

DEFIENDE TUS DERECHOS

GUÍA PARA RECLAMAR





DEFIENDE TUS DERECHOS. TE ENSEÑAMOS CÓMO RECLAMAR.

Nuestra intervención como sujetos activos es la que perfila el mercado y la economía, siendo su control y regularización una circunstancia necesaria debido al encuentro de las distintas fuerzas que conforman nuestra realidad social y económica. No obstante, esta estructura se expande, y sus márgenes se tornan de manera progresiva más difusos y complejos ante la existencia de nuevas formas productivas y métodos de interacción, además de existir un control desigual del entorno y la información.

Sin embargo, nuestras leyes y tribunales se hacen eco de estas relaciones y de la existencia de sujetos que requieren una protección especial. Por ello, se regulan sus interacciones otorgándoles ciertos derechos y garantías. Para poder actuar con el respaldo de esos derechos y garantías especiales debes intervenir en estas relaciones como un usuario o consumidor.

Pero ¿qué es un consumidor y/o un usuario?

Un consumidor o usuario es la persona que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Es decir, aquel sujeto que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios, siendo el destinatario final, sin incorporarlos, ni directa ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros. Además, también son consumidores "las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial", de acuerdo al Real Decreto 1/2007.

Pero al margen del concepto técnico, un consumidor debe asumir que su papel tiene un valor especial y transformador, por lo que debe actuar dentro de sus posibilidades con conciencia económica, disciplina preventiva y una actitud analítica de la información vinculada a sus derechos y obligaciones. Sin embargo, es cierto que tener una postura más exigente como consumidor no puede ser un pretexto para reducir los niveles de protección. Esto es así debido a que los fraudes, las prácticas arteras, los riesgos de los procesos productivos y los abusos de derecho también evolucionan y se transforman.

Por ello, desde FACUA C. Valenciana también tratamos de ofrecer información y herramientas que permitan a los consumidores y usuarios conocer los cauces y sistemas que actualmente se pueden utilizar para poder gestionar y resolver conflictos en los que se actúa desde una posición de vulnerabilidad.

¿Cómo actuar ante un conflicto?

En el caso de que experimentes una situación que atente contra tus derechos como consumidor o actuaciones lesivas que afecten intereses económicos o personales que entiendes que merecen protección, ***puedes iniciar acciones por ti mismo de forma individual, o con asesoramiento externo.***

No obstante, ***también existe la opción de actuar a través de FACUA C. Valenciana.*** Puedes poner el caso en manos de la asociación si decides hacerte socio de pleno derecho. El equipo jurídico de la asociación analizará tu caso y valorará a qué tienes derecho. Es posible que si reclamas por tu cuenta obvias ciertas cuestiones y, aunque ganes, no logres todo lo que la



ACCIONAR LA VÍA EXTRAJUDICIAL

La Reclamación Previa

Lo primero que puedes hacer es plantear una reclamación ante la empresa o la Administración Pública con la que te has relacionado. Es siempre oportuno hacerlo por escrito a través de un método que permita certificar o acreditar de forma fiable tu comunicación para garantizar tanto tu petición como su recepción por parte de la empresa u organismo.

¿Cómo debe estructurarse una reclamación?

Un escrito de reclamación debe:

- *Identificar al reclamante (esto es, a ti como consumidor).*
- *Identificar al reclamado.*
- *Exponer de forma clara y ordenada los hechos que originan el conflicto.*
- *Concretar el objeto de la reclamación, aportando si fuese necesario el documento que prueba su existencia (por ejemplo, el contrato de compra de una bicicleta, un tique o factura...).*
- *Hacer una petición específica.*
- *Indicar la fecha y el lugar.*

En caso de presentar un escrito por medio de un registro físico de entrada, es decir, en el propio establecimiento o servicio de atención al cliente, es importante que te quedes con una copia sellada para poder acreditar su presentación.

De manera genérica y en caso de encontrarnos ante una empresa, esta debe dar respuesta a las reclamaciones recibidas **en el plazo más breve posible o en el plazo máximo de un mes**

ley te reconoce. También cabe la posibilidad de que FACUA C. Valenciana esté tramitando otras reclamaciones similares a la tuya, con lo que sabrá que se trata de una irregularidad que afecta a muchos consumidores, algo que puede servir de argumento en las reclamaciones y permitir que ponga en marcha campañas de denuncia a través de los medios de comunicación para alertar a otros afectados, potenciar que también denuncien y ejercer así una mayor presión.





desde la presentación de la reclamación, aunque debemos concretar que existen excepciones. Además, si utilizas una hoja de reclamaciones, el plazo puede ser incluso inferior y distinto dependiendo de la comunidad autónoma donde la tramites. Si no te contestan en los plazos correspondientes o la respuesta entiendes que no te satisface, *es posible continuar ante otros organismos de control, alternativos o de mediación, para lo que es siempre oportuno o incluso requisito necesario acreditar que previamente se ha hecho esta reclamación.*

¿SABÍAS QUÉ?

Que la empresa no te dé respuesta a una reclamación planteada es motivo para solicitar que se inicie ante la administración (a solicitud del interesado) un expediente sancionador contra la misma por vulnerar la normativa aplicable. La empresa con esta actitud puede incurrir en una infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios y, en consecuencia, se le podría imponer una sanción económica.

Propón a la empresa una resolución alternativa del conflicto

Es posible que la empresa no responda de forma favorable a tu reclamación, no estés de acuerdo con su contestación o que ni siquiera se dé esa respuesta. Ante esta situación puedes proponer que la empresa se someta a una mediación o a un arbitraje.

Existen en la actualidad distintos cauces para proponer una resolución alternativa que cumpla con garantías durante su tramitación como pueden ser las dos anteriores. Nuestro ordenamiento acoge las denominadas Juntas Arbitrales de Consumo como integradoras del **Sistema Arbitral de Consumo**, que se define como un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos cuyas resoluciones tienen el mismo valor que una sentencia judicial. En ellas, el consumidor y la empresa reclamada exponen el caso y se someten al laudo que dictan, según los casos, tres árbitros que forman parte de la administración, una asociación de consumidores y una patronal, o un árbitro único miembro de la administración.

Existen también juntas enfocadas a sectores concretos como, por ejemplo, las Juntas Arbitrales del Transporte, cuyo objeto principal es resolver reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre urbano (autobús, taxi, tranvía, funicular, etc.), interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.), de mercancías (carga completa, fraccionada, etc.), y de viajeros (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.).

Para recurrir al arbitraje la empresa reclamada debe estar adherida al mismo o aceptar someterse a arbitraje para el caso concreto planteado por el consumidor. La empresa debe cumplir de forma obligatoria el laudo arbitral que dicte la Junta Arbitral.



¿SABÍAS QUÉ?

La Comisión Europea ha desarrollado **La Plataforma ODR**, una herramienta online para la resolución de litigios y cuya finalidad es la de colaborar con consumidores y empresas a solucionar conflictos vinculados a productos y servicios que se adquieren o solicitan de forma online. El sistema permite iniciar la reclamación de forma directa a la empresa y/o bien realizar una propuesta a la empresa para llevar a cabo la resolución del caso a través de un Organismo de Resolución de Conflictos (como son las Juntas Arbitrales de Consumo nacionales).



Si no hay acuerdo, acude a los organismos de control

En caso de una negociación fallida, es posible acudir a los distintos organismos acreditando siempre la reclamación previa realizada ante la empresa. Estos organismos están puestos a disposición de los consumidores y permiten iniciar un análisis supervisado del conflicto. Los referidos organismos actúan en sectores concretos, entre los que destacan los siguientes:

1. Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Este organismo supervisa en caso de vuelo cancelado, vuelo retrasado más de tres horas o denegación de embarque debida (overbooking) sin que la compañía haya atendido tus derechos como pasajero. Ten en cuenta que la AESA puede tramitar aquellas reclamaciones en las que el vuelo tiene su origen en un aeropuerto español, o un aeropuerto de un país no comunitario con destino a un aeropuerto europeo si la compañía aérea es de la comunidad europea y siempre que no se haya disfrutado de beneficios o compensación en ese tercer país.

En caso de encontrarte ante una situación como esta debes, en primer lugar, realizar la reclamación ante la compañía aérea, y en segundo lugar, en caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de un mes, o ésta no ser satisfactoria, puedes presentar una reclamación ante la AESA. El escrito de reclamación se puede registrar de forma online (a través de internet) o por registro de entrada a la dirección física de la Agencia.

2. Banco de España

El Banco de España es el banco central nacional y, en el marco del Mecanismo Único de Supervisión (MUS), es el



supervisor del sistema bancario español junto al Banco Central Europeo.

Puedes acudir ante este organismo tras haber presentado una reclamación previa ante los Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad reclamada. Si la respuesta es insatisfactoria o han transcurrido dos meses sin recibir comunicación por parte de los mismos, es posible iniciar el proceso ante este organismo por vía telemática, por escrito directamente en el Registro General del Banco de España o a través de cualquiera de sus sucursales.

3. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

Este organismo es competente para atender las reclamaciones de los inversores en relación con la actuación de las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito (cuando prestan servicios de inversión), y las gestoras de fondos y sociedades de inversión.

Puedes acudir ante este organismo tras haber presentado una reclamación previa al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad si la respuesta no es satisfactoria o transcurridos dos meses sin haber recibido comunicación por parte de los mismos. El escrito de iniciación puede remitirse electrónicamente, o dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la CNMV mediante correo.

4. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Este organismo atiende las quejas y reclamaciones que

presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En primer lugar, debes haber realizado una queja o reclamación al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o del partícipe de la entidad reclamada. Si la respuesta no es satisfactoria o transcurridos dos meses sin haber recibido respuesta por parte de los mismos, puedes acudir a este organismo. El escrito de iniciación ante este organismo puede hacerse en soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o por vía telemática con firma electrónica, a través de su página web.

5. Secretaría de Estado para el Avance Digital

La Secretaría de Estado para el Avance Digital tiene como tarea, entre otras, la resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones. Tiene competencia para atender reclamaciones referidas a disconformidades con la factura recibida, negativa de alta o de baja por su operador, negativa a la portabilidad de número, incumplimiento de ofertas por el operador, averías o interrupciones del servicio, etc.

Una vez realizada la reclamación previa ante el operador, es posible iniciar el proceso ante este otro

organismo de forma electrónica, por correo o de forma presencial dirigiéndote a la propia oficina física.

6. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

La Agencia Española de Protección de Datos protege tus derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, supresión (derecho al olvido), portabilidad y oposición al tratamiento de decisiones automatizadas y vinculadas al tratamiento de tus datos personales.

Tras haber acudido al responsable del tratamiento de los datos de carácter personal (que debe estar debidamente identificado por la empresa o el organismo), puedes iniciar el proceso ante este organismo enviando un escrito por correo postal, a través de los registros de las Administraciones públicas, o utilizando la sede electrónica de la Agencia.

Existen también otros organismos, como puede ser el Servicio Territorial de industria y Energía, que pueden resolver asuntos vinculados a su sector competencial o, por ejemplo, la autoridad de Salud de una comunidad autónoma para temas relacionados con la sanidad pública o privada.



ACCIONAR LA VÍA JUDICIAL

Es posible que las anteriores actuaciones no funcionen, que se produzca una inactividad por parte de la administración o que nos encontremos ante un asunto en el que los organismos de control no tuviesen competencia o sus funciones no permitieran adoptar una decisión vinculante. Ante ello es posible que la alternativa más viable sea acudir a los tribunales de justicia para que resuelvan el conflicto en cuestión.

Debes tener en cuenta que normalmente un procedimiento judicial requiere la intervención de abogado y/o procurador (según tipo de proceso y cuantía) con costes aparejados, lo que supone que debas analizar y valorar las circunstancias del caso (cantidad a reclamar, desarrollo judicial, claridad de los hechos, respaldo legal, etc.) teniendo siempre en cuenta las valoraciones que pueda hacer el profesional que te asesore en la materia en cuestión.

¿SABÍAS QUÉ?

La ley permite, y salvo que no exista un criterio especial para el caso, acudir a los tribunales sin abogado ni procurador en procesos inferiores a 2.000 euros. En algunos de estos supuestos, como socio de pleno derecho de FACUA C. Valenciana y para ahorrar costes, el asesoramiento de la asociación puede ser suficiente para defender tu caso.

CAMPAÑA SUBVENCIÓNADA POR

¡ÚNETE A FACUA.org/c.valenciana!

Si quieres ayudarnos en la lucha contra los abusos y defender tus derechos, únete a FACUA C. Valenciana en la modalidad de socio que prefieras y contribuye al crecimiento de nuestra delegación territorial en tu comunidad.

SOCIO ADHERIDO, de forma gratuita.

Podrás recibir la publicación electrónica diaria 'Consumidores en Acción'. De lunes a viernes, estarás informado sobre la actualidad del mundo del Consumo, las acciones de FACUA para defender los derechos de los consumidores, los fraudes que se producen en el mercado...

El boletín semanal 'FACUA informa'. Con nuestras alertas, denuncias, estudios y reivindicaciones. Recibe una o las dos publicaciones en tu correo-e.

Participar en nuestras campañas y estudios de mercado, para detectar y actuar ante los problemas que sufrimos los consumidores.

SOCIO DE PLENO DERECHO, abonando una cuota cada año.

Infórmate en nuestras oficinas o en FACUA.org/c.valenciana. Además de lo anterior, tendrás derecho a:

El asesoramiento jurídico de un equipo de expertos para resolver las dudas que tengas sobre tus derechos como consumidor.

La tramitación de tus reclamaciones como consumidor por el equipo jurídico de FACUA C. Valenciana, que analizará tu problema, preparará la reclamación ante quien haya cometido el abuso para exigir una solución y presentará una denuncia por vía administrativa para exigir sanciones cuando sea necesario.

Nuestra revista digital 'Consumerismo'. Con entrevistas a personajes relevantes, artículos de opinión, reportajes y análisis sobre los temas que afectan a nuestros derechos.