

ACCESO A LA JUSTICIA EN España

LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS: BLANDA E INEFICAZ.

Acuda a ADICAE, la única asociación de consumidores especializada en servicios financieros. Puede intentar acudir al arbitraje aunque las entidades son libres para rechazar la solicitud. Deberá reclamar primero al servicio de atención al cliente de la entidad, por escrito.

Si el problema no se soluciona deberá dirigirse al organismo supervisor (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros). Resolver un problema financiero puede costar unos 4 meses y puede conseguir una resolución a favor. Vuelva a reclamar a su entidad si ésta no la cumple.

LOS TRIBUNALES COMO ÚLTIMA SOLUCIÓN; Y SI HAY MÁS GENTE CON SU PROBLEMA.... ACCIONES COLECTIVAS

Gracias a las acciones colectivas, ADICAE encabeza la defensa judicial de los afectados con un bajo coste en los últimos grandes escándalos financieros en nuestro país. Todos somos posibles víctimas en cualquier momento de cualquier abuso que ponga en riesgo nuestros ahorros y la estabilidad económica de los nuestros:

AVA	Número
GESCARTERA	cifras
FORUM Y AFINSA	cifras
INTERCASER	cifras
ACADEMIAS	cifras

Aún así los procedimientos son lentos, caros y los tribunales encuentran muchos problemas cuando existen bienes, propiedades o empresas en el extranjero. Los consumidores además no tienen preferencia a la hora de cobrar en la liquidación de estas empresas. Es necesario un cambio en la legislación que proteja los intereses de los consumidores.

Para más información, visite nuestra p@gina

web

www.adicae.net/justice

Y solicite todos los materiales del proyecto



ESPAÑA

HOW TO FIGHT FOR YOUR CONSUMER RIGHT En España y en Europa

Mapa de Asociaciones. Contactenos!

-  **VSZ**, Bélgica
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
-  **ASC**, Eslovaquia
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
-  **ADICAE**, España
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
-  **CLCV**, Francia
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
-  **ADOC**, Italia
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
-  **LNCV**, Lituania
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
-  **SKP**, Polonia
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
-  **APDC**, Portugal
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
-  **Consumer.cz**, República Checa
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
-  **ANPCPPSR**, Rumanía
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



Adicae



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Con la colaboración de:



DG JUSTICIA, LIBERTAD
Y SEGURIDAD
Comisión Europea

En la actualidad, es fundamental que los ciudadanos europeos conozcan a qué organismo tienen que acudir para que resuelvan sus problemas con las empresas.

¡Esto se puede complicar más si queremos reclamar en otro país! Para hacer esta labor más sencilla, ADICAE, en colaboración con 9 asociaciones europeas ha elaborado el proyecto "Información a los ciudadanos europeos sobre el acceso a la justicia", que trata de dar a conocer e incentivar el uso de las vías de reclamación para los consumidores en su país y en toda la Unión Europea.

Problemas del Consumidor al reclamar en Europa

- ✓ Diferentes Leyes
- ✓ Diferentes Procedimientos
- ✓ Diferentes Idiomas

El laberinto de los Tribunales



La Resolución Extrajudicial de Conflictos

Procedimientos voluntarios, rápidos y gratuitos.

Arbitraje, un árbitro dicta una decisión que es obligatoria para las partes.

Mediación, un tercero neutral ayuda a las partes a solucionar su controversia de manera por ambas satisfactoria. Pero el resultado no es obligatorio.

Ombudsman, protege y defiende los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos.

Oficinas públicas de atención al consumidor.

No se pierda reclamando en Europa

Si tiene un problema con una empresa de otro país europeo:

- 1- Contacte con la empresa, por teléfono o por e-mail (del cual quedará prueba escrita)
- 2- Las asociaciones de consumidores podrán reclamar en su nombre.
- 3- Existen redes Europeas para facilitarle los trámites:

ECC Net, Centros Europeos del Consumidor.

Intervienen como mediadores en reclamaciones transfronterizas de consumo en general, y le darán acceso a los mecanismos de ADR en la Unión Europea. Existe un centro en cada país miembro.

Fin-Net.

Si quiere reclamar contra un proveedor extranjero de servicios financieros, a través de esa red podrá presentar la reclamación en su idioma o en el idioma del contrato financiero que ha firmado.

Sus miembros son organismos públicos de cada país miembro, especializados en la resolución extrajudicial de conflictos.

Más información en <http://europa.eu/>

Si ninguna de esas vías ha funcionado:

- Consulte con un abogado ¡Cuidado con los plazos y costes!
- Si son más afectados, acuda a las asociaciones de consumidores para intentar ejercer acciones colectivas (demandas colectivas en las que se reparten los gastos).

Contratación a distancia

Si contrató a distancia, por internet, teléfono, etc., tiene derecho a:



- Que se identifique el proveedor y su objetivo comercial desde el principio (precios, características técnicas, modalidades de pago y cancelación).
- Es necesario el consentimiento del consumidor.
- Desistirse sin penalizaciones ni dar motivos en un plazo de 7 días laborables.
- Para la resolución del conflicto se aplicará la legislación del país del proveedor, no la del país del cliente.



España

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES NO LE DAN LA ESPALDA ANTE LOS PROBLEMAS

- 1º Le informarán de sus derechos y de cómo defenderlos
- 2º Usted contribuirá a dotar de más fuerza a las asociaciones en la lucha contra los abusos
- 3º La asociación le ayudará a reclamar ante el organismo más adecuado y asequible.

Pertenecer a una asociación de consumidores es un orgullo pero también una responsabilidad para la defensa de los intereses propios y de todos los usuarios.

La resolución extrajudicial de conflictos: la primera y verdadera opción para los consumidores

Después de ponerse en contacto con la propia empresa y exponer su queja, diríjase a las asociaciones de consumidores.

Si no se llega a un acuerdo podrá solicitar un ARBITRAJE (acto parecido a un juicio pero en el que participan también las asociaciones de consumidores). El propio órgano de arbitraje intentará la mediación para resolver el asunto antes de decidir.

Ventajas arbitraje

- ✓ Rápido, ágil y económico para el consumidor
- ✓ Participan las asociaciones de consumidores
- ✓ Decisiones vinculantes para las partes

Inconvenientes

Es voluntario. La empresa tiene que aceptar la sumisión al procedimiento de arbitraje.

Y si todo falla...los Tribunales también defienden nuestros derechos

Los Tribunales no son la solución más adecuada, pero no deje que las empresas abusen cuando las cuantías son pequeñas. La ley permite que para las demandas de menos de 900 euros no sea necesario abogado y los costes sean mínimos.

¡¡ACUDA A UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES!!

¡le informaremos y ayudaremos a defenderse!

Es posible superar todos los obstáculos!