

Reclamar como consumidor

Reclamar contra las empresas por problemas con los productos o servicios contratados no es un camino fácil. Aquí explicamos cómo pueden los ciudadanos hacer valer sus derechos.

Sepa a quién dirigirse

El viaje de novios convertido en pesadilla, cláusulas abusivas del seguro de hogar, una improcedente comisión bancaria o la corbata que la tintorería ha echado a perder. Todos los días encontramos casos en los que los derechos del consumidor se ven vulnerados ante las prácticas abusivas de algunas empresas.

En este artículo le explicamos cómo puede actuar y dónde debe hacerlo para intentar solucionar con éxito sus problemas de consumo. Con ello no sólo logrará hacer valer sus derechos como consumidor e incluso resarcirse de

un daño, sino que contribuirá a la mejora de los servicios y prestaciones que una sociedad desarrollada necesita.

PRIMERO, ACUERDO AMISTOSO

Lo mejor es intentar primero un acuerdo amistoso a través del Servicio de Atención al Cliente de la empresa o directamente con el responsable del establecimiento.

Siempre que sea posible, conviene dejar constancia escrita de la queja. Si desconfía de la voluntad de la empresa, envíe un burofax con acuse de recibo y certificado de texto (unos 25 euros) en el

que exponga su demanda, adjuntando copia de la documentación que la respalde.

Si no recibe respuesta o no le satisface, puede solicitar una mediación o un arbitraje de consumo. Si con esto no se soluciona, puede reclamar ante alguna de las figuras que las empresas tienen a tal fin, o bien acudir a algún organismo competente en la materia que la Administración Pública habilita en algunos sectores (vea las pág. 30 y 31).

También se puede interponer una reclamación por vía administrativa, a través de la Hoja de Reclamaciones

de los establecimientos, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o los organismos de consumo de las comunidades autónomas. Tenga en cuenta que por la vía administrativa, la empresa demandada puede ser sancionada, pero no se indemniza al consumidor.

ALTERNATIVAS: MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Si el acuerdo amistoso no es posible, solicite una mediación a la OMIC, al servicio de consumo de la comunidad autónoma o a una organización de



Si toca ir a juicio

Como último recurso el consumidor puede acudir a los tribunales, pero, por lo lento, caro y complicado del proceso, se recomienda agotar todas las opciones previas, sobre todo si económicamente no compensa.

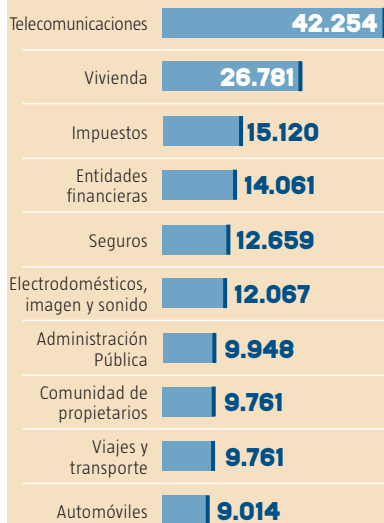
No es necesaria la intervención de un abogado ni un procurador si la cuantía del litigio no supera los 900 euros o se solicita un procedimiento de conciliación. Las empresas de algunos sectores (inmobiliario, transporte aéreo, energía...) son reacias a la mediación y el arbitraje. En estos casos, el consumidor que recurra a la vía judicial puede proponer un acuerdo en la audiencia previa al juicio o solicitar una conciliación antes de llegar al juicio verbal. De esta manera, la indemnización que pudiera conseguir estaría exenta de impuestos.

Si dispone de un seguro de defensa jurídica, utilícelo. Tenga en cuenta también si, por sus circunstancias, puede acogerse al beneficio de justicia gratuita (por ejemplo, porque sus ingresos no superen el doble del salario mínimo interprofesional).

TOP TEN DE LAS RECLAMACIONES

Telefonía móvil, lo más problemático

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LA OCU EN 2007



consumidores privada que actúe en su nombre. La OCU ofrece ventajas negociadas a sus asociados en las que se compromete a mediar en caso de conflicto.

●●● Para que una mediación sea exitosa, debe existir voluntad de acuerdo por ambas partes, es decir, tanto el consumidor como la parte reclamada tienen que estar dispuestas a ceder en sus expectativas a cambio de lograr un acuerdo satisfactorio. Si la mediación tampoco diera resultado, el consumidor tiene tres meses para acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo a través de los ayuntamientos, comunidades autónomas y la propia Junta Arbitral Nacional, en función del ámbito de la empresa.

●●● El Arbitraje de Consumo es el instrumento habilitado por la Administración Pública para resolver conflictos y reclamaciones en materia de consumo. A través de este sistema, las partes se someten voluntariamente ante un órgano arbitral imparcial que dicta un laudo vinculante, equivalente a una sentencia judicial. El procedimiento

- Información de interés

Dinero y Derechos Cuando el servicio técnico falla (nº 102). Daño por fallos en el suministro eléctrico (nº 103). Reclamar en los tribunales (nº 104). La garantía (nº 106). www.ocu.org > Modelos y contratos.

es gratuito, más o menos rápido (seis meses como máximo) y, si procede, el reclamante puede recibir una indemnización económica.

El inconveniente de esta vía está en su carácter voluntario. Si la empresa se niega a someterse al arbitraje, el usuario sólo podrá acudir a la vía judicial. Además, el sistema arbitral no puede resolver conflictos entre particulares ni reclamaciones por intoxicaciones, lesiones o muerte en los que existan indicios de criminalidad.

Considere el acuerdo amistoso, la mediación y el arbitraje antes que la vía judicial

Los establecimientos o empresas que aceptan el arbitraje de consumo suelen exponer un logotipo para informar a los consumidores de su voluntad. Aunque la empresa no esté adherida previamente, el consumidor puede solicitar que lo haga de forma puntual para resolver su problema. →

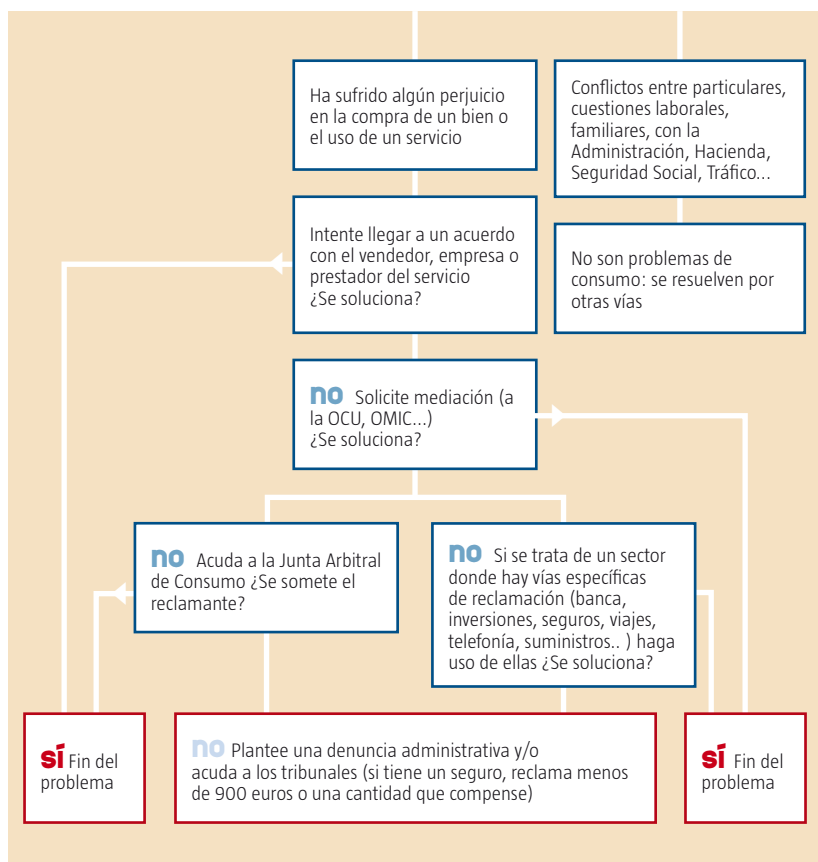
Acciones colectivas

Quando el conflicto de consumo afecta a un número elevado de usuarios, y sobre todo si la empresa reclamada es la misma, conviene aunar esfuerzos para lograr un mejor resultado en el proceso de reclamación.

La OCU ha emprendido acciones colectivas en numerosas ocasiones. Por ejemplo, la sentencia contra AENA por retrasos aéreos estableció para 172 pasajeros una indemnización de casi 109.000 euros, o la sentencia contra las academias Opening, en las que se reconoce la devolución de las cantidades pagadas (más los intereses) a los afectados por los cursos de idiomas de las academias que cerraron.

Sin embargo no todos los problemas se pueden abordar así. La OCU plantea estas acciones cuando concurren determinadas situaciones. En nuestra web están actualizadas permanentemente las acciones colectivas en curso: www.ocu.org > Nuestra organización > Acciones colectivas.

¿Cuál es el problema?



Figuras específicas

Las reclamaciones de productos de consumo (productos defectuosos, publicidad engañosa o incumplimiento de servicios contratados, por ejemplo) siguen la vía general descrita en las pág. 28 y 29. En algunos sectores, sin embargo, existen figuras específicas ante las que reclamar.

Internet y telefonía

» ¿Qué reclamar? Problemas con facturas, contrato, promociones engañosas, suspensión del servicio...

» ¿Dónde y cómo? Intente un acuerdo con la empresa o solicite una mediación en el plazo de un mes. Si en un mes no responden o la respuesta es negativa, solicite un arbitraje en los tres meses siguientes. Cada vez más compañías se adhieren al arbitraje, pero con limitaciones. Si la empresa no acepta el arbitraje, acuda a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (tel. 901 336 699; www.usuariostelego.es) en el plazo de tres meses desde que reciba la negativa.

» Debe saber. Puede acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones con la primera respuesta negativa del operador, pero una vez que ésta resuelve, ya no podrá acudir al arbitraje. Por ello recomendamos agotar primero la vía arbitral.

Vivienda

» ¿Qué reclamar? Casas sin terminar de construir o sin entregar, calidades que no se ajustan a lo pactado, defectos en la vivienda, etc.

» ¿Dónde y cómo? En este sector las empresas no suelen someterse al arbitraje, por lo que el consumidor termina acudiendo a los tribunales (vea el recuadro *Si toca ir a juicio*, pág. 28).

» Debe saber. Si se trata de una reclamación colectiva de una comunidad de vecinos, puede representarlos su presidente. Si la promotora quiebra, se pueden reclamar las cantidades entregadas a cuenta aseguradas con aval o seguro cuando se haya constatado que la vivienda no se entregó en plazo o que las obras no se iniciaron cuando estaba previsto.

Seguros

» ¿Qué reclamar? Problemas con las condiciones de la póliza, actuaciones en siniestros, conflictos con planes y fondos de pensiones, etc.

» ¿Dónde y cómo? A través del Defensor del Asegurado o el Departamento de Atención al Cliente de la aseguradora (en la póliza vendrá explicado). Debe responder en un plazo de dos meses. Si no hay respuesta o la que hay no le convence, deberá acudir a la Dirección de General de Seguros y Planes de Pensiones - Servicio de Reclamaciones (www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp), quien resolverá en seis meses. La decisión no es vinculante, por lo que muchos asegurados terminan acudiendo a la vía judicial si el importe lo merece. Pocas aseguradoras se someten al arbitraje y limitan el tipo de reclamaciones.

» Debe saber. Conviene llegar a un acuerdo amistoso con la aseguradora en diez días. Si sospecha que no existe voluntad, envíe un burofax con acuse de recibo y certificado de texto exponiendo que, tras la valoración pericial del daño, se interpondrá una demanda judicial civil con el resarcimiento de daños.

nuestros consejos

- Un consumidor informado es menos vulnerable. Antes de comprar un producto o contratar un servicio, infórmese, sepa cuáles son sus derechos, negocie condiciones, etc.
- Asegúrese de dejar constancia escrita de su reclamación.
- Si la empresa contratada está sometida al Sistema Arbitral de Consumo, pida un arbitraje a falta de acuerdo

Servicios de inversión

» ¿Qué reclamar? Por ejemplo, conflictos en materia de inversión, compra-venta de valores, bonos y obligaciones o fondos de inversión.

» ¿Dónde y cómo? Se recomienda primero reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la empresa de servicios de inversión. Si en dos meses no contestan o la respuesta no convence, eleve la reclamación a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Pº Castellana, 19. 28046 Madrid y Pº de Gràcia, 19. 08007 Barcelona; www.cnmv.es). En el plazo de 10 días este organismo comunica al inversor la apertura de expediente y se traslada a la entidad demandada para que, en 15 días, ésta presente sus alegaciones. El conflicto se resuelve en un plazo de cuatro meses mediante un informe de la CNMV que, a pesar de no ser vinculante, suele acatarse.

» Debe saber. Al no ser vinculante, el informe de la CNMV no otorga indemnizaciones económicas. Para ello, y siempre que la entidad no le ofrezca una solución satisfactoria, el consumidor deberá acudir a la vía judicial, si el importe compensa. La Bolsa de Madrid cuenta con la figura del Protector del Inversor a la que se puede acudir en materia de conflictos relacionados con el mercado bursátil (Pza. de la Lealtad 1, 28014 Madrid. Tel. 915 891 622/30/59).

amistoso: el laudo equivale a una sentencia judicial.

●●● No entregue como prueba los documentos originales en reclamaciones extrajudiciales, por si tuviera que necesitarlos en reclamaciones posteriores.

●●● Acuda a la vía judicial sólo como último recurso y si la cuantía demandada compensa. Si dispone de un seguro de defensa jurídica que cubra la reclamación, utilícelo.

●●● Cuando sea posible, contrate las ventajas negociadas de la OCU para los socios y recuerde que utilizar la Visa OCU como tarjeta de pago le permite usar la mediación de la organización en caso de conflicto.

Transporte terrestre

- » ¿Qué reclamar? Problemas con transportes urbanos (taxi, autobús), interurbanos (tren, autocar), de mercancías o de viajeros (coches de alquiler, autocares, funiculares), por retrasos, cancelaciones, pérdida de equipaje, facturación indebida, etc.
- » ¿Dónde y cómo? A través de las Juntas Arbitrales del Transporte (www.fomento.es) cuando la cuantía demandada no supere los 6.000 euros y siempre que la empresa no excluya el arbitraje de forma expresa en su contrato, en cuyo caso quedaría la vía judicial. También se puede acudir a la Dirección General de Turismo autonómica para interponer una reclamación administrativa.
- » Debe saber. Algunas empresas de tren y autobús compensan a los usuarios en caso de retraso. Las compensaciones figuran en la carta de servicios, junto a los derechos y obligaciones de los viajeros.

Servicios bancarios

- » ¿Qué reclamar? Comisiones improcedentes, publicidad engañosa, perjuicios por cláusulas abusivas, etc.
- » ¿Dónde y cómo? El consumidor cuenta con el Defensor del Cliente o el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, cuyo contacto debe estar visible tanto en la sucursal como en la web. Responde a la reclamación en el plazo de dos meses. Si no hay respuesta o no es satisfactoria, el usuario puede elevar su queja al Departamento de Reclamaciones del Banco de España (tel. 900 545 454; www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm). La decisión de este órgano no es de obligado cumplimiento, pero las entidades bancarias suelen acatarla. Si aun así, el banco no actúa, será necesario acudir a la vía judicial. La mediación y el arbitraje no suelen aceptarse en este sector.
- » Debe saber. El Banco de España publica todos los años una relación de malas prácticas detectadas, que sirve como criterio sobre el que apoyar reclamaciones similares.

Energía

- » ¿Qué reclamar? Por ejemplo, cortes en el suministro sin previo aviso, sobretensión, facturación indebida o conflictos por las condiciones de contratación.
- » ¿Dónde y cómo? Las reclamaciones en el sector energético son muy complicadas. Las empresas operan con la más absoluta impunidad, dado que los organismos competentes no controlan ni sancionan con toda la eficacia que debieran. Las soluciones amistosas pocas veces surten efecto. Se puede interponer una reclamación administrativa ante la Dirección General de Industria autonómica. Es muy poco probable que respondan antes de tres meses, lo que significa que muchos usuarios terminan aceptando las condiciones abusivas de las empresas para poder contar con servicios tan básicos como la luz, el agua o el gas. En caso de que los daños estén cubiertos por el seguro de hogar, bastará con dar parte a la aseguradora.
- » Debe saber. Antes de abonar lo que le reclama la empresa, deje constancia de su queja por vía administrativa: así evitará lo que se conoce como "consentimiento pleno" y se asegurará de que, en caso de ganar el juicio, se le reintegrará lo indebidamente cobrado, más daños y perjuicios, si los hubiera.

Turismo

- » ¿Qué reclamar? Conflictos en hoteles, reservas de alojamiento, agencias de viajes, restaurantes, problemas en centros de ocio, etc.
- » ¿Dónde y cómo? En este sector, el arbitraje de consumo suele prosperar. Si no funciona y la cuantía compensa, tendrá que acudir a la vía judicial.
- » Debe saber. La Dirección General de Turismo autonómica tiene potestad sancionadora contra restaurantes, hoteles, espacios de ocio, etc. pero sólo puede sancionar a la empresa, no otorga indemnizaciones para el consumidor.

Transporte aéreo

- » ¿Qué reclamar? Sobreventa de billetes, pérdida o rotura de equipajes, retrasos y cancelaciones de vuelos, cambios de ruta, etc.
- » ¿Dónde y cómo? En primer lugar ha de presentar una reclamación escrita a la compañía aérea. Si el vuelo forma parte de un paquete combinado, se puede reclamar a la agencia de viajes y mayorista. Es más fácil lograr una mediación y un arbitraje con las agencias y mayoristas que con las compañías aéreas. No obstante, puede intentar la mediación y si ésta no prospera, entonces dirija una reclamación administrativa al Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de la Dirección General de Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento (tel. 915 978 321; www.mfom.es/aviacioncivil), o también a través de las Direcciones Generales de Turismo de las comunidades autónomas. Si tiene problemas con el equipaje, presente un Parte de Irregularidad de Equipaje en el mostrador de la compañía antes de abandonar el aeropuerto. A continuación haga la reclamación escrita a la compañía. Si la reclamación tiene que ver con los servicios aeroportuarios, entonces hay que exigir responsabilidades a AENA a través de las hojas de reclamaciones disponibles en los aeropuertos.
- » Debe saber. En todos los aeropuertos la Carta de Derechos de los viajeros debe estar disponible para quien lo solicite.

la OCU denuncia

Se deberían acelerar los tiempos de respuesta de algunos organismos. De poco sirven si tardan 5 o 6 meses en responder, si no hay fuerza vinculante, y si no se contempla la obtención de un resarcimiento por daños y perjuicios. Los derechos del consumidor se convierten entonces en meras expectativas. DyD