



INFORME OCU

Derechos en materia de consumo

Resolución alternativa **de litigios** de **consumo**



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria

ÍNDICE

1 Introducción	5
-----------------------	----------

2 Metodología	7
----------------------	----------

3 Preguntas frecuentes sobre las entidades acreditadas en España y notificadas a la Comisión Europea para resolver litigios de consumo y los procedimientos que siguen	8
---	----------

3.1 Generales	8
---------------	---

3.2 Entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas	12
---	----

3.3 Procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa acreditadas	16
--	----

3.4 Otros organismos para resolver extrajudicialmente los conflictos de consumo.	21
--	----

4 Entidades Acreditadas de Resolución Alternativa de Litigios (ADR) de consumo	22
---	-----------

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO. Litigios de Consumo	22
--	----

ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL). Reclamación comunicaciones comerciales y publicidad	26
---	----

COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE. Reclamación compras por internet.	28
---	----

ASOCIACIÓN PARA EL AUTOCUIDADO DE LA SALUD (ANEFP). Reclamaciones publicidad de productos para autocuidado de la salud	29
---	----



AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AESA). Reclamaciones derivadas del incumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo.	31
--	----

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO y SECCIÓN DE CONSUMO EUROPEO DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO. Reclamaciones de consumo	34
---	----

REFERENCIA A LA PLATAFORMA EUROPEA ODR o PROCEDIMIENTO RLL. Reclamación compras por internet nacionales o dentro de la UE	36
---	----

5 Otros organismos a disposición del consumidor para resolver extrajudicialmente los conflictos de consumo 37

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES (OAUT). Reclamaciones consumidores telecomunicaciones	37
--	----

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (AEPD). Reclamaciones por vulneración protección de datos	40
--	----

BANCO DE ESPAÑA. Reclamaciones usuarios entidades bancarias	43
--	----

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV). Reclamaciones de los inversores	46
---	----

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES. Reclamaciones en materia de seguros y fondos de pensiones	49
---	----

JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS. Reclamaciones transporte terrestre	51
--	----

ORGANISMOS DE LAS CCAA COMPETENTES EN MATERIA DE ENERGÍA. Reclamaciones energía.	52
--	----



ORGANISMOS DE CONSUMO.	54
Reclamaciones de consumo	
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.	55
Reclamaciones de Consumo	
6 Reclamaciones Transfronterizas	56
Reclamaciones Transfronterizas dentro de la Unión Europea	56
Reclamaciones fuera de la Unión Europea	58
Directorio de contactos	59



1 Introducción

.....

Esta guía tiene como objetivo principal llegar a todos los consumidores, con un enfoque particular en aquellos que actualmente desconocen los procedimientos de resolución alternativa de conflictos o tienen desconfianza hacia ellos. Se busca proporcionar información clara y accesible sobre estos procedimientos, así como promover la confianza en su eficacia y utilidad para resolver disputas de manera justa y equitativa. Al hacerlo, se pretende empoderar a estos consumidores recibiendo el apoyo necesario ante situaciones problemáticas en sus relaciones de consumo.

A pesar del aumento significativo en el uso de estos sistemas en sectores como el transporte aéreo o el sector eléctrico y gasista ¹, todavía persiste una baja concienciación por parte de los consumidores. Esto se atribuye, no solo a la falta de implicación de los comerciantes sino al desconocimiento del consumidor sobre estos procedimientos y, a la desconfianza por falta de información sobre las medidas de supervisión reguladas.

Por lo tanto, es fundamental que se difundan estos mecanismos en su totalidad y se transmita confianza en ellos para promover su uso y su demanda (lo que también incentivará a los comerciantes a ofrecerlos como medio para fidelizar a sus clientes). Al aumentar la conciencia y la comprensión sobre los sistemas de resolución alternativa de litigios se podrán resolver las disputas entre comerciantes y consumidores de una manera eficiente y justa, lo que conduce a una mejora significativa en la protección de los derechos del consumidor y garantía de una mayor equidad en las relaciones de consumo.

En esta guía nos centraremos en el procedimiento y las entidades regulados en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Esta ley busca empoderar al consumidor, ya que adapta a nuestro país la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo (en otros estados miembros se ha procedido de manera similar), asegurando que en España existan entidades de resolución alternativa de conflictos que cumplen con ciertos requisitos y garantías. Esto significa que tanto los consumidores que viven aquí como aquellos de cualquier otro país de la Unión Europea pueden resolver sus problemas de consumo con empresas españolas de una manera más fácil. Pueden acudir a entidades de resolución alternativa de calidad, que han sido certificadas por las autoridades y que aparecen en un listado nacional. Este listado también se compartirá con la Comisión Europea para que forme parte del registro único de entidades de todos los países de la UE. Numerosos organismos que ya contaban con un procedimiento de resolución de conflictos de consumo

¹ Datos publicados en 2023 en el informe de supervisión de la CNMC para las comercializadoras de gas y electricidad y en el informe general de actividad de AESA para las compañías aéreas



han solicitado su acreditación al ajustar sus procesos a esta normativa. Por ejemplo, algunas Juntas Arbitrales de Consumo ya se han adaptado y acreditado, mientras que otras aún están en proceso de hacerlo.

Después de tratar el procedimiento de resolución alternativa de conflictos regulado en la Ley 7/2017 y las entidades acreditadas, mencionaremos otros recursos disponibles para los consumidores que también resuelven conflictos de consumo, como son los organismos de consumo, las organizaciones de consumidores y los organismos sectoriales de la propia Administración.



2 Metodología

El objetivo de esta guía es resolver las dudas a las que se enfrentan los consumidores al intentar solucionar sus conflictos de consumo. En muchas ocasiones, no es necesario recurrir a la vía judicial que puede percibirse como una vía compleja. Existen numerosos procedimientos alternativos que las empresas ofrecen a sus clientes para poder resolver el conflicto de una manera ágil y satisfactoria para ambas partes.

A fin de hacer esta guía más cercana y útil, presentaremos parte de la información en formato de preguntas y respuestas. De esta forma buscamos responder a dudas de una manera más sencilla y, facilitar el acceso a la información, de forma que el lector pueda encontrar la información que necesite sin necesidad de leer todo el documento.

Posteriormente haremos un breve análisis de las diferentes entidades y procedimientos de resolución alternativa de conflictos que existen en la actualidad facilitando enlaces que pueden ser de ayuda sin se necesita acudir a ellos u obtener más información.



3 Preguntas frecuentes sobre las entidades acreditadas en España y notificadas a la Comisión Europea para resolver litigios de consumo y los procedimientos que siguen

.....

3.1 GENERALES

.....

¿A qué nos estamos refiriendo en este documento cuando hablamos de Resolución Alternativa de Litigios (ADR o RAL)?

Nos referimos a unos procedimientos concretos de resolución de conflictos relacionados con consumo que reguló la Unión Europea.

Durante las últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea comenzó a preocuparse por el acceso de los consumidores a la justicia, abordando no solo el acceso a tribunales, sino también mecanismos alternativos como la mediación y el arbitraje. Un hito fue el “Libro Verde” de 1993, que promovió soluciones rápidas y accesibles para los consumidores. España, con la Ley 26/1984, ya había establecido un sistema de arbitraje para resolver disputas de consumo.

Con el tiempo, la Unión Europea introdujo la Directiva 2013/11/UE, que obliga a los Estados miembros a garantizar la resolución alternativa de litigios de consumo de manera imparcial, rápida y transparente. Cada Estado miembro³ por tanto ha tenido que transponer esta Directiva y acreditar a las entidades que lo hayan solicitado y que cumplan los requisitos.

2 ADR en sus siglas en inglés “Alternative Dispute Resolution”. RAL en español “Resolución Alternativa de Litigios”

3 España incorporó esta directiva en el año 2017, en la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Con esta ley se asegura la presencia de entidades de resolución alternativa en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones regulados.



De este modo, los consumidores que vivan en España o en cualquier otro país de la Unión Europea podrán resolver sus disputas de consumo con empresas españolas o de otros países, a través de entidades de resolución alternativa, que hayan sido aprobadas por la autoridad competente y registradas en un listado nacional de entidades acreditadas. Este listado se enviará a la Comisión Europea para ser incluido en el registro único de entidades reconocidas por todos los Estados miembros de la Unión Europea⁴.

¿Qué significa esto en términos prácticos para el consumidor? ¿Qué es la resolución alternativa de litigios en materia de consumo?

En términos simples, esto significa que, si una persona es consumidora en España o en cualquier otro país de la Unión Europea, ahora dispone de una forma más fácil, rápida y económica de resolver problemas con una empresa, ya sea del propio país o de otro país europeo.

Los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo son procedimientos que intentan evitar que un consumidor tenga que acudir a la vía judicial por un conflicto de consumo. De ahí su denominación como resolución alternativa de litigios.

La Unión Europea estableció en su Directiva mecanismos para que sean imparciales, rápidos y confiables, y cada país, incluyendo España, ha aprobado leyes para poner en marcha estos sistemas. Estas entidades de resolución alternativa están acreditadas por las autoridades competentes, lo que significa que cumplen con ciertos requisitos de calidad.

Deben ser procedimientos ágiles, sencillos, imparciales y gratuitos para el consumidor. Interviene una entidad de resolución alternativa acreditada, que en función del procedimiento que lleve a cabo puede ser que proponga una solución al conflicto o que la imponga o simplemente que haga de intermediario en una mediación entre las partes con el fin de facilitar una solución amistosa.

¿Qué tipo de litigios pueden ser objeto de estos procedimientos de resolución alternativa de conflictos?

Pueden ser objeto de estos procedimientos: los litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, en línea o no, entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión. Sin importar si los mismos se llevaron a cabo por internet o no.

4 Listado <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>



¿Qué conflictos no se pueden someter?

No se pueden someter a un proceso de resolución alternativa de conflictos de consumo en una entidad acreditada:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos que inicie el empresario contra el consumidor.
- c) Los procedimientos internos de las empresas para resolver los conflictos a través de sus departamentos o servicios de atención al cliente.
- d) Los litigios entre empresarios.
- e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general. Por ejemplo, la policía
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

¿Quién se beneficia de estos procedimientos?

Es bueno para las empresas que, al ofrecer este tipo de procedimientos a sus clientes, les dan confianza, los fidelizan y mejoran su reputación.

Y, es bueno para los consumidores porque si tienen un problema con la empresa a la que le han comprado un producto o contratado la prestación de un servicio, saben que pueden resolver el conflicto de una manera sencilla y asequible.

¿Qué tipos de procedimiento hay?

La ley establece dos tipos de procedimientos. Por un lado, tenemos el procedimiento con resultado vinculante, que implica que una de las partes debe aceptar la solución que se impone, independientemente de si eso significa que renuncian a acudir a la vía judicial. Por otro lado, está el procedimiento con resultado no vinculante, que concluye con un acuerdo entre las partes, ya sea de manera directa o con la ayuda de un tercero.

- Juntas Arbitrales de Consumo: el laudo que dictan es vinculante para ambas partes



- Confianza On line y el Servicio de Mediación de la Agencia Catalana: son mediaciones por lo que no termina en resolución sino en un acuerdo entre ambas partes
- Autocontrol y la Asociación para el Autocuidado de la Salud, dictan una resolución vinculante para las empresas que estén adheridas, pero no para el consumidor.
- AESA dicta una resolución vinculante para la compañía aérea, no para el consumidor.

¿Cómo se sabe si una empresa está adherida a algún tipo de procedimiento extrajudicial?

Las empresas deben poner a disposición del consumidor esa información antes de que este quede vinculado por el contrato. Recomendamos revisar los términos y condiciones en la web, donde suele aparecer en el apartado de reclamaciones, también es posible que aparezca en otras comunicaciones (es obligatorio que aparezca en las facturas en el caso de luz y gas). Si la contratación se realiza en tienda, es probable que haya algún cartel que lo indique.

En caso de que surja algún conflicto después de la contratación o compra, y si la respuesta de la empresa a la reclamación del consumidor no es satisfactoria, esta debe informar si está adherida a algún mecanismo de resolución de conflictos.



3.2 ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS ACREDITADAS

¿Qué son las entidades de resolución alternativa de conflictos o entidades acreditadas?

Son entidades establecida en España que han obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el Listado Nacional de Entidades de Resolución Alternativa de Conflictos.⁵

¿Están reguladas?

Sí, como hemos dicho antes se regulan en la Ley 7/2017 que transpone la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta norma regula los requisitos exigibles para la acreditación, el procedimiento de acreditación y las obligaciones que deben cumplir las entidades.

¿Qué entidades acreditadas hay en España?

Ahora mismo hay 55 entidades acreditadas en el listado nacional y comunicadas a la Comisión Europea⁶. De las cuales:

- 49 son Juntas Arbitrales de Consumo.
- 3 son asociaciones profesionales: AUTOCONTROL, Confianza Online, ANEFP (Asociación para el Autocuidado de la Salud).
- 2 son organismos mediadores de la Agencia Catalana de Consumo.
- 1 es una entidad administrativa sectorial de transporte aéreo (Agencia Estatal de Seguridad Aérea. AESA).
- Las entidades acreditadas son:
 1. Junta Arbitral Nacional de Consumo
 2. Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León
 3. Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias
 4. Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha
 5. Junta Arbitral de Consumo de Extremadura
 6. Junta Arbitral de Consumo de Euskadi
 7. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid

5 <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/resoluci-n-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana>

6 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>



8. Junta Arbitral de Consumo de Cataluña
9. Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia
10. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Foral de Navarra
11. Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta
12. Junta Arbitral de Consumo de La Rioja
13. Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Aragón
14. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza
15. Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Canarias
16. Junta Arbitral de Consumo Zona Noroeste de Madrid
17. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de León
18. Junta Arbitral de Consumo de Illes Balears
19. Junta Arbitral de Consumo Ayuntamiento de Madrid
20. Xunta Arbitral de Consumo de Galicia
21. Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía
22. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas
23. Junta Arbitral de Consumo de Cantabria
24. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Málaga
25. Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz
26. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares
27. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de El Ejido
28. Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba
29. Junta Arbitral de Consumo Provincial de Jaén
30. Junta Arbitral de Consumo Provincial de Almería
31. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés
32. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Badalona
33. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba
34. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés
35. Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana
36. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona
37. Junta Arbitral de Consumo de la L'Hospitalet de Llobregat
38. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz
39. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Almería
40. Junta Arbitral de Consumo Provincial de Huelva
41. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Jaén
42. Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Granada
43. Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Sevilla
44. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada
45. Junta Arbitral Provincial de Consumo de Castellón
46. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Mataró
47. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Sabadell
48. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Terrassa
49. Junta Arbitral Provincial de Consumo de Alicante
50. Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)
51. Comité de Mediación de la Asociación Confianza Online
52. Asociación para el Autocuidado de la Salud (ANEFP)
53. Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
54. Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo
55. Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo



En España, además de estas entidades que pueden ir aumentando, existen otros organismos⁷ a los que el consumidor puede acudir para resolver extrajudicialmente conflictos de consumo. Este marco de protección favorece al consumidor, quien debería conocerlo y utilizarlo en su beneficio.

¿Cómo se acredita a una entidad?

El organismo o compañía que desee ser reconocida como entidad de resolución alternativa de conflictos debe solicitar su acreditación a las autoridades competentes. Junto con la solicitud, deberá presentar una serie de documentos que acrediten su idoneidad como entidad a la que los consumidores puedan recurrir, así como su independencia e imparcialidad.

Concedida la acreditación, se la incluirá en el listado de entidades acreditadas y se notificará a la Comisión Europea.

¿Qué requisitos debe cumplir la persona de la entidad que se encargue de la resolución del procedimiento?

- Tener conocimientos y competencias en el ámbito de la resolución de litigios con consumidores y del Derecho.
- Suscribir un seguro o garantía que cubra su posible responsabilidad civil derivada de su actuación en el procedimiento (salvo que sean organismos de la administración)
- Actuar con independencia e imparcialidad (no recibir instrucciones de ninguna de las partes, ni haber mantenido relación en los 3 años precedentes. Además, su retribución no guardará relación con el resultado del procedimiento)

¿El responsable de resolver puede ser un órgano colegiado en vez de una única persona?

Sí, por lo general es una sola persona la que intermedia o resuelve, pero puede darse el caso que para resolver el conflicto haya más de una persona. En este caso el tribunal debe estar formado por una representación equilibrada de asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales, además de una persona independiente.

Esto suele ocurrir en los procedimientos arbitrales cuando la cuantía es superior a 600 euros y sean asuntos de especial complejidad. El órgano arbitral colegiado según la ley del procedimiento arbitral estará: “integrado

⁷ Ver el apartado de Otros organismos de consumo a disposición del consumidor para resolver extrajudicialmente los conflictos de consumo.



por tres árbitros acreditados, propuestos cada uno, respectivamente, por la administración pública, por las asociaciones de consumidores y usuarios y por las organizaciones empresariales”⁸

¿Qué pasa en caso de que exista un conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución?

En el momento en que la persona encargada del procedimiento sea consciente de la existencia de un conflicto de intereses con alguna de las partes debe abstenerse de continuar con el procedimiento. Las personas que intervengan en la resolución de un litigio están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación con su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento.

¿Cuáles son las obligaciones de información y transparencia de estas entidades?

Las entidades acreditadas deben facilitar en su web y en cualquier otro soporte duradero:

- Datos de contacto.
- Identificación de las personas que se van a encargar de la resolución y cualificación.
- Detalle del Procedimiento
- La posibilidad de presentar, ante la propia entidad de resolución alternativa, una reclamación motivada por su mal funcionamiento o malas prácticas. De la reclamación, la entidad dará traslado a la autoridad competente, acompañada de un informe de contestación.
- Antes del 31 de marzo de cada ejercicio publicarán los informes anuales de actividad⁹ sobre su actividad del año anterior y, cada dos años, la información de dichos informes se trasladará a la autoridad competente.

⁸ Artículo 13 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

⁹ Este informe las entidades pueden publicarlo en el medio que consideren adecuado, no necesariamente en la web



3.3 PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS POR LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA ACREDITADAS

¿El procedimiento tiene algún coste para el consumidor?

No, es gratuito para el consumidor.

¿Es voluntario?

Ninguna de las partes estará obligada a participar en el procedimiento, salvo que una norma lo disponga. En general, las empresas se comprometen a someterse a estos procedimientos al adherirse a ellos voluntariamente o al suscribir códigos de conducta o buenas prácticas que los obliguen a hacerlo.

¿Para qué empresas es obligatorio?

Por estar regulado en una norma:

Compañías Aéreas: las compañías aéreas deben someterse obligatoriamente si el pasajero acude ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) para resolver el conflicto que tenga con ellas. La resolución que dicte AESA es vinculante para las compañías.

AESA fue acreditada como entidad de resolución alternativa en mayo de 2023¹⁰. Las decisiones que sobre las reclamaciones por incumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo dicta la Agencia han pasado a ser vinculantes para las compañías aéreas (antes no eran vinculantes).

Sector Eléctrico: es una obligación de la empresa comercializadora el ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición.

Durante 2023 se recibieron 32.457 reclamaciones de pasajeros que, después de haber reclamado a la compañía aérea, consideraron que no se habían satisfecho sus derechos y decidieron reclamar ante AESA.

¹⁰ Informe General de Actividad 2023. AESA. https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/SIG-IGA-MEM03%20Ed.01_V5E%20Informe%20General%20de%20Actividad%202023.pdf



En base a esta obligación, muchas comercializadoras se han adherido a alguno de los procedimientos de resolución alternativa de litigios de forma que su sometimiento es obligatorio y, las que no se han adherido deben someterse a la resolución del que hayan ofrecido al consumidor en caso de conflicto¹¹. La información debe aparecer en las facturas.¹²

Comercializadores de Gas: la normativa establece que el consumidor tiene derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas.

Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación. Son muchas las comercializadoras de gas adheridas a procedimientos de resolución alternativa de conflictos.

Sector financiero: en la ley 7/2017 se prevé que, para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, se cree una única entidad, con competencias en este ámbito.

Las entidades financieras estarán obligadas a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad. A fecha de hoy está en tramitación¹³. De momento, se puede acudir al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

Sector telecomunicaciones: La normativa de telecomunicaciones prevé un proceso extrajudicial, gratuito, sencillo y transparente para resolver conflictos de los consumidores con operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, cuando se refieran a sus derechos como usuarios.

El Ministerio de Asuntos Económicos establecerá este procedimiento, al que los operadores y otros agentes deberán someterse y cumplir con la resolución final. De momento los usuarios pueden acudir a la Oficina de atención al Usuario de Telecomunicaciones de la que hablamos en el apartado 5.

De la información de la CNMC se puede extraer que un 98% de los consumidores eléctricos han contratado con comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo

En lo que respecta al gas, un 99,1% de los consumidores han contratado con comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE.

11 CNMC. Informe de Supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural. Fecha 22 febrero 2024 <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5177030.pdf>

12 CNMC. Informe de Supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural. Fecha 22 febrero 2024 <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5177030.pdf>

13 <https://portal.mineco.gob.es/es-es/comunicacion/Paginas/autoridad-defensa-cliente-financiero.aspx>



Por obligarse la propia empresa:

Firma de adhesiones voluntarias y códigos de buenas prácticas: Será obligatorio para aquellas empresas que, de manera voluntaria y con el fin de ofrecer ese servicio a sus clientes, se hayan adherido a una entidad acreditada, ya sea por decisión propia o por exigencia de un código de conducta que hayan firmado o del que formen parte.

¿Debe el empresario informar a sus clientes sobre su obligación de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de conflictos (ADR)?

Sí, el empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.

¿El resultado de un procedimiento ADR es vinculante?

Hay diferentes tipos de procedimientos de resolución:

- Resolución vinculante para ambas partes (consumidor y empresario): Resoluciones de las Juntas Arbitrales.
- Resolución vinculante solo para el empresario: Procedimiento ante AESA.
- Propuesta de resolución vinculante solo para las empresas adheridas a esa entidad acreditada: Autocontrol y ANEFP
- Sin resolución vinculante: Confianza Online y Servicio Mediación de la Agencia Catalana de Consumo, que realizan un proceso de mediación.

¿Un empresario puede obligar a un consumidor a someterse a un procedimiento ADR?

No, un empresario no puede obligar a un consumidor a someterse a un procedimiento ADR. Los acuerdos previos al surgimiento de un litigio entre el consumidor y el empresario no serán vinculantes, ya sea para procedimientos con resultado vinculante o no vinculante.



¿Qué significa que la resolución de un procedimiento sea en equidad o en derecho?

Son términos que se suelen ver en los procedimientos arbitrales de consumo. Una resolución es “en derecho” cuando se dicta aplicando el marco legal vigente al conflicto. En cambio, es “en equidad” cuando la persona encargada de resolver el caso, con conocimientos técnicos en la materia, toma una decisión basada en un análisis justo y razonable de la situación, pero sin estar estrictamente sujeta a la ley.

¿Cuánto dura un procedimiento ADR?

Está regulado un plazo máximo de 90 días contados desde la fecha de la reclamación o, en su caso, desde que la entidad recibe la documentación completa y necesaria.

¿Cuáles son los motivos por los que se puede inadmitir una reclamación?

Los motivos de inadmisión se dan cuando:

- a) El consumidor no ha reclamado antes a la empresa.
- b) La reclamación resultare manifiestamente infundada.
- c) El contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- d) El litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.
- e) La reclamación se presenta más de un año después de que el consumidor contactara directamente con el empresario.
- f) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

¿Es requisito obligatorio para el consumidor haber reclamado directamente al empresario antes de acudir a la entidad acreditada?

Sí es un requisito obligatorio. Si no se acredita que se ha realizado ese contacto previo dando la oportunidad al empresario de resolver el conflicto directamente, la entidad inadmitirá la reclamación.



Los empresarios deben poner a disposición de los consumidores la información de contacto para que, cualquiera que sea su lugar de residencia, el consumidor pueda interponer sus quejas y reclamaciones.

Si el empresario responde de forma insatisfactoria o no responde en el plazo de un mes¹⁴, el consumidor ya puede acudir a la entidad acreditada.

¿Cómo se acredita que se ha reclamado previamente al empresario?

Las empresas deben garantizar que el consumidor obtenga un comprobante de que su queja o reclamación ha sido recibida, proporcionando un número de seguimiento y una confirmación por escrito, ya sea en papel o en formato electrónico¹⁵.

MEDIO DE PRESENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN NECESARIA
Correo certificado con acuse de recibo o burofax. El correo certificado puede causar problemas si no es respondido ya que no prueba el contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Copia del escrito de la queja o reclamación - Acuse de recibo firmado por el receptor, con su identidad y la fecha de recepción.
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Correo enviado con la queja o reclamación - Acuse de recibo con la fecha de recepción y la identidad del receptor. (El correo enviado por sí solo no es suficiente).
Escrito sellado por la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Copia del escrito de la queja o reclamación con el sello de la entidad y la fecha de recepción.

14 Artículo 21.3: Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación (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)

15 Artículo 21.2: Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance (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)



3.4 OTROS ORGANISMOS PARA RESOLVER EXTRAJUDICIALMENTE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO.

¿Qué diferencia hay entre los procedimientos ante las entidades acreditadas y otros procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo ante entidades no acreditadas?

En principio, todos los medios disponibles para resolver conflictos de consumo son igualmente válidos. La Ley 7/2017 incorpora al ordenamiento jurídico español una directiva europea que ha sido adoptada por todos los estados miembros, cuyo objetivo es garantizar que los consumidores puedan, si lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios.

A partir de ahí, el consumidor puede elegir libremente entre una amplia gama de opciones: un procedimiento de resolución alternativa de conflictos ante una entidad acreditada conforme a la Directiva transpuesta por la Ley 7/2017, organismos sectoriales de la administración (como SETID, AEPD, Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros, entre otros), organizaciones de consumidores u organismos de consumo de la administración como pueden ser las OMICS.



4 Entidades Acreditadas de Resolución Alternativa de Litigios (ADR) de consumo

.....

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO. Litigios de Consumo

.....

Listado de Juntas Arbitrales acreditadas:

Junta Arbitral Nacional de Consumo,
Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León,
Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias,
Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha,
Junta Arbitral de Consumo de Extremadura,
Junta Arbitral de Consumo de Euskadi,
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid,
Junta Arbitral de Consumo de Cataluña,
Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia,
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Foral de Navarra,
Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta,
Junta Arbitral de Consumo de La Rioja,
Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Aragón,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza,
Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Canarias,
Junta Arbitral de Consumo Zona Noroeste de Madrid,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de León,
Junta Arbitral de Consumo de Illes Balears,
Junta Arbitral de Consumo Ayuntamiento de Madrid,
Xunta Arbitral de Consumo de Galicia,
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas,
Junta Arbitral de Consumo de Cantabria,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Málaga,
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de El Ejido,
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba,



Junta Arbitral de Consumo Provincial de Jaén,
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Almería,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Badalona,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés,
Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona,
Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet de Llobregat,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Almería,
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Huelva,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Jaén,
Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Granada,
Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Sevilla,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada,
Junta Arbitral Provincial de Consumo de Castellón,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Mataró,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Sabadell,
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Terrassa,
Junta Arbitral Provincial de Consumo de Alicante.*

*Estas Juntas Arbitrales de Consumo ya se han adaptado y acreditado por lo que aparecen en el listado de la Comisión Europea, mientras que otras aún están en proceso de hacerlo. Sin embargo, el procedimiento de resolución de litigios es el mismo ya que la ley que regula el procedimiento arbitral se ha adaptado a la nueva normativa europea y nacional¹⁶

Procedimiento arbitral

El arbitraje de consumo¹⁷ es un método accesible y ampliamente utilizado por los consumidores para resolver conflictos de consumo¹⁸. Se caracteriza por ser gratuito, salvo cuando se solicitan pruebas adicionales no propuestas por la Junta Arbitral. Es un procedimiento ágil, generalmente más rápido que la vía judicial. El laudo arbitral es vinculante para ambas partes.

El plazo para dictar el laudo es de noventa días naturales a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento arbitral. Existe la posibilidad de una prórroga

“El 90% de los casos gestionados por el Sistema Arbitral de Consumo se resuelve de forma satisfactoria para los consumidores”

16 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo que deroga el anterior Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

17 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2024-15208>

18 <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2023/080623-sistema-arbitral-consumo.aspx> #.. Y el informe de estadísticas de la actividad de las Juntas Arbitrales 2022 https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/consumo_masinfo/230405_oie_54097_actividadsac_2022.pdf



del plazo de noventa días naturales para decidir el litigio, en supuestos de especial complejidad.

El arbitraje de consumo es voluntario, lo que significa que la empresa o profesional no está obligado a aceptarlo, salvo en los casos en los que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante una oferta pública. Algunas empresas formalizan su adhesión mediante convenios con las juntas arbitrales para ofrecer esta garantía a los clientes que quieran contratar con ellos y exhiben un distintivo oficial que lo acredita.

El consumidor o usuario que considere que un empresario ha vulnerado sus derechos podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral competente¹⁹. Es imprescindible acreditar que se ha reclamado previamente a la empresa.

Las Juntas Arbitrales facilitarán a las partes modelos de la solicitud de arbitraje²⁰. A esta solicitud debe acompañarse toda la documentación o pruebas que sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio.

Una vez examinada la solicitud de arbitraje y la documentación aportada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral resolverá sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje²¹.

Si el arbitraje se admite y, el empresario no está obligado a participar²², se le enviará la solicitud para que, en un plazo de diez días hábiles, decida si acepta o rechaza. Si acepta, deberá responder y presentar los documentos o pruebas que quiera usar en el proceso.

Si la empresa no responde dentro del plazo o no acepta la invitación, se cerrará el caso de arbitraje, y el consumidor deberá recurrir a la vía judicial para resolver el conflicto.

Si la empresa está obligada o ha aceptado voluntariamente someterse a arbitraje, deberá responder a la solicitud del



¿Qué es la oferta pública de adhesión?
Los empresarios pueden optar voluntariamente por participar en un proceso de arbitraje si un consumidor lo solicita, o bien hacer una oferta pública para unirse al Sistema Arbitral de Consumo. Cuando una empresa realiza esta oferta pública, queda obligada a someterse al arbitraje. El que una empresa esté adherida a este sistema genera confianza en los consumidores.

¹⁹ La Junta Arbitral que se encargará de una solicitud de arbitraje será la que corresponda al lugar donde viva el consumidor que hace la solicitud. Si el consumidor vive en otro país de la Unión Europea, será la Junta Arbitral del lugar donde esté la empresa la que se ocupe.

²⁰ Dejamos algunos ejemplos de las Comunidades con más población:
Comunidad de Madrid: <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/solicitar-arbitraje-consumo>
Gencat: https://consum.gencat.cat/web/content/10_AGENCIA/00_Atencio_al_consumidor/Resolucio_de_conflictes_de_consum/Arbitratge_de_consum/Sollicitud_arbitratge_cas.pdf
Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/1276.html>

²¹ Ver pregunta frecuente ¿Cuáles son los motivos por los que se puede inadmitir una reclamación?

²² Bien porque no ha hecho una oferta pública, bien porque no tiene un acuerdo previo con el consumidor.



consumidor. En caso de que no sea posible alcanzar un acuerdo entre ambas partes, el órgano arbitral convocará una audiencia.

- Audiencia: La audiencia es el momento en que tanto el consumidor como la empresa harán alegaciones y propondrán la prueba que no hubieran propuesto antes.
La junta Arbitral establecerá la forma en que se desarrollará esta audiencia. Puede ser de forma escrita u oral, en modo presencial, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación con las partes.
- Prueba: Si se desea realizar alguna prueba que conlleve un coste, este será abonado por la parte que solicite esa prueba. Si la solicitan las dos partes, se pagará a medias
El órgano de arbitraje también puede proponer por su cuenta hacer pruebas si lo ve necesario. En ese caso, la Junta Arbitral se haría cargo de los gastos. Ahora bien, en el supuesto de que el órgano arbitral aprecie mala fe o temeridad podrá distribuir los gastos ocasionados en distinta forma, recogiendo en el laudo que se dicte.

Una vez dictado el laudo, vinculante para ambas partes, ya solo queda:

- Cumplir con el laudo.
- Ejecutar el laudo ante los Tribunales de Justicia si la empresa no lo cumple.
- Solicitar la corrección de cualquier error, la aclaración de algún punto o el complemento del laudo respecto a peticiones que no se hayan incluido, en un plazo de 10 días desde la notificación del laudo.
- Solicitar la anulación del laudo ante los Tribunales de Justicia, dentro de un plazo de 2 meses desde la notificación, y solo por las causas permitidas por la ley.²³

²³ Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (artículo 41)

El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:

- a) Que el convenio arbitral no existe o no es válido.*
- b) Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.*
- c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.*
- d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.*
- e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.*
- f) Que el laudo es contrario al orden público.*



ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL).

Reclamación comunicaciones comerciales y publicidad

Publicidad:

El Jurado de Publicidad es una entidad extrajudicial para, entre otras cosas, resolver disputas y reclamaciones relacionadas con la publicidad. El 19 de noviembre de 2018, fue acreditado por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social como una entidad para la resolución alternativa de litigios²⁴.

Los consumidores individuales tendrán la posibilidad de presentar reclamaciones²⁵ contra anuncios emitidos por cualquier medio en España, siempre que hayan sido realizados por empresas adheridas al Jurado de AUTOCONTROL, si consideran que dichos anuncios infringen el Código de Conducta Publicitaria²⁶.

La resolución es vinculante para las empresas adheridas a AUTOCONTROL y aquellas vinculadas al Jurado²⁷. Cuando la reclamación se presenta contra una empresa que no es miembro de AUTOCONTROL ni está vinculada al Jurado por otros motivos, el dictamen emitido no tiene carácter vinculante para dicha empresa. Sin embargo, puede servir de apoyo si el reclamante decide acudir a otras instancias. Además, AUTOCONTROL comunica el dictamen a la Administración Pública competente.
<https://www.autocontrol.es/servicios/#Reclamaciones>

Las reclamaciones se pueden presentar (es imprescindible acreditar que se ha reclamado previamente a la empresa):

1. Formulario online. <https://privada.autocontrol.es/servicio/reclamacion/noregistrado/create/reclamacion>
2. Correo electrónico a reclamaciones@autocontrol.es,

“En 2023, el Jurado resolvió 255 casos, en los que se sustanciaron las 258 reclamaciones recibidas.(.) La mayor parte de las reclamaciones fueron presentadas por los consumidores y asociaciones de consumidores representando el 93,7% del total de reclamaciones recibidas, un 11,9% más respecto al año anterior. Del resto, un 4,7 % fueron reclamaciones remitidas por empresas y un 1,6 % derivadas por autoridades con las que Autocontrol tiene suscrito convenio de colaboración. El medio más reclamado es internet; más de 7 de cada 10 casos tramitados por el Jurado en 2023 correspondían a comunicaciones comerciales difundidas en canales digitales, lo que representa un crecimiento del 10% respecto 2022. La publicidad engañosa es el principal motivo de reclamación.

²⁴ <https://www.autocontrol.es/servicios/reclamaciones-consumidores-individuales/>

²⁵ Balance de Actividad <https://www.autocontrol.es/2024/03/13/autocontrol-balance-actividad-2023-33-620-proyectos-anuncios-revision/>

²⁶ <https://www.autocontrol.es/wp-content/uploads/2021/05/codigo-de-conducta-publicitaria-autocontrol.pdf>

²⁷ <https://www.autocontrol.es/servicios/reclamaciones-de-proteccion-datos-y-publicidad/empresas-adheridas/>



3. Correo postal remitido a la atención de la Secretaría del Jurado, calle Príncipe de Vergara 109, 5º, 28002 Madrid
4. Fax: 91 402 50 80.

El contacto de AUTOCONTROL para poder consultar es:

- Teléfono 91 309 66 37 (a la atención de la Secretaría del Jurado)
- Correo electrónico reclamaciones@autocontrol.es

Comunicaciones comerciales:

AUTOCONTROL, además, ofrece un sistema de mediación para reclamaciones relacionadas con la recepción de publicidad no deseada difundida por los operadores de telecomunicaciones. Este sistema se desarrolla en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos y las principales operadoras de telecomunicaciones del mercado. El objetivo del procedimiento de mediación es facilitar un acuerdo entre las partes involucradas.

Las operadoras adheridas al protocolo son: Movistar, O2, Orange, Jazztel, Amena, Simyo, Vodafone, Lowi, , Másmóvil, Yoigo, Lebara, Llamaya, Happy Móvil y Pepephone.

El enlace facilitado que lleva al procedimiento para reclamaciones relacionadas con las comunicaciones comerciales no deseadas por parte de estas compañías de telecomunicaciones es:

<https://www.autocontrol.es/servicios/mediacion/>



COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE. Reclamación compras por internet.

En caso de tener alguna incidencia en la compra y/o contratación en línea de productos y/o servicios y la empresa está adherida a Confianza Online se puede reclamar ante dicha entidad²⁸. Generalmente las empresas adheridas muestran el sello de Confianza Online en la parte inferior de su web. <https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/>

Las empresas adheridas²⁹ a Confianza Online además de someterse al procedimiento de resolución de litigios han firmado un Código de Conducta con unos compromisos entre los que está el de respetar la normativa legal vigente y, de manera especial, los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución³⁰. Estas empresas están supervisadas por la entidad y en caso de incumplir sus compromisos pueden ser amonestadas, suspendidas y/o expulsadas.

El procedimiento que se sigue para la resolución es una mediación realizada a través de correo electrónico. El consumidor y la empresa van presentando sus alegaciones a través del mediador con la finalidad de acercar posiciones y llegar a un acuerdo que beneficie a ambos. La labor del mediador es imparcial, por lo que no propondrá soluciones; cualquier solución deberá surgir de las partes involucradas.

Las reclamaciones se pueden presentar (es imprescindible acreditar que se ha reclamado previamente a la empresa):

1. Formulario online. <https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>
2. Correo electrónico a tramitacion@confianzaonline.es Se debe adjuntar el formulario que facilitan en su web cumplimentado³¹
3. Correo postal Calle de Velázquez 126, 4º I – 28006 Madrid

El contacto que facilita Confianza Online para consultas es:

- Teléfono al 91 309 13 47
- Correo electrónico info@confianzaonline.es

“En 2023 el mayor aumento lo representa el ejercicio de las garantías con un 53% más de reclamaciones que el año pasado. También aumentan un 13% las quejas relacionadas con el ejercicio del derecho de desistimiento y un 10% las relativas a los retrasos en la entrega. Por el contrario, disminuyen un 55% las reclamaciones presentadas por la anulación del pedido por un error en el volcado de precios en la web y un 11% las relativas a incidencias en las entregas (unidades faltantes o erróneas)

28 Memoria de Actividades Confianza Online <https://www.confianzaonline.es/noticias/memoria-anual-2023/>

29 <https://www.confianzaonline.es/quienes-somos/empresas-adheridas/>

30 https://www.confianzaonline.es/doc/codigo_etico_confianzaonline.pdf

31 https://www.confianzaonline.es/doc/formulario_reclamaciones.pdf



ASOCIACIÓN PARA EL AUTOCUIDADO DE LA SALUD (ANEFP).

Reclamaciones publicidad de productos para autocuidado de la salud

<https://anefp.org/es/publicidadreclamaciones>

La Asociación para el Autocuidado de la Salud (ANEFP) está reconocida por el Ministerio de Consumo como entidad de Resolución alternativa de litigios publicitarios de productos para autocuidado de la salud. El organismo encargado de la resolución de la reclamación será el Comité de resolución de litigios publicitarios del autocuidado de la salud (en adelante CORPAS) de la Asociación para el Autocuidado de la Salud (en adelante, ANEFP)

Los consumidores pueden presentar reclamaciones³² relacionadas con la publicidad de los siguientes productos de autocuidado de la salud: complementos alimenticios, cosméticos, productos de cuidado personal, productos sanitarios, productos de autodiagnóstico que no requieran receta médica, biocidas y medicamentos que no requieran receta y que no estén financiados con fondos públicos. Estas reclamaciones pueden referirse a productos de compañías asociadas a ANEFP³³, o de cualquier otra entidad que acepte voluntariamente la competencia del Comité de Resolución de Litigios Publicitarios del Autocuidado de la Salud (CORPAS).

Las decisiones del CORPAS son de carácter vinculante para todos los miembros y adheridos a ANEFP, así como para todas aquellas personas físicas o jurídicas que hayan asumido voluntariamente la competencia del Comité de Autorregulación Publicitaria. No obstante, las mismas no serán vinculantes para el consumidor que haya manifestado su desacuerdo con la propuesta de decisión prevista por dicho Comité³⁴.

Las reclamaciones se pueden presentar (es imprescindible acreditar que se ha reclamado previamente a la empresa):

1. Correo electrónico a reclamaciones.publicidad@anefp.org

“El sistema de autorregulación del sector de autocuidado se ve reforzado por la acreditación de Anefp como entidad para la resolución extrajudicial de conflictos publicitarios en el ámbito de los medicamentos no sujetos a prescripción, productos sanitarios de autocuidado (incluyendo también productos sanitarios de autotest de diagnóstico in vitro, complementos alimenticios, biocidas, cosméticos y productos de cuidado personal). Esto permite dar cobertura a las reclamaciones presentadas por consumidores o compañías en defensa de sus derechos y para lograr una publicidad más lícita y veraz”

³² Memoria Anefp <https://anefp.org/sites/default/files/anefpd/doc/memoria-anefp-23-24.pdf>

³³ <https://anefp.org/es/asociados-y-adheridos>

³⁴ Reglamento CORPAS <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:EU:fdd7c6eb-3cdc-4547-acc-257adbe47768?viewer%21megaVerb=group-discover>



2. Correo postal dirigido al Servicio de Reclamaciones Publicitarias, Comité de Resolución de Litigios Publicitarios del Autocuidado de la Salud (CORPAS). C/ Villalar, 13, 1ª planta, 28001 Madrid.

El contacto que facilita ANEFP para consultas es:

- Teléfono 91 435 35 69 - 93 255 61 47
- Correo electrónico anefp@anefp.org



AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AESA). Reclamaciones derivadas del incumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo.

Hasta su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios, AESA tenía un procedimiento para resolver las reclamaciones de los pasajeros de transporte aéreo por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo. Este procedimiento terminaba con una resolución que no era vinculante para la compañía aérea.

Desde la acreditación de AESA como entidad de resolución alternativa de conflictos y la entrada en vigor y aplicabilidad de la Orden Ministerial TMA/201/2022, a todos los incidentes ocurridos a partir del 2 de junio de 2023 se les aplica el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios del transporte aéreo lo que significa que la resolución que se dicte será vinculante para la compañía aérea.

<https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/resoluci%C3%B3n-alternativa-de-litigios>

Durante el año 2023 se recibieron un total de 32.457 reclamaciones de pasajeros, pasajeros que después de haber reclamado a la compañía aérea sobre la satisfacción de sus derechos contenidos en los reglamentos europeos, consideraron que estos no se habían satisfecho y por ello decidieron presentar una reclamación ante AESA.

Por tanto, coexisten dos procedimientos:

- Vía informativa³⁵: Si el vuelo es anterior al 1 de junio de 2023 incluido. Finaliza con una resolución que no es vinculante para la compañía aérea pero que, si da la razón al pasajero y no se cumple voluntariamente por la compañía, éste la puede utilizar en la vía judicial posterior.
- Resolución Alternativa de Litigios³⁶: Si el vuelo es posterior al 1 de junio de 2023. Finaliza con una resolución vinculante para la compañía aérea y directamente ejecutable por el consumidor si la compañía no cumple lo estipulado.

Los pasajeros, sin importar su nacionalidad, podrán presentar reclamaciones ante AESA³⁷ si en sus vuelos se da alguna de estas circunstancias:

35 <https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/procedimiento-para-reclamar-ante-aesa-por-cancelaciones-retrasos-denegaciones-de-embarque-y-pmr-en-el-transporte-aereo-para-vuelos-anteriores-al-01-06-2023-incluido-via-informativa>

36 <https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/procedimiento-para-reclamar-ante-aesa-por-cancelaciones-retrasos-denegaciones-de-embarque-y-pmr-en-el-transporte-aereo-para-vuelos-posteriores-al-02-06-2023-incluido>

37 Informe General de Actividad 2023. AESA. https://www.seguridadaaerea.gob.es/sites/default/files/SIG-IGA-MEM03%20Ed.01_V5E%20Informe%20General%20de%20Actividad%202023.pdf



- Salen de un aeropuerto ubicado en territorio español
- Viajan desde un aeropuerto fuera de la Unión Europea hacia uno en territorio español, siempre que el vuelo sea operado por una aerolínea de un país miembro de la UE.

Si el incidente ocurre en otro país de la UE, el pasajero deberá dirigirse a la Autoridad homóloga de AESA en ese Estado Miembro. No obstante, si se envía la reclamación a AESA, este organismo se encargará de transferirlo a la Autoridad Competente³⁸.

Los incidentes que se pueden reclamar son:

- Cancelación del vuelo;
- Retraso del vuelo de 3 horas o más (en la llegada);
- Adelanto del vuelo superior a una hora;
- Denegación injustificada de embarque;
- Cambio de clase; o
- Incidentes que vulneren los derechos de personas con movilidad reducida (PMR).

Las reclamaciones se pueden presentar (es imprescindible acreditar que se ha reclamado previamente a la empresa):

1. De forma telemática: <https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/areas-tematicas/derechos-de-los-pasajeros>
2. De forma semipresencial: Al hacer clic en el botón “Trámite online”, disponible en la sede electrónica, y luego seleccionando “Nueva Solicitud sin identificación electrónica”, se puede completar la reclamación de manera telemática sin necesidad de identificarse de manera electrónica. Después se debe imprimir y firmar de forma manual y, en un plazo de 10 días, desde la fecha de carga telemática de la solicitud se debe remitir el citado documento firmado a AESA (en caso contrario la reclamación se dará por no presentada).
3. De forma presencial: Se deberá presentar en la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Derechos de los Pasajeros. Paseo de la Castellana 112, 28046, Madrid.

Esta presentación puede ser en:

1. En el registro de los siguientes organismos: AESA; Organismos de la AGE; Organismos de las CCAA; Organismos de las Administraciones Locales; Universidades públicas; Otras entidades del sector público institucional;
2. En las oficinas de Correos, por correo postal administrativo.
3. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero;
4. En las oficinas de asistencia en materia de registros; y

³⁸ <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/reglamentos-de-derechos-de-pasajeros-y-vuelos-en-los-que-aplica>



5. En la plataforma de Resolución de litigios en línea de la Unión Europea (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

El contacto que facilita AESA para consultas es:

- Teléfono 91 396 80 00
- Derechos de los pasajeros: correo electrónico sau.aesa@seguridadaerea.es



SERVICIO DE MEDIACIÓN DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO Y SECCIÓN DE CONSUMO EUROPEO DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO.

Reclamaciones de consumo³⁹

El procedimiento que se sigue para la resolución es una mediación realizada de forma escrita o presencial. Es un procedimiento en el que interviene una persona mediadora, neutral y experta, cuyo objetivo es facilitar que las partes implicadas, la persona consumidora y la empresa, lleguen por sí mismas a un acuerdo satisfactorio y a una solución consensuada⁴⁰.

<https://consum.gencat.cat/ca/inici>

En lo que se refiere a las formas en las que las personas consumidoras pueden contactar con la Agencia Catalana del Consumo y enviar su reclamación, sería a través del apartado “Cómo reclamar” o bien “Encuentra tu oficina de consumo” de la web. En primera instancia se dirige a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y es necesario haber reclamado previamente a la empresa con la que se tenga el conflicto.

En la actualidad, la ACC acaba de llevar a cabo un proceso de reestructuración, de acuerdo con lo que establece el Decreto 15/2023, de 31 de enero, de reestructuración de la Agencia Catalana del Consumo.

La Sección de Mediación y la Sección de Consumo Europeo está previsto que se unifiquen en una sola unidad de Resolución Alternativa de Litigios, la cual dependerá del Área de Información y Atención a las Personas Consumidoras. Entre las funciones de esta Área, en lo que se refiere a la resolución alternativa de litigios, destacan:

- El tratamiento en primera instancia de las peticiones de la ciudadanía y, en su caso, mediante la mediación, como procedimiento previo al arbitraje.
- El soporte técnico a los procedimientos arbitrales de consumo y al mantenimiento del censo de empresas que se adhieren a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña.
- El fomento del arbitraje de consumo y de la adhesión de empresas y entidades a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña.

**Datos
2.023**

**Casos resueltos por
acuerdo de mediación:
7.699**

**Reclamaciones
transfronterizas:
1.542**

³⁹ https://consum.gencat.cat/web/.content/10_AGENCIA/12_Estadistiques/Actuacions-consumcat-2023.pdf

⁴⁰ La resolución alternativa de litigios se rige en Cataluña por el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.



- La Secretaría de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña.
- La gestión de las reclamaciones transfronterizas, mediante la mediación, en colaboración con los organismos competentes en materia de consumo de los distintos estados.
- Las relaciones y la coordinación con todos los órganos que integren la Red de Centros Europeos del Consumidor.

Las personas consumidoras sobre las que tiene competencia son todas aquellas residentes en el territorio de Cataluña que presenten peticiones relacionadas con sus derechos como personas consumidoras.



REFERENCIA A LA PLATAFORMA EUROPEA ODR O PROCEDIMIENTO RLL⁴¹. Reclamación compras por internet nacionales o dentro de la UE⁴²

La Comisión Europea, en el año 2016 puso en funcionamiento una plataforma en línea gratuita para que los consumidores y comerciantes pudieran solucionar sus litigios cuando la compra o contratación se hubiera hecho por internet. Es la Plataforma ODR por sus iniciales en inglés Online Dispute Resolution (Resolución de Litigios en Línea).

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

La plataforma permitía dos procedimientos:

1. El consumidor podía contactar directamente con la empresa ya fuera de su país o de otro Estado miembro de la Unión Europea
2. A través de la plataforma se designaba organismo de resolución de conflictos que pudiera resolver el problema. Estos organismos son las entidades acreditadas por los diferentes Estados miembros⁴³

Esta plataforma está en revisión para mejorar sus funcionalidades y parece que será sustituida por una herramienta digital interactiva que dirigirá a los consumidores hacia soluciones más particularizadas en función del problema⁴⁴. Desde el día 13 de mayo de 2024 no se puede enviar solicitudes directamente a las empresas.

**Datos de la plataforma
sobre reclamaciones
transfronterizas y
nacionales**

**Transfronterizo
52.78% (128169)**

**Nacional
47.22% (114657)**

41 ODR Online Dispute Resolution. RLL Resolución Litigios en Línea

42 Informes y estadísticas de la plataforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>

43 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

44 https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_es



5 Otros organismos a disposición del consumidor para resolver extrajudicialmente los conflictos de consumo

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES (OAUT). Reclamaciones consumidores telecomunicaciones⁴⁵

Perteneciente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. SETID. “La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones nace como consecuencia de la necesidad de establecer mecanismos específicos de atención al usuario de telecomunicaciones y de gestionar un sistema eficaz de resolver sus reclamaciones.”⁴⁶

Datos de contacto:

C/ Poeta Joan Maragall n 41, C.P. 28071 Madrid, España.
Teléfonos: 910 305 418/901 336 699

Competencia:

- ✓ Disconformidad con la factura recibida:
 - Cuantía incorrecta.
 - Conceptos incluidos no acordados.

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	NÚMERO DE RESOLUCIONES	PORCENTAJES/
Estimar en parte	4.364	32,29%
Estimar	4.033	29,84%
Desestimar	1.979	14,64%
Desistimiento	1.347	9,97%
Inhibición	1.295	9,59%
Inadmisión	273	2,02
Archivo por acuerdo	224	1,66%
TOTAL	13.516	100%

Las categorías “estimar en parte”, “estimar” o “desestimar” recogen aquellos casos en que la OAUT ha dictado una resolución estimando en parte o totalmente la pretensión del usuario o la usuaria reclamante, o desestimándola y confirmando la decisión del operador de telecomunicaciones.

⁴⁵ Informe 2023 de la Oficina de atención al Usuario de Telecomunicaciones <https://usuarioteleco.mineco.gob.es/quienes-somos/datos-informes-oficina/DatosOficina1/2023/Informe-OAUT-Datos-2023.pdf>

⁴⁶ <https://usuarioteleco.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>



- ✓ Negativas o demoras:
 - Instalación de línea telefónica fija.
 - Tramitación de la baja en el servicio por el operador.
- ✓ Portabilidad de número o selección de operador.
- ✓ Contratación no solicitada.
- ✓ Averías o interrupciones del servicio.
- ✓ Incumplimiento de ofertas por parte del operador.
- ✓ Incumplimiento del derecho de desconexión.
- ✓ Falta de comunicación sobre modificaciones contractuales.
- ✓ Deficiencias en la recepción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) como consecuencia de las afectaciones por el despliegue de redes de telefonía móvil 4G.

Procedimiento:

Para presentar una reclamación, es necesario primero enviarla a la empresa correspondiente, asegurándose de que quede constancia de su envío. Si la reclamación se realiza por teléfono, el consumidor tiene derecho a recibir un número de incidencia y un justificante.

Si después de un mes no se obtiene respuesta de la compañía o no es satisfactoria, existe un plazo de tres meses para poder acudir a la Oficina de atención al Usuario de Telecomunicaciones. Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa, se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.

El plazo máximo de la OAUT para resolver la reclamación será de seis meses.

Las reclamaciones se pueden interponer:

- De forma telemática:
 - Reclamaciones para los usuarios de servicios de telefonía e internet <https://usuariostelego.mineco.gob.es/reclamaciones/telecomunicaciones/tramitacion-electronica/Paginas/tramitacion-electronica.aspx>
 - Reclamaciones por afectaciones en la recepción de TDT <https://usuariostelego.mineco.gob.es/reclamaciones/4G-TDT/Paginas/Tramitacion-electronica-4g.aspx>
- Enviando la correspondiente reclamación dirigida a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones en la C/ Poeta Joan Maragall, nº41, 28071 Madrid
 - Por correo postal en cualquier oficina de Correos.
 - De forma presencial ante la propia Oficina en la dirección.
 - En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado



La Oficina le remitirá una comunicación informándole de si los hechos expuestos son o no de su competencia e indicando el número de expediente con el que podrá identificar su reclamación. Después, la remitirá al operador, que presentará sus alegaciones por escrito a este organismo. A continuación, se las hará llegar a usted para que manifieste su conformidad o su rechazo en un plazo determinado. Si no contesta, la SETSI considerará que su reclamación estará resuelta y procederá a su archivo. Por eso, si no está conforme, deberá contestar en el plazo concedido, añadiendo toda la documentación de que disponga. Tras esto, la SETSI comunicará su resolución a ambas partes

Resolución:

Una vez el expediente se encuentra totalmente instruido se dicta resolución que es de obligatorio cumplimiento por el operador.



AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (AEPD)⁴⁷.

Reclamaciones por vulneración protección de datos⁴⁸

Datos de contacto:

C/ Jorge Juan, 6. 28001 - Madrid
Teléfono general: 900 293 183
<https://www.aepd.es/>

“La AEPD recibe por tercer año consecutivo el mayor número de reclamaciones de su historia”

Materias. Competencia:

- Reclamaciones por vulneración de los derechos de protección de datos acceso, rectificación, limitación, oposición, supresión (“derecho al olvido”), portabilidad y oposición al tratamiento de decisiones automatizadas.
- Inclusión indebida en un sistema de información crediticia (fichero de morosidad)
- Publicidad no deseada, llamadas comerciales.
- Reclamaciones en materia de telecomunicaciones:

Denuncias por contratación irregular o fraudulenta de servicios de telecomunicaciones, como pueden ser:

- Alta irregular o fraudulenta en un servicio.
- Facturación por un servicio para el que se ha solicitado la baja de forma efectiva.

Denuncias por deudas derivadas de servicios de telecomunicaciones, como pueden ser:

- Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión o inclusión en un registro de solvencia patrimonial (“fichero de morosos”) por deudas derivadas de un servicio no contratado, o de facturas emitidas después de la fecha en que debió hacerse efectiva la baja en el servicio.
- Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión, inclusión o mantenimiento en registro de solvencia patrimonial (“ficheros de

47 En tres Comunidades existen autoridades independientes que resuelven las reclamaciones dentro de su territorio.

La Autoridad Catalana de Protección de Datos <https://apdcat.gencat.cat/es/inici/>

La Agencia Vasca de Protección de Datos. <https://www.avpd.eus/inicio/>

El Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía. https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/index.html

48 Memoria Anual AEPD <https://www.aepd.es/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/aepd-recibe-por-tercer-anno-consecutivo-mayor-numero-reclamaciones-historia>



morosidad”) de una deuda declarada inexistente por un órgano competente, o después de haber sido abonada.

- Inclusión o mantenimiento en registros de solvencia patrimonial (“ficheros de morosidad”) de una deuda impugnada ante un órgano competente, o con más de seis años de antigüedad.
- Inclusión en registros de solvencia patrimonial (“ficheros de morosidad”) de una deuda en la que no se haya sido requerido previamente el pago.
- Reclamación del pago a una persona distinta del deudor.

Otras competencias en relación con los servicios de telecomunicaciones:

- Acceso online, desde una zona restringida para clientes, a datos de otros clientes.
- Publicación de datos en guías de personas abonadas tras haber solicitado la exclusión de estas.
- Incumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Brechas de seguridad.
- Reclamaciones que planteen las personas usuarias contra las operadoras a las que previamente hayan solicitado el ejercicio de los derechos que les reconoce la normativa de protección de datos y hayan sido denegados, no se hayan respondido, o las personas usuarias no estén conformes con la respuesta.

Procedimiento:

Antes de interponer una reclamación debes haberte dirigido a la entidad responsable⁴⁹. Si la citada entidad no te ha respondido en el plazo de un mes o si consideras que la respuesta no ha sido adecuada, puedes interponer una reclamación en la AEPD.

Las reclamaciones se pueden interponer:

- De forma telemática: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/tramitesCiudadano.jsf>
- Enviando la correspondiente reclamación dirigida a la Subdirección de Inspección de esta Agencia, calle Jorge Juan, 6-28001-Madrid.

En ambos casos, se debe acompañar la documentación pertinente⁵⁰ y la comunicación previa a la empresa en la cual se ejercitaron los derechos o se puso la reclamación, así como la respuesta recibida si la hubo.

En las reclamaciones por inclusión indebida en un fichero de morosos es necesario:

⁴⁹ La Agencia ofrece modelos específicos para el ejercicio de derechos en su web: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/ejerce-tus-derechos>

⁵⁰ Documentación necesaria en reclamaciones de telecomunicaciones: <https://www.aepd.es/areas-de-actuacion/reclamaciones-de-telecomunicaciones>



- Que el interesado haya ejercido previamente sus derechos a acceder, rectificar o eliminar la información ante la entidad responsable de dicho fichero, para obtener pruebas de su inclusión o demostrar que no se han corregido o eliminado sus datos.
- Y, si lo que se alega es que la deuda no es una deuda cierta, vencida y exigible⁵¹ por estar reclamada ante un organismo oficial, hay que adjuntar la presentación de dicha reclamación y que la empresa tiene conocimiento de esta y pese a todo mantiene la inscripción.

Los plazos de duración del procedimiento dependen según la reclamación:

1. Decisión sobre la reclamación:
 - Plazo máximo: 3 meses para decidir si se admite o no.
 - Si no hay respuesta en ese plazo: Se entiende admitida.
2. Reclamaciones sobre derechos no atendidos:
 - Plazo máximo para resolver: 6 meses desde la admisión a trámite.
3. Reclamaciones sobre otras infracciones en protección de datos:
 - Fase de investigación previa: Hasta 18 meses desde la admisión a trámite.

Resolución:

La resolución de la AEPD no contempla indemnizaciones, pero quienes hayan sufrido daños por una infracción de protección de datos pueden reclamar directamente una compensación al responsable del tratamiento mediante una acción judicial. Si se trata de Administraciones Públicas, la reclamación seguirá la normativa de responsabilidad patrimonial.

En la vía judicial será de gran ayuda la resolución de la AEPD donde se estime la reclamación.

⁵¹ <https://www.aepd.es/preguntas-frecuentes/7-solvencia-patrimonial/FAQ-0701-que-requisitos-son-necesarios-para-incluir-a-una-persona-fisica-en-un-tratamiento-de-solvencia-patrimonial-y-credito>



BANCO DE ESPAÑA.

Reclamaciones usuarios entidades bancarias

Datos de contacto:

C/Alcalá 48, 28014 Madrid
Teléfono de contacto: 900 545 454 / 913 388 830
<https://cliente.bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

Competencia:

Si una persona ha sido afectada por el cobro de una comisión indebida, un cambio de condiciones sin previo aviso, o la exigencia de pagos por servicios no autorizados, o tiene cualquier otro problema con su banco, existe un procedimiento específico para presentar una reclamación por la vía extrajudicial. El Departamento de Conducta de Entidades ofrece asistencia en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones relacionadas con las entidades supervisadas por el Banco de España⁵².

Además, un cliente español que tenga un problema con una entidad transfronteriza europea puede también dirigirse al Servicio de Reclamaciones ya que el Banco de España es miembro de FIN-NET, una red de organizaciones nacionales responsables de resolver por vía extrajudicial las reclamaciones de los consumidores en el área de los servicios financieros.

Procedimiento:

Las reclamaciones deben presentarse primeramente ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, utilizando los formularios disponibles en sus oficinas o cualquier otro medio que permita confirmar la recepción de la reclamación. Además, las entidades pueden nombrar un Defensor del Cliente⁵³ al que se puede

Como dato destacable, en este ejercicio se ha rebajado en 16 días naturales el plazo medio de tramitación y resolución de cada caso, que ha quedado situado en 53 días naturales (frente a los 69 de 2022). La mayoría de las reclamaciones han tenido entrada por el canal telemático y se han dirigido contra bancos. Un año más, las reclamaciones más numerosas (tres de cada cuatro) han sido las relativas a préstamos hipotecarios, cuentas corrientes y tarjetas, algo esperable dada la extensión del uso de estos tipos de productos entre la población. También se debe reseñar que el porcentaje de rectificaciones de las entidades reclamadas (esto es, la rectificación de un informe con pronunciamiento favorable al reclamante, allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante) continúa rondando valores próximos al 80% (concretamente, el 79,8%).

⁵² Memoria de reclamaciones 2023 <https://www.bde.es/wbe/es/publicaciones/informes-memorias-anauales/memoria-reclamaciones/memoria-de-reclamaciones-2023.html>

⁵³ Todas las entidades de crédito están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente al que hay que acudir con carácter previo para poder presentar reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. https://app.bde.es/ecm_www/ecm_wwwias/xml/Arranque.html



acudir una vez haya intervenido el Servicio de Atención al Cliente. Sin embargo, recurrir al Defensor del Cliente es opcional, no obligatorio.

SITUACIÓN	PLAZO PARA RECIBIR RESPUESTA	ACCIÓN SI NO HAY RESPUESTA O NO ESTÁS DE ACUERDO
Reclamación relacionada con servicios de pago	15 días hábiles	Acudir al Banco de España
Otras reclamaciones	1 mes	Acudir al Banco de España

Si la respuesta a la reclamación no es satisfactoria o no se recibe respuesta en los plazos establecidos, se puede escalar la reclamación al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Para ello, es necesario demostrar que se ha agotado la vía previa presentando una reclamación por escrito a la entidad correspondiente. Deberá enviarse una copia de la reclamación presentada al Servicio de Atención al Cliente, junto con el acuse de recibo y la respuesta recibida, si la hubiera.

Asimismo, se debe adjuntar una fotocopia de la documentación que acredite los hechos reclamados.

Las reclamaciones serán inadmitidas si han pasado más de un año desde su presentación ante la entidad. Además, no se aceptará ninguna reclamación si han transcurrido más de cinco años desde que ocurrieron los hechos y no se presentó la reclamación correspondiente.

Forma de presentación:

- Telemática https://app.bde.es/psr_www/psr_wwwias/xml/Arranque.html
- Directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal (administrativo) a:
Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid
- En cualquiera de sus sucursales⁵⁴

El plazo máximo para la resolución de reclamaciones es de noventa días naturales

⁵⁴ <https://www.bde.es/wbe/es/sobre-banco/organizacion/sucursales/>



Resolución:

El Banco de España emite un informe sobre la reclamación, que podrá ser a favor del reclamante o a favor de la entidad, pero no tiene carácter vinculante para ninguna de las partes.

En la vía judicial será de gran ayuda este informe.



COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV).

Reclamaciones de los inversores

Datos de contacto⁵⁵:

SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Madrid	Edison, 4, 28006 Madrid	+34 915 85 15 00
Barcelona	Bolivia, 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona	+34 933 04 73 00
Bilbao	Heros, 3, 48009 Bilbao	+34 944 13 13 26
Inversores particulares	Atención telefónica al inversor	900 535 015
Registros Oficiales y Documentación	Funcionamiento del Registro General de la CNMV	902 180 772
Registros Oficiales	Edison, 4, 28006 Madrid	915 85 15 00
	Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona	933 04 73 00
Email	sedecnmv@cnmv.es	Exclusivamente para asesorar sobre la Sede Electrónica y el Registro electrónico en cuestiones informáticas, no para enviar documentos.
	ServiciodereclamacionesCNMV@cnmv.es	Solo se atenderán correos electrónicos relacionados con reclamaciones o consultas previamente presentadas ante el Servicio de Reclamaciones, siempre que incluyan la identificación del reclamante y el número de reclamación o consulta

“Las entidades se allanaron o llegaron a un acuerdo con el reclamante en más de un cuarto de las reclamaciones tramitadas (25,8 %) y consolidan el alza en acuerdos que ha venido registrando en los últimos años. En estos casos, las entidades dan satisfacción al reclamante durante la tramitación del expediente, que, por tanto, finaliza sin informe motivado sobre el fondo del asunto (..)
Los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 36,9 % de las reclamaciones tramitadas en 2023, siendo habitual que las entidades acepten las conclusiones de estos informes o rectifiquen la situación con su cliente”

Competencia:

El Servicio de Reclamaciones se encarga de atender las quejas de los inversores. Las reclamaciones pueden referirse al funcionamiento de los servicios ofrecidos y a situaciones específicas que afecten los derechos o intereses del reclamante,

⁵⁵ <https://www.cnmv.es/portal/inversor/reclamaciones.aspx?lang=es>



como el incumplimiento de contratos, la normativa de transparencia y protección al cliente, o las buenas prácticas y usos financieros⁵⁶.

Además, un inversor español puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones como miembro de FIN-NET, incluso si su queja es contra una entidad financiera extranjera.

Procedimiento:

En primer lugar, debe acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad. Si no está de acuerdo con la respuesta recibida, o si ha transcurrido un mes sin respuesta, puede reclamar ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Se debe adjuntar copia de la reclamación interpuesta en el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de la entidad, respuesta si la hubiera o prueba documental de que ha transcurrido el plazo que corresponda sin que se haya obtenido respuesta por parte de la entidad. Además, cualquier documento o dato que se considere conveniente para respaldar la reclamación.

Las reclamaciones serán inadmitidas si ha transcurrido más de un año desde que se presentaron ante la entidad y, no se aceptará ninguna reclamación si han pasado más de cinco años desde que ocurrieron los hechos sin que se haya presentado la reclamación correspondiente.

Forma de presentación:

- Telemática⁵⁷ https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones_Consultas.aspx
- Formulario⁵⁸ dirigido al Servicio de Reclamaciones: c/ Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.

El plazo máximo para la resolución de reclamaciones es de noventa días naturales

⁵⁶ Memoria anual reclamaciones y consultas CNMV <https://www.cnmv.es/portal/publicaciones/publicacionesgn.aspx?id=23&lang=es>

⁵⁷ ¿Cómo presentar una reclamación electrónica en la CNMV? <https://www.youtube.com/watch?v=zYkQvaJKzuY>

⁵⁸ Formulario de reclamación. <https://www.cnmv.es/DocPortallnv/OtrosPDF/ES-FormularioreclamacionequejasCNMV.pdf>



Resolución:

La CNMV emite un informe sobre la reclamación⁵⁹, que podrá ser a favor del reclamante o a favor de la entidad, pero no tiene carácter vinculante para ninguna de las partes.

En la vía judicial será de gran ayuda este informe.



⁵⁹ https://www.cnmv.es/PortalInv/Docs/OtrosPDF/Reclamaciones_criterios.pdf

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.

Reclamaciones en materia de seguros y fondos de pensiones

Datos de contacto:

Registro: Paseo de la Castellana, 44.
Código Postal: 28046
Localidad: MADRID
Teléfono: 952 24 99 82
www.dgsfp.mineco.es

Competencia:

Reclamaciones derivadas de la actuación de las siguientes entidades ⁶⁰:

- Entidades aseguradoras, excepto en el caso de los contratos de seguros por grandes riesgos.
- Entidades gestoras de fondos de pensiones.
- Entidades depositarias de fondos de pensiones.
- Corredores y corredurías de seguros
- Agentes y operadores banca-seguros, en este caso se deberá presentar la queja o reclamación contra la entidad aseguradora para la que hayan realizado la labor de mediación.
- Personas o Entidades comercializadoras de planes de pensiones individuales.

Además, un asegurado español puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones como miembro de FIN-NET, incluso si su queja es contra una entidad extranjera.

Procedimiento:

El primer paso es presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad o ante el Defensor del Asegurado, si existe. Esta

a) La cifra de reclamaciones resueltas con un informe favorable al reclamante, es decir, estimando la pretensión del reclamante, se eleva a 2.158, lo que supone el 35,35% del total de las reclamaciones.

b) Las reclamaciones resueltas a favor de la entidad se elevan a 1.817, lo que supone el 29,76% del total (...)

⁶⁰ Memoria de actividades 2022 (ultima publicada a fecha de este informe) <https://dgsfp.mineco.gob.es/es/DireccionGeneral/Paginas/default.aspx?Tipo=c9f1968f-2434-4880-9d3b-f40a25f9b0e7> En la página 12 se reflejan los demás porcentajes de formas de terminación.



reclamación debe enviarse por un medio que deje constancia del envío y la recepción (como una carta con acuse de recibo), de modo que, si no se obtiene respuesta o el resultado no es satisfactorio, se pueda demostrar que se ha agotado esta vía previa. Se recomienda revisar las condiciones generales de la póliza para verificar si hay algún método específico para presentar quejas (dirección postal, fax, correo electrónico, etc.).

Si no se recibe respuesta en un mes, o si la respuesta no es satisfactoria, se puede acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) ⁶¹, que supervisa y controla a las entidades aseguradoras.

Forma de presentación:

- Telemática <https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/inicio.aspx>
- Formulario⁶² dirigido por correo postal administrativo al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid

El plazo máximo para la resolución de reclamaciones es de noventa días naturales

En cuanto a los plazos para reclamar:

- Para seguros de daños (hogar, vehículo, etc.), el plazo de prescripción es de dos años.
- Para seguros personales (vida, accidentes, etc.), el plazo es de cinco años.

Resolución: La DGSFP emite una resolución que no tiene carácter vinculante para ninguna de las partes. En la vía judicial será de gran ayuda este informe.

61 <https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Documentos%20Reclamaciones/DOC%202%20GUIA%20PRACTICA-NUEVO.pdf>

62 <https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/Descarga-de-Formularios-para-la-presentaci%C3%B3n-de-Quejas,-Reclamaciones-y-Consultas.aspx>



JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

Reclamaciones transporte terrestre

Las Juntas Arbitrales del Transporte⁶³ resuelven obligatoriamente todas las reclamaciones y conflictos económicos relacionados con transportes terrestres:

- Urbanos (autobús, taxi, tranvía, funicular, etc.).
- Interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.).
- De mercancías (carga completa, fraccionada, etc.). Por ejemplo, servicios de mudanza o paquetería.
- De viajeros (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.).

Comparativa estadística de demandas

AÑO	NÚMERO ANUAL DE DEMANDAS DE CONTRATOS DE...			TOTAL
	transporte de mercancías	transporte de viajeros	actividades auxiliares y complementarias del transporte	
2023	3.701	2.022	794	6.517

Las cuantías que se reclaman deben ser inferiores a 15.000 euros, salvo que en el contrato se haya pactado expresamente lo contrario. Al igual que ocurre en las Juntas Arbitrales de Consumo, el procedimiento es rápido y gratuito, y el laudo obliga a las partes exactamente de la misma manera que lo hace una sentencia judicial.

A diferencia de las Juntas Arbitrales de Consumo en las que el sometimiento a esta vía es voluntario, en las de transporte, las empresas están adheridas por defecto, por lo que, si no quieren someterse a esta vía, deben manifestarlo expresamente.

Estas Juntas existen en todas las comunidades autónomas, así como en Ceuta y Melilla. La persona que reclama puede elegir entre presentar dicha reclamación ante la Junta que corresponde al lugar de origen del viaje o al lugar de destino.

⁶³ Otros documentos. Comparativa estadística de demandas <https://www.transportes.gob.es/transporte-terrestre/servicios-al-transportista/juntas-arbitrales/juntas-arbitrales-del-transporte-funcionamiento>



ORGANISMOS DE LAS CCAA COMPETENTES EN MATERIA DE ENERGÍA.

Reclamaciones energía.

Los organismos competentes en materia de energía en las CCAA (Consejería de industria, energía o equivalente) resuelven reclamaciones que les hagan llegar los consumidores⁶⁴:

- por problemas que tengan con las compañías distribuidoras que les llevan los suministros a su domicilio (que como ya sabemos están repartidas por zonas y no pueden ser elegidas por el consumidor)
- por problemas que tengan con las comercializadoras de referencia, que son aquellas que operan en el mercado regulado ofreciendo las tarifas reguladas (por ejemplo, PVPC en electricidad y TUR en el suministro de gas natural). En este caso, pueden optar por los órganos de consumo de la Administración, los mecanismos de resolución alternativa de litigios que ofrezca la comercializadora o el órgano competente en energía de la Comunidad Autónoma.

En relación con las cuestiones relacionadas con el mercado libre, no son competentes ya que la vinculación entre el consumidor y la compañía es un contrato al que libremente se han sometido las partes y con las condiciones que en el mismo se refleja sin que en el mismo hayan participado los organismos de energía de la Administración Pública. Estas cuestiones se resuelven ante los órganos de consumo de la Administración, a través de mecanismos alternativos de resolución de litigios ofrecidos por la comercializadora, o mediante la vía judicial.

Los problemas que sí suelen resolver estos organismos dependientes de la comunidad autónoma son: :

- Retraso en alta o cese de un suministro.
- Problemas en la conexión a la red de distribución
- Problemas con el equipo de medida (funcionamiento incorrecto, ausencia o errores de lecturas, fraudes, manipulación)
- Refacturación por falta de lectura (la parte de la cuantía si es mercado libre, no sería competencia de este organismo)
- Cruces de CUPS que implican el cambio de titular de un suministro por error

“Además, todos los consumidores pueden presentar su reclamación ante la Comunidad Autónoma si están en PVPC o en el caso de reclamaciones sobre el contratado de acceso a la red suscrito con la distribuidora o ante los tribunales ordinarios de justicia cuando la reclamación no tenga relación con aspectos regulados.”
Comercialización y suministro eléctrico

“Normalmente para la resolución de las reclamaciones en vía administrativa (para la modalidad de suministro de último recurso, en el que todos los conceptos están regulados) será competente la Comunidad Autónoma (...). Guía informativa para los consumidores de gas natural

Documentos informativos de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) dirigidos al consumidor

⁶⁴ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/consumidores-energia>



- Calidad del servicio (cortes, subidas de tensión). No son competentes para los temas indemnizatorios.
- Precio aplicado en mercado regulado
- Factor de conversión aplicado en la factura de gas o errores en los peajes aplicados.
- Corte por impago en mercado regulado

Procedimiento:

1. SOLICITUD: El procedimiento se inicia enviando la reclamación y copia de la documentación acreditativa al departamento correspondiente del organismo que lleva las cuestiones de energía en la Comunidad Autónoma del punto de suministro.
2. TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN e INFORME DE LA COMPAÑÍA: Una vez se recibe la reclamación, el organismo de la Administración, lo envía a la empresa afectada a fin de conocer su versión de los hechos.
3. TRASLADO PARA ALEGACIONES: generalmente, una vez ha contestado la empresa, se envía la respuesta al consumidor interesado para que pueda alegar en base a la respuesta de la empresa.
4. SOLICITUD DE INFORME TECNICO: para determinados conflictos, el organismo debe recabar un informe técnico de otro departamento o subdirección por lo que la resolución queda a la espera de este informe. Lo que suele dilatar mucho el tiempo de respuesta.
5. RESOLUCIÓN: resolución administrativa emitida por el organismo competente en energía de la Comunidad autónoma



ORGANISMOS DE CONSUMO. Reclamaciones de consumo⁶⁵

Otra vía cercana al consumidor para reclamar por un problema de consumo es la de solicitar una intermediación a través de los Servicios de Consumo del Ayuntamiento o Comunidad Autónoma. Esta solicitud se puede hacer directamente a la OMIC correspondiente o a través de una Hoja de Reclamaciones que los establecimientos deben tener a disposición del consumidor.

El procedimiento que se sigue es una intermediación. Este proceso y el de las Hojas de Reclamaciones está sujeto a una regulación específica de cada Comunidad Autónoma. Normalmente, son las Comunidades las que fijan ciertos criterios para gestionar las reclamaciones. Sin embargo, cada Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) tiene autonomía para decidir cómo procesar dichas reclamaciones. En esta intermediación, se traslada la queja a la empresa o profesional involucrado, solicitándole que, en un plazo determinado, presente por escrito las respuestas o justificaciones que considere pertinentes ante los hechos expuestos. También se le puede invitar a que ofrezca una solución.

Si la empresa reclamada no responde y los hechos no infringen la normativa de consumo, la OMIC podría dar por cerrada la reclamación debido a una mediación fallida derivando al consumidor a un procedimiento de arbitraje de consumo o a la vía judicial. Sin embargo, también existe la posibilidad de que la oficina haga más intentos de contactar con la empresa antes de archivar el caso.

Si la OMIC detecta que los hechos podrían constituir una infracción en materia de consumo, además de llevar a cabo la mediación, remitirá el expediente a los servicios de inspección, quienes investigarán los hechos. Si se confirma una infracción, esto podría derivar en una sanción para el empresario.

“En el caso de que decida Vd. interponer una reclamación ante las Administraciones de Consumo competentes y lograr que su pretensión se vea satisfecha, puede dirigirse bien a la Oficina Municipal de Información de Consumo a las personas consumidoras (O.M.I.C.) de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma. La actuación de estas Administraciones se inicia con una mediación con la empresa con la que Vd. mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes.”

⁶⁵ Contiene enlace con el listado de las Oficinas Municipales de Información a las Personas consumidoras <https://www.dsca.gob.es/es/node/304>



ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. Reclamaciones de Consumo⁶⁶

Al unirse a una asociación de consumidores⁶⁷, no solo se está apoyando su misión de proteger los derechos de todos, sino que también el consumidor puede beneficiarse de los diferentes servicios que ofrece, como la intermediación con empresas en caso de conflicto. De este modo, se busca resolver los problemas de forma amistosa, sin necesidad de recurrir a instancias más complejas o costosas.

No es obligatorio para la empresa aceptar la petición, pero en muchas ocasiones ofrecen soluciones que eviten el que el consumidor tenga que acudir a otras vías más gravosas.

Canalizar las reclamaciones a través de las asociaciones de consumidores, entidades independientes, permite a estas organizaciones tener un conocimiento más preciso de los problemas reales que enfrentan los usuarios y de la forma de responder de las empresas. De este modo, pueden identificar patrones, detectar incidencias recurrentes o especiales, y tomar medidas más efectivas para denunciarlas ante las autoridades o instancias correspondientes⁶⁸. Además, este proceso fortalece su capacidad de representación y defensa de los derechos de los consumidores, ayudando a impulsar mejoras en la calidad de los productos y servicios⁶⁹.

“La Dirección General de Consumo es la unidad que ha abierto esta investigación formalmente y ha podido conocer que se estarían realizando estas prácticas a través de diversas denuncias presentadas por asociaciones de consumidores.”

Para elaborar una legislación de protección del consumidor mejor y más eficaz, es importante que las organizaciones nacionales de consumidores participen en el diseño de las políticas de la UE.

⁶⁶ <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/asociacionismo-consumo>

⁶⁷ Listado del Ministerio <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/asociacionismo-consumo/listado-asociaciones-consumidores-usuarios>

⁶⁸ <https://www.dsca.gob.es/es/comunicacion/notas-prensa/bustinduy-abre-investigacion-agencias-inmobiliarias-practicas-abusivas>

⁶⁹ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_es



6 Reclamaciones Transfronterizas

RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA

El consumidor que tiene un litigio de consumo con una empresa de otro Estado miembro de la UE puede utilizar diferentes mecanismos que van desde la reclamación directamente a la empresa a través de las vías de reclamación que la empresa pone a su disposición, utilizar una entidad acreditada de resolución alternativa de litigios de ese Estado miembro (puede hacerlo desde la plataforma ODR europea) o acudir a los mecanismos que enumeramos a continuación.

Red de Centros Europeos del Consumidor⁷⁰

En todos los Estados miembros de la UE, en Islandia y en Noruega, hay un centro que pertenece a la Red de Centros Europeos del Consumidor (CEC).

Esta Red CEC⁷¹ en relación a los consumidores puede:

- explicarles qué derechos tienes como consumidores
- ayudarles, mediante una mediación, a resolver un litigio que tengan con un vendedor establecido en otro país de la UE (o en Islandia o Noruega)
- indicarles a quién se deben dirigir si ellos no le pueden ayudar

El consumidor que reside en España y que tiene un problema con una empresa de otro Estado miembro de la UE, Islandia o Noruega puede acudir al Centro Europeo del Consumidor España:

Dirección Postal: Calle Príncipe de Vergara 54, 28006. Madrid.
E-mail: cec@consumo.gob.es
Teléfono: +34 91 822 45 55.

Tramitación de casos
En 2023, esta Red ayudó a más de 125.000 consumidores, que recibieron información y asesoramiento personalizados sobre su problema en materia de consumo. En 22 500 casos, la red intervino directamente con el comerciante para obtener reparación. El valor total de los fondos recuperados por la Red CEC solo en las intervenciones con el comerciante se calcula en más de 9 millones de euros.

⁷⁰ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es

⁷¹ <https://www.eccnet.eu/>



<https://cec.consumo.gob.es/CEC/home.htm>

Reclamaciones: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/reclamacion/home.htm>

Para que el CEC pueda actuar es obligatorio que se haya reclamado previamente a la empresa por escrito. El CEC enviará la reclamación al CEC ubicado en el país de la empresa reclamada que a su vez contactará con la empresa para tratar de encontrar una solución amistosa.⁷²

FIN-NET⁷³

FIN-NET ayuda a los clientes a resolver litigios transfronterizos con proveedores de servicios financieros por vía extrajudicial. Tiene miembros en la mayoría de los países del Espacio Económico Europeo (EEE), esto es, la UE, Islandia, Liechtenstein y Noruega⁷⁴.

Los proveedores de servicios financieros son empresas que gestionan fondos en nombre de sus clientes. Entre ellos figuran:

- bancos, cooperativas de crédito y otras empresas de financiación al consumo
- empresas emisoras de tarjetas de crédito y de dinero electrónico y otras entidades de pago
- compañías de seguros
- empresas de servicios de inversión (corredores de bolsa, gestores de activos, gestores de carteras, asesores financieros, etc.).

Los miembros de Fi-net en España⁷⁵ son:

- Oficina de Atención al Inversor - Dirección de Inversores de la CNMV
- Departamento de Conducta de Entidades (Banco de España)
- Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

En el mundo globalizado en el que vivimos, la contratación de productos financieros de otros países de la Unión Europea es una práctica cada vez más común. Desde el móvil, están al alcance de la mayoría productos y servicios financieros ofrecidos por proveedores que se encuentran fuera de España.

⁷² Informe de actividad del Centro Europeo del Consumidor de España https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/publicaciones/docs/240228_IOE_54096_ACTIVIDAD_CEC-ES_2023.pdf

⁷³ <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/blog/sabes-que-es-fin-net.html>

⁷⁴ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country_es

⁷⁵ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country/fin-net-members-spain_es



Lo primero es tratar de resolver el problema enviando un escrito directamente a su proveedor de servicios financieros. Si no recibe respuesta o si la respuesta no es satisfactoria, se debe descargar el formulario habilitado⁷⁶ de reclamación transfronteriza de FIN-NET. Este formulario se puede enviar por correo electrónico o postal a cualquier miembro de la red FIN-NET, ya sea en su propio país o en el país del proveedor.

Los proveedores de servicios financieros generalmente no están obligados a acatar las decisiones de los miembros de FIN-NET, aunque la mayoría lo hace de manera voluntaria. https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_es

RECLAMACIONES FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

Si se ha realizado una compra o contratado un servicio de una empresa o página web fuera de la Unión Europea, lo primero que se debería hacer es intentar resolver el problema directamente con la empresa. Si no se logra un acuerdo, no se puede presentar una reclamación ante las autoridades nacionales o comunitarias. En ese caso, se aplicarán las regulaciones del país de la empresa.

⁷⁶ https://finance.ec.europa.eu/document/download/e3405c0e-cbfc-45a0-a97b-bd9ca5233aaf_es?filename=fin-net-complaint-form_es.docx



Directorio de contactos

.....

Agencia Catalana de Consumo

Teléfono: 012/ 932142124
<https://consum.gencat.cat/ca/inici>

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

Dirección: C/ Jorge Juan, 6. 28001 - Madrid
Teléfono general: 900 293 183
<https://www.aepd.es/>

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Dirección: Paseo de la Castellana 112. 28046 Madrid, España
Teléfono: 91 396 80 00
<https://www.seguridadaerea.gob.es/>

Asociaciones de personas consumidoras de ámbito nacional (Mapa Interactivo que ofrece el Ministerio)

<https://cidoc.consumo.gob.es/directorio-mapas/asociaciones-consumidores-ambito-nacional>

Asociación para el Autocuidado de la Salud (anefp)

Direcciones:
C/ Villalar, 13 1ª Planta, 28001 Madrid
Avda. Diagonal, 601 8ª Planta. 08028 – Barcelona
Teléfonos: 914353569/932556147
Email: anefp@anefp.org
<https://anefp.org/es>



Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL)

Dirección: C/ Príncipe de Vergara 109, planta 5ª, 28002 Madrid
Teléfono: 913096637
<https://www.autocontrol.es/>

Banco de España

Dirección: C/Alcalá 48, 28014, Madrid,
Teléfono: 91 338 50 00
Portal cliente bancario: 900545454 / 913388830
<https://www.bde.es>

Centro Europeo del Consumidor

Dirección: Calle Príncipe de Vergara 54, 28006. Madrid.
Teléfono: 918224555.
Email: cec@consumo.gob.es

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

Sedes Madrid
Calle Alcalá, 47 (28014 Madrid)
Calle Barquillo, 5 (28004 Madrid)
Teléfono: 914329600

Sede Barcelona
Carrer de Bolívia, 56 (08018 Barcelona)
Teléfono: 936036200

<https://www.cnmc.es/consumidores>

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Sede Madrid:
Dirección: Edison, 4, 28006 Madrid
Teléfono: 915851500

Sede Barcelona
Dirección: Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona
Teléfono: 933047300

Sede Bilbao
Dirección: Heros 3, 48009 Bilbao



Teléfono: 944131326
<https://www.cnmv.es/>

Confianza Online

Dirección: Calle de Velázquez 126, 4º I – 28006 Madrid
Teléfono: 913091347
Email: info@confianzaonline.es
<https://www.confianzaonline.es/>

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Dirección: Paseo de la Castellana, 44. 28046, Madrid
Teléfono: 952249982
<https://dgsfp.mineco.gob.es/>

FIN-NET

Miembros de la red FIN-NET por país
https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country_es

Juntas Arbitrales de Consumo

<https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/organos/juntasArbitrales>

Juntas Arbitrales de Transporte

<https://www.transportes.gob.es/transporte-terrestre/contacto/juntas-arbitrales>

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
Paseo del Prado, 18-20. 28071 – Madrid
Teléfonos: 91 596 10 89/91 596 10 90
<https://www.dsca.gob.es/es>



Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública)

C/ Poeta Joan Maragall n 41, C.P. 28071 Madrid.
Teléfonos: 910305418 / 901336699
<https://usuarioteleco.mineco.gob.es/>

Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (Mapa Interactivo que ofrece el Ministerio)

<https://cidoc.consumo.gob.es/directorio-mapas/oficinas-municipales-informacion-consumidor>

Organismos de Consumo de la Administración Autonómica (Mapa Interactivo que ofrece el Ministerio)

<https://cidoc.consumo.gob.es/directorio-mapas/organismos-consumo-administracion-autonomica>



