

Los consumidores españoles reclaman poco y no conocen sus derechos

Escrito por ADICAE Centrales - 01/09/2014 11:59

Será parte de la propia personalidad de los españoles, pero es un grave problema: muchos consumidores no reclaman cuando tiene algún problema con una empresa, ya sea de gas, telecomunicaciones, financiera o de transporte. Además, existe un acusado desinterés por informarse de los cauces para llevar a cabo las quejas, lo que provoca pequeñas pero continuas pérdidas de dinero que afectan directamente a nuestro bolsillo. La situación puede ser todavía más acentuadas en casos de sobreendeudamiento.

Pero toda esta desidia es debida más bien por mentalidad. La gente es reticente a reclamar por motivos culturales, de hábitos y de falta de información. La sociedad necesita una mejor preparación en cuanto al conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, sólo así se podrá acabar con los abusos de muchas empresas.

Aunque las quejas van aumentando con el paso del tiempo, muchas veces no se reclama porque se trata de cantidades pequeñas y porque puede tardarse bastante tiempo en obtener la indemnización. Además, del largo mareo que suelen provocar las empresas para obtener una respuesta clara a la reclamación. Así pues no es extraño que los consumidores empiecen un proceso de reclamación y no lo finalicen.

También es un grave problema el hecho de que los reguladores del sector suelen mirar a otro lado. Por mucha información con la que contemos, si luego no existe una protección, de poca servirá.

Según los datos de 2013 de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), el Consejo de Consumidores y Usuarios atendió un total de 1.249.737 de reclamaciones y consultas: los servicios financieros fueron los que más quejas tuvieron (27%) seguido de la telefonía (13,7%), la publicidad (8,15%) y el transporte público (5,37%).

Así que en caso de que usted quiera reclamar y no sepa cómo hacerlo, no se eche para atrás y acuda a una asociación de consumidores, como ADICAE, para que le aconsejen. Para cuantías inferiores a 2.000 euros no hace falta ni abogado ni procurador, y es algo que la mayoría de los consumidores desconocen. El arbitraje es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos de consumo que puede ser una opción ideal en muchos casos: es rápido y gratuito.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-activos/2014/08/28/un-grave-problema-de-los-consumidores-espanoles-reclaman-poco-y-no-conocen-sus-derechos/>

=====