

Conoce las vías extrajudiciales de reclamación

Escrito por ADICAE Centrales - 11/08/2014 09:48

ADICAE, con la colaboración de la Agencia Española de Consumo, Seguridad, Alimentación y Nutrición (AECOSAN), comienza un nuevo proyecto titulado 'Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general'. Un proyecto orientado a analizar la situación actual de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, realizar propuestas de mejora e informar a los consumidores sobre las vías y sistemas para hacer valer sus derechos y actuar como consumidores activos y críticos.

En la situación actual de crisis financiera, los problemas con las entidades y las empresas de consumo han ido en aumento. Atendiendo a las cifras, el sector de las telecomunicaciones y el de la energía son los que más reclamaciones presentan por parte de los consumidores. En el ámbito financiero, las reclamaciones al Banco de España han aumentado un 250% en 10 años y en la CNMV se recibieron 5 veces quejas en el último año comparándolo con los datos de 2012. A pesar de estos datos, tan sólo un 20% de las reclamaciones son favorables a los clientes. A pesar de que la legislación española garantiza la resolución extrajudicial de conflictos, ninguna de las medidas adoptadas hasta el momento ha sido lo suficientemente útil para garantizar el acceso de los consumidores a estos mecanismos, además de que la gran parte de los consumidores desconocen las vías de reclamación extrajudiciales.

Por tanto, los destinatarios de este proyecto son todos los consumidores que a lo largo de su vida han tenido o son susceptibles de tener un conflicto de consumo con una entidad financiera o empresa de servicios de interés general. Para esta tarea se crea el blog Reclama tus derechos, donde se colgarán todas las actividades, materiales, estudios, noticias y novedades que tengan que ver con la resolución extrajudicial de conflictos, además de ser una importante herramienta de información en la que el consumidor podrá encontrar modelos de reclamación y un directorio con los principales organismos de resolución de conflictos. Todo ello para cumplir el objetivo final de crear un nuevo modelo de consumidor crítico y reivindicativo, pero también formado y responsable, que conozca las vías de reclamación y las ejerza para defender sus derechos.

Más información aquí:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/07/17/adicae-lanza-un-proyecto-para-informar-a-los-consumidores-sobre-las-vias-extrajudiciales-de-reclamacion/>

=====