Nota de prensa

15 DE MARZO, DÍA MUNDIAL DE CONSUMIDOR

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES REIVINDICA UN MAYOR CONTROL EN LOS SECTORES BANCARIOS, TELECOMUNICACIONES Y ELÉCTRICAS

Valencia, a 14 de marzo de 2.016.- La **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana**, ante la conmemoración mañana del **Día Mundial del Consumidor**, reivindica una mayor implicación de la Administración en los sectores tradicionalmente más conflictivos entre los consumidores, como las telecomunicaciones, sector bancario y últimamente las eléctricas.

En este sentido, instamos también a la Administración para que regule adecuados mecanismos de información y atención al consumidor a través de la administración local, por ser la administración más próxima al ciudadano evitando situaciones de indefensión y carencia de información, motivo del mayor número de incidencias y quejas de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos como consumidores.

Por su parte, desde las UCCV solicitamos a la Administración Autonómica una mayor efectividad en las inspecciones y sanciones a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores y usuarios, y a la Administración Estatal la revisión de normas en materia de vivienda, entidades bancarias y telecomunicaciones, entre otras, para establecer mecanismos efectivos de atención al cliente que sean realmente gratuitos, con respuestas rápida y efectiva y sometidos a mecanismos de resolución de conflictos extrajudiciales, evitando de esta forma la excesiva judicialización de los temas de consumo, como estamos sufriendo en los últimos meses, con el consiguiente desembolso económico que supone para el consumidor y el tiempo que tiene que esperar para resolver su problemática, además del colapso que supone para la Administración de Justicia.

La Unión de Consumidores solicita a las empresas un mayor esfuerzo en el reconocimiento de los derechos de los consumidores, mejorando la atención a su cliente-consumidor y evitando el actual sistema de comercialización consistente en conseguir clientes de otras empresas a

Prensa y Comunicación
Lucía Peris 638084733
963737161-963737109
prensa@uniondeconsumidores.org
www.uniondeconsumidores.org

través de la mala información y el engaño, y generando una desconfianza generalizada del consumidor con todas las empresas.

Es necesario que desde la Administración haya un mayor control de la normativa de créditos al consumo y de la contratación a distancia y a domicilio. La problemática se centra en desamparo que se encuentran muchos consumidores que contratan la prestación de un servicio financiado con un crédito al consumo, y la empresa encargada de prestar el servicio no lo finaliza por desaparecer o declararse en concurso de acreedores. En estos casos el ciudadano se encuentra con una deuda y sin el servicio prestado.

La **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana** considera necesario una mayor representación de las asociaciones de consumidores como entidades que representan los intereses de los consumidores, en los organismos e instituciones donde se debatan temas de interés y relacionados con los usuarios.

Y por último, anima a los consumidores a que continúen siendo exigentes con las empresas y que valoren no sólo el producto o servicio comercializado sino también la atención al cliente, el cumplimiento de lo ofertado y las expectativas generadas, y a las empresas a esforzarse en mejorar la atención al cliente, más allá de los mínimos exigidos en la normativa.

Prensa y Comunicación
Lucía Peris 638084733
963737161-963737109
prensa@uniondeconsumidores.org
www.uniondeconsumidores.org