

Facebook, red social favorita de los consumidores para quejarse a las empresas

Madrid, 10 de diciembre de 2019. Las redes sociales se han convertido en un canal más de información y comunicación de clientes y usuarios con las empresas. Las marcas son seguidas por miles de usuarios que, además, comparten los contenidos que estas publican. Pero esa implantación ha hecho también que los consumidores y usuarios utilicen estos canales para comunicar sus desavenencias con las compañías. Facebook, foros de Internet, Twitter o Google Reviews son los principales canales que usan a día de hoy los consumidores para quejarse a las empresas en redes sociales.

Para conocer si los consumidores utilizan las redes sociales para quejarse y qué plataforma prefieren, reclamador.es, en colaboración con Adhara Marketing Tools, ha realizado una encuesta entre más de 1.700 participantes. En este estudio, los participantes han tenido que responder a preguntas como “**¿Cuál es tu red social favorita para quejarte o reclamar a las empresas?**” De esta cuestión se desprende que el **33,2% de los encuestados no utiliza ninguna red social para quejarse a una empresa.**

Entre los participantes que afirman no utilizar ninguna red social para quejarse, destaca el colectivo de 55 años o más, de los cuales el 51,2% afirman no utilizar esta vía para verbalizar su queja o reclamar. Frente a ellos, el grupo de encuestados menores de 35 años, donde solo el 15,6% respondió que no utiliza ninguna red social para quejarse.

Facebook, foros online y Twitter en el Top 3

De los que sí afirman usar o haber usado en algún momento esta vía para quejarse, el 22,3% dice que Facebook es su red favorita para este fin. A continuación, los foros online, canal elegido por el 12,6% de los encuestados como red para quejarse a las empresas. En tercer lugar, los usuarios se decantan por Twitter para reclamar los problemas sufridos (11,7%).

Distanciado de estos tres canales sociales, Google Reviews. Vía elegida este 2019 por el 5% de los encuestados para plantear sus quejas a las empresas. De cerca le sigue Instagram, elegida por el 4,3% de los consumidores encuestados por reclamador.es.

Otra de las preguntas realizadas a los consumidores en la encuesta de la plataforma legal online de defensa de los consumidores fue “**¿Crees que las empresas son sensibles ante la amenaza de que se difunda su malestar personal en las redes sociales?**” Ante esta cuestión, el **71,1% respondió afirmativamente.**

¿Cuál es el perfil del consumidor que utiliza Facebook para quejarse?

Hombre, de entre 35 y 54 años, con unos ingresos en el hogar mensuales de entre 2.000 y 5.000 €. Este es el perfil del consumidor que tiene en Facebook su red social de cabecera para quejarse a las empresas cuando se ha sentido defraudado o injustamente tratado.

¿En qué comunidades los consumidores utilizan Facebook como red social preferida para quejarse?

Aragón es la comunidad autónoma donde más usuarios han señalado Facebook cuando se les ha preguntado cuál es su red favorita para quejarse o reclamar a las empresas. Si a nivel nacional Facebook es la red favorita del 22,3% de los encuestados, en Aragón ese porcentaje aumenta hasta el 38,5%.

En segundo lugar, **Galicia**. En esta comunidad, el 33,3% de los encuestados por reclamador.es afirma que Facebook es su red social favorita para quejarse o reclamar a las empresas. Y en tercer lugar, **País Vasco** (32,5%).

En el lado opuesto, **Cantabria**. Aquí solo el 3,6% de los encuestados tiene en Facebook su red social favorita para quejarse a las empresas. De cerca le sigue **Castilla-La Mancha** (6%). Y en tercera posición, **Navarra**. Aquí, Facebook es la red social favorita para reclamar a empresas del 11,6% de los encuestados.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una plataforma legal online de defensa de los consumidores creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Con 60.000 casos resueltos y 40 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La plataforma ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya más de 250.000 reclamaciones con 200 millones de euros reclamados. Cuenta con 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad) y CDTI. reclamador.es se encuentra entre las 250 empresas que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (Europe's Fastest Growing Companies 2019), del diario Financial Times elaborado junto a Statista. La compañía se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de compañías europeas. Desde 2018 es miembro fundador de APRA y también forma parte del capítulo español de European Legal Tech Association (ELTA). reclamador.es ganó el concurso de startups Seedrocket 2012 cuando inició su actividad.

Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño

reclamador.es

comunicacion@reclamador.es

<https://www.reclamador.es/prensa/>

917 374 699 / 633 120 224