

DEFENSA ELS TEUS DRETS

GUIA PER A RECLAMAR





DEFENSA ELS TEUS DRETS. T'ENSENYEM COM RECLAMAR.

La nostra intervenció com a subjectes actius és la que perfila el mercat i l'economia, sent el seu control i regularització una circumstància necessària a causa de la trobada de les diferents forces que conformen la nostra realitat social i econòmica. No obstant això, aquesta estructura s'expandeix, i els seus marges es tornen de manera progressiva més difusos i complexos davant l'existència de noves formes productives i mètodes d'interacció, a més d'existir un control desigual de l'entorn i la informació.

No obstant això, les nostres lleis i tribunals es fan ressò d'aquestes relacions i de l'existència de subjectes que requereixen una protecció especial. Per això, es regulen les seues interaccions atorgant-los certs drets i garanties. Per a poder actuar amb el suport d'aquests drets i garanties especials has d'intervindre en aquestes relacions com un usuari o consumidor.

Però, què és un consumidor i/o un usuari?

Un consumidor o usuari és la persona que actua en un àmbit alié a una activitat empresarial o professional. És a dir, aquell subjecte que intervé en les relacions de consum amb finalitats privades, contractant béns i serveis, sent el destinatari final, sense incorporar-los, ni directament ni indirectament, en processos de producció, comercialització o prestació a tercers. A més, també són consumidors "les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuen sense ànim de lucre en un àmbit alié a una activitat comercial o empresarial", d'acord amb el Reial decret 1/2007.

Però al marge del concepte tècnic, un consumidor ha d'assumir que el seu paper té un valor especial i transformador, per la qual cosa ha d'actuar dins de les seues possibilitats amb consciència econòmica, disciplina preventiva i una actitud analítica de la informació vinculada als seus drets i obligacions. No obstant això, és cert que tindre una postura més exigent com a consumidor no pot ser un pretext per a reduir els nivells de protecció. Això és així pel fet que els frauds, les pràctiques malicioses, els riscos dels processos productius i els abusos de dret també evolucionen i es transformen.

Per això, des de FACUA C. Valenciana també tractem d'oferir informació i eines que permeten als consumidors i usuaris conèixer les vies i sistemes que actualment es poden utilitzar per a poder gestionar i resoldre conflictes en els quals s'actua des d'una posició de vulnerabilitat.

Com actuar davant un conflicte?

En el cas que experimentes una situació que atempte contra els teus drets com a consumidor o actuacions lesives que afecten interessos econòmics o personals que entens que mereixen protecció, **pots iniciar accions per tu mateix de forma individual, o amb assessorament extern.**

No obstant això, **també existeix l'opció d'actuar a través de FACUA.** Pots posar el cas en mans de l'associació si decideixes fer-te soci de ple dret. L'equip jurídic de l'associació analitzarà el teu cas i valorarà a què tens dret. És possible que si reclames pel teu compte, obvies certes qüestions i, encara que guanyes, no aconseguisques tot el que la llei et reconeix.



També hi ha la possibilitat que FACUA C. Valenciana estiga tramitant altres reclamacions similars a la teua, amb el que sabrà que es tracta d'una irregularitat que afecta molts consumidors, alguna cosa que pot servir d'argument en les reclamacions i permetre que pose en marxa campanyes de denúncia a través dels mitjans de comunicació per a alertar a altres afectats, potenciar que també denuncien i exercir així una major pressió.



ACCIONAR LA VIA EXTRAJUDICIAL

La Reclamació Prèvia

El primer que pots fer és plantejar una reclamació davant l'empresa o l'Administració Pública amb la qual t'has relacionat. És sempre oportú fer-ho per escrit a través d'un mètode que permeta certificar o acreditar de forma fiable la teua comunicació per a garantir tant la teua petició com la seua recepció per part de l'empresa o organisme.

Como ha d'estructurar-se una reclamació?

Un escrit de reclamació deu:

- *Identificar al reclamant (això és, a tu com a consumidor).*
- *Identificar al reclamat.*
- *Exposar de forma clara i ordenada els fets que originen el conflicte.*
- *Concretar l'objecte de la reclamació, aportant si fóra necessari el document que prova la seua existència (per exemple, el contracte de compra d'una bicicleta, un tiquet o factura...).*
- *Fer una petició específica.*
- *Indicar la data i el lloc.*

En cas de presentar un escrit per mitjà d'un registre físic d'entrada, és a dir, en el mateix establiment o servei d'atenció al client, és important que et quedes amb una còpia segellada per a poder acreditar la seua presentació.

De manera genèrica i en cas de trobar-nos davant una empresa, aquesta ha de donar resposta a les reclamacions rebudes **en el termini més breu possible o en el termini màxim d'un mes** des de



la presentació de la reclamació, encara que hem de concretar que existeixen excepcions. A més, si utilitzes un full de reclamacions, el termini pot ser fins i tot inferior i diferent depenent de la comunitat autònoma on la tramites. Si no et contesten en els terminis corresponents o la resposta entens que no et satisfà, és possible continuar davant altres organismes de control, alternatius o de mediació, per al que és sempre oportú o fins i tot requisit necessari acreditar que prèviament s'ha fet aquesta reclamació.

SABIES QUÈ?

*Que l'empresa no et done resposta a una reclamació plantejada és motiu per a sol·licitar que s'inicie davant l'administració (a sol·licitud de l'interessat) un **expedient sancionador** contra la mateixa per vulnerar la normativa aplicable. L'empresa amb aquesta actitud pot incórrer en una infracció en matèria de defensa dels consumidors i usuaris i, en conseqüència, que se li impose una sanció econòmica.*

Proposa a l'empresa una resolució alternativa del conflicte

És possible que l'empresa no responga de forma favorable a la teua reclamació, no estigues d'acord amb la seua contestació o que ni tan sols es done aquesta resposta. Davant aquesta situació pots proposar que l'empresa se sotmeta a una mediació o a un arbitratge.

Existeixen en l'actualitat diferents vies per a proposar una resolució alternativa que complisca amb garanties durant la seua tramitació com poden ser les dues anteriors. El nostre ordenament acull les denominades Junes Arbitrals de Consum com a integradores del Sistema Arbitral de Consum, que es defineix com un mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes les resolucions dels quals tenen el mateix valor que una sentència judicial. En elles, el consumidor i l'empresa reclamada exposen el cas i se sotmeten al laude que dicten, segons els casos, tres àrbitres que formen part de l'administració, una associació de consumidors i una patronal, o un àrbitre únic membre de l'administració.

Existeixen també juntes enfocades a sectors concrets com, per exemple, les Junes Arbitrals del Transport, l'objecte principal del qual és resoldre reclamacions relacionades amb el compliment dels contractes de transport terrestre urbà (autobús, taxi, tramvia, funicular, etc.), interurbans (autocar, taxi, ferrocarril, etc.), de mercaderies (càrrega completa, fraccionada, etc.), i de viatgers (regular, discrecional, turístic, lloguer de vehicles, etc.).

Per a recórrer a l'arbitratge l'empresa reclamada ha d'estar adherida al mateix o acceptar sotmetre's a l'arbitratge per al cas concret plantejat pel consumidor. L'empresa ha de complir de forma obligatòria el laude arbitral que dicte la Junta Arbitral.



SABIES QUÈ?

La Comissió Europea ha desenvolupat **La Plataforma ODR**, una eina electrònica per a la resolució de litigis i la finalitat dels quals és la de col·laborar amb consumidors i empreses a solucionar conflictes vinculats a productes i serveis que s'adquireixen o sol·liciten de forma electrònica. El sistema permet iniciar la reclamació de forma directa a l'empresa i/o bé realitzar una proposta a l'empresa per a dur a terme la resolució del cas a través d'un Organisme de Resolució de Conflictes (com són les Junes Arbitrals de Consum nacionals).



Si no hi ha acord, acudeix als organismes de control

En cas d'una negociació fallida, és possible acudir als diferents organismes acreditant sempre la reclamació prèvia realitzada davant l'empresa. Aquests organismes estan posats a la disposició dels consumidors i permeten iniciar una anàlisi supervisada del conflicte. Els referits organismes actuen en sectors concrets, entre els quals destaquen els següents:

1. Agència Estatal de Seguretats Aèria (AESA)

Aquest organisme supervisa en cas de vol cancel·lat, vol endarrerit més de tres hores o denegació d'embarcament deguda (overbooking) sense que la companyia haja atés els teus drets com a passatger. Tingues en compte que l'AESA pot tramitar aquelles reclamacions en les quals el vol té el seu origen en un aeroport espanyol, o un aeroport d'un país no comunitari amb destinació a un aeroport europeu si la companyia aèria és de la comunitat europea i sempre que no s'haja gaudit de beneficis o compensació en aquest tercer país.

En cas de trobar-te davant una situació com aquesta deus, en primer lloc, realitzar la reclamació davant la companyia aèria, i en segon lloc, en cas de no rebre resposta de la companyia en el termini d'un mes, o aquesta no ser satisfactòria, pots presentar una reclamació davant l'AESA. L'escrit de reclamació es pot registrar de forma electrònica (a través d'internet) o per registre d'entrada a l'adreça física de l'Agència.

2. Banc d'Espanya

El Banc d'Espanya és el banc central nacional i, en el marc del Mecanisme Únic de Supervisió (MUS), és el supervisor



del sistema bancari espanyol al costat del Banc Central Europeu.

Pots acudir davant aquest organisme després d'haver presentat una reclamació prèvia davant els Serveis, Departaments o Defensors del Client de l'entitat reclamada. Si la resposta és insatisfactòria o han transcorregut dos mesos sense rebre comunicació per part d'aquests, és possible iniciar el procés davant aquest organisme per via telemàtica, per escrit directament en el Registre General del Banc d'Espanya o a través de qualsevol de les seues sucursals.

3. Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV)

Aquest organisme és competent per a atendre les reclamacions dels inversors en relació amb l'actuació de les empreses de serveis d'inversió, les entitats de crèdit (quan presten serveis d'inversió), i les gestores de fons i societats d'inversió.

Pots acudir davant aquest organisme després d'haver presentat una reclamació prèvia al Servei d'Atenció al Client o al Defensor del Client de l'entitat si la resposta no és satisfactòria o transcorreguts dos mesos sense haver rebut comunicació per part d'aquests. L'escrit d'iniciació pot remetre's electrònicament, o dirigir-se al Servei de Reclamacions de la CNMV mitjançant correu.

4. Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

Aquest organisme atén les queixes i reclamacions que presenten els usuaris de serveis financers, que estiguen

relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, i que deriven de presumptes incompliments per les entitats reclamades de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

En primer lloc, has d'haver realitzat una queixa o reclamació al departament o servei d'atenció al client o, si escau, al defensor del client o del partícip de l'entitat reclamada. Si la resposta no és satisfactòria o transcorreguts dos mesos sense haver rebut resposta per part d'aquests, pots acudir a aquest organisme. L'escrit d'iniciació davant aquest organisme pot fer-se en suport paper, dirigint l'escrit al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, o per via telemàtica amb signatura electrònica, a través de la seua pàgina web.

5. Secretària d'Estat per a l'Avanç Digital

La Secretaria d'Estat per a l'Avanç Digital té com a tasca, entre altres, la resolució de controvèrsies entre operadors i usuaris de telecomunicacions. Té competència per a atendre reclamacions referides a disconformitats amb la factura rebuda, negativa d'alta o de baixa pel seu operador, negativa a la portabilitat de número, incompliment condicions oferides per l'operador, avaries o interrupcions del servei, etc.

Una vegada realitzada la reclamació prèvia davant l'operador, és possible iniciar el procés davant aquest altre organisme de forma electrònica, per correu o de forma presencial dirigint-te a la mateixa oficina física.

6. L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)

L'Agència Espanyola de Protecció de Dades protegeix els teus drets d'accés, rectificació, limitació, oposició, supressió (dret a l'oblit), portabilitat i oposició al tractament de decisions automatitzades i vinculades al tractament de les teues dades personals.

Després d'haver acudit al responsable del tractament de les dades de caràcter personal (que ha d'estar degudament identificat per l'empresa o l'organisme), pots iniciar el procés davant aquest organisme enviant un escrit per correu postal, a través dels registres de les Administracions públiques, o utilitzant la seu electrònica de l'Agència.

Existeixen també altres organismes, com pot ser el Servei Territorial d'Indústria i Energia, que poden resoldre assumptes vinculats al seu sector competencial o, per exemple, l'autoritat de Salut d'una comunitat autònoma per a temes relacionats amb la sanitat pública o privada.



ACCIONAR LA VIA JUDICIAL

És possible que les anteriors actuacions no funcionen, que es produísca una inactivitat per part de l'administració o que ens trobem davant un assumpte en el qual els organismes de control no tingueren competència o les seues funcions no permeteren adoptar una decisió vinculant. Davant això és possible que l'alternativa més viable siga acudir als tribunals de justícia perquè resolguen el conflicte en qüestió.

Has de tindre en compte que normalment un procediment judicial requereix la intervenció d'advocat i/o procurador (segons tipus de procés i quantia) amb costos aparellats, la qual cosa suposa que hages d'analitzar i valorar les circumstàncies del cas (quantitat a reclamar, desenvolupament judicial, claredat dels fets, suport legal, etc.) tenint sempre en compte les valoracions que pugua fer el professional que t'assessora en la matèria en qüestió.

SABIES QUÈ?

La llei permet, i llevat que no existisca un criteri especial per al cas, acudir als tribunals sense advocat ni procurador en processos inferiors a 2.000 euros. En alguns d'aquests supòsits, com a soci de ple dret de FACUA C. Valenciana i per a estalviar costos, l'assessorament de l'associació pot ser suficient per a defensar el teu cas.

CAMPANYA SUBVENCIONADA PER

UNEIX-TE A FACUA.org/c.valenciana!

Si vols ajudar-nos en la lluita contra els abusos i defensar els teus drets, uneix-te a FACUA C. Valenciana en la modalitat de soci que preferisques i contribueix al creixement de la nostra delegació territorial en la teua comunitat.

SOCI ADHERIT, de forma gratuïta.

Podràs rebre la publicació electrònica diària 'Consumidors en Acció'. De dilluns a divendres, estaràs informat sobre l'actualitat del món del Consum, les accions de FACUA per a defensar els drets dels consumidors, els fraus que es produeixen en el mercat...

El butlletí setmanal 'FACUA informa'. Amb les nostres alertes, denúncies, estudis i reivindicacions. Rep una o les dues publicacions en la teua corege-e.

Participar en les nostres campanyes i estudis de mercat, per a detectar i actuar davant els problemes que patim els consumidors.

SOCI DE PLE DRET, abonant una quota cada any.

Informa't en les nostres oficines o en Facua.org/c.valenciana. A més de l'anterior, tindràs dret a:

L'assessorament jurídic d'un equip d'experts per a resoldre els dubtes que tingues sobre els teus drets com a consumidor.

La tramitació de les teues reclamacions com a consumidor per l'equip jurídic de FACUA C. Valenciana, que analitzarà el teu problema, prepararà la reclamació davant qui haja comés l'abús per a exigir una solució i presentarà una denúncia per via administrativa per a exigir sancions quan siga necessari.

La nostra revista digital 'Consumidorisme'. Amb entrevistes a personatges rellevants, articles d'opinió, reportatges i anàlisis sobre els temes que afecten els nostres drets.