

## Proyecto *No clames, reclama*

La necesidad de una información clara y eficaz es fundamental para el libre y correcto ejercicio de los derechos básicos que tenemos como consumidores. El presente proyecto pretende cubrir este campo dirigiéndose principalmente a derechos básicos como la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y, en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos y la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Por otra parte, también se quiere fomentar el propio conocimiento de las causas y mecanismos de reclamación.

El consumidor que se ve afectado en sus derechos por la actuación de un operador económico puede ejercer su derecho a reclamar. Este axioma en general existe en el imaginario colectivo, todos somos cada vez más conscientes de que podemos y debemos ejercer nuestro derecho a reclamar. Aun así y siendo un dato que cada vez reclamamos más, todos conocemos las principales excusas para no reclamar: no sirve para nada, no tengo tiempo, es farragoso, donde voy... estas son excusas que parten del conocimiento de que hemos sufrido una vulneración de nuestros derechos.

No siempre ocurre así, un gran número de reclamaciones no se producen porque ni siquiera somos conscientes de que tenemos derecho a reclamar. Afortunadamente esta situación también va corrigiéndose paulatinamente.

Así, el proyecto que presentamos aborda ambas situaciones, por una parte fomentar el ejercicio de nuestros derechos, si bien sabido es que un derecho sin la posibilidad formal y material de ejercitarse queda vacío de contenido, y por otra parte fomentar el propio conocimiento de las causas y mecanismos de reclamación.

Dentro de esta idea general, los objetivos del proyecto son:

- Conocer las motivaciones que hacen a los consumidores/as iniciar un proceso de reclamación.
- Dar a conocer a los consumidores/as los mecanismos y vías de reclamación que existen en nuestro ordenamiento jurídico.
- Motivar al consumidor para que ejercite su derecho a reclamar, abandonando las barreras intrínsecas y extrínsecas que existen.
- Incidir en el imaginario colectivo a través de una campaña de comunicación “mass media” sobre la necesidad de estar informado y pasar a la acción en cuanto al derecho a reclamar.
- Poner a disposición de los consumidores/as y de la población en general las herramientas apropiadas de información y acción necesarias para hacer una reclamación.
- Acompañar y orientar al consumidor/a en estos procesos de reclamación



Esta campaña se va a ejecutar utilizando los siguientes soportes de difusión:

- Televisión
- Guías
- Tarjetas Postal Free
- Web/foro/Youtube/Itunes/Facebook otras redes sociales...
- Material audiovisual

Las principales actuaciones previstas en el desarrollo del proyecto son:

1. Análisis y compilación de información sobre reclamaciones.
2. Edición de material audiovisual.
3. Soportes gráficos de sensibilización, motivación e información. Edición.
4. Acto de presentación del proyecto y lanzamiento de la campaña.
5. Diseño, coordinación y puesta en marcha de la publicidad masiva en “mass media”, Tv y postal Free.
6. Web satélite: creación de la web, de los contenidos jurídicos de cada sector, mantenimiento.
7. Impresión y distribución de la guía.
8. Evaluación, informes y seguimiento del proyecto.



Este proyecto está subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo,  
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad

