

PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES **POR SECTORES**

Ante un problema con un producto adquirido, o un servicio contratado, el consumidor o usuario puede presentar su queja o reclamación a través de diversas vías y ante diferentes organismos. Una primera clasificación de las vías de reclamación se compone de la vía judicial por un lado, es decir; mediante la interposición de una demanda o denuncia ante el Juzgado correspondiente, debiendo, en la mayoría de los supuestos, estar el consumidor representado por un Procurador y asistido de un Letrado, lo que implica los gastos propios de las minutas por la prestación de los servicios de estos profesionales, y una dilatación temporal indeterminada en la solución a su reclamación, que puede deberse a varios motivos: característica del procedimiento legal, incidencias en el desarrollo del mismo, atasco en el Juzgado competente, etc... De otro lado, nos encontramos con los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, entre éstos, cabe destacar el arbitraje de consumo: gratuito, al que puede acudir el consumidor directamente, y con un plazo determinado para la resolución a la reclamación. O la mediación con la empresa o administración pública reclamada, a través de una organización de consumidores.

Además, existen una serie de mecanismos a través de los cuales el consumidor también puede interponer su reclamación, que constan de dos fases principalmente; una primera reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente de la propia empresa reclamada, y en caso de ser desestimada, cabe elevar dicha reclamación al organismo administrativo competente en el control del sector de productos o servicios que corresponda. Las ventajas son múltiples, pudiendo destacar desde su gratuidad, su facilidad al permitir en la mayoría de los casos la presentación telemática de la reclamación y la celeridad en la solución al tener establecidos plazos para emitir una resolución.

A continuación, se desarrolla un pequeño esquema de los pasos a seguir para reclamar según el sector de la empresa:

Telecomunicaciones

Ante cualquier tipo de problema en el uso de un servicio de telecomunicaciones (telefonía, Internet, etc...), el usuario puede presentar su reclamación ante cualquiera de las oficinas comerciales del operador antes de transcurrido un mes desde que se tenga conocimiento del hecho que motiva dicha reclamación.

El operador reclamado dispone de un plazo de otro mes para emitir su respuesta, si en dicho plazo no contesta al usuario, o la resolución es desestimada, podrá plantear su queja ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Servicios de Sociedad de la Información (SETSI) perteneciente al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, también antes de

transcurrido un mes desde que se le notificó la resolución de la operadora o desde la fecha en que ésta debía haber notificado dicha resolución y no lo hizo. Puede acceder directamente a la página web de reclamaciones de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la SETSI a través del siguiente enlace:

<http://www.usuariosteleo.es/PresentacionTelematica/Reclamaciones/>

La legislación aplicable se encuentra prevista en el artículo 61 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, y en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

Energía

Dentro de este sector, destaca principalmente la electricidad, por ser un producto de uso general y universal. El consumidor de energía eléctrica puede encontrarse con problemas diversos que sean objeto de su reclamación; por ejemplo: los daños en aparatos eléctricos a consecuencia de la interrupción temporal o el suministro defectuoso de la electricidad, o algún error en la facturación, etc...

Ante lo cual, puede reclamar por los daños físicos y/o materiales ocasionados, con fundamento en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que considera como productos tanto al gas, como a la electricidad. El consumidor tiene un plazo de tres años desde que ocurre el hecho causante de la reclamación o tiene conocimiento del mismo, para interponer dicha reclamación; pudiendo dirigirse en primer lugar ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa con la que tiene contratado el servicio.

Además, la interrupción del suministro de la electricidad, o el defectuoso suministro (por ejemplo fluctuaciones de tensión) siempre que no se deban a causas de fuerza mayor u otras causas ajenas al prestador y señaladas en la ley, obliga a los distribuidores aplicar un descuento en la facturación del consumidor perjudicado, tal y como establece el artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Si la queja no es atendida por el Servicio de Atención al Cliente de la empresa, puede dirigir la misma a la Comisión Nacional de la Energía, a la siguiente dirección: calle Alcalá, nº 47, 28014, de Madrid. También se puede acudir a la autoridad administrativa competente en la materia en su Comunidad Autónoma, la Dirección General de Energía correspondiente.

Banca

El primer paso para llevar a cabo una reclamación frente a una entidad bancaria, consiste en la presentación de la misma ante el Defensor del Cliente Bancario de la entidad reclamada, que tiene un plazo para resolver la reclamación, de dos meses, y su decisión vincula a la entidad bancaria, aunque no al consumidor, que podrá valerse de otras vías de reclamación si no es estimada su petición, (Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero).

Una segunda opción, tras haber reclamado previa y obligatoriamente ante el Defensor del Cliente de la entidad bancaria (y no haber obtenido una resolución en un plazo de dos meses desde la interposición de la misma, o que la resolución no sea favorable al usuario), son los Comisionados para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros, dependientes del Banco de España, y que también tienen un plazo de dos meses para resolver. El procedimiento de su actuación, se encuentra regulado en el Real Decreto 303/2004, Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

Alternativamente al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, el usuario puede interponer su reclamación directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siempre y cuando haya reclamado al Defensor del Cliente de la entidad bancaria, en los términos anteriormente descritos. Este órgano puede resolver sobre determinadas cuestiones y siempre que no hayan transcurrido cinco años desde el momento en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación, o el perjudicado conoce los mismos. A través del siguiente enlace, se puede acceder a un servicio virtual de reclamaciones para su tramitación por vía electrónica, y consultar todos los requisitos y documentación necesaria para la presentación de la reclamación:

<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>

Seguros

Igual que en los casos anteriores, el primer paso consiste en la presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía aseguradora, que dispone de un plazo de dos meses desde la interposición de la reclamación para emitir la resolución.

Una segunda vía, al igual que en caso del sector de la banca y regulado por la misma norma (Ley 44/2002), consiste en interponer la reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Finalmente, el usuario puede acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que depende del Ministerio de Economía y Hacienda.

Ante estos dos últimos órganos, siempre es imprescindible la interposición previa de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía aseguradora y haber transcurrido el plazo de dos meses que éstos tienen para resolver.

Mediante el siguiente enlace, puede acceder a la página del Servicio de reclamaciones de la Dirección Gral de Seguros, donde se encuentra toda la información de interés y el formulario correspondiente para la presentación de la reclamación:

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

Viajes

Si se trata de un viaje combinado, el usuario debe dirigirse a la entidad con quien ha sido contratado el viaje, bien organizador o bien detallista, e interponer la correspondiente reclamación por cualquier problema o incidencia ante el contrato de la prestación de este servicio, o el incorrecto desarrollo del viaje contratado y los perjuicios que se deriven. Siempre en un plazo anterior a dos años desde que se producen los hechos objeto de la reclamación, o se conocen sus perjuicios. La normativa aplicable se encuentra en los artículos 150 a 165 del Real Decreto legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Gral de Protección de los Consumidores y Usuarios.

Para el caso en que se deba reclamar en el ámbito de un medio de transporte, dependiendo del mismo, la reclamación podrá dirigirse a través de las siguientes direcciones:

Ante un problema en transporte aéreo, se puede presentar la reclamación ante la compañía aérea con quien tenemos contratado el billete, o bien ante la Dirección General de Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento en la siguiente dirección: Paseo de la Castellana, 67, 28071 de Madrid, que puede ser enviada por vía electrónica, accediendo a la dirección mediante el siguiente enlace:

http://www.aena.es/csee/Satellite?cid=1048858945553&pagename=subHome&Language=ES_ES&SMO=12&SiteName=Aeropuertos&Section=1&c=Page&MO=1

Los derechos del usuario de transporte aéreo se encuentran reguladas a través de diversas normas de carácter europeo e internacional, pudiendo destacar, el Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999 (BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004), y el Reglamento CE 2027/1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, y el Reglamento CE 261/2004, sobre normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos.

Si el medio de transporte es el tren, en el caso de RENFE, el procedimiento es similar, en el sentido de presentar la reclamación ante la propia compañía, en

caso de no ser resuelta su queja favorablemente, deberá seguirse el cauce propio de una reclamación frente a la Administración Pública, según los requisitos establecidos en la Ley 30/1992 del Procedimiento Administrativo Común, es decir, en la resolución a la reclamación debe expresar el órgano ante el que puede recurrirse dicha decisión y el plazo correspondiente, entre otras cuestiones. Si en esta vía no fuere estimada la reclamación, el estadio ulterior ante el que podrá ser presentada la misma, ya correspondería al orden judicial contencioso-administrativo.

Los derechos del usuario de transporte ferroviario se encuentran específicamente contenidos en el artículo 59 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.

Es importante saber que, siempre que se deba reclamar a un ente de la Administración pública, debe hacerse en el plazo de un año desde que se producen los hechos objeto de la reclamación, o bien desde que se tiene conocimiento de dichos hechos o las secuelas que deriven de los mismos.

Otra vía alternativa de reclamación en el ámbito del transporte terrestre, se encuentra en las Juntas Arbitrales de Transporte, siempre que la cuantía no supere los seis mil euros. Tiene carácter gratuito y vienen reguladas mediante la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres (artículos 37 y 38), y el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre (artículos 6 al 12), además de la normativa en cada Comunidad Autónoma, cuyas direcciones de las sedes de sus correspondientes Juntas Arbitrales de Transporte pueden consultarse a través del siguiente enlace:

http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_POR_CARRETERA/SERVICIOS_TRANSPORTISTA/JUNTAS_ARBITRALES/DIRECCIONES/

Protección de datos de carácter personal

Ante una vulneración del tratamiento de los datos personales por parte de alguna entidad, empresa, organización o Administración, sin el consentimiento previo del afectado y sin observancia, por lo tanto, de las prescripciones legales, la reclamación conducente a la protección de dichos datos, debe tramitarse ante la Agencia Española de Protección de Datos, conforme al modelo que se puede consultar mediante el siguiente enlace, o bien remitiendo dicha reclamación a la dirección de este organismo competente; c/ Jorge Juan, 6, CP: 28001 de Madrid, debiendo incluir todos los datos relativos a la denuncia que efectúa y las pruebas de que disponga:

https://www.agpd.es/porta/web/canalciudadano/denunciaciudadano/denuncia_ante_agencia/common/pdfs/mod_e_denuncia.pdf

Al igual que en el caso anterior (RENFE), la Agencia Española de Protección de Datos es un ente de carácter público, con lo cual, el procedimiento que debe seguir la reclamación tiene los mismos requisitos, tales como plazos, contenido

obligatorio de la resolución, etc...según regula la Ley 30/1992, del Procedimiento Administrativo Común.

Los derechos relativos a este sector, vienen dispuestos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

