

Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a 10 eur

Escrito por ADICAE Centrales - 10/11/2014 10:06

Un informe de ADICAE basado en las atenciones presenciales que viene llevando a cabo en sus sedes de toda España confirma el enorme esfuerzo que supone para los consumidores tener que emprender reclamaciones contra entidades financieras y empresas. Tanto es así, que si los importes son muy bajos, desisten de hacerlo.

ADICAE reclama una reforma eficaz y global en los sistemas de reclamación extrajudicial, porque los actuales procedimientos son absolutamente desmotivantes para el consumidor. Un informe de la asociación basado en las atenciones diarias presenciales que realiza en sus sedes confirma que el 70% de los consumidores desiste de elevar reclamaciones ante bancos, telefónicas o eléctricas cuando el importe en conflicto es inferior a diez euros. Comisiones bancarias y tarificaciones o facturaciones poco transparentes entran dentro de estos abusos que en la mayor parte de las ocasiones son poco o nada reclamados.

Y de entre los que sí se atreven a comenzar un proceso de reclamación, un porcentaje también elevado se queda simplemente en elevar la queja ante el servicio de Atención al Cliente de la compañía. Un 64% de los reclamantes que obtuvieron respuesta negativa por parte de estos organismos desistieron de continuar con su reclamación. Plazos excesivos, hasta de más de seis meses, trámites burocráticos farragosos y la falta de medios, recursos y voluntad por parte de los organismos reguladores desmovilizan la intención reivindicativa de la mayoría de los consumidores en España.

Aún así, el número de reclamaciones presentadas en la CNMV se multiplica por 20 desde 2011, y los expedientes del Banco de España se duplican en apenas un año; son cifras que expresan la necesidad de un debate en profundidad sobre los sistemas de reclamación y resolución de conflictos existentes en el ámbito financiero. Resulta imprescindible reforzar y dotar de medios e independencia a los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, fundamentalmente mediaciones y arbitrajes, pues son herramientas que pueden servir para la defensa de los derechos de los consumidores.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/11/06/un-70-de-los-consumidores-desisten-de-reclamar-por-importes-inferiores-a-diez-euros/>

Re: Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a 10 eur

Escrito por Mario_García - 04/12/2014 10:27

Yo creo que hay mucha gente que no reclama por no perder tiempo.

Muchas veces las tiendas online te ponen pegas a la hora de hacer una devolución o un cambio para que al final no lo hagas, y al ser cantidades de dinero "pequeñas", los consumidores "pasamos" de reclamar nuestros derechos.

Yo tengo una empresa de comercio online, y creo que es un error el poner pegas a los clientes, ya que significará perder al cliente para próximas compras.

Desde mi empresa facilitamos la devolución de los productos o el cambio por otros, en menos de 24 horas, con esto conseguimos que los clientes estén satisfechos con nosotros y...cuando vayan a realizar otra compra, lo vuelvan a hacer con nosotros.

Solo hay que ver, en las tiendas físicas, como la gente compra sin pensarlo en sitios donde tienen un mes para devolver el producto comprado; creo que da mucha seguridad a la gente

=====

Re: Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a 10 eur

Escrito por Iarpeiro - 04/12/2014 20:34

No solo perder tiempo, sino dinero, ya que para reclamar la burocracia suele funcionar de maravilla, que si fotocopias, que si burofax, que si desplazamientos a organismos, etc. y ya no hablemos si necesitas soporte jurídico.

Hay reclamaciones ,que lamentablemente, no es rentable ni hacerlas, tal y como está montado el sistema.

=====

Re: Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a 10 eur

Escrito por Gil - 05/12/2014 17:05

Mario_García escribió:

Yo creo que hay mucha gente que no reclama por no perder tiempo.

Muchas veces las tiendas online te ponen pegas a la hora de hacer una devolución o un cambio para que al final no lo hagas, y al ser cantidades de dinero "pequeñas", los consumidores "pasamos" de reclamar nuestros derechos.

Yo tengo una empresa de comercio online, y creo que es un error el poner pegas a los clientes, ya que significará perder al cliente para próximas compras.

Desde mi empresa facilitamos la devolución de los productos o el cambio por otros, en menos de 24 horas, con esto conseguimos que los clientes estén satisfechos con nosotros y...cuando vayan a realizar otra compra, lo vuelvan a hacer con nosotros.

Solo hay que ver, en las tiendas físicas, como la gente compra sin pensarlo en sitios donde tienen un mes para devolver el producto comprado; creo que da mucha seguridad a la gente

Efectivamente, tienes toda la razón, yo he reclamado a una tienda online la semana pasada y ya me han devuelto el dinero, no quieren problemas y menos cuando el cliente tiene la razón.

=====