

Las vías extrajudiciales para reclamar

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) informa a los consumidores sobre las vías extrajudiciales para la resolución de conflictos.

Ante un **problema** con un producto o servicio contratado, el consumidor puede **presentar su queja** a través de diversas vías y ante diferentes organismos. La vía judicial (aunque tiene un mayor coste económico) u otras soluciones extrajudiciales como el arbitraje de consumo (al que puede acudir el consumidor directamente, que es gratuito y tiene un plazo fijado para la resolución de la reclamación) son algunas de ellas. Sin embargo, existen a disposición de los consumidores **otros mecanismos** de reclamación menos conocidos donde presentar sus reclamaciones.

En la persecución de su objetivo de lograr un consumidor responsable, formado e informado, CECU quiere poner a disposición de los consumidores, a través de la sección de *Cuadernos Jurídicos* de su página web, un documento que detalla los medios disponibles y las distintas fases a través de las que se puede plantear una queja o reclamación en función del servicio de que se trate (telecomunicaciones, energía, banca, seguros, viajes y protección de datos).

Los ciudadanos que unan estas opciones a la labor de asesoramiento y mediación a la que pueden acceder a través de asociaciones de consumidores como CECU obtendrán fórmulas económicas, rápidas y eficaces para defender sus derechos y resolver muchos de los principales conflictos que se presentan en la actualidad.

30 de julio de 2008

Gabinete de prensa de **CECU**