



Con el ruego de su difusión, adjuntamos

## COMUNICADO DE PRENSA

Madrid, 26 de noviembre de 2013

# La atención al cliente y los fraudes en internet centran la cuarta edición de la campaña “NO CLAMES, RECLAMA”

- La Asociación General de Consumidores (ASGECO CONFEDERACIÓN) y la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) han presentado esta mañana la cuarta edición de su campaña “NO CLAMES, RECLAMA”, destinada a potenciar las reclamaciones entre los consumidores y usuarios y promover una actitud más activa en los consumidores con la finalidad de que luchen por sus intereses a través de las reclamaciones.
- **El acto**, ha contado con la presencia de Dña. Milagros Yagüe Maricalva, Subdirectora General de Arbitraje, Normativa y Asociacionismo de Consumo del INC, así como de la Presidenta de ASGECO CONFEDERACIÓN, Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra, y del Presidente de CECU, D. Fernando Móner Romero.
- En esta edición de 2013 se ofrece información y vías de reclamación en **dos sectores bastante problemáticos: los servicios de atención al cliente** (valorados por los consumidores con una nota de 3,6 sobre 10) y **los fraudes y delitos informáticos** (la mitad de los internautas ha sufrido algún tipo de intento de fraude).
- D. Fernando Móner ha descrito **las prácticas desleales y los problemas** más habituales que aparecen en los servicios de atención al cliente de los principales servicios (telecomunicaciones, viajes, energía y seguros), recordando lo mal valorados que están por los consumidores y reiterando la necesidad de una regulación más específica en este ámbito. Asimismo, ha hecho especial hincapié en **la información como base fundamental** para evitar problemas, exigiéndola previamente, estudiándola con detenimiento y guardándola como base para reclamar su cumplimiento.

- Por su parte, Dña Ana Isabel Ceballo Sierra, ha centrado su intervención en los fraudes y delitos informáticos, ofreciendo **cifras destacadas sobre la magnitud del problema** y alertando sobre los principales tipos de fraudes, entre los que se encuentran algunos tan habituales como el **phishing, ofertas falsas de trabajo o estafas en diversos tipos de compras**. La Presidenta de ASGECO ha detallado también los elementos más comunes de estas situaciones, así como consejos para evitar ser víctima de una de estas estafas y, en caso de serlo, sobre cómo denunciar, recordando siempre que *“no reclamamos solo para nosotros, pero somos todos los consumidores los que nos aprovechemos de su denuncia”*. Resaltó por fin el eslogan de la campaña en 2013 *“Reclama, ganamos todos”*.
- Toda esta información, además de en los **40.000 folletos** que se han editado este año, estará también disponible a través de la **web de la campaña ([www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org))**, en la que se incluyen datos de los 12 sectores tratados hasta la fecha, y de la **aplicación para smartphones “RECLAMA”**, disponible para dispositivos iOS y Android. Asimismo, se seguirá en contacto con los consumidores a través de las redes sociales en las que está presente la campaña: **Facebook, Twitter, Tuenti y YouTube**.
- Recordamos que desde que se inició la campaña en 2010, más de **65.000 usuarios** han pasado por la web del proyecto, se han editado **60.000 guías informativas**, se han realizado diversos **spots informativos**, que han llegado a anunciarse en televisión con más de 145 millones de impactos efectivos y alrededor de **2.000 usuarios** de teléfonos inteligentes se han descargado la aplicación “RECLAMA”.



**Prensa ASGECO CONFEDERACIÓN**  
Jean-Bernard Audureau  
914 035 078  
685 488 532  
[prensa@asgeco.org](mailto:prensa@asgeco.org)

**Prensa CECU**  
David Hurtado  
963 521 197  
657 504 712  
[david.hurtado@cecu.es](mailto:david.hurtado@cecu.es)