

¿Qué hacen los consumidores en España al sentirse injustamente tratados por una empresa?

- reclamador.es, ha realizado un estudio para conocer qué hacen los consumidores en España cuando tienen un problema con una compañía.
- La reclamación judicial o administrativa es la vía más eficaz para solventar problemas con las empresas, pero solo el 12,6% de los encuestados que declara haberse sentido injustamente tratado, la utiliza para proteger sus derechos.
- El estudio también analiza a qué sectores reclaman más los consumidores en España. Destacan: telecomunicaciones, banca y aerolíneas.

Madrid, 12 de noviembre de 2019. Por tercer año consecutivo, reclamador.es junto a Adhara Research Marketing Tools, ha analizado el perfil reclamador del consumidor en España. Para ello, se han realizado 1.703 encuestas proporcionalmente repartidas en todas las comunidades autónomas. Con este ejercicio, se pretende conocer cómo actúa y evoluciona el comportamiento de un consumidor al sentirse injustamente tratado por compañías de los principales sectores en los que interactúa, como son, por ejemplo, las telecomunicaciones, aerolíneas, banca, sector asegurador o compañías de suministros.

¿Cómo se reclama en España?

Un dato llamativo que se desprende de este estudio es el **descenso de usuarios que reconocen haberse sentido injustamente tratados** por las empresas. Si en la encuesta realizada a finales de 2017, el 90% de los participantes reconocía alguna mala práctica de una empresa con la que había tenido una relación comercial o conocía a alguien que la hubiera sufrido, al año siguiente ese porcentaje bajaba hasta el 87,3% y este 2019 la cifra se sitúa en el **81,7%**.

De ese 81,7% de usuarios que asegura haberse sentido defraudado por una empresa, **sólo el 12,6% ha iniciado una reclamación administrativa o judicial**, única vía para resolver los conflictos de manera eficaz. Este dato es claramente inferior a los obtenidos en años anteriores, pues el 17,6% de los usuarios aseguró haber iniciado la vía judicial o administrativa para resolver su conflicto con una compañía en 2018 y el 24,3% en 2017.

Preocupante es, según reclamador.es, la tendencia que se puede observar en este análisis, donde **los consumidores utilizan cada vez más las redes sociales para quejarse, pero no van más allá en la protección de sus derechos**. Tanto es así que, como se señalaba, las reclamaciones judiciales y administrativas han sufrido un

descenso considerable, mientras que las quejas en redes sociales han pasado del 13,9% en 2017 - 14,5% en 2018- al 30,1% este año.

No menos preocupante es también el ascenso de aquellos consumidores que **ante un problema con una compañía no hacen nada**: ni quejarse por teléfono, en redes sociales o frente a quien le atendía, informarse sobre sus derechos o iniciar una reclamación judicial/administrativa. El 2,3% de los encuestados en 2019 ha manifestado no hacer nada, frente al 2% del pasado año o el 1,4% de los encuestados en 2017.

La opción mayoritaria elegida para solventar un problema con una compañía es la telefónica -o email- o ante la oficina del consumidor, si bien es el dato menor en los tres años que se ha realizado este estudio. Concretamente, en 2019, el 48,6% de los encuestados ha afirmado que reclamó por esta vía, mientras que en 2018 fue el 53,7% y hace dos años el 50,9% de los consumidores refirió reclamar telefónicamente/email/oficina del consumidor su problema con una empresa de servicios.

Sectores donde los consumidores se han sentido injustamente tratados

Según este análisis, los sectores que reciben más reclamaciones a nivel nacional por parte de los consumidores son los **servicios de telecomunicaciones** (con el 66,2% de menciones por parte de los encuestados) y los **bancos** (que alcanzan el 48,5%). Ambos sectores copan las dos primeras posiciones del ranking en los tres años que se ha realizado el informe, es decir, los servicios de telecomunicaciones y los servicios bancarios se han posicionado en primera y segunda posición, respectivamente, en 2017, 2018 y 2019.

El cambio lo encontramos en la tercera posición. El sector de las **aerolíneas** (con el 44,7% de las menciones por parte de los encuestados) es el tercero que más problemas ha generado en España en el último año. Desbanca así este sector al **asegurador**, que en 2018 ocupó ese tercer puesto y que en 2019 desciende una posición (42,2%), invirtiéndose las posiciones entre ambos en este nuevo estudio elaborado por reclamador.es, pues el sector de las aerolíneas fue el cuarto más reclamado en 2018 (el 37,5% de los encuestados afirmó haber realizado una reclamación a una aerolínea o conocer a alguien que hubiera reclamado a una compañía de este sector el pasado año).

En cuanto al sector de las telecomunicaciones, destacan los problemas con los operadores de telefonía. Por otro lado, los grandes problemas de los consumidores con la banca han sido, y siguen siendo, las cláusulas abusivas de las hipotecas, como son, por ejemplo, los gastos de formalización, las hipotecas multidivisa o las cláusulas suelo. Y no hay que olvidar, señala reclamador.es, que pronto se conocerá la sentencia del TJUE sobre **IRPH**, que puede abrir un nuevo frente de batalla entre consumidores y bancos los próximos años, si el dictamen fuera favorable a los intereses de los hipotecados.

reclamador.es

Respecto a las reclamaciones en el sector aéreo, los principales problemas se centran en los grandes retrasos y cancelaciones de vuelos. Los veranos convulsos que viven las aerolíneas debido a las huelgas de su personal -que sí son reclamables e indemnizables- y los problemas operacionales, sitúan a este sector como uno de los más reclamados en España este 2019.

¿En qué sectores los consumidores reclaman menos?

En el lado opuesto, los sectores donde los encuestados citan con menor frecuencia haberse sentido injustamente tratados son los servicios de salud (14,9%), las reclamaciones por el pago de impuestos (20,7%) y las reclamaciones por compras en el sector minorista (33,8%).

En este apartado, las posiciones no varían respecto a los últimos estudios realizados por la compañía online de servicios legales.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una compañía online de servicios legales 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 y la Administración 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 compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 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). 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

comunicacion@reclamador.es

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

917 374 699 / 633 120 224