

# DEFIENDA SUS DERECHOS EN CONSUMO

RECLAME FRENTE A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS EN LOS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL



Proyecto 'Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en los servicios de interés general'



**ADICAE**  
CONSUMIDORES CRÍTICOS,  
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.  
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

## **Página - 3**

Aprenda a defenderse y a reclamar ante las malas prácticas y fraudes en consumo

## **Páginas - 4 - 5**

Energía: facturas caras y con irregularidades

## **Páginas - 6 - 7**

Telefonía e internet: contratos poco claros y penalizaciones excesivas

## **Páginas - 8 - 9**

Sepa cómo reclamar en los grandes temas del consumo

## **Páginas - 10 - 11**

Compras y servicios: obstáculos para cumplir la garantía

## **Páginas - 12 - 13**

Transportes y viajes: retrasos, cancelaciones y pérdidas de equipaje

## **Página - 14**

El arbitraje de consumo: una vía de resolución que necesita mejorar

## **Página - 15**

La resolución alternativa de litigios en materia de consumo: lo que viene con la nueva directiva europea

D.L.: Z 1775 - 2014

## **NI UN PASO ATRÁS ANTE LOS FRAUDES EN CONSUMO**

*Constantemente los consumidores 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. Frente a todo ello, una actitud crítica y reivindicativa de los consumidores, conocer sus derechos y reclamarlos, es la mejor arma para evitar atropellos presentes y futuros en materia de consumo. A esta lucha quiere contribuir esta Guía editada por ADICAE en el marco del proyecto "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general", y que se complementa con la guía 'Defiende tus derechos en el sector financiero', dedicada a dar a conocer cómo combatir los principales abusos de las entidades financieras.*

*La Constitución de 1978 reconoce la protección del consumidor como un principio fundamental, y desde 1984 los consumidores están protegidos por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, normativa que ha sufrido diversas modificaciones desde entonces, la última en 2014, con importantes cambios para las compras a distancia y la contratación, y una pequeña mejora procesal con la acción colectiva. La Directiva 2013/11/UE de la Unión Europea sienta las bases para la resolución alternativa de conflictos de consumo (ADR, por sus siglas en inglés) y de litigios en compras on-line. Una normativa que está llamada a mejorar la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresas, y que hay que exigir que se aplique en sus máximos términos. Seguirá pendiente la mejora de la vía judicial colectiva para los consumidores, algo necesario para una justicia realmente eficaz que garantice un sistema económico justo y sostenible.*

*Más allá de la legislación, es necesario que los consumidores mantengan una actitud crítica, activa y reivindicativa para que sus derechos se respeten. Los consumidores deben ser actores activos de su propia defensa, dejar de lado actitudes individualistas y unirse en asociaciones como ADICAE para ser auténticos agentes de cambio social.*

**Manuel Pardos**

@ManuelPardos  
presidente@adicae.net

# APRENDA A DEFENDERSE Y A RECLAMAR ANTE LAS MALAS PRÁCTICAS Y FRAUDES EN CONSUMO

*La reciente encuesta realizada por ADICAE demuestra los continuos atropellos de las empresas a los consumidores de forma reiterada y masiva. Las nuevas tecnologías y las nuevas modalidades de consumo están suponiendo que, cada vez más, los consumidores se encuentren en una situación de mayor vulnerabilidad frente a las grandes compañías. Los abusos de los intereses de los consumidores cada vez son menos individuales y suelen afectar a miles de personas, de una en una, se encuentran indefensas ante los complicados sistemas de reclamación. Por esto, no es suficiente con reclamar cualquier fraude o abuso para conseguir un resarcimiento propio, sino que debemos comenzar a participar en la defensa colectiva de todos los consumidores.*

*Desde ADICAE queremos ayudarle a conocer sus derechos y a defenderse pero no de forma aislada sino como un miembro activo y solidario dentro del colectivo de consumidores, que debe fortalecerse y convertirse en un verdadero agente que actúe en situación de igualdad respecto a las empresas en las relaciones de consumo.*



## Servicio de interés general

Errores en facturación, vinculación de contratos de mantenimiento no necesarios para el consumidor, contratación de potencia excesiva por consejo de la compañía... son sólo alguno de los problemas para los consumidores en este sector.



## Compras y servicios

La falta de información precontractual o la información o publicidad errónea sigue siendo uno de los principales problemas a los que los consumidores se enfrentan junto con la falta de cumplimiento de las empresas a la hora de hacer valer las garantías.



## Telefonía e internet

Tradicionalmente es el sector más reclamado y la tendencia parece que no va a mejorar, son frecuentes los cambios unilaterales de las condiciones contratadas, las penalizaciones indebidas, los cobros por servicios no prestados, etc.



## Transportes y viajes

También en este caso, muchas veces el consumidor ve vulnerado sus derechos como en el caso de irregularidades en la prestación de servicios, cambios de tarifa sin preaviso, falta de responsabilidad en casos de pérdida o daños en el equipaje.

# ENERGÍA: FACTURAS CARAS Y CON IRREGULARIDADES

*La energía se ha convertido en uno de los servicios básicos que más pesan en el presupuesto de los hogares. Las últimas reformas, además, no han solucionado la complejidad del sistema eléctrico, más bien al contrario. Según el Estudio de la situación de los consumidores especialmente vulnerables realizado por ADICAE, el mal servicio en este sector es uno de los fallos más comunes para los consumidores encuestados (71,4% en electricidad y 29,9% en gas), un problema al que siguen las irregularidades en la factura, señalado como principal problema por los consumidores de gas (40,2%) y que resulta el segundo para los de electricidad (21,1%). Por todo ello es necesario hacer valer nuestros derechos como consumidores, no solo reclamando por los cauces establecidos, sino optando también por vías como reclamaciones colectivas, acciones en redes sociales, o reivindicaciones en la calle o ante las instituciones y empresas.*

## PRINCIPALES PROBLEMAS CON EL CONSUMO ELÉCTRICO Y DE GAS

### ■ Irregularidades en la factura

Es habitual para los consumidores encontrarse con alguna factura de la luz o gas 'disparada' sin que se tenga constancia de haber consumido más de lo normal. Esto puede deberse a varios factores, desde una avería en el contador a un cambio en las tarifas del consumo, los peajes o la potencia (la parte fija de la factura) que se traslada al recibo.

### ¿UN MERCADO 'LIBRE'?

**El mercado de la energía, en la práctica, está en manos de un oligopolio. Según los últimos datos disponibles, entre Endesa e Iberdrola se reparten casi el 80% de los clientes de la electricidad en España. Algo que cuestiona que haya una verdadera competencia en el sector de la que se puedan beneficiar los consumidores.**



### ■ Ofertas comerciales engañosas

Con el objetivo de pasar a clientes del mercado regulado al mercado libre, en el que las empresas pueden aplicar sus propias condiciones, las compañías ofrecen descuentos atractivos. Sin embargo, muchos de estos descuentos son temporales, o pueden incluir servicios adicionales (como el mantenimiento) que podemos no necesitar y que al final encarecen el precio final de la factura.

### ■ Cortes de suministro por sorpresa

Si el corte de suministro es responsabilidad de la empresa y ajeno a la voluntad del consumidor, este puede reclamar los daños y perjuicios ocasionados. En el caso del gas, además de por impago o mal uso, la compañía puede cortar el suministro si hay una deficiente conservación de la instalación que pueda ocasionar riesgo para la seguridad de las personas.

### ■ Obstáculos en el cambio de compañía

Los consumidores pueden cambiar de comercializadora de energía en cualquier momento, optando por aquella que mejor se adapte a sus necesidades y sin que le pongan ningún obstáculo. Antes de nada, conviene revisar el contrato anterior para comprobar si tenemos algún tipo de penalización por rescindir el contrato antes de tiempo. Es la nueva empresa la que debe realizar los trámites una vez se da el consentimiento para el cambio.

### ■ Fraudes en inspecciones y revisiones del gas natural

Las inspecciones de la instalación de gas natural se realizan cada 5 años, y solo la distribuidora o personal contratado por ella puede realizarlas. Deben avisarle de la fecha de la inspección con una antelación mínima de cinco días, y en ningún caso le pueden cobrar en mano, sino que repercutirán el coste en su factura habitual. Desconfíe de cualquier otra forma de proceder.



#### MERCADO REGULADO O LIBRE, VALORE SU MEJOR OPCIÓN

Tanto en el gas como en la electricidad, los consumidores domésticos pueden acceder a tarifas reguladas por el Gobierno. En el mercado libre de la luz y el gas, el precio y las condiciones, en teoría, están libremente pactados entre consumidor y comercializador. Los consumidores deben valorar si las ofertas y condiciones que encuentran en el mercado libre son mejores que las tarifas reguladas, y si se ajustan realmente a sus necesidades.

# TELEFONÍA E INTERNET: CONTRATOS POCO CLAROS Y PENALIZACIONES EXCESIVAS

*El sector de las telecomunicaciones es el que más problemas da a los consumidores. Según el estudio realizado por ADICAE, casi un 60% de los consumidores señalan el mal servicio como su principal problema en este sector, mientras que los errores en la facturación y los cobros indebidos suman casi un 27% de las quejas de los consumidores encuestados y los contratos poco claros afectan a un 12,7%. Ante cualquier vulneración de los derechos como consumidores, es necesario reclamar por todas las vías posibles, y hacer uso de otros mecanismos como las reivindicaciones colectivas o las campañas en redes sociales y medios de comunicación.*

## PRINCIPALES PROBLEMAS PARA LOS CONSUMIDORES EN TELEFONÍA E INTERNET

### ■ Ofertas poco claras

Antes de contratar un servicio de telefonía o Internet, la operadora debe informar al consumidor de forma clara y comprensible. Si la contratación del servicio se produce por vía telefónica, algo muy común en este sector, la compañía deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato en un soporte duradero (por escrito, mail, SMS...).

### ■ Velocidad de Internet irreal

La velocidad máxima de Internet debe corresponderse a las capacidades técnicas reales de su zona.; una compañía no puede aplicarle una oferta si después por cuestiones técnicas no puede ofrecerle la velocidad máxima que se publicita. Además, deben garantizarle que se cumpla la velocidad mínima de banda ancha.

### ■ Cortes del servicio

El usuario tiene derecho a una compensación por el corte temporal del servicio de acceso a Internet, con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.



### UN SERVICIO QUE DEJA MUCHO QUE DESEAR

**La telefonía es el sector más reclamado por los consumidores. En contraste con las agresivas campañas comerciales por vía telefónica que realizan operadores como Movistar, Vodafone, Orange, etc..., cuando es el consumidor el que llama para reclamar, pocas veces le dan solución y debe acudir a otras vías.**



### ■ Penalizaciones desproporcionadas

Es habitual en el caso de los móviles que se aplique una penalización en caso de baja antes de que finalice el contrato, ya que se asocia a una oferta concreta (por ejemplo, la venta de un móvil a un precio promocional). Esta sanción debe ser proporcionada a la oferta y al plazo que falta por cumplir del contrato.

### ■ Incumplimientos o servicios no solicitados

El usuario puede reclamar cualquier incumplimiento de contrato por parte de la operadora, desacuerdo con la facturación o el cobro de servicios que el consumidor no ha solicitado o que se le ofrecieron gratuitamente y después se le han facturado.

### ■ Obstáculos para liberar el móvil

No le pueden cobrar por la liberalización del móvil. Concluida la permanencia con una operadora, el consumidor tiene derecho a conservar el terminal que le financiaron o le vendieron a un precio promocional. Por ello, la compañía tiene que permitirle usar el aparato con otra compañía, puesto que el usuario lo ha comprado y es suyo.

### ■ Dejan de enviar la factura

¿Han dejado de enviarle la factura en papel y le obligan a consultarla on-line? Las empresas de telefonía deben enviar la factura en el formato que el consumidor prefiera, y no pueden cobrarle por enviárselas en papel. Exija que le remitan los recibos como usted quiera.



## ¿PROBLEMAS CON LOS BANCOS Y ASEGURADORAS?

¡NO se resigne ante los fraudes!

**ADICAE le ofrece una completa guía para reclamar sus derechos**

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla

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

Haga valer sus derechos frente a las grandes compañías de telecomunicaciones y no se conforme con sus condiciones, penalizaciones y cláusulas abusivas.

# SEPA CÓMO RECLAMAR EN LOS GRANDES TEMAS DEL CONSUMO

Pertenecer a una Asociación de Consumidores como ADICAE puede ayudarle a conocer sus derechos y a defenderse de los continuos fraudes y abusos de las grandes compañías.



**2** Reclame ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa, recuerde incluir en su escrito de reclamación sus datos personales y domicilio para recibir notificaciones y un resumen lo más completo posible de los hechos y razones de su pretensión. Aporte fotocopia de la documentación que pueda resultar de interés e incluya lugar, fecha y firma.

**1** Acuda a una **Asociación de Consumidores** donde pueden aconsejarle o ayudarle a tramitar el correspondiente escrito de reclamación a la compañía o establecimiento. Puede ser la vía más eficaz de resolver determinados conflictos no sólo de forma individual sino también de forma colectiva.

El **arbitraje de consumo** es una vía a la que se puede acudir directamente, o bien tras reclamar en el Servicio de Atención al Cliente o ante los órganos supervisores de la administración con resultado negativo. Se puede solicitar si la empresa a la que reclamamos está adherida a este sistema de resolución de conflictos, en cuyo caso la empresa debe someterse a él y acatar la resolución del colegio arbitral. La Junta Arbitral puede realizar una mediación con las partes para intentar llegar a un acuerdo de forma previa al arbitraje. El árbitro tiene un plazo máximo de seis meses (prorrogable a un máximo de 12 meses) para dictar una resolución, que será firme y de obligado cumplimiento. La vía arbitral excluye cualquier reclamación posterior tanto extrajudicial como judicial.

**3** **Órganos supervisores** de la administración, si ha pasado más de un mes desde que se reclamó al Servicio de Atención al Cliente y no ha habido respuesta o esta ha sido insatisfactoria para el consumidor, puede acudir en segunda instancia a los siguientes órganos según el sector:

## Luz y Gas

Dirección General de Energía de la Comunidad Autónoma.

## Telefonía e internet

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (debe reclamar en un plazo máximo de 3 meses desde la resolución o falta de contestación del SAC).

## Compras y Servicios

Dirección General de Consumo de las Comunidades Autónomas.

## Transportes y Viajes

### → Transporte terrestre y ferroviario

Juntas Arbitrales de Transporte.

### → Transporte aéreo

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

## ¿SON REALMENTE EFICACES LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE?

Los Servicios de Atención al Cliente suponen la primera vía de reclamación a la que las empresas remiten para empezar a reclamar. Hay que tener en cuenta que se trata de un servicio integrado dentro de la estructura de la propia empresa, por lo que su independencia e imparcialidad queda en entredicho. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estos servicios deben estar completamente separados del resto de actividades de la empresa (no se pueden usar, por ejemplo, con fines comerciales). Además, las compañías deben asegurarse de que los SAC son accesibles para cualquier usuario.

No se conforme con defender individualmente sus derechos. Si quiere evitar problemas futuros la mejor opción es la defensa colectiva.



## COMPRAS Y SERVICIOS: OBSTÁCULOS PARA CUMPLIR LA GARANTÍA

*En la compra de un producto o en la contratación de un servicio, los consumidores también encuentran problemas a diario. Según la encuesta realizada por ADICAE, un 40,6% de los consumidores han tenido problemas con la publicidad engañosa; un 30,9% reconocen haber sufrido incumplimiento de los plazos de garantía y un 24,6% de los consumidores señalan el mal servicio como problema.*

*Las grandes cadenas comerciales tratan de evitar que el consumidor llegue a interponer una reclamación, ofreciendo su Servicio de Atención al Cliente como si esta fuera la única alternativa ante un problema. Por todo ello, y aunque el importe en juego no sea muy alto, es necesario reivindicar los derechos que da la normativa a los consumidores, e insistir mediante actuaciones en red en que la protección a los consumidores mejore para que tengan todas las garantías y protección necesarias.*

### PRINCIPALES PROBLEMAS EN MATERIA DE COMPRAS Y SERVICIOS

#### ■ Publicidad engañosa

En muchos casos, el producto que hemos comprado no se ajusta a lo que describía la publicidad. Antes de la compra, exija que le den una información clara y completa sobre las características del producto o servicio. Deben indicarle detalladamente cuál será el precio final, así como las diferentes formas de pago.

#### ■ Incumplimiento de la garantía

La garantía supone una protección para el consumidor en caso de que un producto tenga un defecto de fábrica, fallos inesperados o no se ajuste a las características ofertadas, ya que obliga al vendedor o fabricante a subsanar el problema. En muchas ocasiones los consumidores encuentran que el comerciante le pone excusas para no aplicar este derecho, o que se salta los plazos establecidos. El periodo de garantía legal es de dos años (un año si el producto es de



#### EXIJA QUE LE INFORMEN DE TODAS LAS CONDICIONES

**En la compra a distancia (por Internet, teléfono, catálogo...), al ejercer el derecho de desistimiento (devolución), el consumidor solo soportará los costes directos de la devolución. Infórmese antes de comprar por esta vía si el empresario acepta asumir estos gastos y no cargarlos al consumidor. Los productos personalizados no se pueden devolver; deben indicárselo cuando compre por teléfono o Internet.**

segunda mano), y la reparación o sustitución del bien garantizado no supondrá ningún gasto adicional para el consumidor.

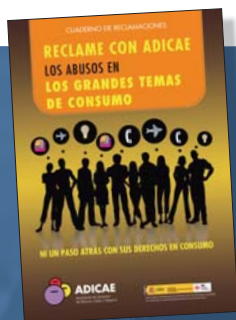
### ■ No le permiten devolver un producto comprado por Internet

El vendedor puede ponerle problemas para devolver un producto. Sepa que si la compra se produce directamente en un establecimiento, no existe un derecho legal de desistimiento, esto es, de devolver el producto sin necesidad de justificar una causa, a menos que esta posibilidad sea ofrecida por el establecimiento en su publicidad. El

establecimiento puede ofrecer la devolución del dinero o la entrega de vales de compra por el importe, y marcar las condiciones. Por eso es muy importante informarse antes de comprar de las condiciones de cada establecimiento en esta materia. Sin embargo, si la compra se realiza por Internet o por teléfono, el consumidor sí puede devolver o cambiar el producto en el plazo de 14 días sin necesidad de que medien explicaciones.

### ■ El servicio post-venta es ineficaz

En productos como electrodomésticos u ordenadores es habitual tener que recurrir al servicio técnico ante cualquier problema, y no son pocas las ocasiones en que surgen problemas, como una mala reparación o la falta de piezas. Los consumidores tienen derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos oficiales durante el plazo mínimo de cinco años. Las reparaciones también tienen garantía, de un mínimo de tres meses. Si la reparación va a producirse fuera del periodo de garantía, exija que le entreguen un presupuesto previo.



## APRENDA A RECLAMAR

ADICAE le ofrece un completa guía que incluye modelos prácticos de reclamación de los principales problemas del consumo.

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla  
<http://adicae.net/localizacion-sedes.html>

Exija información antes de la compra de un producto sobre las posibilidades de devolución, la garantía y las condiciones de uso del mismo.

## TRANSPORTES Y VIAJES: RETRASOS, CANCELACIONES Y PÉRDIDAS DE EQUIPAJE

La movilidad se ha convertido en un asunto que traspasa fronteras, de ahí que la Unión Europea haya regulado para todo su espacio una serie de normativas para garantizar los derechos de los pasajeros. Según la encuesta realizada por ADICAE, un 30,3% de los consumidores señalan como principal problema la pérdida de equipaje; un 25,8% se quejan de la atención al cliente y un 20,2% lo hace de los retrasos o cancelaciones. Los consumidores no deben dejar pasar ni un abuso en materia de transportes, y deben exigir que se cumplan sus derechos, hasta los más básicos, como la obligación de dar información cumplida de los horarios.

### PRINCIPALES PROBLEMAS EN MEDIOS DE TRANSPORTE

#### ■ Avión: cancelaciones y pérdida de equipaje

Pueden producirse **retrasos, daños o pérdida del equipaje**. La compañía será la responsable del daño causado en el equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo del avión o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

**Retraso del vuelo.** Si la compañía estima que se va a producir el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista de 2 horas o más en vuelos de hasta 1.500 km, de 3 horas o más en todos los vuelos de hasta 3.500 km y de 4 horas en los restantes vuelos, los pasajeros tendrán derecho a: comidas y bebidas suficientes y gratuitas; reembolso del billete cuando el retraso sea superior a las 5

horas; alojamiento y transporte en el caso de que la salida sea finalmente al día siguiente.

El viajero también tiene derecho a compensaciones en caso de **cancelación del vuelo o situaciones de 'overbooking'** (se han vendido más billetes que plazas tiene el avión). Debe exigir el reembolso de las cantidades pagadas o que se le facilite un transporte alternativo.



### ■ Tren: retrasos

La incidencia más habitual en los desplazamientos en tren es el **retraso**. En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50% del precio del billete. Cuando el retraso supere la hora y treinta minutos, la indemnización será el 100% de dicho precio.

Para la alta velocidad (AVE) y larga distancia, Renfe asume voluntariamente hacer frente a **indemnizaciones** más amplias. Así, si el retraso es de más de 5 minutos en el AVE Madrid-Sevilla o de más de 30 para el resto de trenes AVE, la empresa se compromete a devolver el 100% del importe del billete.

### ■ Autobús: demoras en larga distancia

En los servicios de larga distancia, esto es, aquellos que superan los 250 kilómetros en su trayecto, la compañía debe garantizar una asistencia adecuada (comida, bebidas, alojamiento...) en caso de **cancelación o retraso** de más de 90 minutos en un viaje de más de tres horas.

En caso de cancelación, falta de plaza por exceso de reservas o retraso de más de dos horas, la compañía debe reembolsarle el importe del billete o facilitarle un transporte alternativo.

Si el retraso respecto a la hora de salida prevista es de más de 2 horas, deben indemnizarle con el 50% del precio del billete.



### MANUAL PRÁCTICO DE CONSUMO

Conozca los derechos que le asisten en los distintos sectores del consumo. La formación es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores fuerte, crítico y responsable

Consulte en nuestras sedes cómo conseguirla  
<http://adicae.net/localizacion-sedes.html>

Viaje siempre con sus derechos. Reclame por retrasos, cancelaciones y por los daños sufridos en su equipaje.





## EL ARBITRAJE DE CONSUMO: UNA VÍA DE RESOLUCIÓN QUE NECESITA MEJORAR

*El arbitraje de consumo es una vía de resolución de conflictos sencilla y eficaz que el consumidor puede utilizar para resolver determinados problemas que puedan surgirle en sus relaciones de consumo. La solicitud de arbitraje es gestionada por la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, que puede ser tanto autonómica como municipal. Tras la comunicación de las pretensiones del consumidor a la empresa reclamada esta puede realizar alegaciones o proponer un acuerdo.*

*Si no hay acuerdo, la Junta designa un árbitro o Colegio Arbitral, según los casos, y se fija la celebración de la audiencia, que puede llevarse a cabo verbalmente o por escrito.*



**EFICACIA Y EJECUTIVIDAD:** las resoluciones son de obligado cumplimiento para ambas partes, al contrario que lo que sucede con las resoluciones de los órganos supervisores en las reclamaciones extrajudiciales

**GRATUIDAD:** es un sistema totalmente gratuito salvo en caso de costes de prácticas periciales aportadas a instancia de algunaparte.

**RAPIDEZ:** Máximo 6 meses



**ADHESIÓN VOLUNTARIA:** escasa adhesión de empresas de sectores fundamentales del consumo.

**POSIBILIDAD DE ADHESIÓN PARCIAL:** las empresas se adhieren con muchas limitaciones en razón de la materia, de plazo o de cuantía.

**FRENTE AL LAUDO NO CABE RECURSO:** salvo en casos de defectos de forma el laudo es firme y ante una resolución injusta el consumidor no puede recurrir.

### PROPUESTAS

Debería regularse el compromiso de adhesión de tal forma que se impida que las empresas limiten esta según sus intereses y conveniencia y lleguen a convertir a las juntas arbitrales en un sistema de desahogo de trabajo de sus Servicios de Atención al Cliente.

Que las Asociaciones de Consumidores participen activamente en las decisiones arbitrales aún en los casos de arbitrajes unipersonales.

Que se obligue a determinadas empresas prestadoras de servicios de interés general a adherirse a este sistema de resolución.

## LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO: LO QUE VIENE CON LA NUEVA DIRECTIVA EUROPEA

*Se avecinan cambios en materia de resolución extrajudicial de conflictos en consumo. La Directiva 2013/11/UE y el Reglamento (UE) nº 524/2013 son dos textos legislativos europeos que van a propiciar el establecimiento de un **procedimiento de resolución alternativa de litigios**, llevado a cabo por entidades independientes y la creación una plataforma europea de resolución de litigios on-line que facilite la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y comerciantes. La aplicación a la legislación española de la Directiva está prevista para antes de julio de 2015, mientras que el Reglamento debe aplicarse en 2016.*

*Los consumidores deben exigir que esta normativa mejore notablemente los sistemas de reclamación en España. La mejor manera es actuando unidos a través de una Asociación de Consumidores como ADICAE, que tiene desde hace tiempo una completa batería de propuestas y alternativas basadas en su amplia experiencia.*

### ¿Cuáles son las principales novedades de la Directiva y el Reglamento?

Establecen unos **principios básicos comunes para toda la UE** para dirimir conflictos de consumo dentro de cada país y entre países miembros. Por tanto, abrirá cauces para reclamaciones si se compran productos en otro país.

Se creará una **plataforma de resolución alternativa de conflictos** online que ofrecerá a los consumidores y a los empresarios una ventanilla única a tales efectos.

Tanto para los litigios en general como para los que se resuelvan a través de una plataforma on-line, la normativa europea establece que el **plazo máximo de resolución de los conflictos será de 90 días naturales**.

Estos procedimientos de resolución alternativa **deberán ser eficaces y gratuitos**. Los consumidores deben exigir que no se cobre por reclamar ni siquiera un precio simbólico, una posibilidad que contempla la Directiva.

Sobre si las decisiones de estas plataformas de resolución alternativa de conflictos de consumo serán consideradas **no vinculantes** (para su aceptación deben de estar de acuerdo tanto consumidor como comerciante) o **vinculantes** (de obligado cumplimiento), cada Estado que legislará según su criterio. Si finalmente se opta por la solución vinculante, la entidad de resolución alternativa deberá informar con antelación a las partes del carácter vinculante de la resolución, y estas deberán haber aceptado expresamente seguir con el procedimiento.

**Los consumidores debemos exigir cambios en los sistemas de reclamación que permitan solucionar eficazmente los problemas colectivos.**

**ADICAE  
CONSUMIDORES  
CRÍTICOS,  
RESPONSABLES Y  
SOLIDARIOS**

---

**Conozca sus derechos,  
y *reclame*  
cuando sean vulnerados**

***#ReclamaTusDerechos***

---

**<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos>**



**Luche colectivamente con ADICAE  
en defensa de sus derechos**