

¿Cómo reclamas?



¿Has reclamado en el último año?

- a. Sí.
- b. No.
- c. No he reclamado nunca.

Tras la respuesta de la entidad, ¿qué hiciste?

- a. No obtuve respuesta y no continué con la reclamación.
- b. Mi reclamación fue denegada y no continué reclamando.
- c. Obtuve una respuesta negativa –o ninguna– y seguí con mi reclamación.

¿Reclamaste ante los juzgados?

- a. Sí.
- b. No, se resolvió antes.
- c. No, es demasiado caro en relación a lo reclamado.

Si tu respuesta ha sido que no has reclamado en el último año; que tras haber sido denegada tu reclamación, o ni siquiera haber obtenido respuesta, no continuaste reclamando; o, que no acudiste al juzgado por el elevado coste que supone una demanda, te interesa continuar leyendo.

Muchas son las razones que esgrimimos para no reclamar: falta de tiempo, la reclamación es por cantidades pequeñas, el procedimiento es largo y complejo, no sirve para nada o no sabemos cómo hacerlo. A esto añadimos que **el procedimiento de reclamación no es nada amable con el consumidor**, razón por la que este muchas veces acaba desistiendo.

El procedimiento puede llegar a ser largo y complejo, prolongándose incluso más de seis meses, y provoca, en la mayoría de las ocasiones, estrés, ansiedad, tensión y malestar, cuando no grave perjuicio económico. **Tampoco las entidades lo favorecen, a pesar de que es su obligación.** No atienden debidamente las reclamaciones, no informan sobre cómo reclamar y, casi por defecto, deniegan nuestras pretensiones.

Pero a pesar de lo anterior, **desde CECU queremos transmitir que la mayoría de las reclamaciones son viables**, solo hace falta saber cuáles son tus derechos, cómo reclamar y donde dirigirnos. Obviamente esto no es tampoco fácil, por eso cuentas con las asociaciones de consumidores.

¿Conoces la AEPD, la AESA, la OAUT, el BDE, la CNMV, la DGSFP, el CEC, el arbitraje de consumo o el de transportes? Son organismos a los que puedes acudir, en función del sector (telecomunicaciones, banca, energía...), cuando tu reclamación ha sido desestimada.

¿Sabías que si tu reclamación no supera 2.000€ no necesitarás abogado ni procurador para interponer una demanda? **Conocer nuestros derechos, saber cómo reclamarlos y ante quién incrementa enormemente nuestras posibilidades de éxito** frente a las prácticas abusivas de algunas empresas o la vulneración de nuestros derechos y evitará las situaciones desagradables frente al operador al que estás reclamando. Además, esto redundará en unas mejores prácticas por parte de las empresas reclamadas, ya sea por las posibles sanciones o por la mala publicidad.

Toda esta información puedes encontrarla en tu asociación de consumidores, en sus páginas web, en sus publicaciones o en sus oficinas, donde te atenderán técnicos expertos en consumo. **No permitas que se vulneren tus derechos.**