



# Guía de reclamaciones



José Ramón  
Lozano Petit



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 100

## Derecho a reclamar

La defensa de los derechos de los consumidores constituye una de las mayores preocupaciones de una sociedad moderna, siendo **competencia de los poderes públicos**, así como la **protección**, mediante **procedimientos eficaces**, de su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Pero la **complejidad creciente del mercado** y de las **fórmulas de contratación**, debida a las **nuevas tecnologías** y especialmente a Internet, las competencias de las **diversas Administraciones** públicas de consumo y la profusión normativa derivada de la integración en la **Unión Europea** dificultan un conocimiento exacto y adecuado de las distintas vías de reclamación ante la amplia variedad de conflictos que pueden surgir en el ámbito del consumo.

Haz respetar  
tus derechos



Por eso es necesario despertar la conciencia de los propios ciudadanos como consumidores para que sepan que **reclamar no sólo es un derecho, sino también debe ser una obligación**, e informarse sobre cómo y ante quién exigir sus derechos en los ámbitos administrativo, judicial o extrajudicial, bien individualmente, bien a través de las asociaciones que les representan. Las opciones son múltiples (mediación, conciliación, hojas de reclamaciones, denuncia administrativa, arbitraje de consumo o vía judicial).

## Servicios de Atención al Cliente

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que **las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones**, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Se deberán **identificar claramente los servicios de atención al cliente** en relación a las otras actividades de la empresa.

Si la empresa pone a disposición de los consumidores y usuarios una **línea telefónica** para comunicarse con él, el uso de la línea **no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica**.

En todo caso, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios **información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico** en la que el consumidor pueda interponer sus **quejas y reclamaciones o solicitar información** sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Se deberá dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el **máximo de un mes desde la presentación de la reclamación**.

## Protección Administrativa

Las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** son **servicios gratuitos de orientación e información al consumidor de ámbito municipal** que, además, pueden **mediar en los conflictos que surjan entre consu-**

**midores y empresarios**, para intentar lograr una **solución amistosa**. Sus **funciones** son las siguientes:

- Informar, orientar y ayudar a los consumidores.
- Recepción, tramitación y mediación de reclamaciones.
- Fomentar la formación y educación de los consumidores.
- Colaboración con otras entidades, públicas o privadas, de consumo.
- Remitir a la Junta Arbitral de Consumo aquellas reclamaciones que no se hayan resuelto a través de la mediación.

---

**Las reclamaciones son un derecho, pero también un medio eficaz de colaborar para mejorar los servicios.**

---

Además, todas las Comunidades Autónomas tienen **transferidas las competencias de consumo**, con funciones de **información, control, inspección y sanción**.

Finalmente, los establecimientos están obligados a disponer de **hojas de reclamaciones**, a anunciarlas de forma claramente visible y a entregarlas gratuitamente a los consumidores cuando las soliciten.

### **Asociaciones de Consumidores y Usuarios**

Las asociaciones de consumidores son organizaciones **privadas, sin ánimo de lucro**, que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, y están legitimadas legalmente para **actuar en representación tanto de los intereses de sus asociados como de los intereses generales**. Las asociaciones dispo-

nen de **servicios jurídicos** que valoran cada reclamación para ver si se encuentra **fundamentada y las pretensiones son factibles**, así como las posibilidades de obtener la **reparación del daño sufrido o una indemnización**, indicando al consumidor la **vía más adecuada para su tramitación**.

### **Reclamaciones transfronterizas**

En ocasiones, la reclamación que un consumidor debe plantear se refiere a la vulneración de derechos que se han producido por una empresa o profesional que se encuentra en territorio de **otro Estado miembro de la Unión Europea**. El organismo competente para tramitar estas reclamaciones transfronterizas es el **Centro Europeo del Consumidor en España (CEC)**, que puede **asesorarles sobre sus derechos** para aprovechar las ventajas del Mercado Interior Europeo, informar sobre la política comunitaria en materia de consumo y **mediar en las quejas y reclamaciones**.

### **Arbitraje de consumo**

El arbitraje de consumo es un **procedimiento extrajudicial** de resolución de conflictos que tiene como finalidad **resolver con carácter vinculante y ejecutivo** para ambas partes las reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación con sus **derechos legal o contractualmente reconocidos**.

El arbitraje de consumo presenta numerosas **ventajas**: es **gratuito, rápido, eficaz** (se resuelve sin



necesidad de recurrir a la vía judicial), **voluntario** (ambas partes se someten libremente al arbitraje) y **ejecutivo** (los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor).

Por tanto, el **distintivo oficial**, concedido por la Administración a las empresas que han realizado una **oferta pública de sometimiento** al Sistema Arbitral de Consumo, supone para el consumidor o usuario una **garantía para la resolución rápida y eficaz** de sus reclamaciones.

El procedimiento arbitral **sólo puede iniciarse a instancias del consumidor** aunque, durante el proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones directamente relacionadas con la reclamación. Además, si se opta por la vía arbitral, **no se puede acudir a los Tribunales de Justicia, salvo para la ejecución del laudo que se dicte**, en caso de incumplimiento.

El sistema arbitral de consumo es **válido para resolver la mayoría de las reclamaciones de los consumidores**, pero **no puede seguirse en ciertos casos**:

- Cuando se haya producido **lesión, intoxicación, muerte o existan indicios racionales de delito**, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivados de este.
- Cuando afecte a materias sobre las que **las partes no tengan poder de disposición** o deba **intervenir el Ministerio Fiscal**.
- Cuando sean **infundadas o no afecten a derechos de los**



**consumidores.**

- Cuando la reclamación ya haya sido **resuelta mediante resolución judicial firme y definitiva**.

La **presentación de la solicitud de arbitraje** no requiere formalidades especiales, pero debe contener los **datos de las partes reclamante y reclamada, una relación sucinta de los hechos controvertidos y la pretensión que se formula**, debiéndose adjuntar copia de la **documentación justificativa** de la reclamación (facturas, contratos, etc.) e incluso **proponer las pruebas** que considere necesarias. Una vez admitida a trámite la solicitud de arbitraje, se intentará una **mediación** que resuelva el conflicto. Si no se resuelve así, las partes son citadas a una **audiencia** en la que podrán **presentarse las alegaciones y pruebas** que consideren necesarias.

El procedimiento finaliza con un **laudo** dictado por el órgano arbitral que, como una sentencia judicial, resuelve el conflicto, siendo **vinculante para ambas partes** desde su notificación. El **plazo máximo para dictarlo es de seis meses** desde el inicio del procedimiento arbitral, aunque puede ser prorrogado dos meses más. Por último, al tener la misma consideración que una sentencia judicial, posee **efecto de cosa juzgada**, por lo que no se pueden plantear posteriormente los mismos hechos ante los Tribunales.

### **Banco de España (BdE)**

El **Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (BdE)** tiene competencias en materia de con-



ducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, información a consumidores, educación financiera y resolución de conflictos, y atiende las **consultas** que pueden formular los usuarios financieros sobre estas materias. Además, resuelve las **reclamaciones y quejas** que presenten los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España con la pretensión **de obtener la restitución de sus derechos e intereses reconocidos legalmente**, como consecuencia de presuntos incumplimientos de las entidades reclamadas.

#### **No obstante, no se admiten las reclamaciones que:**

- No se hayan formulado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad.
- Pretendan un pronunciamiento sobre el carácter abusivo de una cláusula contractual.
- Planteen controversias sobre la valoración económica de los daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los usuarios de productos financieros.
- No se refieran a operaciones concretas.
- Soliciten una auditoría completa de los movimientos registrados en las cuentas de los clientes y que se reflejen en extractos periódicos o en documentos de liquidación emitidos por las entidades.

El procedimiento comienza mediante un **escrito de reclamación, en modelo oficial, junto con la documentación acreditativa**, que deberá ser presentado ante los **Servicios o Departamentos de Atención al Cliente o los Defensores del Cliente**. Si la respuesta no es favorable o no se recibe en el **plazo de dos meses**, se puede presentar presencial-

mente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales, electrónicamente o por correo ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Los **plazos de resolución** son de un mes desde la presentación para las consultas, tres meses para las quejas y cuatro para las reclamaciones.

#### **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**

No obstante, las reclamaciones relacionadas con actividades **de los mercados de valores**, aunque los productos hayan sido contratados con entidades sometidas a la supervisión del Banco de España, son competencia de la **Oficina de Atención al Inversor** de la **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**, concretamente:



- Las operaciones realizadas con **valores mobiliarios**.
- Las operaciones realizadas con **fondos de inversión u otras instituciones de inversión colectiva**, con independencia de que se garantice la devolución del principal.
- Los **contratos de compraventa de opciones**, antes conocidos como contratos financieros atípicos (CFA), inversiones o depósitos en los que se garantiza al vencimiento la devolución del principal invertido.

Por tanto, la CNMV atiende las quejas o reclamaciones de los usuarios de servicios de inversión cuando estos consideren que sus inversiones se han podido ver **perjudicadas por la conducta de personas o entidades** sometidas a su supervisión.

Como en el caso del Banco de España, en primer lugar se debe acudir al **Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad**, cuya dirección debe estar disponible en sus oficinas o en su página web, o puede consultarse en la página web de la CNMV. Si no se está de acuerdo con la respuesta o pasan dos meses sin recibirla, se puede reclamar ante la CNMV.

### Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

En estos casos se debe reclamar sobre contratos de seguros y planes de pensiones que deriven de la actuación de **entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros** directamente ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del asegurado de la compañía.



Si no hay respuesta en el plazo de dos meses o es negativa, se puede reclamar ante el **Servicio de Reclamaciones** de la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** bien por escrito, bien por vía telemática con firma electrónica, en la página web de la Dirección General.

### Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

La **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** ha establecido mecanismos específicos de información y atención al usuario y un sistema de resolución de reclamaciones entre usuarios y operadores de telecomunicaciones.

Dispone de un servicio de atención de consultas telefónicas y de una página web donde pueden presentarse reclamaciones electrónicas.

Si un **usuario final** considera que han sido vulnerados sus derechos en **cualquier servicio de telecomunicaciones**, como telefonía fija, móvil e Internet, debe reclamar previamente ante el operador y después puede presentar una reclamación, por correo, presencial o electrónicamente en la página web, por ejemplo, sobre los siguientes temas:

- Disconformidad con la factura recibida.
- Negativa de alta o baja por el operador.
- Negativa a la portabilidad del número.
- Preselección no solicitada.
- Cambio de operador no solicitado.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Averías o interrupciones del servicio.
- Deficiencias en la recepción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) por el despliegue 4G.



El **estado de las reclamaciones puede consultarse telefónicamente o en la página web**, no presencialmente. Las reclamaciones que se resuelvan a favor del usuario podrán

---

**La presentación de una reclamación no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones, judiciales o administrativas, ni interrumpe los plazos establecidos.**

---



obligar a los operadores a **reconocer los derechos** vulnerados o la **devolución de cantidades** indebidamente facturadas.

### Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

La **Dirección de Energía** de la CNMC tiene como objetivos específicos **velar por la competencia efectiva en los sistemas energéticos** (electricidad e hidrocarburos, tanto líquidos como gaseosos), y por la objetividad y **transparencia de su funcionamiento**, en beneficio de todos los sujetos que operan en dichos sistemas y de los consumidores.

Aunque las reclamaciones deben dirigirse en primer lugar al **Servicio de Atención al Cliente de la empresa comercializadora**, y en segunda instancia a los **órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas**, la CNMC también puede tramitar las consultas y reclamaciones que le formulen los consumidores.

### Transporte aéreo

Cuando el usuario considere que se han producido **deficiencias en el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte** (retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, deficiente calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.), puede escribir una **carta de reclamación** o utilizar las **hojas de reclamaciones** que las **compañías aéreas** tienen a su disposición, si se ha contratado únicamente el transporte. Cuando se trate de un vuelo realizado



en el contexto de un **viaje combinado**, la reclamación debe dirigirse a los **organizadores y detallistas, generalmente agencias de viajes**.

Si la **compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante**, el pasajero podrá formular la reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

Si se produce **denegación de embarque, cancelación o retraso importante y la compañía no cumple sus obligaciones**, se debe presentar reclamación ante la **compañía aérea responsable de efectuar el vuelo**. Si en un tiempo prudencial no se recibe contestación o no está de acuerdo con ella y, además, el incidente tuvo lugar en un aeropuerto español o un vuelo procedente de un tercer país y la compañía era comunitaria, puede dirigirse a la **Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA)**, del Ministerio de Fomento.

Si las reclamaciones se refieren a las instalaciones y **servicios aeroportuarios** (limpieza, servicio de información, aparcamientos, etc.), se pueden presentar en las **hojas de reclamaciones de AENA**, que se encuentran en los mostradores de información de los aeropuertos, o en su página web. Los **servicios de restauración** (cafeterías, restaurantes, etc.) y comerciales disponen de sus propias hojas de reclamaciones.



## Juzgados y Tribunales

Cuando no pueda lograrse una solución a través de la mediación y el reclamado no acepte someterse al arbitraje de consumo, el único recurso restante es acudir a la **vía judicial ordinaria**.

## Jurisdicción civil

A través de la Jurisdicción civil los consumidores pueden instar el **cumplimiento de las obligaciones dimanantes de un contrato, extinguir una relación contractual que consideren injusta, anular un contrato o cláusula abusiva o recuperar un dinero pagado o invertido**.

También es posible **defender simultáneamente los intereses de una pluralidad de consumidores** mediante el ejercicio de **acciones colectivas** por las Asociaciones de consumidores y usuarios, las Administraciones de Consumo competentes o el Ministerio Fiscal, que pueden ser de ces-



ción, de retractación o declarativas, e incluso de resarcimiento de daños y perjuicios.

Por otra parte, en reclamaciones de **cuantía inferior a 2.000 €** no es necesario que intervengan ni abogado ni procurador, y en el resto se puede **solicitar asistencia jurídica gratuita** si el demandante cumple ciertos requisitos económicos.

## Jurisdicción penal

En el ámbito de consumo, el Código Penal tipifica varios **delitos contra el mercado y los consumidores**, que serán perseguidos previa denuncia o querrela del perjudicado, aunque el Ministerio Fiscal también podrá denunciar si no lo hace el agraviado, ponderando los inter-

eses en juego.

Además, el perjudicado por el delito puede **exigir la responsabilidad derivada del mismo en la vía penal**, o reservar la acción para ejercerla en el ámbito jurisdiccional civil.

Programa subvencionado por el  
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad  
Agencia Española de Consumo, Seguridad  
Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)



**Federación UNAE 2016**

C/ Villanueva, 8 - 3º

28001 Madrid

Tlf: 91-575.72.19

informacion@federacionunae.com

www.federacionunae.com

El contenido de este manual es responsabilidad  
exclusiva de la Federación UNAE



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA