CENTRO DE RECURSOS ON-LINE PARA RECLAMAR ANTE PROBLEMAS DE CONSUMO

RECLAMA TUS DERECHOS CON GARANTÍA DE ÉXITO

Estudios, legislación, resoluciones y sentencias a favor de los consumidores.

Todo esto lo encontrarás en el Centro de Recursos On-line "Reclama Tus Derechos".

Todo sobre cuándo y cómo reclamar con la experiencia de otros consumidores.

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD · aecosan
Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/centro-de-recursos

Proyecto "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general"

BOLETÍN
CENTRO DE RECURSOS DE CONSUMO

2014

PÁGINAS 3 - 5
Los laudos arbitrales más comunes favorables al consumidor

PÁGINAS 6 - 7
Reclamar vale la pena: resoluciones favorables para orientar su estrategia

PÁGINAS 8 - 9
La exitosa experiencia de los consumidores en los juzgados

PÁGINAS 10 - 11
Todo el poder para los consumidores en un solo centro on line

PÁGINAS 12 - 14
La hemeroteca de los principales problemas actuales de consumo a su disposición

PÁGINA 16
No se someta a prácticas abusivas y generalizadas de las empresas

PÁGINAS 18 - 20
La ley apoya a los consumidores

PÁGINAS 21 - 22
Conozca usted bien los Sistemas de Reclamción en Consumo

PÁGINA 23
Analice los costes antes de interponer un juicio

D.L.: Z- 1773-2014

UN CENTRO DE RECURSOS DE CONSUMO AL ALCANCE DE TODOS LOS CIUDADANOS

Cientos de consumidores defienden con éxito sus derechos cada día

ADICAE ha desarrollado dentro del proyecto "*Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general*" un Centro de Recursos en Consumo, incluido en el blog del proyecto http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/, cuyo principal fin es el de recopilar y explicar las resoluciones extrajudiciales, judiciales, estudios y legislación para que los consumidores con problemas sepan cómo han resuelto los suyos otras personas.

Este "Boletín informativo" recoge los casos más destacados y de mayor interés práctico para los consumidores, seleccionados entre todos los recogidos en el Centro de Recursos de Consumo.

ADICAE viene trabajando durante todo el año 2014 en enseñar a los consumidores las vías alternativas de resolución de conflictos en consumo a través de un curso on-line de mediación en consumo, talleres, guías de consumo y financieras y una APP en la que el consumidor tiene a su alcance formularios autorrellenables de reclamación y un extenso directorio a donde dirigir esas reclamaciones. El objetivo es dar a conocer los sistemas de resolución de conflictos que existen.

¡Los consumidores deben saber que tienen derechos y que estos deben defenderse frente a cualquier vulneración!

BLOG DE ADICAE

LAS MODALIDADES ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/centro-de-recursos

LOS LAUDOS ARBITRALES MÁS COMUNES FAVORABLES AL CONSUMIDOR

PRINCIPALES ARGUMENTOS PARA GANAR SU RECLAMACIÓN EN COMPRAS, REPARACIONES, ENERGÍA, VIAJES...

Garantías en los automóviles

Los problemas con reparaciones de vehículos en muchas ocasiones se pueden resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo. En materia de reclamaciones por garantía de reparación, debemos recordar que esta se extiende tres meses o 2.000 kilómetros recorridos desde la reparación. Si en el taller no dicen lo contrario, las piezas incluidas en la reparación tendrán ese mismo periodo de garantía. La piezas de recambio pueden ser nuevas, reconstruidas o usadas, en ese último caso, el consumidor deberá exigir la responsabilidad del perfecto estado de estas piezas al taller.

➜ **Vehículo nuevo defectuoso:** Un consumidor compra un vehículo en un concesionario pero tiene un fallo: se gira 30º hacia la derecha al soltar el volante. El consumidor pone en conocimiento del concesionario el fallo, sin que el comercial le dé importancia. Vuelve al concesionario y el coche permanece más de dos meses en el taller sin que se solucione el problema; Tras más de seis meses sin solución el problema el consumidor acude al Arbitraje para que le devuelvan lo pagado por el vehículo o bien un nuevo vehículo. La empresa comparece por escrito determinando que ha obrado correctamente y que su servicio técnico determina que el vehículo funciona bien. El laudo arbitral estima la pretensión del consumidor disponiendo la empresa debe sustituir el vehículo por otro nuevo.

El consumidor aporta: un vídeo en que se aprecia cómo el vehículo se cambia de carril sólo, así como certificados de medición de las desviaciones.

➜ **Reparación de vehículo que provoca nuevas averías:** El consumidor acude al taller para realizar una revisión de frenos. En el taller se realiza el cambio de pastillas, pero el consumidor alega que han sido mal colocadas y que deterioraron los discos de freno, por lo que tuvo de acudir a otro taller y pagar otra factura. El taller comparece por escrito y dice que las pastillas son los correctos para ese modelo. El laudo estima la pretensión del consumidor y el taller debe devolverle el importe de la factura por el cambio de las pastillas de freno; su sustitución no se realizó correctamente.

El consumidor además de las facturas, aporta un catálogo de piezas de la marca para demostrar que las puestas por el taller no eran las adecuadas.

Informática y tablets. El boom del momento

Las **nuevas tecnologías** han derivado también en un elevado consumo de ordenadores, tablets y otros equipos informáticos. Su compra y su reclamación dan problemas pero se pueden reclamar.

➜ **Reparación de un ordenador en garantía:** Un consumidor compra en marzo un ordenador, pero no tenía unos programas necesarios (no funciona Internet); llama a la empresa que lo revisa y ve que hay archivos de otra persona y que

el ordenador sigue fallando. En julio le arreglan el ordenador y al poco tiempo se vuelve a estropear. El consumidor sigue abonando el crédito de la compra, así como las mensualidades del ADSL. Y ha puesto varias reclamaciones dirigiendo a la oficina del consumidor. El consumidor solicita que le sea devuelto el dinero que ha pagado por la compra del ordenador y le indemnicen por los gastos ocasionados. El laudo Arbitral determina que. en virtud de la documentación (albaranes de entrega del ordenador repetidas veces, pago del crédito y las reparaciones...) la empresa debe darle al consumidor un **nuevo ordenador de iguales o superiores características**.

Guardar los resguardos y documentos de compra y reparación ayuda a la hora de presentar reclamaciones y hacer valer los derechos.

Además el plazo de garantía se interrumpe puesto que el ordenador ha estado ocho meses en poder del establecimiento.

La publicidad es parte del contrato

Las ofertas que realizan los comercios, físicamente o a través de Internet, los vinculan con los consumidores que realizan la compra. Una publicidad que presenta al público una oferta debe cumplirse.

➜ **Publicidad vinculante a favor del consumidor:** La parte reclamante compró a través de la web una cámara fotográfica y un objetivo, por un importe que suponía un descuento del 69% sobre su precio de venta. Telefónicamente le informan que, por un error informático en la web, el precio de la cámara no es el correcto y no le servirán el producto. Descontenta con la actitud de la empresa solicita la entrega del producto adquirido al precio ofertado.

La empresa queda vinculada por la oferta hecha a través de su **web**. Se obliga a la venta del producto con las **características indicadas y al precio** allí establecido. **Se estima** la pretensión de la reclamante. El consumidor debe aportar **la imagen impresa de la oferta** para probar que la oferta existió y no se cumplió. Si se compró el producto la **presentación de la oferta y la factura con la fecha de la compra** demostrarán que la parte vendedora ha incumplido con su obligación respecto a lo ofertado.

Energía: Altos costes y problemas de lectura

La **energía** es uno de los sectores de servicios de interés general con mayor peso en la economía del consumidor. Los problemas en la facturación, con los contadores o con los contratos vinculados de mantenimiento de las instalaciones son las principales materias reclamadas.

Errores de lectura y factura en el conta-

¿QUIERES PONER UNA RECLAMACIÓN Y NO SABES DÓNDE ENVIARLA? Recopilamos para todos los consumidores las direcciones de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras y las grandes empresas, además de los datos de contacto de las administraciones de Consumo y de los reguladores del sistema financiero y de sectores estratégicos como la energía o las telecomunicaciones.
¡Reclama y defiende tus derechos!

dor: En los casos en los que el consumidor reclame a una empresa de suministros por no estar de acuerdo con la facturación, tendrá que sustentar su reclamación en base a la desigualdad entre las facturas y el consumo real que efectúe. Esto podrá probarlo con la **comparación de facturas** que correspondan a los mismos períodos de facturación de años anteriores. En este caso, con cambio del contador, **aportar tanto facturas anteriores como posteriores al cambio de dispositivo** puede ser determinante para que los árbitros entiendan si se estaba facturando incorrectamente, y así determinar una refacturación a favor del consumidor.

Es conveniente realizar fotografias de los contadores para compararlos con la facturación cuando los errores se repiten. El consumidor, mostrando las facturas y el documento probatorio de cuando se realizó el cambio de contador, tiene pruebas suficientes para el Arbitraje.

Retrasos en los viajes

En los medios de transporte es habitual que se produzcan **retrasos**. En ocasiones los retrasos obligarán a la compañía a **compensar los perjuicios que hayan provocado en los usuarios:** Perder un vuelo u obligar a alojarse al consumidor en un hotel porque no tiene transporte hasta el día siguiente son situaciones que si son provocadas por un retraso, pueden ser reclamadas.

➜ **Viaje de autobús con retraso:** El servicio de autobús entre Salamanca y Lisboa pasó por la estación de Salamanca con **mucho retraso** lo que obligó al reclamante a **viajar en particular** hasta Madrid y avión de Madrid a Lisboa. Solicita ser indemnizado por las molestias. La Junta Arbitral estimó la reclamación, tomando en consideración **solamente aquellos gastos en que** el reclamante habría razonablemente incurrido para llegar al destino, concretamente el importe de un billete de un servicio regular en autocar desde Salamanca a Madrid, del traslado de la Estación de Autobuses de Madrid al aeropuerto de Barajas y del billete de avión para el trayecto Madrid-Lisboa.

DIFERENCIA ENTRE ARBITRAJE DE DERECHO Y DE CONSUMO:

Según el art. 33 del Real Decreto 231/2008, regulador del Sistema Arbitral de Consumo, el Arbitraje de Consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión de aplicar arbitraje en derecho. En el arbitraje en equidad el árbitro decide conforme a sus propios conocimientos y según el sentido natural de lo justo. En los arbitrajes de Consumo, el árbitro tiene más libertad de actuación a la hora de valorar las pruebas ya que puede tener en cuenta otros condicionantes más allá de lo que precise la ley para el caso, aunque no podrá ir en contra del ordenamiento jurídico. Mientras en el arbitraje de derecho, el árbitro siempre deberá resolver en base a la aplicación rigurosa de la ley, aspecto que podría perjudicar la interpretación favorable de la prueba de cara a los consumidores.

El usuario, que finalmente no llegó a coger el bus, utilizó las siguientes pruebas: **Billete,** que debido a las circunstancias no pudo utilizar. Este documento le acredita con suficiente derecho a reclamar. **El pago de los peajes y gasolina de su automóvil**, que no sirven para valorar la indemnización que le corresponde pero sí para que los árbitros aprecien la magnitud de los perjuicios que ocasionó el retraso. La valoración que realiza el órgano arbitral se basa en un **supuesto de hecho objetivo: gastos lógicos hasta el lugar de destino.** Por tanto, si un consumidor tiene que soportar algún retraso del transporte contratado, lo correcto, para que le sea cuantificada una compensación justa, será utilizar **medios alternativos similares** a los que estaban contratados.

RECLAMAR VALE LA PENA: RESOLUCIONES FAVORABLES PARA ORIENTAR SU ESTRATEGIA

Los **Servicios de Reclamaciones Administrativos** actuan en defensa de los usuarios en sectores de consumo que por su importancia requieren un control específico de la administración (servivios financieros, energía y telecomunicaciones). Suelen mantener un mismo criterio ante reclamaciones similares, y este criterio o "costumbre" no solo nos permite acudir a reclamar con el precedente de otras reclamaciones favorables, sino que además, llegado el caso de acudir a la vía judicial, ese criterio reiterado de los servicios de reclamación puede contar muy a nuestro favor.

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Reclamaciones por la TAE en préstamos y depósitos

El elemento general por el cual los consumidores pueden comparar las ofertas entre las diferentes entidades es la TAE (Tasa Anual Equivalente). Es el indicador del coste total del préstamo, o bien el tipo de interés computable a los otros productos. La publicidad de las entidades de crédito sobre depósitos y créditos en las que se aluda a su coste o rentabilidad para el público deberá expresarse en términos de TAE.

Cuando la publicidad de una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones, productos o servicios que han de ser realizados por otra empresa, deberá contener la mención expresa de esta empresa.

Las resoluciones del Banco de España pueden emitir informes sobre el cálculo de la TAE ante consultas concretas, a menudo por dificultades del cómputo de días. Es criterio de Banco de España que en casos de descubierto no se admita que comisiones más intereses superen un TAE de 2,5 veces el interés legal del dinero.

Problemas de titularidad en cuentas y depósitos

Es común que los consumidores contraten cuentas o depósitos en las que sean varios los titulares. Cuando se ordena un embargo, el cobro de una multa o un cargo similar en una cuenta conjunta, la entidad debe actuar diligentemente no cargando el cobro sobre la totalidad del saldo de la cuenta o depósito, puesto que debe suponer, como mínimo, que a cada uno de los titulares le corresponde la mitad del dinero de la cuenta o depósito, es decir, únicamente se debe cargar la parte correspondiente al deudor.

Uso fraudulento de medios de pago

Cuando el titular de una tarjeta tenga conocimiento de su extravío o sustracción, deberá comunicarlo a la entidad, sin tardanza injustificada; Si se realiza algún cargo fraudulento o no autorizado, el consumidor no será responsable de ningún importe.

Si antes de comunicar el extravío o sustracción, la tarjeta ha sido utilizada fraudulentamente, el titular soportará un máximo de 150 euros de las pérdidas derivadas de su uso.

Si tras el extravío o sustracción de la tarjeta se realizan cargos en la misma en algún establecimiento, y éste no ha actuado diligentemente, comprobando el DNI por ejemplo, el consumidor no deberá soportar ninguno de los cargos efectuados indebidamente.

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Malas prácticas a la hora de contratar seguros vinculados a la concesión de préstamos hipotecarios.

Viene siendo común la contratación masiva de seguros de protección de pagos vinculados a los préstamos hipotecarios: **El consumidor debe informarse con antelación de las condiciones del seguro**. De un tiempo a esta parte, cuando un consumidor en desempleo ha acudido a este tipo de seguro para hacer frente al pago de la hipoteca, las entidades han denegado la aplicación del seguro "*alegando que no tienen derecho a la indemnización por carecer de contrato laboral indefinido, lo que al parecer era un requisito imprescindible de la póliza.*"

Es necesario conocer las condiciones y coberturas, y en caso de que la entidad haya vinculado a la concesión del préstamo hipotecario un seguro que no cubra sus características personales (Ej. Un seguro de protección de pagos en caso de desempleo para un jubilado), puede **reclamar a la aseguradora**. Solo estamos obligados a contratar un seguro de incendios para la vivienda hipotecada, no nos pueden obligar a contratar ningún otro tipo de seguro.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

A la hora de contratar con las compañías de telecomunicaciones, habitualmente se aceptan servicios que son ofrecidos como gratuitos: SMS, mensajes multimedia, descargas de aplicaciones, llamadas a otros operadores que las compañías acaban combrando a los usuarios. Esto genera muchas reclamaciones. **El consumidor debe tener claro que si le cobran por un servicio que contrató como gratuito no debe admitir dicho gasto y debe reclamar a la compañía.**

DIRECCIÓN COMPETENTE EN MATERIA DE ENERGÍA DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA

Las energéticas pasan a los consumidores al mercado libre sin informarles

Para que las compañías deriven al consumidor al mercado libre es necesario el consentimiento expreso del consumidor; si un consumidor tiene constancia de que le han pasado al mercado libre sin su consentimiento puede reclamar ante la compañía para que le incorporen de nuevo al mercado regulado de la energía eléctrica.

Los contratos de energía anteriores a 2009 se rigen por el mercado regulado, con precios regulados por acuerdos con el Ministerio y con posibilidad de reclamar en conflicto a la Dirección competente de Energía de cada Comunidad Autónoma. No podrán acudir a este organismos aquellos consumidores que se encuentren en el Mercado libre.

¿PROBLEMAS CON LOS BANCOS Y ASEGURADORAS?

¡NO se resigne ante los fraudes!

ADICAE le ofrece una completa guía para reclamar sus derechos

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla

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

LA EXITOSA EXPERIENCIA DE LOS CONSUMIDORES EN LOS JUZGADOS

LA JURISPRUDENCIA AL ALCANCE DE CUALQUIER USUARIO

El Centro de Recursos quiere proveer al usuario de documentación útil en sus reclamaciones, especialmente reclamaciones extrajudiciales. Qué mejor argumento que el de las sentencia judiciales.

Abusos con intereses moratorios

Sentencia Audiencia Provincial de Zaragoza, Nº226/2012 de 18 de Mayo.

Banco Popular Español planteó una demanda contra el consumidor por el impago de las cuotas del préstamo hipotecario (el importe prestado más los intereses de demora del 29% que figuraban en el contrato de préstamo).

La Audiencia Provincial dio la razón al consumidor, declarando el carácter abusivo de los intereses moratorios del 29% , declarando su nulidad, y sustituyéndose ese porcentaje por el 15%, disminuyendo la deuda que tenía el banco.

El consumidor tiene que saber que cuando la entidad bancaria le reclame una deuda, y por lo tanto los intereses de demora fijados por contrato, puede acudir a los tribunales para tratar de bajar esa deuda. Y que también puede acudir al Juzgado para tratar de anular o moderar este tipo de cláusulas consideradas abusivas.

LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE ZARAGOZA DICE:

- La normativa de consumidores que tilda de abusiva "las cláusulas que supongan la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones".
- Desproporción respecto a los intereses remuneratorios.
- Ley de Crédito al Consumo que propone unos intereses moratorios no superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero.

Cláusulas abusivas en transporte aéreo

Sentencia Audiencia Provincial de Madrid, Sección 11, Nº 16/2002, de 15 de Enero

Los consumidores contrataron un vuelo con destino Praga con Swissair. Hubo cambios en el horario, teniendo que pernoctar en Zurich llegando a su destino un día y medio tarde.

La compañía no les indemnizó alegando la "falta de garantía del horario" según las condiciones de contratación que constaban en el billete de viaje.

El Juzgado de 1ª Instancia y la Audiencia estimaron la demanda de los consumidores, condenando a la compañía a abonarles la mitad del billete más 900 euros por los daños morales, al considerar que la cláusula consignada en el contrato de viaje referente a la "falta de garantía de horario" se considera abusiva, y por tanto nula, en virtud de lo establecido en el art. 10 bis de la Ley General de Consumidores y Usuarios, y contraria a la normativa internacional reguladora del transporte aéreo.

Muchas veces en los contratos de viaje se introducen cláusulas abusivas o contrarias a la normativa. El consumidor puede acudir a los tribunales a fin de conseguir un resarcimiento de los perjuicios causados, incluyendo los daños morales, cuya cobertura es denegada por las compañías cuando se presenta la reclamación extrajudicial. No obstante, es el tribunal quien valora las circunstancias de cada caso antes de pronunciarse acerca de si procede indemnizar por este tipo de daños y en qué cuantía.

Retirada de cláusula suelo con devolución de cantidades

Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén, de 27 de Marzo de 2014

La Audiencia Provincial ha declarado la **nulidad** de la cláusula suelo del 3,5% contenida en un contrato de préstamo hipotecario y la **devolución** al prestatario de las cantidades abonadas de más como consecuencia de su aplicación, más los intereses legales, en total 12.718'20 euros.

La Audiencia Provincial desestima el recurso planteado por la entidad bancaria, argumentando que "*la cláusula suelo es una condición general de la contratación al ser una cláusula prerredactada, [...] impuesta por la entidad*" Además, confirma la "*falta de transparencia en la cláusula suelo impugnada*" y que la cláusula es **abusiva** por lo que supone un **desequilibrio importante en perjuicio del consumidor**, pues la fijación de un tipo de interés mínimo del 3,5 % y un máximo del 14 % supone una falta de reciprocidad en el riesgo asumido. La sentencia aborda la determinación de la devolución de las cantidades cobradas de más.

Aunque se trata de un tema controvertido, y con resoluciones dispares, es un precedente importante para el consumidor que reclama la nulidad de la cláusula suelo y además la devolución del dinero cobrando de más durante los años que la entidad bancaria ha tardado en retirar dicha cláusula.

Energía: comercializadoras y distribuidoras evitan su responsabilidad

Sentencia Audiencia Provincial de Madrid, 283/2010, de 27 de Abril

El consumidor demanda frente a la empresa comercializadora de energía eléctrica, reclamando una indemnización por los daños y perjuicios producidos a causa de una alteración en el suministro de luz, concretamente por una sobrecarga en la red.

La empresa se excusa argumentando que no es responsabilidad suya, sino de la empresa suministradora. La Audiencia Provincial desestima los argumentos de la demandada, al considerar que, teniendo en cuenta que es la empresa que vende la energía al cliente, parece evidente que alguna responsabilidad tendrá cuando las alteraciones en el servicio prestado produzcan daños al cliente, sin perjuicio de su derecho a repetir frente a la compañía suministradora.

La sentencia determina que la empresa comercializadora o distribuidora está obligada a responder frente al cliente de la falta de suministro o de los daños y perjuicios causados por el incorrecto funcionamiento del servicio.

Contrato de enseñanza con vinculación bancaria

Sentencia Tribunal Supremo 325/200 de 1 de Febrero

ADICAE consigue, con una demanda colectiva, la resolución de los contratos de enseñanza tras el cierre de las academias de inglés, lo que apareja la resolución de los créditos dados para financiar los cursos, dada la vinculación entre los contratos de enseñanza y crédito. Aunque las entidades financieras se defienden aludiendo a la gratuidad de los préstamos, el Supremo considera que aunque se aplicaba un interés del 0%, los bancos se beneficiaban por un descuento sobre el precio del curso. La sentencia tiene en cuenta que hubo un pacto de exclusividad entre bancos y academias. A la vista de este importante precedente jurisprudencial, el consumidor debe tener presente que **cuando se financie el pago de un curso a través del banco impuesto por el centro de formación, no está obligado a pagar ese préstamo si el servicio no se recibe.**

Todo el poder para los consumi

Centro de Recursos de Consumo

El Centro de Recursos Online creado por ADICAE facilita a los consumidores toda la información y el material de consulta necesario para salir victoriosos ante los abusos perpetrados por la banca y las grandes empresas de servicios. En él se ofrece una recopilación de legislación actualizada, resoluciones arbitrales, estudios y noticias de interés para el común de los consumidores.

ESTUDIOS E INFORMES

ADICAE ha realizado estudios relacionados con los sistemas de resolución alternativa de conflictos y, en general, con la defensa de nuestros derechos como consumidores. Entre ellos se encuentran guías para defender nuestros derechos en el sector financiero, en servicios como la electricidad, viajes, transportes, compras, telecomunicaciones,...

LEGISLACIÓN

Aquí encontraremos legislación perteneciente a España, Comunidades Autónomas y la Unión Europea clasificada por sectores. Estos documentos servirán al consumidor para aclararse en el no siempre fácil mundo de las normas y las leyes relacionadas con la resolución extrajudicial de conflictos.

CURSO DE TÉCNICAS DE MEDIACIÓN, AL ALCANCE DE UN SOLO CLIC

Además, en el blog 'Reclama Tus Derechos', el consumidor accederá a varios materiales que le ayudarán a defender mejor sus derechos. Uno de ellos es el Curso de Técnicas de Mediación en Consumo, orientado a mejorar la protección de los derechos de los usuarios.

Inscríbete en el aula online de ADICAE: **http://educacionfinanciera.adicaeonline.es**

idores en un solo centro on-line

NOTICIAS RELACIONADAS

Esta sección recoje los problemas de los consumidroes con mayor impacto mediático. Solo un consumidor bien informado a través de medios de comunicación independientes de la banca y las grandes empresas puede ser un consumidor crítico, reivindicativo y que defienda sus derechos.transporte y servicios.

RESOLUCIONES EXTRAJUDICIALES

ADICAE ha recopilado una base de datos con resoluciones arbitrales en todos los campos del Consumo: energía, telecomunicaciones, garantías, compras, transporte y servicios. Es una demostración de que, siendo un consumidor crítico y reivindicativo se puede vencer a la banca y a las grandes empresas.

RESOLUCIONES JUDICIALES

Miles de consumidores ya han derrotado judicialmente a la banca y a las grandes empresas, haciendo valer sus derechos. ADICAE ha recopilado sentencias ganadas en casos de flagrantes abusos como las cláusulas suelo en las hipotecas o las preferentes, y ante compañías de seguros, electricidad, telecomunicaciones, agencias de viajes...

SOLICITA LA NEWSLETTER DEL CENTRO DE RECURSOS PARA LOS CONSUMIDORES

ADICAE da la posibilidad a todos los consumidores de recibir periódicamente la información más importante que vaya apareciendo en el blog 'Reclama Tus Derechos', mediante una newsletter que, en realidad, es la forma más cómoda de mantenerse informado. Si usted quiere recibirla en su correo electrónico no tiene más que enviar un e-mail pidiéndolo a newsletter@adicae.net

LA HEMEROTECA DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS ACTUALES DE CONSUMO A SU DISPOSICIÓN

LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES ES NOTICIA DE PORTADA DÍA TRAS DÍA

La actualidad acerca de los derechos de los consumidores y cómo pueden estos defenderlos ocupa un espacio importante en el Centro de Recursos del blog 'Reclama Tus Derechos'. En la sección de 'Noticias relacionadas', los consumidores encontrarán la actualidad sobre los principales abusos que cometen las entidades financieras y las grandes empresas de consumo.

Las grandes empresas gastan ingentes cantidades de dinero en campañas de marketing, para vender al grueso de los consumidores las bondades de sus productos. Sólo en 2013 la gran banca gastó 714 millones de euros en publicidad, contratando además a grandes estrellas de la música, el cine o el deporte. Por eso los consumidores deben aprovechar la información ofrecida sobre cómo defender sus derechos ante los abusos ya que, cuando nos topemos con una de estas noticias, se estará ante una 'rara avis'. Pero no se preocupe, en nuestro blog recopilamos las más importantes para usted.

Cuatro bancos españoles entre los más caros de Europa

elEconomista.es | Bolsa, mercados y cotizaciones

El Gobierno de Aragón le facilita que usted la alquile...

Destacamos: El *gyudon*, símbolo de la deflación japonesa, sube de precio por primera vez desde

En EcoDiario.es: Simeone se enfada con la prensa y lo paga en plena 'flash interview' en Turín

3M www.3mdirecto.es

La banca española ganará un 42% más en 2015, pero aún así es la más cara

El Flash del mercado Sabadell

Los especialistas prevén que en el año 2015 la banca española gane un 42% más en relación con el año actual. Aun con todos esos beneficios, las entidades españolas siguen siendo las más caras de Europa, consecuencia que pagan los consumidores. Bank Ireland – el más caro de Europa- viene seguido por cuatro entidades españolas, Banco Popular, Bankinter, Sabadell y Caixabank. Las entidades españolas superaron los test de estrés por lo que las dudas sobre su solvencia se han disipado.

¿Pero, que ocurre con los consumidores? Mientras las entidades aumentan sus beneficios, los consumidores siguen soportando los abusos de las entidades bancarias. Gastos, elevadas comisiones, cambios de las condiciones contractuales.... son sólo algunos de los ejemplos que los consumidores deben soportar en su día a día mientras la banca no para de "exprimirle".

Los bancos intervenidos por el FROB pierden en los tribunales pero solo con quien reclama

levante-emv.com | NOTICIAS El Mercantil Valenciano

PORTADA | ACTUALIDAD | DEPORTES | OPINION/BLOGS | ECONOMIA | OCIO

Levante-EMV.com » El Mercantil Valenciano

La banca también pierde

La comercialización de productos tóxicos por parte de las entidades bancarias entre cli particulares y empresas está comenzando a tener castigo en los tribunales.

VÍCTOR ROMERO
VALENCIA
María es el nombre ficticio de un anciana de 90 años. Hace algo menos de una década su hermana falleció sin descendencia. Compartía con ella la herencia familiar de un piso y una casa de campo en terreno urbano en una localidad del interior de Alicante. Sus hijos optaron por vender las propiedades e ingresarle el dinero obtenido en Caja Madrid (hoy Bankia). Con el objetivo de mejorar su pensión, la entidad le

Los tribunales se han convertido en un hueso duro de roer para los bancos. Los clientes de preferentes y deuda subordinada de Bankia, Novagalicia (ahora Abanca) y Catalunya Banc que han demandado a las entidades financieras han tenido buenos resultados.

ADICAE está consiguiendo un importante número de victorias judiciales, que siguen demostrando el fraude masivo de la comercialización indebida de participaciones preferentes, deuda subordinada y otros productos tóxicos de ahorro. A diciembre de 2014, 1.783 familias ya habían recuperado 51.392.217,49 euros de sus ahorros atrapados. Y la cifra sigue creciendo día a día. Los bancos rescatados por el Estado abrieron un "seudo- Arbitraje" para solucionar algunos casos; pero son muchos los afectados que se han visto obligados a acudir a los tribunales de Justicia en busca de sus ahorros cautivos.

La falta de control en los contadores provoca muchísimas reclamaciones en energía

Al margen de las subidas en el término de potencia de la factura de luz, los kilovatios consumidos pueden ser erróneos si el contador no funciona correctamente, como ocurrió con el matrimonio de la noticia.

Actualmente, las lecturas son reales por lo que en caso de que la cifra no coincida podría tratarse de un error del técnico que hizo la lectura. En ese caso, reclamaremos a la compañía para que refacturen de acuerdo a la cifra real y nos reintegren la parte cobrada de más. Si la cifra coincide con la que aparece en la factura podemos apagar todos los aparatos eléctricos y comprobar que los Kilovatios dejan de contar, si no es así deberíamos contactar cuanto antes con nuestra compañía para que revisara este error en el contador.

Las aseguradoras se resisten cada vez más al pago de los siniestros

Año tras año aumentan las reclamaciones recibidas por el **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**. Y

se repiten los asuntos: falta de información, discrepancias en la interpretación de pólizas y coberturas. Signo, sin lugar a dudas, de que es preciso una reforma legislativa que obligue a las entidades a redactar las pólizas de una manera clara y sencilla, comprensible para el común de los consumidores. El número de expedientes iniciados en 2013 se incrementó un 16,06% respecto a 2012, elevándose hasta 12.457. El aumento más significativo se experimentó en el sector de aseguradoras, con un incremento del 17,98%. ADICAE anima a todos los consumidores a revisar las pólizas y las condiciones generales de la contratación de cada uno de los seguros que tengan en vigor. En caso de reclamación, deben dirigirse la Dirección General de Seguros, previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de su compañía.

El coste de la energía para el consumidor le obliga a tomar medidas

En 2006, entre electricidad, gas y telecomunicaciones, cada hogar gastó 1.633 euros, mientras que a finales de 2013 este gasto se eleva a 1.953 euros. Un aumento de un 20% entre 2006 y 2013 en términos absolutos, que implica un sobreesfuerzo insostenible para muchas familias.

Este aumento en el importe de las facturas en suministros implica que, de media, cada familia en España tiene que destinar 163 euros mensuales para pagarlas, frente a los 136 que eran necesarios en 2006.

Son 27 euros más todos los meses que, en muchos casos, se conjugan con una merma de ingresos consecuencia de la crisis económica que ha llevado a que los hogares españoles dispongan, de media, de un 10% menos de renta disponible desde 2008. Ante esta tesitura ADICAE está realizando una intensa campaña informativa en toda España para informar y concienciar a los consumidores de la importancia de defender sus derechos en la contratación de algunos suministros. El objetivo, que los consumidores se formen y tomen conciencia de los abusos en estos mercados.

Euro a euro, factura a factura, se comten los mayores abusos en telefonía

El principal motivo de reclamación en materia de telefonía se debe a errores y abusos en la facturación. ADICAE calcula que tres de cada cuatro abusos por importes menores a diez euros no se reclaman, y a ello se agarran las compañías para rascar todo lo que pueden. Es una actitud que hay que desterrar. Todo es reclamable, y las reclamaciones extrajudiciales, pueden obtener buenos resultados.

Así pasó con un consumidor que solicitó la baja en mayo, y la empresa de telecomunicaciones le giró una factura de mayo a julio. Se anuló por parte de la compañía la factura, pero no así del departamento de cobros, que le molestaba continuamente. Acudió al Sistema Arbitral de consumo, donde se emitió laudo estimatorio para dar de baja al reclamante de las empresas de recobro y para que cesaran sus requerimientos, puesto que no hay deuda ni de parte del consumidor ni de parte de las empresas.

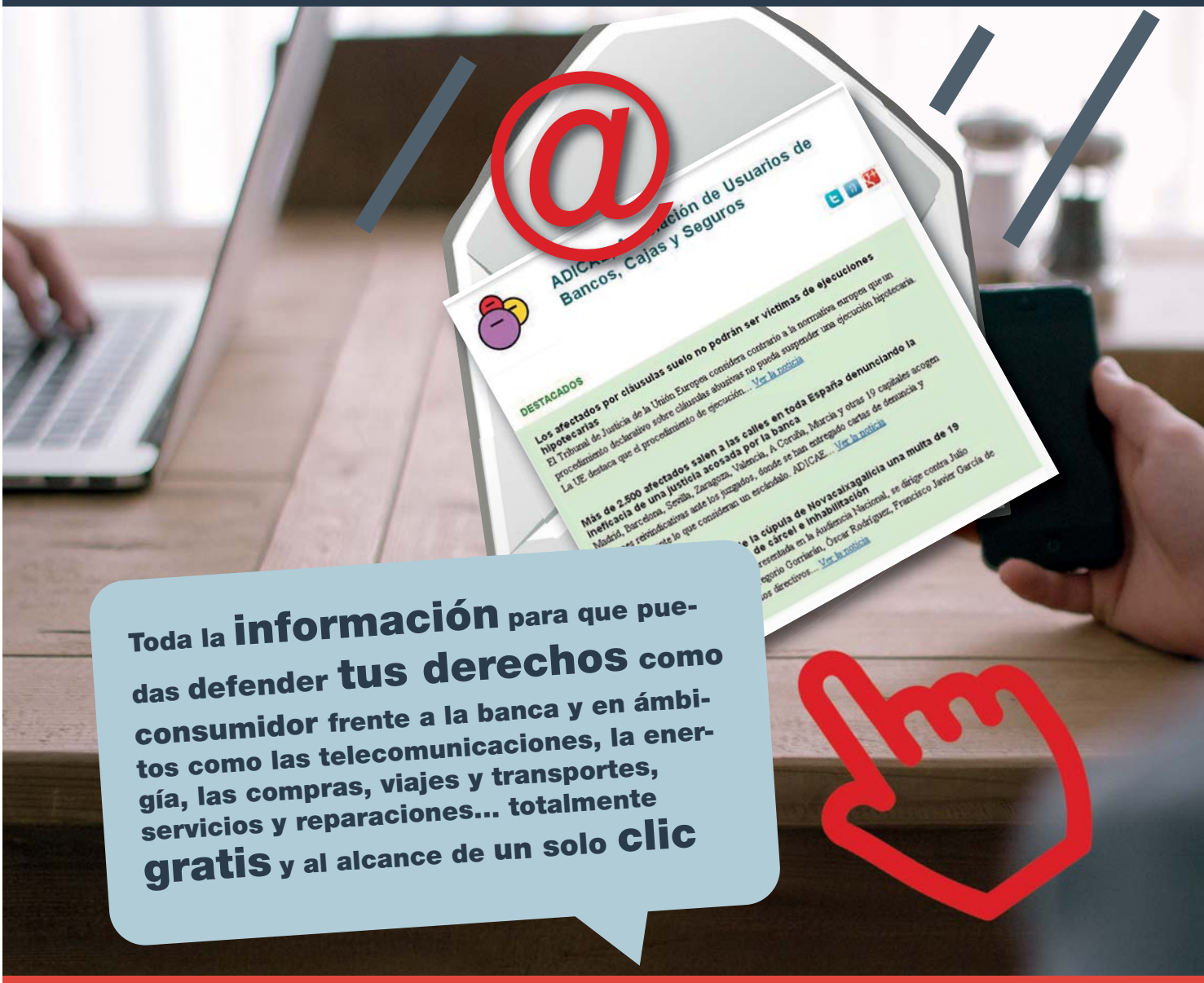
Las empresas de telecomunicaciones se aprovechan de las barreras para reclamar

ADICAE reclama una reforma eficaz y global en los sistemas de reclamación extrajudicial, porque los actuales procedimientos son absolutamente desmotivantes para el consumidor. Un informe de la asociación basado en las atenciones diarias presenciales que realiza en sus sedes confirma que el 70% de los consumidores desiste de elevar reclamaciones ante bancos, telefónicas o eléctricas cuando el importe en conflicto es inferior a diez euros. Comisiones bancarias o facturaciones poco transparentes entran dentro de estos abusos que en la mayor parte de las ocasiones son poco o nada reclamados.

Aún así, el número de reclamaciones presentadas en la CNMV se multiplica por 20 desde 2011, y los expedientes del Banco de España se duplican en apenas un año; son cifras que expresan la necesidad de un debate en profundidad sobre los sistemas de reclamación y resolución de conflictos existentes en el ámbito financiero. Resulta imprescindible reforzar y dotar de medios e independencia a los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, fundamentalmente mediaciones y arbitrajes, pues son herramientas que pueden servir para la defensa de los derechos de los consumidores.

NEWSLETTER

DEL CENTRO DE RECURSOS PARA LOS CONSUMIDORES



Toda la **información** para que puedas defender **tus derechos** como **consumidor** frente a la banca y en ámbitos como las telecomunicaciones, la energía, las compras, viajes y transportes, servicios y reparaciones... totalmente **gratis** y al alcance de un solo **clic**

Entra en

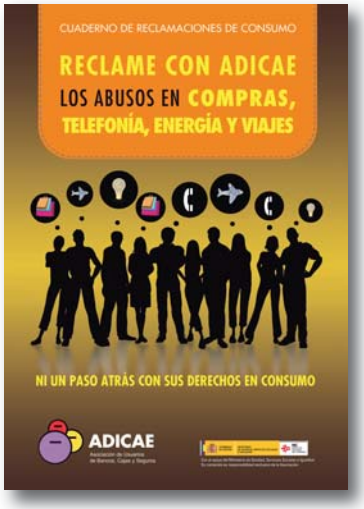
http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/

e infórmate, o mándanos un e-mail a newsletter@adicae.net y pide que te la enviemos

NO SE SOMETA A PRÁCTICAS ABUSIVAS Y GENERALIZADAS DE LAS EMPRESAS

CONOZCA LOS ESTUDIOS QUE PROFUNDIZAN EN LOS FRAUDES Y RECLAMACIONES MÁS COMUNES

A través de los estudios de investigación recogidos en el **Centro de Recursos de Consumo** podemos prevenir y evitar los abusos, y reclamar si ya los estamos sufriendo.



Los modelos de reclamación más habituales a su alcance

¿Ha tenido problemas a la hora de devolver un producto defectuoso o cuyas características no se corresponden con lo publicitado por la empresa? ¿Tiene un bien en garantía y el servicio técnico se niega a repararlo alegando que realizó un mal uso cuando no fue así? ¿Ha realizado una portabilidad de su línea telefónica y le han penalizado indebidamente por ello?.

Estos y otros problemas son sufridos por los consumidores en su vida cotidiana. En el **Cuaderno de reclamaciones** a su disposición en el Centro de Recursos de Consumo, encontrará información de sus derechos en cada uno de los sectores y también las vías que existen para reclamar posibles abusos. Además para facilitarle la defensa de sus derechos tienen **formularios de modelos para reclamar sus derechos**.

Aprenda a utilizar las tarjetas y otros medios de pago de forma útil y segura

El saldo vivo de las tarjetas de crédito se ha multiplicado en los últimos años por la falta de disposición de otros tipos de créditos y por la necesidad de aplazar pagos. **Antes de contratar esta financiación es importante que conozca los costes y comisiones que conllevan estas tarjetas** que suelen ser muy elevadas y, en ocasiones desproporcionadas en relación al servicio prestado al que hacen referencia.

El **Informe sobre los consumidores y los costes asociados a las tarjetas de crédito** y débito pretende analizar la situación de los consumidores ante las tarjetas de pago y poner en valor sus intereses y derechos, para ello se señalan los principales déficits y se plantean alternativas que permitan un desarrollo del mercado de medios de pago que respete a los consumidores y genere ventajas y beneficios también para ellos.

También dispone en el Centro de Recursos del **Fichero Práctico de Prevención del Fraude en Medios de Pago**, para reconocer y evitar los diferentes tipos de fraude (phising, pharming, etc...). Las telecomunicaciones y los suministros (luz, gas y agua) son los sectores con mayor número de reclamaciones. Además los que repercuten considerablemente, mes a mes en la economía de las familias.

Reconozca y evite los abusos en los contratos bancarios

Comisiones cobradas de manera irregular, sobrevaloradas o incluso duplicadas, compensación de saldos injustificada, intereses de demora abusivos y capitalización de los mismos y cláusulas en las que la entidad prevé que ha informado al consumidor sin que en la práctica se haya hecho. Estas son sólo algunas de las cláusulas que pueden contener sus contratos bancarios y que han sido impuestas unilateralmente por su entidad. Se ha elaborado un **Análisis de ADICAE de cláusulas abusivas en contratos bancarios**, en el cual analizamos 278 contratos bancarios de 52 entidades bancarias en los que encontramos hasta 469 tipos de cláusulas abusivas. **El objetivo es que aprenda a identificar estas cláusulas y a protegerse de su aplicación por parte de los bancos**.

Energía y telecomunicación. Cambie sus hábitos de consumo

Los consumidores tienen continuamente problemas con la factura o contadores, penalizaciones excesivas por bajas, son algunos de los principales problemas de los consumidores. ADICAE enseña, a través del estudio "**Los consumidores ante las telecomunicaciones, la energía y los suministros**" cómo reclamar esas prácticas y abusos por parte de las empresas. Además informa a los consumidores que se encuentren en una situación de vulnerabilidad (pensionistas por jubilación , incapacidad, viudedad, familias numerosas, personas en situación de desempleo) la posibilidad de beneficiarse del Bono Social, una bonificación del 25% sobre el Precio Voluntario para el pequeño consumidor que es la parte de la factura más importante.

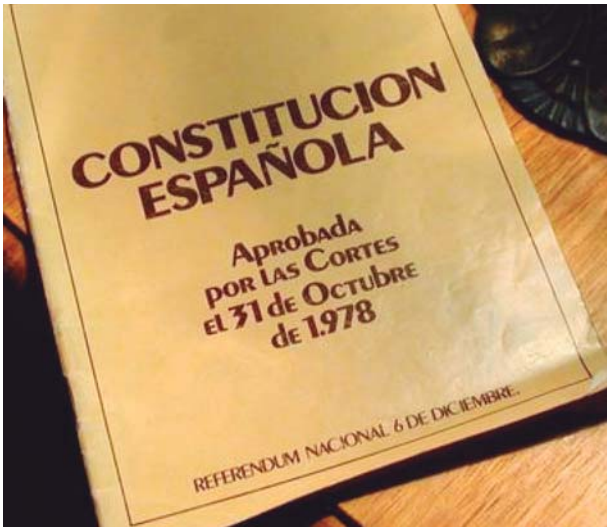
Infórmese sobre las coberturas del seguro si no quiere tirar su dinero

El sector de los seguros es bastante enrevesado: falta de información de los intereses en planes de pensiones, su valor de rescate, las coberturas de la póliza, aumento de primas de seguros, los obstáculos para reparación o indemnización tras un siniestro, el desconocimiento de las coberturas, son algunos ejemplos de los principales problemas de los consumidores en este sector.

Es conveniente que el consumidor se informe de las condiciones y características de las pólizas de los seguros y planes de pensiones que contrata. A través del fichero práctico para el usuario de seguros, ADICAE pone a disposición de los consumidores un material práctico, claro y sencillo que le ayudará a evitar los abusos y cómo reclamar sus derechos ante este entramado sector.

LA LEY APOYA A LOS CONSUMIDORES

CONOZCA DE PRIMERA MANO LOS ARTÍCULOS LEGALES QUE MÁS SE UTILIZAN EN LAS RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES



Desde la Constitución Española de 1978, que en su articulo 51, determina que la obligación de los poderes públicos de garantizar la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, pasando por la **Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios**, y el resto del marco legal y normativo que regula los distintos sectores de consumo , el consumidor tiene un importante numero de leyes que defienden sus derechos. Posiblemente, el marco legislativo de protección al consumidor en España es mejor de lo que cabría esperar frente a la realidad cotidiana de abusos que sufre el consumidor, esto se debe a que no basta con tener leyes que nos defiendan, debemos denunciar y reclamar en caso de incumplimiento, y obligar de esta forma a las autoridades competentes a imponer el cumplimiento de las leyes a las empresas que actúan en su ámbito de control.

En el Centro de Recursos de Consumo se incluye la principal legislación de consumo, clasificada por sectores, para que sea de utilidad al usuario para documentar y basar sus reclamaciones, apoyándose en la fuerza que nos proporcionar saber que nuestras reclamaciones se apoyan en la ley.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios es la norma principal y la que establece las bases de la protección del consumidor en España, pero además establece a través de sus artículos derechos muy concretos sobre situaciones cotidianas.

Exija que se cumpla la garantía de sus compras

"El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega." Art. 123 Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios -LGDCU-

No admita que el comercio intente eludir su responsabilidad o desviarla al fabricante. Tiene dos años para reclamar cualquier defecto en sus compras, pero debe acreditar la fecha de entrega o compra, conserve y solicite la factura en la compra de bienes de cierto valor.

Ante un producto defectuoso, el consumidor puede elegir la reparación o la sustitución

"Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada." Art. 119 -LGDCU-

El consumidor no tiene porque someterse a las prácticas de los comercios que obligan a reparar un producto defectuoso antes de realizar su sustitución. La ley solo limita la posibilidad del consumidor de elegir la solución cuando la sustitución sea imposible (por ser un producto exclusivo) o desproporcionada, y en este último caso, deberemos comparar la magnitud del defecto con el valor del producto.

En compras a distancia puede desistir en 14 dias

"El consumidor tiene un plazo mínimo de catorce dias naturales para ejercer su derecho de desisitimiento" Art. 71 -LGDCU-

En sus compras y contratación de servicios por internet, por teléfono, por catálogo, etc. es decir realizadas a distancia, Vd. tiene derecho a desistir del producto comprado o servicio contratado en catorce dias, sin necesidad de dar ninguna explicación o motivo, pero debe realizar el desistimiento de forma fehaciente dejando acreditada la fecha en la que lo comunica y poder demostrar que lo ha hecho a tiempo.

En los diferentes sectores de consumo tenemos normativa específica que los regulan, en ocasiones de ámbito autonómico, y en otras ocasiones de ámbito europeo como es en el caso de los viajes en avión.

Las agencias responden por todos los incumplimientos en viajes combinados

"Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán, ..., de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que estas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios." Art. 11.- Ley 21/1995 de viajes combinados

Los incumplimientos en viajes combinados de hoteles, compañías aéreas, etc. suponen la responsabilidad solidaria tanto de estos proveedores como de la agencia de viajes que nos vendió el viaje. Tenemos el derecho de reclamar los incumplimientos a cualquiera de ambas compañías.

En otros sectores en situación práctica de oligopolio, como es el caso del de la Energía, nos encontramos con que prácticas abusivas de las diferentes compañías nos obligan a acudir de nuevo a la legislación básica (la Ley General de Defensa de los

Consumidores y Usuarios) para defendernos de dichas prácticas. Un ejemplo de prácticas abusivas en los sectores (Energía y Telecomunicaciones) es la pretensión de exigir indemnizaciones desmedidas al consumidor que se da de baja en sus servicios.

No permita penalizaciones desorbitadas cuando solicite la baja en empresas de Energía y Telecomunicaciones

Esté atento a las penalizaciones previstas por cancelación anticipada de los servicios de Telefonía y de Energía, y en ningún caso permita que le cobren el 100% de la penalización máxima fijada.

Los Servicios financieros y de seguros han exigido una amplia regulación legal específica del sector en contratos tan importantes como son los préstamos hipotecarios.

Si realiza amortiza o subroga su hipoteca no admita comisiones superiores a las legales

"En las cancelaciones subrogatorias y no subrogatorias, ... la compensación por desestimiento no podrá ser superior al 0,5% del capital amortizado (los 5 primeros años, después el limite baja al 0,25%). Art. 8. Ley 41/2007 de Regulación del Mercado hipotecario.

No permita que le frenen con comisiones a la hora de buscar una hipoteca mejor. Los préstamos hipotecarios con interés variable tienen un máximo legal para la comisión de amortización.

Que no le obliguen a contratar seguros que no desea con su hipoteca

"El consumidor sólo está obligado a tener contratado un seguro de daños adecuado a la naturaleza de los mismos." Art. 10. Real Decreto 716/2009 de desarrollo de la regulación del mercado hipotecario.

La ley solo obliga al hipotecado a constituir a favor de la entidad financiera un seguro de incendios, (que normalmente se comercializa integrado en un seguro del hogar más amplio), el resto de seguros que nos suelen exigir y que se vinculan a la hipoteca no tenemos obligación de contratarlos.

Para cancelar un seguro avise con dos meses de antelación

"Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso" Art. 22. Ley 50/80 del Contrato de Seguro

Si desea cancelar su seguro o cambiar de compañía, no debe olvidar avisar a tiempo a la compañía actual, ya que si no se lo notifica dos meses antes de la fecha de renovación, la compañía podría exigirle el pago de la prima del siguiente año.

Estas y otras muchas referencias legales, de aplicación directa en sus reclamaciones están a su disposición en el Centro de Recursos de Consumo.

CONOZCA USTED BIEN LOS SISTEMAS DE RECLAMACIÓN EN CONSUMO

Cada sector de consumo tiene un procedimiento para reclamar extrajudicialmente ADICAE y el Centro de Recursos ponen a su disposición el acceso a los mismos, y la normativa que regula su funcionamiento

Los sistemas de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial en España distan mucho del ideal que se podría esperar. Un sistema ideal sería aquel que resulta más rápido y próximo al consumidor que tener que ir a juicio, que además resulta imparcial y le garantiza una auténtica protección, y por último debe ser un sistema gratuito para el consumidor o en su defecto con un coste sensiblemente inferior al de un juicio. El sistema que más se acerca a este ideal, es el Arbitraje de Consumo, pero se basa en la adhesión voluntaria de las empresas, y por este motivo solo podemos acudir a este sistema en algunos casos.

Sistema de reclamación en Telecomunicaciones

Ante cualquier problema, en primer lugar ha de reclamar al servicio de atención al cliente. Si pasado un mes no nos han respondido o su respuesta no nos satisface, el consumidor puede acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo – para estas empresas normalmente será en las Juntas Arbitrales autonómicas- para las grandes empresas de telecomunicaciones (Movistar, Vodafone, Orange, Amena y Yoigo). Estas Juntas reunirán a tres árbitros (uno en representación de la Administración, uno por los consumidores y uno por el sector empresarial), y emitirán un laudo vinculante, tan obligatorio como una sentencia.

De forma alternativa al Arbitraje podemos recurrir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. Esta oficina tiene un plazo de 6 meses para responder y aunque su resolución no es obligatoria, el respeto a la institución facilita que las empresas sigan los criterios marcados por esta oficina.

Energía

El consumidor debe conocer ante quien debe presentar la reclamación, ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa suministradora o comercializadora. Como consecuencia de la liberalización del mercado eléctrico, los consumidores de electricidad con una potencia contratada igual o menor de 10 kW pueden tener un precio regulado fijado mediante tarifa trimestralmente por el Ministerio (Precio Voluntario al Consumidor), así como un precio libre con un comercializador en el mercado liberalizado. Los consumidores de electricidad con potencias contratadas superiores a 10 kW deben ser suministrados por una empresa comercializadora a precio libre en el mercado liberalizado.

Los servicios de atención al cliente tienen un mes de plazo para contestar al consumidor, si en ese tiempo no responde o la respuesta es insatisfactoria, el consumidor podrá acudir o al Arbitraje o la Dirección General de Energía competente.

Los consumidores que quieran reclamar por problemas en el suministro de luz y gas tiene dos vías: o bien acudir al Sistema Arbitral de Consumo o dirigirse a la Dirección General de Energía dependiente de cada Comunidad Autónoma.

Servicios financieros y seguros

Como fase inicial es necesario acudir al Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Si en el plazo de dos meses no le responde o la respuesta es insatisfactoria, podrá formular su reclamación ante el correspondiente organismo supervisor: Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Se establece un sistema contradictorio, ya que permite a las entidades formular las alegaciones que consideren oportunas. Los organismos supervisores tienen un plazo de 4 meses para resolver las reclamaciones. Sin embargo, la eficacia de estas resoluciones o informes son limitadas, ya que no resultan vinculantes para las entidades.

Comercio minorista

Cuando el consumidor no se encuentra satisfecho a la hora de realizar una compra o recibir la prestación de un servicio en un establecimiento comercial puede reclamar sus derechos. Deberá presentar reclamación en el establecimiento, ya que la mayoría no disponen de un servicio de atención al cliente. Si el establecimiento no resuelve el problema o no es satisfactoria, el consumidor deberá acudir al Sistema Arbitral de Consumo

Transporte

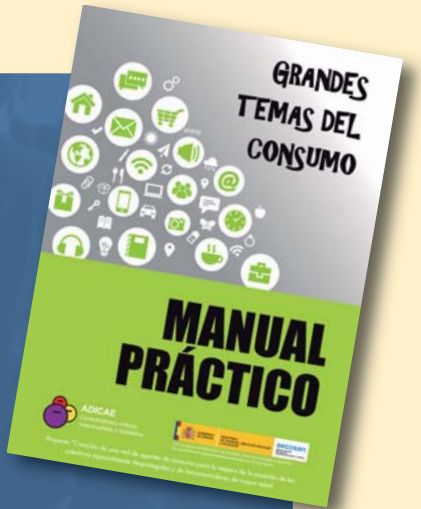
El primer paso que debe realizar es una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa de transporte, el plazo para responder a la reclamación del consumidor es un mes.

Si en ese plazo anterior no responde o la respuesta es insatisfactoriasu respuesta, el consumidor podrá acceder a la Junta Arbitral de Transporte competente, dependiente de la Dirección General de Transportes.

MANUAL PRÁCTICO DE CONSUMO

Conozca los derechos que le asisten en los distintos sectores del consumo. La formación es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores fuerte, crítico y responsable

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla
http://adicae.net/localizacion-sedes.html



ANALICE LOS COSTES ANTES DE INTERPONER UN JUICIO

Los costes de un juicio siempre son mucho mayores que los de reclamar extrajudicialmente, y además tenga en cuenta que en cualquier caso un procedimiento judicial conlleva un largo período de tiempo.

Cuando agotamos las vías de reclamación extrajudicial y la entidad continúa sin atender nuestra petición, debemos decidir si continuamos nuestra reclamación por la vía judicial, pero antes debemos conocer sus costes y sus riesgos. Si en la reclamación extrajudicial hemos obtenido una resolución favorable ésta apoyará nuestros argumentos en la vía judicial, en caso contrario deberíamos pensarlo más detenidamente.

GASTOS QUE DEBEMOS AFRONTAR ANTE UNA RECLAMACIÓN JUDICIAL.

1) Poderes generales para pleitos otorgados ante notario

Recuerde que alternativamente puede otorgar poder apud acta en el Juzgado de forma gratuita, aunque sólo para este litigio en concreto.

2) Honorarios de abogado y derechos arancelarios de procurador

Los abogados se rigen por las normas del libre mercado y fijación de precios, es conveniente que solicite un presupuesto previo y formalice una hoja de encargo con el letrado, donde se detallen los importes por los servicios prestados, el coste de posteriores instancias, así como los derechos del procurador.

3) Ir a intervención de peritos

Si resulta necesario de cara a preparar la prueba, y gestiones extraprocesales.

4) Las tasas judiciales

Debe pagar la tasa judicial “quien promueva el ejercicio de la potestad jurisdiccional y realice el hecho imponible de la misma", es decir, el demandante o recurrente de la decisión judicial.

Únicamente queda excluido del pago de la tasa judicial, el consumidor que tuviera derecho a asistencia jurídica gratuita, puesto que sus ingresos y capacidad económica fueran inferiores a dos veces el indicador público de renta de efectos múltiples vigente en el momento de efectuar la solicitud cuando se trate de personas no integradas en ninguna unidad familiar, (en 2014: 12.780,26 euros).

5) Una posible condena en costas

Consiste en sufragar los gastos ocasionados a la otra parte, al verle obligada a dirimir la disputa ante los órganos judiciales.

Se imponen cuando una de las partes ha visto desestimadas todas sus pretensiones, salvo que el Tribunal aprecie que existen dudas de hecho o de derecho.

GASTOS DE UN PROCEDIMIENTO JUDICIAL

TIPO PROCEDIMIENTO	TASA GALLARDÓN	ABOGADO **	PROCURADOR **
JUICIO VERBAL Cuantía inferior a 6.000 euros (para menos de 2.000 euros no es necesario abogado y procurador, aunque se recomienda)	150 euros + 0,10 % *	Importe < 2.000 euros..... Coste 300 euros Importe > 2.000 euros..... Coste 400-800 euros	Importe < 2.000 euros..... Coste 100 euros Importe > 2.000 euros..... Coste 120-250 euros
ORDINARIO Para importes superiores a 6.000 euros (es necesario ir con abogado y procurador)	300 euros + 0,10 % *	Importe > 6.000 euros..... Coste 8 % * Importe indeterminado..... Coste 5.500 euros	Importe > 6.000 euros..... Coste 3 % * Importe indeterminado..... Coste 600 euros
RECURSO APELACIÓN Ante la Audiencia Provincial	800 euros + 0,10 % *	60 % del coste del juicio	60 % del coste del juicio
RECURSO CASACIÓN Ante el Tribunal Supremo	1200 euros + 0,10 % *	40 % del coste del juicio	40 % del coste del juicio

* Los porcentajes se calculan sobre el importe reclamado

** Los costes de abogado y procurador se han estimado sobre las tablas de los Colegios

PERIÓDICO

la economía de los consumidores

LAS MEJORES **HERRAMIENTAS** PARA EL USUARIO DE **SERVICIOS FINANCIEROS**

http://blog.adicae.net

http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/centro-de-recursos

PUBLICACIONES ADICAE

HAY QUE AGITAR POR LAS REDES SOCIALES LA LUCHA FRENTE A LOS ABUSOS BANCARIOS!

Adicae Consumidores

@ADICAE