAE, en continuo contacto con los problemas de los consumidores, ha realizado durante el año 2010 un estudio estadístico orientado a detectar cómo ha afectado a los consumidores la crisis económica en sus hábitos de consumo, propensión al ahorro, al endeudamiento y otras percepciones y nuevas convicciones del consumidor.

El estudio se ha realizado a través de una encuesta nacional realizada por ADICAE profundizando en las actitudes del consumidor frente a la situación económica actual. Para la elaboración de dicha encuesta se ha tomado en cuenta, entre otras fuentes, los resultados del Servicio de Orientación al Consumidor de ADICAE; diversos estudios del CIS, especialmente el Barómetro de Octubre de 2010; y las conclusiones de diferentes estudios de opinión europeos y estadounidenses.

FICHA TÉCNICA

1. **Ámbito de la encuesta:** Nacional.
2. **Muestra:** Población residente en España mayor de edad.
3. **Tamaño de la muestra:** 1539 encuestados.
4. **Fecha de realización de la encuesta:** Del 21 de Mayo de 2010 al 21 de Noviembre de 2010

(Encuesta adjunta en ANEXO)

2. LAS PERCEPCIONES DEL CONSUMIDOR TRAS LA CRISIS

¿Cómo ha afectado la crisis a los consumidores y su percepción de los principales problemas de la sociedad española

La crisis económica y financiera y el paro son las principales preocupaciones de los españoles. El impacto de la crisis en los consumidores se refleja claramente en los resultados recogidos en el presente estudio. El 85,77% de los ciudadanos encuestados manifiesta que alguien de su entorno está siendo afectado de manera considerable por la crisis y el 74,27% afirma estar sufriendo directamente los efectos de la crisis, porcentaje que aumenta entre los inmigrantes encuestados a un 82,75%.

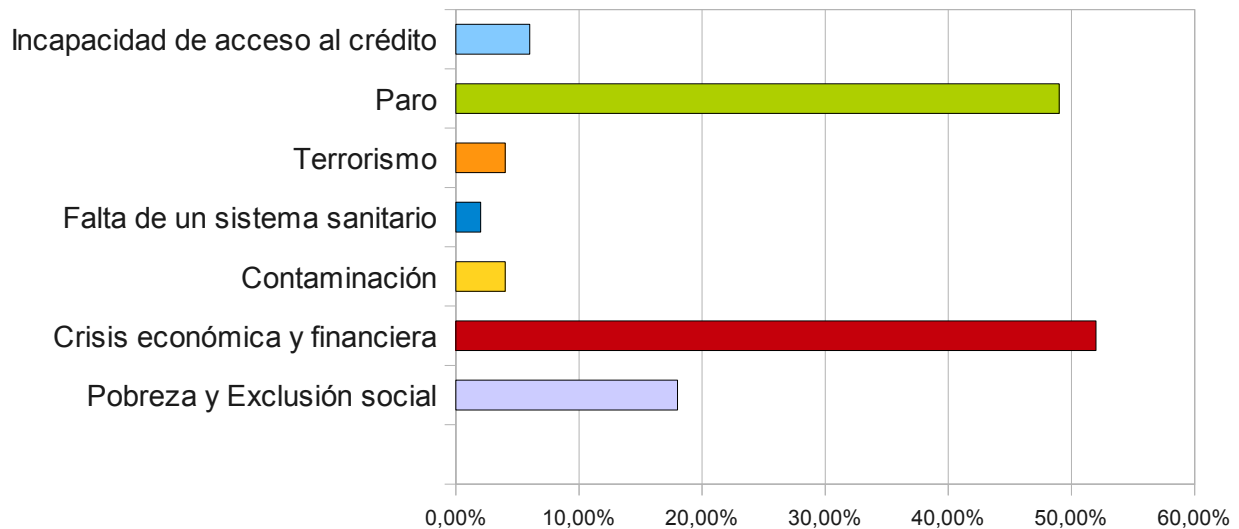
Los consumidores encuestados manifiestan que el PRINCIPAL PROBLEMA al que se enfrenta hoy en día la sociedad española es la **CRISIS ECONÓMICA Y FINANCIERA** (52% de los encuestados) y en segundo lugar el **PARO** (49%).

El barómetro de Octubre del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) recoge el paro como el principal problema reconocido por los españoles, según el 81% de los ciudadanos; en segundo lugar estarían los problemas de índole económica, según el 47,7% de los ciudadanos. El barómetro obliga al encuestado a elegir tres de entre todas las opciones posibles, mientras que en el estudio realizado por ADICAE se le ha permitido responder todas las posibilidades que desease. El paro es un problema constatable en la sociedad española y que afecta en primera persona a los individuos, por lo que estar en esta situación influye en las contestaciones aportadas por los encuestados. Muestra de ello es que en Enero de 2008 la encuesta del CIS presentaba como principal problema el paro sólo con un 43,8% (ahora el 81%), y los problemas de índole económica con el 36,4% (ahora 47,7%).

En consecuencia, cabe destacar que ante la posibilidad de pronunciarse sobre el paro y la crisis, entre otros problemas es ésta última la que tiene una mayor presencia en la opinión de los ciudadanos.

Además, el tercer problema de la sociedad española, según orden de importancia otorgado por los encuestados (18%), ha sido la pobreza y exclusión social. Este dato es fruto de cómo perciben la crisis económica y financiera el sector de los inmigrantes, que reconocen como principales problemas la crisis económica y financiera (con un 36,67%) y la pobreza y exclusión social con un 36,67%; frente a las personas de nacionalidad española que reconocen como principal problema la crisis, con el 53,18% y la pobreza y exclusión social con el 16,74%. Ello, sin duda, refleja la gravedad de los efectos que la crisis está causando en el sector de los inmigrantes.

¿Cuál cree que es el principal problema al que se enfrenta, hoy en día, la sociedad española?



Atendiendo a la situación laboral de los encuestados, el grupo de desempleados es que manifiesta estar siendo afectado en mayor medida por la crisis (**87%**); está seguido, sin embargo, por las personas que están en activo (**73%**); y como segmento de población menos afectado por la crisis se sitúa el de jubilados, de los cuales solo el 41% manifiestan estar siendo afectados por la crisis.

Atendiendo a la edad de los encuestados, son los **jóvenes** con edades comprendida entre los **18 y los 30 años** los que manifiestan en mayor medida estar siendo afectados por la crisis. Y en cuanto al nivel de estudios de los encuestados, el segmento de población que manifiesta en mayor medida estar siendo afectado por la crisis son los encuestados con **estudios primarios** (83,33%).

El sector de la población más afectado directamente por la crisis es el los desempleados con edades comprendidas entre los 18 y 30 años, con educación primaria; siendo destacable la percepción entre los inmigrantes de implicación entre “Pobreza y exclusión social” y “Crisis económica y financiera”

2. EL PERFIL DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA CRISIS FINANCIERA

Con el objetivo de conocer cuál es el nuevo perfil del consumidor tras la crisis, planteamos a los encuestados una serie de afirmaciones que recogían 6 perfiles de consumidor . El perfil más destacado (77% de los encuestados) se corresponde con un consumidor que sufre frustrado la crisis y considera que ésta es culpa de otros; en segundo lugar (65% de los encuestados) encontramos un consumidor que ha perdido la confianza en las instituciones.

Resulta esperanzador que un 62% de los encuestados declare ser flexible y capaz de adaptarse a las nuevas situaciones afrontando los retos de la crisis.

Frente a la afirmación conformista “espero a que lleguen tiempos peores y disfruta la vida en todos los sentidos, las cosas son como son”, los encuestados ha reaccionado en desacuerdo con dicha afirmación en un 59%, y ante la afirmación “mi vivencia de la crisis ha despertado interés e implicación política...” los encuestados han reaccionado en desacuerdo en un 45% y a favor de la afirmación en un 39%.

Ante cuestiones sobre comprensión y previsibilidad de la crisis, los encuestados se han mostrado ligeramente de acuerdo con afirmaciones como “estaba viendo venir las cosas desde hace tiempo y ahora me pregunto por qué la situación sorprende” (48%); o, como “las causas y efectos de la crisis me resultan difíciles de entender” (44%).

Ante los distintos problemas del sector financiero, los consumidores se identifican con la necesidad de que las cajas de ahorros tengan un carácter más social y mayor atención a las necesidades de los consumidores en un 90%. En segundo lugar (81%) creen que las ayudas recibidas por las entidades bancarias no han servido para ofrecer mayores garantías a los consumidores y han sido desproporcionadas. El 79% de los encuestados manifiestan la idea de que debe haber más participación de los consumidores en la toma de decisiones política a través de sus asociaciones representativas. Sin embargo la movilización activa a través de una huelga promovida por los consumidores, recibe un menor apoyo por los encuestados (62%) mientras que un 23% se manifiesta en desacuerdo a dicha huelga.

Un 79% de los encuestados se muestra de acuerdo con la necesidad de que Banco de España debe intensificar su actuación de supervisión de las entidades financieras y un 74% se muestra a favor de instaurar una banca pública sin ánimo de lucro que facilite el crédito a las familias.

Entre los ciudadanos existe un alto grado de frustración ante la crisis (77%) y falta de confianza en las instituciones (65%), que se concreta en la mayor necesidad de supervisión de Banco de España sobre las entidades financieras (79%), requiriendo un carácter más social de las Cajas de Ahorros (90%), y generando falta de interés en la política (45%). Sin embargo, el ciudadano español se muestra en desacuerdo a la llegada de tiempos peores (59%) y se manifiesta capaz de adaptarse a las nuevas situaciones (62%).

El consumidor, decepcionado y más cauto en el ahorro-inversión

Según los datos recogidos, **el 18% de los encuestados manifiestan haber tenido algún problema con las inversiones** que tenían contratadas en los últimos años, y el 15% es capaz de concretar el perjuicio o problema con sus inversiones durante el periodo de crisis económica.

Atendiendo a la edad, son los **mayores de 65 años**, los que manifiestan en mayor medida haber tenido problemas con las inversiones contratadas, manifestándolo así el **46,67%** de los encuestados mayores de 65.

Entre los problemas concretos manifestados por los encuestados destaca en primer lugar el fraude en inversiones filatélicas realizado por las empresas Forum filatélico y Afinsa que, aunque se desató en 2006, para muchos españoles ha sido un preludio del inicio de la crisis.

En segundo lugar hay que destacar un número pequeño pero suficientemente significativo que afirma que tiene un problema en sus inversiones por el hecho de no poder rescatar el Plan de Pensiones, lo que manifiesta claramente la necesidad de liquidez que están necesitando los ciudadanos y que les lleva a liquidar inversiones pensadas a medio o largo plazo asumiendo pérdidas, que también reconocen como un problema en sus inversiones en otros productos financieros como fondos de inversión y acciones en Bolsa.

También es numeroso el número de ciudadanos que declaran tener un problema en sus inversiones ligadas a préstamos hipotecarios, refiriéndose a productos vinculados como productos de cobertura de tipos de interés o “seguros”.

Por último, destaca también los que manifiestan el problema de los bajos tipos de interés que generan las inversiones y aquellos que se declaran afectados por inversiones indirectas en Bonos del banco Lehman Brothers.

Respecto a las intenciones de los usuarios respecto a la toma de decisiones de inversión en el futuro, sólo un 45,22% de los encuestados afirma que mantendrá su modo de actuar a la hora de realizar inversiones; sin embargo, un 28,07% afirma que optara por mantener más dinero en la cuenta bancaria, sin remuneración pero con mayor liquidez; y un 12,28% prefiere los depósitos de renta fija. Estos resultados demuestran de nuevo la necesidad de liquidez por parte de los ciudadanos ya sea para sus necesidades diarias o como garantía ante las incertidumbres actuales, esta necesidad de mantener el dinero líquido y disponible es muchísimo más clara en las familias con menores ingresos como demuestran los datos que exponemos a continuación.

Atendiendo a los ingresos de la unidad familiar, las familias con mayores ingresos manifiestan abiertamente que actuarán de la misma forma que lo hacían antes de la crisis. La opción “mantendré más dinero que antes en la cuenta bancaria” tan sólo es marcada por el 15% de las familias con ingresos mensuales que oscilan entre los 3500 y los 4000 euros y por el 19,35% de los encuestados

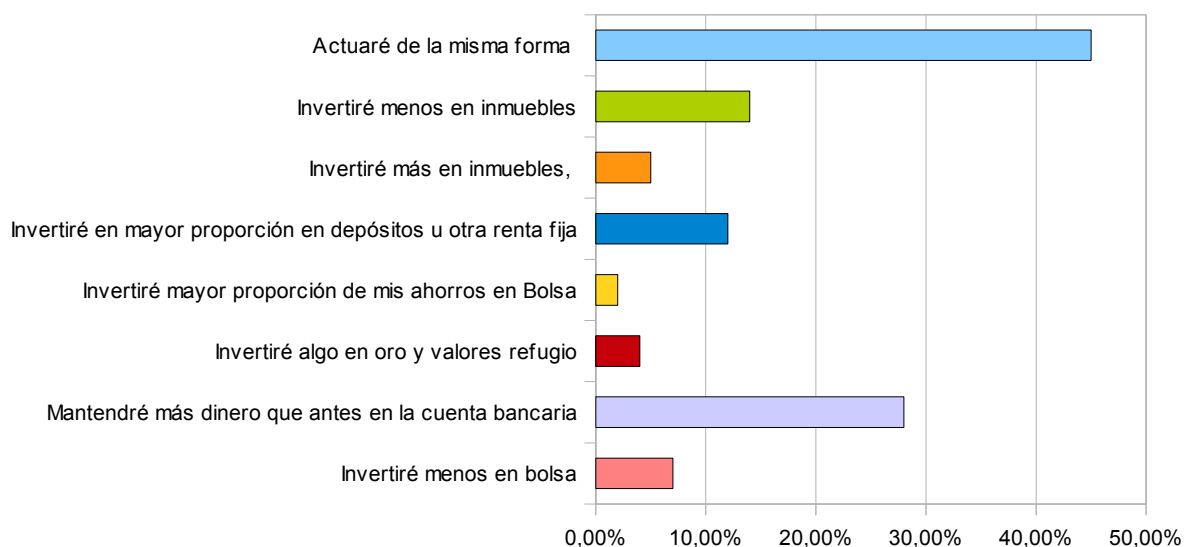
con ingresos familiares superiores a los 4000 euros, frente al 37,93% de los encuestados con ingresos inferiores a 600 euros.

Analizando a los encuestados que han respondido esta opción, las mujeres han manifestado en mayor medida esta propensión a mantener más dinero líquido (el 30,65%) frente al 26,04% de los encuestados.

Cabe destacar que el 14,04% de los encuestados manifiesta que invertirá menos en inmuebles, ya que se ha demostrado que no es tan seguro como parecía y que el 1,95% de los encuestados manifiesta que invertirá más en bolsa. Llama la atención que un 3,7% de los encuestados invertirían en estos momentos en oro y otros valores refugio.

Un dato a destacar es que el 20,14% de los encuestados con edades comprendidas entre 18 y 30 años manifiesta “Invertiré menos en inmuebles, se ha demostrado que no es tan seguro como parecía”. La propensión a tener una vivienda en propiedad parece que se está disipando, decantándose los jóvenes por otras opciones como el alquiler.

¿Cuál cree que sería su actitud para invertir de cara al futuro?



Respecto a la elección de asesoramiento por parte del consumidor, entre los encuestados tan sólo el 24% manifiesta haber buscado asesoramiento antes de la crisis para invertir sus ahorros y de ellos el 64,58% (la mayoría) manifiesta haber acudido a las entidades bancarias para asesorarse o haber acudido amigos o conocidos para asesorarse (53,47%). Sólo un 19,44% asegura haberse asesorado por profesionales independientes y un 21,53% haber acudido a asociaciones especializadas.

Sin embargo, al preguntar sobre su actitud de cara al futuro, un 28,07% de los encuestados han respondido “Pediría asesoramiento a alguna asociación especializada o asesor independiente”.

Sólo un 14,23% se asesoraría de igual manera que en el pasado y no cree que el riesgo en las inversiones haya aumentado; frente a este grupo, destaca un 41,91% que se muestra reacio a la

inversión debido a la inestabilidad y un 25,34% que exigiría mucha más información a las entidades financieras.

El 18% de los ciudadanos reconoce haber tenido algún problema con sus inversiones durante el periodo de crisis, y el 15% es capaz de concretarlo. Entre los principales problemas destacan las pérdidas en fondos y Bolsa, y fraudes como los “seguros” de cobertura de tipos, Lehman Brothers, Forum filatélico y Afinsa.

La necesidad de mantener su dinero disponible alcanza el 37,93% en las familias con menores ingresos. El 20,14% de los encuestados de 18 a 30 años se muestra reacio a invertir en inmuebles. Un 25,34% exigiría más información a las entidades financieras antes de invertir.

Una nueva forma de pensar respecto al endeudamiento

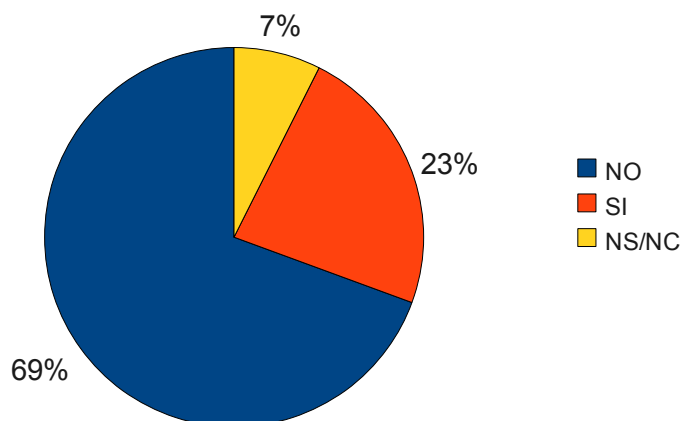
Más de la mitad de los encuestados (53%) manifiesta haber tenido algún tipo de préstamo durante los años 2008 y 2009, de los cuales el 80% tenía un préstamo hipotecario frente a solo un 42% que tenía algún crédito personal o al consumo. El 23,2% de los encuestados (casi la mitad de aquellos que tenían préstamos) reconocen haber tenido problemas para asumir el pago de sus créditos o préstamos desde que se desencadenó la crisis económica a finales del 2008.

Los cientos de miles de embargos en tribunales que se han estado y siguen produciéndose desde 2007 constatados por los informes del Consejo General del Poder Judicial han tenido un claro reflejo en este estudio con un 4% de embargos declarados. Este porcentaje extremadamente alto por el contenido que refleja, la pérdida de su vivienda por una familia y en gran número de ocasiones con un desahucio traumático, sin duda tendrá consecuencias a largo plazo en este sector de la población, no solo en los cabezas de familia titulares de los préstamos sino también en sus descendientes dependientes de los mismos.

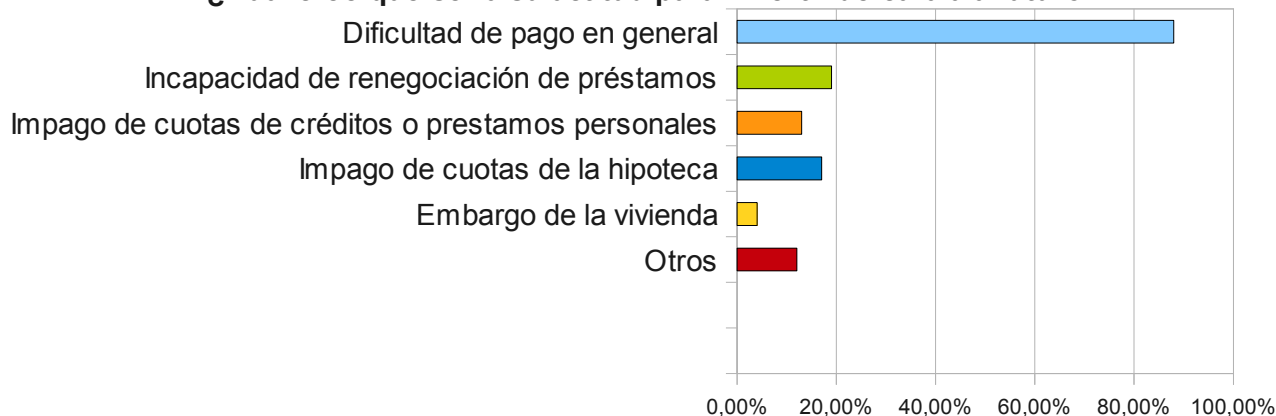
Entre los encuestados que han tenido problemas con sus préstamos, la mayoría declaran como principal problema las dificultades de pago en general (88%); un 17% declara impago de cuotas en la hipoteca; un 13% declara impago de cuotas en préstamos personales o al consumo; ¡y un 4% declara el embargo de su vivienda! Por último, no es menos destacable que un 19% declare la dificultad para renegociar los préstamos con su entidad financiera.

¿Ha tenido problemas para asumir el pago de préstamos y créditos desde que se desencadenó la crisis (a finales de 2008)? En caso afirmativo ¿Cuáles han sido estos problemas?

¿Cómo expresa sus nuevos hábitos de consumo?



¿Cuál cree que sería su actitud para invertir de cara al futuro?



De estos datos se desprende también el hecho de que se han producido más problemas de impago en cuotas de préstamos hipotecarios que en préstamos personales, **lo que demuestra que una de las principales causas de sobreendeudamiento en España viene provocado por la sobrevaluación de las viviendas frente a otras posibles causas como la utilización desmedida del crédito para gastos de consumo.**

Por último, la dificultad de acceso al crédito, reconocida como uno de los principales problemas de la sociedad española por un 6% de la población, tiene una clara concreción en los titulares de préstamos que han tenido problemas con los mismos, y que en un 19% de los casos ha consistido en dificultades para renegociar los préstamos. No es de extrañar, por tanto, que un 81% de la población encuestada considerase que las ayudas recibidas por las entidades bancarias no han servido para ofrecer mayores garantías a los consumidores y que han sido desproporcionadas.

Estudiando por segmentos de población quiénes son los que han manifestado haber tenido problemas para afrontar el pago de préstamo o créditos en los últimos años, observamos que el **42,86%** de los encuestados que son **inmigrantes** han respondido afirmativamente frente al 24,08% de los españoles.

Atendiendo al nivel de ingresos de la unidad familiar, las familias con ingresos de entre 600 y 1000 euros son los que manifiestan en mayor medida haber tenido dificultades (41,67%), seguidos de las familias con ingresos de entre 1000 y 1500 euros (el 30,48%). Por tanto, vemos que los mileuristas son los que han tenido mayor dificultad para asumir el pago de sus créditos o préstamos. En función de la edad, los encuestados con edades comprendidas entre los 31 y los 45 años son los que han sufrido más dificultad para asumir los préstamos o créditos (un 31,87%)

De cara a pedir préstamos en el futuro los encuestados manifiestan “Me lo pensaría dos veces y estudiaría mejor las condiciones antes de contratar” (43%). Sólo un 17% afirma que actuaría de la misma forma a la hora de solicitar un préstamo, un 28% de los encuestados manifiesta que no pediría préstamos y esperaría a ahorrar el dinero suficiente o gran parte de él.

Los datos anteriores demuestran una clara intención por parte de los ciudadanos a ser mucho más cauto antes de solicitar un préstamo, datos que van unidos al ya mencionado 20,14% de los jóvenes de 18 a 30 años que se muestran reacios a invertir en inmuebles y determinan una clara caída en la intención de compra de vivienda a crédito por parte de los ciudadanos.

Un 23,2% de los encuestados reconocen haber tenido problemas para realizar el pago de sus préstamos, y un 4% de los mismos han llegado a sufrir el embargo de la vivienda. Resulta evidente la causa-efecto, provocando estos hechos que un 43% de los españoles declaren que se lo pensarían dos veces y estudiarían mejor las condiciones antes de contratar un préstamo, y que un 28% que afirma que no pediría préstamos y esperaría a ahorrar el dinero suficiente.

Esta clara aversión a pedir préstamos presentada por parte del ciudadano durante la crisis y las dificultades de acceso al crédito (manifestado como problema social por un 6% de la población) choca con el dato de que aquellas familias que tienen problemas con préstamos tienen ingresos inferiores a 1000 € -en un 41,67% de los casos- y a 1.500 € -en un 31,87 % de los casos-. A pesar de su aversión al préstamo, ¿cuál es su alternativa en un futuro próximo?

3. NUEVOS HÁBITOS DE CONSUMO TRAS LA CRISIS

El 75% de los encuestados manifiestan haber intentado **contener el gasto de su unidad familiar** durante el año 2009, indicando que actualmente mantienen esa actitud el 53,41% y un 33,14% declara haber aumentado su contención del gasto. Tan sólo un 7% declara contener su gasto en menor medida que en 2009. En consecuencia, durante el año 2010 la intención de contener el gasto ha aumentado.

Un 57,31% de los encuestados manifiesta que intentó ahorrar en el año 2009 en mayor medida que lo hizo los años previos a la crisis, y de los mismos un 83,34% sigue intentando ahorrar durante 2010.

Contrastando ambos datos, podemos observar que, aunque el 75% intentó contener el gasto en 2009, tan sólo el 57,31% considero dicha contención de gasto como ahorro; de modo que esta contención del gasto en casi un 20% pudo ser debida a la disminución de ingresos en la unidad familiar sin que dicho esfuerzo de contención sirviese para generar ahorro y mejorar el bienestar y tranquilidad de las familias.

Según segmentos de edad, son los encuestados con edades comprendidas entre los 31 y 45 años los que manifiestan intentar contener el gasto de su unidad familiar en mayor medida (82,11%) frente al 72,39% de los jóvenes con edades entre 18 y 30 años. También atendiendo a la distinción entre sexos, las mujeres manifiestan en mayor grado intentar contener el gasto de su unidad familiar (80,17% de las encuestadas), frente al 73,56% de los hombres.

Dentro del amplio sector que declara recortar sus gastos un 52% lo hace abiertamente y un 25% manifiesta hacer recortes menores en su economía. Un 9% no renuncia a su nivel de vida, un 5% reconoce tener un alto nivel de vida aunque contiene el gasto, y un 9% considera que es época de oportunidades y de invertir.

Concluimos, por lo tanto, que la crisis sigue presente en la mente del consumidor a finales de 2010 y estas actitudes de control de gasto van a mantenerse en el futuro. Sólo un 9% se considera en condiciones de invertir en estos momentos (como época propicia) y un 5% reconoce un alto nivel de vida.

El consumidor es más selectivo y exigente: el 83% de los consumidores encuestados se considera más crítico y selectivo en sus decisiones de compra, manifestando el 71% mirar más los precios, calidades y prestaciones antes de comprar. El 12% de los encuestados afirmaron “Exijo mayor servicio postventa o prefiero aquellas compras que admiten devolución” y el 13% afirmó “Realizo reclamaciones cuando tengo problemas con el bien o servicio consumidor”

Teniendo en cuenta la nacionalidad, el **91,4%** de los **inmigrantes** encuestados se considera más crítico y selectivo en sus decisiones de compra, valor superior al de los españoles, el cual se sitúa en el 82,76%. Sin embargo, este dato contrasta con la propensión a contener el gasto, que en el caso de los españoles es del 77,52%; mientras que entre los inmigrantes es del 69,23%.

Atendiendo a la situación laboral de los encuestados, los **parados** y las **amas de casa** son quienes se consideran más críticos y selectivos en sus decisiones de compra (con el **94,89%** y el **91,89%** respectivamente). Los empleados y los jubilados encuestados manifiestan en menor medida ser más críticos y selectivos en sus decisiones de compra (con el 79,19% y el 79,31% respectivamente).

Las mujeres consideran sus actos de compra más críticos y selectivos en mayor proporción que los hombres. El **86,42%** de las **mujeres** se consideran más críticas y selectivas en sus decisiones de compra, frente al 79,23% de los hombres.

Atendiendo al nivel de ingresos, cabe destacar que las familias cuyos ingresos familiares son **superiores a 4000 euros** son el segmento de población que manifiesta en menor porcentaje ser más crítico y selectivo en sus decisiones de compra (un **61,29%**), valor muy alejado del 90,20% de los encuestados con ingresos familiares de entre 2500 y 3000€ y los encuestados con ingresos familiares menores a 600 euros (89,29%).

El consumidor es actualmente más exigente, como lo demuestra el hecho de reconocer que en los años 2008 y 2009 ha realizado alguna reclamación de consumo en un 29% de los casos, mientras que antes de 2008 sólo reconocían haber realizado alguna reclamación de consumo, en un 28% de los casos.

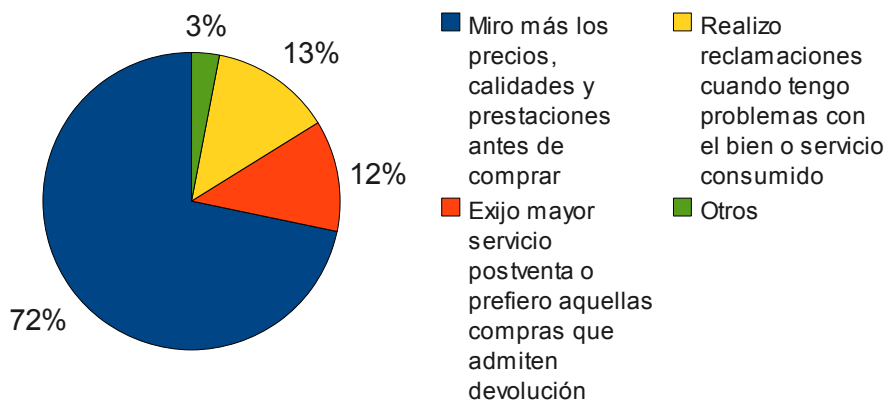
Analizando la nacionalidad, el 35,71% de los **inmigrantes** manifiestan haber formulado reclamaciones en los últimos años, que es un valor superior al porcentaje de los españoles, de los que sólo un 29,25% manifiesta haber reclamado en los años 2008 y 2009. Los **hombres** manifiestan en mayor proporción que las mujeres haber reclamado en los últimos años (con un 33,46% y un 26,34% respectivamente).

Atendiendo al nivel de estudios, son los encuestados con estudios **universitarios** los que manifiestan en mayor proporción haber realizado una reclamación de consumo en los últimos años (40,91%). Los encuestados con educación primaria son el segmento que manifiesta en menor proporción haber planteado alguna reclamación de consumo en los últimos años (15,83%).

Hay que destacar que el colectivo que manifiesta en mayor medida su tendencia a ser más crítico y selectivo en las decisiones de compra es el que mantiene unos ingresos familiares entre 2.500 y 3.000 euros; por lo tanto, para estos niveles de rentas, aunque no se han visto obligados a contener su nivel de gasto como los colectivos con rentas más bajas, sí se han contagiado en la mejor selección de sus acciones de consumo.

Aunque el consumidor se declare más crítico y selectivo en sus acciones de compra en un 72%, todavía tiene un largo camino por recorrer en la defensa de sus derechos como consumidor, ya que sólo un 12% atiende al servicio postventa de los productos y sólo un 13% asegura realizar reclamaciones ante problemas de consumo. De hecho aquellos que declaran haber realizado reclamaciones de consumo en 2008 y 2009 sólo muestran un incremento de un 1% en este último año.

¿Cómo expresa sus nuevos hábitos de consumo?

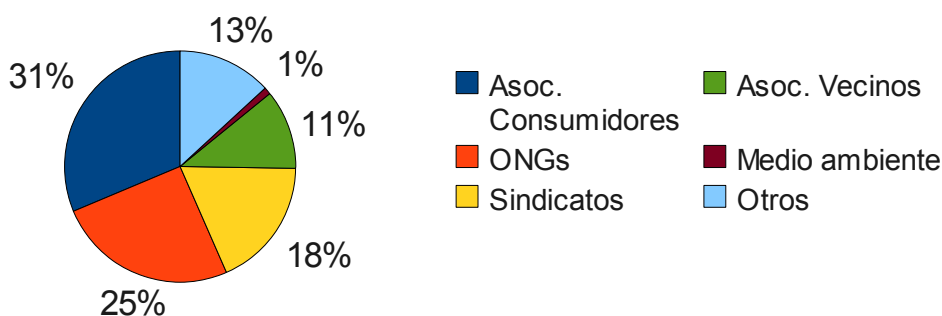


Un consumidor socialmente más participativo

Un 31% de los encuestados afirma haber colaborado con alguna organización social para mejorar su situación o resolver algún problema durante los últimos años de crisis; dato que contrasta con el anteriormente citado 39% que reconoce tener un mayor interés e implicación política, y un 45% que no declara tener un mayor interés e implicación política.

Del 31% de los encuestados que asegura haber empezado a colaborar con alguna organización social durante el período de crisis, éstos se decantan en mayor medida por las asociaciones de consumidores (31%), seguido de las ONGs de ayuda al necesitado (25%), sindicatos laborales (18%), asociaciones de defensa de la vivienda o asociaciones de vecinos (11%), y medio ambiente (1%).

¿En qué organizaciones sociales ha participado?



4. CARACTERÍSTICAS Y ACTITUDES DEL CONSUMIDOR DURANTE LA CRISIS

Consumidores más afectados por la crisis

Los consumidores en desempleo, con edades de 18-30 años, con menor nivel de estudios, y especialmente el colectivo de los inmigrantes son el colectivo que se declara más afectado por la crisis. Destacan sus declaraciones de contención de gasto y su reticencia a solicitar nuevos préstamos y a la inversión en vivienda.

Consumidores con problemas de sobreendeudamiento

Los consumidores que manifiestan tener problemas con préstamos son los que en mayor medida declaran estar siendo afectados por la crisis; se lo pensarían más a la hora de contratar una hipoteca o pedir préstamos personales para financiarse; y además manifiestan haber intentado contener el gasto en el año 2009 y contenerlo en mayor medida en 2010. También manifiestan en mayor medida ser más selectivos en sus decisiones de compra. Los encuestados que manifiestan estar siendo afectados por la crisis se corresponden con unidades familiares con ingresos de entre 600 y 2000 euros.

Usuarios con problemas en sus inversiones

Los consumidores que declaran haber tenido problemas con sus inversiones durante la crisis son aquellos que se declaran más críticos con el asesoramiento de las entidades financieras, con edades más avanzadas y con menor propensión a la contención del gasto.

Usuarios más selectivos en sus actos de consumo

El colectivo que destaca en este aspecto es el de rentas de 1.500 a 3.000 € y mayor nivel de estudios, en los que también se advierte una mayor propensión a realizar reclamaciones de consumo. Sin embargo, en este grupo realizan una menor contención del gasto los usuarios con edades comprendidas entre los 18 y 30 años que los de entre 30 y 45 años.

Usuarios más participativos socialmente

Las asociaciones de consumidores, ONGs de ayuda al necesitado y sindicatos acaparan el incremento en la participación de los usuarios. Es precisamente el colectivo que declaró haber tenido problemas con productos financieros, préstamos o de inversión aquél que refleja una mayor participación en las organizaciones sociales.

ANEXO

ENCUESTA Y RESULTADOS BÁSICOS

ENCUESTA NUEVOS RETOS Y HÁBITOS DE CONSUMO ANTE LA SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL -ADICAE-

ADICAE (Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros), en constante contacto con los problemas de los ciudadanos, realiza este cuestionario para conocer cómo ha afectado a los consumidores la actual crisis económica en sus hábitos de consumo. La encuesta es totalmente anónima. Le agradeceríamos pudiera dedicar unos minutos de su tiempo a contestarla. Muchas gracias.

PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LA CRISIS

1. ¿Cuál cree que es el principal problema al que se enfrenta, hoy en día, la sociedad española?
(Nota.- La pregunta admite varias respuestas, por tanto los resultados se ofrecen en porcentaje sobre el total de la población encuestada y como resultado la suma de los mismos supera el 100% ya que la elección de una respuesta no excluye la elección de las demás)

Porcentaje de respuesta

<input type="checkbox"/> Pobreza y exclusión social	18%
<input type="checkbox"/> Crisis económica y financiera	52%
<input type="checkbox"/> Contaminación	4%
<input type="checkbox"/> Falta de un sistema sanitario de calidad	2%
<input type="checkbox"/> Terrorismo	4%
<input type="checkbox"/> Paro	49%
<input type="checkbox"/> Incapacidad de acceso al crédito	6%

2. ¿Cree que le ha afectado a usted o a su familia la crisis en algún aspecto?

24,37% No **74,27%** Sí **1,36%** NS/NC

En caso afirmativo, indique de qué manera le ha afectado

47,95 % indican sufrir algún efecto concreto de la crisis

3. ¿Conoce usted a alguien de su entorno que esté siendo afectado de manera considerable por la crisis?

13,45% No **85,77%** Sí **0,78%** NS/NC

4. Indique si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

	De acuerdo	Desacuerdo	Ns/Nc
Las instituciones que tradicionalmente le han dado seguridad, ya no parecen dignas de confianza	65%	22%	13%
Sufro las repercusiones de la crisis lleno de frustración. He pagado la factura de la situación actual, mientras que los que considero culpables siguen siendo intocables	77%	13%	10%
Mientras espero a que lleguen tiempos peores, disfruto de la vida en todos los sentidos, las cosas son como son	31%	59%	10%
Mi vivencia de la crisis ha despertado interés e implicación política y aprovecho las posibilidades que me ofrecen los nuevos medios	39%	45%	16%
Me adapto y soy flexible. Me siento capaz de afrontar los retos de la crisis económica	62%	27%	11%
Observo las reacciones de los demás con interés pero con falta de comprensión. Al fin y al cabo estaba viendo venir las cosas desde hace tiempo y ahora me pregunto por qué la situación sorprende a tanta gente	48%	40%	12%
Las causas y efectos de la crisis me resultan difíciles de entender. Sigo de cerca lleno de compasión y desconcierto los golpes del destino que van recibiendo los individuos	44%	38%	18%

5. Indique si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones:

	De acuerdo	Desacuerdo	Ns/Nc
Sería partidario de instaurar una banca pública sin ánimo de lucro, que facilite una provisión de crédito a las familias adecuada y que sea más transparente	74%	14%	12%
El Banco de España no ejerce la labor de supervisión de las entidades bancarias de manera eficiente, debería intensificar su actuación	79%	14%	7%
Las cajas de ahorros deberían tener un carácter más social y prestar más atención a las necesidades de los consumidores	90%	5%	5%
La reforma del sistema público de pensiones en España, es inapropiada y no tendrá repercusiones positivas para los consumidores	61%	16%	23%
Las ayudas recibidas por las entidades bancarias no han servido para ofrecer mayores garantías a los consumidores y han sido desproporcionadas	81%	12%	7%
Debe haber más participación de los consumidores en la toma de decisiones políticas a través de sus asociaciones representativas	79%	6%	15%
Es necesaria una huelga promovida por los consumidores dada la situación actual y los numerosos abusos que estamos sufriendo los consumidores	62%	23%	15%

PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL AHORRO-INVERSIÓN

6. ¿Ha tenido algún problema con las inversiones que tenía contratadas (depósitos, fondos, acciones, etc), durante el periodo de crisis económica?

80%_ No **18%**_ Sí **2%** NS/NC

¿Cuál? El 15% concreta el problema sufrido con sus inversiones

7. De cara al futuro, ¿cómo tomará sus decisiones para invertir sus ahorros? (Puede marcar varias opciones)

(Nota.- La pregunta admite varias respuestas, por tanto los resultados se ofrecen en porcentaje sobre el total de la población encuestada y como resultado la suma de los mismos supera el 100% ya que la elección de una respuesta no excluye la elección de las demás)

- 45,22%** _ Actuaré de la misma forma que lo hacía antes de la crisis
- 14,04%** _ Invertiré menos en inmuebles, se ha demostrado que no es tan seguro como parecía
- 5,07%** _ Invertiré más en inmuebles, han bajado los precios y después subirán mucho
- 12,28%** _ Invertiré en mayor proporción en depósitos u otra renta fija
- 1,95%** _ Invertiré mayor proporción de mis ahorros en Bolsa
- 3,7%** _ Invertiré algo en oro y valores refugio
- 28,07%** _ Mantendré más dinero que antes en la cuenta bancaria, sin remuneración pero con mayor liquidez
- 7,41%** _ Invertiré menos en bolsa, lleva muchos años malos y pueden venir años peores

8. Antes de la crisis, ¿buscaba asesoramiento para invertir sus ahorros?

68%_ No **24%**_ Sí **4%**_ NS/NC

9. En caso afirmativo, ¿dónde acudía? (Puede marcar varias opciones)

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 24% de la población que en la cuestión anterior n° 8 ha contestado afirmativamente, además se les permite responder varias opciones, por tanto la suma de porcentajes supera el 100%)

- 64,58%**_ Entidades financieras
- 21,53%**_ Asociaciones de consumidores
- 19,44%**_ Asesores independientes
- 53,47%**_ Amigos o conocidos

10. Si tuviera que decidir a día de hoy sobre dónde invertir su dinero, ¿Cuál cree que sería su actitud?(Puede marcar varias opciones)

(Nota.- La pregunta admite varias respuestas, por tanto los resultados se ofrecen en porcentaje sobre el total de la población encuestada y como resultado la suma de los mismos supera el 100% ya que la elección de una respuesta no excluye la elección de las demás)

- 14,23%**_ Actuaría de igual manera, no creo que el riesgo haya aumentado
- 25,34%**_ Andaría con pies de plomo, pediría mucha más información a las entidades financieras
- 28,07%**_ Pediría asesoramiento a alguna asociación especializada o asesor independiente
- 10,72%**_ Andaría con pies de plomo, pediría consejo a algún amigo o conocido
- 41,91%**_ No invertiría en estos momentos, hay mucha inestabilidad

PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ENDEUDAMIENTO

11. ¿Tiene préstamos y/o créditos contratados o los tenía en los años precedentes (2008-2009)?

46%_ No **53%_ Sí** **1%_ NS/NC**

En caso afirmativo indique cuál o cuáles:

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 53% de la población que en la cuestión anterior ha contestado afirmativamente, además se les permite responder varias opciones, por tanto la suma de porcentajes supera el 100%)

80%_ Hipotecario

42%_ Crédito personal o crédito al consumo

6%_ Otros: _____

12. ¿Ha tenido problemas para asumir el pago de préstamos y créditos desde que se desencadenó la crisis (a finales de 2008)?

69,40%_ No **23,20%_ Sí** **7,40%_ NS/NC**

13. En caso afirmativo en la pregunta anterior, indique cuáles han sido estos problemas (Puede marcar varias opciones):

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 23,20% de la población que en la cuestión anterior ha contestado afirmativamente, además se les permite responder varias opciones, por tanto la suma de porcentajes supera el 100%)

88%_ Dificultad de pago en general, debido a mi situación económica

19%_ Incapacidad de renegociación de características concretas de préstamos o créditos

13%_ Impago de cuotas de créditos o préstamos personales o al consumo

17%_ Impago de cuotas de la hipoteca

4%_ Embargo de su vivienda

12%_ Otros ¿Cuál? _____

14. A día de hoy, ¿cree que se lo pensaría dos veces a la hora de contratar una hipoteca o pedir préstamos personales para financiarse?

17%_ Actuaría tal y como lo hice anteriormente

43%_ Me lo pensaría dos veces y estudiaría mejor las condiciones

28%_ No pediría préstamos, esperaría hasta ahorrar el dinero suficiente o gran parte de él

12%_ Ns/Nc

PREGUNTAS RELACIONADAS CON HÁBITOS DE CONSUMO

15. ¿Intentó vd. contener el gasto o consumo en su unidad familiar en el año 2009?

23% _ No

75% _ Sí

2% _ NS/NC

16. ¿Intenta contener dicho gasto también a día de hoy? En caso afirmativo, díganos si su intento por mantener el gasto es igual, mayor o menor que hace un año

(Nota: en esta cuestión se ha permitido que sea respondida por toda la población de la muestra, independientemente de si anteriormente habían declarado si o no a la contención del gasto familiar)

53,41% _ Igual

33,14% _ Mayor

6,43% _ Menor

7,02% _ NS/NC

17. ¿Intentó ahorrar en el año 2009 en mayor medida que lo hacia anteriormente a la crisis económica?

40,35% _ No

57,31% _ Sí

2,34% _ NS/NC

En caso afirmativo, ¿Sigue intentando mantener ese nivel de ahorro actualmente?

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 57,31% de la población que en la cuestión anterior ha contestado afirmativamente)

10,20% _ No

83,34% _ Sí

6,46% _ NS/NC

18. ¿Con cual de las siguientes afirmaciones se siente más identificado en cuanto a sus hábitos de consumo actuales?

9% _ En estos momentos de crisis es cuando han llegado las buenas oportunidades para comprar e invertir y hay que aprovecharlo

5% _ Mantengo un alto nivel de vida, aunque me permito un lujo menos vistoso

9% _ Sólo estoy dispuesto a adaptarme en cuestiones poco dolorosas, no estoy dispuesto a renunciar a nada. Simplemente espero a que todo pase.

25% _ Prefiero las soluciones prácticas y realizo recortes menores en la economía doméstica. Pienso en los demás exactamente igual que pienso en mi mismo

52% _ Disminuyo el gasto y ahorro en estos tiempos inciertos

19. Se considera ahora más crítico y selectivo en sus decisiones de compra

17% _ No

81% _ Sí

2% _ NS/NC

20. ¿En qué detecta usted ese cambio?

72% _ Miro más los precios, calidades y prestaciones antes de comprar

12% _ Exijo mayor servicio postventa o prefiero aquellas compras que admiten devolución

13% _ Realizo reclamaciones cuando tengo problemas con el bien o servicio consumido

2% _ Otros: _____

1% _ NS/NC

21. Durante los últimos años (2008 y 2009), ¿Ha formulado alguna reclamación relacionada con temas de consumo?

69% _ No

29% _ Sí

2% _ NS/NC

22. ¿Había formulado previamente alguna reclamación sobre temas de consumo?

70% _ No

28% _ Sí

2% _ NS/NC

23. Durante estos últimos años de crisis, ¿Ha participado de algún modo con las organizaciones sociales para mejorar la situación o resolver algún problema?

67% _ No

31% _ Sí

2% _ NS/NC

24. En caso afirmativo, ¿Cómo ha participado?

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 31% de la población que en la cuestión anterior ha contestado afirmativamente)

18% _ Me he afiliado o colaborado con un sindicato para defender los derechos de los trabajadores

25% _ Me he asociado o colaborado con una ONG para ayudar a los necesitados

31% _ Me he asociado o colaborado con una asociación de consumidores para reivindicar nuestros derechos

11% _ Me he asociado o colaborado con una asociación de vecinos para defender las condiciones urbanas de mi vivienda

1% _ Me he asociado o colaborado con una organización de defensa del medio ambiente para defender y proteger los recursos naturales

13% _ Otros: _____

DATOS DESCRIPTIVOS DEL ENCUESTADO

Edad: (Media 40,71 años)

18-30 27/18%
34-45 38,29%
46-65 28,37%
Más de 65 5,95%

Sexo: H 51,76% M 48,23%

Nacionalidad: Española 94,15% Inmigrante 5,85%

Miembros de su unidad familiar: (Media 2,88 miembros)

¿Cuántos de ellos trabajan?: (Media 1,59 miembros)

Indique cuál es su situación laboral actual:

71,37%_ Empleado 14,72%_Desempleado 7,56%_Ama de casa 6,33%_Jubilado

¿En caso de estar empleado, en qué sector trabaja?

(Nota.- La siguiente ponderación de porcentajes se calcula sobre el 71,37% de la población que en la cuestión anterior ha contestado "empleado" en su situación laboral)

24,02%_ Sector público
22,07%_Autónomo o empresario
24,02%_ Trabajador por cuenta ajena eventual
29,89%_ Trabajador por cuenta ajena indefinido

Indique qué nivel de estudios ha alcanzado

3,74%_ Sin estudios
23,82%_ Primaria/E.S.O
18,31%_ COU/ Bachiller
19,09%_ Formación profesional/ Grado medio
35,04%_ Estudios Universitarios
0,98%_ NS/NC

Indique en qué rango se encuentran los ingresos mensuales de su unidad familiar:

5,61%	Menos de 600€	14,81%	Entre 1500-2000€	6,63%	Entre 3000-3500€
15,65%	Entre 600-1000€	12,09%	Entre 2000-2500€	2,73%	Entre 3500-4000€
21,83%	Entre 1000-1500€	10,14%	Entre 2500-3000€	6,04%	Más de 4000€
5,07%	NS/NC				