

# INFORME ESTADÍSTICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2020



Federación de Amas de Casa, Consumidores y  
Usuarios THADERCONSUMO

31 de diciembre de 2020



# Número de consultas recibidas en nuestras oficinas

**CONSULTAS ENERO – DICIEMBRE 2020**

8669

**INCREMENTO RESPECTO A 2019**

21%



# CANAL DE ENTRADA DE LAS CONSULTAS UTILIZADO POR EL CONSUMIDOR

VÍA	2019	2020
Teléfono	45%	50%
Correo electrónico	20%	20%
Presencial	20%	6%
Redes Sociales	3%	2%
Whatsapp	12%	22%



# Número de reclamaciones tramitadas en nuestras oficinas

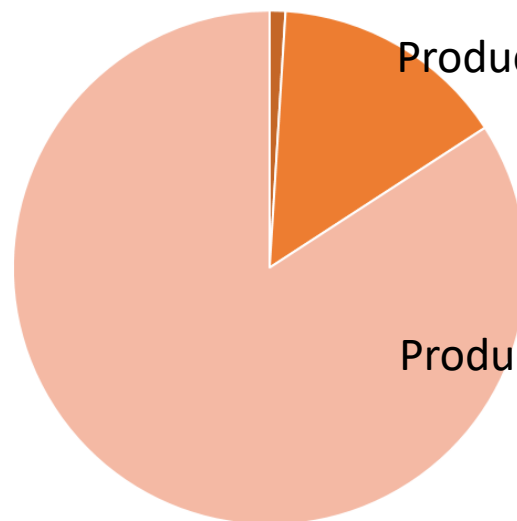
	2019	2020
RECLAMACIONES ENERO – DICIEMBRE	2.574	3114
<b>INCREMENTO RESPECTO 2019</b>	21%	



# RECLAMACIONES POR SECCIONES

	2019	2020
<b>Alimentación</b>	<b>1.4%</b>	<b>1%</b>
<b>Productos y bienes</b>	<b>19.2%</b>	<b>15%</b>
<b>Servicios</b>	<b>79.4%</b>	<b>85%</b>

Alimentación 1%



Productos y bienes 15%

Productos y bienes 85%



# RECLAMACIONES POR SERVICIOS

CONCEPTO	2019	2020
Suministros básicos	54,2%	52,1%
Agencias de viajes	8,1%	20,1%
Servicios financieros	4,8%	2,6%
Gimnasios	4,1%	12,1%
Seguros	0*	0*
Reparación	4,5%	7,5%
Otros	7,3%	5,6%

(\* ) Asesoramos en cuanto a las reclamaciones a seguros, pero éstas tienen que ser dirigidas a la Dirección General de Seguros

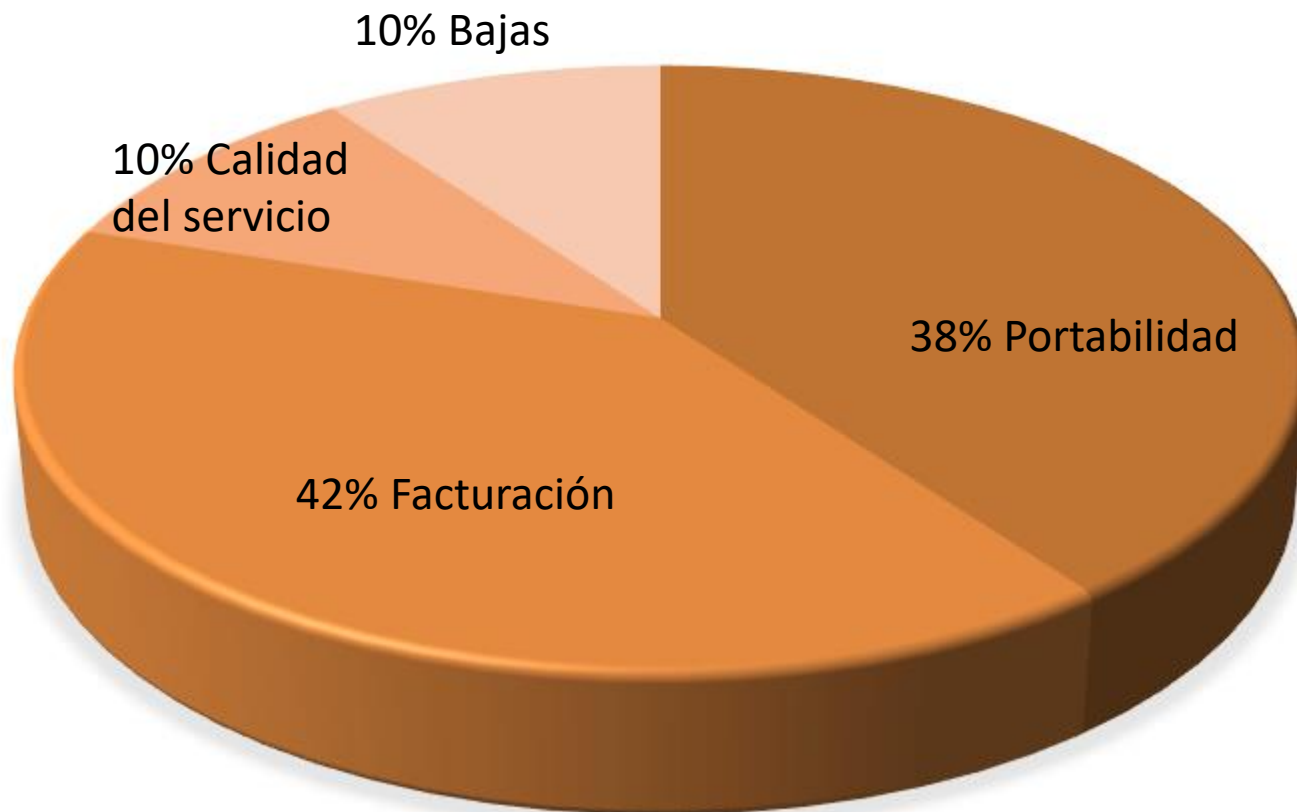


# RECLAMACIONES REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

CONCEPTO	2019	2020
Telefonía	53,5%	58%
Electricidad	36,2%	32%
Gas	7,2%	7%
Agua	3,1%	3%
Gasolinas	0%	0%

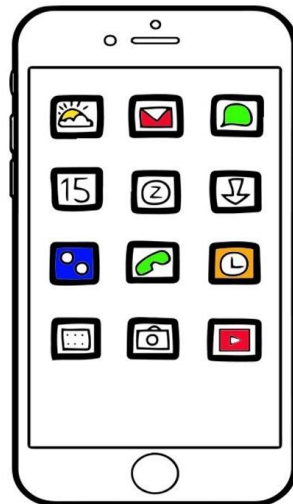


# RECLAMACIONES RECIBIDAS EN MATERIA DE TELEFONÍA

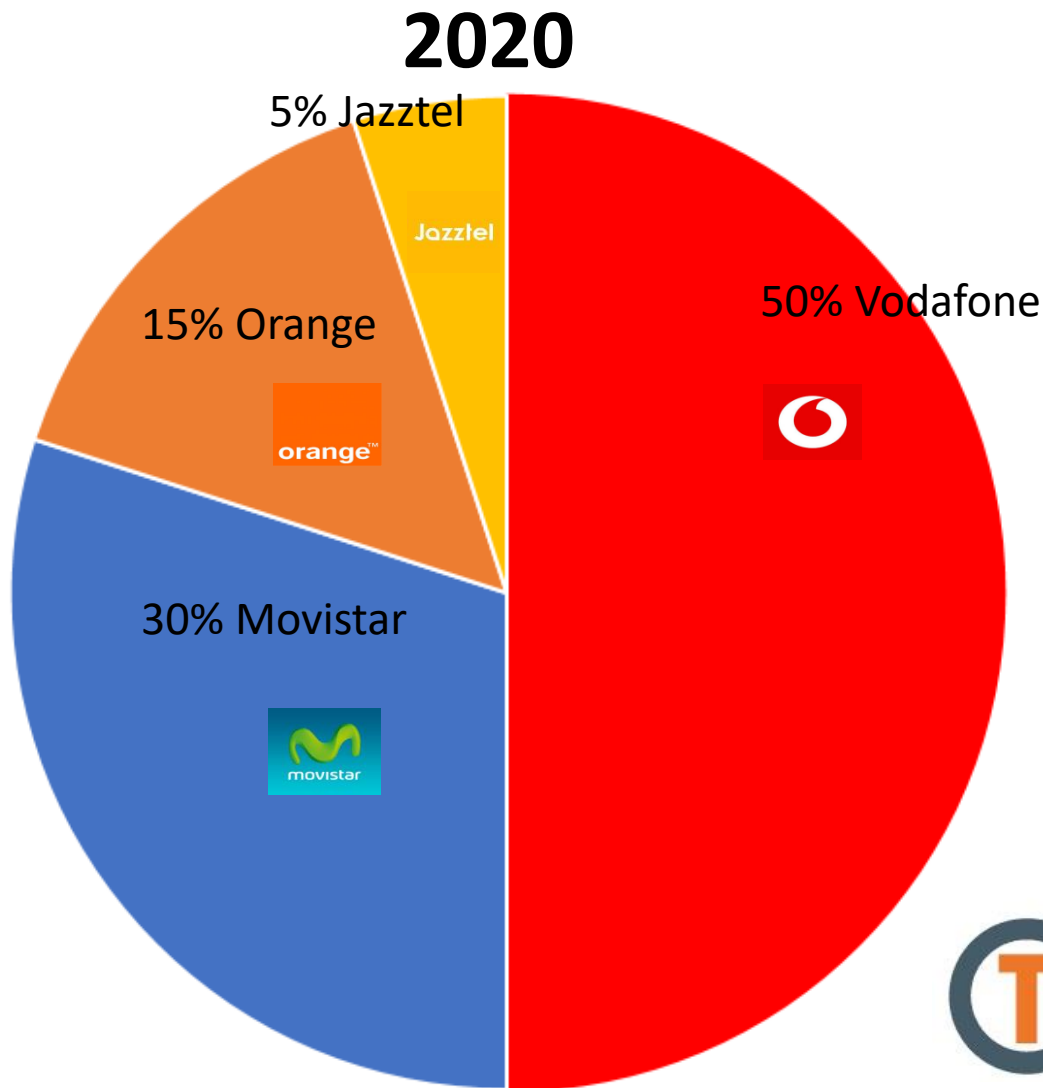
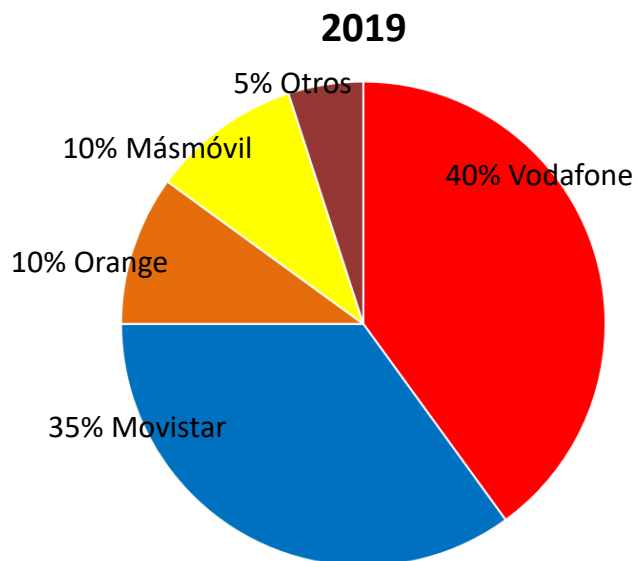


# RECLAMACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE TELEFONÍA

TIPO DE TELEFONÍA	% RECLAMACIONES	
Fija	10%	↓
Móvil	85%	↑
Voz y datos	5%	



# RECLAMACIONES RECIBIDAS POR OPERADORES DE TELEFONÍA

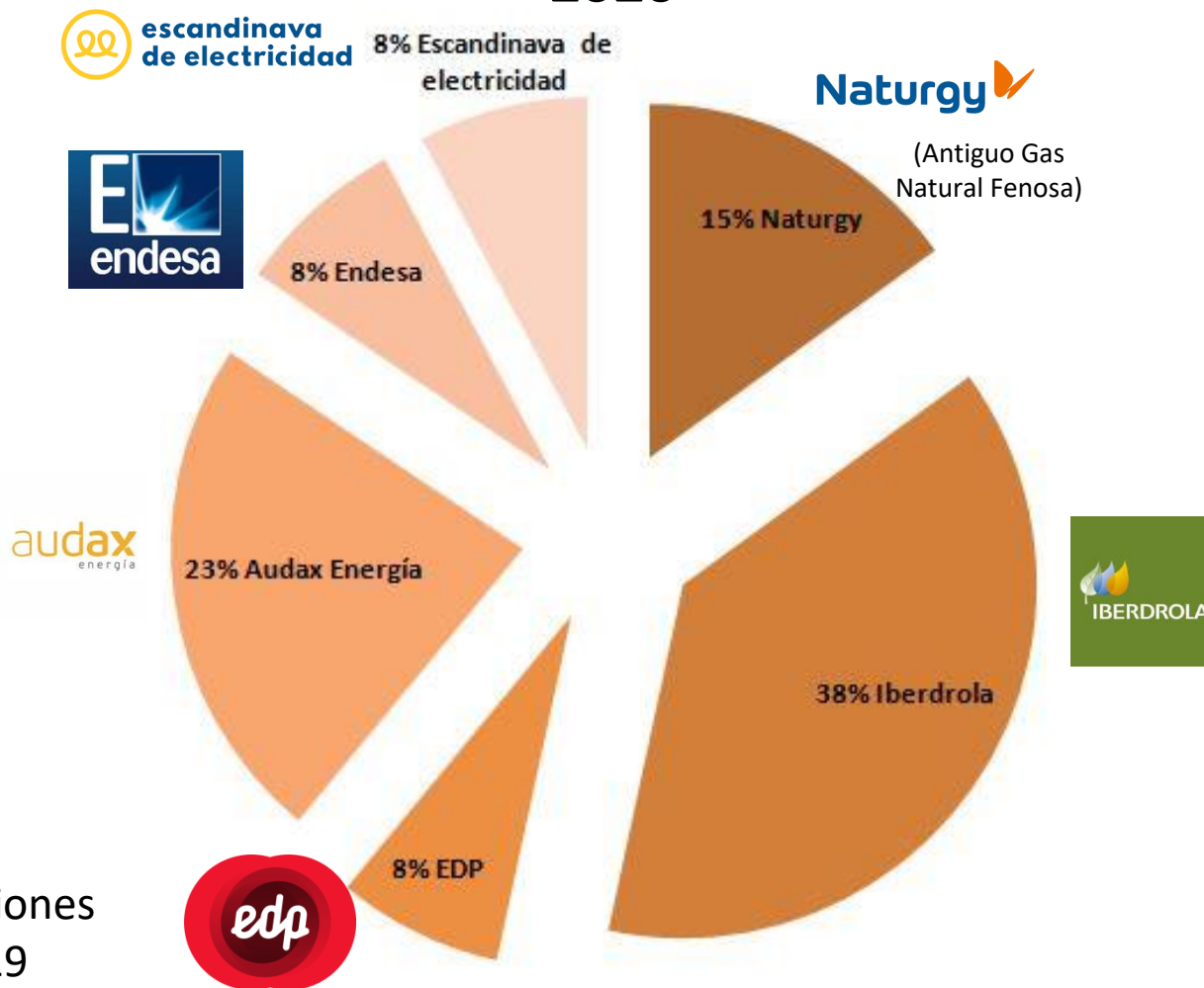


Otros 2019: Jazztel, Pepephone, Simyo, Cableword



# RECLAMACIONES RECIBIDAS EN MATERIA DE ELECTRICIDAD POR COMERCIALIZADORAS

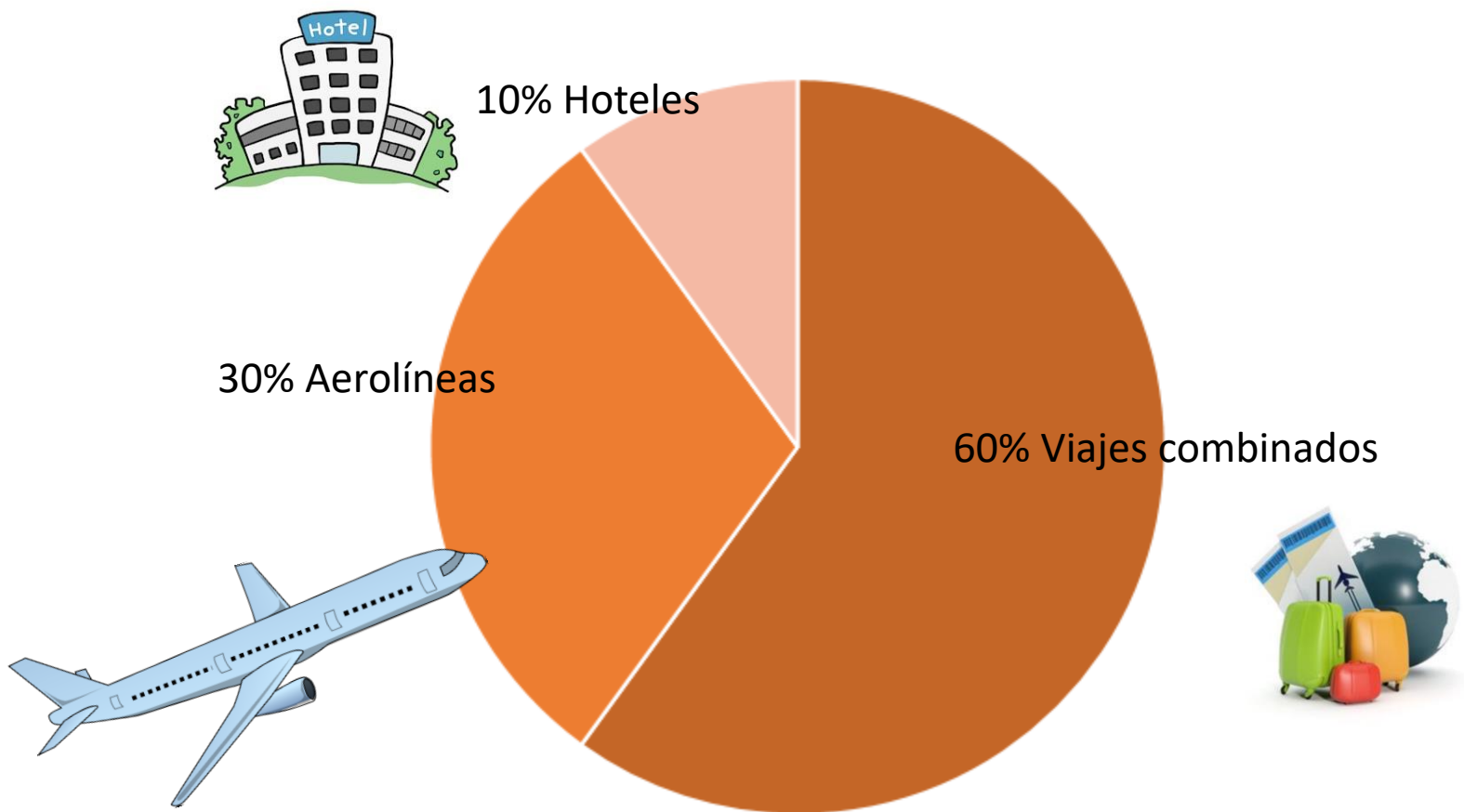
2020



\*No hay variaciones respecto al 2019



# RECLAMACIONES RECIBIDAS EN MATERIA DE VIAJES



# SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR E THADERCONSUMO

	2019	2020
Favorable al consumidor	90%	93%
Favorable al empresario	10%	7%



# VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

**MEDIACIÓN**

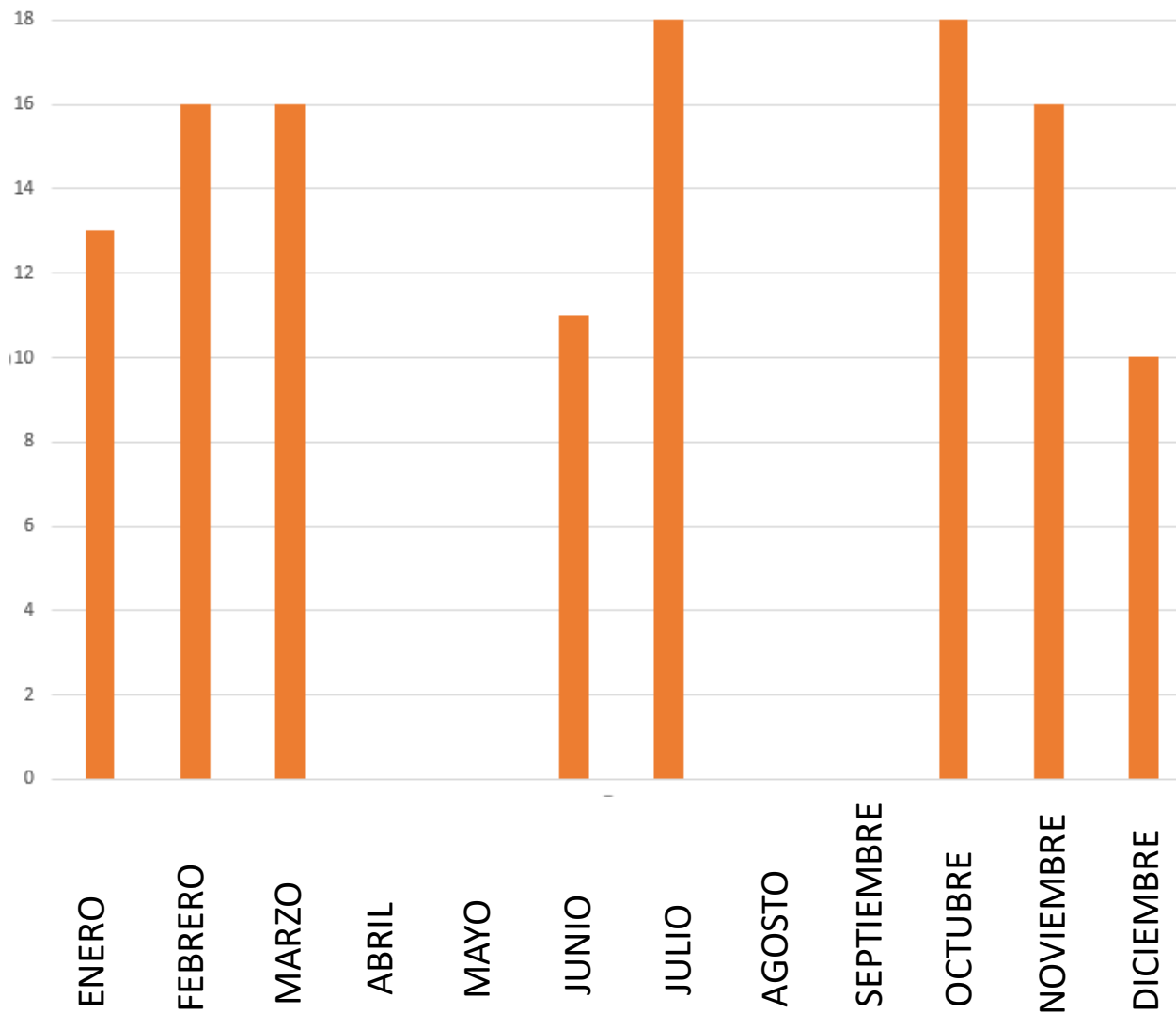
90%

**ARBITRAJE**

10%



# ARBITRAJES EN LOS QUE HA PARTICIPADO ESTA FEDERACIÓN EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA EN 2020



**TOTAL 2019: 155**

**TOTAL 2020: 118**

**Junta Arbitral de  
Transportes: 0**





**C/ Calderón de la Barca, 12 Entlo.B  
30001 Murcia**

**[murcia@thader.org](mailto:murcia@thader.org) – 968 20 32 46**



@federacion.thaderconsumo



@THADERCONSUMO