A QUIÉN RECLAMAR EN CASO DE ABUSO

SERVICIOS FINANCIEROS

Productos bancarios, comisiones abusivas	Productos de inversión	Seguros y planes de pensiones
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Banco de España (BdE)	Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	Dirección General de Seguros (DGS)

SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

Energía	Telecomunicaciones	Transporte
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Consejería de Industria de las Comunidades Autónomas	Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones	Juntas Arbitrales de Transporte Transporte aéreo: Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Los Servicios de Atención al Cliente de las compañías suministradoras de servicios de interés general (energía, transporte, telecomunicaciones...) disponen de un mes para contestar. Sin embargo, los servicios financieros (entidades bancarias y compañías de seguros) siguen disponiendo de 2 meses para contestar al consumidor.

ARBITRAJE DE CONSUMO

Características:

RAPIDEZ (mínimo 4 meses desde la designacin del colegio),

VOLUNTARIEDAD, ambas partes se someten libremente.

EFICACIA Y EJECUTIVIDAD, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de obligado cumplimiento para ambas partes. Tiene efectos de cosa juzgada.

GRATUIDAD, sin coste para las partes. Sólo en determinados supuestos deben asumir los costes derivados de la práctica de pruebas periciales.

TRES VÍAS PARA RECLAMAR

Si consideras que tus derechos como consumidor han sido vulnerados, puedes seguir diferentes caminos para defenderte:

RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se realiza la reclamación por escrito y se envía por correo ordinario con acuse de recibo o por correo electrónico, del que se guardará una copia. La reclamación debe contener los datos personales del reclamante, los datos del reclamado, una breve descripción de los hechos y las pretensiones del reclamante.

El servicio de atención al cliente debe resolver en un mes.

RECLAMACIÓN POR VÍA ADMINISTRATIVA

Las Administraciones públicas pueden sancionar a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores. Por esta vía no se puede exigir ningún tipo de pago por daños y perjuicios sufridos.

El primer paso es explicar la incidencia en las hojas de reclamaciones oficiales, que nos debe proporcionar la empresa. Estas hojas tendrán tres copias autocalcables: una para Administración, una para nosotros y otra para la empresa. El plazo para tramitar la reclamación depende de cada comunidad autónoma.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía de resolución de conflictos rápida, eficaz, económica y extrajudicial. El consumidor puede utilizarla directamente, aunque es recomendable hacerlo tras haber reclamado al servicio de atención al cliente. La empresa reclamada debe estar adherida al Sistema Arbitral. Si no lo está, tendrá 15 días para aceptar o no la resolución mediante esta vía. Una vez aceptada, se intentará que las partes lleguen a un acuerdo. Si no se logra, se designará un árbitro. En el plazo de seis, el árbitro dictará una decisión o laudo, que será ejecutivo y vinculante.

Organismos supervisores de la Administración en el sector financiero

El plazo para resolver es en todos los casos de cuatro meses.*

ORGANISMO	RECLAMACIONES
BANCO DE ESPAÑA. Atiende reclamaciones sobre actuaciones de bancos, cajas, cooperativas de crédito y establecimientos financieros.	– Errores por falta de comprobación de la identidad del cliente. – Ignorar las órdenes expresas de los clientes. – Demoras injustificadas. – Empleo de métodos o procedimientos no amparados por las buenas prácticas bancarias. – Repercutir en los clientes las insuficiencias de la entidad. – Inobservancia de las condiciones contractuales. – Comisiones y gastos.
CNMV. Supervisa el mercado de valores. Atiende reclamaciones de consumidores en materia de ahorro e inversión.	– Problemas en las órdenes de suscripción. – Información suministrada antes de la suscripción. – Comercialización del producto, comisiones y gastos.
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES. Supervisa las actuaciones de las aseguradoras y operadores de banca	– Discrepancias con la póliza. – Falta de información en la contratación. – Problemas con el pago de la suma asegurada.

* Rara vez tardan cuatro meses. A veces se demoran un año.

Los servicios de reclamaciones en el sector financiero en España en la actualidad no son satisfactorios para los consumidores. Uno de los principales motivos es la falta de vinculación para las partes de las resoluciones. Por ejemplo, solo una de cada cuatro resoluciones favorables al consumidor del Banco de España es acatada por las entidades financieras.

Además, hay otros organismos supervisores de la Administración a los que los consumidores pueden acudir cuando tengan un conflicto con una empresa:

ORGANISMO	MATERIAS	PLAZO PARA RESOLVER
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES (para resolver las controversias con compañías de telecomunicaciones).	– Incumplimiento de la oferta o publicidad. – Cobros por servicios contratados gratuitos. – Interrupción del servicio. – Errores en la factura. – Penalización por baja en el servicio. – Liberalización del móvil.	Seis meses
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA (para compañías del mercado regulado, en el caso de la electricidad).	– Demora injustificada en el alta. – Problemas tras el cambio de contador. – Error de facturación. – Corte de suministro.	Depende de cada Comunidad Autónoma
AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA DEL MINISTERIO DE FOMENTO (para viajes en avión).	– Pérdida, daño o retraso en el equipaje. – Overbooking. – Cambio condiciones viaje combinado.	Seis meses
JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA (para los transportes terrestres).	– Pérdida, daño o retraso en el equipaje. – Cambio condiciones viaje	Depende de cada Comunidad Autónoma

Resoluciones no vinculantes

Las resoluciones de los órganos supervisores de la Administración no son vinculantes, es decir, no son de obligado cumplimiento para las compañías, lo que genera una situación de indefensión para el consumidor.

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Servicio de Reclamaciones

FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Datos de la persona interesada

Identificador fiscal (*)	Nombre y Apellidos / Razón Social (*)

Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)	Número	Portal	Piso	Puerta

Población (*)	Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)

Nacionalidad (*)	Teléfono	Fax	Correo electrónico

Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja

Nombre de la entidad (*)

Información complementaria sobre la reclamación/queja

Acciones judiciales	Importe (€)	Fecha presentación SAC o (DEC) (*)

Resumen de la queja/reclamación

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

(1) Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, así como otros organismos supervisores que pudieran ser competentes para su resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/Alcalá, 48, 28014 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 6 años.

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Servicio de Reclamaciones

FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Documentación Anexa (*)

....., ...de ..... de .....

Firmas autorizadas

Comprobada la firma

Imprimir

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Mod. PSR/008/001

GENERALITAT VALENCIANA

FORMULARI DE DISCREPÀNCIES EN EL SECTOR ENERGÈTIC

FORMULARIO DE DISCREPANCIAS EN EL SECTOR ENERGÉTICO

A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / *DATOS DE LA PERSONA INTERESADA*

NOM O RAÓ SOCIAL / *NOMBRE O RAZÓN SOCIAL*		NIF
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / *DOMICILIO (CALLE/ PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)*	TELÉFON / *TELÉFONO*	FAX
MUNICIPI / *MUNICIPIO*	PROVÍNCIA / *PROVINCIA*	CODI POSTAL / *CÓDIGO POSTAL*
ADREÇA ELECTRÒNICA DE CONTACTE / *DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE CONTACTO*		

DADES DEL REPRESENTANT (si escau) / *DATOS DEL REPRESENTANTE (en su caso)*

NOM / *NOMBRE*		NIF
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / *DOMICILIO (CALLE/ PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)*	TELÉFON / *TELÉFONO*	FAX
MUNICIPI / *MUNICIPIO*	PROVÍNCIA / *PROVINCIA*	CODI POSTAL / *CÓDIGO POSTAL*
ADREÇA ELECTRÒNICA DE CONTACTE / *DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE CONTACTO*		

B DADES DE L'ENTITAT CONTRA LA QUAL ES RECLAMA / *DATOS DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA*

NOM O RAÓ SOCIAL / *NOMBRE O RAZÓN SOCIAL*		NIF
ACTIVITAT / *ACTIVIDAD*	DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / *DOMICILIO (CALLE/ PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)*	
MUNICIPI / *MUNICIPIO*	PROVÍNCIA / *PROVINCIA*	CODI POSTAL / *CÓDIGO POSTAL*

C FETS RECLAMATS I PRETENSIÓ / *HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSIÓN*

D ÒRGAN, CENTRE O UNITAT ADMINISTRATIVA A LA QUAL S'ADREÇA LA SOL·LICITUD / *ORGANO,CENTRO O UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE SE DIRIGE LA SOLICITUD*

NOM / *NOMBRE*	MUNICIPI / *MUNICIPIO*
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / *DOMICILIO (CALLE/ PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)*	PROVÍNCIA / *PROVINCIA*

E DOCUMENTS O PROVES QUE S'ADJUNTEN / *DOCUMENTOS O PRUEBAS QUE SE ADJUNTAN*

FACTURES DE GAS I/O ELECTRICITAT / *FACTURAS DE GAS Y/O ELECTRICIDAD*
RECLAMACIÓ PRÈVIA A LA SUBMINISTRADORA / *RECLAMACIÓN PREVIA A LA SUMINISTRADORA*
ALTRES / *OTROS*

Indiqueu amb una creu els documents que es presenten / *Indicar con una cruz los documentos que se presentan*

_____, ___ d _____ de _____

Firma de la persona sol·licitant / *Firma de la persona solicitante*

REGISTRE D'ENTRADA / *REGISTRO DE ENTRADA*

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT / *FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE*

Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, fent ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències, i s'informarà, així mateix, de la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, la rectificació, la cancel·lació i l'oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 15/999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del mismo, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias, informándose así mismo de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

(2/2) EXEMPLAR PER A LA PERSONA SOL·LICITANT / *EJEMPLAR PARA LA PERSONA SOLICITANTE*

CIT - ORG 01.11 DIN - A4 IA - 23390 - 01 - E