Publicado en Madrid el 21/11/2017

# [Un 90% de españoles se queja pero solo una cuarta parte reclama realmente](http://www.notasdeprensa.es)

## El perfil del reclamador español que acude a la vía judicial o administrativa es el de un hombre de nivel académico medio-alto, con unos ingresos mensuales superiores a los 1.500 euros. Las mujeres optan por quejarse a través de llamadas de teléfono y correos electrónicos a las empresas o acudir a oficinas del consumidor. Los menores de 35 años prefieren expresar su descontento a través de redes sociales

 Que en España se reclama poco o muy poco es vox populi. Sin embargo, el espíritu de los consumidores es bastante crítico. Los usuarios se quejan cada vez más ante lo que consideran erróneo, injusto o un abuso (facturas, contratos, problemas con productos o servicios, despidos, negligencias…). Ahora bien, lo de reclamar realmente, y demandar, es otro cantar. Así se desprende de la encuesta realizada por reclamador.es entre los consumidores españoles, donde la mayoría de los usuarios (un 90%) recuerda, al menos, una ocasión reciente en que se sintió “defraudado” o “injustamente tratado” por una empresa o tras recibir un servicio y se quejó por ello. Ahora bien, a pesar de que la experiencia no fuera positiva y de querer cantarle las cuarenta a la compañía que no prestó un buen servicio, solo lo mitad contactó con la empresa, mientras que tan solo el 24,3% inició una reclamación administrativa/judicial para solventar su descontento. Un 14% se quejó a quien le atendía directamente o en su entorno personal y un 10% se informó pero desestimó reclamar. Es decir la mayoría, tres cuartas partes, se queja pero no reclama realmente, cuando una reclamación formal administrativa o judicial es la única vía para resolver estos problemas de manera eficaz. La compañía online de reclamaciones líder en España ha realizado este estudio para conocer el perfil de los consumidores del país, así como los sectores de actividad en los que estos se sienten mayormente defraudados. Se han realizado entrevistas a un total de 1.700 personas de más de 18 años de edad de todas las comunidades autónomas. El estudio ha sido elaborado junto con la empresa de estudios de mercado Adhara Research Marketing Tools. Por qué no se reclama másLas principales razones esgrimidas por los consumidores para no reclamar es no haber contado con un asesoramiento profesional que le hubiera explicado “bien” sus derechos (38,8%), seguido de la falta de ingresos para abonar los honorarios de un servicio de ese tipo (36%), y a continuación el desconocimiento general de los consumidores respecto a sus derechos (34,1%). En cuarto lugar, los encuestados han señalado la falta de tiempo para dedicarle a la reclamación (30,5%) y por último la falta de certeza de que se pudiera ganar (24,9%). Relacionado con los derechos del consumidor, cabe destacar que el 28% de los españoles (frente al 17% del resto de la Unión Europea) no se siente protegido por las leyes que lo amparan y/o no conoce sus derechos como tal, según el último Eurobarómetro sobre la confianza de los consumidores. ¿En qué áreas se reclama más?Respecto al objetivo de las quejas, 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 bancarios (que alcanzan el 55,5%). En cuanto al primer grupo, dentro de los servicios de telecomunicaciones, los productos que resultan más conflictivos para la sociedad son los operadores móviles y televisión. Respecto a las reclamaciones bancarias, destacan las de productos financieros e hipotecas con cláusula suelo. En tercer lugar se encuentran las reclamaciones a las compañías aseguradoras (42,2%), con quejas sobre las pólizas y declaraciones de siniestros. Los problemas laborales (42,1%) ocupan la cuarta posición, donde los despidos, finiquitos y demandas de cantidad son lo más reclamado. En quinta posición (40,4%) las reclamaciones a las compañías aéreas, con quejas sobre los billetes, retrasos y pérdidas de equipaje principalmente. Por último se encuentran las reclamaciones relacionadas con temas de salud y el pago de impuestos o quejas a las administraciones públicas, que oscilan alrededor de un 20%. ¿A través de qué medios se reclama?En los resultados de la encuesta realizada por reclamador.es, también se observan las distintas maneras de actuar de los consumidores tras haberse sentido defraudados o injustamente tratados, que varían en función de su edad y género. De este modo, serían más hombres que mujeres (un 27% de ellos) los que prefieren acudir a la vía judicial o administrativa para llevar a cabo una reclamación y, las mujeres más que los hombres (el 52,8% de ellas), quienes optan por poner sus quejas a través de llamadas de teléfono e e-mails a la propia empresa, o acudir a la Oficina del Consumidor, sin llegar a poner una demanda. No obstante, esta última opción, también es elegida por muchos varones (el 48,8% de los encuestados). El perfil tipo del reclamador español que acude a la vía judicial o administrativa, es el de un hombre de nivel académico medio-alto, con unos ingresos mensuales superiores a los 1.500 euros. En cuanto a las edades, los hombres que más se decantan por la vía judicial, son los de 55 años en adelante (29%) y, en el caso de las féminas, el grupo de edad entre los 35 y los 54 años (55,6%). Destacable es también que los más jóvenes, menores de 35 años, prefieren expresar su descontento a través de sus redes sociales o, directamente, de una forma verbal con su entorno o con el personal que los atendió. Casi un 14% de los entrevistados eligió esta vía. Tan sólo el 1,4% de los participantes –en su mayoría, mujeres– decidió no reclamar de ningún modo ante una situación reclamable. ¿Vale la pena reclamar? La respuesta es ‘sí’Sí, hay que reclamar aunque se trate de cantidades pequeñas, según explica la compañía online de servicios legales; hay que evaluar periódicamente el estado de la reclamación y prestar atención a los plazos para que el caso no se quede en el tintero. Si el asunto entra en la vía judicial y se va a tardar un tiempo en obtener la indemnización, no hay que desanimarse, ya que la justicia está dando la razón a los consumidores mayoritariamente, como con los abusos bancarios (cláusula suelo, hipotecas multidivisa…). Además, la compañía online de reclamaciones recomienda a los usuarios poner el caso en manos de profesionales que velen por sus derechos de la mejor manera. En ese sentido, reclamador.es hace que el proceso sea más ágil y fácil ya que toda la reclamación se realiza de manera online y en sencillos pasos. Lo más importante es que el usuario no tiene que adelantar dinero para iniciar los trámites. reclamador.es sólo cobra en caso de éxito. FICHA TÉCNICA Tamaño de la muestra1.700 entrevistas (100 por cada comunidad autónoma) Tipo de entrevistaOnline ÁmbitoNacional con representación autonómica UniversoPoblación general mayor de 18 años CuotasSexo, edad y zona geográfica Trabajo de campoJulio-Agosto 2017 Error muestral± 2,37% para el total de la muestra (±10% para cada Comunidad Autónoma) Fuente: Adhara Research Marketing Tools

**Datos de contacto:**

Cristina Naveda / Cristóbal Fernández

917 374 699

Nota de prensa publicada en: [https://www.notasdeprensa.es/un-90-de-espanoles-se-queja-pero-solo-una](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorias: Derecho Sociedad Consumo Oficinas



[**http://www.notasdeprensa.es**](http://www.notasdeprensa.es)