15 de marzo: Día Mundial del Consumidor

Consumidor: tienes derecho a reclamar, incluidas las compras online

- Reclamando, el consumidor o usuario consigue que una empresa cese en sus actuaciones ilícitas y/o ser compensado por una mala atención.
- Las compras online también son reclamables. Dependiendo de la sede de la empresa vendedora, la reclamación será más o menos difícil.
- reclamador.es defiende los derechos de los consumidores en problemas con las aerolíneas y las entidades bancarias, entre otros.

Madrid, 15 de marzo de 2019. Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, hoy 15 de marzo, reclamador.es explica en qué consiste una reclamación en consumo y su importancia para una mayor protección de los derechos fundamentales que asisten a los usuarios en todo el mundo. Derechos como acceder a productos y servicios de calidad, derecho a recibir información veraz y derecho a compensaciones económicas que están recogidos en el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios y que una gran mayoría de las veces se ven vulnerados por las prácticas desleales del mercado y los abusos de las compañías.

En ese sentido, la compañía online de servicios legales ha gestionado un total de 266.000 reclamaciones desde 2012, fundamentalmente aéreas y bancarias, dos de los sectores donde se producen más injusticias en nuestro país junto con las telecomunicaciones y aseguradoras. Así se desprende de [un estudio](#) realizado recientemente por reclamador.es en colaboración con *Adhara Marketing Tools*.

¿En qué consiste una reclamación en consumo?

Sirve para reclamar aquellos intereses del consumidor que hayan podido verse vulnerados o efectuar una reclamación referente a una empresa que está infringiendo la normativa vigente en materia de consumo. Respecto al hecho de reclamar, explican desde reclamador.es, este debe ser entendido como una solicitud por parte del consumidor con la intención de resarcir, reparar o restituir un daño o un bien.

Hay que tener en cuenta que todos los establecimientos están obligados a tener hojas de reclamación a disposición de los clientes. Estas hojas tienen que cumplimentarse por el consumidor y el establecimiento o empresa y el consumidor ha de presentar dos ejemplares sellados o firmados ante las oficinas de consumo de la localidad o comunidad autónoma.

Qué se consigue con la reclamación

Con la reclamación se abre un procedimiento de comprobación y sanción, en su caso, del establecimiento o empresa. Normalmente, con ese procedimiento se suele resarcir al consumidor, pero no siempre es así, puesto que no es obligatorio.

Ahora bien, si lo que se pretende es la devolución del dinero de una compra o servicio o reparen los daños, o incluso cancelar un contrato con una operadora de telefonía, hay que acudir al sistema arbitral de consumo que se tramita desde las Juntas Arbitrales de Consumo de los ayuntamientos y de las comunidades autónomas, según la competencia.

Se trata de un procedimiento muy sencillo, gratuito y antiformalista, donde el consumidor cumplimenta la solicitud, aporta toda la documentación en la que se basa y asiste después a una vista con la empresa (si acude, que no es obligatorio) tras la que se dicta un laudo con la misma validez que una Sentencia para las dos partes (consumidor y empresa) y que es firme desde el momento en que se notifica y puede ejecutarse en caso de no cumplirse por parte de la empresa.

Hay que tener en cuenta que el arbitraje es voluntario para las empresas, explican desde reclamador.es, por lo que pueden no someterse al mismo cuando son citadas. En este caso, o en aquellas materias excluidas de este procedimiento (por ejemplo, las reclamaciones contra los bancos), la solución es acudir a los tribunales mediante demanda. No se puede simultanear un procedimiento u otro, porque ambos son excluyentes, al tener los mismos efectos.

Consumidor online: las compras en Internet también se pueden reclamar

Ante una reclamación por compra online, explica reclamador.es, lo más importante a determinar es el vendedor y la sede de este. Así, explican en la compañía de servicios legales online, si la compra online es en establecimientos con sede en España, lo aconsejable para reclamar cualquier problema es, en primer lugar, enviar un escrito a la dirección que debe aparecer obligatoriamente en la web.

Si esa respuesta no convence al consumidor, las formas de reclamación son las ya explicadas.

Dependiendo del problema, y siempre que se trate de una empresa con sede en España, el consumidor podría iniciar también la vía judicial para proteger sus derechos.

Por otro lado, si se realiza una compra en una página web con sede en uno de los países miembros de la UE, como usuario, este puede reclamar en la plataforma ODR del Centro Europeo del Consumidor.

reclamador.es

Por último, recuerda reclamador.es, si la compra se realiza a una página web no perteneciente a la Unión Europea o España, por ejemplo, en China o Estados Unidos, ante un problema, el consumidor deberá dirigir su reclamación a los organismos competentes de ese país o iniciar la reclamación judicial en dicho Estado. Por esto, la reclamación es más lenta y costosa.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una compañía online de servicios legales creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas y la Administración de manera sencilla y transparente. Con 56.000 casos resueltos y 36 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo *No Win, No Fee*, es decir, solo cobra si gana. La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 266.000 reclamaciones con 170 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España.

Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). reclamador.es se encuentra entre las 250 empresas que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (Europe's Fastest Growing Companies 2019), del diario Financial Times elaborado junto a Statista. La compañía se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de compañías europeas. Desde 2018 es miembro fundador de APRA y también forma parte del capítulo español de [European Legal Tech Assosiation \(ELTA\)](http://European Legal Tech Assosiation (ELTA)). reclamador.es ganó el concurso de startups Seedrocket 2012 cuando inició su actividad.

Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño / Flavia Bertolini

comunicacion@reclamador.es

<https://www.reclamador.es/prensa/>

917 374 699 / 633 120 224