



GUÍA
no clames
reclama

INTRODUCCIÓN

Desde las asociaciones de consumidores hemos detectado que los principales motivos que llevan a un consumidor a no reclamar son, por un lado, la sensación de que hacerlo no tiene ninguna consecuencia, ni en forma de sanción para la empresa que ha vulnerado los derechos del consumidor, ni como compensación para éste; otro motivo es que los consumidores, ante una incidencia, no saben a dónde acudir para que se les indique cómo ha de llevarse a cabo una reclamación de forma efectiva y, finalmente, porque en muchas ocasiones desconocen realmente sus derechos y no saben si pueden o no pueden reclamar.

Por eso, las asociaciones de consumidores y usuarios CECU y Asgeco Confederación han elaborado la presente Guía con el objeto de formar e informar a los consumidores sobre los derechos que les amparan de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de

la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Así mismo, se pone a disposición del consumidor información acerca de los pasos que éste debe seguir a la hora de llevar a cabo una reclamación de manera que la perciban como un procedimiento sencillo y en muchas ocasiones efectivo.

Los sectores cuyas reclamaciones más dificultades entrañan y que además tienen una mayor incidencia en la vida de los consumidores, ya sea por su cotidianidad, ya por su importancia económica, son los sectores de las telecomunicaciones, el transporte aéreo, el suministro eléctrico y la compraventa de vivienda nueva; por eso, en esta Guía hemos centrado nuestro trabajo en estos sectores.

Además de información sobre los derechos de los consumidores, también se recogen los procedimientos adecuados y las pautas que se deben seguir para llevar a cabo una reclamación de for-



ma correcta y efectiva, facilitando a su vez un modelo de formulario de reclamación específico para cada sector.

A través de esta Guía no sólo buscamos facilitar la reclamación al consumidor, sino animar a la sociedad para que reclame siempre que considere que las actuaciones de una empresa o empresario son contrarias a la legislación vigente y vulneran sus derechos como consumidor. Las reclamaciones son un instrumento necesario para que los consumidores vean respetados sus derechos y para concienciar a los empresarios a fin de evitar que vulneren la legislación vigente en materia de derechos del consumidor.

CECU y Asgeco además han creado una página Web (www.noclamesreclama.org) donde podrá encontrarse información complementaria a la contenida en esta Guía, un mayor número de formularios, consultar jurisprudencia, la normativa vigente, etc. Todo ello sin perjuicio de poder dirigirse a las aso-

ciaciones que han elaborado este proyecto para cualquier consulta.



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

C/ Mayor, nº 45, 2 - 28013 Madrid
Tlf: 91 364 13 84
cecu@cecu.es - www.cecu.es



Asociación General de Consumidores

Plaza de Navafría, 3 Bajo - 28027 Madrid
Tlf: 91 403 50 78
asgeco@asgeco.es - www.asgeco.org

energía

ENERGÍA

INFORMACIÓN GENERAL

En los últimos dos años, los consumidores se han visto afectados por un incremento extraordinario en sus facturas de consumo doméstico, por lo que perciben el proceso de liberalización realmente como un encarecimiento constante e injustificado, lo que ha dado lugar a un aumento muy importante de las consultas y reclamaciones.

La falta de información ha provocado un incremento de las consultas y demandas de asesoramiento a las asociaciones de consumidores para la tramitación de sus reclamaciones. Los consumidores demandan cada vez más una información completa y comprensible del sistema de facturación y de las propias facturas, así como de sus derechos.

El consumidor cree que la protección de sus derechos es escasa y se enfrenta a enormes dificultades a la hora de reclamar, como por ejemplo, la impo-

sibilidad o dificultad para acudir al domicilio físico de algunas empresas eléctricas a veces situadas dentro de una tienda de electrodomésticos para efectuar su reclamación; la reclamación de errores en la facturación debido al mal funcionamiento de los contadores; el impedimento de contratar como nuevo usuario si no se hace cargo de las deudas contraídas por los anteriores usuarios; la facturación actual, como hemos dicho, de difícil comprensión para el consumidor, etc.

Una mayor simplificación en la información que se transmite facilitaría la elección libre dentro del mercado eléctrico con un mayor conocimiento de causa. Un consumidor bien informado se queja menos y defiende de manera más correcta sus derechos.

Desde las Asociaciones creemos que un sistema idóneo para la resolución de conflictos de una forma rápida, sencilla y económica es el sistema arbitral de consumo. No obstante, las compa-



ñías eléctricas por lo general no suelen adherirse a este sistema voluntario, lo que dificulta que los consumidores puedan acceder a esta vía.

Si las compañías eléctricas se adhieren al sistema arbitral tendrían un valor añadido al demostrar su voluntad en resolver las posibles controversias de forma rápida sin tener que acudir a los Tribunales de Justicia, aunque también es cierto que en los últimos meses se ha observado un acercamiento hacia el sistema.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los consumidores tienen entre otros los derechos de:

Acceso y conexión. A las redes transporte y distribución de energía eléctrica ya sea contratando el suministro eléctrico de tarifas regladas a través de una comercializadora o contratando en el libre mercado

Tarifas de último recurso (TUR). Los consumidores conectados en baja tensión y con una potencia máxima de hasta 10 kW tienen derecho a contratar la tarifa de último recurso aprobada por el Gobierno.

Elegir suministrador. Los consumidores pueden contratar el suministro con el comercializador de último recurso o distribuidor que ellos libremente elijan.

Calidad. Recibir el servicio con unos mínimos de calidad (continuidad, calidad y atención al cliente).

Facturación complementaria. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto del contador, el consumidor tiene derecho a solicitar una facturación complementaria prorrateada.

Reembolso. En el caso de error administrativo, la empresa deberá devolver las cantidades indebidamente cobradas.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

En el caso de problema o incidencia respecto del suministro eléctrico debemos dirigirnos al servicio de Atención al Cliente de la entidad con la que se tenga contratado el suministro, con independencia de que, en caso de haber contratado con una comercializadora el responsable de la incidencia sea la propia comercializadora, o la distribuidora. Esta comercializadora deberá gestionar la incidencia o indicarnos cómo proceder en caso de que la reclamación haya de realizarse ante la distribuidora.

Hay que tener claro que, ante un problema con el suministro de energía eléctrica, debemos contactar con la empresa distribuidora, a través del servicio de averías 24 horas, cuyo número deberá aparecer en la factura.

En caso de no ser atendida nuestra petición, podemos dirigirnos:

A) Al órgano administrativo competente en materia de energía de nuestra Comunidad Autónoma (Dirección General de Industria y Energía de nuestra Comunidad Autónoma).

B) A la Comisión Nacional de Energía, que dispone de un servicio de atención a los consumidores, por escrito (c/ Alcalá, 47, 28014 Madrid), por teléfono (91 432 96 00 y 91 43296 28), por fax (91 577 62 18) o a través de correo electrónico (dre@cne.es).

C) A la Junta Arbitral de consumo, procedimiento que permite al consumidor acceder a un sistema gratuito, sencillo y rápido que pone fin a su litigio, emitiendo una resolución denominada laudo, que es de obligado cumplimiento para las partes. Sin embargo, es un procedimiento voluntario: si una de las dos partes no desea someterse a él, no podrá iniciarse. El modelo de solicitud puede ser descargado desde <http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/SolicitudArbitraje.pdf>

D) Los Tribunales de Justicia, en el caso de que ninguna de las anteriores vías sea satisfactoria, la última instancia a la que puede acudir el consumidor es la vía judicial, interponiendo la correspondiente demanda ante los Tribunales de Justicia. El sistema español, para el caso de que la reclamación no supere los 900 euros, permite interponer una demanda de juicio verbal sin necesidad de estar asistido por abogado ni procurador. Los modelos de demanda pueden encontrarse en www.boe.es/boe/dias/2002/11/14/pdfs/A40032-40033.pdf

FORMULARIO ORIENTATIVO DE RECLAMACIÓN

Denominación de la compañía
A/A Servicio de Reclamaciones
Domicilio.

D., con N.I.F. nº, y
domicilio a efectos de comunicaciones en, C.P.,
en virtud de lo establecido en el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre,*
por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, formulo la siguiente **RECLAMACIÓN:**

En estos apartados se expondrán los hechos que dan lugar a la reclamación, así como, si se conoce, la fundamentación jurídica en que se apoyan. Por ejemplo:

I.- Que como consecuencia de las modificaciones en la facturación de los consumos de energía introducidas por el *Real Decreto 1578/2008, de 26 de Septiembre, de retribución de la actividad de producción de energía eléctrica mediante tecnología solar fotovoltaica para instalaciones posteriores a la fecha límite de mantenimiento de la retribución del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, para dicha tecnología;* que conlleva el pago de las facturas mensualmente, pero con lecturas reales bimestrales, se han emitido facturas estimadas lejanas a la realidad que provocan elevados costes en las lecturas reales del mes siguiente.
II.- Que estas lecturas estimadas me están produciendo grandes perjuicios económicos pues no puedo comprobar mi consumo real mensual ni puedo hacer una previsión del gasto, ya que el incremento de las tarifas ha afectado tanto al término de potencia como al término de energía.

III.- Que las leyes de protección al consumidor (LGDCU) protegen a éstos frente a las estipulaciones contractuales que prevean el cobro por productos o servicios no consumidos o utilizados realmente. El Parlamento Europeo en la resolución del 19 de julio de 2008, sobre una Carta Europea de los derechos de los consumidores de la Energía, establece que los precios de la electricidad han de ser razonables, transparentes y basarse en el consumo, y aconseja a los Estados que adopten las medidas necesarias para implantar cuanto antes los derechos que en este sentido se reconocen a los consumidores tanto en la Carta como en la Directiva 2003/54CE.
IV.- Así, debe procederse a la revisión de las facturas nº y nº, pues las lecturas que aparecen en las mismas no son reales, pudiendo existir también errores debido al cambio del contador.

DOCUMENTOS ADJUNTOS: *adjuntar copia de los documentos que se estimen oportunos.*

Por lo expuesto

SOLICITO: Que se admita la presente reclamación y dándole el trámite oportuno, se proceda a la revisión de las facturas impugnadas y a la consiguiente cancelación de las deudas reclamadas; procediéndose en lo sucesivo a realizar lecturas mensuales reales; a efectos, todo ello, de no vulnerar los derechos básicos de los consumidores y usuarios, ni la legislación aplicable a este caso.

Firma

En a de 20.....

telecomunicación

TELECOMUNICACIONES

INFORMACIÓN GENERAL

El sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas se mantiene como uno de los sectores donde mayor número de reclamaciones se presentan, y con el paso de los años no se advierte un cambio en la evolución de esta tendencia.

A pesar de la prolija normativa existente sobre esta concreta materia, los diversos cauces para reclamar o las diferentes instituciones y asociaciones que atienden al consumidor o usuario, el consumidor se siente, en buena parte de los casos, frustrado cuando acude al servicio de atención al cliente de las compañías, viéndose obligado a acudir a otros organismos para la satisfacción de su pretensión (Juntas Arbitrales de Consumo, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, etc.).

Uno de los problemas cuya resolución consideramos primordial es que las quejas y reclamaciones no siempre tienen como fondo una facturación incorrecta, conceptos cobrados indebidamente o el no respeto de las condiciones ofrecidas telefónicamente, sino que buena parte de aquéllas tienen que ver con la mala atención recibida por parte de las empresas, con los métodos cada vez más agresivos de recobro, o el –casi inmediato– ingreso en ficheros de impagados.

El consumidor o usuario ha de tener claro cómo reclamar, los cauces que existen para llegar a la satisfacción de su queja o reclamación; por ello ha de conocer las herramientas que tiene en su mano para poder denunciar cualquier infracción de sus derechos.



aciones

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los consumidores tienen entre otros los derechos de:

Conexión. Los ciudadanos tienen derecho a obtener una conexión de red telefónica pública desde una ubicación fija.

Contratación de servicios. Existe el derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador.

Información. La información suministrada por el operador debe ser veraz y completa sobre los servicios disponibles, las promociones u ofertas y sobre el precio final.

Calidad. Los servicios de comunicaciones electrónicas deben contar con garantías de calidad.

Interrupciones. El usuario debe exigir la continuidad del servicio, y la indemnización correspondiente en caso de interrupción del mismo.

Facturación. El consumidor tiene derecho a recibir una facturación desglosada.

Atención al cliente. El operador tiene la obligación de contar con un servicio de atención al cliente eficaz, efectivo y profesional.

Reclamación. El consumidor cuenta con unas vías rápidas y eficaces para reclamar.

Personas con discapacidad. Los discapacitados tendrán derecho a prestaciones especiales.

Tarifificación adicional. Debe informarse a los consumidores previamente del coste de estos servicios y de su derecho de desconexión de los mismos.

Datos personales. Los operadores deben garantizar el derecho a la protección de datos de carácter personal.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

Para presentar una reclamación, el consumidor deberá dirigirse en primer lugar al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, por sí mismo o a través de su asociación de consumidores, en el plazo más breve posible.

La reclamación podrá presentarse por vía telefónica, a través de Internet, por correo postal o directamente en las oficinas de la operadora.

Es fundamental dejar constancia de la reclamación, para lo cual el operador deberá facilitar al usuario un número de referencia; asimismo, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o realizar dicha reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Si en el plazo de un mes el usuario no ha recibido respuesta del operador o la respuesta no es satisfactoria, podrá acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) o a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Para el caso en que la reclamación se refiera a números de tarificación adicional (803 – 806 – 807 - 907 - 905 - SMS Premium), el consumidor puede dirigirse a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, si dicha infracción vulnera la normativa que regula los números de tarificación adicional o el Código de

conducta al que se encuentran afectos; el usuario podrá presentar esta denuncia ante la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información).

Finalmente, si un consumidor no ve satisfecho sus derechos a través de los procedimientos antes indicados podrá acudir a los Tribunales de Justicia en defensa de sus intereses que, como se ha señalado en el apartado anterior, para el caso en que la reclamación sea por importe no superior a 900 euros, el demandante puede comparecer por sí mismo, sin necesidad de abogado ni procurador.

FORMULARIO ORIENTATIVO DE RECLAMACIÓN

Denominación de la compañía

A/A Servicio de Reclamaciones

Domicilio.

D., con N.I.F. nº,
y domicilio a efectos de comunicaciones en, C.P.

en virtud de lo establecido en el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, formulo la siguiente **RECLAMACIÓN**:

En estos apartados se expondrán los hechos que dan lugar a la reclamación, así como, si se conoce, la fundamentación jurídica en que se apoyan. Por ejemplo:

I.- Que con fecha _____ sufrí en mi domicilio la interrupción del servicio de _____ (teléfono/acceso a Internet) que tengo contratado con su compañía, estando al corriente de pago. Esta interrupción duró _____ horas (tiempo de interrupción del servicio).

II.- Que solicito la indemnización correspondiente de acuerdo a la Orden ITC 1030/2007 de 12 de Abril de 2007 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en relación con lo establecido en el Real Decreto 776/2006, de 23 de Junio, por el que se modifica el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril sobre el derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet. (De nuevo sería el 889/2009; el 776/2006 modifica el Art. 120 RD 424/2005, el cual a su vez está derogado por el 899/2009).

Además, como consecuencia de dicha interrupción, por causas ajenas a mi voluntad, se me ocasionaron los siguientes daños y perjuicios:

1 2 3 4 5

III.- Indicar que la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007, de 16 de Noviembre) estipula que "los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio". Por otro lado, no se ha acreditado por la compañía la concurrencia de fuerza mayor a la que sea imputable la referida interrupción de servicio, sin que por tanto pueda eximirse de resarcirme de los daños y perjuicios acreditados.

DOCUMENTOS ADJUNTOS: adjuntar copia de los documentos que se estimen oportunos, incluyendo todos aquellos que acrediten los daños y perjuicios sufridos.

Por lo expuesto

SOLICITO: Que se admita la presente reclamación y dándole el trámite oportuno, se proceda a la indemnización de los daños y perjuicios acreditados que la interrupción del servicio me ha causado y que cuantifico prudencialmente en euros.

Firma

En a de 20.....

Más formularios en la página Web: www.noclamesreclama.org

TRANSPORTE AÉREO

INFORMACIÓN GENERAL

La enorme competencia existente en el transporte aéreo como consecuencia de la incorporación de cada vez más compañías aéreas, especialmente las llamadas de «bajo coste», ha provocado un abaratamiento de los precios y una continua oferta de servicios que ha acabado convirtiendo el transporte aéreo en uno más de los medios habituales de desplazamiento.

No obstante, este aumento en la competencia y reducción de los precios no siempre ha traído consigo una mejora en los servicios ofrecidos, motivo por el cual este sector es uno de los que mayor número de reclamaciones presenta. La práctica habitual nos demuestra que el número de reclamaciones es elevado y muchas de ellas tienen viabilidad, y si se presentan es porque las compañías no proporcionan una primera atención de dichas quejas. Por otro lado, tampoco es competencia de la autoridad administrativa resolver obligando a las compañías

a atender las peticiones de particulares; por eso, en muchos casos no es hasta la presentación de la reclamación judicial cuando la compañía acepta indemnizar al viajero en los términos de la queja.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Los consumidores tienen entre otros los derechos de:

Información/publicidad. Las compañías aéreas deberán informar en todo momento a los pasajeros sobre sus derechos y disponer de un impreso donde consten los mismos. Además, deberán facilitar los datos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, autoridad competente para conocer los conflictos entre consumidores y aerolíneas.

La información sobre el precio del billete debe ser el precio final que deba pagarse, que incluirá la tarifa o flete aplicable, así como todos los impuestos y los cánones, recargos y derechos



que sean obligatorios y previsibles en el momento de su publicación.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad ofrecidas será exigible por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato.

Cancelación. Cuando un vuelo haya sido cancelado se ofrecerá al consumidor: (1) el reembolso del coste íntegro del billete correspondiente a la parte del viaje no realizada, y a las partes efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser, así como un vuelo al primer punto de partida, o (2) el traslado hasta el punto de destino a través de otro medio de transporte en condiciones comparables.

A su vez, el pasajero tendrá derecho a ser compensado por dicha cancelación, compensación que variará en función de la distancia del vuelo. La indemnización podrá ser de 250 € si el vuelo es inferior a 1.500 kms, de 400 € si es de entre 1.500 y 3.500 kms

y de 600 euros si el vuelo es superior a 3.500 kms.

Estas compensaciones podrán verse reducidas un 50% si se ofrece un transporte alternativo que no supere el retraso de dos, tres o cuatro horas, respectivamente a cada distancia. No habrá compensación en los supuestos de fuerza mayor, siempre que sea justificada por la compañía, o en los que haya habido un preaviso superior a dos semanas. Los pasajeros también tendrán derecho de atención para obtener comida y refrescos suficientes para el tiempo de espera, alojamiento y transporte hasta el hotel en caso de ser necesario, así como dos llamadas telefónicas, faxes o correos electrónicos, prestándose especial atención a menores no acompañados y personas con movilidad reducida.

Denegación de embarque. La denegación de embarque es el llamado *overbooking*: consiste en que se han vendido más billetes que plazas tiene el avión. En caso de que se presenten

a embarque más pasajeros con billete válido que plazas disponibles, se procederá del siguiente modo:

- La compañía puede buscar viajeros voluntarios que renuncien al vuelo, recibiendo la debida atención (manutención, etc.) y la contraprestación que en su caso se acuerde.
- Si no hubiera pasajeros voluntarios o éstos fueran insuficientes, el resto de pasajeros que no pueda acceder al avión tendrán los mismos derechos que los pasajeros afectados por una cancelación.

Retraso. Para el caso en que se produzca un retraso en la salida de un vuelo, la compañía debe prestar una serie de atenciones al viajero (comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, así como dos llamadas de teléfono, fax o correos electrónicos, alojamiento cuando sea necesario con su transporte desde y hasta el aeropuerto) en función de la distancia del vuelo.

En estos casos, el viajero tiene derecho a reclamar por los daños y perjuicios que tal retraso le haya ocasionado (pérdida de días de vacaciones, excursiones, conexiones con otros transportes, etc.) salvo causa de fuerza mayor que deberá demostrar la compañía. En caso de que el retraso supere cinco horas, el viajero podrá desistir del vuelo y recuperar el coste íntegro del billete.

Adicionalmente, los viajeros tendrán derecho a las mismas compensaciones económicas previstas para la cancelación si el retraso es superior a tres horas.

Retraso, daño o pérdida de equipaje.

Si una compañía pierde una maleta, ésta llega a su destino con retraso o se causan daños en la misma, el consumidor tendrá derecho a una compensación por los daños ocasionados de hasta 1.131 Derechos Especiales de Giro (DEG).

Compensación supletoria. Las compensaciones establecidas en el Reglamento CE 261/2004, antes expuestas, se aplicarán sin perjuicio del derecho a obtener una compensación suplementaria por los daños ocasionados.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

Cuando un consumidor se encuentra ante una situación de cancelación, *overbooking*, retraso de un vuelo o pérdida, daño o retraso del equipaje, lo primero que debe hacer es ponerlo en conocimiento de la compañía aérea.

Los medios disponibles son los siguientes: hoja de reclamaciones, parte de irregularidad de equipaje (PIR) para el caso de daño, retraso o pérdida del equipaje o carta remitida por un medio fehaciente a la compañía aérea. En todo caso, siempre es aconsejable dejar constancia de la incidencia en el propio aeropuerto a través de las hojas de reclamaciones, ya sean las de la propia compañía, ya lo sean las de la autoridad aeroportuaria (AENA).

A través de esta reclamación el pasajero deberá poner en conocimiento de la compañía, de forma sucinta, sus datos y los del vuelo, la incidencia motivo de reclamación y la concreta petición que

realiza; se adjuntará, en su caso, copia de los documentos acreditativos (billete, número de localizador...).

Para el caso en que el consumidor no vea resarcidos sus derechos a través de esta vía, podrá redirigir su reclamación ante la autoridad administrativa competente, en este caso, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA); puede accederse al modelo de reclamación

en http://www.seguridadaerea.es/NR/rdonlyres/8C2D4134-B00A-488F-AD52-27E2AD0972DD/39384/impreso_comunitario_reclamaciones.pdf

Un medio alternativo de resolución de conflictos, como ya se ha señalado anteriormente, es el arbitraje de consumo, y para el caso en que el consumidor no consiga satisfacer sus pretensiones podrá interponer demanda de juicio verbal.

FORMULARIO ORIENTATIVO DE RECLAMACIÓN

ESCRITO DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL

COMPAÑÍA AÉREA

Servicio de Atención al Cliente

Domicilio

NOMBRE DEL VIAJERO

DIRECCIÓN

En a, de de

Estimados Sres.:

Por medio del presente escrito, les traslado la reclamación por los hechos ocasionados el día... en el vuelo nº, con salida y destino

En dicho vuelo se produjo la siguiente incidencia:

DESCRIBIR DE FORMA COMPLETA Y SUCINTA EL MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

Dicha incidencia ocasionó unos daños y perjuicios que se cifran en €, además de la indemnización legal que asciende a €.

Se adjunta copia de la documentación acreditativa de lo anterior. Si no se obtuviera respuesta a lo anterior, se iniciarán las correspondientes acciones tendentes a la satisfacción de mi derecho.

Cordialmente

VIVIENDA

INFORMACIÓN GENERAL

La vivienda supone uno de los gastos más importantes del consumidor, incluso cuando es en alquiler. Si se trata de una compra, además, esos gastos de adquisición se ven incrementados por otros servicios adicionales que requiere el consumidor, como son los financieros, pues la única forma de poder comprar y pagar la vivienda es, en la gran mayoría de casos, por la financiación que facilita una entidad bancaria.

Por esta importancia económica es por lo que el comprador debe disponer de la máxima formación e información y, en los casos en que resulte necesario, del asesoramiento jurídico especializado que le permita realizar la operación con la mayor seguridad. Las reclamaciones en materia de vivienda, aunque no sean las más numerosas, sí son las que la cuantía en litigio es más significativa. Si el comprador de la vivienda es una

persona formada e informada podrá, no solo exigir sus derechos sino dar los pasos necesarios y con seguridad para llevar su reclamación a buen fin.

DERECHOS DE LOS COMPRADORES

Los consumidores tienen, entre otros, los derechos de:

Información previa a la compra

De forma previa a la formalización de algún contrato, el consumidor tiene derecho a exigir del vendedor:

- Nombre o razón social, domicilio y datos de la inscripción en el registro mercantil del vendedor.
- Plano de la vivienda y su emplazamiento, así como descripción y trazado de las redes eléctrica, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas, y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuenta el inmueble.



- Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil, y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.
- Materiales empleados en la construcción de la vivienda.
- Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.
- Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el registro de la propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.
- Precio total o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago. En relación con el precio, se informará del precio total de la venta, los honorarios de agente y el IVA, si la venta se halla sujeta a este impuesto; forma y medios de pago.
- Copia de las autorizaciones exigidas para la construcción de la vivienda y de la cédula urbanística o certificación acreditativa de las circunstancias urbanísticas de la finca.
- Estatutos, normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios e información de sus contratos de servicios y suministros.
- Información en cuanto al pago de los tributos de todas clases que graven la propiedad o utilización de la vivienda.
- Forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar de modo especialmente legible lo siguiente:
 - Que el consumidor no soportará los gastos derivados de la titulación que correspondan legalmente al vendedor.
 - Los artículos 1280.1 y 1279 del Código Civil.
 - El derecho a la elección de notario que corresponde al consumidor.
- En el caso de que la vivienda o las zonas comunes o elementos accesorios no se encuentren totalmente

edificados se hará constar con toda claridad la fecha de entrega y la fase en que en cada momento se encuentra la edificación.

- Cuando se trate de primera transmisión se indicará el nombre y domicilio del arquitecto y el nombre o razón social y domicilio del constructor.
- En el caso de que la vivienda no se encuentre totalmente terminada se deberá tener a disposición del público y de las autoridades competentes copia del documento o documentos en los que se formalizan las garantías entregadas a cuenta según la Ley 57/1968, de 27 de julio.

Contrato de compraventa

El contrato que documente la operación de compra deberá respetar los siguientes requisitos:

- Deberá ir redactado con la debida claridad y sencillez, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.
- Deberá responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones.

No incluirá cláusulas que:

- a. No reflejen con claridad la cantidad aplazada y las condiciones de amortización de los créditos concedidos.
- b. Impongan un incremento del precio por servicios que puedan ser libremente aceptados o rechazados por el comprador. A tales efectos:
 - Los cambios necesarios en el proyecto serán previamente comunicados a los adquirentes quienes deberán dar su conformidad a la cuantía exacta que la reforma produzca.

- Las reformas que propongan los adquirentes serán detalladas en documento aparte, con indicación del precio y variaciones sobre la fecha de entrega.

- c. Supongan la repercusión al comprador o arrendatario de fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no les sean directamente imputables.
- d. Impongan la obligación de abonar los gastos derivados de la preparación de la titulación que por Ley o por naturaleza corresponden al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división o cancelación).
- e. Obliguen al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
- f. La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.
- g. La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

El procedimiento de reclamación se ha de iniciar, por lo común, a través de un escrito de reclamación previo dirigido al vendedor, al domicilio que conste en el contrato, o bien a su domicilio social, y debe indicar el motivo de la reclamación y la petición concreta que se hace. Siempre ha de remitirse a través de un medio fehaciente, siendo aconsejable el empleo del burofax o sistema equivalente.

En caso de que no se atienda la reclamación, se inicia el proceso de reclamación extrajudicial a través de distintos organismos:

- Asociación de consumidores a la que pertenezca el reclamante. Será esa asociación quien se encargue de asesorar y dar curso a la queja a través del procedimiento más adecuado por razón del tipo de problema del socio.
- Oficina pública de información al consumidor (municipales o autonómicas). Se encargan de realizar una labor de

intermediación previa; además, ostentan la llamada potestad sancionadora, que permite imponer multas a las empresas que incumplen las disposiciones legales en materia de consumo.

- Juntas Arbitrales de Consumo.

Si la reclamación extrajudicial no prospera, el consumidor podrá iniciar el correspondiente procedimiento judicial que, como ya se ha señalado, en caso de que la cuantía no supere los 900 euros no será necesario contar con la asistencia de abogado ni procurador.

FORMULARIO ORIENTATIVO DE RECLAMACIÓN

Nombre del vendedor
 Domicilio

En a de 20.....

Muy señor/a mío/a:

Le remito la presente como comprador de la vivienda ubicada en
, según contrato de fecha suscrito con su compañía.

El motivo es trasladar la siguiente reclamación, motivada por:

[EXPLICAR SUFICIENTEMENTE EL MOTIVO:

- Retraso en la entrega prevista, generando los siguientes daños y perjuicios:
- Materiales instalados distintos a los pactados en el contrato/a los ofertados en la publicidad.
- Aparición de deficiencias consistentes en

Por lo anterior, se le requiere para que proceda a:

[EXPLICAR DE FORMA CONCRETA LO QUE SE PRETENDE:

- Entrega inmediata de la vivienda con pago de daños y perjuicios/resolución del contrato por retraso.
- Instalaciones y obras necesarias para acomodar los materiales y acondicionamientos a lo previsto en el contrato o en la publicidad.
- Reparación de las deficiencias aparecidas.]

Confío en la atención de lo anterior en razonable plazo de días, y evitando dar traslado de la presente reclamación a los organismos de protección de los consumidores, reciba un cordial saludo:

NOMBRE DEL COMPRADOR DNI
 DOMICILIO



noclamesreclama.org



Asociación General de Consumidores

www.asgeco.org



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.ceu.es



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social / Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASGECO y CECU

Octubre de 2010