

Cómo reclamar si sufres un abuso como consumidor

Bancos, eléctricas, telefónicas, aseguradoras, grandes establecimientos comerciales... Numerosos sectores cometen todo tipo de abusos contra los consumidores ante la escandalosa pasividad de los gobiernos. Si nos quejamos sólo, las empresas nos ignoran y los gobiernos no actúan. Unidos, los consumidores tenemos fuerza para defender nuestros derechos.

En FACUA somos cerca de 200.000 consumidores unidos en la lucha contra los abusos. Unidos para resolver los problemas de consumidores como tú.

¿Sabes que la garantía de un producto nuevo nunca puede ser inferior a dos años? ¿Que si cancelan o retrasan varias horas tu vuelo por una avería tienen que abonarte una compensación? ¿O que buena parte de las penalizaciones por darte de baja en una compañía de móvil son ilegales porque sus cuantías son desproporcionadas o no te informaron de ellas cuando contrataste? ¿Tienes claro cómo reclamar si sufres un abuso?

Lo primero que debes hacer es plantearle la reclamación a la empresa o Administración pública de la que se trate. Hazlo por escrito mediante un sistema que te garantice tener pruebas de su recepción. Y es que reclamar por teléfono puede ser efectivo en algunos casos, pero si no te resuelven el problema sobre la marcha, es mejor que lo hagas también por correo electrónico o postal.

La ley dice que tienen un mes para contestarte, salvo alguna excepción muy concreta. Eso sí, cuando utilizas una hoja de reclamaciones, el plazo puede ser inferior y varía en función de la comunidad autónoma donde la tramites. Si no te contestan en los plazos que corresponden o la respuesta no te satisface, presentar una denuncia ante la autoridad competente puede provocar que apliquen una sanción a la empresa reclamada.

Por qué es mejor reclamar con FACUA

¿Qué puedes hacer si la empresa o Administración reclamada no te hace caso? Puedes seguir con el proceso por tu cuenta, acudiendo al organismo público competente, o poner el caso en manos de FACUA-Consumidores en Acción si decides hacerte socio de pleno derecho. Con la información que nos aportes, el equipo jurídico de FACUA analizará tu caso y valorará cuáles son tus derechos.

Es posible que si reclamas por tu cuenta obvies ciertas cuestiones y, aunque ganes, no logres todo lo que la ley te reconoce. Y también cabe la posibilidad de que FACUA esté tramitando otras reclamaciones similares a la tuya, con lo que sabrá que se trata de una irregularidad que afecta a muchos de los 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 más presión.

En FACUA tramitamos las reclamaciones dirigiéndonos de entrada a la empresa o administración pública en cuestión, independientemente de que el consumidor ya lo hubiera hecho antes, e intentar una solución amistosa. La mayoría de las reclamaciones que tramitamos se resuelven con el diálogo, sin que sea necesario presentar denuncias ante las autoridades competentes o los tribunales.

Y es que cuando reciben una reclamación de una asociación de consumidores fuerte, las empresas suelen asumir que no va a poder confundir al consumidor sobre cuáles son sus derechos y éste va a continuar con el procedimiento convirtiéndola en denuncia si no hay respuesta o la que recibe no es satisfactoria. Por otro lado, las empresas son conscientes de que cuando FACUA actúa ante un abuso hay muchas más probabilidades de que trascienda públicamente a través de los medios de comunicación si se trata de un problema de envergadura.

Y también saben que no contestar o ser prepotentes ante una reclamación puede provocar que FACUA aumente sus controles sobre las prácticas de la empresa, ya que crecen las sospechas de que no ha cometido un error, sino que incurre en irregularidades de forma generalizada. En resumen, cuando formas parte de FACUA, multiplicas tu fuerza ante la empresa o Administración que comete un abuso. Es más, muchas veces sólo con advertir a la entidad en cuestión de que si no resuelve tu reclamación pondrás el caso en manos de FACUA para que pase a tratarte de una forma distinta y la resuelva de inmediato.

Mediación o arbitraje

Si la respuesta a tu reclamación no es positiva, puedes proponer que la empresa se someta a una mediación o a un arbitraje. Tanto las administraciones públicas como FACUA tienen establecidos órganos o mesas de mediación para resolver reclamaciones en las que la primera respuesta que dan al consumidor no resuelve el problema.

Hay patronales empresariales adheridas a órganos de mediación de algunas administraciones públicas, por los que se comprometen a que sus miembros asumirán las resoluciones que en ellas se adopten ante las reclamaciones de los consumidores. Lo habitual es que en dichos órganos los representantes de la Administración, las asociaciones de consumidores y las empresas analicen las quejas y promuevan cuál debe ser la solución.

Asimismo, hay mesas de mediación constituidas mediante convenios de concertación entre FACUA y patronales, colegios profesionales o empresas. En éstas también se dirimen las cuestiones planteadas por sus socios para llegar a un acuerdo amistoso.

Otra vía es el Sistema Arbitral de Consumo, un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos cuyas resoluciones tienen el mismo valor que una sentencia judicial. En ellos, 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 empresarial, o un árbitro único miembro de la Administración.

Para recurrir el Arbitraje la entidad reclamada debe estar adherida al mismo o aceptar someterse a un laudo arbitral para el caso concreto planteado por el consumidor.

¿No quieren dialogar? Pues denuncia

En caso de que no acepten mediación ni arbitraje y se nieguen a aceptar tu reclamación, es hora de denunciar la cuestión ante la Administración competente, algo que puedes hacer por tu cuenta o a través de FACUA si eres socio pleno.

Generalmente, el organismo al que debes plantear esa denuncia es la autoridad de Consumo de tu comunidad autónoma, aunque para determinadas cuestiones existen otros, como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, la Dirección General de Seguros, la Agencia Española de Protección de Datos o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Gobierno de España. Y si el tema está relacionado con la sanidad pública o privada, debes acudir a la autoridad de Salud de la comunidad autónoma.

En cualquier caso, ten en cuenta que sólo una sentencia judicial firme puede obligar a una empresa o Administración a cumplir con sus obligaciones contigo. Lo que tú, como consumidor, FACUA o una Administración pública podéis hacer es presionar, a distintos niveles, para que la ley se cumpla. Y la capacidad de presión de las administraciones y, sobre todo, su capacidad para imponer multas cuando se producen infracciones, puede provocar que una entidad cambie de actitud cuando se pone en sus manos una irregularidad.

Por eso es posible que cuando tu denuncia llegue a manos de la autoridad competente y el reclamado se entere, tu problema se resuelva, o que esto ocurra cuando la Administración intervenga y advierta al denunciado de que va a abrir un expediente sancionador. Porque en ciertos casos, el abuso de que hayas sido víctima puede implicar también el incumplimiento de una norma y, por tanto, una infracción administrativa que puede ser multada. Y muchas veces, las empresas prefieren resolver el problema para evitar una sanción.

Y si no queda otra, acude a los tribunales

Es posible que la Administración no actúe. O que te dé la razón e incluso imponga una multa, pero el denunciado siga sin cumplir sus obligaciones y forzar a que lleves el caso a los tribunales.

Puede que cuando sea consciente de que has iniciado un procedimiento judicial, la empresa o administración contra la que vayas valore que puede perder y esto le suponga un coste mucho mayor al de la cantidad que exiges, por lo que sea en ese momento cuando ceda a tu reclamación.

Evidentemente, tú también debes ser consciente del coste en abogado y procurador que puede suponerte ir a juicio, algo que tendrás que evaluar en función del dinero que reclames y las características del caso en cuestión. En cualquier caso, ten en cuenta que la legislación establece que, para reclamaciones de cuantía no superior a 2.000 euros, puedes ir a los tribunales sin abogado ni procurador. En estos casos, el asesoramiento de FACUA puede ser suficiente para defender tu caso.

Únete a FACUA

FACUA es una asociación de consumidores sin ánimo de lucro e independiente de partidos políticos y empresas. Llevamos desde 1981 defendiendo nuestros derechos y resolviendo miles de problemas de consumidores como tú, que cuentan con una organización fuerte para la lucha contra los abusos.

Trabajamos para que los gobiernos mejoren las leyes y sancionen a las empresas que las incumplen. Para que se retiren del mercado productos peligrosos o fraudulentos. Y para que los consumidores que sufrimos abusos logremos que se respeten nuestros derechos. Si quieres ayudarnos en la lucha contra los abusos y defender tus derechos, únete a FACUA en la modalidad de socio que prefieras.

Si eliges ser **socio adherido, de forma gratuita**, podrás recibir la publicación electrónica diaria [Consumidores en Acción](#). De lunes a viernes, recibirás información 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. También tendrás acceso al boletín semanal [FACUA informa](#) con nuestras alertas, denuncias, estudios y reivindicaciones. También podrás participar en nuestras campañas y estudios de mercado, para detectar y actuar ante los problemas que sufrimos los consumidores.

Si decides sumarte a FACUA como **socio de pleno derecho**, contribuirás al funcionamiento de FACUA abonando una pequeña cuota cada año. Y, además de todo lo anterior, podrás disfrutar del asesoramiento jurídico de un equipo de expertos para resolver las dudas que tengas sobre tus derechos como consumidor. El equipo jurídico de FACUA 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.

[Puedes darte de alta en la modalidad que prefieras pulsando en este enlace.](#)