

Libro de Quejas refleja la reactivación del consumo: las reclamaciones se cuadruplican en España

La Comunidad de Madrid lidera la lista de comunidades autónomas con mayor número de reclamaciones, seguida de Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana. El sector de paquetería es el que concentra más quejas en la plataforma. A continuación se sitúan el sanitario, las telecomunicaciones, el turismo y los servicios de suministro energético en el hogar

Libro de Quejas, la plataforma online que conecta a empresas y consumidores para facilitar la resolución de quejas y reclamaciones, ha registrado en el mes de mayo un incremento del 543% en el número de reclamaciones publicadas por los usuarios, y en estos primeros días del mes de junio, el número de las quejas es 4 veces superior a las registradas en el mismo periodo de 2020. Para la compañía, estos datos denotan que la evolución favorable de la pandemia ha reactivado el consumo en nuestro país, aspecto esencial para la recuperación económica.

"Observamos una predisposición del consumidor a intentar retomar la normalidad previa a la COVID-19. El hecho de que aumenten las reclamaciones está directamente relacionado con el aumento del consumo en prácticamente todos los sectores, los datos recogidos por nuestra empresa reflejan esas ganas de recuperar la normalidad y de reflotar una economía muy dañada por los efectos de la crisis sanitaria", explica Daniel Maza, country manager de Libro de Quejas en España.

Según los datos de Libro de Quejas, son las grandes ciudades de las que procede el mayor volumen de quejas, por tener mayor densidad de población y una mayor oferta comercial y hostelera. Por ello, aunque las reclamaciones que registra su plataforma se producen por todo el territorio hay cinco ciudades que representan más del 50% del total. La lista la encabeza Madrid, con el 23% del total, seguida de Barcelona, con el 13%, Valencia (6%), Málaga (5%) y Sevilla (4%). En cuanto a la clasificación por comunidades autónomas, la Comunidad de Madrid lidera de nuevo la tabla (23%), seguida de Andalucía (21%), Cataluña (15%) y Comunidad Valenciana (10%).

Por sectores, el mayor número de quejas están relacionadas con los servicios de paquetería (18%), provocado en gran medida por el incremento de las compras online con entrega a domicilio. A continuación se sitúa el ámbito de la salud (15%), concretamente en atención hospitalaria en centros de salud o empresas aseguradoras sanitarias. Les siguen Comunicación e Internet (14%), Viajes y Turismo (12%), Electrónica (11%), Belleza y Bienestar (9%), Alimentación (5%) y Servicios de Suministro de Agua, Luz y Gas (4%).

El pasado año, gracias a la plataforma digital de Libro de quejas se resolvieron 7 de cada 10 reclamaciones, y la compañía espera que la cifra se incremente en torno al 80% en 2021. Además de la opción de publicar las quejas para facilitar su resolución, la web incorpora un barómetro de reputación de las marcas que resulta de gran interés para los usuarios, pues muestra el nivel de implicación de las empresas con la satisfacción de sus clientes. Actualmente, el 98% de los usuarios que visitan la web lo hacen para comunicarse directamente con otros consumidores, marcas y

entidades públicas.

Datos de contacto:

Libro de Quejas

No Disponible

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional Finanzas Logística Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>