

Día 15 - Día de los Derechos de los Consumidores



Entrevista

Ana Serrano
Presidenta de APACCU Los Llanos

“Mediante la mediación, se resuelve el 90% de los conflictos”

La presidenta de la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, APACCU, destaca la importancia que tiene el tejido asociativo para solucionar las consultas y reclamaciones que los consumidores realizan cuando creen que sus derechos han sido vulnerados.



Crónica: El sector de las telecomunicaciones es el que más quejas y consultas viene generando en los últimos años. ¿Continúa siendo así?

Ana Serrano: Van en aumento, sobre todo, las consultas y quejas, que son muchísimas. También se producen denuncias y reclamaciones, aunque menos, porque parece que la gente es reticente a la hora de dar sus datos personales.

Otros sectores que acumulan muchas consultas y reclamaciones son el de los talleres de coche, centros de día, y publicidad engañosa. La publicidad engañosa siempre ha sido un problema, y se está trabajando mucho para informar acerca de este tema.

C.: ¿Surten efecto estas quejas y reclamaciones?

A.S.: Sí, y ojalá que la gente acudiría más a este tipo de asociaciones cada vez que les surgiera un problema en materia de consumo. Lo que se intenta siempre, en primer lugar, es resolver el conflicto mediando, porque es rápido, no ocasiona ningún gasto y realmente este método

soluciona muchos problemas, aproximadamente, el 90% de los casos.

Formación e información

C.: ¿Está el consumidor concienciado de los derechos que le asisten?

A.S.: Sí, porque asociaciones como APACCU se dedica a la formación y a la información de los derechos que asisten al consumidor, con

los medios que tenemos. Cada vez, el consumidor y el usuario está más informado de lo que tiene que hacer y dónde tiene que ir si considera que sus derechos han sido vulnerados.

C.: APACCU dedica especial interés a las mujeres como consumidoras.

A.S.: Llevamos trabajando 48 años por la mujer, la familia y la salud; y atendiendo al consumidor desde el año que salió el problema

con el aceite de colza, hará unos 30 años. Somos la asociación pionera en formar e informar en temas de consumo.

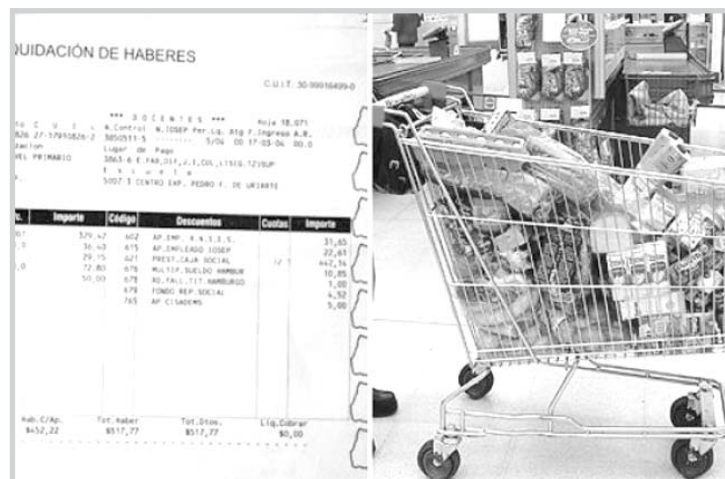
Día del Consumidor

C.: El 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. ¿Qué actividades se han preparado desde la asociación? ¿Qué otras actividades desarrolla APACCU?

A.S.: Lo celebraremos junto con más colectivos, en un acto institucional del Gobierno de Castilla-La Mancha que tendrá lugar en el municipio de Manzanares.

APACCU lleva una agenda de acciones durante todo el año, entre las que destacan las charlas informativas y formativas que los jueves realizamos en la sede del Ateneo Albacetense; y las “Tardes del té”, en el Corte Inglés. Hablamos de temas candentes de consumo, proporcionando formación e información.

Alicia Cobo



ASOCIACION PROVINCIAL DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS “LOS LLANOS” APACCU

15 de Marzo

Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

- Asociación pionera en Consumo, 37 años trabajando por la defensa de los consumidores y 45 años de asociacionismo
- Información asesoramiento jurídico gratuito sobre cualquier cuestión propia del área de Consumo y Consultas

- Recoge y tramita quejas, denuncias y reclamaciones. Juntas arbitrales.
- Jornadas, cursos, seminarios de Consumo, encuentros y congresos



INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES EN: APACCU “LOS LLANOS” - c/ Muelle, 7 - Entreplanta
Telf.- 967 24 27 86 - Fax.- 967 52 01 52 - 02001 - ALBACETE - e-mail: apaccu_losllanos@yahoo.es - www.apaccu.com