

Proyecto No clames, reclama 2ª edición

En el año 2010 las Asociaciones ASGECO y CECU ejecutaron la campaña No Clames, Reclama. Por los datos obtenidos y las observaciones realizadas desde el inicio de esta campaña se concluyó en el acierto y la necesidad que existía de realizar un proyecto de estas características.

Los resultados cuantitativos de esta campaña demostraron que los ciudadanos necesitaban que se les explicara de forma sencilla, pero clara, cómo debe realizarse una reclamación y mostrarle los distintos medios y cauces que hay para realizar la misma, facilitando todo el material que pueda serle útil y/o necesario.

Y hemos constatado que es necesario insistir no solo en estos 4 sectores en los que se incidió en la campaña de 2010, a los cuales damos continuidad en el año 2011, sino además en otros 4 sectores de los más reclamados, como son los viajes combinados, el arrendamiento urbano, el comercio electrónico y la garantía de los productos.

En relación con esto, se plantean los siguientes objetivos:

1. Conocer las motivaciones que hacen a los consumidores/as iniciar un proceso de reclamación desistir de hacerlo.
2. Dar a conocer a los consumidores/as los mecanismos y vías de reclamación que existen en nuestro ordenamiento jurídico.
3. Motivar al consumidor para que ejercite su derecho a reclamar, abandonando las barreras intrínsecas y extrínsecas que existen.
4. 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.
5. 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.
6. Acompañar y orientar al consumidor/a en estos procesos de reclamación.

En la realización de las actividades programadas dentro de este proyecto se han establecido las siguientes actuaciones:

1. Análisis y compilación de información sobre reclamaciones.
2. Contacto periódico y reuniones para la eficaz ejecución del proyecto.
3. Edición de material audiovisual.
4. Soportes gráficos de sensibilización, motivación e información. Edición.
5. Acto de presentación del proyecto y lanzamiento de la campaña.
6. Diseño, coordinación y puesta en marcha de la publicidad masiva en *mass media*, televisión y *postal Free*.
7. Web satélite: creación de la web, de los contenidos jurídicos de cada sector,



mantenimiento.

8. Impresión y distribución de la guía.
9. Evaluación, informes y seguimiento del proyecto.



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

cecu

