

# Informe Estadístico Oficina de Atención al Consumidor 2022



**THADERCONSUMO**

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios

[www.thader.org](http://www.thader.org)



# Índice



01 Consultas de consumidores

---

02 Reclamaciones gestionadas

---

03 Incidentes 2022

---

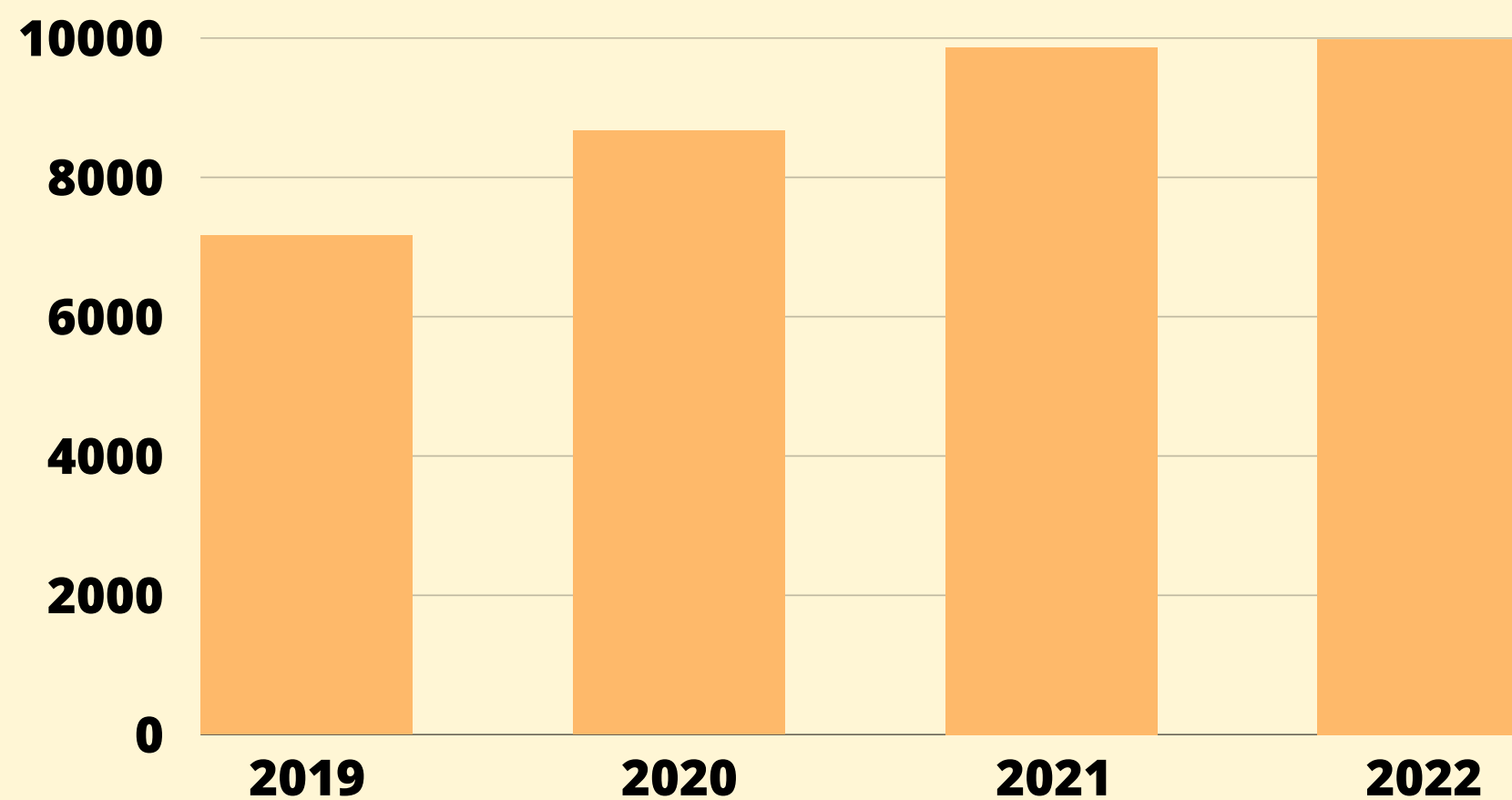
04 Vías de resolución y tramitación

---

05 Arbitraje

---

# Consultas de consumidores



**CONSULTAS ENERO - DICIEMBRE 2022**

**9982**

**INCREMENTO RESPECTO A 2021**

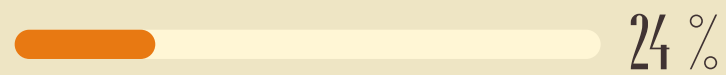
**2%**



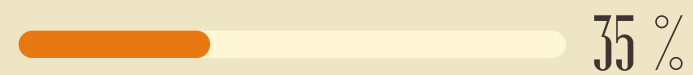
# CANAL DE ENTRADA DE CONSULTAS 2022



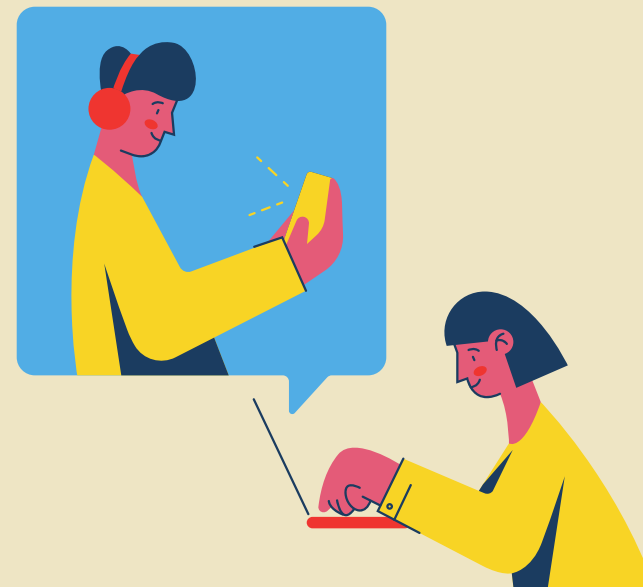
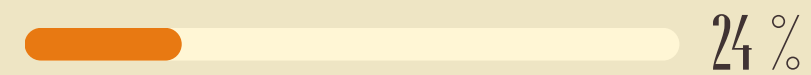
Teléfono fijo



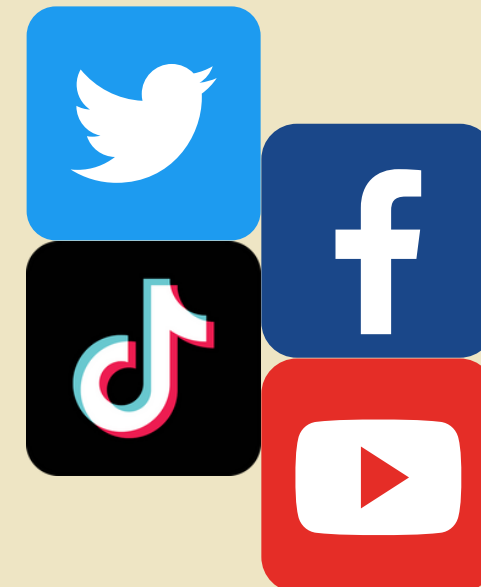
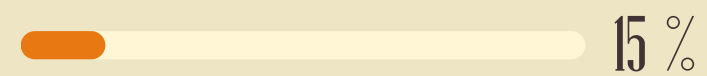
Correo electrónico



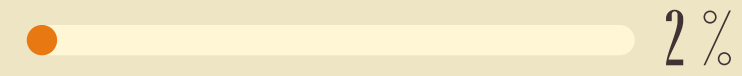
Presencial



Whatsapp

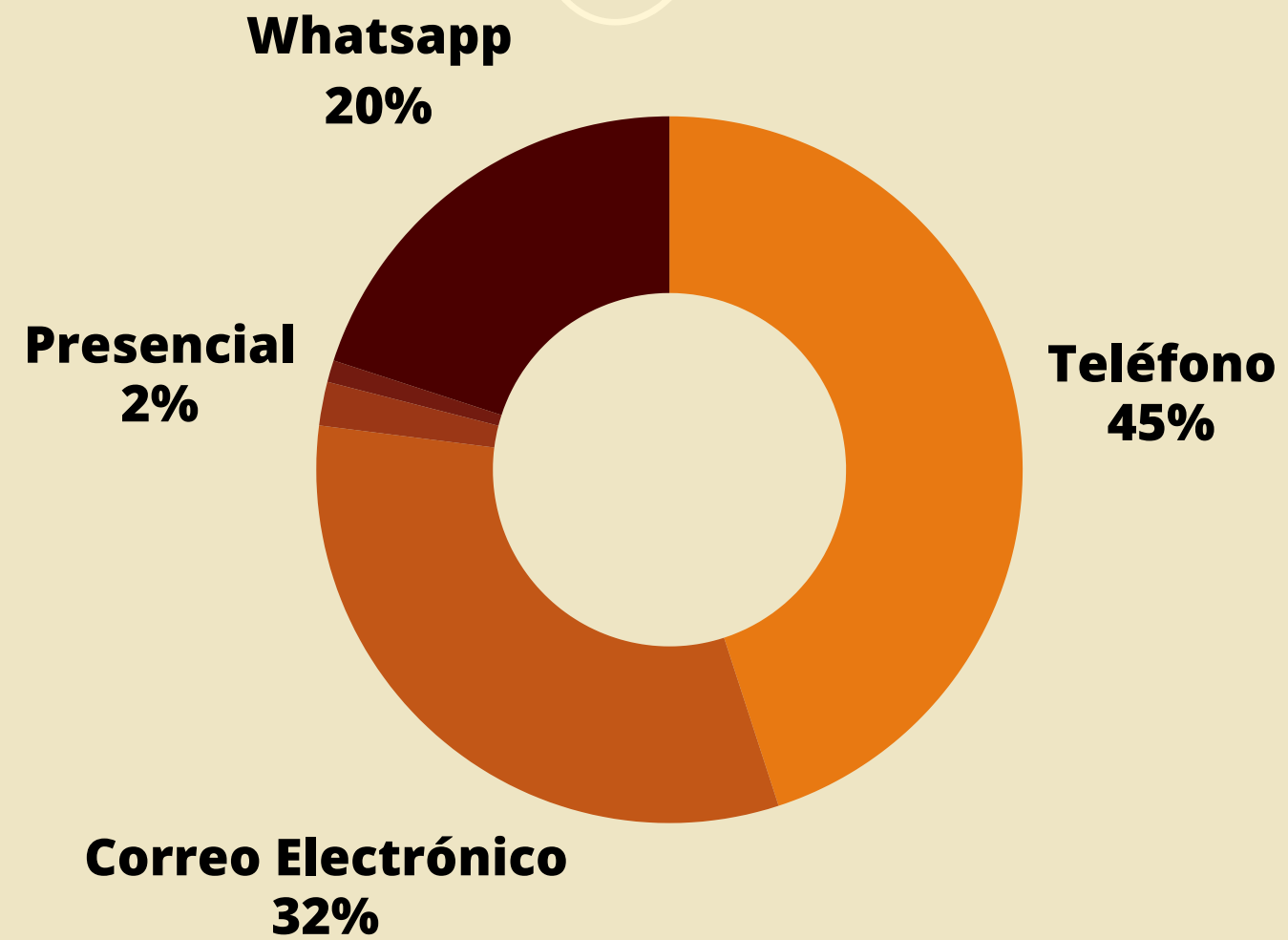


Redes sociales

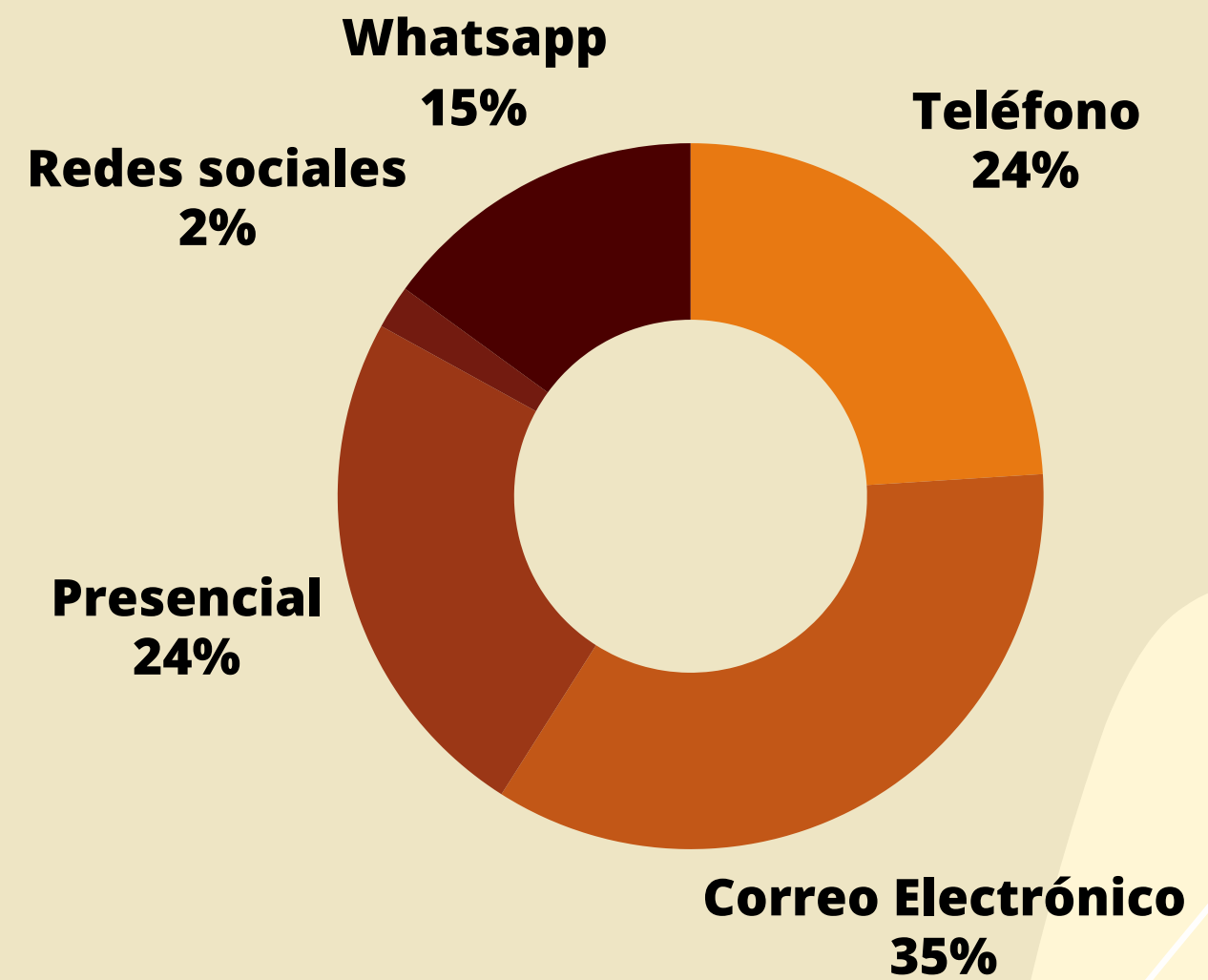


# CANAL DE ENTRADA DE CONSULTAS EVOLUCIÓN

**2021**

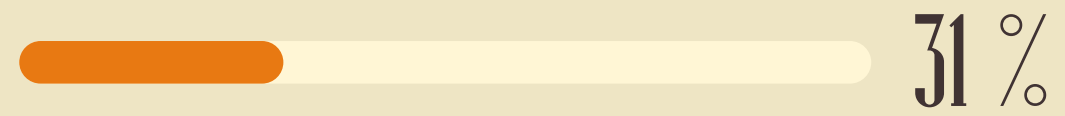


**2022**

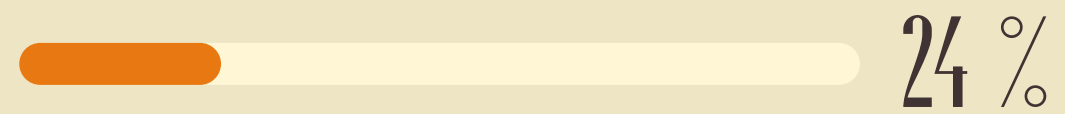


# CANAL DE ENTRADA DE CONSULTAS EN MATERIA DE ENERGÍA

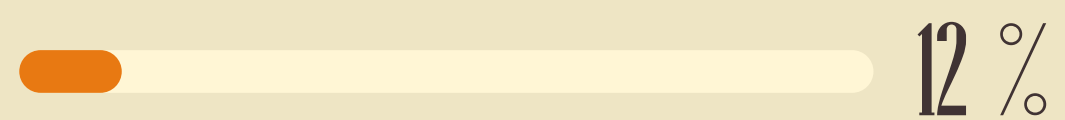
Facturación



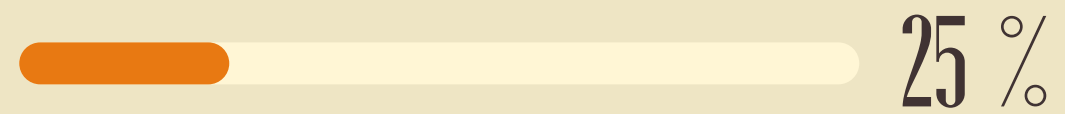
Cambios regulatorios



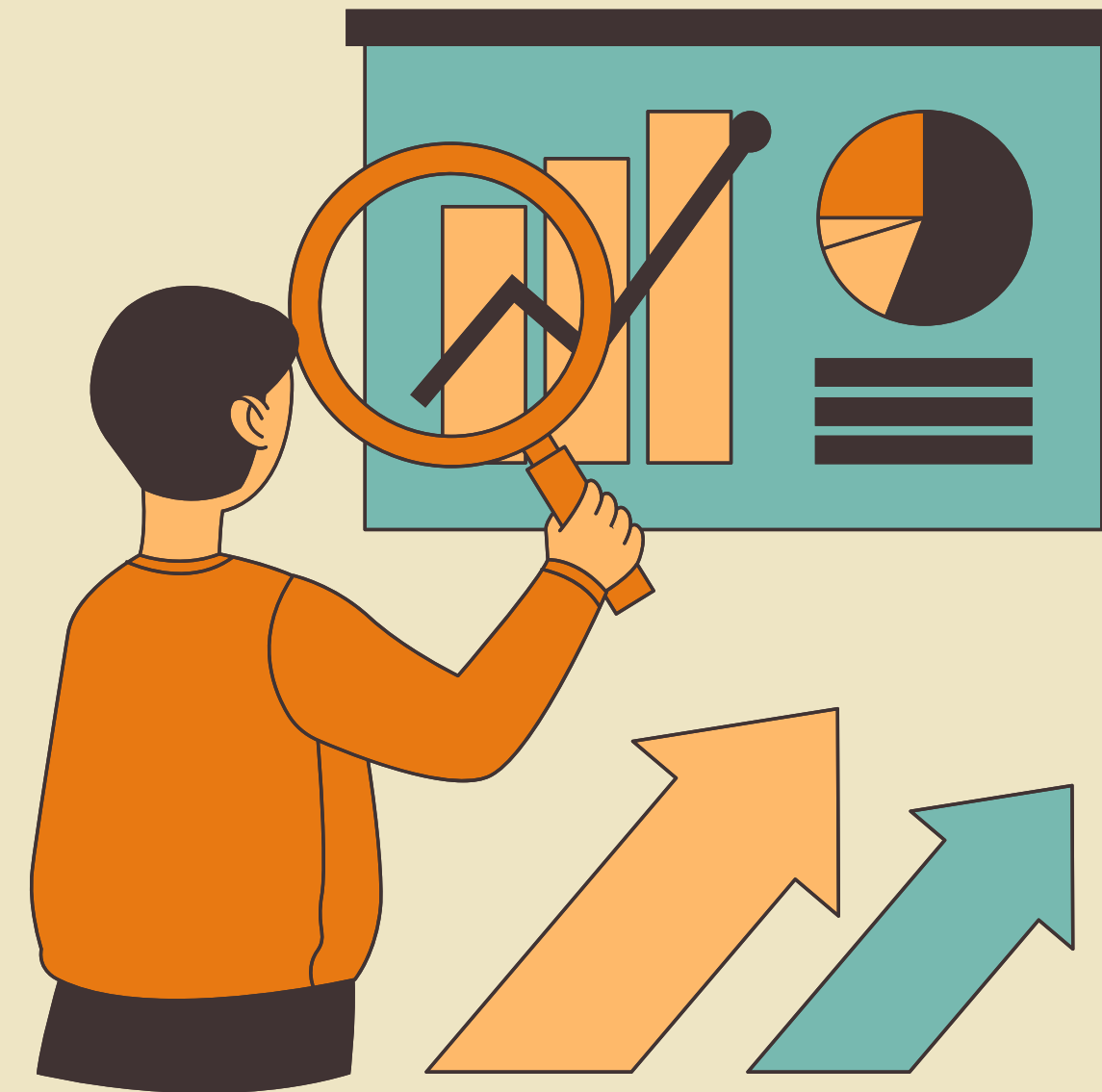
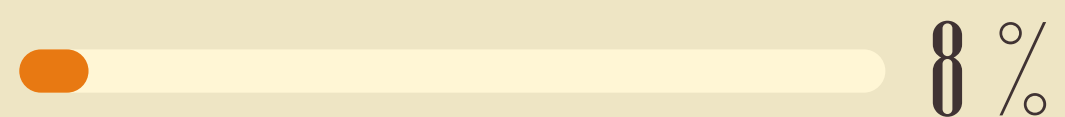
Bono social



Cambios de compañía unilateral



Cambios de contrato unilateral



# Reclamaciones gestionadas.

## Gestionadas de enero a diciembre de 2022



2021

3.516  
RECLAMACIONES



2022

3.551  
RECLAMACIONES




INCREMENTO

0.995%



# Reclamaciones por servicios

	1 2021	Variación	2 2022
 Suministros básicos	51%	+	75%
 Agencia de viajes	8%	-	2%
 Servicios Financieros	2%	+	10%
 Gimnasios	6%	-	1%
 Vivienda	9%	-	5%
 Reparaciones	7%	-	2%
 Otros	17%	-	5%

# Incidentes de gran repercusión a los consumidores

## Cártel de fabricantes de vehículos

Las marcas de fabricantes de vehículos falsearon la competencia impidiendo el funcionamiento normal del mercado generando un sobre coste en la venta de vehículos del 15% para el consumidor

## Bando de la Huera y Entierro de la sardina

Se duplicaron la venta de localidades de la batalla de las flores y demás desfiles programados de manera tanto física como online,

**Enero 2022**

**Marzo 2022**

**Abril 2022**

**Junio 2022**

## Cambio condiciones cuentas bancarias

Las entidades bancarias, entre ellas principalmente Bankia//La Caixa, modificaron sistemáticamente los productos y sus condiciones sin conocimiento, ni consentimiento del consumidor, aumentando el número de comisiones y su importe.

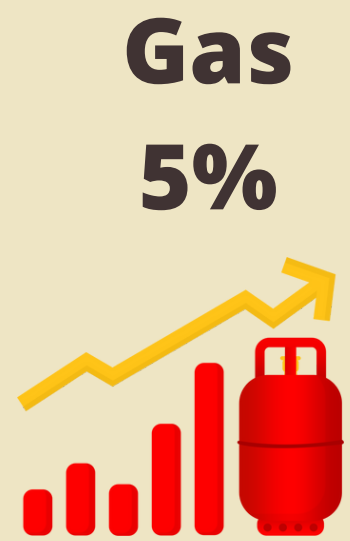
## Cambio legislación facturación eléctrica

El Real decreto de 2021 era de aplicación a nuevos contratos. A 1 de Junio de 2022 dichos contratos excluidos debía de introducir los nuevos mecanismo de ajuste.

**Telefonía**  
37%

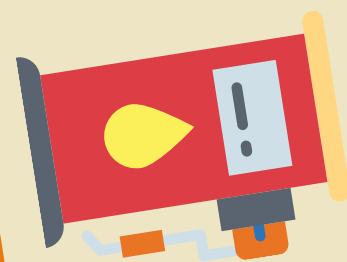


**Electricidad**  
55%



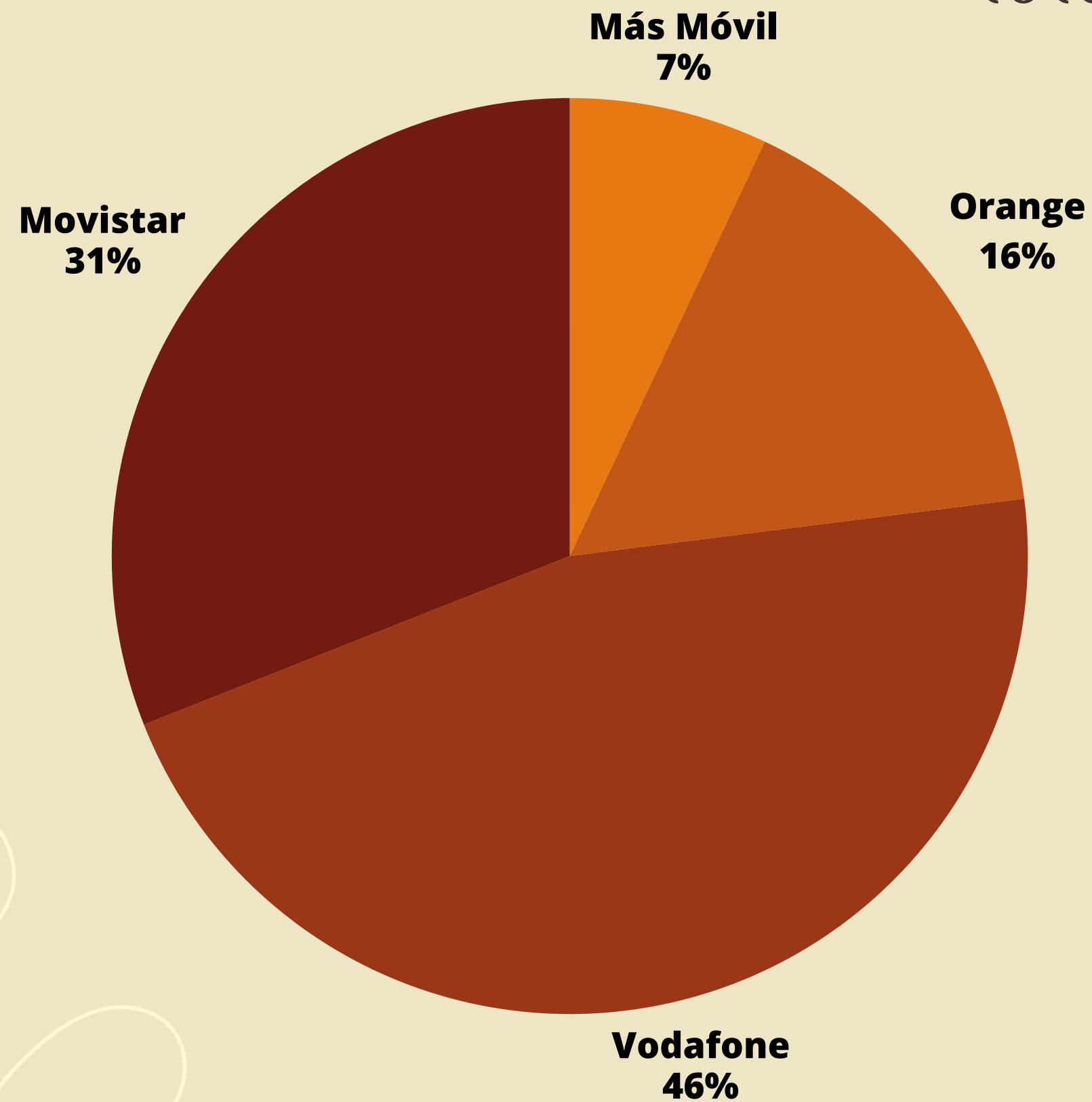
**Agua**  
2%

**Gasolina**  
1%

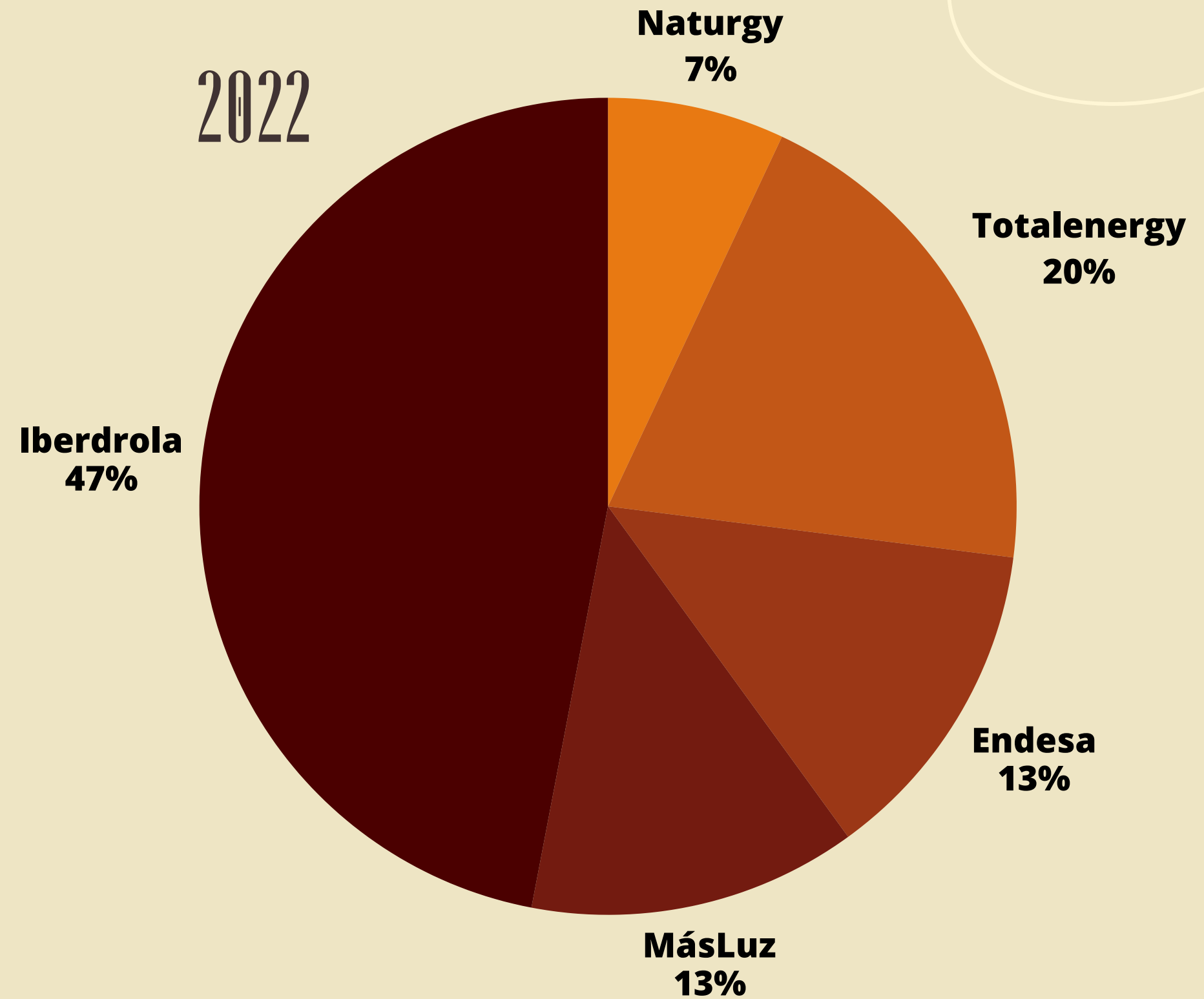
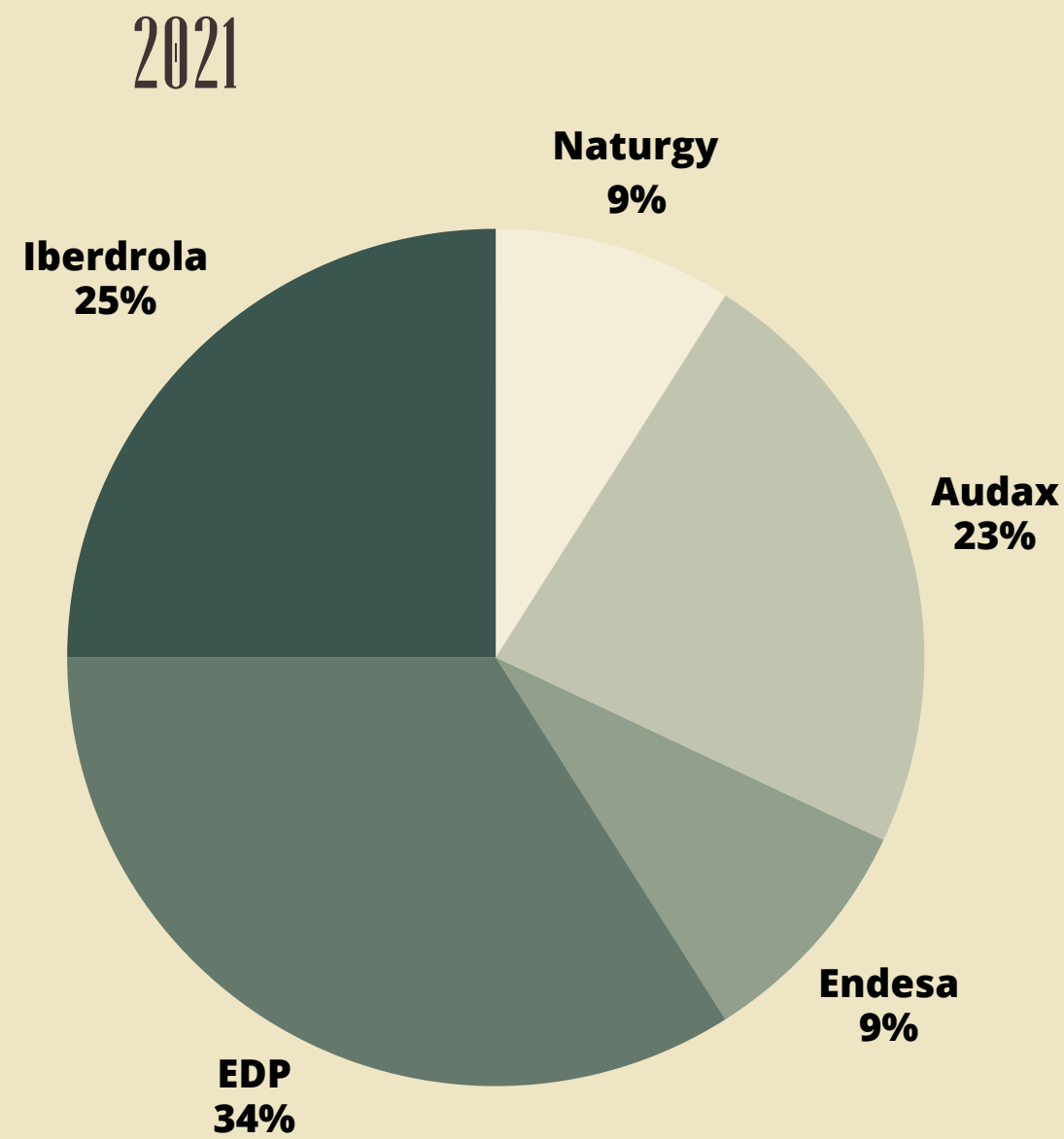


**Reclamaciones  
recibidas por  
servicios básicos**

# Reclamaciones recibidas por telefonía

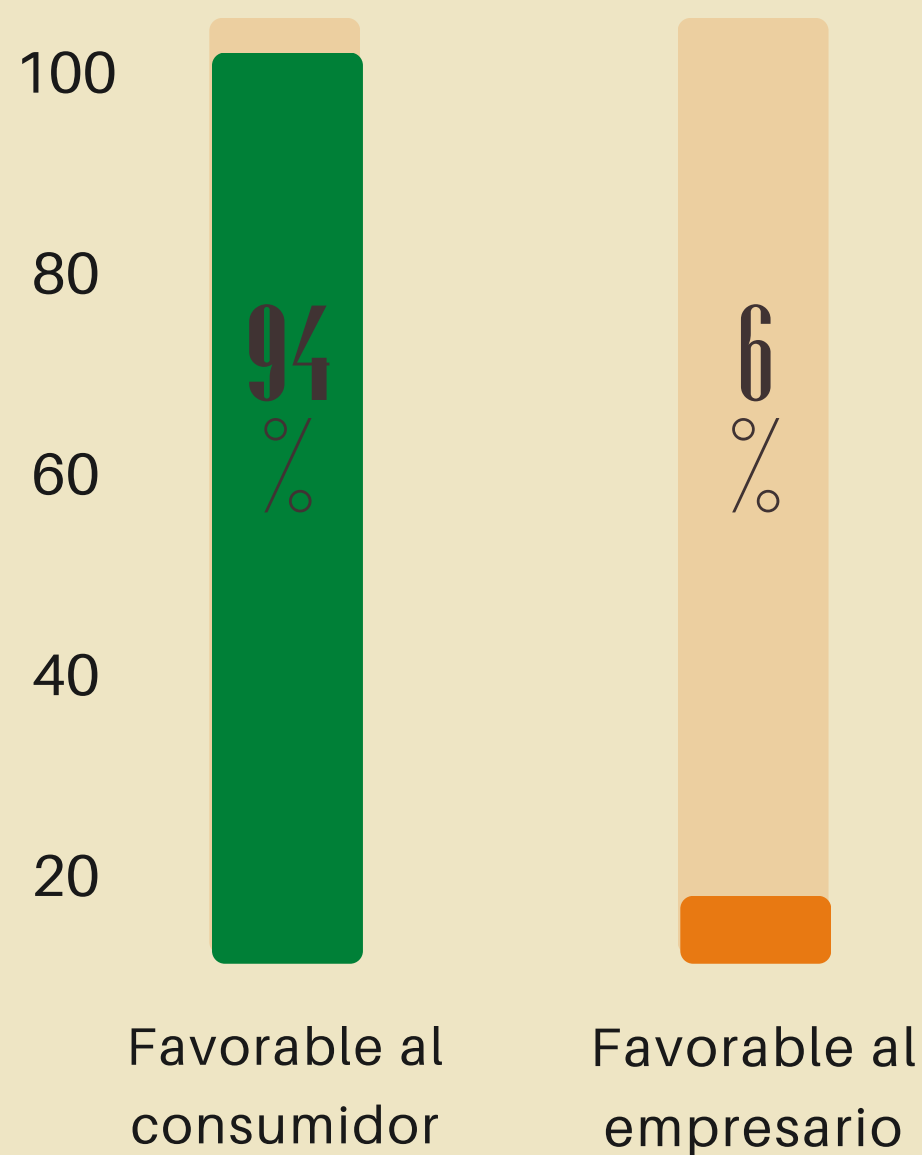


# Reclamaciones recibidas por comercializadoras de energía

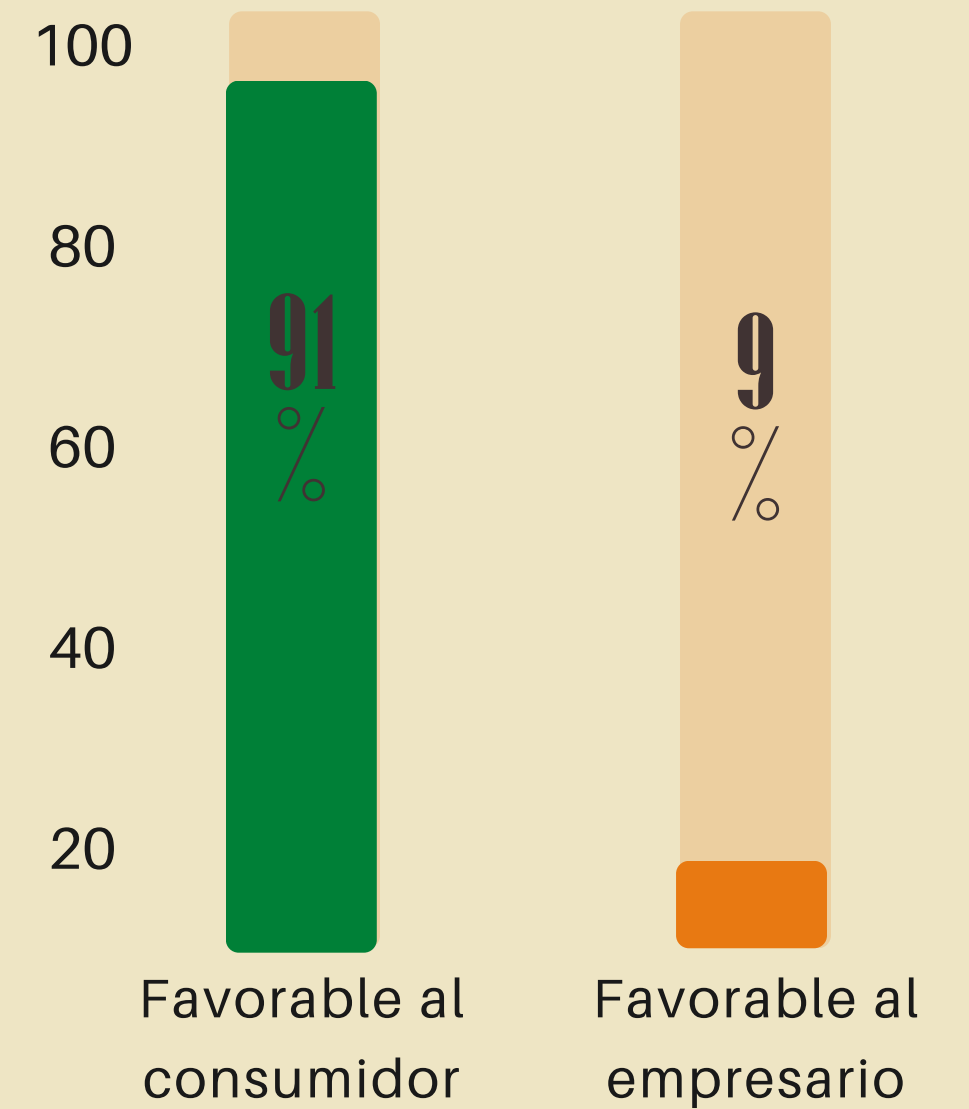


# Resolución reclamaciones de la oficina de atención al consumidor

2021



2022



# Vías de resolución reclamaciones de la oficina de atención al consumidor

2022

20 40 60 80 100

Mediación 92%



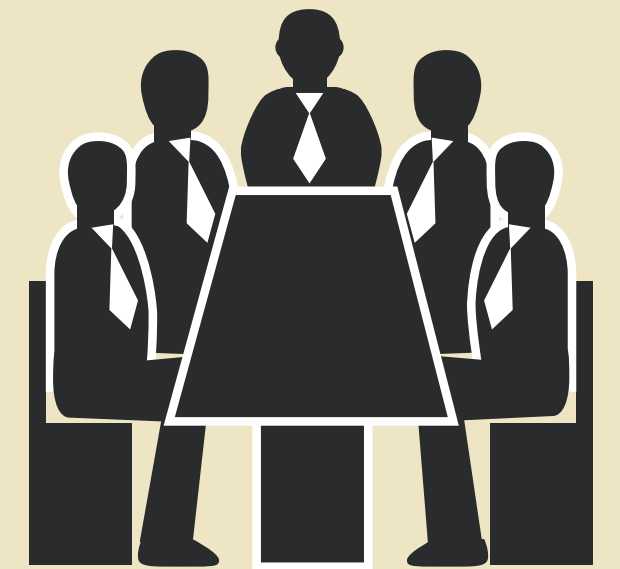
8% Arbitraje



**THADERCONSUMO**

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios

[www.thader.org](http://www.thader.org)



# Participación en las juntas arbitrales

98

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
ARBITRAJES CELEBRADOS 2021

116

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
ARBITRAJES CONVOCADOS 2022

92

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
ARBITRAJES CELEBRADOS 2022

19

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES.  
ARBITRAJES CELEBRADOS 2021

21

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES.  
ARBITRAJES CONVOCADOS 2022

21

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES.  
ARBITRAJES CELEBRADOS 2022



**THADERCONSUMO**

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios

[www.thader.org](http://www.thader.org)

**¡Gracias!**