

RECLAMAR Y DEFENDER COLECTIVAMENTE *LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES*

Es un reto que todos los consumidores, especialmente los jóvenes, debemos proponernos. Todos somos consumidores pero seguimos siendo la parte débil en las relaciones de consumo.

Individualmente podemos adoptar una actitud crítica y reclamar ante los abusos de los que hayamos sido víctimas pero la vía colectiva es la que puede tener unos resultados realmente eficaces.

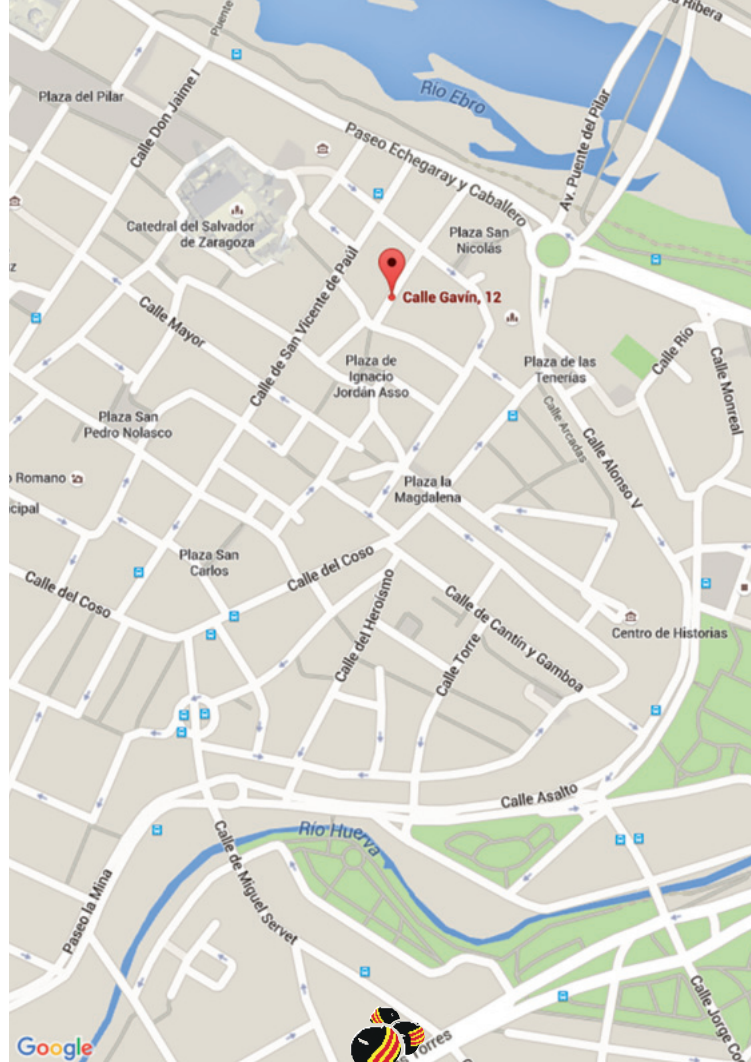
Las Asociaciones de Consumidores, el medio necesario

Las Asociaciones, como AICAR-ADICAE, deben ser el medio para conseguir el fin que nos proponemos todos los consumidores. Agrupados en torno a estas es como podemos cambiar el actual sistema y conseguir los cambios necesarios en las empresas y en los organismos de control de estas.

Participar activamente en la defensa de los consumidores puede marcar un antes y un después en el sistema consumista actual que sólo protege los intereses de los bancos y las grandes empresas.

Los avances en la protección del consumidor son mucho más lentos que la evolución de las malas prácticas de las empresas y los fraudes y estafas en la red.

Por ello, no debemos conformarnos con reclamar pasivamente de forma individual y esperar ver resarcido nuestro caso concreto, debemos solidarizarnos con el resto de consumidores y buscar soluciones generalizadas y reales.



AICAR ADICAE

C/ Gavín, 12, local - 50001 - Zaragoza
976 39 00 60 / aicar.aragon@adicae.net

ACTIVA TUS DERECHOS CON AICAR-ADICAE



<http://aicar.adicae.net>

D.L.: Z-1719-2016



 **AICAR ADICAE**
aicar.adicae.net

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO

LOS JÓVENES; EL FUTURO DEL MOVIMIENTO CONSUMERISTA

Las últimas décadas han venido marcadas por continuos fraudes a los consumidores cometidos por los bancos y las grandes empresas. Los jóvenes tenemos la responsabilidad de cambiar esta realidad y luchar por que los derechos de los consumidores se garanticen y sean respetados en el futuro.

En la actualidad, la proliferación de los nuevos medios de pago y la modernización de las tecnologías está suponiendo que los consumidores estén más expuestos al riesgo y tengan más dificultad en encontrar las herramientas necesarias para poder reclamar y defender sus derechos vulnerados.



Si los mecanismos de reclamación hasta ahora son complicados lo van a ser aún más con la cada vez mayor globalización del consumo y con la aparición de nuevas tecnologías, aplicaciones y plataformas comerciales.

Entre todos, actuando de forma responsable, colectiva y organizada debemos reivindicar soluciones y medidas de protección que permitan hacer vales los derechos de todos los consumidores y controlen, y sancionen adecuadamente, las malas prácticas de las empresas.

Desde AICAR-ADICAE queremos implicar a los jóvenes en su defensa y en la lucha por un colectivo de consumidores fuerte y capaz de ser decisivo en el futuro.

EXIJE TUS DERECHOS EN LAS COMPRAS ON-LINE:

- No contrates a menos que dispongas de toda la información previa.
- Asegurate que al contratar lo haces con una empresa y que en la web aparecen de forma clara los datos de contacto de la misma, por si tuvieses algún problema.
- Compra siempre en sitios seguros: asegúrate que la web contiene las letras https:// (la "s" final indica la seguridad del sitio).
- Guarda siempre la documentación, mails, facturas...
- No facilites nunca tus contraseñas.

Si tras contratar, tienes algún problema RECLAMA!

- 1º Por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la empresa.
- 2º Si un mes (dos meses en bancos y seguros) no tienes respuesta o no te dan la razón:
 - A - Empresas con sede en España: reclama ante los órganos supervisores
 - BANCA: Banco de España o Comisión Nacional del Mercado de Valores
 - SEGUROS: Dirección General de Seguros
 - TELECOMUNICACIONES: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones o Arbitraje de Consumo.
 - LUZ y GAS: Direcciones Generales de Energía de las CCAA
 - TRANSPORTES Y VIAJES: Juntas Arbitrales de Transporte o AESA
 - COMPRAS EN GENERAL: Direcciones Generales de Consumo de las CCAA o Arbitraje de consumo.
 - B - Empresas con sede en otros país europeo: puedes realizar una mediación a través del Centro Europeo del Consumidor <http://www.cec.consumo-inc.es/> con otras entidades y cambiar de banco si hace falta.

EVITA RIESGOS EN EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO

Contra-reembolso: es muy seguro, ya que hasta que no se recibe el bien o servicio no se efectúa el pago. El problema es que cada vez son menos las empresas que ofrecen esta posibilidad

Transferencia bancaria: es un medio seguro pero en caso de fraude será casi imposible recuperar el dinero por lo que sólo utilizaremos este medio si estamos seguros de la empresa en la que compramos

Tarjeta de Crédito: siempre y cuando confiemos plenamente en la web en la que vamos a introducir los datos. Las más seguras son las que llevan integrado un sistema TPV de autenticación por parte de las entidades bancarias.

Paypal: será la plataforma la única que dispondrá de nuestros datos, es una cuenta que debemos recargar y el envío de dinero y pagos son gratuitos para el usuario. Además, generalmente y en caso de que no se llegue a entregar el bien o prestar el servicio, permite recuperar el dinero pagado.

Tecnología NFC: incorporada en los smartphones, tendrá nuestro terminal la información de nuestra tarjeta por lo que tenemos que tener cuidado en su custodia. Hay muchos sistemas y plataformas distintas por lo que antes de usarlos debemos conocer bien su funcionamiento. Pueden ser sistemas vinculados a tarjetas de crédito, de débito, virtuales-recargables para pequeños pagos. También debemos estar seguros de si para nosotros su uso conlleva algún gasto así como de los medios de autenticación que requiere.

Siempre que vayas a usar algún medio de pago concreto asegúrate de conocer los datos de la empresa a la que vas a efectuar el pago y el funcionamiento del sistema de pago. Asegúrate también de las opciones con las que contarías para reclamar o recuperar el dinero pagado en caso de falta de entrega del bien o servicio o de entrega o servicio defectuosos.