**Los españoles nos quejamos mucho, pero reclamamos poco**

* **El porcentaje de reclamadores disminuye frente a 2017, y en 2018 sólo el 17,6% de los usuarios que sufre un problema reclama por la vía administrativa o judicial.**
* **Los hombres se quejan más, aunque reclaman por igual que las mujeres en la vía judicial.**
* **Menores de 35 años, los que más utilizan Google Reviews para quejarse.**
* **Telecos, bancos y aseguradoras: las compañías más reclamadas en 2018.**

**Madrid, 17 de diciembre 2018.** El espíritu crítico de los españoles choca frontalmente con la decisión de optar por la vía administrativa o judicial para solucionar sus problemas. En España nos quejamos, sí, pero casi no reclamamos. Esto se desprende del estudio que, por segundo año consecutivo, ha elaborado reclamador.es, compañía online de servicios legales, donde un **87,3%** de los encuestados ha manifestado sentirse en alguna ocasión defraudado o injustamente tratado por una empresa. Y se ha quejado por ello, pero no ha reclamado en vía administrativa o judicial (la más fiable para proteger los derechos de consumidores y usuarios). Concretamente, sólo el **17,6%** de los usuarios que se han sentido indebidamente tratados llegaron a reclamar por cualquiera de estas dos vías.

Y lo más preocupante, ese dato de reclamaciones baja respecto al año 2017. Si en el curso anterior, del total de encuestados un 90% se quejaba y solo el 24,3%, es decir, una cuarta parte, reclamaba, este 2018 se quejan el 87,3% de los encuestados pero reclaman el 17,6%.

El estudio de reclamador.es, en colaboración con *Adhara Marketing Tools*, analiza en base a 1.709 encuestados repartidos por todas las comunidades autónomas, qué hacen los consumidores ante un problema con empresas de telecomunicaciones, bancos, aseguradoras, aerolíneas, laboral, con las compañías de suministros, compras en el comercio minorista, con la Administración Pública o en temas relacionados con impuestos.

**Telecomunicaciones, bancos y aseguradoras, los sectores con más reclamaciones**

Ninguno de los sectores analizados en este estudio ha conseguido superar un año después a las empresas de los sectores de **telecomunicaciones, entidades financieras y compañías aseguradoras como más reclamadas**. Siguen siendo con el 55,9%, el 39,9% y el 38,4%, respectivamente, las áreas con mayor volumen de reclamaciones en España, si bien estos datos son sensiblemente menores a los obtenidos en la encuesta de 2017 de reclamador.es, cuando el 66,2% de los encuestados aseguró haber realizado una reclamación frente a una empresa de telecomunicaciones, el 55,5% a un banco y el 42,2% de los encuestados reclamó a una aseguradora.

En el cuarto puesto de sectores más reclamados este 2018 se encuentran las **aerolíneas**, con el 37,5% de reclamaciones. Aquí se produce una gran diferencia frente a los datos del pasado año, cuando las aerolíneas eran el quinto sector más reclamado, por detrás de las **reclamaciones laborales**. Estas últimas han sufrido un importante descenso durante el 2018, pasando del 42,1% de los encuestados en 2017 al 32,3% este año y situándose ahora en la quinta posición del análisis.

**Más de la mitad de los encuestados se queja ante la propia empresa**

En el estudio de reclamador.es se pregunta a los encuestados qué hicieron ante el problema con la empresa o Administración. De esta cuestión se desprende que el 53,7% (50,9% en 2017) reclamó telefónicamente, vía email o ante la Oficina de Consumo, mientras que el 17,6% (24,4% en 2017) realizó una reclamación en vía administrativa o judicial.

El 14,5% de los encuestados (13,9% en 2017) verbalizó su enfado en las redes sociales o ante sus seres queridos y el 12,2% (9,5% en 2017) solicitó asesoramiento experto y desestimó reclamar judicialmente. Por último, el estudio de la compañía online de servicios legales muestra que, ante un trato injusto de una empresa o la Administración, el 2% de los encuestados no hizo nada (frente al 1,4% del pasado año).

**El perfil del reclamador que acude a la vía judicial**

Hombres (17,8%) y mujeres (17,5%) acuden indistintamente a reclamar a la vía judicial o administrativa. Sus ingresos son superiores a los 2.000€ mensuales y tienen un nivel académico medio-alto.

En cuanto a las edades, las personas que más se decantan por la vía judicial, son el grupo de 55 años en adelante (24,1%), seguido de las personas con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años (16,1% de los encuestados).

Destacable es también que los más jóvenes, **menores de 35 años,** prefieren expresar su descontento por vía telefónica, email o ante la Oficina del Consumidor (56,4%) frente al pasado año cuando este mismo grupo se decantaba por expresar su enfado a través de sus redes sociales.

**¿Son útiles las quejas en redes sociales?**

El estudio de reclamador.es se adentra este año en conocer la opinión de los 1.709 encuestados sobre si son útiles las quejas en redes sociales. A esta respuesta, el 70% de los consultados responde afirmativamente, pero si se desgrana por edades se desprenden grandes diferencias, pues el 47,2% de los encuestados del grupo de edad de 55 años en adelante no utiliza ninguna red social para verbalizar sus quejas, frente al 18,2% de los encuestados menores de 35 años.

Este último grupo de edad se decanta, principalmente, por Twitter (24,4%) y Facebook (23%) para verbalizar su problema en redes sociales. Destaca en este grupo la utilización de Google Reviews (11,3%) frente a otras edades donde el empleo de este canal es residual, pues es utilizado por el 5,9% de los encuestados entre 35 y 54 años y por el 2,1% de los mayores de 55 años.

**Sobre reclamador.es**

[**reclamador.es**](https://www.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 50.000 casos resueltos y 30 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 200.000 reclamaciones con 110 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. reclamador.es ganó el concurso de startups Seedrocket 2012 y se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de compañías europeas. 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). Desde 2018 es miembro fundador de [APRA](http://www.passengerrightsadvocates.eu/).

**Para más información**:

**Cristina Naveda / Alicia Riaño / Flavia Bertolini**

**comunicacion@reclamador.es**

**[https://www.reclamador.es/prensa/](https://www.reclamador.es/prensa)**

**917 374 699 / 633 120 224**