



Los
derechos
de las

mujeres
consumidoras

en el **medio rural**





Índice

Introducción	4
La importancia de la activación social colectiva	5
Cuándo surgen los derechos de las personas consumidoras	7
Suministro eléctrico	9
Servicios financieros. Cuentas de pago básicas	12
Telecomunicaciones. Servicio Universal de Telecomunicaciones	13
Cómo reclamar	15



Introducción



A través de este documento y tras la experiencia de las jornadas realizadas en los municipios de Bollulllos Par del Condado y Cortegana, en Huelva, Algodonales, en Cádiz, y Santa Engracia (Tauste), en Zaragoza, gracias a la participación de la Confederación de Asociaciones de Mujeres del Medio Rural (CERES), queremos recoger algunas de las cuestiones que, en materia de consumo y en el marco del proyecto “**No clames, reclama**”, fueron más relevantes o de mayor interés para las personas asistentes, y de esa manera puedan disponer de la información en todo momento.

Como hemos podido comprobar, a pesar de contar con los mismos derechos que el resto de la ciudadanía, las mujeres en el medio rural encuentran mayores dificultades para ejercerlos.



Por un lado, en algunos municipios, la falta de recursos administrativos como una OMIC o una oficina de información del ayuntamiento, así como de actuaciones informativas dirigidas a las personas consumidoras, son un hándicap importante a la hora de tener que reclamar sus derechos. Tampoco es habitual la presencia de asociaciones de consumidores u organizaciones análogas donde cualquier persona pueda informarse o acudir con su documentación para que le asesoren.



La brecha digital entre contextos urbanos y rurales supone también un factor de vulnerabilidad para los segundos, donde es más habitual no disponer de medios tecnológicos, de la posibilidad de formarse digitalmente o de tener acceso a un servicio de internet de calidad o a medios de comunicación. Todo ello puede suponer una barrera a la hora de ponerse en contacto con una entidad para reclamar o poder buscar información y asesoramiento.

Finalmente, la falta de formación en materia de derechos de las personas consumidoras, tanto de estas como de los comercios o negocios, a lo que se suma que, la información, en los municipios rurales llega con menor intensidad que en los grandes núcleos urbanos, son retos a superar en el medio rural.



A través de un lenguaje accesible, este documento pretende recoger algunas de las cuestiones que se trataron en estas jornadas, que pueden complementarse con la información que contiene la propia web del proyecto www.noclamesreclama.org, la aplicación para móviles RECLAMA, y las guías alojadas y disponibles a través de estos medios.



La importancia de la activación social colectiva

CECU y CERES son un claro ejemplo de la importancia y el valor del trabajo conjunto y colectivo, de la participación de la ciudadanía en organizaciones sociales, asociaciones, sindicatos, plataformas, grupos de trabajo, etc., y de la colaboración entre estas, **en favor y la defensa de los derechos de las personas**, por encima de las soluciones individuales e individualistas de los problemas.



Las instituciones no siempre protegen los intereses y los derechos básicos de los diferentes colectivos, menos aún de las minorías, o no lo hacen de forma efectiva, ya sea por falta de recursos y capacidades, por desconocimiento o por desinterés. Esto acaba generando situaciones de desequilibrio, invisibilidad y, por ende, de vulnerabilidad, frente a las personas en situación de privilegio y frente a los intereses de los grandes capitales, que tienen mayor capacidad de influencia sobre los legisladores y las instituciones públicas.

Una persona de clase media que resida en una gran ciudad tiene más recursos y más opciones para poder defender sus derechos que cualquier otra que sea mujer, migrante, se encuentre en riesgo de exclusión social, resida en el medio rural o sea mileurista. **Los derechos son los mismos, pero las opciones de defenderse frente a los abusos no.**

Es por ello que la activación de la sociedad en sus distintas formas de participación es fundamental para visibilizar los derechos de estas minorías, que no lo son en número, sino en relación a su posición social.

Clamar no es suficiente. Por eso, la organización para la protección de los distintos colectivos (feminismos, ecologismos, antirracismos, en defensa de las personas económicamente vulnerables, etc.), o para la defensa de derechos concretos (vivienda, energía, transporte público, banca pública, etc.) son fundamentales para que el resto de la ciudadanía y la clase política seamos conscientes de los problemas que sufren a diario muchas personas y exijamos medidas al respecto.

La sociedad civil organizada pone en el espacio público los problemas reales de las personas vulnerabilizadas y evita que los discursos fáciles y el ruido mediático desmerezcan sus necesidades, las manipulen o las hagan desaparecer de la actualidad.





CERES representa la unión de mujeres del medio rural y la defensa de sus derechos y sus intereses. Desde la unión surge la fuerza y la visibilidad necesarias para ser un agente importante en la sociedad y una voz a tener en cuenta dentro de esta. **“Donde hay mujeres hay vida”** es su lema, pero también, donde hay unión, hay fuerza y capacidad de defenderse.

Esta Confederación es la unión de un grupo de mujeres agricultoras y ganaderas que reivindican sus derechos profesionales para dar cobertura a las demás necesidades y expectativas como mujeres que desarrollan su vida en las zonas rurales. Su objetivo principal es promover la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en los ámbitos rurales y trabajar para su consecución.



La **Federación de Consumidores y Usuarios CECU**, trabaja por el interés colectivo de todas las personas consumidoras en la defensa de sus derechos, lo que efectivamente repercute en toda la población, ya que **todas somos personas consumidoras y, por ende, a todas nos afecta. No obstante, no nos afecta a todas por igual.**

Cuando hablamos de consumo no solo nos referimos al derecho a poder comprar un teléfono móvil, una casa, un coche, ropa o poder viajar, sino al derecho de que la información previa sea adecuada y veraz, a que no se apliquen cláusulas abusivas y a poder denunciarlas en caso de que se den, o a que las facturas sean correctas. **Hablar de consumo es también reivindicar el acceso a servicios mínimos y básicos**, como la vivienda o el suministro energético, una alimentación sana y asequible, un transporte público de calidad, un aire limpio y respirable, una cuenta de pago asequible, la protección de nuestra intimidad y vida personal o al acceso a una línea de teléfono y a las telecomunicaciones, que nos facilitan el acceso a casi cualquier información y recurso, además de al ocio.

Por eso es importante que como organizaciones de la sociedad civil seamos fuertes y tengamos voz en la escena pública, en alianza con otros colectivos, en primer lugar, **para garantizar el acceso a una vida digna, libre de precariedad o de situaciones de supervivencia**, pero también para garantizar que no se producen abusos por parte de las entidades que prestan los servicios y bienes básicos.





Cuándo surgen los derechos de las personas consumidoras

Una cuestión esencial es saber cuándo una persona actúa como consumidora y, en consecuencia, puede utilizar los recursos y los mecanismos de protección de los derechos de las personas consumidoras.

Según la **Ley General para la Defensa de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias (LGDCYU)**, los derechos de estas son de aplicación a toda *relación entre consumidores o usuarios y empresarios*.

Hablamos de personas consumidoras y usuarias cuando estas son personas físicas “*que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”. Es decir, un autónomo, cuando compra o contrata para su actividad empresarial, no sería una persona consumidora.

También son consideradas personas consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

En cuanto a la categoría de empresario, la ley se refiere a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Es decir, cuestiones relacionadas con sanidad pública, educación, Seguridad Social o Hacienda, entre otras, no entran dentro del ámbito del consumo y, por tanto, los mecanismos de reclamación serían otros.





¿Cuándo surge esta relación?

El caso más claro es cuando compramos algún bien (electrodomésticos, coche, vivienda, alimentación, textil, etc.) o contratamos algún servicio (préstamos, televisión e internet, viajes, suministro eléctrico, servicios...). Desde 2022, la LGDCYU ha incluido también los servicios digitales que se prestan a cambio de nuestros datos personales, como, por ejemplo, algunas redes sociales o aplicaciones para móviles. A partir de ahí, surgen derechos y obligaciones para las partes en base a la normativa. En los casos en los que la normativa no imponga obligaciones y derechos, estos se establecerán en el contrato impuesto por la entidad.

No obstante, los derechos y las obligaciones en materia de consumo surgen mucho antes. Los bienes que se vayan a poner en el mercado destinados a las personas consumidoras **deben ser seguros y cumplir la normativa** respecto de su fabricación o producción. Tienen obligaciones respecto de la información del etiquetado (ingredientes o componentes, sustancias o productos químicos que contengan, forma de uso, posibles riesgos, etc.) y deben disponer de un teléfono de contacto o de atención al cliente.

Además, desde que una entidad pone a la venta un bien o la posibilidad de contratar un servicio o producto, surgen obligaciones respecto de estas. La entidad tiene la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras, **de forma clara, comprensible y accesible, información relevante, veraz y suficiente** sobre las características principales del bien o servicio a contratar, así como de las condiciones jurídico-económicas del contrato, de forma previa.



Por su parte, la publicidad debe cumplir ciertos requisitos, debe ajustarse a la naturaleza, características, utilidad o finalidad del producto y a las condiciones jurídicas y económicas de la contratación, sin afirmaciones ni omisiones engañosas.

Tanto la **información como la publicidad son vinculantes y exigibles**, aunque no aparezcan en el contrato. Por eso es fundamental que cualquier persona que vaya a contratar un bien o servicio **guarde la publicidad y la información** ya que podrá ser de utilidad en caso de reclamación.

Algunos sectores tienen su propia **regulación sectorial** que obliga, según el producto o servicio, a informar sobre determinados aspectos del mismo.

La publicidad y la información previa es uno de los derechos básicos y más importantes ya que en la mayoría de las ocasiones optamos por una opción u otra en función de la información que tenemos y las ofertas. Es decir, nuestra decisión puede quedar condicionada por esa información. Por eso, la normativa exige que sea veraz, clara, transparente y accesible, hasta el punto de que, si esta es engañosa, insuficiente, poco clara o confusa, podría dar derecho a que la persona consumidora pueda **resolver el contrato o que no se apliquen determinadas cláusulas que no se han podido conocer de forma previa** o cuya comprensión no es clara.



Por otro lado, la normativa también establece obligaciones y derechos respecto de la prestación de determinados servicios que se consideran imprescindibles, cuyas características y condiciones **están reguladas en la propia normativa**. Estamos hablando de servicios como la tarifa eléctrica PVPC, la tarifa de gas TUR, las Cuentas de Pago Básicas o el Servicio Universal de Telecomunicaciones, donde las entidades no pueden denegar su contratación si la persona cumple los requisitos legales, ni imponer condiciones o precios adicionales a los recogidos en la norma.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades están obligadas a facilitarnos el acceso al texto del contrato de forma previa a la contratación y remitirnos una copia tras la suscripción del mismo. Para que un contrato tenga plena validez no es necesario que esté firmado, **la contratación a través de internet o vía telefónica**, con la intervención de un tercero que grabará nuestro consentimiento, **tendrá plena validez legal**.

Suministro eléctrico

El elevado precio de la energía, las subidas inexplicables o no explicadas por las comercializadoras, las facturas estimadas elevadas o las no recibidas durante largos periodos de tiempo, el desconocimiento de la diferencia entre mercado libre y mercado regulado y los clientes que están en el libre mercado sin saberlo, son los problemas habituales que las personas de los municipios que visitamos pusieron sobre la mesa.



Mercado libre Vs Mercado regulado

En muchas ocasiones, las reclamaciones son derivadas de las elevadas facturas que, de repente, empiezan a recibir las personas usuarias, y que no son acordes a la oferta que contrataron. Normalmente son contratos en el libre mercado, donde a la persona consumidora no se le ha informado debidamente sobre los precios o sobre la oferta contratada.

A la hora de contratar el suministro doméstico, es decir, hasta 15 kW de potencia, **actualmente existe una única tarifa, la 2.0TD, que incorpora discriminación horaria**, con tres periodos horarios para el consumo y dos periodos para la potencia. Sin embargo, las opciones para contratar el suministro eléctrico son dos: mercado regulado y mercado libre.

Mercado Regulado:



- Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (**PVPC**). Es la tarifa regulada, es decir, que sus costes y la forma en que se fijan los precios está regulada por normativa. Se compone de costes fijos (peajes y cargos) y del precio de la energía, indexado al mercado mayorista, con 24 precios distintos, uno para cada hora del día.

Mercado libre:



- Existe una variada **oferta de contratación** de suministro en el **mercado libre**, donde múltiples compañías comercializadoras ofrecen el suministro eléctrico al precio que ellas mismas libremente deciden ofertar, habitualmente garantizando una estabilidad en la factura, pero que no es necesariamente más económico. Podemos encontrar tarifa fija, plana, cuota fija anual, tarifas por tramos u horarios, etc.



La tarifa PVPC del mercado regulado solo puede ser contratada con las Comercializadoras de Referencia (COR) y **el precio que ofrecen es el mismo**, por lo que, en cuanto al coste, daría igual contratar con una u otra.



Actualmente las **COR** son las siguientes:

- CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U. (del grupo IBERDROLA)
- ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U. (del grupo ENDESA)
- COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A. (del grupo NATURGY)
- COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. (del grupo CHC)
- BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. (del grupo EDP)
- RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U (del grupo VIESGO)
- ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A. (grupo ENDESA)
- TERAMELCOR SL

Si en nuestra factura aparece el logo de una de las compañías tradicionales, probablemente no tengamos contratada la tarifa PVPC con una comercializadora de referencia, sino alguna del libre mercado. Si tenemos contratada la tarifa regulada, debe aparecer en nuestro contrato la referencia a la tarifa Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC).



¿Qué hacer si no me envían facturas o me envían facturas muy elevadas?

En el primer caso, si la comercializadora no nos remite facturas sin justificación alguna, podremos **reclamar y exigir que nos las envíen**. Si tenemos contador digital integrado en sistema de telegestión, es decir, que permite hacer la lectura a distancia, las facturas deberían ser mensuales y las lecturas reales. En caso contrario, las facturas podrían enviarse cada dos meses, y en caso de que no se pudiera acceder al contador, la lectura podría ser estimada en base al histórico de nuestro consumo. En todo caso, **nunca puede retrasarse una factura con lectura real por más de un año**.

Si, por el contrario, recibimos facturas anormalmente elevadas, esto puede deberse principalmente a tres razones:

■ Lecturas (sobre)estimadas

En ocasiones, las facturas con lecturas estimadas que recibimos son excesivamente elevadas y no se ajustan a nuestro consumo histórico ni a ninguna situación extraordinaria en el precio o en el consumo.

En estos casos, la persona consumidora puede remitir a su comercializadora el dato del consumo real que aparece en el contador, vía telefónica o a través de la aplicación que hayan puesto a disposición de los usuarios, y reclamar la devolución de lo cobrado en exceso. **Los kWh consumidos o facturados, así como la información sobre si la lectura es real o estimada, debe aparecer en la factura.**



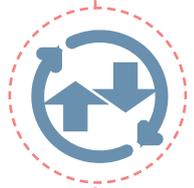
■ Facturas correspondientes a varios meses que no habían sido cobrados anteriormente.

En otras ocasiones, lo que sucede es que estamos largos periodos sin recibir facturas y un mes recibimos una factura por el importe de todo el periodo anterior no cobrado. En ese caso, podremos reclamar que ese importe se fraccione en tantas cuotas como meses no ha habido facturación. Además, **no podrá cobrarse el consumo anterior a un año que no hubiese sido facturado**.



■ Modificación de los precios (subida de precios, cambio de tarifa...)

La tercera de las opciones es que hayamos contratado alguna oferta en el libre mercado a un precio determinado, pero que esta oferta fuese temporal y que, pasado el plazo, se apliquen otros precios; o que el propio contrato recoja la posibilidad de modificar el precio en base a determinadas circunstancias. Esta información, debe aparecer en el contrato y facilitarse al consumidor antes de la contratación, de forma clara, transparente y accesible, ya que es un aspecto fundamental del contrato.





Derechos Financieros. Cuentas de Pago Básicas



Una cuenta de pago es la cuenta bancaria que tenemos la mayoría de las personas y que nos permite realizar pagos, cobros, transferencias, domiciliaciones, etc. En la actualidad, disponer de una cuenta de pago no es una opción, sino una necesidad para poder operar de forma funcional, incluso obligatoria para, por ejemplo, tener una nómina o cobrar una prestación.

Dada esta necesidad, en 2017 entró en vigor la **Ley de cuentas de pago básicas**, en transposición de la directiva de cuentas de pago básicas, lo que supuso la articulación del derecho de todas las personas consumidoras, también las personas solicitantes de asilo y las que, con independencia de su situación administrativa, no pueden ser expulsadas de España, por razones jurídicas o de hecho, a **disponer de una cuenta de pago a un coste asequible, actualmente fijado en tres euros al mes.**

➤ Esta cuenta de pago permite realizar las operaciones bancarias habituales que realizamos todas: pagos, ingresos, domiciliaciones, transferencias, retirada de efectivo en oficinas y cajeros, y disponer de una tarjeta de débito, así como realizar estas operaciones en línea si la entidad cuenta con banca electrónica.

➤ La suscripción de una cuenta de pago básica puede hacerse **en cualquier banco o caja de ahorros** sin que se pueda exigirse ningún coste o comisión adicional, la contratación de algún producto o servicio accesorio, o condiciones que no están recogidas en la ley.

➤ Desde abril de 2019, las personas en riesgo de exclusión financiera y las víctimas de trata o explotación sexual, podrán solicitar una **cuenta de pago básica gratuita**, siempre que cumplan los requisitos establecidos.



¿Cómo contratar esta cuenta?

A la hora de solicitar una cuenta de pago básica, esta **solo podrá denegarse** si no se cumplen estos tres requisitos:

- No se aporte la documentación requerida por la entidad -en aplicación de la ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo-, a fin de identificar al titular y su actividad profesional.
- El potencial cliente sea titular en España de una cuenta que le permita realizar los mismos servicios que ofrece una cuenta de pago básica. En este caso, para poder acceder a una cuenta de pago básica será necesario cancelar la cuenta anterior.

Teniendo en cuenta que la mayoría de las personas ya tienen algún tipo de cuenta de pago, la mejor opción es solicitar el traslado de la propia cuenta a una cuenta de pago básica, indicando, a través del formulario que deben poner las entidades a disposición de cualquier persona, nuestro deseo de que se cierre la cuenta anterior una vez finalizado el traslado.

- Su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público.

Toda la información sobre cuentas de pago básicas puede encontrarse en la web

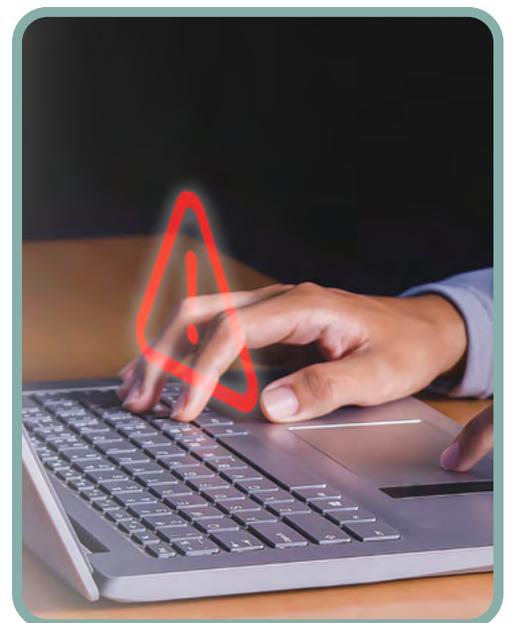
www.noclamesreclama.org

Telecomunicaciones. Servicio Universal de Telecomunicaciones

Junto con el suministro eléctrico, las telecomunicaciones es otro de los servicios esenciales que pone de manifiesto algunos de los problemas que lleva aparejado vivir fuera de los grandes núcleos urbanos.

Las deficientes infraestructura de las zonas rurales y municipios más pequeños, así como la falta de inversión, en ocasiones por la poca rentabilidad en estas zonas, en ocasiones por la orografía del territorio, hace que los servicios de telecomunicaciones que se prestan en estas zonas sufran constantes interrupciones y que no sea de calidad suficiente para ser operativo.

Por ello, para garantizar que toda la ciudadanía pueda disponer de una línea telefónica y acceso a internet, se creó el **Servicio Universal de Telecomunicaciones** prestado por la entidad o entidades designadas por la **CNMC**.





Servicio Universal de Telecomunicaciones



Este servicio, al que puede acceder cualquier persona, garantiza, en cualquier lugar del territorio nacional, **la prestación del servicio de telefonía fija y una línea que permita el acceso a internet a una velocidad de bajada de 10Mbps** (desde el 30 de junio de 2023, la conexión a internet debería ser de 100Mbps), a un precio asequible. En las zonas de alto coste, rurales, insulares y distantes, los precios deberán ser comparables a los precios en áreas urbanas, teniendo en cuenta, entre otros factores, sus costes y los colectivos con necesidades sociales especiales.

Este servicio es especialmente importante para municipios donde las grandes operadoras no llegan o no ofrecen las mismas ofertas, ya sea por una cuestión de infraestructura o por razones económicas.

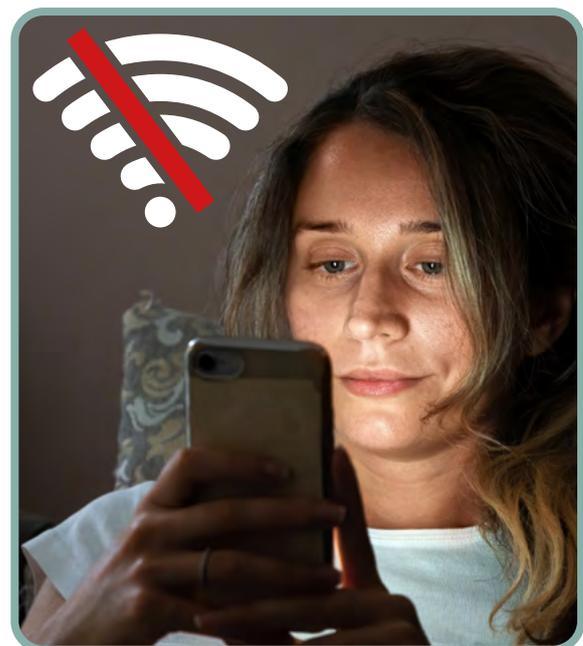
El Servicio Universal, además, deberá **garantizar que los usuarios con discapacidad tengan acceso a dichos servicios** a un nivel equivalente al que disfrutaban el resto de usuarios, así como la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades.

Cortes en el servicio de telecomunicaciones

Como decíamos, las interrupciones en el servicio de telecomunicaciones por largos periodos son habituales en el medio rural, lo que puede suponer un problema importante en esta sociedad interconectada donde el acceso a internet se ha convertido en una herramienta fundamental y necesaria en nuestro día a día.

En caso de interrupción del suministro de telefonía, datos o ambos, podremos reclamar a la entidad prestadora del servicio una compensación, que está expresamente regulada en la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas (**RD 899/2009**).

Esta compensación, que debe abonarse directamente en la siguiente factura, es independiente de la que podamos reclamar por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la interrupción.





Cómo **reclamar**

Como hemos comprobado, una cuestión importante para que las ciudadanas de los municipios más pequeños puedan ejercer sus derechos como personas consumidoras es contar con una oficina de información presencial donde puedan informarse. No obstante, muchos de estos municipios no disponen de una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC): en algunos nunca la hubo, en otras se eliminó y en otras hay una OMIC móvil que presta servicio determinados días al mes. Pero incluso los que sí cuentan con una OMIC, su existencia no es siempre conocida por las vecinas.

En las zonas rurales, los sectores donde las vecinas tienen incidencias de forma habitual son el suministro eléctrico, los servicios financieros y el servicio de telecomunicaciones, sectores que cada vez cuentan con menos oficinas de atención al cliente. Como consecuencia, la población de estos municipios se ve obligada a **reclamar por vía telefónica, lo que dificulta la reclamación**: resulta más complicado acreditar la interposición de la misma y la respuesta que nos puedan dar a través de este medio. Además, cuando la respuesta desestima la reclamación, normalmente las personas consumidoras no saben dónde acudir.

Entonces, cómo reclamo

La cuestión fundamental a la hora de reclamar es poder **dejar constancia documental de nuestra reclamación**. ¿Cómo hacemos esto? A pesar de que las entidades tienen la obligación de contar con hojas de reclamaciones y entregársela a quien la solicite, las reclamaciones no son formalistas, es decir, no tenemos que usar un modelo concreto o un medio concreto. Si la entidad no nos entrega hojas de reclamaciones o no tiene oficina cerca de nuestro domicilio, lo importante es hacer llegar nuestra reclamación a la entidad y acreditar que, al menos, han tenido acceso a la misma.

Los medios principales y más básicos para reclamar de forma fehaciente serían los siguientes:

- Solicitar una hoja de reclamaciones en el establecimiento y entregar una copia en la OMIC.
- Presentar un escrito de reclamación en el propio establecimiento (aportando dos copias, una sería sellada por la entidad y se quedaría en manos de la persona reclamante), y copia de la documentación necesaria, nunca original.
- A través de la OMIC.
- Remitir un escrito de reclamación por correo postal, certificado con acuse de recibo o burofax.
- A través de los medios digitales de los que la entidad disponga: correo electrónico, aplicaciones digitales o página web. También podremos reclamar a través de la **plataforma de la Unión Europea para la resolución de conflictos**, si la contratación fue online.





La entidad tiene un plazo máximo para responder de un mes (para algunos servicios, el plazo es menor). Pasado ese plazo, o desde que nos hayan dado una respuesta no satisfactoria, podremos acudir al siguiente organismo o entidad para reclamar, que dependerá del sector en el que tengamos la incidencia.

Para tener en cuenta a la hora de reclamar: si hemos obtenido respuesta de la entidad reclamada desestimando nuestras pretensiones, no debemos confiar en que la contestación es efectivamente ajustada a la normativa y respeta nuestros derechos, más aún si se hace a través de una respuesta genérica sin la debida justificación legal y/o documental.



En función del sector o de la empresa, la persona consumidora podría tener varios cauces donde reclamar:

Dirección General de Industria de la Comunidad Autónoma, en caso de energía.

Banco de España, en caso de servicios bancarios.

Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, en caso de seguros.

Arbitraje de consumo o sistema alternativo de resolución de conflictos, en caso de que la entidad esté previamente adherida. La adhesión al arbitraje de consumo se da principalmente en el suministro eléctrico y en las telecomunicaciones.

La **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, en caso de telefonía e internet.

La **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**, en caso de vuelos.

La **Junta Arbitral de Transportes**, en caso de autobús o tren.

La **Agencia Española de Protección de Datos**, en caso de uso de nuestros datos personales.



Más allá de estas vías, es posible también denunciar los hechos en las Direcciones Generales de Consumo de las diferentes Comunidades Autónomas o ante la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)**, que no tienen competencia para resolver sobre nuestra reclamación, pero sí de abrir expediente e interponer una sanción por incumplimiento de la normativa.



El último elemento común a todas las reclamaciones, en caso de que las vías anteriores no prosperen, son los tribunales de justicia.

Es importante saber que en caso de que las reclamaciones no superen un valor de 2000 euros, no será necesario contar con abogado ni procurador. La persona consumidora podrá solicitar en el propio juzgado, o descargar de la web del **Consejo General del Poder Judicial**, así como de www.noclamesreclama.org, un formulario de demanda de juicio verbal y presentarlo en el juzgado, aportando copia de todas las pruebas de las que dispongamos y que justifiquen nuestra demanda (contrato, facturas, publicidad, informes, fotografías, etc.).

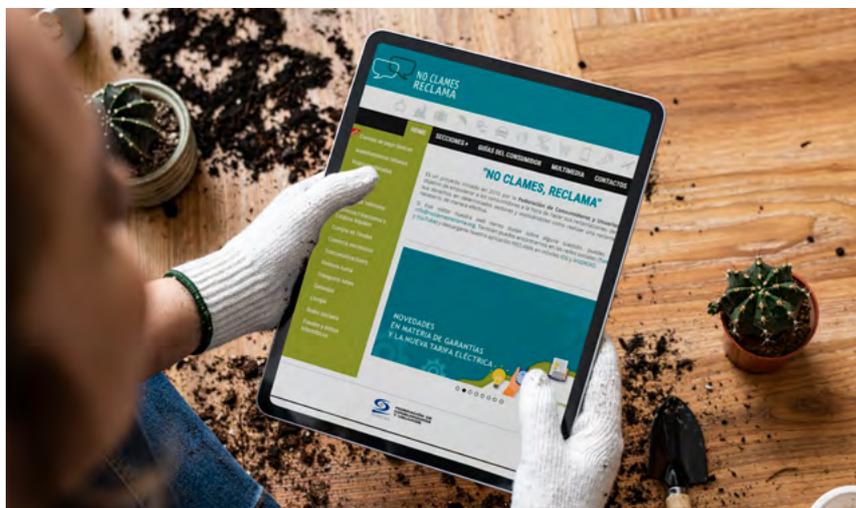


Sin perjuicio de lo anterior, **es siempre recomendable contar con el asesoramiento** de un técnico en consumo, abogado o asociación de personas consumidoras que nos pueda orientar a la hora de plantear nuestra reclamación.

En la web

www.noclamesreclama.org

está disponible la información sobre cómo reclamar tus derechos.







2023

Más información en nuestra web

www.noclamesreclama.org

Y en nuestra app RECLAMA



Android



Apple

Síguenos también en:

Redes sociales

Facebook: noclamesreclama

X / Twitter: @NOCLAMESRECLAMA

Youtube: noclamesreclama

info@noclamesreclama.org



FEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.ceu.es

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU. 2023