

DIRECTORIO

DE INSTITUCIONES, ENTIDADES Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN EN CONSUMO

Conozca los Sistemas de Resolución Extrajudicial de Conflictos a los que pueden acudir los consumidores para reclamar sus derechos



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

www.adicae.net



ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

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

ÍNDICE

Introducción Pág. 3

1.- Instituciones de
Consumo Pág. 5

- El Sistema Arbitral de Consumo

2.- Sector
Financiero Pág. 15

- Banco de España
- CNMV
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

3.- Servicios de interés
general Pág. 23

- Sector de Telecomunicaciones
- Sector energético
- Transportes y Viajes

4.- Compras, Servicios y
Comercio al por
menor Pág. 39

5.- Contratación a
distancia Pág. 41

6.- Consumidores
en Europa Pág. 43

7.- ADICAE Pág. 50

D.L.: Z-1776-2014

PRESENTACIÓN

La nueva Directiva Europea marca unos requisitos más exigentes a los Sistemas Alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo en Europa. Estos requisitos serán trasladados a las leyes nacionales, y sólo aquellos sistemas que los cumplan alcanzarán el reconocimiento de ser considerados legalmente “Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos”.

Pero alcanzar un reconocimiento formal no es suficiente aliciente para que las empresas privadas se sometan a un Sistema alternativo a la justicia que cumpla los requisitos, principios y garantías que necesitan los consumidores.

El auténtico aliciente para que las empresas se sometan a Sistemas alternativos de Resolución de conflictos imparciales y abandonen sus habituales Servicios de Atención al Cliente (meros elementos de marketing que incluso tienen un marcado carácter comercial), está en evidenciar la realidad de estos Servicios y que dejen de servir como fachada publicitaria, permitiendo su evaluación en función del número de reclamaciones reales atendidas, y soluciones proporcionadas.

Para ello, es necesario que el consumidor los identifique claramente, y pueda utilizarlos con facilidad y economía, tanto en la elaboración de sus reclamaciones como en la localización de los Servicios de Reclamaciones que necesita en cada caso.

Por este motivo, hemos elaborado este Directorio de Servicios de Reclamación para los diferentes sectores del consumo en España, todo ello 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”.

¡Reclama tus derechos!

Manuel Pardos

@ManuelPardos
presidente@adicae.net



INTRODUCCIÓN

Como su propio nombre indica, los Sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo buscan una solución a las reclamaciones de los usuarios al margen del Poder Judicial.

En España, el Sistema Arbitral de Consumo es el procedimiento previsto en nuestra legislación en materia de consumo y es el que ofrece mayores garantías a los consumidores, pero debe ser aceptado por el comercio o empresa de servicios, que debe adherirse voluntariamente a dicho sistema.

El principal problema de este sistema es la falta de adhesión de las empresas, o su adhesión limitada. Las entidades financieras y aseguradoras no se adhieren con la excusa de que se someten a los Sistemas de Reclamación de las Autoridades Financieras que no tienen carácter vinculante, las compañías energéticas se adhieren pero no así las distribuidoras de energía al por menor que son las que más reclamaciones generan, las grandes empresas dedicadas al comercio al por menor no están adheridas al arbitraje de consumo, etc.

Las grandes empresas solo se interesan en ofrecer un sistema de resolución de conflictos al consumidor que resuelva pequeñas controversias con el mismo, para ello constituyen los llamados Servicios de Atención al Cliente que operan en la práctica como un mero departamento de “servicio post-venta” o de “atención comercial” que raramente ofrecen al consumidor soluciones mejores que las que pueden proporcionar las oficinas comerciales. Pero, para reclamaciones con contenido, en ningún caso quieren ofrecer al consumidor una auténtica alternativa a los tribunales de justicia.

En algunos sectores (banca, seguros, telecomunicaciones, o energía) la regulación del sector ha constituido en la administración pública correspondiente, un departamento o servicio de reclamaciones que atiende a los consumidores. Las resoluciones de estos departamentos no tienen carácter vinculante para las empresas, aunque tradicionalmente el hecho de que emanasen de la administración reguladora de sector conseguía que estas respetasen y cumpliesen dichas resoluciones, siempre y cuando (y esto se ha contrastado especialmente en las reclamaciones de Banca y Seguros) la cuantía económica de la reclamación no fuese muy elevada o la reclamación no fuese una situación que afectase a un número elevado de clientes.

De este modo, en España, dentro de los Sistemas de Resolución de conflictos en materia de consumo alternativos a los juzgados, tenemos una situación en la que conviven el Sistema Arbitral de Consumo, de adhesión voluntaria y resoluciones vinculantes, con los Servicios de Reclamaciones de determinadas administraciones que alcanzan a todas las empresas del sector, pero cuyas resoluciones no pueden ser vinculantes.

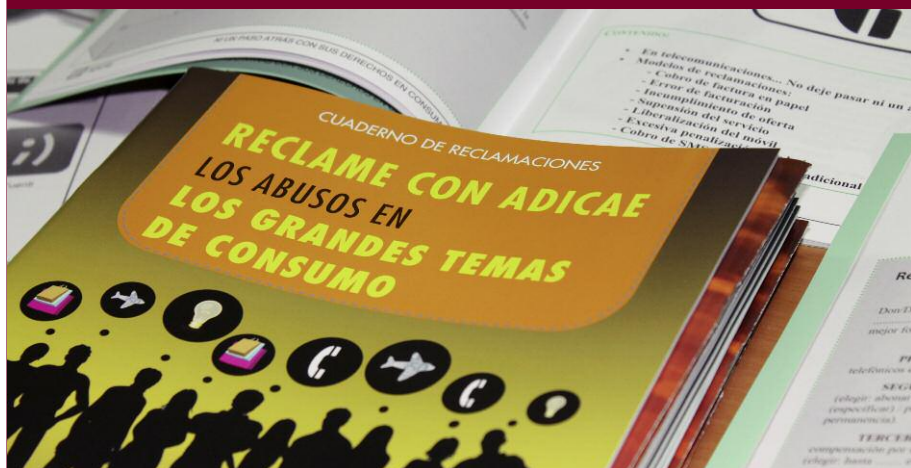


No debemos olvidar, que dentro de los Sistemas alternativos de resolución de conflictos, se incluyen también las labores de mediación y de intermediación. Estas labores, son desarrolladas frecuentemente por las diferentes Instituciones de Consumo públicas y privadas que existen en España a través de la información y ayuda a los consumidores a tramitar las reclamaciones ante los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos correspondientes.

Estas Instituciones tienen ámbito de actuación nacional, autonómico y municipal, los dos primeros en la medida en la que dichas competencias en materia de consumo están delegadas en su mayor parte a las Comunidades Autónomas, y las municipales en la medida en la que permiten un contacto más cercano al consumidor.

ADICAE le *facilita*

La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza los abusos más frecuentes en el mundo del consumo



Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE

**ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**



1.- INSTITUCIONES DE CONSUMO

→ A NIVEL ESTATAL

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

Es un Órgano administrativo dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que tiene entre sus objetivos la promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios, tanto en materia de seguridad de los productos como de sus intereses económicos

Dirección: C/Príncipe de Vergara, 54. 28006 -Madrid

Tel.: 91 822 44 40

<http://www.aecosan.msssi.gob.es/>

Consejo de Consumidores y Usuarios de España

Compuesto por representantes de las Asociaciones de consumidores más representativas a nivel nacional, es un Órgano de representación y consulta que tiene como objetivo incidir en la toma de decisiones que se adopten por los poderes públicos en relación con la política de consumo.

Dirección: C/ Príncipe de Vergara, 54. 28006 - Madrid

Tel.:91.822.44.63

<http://www.consumo-ccu.es/>

Asociaciones de Consumidores de España

Son asociaciones sin ánimo de lucro que tienen por finalidad principal la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios. Las asociaciones de consumidores de ámbito nacional más representativas forman parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de España y puede encontrar sus datos de contacto en la siguiente dirección: <http://www.consumo-ccu.es/representacion/organizaciones.asp>

El Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo es el Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos a través de la supervisión de las administraciones públicas. Cualquier ciudadano puede acudir al mismo y solicitar su intervención, la cual es gratuita para que investigue el funcionamiento y actuación de una Administración Pública.



Dirección: Calle Zurbano, 42 - 28010 Madrid
Tlfn: 91 432 79 00 / 900 101 025
<http://www.defensordelpueblo.es/>

Para conocer los Defensores del Pueblo autonómicos puede informarse en el siguiente enlace: <http://www.defensordelpueblo.es/es/Enlaces/index.html>

→ A NIVEL AUTONÓMICO

Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas

Se trata de Organismos supervisores en materia de consumo de competencia autonómica. Sus principales funciones son las de inspección y control de las relaciones de consumo que existen entre los consumidores y las empresas; ejercen la potestad sancionadora en materia de protección de los consumidores; fomentan las relaciones con las principales Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma. Además, estos organismos promueven la educación en consumo y asesoran a los consumidores sobre las vías alternativas de resolución de conflictos a su alcance.

ANDALUCÍA - Secretaría General de Consumo de Andalucía

Plaza Nueva, 4 41001 Sevilla

Teléfono: 955 04 10 00

<http://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo.html>

ARAGÓN - Dirección General de Consumo de Aragón

Vía Universitat 36, 6ª Planta 50017 Zaragoza

Teléfono: 976 71 40 00

<http://www.aragon.es/consumo>

CASTILLA LA MANCHA - Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo

Avda. Francia, 4 Torre 5 - 2ª Planta. 45071 - Toledo

Teléfono: 925 26 72 32

<http://www.castillalamancha.es/tema/salud-y-consumo/consumo>

CASTILLA Y LEÓN - Dirección General de Comercio y Consumo

c/ Jacinto Benavente 2 47195 - Arroyo de la Encomienda - Teléfono: 983.324.399

<http://www.consumo.jcyl.es/>

CATALUÑA - Agencia Catalana de Consumo

Avenida Diagonal, 405 . BIS 8008 - Barcelona - Teléfono: 93 55 16 666

http://www.consum.cat/index_es.html



COMUNIDAD DE MADRID - Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid

C/ General Díaz Porlier, 35 28001 - Madrid.

Teléfono: 915802200 / 012

http://www.madrid.org/cs/Satellite?buscar=&idConsejeria=1109266187242&idListConsj=1109265444710&language=es&packedArgs=idOrganismo%3D1109266228988%26cid%3D1109266228988%26c%3DCM_Agrupador_FP&pagename=ComunidadMadrid/Estructura

COMUNIDAD VALENCIANA - Dirección General de Comercio y Consumo - Servicio de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo

Ciudad Administrativa 9 d'octubre C/Castán Tobeñas, 77 torre 2 planta 6ª 46018-Valencia

Teléfono: 961. 209.446

<http://www.indi.gva.es/portal/opencms/es/Consumo/>

EUSKADI - Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo

Avenida Santiago, 11 01002 – Vitoria -Gasteiz

Teléfono: 945.062.140

<http://www.kontsumobide.euskadi.net/y10-kbhome/es/>

EXTREMADURA - Instituto de Consumo de Extremadura

C/ Antonio Rodríguez Moñino, s/n 06800 – Mérida (Badajoz)

Teléfono: 924 00 47 00

<http://www.incoex.org/incoex/>

GALICIA - Instituto Gallego de Consumo

c/ Torrente Ballester, 1-3-5 15704 – Santiago de Compostela

Teléfono: 981.54 53 90

http://igc.xunta.es/portal/page?_pageid=93,1&_dad=portal&_schema=PORTAL

ISLAS BALEARES - Dirección General de Salud Pública y Consumo

Carrer de Jesús 38 A 07010 Palma de Mallorca

Teléfono: 971 78 49 96

<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?idsite=19&cont=51705&lang=es>

ISLAS CANARIAS - Dirección General de Comercio y Consumo

c/ León y Castillo, 200 - ED. S Múltiples III, pta. 1 035071 Las Palmas de Gran Canaria - Teléfono: 928.899.400

<http://www.gobiernodecanarias.org/ceic/consumo/>



LA RIOJA - Dirección General de Salud Pública y Consumo
Vara de Rey 8- 26071- Logroño
Teléfono: 941294351
<http://www.riojasalud.es/salud-publica-y-consumo/consumo>

NAVARRA - Dirección General de Política Social y Consumo
c/ Gonzalez Tablas, 7 – 31005 – Pamplona
Teléfono: 848. 42 77 33 848. 42 77 39
https://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/

PRINCIPADO DE ASTURIAS - Dirección General de Comercio
Plaza de España 1-1º 33071- Oviedo
Teléfono: 985. 27 91 00 - 012
<http://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.f6d8fb00dc819a6bd9db8433f2300030/?vgnextoid=b9a344faf08ad210VgnVCM1000002f030003RCRD>

REGIÓN DE MURCIA - Dirección General Consumo, Comercio y Artesanía
c/ Francisco Rabal 6 – 30071- Murcia
Teléfono: 968.357.513
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=35&IDTIPO=140&RASTRO=c\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=35&IDTIPO=140&RASTRO=c$m)

CEUTA - Servicio de Consumo
Plaza de la Constitución, Acc 1A – 51001 -Ceuta
Teléfono: 956.511.658
<http://www.ceuta.es/ceuta/por-servicios/sanidad-y-consumo>

MELILLA - Dirección General de Sanidad y Consumo
Ctra. Alfonso XIII, 52-54 52801 -Melilla
Teléfono: 952.976.251
http://www.melilla.es/melillaportal/contenedor.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&codbusqueda=188&language=es&codResi=1&codMenuPN=601&codMenuSN=2&codMenu=153&layout=contenedor.jsp

Los **Servicios Provinciales de Consumo** son órganos dependientes de las Direcciones Generales de Consumo autonómicas que tienen como principales finalidades: la de promover la colaboración y diálogo entre empresas y asociaciones de consumidores; emitir informes y estudios en materia de consumo; informar a los consumidores sobre las vías alternativas de resolución de conflictos en el ámbito territorial provincial, así como la de control e inspección en materia de consumo dentro de su ámbito competencial. Para conocer cuales son puedes encontrar sus datos en la siguiente dirección: <https://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>



→ A NIVEL LOCAL

Oficina municipal de Información al consumidor (OMIC)

Es un servicio gratuito de información al consumidor dependiente de cada Ayuntamiento, por lo tanto, su ámbito territorial es local. Entre sus principales funciones se encuentra la de informar, orientar y asesorar a los consumidores afectados por problemas en materia de consumo. A su vez se encarga de la tramitación de reclamaciones o mediaciones de los consumidores. También colabora con entidades tanto públicas como privadas (asociaciones de consumidores) dedicadas a la protección de los consumidores.

España cuenta con más de 450 OMICS; para localizar la OMIC de su municipio o la más cercana a su domicilio puede informarse en <https://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/consultas/dirMapas.aspx?tabla=omic>

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es la principal vía extrajudicial de resolución de conflictos, se encuentra regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. El sistema Arbitral de consumo es **voluntario** para las partes, **gratuito** – salvo prácticas de las pruebas-; **unidireccional** por lo que únicamente puede ser iniciado por el consumidor; y ágil -máximo 6 meses-. Cabe destacar la reconvencción por la que la empresa puede reclamar al consumidor (pagos, gastos....). La Junta Arbitral de Consumo está compuesta por **tres árbitros**, por lo que tienen representación los consumidores -a través de Asociaciones de Consumidores-, las empresas -a través de organizaciones empresariales - y la Administración pública.

El Procedimiento Arbitral de consumo: Originado el problema, el consumidor primero debe reclamar ante la empresa a través de una Hoja de Reclamaciones Oficial que le deben facilitar en el establecimiento o con un escrito en el que se identifique claramente al consumidor y a la empresa reclamada; si no recibe respuesta o ésta es insatisfactoria para el consumidor, podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo.





El consumidor debe presentar una **Solicitud de Arbitraje** ante la Junta Arbitral de Consumo. Dicha solicitud deberá ir cumplimentada con sus datos, los datos de la empresa reclamada, así como los hechos que originan el conflicto y sus pretensiones. Se notifica a las partes el inicio del procedimiento arbitral; La Junta Arbitral de Consumo invitará a las partes a llegar a un acuerdo a través de una **Mediación**. Si no se llega a un acuerdo, se iniciará la Audiencia donde las partes presentan las alegaciones o pruebas (documentos, facturas, contratos....) que estimen convenientes. La resolución será un **laudo arbitral**, el cual será motivado, firmado por los árbitros, y será notificado a las partes. El laudo es vinculante para ambas partes, tiene eficacia ejecutiva y valor de cosa juzgada.

El Arbitraje de Consumo es incompatible con la Vía Judicial. El laudo arbitral es vinculante tanto para la empresa como para el consumidor, una vez emitido no es posible recurrir a tribunales.

Algunas grandes empresas de consumo imponen, a la hora de adherirse a este sistema, limitaciones temporales, cuantitativas (limitan el importe de la reclamación) y materiales (limitan el objeto de la reclamación: tarificación adicional, aparatos...).



La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una colección de folletos informativos sobre consumo general para evitar futuros abusos.

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Solicítelos en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net



LA JUNTA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

La Junta Nacional de Arbitraje de Consumo es la competente para conocer sobre aquellos conflictos de consumidores que superen el ámbito autonómico. Esta Junta está adscrita a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Junta Nacional de Arbitraje de Consumo

Dirección: Príncipe de Vergara, 54 - 28006 MADRID

Teléfono: 91 431 1836/91 431 8225

LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO AUTONÓMICAS

Las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas son los órganos gestores del arbitraje institucional de consumo a nivel autonómico. Algunas grandes empresas prestadoras de servicios de interés general de consumo como Endesa, Iberdrola, Orange, Yoigo... únicamente se encuentran adheridas a las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas o bien a la Junta Arbitral Nacional lo que impide, limita y dificulta el acceso de los consumidores al sistema arbitral de consumo.

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE ANDALUCÍA

Avda. Luis Montoto, 87-89 - 41071 SEVILLA

Teléfono: 955 006 300

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE ARAGÓN

Via Universitat, 36, 6ª planta - 50017 ZARAGOZA

Teléfono: 976/71.56.10

J.A. DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

C/Santa Susana, 20-2º - 33007 OVIEDO

Teléfono: 98/510.83.06

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE LAS ISLAS BALEARES

Paseo del Borne, 17 - 2ª planta 07012 PALMA DE MALLORCA

Teléfono: 971/17.62.62

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE CANARIAS

C/Francisco Gourie, 65 - 5ª Planta - 35002 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Teléfono: 928/30.69.08



Las Asociaciones de Consumidores son competentes para iniciar un procedimiento arbitral colectivo, en defensa de los intereses colectivos de los consumidores. La solicitud arbitral se presentará ante la Junta Arbitral de Consumo competente según el ámbito territorial en que se encuentren los consumidores afectados y personados en el procedimiento arbitral de consumo.



J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE CANTABRIA

C/Nicolás Salmerón, 7 39009 SANTANDER

Teléfono: 942/20.76.59

J.A. DE CONSUMO C.A. DE CASTILLA-LA MANCHA

C/Berna, 1, 3ª Planta. Edif.IBERDROLA - 45071 TOLEDO

Teléfono: 925/28.45.33

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE CASTILLA Y LEÓN

Pº de Zorrilla, 1 - 47071 VALLADOLID

Teléfono: 983/41.25.95

J.A. DE CONSUMO DE CATALUÑA

Av. Diagonal, 403 – 1r 08008 BARCELONA

Teléfono: 93/556.60.50

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE EXTREMADURA

C/ Adriano, 4 - 06800 MÉRIDA

Teléfono: 924/00.91.20

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE GALICIA

Pza. de Europa, 10 A 2ª Planta - 15707 SANTIAGO DE COMPOSTELA

Teléfono: 981/54.45.12

J.A. DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Ventura Rodríguez, 7, 5ª planta - 28008 MADRID

Tfno: 91/580.33.19

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE MURCIA

Ronda de Levante, 11 - 4ª Planta - 30071 MURCIA

Teléfono: 968/36.68.14

J.A. DE CONSUMO DE LA C. FORAL DE NAVARRA

Parque de Tomás Caballero, 1-2ª Planta - 31005 PAMPLONA

Teléfono: 848/42.77.58

J.A. DE CONSUMO DEL PAÍS VASCO

C/ Donostia-San Sebastián, 1 01010 VITORIA-GASTEIZ

Teléfono: 945/01.99.36

J.A. DE CONSUMO DE LA C.A. DE LA RIOJA

Portales, 46 26071 LOGROÑO

Teléfono: 941/29.11.00



J.A. DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Colón,32 46004 VALENCIA

Teléfono: 96/386.60.00

J.A. DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Duque de Ahumada, s/n Edif. Mantelete 52001 MELILLA

Teléfono: 952/69.93.01

J.A. DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

C/ Álvarez nº Acc 4 B 51001 CEUTA

Teléfono. 956/51.90.14

LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO MUNICIPALES

Las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales son los órganos gestores del arbitraje de consumo en el ámbito local. Por el ámbito territorial en el que operan -municipios- son las más cercanas a los consumidores. Hay empresas que no se encuentran adheridas a las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales.

Para informarse sobre el sistema arbitral de consumo a nivel local, puede encontrar la Junta Arbitral de Consumo de su Municipio o la más cercana a su domicilio en la siguiente dirección: <http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/juntas.htm>

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ

Calle Pedro de Valdivia, 2- Badajoz (06002) BADAJOZ

Tlf: 924252826

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Ronda Sant Pau, 43 - 45 2ª Planta -Barcelona (08015) BARCELONA

Tlf: 934023344

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE BURGOS

Parque del Dr. Vara, 1 - Burgos (09003) BURGOS

Tlf: 947288828

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ

Calle Juan Ramón Jiménez, 10 – Bajo Cádiz (11008) CADIZ

Tlf: 956240369

**J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA**

Avenida Gran Capitán, 6 - Planta Baja- Córdoba (14071) CORDOBA
Tlf: 957499997

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

Calle Gran Capitán, 22 - Granada (18002) GRANADA
Tlf: 958248170

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Calle Fajeros, 1 - León (24002) LEON
Tlf: 987101041/42/43

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE LLEIDA

Plaça Sant Joan, 10 – 3º - (25007) LERIDA
Tlf: 973700424

J.A. DE CONSUMO AYUNTAMIENTO DE MADRID

Calle Príncipe de Vergara, 140 - Madrid (280002) MADRID
Tlf: 915888371

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Plaza General Torrijos, 2 - Edificio Hospital Noble, Entreplanta Izquierda - Málaga (29016) MALAGA
Tlf: 951927898, 951926057

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

Calle Valencia, 19 – 1º - Salamanca (37005) SALAMANCA
Tlf: 923282306

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Calle Marqués del Arco, 22 - Segovia (40003) SEGOVIA
Tlf: 921460544

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Avda. de Málaga, 14. Segunda Planta - Sevilla (41004) SEVILLA
Tlf: 955470184, 955470183

J.A. DE CONSUMO AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

Calle García Morato, 11 Bis - Valladolid (47007) VALLADOLID
Tlf: 983426229

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA

Cuesta De San Vicente, S/N - Vitoria (01001) ALAVA
Tlf: 945161670

J.A. DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Calle San Jorge, 1 - 2ª Planta - Zaragoza (50001) ZARAGOZA
Tlf: 976396150



2.- SECTOR FINANCIERO

En el sector financiero, los consumidores son víctimas de los abusos y malas prácticas llevadas a cabo por las entidades financieras y las compañías aseguradoras. Estas malas prácticas y abusos suponen un perjuicio y un gran peso en la economía de las familias que ven

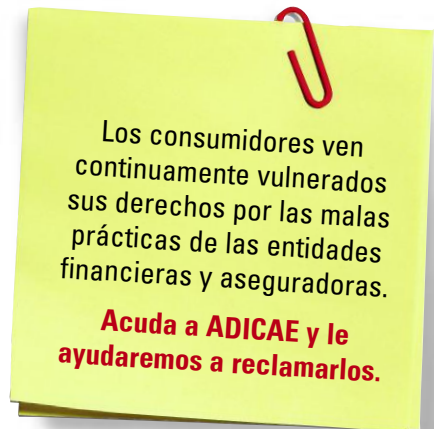
El cobro de comisiones desproporcionada o abusivas, comercialización de productos de riesgo, problemas con la póliza, aumento de primas, entre otros, son los principales problemas a los que se enfrentan los consumidores en su día a día y es necesario reclamar estas prácticas para que sus derechos no sean vulnerados.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Cuando los consumidores quieran reclamar sus derechos deben dirigirse a los Organismos Supervisores competentes, **Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

Previamente es necesario acudir al **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad o aseguradora para que se acepte su reclamación en los organismos anteriores. Si en el plazo de dos meses no le responde o la respuesta es insatisfactoria, podrá formular su reclamación ante el correspondiente organismo supervisor.

Los organismos supervisores tienen un **plazo de 4 meses** para resolver las reclamaciones de los consumidores. Las resoluciones o informes de estos organismos **no son vinculantes** para las partes. Pero permite acudir a la vía judicial (frente a otros sistemas como el Arbitraje).





BANCO DE ESPAÑA

Es el máximo órgano del sistema bancario español, entre sus principales funciones se encuentra la de supervisión e inspección de las entidades bancarias y la del servicio de reclamaciones presentadas por los usuarios de banca. Las materias reclamadas ante el Banco de España son contratos de productos o servicios, prácticas bancarias, medios de pago, préstamos...

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Dirección: C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid - Teléfono: 91 338 8830

Vía telemática: <https://sedeelectronica.bde.es/>

Otros Servicios del Banco de España:

Central de Información de Riesgos

C/ Alcalá 48- 28014 Madrid

Tfno.: 91 338 6166

Departamento de Emisión y Caja

C/ Alcalá, 48- 28014 Madrid

Tfno.: 91 338 5999

Departamento de Estadística

División de Gestión de la Información Estadística

Unidad de Gestión del Registro de Transacciones

Apartado de correos 15- 28080 Madrid

Tfno.: 91 338 5469 / 5487

Sistemas de Información

Gestión de Usuarios Externos de Servicios Electrónicos

Apartado de Correos 15- 28080 Madrid (ESPAÑA)

Tfno.: 91 338 6734

Banco de España- Registro General

C/ Alcalá, 48 – 28014 Madrid

Servicio de información de estadísticas

Tfno.: 91 338 5651

Estudios Monetarios y Financieros

C/ Alcalá, 48-28014 Madrid

Tfno.: 91 338 5956





SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BANCOS Y CAJAS

Previamente a presentar la reclamación al Banco de España, el consumidor debe presentar reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de su entidad.

Actualmente pocas entidades cuentan con la figura del **Defensor del Cliente**; únicamente quedan tres Defensores del Cliente que representan a varias entidades bancarias (José Luis Gómez-Degano y Cabellos-Zuñiga, Rafael García-Valdecasas Fernández y Enrique Lecumberri Martí). **El Defensor del Cliente es un trámite más, sustituye al Servicio de Atención al Cliente**; el consumidor que quiera dirigirse al organismo supervisor deberá reclamar previamente ante el SAC de la entidad. Para saber si su entidad cuenta con Defensor del Cliente puede dirigirse a la siguiente dirección: <http://app.bde.es/sac>.

A continuación se destacan los **Servicios de Atención al Cliente** de las principales entidades bancarias. Para informarse sobre el Servicio de atención al Cliente de su entidad (banco, caja o cooperativa de crédito, establecimiento financieros de crédito...) puede dirigirse a la siguiente dirección: <http://app.bde.es/sac>

ABANCA

Cl. San Andrés 135-137, Planta baja- 15003 – A Coruña

<http://www.abanca.com/es/>

BANKIA

Paseo de la Castellana 250 – A 3º 28046 Madrid

<http://www.bankia.es/>

CAIXABAK

Avenida Diagonal 621-629 - 08028 Barcelona

<https://portal.lacaixa.es/>

BANCO SANTANDER

Gran Vía de Hortaleza, 3 Edf. La Magdalena, planta baja 28033 – Madrid

<https://www.bancosantander.es/es/particulares>

BBVA

Av Monforte De Lemos S/N Torre Este - Planta 3 - 28029 Madrid

<https://www.bbva.es/particulares/index.jsp>

BANCO SABADELL

C/Sena 12 Polígono industrial de actividades económicas Sant Joan - 08174, Sant Cugat del Vallés

<https://www.bancsabadell.com/cs/Satellite/SabAtl/>

IBERCAJA

Pza. de Basilio Paraíso, nº 2 - 50008 Zaragoza

<http://www.ibercaja.es/>

KUTXBANK

C/ Gran vía D. diego López de Haro 30 4ª - 48009 Bilbao

<https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares>

BANKINTER

Avda de Bruselas, 12 - 28108 Alcobendas (Madrid)

<https://www.bankinter.com/www2/particulares/es/es/inicio/bienvenida>

BANCO MEDIOLARUM

Av. Diagonal 668-670 – 08034 Barcelona

<http://www.bancomediolanum.es/es-ES/>

UNICAJA BANCO

Avenida de Andalucía 10-12 - 29007 Málaga

<https://www.unicaja.es/>

CETELM

C/ Retama 3 - 28045 Madrid

<https://www.cetelem.es/banco/>

UCI

C/ Retama, 3 - Madrid 28045

<https://www.uci.es/>

**LIBERBANK**

Carrera de San Jerónimo 19 - 28014 – Madrid
<https://www.liberbank.es/>

COFIDIS

Pl. de la Pau s/n Edif. WTC AP1 - 08940
Cornellá (Barcelona)
<http://www.cofidis.es/>

ING

C/ Severo Ochoa, 2, - Las Rozas (28232
Madrid)
<http://www.ingdirect.es/>

BANCO POPULAR

Cl Nuñez De Balboa 56 Bajo A - 28001
Madrid
<http://www.bancopopular.es/Popular-Web/>

DEUTSCHE BANK

Ap Apartado De Correos 338 - 08080
Barcelona
<https://www.db.com/spain/>

EVO BANCO

Cl Serrano 45 Planta Baja - 28001 Madrid
<http://www.evobanco.com/>

BARCLAYS

Cl Mateo Inurria 15 - 28036 Madrid
<http://publico.barclays.es/>

BANCO INVERSIS

Av De La Hispanidad 6 - 28042 Madrid
<https://www.inversis.com/>

BANCO MARE NOSTRUM

Ps Recoletos 17 - 28004 Madrid
<https://www.bmn.es>

BANCO PICHINCHA ESPAÑA

Cl Lagasca 4 - 28001 Madrid
<https://www.pichincha.com/portal/Inicio>

Estas entidades han absorbido a la mayor parte de entidades que conocemos. Las principales fusiones son:

Bankia (Caja Madrid, Bancaja, Caixa Laietana, Caja insular de Canarias, Caja Ávila, Caja Segovia y Caja Rioja), **Banco Santander** (Banco Santander y Banesto), **BBVA** (BBVA, Caixa Sabadell, Caixa Terrasa, Caixa Manlleu y Catalunya Banc (Caixa Catalunya, Caixa Tarragona y Caixa Manresa)), **CaixaBank** (La Caixa, Caixa Girona, Bankpyme, Cajasol, Caja Guadalajara, Caja Navarra, Caja Burgos, Caja Canarias y Banco de Valencia), **Ibercaja** (Caja3 (Caja Badajoz, Burgos y CAI)), **Banco Popular** (Banco Popular y Banco Pastor), **Abanca** (NCG Banco (Caixa Galicia y Caixanova), Banco Etcheverría), **Kutxabank** (BBK, Cajasur, Kutxa y Caja Vital), **Banco Sabadell** (Banco Sabadell, Banco Guipuzcoano, Caixa Penedés, Banco Gallego y CAM), **Unicaja Banco** (Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén, Banco Ceiss (Caja España y Caja Duero)), **BMN** (Caja Murcia, Caixa Penedés, Caja Granada, Sa Nostra).

Las cajas rurales y cooperativas de crédito también tienen sus servicios de atención al cliente que podemos encontrar en la dirección <http://app.bde.es/sac>

CAJA RURAL DE ARAGÓN – BANTIERRA

Coso, 29 C.P. 50.003 Zaragoza
<http://www.bantierra.es/>

CAJAS RURALES UNIDAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO (CAJAMAR CAJA RURAL)

Ap. de Correos 250 – 04080 Almería
<https://www.cajamar.es/>

CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO

PS J.M. Arizmendiarieta s/n, Edif. LK3 -
20500 Arrasate Guipuzcoa
<https://www.laboralkutxa.com/es/particulares>

CAJA DE ARQUITECTOS S. COOP. DE CRÉDITO

Calle Arcs 1, 08002 - Barcelona
<http://www.arquia.es>



LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV)

Es el principal organismo encargado de la supervisión e inspección del mercado de valores, así como el organismo encargado de resolver aquellas reclamaciones de los consumidores en materia de servicios de ahorro e inversión (acciones, depósitos, fondos, sociedades de inversión....).

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV

Dirección: C/ Edison, 4 - 28006 Madrid.

Teléfono: 902 149 200

Vía telemática: <https://sede.cnmv.gob.es/>

Otros Servicios de la CNMV: (902 149 200)

Departamento de Supervisión de E.S.I. y E.C.A.

Departamento de Supervisión de I.I.C. y E.C.R.

Departamento de Mercados Secundarios

Departamento de Mercados Primarios

Departamento de Asesoría Jurídica

Departamento de Contencioso y Sancionador

Departamento de Inversores

Departamento de Informes Financieros y Corporativos

Departamento de Autorización y Registros de Entidades

PROTECTOR DEL INVERSOR EN BOLSA:

Opcionalmente puede presentar su reclamación ante el **Protector del Inversor en Bolsa** frente a las empresas que operan en la contratación en la Bolsa. (Previamente ha de reclamar al servicio de atención al cliente). La resolución no es vinculante y tras la misma, podrá presentar una reclamación ante la CNMV.

SERVICIO DE PROTECCIÓN DEL INVERSOR EN BOLSA

Plaza de la Lealtad 1 – 28014 Madrid - Teléfono: 91.589.1184

Para más información puede dirigirse a la siguiente dirección:

<http://www.bolsamadrid.es/esp/BMadrid/Protector/Protector11.aspx>

Servicios de información: www.infobolsa.es

Bme market data: ofrece productos especializados a través de la oferta en tiempo real y otros datos de interés: www.bmemarketdata.es

Revista bolsa: publicación de gran relevancia en los mercados financieros:

<http://www.bolsasymercados.es/esp/publicacion/revistaonline/index.htm>

Biblioteca de bolsas y mercados españoles:

http://www.bolsasymercados.es/esp/biblioteca/biblioteca_frm.htm



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS AGENCIAS DE VALORES

Previamente a presentar la reclamación a la CNMV, el consumidor debe presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa que preste servicios de inversión (agencia y sociedad de valores o Entidades de Crédito que presten servicios de inversión).

A continuación se destacan las **principales agencias y sociedades de inversión**. Para consultar la dirección diferentes empresas de inversión puede dirigirse a la siguiente dirección: <http://www.cnmv.es/Portal/Consultas/IndiceESI.aspx>

SOCIEDADES O AGENCIAS DE VALORES

Auriga Global Investors Sociedad De Valores, S.A.

C/ Serrano 8, 1ª dcha 28001- Madrid
<https://www.aurigasv.es/>

Morgan Stanley, S.V., Sociedad Anonima

C/ Serrano Nº55 28006-Madrid
<http://www.morganstanley.com/about/offices/spain.html>

Merrill Lynch Capital Markets España, S.A., Sociedad De Valores

Ed.Torre Picasso 39-40. Pza.Pablo Ruiz Picasso,S/N 28020 - Madrid
http://www.ml.com/index.asp?id=7695_71373_71375_71389

Intermoney Valores, Sociedad De Valores, S.A

Pza. Pablo Ruiz Picasso 1, planta 23- 28020 Madrid
<http://www.imvalores.com/>

Gvc Gaesco Valores, Sociedad De Valores, S.A.

Avda. Diagonal, 427-429 08036-Barcelona
<http://www.grupo.gvcgaesco.es/>

Credit Suisse Securities, Sociedad De Valores, S.A.

Ayala 42, 3ª Planta B 28001-Madrid
<https://www.credit-suisse.com/es/es.html>

Mapfre Inversion Sociedad De Valores, S.A.

Carretera De Pozuelo, Nº 50 - 1, Modulo Sur, Pl 28222 - Majadahonda
<https://www.mapfre.es/pmapfre/EntidadesActivas.do?entCodigo=52&p=yes&portal=particulares>

ENTIDADES DE CRÉDITO PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Pz. de San Nicolas N.4 48005- Bilbao
<http://accionistaseinversores.bbva.com/>

Santander Investment, S.A.

Av. de Cantabria S/N Ciudad Gr. Santander 28660 - Boadilla del Monte (Madrid)
http://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWC_SancomQP01/es_ES/Corporativo.html

Banco Caixa Geral, S.A.

Cl. Policarpo Sanz N.5 36202 Vigo
<http://www.bancocaixageral.es/Pages/home.aspx>

Banco De Sabadell, S.A.

Pz. De Sant Roc N.20 8201 - Sabadell
<https://www.bancsabadell.com/cs/Satellite/SabAtl/>

Banco Popular Español, S.A.

Cl. Velazquez N.34 28001 - Madrid
<http://www.bancopopular.es/popular-web/particulares/>

Bankia, S.A

Cl. Pintor Sorolla N.8 46002-Valencia
<http://www.bankia.es/>

Ibercaja Banco, S.A.

Pz. Basilio Paraíso N.2 50008 - Zaragoza
<http://www.ibercaja.es/>

Renta 4 Banco, S.A.

Ps. De La Habana N.74 28036- Madrid
<http://www.r4.com/>

Ubs Bank, S.A.

Cl. Maria De Molina N.4 28006 - Madrid
<http://www.ubs.com/es/es.html>



LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Es el principal organismo que controla y supervisa la actuación de las aseguradoras, corredurías, operadores de banca- seguros o entidades que comercializan Fondos de Pensiones; así como el competente para resolver las reclamaciones de los consumidores en materia de seguros y fondos de pensiones.

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

Dirección: Paseo de la Castellana nº 44 - 28046 Madrid. - Teléfono: 952 24 99 82

Vía telemática: <https://www.sededsfp.gob.es/>

Otros Servicios de la DGSFP:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44- 28046 Madrid

Teléfono: 902 19 11 11 ó 952 24 99 82

Centro de atención a Usuarios de las DEC de seguros y de planes y fondos de pensiones.

Teléfono: 91 339 71 37

Centro de atención de mediadores

Incidencias DEC: 902 19 11 11

Cuestiones tramitación de expedientes: 902 19 11 11

Centro de atención a Usuarios para certificaciones, comunicaciones y notificaciones de seguros y de planes y fondos de pensiones.

Secretaría de la Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones:

Teléfono: 913397111

Subdirección General de Seguros y Regulación: Teléfono: 913397120

Subdirección General de Inspección: Teléfono: 913397172

Subdirección General de Solvencia: Teléfono: 913397034

Subdirección General de Ordenación y Mediación en Seguros:

Teléfono: 913397024

Subdirección General de Planes y Fondos de Pensiones: Teléfono: 913397085



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ASEGURADORAS

Antes de poder presentar reclamación ante estos organismos es necesario dirigir una reclamación a la aseguradora. A continuación se destacan los **Servicios de Atención al Cliente** de las principales aseguradoras operadoras en nuestro país, para informarse sobre su entidad puede dirigirse a http://www.unespa.es/frontend/unespa/buscador_guia.php

ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS

C/Tarragona, 109 - 08014 – Barcelona
<https://www.allianz.es/>

AXA SEGUROS GENERALES, S. A.

Camino Fuente de la Mora, 1 Pta. 5- 28050 – Madrid
<http://www.axa.es>

MGS, SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Avda. Diagonal 543, Planta 1.08029 BARCELONA
<https://www.mgs.es/wps/>

GENESIS SEGUROS GENERALES

Apartado de Correos 119 FD - 28108 Alcobendas -Madrid
<http://www.genesis.es/>

HELVETIA SEGUROS

Paseo de Cristóbal Colón, 26 41001 SEVILLA
<https://www.helvetia.es/>

LIBERTY SEGUROS

Paseo 12 Estrellas, 4, 28042, Madrid,
<http://www.libertyseguros.es/>

LINEA DIRECTA ASEGURADORA

Ronda de Europa núm. 7-28760 Tres Cantos Madrid
<https://www.lineadirecta.com/LDAWeb/home.init.faces>

MAPFRE SEGUROS

Apdo. de Correos 281 - 28220 Majadahonda (Madrid)
<http://www.mapfre.es/seguros/es/index.shtml>

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA

c/ Fortuny, 18 28010 Madrid
<http://www.mutua.es/>

PELAYO, MUTUA DE SEGUROS

Santa Engracia 67-69- 28010 Madrid.
<http://www.pelayo.com/>

REALE SEGUROS GENERALES

C/ San Bernardo, 17- 28015 MADRID
<http://www.reale.es/>

SEGUROS CATALANA OCCIDENTE

Avda. Alcalde Barnils, 63- 08174 - Sant Cugat del Vallés (Barcelona)
<http://www.segurosatalanaoccidente.com/ES/default.aspx>

PLUS ULTRA SEGUROS

Plaza de las Cortes, 8 Madrid 28014
<https://www.plusultra.es/Home/Default.aspx>

VERTI

Aptdo. De Correos 61202 - 28080 Madrid
<https://www.verti.es/>

ZURICH ESPAÑA

C/ Julian Camarillo, 29, Edificio 2, Planta 2 - 28037 Madrid
<http://www.zurich.es/>

BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS

C/ Alcalá nº 17 - 28014 Madrid
<http://www.bbvaseguros.com/>

SEGUR CAIXA, S.A. DE SEGUROS

Avda.Diagonal 621-29 – 08006 Barcelona
https://portal.lacaixa.es/seguros/seguros_es.html

IBERCAJA SEGUROS

Plaza de Basilio Paraíso, nº 2 - 50008 Zaragoza
<http://www.ibercaja.es/particulares/le-ayudas-mos-a-elegir-su-seguro/>

BANKIA SEGUROS

Apartado de correos 61.267 - 28080 Madrid
<http://www.bankia.es/es/seguros>

BANCO SANTANDER SEGUROS

Gran Vía de Hortaleza, 3 - Edificio La Magdalena, planta baja -28033 – Madrid
<https://www.bancosantander.es/es/particulares/es-pacios-a-medida/justicia/oferta-financiera/seguros>



3.- SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

Aunque los abusos financieros han sido en los últimos años la gran preocupación de los consumidores, los servicios de interés general como son el sector de la telefonía o energía afectan cada vez más a los consumidores debido a sus altos costes y malas prácticas. El consumidor debe aportar una posición activa y crítica que se transforme en fuerza colectiva. La unión y acción frente a los abusos en sus compras, en la energía, en el transporte y las telecomunicaciones con la mejor manera de lograr unas relaciones más justas entre consumidores y empresas.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN EN CONSUMO

Cuando los consumidores tengan algún problema o vean vulnerados sus derechos por alguna empresa, establecimiento o compañía deben reclamar sus derechos.

El consumidor debe presentar una reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa. Este servicio tiene un mes de plazo para contestar la reclamación del consumidor, si en ese plazo no responde o la respuesta que emite es insatisfactoria el consumidor podrá acudir al organismos supervisor competente o al Sistema Arbitral de Consumo.

Tenga en cuenta, que en telecomunicaciones deberá presentar su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de un mes desde que se originó el problema objeto de su reclamación.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO: Este sistema es la principal vía extrajudicial de resolución de conflictos. El consumidor deberá iniciar este procedimiento a través de una Solicitud Arbitral presentada ante la Junta Arbitral de Consumo más cercana a su domicilio. Para más información sobre la Junta Arbitral de Consumo a la que debe dirigirse en la siguiente dirección: <http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/juntas.htm#01>

Para acceder al Sistema Arbitral de Consumo es necesario que la empresa se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo, o bien, que la empresa acepte adherirse al mismo para resolver el conflicto concreto que solicita el consumidor.



Las principales características de este sistema extrajudicial de conflictos son:

- Voluntariedad
- Gratuidad
- Rapidez
- Resolución vinculante
- Eficacia ejecutiva
- Carácter de cosa juzgada

La decisión arbitral será en un plazo máximo de seis meses por medio de un laudo arbitral vinculante, es decir, un tercero imparcial resolverá el conflicto y su resolución será de obligado cumplimiento para las partes. Dicho laudo **tendrá fuerza ejecutiva y carácter de cosa juzgada.**

Puede acudir a una Asociación de Consumidores como **ADICAE** donde le ayudaremos y aconsejaremos a tramitar la reclamación en **defensa de sus derechos**, tanto individual como colectivamente.

Cabe destacar que las grandes empresas de telecomunicaciones [Movistar, Vodafone, France Telecom (Orange, Amena) o Yoigo], así como las principales empresas del sector energético (Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa...) se encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo pero siempre con limitaciones territoriales (no se encuentran adheridas a todas las Juntas Arbitrales), limitaciones cuantitativas o limitaciones sobre el objeto de la reclamación.

ORGANOS SUPERVISORES DE LA ADMINISTRACIÓN: Si pasado el mes desde presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa, el consumidor no ha recibido respuesta o la misma es insatisfactoria, el consumidor podrá elevar su reclamación ante el organismo supervisor de la administración competente en cada sector.

A continuación se nombran cuales son los organismos supervisores en los diferentes sectores de consumo, los cuales se desarrollaran en su correspondiente sector.

Sector de Telecomunicaciones → Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Sector energético → Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma

Transportes y viajes:

Transporte terrestre y ferroviario → Juntas Arbitrales de Transporte

Transporte Aéreo → Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Compras, Servicios y comercio al por menor → Dirección General de Consumo de las Comunidades Autónomas



→ SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

En los últimos años el sector de las telecomunicaciones ha tenido un gran auge y con ello el número de reclamaciones que los consumidores presentan debido a las malas prácticas y abusos de las compañías. Errores en las facturas, incumplimiento de las ofertas, excesivas penalizaciones por baja, son, entre otros, los principales problemas por los que los consumidores se ven afectados. Ante esta vulneración, es necesario reclamar.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES: Los consumidores que no hayan recibido respuesta del Servicio de Atención al Cliente o la misma haya sido insatisfactoria; o bien, la empresa reclamada no se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo o con limitaciones, podrán dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Es el organismo supervisor en materia de telecomunicaciones, dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información (Ministerio de Industria, Energía y Turismo).

Este organismo tiene un plazo para resolver de 6 meses y sus resoluciones no son vinculantes para las partes, por lo que, aunque la resolución sea favorable para el consumidor, la empresa de telecomunicaciones no tiene obligación de cumplirla y el consumidor únicamente podrá acudir a la vía judicial para reclamar sus derechos.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Dirección: C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)

Teléfono: 901.33.66.99 y 968 010 362

Vía telemática:

<http://www.usuarioteleco.es/PresentacionElectronica/Paginas/ReclamacionesTelematicas.aspx>



COMO RECLAMAR EN LOS DIFER

Transportes y viajes

Compras y servicios

Energía

Servicios de Atención al Cliente Banca y Seguros (2 meses)

SATISFACTORIA

INSATISF

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

COMPRAS Y SERVICIOS

Arbitraje
de consumo

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

**VIAJES Y
TRANSPORTES**

Arbitraje de transporte
Agencia Estatal de
Seguridad Aérea

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

ENERGÍA

Arbitraje de consumo
Dirección General
de Energía de cada
CCAA

ENTES SECTORES DE CONSUMO

Telecomunicaciones

Seguros y
planes de pensiones

Banca

... para contestar) - **Resto de los sectores** (1 mes para contestar)

ACTORIA

SIN RESPUESTA

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

TELECOMUNICACIONES

Oficina de Atención
al Usuario de
Telecomunicaciones

Arbitraje de
consumo

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

BANCA

Servicio de
Reclamaciones del
Banco de España

Servicio de
Reclamaciones de la
Comisión Nacional
del Mercado de
Valores

DESPUÉS DE LA CONTESTACIÓN

**SEGUROS
Y PLANES DE
PENSIONES**

Servicio de
Reclamaciones de la
Dirección General de
Seguros y Fondos
de Pensiones



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELECOMUNICACIONES

A continuación se destacan los **servicios de atención al cliente de las principales empresas de telecomunicación**. Para informarse sobre otras empresas consulte la siguiente dirección: <http://www.usuarioteleco.es/operadores/>

Estas empresas prestan el servicio telefónico fijo/móvil, internet (ads) y comercializan terminales.

MOVISTAR

Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 28050 Madrid.

<http://www.movistar.es/>

VODAFONE

Avenida de América 115, 28042 Madrid, España

<http://www.vodafone.es/>

ORANGE

Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo nº1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón

<http://www.orange.es/>

YOIGO

Avd de la Vega 15, 28108 Alcobendas, Madrid.

<https://tienda.yoigo.com/>

JAZZTEL

Calle Anabel Segura 11, Edif. Albatros, 28108, Alcobendas (Madrid)

<http://www.jazztel.com/>

CARREFOUR MOVIL

Edificio de oficinas Carrefour Ctra. Burgos Km. 14.500 28108 Alcobendas (Madrid)

<http://www.carrefour.es/telecom/>

MÁS MOVIL

C/ Anabel Segura, 11 – Edificio Albatros A 28108 Alcobendas (Madrid).

<http://masmovil.es/es/>

ONO

C/ Emisora, 20 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España

<http://www.ono.es/>

AMENA

Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo nº1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón. Madrid,

<http://www.amena.com/>

SIMIO

Calle del Poeta Rafael Morales 2, 3ªPlanta, 28702 SS de los Reyes – Madrid

<http://www.simyo.es/>

PEPE PHONE

Paseo de la Castellana nº8, 7ºD; 28046, Madrid

<http://www.pepephone.com/>

EUSKALTEL

Parque Tecnológico Edificio 809 48160 Derio (Bizkaia)

<http://www.euskaltel.com/>

EROSKI MÓVIL

Apartado de correos 6010, 48080- Bilbao

<http://www.eroskimovil.es/>

TUENTI MOVIL

Calle Gran Vía, nº 28, 6ª planta, C.P. 28013 - Madrid (España)

https://www.tuenti.com/movil?referrer=googlepc&gclid=CjwKEAiAqrqkBRCEp-rKnt_rIkSJAaVUBclWiH4xyiPv883f4THfRXLpDvHE-WrDmP5QpMLvGvNxoCdK7w_wcB





→ SECTOR ENERGÉTICO

La energía (luz, agua y gas) vienen suponiendo en los últimos años uno de los principales quebraderos de cabeza para los consumidores; ello va unido al cambio normativo continuo. Además es uno de los principales gastos a los que deben hacer frente mes a mes los consumidores y uno de los que más carga supone en la economía familiar.

DIRECCIONES GENERALES DE ENERGÍA DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

Los consumidores que no hayan recibido respuesta del Servicio de Atención al Cliente o la misma haya sido insatisfactoria; o bien, la empresa reclamada no se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo o con limitaciones, podrán acudir a la Dirección general de Energía de su Comunidad Autónoma, para presentar su reclamación relativa a problemas de contrato de suministros, acceso a las redes o facturación. La resolución de este organismo no es vinculante y el plazo para su resolución variará (1-2 meses) dependiendo de la Comunidad Autónoma competente.

Anteriormente a esta vía, el consumidor debe presentar su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de su empresa, si en el plazo de un mes no se obtiene contestación de este servicio o esta es desfavorable para el consumidor, podrá dirigirse a este organismo.

Todos los contratos de luz y gas con potencia menor de 10Kw anteriores a 2009 se rigen por el mercado regulado, sus precios y tarifas son fruto de negociación del Ministerio con las empresas del sector, y el consumidor puede reclamar en caso de conflicto a través de la Dirección Competente de la Comunidad Autónoma y a través del Arbitraje de Consumo. Pero aquel que contrató luz y gas con posterioridad al 2009 y con potencia superior a 10Kw o que no ha solicitado el precio regulado se encuentra en el mercado libre y en este caso el consumidor únicamente puede reclamar a través del Sistema Arbitral de Consumo (si la empresa se encuentra adherida para este tipo de contrato) o por vía judicial. Será necesaria reclamación previa al Servicio de Atención al Cliente de la empresa.



LAS DIRECCIONES GENERALES DE ENERGÍA DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA:

Andalucía

Dirección General de Industria, Energía y Minas
Héroes de Toledo, 20-24 - 41071 Sevilla

<https://www.agenciaandaluzadelaenergia.es/>

Aragón

Dirección General de Energía y Minas
Pº María Agustín, 36. Edificio Pignatelli - 50071 Zaragoza

<http://www.aragon.es/>

Canarias

Dirección General de Industria y Energía
C/ Cebrian, nº 3, planta 6ª - 35002 Las Palmas de Gran Canaria

<http://www.gobiernodecanarias.org/ceic/industria>

Castilla - La Mancha

Dirección General de Industria y Energía
Avd/ Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo

<http://www.jccm.es/>

Castilla y León

Dirección General de Industria, Energía y Minas
Jesús Rivero Meneses s/n - 47071 Valladolid

<http://www.energia.jcyl.es/>

Cataluña

Direcció General d'Energia i Mines
Av. Diagonal, 514, 2º 08006 Barcelona

<http://icaen.gencat.cat/ca/>

Comunidad de Madrid

Dirección General de Industria, Energía y Minas
Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edificio F4 - 28016 Madrid

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home>

Comunidad Foral de Navarra

Dirección General de Industria y Comercio
Tomás Caballero, 1 Edificio "Fuerte del Príncipe, II" - 31005 Pamplona

http://www.navarra.es/home_es/

Comunidad Valenciana

Dirección General de Energía
C/ Colom, 32 46004 Valencia

<http://energia.ivace.es/>

Extremadura

Dirección General de Ordenación Industrial, Energía y Minas

Pº Roma s/n. Mod.B 3ª 06800 Mérida

<http://www.gobex.es/web/>

Galicia

Dirección Xeral de Industria, Enerxía e Minas
Edif. Admvo. San Caetano 15701 Santiago

<http://www.inega.es/>

Illes Balears

Direcció General d'Energia

Parc Bit, Ctra. Palma-Valldemosa Km. 7,4; edifici 17 1ª planta 07121 Palma

<http://www.caib.es/root/index.do?lang=es>

La Rioja

Dirección General de Ordenación y Desarrollo Económico

Portales, 46 26071 Logroño

<http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=24844/index.htm>

País Vasco

Dirección General de Energía

Donostia-San Sebastián, 1 - Lakua - 01010 Vitoria-Gasteiz

<http://www.eve.es/index.aspx>

Principado de Asturias

Dirección General de Minería, Industria y Energía
Pza. España, 1. 3ª pta. 33007 Oviedo

<http://www.asturias.es>

Región de Murcia

Dirección General de Industria, Energía y Minas
Nuevas Tecnologías s/n 30005 Murcia

<http://www.argem.es/>

Ciudad Autónoma de Ceuta

Consejería de Fomento

Palacio Autonómico 1ª Planta 51001 Ceuta

<http://www.ceuta.es/ceuta/>

Ciudad Autónoma de Melilla

Dirección General del Área Económica

Plaza de España, 1 52001 Melilla

<http://www.melilla.es/melillaportal/index.jsp?codResi=1>





SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SECTOR DE LA ENERGÍA

A continuación se destacan los **Servicios de Atención al Cliente** de las principales empresas del Sector energético.

ENDESA

C/ Ribera del Loira, 60 28042 Madrid
<http://www.endesaonline.com/ES/Hogares/>

IBERDROLA

Apartado de Correos 61090 – 28080 Madrid.
<http://www.iberdrola.es/>

GAS NATURAL FENOSA

Plaça del Gas, 1 08003 Barcelona
<http://www.gasnaturalfenosa.es/>

HC ENERGIA (ahora se llama EDP ENERGÍA)

Oviedo, Plaza de la Gesta 2, 33007
<http://www.hcenergia.com/>

E ON

PCTCAN - Edificio E.ON Isabel Torres, 25
39011- Santander
<https://www.eonespana.com/es.html>



Los consumidores que tengan algún problema en materia energética **deben dirigir su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de su empresa comercializadora.**

Las empresas energéticas **comercializadoras** son aquellas encargadas de suministrar energía a los consumidores, gestión de facturas, tramitaciones de alta o baja, reclamaciones... Por otro lado las empresas energéticas **distribuidoras** son las encargadas de gestionar la red en una zonas, son las encargadas de los contadores y equipos, averías, incidencias...

- Si quiere informarse de otras empresas comercializadoras de luz puede dirigirse a la siguiente dirección:
http://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Energia/Operadores/comercializadoras/COMERC_ENERGIA_ELECTRICA/201410_Listado%20Comercializadores.pdf
- Si quiere informarse de otras empresas comercializadoras de gas puede dirigirse a la siguiente dirección:
http://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Energia/Operadores/comercializadoras/COMER_GAS_NATURAL/20141128%20Listado%20de%20comercializadores%20de%20gas%20natural_WEB.pdf
- Si quiere informarse de otras empresas distribuidoras electricas (luz y gas) puede dirigirse a la siguiente dirección:
<https://oficinavirtual.mityc.es/eee/indiceCalidad/distribuidores.aspx>

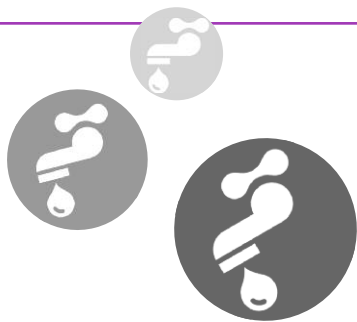


PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DEL SUMINISTRO DEL AGUA

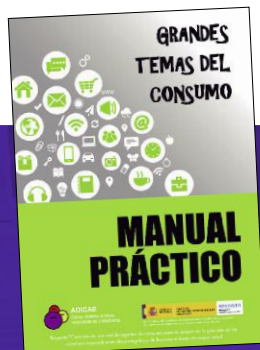
En caso de problemas de facturación o en el suministro del agua el consumidor debe dirigirse a su **Delegación Provincial** que es el órgano dependiente de la Dirección General de Consumo de cada Comunidad Autónoma, encargado del control del suministro y facturación del uso doméstico del agua de de la tramitación de las correspondientes reclamaciones.

Previamente, es recomendable comprobar que no existe ninguna fuga o que el contador funciona correctamente.

Para informarse sobre la Delegación Provincial que le corresponde a su domicilio puede dirigirse a la siguiente dirección <https://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>



MANUAL PRÁCTICO



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>



→ TRANSPORTES Y VIAJES

Los consumidores a la hora de viajar, ya sea en transporte terrestre (tren o bus), aéreo o marítimo deben ir siempre acompañados de sus derechos. Es necesario que tanto antes como después los consumidores estén informados de las condiciones y características de sus viajes. Los problemas más frecuentes a la hora de realizar viajes son los posibles retrasos, cancelaciones o pérdidas o daños en el equipaje. Debe tener en cuenta que estas circunstancias son reclamables y que las compañías deben ofrecerle la atención e información necesaria para hacer frente a cualquiera de estos u otros problemas que se puedan originar.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN TRANSPORTES TERRESTRES

El consumidor o usuario que vea vulnerados sus derechos a la hora de utilizar este tipo de transporte (retrasos, cancelaciones, pérdidas o daños en el equipaje....) puede dirigirse a las Juntas Arbitrales de Transporte, dependiente de la Dirección General de Transportes Terrestre dependiente a su vez del Ministerio de Fomento; previa reclamación al servicio de atención al cliente de la empresa.

JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE: Son órganos creados en todas las Comunidades Autónomas cuyo principal fin es resolver reclamaciones del sector del transporte terrestre (tren y autobús).

Los consumidores puede reclamar cualquier conflicto que tengan, en transporte urbanos (autobús, taxi, tranvía, funicular, etc.); interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.), de viajeros (regular, turístico...).

- Será necesario común acuerdo de las partes para acudir a esta vía extrajudicial.
- El consumidor debe presentar la reclamación ante la Junta arbitral del lugar de origen o destino del transporte o bien en el lugar donde se celebró el contrato.
- Se realizará un único trámite de vista.
- Se encuentra formado por tres árbitros: un representante de la Administración, otro de las empresas de transporte y otro de los representantes de los consumidores o usuarios.
- La resolución mediante laudo es vinculante para las partes y eficacia de cosa juzgada.
- Este sistema arbitral es gratuito y sin formalidades.

Para saber cual es la Junta Arbitral de Transporte a la que puede dirigirse, puede informarse en la siguiente dirección:

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/INFORMACION_MFOM/SISTENCIA_CIUDADANOS/TRANSPORTE_TERRESTRE/JUNTAS_ARBITRALES/



VIAJES EN TREN

RENFE , AVE, ALVIA , TALGO Y CERCANÍAS

La sede principal del Servicio de Atención al Cliente es :

Avda. Pio XII, 110 28036 -Madrid.

Pero el consumidor puede presentar su reclamación en cualquiera de las estaciones ferroviarias.

RENFE se encuentra adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

Las reclamaciones más habituales se producen por retrasos.

AVE y AVANT	
Retraso > 15 minutos	Devolución del 50% del billete
Retraso > 30 minutos	Devolución del 100% del billete
Caso especial AVE Madrid-Sevilla (Devolución del 100% billete para un retraso superior a 5 min.)	
Alvia, Euromed y AV City	
Retraso > 20 minutos	Devolución del 25% del billete
Retraso > 40 minutos	Devolución del 50% del billete
Retraso > 60 minutos	Devolución del 100% del billete
Talgo, Alaria , Intercity (LD),Regional Exprés y Regional	
Retraso > 30 minutos	Devolución del 25% del billete
Retraso > 45 minutos	Devolución del 50% del billete
Retraso > 60 minutos	Devolución del 100% del billete
Media Distancia e Intercity (MD)	
Retraso > 15 minutos	Devolución del 25% del billete
Retraso > 30 minutos	Devolución del 50% del billete
Retraso > 60 minutos	Devolución del 100% del billete
Trenhotel	
Retraso > 60 minutos	Devolución del 50% del billete
Retraso > 90 minutos	Devolución del 100% del billete

Renfe realizará las devoluciones por retraso a partir del día siguiente a la reclamación formulada por el consumidor.



VIAJES EN AUTOBUS

Los consumidores pueden poner reclamación ante las oficinas o mostradores de cualquier estación de origen o destino.

ALSA

C/ Miguel Fleeta N° 4 28037 Madrid

<http://www.alsa.es/>

ALOSA

C. Cavia 8, portal 6, 1° A, 22002 Huesca

<http://alosa.avanzabus.com/>

AUTOBUSES ÁGREDA

Carretera de Madrid kilómetro 315.7, 50012 Zaragoza

<http://www.agredasa.es/>

AUTOBUSES JIMÉNEZ

Av. Logroño s/n Arnedo (La Rioja)

<http://www.autobusesjimenez.com/>

AUTOCARES CARRERA

Calle Miguel Cruz Cuenca, 3 14900 LUCENA, Córdoba

<http://www.autocarescarrera.es/>

AUTOCARES HIFE

Adria d' Utrech 1 - 43500 Tortosa (Tarragona)

<http://www.hife.es/>

AVANZA BUS

C/ San Norberto 48 28021 Madrid

<http://www.avanzabus.com/>

AUTOBUSES MURILLO

Camino Valimaña, 50014 Zaragoza

<http://www.autocaresmurillo.com/>



Para saber más sobre los derechos en transportes y viajes puedes informarte en nuestra web de consumo <http://adicae.net/consumo/transporte-y-viajes.html>

Defiende tus Derechos!





PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN TRANSPORTES AÉREOS

Problemas de retraso o cancelación del vuelo, overbooking, pérdida o daños del equipaje.... son sólo algunos de los problemas que pueden reclamar los usuarios de este transporte.

Los problemas más habituales son: retrasos, cancelaciones y overbooking

(Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero, establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.).

PROBLEMA	DEVOLUCIÓN	INDEMNIZACIÓN AÑADIDA
RETRASOS		
Retraso de 2 o más horas en vuelos de ≤ 1500 km	No hay devolución. Sólo derecho de atención	NO
Retraso de 3 horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y de otros vuelos entre 1500 Km y 3500 km		NO
Retraso de 4 horas o más en todos los vuelos		NO
Retraso de más de 5 horas en cualquier vuelo	Reembolso del precio total del billete o un vuelo de vuelta al primer punto de partida o vuelo alternativo al destino final lo más rápidamente posible	NO

PROBLEMA	DEVOLUCIÓN	INDEMNIZACIÓN AÑADIDA
CANCELACIÓN DEL VUELO		
Vuelos de hasta 1500 km	Reembolso del precio total del billete o Transporte alternativo al destino	250 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y vuelos de entre 1500 y 3500 km		400 euros
Los demás vuelos		600 euros



PROBLEMA	DEVOLUCIÓN	INDEMNIZACIÓN AÑADIDA
OVERBOOKING		
Renuncias voluntarias al embarque	Reembolso del precio total del billete o un vuelo de vuelta al primer punto de partida	NO
Denegación de embarque a otros pasajeros contra su voluntad		
Vuelos de hasta 1500 km	Reembolso del precio total del billete o Transporte alternativo al destino	250 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1500km y vuelos de entre 1500km y 3500 km;		400 euros
Los demás vuelos		600 euros

* En todas las situaciones anteriores el consumidor tiene **DERECHO DE ATENCIÓN**: la compañía aérea debe facilitarle: bebida y comida, dos llamadas, mails o fax. Y en caso de que fuera necesario alojamiento así como los traslados entre el alojamiento y el aeropuerto.

Los consumidores pueden presentar una denuncia ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**; esta reclamación no impide a los consumidores presentar su reclamación tanto extrajudicialmente, es decir, ante el Servicio de Atención al cliente de la compañía aérea como judicialmente.

Este organismo tiene competencia para sancionar a la compañía aérea por el incumplimiento de la normativa y sus obligaciones con los pasajeros, pero no para resolver las reclamaciones de los consumidores.

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

División de Calidad y Protección al Usuario
Avda. General Perón, 40. Acceso B28020 Madrid

Lo primero que debe hacer el usuario es poner una reclamación por escrito a la compañía aérea, bien en el propio mostrador de la compañía aérea en el aeropuerto de origen o de destino o al Servicio de Atención al Cliente de la compañía. Para informarse puede dirigirse a la siguiente dirección: <http://www.aena.es/csee/Satellite/aerolineas/-es/Page/1237567477677/Directorio-de-aerolineas.html>

Las reclamaciones derivadas de incidencias en el equipaje (perdida, daño, retraso....) se tienen que comunicar en el mostrador de la compañía aérea previamente a abandonar el aeropuerto.



PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN TRANSPORTES MARÍTIMOS

El consumidor que tenga algún problema antes, durante o posteriormente a su viaje en barco o ferry podrá presentar denuncia ante la Dirección General de la Marina Mercante, tiene validez para hacer cumplir El reglamento (UE) n° 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables es aplicable desde el 18 de diciembre de 2012 de obligado cumplimiento por parte de las empresas que prestan estos servicios.

Dirección General de la Marina Mercante
Dirección: C/ Ruiz de Alarcón, 1 28071 - Madrid
Teléfono: 91 597 90 20

Anteriormente, el consumidor debe en el plazo de dos meses desde que se produjo el problema presentar reclamación ante el transportista. Si en el plazo de un mes no tiene respuesta del Servicio de Atención al Cliente de la empresa transportista o es negativa podrá presentar su reclamación ante dicho organismo.

Cabe destacar que los consumidores, pasajeros de transportes marítimos pueden solicitar indemnización adicional cuando se produzcan los siguientes retrasos:

TIEMPO DE RETRASOS	INDEMNIZACIÓN
Una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas	El 25% del precio del billete
Dos horas en el caso de viajes programados de duración entre cuatro y ocho horas;	
tres horas en el caso de viajes programados de duración entre ocho y 24 horas	
seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.	
Si el retraso es superior al doble del tiempo arriba indicado.	El 50% del precio del billete

Si el consumidor contrata un viaje combinado, es decir, un paquete turístico que incluya transporte, alojamiento, excursiones y otros servicios adicionales (al menos dos de éstos) podrá, además de presentar reclamación ante la empresa de transporte, el alojamiento o la empresa encargada de los demás servicios, presentar reclamación ante la agencia organizadora y comercializadora del viaje.



4.- COMPRAS, SERVICIOS Y COMERCIO AL POR MENOR

En la compra de bienes de todo tipo y en la contratación de prestación de servicios con cualquier empresa o profesional, los consumidores tienen derechos en todas las fases contractuales. Previamente a la contratación o compra es necesario que la empresa o establecimiento le aporte toda la información necesaria del producto así como las características del mismo. A la hora de contratar o comprar, el consumidor siempre debe exigir el ticket o factura que será siempre necesaria para cualquier reclamación o para hacer valer la garantía del producto.

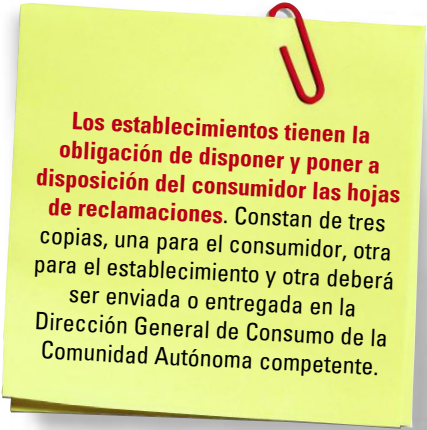
Tras la compra le asiste el derecho de garantía, así como la posibilidad de reclamar en caso de producto defectuoso o mala prestación del servicio contratado.

Los consumidores que tengan problemas a la hora de realizar una compra o recibir la prestación de un servicio en un establecimiento pueden reclamar sus derechos.

- Compra de un bien: Son aquellos productos que un consumidor adquiere en un establecimiento o tienda (alimentación, ropa, electrodomésticos, juguetes...)
- Prestación de un servicio: Son todos aquellos servicios por los que los consumidores pagan a un profesional o en un establecimiento (peluquería, estética, tintorería, reparaciones, gimnasios...).

La **DIRECCIONES GENERALES DE CONSUMO DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS** son los organismos supervisores en materia de consumo de competencia autonómica. Su principal función es la de control, supervisión e inspección de las relaciones de consumo entre consumidores y empresas o establecimientos.

Si un consumidor tiene un problema con una empresa o establecimiento puede presentar una denuncia extrajudicial al organismo de su comunidad autónoma. Debe tener claro que la dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma, no resuelve el problema particular entre el consumidor o la empresa o la reclamación que el consumidor ponga. La denuncia presentada por el consumidor debe contener su datos personales y de contacto, datos de la empresa o establecimiento y el problema que origina la denuncia.



Los establecimientos tienen la obligación de disponer y poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones. Constan de tres copias, una para el consumidor, otra para el establecimiento y otra deberá ser enviada o entregada en la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma competente.



Cabe destacar que las Direcciones Generales de Consumo de la Comunidad Autónoma son competentes para la gestión de las hojas de reclamación de los establecimientos.

Para informarse sobre la Dirección General de consumo de su Comunidad Autónoma puede dirigirse a la siguiente dirección: <https://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>

LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Es necesario que el consumidor guarde el **ticket o la factura** del producto para poder hacer valer la garantía.

El periodo de **garantía legal son dos años**, aunque puede haber establecimientos que amplíen ese tiempo lo que será la garantía comercial y el consumidor deberá preguntar las condiciones de esa nueva garantía.

Para productos de segunda mano la garantía mínima que se puede acordar es de un año, si no se pacta será dos años.

La reparación o sustitución del bien con garantía no puede suponer ningún coste ni gasto adicional para el consumidor.

Si se lleva el producto (electrodomésticos, ordenadores...) al **Servicio Técnico** durante el plazo de garantía tampoco debe tener ninguna coste para el consumidor. Además la reparación realizada a su vez tiene una garantía mínima tres meses.

Si en la empresa, establecimiento o el Servicio Técnico quieren cobrarle desplazamiento, mano de obra, el valor de las piezas... durante el periodo de garantía puede reclamarlo, bien acudiendo al **Sistema Arbitral de Consumo** si la empresa o establecimiento esta adherida, siempre, previa reclamación al establecimiento o servicio técnico.

Los consumidores pueden presentar su reclamación antes el servicio de atención al cliente de la empresa que vende el producto o presta el servicio, o bien ante el propio establecimiento para reclamar los derechos que vean vulnerados.



5.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Las compras realizadas fuera del establecimiento están proliferando en los últimos años sobre todo por el auge de las nuevas tecnologías. La evolución en las formas de venta y el auge en los últimos años del comercio electrónico inciden de forma directa en los hábitos de los consumidores.

El desarrollo de las nuevas tecnologías y el fácil acceso a este tipo de comercio a través de móvil, tablet, ordenador suponen una gran proliferación de las compras realizadas a distancia.

Generalmente relacionamos compras a distancia, con compras realizadas a través de internet, y más concretamente a través de “compras on-line”, pero no es del todo correcto, los mismos derechos que asisten a estos consumidores, son para aquellos consumidores que adquieren productos o servicios fuera del establecimiento. Es decir, se considera compra a distancia todas aquellas realizadas telefónicamente, por Internet, por catálogo, por carta postal o cuando un vendedor se acerca a nuestro domicilio.

PRINCIPALES DERECHOS

La empresa debe facilitar al consumidor toda la información de forma detallada, por escrito y clara sobre las características del bien o servicio, forma de pago, gastos y plazo de envío, precio final...

La aceptación de la compra a distancia por parte del consumidor debe ser expresa. Además deberá aceptar el precio final antes del pago y consentimiento expreso por cualquier cargo adicional al precio del producto o servicio como son gastos de envío, seguros, servicios premium....

Los consumidores tienen el plazo de 14 días para ejercitar su derecho de desistimiento, es decir, para devolver el bien adquirido y que la empresa le devuelva el dinero sin que el consumidor tenga que justificar el motivo ni soportar penalización alguna.





PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

En caso de que el consumidor tenga algún problema con el producto, servicio o a la hora de ejercer su derecho de desistimiento, deberá realizar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa, si en el plazo de un mes no responde o la respuesta es insatisfactoria podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo si la empresa esta adherida. También podrá acudir al organismo supervisor correspondiente de cada sector.

En caso de problemas a la hora de realizar compras a distancia el consumidor puede dirigirse:

ADICAE

Para reclamar sus derechos como consumidor, problemas en la prestación del servicio, a la hora de ejercer su derecho de desistimiento, problemas con el Servicio técnico...

<http://www.adicae.net>

Oficina de Seguridad del Internauta (OSI)

Le proporcionan la información y el soporte tanto para evitar como para resolver problemas de seguridad al navegar por Internet.

<http://www.osi.gob.es/>

Teléfono: 901 111 121

Agencia Española de Protección de Datos

Puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos cuando vea incumplido su derecho a la protección de sus datos personales.

<http://www.agpd.es/>

Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil (GDT)

Puede denunciar ante este grupo si ha sido testigo o víctima de un delito informático.

<https://www.gdt.guardiacivil.es>

Brigada de Investigación tecnológica de la Policía Nacional (BIT)

Si ha tenido “ciberataques” (seguridad, timos, spam, fraudes, virus....) puede denunciarlo ante la Brigada de Investigación Tecnológica.

<http://www.policia.es/>

Las compras a distancia actualmente se encuentran presentes en nuestra vida cotidiana, pero, ¿sabes cuáles son tus derechos y qué páginas web son fiables? ADICAE te informa de ello a través de la Guía practica sobre contratación a distancia http://blog.adicae.net/consumidores-2014/files/2014/12/Guia-COMPRAS-A-DISTANCIA-2014_web.pdf





6.- CONSUMIDORES EN EUROPA

La Unión Europea viene desarrollando actividades para garantizar un mayor nivel de protección de los consumidores. De hecho, entre 2015 y 2016 todos los Estados Miembros de la Unión Europea deberán trasponer a sus normas nacionales la Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva 2013/11/UE) que pretende dar solución extrajudicial de forma, sencilla, rápida y asequible a los problemas que tengan los consumidores con empresas.

PARLAMENTO EUROPEO

Es la institución parlamentaria que representa directamente a los ciudadanos. Junto con la Comisión Europea y el Consejo de la UE ejerce la función legislativa.

Rue Wiertz/Wiertzstraat 60
B-1047 Bruxelles- Belgique

<http://www.europarl.europa.eu/portal/es>

Oficinas de información del Parlamento Europeo de España

<http://www.europarl.es/>

Madrid

Paseo de la Castellana, 46

Teléfono: 91 436 47 47

Barcelona

Passeig de Gràcia, 90 1ª planta

Teléfono: 93 272 20 44

Existen delegaciones del Parlamento Europeo, tanto en Estados Miembros de la Unión para mantener y profundizar los contactos con los Parlamentos Nacionales, como delegaciones en otros países a nivel mundial para fomentar los valores de la Unión Europea.

Para informarse sobre todas las delegaciones puede dirigirse a la siguiente dirección: <http://www.europarl.europa.eu/delegations/es/home.html?zone=EUNM>

ADICAE es Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, miembro de Consumers International y de la asociación europea de pequeños accionistas EuroFinuse, miembro de los Grupos de Trabajo de la Comisión Europea (FSUG - Financial Services User Group-, y PSMEG -Payment Systems Market Expert Group-), y miembro de los Grupos de Trabajo de EBA (European Banking Authority) y ESMA (European Services and Markets Authority).



COMISIÓN EUROPEA

Es el órgano ejecutivo de la Unión Europea encargado de proponer la legislación, la aplicación de las decisiones, la defensa de los tratados de la Unión Europea . El Parlamento Europeo no tiene legitimidad para presentar leyes, puesto que las iniciativas legislativas corresponden unicamente a la Comisión.

Rue de la Loi 200
1040 Brussel- Bélgica
http://ec.europa.eu/index_es.htm

Las oficinas de representación de la **Comisión** se encuentran en los diferentes Estados Miembros de la Unión Europea, puede consultar su sede en http://ec.europa.eu/represent_en.htm

Centros de información europea europe direct en españa: Son oficinas de información acerca de la Unión Europea gestionadas por la Comisión Europea. Para saber donde se encuentran puede dirigirse a la siguiente dirección:
http://ec.europa.eu/spain/servicios/puntos-de-informacion/europe-direct/index_es.htm

CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA

Institución de la Unión Europea en la que se encuentran representados los gobiernos nacionales de los 28 Estados Miembros a través de sus ministros, y a la que corresponde, junto con el Parlamento Europeo, las funciones legislativas y presupuestaria. Ejerce también funciones de definición de algunas políticas y de coordinación, en los términos fijados por los Tratados. Es un órgano colegislador con ciertas funciones políticas suplementarias.

En su misma Sede se encuentra el **CONSEJO EUROPEO**, es una Institución comunitaria que reúne a los jefes de Estado y de gobierno de los Estados miembros para impulsar la acción política general de la Unión Europea.

Rue de la Loi 175
1048 Bruxelles, Bélgica
<http://www.consilium.europa.eu/>

BANCO CENTRAL EUROPEO

El Banco Central Europeo es la administración encargada de manejar la política monetaria de los 17 Estados Miembros. Su objetivo principal es mantener la estabilidad de precios en la zona euro, es decir, mantener la inflación en niveles bajos; definir y ejecutar la política monetaria de la zona euro, dirigir las operaciones de cambio de divisas y promover el buen funcionamiento de la infraestructura del mercado financiero.



Eurotower
Kaiserstraße 29
DE-60311 Frankfurt am Main- Alemania
<https://www.ecb.europa.eu/>

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA (TJUE)

Es una Institución de la Unión Europea a la que está encomendada la potestad jurisdiccional o poder judicial en la Unión. Su misión es interpretar y aplicar el Derecho Europeo. Las sentencias de este tribunal tienen carácter vinculante en los Estados miembros.

Palais de la Cour de Justice
Boulevard Konrad Adenauer
Kirchberg
L-2925 Luxembourg- Luxemburgo
http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/

TRIBUNAL DE ESTRASBURGO (DE LOS DERECHOS HUMANOS)

Es la máxima autoridad judicial para la garantía de los derechos humanos y libertades fundamentales en toda Europa. Se trata de un tribunal internacional ante el que cualquier persona que considere haber sido víctima de una violación de sus derechos reconocidos por el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales o cualquiera de sus Protocolos adicionales, mientras se encontraba legalmente bajo la jurisdicción de un Estado Miembro del Consejo de Europa.

Allée Droits de l'homme,
67000 Strasbourg, Francia
<http://www.echr.coe.int/>

COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO

Órgano consultivo de la Unión Europea. Fundado en 1957, ofrece un asesoramiento especializado a las grandes instituciones de la UE (Comisión Europea, Consejo de la UE, Parlamento Europeo). A través de dictámenes centrados en las propuestas legislativas de la UE. Los miembros representan un amplio abanico de intereses económicos, sociales y culturales en sus países de origen.

Sus trabajos se estructuran en torno a tres grupos: Empresarios, Trabajadores y Asociaciones de consumidores, Ongs, ecologistas...

Rue Belliard 99,
1040 Bruxelles, Bélgica
<http://www.eesc.europa.eu/>



ADICAE a través de su representación en la EBA y ESMA reivindica una mayor presencia y peso de las asociaciones de consumidores en los órganos consultivos europeos. Además trabaja en busca de una verdadera regulación armonizada en Europa del sobreendeudamiento de las familias, así como la protección efectiva de los consumidores con la definitiva Unión Bancaria Europea.

AUTORIDADES SUPERVISORAS EUROPEAS

AUTORIDAD BANCARIA EUROPEA (EBA)

La Autoridad Bancaria Europea (EBA) es la principal autoridad de la Unión Europea que tiene como principal finalidad la supervisión del sector bancario europeo, así como mantener la estabilidad financiera y un buen funcionamiento del Sector bancario en la Unión Europea.

Tower 42 (level 18)
25 Old Broad Street
London EC2N 1HQ|UK
<https://www.eba.europa.eu/>

AUTORIDAD EUROPEA DE VALORES Y MERCADOS (ESMA)

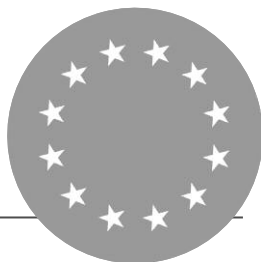
La Autoridad Europea de Valores y Mercados es la principal autoridad europea sobre valores y mercados. Su principal finalidad es proteger, regular y supervisar el interés público, estabilidad y efectividad del sistema financiero de la Unión Europea.

Rue de Grenelle 103
75007 Paris, France
<http://www.esma.europa.eu/>

AUTORIDAD EUROPEA DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (EIOPA)

Esta autoridad europea tiene como principal finalidad la de promover la estabilidad financiera y lucha por una mayor transparencia de los mercados, productos y servicios financieros, así como la protección de los consumidores en relación con el sector de los seguros (tomado, beneficiario...), así como de los planes de pensiones.

Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt am Main – German
<https://eiopa.europa.eu/>





GRUPOS EUROPEOS CONSULTIVOS

GRUPO DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSUG)

Se trata de un grupo de expertos creado en 2010 por la Comisión Europea cuya principal finalidad es lograr la participación de representantes de los usuarios de servicios financieros y de expertos independientes en servicios financieros de alta calidad para que formen parte de las iniciativas de servicios financieros de la Comisión Europea.

SPA2 – Pavillon
Rue de Spa 2
1000 Brussels - Belgium

http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/fsug/index_en.htm

El FSUG, grupo consultivo de servicios financieros a nivel europeo, del que forma parte ADICAE, considera que los principales países -entre ellos España- están coaccionando a sus ciudadanos para potenciar los planes de pensiones privados y alertar de su complejidad y de la falta de transparencia sobre sus rentabilidades futuras.

EUROFINUSE BETTER FINANCE

La Federación Europea de Usuarios de Servicios Financieros es una organización europea, en la que ADICAE pertenece, cuyo principal finalidad es la defensa de los intereses y derechos de los consumidores de servicios financieros (productos de ahorro, de inversión, accionistas, seguros, préstamos.....) en la Unión Europea, así como restaurar la confianza en el sector.

Rue du Lombard 76
1000 Brussels - Belgium
<http://www.betterfinance.eu/>

RED EUROPEA DE LUCHA CONTRA EL SOBREENDEUDAMIENTO (ECDN)

Esta Red tiene como principal objetivo la lucha contra el sobreendeudamiento y la exclusión financiera de los consumidores a nivel Europeo. Trabaja conjuntamente con servicios de asesoramiento de deuda, organizaciones e instituciones educativas, de consumo, investigación....

ADICAE participa en esta institución europea para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Bockgasse 2 b
4020 Linz
<http://a1.ecdn.eu/ecdn/2014/>



GRUPO EUROPEO DE EXPERTOS EN MEDIOS DE PAGO (PSMEG)

Este grupo, al cual ADICAE pertenece, ayuda a la Comisión a preparar las iniciativas legislativas o políticas sobre cuestiones de los medios de pago. Este grupo aporta una visión práctica de los medios de pago,

ADICAE, como miembro de este grupo, da una visión práctica sobre las principales cuestiones de interés para la defensa de los consumidores en esta materia.

Rue de la Loi 200
1040 Brussel- Bélgica

http://ec.europa.eu/finance/payments/advisory_groups/psmeg/index_en.htm

OTROS ORGANISMOS EUROPEOS:

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

El Centro Europeo del Consumidor en España se trata de una oficina pública de atención al consumidor que pertenezca a un Estado Miembro de la Unión Europea. Pueden acceder a este Centro tanto los consumidores tanto españoles en otros países miembros de la Unión Europea, así como consumidores comunitarios en España pueden defender sus derechos como consumidores a la hora de realizar compras, contratar la prestación de servicios o contratos de productos o servicios financieros. En este centro se le da al consumidor información y asistencia en relación con la compra de un bien o la prestación de un servicio en un país diferente al suyo.

C/ Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid
Teléfono: 91 822 45 55

<http://www.cec.consumo-inc.es/>

FIN-NET

Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros

Se trata de un sistema que permite al consumidor presentar una denuncia extrajudicial al proveedor de servicios financieros. A través de FIN-NET se permite al consumidor ponerse en contacto con el órgano extrajudicial que tramita la denuncia en su país, aun cuando la empresa financiera sea extranjera. El idioma empleado será aquel utilizado por el consumidor a la hora de contratar con la empresa de servicios financieros.

El consumidor debe presentar su denuncia en el organismo miembro de FIN-NET de su país. En nuestro país los organismos encargados son la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV, el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Para encontrar información sobre FIN-NET y los organismos miembros de cada país



7.- ADICAE

SERVICIOS CENTRALES

ZARAGOZA
C/ Gavin 12 Local
50001 Zaragoza
Tfno. 976390060-976392462

ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

MADRID
Av. de la Esperanza N° 9 Entreplanta
28005 Madrid
Tfno: 91/4680632

Las principales sedes de ADICAE por comunidad autónoma son las siguientes:

ANDALUCÍA: SEVILLA

Avda Marqués De Pickman, N° 15, 1° Of. 1
41005 - Sevilla - Tfno: 954652434

ASTURIAS: OVIEDO

C/ Palacio Valdés, N° 4, 2° - D
33002 - Oviedo - Tfno: 985201285

CANARIAS: LAS PALMAS

C/ León y Castillo, N° 89, Bajo - Dcha.
35004 - Las Palmas de Gran Canaria,
Tfno: 828022293

CANTABRIA: SANTANDER

C/ Lealtad, N° 14, 4° - Of. 3
39002 - Santander - Tfno: 942214939

CASTILLA Y LEÓN: VALLADOLID

C/ General Ruiz, 2 (Pasaje de La Marquesina),
Local 12, 2° 47004 - Valladolid - Tfno: 983373173

CASTILLA LA MANCHA: TOLEDO

C/ Armas, N° 1, 4° - Izda. (Pza. De Zocodover)

TUS DERECHOS, SIEMPRE ONLINE

ADICAE ofrece a los consumidores una amplia variedad de herramientas online a través de las cuales podrán conocer y defender sus derechos.

PLATAFORMA ONLINE DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y DE LOS GRANDES TEMAS DE CONSUMO

<http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>

Miles de usuarios ya se han unido a los cursos de formación online de ADICAE, totalmente gratuitos. En nuestra plataforma aprenderás técnicas de mediación en consumo, conocerás las claves para no caer en los nuevos fraudes de la banca, podrás formarte como Agente Activo de Consumo,... porque el primer paso para ser un consumidor crítico y reivindicativo es la formación para, desde el conocimiento, impulsar la defensa de tus derechos ante los abusos del sistema



45001 - Toledo - Tfno: 925254764

CATALUÑA: BARCELONA

C/ Creu Dels Molers, Nº 13, Local
08004 - Barcelona - Tfno: 933425044

EXTREMADURA: CÁCERES

Avda Virgen De Guadalupe, Nº 8, 1º - B
10001 - Cáceres - Tfno: 927260163

GALICIA: A CORUÑA

Av General Sanjurjo, Nº 119, 1º Esc Dcha
15006 - A Coruña - Tfno: 881888177

LA RIOJA: LOGROÑO

Avda República Argentina, Nº 22, 1º D - Of. 1ª
Centro Beronia 26002 - Logroño - Tfno: 941212235

COMUNIDAD DE MADRID: MADRID

P. De La Esperanza, Nº 9, Entreplanta
28005 - Madrid - Tfno: 9154005130

REGIÓN DE MURCIA: MURCIA

Plza Fundadora Santa María Josefa,
Nº 10, (Barrio del Carmen)
30002 - Murcia - Tfno: 868950211

NAVARRA: PAMPLONA

C/ Fuente Del Hierro, 5, Of. 1
31008 - Pamplona - Tfno: 948261537 Envíe su correo

PAÍS VASCO: BILBAO

C/ Hurtado De Amézaga, Nº 27, 11º - Of. 7
48008 - Bilbaom - Tfno: 944054238

COMUNIDAD VALENCIANA: VALENCIA

Avda Perez Galdos, Nº 97, - Puerta 1
46018 - Valencia - Tfno: 963540101

ADICAE cuenta con más de 30 sedes a nivel nacional para encontrar la más cercana a su domicilio puede acceder a la siguiente dirección:

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

**COMPARADOR
FINANCIERO
DE ADICAE**

<http://adicae.net/comparador-financiero.html>

ADICAE le ofrece la posibilidad de comparar diversos productos y servicios financieros para que usted tenga una primera información sobre la opción que más se ajuste a sus necesidades y su economía. Asimismo este comparador le permite conocer y exigir sus derechos como consumidor.

RECLAMATOR

<http://reclama.adicae.net/>

ADICAE pone a su disposición esta aplicación desde la que puede informarse de sus derechos y encontrar un completo directorio de servicios en los que reclamar, así como una herramienta que le permitirá completar formularios de reclamación autorrellenables.

**ADICAE
CONSUMIDORES
CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y
SOLIDARIOS**

Conozca sus derechos,
y ***reclame***
cuando sean vulnerados

#ReclamaTusDerechos

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



**Luche colectivamente con ADICAE
en defensa de sus derechos**