

POR UN CONSUMIDOR CRÍTICO Y RESPONSABLE COMO RECLAMAR



CONOCE TUS DERECHOS Y DEFÍENDELOS



ADICAE ANDALUCÍA
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

ANIVERSARIO
ADICAE 25
1988-2013

Indice

Página - 3

¿Cómo reclamar?

Página - 4 / 5

¿Qué es una reclamación?

Página - 6

No se conforme, reclame a su banco...

Páginas - 7 / 8

El sistema de arbitraje

Páginas - 9

¿Qué es el laudo arbitral?

Página - 10

El órgano arbitral

Página - 11

La defensa colectiva



Con esta guía titulada "Cómo reclamar" en ADICAE tratamos de informar a los consumidores de las distintas vías de las que disponen para reclamar en el ámbito del consumo, así como en el de los servicios básicos para el bienestar social.

De este modo, se explicarán a los asistentes todos los detalles que deben tener en cuenta para conocer qué conceptos concretos hay que manejar para presentar una reclamación ante los Organismos de Consumo así como frente a las entidades bancarias y sus organismos supervisores, uno de los sectores que más quejas y abusos contra los consumidores acumulan y contra los que ADICAE no ha cesado de luchar en todo momento.

También se abordarán las reclamaciones ante las entidades aseguradoras y también ante los organismos supervisores de éstas, sin olvidar ahondar en lo que es y supone el sistema de arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos en el ámbito del consumo. Por último, pero no menos importante, nuestra guía pondrá de relieve las propuestas que desde ADICAE se plantean para mejorar la justicia colectiva en España.

Un consumidor activo, reivindicativo y consciente de sus derechos es la meta que ha perseguido ADICAE, avalada ya por más de un cuarto de siglo de existencia, y que cada día se consigue en mayor medida por el aumento de la concienciación ciudadana. ¡Únete a ADICAE! ¡Defiende tus derechos!

¿CÓMO RECLAMAR?

DEBEMOS DIFERENCIAR ENTRE...

- **Queja:**

Manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna. No

persigue ninguna actuación inmediata por parte de la Administración, sin perjuicio, en su caso, de la oportuna labor de inspección, toma de muestras, apertura de procedimiento sancionador, etc., por parte de la misma.

Como ejemplo sería un trato inadecuado recibido en el establecimiento.



- **Reclamación:**

Manifestación dirigida por quien consume un bien o recibe un servicio a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en la que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

- **Denuncia:**

Escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo. El objetivo perseguido es la investigación por parte de la Administración de los hechos denunciados, y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador.

¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

Es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio.

Por imperativo legal, todas las empresas o personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía tienen la obligación de tener un libro oficial de hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, a disposición de la persona consumidora que las solicite.

- ¿Y si se realiza la venta a distancia o a través de máquinas automáticas?

Deberá aparecer, ya sea en la propuesta de venta o en la propia máquina, la sede física o dirección postal donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.

-¿Cómo cumplimentar una hoja de reclamaciones?

Deberá aparecer la siguiente información:

- Indicar el lugar y la provincia del hecho, así como la fecha de ocurrencia.
- Cumplimentar los datos de la persona reclamante.
- Rellenar por parte de la entidad reclamada sus datos.
- Describir los hechos que han sucedido y las pretensiones que realiza la persona reclamante.

- Firmar la hoja de quejas y reclamaciones (tanto por la parte reclamante, como por la reclamada) aunque eso no significa que la parte reclamada acepte la versión de los hechos expuesta por la persona que reclama, sino que sirve como acuse de recibo.



-¿Y después?

Si transcurren 10 días sin que usted reciba respuesta por parte de la empresa o la respuesta no le satisface, podrá acudir a la administración y hacer entrega del documento "ejemplar para la administración". Como comprobante de su entrega, la administración le deberá sellar el ejemplar para el consumidor.

Y recuerde...

En las hojas de reclamaciones será conveniente que se marquen las casillas de:

Mediación: Tiene carácter voluntario y gratuito para ambas partes. Se plantea ante un órgano mediador. Ayuda a dichas partes a llegar a un acuerdo

Arbitraje: Para la tramitación de un arbitraje es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto (el órgano arbitral que decide sobre el conflicto emite un «**Laudo**» que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes).

- Podrá presentar la queja, reclamación o renuncia ante...

1. El Servicio de Consumo Provincial de la Delegación Provincial del Gobierno de la Junta de Andalucía del domicilio de residencia de la persona consumidora que reclama.
2. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la localidad de residencia de la persona consumidora que reclama.
3. La Secretaría General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía, con sede en: Plaza Nueva, nº4, C.P.: 41071 - Sevilla.

Y recuerde...

Si a pesar de la intervención de los Servicios provinciales de Consumo considera que la entidad reclamada no cumple con sus obligaciones, o la solución dada no le satisface, siempre puede acudir a la vía judicial.

No obstante, la Administración de Consumo sí tiene potestad sancionadora en materia de consumo y defensa de los consumidores, por lo que, si estamos denunciando un hecho susceptible de ser calificado de infracción administrativa, se instruirá, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador.

NO SE CONFORME, RECLAME A SU BANCO...

La podrá presentar ante...

- 1º. Servicio de Atención al Cliente (SAC), cuya resolución no es vinculante. Algunas entidades financieras subsidiariamente cuentan con la figura del Defensor del Cliente.
- 2º. En caso de respuesta insatisfactoria o tras dos meses sin respuesta se le informa al Banco de España o a la (CMNV) no siendo sus informes/resoluciones vinculantes.

Sepa que...

El Banco de España conocerá de las reclamaciones que estén relacionadas con derechos e intereses reconocidos en:

- El contrato que ha firmado con la entidad de crédito.
- La normativa de transparencia y protección del cliente.
- Las buenas prácticas bancarias.
- Los usos bancarios.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es competente para atender las reclamaciones de los usuarios en relación con:

- La actuación de las empresas de servicios de inversión.
- Las entidades de crédito (cuando prestan servicios de inversión).
- Las gestoras de fondos y sociedades de inversión.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones atenderá las consultas, quejas y reclamaciones que se formulen en relación a la actuación de:

- Entidades aseguradoras, excepto en contratos de seguros por grandes riesgos.
- Entidades gestoras de fondos de pensiones.
- Entidades depositarias de fondos de pensiones.
- Corredores y corredurías de seguros.
- Agentes y operadores banca-seguros, en este caso se deberá presentar la queja o reclamación contra la entidad aseguradora para la que hayan realizado la labor de mediación.
- Personas o Entidades comercializadoras de planes de pensiones individuales.

EL SISTEMA DE ARBITRAJE

¿En qué consiste?

El Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el [Real Decreto 231/2008](#), tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

El procedimiento a seguir será...

Cuando se produce una solicitud de arbitraje el presidente de la Junta Arbitral decide si se admite a trámite y después, si la empresa no está adherida al sistema, se le informa para que decida si acepta o no el arbitraje.

Tras la aceptación se designa al árbitro o árbitros, y se notifica a las partes la designación y el inicio del proceso; y después de celebrar la audiencia el órgano arbitral resolverá el conflicto teniendo en cuenta las pruebas aportadas.

La resolución será un **laudo**, que constará por escrito y estará firmado por los árbitros y notificado a las partes, y ante él no se podrá presentar otra solicitud de arbitraje o utilizar la vía judicial.

Dicho laudo deberá ser cumplido por las partes y si alguna no lo hace la otra podrá instarle a cumplirlo, para lo cual facilitará toda la documentación necesaria con el fin de que se pueda pedir la ejecución ante los juzgados de primera instancia del lugar donde se haya emitido el laudo.



Ventajas del sistema de arbitraje

- El corto espacio de tiempo de tramitación (máximo seis meses).
- La resolución sin acudir a la vía judicial.
- La gratuidad para ambas partes, salvo los gastos de peritaje en los casos en que sea necesario.
- Y la eficacia que tienen las resoluciones, similar a la de una sentencia judicial, ya que son de obligado cumplimiento.

Tenga en cuenta los siguientes consejos...

- Presente antes una hoja de reclamaciones.
- Asegúrate que puedes solicitar el arbitraje.
- Obtén una solicitud de arbitraje y expón con claridad los hechos.
- Expresa claramente lo que solicita.
- Aporta toda la documentación de la que disponga.
- Pregunte todas las dudas que tenga.
- Denuncie los requerimientos de pago.
- Asista al acto de audiencia.
- Cumpla lo que diga el laudo arbitral.



No podrá llevarse a cabo el arbitraje si...

- Si existe resolución judicial firme y definitiva.
- Si las partes no tienen poder de disposición.
- Si debe intervenir el Ministerio Fiscal.
- Si concurren daños para la salud o de muerte.
- Si existen indicios racionales de delito.

¿QUÉ ES EL LAUDO ARBITRAL?

Laudo es la denominación de la resolución que dicta un árbitro y que sirve para dirimir (resolver) un conflicto entre dos o más partes.

El equivalente al laudo en el orden jurisdiccional es la sentencia, que es la que dicta un juez.

Para la ejecución del laudo arbitral es necesario acudir a un juez, que es quien tiene la potestad para ordenarlo y, en su caso, forzar su cumplimiento.

El laudo podrá ser anulado cuando se alegue y pruebe:

- A) Que el convenio arbitral no existe o no es válido.
- B) Que no ha sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- C) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.
- D) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.
- E) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
- F) Que el laudo es contrario al orden público.



Sepa que...

La diferencia entre una sentencia y un laudo es que mientras que la jurisdicción del juez viene marcada por la ley, la jurisdicción del árbitro viene dictada por la autonomía de la voluntad. El arbitraje debe ser aceptado por ambas partes.

EL ÓRGANO ARBITRAL

Podrá ser:

A) Arbitro único:

Se designa

- Cuando las partes así lo acuerden
- Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

B) Órgano colegiado:

En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- la Administración pública,
- las asociaciones de consumidores y usuarios y
- las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración.



LA DEFENSA COLECTIVA

La Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), en su artículo 11, reconoce la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios, como ADICAE, para la defensa en juicio de los derechos e intereses de los consumidores.

En el procedimiento podrán estar...

- **Determinados los perjudicados del hecho dañoso:** En este caso el demandante deberá comunicar previamente su propósito de la interposición de la demanda a todos los interesados.

- **Indeterminadas o de difícil determinación los perjudicados del hecho dañoso:** El llamamiento suspenderá el curso del proceso por un plazo que no podrá exceder de dos meses. El procedimiento continuará y se reanudará con todos aquellos consumidores y usuarios que hayan acudido al llamamiento.

ADICAE PROPONE...

- Reconocimiento automático de la capacidad de ADICAE y otras asociaciones de consumidores más representativas para liderar y abanderar acciones colectivas.
- Penalización e imposición de costas ante aquellas estrategias de las entidades financieras (presentación de recursos, etc.) tendentes a dilatar claramente el resultado del procedimiento.
- Modificación de la normativa procesal que permita acumular ante los juzgados mercantiles, las acciones de cesación, de condiciones generales de la contratación a otras de consumo, e incluso a otras de nulidad contractual si se trata de contratos o prácticas sustancialmente idénticas.
- Fijación de criterios que permitan suavizar la colisión entre el derecho a la protección de datos con otros bienes constitucionalmente protegidos, en especial el derecho a una tutela judicial efectiva y colectiva ante los abusos financieros
- Respecto a los medios materiales y económicos de los Juzgados:
 - Formación específica en el cuerpo judicial de la materia de consumo, en especial de los aspectos procesales de la acción colectiva para conseguir una mayor eficacia y dinamismo de la misma.
 - Dotar de medios y procedimientos sumarios a los procedimientos judiciales en los que se ejerzan acciones colectivas por parte de los consumidores.

AL SERVICIO DE LOS USUARIOS EN TODA ANDALUCÍA

Si usted ha sido víctima de un fraude o tiene algún problema con sus medios de pago distintos del efectivo, acuda a ADICAE. Recibirá asesoramiento independiente y profesional.

Las sedes de **ADICAE**ANDALUCÍA

SEVILLA - Av. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1, C.P.: 41005,
Tfno: 954 652 434 - coordinacionandalucia@adicae.net

MÁLAGA - C/ Salitre Nº11, planta 3ª, despacho 9-10, C.P.: 29002,
Tfno: 952 352 423 - malaga@adicae.net

CÁDIZ - Pz. Pintor Clemente de Torres 3 Bajo, C.P.: 11010,
Tfno: 956 075 541 - cadiz@adicae.net

CÓRDOBA - C/ María Cristina 13, Cntr. Negocios Córdoba Ofi. 212
C.P.: 14002, Tfno: 957 472 864 - cordoba@adicae.net

GRANADA - Plaza del Campillo nº2, 1ºG, Edificio Macia, C.P.: 18009,
Tfno: 958 229 680 - granada@adicae.net

JAÉN - C/ Santo Reino Nº4, 2ºC, C.P.: 23003,
Tfno: 953 822 657 - jaen@adicae.net

ALMERÍA - C/ Granada, Nº 49, 1º A, C.P.: 04003
Tfno: 950 254 565 - almeria@adicae.net

HUELVA - C/ Alfonso XIII, Nº 5, Bajo - A, C.P.: 21002
Tfno: 959 280 517 - huelva@adicae.net

Más información en <http://andalucia.adicae.net/>

Publicación subvencionada por la Consejería de Administración Local
y Relaciones institucionales de la Junta de Andalucía



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL
Y RELACIONES INSTITUCIONALES