CUADERNO DE RECLAMACIONES

RECLAME CON ADICAE

LOS ABUSOS EN LOS GRANDES TEMAS DE CONSUMO

NI UN PASO ATRÁS CON SUS DERECHOS EN CONSUMO

ADICAE
Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD · INC INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

¡DIGA BASTA A LOS ABUSOS!

En los folletos de ADICAE encontrará la información básica sobre sus derechos y cómo reclamar

¿Ofertas de electricidad engañosas?

¿Le quieren cobrar por liberar el móvil?

¿Problemas para hacer valer una garantía?

Pídalos en su sede más cercana de ADICAE

adicae.net

Índice

5 **Introducción - El poder de los consumidores**

7 **1. Compra de bienes y contratación de servicios**

12 Hojas de reclamaciones: Bienes y servicios

19 **2. Telefonía e internet, el sector con más reclamaciones**

24 Hojas de reclamaciones: Telecomunicaciones

31 **3. Energía: Un sector en pleno cambio**

36 Hojas de reclamaciones: Energía

39 **4. Transporte y viajes**

45 Hojas de reclamaciones: Transporte y viajes

49 **5. Reclame con ADICAE ante los abusos de bancos y aseguradoras**

51 Hojas de Reclamaciones: Comisiones, productos tóxicos y seguros

Edita: **ADICAE**

Redacción y administración: **Gavín, 12 Local - 50001 Zaragoza (España)**

Tel. 976 390060 / Fax 976390199

e-mail: **info@adicae.net** **www.adicae.net**

DL Z 1899-2013

EL PODER DE LOS CONSUMIDORES

¿Una penalización por cambiarse de tarifa de móvil? ¿La factura de la luz de este mes se ha disparado? ¿Qué pasa si mi vuelo se retrasa? ¿Tengo derecho a reclamar por una comisión abusiva? Estas son solo algunas de las preguntas a las que los consumidores se enfrentan en su día a día, y para las que van a encontrar respuesta en esta guía. Cada vez más, áreas como la energía o las telecomunicaciones, estrechamente ligadas a la banca, suponen un peso mayor en la economía de las familias.

Ante esta situación, ADICAE ha desarrollado durante todo el año 2013 el proyecto "Por una defensa colectiva eficaz de los derechos de los consumidores" con el apoyo del Instituto Nacional del Consumo. Un proyecto en el que a través de diversos materiales, publicaciones y actuaciones, se pretende concienciar al consumidor de su verdadero poder a través de la reivindicación activa de sus derechos, reclamando, y la unión con otros consumidores con los mismos problemas. Sólo a través de este cambio de actitud del consumidor ante el individualismo imperante podrá revertir el desequilibrio existente en la actualidad entre grandes empresas y consumidores.

En la línea de estos objetivos que se pretenden en este proyecto le presentamos este 'Cuaderno de reclamaciones de consumo', una herramienta fundamental para dar a conocer los derechos en materias de consumo y cómo hacerlos valer.

La acción y unión frente a los abusos en sus compras, en la energía, el transporte y las telecomunicaciones son la mejor manera de lograr una relaciones más justas entre consumidores y empresas. Aunque los abusos financieros han sido en los últimos años la gran

preocupación de los consumidores, servicios que en mayor o menor medida están vinculados a la banca, que cada vez controla más aspectos de la vida diaria, afectan cada vez más a la calidad de vida.

Acción frente a los abusos colectivos en consumo

Frente a la vulneración de los derechos de los consumidores, la vía de actuación, además de las reclamaciones individuales, pasa por la acción colectiva. Unirse a otros consumidores, en torno a una asociación de consumidores, es la mejor vía para lograr cambios en estos sectores. Así, asociaciones como ADICAE pueden presentar sus propuestas al Consejo de Consumidores y Usuarios y a los organismos internacionales en los que tiene presencia. Asimismo, puede presentar alegaciones a los proyectos legislativos que aborden temas de consumo.

Cuando es necesario, ADICAE promueve reivindicaciones y movilizaciones para la mejor defensa de los derechos de los consumidores. Todo ello para lograr un nuevo consumidor que sepa desprenderse de las ataduras del obsoleto e irreflexivo modelo consumista e individualista y que, al actuar de forma colectiva, tenga la fuerza necesaria para lograr un sistema más justo para todos.

1. COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

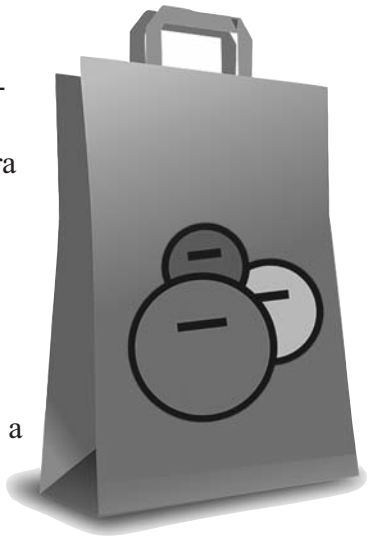
SIEMPRE CON GARANTÍAS

Estas son sólo algunas de las reclamaciones posibles... ¡Pida la reclamación para su caso en su sede más cercana de ADICAE!

CONTENIDO:

- Compras y contratación de servicios, siempre con garantías
- Modelos de reclamaciones:
  - Devolución por incumplimiento de publicidad
  - Sustitución de un producto antes de seis meses desde la compra
  - Sustitución de un producto pasados seis meses desde la compra
  - Sustitución de un producto de segunda mano
  - Garantía de un bien de segunda mano
  - Garantía de reparación de un bien
  - Garantía de reparación de un vehículo

1. Compras y contratación de servicios, siempre con garantías



En la compra de bienes de todo tipo (desde una batidora a un frigorífico, pasando por un coche) y la contratación de servicios profesionales, los consumidores tienen derechos en todas las fases de la adquisición, que van desde el derecho a una información correcta para poder decidir la compra al derecho de garantía.

1.1 Compras y contrataciones

Antes de comprar, exija...

- Tener una información **clara, correcta, completa** y **veraz** referente a las características del bien o del servicio.

- Saber detalladamente cuál es el **precio del producto o servicio**, si va incluido el IVA o no, así como las diferentes formas de pago o financiación.

- Información sobre el **plazo de la oferta** del producto o servicio, así como a recibir un **presupuesto previo sin compromiso** de compra o contratación.

- Además debe tener información acerca de la **fecha de entrega**, **ejecución del contrato** y **duración** del mismo. Incluyendo la información necesaria por si quiere optar por el desistimiento, es decir, procedimiento del que dispone el consumidor para poner fin al contrato.

- Por último, tiene derecho, como consumidor y usuario, a saber cuales son las **garantías ofrecidas**.

Si se decide a comprar, sepa que...

- El producto o servicio que están adquiriendo o contratando debe contener las **características de las que les informaron** anteriormente.

- Deben facilitarle una **copia del contrato**.

- También tienen derecho a exigir que se proporcione un **documento justificativo de la compraventa o contratación** (factura, ticket, justificante, presupuesto desglosado o similar).

- Deben dejarle clara toda la información sobre los **precios y tarifas finales**, así como cualquier otra aclaración referente a algún tipo de cláusula de la contratación.

- Puede exigir que se **midan y comprueben** con exactitud las **cantidades compradas**.

Tras la compra o contratación... La garantía

- Cuenta con el **derecho de garantía**. En la actualidad, cuando un consumidor compra un producto, ya no se le adjunta la garantía como tal, sino que ahora para poder ejercitar este derecho de garantía el consumidor **debe conservar el ticket o factura de compra.**

- El período de garantía legal es de dos años, aunque de manera voluntaria el vendedor o comercio lo pueden ampliar. En productos que sean adquiridos de segunda mano la garantía mínima que se puede acordar por las partes es de un año; si no se pacta será también de dos años.

- El consumidor puede ejercitar este derecho siempre que haya en el producto alguna falta de conformidad, es decir, que no se den las características que en un principio se ofertaron por el vendedor. Por otro lado, se considerará que el producto es defectuoso si no cumple las expectativas medias que ese producto esta ofreciendo en el mercado de manera general.También se podrá ejercitar este derecho en el caso de que tras la instalación del producto, siguiendo en todo momento las instrucciones dadas o puestas a disposición por el vendedor, no haya conformidad con lo contratado.

¿Cómo debe satisfacer la garantía el vendedor?

- Con la **reparación o sustitución del bien garantizado**, que no supondrán ningún gasto adicional para el consumidor (ningún gasto de transporte, envío, mano de obra...).

- Si la reparación o sustitución son imposibles o desproporcionadas para el vendedor, teniendo en cuenta la diferencia entre el valor del bien y el valor de la reparación, el consumidor podrá optar por una **rebaja del precio o por cancelar el contrato**.

-**Derecho de desestimiento (devolución o cambio)**: Si la compra se produce directamente en un establecimiento, no existe un derecho de desistimiento, a menos que esta posibilidad sea ofrecida por el comercio en su publicidad. El vendedor puede ofrecer la devolución del dinero o vales de compra. Por este motivo, es muy importante que el consumidor se informe de forma previa a la compra de si le asiste ese derecho. En caso de **defecto en el bien**, el consumidor tendrá derecho a la devolución del importe pagado por el mismo o por la sustitución del bien, a su elección.

- El servicio técnico: En los productos de naturaleza duradera (electrodomésticos, coches,ordenadores...), debe exigir un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse. En el caso que en el plazo de cinco años, no haya un adecuado servicio técnico, aún cuando ya haya pasado el plazo de garantía, el vendedor o el fabricante tendrá que indemnizar por daños y perjuicios y además hacerse cargo de la reparación si esta fuera posible.

- **Las reparaciones también tienen garantía**. Si ha llevado a reparar un aparato, dicha reparación tiene una garantía mínima de tres meses, así que si reaparece la avería, exija que el servicio técnico lo vuelva a arreglar sin coste adicional.

1.2 Compra a distancia

La compra y contratación a distancia es un método cada vez más habitual. El empresario oferta de manera masiva sus productos o servicios a través de catálogo, teléfono, radio, televisión, Internet... y es a través de la vía telefónica o electrónica como el usuario compra el producto.

Información

El empresario deberá darle una información detallada del coste de la utilización de la comunicación a distancia, las características del bien o servicio ofertados, el método de pago y envío del producto, o la duración del contrato, en caso de ser un servicio. Exija que le faciliten toda la información por escrito y que le faciliten las condiciones de contratación o compra del producto o servicio.

Aceptación

Para la contratación por este medio, debe haber una aceptación expresa por parte del consumidor, la cual puede ser:

a) Directa. Es decir, poniéndose en contacto directamente con el vendedor, por vía electrónica o telefónica, deberá aceptar de manera expresa cada una de las clusulas y condiciones de la contratación.

b) Indirecta. A través de los medios técnicos de compra que tienen algunas web, que tienen formularios cerrados de contratación.

Tras esa aceptación, el empresario o vendedor, debe confirmar como consumidor o usuario la recepción de nuestra aceptación en el plazo de 24 horas, y será a partir de entonces cuando se produzca la formalización del contrato.

Según el proyecto de modificación de la Ley General de Consumidores y Usuarios, una vez se apruebe esta normativa el consentimiento del consumidor pasará a ser obligatoriamente siempre por escrito.

Ejecución del envío o contrato

El empresario tiene el plazo máximo de 30 días para ejecutar el pedido o contrato. Si el bien o servicio contratado no se halla disponible, el empresario suministrará sin aumento de precio otro bien o servicio de características similares que tenga la misma calidad o superior.

Cambio o devolución

Puede desistir del contrato, si bien el empresario podrá exigirle que se haga cargo del coste directo de la devolución del bien o servicio. El plazo general es de 7 días hábiles. El empresario tiene obligación de informar al consumidor en su web de que este derecho existe, y además debe suministrarle el impreso a través del cual puede realizar tal desistimiento.

Según el proyecto de modificación de la Ley General de Consumidores y Usuarios, una vez se apruebe esta normativa, el plazo de desistimiento para compras o contratos a distancia será de 14 días.

PAGO CON TARJETA

Antes de efectuar un pago mediante tarjeta de crédito o débito a través de Internet, hay que asegurarse de que las páginas web por las que se contrata son seguras. En caso de no tener total constancia de la seguridad de la página web, es mejor no contratar.

A la hora del pago, una vez realizada la compra, si el consumidor devuelve el cobro, y no ha ejercido su derecho de desistimiento o resolución del contrato, el vendedor podrá exigirle el resarcimiento por los daños y perjuicios como consecuencia de esta anulación. Si tras una compra, el consumidor y usuario ve que le ha sido cargado en la tarjeta un cargo fraudulento o indebido, podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

¡Sígue a ADICAE en las redes sociales y mantente informado de todo lo que ocurre en consumo!

¡ÚNETE Y ACTÚA!

Búscanos en...

Facebook

Twitter

Google plus

Tuenti

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

1 LA PUBLICIDAD OBLIGA

La publicidad forma parte integrante del contrato. El empresario está obligado a cumplir con lo publicitado y las condiciones o características del producto deben ser acordes en todo momento con las descritas en la publicidad.

Devolución porque las características reales del producto no son las publicitadas

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... compró en su establecimiento un/a..... (adjuntar el producto concreto y, en su caso, marca y modelo). Adjuntamos copia de ticket/factura de compra (documento uno).

SEGUNDO.- Que tras la compra del producto el/la reclamante ha comprobado que las características del producto no se corresponden con las publicitadas en.....(indicar el soporte de la publicidad: folleto del establecimiento, TV, revista, etc). El motivo por el que considera que el producto no se ajusta con lo publicitado es:.....(explicar el motivo concreto).

TERCERO: Esta publicidad constituye una parte integrante de las condiciones de compra y fue determinante para la decisión de adquirir el producto por parte del/la reclamante.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a devolver el importe pagado por el/la reclamante con motivo de la compra. Que indiquen el lugar en el que puede hacer efectiva la devolución del producto el/la reclamante. Que esta devolución se haga en un lugar cercano a su domicilio o se establezca un medio de devolución que no genere coste alguno para el/la reclamante.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha reparación o sustitución el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

2 EN DEFECTOS TEMPRANOS, SUSTITUCIÓN

Es recomendable que en cuanto tenga conocimiento del defecto o la falta de funcionamiento del producto se haga valer la garantía. Si lo hace dentro de los primeros seis meses desde la compra hay una presunción legal de que el fallo es de fábrica y, por tanto, existía ya en el momento de la compra.

Sustitución de un producto en garantía dentro de los seis meses desde la compra

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... compró en su establecimiento un/a..... (adjuntar el producto concreto y, en su caso, marca y modelo). Adjuntamos copia de ticket/factura de compra (documento uno).

SEGUNDO.- Pasados ….....(X días/meses) desde la adquisición el aparato dejó de funcionar. (siempre tiene que ser un plazo inferior a 6 meses desde la fecha de compra)

TERCERO: Que en todo momento, Don/Doña.....ha hecho un uso adecuado y diligente del producto de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del mismo.

CUARTO: Que el producto se encuentra en periodo legal de garantía ya que el defecto se ha producido antes de los dos años desde la fecha de compra. Además, al haberse producido el defecto antes del plazo de seis meses desde la compra, existe una presunción legal de que el mismo existía ya en el momento de la adquisición.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a sustituir el producto por otro.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha sustitución el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

3 HAGA VALER SIEMPRE LA GARANTÍA

Para poder ejercitar el derecho de garantía el consumidor debe conservar el ticket o factura de compra. El periodo de garantía legal es de dos años. Transcurridos los primeros seis meses del periodo de garantía la carga de la prueba de que el fallo es de fábrica y no debido a un mal uso la tiene el consumidor.

Sustitución de un producto en garantía pasados seis meses desde la compra

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... compró en su establecimiento un/a..... (adjuntar el producto concreto y, en su caso, marca y modelo). Adjuntamos copia de ticket/factura de compra (documento uno).

SEGUNDO.- Pasados ….....(X días/meses) desde la adquisición el aparato dejó de funcionar. (siempre tiene que ser un plazo inferior a 2 años desde la fecha de compra)

TERCERO: Que en todo momento, Don/Doña.....ha hecho un uso adecuado y diligente del producto de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del mismo.

CUARTO: Que el producto se encuentra en periodo legal de garantía ya que el defecto se ha producido antes de los dos años desde la fecha de compra.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a reparar el aparato o sustituirlo por otro de la misma marca, modelo y características.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha reparación o sustitución, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

4

SEGUNDA MANO, DERECHOS DE PRIMERA

Al igual que ocurre con los bienes nuevos, si un bien usado presenta defectos o anomalías en el plazo de seis meses de su adquisición se presupone que el defecto ya existía en el momento de la compra. Es importante hacer valer cuanto antes la garantía.

Sustitución de un bien de segunda mano pasados menos de seis meses desde la compra

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... compró en su establecimiento un/a..... (adjuntar el producto concreto y, en su caso, marca y modelo). Adjuntamos copia de ticket/factura de compra (documento uno).

SEGUNDO.- Pasados ….....(X días/meses) desde la adquisición el aparato dejó de funcionar (siempre tiene que ser un plazo inferior a 6 meses desde la fecha de compra).

TERCERO: Que en todo momento, Don/Doña.....ha hecho un uso adecuado y diligente del producto de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del mismo.

CUARTO: Que el producto se encuentra en periodo legal de garantía ya que el defecto se ha producido antes de un año desde la fecha de compra. Además, al haberse conocido el defecto antes del plazo de seis meses, existe una presunción legal de que el mismo existía en el momento de la compra.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a reparar el producto o a reembolsar el importe pagado por el mismo.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha reparación o reembolso el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales o judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

5 PRODUCTOS USADOS, UN AÑO DE GARANTÍA

En productos que sean adquiridos de segunda mano la garantía mínima que se puede acordar por las partes es de un año. Eso sí, a falta de pacto la garantía será de dos años equiparándose a la de los productos nuevos.

Garantía de un bien de segunda mano pasados más de seis meses desde la compra

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... compró en su establecimiento un/a..... (adjuntar el producto concreto y, en su caso, marca y modelo). Adjuntamos copia de ticket/factura de compra (documento uno).

SEGUNDO.- Pasados ….....(X días/meses) desde la adquisición el aparato dejó de funcionar. (siempre tiene que ser un plazo inferior a 1 año desde la fecha de compra)

TERCERO: Que en todo momento, Don/Doña.....ha hecho un uso adecuado y diligente del producto de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del mismo.

CUARTO: Que el producto se encuentra en periodo legal de garantía ya que el defecto se ha producido antes de un año desde la fecha de compra.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a reparar el aparato o reembolsar el importe abonado.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha reparación o reembolso el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

6 LAS REPARACIONES TAMBIÉN TIENEN GARANTÍA

Dentro del período de garantía la reparación o la sustitución del producto defectuoso son gratuitas para el consumidor. Si la reparación se efectúa cuando ha finalizado el período de garantía, el servicio de asistencia técnica podrá cobrar el desplazamiento, pero sólo por una única vez.

Garantía de una reparación dentro o fuera del período de garantía

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que a fecha.....Don/Doña.....recogió de su Servicio Técnico, un/a.....(indicar nombre, marca, modelo del producto). Adjuntamos factura como justificante de la reparación.

ó

PRIMERO.- Que a fecha.....realizaron la reparación de un/a.....(indicar nombre, marca, modelo del aparato/eléctrodomestico) en el domicilio de Don/Doña..... Adjuntamos factura como justificante de la reparación.

SEGUNDO.- Con fecha.....se ha vuelto a producir la misma avería/o reaparecido el mismo defecto.

TERCERO.- Que de acuerdo con la legislación vigente, el plazo de garantía de la reparación es de tres meses como mínimo (si es más plazo, por el producto reparado, indicarlo).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que procedan a reparar el aparato (en su caso recoger del domicilio del reclamante) sin coste adicional alguno para Don/Doña.....

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicha reparación el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

7

GARANTÍA SOBRE RUEDAS

Las reparaciones realizadas por los talleres mecánicos tienen una garantía de tres meses, en caso de que se vuelva a detectar la misma avería. Si el taller no consigue solucionar la avería el consumidor debe solicitar la devolución del dinero pagado. Exija y conserve toda la documentación para poder reclamar.

Garantía en la reparación de un vehículo

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que a fecha.....Don/Doña.....acudió a su taller ya que su vehículo presentaba la/s siguiente/s avería/s.....(descripción breve del problema).

SEGUNDO.- Con fecha.....recoge el/la reclamante su vehículo del taller y paga el importe de.....euros por la reparación. Adjuntamos fotocopia de la factura (documento uno).

TERCERO.- Tras haber recorrido .....kms desde la reparación y cuando habían transcurrido..... días desde que la misma, el vehículo presenta.....(breve descripción de la avería/defecto), hechos que tienen relación con la reparación realizada en su taller.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que procedan a reparar en la mayor brevedad posible el vehículo que el/la reclamante nuevamente a su taller.

SEGUNDO.- Que en caso de no proceder a dicha reparación el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

TERCERO.- Que en el caso de que ustedes consideren que la actual avería no tiene relación con la anterior reparación, lo comuniquen al/a la reclamante y no realicen ninguna reparación sin su consentimiento expreso.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

2. TELEFONÍA E INTERNET

EL SECTOR CON MÁS RECLAMACIONES

Estas son sólo algunas de las reclamaciones posibles... ¡Pida la reclamación para su caso en su sede más cercana de ADICAE!

CONTENIDO:

- **En telecomunicaciones... No deje pasar ni un abuso**
- **Modelos de reclamaciones:**
  - **Cobro de factura en papel**
  - **Error de facturación**
  - **Incumplimiento de oferta**
  - **Supensión del servicio**
  - **Liberalización del móvil**
  - **Excesiva penalización por baja**
  - **Cobro de SMS de tarificación adicional**

2. En telecomunicaciones... No deje pasar ni un abuso

En los últimos años, el sector de la telefonía, en especial la móvil, se ha convertido en el que más quebraderos de cabeza ha generado a los consumidores, y por el que más han reclamado. Velocidad de navegación por Internet menor que la ofertada, problemas con la portabilidad del número, cobro de penalizaciones, prácticas abusivas como impedir la liberalización del móvil son solo algunos de los problemas habituales en este sector.

2.1 El acceso al servicio telefónico es un derecho

Cuando se solicita el alta del servicio telefónico o se pide un traslado de línea, **el plazo máximo** para que el operador designado para la prestación del servicio universal, actualmente Telefónica, atienda su petición es de 60 días. La normativa no establece un plazo máximo para el resto de operadores, pero dicho plazo ha de establecerse obligatoriamente en el contrato.

Si no se procede a dar el alta en ese plazo, el consumidor tiene derecho a que se le compense eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

Antes de contratar un servicio de telefonía, los operadores deben informar al consumidor de forma clara y comprensible, y darle información eficaz y suficiente sobre el contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y los servicios que van a prestarle.

Los operadores están obligados a enviar el contrato, en el que figurarán las condiciones del mismo. El contrato puede solicitarse en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente sin coste para el consumidor. Además, los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su web.

2.2 La baja del teléfono, sin penalización

Solicitar la **baja anticipada** de un operador de telefonía no obliga al consumidor a ningún tipo de penalización. La baja debe comunicarse con una antelación mínima de quince días, si se solicita esta telefónicamente al operador. La existencia de cláusulas de permanencia, que deben siempre figurar en el contrato, sólo puede suponer la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia, pero no puede penalizarse al consumidor. El operador tiene que darle de baja en los dos días hábiles posteriores a la solicitud (no pueden facturarle más allá de esos dos días).

Sí puede haber penalización en caso no cumplir la permanencia, siempre y cuando hubiera habido un regalo promocional o una oferta

especial a cambio de la permanencia (como por ejemplo, la entrega de un terminal gratis o con un descuento). Pero en caso de darse de baja, no se le debe aplicar la penalización completa, sino tan sólo la parte proporcional al período que falta para concluir el contrato. Uno de los supuestos más habituales es cuando las compañías "regalan u ofrecen a un precio inferior" un terminal móvil a cambio de firmar un contrato de permanencia por un cierto periodo de tiempo.

Los operadores de telefonía pueden cambiar las condiciones de los contratos siempre que lo notifiquen con un mes de antelación. En este caso, el consumidor puede darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

2.3 La alta velocidad debe ser real

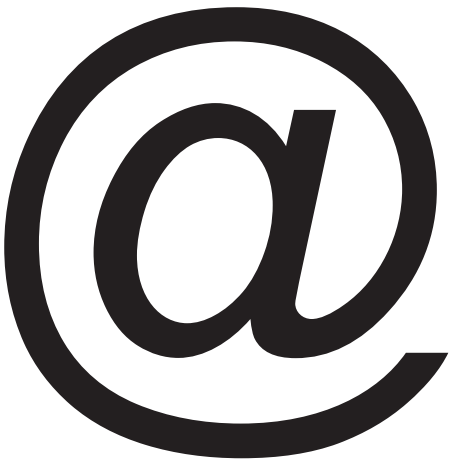
En relación con el servicio de banda ancha para acceder a Internet, el operador no podrá aplicar una oferta cuya velocidad máxima publicitada sea superior a la velocidad máxima que admita la red a la que tiene acceso su hogar. El operador debe informar al usuario, antes de su contratación, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el servicio.

La velocidad que ofertan las distintas operadoras suele ser la velocidad máxima y no la mínima. La velocidad mínima vendrá establecida en el contrato de alta del servicio. Si su velocidad mínima no coincide con la contratada puede reclamar ante la compañía. Si su velocidad mínima de navegación no coincide con la contratada, reclame ante la compañía.

2.4 Portabilidad sin problemas

Portar la línea de teléfono consiste en cambiar de compañía telefónica conservando el número de teléfono. El antiguo operador **no puede denegar la cesión del número** al nuevo operador, en ningún caso, salvo en los casos en que además de solicitar el cambio se produce un cambio de domicilio, cuando los datos que se le hayan dado sean incompletos o erróneos o cuando exista otra solicitud de portabilidad en curso para el mismo número. Tampoco tiene obligación de portar el número en caso de tener suspendido el servicio por impago o cuando exista una imposibilidad técnica o causa de fuerza mayor.

La portabilidad debe solicitarse a la nueva compañía que escojamos que será la encargada de solicitar la baja en la compañía anterior, sin necesidad de realizar ningún trámite posterior. Lo único que el usuario debe comprobar es que, además del contrato de línea teléfonica, **no tenga ningún otro producto especial contratado** (como un paquete de minutos en llamadas, un servicio de mantenimiento de ordenador o un alquiler de teléfono) ya que entonces sí debería solicitar la baja de estos productos a la anterior compañía.



La solicitud puede hacerse por escrito o a través de un verificador. Cada vez es más frecuente la contratación telefónica o a través de Internet. En esta contratación a distancia, la compañía graba una serie de datos como nombre, NIF, número de teléfono, tipo de contratación... Si el usuario contesta afirmativamente a todos ellos queda un registro 'verbal' con la aceptación de la contratación del producto. No obstante, hay que tener en cuenta que no todas las condiciones del contrato quedan grabadas ni siquiera muchas

veces la compañía informa de todas las condiciones, por lo que el consumidor debe preguntar cualquier duda y no aceptar en caso de no tener seguridad de lo que la contratación conlleva. La prevista aprobación de la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores modificará esto y obligará a las empresas a asegurar la confirmación por escrito del consumidor.

La portabilidad debe efectuarse **en el plazo de 1 día laborable** desde el momento en que el usuario firma la solicitud o la acepta verbalmente.

En caso de cancelación de la portabilidad solo la compañía receptora estará capacitada para cancelar la portabilidad, aunque deberá aceptar tal cancelación si se solicita dentro del periodo reglamentario. La compañía deberá informar sobre el plazo para la cancelación.

2.5 Preste atención a la factura

El consumidor tanto de telefonía fija como móvil tiene **derecho a recibir las facturas detalladas** del consumo realizado. Dichas facturas deberán contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los precios que se tarifican por los servicios prestados.

Además de los servicios contratados, el consumidor puede encontrarse con **servicios de tarificación adicional** (descarga de contenidos, contratación de alertas...) La compañía debe proteger al usuario frente al uso no deseado de estos servicios y tiene obligación de restringir su uso si así lo solicita el consumidor. Está prohibida la prestación de este tipo de servicios sin la petición previa del usuario y su confirmación por el prestador. Exija que le den de baja de los servicios contratados si ya no los necesita.

2.6 Problemas más habituales en telefonía móvil y fija

Entre las reclamaciones más habituales que pueden surgir al usuario de telefonía están:

- **Desacuerdo con la facturación** de su operador. Puede presentar reclamación ante el propio operador independientemente de si la factura está pagada o no. El plazo para presentar la reclamación es de un mes a partir de la fecha de emisión de la factura.

-Servicios que le han cobrado y que, a la hora de contratar, la operadora le ofreció gratuitamente.

- **Se están incumpliendo las condiciones del contrato o de la oferta** (por ejemplo, velocidad mínima de Internet).

- **Averías y cortes del servicio telefónico o de Internet.** El consumidor tiene derecho a indemnización por interrupción del servicio.

- **Problemas con la portabilidad y cobro de penalizaciones excesivas.** A pesar de que las compañías no están legitimadas para sancionar al consumidor cuando éste no cumple íntegramente un contrato, suelen imponer alguna indeminización. Pero esta "penalización" debe ser proporcional al tiempo que falta por cumplir el contrato, así como a la oferta referida, y debe prorratearse inversamente mes a mes. Sin embargo, en la mayoría de los casos el coste de incumplir el compromiso de permanencia en contratos de móvil ronda los 100 euros y se reclama con independencia del tiempo que tarda el consumidor en cancelar una portabilidad o salirse de la permanencia, a pesar de que la compañía no ha realizado aún ningún trámite que le pudiera haber generado algún coste.

En algunas ocasiones, a estas penalizaciones se les aplica el **IVA**, cuando no procede, por lo que se debe reclamar lo cobrado de más a la compañía.

- No le pueden **cobrar por la liberalización del móvil**. A pesar de que las autoridades de consumo han tipificado esta práctica como abusiva, algunas compañías siguen haciendo caso omiso a los derechos de los consumidores y cobran por liberar un móvil, aunque haya finalizado el contrato de permanencia o se haya pagado la penalización. Reclame si le exigen pagar por este servicio.

- **Saldo en tarjetas prepago**. En caso de que el consumidor no tenga un consumo mínimo o no realice recargas periódicas de saldo, se anula la tarjeta prepago, y el dinero que quedaba sin gastar no se devuelve al consumidor, sino que se lo queda la compañía. Esta práctica ha sido tipificada como abusiva y el consumidor pueder reclamar el importe no devuelto.

2.7 ¿Cómo reclamar?

En el plazo de un mes desde que se produce el hecho objeto de reclamación el consumidor debe dirigirse al **Servicio de Atención al Cliente** de su operador. Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación de la queja. Ante cualquier duda acuda a **ADICAE**, donde encontrará la información y apoyo necesario para hacer valer sus derechos.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta o no le satisface, podrá acudir a:

- **Juntas Arbitrales de Consumo**. Es un procedimiento rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes.

- La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Es un órgano dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que tiene como funciones la resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones y la prestación de un servicio de información y atención al usuario de telecomunicaciones. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses desde la recepción de la contestación por parte del Servicio de Atención al Cliente, ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o acudir directamente.

8

NO LE PUEDEN COBRAR LA FACTURA

El cobro por emisión de facturas en papel es contrario al derecho a la información de los consumidores. Exija a su compañía telefónica que le devuelvan de forma inmediata el dinero cobrado por la emisión de facturas en papel y la cesación de está práctica abusiva.

Reclamación por cobro de emisión de factura en papel

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ ..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña.....es titular de una línea telefónica con ustedes respecto al número.....

SEGUNDO.- Que en la/s factura/s número/s..... de fecha/s.....se le carga el importe de …..euro en concepto de emisión de factura en papel.

TERCERO.- Que el Instituto Nacional de Consumo considera que es una "práctica abusiva el cobro de un 1 euro o una cantidad similar para realizar el envío de la factura física o en formato papel a los consumidores" de conformidad con el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. El INC señala además que, según la normativa, para la expedición de la factura electrónica siempre es necesario que, previamente, el destinatario haya manifestado expresamente su consentimiento a recibirlas a través de este medio. Aclara que, con carácter general, la factura emitida por un empresario cumple una función de acreditación, bien de la celebración y términos del contrato, bien de su ejecución.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que procedan a reintegrar el importe indebidamente cobrado en la factura/s objeto de la reclamación.

SEGUNDO.- Que a partir de ahora no repercutan este coste en el reclamante y cesen en la realización de esta práctica.

En …....., a …..... de …..... de 20..

Fdo. ….....

9 NO DEJE PASAR NI UN ERROR

Compruebe los conceptos de su factura y reclame los posibles errores que detecte. Las compañías deben tener a disposición del consumidor un folleto de tarifas y ajustar las mismas a su publicidad, ya que esta es parte del contrato.

Reclamación por error en facturación

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/.....C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios (telefónicos en la modalidad postpago/de acceso a internet) con la compañía....., consistente en el (alta/portabilidad) de la línea asociada al número.....(en su caso) contrato vinculado a la tarifa.....(indicar denominación de la tarifa contratada).

SEGUNDO.- Que en la factura correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el…… …….. y el ……. (documento uno) detectó los siguientes cargos improcedentes:..... (Exponer)

TERCERO.- Que dichos servicios (no han sido contratados, ni existe ningún documento que pruebe su contratación/han sido mal tarificados, al ser su coste el que a continuación se detalla:… .....(incluir tarifa o precio publicitado).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que se comprueben los errores de facturación señalados en la exposición y se reconozca y liquide por parte de la compañía la deuda por exceso de facturación que resulta de todo lo señalado y que asciende a ……. euros.

SEGUNDO.- Que la compañía ingrese la cantidad reclamada de ….. euros en la cuenta corriente de la que el/la reclamante es titular y en la que tiene domiciliado el pago de los servicios prestados por la empresa reclamada.

TERCERO.- Que se excluya la compensación de la deuda con los futuros consumos del reclamante, al no haber fundamento jurídico para ello ni quedar previsto por las condiciones generales de prestación del servicio, reintegrándose el cobro indebido a la mayor brevedad, y en cualquier caso dentro del plazo improrrogable de 15 días, reintegrándose al reclamante en su posición económica original y en sus derechos económicos legítimos como usuario.

CUARTO.- Que en caso de no proceder a la devolución, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fecha y firma

10 SI INCUMPLEN LA OFERTA, RECLAME

La publicidad sea cual sea su soporte (TV, radio, folleto, revista...) es parte integrante del contrato por lo que la empresa debe respetar lo publicitado y ajustarse a ello.

Reclamación por incumplimiento de la oferta

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ ..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios (telefónicos en la modalidad postpago/de acceso a internet) con la compañía....., consistente en el (alta/portabilidad) de la línea asociada al número.....(en su caso) contrato vinculado a la tarifa.....(indicar denominación de la tarifa contratada).

SEGUNDO.- Que la compañía incluía en su oferta promocional los siguientes extremos. (En su caso) Adjuntamos copia de la mencionada publicidad (documentos anexos):

(describir)

TERCERO.- Que la compañía ha incumplido los servicios, prestaciones o la entrega de aquello que ofertó de manera que (elegir: no han respetado el periodo de pago al X% / precio gratuito de determinados servicios o prestaciones / entrega de un determinado bien, motivo de la promoción).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- El cumplimiento del contrato, con todos los extremos que aparecen en la oferta del mismo, así como la resolución del contrato en caso de que no sea posible cumplir el mismo.

SEGUNDO.- Que en caso contrario, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En …....,a….....de.....de 20..

11 CAE LA LÍNEA, NO SUS DERECHOS

Reclame en caso de suspensión del servicio la devolución de la parte proporcional de la cuota en relación con el tiempo de suspensión. Además, puede reclamar por los daños y perjuicios ocasionados a consecuencia de la falta de prestación del servicio.

Reclamación por suspensión del servicio

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ ..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios (de telefonía fija/de acceso a internet) con la compañía.....asociado al número.....

SEGUNDO.- Que el/los día/s ……. se produjo una interrupción temporal del servicio durante ….. horas, viéndose afectado/a por ello.

TERCERO.- Que el/la reclamante siempre ha cumplido las obligaciones inherentes al contrato suscrito con la compañía, abonando puntualmente todas las facturas mediante (elegir: domiciliación bancaria/transferencia bancaria/ingreso en cuenta) (documento uno).

CUARTO.- Se formula la presente reclamación al haberse generado una interrupción de un servicio del que se está al corriente de pago, y que no se ha prestado en las condiciones pactadas al haberse interrumpido por condiciones ajenas al consumidor, no habiéndose producido causa de fuerza mayor, puesto que una tormenta, vendaval, lluvia, rayos u otros fenómenos atmosféricos análogos no pueden tener tal consideración por su frecuencia y previsibilidad (art. 105.8 R.D. 1955/2000 y Sentencias A.P. Barcelona, Sección 4ª, de 23 de noviembre de 1999; A.P. Ciudad Real, de 4 de marzo de 1993).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Por los hechos acaecidos tiene derecho a ser resarcido/a, por lo que reclama la cantidad de …….. euros, equivalente a (la mayor de: cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta o el promedio del importe facturado por todos estos servicios durante los últimos tres meses, prorrateado por el tiempo de duración de ésta), según contempla el RD 899/2009, de 22 de mayo.

SEGUNDO.- Que en caso contrario, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En ….....,a….....de.....de 20..

12 ¡SU MÓVIL ES SUYO!

Concluida la permanencia con una compañía tiene derecho a conservar el terminal que le financiaron o le dieron a precio promocional, por ello la empresa tiene obligación de liberar el terminal para que pueda ser utilizado a través de otras compañías.

Reclamación para la liberalización del teléfono móvil

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ .....C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos en la modalidad postpago con la compañía .....asociado al número.....

SEGUNDO.- La compañía entregó un móvil, marca ……, modelo …….., a cambio de (elegir: abonar inicialmente la cantidad de ……. euros / mantener un contrato de permanencia con la tarifa (especificar) / pagar mensualmente la cantidad de ……. euros hasta la finalización del periodo de permanencia).

TERCERO.- En caso de cancelar el contrato antes del final del periodo de permanencia, como compensación por el descuento ofrecido en la adquisición del terminal, la compañía plantea el cobro de (elegir: hasta …… euros / una cantidad desconocida, ya que no consta en el contrato que se entregó).

CUARTO.- El móvil se encuentra bloqueado, esto es, imposibilita utilizarlo con las tarjetas SIM de otras compañías, limitando así las posibilidades de uso del terminal que adquirió.

QUINTO.- Que en fecha …… se solicitó al servicio de atención al cliente la liberación del terminal, no habiéndose llevado a cabo a día de hoy.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que se proceda a liberar el terminal para el uso y disfrute, de forma libre, por parte del usuario, según contempla el Informe Preceptivo al Servicio de Defensa de la Competencia de 15 de abril de 1999, “en algunos modelos de terminales se introduce una restricción técnica que garantiza que el teléfono únicamente pueda utilizarse con una red determinada. En este último caso, desde la perspectiva de la garantía de la libre competencia y de la protección de los consumidores, es necesario que el terminal pueda ser desbloqueado libremente, transcurrido el tiempo necesario para que el importe subvencionado del terminal haya sido recuperado por concepto de consumo telefónico, o en caso contrario, mediante el abono del importe de la subvención pendiente de recuperación”.

SEGUNDO.- Que en caso contrario, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones judiciales que en derecho le correspondan.

Fecha y firma

13 PENALIZACIONES PROPORCIONALES

No se conforme con pagar las penalizaciones por incumplimiento de la permanencia si éstas son desproporcionadas con los servicios prestados o si derivan tan sólo de una portabilidad desistida por una contraoferta de su compañía. En una penalización por baja anticipada no pueden repercutirle el IVA.

Reclamación por excesiva penalización por baja

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ .....C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... suscribió un contrato de prestación de servicios (telefónicos en la modalidad postpago/de acceso a internet) con la compañía....., consistente en el (alta/portabilidad) de la línea asociada al número.....(en su caso) contrato vinculado a la tarifa.....(indicar denominación de la tarifa contratada).

SEGUNDO.- Que al darse de alta solicitó un terminal nuevo completamente gratis/a precio promocional de.....euros, comprometiéndose a mantener el contrato durante.....(indicar plazo de permanencia).

TERCERO.- Que tras haber comunicado por (burofax/fax/email) a la compañía su intención de extinguir el contrato (documento uno), han procedido a cobrarle.....euros en concepto de penalización, no correspondiéndose en ningún caso con los importes asociados a las ventajas ofrecidas por el contrato de permanencia. El motivo por el que resulta improcedente el pago de esta penalización es.....(indicar si no se corresponde con el plazo transcurrido desde la contratación u otro motivo).

CUARTO.- Que este importe por penalización del incumplimiento de la permanencia ha sido satisfecho por el/la reclamante a pesar de no estar de acuerdo con el mismo. Adjuntamos copia del justificante de pago (documento dos).

ó

CUARTO.- Que este importe por penalización del incumplimiento de la permanencia no ha sido satisfecho por el/la reclamante al no estar de acuerdo con el mismo. Adjuntamos copia de la reclamación del importe en concepto de penalización (documento dos).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- La extinción definitiva del contrato.

SEGUNDO.- La devolución del importe pagado indebidamente en concepto de penalización por baja, que ascendería a ….....euros.

ó

SEGUNDO.- Que dejen de reclamar cualquier importe relacionado con este contrato.

TERCERO.-Que en caso de no proceder a la devolución/de continuar reclamando esta penalización, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fecha y firma

14 ¡CUIDADO CON LOS SMS PREMIUM!

Si le han facturado algún servicio de tarificación adicional o sms premium que no ha contratado, la compañía tiene obligación de continuar prestando el servicio aunque no paguemos la parte correpondiente a estos servicios premium. Puede reclamar y la empresa deberá probar que sí se hizo la contratación.

Reclamación por cobro de SMS de tarificación adicional

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ .....C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos en la modalidad postpago con la compañía ....., asociado al número.....

SEGUNDO.- Que en la factura correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el…… …….. y el ……. (documento uno) detectó los siguientes cargos improcedentes:

SMS Parte proveedor CIF EMPRESA (Número sms x importe unitario €)

Total: ……€

TERCERO.- Que dichos servicios no han sido contratados ni existe ningún documento que pruebe su contratación.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que se comprueben los errores de facturación señalados en la exposición y se reconozca y liquide por parte de la compañía la deuda por exceso de facturación que resulta de todo lo señalado y que asciende a ……. euros.

SEGUNDO.- Que la compañía ingrese la cantidad reclamada de …….. euros en la cuenta corriente de la que el reclamante es titular y en la que tiene domiciliado el pago de los servicios prestados por la empresa reclamada.

TERCERO.- Que se excluya la compensación de la deuda con los futuros consumos del reclamante, al no haber fundamento jurídico para ello ni quedar previsto por las condiciones generales de prestación del servicio, reintegrándose el cobro indebido a la mayor brevedad, y en cualquier caso dentro del plazo improrrogable de 15 días, reintegrándose al reclamante en su posición económica original y en sus derechos económicos legítimos como usuario.

CUARTO.- Que se restrinja la recepción de éstos mensajes para futuras ocasiones.

QUINTO.- Que en caso de no proceder a la devolución, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fecha y firma

3. ENERGÍA

UN SECTOR EN PLENO CAMBIO

Estas son sólo algunas de las reclamaciones posibles... ¡Pida la reclamación para su caso en su sede más cercana de ADICAE!

Contenido:

- **Electricidad y gas, amenaza creciente para el bolsillo de los consumidores**
- **Modelos de reclamaciones:**
  - **Baja del contrato de mantenimiento**
  - **Perjuicios por corte de suministro**
  - **Error en la facturación**

3. Electricidad y gas, amenaza creciente para el bolsillo de los consumidores

La energía se ha convertido en los últimos años en uno de los quebraderos de cabeza más importantes para los consumidores. Desde el inicio de la crisis, la luz ha incrementado su precio un 70%, y el gas un 100%, y se han situado así a la cabeza de los más altos de Europa. A esto se suman varios cambios normativos que han generado confusión, como la factura eléctrica mensual con consumos estimados, que desde el 1 de abril de 2013 ha vuelto a ser bimestral con lecturas reales de los contadores. Asimismo, en el momento en el que se redacta esta guía se tramita en el Congreso una reforma eléctrica que supondrá importantes cambios en el sistema eléctrico, muchos de los cuales van a repercutir negativamente en el consumidor. Algo que también está previsto ocurra pronto en el sector del gas.

3.1 Electricidad

Suministro

Desde el 1 de julio de 2009 los consumidores conectados en baja tensión, con potencias contratadas igual o inferior a 10 kW (casi todos los consumidores domésticos) pueden recibir el suministro eléctrico de dos maneras: mediante contrato de suministro de tarifa de último recurso (TUR) o mediante el mercado libre.

A.- **Contrato de suministro de último recurso (TUR)** se realiza a través de un Comercializador de último recurso autorizado y cuyo precio viene determinado por la Tarifa de Último Recurso (precio regulado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo).

B- **Contrato de suministro en el mercado libre**. En este caso el precio del suministro se compone de una parte fija, que viene regulada por el Ministerio, y una parte variable, la referida al consumo. Los consumidores conectados en baja tensión con potencias contratadas de más de 10 kW y todos los consumidores con suministros en alta tensión, superior a 1000 Voltios solo pueden contratar el suministro eléctrico en la modalidad de libre mercado.

-**El bono social**. Tienen derecho al bono social (mantenimiento de la tarifa actual sin variación de su precio durante 2 años) los siguientes colectivos:

a) Personas físicas con potencia contratada menor a 3Kw en su vivienda habitual.

b) Pensionistas con 60 o más años que perciban pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad.

c) Familias numerosas.

d) Familias con todos sus miembros en situación de desempleo

El bono social se solicita en la empresa distribuidora o por correo postal o electrónico en la co-

mercializadora de último recurso, mediante impresos regulados, y acreditando su condición de beneficiario del bono social.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD

- Deben darle **acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.**

- Los **consumidores conectados en baja tensión de hasta 10kW tienen derecho al suministro** a tarifas de último recurso aprobadas por el Gobierno.

- Tiene libertad para **elegir suministrador**, pudiendo contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso designadas por el Gobierno.

- Las compañías tienen **obligaciones con el consumidor:**

- Atender en condiciones de igualdad las demandas de nuevos suministros eléctricos y la ampliación de los existentes.

- Informar y asesorar a los consumidores.

- Procurar un uso racional de la energía.

- Rescindir el contrato sin penalización transcurrido un año, o con un máximo del 5% del recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año.

- Dar el servicio con unos mínimos de calidad.

- En el caso de comprobarse un **funcionamiento incorrecto del contador, se procedería a efectuar una facturación complementaria**. Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia, a efectos de pago, podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error. El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año. Si se hubiesen facturado cantidades superiores a las debidas deberá devolverse todo lo indebidamente cobrado en la primera facturación. No se pueden fraccionar los importes a devolver. A las cantidades adelantadas se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

- **En el caso de que el error sea de tipo administrativo**, los cobros y devoluciones tendrán el mismo tratamiento anterior.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN ELECTRICIDAD

Los motivos de reclamación más frecuentes en cuanto al consumo de electricidad son:

A) **Irregularidades en la factura**, como cuando se detectan importes excesivos en relación con el consumo. El motivo de una factura elevada en relación con un bajo consumo suele ser causada porque la potencia contratada es alta.

B) **Ofertas comerciales engañosas**. Si el consumidor decide suministrarse en el mercado libre debe observar bien las condiciones de la oferta que le hagan. En ocasiones encontrará ofertas formuladas

como un descuento sobre la tarifa, cuando las empresas sólo tienen margen para hacer descuentos en el término de energía, la parte variable de la factura. Si la oferta es por un precio fijo asegúrese del tiempo en que ese precio estará en vigor. Hay que prestar atención a las cláusulas del contrato que le ofrezcan, ya que puede que se haga una oferta, pero solo por un período de meses limitados, tras los cuales se cobrará lo habitual. Además, en este tipo de ofertas, es habitual vincular la contratación de servicios adicionales, como el mantenimiento, que tienen un coste mucho más alto que el supuesto ahorro que se promociona.

3.2 Gas natural

Suministro de gas

Los consumidores de gas natural con un consumo anual de más de 50.000 kWh deben contratar su suministro con un comercializador en el mercado libre, mientras que los consumidores domésticos (consumo inferior a 50.000 kWh/año) podrán ser suministrados tanto por un comercializador de último recurso como por un comercializador a un precio libre.

Principales motivos de reclamación en el gas

Los motivos de reclamación más frecuentes en materia de gas son:

A) **Irregularidades en la factura**, como importes desproporcionados en facturas estimadas o tardanza en la regularización de consumos estimados.

B) **Amenazas de corte de suministro**:

La empresa distribuidora solo podrá interrumpir el suministro a sus usuarios en caso de mal uso de las instalaciones, deficiente conservación que conlleve peligro para la seguridad de personas o bienes, si el usuario no permite el acceso al personal autorizado a las mismas o por impago (han de transcurrir dos meses desde el requirimiento de pago).

La interrupción del suministro se comunicará al usuario de forma fehaciente con una antelación mínima de seis días hábiles, salvo cuando ello suponga peligro para la seguridad de personas o bienes, que la suspensión se realizará de forma inmediata por la empresa distribuidora.

Mientras dure la suspensión del suministro no se seguirá facturando el término fijo de la tarifa.

C) **Fraudes en inspecciones y revisiones de aparatos y equipos de suministro**:

Las inspecciones deben realizarse por parte de los distribuidores o por personal contratado por estos, solo cada cinco años y, dentro del año natural de vencimiento de este período. El distribuidor tendrá que comunicar a los usuarios, con una antelación mínima de cinco días, la fecha de la visita de inspección. Los distribuidores repercuten a los usuarios el coste derivado de la inspección y aparatos de gas a través de la factura (no está permitido el pago en efectivo). De no seguir estas pautas desconfíe y pida acreditaciones. No tiene obligación de permitir ninguna revisión sin poder comprobar previamente la procedencia de la misma por parte de la distribuidora.

En las calderas se deberán realizar tareas de mantenimiento una vez al año. Podrá elegir un técnico independiente. No hay tarifas establecidas, por lo que se recomienda pedir presupuesto y comparar precios antes de la contratación.

El titular de la instalación (ejemplo: propietario de un inmueble) o, en su defecto los usuarios (ejemplo: arrendatario de una vivienda), son los responsables del mantenimiento, conservación, explotación y buen uso de la instalación.

3.3 ¿Cómo reclamar en luz y gas?

Para formular sus reclamaciones, los consumidores de energía pueden ponerse en contacto con diversos organismos:

- **En el Servicio de Atención al Cliente (SAC)** de la empresa suministradora: las reclamaciones por parte de los consumidores debe plantearse en primera instancia ante la empresa suministradora. Los consumidores tienen derecho a acudir al servicio de atención de reclamaciones de su compañía.

- Las asociaciones de consumidores, como **ADICAE**

- **Dirección competente en materia de Energía de la Comunidad Autónoma**: Si no se obtiene respuesta o no es satisfactoria las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro o de acceso a las redes o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo término se efectúe el suministro.

- **CNMC (Comisión Nacional de Mercados y Competencia)**: Si se trata de una cuestión sobre las condiciones de acceso a las redes eléctricas, o relacionada con la gestión técnica del sistema (responsabilidad del operador del sistema), o con la gestión económica del sistema (responsabilidad del operador del mercado) dispone de un servicio de atención a los consumidores, por escrito (C/ Alcalá, 47, 28014 Madrid), por teléfono (91 432 96 00 y 91 43296 28), por fax (91 577 62 18) o a través de correo electrónico (dre@cne.es).

- **Órganos de Arbitraje de Consumo**: Deberá informarse en la Dirección General de Consumo de su Comunidad. Sólo en el caso de que se acojan voluntariamente las partes.

- **Vía jurisdiccional:** Jurisdicción Civil de Primera Instancia.

15 ¿NECESITA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO?

Es habitual que, tras contratar el suministro con una nueva compañía, ésta incluya en el contrato un servicio de mantenimiento. En caso de aceptar este contrato el consumidor debe asegurarse de que no tiene ningún contrato de mantenimiento en vigor con la anterior compañía.

Reclamación por baja del contrato de mantenimiento

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... contrató con su compañía el suministro de electricidad/gas de su vivienda, nº de contrato.....

SEGUNDO.- Que el contrato realizado lleva vinculado un contrato de mantenimiento.

TERCERO.- Que Don/Doña.....ya disponía de un contrato con las mismas garantías en su anterior compañía.

CUARTO.- Que al ir a contratar con ustedes le aseguran que son ustedes quienes van a encargarse de dar de baja totalmente su contrato de luz/gas con la anterior compañía.....(nombre compañía).

QUINTO.- Que actualmente le han comunicado que sigue en vigor el contrato de mantenimiento suscrito con ocasión del contrato de suministro anterior/ó/le están reclamando el pago del contrato de mantenimiento suscrito con la anterior compañía.....(nombre compañía)

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que debido a este error en la información previa a la contratación den de baja el actual contrato de mantenimiento hasta el momento en que venza el anterior para evitar que tenga una duplicidad de contratos con las mismas condiciones.

SEGUNDO.- Que en caso de no reparar esta situación el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

16 CORTES DE SUMINISTRO POR SORPRESA

La compañía sólo podrá interrumpir el suministro por impago si hubieran transcurrido al menos dos meses desde el requerimiento fehaciente al usuario. En caso de peligro podrá interrumpir el suministro de forma inmediata. En los casos de corte de suministro imputable a la empresa el consumidor puede reclamar por los daños y perjuicios.

Reclamación por corte de suministro y perjuicios ocasionados

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en
C/.....
C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... es abonado de su compañía respecto al suministro de electricidad/gas de su vivienda, nº de contrato.....

SEGUNDO.- Que el pasado día.....se produjo una interrupción del suministro que duró hasta..... siendo el mismo totalmente ajeno a la voluntad del/la reclamante y desconociendo este totalmente las causas del mismo.

TERCERO.- Que Don/Doña.....declara estar al corriente de pago de sus facturas y haber cumplido totalmente con sus obligaciones como cliente recogidas en el contrato suscrito con su compañía.

CUARTO.- El corte de suministro supone por parte de su compañía un incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Una cantidad equivalente al importe del recibo del período en que se ha producido el corte injustificado, cantidad que puede ser compensada en el recibo correspondiente al próximo período.

SEGUNDO.- Una indemnización por los daños y perjuicios causados en (electrodosmesticos, ordenadores, comida… que cuantifico en.....euros que pueden ingresar en la misma cuenta donde tengo domiciliados mis recibos. Para acreditar dichos daños acompaño a este escrito.....(copia de facturas, fotocopia de presupuesto de reparación de bienes dañados, fotografías de daños causados,etc)

TERCERO.-Que en caso a reparar esta situación el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

17 NO DEJE PASAR ERRORES DE FACTURACIÓN

En caso de error de facturación, el consumidor puede solicitar la comprobación y verificación de los contadores. Si se detecta un funcionamiento incorrecto de los equipos la empresa deberá refacturar y si fuese en exceso para el consumidor realizará el abono en la siguiente factura.

Reclamación por error en la facturación de luz o gas

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... es abonado de su compañía respecto al suministro de electricidad/gas de su vivienda, nº de contrato.....

SEGUNDO.- Que la factura de referencia de la que adjuntamos copia (documento uno) se me reclama un importe de.....euros siendo el mismo totalmente desproporcionado y no correspondiendo con el historial de consumo de/ de la reclamante. por lo cual considero que se trata de un error de facturación.

TERCERO.- Debido a que los hábitos de consumo no se han modificado y a la gran desproporción existente en relación con el histórico del consumo, consideramos que tiene que existir necesariamente un error de facturación.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que a la mayor brevedad posible adopten las medidas oportunas para que se proceda a las verificaciones necesarias a fin de corregir dicho error regularizando su importe con la siguiente factura.

SEGUNDO.- Que en caso de no reparar esta situación el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de.....de 20..

4. TRANSPORTE Y VIAJES

DERECHOS POR TIERRA, MAR Y AIRE

Estas son sólo algunas de las reclamaciones posibles... ¡Pida la reclamación para su caso en su sede más cercana de ADICAE!

CONTENIDO:

- **De viaje, siempre con los derechos del consumidor en la maleta**
- **Modelos de reclamaciones:**
  - **Cancelación de viaje combinado por fuerza mayor**
  - **Daños en el equipaje de avión**
  - **Pérdida o retraso en el equipaje**
  - **Retraso de autobús/tren**

4. De viaje, siempre con los derechos del consumidor en la maleta

En materia de transportes y viajes, es habitual que se den problemas por la cancelación de viajes combinados o por retrasos o pérdidas de equipaje en medios de transporte.

4.1 Viajes combinados

Un viaje combinado es el ofertado o vendido por una Agencia de Viajes –Organizador o detallista- por un precio global que incluye, al menos dos conceptos (transporte, alojamiento y/o otros servicios turísticos), siempre que la duración del viaje sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Cuando el viaje se modifica, puede cancelarlo

- Aunque ya tenga contratado un viaje combinado, se puede desistir, en todo momento, de los servicios solicitados o contratados. No obstante, en estos supuestos, y salvo que el desestimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor deberá abonar una indemnización a la agencia por los gastos de gestión y los de anulación en función del momento en el que se produzca este desestimiento.

- **El precio del viaje combinado no puede modificarse al alza,** en ningún caso, en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista para la salida.

- Puede **cancelar el contrato**, en los supuestos de modificación significativa de algún elemento del mismo o que no le puedan ser confirmadas las reservas. En tales casos, tendrá derecho a una indemnización.

- Exija que los **servicios contratados se presten en los términos que se acuerden**, en otro caso, la Agencia deberá arbitrar soluciones adecuadas, reintegrando la diferencia entre el precio de las prestaciones previstas o las suministradas y, en determinados supuestos, garantizando el inmediato regreso del viajero al punto de origen.

- **En caso de modificación de las condiciones del contrato, deben comunicárselo**. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre cancelar el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al vendedor u organizador del viaje dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación por la Agencia. Si no notifica su decisión en este plazo se entenderá que opta por cancelar el contrato, sin penalización alguna.

Si el consumidor opta por cancelar el contrato debe solicitar:

- La **inmediata devolución de las cantidades pagadas** o bien a la **realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior**, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo.

- En el caso de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

- Una **indemnización** que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior a 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

En el caso de que el organizador **cancele el viaje combinado antes de la salida**, por cualquier motivo no imputable al consumidor, éste tiene los mismos derechos que en el caso de que cancele el contrato. Lo mismo ocurre **si el consumidor no obtuviese la confirmación de sus reservas** en los términos previstos en el contrato.

No existe derecho a indemnización en el caso de...

- Cuando la cancelación se deba a que **el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido** y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que, en ningún caso, podrá ser inferior a los diez días anteriores a la fecha prevista para la salida.

- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a **motivos de fuerza mayor**, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4.2 Avión

Una de las incidencias más comunes con las que se puede encontrar un consumidor durante un desplazamiento en avión es la pérdida o retraso del equipaje.

Retraso o pérdida del equipaje

Cuando existan incidencias con su equipaje (daños, retrasos, pérdida) la compañía aérea es la única responsable del daño causado.

Equipaje retrasado

No hay normas establecidas sobre cómo debe tratar la compañía aérea las situaciones de retrasos del equipaje. Esto provoca diferencias en el trato al pasajero entre las compañías

aéreas. El principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del retraso en la entrega del equipaje.

Equipaje perdido

La referencia de los 21 días es el período de retraso a partir del cual la compañía debe tratar el equipaje como perdido y no como retrasado. Es probable que la compañía aérea le solicite una lista de su contenido así como facturas originales de determinados objetos.

Equipaje dañado

En el caso de reclamaciones por equipaje dañado, muchas aerolíneas hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado.

Cuando note cualquier irregularidad con su equipaje comuníquelo inmediatamente, antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea. Cuando comunique la incidencia en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de tierra emitirán un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y le entregarán una copia que es aconsejable guardar. Además, debe presentar una reclamación formal por escrito a la que deberá adjuntar copia del PIR.

Si su vuelo conlleva hacer una conexión con más de una compañía, es posible que pueda facturar su equipaje desde la salida hasta el destino final. Si hace esto y algo ocurriera con su equipaje, usted puede reclamar contra cualquiera de las compañías involucradas en el trayecto, que han transportado el equipaje.

Retraso del vuelo

Solo tendrá derecho a que se le atienda (comida y refrescos suficientes así como derecho a dos llamadas) y se le entregue un impreso con las condiciones de compensación y asistencia si su vuelo se retrasa un mínimo de dos horas en vuelos de distancias inferiores a 1.500 kms. La compañía aérea deberá proporcionarle la información utilizando los medios alternativos adecuados en el caso de personas invidentes o con discapacidad visual.

En trayectos más largos solo tendrá acceso a estos derechos en caso de que el retraso supere las 3 horas y el vuelo no superase los 3.500 kms y fuese intracomunitario. En esos casos, los pasajeros tendrán además derecho a compensaciones económicas. Si el retraso en el vuelo llegase a superar las cinco horas el pasajero tendrá incluso el derecho de reembolso de las cantidades pagadas o a que se le facilite un transporte alternativo.

Si la hora prevista de salida es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, la compañía está obligada a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como las necesidades de los menores no acompañados.

No procederá compensación cuando el vuelo se haya retasado por circunstancias extraordinarias (que no incluyen problemas técnicos).

Overbooking

Cuando por razones de 'overbooking' – se han vendido más billetes que plazas hay- el transportista se vea obligado a denegar el embarque debe buscar pasajeros con los que llegar a un acuerdo para que renuncien voluntariamente a su plaza. Sólo si no hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

En tal caso, el pasajero tiene derecho a que se le informe de la situación, se le atienda (comida y refrescos suficientes asimismo tendrá derecho a dos llamadas) y se le entregue un impreso con las condiciones de compensación y asistencia. Si la compañía no le facilita el impreso, solicítelo. También tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas o a que se le facilite un transporte alternativo.

También puede exigir las compensaciones que haya pactado con la compañía en caso de que se le hubiera denegado el embarque con su consentimiento. En caso contrario, tendrá derecho a las compensaciones oficiales.

Cancelación

En tal caso, el pasajero tiene derecho a que se le informe de la situación, se le atienda (comida y refrescos suficientes asimismo tendrá derecho a dos llamadas) y se le entregue un impreso con las condiciones de compensación y asistencia. Si la compañía no le facilita el impreso, solicítelo. También tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas o a que se le facilite un transporte alternativo. De tener derecho a compensación, la compañía deberá abonarle una compensación en metálico, cheque o transferencia. Puede aceptar bonos de la compañía en lugar de dinero, pero no está obligado a hacerlo.

Cambio de clase

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, se reembolsará un porcentaje del precio del billete.

¿Cómo reclamar?

Para presentar una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, debe seguir una serie de pasos. En **ADICAE** encontrará el apoyo necesario para presentar sus reclamaciones.

1. Lo primero que debe hacer es enviar una reclamación por escrito a la compañía aérea correspondiente y esperar un tiempo prudencial a que la compañía aérea conteste a su reclamación.

2. Si una vez recibida la contestación de la compañía, considera que ha incumplido sus obligaciones

con los pasajeros, independientemente de las acciones legales que usted desee iniciar contra la compañía aérea, puede presentar una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para informar de dicho incumplimiento.

3. Existe un formato normalizado para interponer la denuncia en la web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

4. Junto con su denuncia deberá adjuntar copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, así como copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

5. Si hay indicios fundados de incumplimiento, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea solicitará información a la compañía aérea sobre los hechos, recabará la información adicional que considere procedente y finalmente, le remitirá una comunicación informándole de las actuaciones llevadas a cabo en relación con su denuncia, y de su resultado.

4.3 Viajar en tren y en autobús

Tren

En el caso de retrasos en el viaje, salvo que la demora se produjera por causa de fuerza mayor, el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario establece **indemnizaciones del 50%** del billete por retraso superior a 60 minutos y del 100% en caso de superar los 90 minutos. Sin embargo, para alta velocidad (AVE) y larga distancia, Renfe asume voluntariamente hacer frente a indemnizaciones más amplias.

Autobús

En los servicios de larga distancia (es decir, de más de 250 km) existe **garantía de reembolso o transporte alternativo** en situaciones de exceso de reservas (overbooking) o en caso de cancelación o de retraso de más de 120 minutos respecto a la hora prevista de salida. En el caso de retrasos, se preve una **indemnización** del 50% del precio de billete a raíz de un **retraso de más de 120 minutos** respecto a la hora prevista de salida, cancelación del viaje y, si el transportista no ofrece al viajero un transporte alternativo, el reembolso.

¿Cómo reclamar?

En caso de tener algún problema con una empresa de transporte de viajeros solicite el libro de reclamaciones, que deben estar a disposición del consumidor en los vehículos, terminales, taquillas y oficinas. Para interponer la reclamación, es imprescindible presentar el billete válido e identificarse mediante el Documento Nacional de Identidad, pasaporte o tarjeta de residencia en vigor. La reclamación no garantiza una posterior indemnización, por lo que también puede formular una queja ante los organismos de consumo. En ADICAE encontrará la información y apoyo necesario para presentar sus reclamaciones.

18

CANCELE SIN PROBLEMAS

El consumidor puede desistir, en todo momento, de los servicios solicitados o contratados. No obstante, si el desistimiento no tiene lugar por causas de fuerza mayor, deberá abonar los gastos de gestión y los de anulación, así como, en función del momento en el que se produzca el desistimiento, pagar a la agencia una indemnización.

Reclamación por cancelación de un viaje combinado por razón fuerza mayor

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... reservó en su Agencia de Viajes un viaje combinado con origen.....y destino..... este viaje iba a realizarse por el/la reclamante junto con.....(personas que le acompañan, en su caso). Adjuntamos copia del contrato de reserva realizado (documento uno).

SEGUNDO.- El precio total de la reserva contratada era de.....euros, habiéndose pagado hasta el momento la cantidad de.....euros. Adjuntamos factura justificativa de pago (documento dos).

TERCERO.- Muy a su pesar, Don/Doña.....se ve obligado a anular el viaje debido a..... (incluir los motivos que originan la imposibilidad de realizar el viaje). Como justificante de esta situación incluimos la siguiente documentación justificativa:.....(incluir justificante de ingreso hospitalario, parte de urgencias...) (documento tres, etc)

CUARTO.- (en su caso) Que, junto con la contratación de la reserva, se contrató asimismo un seguro de anulación vinculado al viaje, seguro que cubre estos supuestos de fuerza mayor. (documento cuatro)

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- Que anulen el contrato suscrito y reintegren el precio pagado hasta ahora en concepto de reserva. Adjuntamos factura justificante de pago (documento cuatro/cinco/etc)

SEGUNDO.- Que pueden hacer efectivo el reintegro de esta cantidad en el siguiente número de cuenta de titularidad del/de la reclamante:

C.C.C.....

SEGUNDO.- Que en caso de no proceder a dicho abono el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de..... de 20..

19

¡CUIDADO CON EL EQUIPAJE!

Cuando note cualquier irregularidad con su equipaje comuníquelo inmediatamente, antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea. La compañía emitirá un parte de irregularidad de equipaje. Además, debe presentar una reclamación formal en el plazo de 7 días desde la recepción del equipaje.

Reclamación por daños en el equipaje en avión

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña.....compró un billete de avión con su compañía con fecha..... El número de localizador del billete es.....y el viaje tenía como origen.....y destino.....Adjuntamos fotocopia del billete como justificante de la contratación (documento uno)

SEGUNDO.- En el aeropuerto de origen/destino realizó la facturación de su equipaje en tiempo y forma. Al llegar al aeropuerto de destino/origen, el equipaje llegó deteriorado ya que presentaba los siguientes desperfectos..... /incompleto ya que del mismo faltaban..... (indicar los objetos sustraidos).

TERCERO: En el aeropuerto, presentó reclamación en el mostrador de su compañía aérea, reclamación que adjuntamos (documento dos).

CUARTO: De acuerdo con el Convenio de Montreal, "el transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista"; y cuantifica la responsabilidad por destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje limitándola a 1.000 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero (salvo declaración especial de valor), cantidad que fue incrementada a 1.131 DEG en el Reglamento 285/2010 de la Comisión, y que corresponden aproximadamente a 1.300 euros.

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO: Que reintegren el valor de compra de una maleta de características similares a la deteriorada o el importe de reparación de la maleta. Adjuntamos factura de compra/ presupuesto de compra o de reparación (documento tres)

ó

PRIMERO: Que reintegren el valor de los objetos desaparecidos del equipaje. Adjuntamos fotocopia del presupuesto/factura de compra de dichos objetos.

SEGUNDO: Que en caso de no proceder a dicho abono el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de..... de 20..

20

RECLAME SU EQUIPAJE PERDIDO

Debe presentar una reclamación formal por escrito a la que deberá adjuntar copia del PIR, de acuerdo con el plazo de hasta 21 días en caso de retraso, y a partir de 21 días en caso de la confirmación de la pérdida.

Reclamación por pérdida o retraso del equipaje

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña.....compró un billete de avión con su compañía con fecha..... El número de localizador del billete es.....El viaje tenía como origen.....y destino.....Adjuntamos fotocopia del billete justificativa de la contratación (documento uno)

SEGUNDO.- En el aeropuerto de origen realizó la facturación de su equipaje en tiempo y forma.

TERCERO.- Al llegar al aeropuerto de destino, el equipaje no apareció por la cinta correspondiente (si se trata de retraso, incluiremos que apareció X días más tarde).

CUARTO.- En el mismo aeropuerto Don/Doña..... interpuso una reclamación a la compañía aérea dejando constancia de la incidencia (documento dos).

QUINTO.- De acuerdo con el Convenio de Montreal, "el transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista"; y cuantifica la responsabilidad por destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje limitándola a 1.000 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero (salvo declaración especial de valor), cantidad que fue incrementada a 1.131 DEG en el Reglamento 285/2.010 de la Comisión, y que corresponden aproximadamente a 1.300 euros.

Por todo ello, SE SOLICITA:

(En caso de retraso) **PRIMERO**.- Que reintegren el importe de los enseres que Don/Doña.....se vió obligado/a a adquirir por la pérdida de su equipaje. Adjuntamos factura de compra de estos objetos (documento/s.....).

ó

(En caso de pérdida) **PRIMERO**.- Que como el equipaje puede considerarse perdido (ya que han pasado 21 días desde la fecha en que debería haberse recibido)/o la compañía ha confirmado la pérdida del equipaje reintegren al/ a la reclamante el importe de los enseres que se vió obligado a adquirir/o que transportaba en su equipaje según copia de las facturas que adjuntamos (documento/s.....) así como justificante de la compra de una maleta de características similares a la mía (documento.....).

SEGUNDO.- Que en caso de no proceder a dicho abono el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fecha y firma

21

¡STOP RETRASOS INJUSTIFICADOS!

Reclame en caso de retrasos injustificados a las compañías de autobuses o trenes, en caso de tener que soportar gastos como consecuencia de los retrasos guarde todos los tickets y facturas para poder reclamar posteriormente

Reclamación por retraso del autobús/tren

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña.....compró un billete de autobús/tren con su compañía con fecha..... . El número de localizador del billete es.....y el viaje tenía como origen.....y destino.....Adjuntamos fotocopia del billete como justificante de la contratación (documento uno).

SEGUNDO.- En la estación de origen/destino comprueba que la salida del autobús/tren va a retrasarse debido a.....(indicar motivos alegados por la empresa)

ó

SEGUNDO.- El autobús/tren sufre una avería/sufre una incidencia debido a ..... (indicar motivos) que le impode llegar a la hora prevista a su destino, sufiendo un retraso de.....horas.

TERCERO: En la estación, presentó reclamación en el mostrador de atención al cliente, reclamación que adjuntamos (documento dos).

CUARTO: Que debido al retraso ocasionado el la salida/llegada del autobús/tren el/la reclamante ha padecido los siguientes daños y perjuicios.....(especificar los perjuicios sufridos justificando los mismos con tickets, facturas.....).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO-. Que reintegren el valor de compra del billete.

SEGUNDO-. Que indemnicen al/a la reclamante con el importe de.....euros por los daños sufridos a consecuencia del retraso.

TERCERO-. Que en caso de no proceder a dicho abono el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

Fdo: Don/Doña.....

En....., a….....de..... de 20..

5. NO SOLO EN LOS GRANDES TEMAS DE CONSUMO PUEDEN PONER A PRUEBA SUS DERECHOS...

RECLAME CON ADICAE ANTE LOS ABUSOS DE BANCOS Y ASEGURADORAS

Estas son sólo algunas de las reclamaciones posibles... ¡Pida la reclamación para su caso en su sede más cercana de ADICAE!

CONTENIDO:

- Banca y seguros: defienda sus derechos
- Modelos de reclamación
  - Reintegración de importe por comisiones abusivas
  - Reconocimiento de mala comercialización de productos de riesgo
  - Solicitud para el cumplimiento de las condiciones del seguro

5. BANCA Y SEGUROS: DEFIENDA SUS DERECHOS

Al igual que en los grandes temas de consumo, los consumidores son víctimas en su día a día de abusos por parte de las entidades financieras y las aseguradoras que minan su economía familiar, desde comisiones abusivas a la comercialización de productos de riesgo sin las medidas debidas. Acudir a una Asociación de Consumidores como ADICAE, especializada en consumo financiero, le ayudará en la orientación de la defensa de sus derechos como en la tramitación y apoyo de sus reclamaciones.

Comisiones abusivas

Uno de los problemas más habituales, en el campo bancario, es el cobro de comisiones excesivas. Se considera mala práctica bancaria aplicar la comisión por descubierto de manera automática, cobrar comisiones por custodia y también por administración, o pagar por el mantenimiento de una cuenta que tenemos abierta por 'obligación' para domiciliar el pago de los intereses de un depósito. Sin embargo, la banca suele 'pasar por alto' estas consideraciones del Banco de España, cargando así a los consumidores con numerosos sobrecostes.

Los consumidores deben examinar cuidadosamente las comisiones que les han cobrado sus bancos, con el objetivo de encontrar aquellas que hayan sido cobradas de manera irregular y reclamar su devolución. Recuerde además que su banco deberá comunicarle con dos meses de antelación la aplicación o modificación de una nueva comisión. En ningún caso podrán aplicar una tarifa que ha sido modificada pero no comunicada a los usuarios.

Productos de riesgo

La comercialización de productos financieros de riesgo a consumidores con un perfil inadecuado puede llevar a poner en peligro los ahorros de toda una vida. Las entidades tienen la obligación legal que tienen las entidades que ofrecen productos de inversión complejos o con riesgo de pérdida de capital de evaluar mediante un test la experiencia, los conocimientos y el perfil de riesgo del cliente para adecuar el producto ofrecido a sus necesidades y capacidades reales, es decir, para conocer su perfil como inversor y no ofrecerle productos que no entienda o no sepa ni pueda gestionar. Por tanto, no pueden comercializar a un ahorrador medio un producto de riesgo inapropiado para su perfil.

Ante estos casos, hay que reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente del banco o caja (SAC) o el Defensor del Cliente (DdC) y con su dictamen ir a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Las resoluciones de la CNMV son meros informes, por lo que la entidad puede no cumplir con las recomendaciones, lo cual nos obligaría a acudir a los tribunales, donde un informe favorable del supervisor tiene un peso importante como prueba.

Seguros

Al contratar un seguro hay que solicitar la entrega tanto las condiciones particulares como de las generales, que son fundamentales para entender correctamente el seguro y, en ocasiones, establecen limitaciones a las condiciones particulares que hemos contratado. Las compañías dan poca información a la hora de saber como afrontar un siniestro y qué posibilidades de defensa tiene el consumidor cuando no está de acuerdo con la indemnización y la resoluión del mismo. El usuario debe interponer escrito de reclamación contra el Servicio de Atención al Cliente de la compañía aseguradora, que dispone de dos meses para contestar. En caso de que no conteste o que la contestación no sea satisfactoria para el reclamante puede interponerse una queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.

22

LA SANGRÍA DE LAS COMISIONES

El Banco de España considera como mala práctica aplicar comisiones por descubierto de manera automática, por custodia y también por administración, o por el mantenimiento de una cuenta que tenemos abierta por 'obligación' para domiciliar el pago de los intereses de un depósito. Las comisiones deben ajustarse siempre al principio de proporcionalidad.

Reintegración del importe cobrado indebidamente por comisiones abusivas

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

Primero: Que Don/Doña..... mantiene una cuenta abierta en su entidad.....desde.....de.....

Segundo: Que a fecha.....realizó una transferencia (o silicitó otro servicio similar), a una cuenta de otra entidad.

Tercero: La entidad aplicó de forma automática su tarifa a la operación, de forma que como la cantidad transferida era de una elevada cuantía el importe de la comisión ascendió a.....euros

Cuarto: El Banco de España considera mala práctica el cobro de comisiones de modo discreccional. Resoluciones 819/00, 1508/00 "El Servicio estima que el régimen de libertad de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido"

Por todo lo expuesto, se SOLICITA:

Que reintegren a Don/Doña.....la cantidad de.....euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, al cobrarle una comisión por transferencia desproporcionada.

En ….., a ... de …..... de 20....

Descárguese GRATIS el cuaderno de reclamaciones por comisiones bancarias en http://goo.gl/bwLupL

Fdo:

23

¡CUIDADO CON LOS PRODUCTOS TÓXICOS!

Las entidades deben realizarle un test para evaluar si el producto financiero que le ofrecen se corresponde con su perfil de consumidor. Asimismo, deben informarle con todo tipo de detalle del tipo de producto que está contratando y sus riesgos, dejando claro las consecuencias de asumirlos.

Reconocimiento de mala comercialización de un producto de riesgo

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

Primero: Que a fecha..... Don/Doña..... se persona en su entidad con intención de solicitar la contratación de un depósito a plazo fijo, sin ningún tipo de riesgo y con total disponibilidad del capital.

La persona que le atendió le ofreció un producto remunerado que vendió como un plazo fijo/depósito aunque era un depósito estructurado/participaciones preferentes/renta vitalicia/deuda subordinada..... (documento uno).

Segundo: Antes de hacer efectiva tal operación el/la reclamante insistió en cerciorarse del riesgo que conllevaba la misma, puesto que no estaba dispuesto/a a asumir ningún tipo de pérdida, además de recalcar la necesaria disponibilidad de ese capital.

En ningún momento el/la reclamante fue conocedora del tipo de producto que se estaba contratando ni de las condiciones del mismo.

Como cliente de ….....confió en la profesionalidad del personal que le atendió y en la correcta gestión de sus ahorros.

Tercero: En ….... se dirigió a la oficina comunicando su intención de proceder a la efectiva recuperación del capital depositado en su entidad, siendo informada de que el valor de rescate en esa fecha ascendía a ….....euros (documento dos).

Cuarto: En el momento de la contratación nunca se informó al/a la reclamante sobre las características y riesgos de este producto, ni de la pérdida en caso de rescate. La actuación de la entidad financiera reclamada es totalmente improcedente y contraria a las buenas prácticas o usos bancarios ya que ha colocado, como un depósito/plazo fijo, un producto que por sus condiciones es totalmente perjuidicial para el reclamante.

Por todo lo expuesto, se SOLICITA:

Que se declare la existencia de Mala Práctica en la comercialización del presente producto, puesto que la entidad no proporcionó la información necesaria y adecuada para este tipo de productos. Todo ello podría conllevar la nulidad el contrato por el acuerdo entre las partes, por error en el consentimiento, tal y como prevé el Código Civil en su artículo 1265 y 1266 ya que por los hechos expuestos anteriormente, procediendo en tal caso …..... al reembolso de la cantidad invertida.

En …....., a ... de …..... de 20....

Fdo:

24

SEGUROS QUE CUMPLAN

En caso de disconformidad con su seguro, puede presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, que deberá responderle antes de dos meses. Si no obtiene respuesta o es insatisfactoria, acuda al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros. No olvide incluir tanto la documentacion del siniestro como de la posible resolucion efectuada.

Solicitud para el cumplimiento de las condiciones del seguro

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P.....de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

Primero: Que el/la reclamante es tomador/a de un seguro de hogar (documento uno) con su entidad respecto a su vivienda sita en la C/..... de la localidad de.....

Segundo: Que el número de póliza asignado es el ….....

Tercero: Que a fecha..... la vivienda sufre unos daños/desperfectos (descripción del siniestro ocasionado). En cuanto el/la reclamante es conocedor del siniestro lo comunica a su compañía remitiendo ustedes un perito para valorar los daños.

Cuarto: El perito considera que el defecto proviene de (incluimos el motivo por el que la aseguradora no quiere hacerse cargo de la reparación). Tras este informe pericial ustedes no quieren hacerse cargo de la reparación al considerar que los daños están excluidos de la póliza. La vivienda no se encuentra en mal estado ni adolece de ningún tipo de problema de construcción (ni se han causado por imprudencia...) por lo que es improbable que los desperfectos ocasionados sean consecuencia de la edificación/falta de conservación/mala fe... y tienen que haber sido motivados por un factor externo.

Quinto: Tras la negativa por parte de su compañía de reparar el daño, el/la reclamante se vio obligado a contratar por su cuenta la reparación con una empresa soportando el coste del servicio que ascendió a …..... euros (documento tres) o el/la reclamante ha solicitado presupuesto de reparación, ascendiendo el mismo a ….....euros (documento tres).

En virtud de lo expuesto, SOLICITA que se hagan cargo del siniestro acaecido/del importe de la factura ya que la repación esta garantizada en las condiciones particulares del seguro.

Que, en caso de no abonar este importe/hacerse cargo del presupuesto, el reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

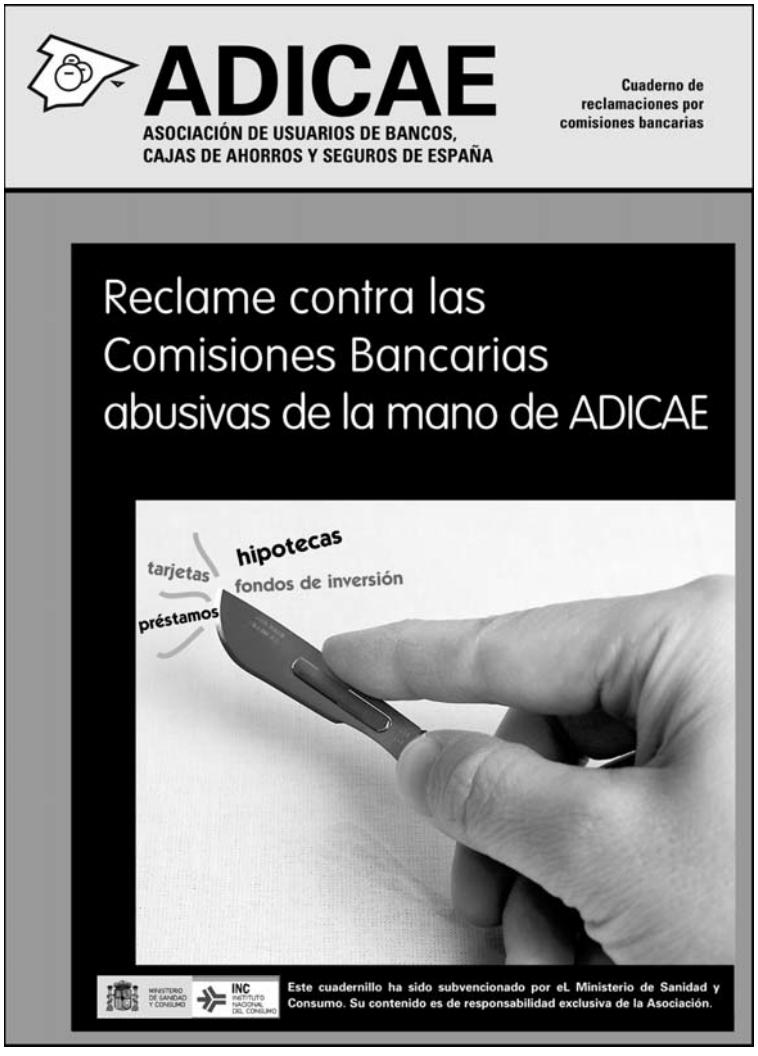
En …....., a ... de …..... de 20....

Fdo:

Si no encuentra aquí la reclamación que necesita...

¿QUIERE DEFENDERSE TAMBIÉN DE LOS ABUSOS FINANCIEROS?

¡CON ADICAE LO TIENE FÁCIL!



ADICAE es una asociación con más de 25 años de experiencia en la defensa de los consumidores financieros.

Consulte en :

http://adicae.net/localizacion-sedes.html

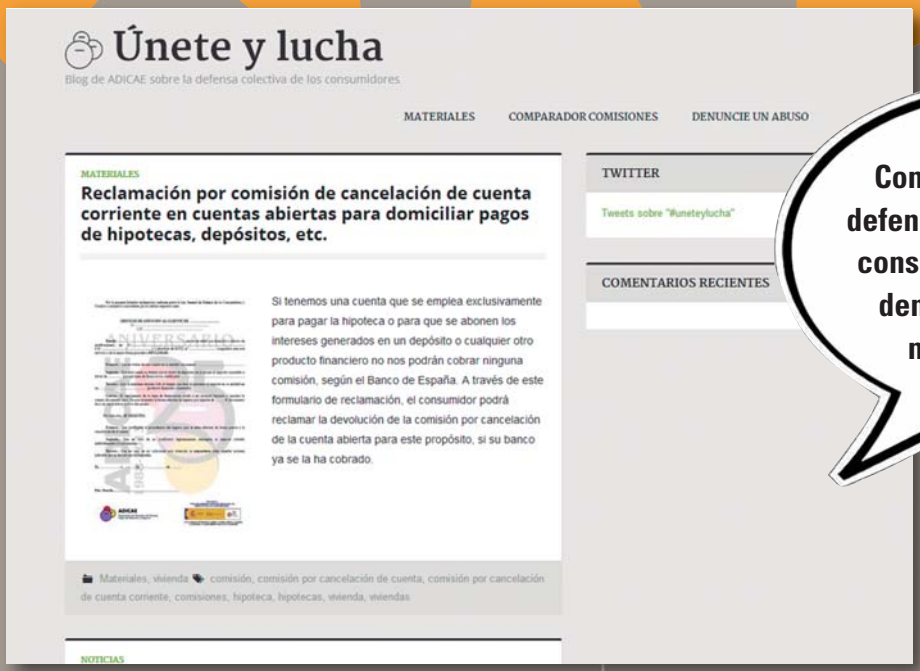
donde está su sede más cercana y acuda para encontrar el apoyo e información necesaria para hacer valer sus derechos.

Y frente a las comisiones abusivas...

¡Descárguese GRATIS el cuaderno de reclamaciones por comisiones bancarias!
En **http://goo.gl/bwLupL**

Sea un consumidor informado...

El blog de ADICAE sobre la defensa colectiva de los consumidores.



Conozca las claves para defenderse de los abusos en consumo, cómo reclamar y denuncie los abusos en nuestro formulario.

Descubra educacionfinanciera.adicaeonline.es

Inscríbase GRATIS y mejore sus conocimientos para que la banca no le engañe

ILUMINE SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR CON...
ADICAE
Siga toda la actualidad de los grandes temas de consumo en ...
www.consumidorescriticos.es