

Actualidad jurídico-legal Abogado

• Victor Machado Carvajal



«En este contexto, una familia ha acudido en dos ocasiones a pedirme asesoramiento. En ambos casos les he recomendado 'luchar'»

A por una cultura de la reclamación

El siglo XX ha dado lugar al nacimiento de diversos movimientos sociales: feminismo, pacifismo, ecologismo, movimiento por los derechos civiles, derechos LGBT, movimiento antiglobalización o altermundialista, entre otros.

Colectivos gracias a los que, sin duda, la sociedad ha logrado grandes avances en el terreno de los derechos civiles y políticos. Colectivos que, desde la desobediencia civil (en ocasiones), han evitado recortes en esos derechos que hoy, sin cuestionarnos cuánto ha costado alcanzarlos, disfrutamos con absoluta libertad.

Acostumbrados casi a diario al atropello de nuestros derechos, aún hay quienes piensan que plantear una reclamación por un asunto de escasa trascendencia no vale la pena. Consideran que son más las molestias causadas, que los beneficios que puede reportarles la acción de reclamar.

En este contexto, una familia ha acudido en dos ocasiones a pedirme asesoramiento. En ambos casos les he recomendado *luchar*.

En el primer caso, ya han sido indemnizados en 4.536,52 euros, como consecuencia de que Telefónica Móviles España, S.A.U dio de baja unilateralmente y sin motivo alguno una línea contratada.

La Sentencia de la Sección 4ª de la Audiencia Provincial de Las Palmas, de fecha 4 de septiembre de 2017, confirmó íntegramente la del Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Las Palmas de G.C. En este supuesto, la indemnización reconocida por la Audiencia al particular estuvo compuesta por varias partidas. Una de ellas fue la de indemnización por pérdida de clientela, respeto de la que la Audiencia puntualizó que incluso la demandante llegó a cifrarla en una «cantidad que se considera

razonable (y hasta bastante escasa)». Una sentencia pionera y ejemplar que abrirá las puertas a futuras reclamaciones por los constantes abusos cometidos por las empresas de telefonía.

En el segundo caso, estamos a la espera del resultado del procedimiento de mediación iniciado en Consumo frente a la compañía aérea EasyJet. Llegado el caso y según la postura que adopte la aerolínea, valoraremos si acudiremos o no a los Tribunales ordinarios. Hartos de tantos abusos, se exigirán las indemnizaciones que correspondan a consecuencia del retraso de larga duración que sufrió esta familia y su bebé en un vuelo intracomunitario.

En esta cultura de la reclamación que reivindicó, algunas personas se ven disuadidas de hacerlo por los costes emocional y económico que supone tener que enfrentarse a Goliat. A ellos les dirían que no cejen en su esfuerzo, porque no es en balde.

Si no fuera gracias a decisiones como la de Rosa Parks, aquella mujer negra que en 1955 pagó con su vida por negarse a ceder su asiento en un autobús público de Alabama, impulsando con su valerosa acción el fin de la segregación racial en EE UU; la humanidad no progresaría ni frenaría los abusos de unos pocos, casualmente, los mismos de siempre.

Efectivamente, reclamar puede ser sinónimo de desgaste emocional si no se sabe gestionar adecuadamente la situación, mas generalmente no se debe de confundir con gasto. Consumidores y usuarios contamos con la Oficina Municipal o Insular de Información al Consumidor (OMIC/OIIC) y la Dirección General de Consumo, dependencias que atienden y resuelven gratuitamente



«En esta cultura de la reclamación que reivindicó, algunas personas se ven disuadidas de hacerlo por los costes emocionales y económicos»

las reclamaciones en materia de consumo.

Por otra parte, cualquier afectado puede recurrir en última instancia a los juzgados y tribunales. De modo que si, además, usted es beneficiario del derecho a la Justicia Gratuita, podrá contar sin coste adicional con profesionales (Abogado y Procurador) que defenderán sus legítimos intereses.

Ciertamente, en materia de consumo se ha avanzado mediante el establecimiento de procedimientos normalizados. Por ejemplo, desde hace años se dispone de formularios y asesoramiento legal. Sin embargo, todavía estamos lejos de afirmar que interponer una reclamación sea un proceso rápido y sencillo.

Frente a los atropellos de operadoras de telefonía, empresas de suministro (agua, electricidad y gas), aseguradoras, bancos, trasportistas (aerolíneas y navieras), etcétera, cabe dos opciones. La primera, tolerar el abuso y dar la partida por perdida. La segunda, plantar cara y frenar a la *apisonadora*. Por ello, animo a todo aquel que haya sido objeto de una injusticia a que reclame. Aunque no lo crea, su reivindicación a título particular también constituirá una defensa en la salvaguarda de los derechos de todos.

CENTRO DE IMPRESIÓN DE INFORMACIONES CANARIAS

Somos especialistas en impresión de suplementos publicitarios, catálogos, fascículos y revistas con formato de periódico.

c/ Las Mimosas, s/n - Polígono Industrial de Arinaga 35119 Agüimes - Teléfono: 928 180 280 - Fax: 928 183 465

Canarias7
Compromiso con la información