



# Nota de prensa

Madrid, 24 de febrero de 2021

## Las consultas legales sobre consumo y cancelaciones de viajes crecieron un 600% en 2020

- **La Covid19 hizo que en el periodo posterior al estado de alarma las consultas realizadas por los clientes de AXA al servicio de Protección Jurídica crecieran un 32%.**

La incertidumbre generada por la Covid19 ha hecho que las consultas realizadas por los clientes de AXA al servicio de Asesoramiento Jurídico en todo 2020 sobre cuestiones de consumo y estafas online crecieran un 600%. La cancelación de viajes y eventos, las reclamaciones a compañías aéreas y agencias de viajes, o la devolución de matrículas por el cierre de academias o gimnasios fueron las principales preocupaciones de los clientes en todo el año pasado.

“El carácter excepcional de la situación enfrentó a muchos ciudadanos a una realidad ante la que no sabía cómo actuar ni qué derechos tenían, y el asesoramiento jurídico (incluido en seguros como el de hogar) para saber cómo proceder se hizo muy necesario”, asegura Arturo López-Linares, director de Siniestros de AXA España.

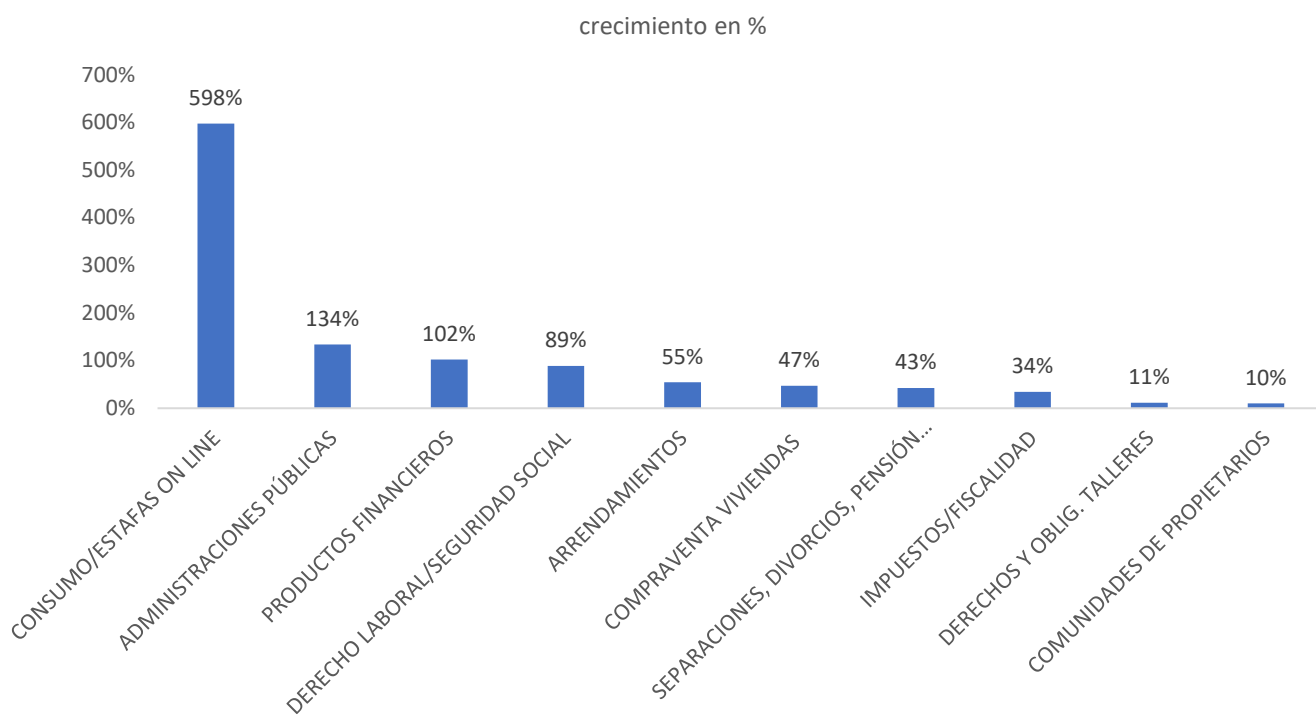
En 2020, en los días posteriores a que el Gobierno decretara el estado de alarma, las consultas totales realizadas por los clientes de AXA al servicio de Asesoramiento Jurídico crecieron un 32% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Otro gran tema de preocupación para los españoles fue el relacionado con la Administración Pública, tales como la paralización de los plazos administrativos, sanciones derivadas del incumplimiento normativo o los cierres perimetrales. Este tipo de dudas resueltas por los servicios jurídicos de AXA aumentaron en todo el año pasado más de un 130%.

Del mismo modo, las consultas sobre productos financieros y situación patrimonial de las familias se duplicaron. La incertidumbre económica que se abrió como consecuencia del parón de actividad hizo que muchos clientes necesitasen aclarar sus dudas sobre su futuro económico y preguntaran sobre rescates de pólizas o la rentabilidad de sus inversiones.

Finalmente, las cuestiones laborales que afectaban a clientes particulares y a autónomos aumentaron el año pasado casi un 90%. ERTES, subsidio por desempleo, bajas incentivadas o exoneración de cuotas de la Seguridad Social por la pandemia acapararon las principales consultas sobre el mercado laboral.

### Principales preocupaciones de los clientes AXA en 2020



#### SOBRE AXA

El Grupo AXA es uno de los grandes grupos aseguradores de España, con un volumen de negocio total de más 2.686 millones en 2019, más de 3 millones de clientes y 5 millones de contratos. La compañía dispone de más de 7.000 puntos de venta repartidos por todo el territorio nacional.

#### MÁS INFORMACIÓN:

##### Relaciones con los Medios:

Gema Rabaneda: 91 538 8603/  
669465054

[gema.rabaneda@axa.es](mailto:gema.rabaneda@axa.es)

Juan Jiménez: 91 538 87 36//  
625042118

[juan.jimenez@axa.es](mailto:juan.jimenez@axa.es)

Patricia García: 91 349 0169/  
652812527

[Patricia.garcia@axa.es](mailto:Patricia.garcia@axa.es)