

## **THADERCONSUMO reclama mayor apoyo institucional para la defensa de los derechos de los consumidores**

**La Federación de Consumidores presenta su informe estadístico de 2023, en el que destacan las casi dos mil reclamaciones por suministros básicos**

**Murcia, 12 de enero de 2024** — La Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO© continúa su labor de defensa de los derechos de los consumidores murcianos. En 2023 ha registrado un total de **3.623 reclamaciones**, un 2% más que en 2022.

Como viene siendo habitual, el sector servicios aglutina la mayoría de las reclamaciones (69%). **Las empresas de suministros básicos** siguen tratando a sus clientes como **consumidores cautivos**. La telefonía móvil deja de ser el sector más reclamado, sufriendo el sobrepaso de las comercializadoras de energía.

En 2023 THADERCONSUMO ha participado en 158 audiencias en la **Junta Arbitral de Consumo**. **Esta participación supone un repunte** respecto a la caída en picado de años anteriores: en 2021 fueron 99, y en 2022 tan solo 92. No obstante, esto no es suficiente: la resolución de conflictos a través del arbitraje apenas alcanza al 8% de las reclamaciones, y sigue caracterizándose por su lentitud y falta de medios. La Federación apuesta firmemente por el arbitraje colegiado como principal vía institucional de resolución de conflictos, y quiere alertar públicamente —una vez más— de la **falta de una apuesta firme y decidida de la Administración Pública** por potenciarla, al revés de la tendencia marcada no solo en el resto del país, sino en el conjunto de la Unión Europea.

## Cártel de Coches

Merece una mención especial el trabajo realizado para defender los derechos de los consumidores ante el famoso caso conocido popularmente como “el Cártel de Coches”. Este se refiere a un acuerdo **fraudulento** entre la mayoría de fabricantes de automóviles que operan en España para **fixar e inflar artificialmente los precios** de sus productos.

Concretamente, entre los años 2006 y 2013 tuvo lugar un conjunto de reuniones entre estos fabricantes para intercambiar información sensible de aspecto comercial, vulnerando el derecho a la libre competencia. Con motivo de estas prácticas, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su resolución de 23 de Julio de 2015 (expediente S/0482/13) impuso multas a las marcas por un valor total superior a los 171 millones de €. Esta resolución desencadenó **la interposición de un gran número de demandas** en toda España por parte de miles de perjudicados por tales pactos en la compraventa de sus coches.

Desde THADERCONSUMO se ha venido trabajando incansablemente durante estos últimos años en el asesoramiento de aquellos consumidores que se han visto afectados en este caso. Debido a la judicialización de estos casos, imposibles de dirimir mediante mediación o arbitraje por la negativa de los fabricantes, THADERCONSUMO firmó un convenio de colaboración con uno de los mejores despachos de abogados de Murcia, puesto a disposición de todos los consumidores que compraron un vehículo en aquellos años y que querían un resarcimiento económico por haber pagado un exceso de precio. A día de hoy hemos preparado la documentación para **187 reclamaciones judiciales** de 442 expedientes abiertos, obteniendo a día de hoy un resultado de 49 sentencias favorables al consumidor, lo cual se traduce en **un 100% de éxito**.

## Conclusiones

Las conclusiones principales que podemos sacar de este informe estadístico sobre la gestión de THADERCONSUMO en materia de defensa de los derechos de los consumidores en 2023 son:

- a. Los suministros del hogar, esencialmente electricidad y telefonía, acaparan una abrumadora mayoría de reclamaciones, resueltas en un 92% a favor del consumidor. Esto debe servir como “tirón de orejas” a los servicios de atención al cliente de estas compañías, porque algo están haciendo mal... Y como toque de atención a la Administración pública, que debería poner el foco en un mayor y mejor control en la prestación de estos servicios.
- b. Casos como el del “Cártel de coches” demuestran la importancia de las Asociaciones de consumidores para la defensa de nuestros derechos. La inacción de la Administración Pública y del hecho de que el consumidor solo contara con la vía judicial para reclamar ha retraído a muchas víctimas de ejercer su derecho a una indemnización, a no ser que acudieran a una asociación como THADERCONSUMO y confiaran en sus recomendaciones.
- c. Reclamamos un apoyo MAYOR Y DECIDIDO de las administraciones públicas hacia las Asociaciones de consumidores, exigible por mandato constitucional y por palmaria utilidad pública: lo demuestran memorias estadísticas de gestión como la mostrada por THADERCONSUMO en el día de hoy.

**Pincha en el enlace para ver el informe:**  
<https://youtu.be/auNjTJ-YDMk>

**Más información: 968 20 32 46**