

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| PRESENTACIÓN | 5 |
| 1. Coyuntura del Consumo | 7 |
| 1.1. Contexto general del consumo. Evolución de los últimos meses | 9 |
| 1.1.1 Internacional | 9 |
| 1.1.2 España | 12 |
| 1.2. La confianza del consumidor madrileño | 18 |
| 1.2.1. Índice de confianza del consumidor madrileño | 18 |
| 1.2.2. Valoración de la coyuntura de consumo de los hogares madrileños | 21 |
| 1.2.3. Valoración de las expectativas de consumo de los hogares | 24 |
| 1.2.4. Valoración del momento económico para realizar grandes compras domésticas | 31 |
| 1.2.5. El ahorro de los hogares | 36 |
| 2. Gasto de los hogares | 39 |
| 2.1. Estructura general de los gastos | 41 |
| 2.2. Variación del gasto entre los primeros y los segundos cuatrimestres de 2009 y 2010 | 43 |
| 2.3. Intensidad de la variación del gasto entre los segundos cuatrimestres de 2009 y 2010 | 46 |
| 2.4. Gastos por principales epígrafes | 49 |
| 2.4.1. Vivienda | 49 |
| 2.4.2. Telecomunicaciones | 52 |
| 2.4.3. Transporte privado | 54 |
| 2.4.4. Transporte público | 57 |
| 2.4.5. Educación y sanidad | 59 |
| 2.4.6. Alimentación | 61 |
| 3. Actualidad: Desplazamientos de verano | 65 |
| 3.1. Viajes previstos y hábitos de viajar en el verano | 67 |
| 3.2. Destino y duración del viaje | 74 |
| 3.3. Organización del viaje | 78 |
| 3.4. Características del viaje | 80 |
| 3.5. Comportamiento económico | 84 |
| 3.6. Visitas a residentes | 88 |
| 4. Monográfico: La satisfacción del consumidor con el sector de servicios de telefonía | 91 |
| 4.1. Introducción | 93 |
| 4.2. El sector de los servicios de telefonía en la Ciudad de Madrid | 94 |
| 4.3. Análisis de las dimensiones del modelo de satisfacción del mercado de la telefonía | 97 |
| 4.4. Valoración de la satisfacción del sector de la telefonía e importancia de cada dimensión | 115 |
| 4.5. Conclusiones | 121 |
| 5. Protección al consumidor | 125 |
| 5.1. Actuaciones de Inspección | 127 |
| 5.2. Actividades de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) | 131 |
| 5.3. Arbitraje de consumo | 136 |
| 5.4. Códigos de Buenas Prácticas | 138 |
| 5.5. Otras actuaciones en materia de consumo | 142 |

Este documento también está disponible a través de las siguientes direcciones:

<http://www.esmadrid.com/observatorioeconomico>

<Http://www.munimadrid.es/observatorioeconomico>

Las características de la muestra y el cuestionario utilizado se encuentran disponibles en las direcciones Web citadas.