

## INDEFENSIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LA PRÁCTICA DE SUS DERECHOS

- **El 15 de marzo se celebra el Día Mundial del Consumidor**
- **Se necesitan más órganos que resuelvan las reclamaciones de manera vinculante**

**Málaga, 15 de marzo de 2025.** El 15 de marzo de 1962 fue la primera vez que se consideró al **consumidor** como un **elemento fundamental** dentro del proceso productivo, aunque no fue hasta 1983 cuando la Organización de las Naciones Unidas declaró esta fecha como **Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras**

Desde la Unión de Consumidores de Málaga queremos conmemorar esta fecha tan señalada mostrando las **reclamaciones más tramitadas** y con mayores consultas que las personas consumidoras nos hacen llegar y sus posibles soluciones.

En el año 2024 fueron las **eléctricas** el sector más reclamado, seguido de la telefonía, el transporte aéreo, los servicios sanitarios y los servicios financieros, en especial las cuentas de pago.

Las reclamaciones deben interponerse siempre mediante la **Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**

El **relato de los hechos reclamados** debe ser lo más **claro y detallado** posible, por lo que es aconsejable redactarlo en una hoja externa y adjuntarla a la Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones, aportando, en la medida de lo posible, todos los documentos que se posean para acreditar los hechos, como, por ejemplo, las facturas, los contratos, las comunicaciones por escrito con la empresa reclamada, etc.

Una vez finalizado el plazo de respuesta de las empresas reclamadas, el expediente debe trasladarse al organismo competente dependiendo del lugar de residencia de la persona consumidora y usuaria y de la materia sobre la que verse la queja.

El plazo general de respuesta de las empresas es de **10 días hábiles**, a excepción de las aseguradoras, los bancos, las compañías aéreas, las telecomunicaciones y otros con cuentan con plazos específicos.

Por ejemplo, las aerolíneas presentan **un mes** de respuesta a la reclamación desde su interposición. Si finalizado ese plazo el consumidor no ha obtenido respuesta o esta no ha sido

favorable, puede trasladar el expediente a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), siempre y cuando esta última sea competente.

Año tras año, vemos como el nivel de **reclamaciones** va en **aumento**, lo que supone una **mayor implicación** de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos. Sin embargo, las personas consumidoras siguen indefensas en esta práctica ya que las Administraciones públicas y las empresas no prestan suficiente atención a las reclamaciones, dirigiendo sus esfuerzos a la resolución de casos concretos en lugar de al **fomento de prácticas más éticas y respetuosas** de los derechos de las personas consumidoras.

Existen medios de **resolución de conflictos** en algunos sectores, por ejemplo, tenemos a nuestra disposición la **Junta Arbitral de Consumo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones** o el reciente **cambio** en la **competencia** de **AESA**, pero, hay muchas más materias que presentan un gran índice de reclamaciones y que no cuentan con **ningún organismo** que pueda resolverlas de manera vinculante, entre estas citamos las **garantías de los bienes de consumo** cuyo procedimiento suele terminar en **vía judicial**.

Debemos tener en cuenta que las empresas y las administraciones también consumen. Los bienes, productos y servicios afectan no solo a todos nosotros sino también la economía, ya que el consumo es el único aparato locomotor.

La **Unión de Consumidores de Málaga** ha conseguido un alto grado de consolidación y una importante presencia en la sociedad española, contando además con la designación como **Entidad de Utilidad Pública**

, asimismo este 2025 nuestra asociación celebra su **40 aniversario**

Como siempre, quedamos a disposición de todas las personas consumidoras ante cualquier duda o consulta mediante las vías habituales de contacto.

Twitter: [@ UCEMálaga](#)

Facebook: [Unión de Consumidores de Málaga UCE](#)

Instagram: [UnionConsumidoresMalaga](#)