

## Mañana, Jornada sobre los sistemas de reclamación en consumo y su efectividad

Escrito por ADICAECentrales - 29/10/2014 09:47

---

Por primera vez una asociación de consumidores reúne a responsables de atención al cliente y servicios de reclamaciones de diferentes sectores. Los sistemas de resolución de conflictos en el ámbito de la energía y las telecomunicaciones serán objeto de evaluación y análisis en el Encuentro, en el que además se debatirá sobre el sistema arbitral.

El número de reclamaciones presentadas en la CNMV se multiplica por 20 desde 2011, sólo un 3% de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España dan solución al consumidor y únicamente un 12% de los 4.199 informes favorables al reclamante emitidos por la CNMV en 2013 dieron lugar a una solución efectiva para los usuarios. Estas son algunas de las cifras que expresan la necesidad de un debate en profundidad sobre los sistemas de reclamación y resolución de conflictos existentes en el ámbito financiero.

En este marco, en el que otros servicios de carácter masivo y generalizado como la energía y las telecomunicaciones siguen originando un número exponencialmente creciente de quejas y reclamaciones, celebramos el jueves 30 de octubre en el Círculo de Bellas Artes (Madrid) el “I Encuentro nacional de responsables de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores”.

El encuentro abordará la actual situación de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en España, evaluándose sus déficits y planteando medidas de solución a la ineffectividad de los mecanismos actuales, que pone en riesgo no sólo la confianza de los usuarios sino también el cumplimiento efectivo de principios básicos de la protección a los consumidores.

Los usuarios podrán seguir estas jornadas presencialmente en Madrid, a través de su sede de ADICAE más cercana y por streaming accediendo al siguiente enlace. Para asistir como público o seguir la Jornada desde una sede de la asociación, primero deben inscribirse a través del siguiente formulario eligiendo la modalidad que más se ajuste a sus horarios y disponibilidad, o mandando un email a [inscripciones@adicae.net](mailto:inscripciones@adicae.net)

### PROGRAMA DE LAS JORNADAS

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/files/2014/10/portadajornada30oct-211x300.jpg>

---