

## **Las reclamaciones a las agencias de viaje han aumentado hasta un 20% debido al COVID-19**

**En las oficinas de atención al consumidor de la Federación en un año se han incrementado las reclamaciones doce puntos respecto al año anterior debido a la cancelación de vuelos y viajes combinados.**

**Murcia, 13 de enero de 2021** – La Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO© continúa su labor de gestión de reclamaciones de los consumidores murcianos. En 2020 ha registrado un total de 3.114 reclamaciones, tras aumentar las consultas de los consumidores en un 21%.

Debido al COVID-19, destaca la gran subida de reclamaciones contra agencias de viajes, alcanzando el 20,1% del total. Las reclamaciones relacionadas por viajes combinados representan el 60%, seguidas de las relacionadas con aerolíneas (30%) y hoteles (10%).

Un año más, los servicios básicos aglutinan la mayoría de las reclamaciones (52,1%). Dentro de ellos, la telefonía móvil continúa siendo el sector más reclamado, distribuyéndose significativamente entre Vodafone y Movistar el grueso de las quejas. A pesar de ello, son las compañías que más tasa de resolución ofrecen. En 2020, “Jazztel” entra en la lista con un 5% de las reclamaciones.

En relación a las reclamaciones por electricidad han bajado un 32% respecto al año pasado. Cabe destacar que no hay apenas variación con los datos de 2019.

A la hora de resolver estas reclamaciones, gana por goleada la mediación como vía de resolución del conflicto en un 90%, frente al 10% de resoluciones vía arbitraje.

Por su parte, se aprecia un incremento en las consultas debido a dudas con respecto a los trámites para llevar a cabo las reclamaciones por los perjuicios causados durante la pandemia. Ejemplo de ellos es el incremento de hasta un 12% en las reclamaciones a los gimnasios.

En 2020 THADERCONSUMO ha participado en 118 audiencias en la Junta Arbitral de Consumo. Esta participación ha bajado considerablemente respecto al año anterior, pues estuvo presente en 155 arbitrajes. La Federación apuesta firmemente por esta vía de resolución alternativa de conflictos.

Un dato más preocupante aún lo da nuestra participación en la Junta Arbitral de Transporte: no hemos sido convocados a ninguna audiencia, por lo que presumimos su escasa o nula eficacia.

Finalmente, cabe señalar que, de las 3.114 reclamaciones resueltas en nuestra oficina de atención al consumidor en 2020, el 93% ha resultado favorable al consumidor y el 7% favorable al empresario.

Desde THADERCONSUMO insistimos en la importancia de reclamar para lograr una mejor defensa de los derechos de los consumidores.

**Enlace del Informe Estadístico 2020:**

<https://thader.org/nueva/wp-content/uploads/2021/01/Informe-estadistico-2020.pdf>

**Más información: 968 20 32 46 – 670 31 29 07**