

Estudio sobre el perfil de los reclamadores en España

Murcia, Castilla-La Mancha y Cantabria, las comunidades donde más se reclama en vía administrativa y judicial

- En todas las comunidades, el 90% de los consumidores se queja cuando se siente defraudado o injustamente tratado por un producto o servicio.
- Murcianos, los que más lejos llegan en sus reclamaciones (32% reclama por vía administrativa o judicial) y riojanos, catalanes y andaluces los que menos (el 19% llega a reclamar).
- El 13,9% de los españoles se queja en redes sociales, con amigos y familiares o con la persona que le atendió. La Rioja (21%), Canarias (19%) y Navarra (18%) son las comunidades donde más consumidores se desahogan en redes sociales o con amigos y familiares sin llegar a quejarse a las compañías ni reclamar sus derechos en vía administrativa o judicial.

Madrid, 15 de febrero de 2018. reclamador.es, la compañía online de reclamaciones creada en 2012, ha analizado, por comunidades autónomas, cómo actúan los consumidores y usuarios cuando son injustamente tratados por cualquier empresa. ¿Se quedan en una queja telefónica o llegan realmente a reclamar por vía administrativa o judicial? A continuación se analiza en qué regiones llegan más lejos los consumidores en sus reclamaciones.

El estudio de reclamador.es ha sido realizado en colaboración con *Adhara Research Marketing Tools* y muestra a nivel autonómico qué hacen los consumidores ante un problema con una empresa de telecomunicaciones, bancos, compañías aseguradoras, aerolíneas, en su propio trabajo, con las compañías de suministros, compras en el comercio minorista, impuestos o con la Administración. En total, se han llevado a cabo 1.700 encuestas repartidas por todas las autonomías.

reclamador.es, la compañía líder en reclamaciones online, muestra cómo se comporta el consumidor ante un problema en los principales sectores en los que interactúa, para conocer cuántos usuarios llegan a reclamar en vía administrativa o judicial, y hacer valer así sus derechos, o bien cuántos se quedan simplemente en expresar su queja a la persona que le atendió o deciden dejar constancia de su malestar en redes sociales.

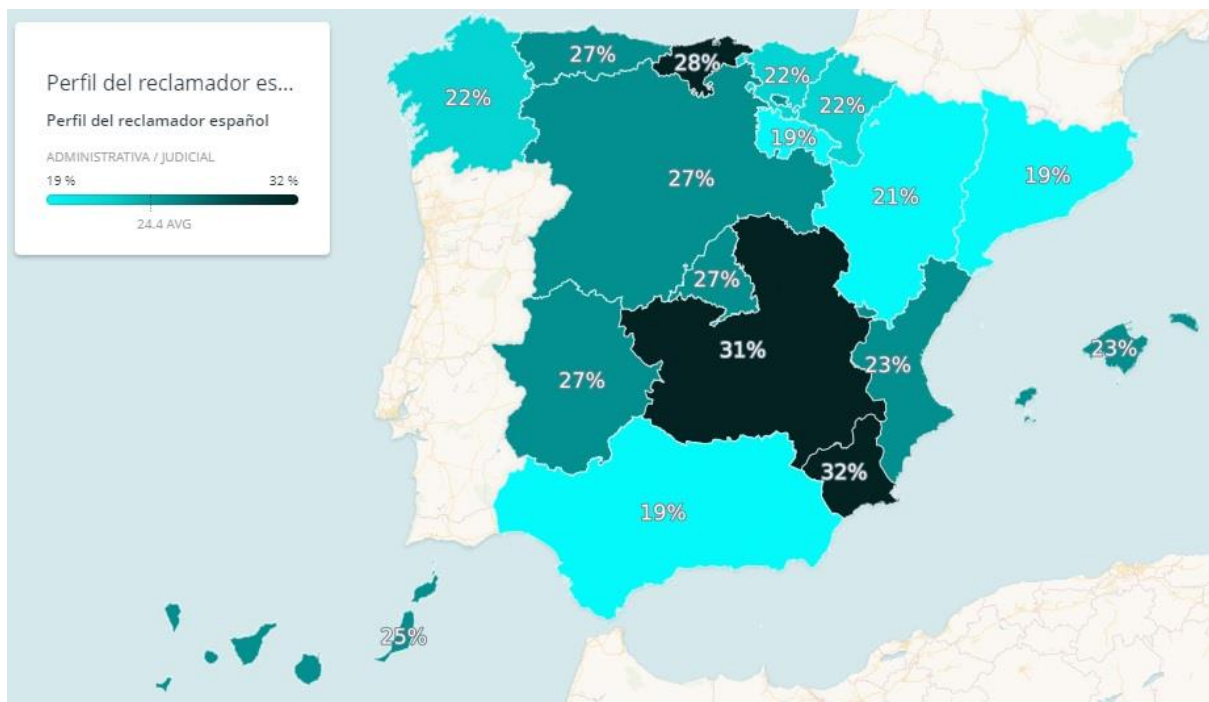
Murcia a la cabeza de las reclamaciones

De la investigación realizada, se obtiene que Murcia es la comunidad autónoma donde más consumidores reclaman, con el 32% de los encuestados que llegan a la vía administrativa o judicial. En el segundo puesto de los más reclamadores, con el 31%, se encuentra Castilla la Mancha y, en tercer lugar, Cantabria con el 28% de los sondeados. En el otro extremo, quienes menos reclaman en vía administrativa y judicial, son riojanos, andaluces y catalanes, con un 19% de respuestas, seguidos de los aragoneses (21%).

En todas ellas, el mayor volumen de malas experiencias se da en los servicios de telecomunicaciones, seguida de los bancos. En Murcia, en tercera posición se sitúan las aseguradoras, mientras que en Castilla la Mancha y Cantabria, las compañías de suministros se encuentran en la tercera posición como sector con mayores quejas y reclamaciones.

Concretamente, en la Región de Murcia, el 61% de los encuestados manifestó problemas en relación a los servicios de telecomunicaciones, el 49% con bancos y el 39% con compañías aseguradoras. En Castilla la Mancha, el porcentaje de consumidores encuestados por reclamador.es que asegura haber tenido algún problema con compañías de telecomunicaciones es del 70%, mientras que el 52% tuvo alguna experiencia negativa con una entidad bancaria, y el 48% con suministros generales.

En Cantabria, tercera comunidad donde más se acude a la vía administrativa o judicial para reclamar, telecomunicaciones (65%), bancos (57%) y suministros (54%) fueron los sectores más problemáticos.



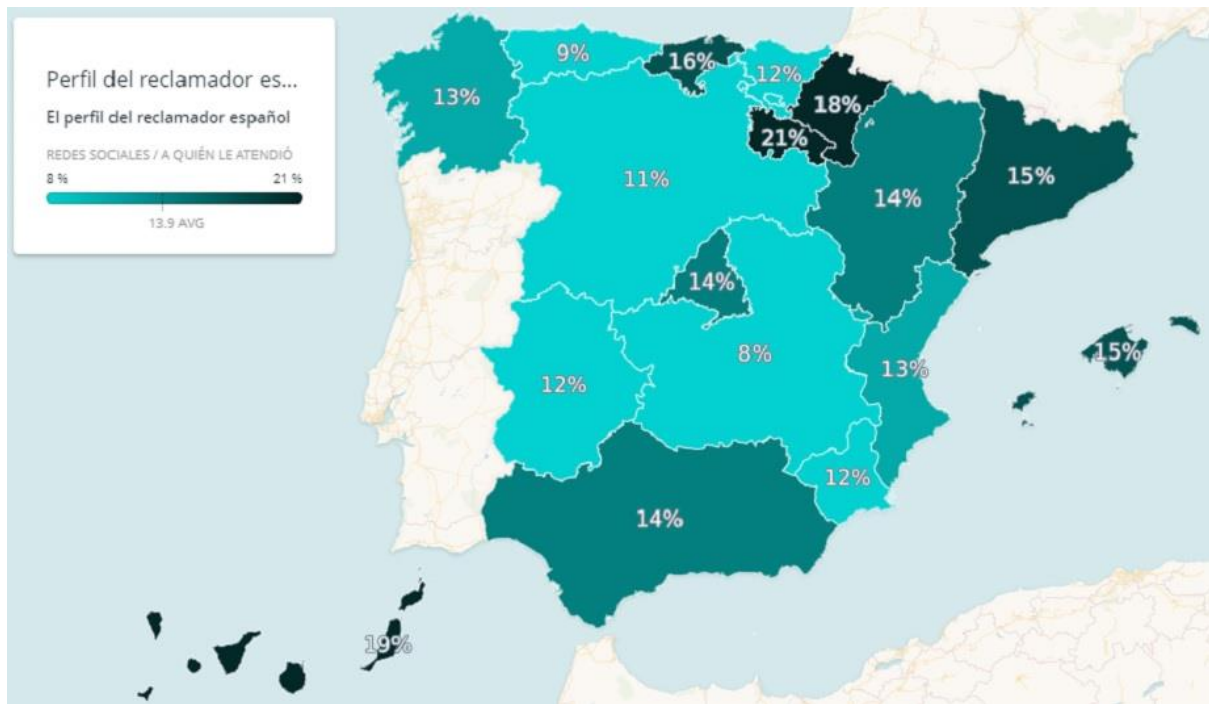
Porcentaje de usuarios que llegan a la vía administrativa o judicial para reclamar por CCAA.

Código para web: `<iframe width="100%" height="520" frameborder="0" src="https://reclamador.carto.com/builder/7d702c86-42a8-4cb3-9ede-a1b8731a2b17/embed" allowfullscreen webkitallowfullscreen mozallowfullscreen oallowfullscreen msallowfullscreen"></iframe>`

Queja en redes sociales o ante el personal que atiende

La Rioja, Canarias y Navarra son las autonomías donde menos lejos se llega a la hora de afrontar un problema, quedándose únicamente en una queja en redes sociales, ante el personal que les atendió o desahogándose con amigos y familiares.

En datos, el 21% de los encuestados en La Rioja manifestó su queja únicamente en redes sociales, sin llegar a realizar una primera queja telefónica a la compañía, consultar con un experto o iniciar la reclamación. En Canarias, el porcentaje de consultados que verbalizó su queja en redes sociales o ante la persona que le atendió fue del 19%, y en Navarra el 18%.



Porcentaje de usuarios que se quejan en redes sociales o a quien le atendió por CCAA.

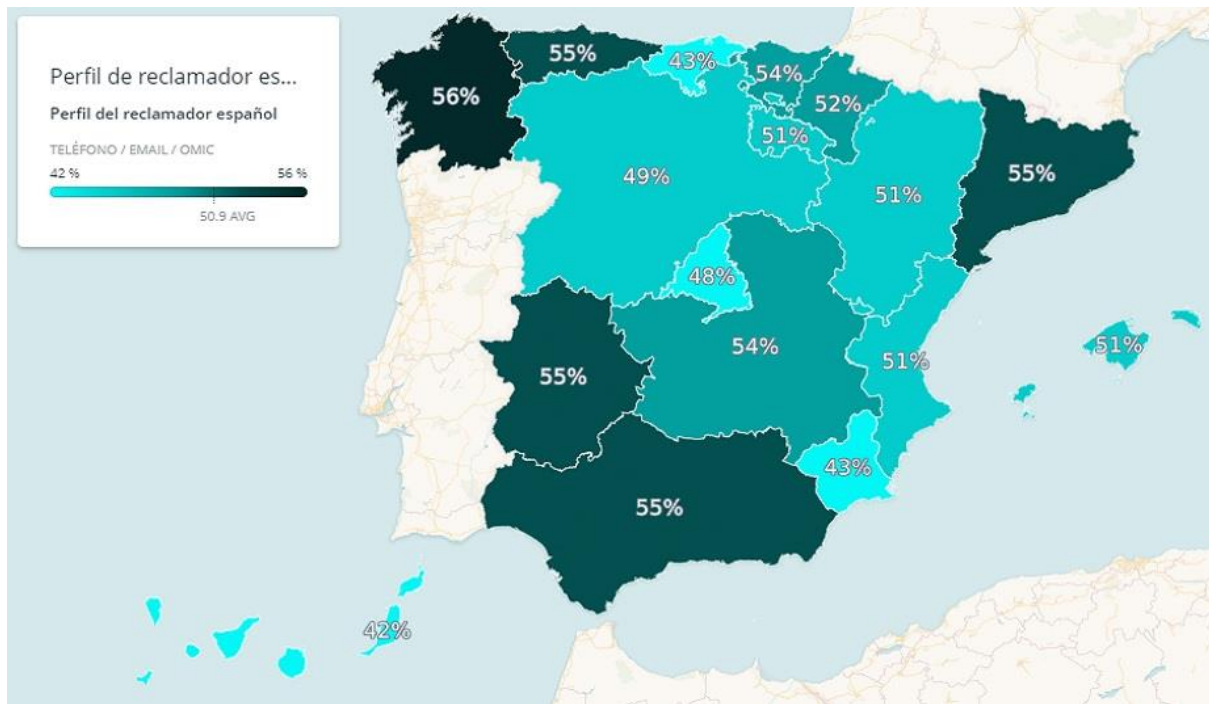
Código para web: `<iframe width="100%" height="520" frameborder="0" src="https://reclamador.carto.com/builder/86f6d360-5a01-4c95-af6a-b65fa9326a6d/embed" allowfullscreen webkitallowfullscreen mozallowfullscreen oallowfullscreen msallowfullscreen></iframe>`

En el otro extremo, quienes menos usan las redes sociales para quejarse son los consumidores de Castilla la Mancha (8%), Asturias (9%) y Castilla y León (11%).

Estos datos muestran que La Rioja es la comunidad donde más consumidores se quejan en redes sociales y menos reclaman. También se observa que Castilla la Mancha es una de las tres comunidades donde más se reclama y menos se quejan los usuarios.

Quejas por teléfono, email o en la OMIC

Si Murcia es la comunidad donde más lejos se lleva la reclamación y La Rioja la autonomía donde encontramos a los consumidores más conformistas, Galicia es la comunidad autónoma donde más usuarios se quejan vía telefónica, por email o ante la Oficina del Consumidor. Concretamente, el 56% de los encuestados reconoció que ante un problema se quejó por esta vía. Le siguen de cerca, con un 55%, Andalucía, Cataluña, Asturias y Extremadura.



Porcentaje de usuarios que se quejan por teléfono, email o en la OMIC por CCAA.

Código para web: <iframe width="100%" height="520" frameborder="0" src="https://reclamador.carto.com/builder/f0381562-8ca4-4f21-8b45-7bf39d50547c/embed" allowfullscreen webkitallowfullscreen mozallowfullscreen oallowfullscreen msallowfullscreen"></iframe>

En una escala de reclamaciones, podemos encontrar diferentes niveles de actuación, empezando por no hacer nada, quejarse en redes sociales, quejarse vía telefónica o ante la oficina de consumo, informarse profesionalmente pese a no reclamar posteriormente y reclamar en vía administrativa o judicial.

Con estos niveles, y con los datos obtenidos del estudio, Cantabria es la comunidad donde más usuarios no hacen nada ante una mala experiencia, siendo el 4% de los encuestados. Que su queja se queda en las redes sociales están los riojanos, con el 21% de los encuestados y que llevan su queja un paso más adelante, reclamando telefónicamente o en la Oficina de Consumo, encontramos a los gallegos, con el 56% de los encuestados.

Los aragoneses, con el 13% de los encuestados, son los usuarios que más solicitan asesoramiento de un profesional para conocer si la reclamación es viable. Por último y, como ya se ha señalado, La Región de Murcia es la comunidad autónoma donde más se acude a la vía administrativa o judicial para resolver un problema y hacer valer sus derechos.

Otros datos curiosos por comunidades autónomas

La Comunidad de Madrid destaca sobre la media nacional de manera relativa en quejas a compañías aseguradoras. En esta comunidad, el 44% de los encuestados ha tenido algún problema con compañías aseguradoras, mientras que la media nacional sitúa en el 42,2%.

Del estudio realizado por reclamador.es también se puede destacar que la media nacional de reclamaciones por negligencias médicas se sitúa en el 19%, pero en Andalucía y Asturias ese porcentaje se eleva hasta el 28% y 24% de los encuestados, respectivamente.

Entonces, los españoles ¿Nos quejamos o reclamamos?

La mayoría se queja pero una minoría reclama. Del informe se extrae que, a nivel nacional, del total de encuestados, el 90% reconoció haber tenido algún problema con una empresa y quejarse por ello. Pero de ellos, solo el 24,3% llegó a reclamar realmente en vía administrativa o judicial.

En conclusión, de todos los encuestados que han declarado haber tenido algún problema, el 50,9% reclamó telefónicamente o por correo electrónico y el 24,3% realizó su reclamación en vía judicial o administrativa. El 13,9% de los afectados verbalizó su enfado a quien le atendía o en redes sociales y el 9,5% se informó profesionalmente, aunque luego desistió reclamar. Solo el 1,4% de los encuestados no hizo nada ante su problema.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una compañía online de servicios legales de reclamaciones 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 50.000 casos resueltos y 20 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 sin que el cliente tenga que asumir costes iniciales. La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 160.000 reclamaciones con 58 millones de euros reclamados. Cuenta con 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. **reclamador.es** ganó el prestigioso concurso de startups seedrocket en 2012 y se ha proclamado ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio en la categoría b2c. Tiene en su accionariado al fondo Cabiedes & Partners, la red de inversores Faraday 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).

Para más información

Comunicación reclamador.es Cristina Naveda / Alicia Riaño / Cristóbal Fernández

comunicacion@reclamador.es [@reclamador](https://www.instagram.com/reclamador)
917 374 699 / 633 120 224 <https://www.reclamador.es/prensa>