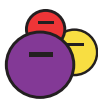




Guía Práctica Sobre Los Derechos De Las Personas Consumidoras



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España
AVENIDA MARGÜES DE PICKMAN, Nº15, 1ª OFICINA 1, 41005 - Sevilla | NIF: G91856328
954652434 - coordinacionandalucia@adicae.net - <http://adicaeandalucia.org>

Página 3

I. Introducción

Página 7

II. Tus derechos en Banca y Seguros

Página 17

III. Tus derechos en Suministros Básicos

Página 23

IV. Tus derechos en Telecomunicaciones

Página 27

V. Tus derechos en Viajes

Página 30

VI. Tus derechos en compras

Página 32

VI. Tus derechos en consumo

Presentación

La defensa de los derechos de las personas consumidoras es uno de los objetivos prioritarios de la **Federación de Asociaciones de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE Andalucía)** ya que vivimos en una sociedad en continuo cambio donde hay mucha desinformación sobre los derechos que amparan a éstas y donde se dan situaciones de vulnerabilidad cada día debido a ello, por lo que se hace necesario poder dotar de las herramientas necesarias para que conozcan cuáles son sus derechos en materia de consumo.

Debido a ello, y prosiguiendo en su labor de defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras, así como de su formación e información en materia de consumo, desde **ADICAE Andalucía** se ha elaborado esta guía práctica formativa, teniendo como objetivo esencial facilitar el conocimiento y comprensión de aquellos derechos con los que cuentan y el modo en el que pueden hacerlos valer mediante diferentes vías.

La guía tiene un carácter práctico a través de preguntas, en las que se da respuesta a determinadas situaciones o dudas que, en numerosas ocasiones, suelen surgir desde la posición del consumidor, contribuyéndose de este modo al conocimiento e información de las personas consumidoras.

Juan Manuel Morillo Vizuete
Junta Directiva de ADICAE Andalucía



Inscrita con el número
AR-69 en el Registro de
Asociaciones de Andalucía

DP: SE 2281-2020

Introducción

Desde **ADICAE Andalucía** se han llevado a cabo numerosas actividades encaminadas a formar e informar a las personas consumidoras sobre sus derechos, siendo ejemplo de ello los **Talleres formativos sobre los derechos de las personas consumidoras ante la banca digital** que se han llevado a cabo en todas las provincias andaluzas, ayudando a las personas a comprender cómo relacionarse de forma correcta con las entidades bancarias ante su digitalización y todo lo que ello conlleva, o **Talleres prácticos de Economía Circular**, centrados en promover el consumo responsable y la implementación de unos hábitos de consumo más respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo así a formar consumidores responsables y críticos.

ADICAE Andalucía organizó, además, un **Taller** de dos días de duración destinado **a formar en materia de consumo a personas** para que, una vez que adquirieran los conocimientos necesarios, pudieran formar a su vez a otras,



además de ofrecer un **Seminario sobre los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras** (abordando temas como las compras online, o cómo reclamar de forma correcta).

Además de su labor en formación con y para todas las personas consumidoras, la Asociación se caracteriza por ser pionera en emprender **acciones colectivas** en defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, liderando una lucha incansable durante más de treinta años destinada a hacer valer la figura del consumidor y ayudarla en situaciones de desigualdad, vulnerabilidad e indefensión, las cuales por desgracia siguen siendo muy frecuentes. De este modo, y dentro del afán de **ADICAE Andalucía** por continuar desarrollando su labor, elaboramos esta guía práctica, con la intención de ayudar a todos los consumidores a comprender y conocer sus derechos, así como las vías con las que cuentan para su correcta defensa.



¿PROBLEMAS PARA RECLAMAR SUS DERECHOS DE CONSUMO?

Constantemente las personas consumidoras sufren abusos en materia de consumo que afectan a su **calidad de vida**. Puede ser una factura de la luz en la que han incluido un servicio de mantenimiento que nunca quisieron contratar, una penalización excesiva por parte de la compañía de teléfono móvil, un retraso de tren o incluso un establecimiento que niega la **garantía** de un producto.





ADICAE Andalucía, mediante la elaboración de esta guía formativa, pretende ayudar a los consumidores a comprender, de una forma práctica y sencilla, la normativa referente a la protección de sus legítimos derechos e intereses.

A través de ella, abordaremos **preguntas frecuentes** que se hacen los consumidores en situaciones concretas, incluyendo **ejemplos prácticos** que faciliten la comprensión de los temas a tratar, y explicaremos los **pasos a seguir para reclamar**, cómo poner o rellenar una **hoja de reclamaciones** o cuáles son los **métodos extrajudiciales de resolución de conflictos** a los que podemos acudir en materia de consumo.

La Asociación busca formar e informar a todas las personas consumidoras acerca de sus derechos, ayudándoles a conocerlos y a comprender e identificar las herramientas o los medios con los que cuentan para hacerlos valer de la forma óptima posible.

El objetivo de este material formativo no es otro que el de contribuir al conocimiento de la población sobre sus derechos como consumidores, promoviendo de esta forma que cada vez más personas sepan cómo actuar ante situaciones de vulnerabilidad, indefensión o desigualdad en materia de consumo.

Desde **ADICAE Andalucía** podemos ayudarte a reclamar si tus derechos han sido vulnerados como consecuencia de la crisis sanitaria, ayudándote en la defensa de tus intereses.

Los consumidores y el Covid-19

La crisis sanitaria que estamos atravesando actualmente, originada por el Covid-19, ha supuesto un perjuicio tanto para la salud de las personas como para su economía.

Entre las consecuencias negativas que han aquejado a muchas personas como consumidoras, encontramos la cancelación de vuelos, la cancelación de viajes mediante otros medios diferentes al avión, la cancelación de viajes combinados, la cancelación de eventos o servicios relacionados con el ocio, el pago de cuotas de servicios que no han podido disfrutarse correctamente como consecuencia de la expansión de la pandemia (como gimnasios, academias, etc...), la falta de cobertura en seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria, problemas en el comercio electrónico, el incumplimiento de contratos de compraventa, y un sinnúmero de situaciones más que han repercutido negativamente en el bolsillo del consumidor.

A toda esta problemática, hay que añadir que muchas familias han visto disminuidos sus ingresos debido a la pandemia, originándose una crisis económica de gran relevancia, resultándoles imposible continuar satisfaciendo sus créditos hipotecarios (siendo insuficiente la moratoria concedida por las entidades bancarias) o la mensualidad del alquiler.

Muchas familias han visto disminuidos sus ingresos debido a la pandemia, originándose una crisis económica de gran relevancia



Tus derechos en banca y seguros

Hipotecas y vivienda

En este apartado, abordaremos algunas dudas que, comúnmente, se plantean los consumidores a la hora de contratar un préstamo o bien una vez que ya cuentan con uno.

¿Qué saber antes de contratar un préstamo?

Antes de contratar cualquier préstamo, debemos prestar atención a cinco factores diferentes y de gran importancia:

- **TAE:** Estas siglas hacen alusión a la **Tasa Anual Equivalente**, la cual es expresada en forma de porcentaje y resulta muy útil para comparar préstamos antes de decidirse por contratar uno u otro. Este parámetro se corresponde con la **cantidad de dinero real que vamos a tener que pagar** por el préstamo, incluyendo tanto los intereses como las comisiones.
- **Plazo de amortización:** Supone el **tiempo con el que contamos para devolver el importe del préstamo** a la entidad que nos lo haya concedido. Cuanto más largo sea el plazo de amortización, más pequeñas serán las cuotas mensuales a satisfacer, aunque esto esconde una trampa: los intereses serán más elevados como consecuencia de permitirnos devolver el dinero más tarde.
- **Tasa de endeudamiento:** Se corresponde con el **porcentaje de nuestros ingresos que irá destinado al pago del préstamo**, siendo recomendable que **nunca supere el 30%** de nuestros ingresos.
- **Comisiones:** Hay que prestar especial atención a las comisiones que aparezcan en el contrato de préstamo, puesto que pueden alterar de forma muy notoria la cantidad que deberemos satisfacer a la entidad que nos está prestando el dinero solicitado.
- **Garantía:** Debemos tener cuidado con aquellos préstamos que nos exigen garantía del pago mediante un aval, ya que en caso de que exista un avalista, este responderá del impago del préstamo con todos sus bienes (presentes y futuros).

Promoción de Guía: MANUAL PRÁCTICO DE CONSUMO

La información es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS.

ADICAE Andalucía



Teniendo en cuenta estos aspectos fundamentales y generales sobre cualquier préstamo, podemos centrarnos en cuestiones más concretas:

Para formalizar mi hipoteca, el banco me exige la contratación de un seguro, ¿debo aceptar?

No: según el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, no puede obligarse a una persona consumidora o usuaria a contratar productos o servicios accesorios que no haya solicitado.

El único seguro obligatorio a la hora de contratar una hipoteca es **el seguro de incendios**, y ni si quiera tiene por qué ser contratado con la misma entidad bancaria que va a ofrecernos el préstamo hipotecario.

He formalizado un contrato de compraventa de una vivienda en construcción y no figura ningún plazo concreto de entrega: ¿es legal?

No, de hecho, esa condición del contrato puede considerarse una **cláusula abusiva**, siendo en su concepto **aquella que no ha sido negociada individualmente con el consumidor**, y en general, toda **aquella práctica no consentida expresamente que perjudique a la persona consumidora**, siendo contraria a las exigencias de la buena fe que debe regir en materia de relaciones contractuales.

Las cláusulas abusivas son nulas, y en caso de que existan en un contrato, se tendrán por no puestas.



Tengo una hipoteca referenciada al IRPH: ¿puedo reclamar por los perjuicios sufridos como consecuencia de ello?

El **Índice de Referencia de los Préstamos Hipotecarios** es un indicador que se utilizaba en hipotecas de tipo variable, al igual que se utiliza el Euribor. La gran desventaja de este indicador es que resulta más caro, ya que una hipoteca que se encuentre referenciada al IRPH supondrá un pago de entre un 1,5% y un 3% más que aquella que utilice otro indicador. **El Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea** dio la razón a los consumidores que cuentan con hipotecas referenciadas al IRPH en lo que respecta a su dudosa transparencia, dando la posibilidad a los jueces de decidir si se han comercializado de forma abusiva y, por tanto, si se debe exigir que se compense a los afectados en cada caso.

¿Qué gastos hipotecarios puedo reclamar?

Si has asumido en la formalización de tu hipoteca **los gastos de notaría, de registro, de tasación y de gestoría**, puedes reclamarlos a la entidad bancaria con la que hayas suscrito tu hipoteca, sin importar que ya la hayas pagado por completo, que aún la estés pagando, o que fuera cancelada.

Desde **ADICAE Andalucía** podemos ayudarte a reclamar lo que te corresponde.

Y si ya no existe el Banco con el que contraté mi hipoteca porque se ha fusionado o ha sido absorbido por otro, ¿puedo reclamar los gastos hipotecarios?

Sí puedes reclamar los gastos hipotecarios, ya que el Banco que haya sido resultado de la fusión o el que haya absorbido a la entidad con la que contrataste la hipoteca **asumirá los derechos y obligaciones que existían con anterioridad**, siendo por tanto el nuevo responsable de devolver lo que se le reclama.

Promoción de Guía: Compra a distancia

La información es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores **CRITICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**.

ADICAE Andalucía



¿Por qué en mi hipoteca a tipo variable nunca baja la cuota mensual?

Probablemente, tu hipoteca de tipo variable cuenta con una **cláusula suelo**, que se caracteriza por establecer, dentro de un contrato de préstamo hipotecario, que el **interés variable nunca pueda ser menor que un determinado porcentaje**, obligando al consumidor a que, aunque el tipo de interés baje, nunca pueda beneficiarse de ello.

En los años anteriores a la crisis económica y durante la misma, se concedieron muchas hipotecas variables que contaban con cláusula suelo, ocasionando que con la caída del Euribor las personas que habían suscrito estas hipotecas pagaran una cantidad mayor al aplicárseles un interés mínimo, pudiendo haber afrontado un coste menor si dicha cláusula no hubiera estado presente en sus préstamos hipotecarios.



Si eres víctima de un engaño por parte de cualquier entidad, únete a **ADICAE Andalucía**, una asociación de consumidores fuerte y decidida a luchar para defender los derechos de los consumidores.

Tarjetas y créditos

Tengo una tarjeta de crédito por la que nunca termino de pagar, ¿qué puedo hacer?

Es probable que tengas una **tarjeta revolving**, que es un crédito de consumo instrumentado a través de una tarjeta y caracterizado por tener un límite de crédito establecido (que es el dinero del que podemos disponer), permitiendo realizar pagos a plazos siempre dentro de dicho límite.

La “trampa” de una tarjeta revolving se encuentra en que **el interés que se debe afrontar por los pagos aplazados suele ser muy elevado**, dificultándose la posibilidad de finalizar el pago total y, en muchas ocasiones, contribuyendo a un endeudamiento del que puede ser una ardua tarea librarse.

¿Qué es un crédito al consumo?

Son créditos destinados a la compra de bienes y servicios de consumo (coche, televisor, etc.) y que no son de un importe tan elevado como podría ser, por ejemplo, una hipoteca. El prestatario responde de dicho crédito con todos sus bienes presentes y futuros, por lo que la entidad debe estudiar la solvencia de quien lo solicita, siendo su tramitación más sencilla y rápida que la de otros créditos (aunque los intereses suelen ser más altos). El consumidor ha de ser debidamente informado de la determinación de los conceptos, el coste total del crédito y la Tasa Anual Equivalente (TAE).



La regulación de los créditos al consumo se encuentra en la **Ley 16/2011, de 24 de junio**, de Contratos de Créditos al Consumo.

Un ejemplo de crédito al consumo es el que nos ofrecen las grandes superficies al permitir financiar las compras en varios meses.

Cuando realizas la compra a plazos en un establecimiento, quien en realidad te está financiando es una entidad bancaria que paga tu compra y te ofrece un crédito al consumo para que puedas fraccionar el pago de esta en mensualidades.

Este mismo ejemplo es aplicable para cualquier tienda que nos permita pagar a plazos nuestra compra: generalmente, existe una entidad financiera encargada de dar el crédito al consumo que nos permite abonar las cantidades en cuotas mensuales.



¿Cómo reclamar ante los servicios financieros?

En primer lugar, debes dirigirte al **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad bancaria ante la que quieres reclamar, mediante un escrito en el que expongas tu situación y qué quieres obtener (reembolso de cantidades, rescisión de contrato por cláusulas abusivas...).

En caso de que la respuesta que nos ofrezcan no sea satisfactoria o no cumpla con nuestras expectativas, el siguiente paso sería presentar una reclamación ante el Banco de España, que responderá a la reclamación en un plazo máximo de dos meses desde que haya sido admitida a trámite.

Una vez que se reciba la respuesta del Banco de España, si ésta no fuera favorable o no se ajustase a lo deseado, se procedería a instar la demanda oportuna. Para ello, debemos agotar todas las opciones existentes antes de llegar a este punto.

ADICAE Andalucía es una Asociación dedicada a la defensa de los derechos de las personas consumidoras, especialmente ante los servicios financieros y de seguros. Por ello, puedes solicitar nuestra ayuda tanto para efectuar tu reclamación como para asesorarte ante cualquier duda que te surja en relación con tu entidad bancaria y los servicios que te está prestando.

En muchas ocasiones, las prácticas del sector financiero afectan a cientos de miles de consumidores. En esos casos, **ADICAE Andalucía** considera como solución valerse de la acción colectiva, tanto a través de mecanismos extrajudiciales como en materia judicial.

Por ello, en aquellas situaciones en las que es preciso, **ADICAE Andalucía** lleva a cabo la defensa de los consumidores mediante la acción colectiva, tanto en el ámbito extrajudicial como en el judicial.

En caso de que la respuesta que nos ofrezcan no sea satisfactoria o no cumpla con nuestras expectativas, el siguiente paso sería presentar una reclamación ante el Banco de España



Si tiene alguna duda consulte ADICAE ANDALUCÍA:



<https://adicaeandalucia.org/>

www.adicaeandalucia.org/ 13

¿Qué ocurre si pierdo la póliza del seguro que he contratado?

La entidad aseguradora, previa petición por escrito del usuario, **estará obligada a emitir una copia de la póliza que se ha perdido**, debiendo mantener el mismo contenido y la misma eficacia que la original, y sin que suponga coste adicional alguno para el asegurado.

He contratado un seguro médico y, para realizarme una prueba, me exigen que asuma un coste adicional: ¿es eso legal?

En ocasiones, los seguros médicos cuentan con lo que se conoce como **periodo de carencia**, que se trata de un plazo en el que el seguro suscrito no cubre la prestación de servicios, lo que quiere decir que, aunque ya se haya contratado la póliza y se esté al corriente de pago, no puede hacerse uso de algunos servicios ofrecidos por el seguro hasta que finalice dicho periodo de carencia.

Por ello, **antes de llevar a cabo la contratación de un seguro de salud, es importante comprobar si existe periodo de carencia y para qué especialidades médicas.**



¿Cómo reclamar en materia de seguros?

Cuando nos encontramos ante una situación problemática con la entidad con la que hemos suscrito un contrato de seguro, deberemos dirigirnos en un primer lugar al **Defensor del Asegurado** de la entidad de que se trate.

Si no obtenemos respuesta en el plazo de un mes, o si la respuesta que nos ofrecen no es satisfactoria para nuestros intereses, debemos ponernos en contacto con la **Dirección General de Seguros**, a fin de lograr solventar el conflicto.

En caso de que no funcionen estas vías previas a la judicial, podremos interponer la correspondiente demanda solicitando lo que estimemos oportuno.

Desde **ADICAE Andalucía**, podemos ayudarte a reclamar ante tu entidad aseguradora, además de asesorarte ante cualquier duda o problema que pueda surgir al respecto, además de contar con un servicio jurídico que podrá acompañarte en el proceso de interposición de demanda y todos los trámites relacionados.



¿Como ir al dentista y y no quedarte en el intento? Si quieres conocer los derechos de las personas consumidoras en los tratamientos dentales, nuestra guía práctica le será muy útil, que les será facilitada, sin costo para usted, en nuestras sedes:

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



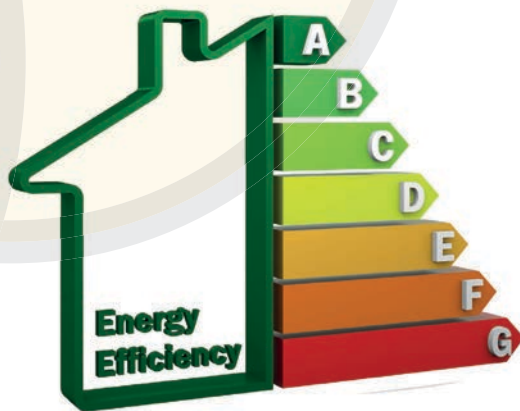
Tus derechos en Energía y Suministros básicos

¿Cómo puedo contratar un servicio, realizar cambios en la contratación o darlo de baja?

Todos estos trámites pueden realizarse de **forma telemática**, a través de la página web de la empresa suministradora de que se trate en cada caso, en la que podrás encontrar formularios para rellenar y donde se te indicarán los documentos necesarios a aportar, agilizándose de este modo los procesos encaminados a contratación, modificación o baja. **En caso de no disponer de los medios necesarios para gestionar estos trámites telemáticamente, podemos solicitar una cita presencial vía telefónica**, en la que se nos asesorará y se nos indicará la documentación que debemos aportar.

¿Qué es el bono social?

Es un **descuento en la factura de la luz** regulado por el Gobierno y cuyo objetivo es la protección de los hogares más vulnerables debido a sus condiciones sociales y económicas. Para poder beneficiarnos del bono social, debemos tener contratada la tarifa eléctrica PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor) y una potencia igual o inferior a 10 kW en la vivienda habitual. Existen **dos tipos diferentes de descuento en el bono social**: un 25% para los clientes vulnerables y un 40% para los clientes vulnerables severos. Para más información acerca de cómo solicitar el bono social, puedes visitar la web: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/energia/electricidad/paginas/solicitar-bono-social.html>



¿Qué son el mercado libre y el mercado regulado?

El mercado regulado es el sistema a través del cual el Gobierno controla el suministro, los precios y la producción de la electricidad. En el caso de la energía, el Gobierno lo tiene en manos de las eléctricas, quienes gestionan esta parte y el Gobierno impone en los precios los impuestos o peajes, como aparece en nuestra factura. En el mercado regulado, **la tarifa que pagas por tu consumo de luz es variable**, estando sujeta a la oferta y demanda, por lo que en ocasiones puede resultar complicado predecir la cantidad total a la que ascenderá la factura de la luz. Esta tarifa es la denominada PVPC (a la que hacíamos alusión en una de las anteriores preguntas), y requiere que la potencia contratada no supere los 10 kW. **El bono social solamente será accesible para las personas que contraten en el mercado regulado.**

Por otro lado, en el mercado libre, la tarifa que debes abonar por la luz es fija, quedando reflejada en el contrato que firmas con la comercializadora, y no dando lugar a sorpresas en la factura. **El principal inconveniente es que suele ser más caro que el mercado regulado.**

El mercado libre no establece un límite de potencia como ocurre en el caso del mercado regulado, pero no permite acceder al bono social.



¿Quién puede asesorarme sobre la potencia eléctrica más adecuada para mí y cómo la modifico?

El Servicio de Atención al Cliente de la compañía tiene la obligación de informarnos y asesorarnos al momento de contratar una determinada tarifa acerca de la potencia que más se ajuste a nuestras necesidades. Es importante solicitar que se nos remitan por escrito las condiciones antes de proceder a la contratación del suministro.

La factura de la luz cuenta con un término fijo de potencia, siendo su coste proporcional a la potencia que hayamos contratado, por lo que si buscamos ahorrar en ella debemos limitarnos a una potencia que nos permita disponer de la energía eléctrica precisa para el correcto funcionamiento de nuestro hogar.

Para modificar la potencia contratada, debo dirigirme a la compañía eléctrica con la que tenga suscrito el contrato de suministro y solicitarle el cambio de potencia, debiendo proceder la compañía a la modificación de potencia (bajada o subida) en un periodo de cinco días.

Dicho cambio no supone ningún coste adicional en nuestra factura de la luz.



¿Qué aspectos debo tener en cuenta en la factura de la luz?

Es muy importante que **aprendamos a leer** correctamente nuestra factura de la luz, y para ello, deberemos prestar atención a cinco factores muy importantes:

- La potencia contratada.
- La tarifa contratada.
- El consumo efectuado.
- Los impuestos.
- El número de atención al cliente.

Estos datos se suelen localizar en bloques en la parte arriba de la factura, o bien a la derecha o bien a la izquierda (dependiendo de la compañía eléctrica).

Una vez que localicemos la potencia que consumimos en nuestro hogar, sabremos si podemos optar al mercado regulado, y en caso de que lo estemos, deberá aparecer la tarifa PVPC.



¿Tengo la obligación de pagar por el consumo de agua originado por una fuga?

Según el **artículo 10 del Decreto 120/1991**, la obligatoriedad de pago es extensiva a los casos en los que el consumo de agua se haya originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, por lo que sí **debemos pagar por el consumo de agua que tenga lugar por una fuga**.



¿Cómo se realiza la medición del consumo de agua?

La medición de la facturación de todo suministro se realizará por contador, que es el único medio de la contabilización del consumo, sin perjuicio de lo establecido para cada caso por la **Sección 4 del Documento Básico HS del Código Técnico de la Edificación**, aprobado mediante **Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo**.

Para aquellos inmuebles con acceso directo a la vía pública, la medición del consumo se realiza a través de contador único (cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior) o de batería de contadores divisionarios (cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes).

¿Debo permitir acceder a mi vivienda a una persona que dice venir a realizar una inspección de gas?

No. La compañía de gas encargada de llevar a cabo la inspección debe **preavisarnos con antelación**, siendo posible que nos encontremos ante un **fraude** en caso de no haber recibido notificación alguna al respecto por parte de la compañía.

Las inspecciones **se realizan cada cinco años**, y no se repiten antes de que haya pasado dicho periodo desde la última inspección a no ser que exista una irregularidad en la instalación, siendo por ello necesario conservar el certificado de la última inspección para que podamos mostrársela al operario que pretenda hacernos otra.



¿Cómo reclamo en materia de suministros?

En primer lugar, deberemos presentar una reclamación ante el **Departamento de Atención al Cliente** de la empresa, en la que quede expuesta de forma clara la causa de nuestra reclamación y qué queremos obtener.

Si, en el plazo de un mes, recibimos una respuesta que no sea satisfactoria, podremos reclamar ante organismos de mayor importancia (por ejemplo, en el caso de que se trate de suministros eléctricos, ante la **Consejería de Energía e Industria de Andalucía**), siendo importante adjuntar a nuestra reclamación copia de las cartas dirigidas a la compañía suministradora, las respuestas recibidas, las facturas, y cualquier documento acreditativo de nuestra situación como reclamantes.

También podemos presentar nuestra reclamación ante la Administración pertinente (la **OMIC** de nuestro Ayuntamiento, por ejemplo) en caso de que nuestra reclamación esté relacionada con cláusulas abusivas, incumplimiento de condiciones del contrato, etc.

Si ninguna de estas vías consigue resolver de forma óptima nuestro problema, podremos acudir a la vía judicial e instar la demanda pertinente.

Para todo ello, **ADICAE Andalucía** te puede ser de gran ayuda, pudiendo tanto realizar tus reclamaciones con el respaldo de la Asociación como presentar la demanda de la mano del servicio jurídico con el que cuenta.



Tus derechos en Telecomunicaciones y servicios de Internet

¿Tengo derecho a conservar mi número de teléfono si cambio de operador móvil?

Sí, todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho, previa solicitud, a conservar los números que les hayan sido asignados.

Las compañías no se pueden negar a donar la numeración a otro operador distinto a no ser que se den circunstancias concretas, como que en la solicitud de portabilidad conste algún dato erróneo o incompleto, que exista ya una solicitud previa de portabilidad, que la tarjeta SIM haya sido denunciada por pérdida o robo, que la numeración no corresponda al operador que la transfiere, que exista una imposibilidad técnica o que se den causas de fuerza mayor.



¿Hay algún plazo de preaviso para extinguir un contrato de telefonía móvil?

El contrato puede extinguirse tanto por las causas generales de extinción de los contratos como por voluntad del usuario, que deberá comunicarlo previamente a la compañía con una **antelación mínima de dos días hábiles**. La compañía debe contar con un procedimiento que garantice al consumidor la posibilidad de tener constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.

¿Qué puedo hacer si tengo fallos en la conexión a Internet y tiene un mal funcionamiento?

Cuando sufrimos interrupciones temporales del servicio, **la compañía deberá compensarnos con la devolución de la cuota de abono y otras cuotas fijas**, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción del servicio.

La compañía tiene obligación de indemnizar automáticamente al usuario, en el período de facturación inmediatamente posterior a aquel en el que ha ocurrido la incidencia, cuando la compensación sea superior a un euro. **No habrá derecho a compensación cuando la causa de la desconexión pueda imputarse al abonado.**

En caso de que el problema consista en que la velocidad es demasiado lenta, deberán revisarse las condiciones que figuren en el contrato, ya que normalmente los operadores publicitan una velocidad máxima de acceso, no mínima.

En caso de no disponer del contrato, **puede solicitar una copia por escrito al teléfono de atención al cliente del operador**, que deberá remitírsela de forma gratuita. Si, de acuerdo con lo dicho, cree que tiene derecho a una compensación y el operador no se la otorga, puede reclamar.



¿Es legal que me exijan un periodo mínimo de permanencia cuando contrato el servicio de Internet o de telefonía móvil?

Sí, siendo una práctica muy extendida entre las empresas que ofrecen estos servicios.

En caso de que exista una **cláusula de permanencia**, debe estar **recogida en el contrato**, así como las consecuencias previstas en caso de que se rompa el periodo mínimo.

Aunque exista esa cláusula, **finalizar el contrato es un derecho que tienen todos los usuarios en cualquier momento** (debiendo preavisar para ello de la forma que ya hemos comentado). En caso de que el usuario quiera darse de baja antes de haber finalizado el período mínimo, **el operador podrá exigirle que devuelva las ventajas o beneficios disfrutados, pero ninguna cantidad adicional**: no se puede penalizar al usuario por darse de baja, pero sí el pago de las ventajas que haya tenido por comprometerse a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

Finalizar el contrato es un derecho que tienen todos los usuarios en cualquier momento

Por ello, es importante comprobar y conocer todas las condiciones antes de contratar un servicio de Internet o de telefonía móvil, asegurándonos de si existe o no un periodo mínimo de permanencia.



¿Cómo reclamo en materia de Telecomunicaciones e Internet?

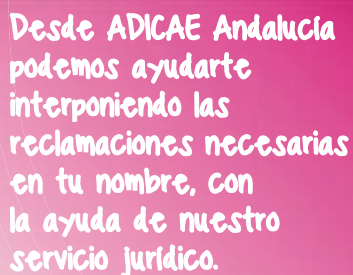
Para reclamar en esta materia, deberás ponerte en **contacto telefónico** con la empresa que te proporciona el servicio por el que quieres reclamar, presentando de este modo una queja telefónica. La empresa deberá facilitarte **un número de referencia del requerimiento que hayas efectuado**.

En caso de no obtener respuesta ante tu reclamación, o de que la respuesta no sea satisfactoria para tus intereses, podrás dirigir una reclamación ante **Juntas Arbitrales de Consumo**, que podrán tramitar tu reclamación y emitir un laudo de obligado cumplimiento para la empresa y para ti.

Si la empresa se niega a someterse a arbitraje (del que hablaremos más adelante), puedes dirigir tu reclamación ante la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, contando con el plazo de tres meses desde que te dieran la respuesta o, en caso de no haber recibido ninguna, de un mes desde que efectuaste el requerimiento telefónico para acudir a esta vía.

La **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** cuenta con un plazo de seis meses para proporcionarte una respuesta a tu reclamación. En caso de que no recibas una respuesta satisfactoria, podrás acudir a la vía judicial interponiendo un **recurso contencioso-administrativo**.

Desde **ADICAE Andalucía** podemos ayudarte con cualquiera de estas opciones, interponiendo las reclamaciones necesarias en tu nombre y, en caso de no alcanzar acuerdo extrajudicial, interponiendo el pertinente recurso con la ayuda de nuestro servicio jurídico.



Desde ADICAE Andalucía
podemos ayudarte
interponiendo las
reclamaciones necesarias
en tu nombre, con
la ayuda de nuestro
servicio jurídico.

Tus derechos en Viajes y Transportes

Si pierdo mi equipaje en un vuelo, ¿cómo reclamo?

Debes acudir, en un primer momento, al mostrador de la compañía aérea para dejar constancia por escrito de lo sucedido, cumplimentando el **Parte de Irregularidades (P.I.R)** para que pueda tramitarse la incidencia. Además de ello, puedes presentar una reclamación en caso de que el equipaje haya sufrido algún deterioro (teniendo un plazo de siete días para ello desde el momento de recepción del mismo) o si existe un retraso en la entrega de este (contando con un plazo de veintidós días desde que devuelvan el equipaje). La compañía aérea tiene la obligación de indemnizar al usuario tanto por la pérdida como por el deterioro de sus pertenencias.

¿Qué puedo hacer si sufro daños materiales o personales durante un viaje en un autobús urbano?

Debes comunicárselo al conductor del vehículo en el preciso instante en que se produzca el daño. En caso de no hacerlo, deberás acreditar fehacientemente que el daño personal o material ha tenido lugar en el autobús. En caso de una lesión, debes enviar una copia de la asistencia médica y del título de transporte utilizado a la oficina de atención al cliente de la EMT.

Si mi viaje ha sido cancelado, ¿debo aceptar obligatoriamente el bono que me ofrece la compañía?

No. La decisión de aceptar o no el bono le corresponde únicamente al usuario, por lo que en caso de que prefieras el reembolso del pago del viaje en lugar del bono, la compañía tiene la obligación de devolver el dinero. **Solamente existe obligación de aceptar el bono en caso de que se trate de viajes combinados**, pero para el caso de una simple reserva de hotel o de un vuelo no tenemos la obligación de aceptarlo.



La reclamación debe dirigirse al **Departamento de Atención al Usuario**, siendo importante que conservemos tanto el billete adquirido como cualquier documentación acreditativa de nuestra situación.



Si transcurre el plazo de un mes desde que se interpuso la hoja de reclamaciones y no se ha recibido respuesta alguna, podrás presentar una **reclamación ante AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea)** de forma gratuita, existiendo dos formas para hacerlo:

- **Telemáticamente**, presentando la reclamación desde casa ante AESA mediante un formulario a través de su página web, y disponiendo de los documentos necesarios en formato digital para poder adjuntarlos a la reclamación (por ejemplo, teniendo escaneado en formato PDF el billete adquirido en la compañía aérea). Una vez presentada, podrás consultar el estado en el que se encuentra la tramitación de la reclamación mediante la sede electrónica de AESA.
- **A través del registro**: Enviando la reclamación a la dirección de AESA por correo postal (encontrándose el formulario para reclamar en su página web), además de una copia de las comunicaciones que hayas mantenido con la compañía aérea y una copia del billete y toda la documentación importante.
- Desde **ADICAE Andalucía**, podemos ayudarte con tus reclamaciones ante compañías aéreas (y, en general, ante cualquier tipo de compañía o empresa de transportes).

Tus derechos en compras en general

¿Qué es el derecho de desistimiento?

Consiste en que el **consumidor o usuario puede dejar sin efectos un contrato, servicio o compra, notificándolo al empresario en el plazo estipulado para ello**, sin tener que justificar su decisión y sin que pueda ser penalizado.

El consumidor debe ser informado por escrito, de forma clara y comprensible, de su derecho a desistir del contrato, suministro o compra, así como de los requisitos. **Las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por hacer uso de su derecho de desistimiento son nulas.**



En las compras online o por catálogo, ¿de qué plazo dispongo para desistirme de la compra?

Desde el momento en el que recibas tu compra, **cuentas con un plazo de catorce días naturales para poder devolverlo sin ningún tipo de coste adicional**, y sin tener la obligación de explicar al vendedor las razones que te hayan motivado para ejercer tu derecho de desistimiento.

Imaginemos que realizamos una compra por Amazon. Pues bien, se nos concede un plazo de treinta días desde la recepción del producto para que podamos devolverlo (eso sí, respetando unas condiciones), recogiendo expresamente en su página web el derecho de desistimiento que, por Ley, tienen todos los consumidores, y que comprende un plazo de **catorce días naturales** en los que se puede devolver el producto sin explicación alguna.

Por ejemplo, Amazon recoge las mismas particularidades para las devoluciones que las previstas en caso de desistimiento por parte del consumidor, entre las que se encuentran **exentos de devolución los productos que no la permitan por razones higiénicas o de protección de la salud, los productos que puedan deteriorarse con rapidez, discos o dvd's precintados que hubieran sido desprecintados por el consumidor una vez producida la entrega, etc.** Todo ello, se recoge tanto en la página web de la empresa como en su aplicación móvil.

¿Cómo reclamo en materia de compras?

Compras físicas: En primer lugar, deberemos interponer una reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa, o en su defecto, en el propio establecimiento donde hayamos efectuado nuestra compra (haciendo uso de la **hoja de reclamaciones**, de la que deben disponer obligatoriamente).

En la reclamación debe quedar muy claro qué problema ha habido con su compra, la fecha de compra y el precio, siendo importante adjuntar el ticket de compra y cualquier documento que sirva para acreditar nuestra situación.

Si tras un mes desde que hayamos interpuesto la reclamación no recibimos respuesta alguna o la respuesta es insatisfactoria para nuestros intereses, podremos acudir al **Arbitraje de Consumo**, en caso de que la empresa se encuentre adherida a este sistema, y en caso contrario, podremos iniciar la oportuna demanda, acudiendo a la vía judicial.

Compras online: Puedes presentar una reclamación directamente ante la empresa contactando con ella, y en caso de que no se ofrezca ninguna solución o la que te quieran proporcionar no sea de tu agrado, puedes dirigirte tanto a tu **OMIC** más cercana o **Administración Autónoma de Consumo**, o bien al **Centro Europeo del Consumidor en España** (en caso de que la empresa online se encuentre en otro país de la Unión Europea que no sea España).

En ambos casos (compras físicas y compras online), podrás acudir, como último recurso, a **la vía judicial**.

ADICAE Andalucía puede ayudarte con tus reclamaciones de compras físicas y compras online, así como asesorarte ante cualquier duda al respecto, pudiendo además ofrecerte su servicio jurídico en caso de que no puedas alcanzar una solución extrajudicial a tu problema.

El arbitraje de consumo como método alternativo de resolución de conflictos

Los métodos alternativos de resolución de conflictos son vías alternativas para resolver las controversias que puedan originarse evitando acudir a los Tribunales de Justicia.

El arbitraje es, por excelencia, el método de resolución extrajudicial de conflictos más indicado en materia de consumo: es **un sistema de resolución de conflictos voluntario y gratuito tanto para el consumidor como para la empresa**, en el que se dicta un **laudo** (que es una resolución) por el Colegio Arbitral, siendo este ejecutivo y vinculante para ambas partes.

El arbitraje es muy similar a un juicio: existen dos partes contrapuestas y una tercera parte (el órgano arbitral, que es imparcial) que examina el asunto y decide quién tiene la razón.

Imaginemos que hemos tenido un problema con una empresa por la prestación de un servicio, y decidimos someter la cuestión a arbitraje. Pues bien, en primer lugar, **debemos contactar con la empresa para tratar de resolver el conflicto a través de medios que dejen constancia**

(correo electrónico, burofax, etc.). Si transcurre el plazo de un mes y no se recibe respuesta alguna por parte de la empresa, o la respuesta recibida no es satisfactoria para nuestros intereses, podremos solicitar un arbitraje de consumo.

Tendremos que cumplimentar la **solicitud de arbitraje** (que podremos encontrar en la **página web de la Junta de Andalucía**), exponiendo en ella los hechos ocurridos de forma clara y concisa.

La solicitud podrá presentarte, junto con los documentos que se acompañen para acreditar los hechos, **telemáticamente** (a través de la Sede Electrónica de la Junta de Andalucía) o **presencialmente** en los organismos habilitados para ello (asociaciones de consumidores adheridas al Sistema



Arbitral de Consumo, la Dirección General de Comercio y Consumo, o cualquier oficina de registro administrativo).

Una vez presentada la solicitud, el **presidente de la Junta Arbitral** será el encargado de admitir o no a trámite la misma, indicando al consumidor los motivos en caso de inadmisión.

Si la solicitud es admitida y la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, pasará directamente a trámite, mientras que, si la empresa no se encuentra adherida a dicho sistema, se le remite un escrito para que decida si acepta el arbitraje para el caso. Si la empresa acepta, se continúa con la tramitación del expediente, y si no acepta, se archiva (quedando abierta la vía judicial para interponer las acciones oportunas).

Una vez que se tramita la solicitud, la Junta Arbitral intentará que las partes alcancen un **acuerdo previo** antes de la intervención de los árbitros a menos que alguna de ellas se oponga. Si no se consigue llegar a acuerdo, se designa el órgano arbitral que será el encargado de decidir quién tiene razón en el proceso, pudiendo estar constituido por uno o por tres árbitros.

Tras ello, se designará una **fecha y lugar** para la audiencia de las partes, que podrá celebrarse de forma presencial, por escrito o a través de medios electrónicos.



Una vez **finalizada la audiencia**, y tras haberse examinado toda la documentación, el órgano arbitral dictará una resolución denominada **laudo**, que obliga a las dos partes a su cumplimiento desde que les sea notificado. En caso de que alguna de las partes incumpla el laudo, podrá solicitarse al juez de primera instancia del lugar donde haya sido dictado su ejecución.

Al tener los **mismos efectos que una sentencia judicial firme**, las partes no pueden recurrir la decisión, pudiendo solo solicitarse, dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, su corrección en caso de fallos, aclaraciones al respecto de lo que contiene, o su rectificación parcial (cuando, por ejemplo, se pronuncia sobre asuntos que no son de su competencia).

Excepcionalmente, **ante el laudo puede interponerse una solicitud de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en un plazo de dos meses desde la notificación del laudo si concurre alguno de los motivos de los artículos 40, 41 y 42 de la Ley de Arbitraje**, y como última opción tras haber agotado esta vía, puede interponerse un recurso de revisión ante el Tribunal Supremo, según lo dispuesto por la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.



Pero... ¿Cuál es la diferencia entre una reclamación y el arbitraje de consumo?

Ambos son mecanismos con los que cuenta el consumidor cuando se encuentra ante un conflicto en materia de consumo y quiere resolverlo extrajudicialmente.

Cuando presentamos una **reclamación**, la Administración lleva a cabo una intermediación con la empresa con la que se tiene el conflicto, informándole de los hechos por los que se le reclama y pidiéndole que lo solucione. De este modo, la Administración actúa como intermediario para facilitar que se llegue a un acuerdo, pero este no es vinculante, basándose la solución en la voluntad de ambas partes (empresa y consumidor) para alcanzarlo.

Por otro lado, el **arbitraje de consumo** es un sistema de resolución de conflictos voluntario y gratuito tanto para el consumidor como para la empresa, en el que se dicta un **laudo** (que es una resolución) por el Colegio Arbitral, siendo este ejecutivo y vinculante para ambas partes. El arbitraje es muy similar a un juicio: existen dos partes contrapuestas y una tercera parte (el órgano arbitral, que es imparcial) que examina el asunto y decide quién tiene la razón.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA UN CONSUMO CRÍTICO, RESPONSABLE Y SOLIDARIO

La información es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores críticos, responsables y solidarios.



ADICAE ANDALUCÍA

CONSUMIDORES

CRÍTICOS,

RESPONSABLES Y

SOLIDARIOS

Conozca sus derechos y RECLAME cuando sean vulnerados

Conócenos en

Avenida Marqués de Pickman, 15, 1ª, Oficina 1, 41005 Sevilla

954 652 434 <http://adicaeandalucia.org>

subvencionado por:



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias



ADICAE ANDALUCÍA

Consumidores críticos, responsables y solidarios