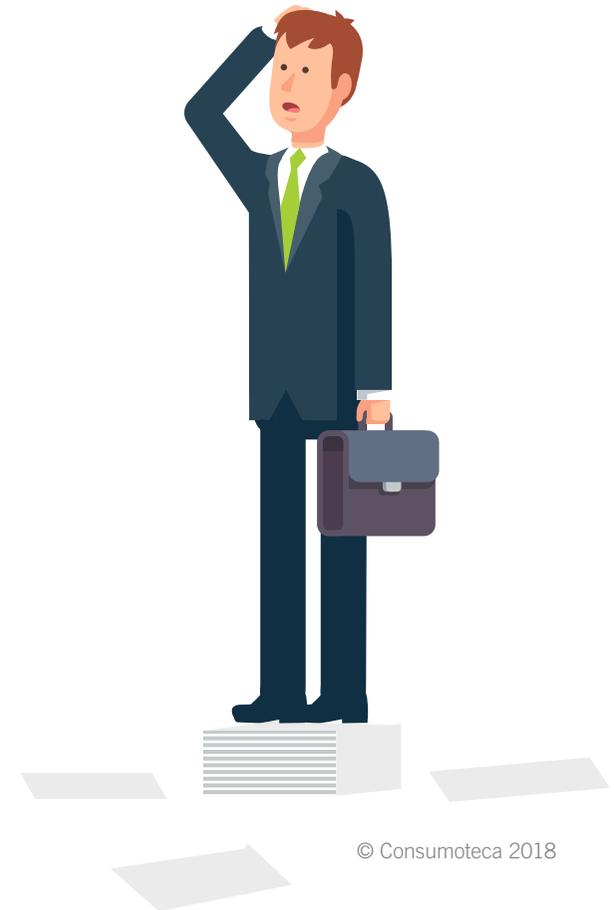


CÓMO RECLAMAR Y NO MORIR EN EL INTENTO

Trucos y consejos
que te ayudarán a resolver
cualquier reclamación



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2	4. DÓNDE SE RECLAMA	25
Queja, reclamación y denuncia no son lo mismo	3	Reclamaciones al comercio en general	25
La importancia de reclamar	6	Reclamaciones de turismo	26
Perfil del reclamante	7	Reclamaciones de transporte	26
De qué preguntamos y nos quejamos en España	8	Reclamaciones de salud	27
		Reclamaciones de servicios sociales	27
2. EL CONSUMO EN ESPAÑA	9	5. CÓMO SE ESCRIBE UNA RECLAMACIÓN DE CONSUMO	28
Normativa de consumo básica que debes conocer	9	Partes de una reclamación	28
Instituciones de defensa del consumidor	11		
Servicios públicos de protección del consumidor	12	6. EL BUEN CONSUMIDOR	31
Servicios privados de protección del consumidor	18		
3. CÓMO SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN	21		

1. INTRODUCCIÓN



Hola, gracias por descargar esta guía. Soy Juan del Real, durante ocho años fui director de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en España y, desde el año 2009, fundador de consumoteca.com. Como puedes ver, tengo cierta experiencia en el tema del Derecho del Consumo, y lo mejor de todo es que me gusta ayudar a personas como tú a que resuelvan por sí mismas sus problemas como consumidoras, cada día, sin desesperar en el intento.

En esta guía me propongo que conozcas todos los pasos que tienes que dar para poder reclamar tus derechos en cualquier situación de tu vida como consumidor. Quiero que sepas distinguir cuándo tienes derecho a reclamar, cómo y dónde hacerlo.

Y quiero que, si te toman el pelo, no te quedes de brazos cruzados viendo cómo se ríen de ti, desde el otro lado, los malos profesionales, las empresas o las administraciones públicas. Pero empecemos por lo primero, que es esto último: **aprender a no encogerse de hombros.**

Juan del Real

✓ Queja, reclamación y denuncia no son lo mismo

Efectivamente, no son lo mismo y no sirven para lo mismo. Así que lee esto y, en adelante, aprende a hablar y a actuar con propiedad:

A. Queja

Quejarse de algo es **expresar tu descontento con una situación o un producto comprado o un servicio recibido**, generalmente en tu círculo más próximo de conocidos. Normalmente te quejas cuando, a pesar de que no hay un incumplimiento de la ley, tus expectativas sobre algo por lo que has pagado (o no) no se han cumplido. En este caso, aunque la empresa no haya incumplido la ley (no hay una infracción administrativa), esperas que se mejore la atención de la empresa.

Un ejemplo: voy a un bar y el camarero ha sido maleducado, había mucha cola en la caja del súper o te han cobrado el hielo del “café con hielo” aparte (se ha dado el caso en alguna terraza marítima de Barcelona). Te quejas, te encoges de hombros y te vas a tu casa.

Aunque creas que quejarse no vale para nada, hoy en día, tenemos un aliado potentísimo a la hora de quejarnos de una forma más organizada: **el poder amplificador de las redes sociales y las webs de opiniones** como, por ejemplo, Tripadvisor en materia de hoteles, bares, restaurantes, etc.

Gracias a los #hashtags de Twitter o al muro de Facebook, puedes dar rienda suelta a tu frustración (ojo con pasarte en tus comentarios y caer en difamación, que es desacreditar a alguien o algo, de palabra o por escrito, publicando algo contra su buena opinión y fama), y normalmente las empresas te leerán e intentarán mejorar.

Otra forma de quejarse es participando en las **encuestas de satisfacción** que las empresas serias te envían tras haber usado un servicio. Aprovecha este contacto y su anonimato para decir lo que quieras sobre tus expectativas frustradas. Responder a estos cuestionarios de satisfacción es la mejor forma de dar a conocer a la empresa tu malestar.



DANOS TU OPINIÓN

PROGRAMA VOICE

En McDonald's tú eres el protagonista y queremos saber cómo sorprenderte, por eso, es importante que compartas con nosotros cómo ha sido tu experiencia en el restaurante.

Conserva tu ticket de compra, accede a este link www.opinamcdonalds.com y valora tu experiencia con una sencilla encuesta que no llevará más de 2 minutos. Una vez finalizada, recibirás una invitación que podrás canjear en tu próxima visita.

Todas las opiniones compartidas son analizadas por los responsables con el fin de mejorar cada día.

Si quieres contactar con nosotros, puedes hacerlo a través del formulario que encontrarás en el menú inferior de nuestra web: "Contacta con nosotros".



Tu satisfacción es lo más importante para nosotros.

Por eso te agradecemos que contestes estas preguntas sobre las últimas pruebas/tratamiento que has realizado en HOSPITAL UNIVERSTARIO LA MORALEJA.

[Acceder a la encuesta](#)

La experiencia de nuestros clientes nos ayuda a mejorar cada día.

Muchas gracias por tu colaboración.

A tu lado, en todo momento

Dos ejemplos de encuestas de satisfacción

B. Reclamación

Es una **petición escrita del consumidor** para poner en conocimiento de los **servicios de consumo autonómicos o locales**, unos hechos que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo (no te dan factura, no cumplen lo prometido en el contrato, han hecho mal una reparación, etc.).

Por medio de una reclamación (la puedes presentar por formulario online), te identificas tú como consumidor reclamante, identificas al comercio o profesional reclamado, resumes los hechos ocurridos y solicitas la reparación de un daño, la devolución del dinero o la anulación de una prestación, etc. (lo que se conoce como “pretensión”).

Ejemplo de formulario de reclamación de la Comunidad de Madrid



Dirección General de Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

Etiqueta del Registro

Reclamación de consumo

1.- Datos del solicitante:

NIF/NIE/Pasaporte		1º apellido		2º apellido	
Nombre			Nacionalidad		
Correo electrónico			País		
Dirección	Tipo vía	Nombre vía		Nº	
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia	
Fax		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	

2.- Datos de el/la representante:

NIF/NIE/Pasaporte		1º apellido		2º apellido	
Nombre/Razón Social			Correo electrónico		
Fax		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	

3.- Medio de notificación:

Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid)

Deseo ser notificado/a por correo certificado

Tipo de vía		Nombre vía		Nº	
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia	

4.- Identificación del reclamado:

Nombre/Razón Social		NIF		
Correo electrónico		País		
Dirección	Tipo vía	Nombre vía		Nº
Piso	Puerta	CP	Localidad	Provincia
Fax		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil

5.- Resumen de los hechos

6.- Pretensiones del solicitante: (de cumplimentación obligatoria)

C. Denuncia (civil)

Es la **petición que haces a una Administración o un colegio profesional**, para darles a conocer unos hechos que creas que pueden ser constitutivos de una **infracción administrativa**, con la finalidad de que investiguen y actúen de oficio para corregir la conducta infractora y, de este modo, **defiendan los intereses generales** de las personas consumidoras.

Un ejemplo pueden ser unas condiciones higiénicas pésimas en un establecimiento, a pesar de que a ti personalmente no te haya afectado.

En el ámbito penal (en Consumo, te mueves por la rama civil del Derecho), una denuncia es otra cosa: denunciar es poner en conocimiento de la Policía un hecho sufrido que creemos constitutivo de un delito. Es el juez quien valora si efectivamente ha habido o no un delito, con arreglo al Código Penal.

✓ La importancia de reclamar

Ahora que sabes la diferencia entre quejarse, reclamar o denunciar, piensa en tu último enfado de consumo: en mi caso ha sido un anuncio de publicidad en el móvil de servicios de valor añadido. Vamos, que me han sisado 2,45 euros por darle a una publicidad desde el móvil. Sin quererlo, me he suscrito a un servicio de “contenidos” de deporte en el móvil que me cuesta 2,45 euros a la semana. Y yo sin darme cuenta.

En España nos quejamos de todo y reclamamos poco, es una realidad. Quejarse es desahogarse, nada más, pero reclamar y denunciar dispara mecanismos de alerta en las empresas y en la administración de Consumo que pueden ayudar a muchos consumidores en tu misma situación.

Reclamar es importante ya que, si te quejas de algo, te ayudas a ti mismo/a, desahogándote ante los tuyos. Pero no evitarás que esa mala práctica le pueda ocurrir a otro consumidor. Pero cuando reclamas o denuncias, la administración y la propia empresa (celosa de mantener su reputación intacta), harán algo por aprender de la situación y

mejorar sus procesos y su oferta de productos y servicios. Palabra de consumidor.

Según una encuesta de diciembre de 2017, hecha por una empresa de estudios de mercado para **reclamador.es**, un 90% de los españoles se queja y la mitad se molesta en contactar con la empresa para resolver un problema, pero **sólo una cuarta parte reclama** realmente.

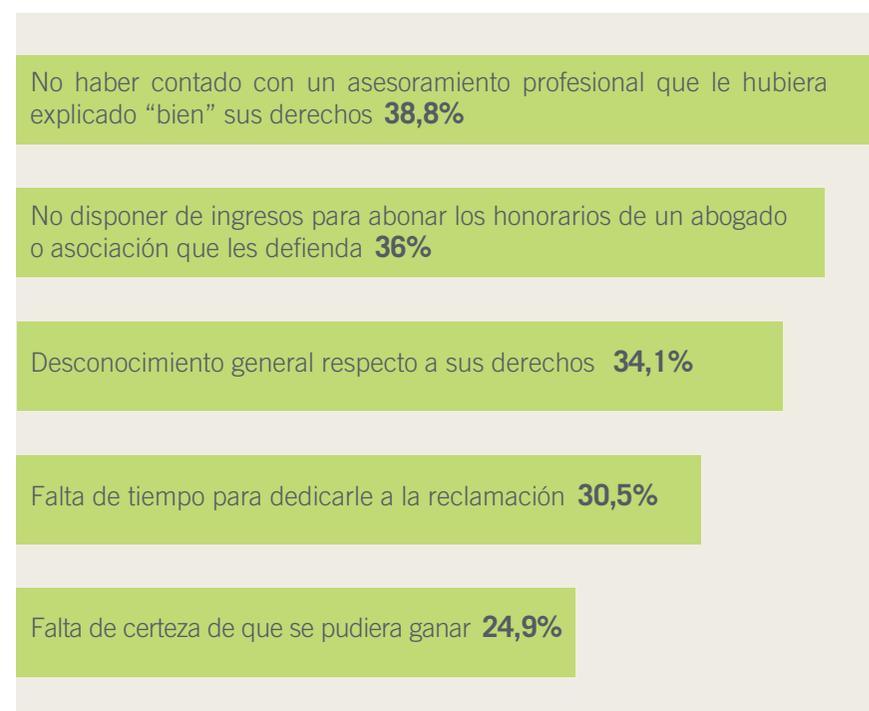
✓ Perfil del reclamante

El perfil del *reclamador* español que acude a la vía judicial o administrativa, es el de un hombre de nivel académico medio-alto, con unos ingresos mensuales superiores a los 1.500 euros. Por su parte, las mujeres suelen optar más por quejarse a través de llamadas de teléfono y emails a las empresas o acudir a oficinas del consumidor. Los menores de 35 años prefieren expresar su descontento a través de redes sociales.

Y ahora que ya sabemos algo más sobre quejas, reclamaciones y denuncias de consumo, dos palabras sobre las insti-

tuciones de consumo y la normativa básica que te defiende en España para que sepas siempre a quién dirigirte en caso de problemas.

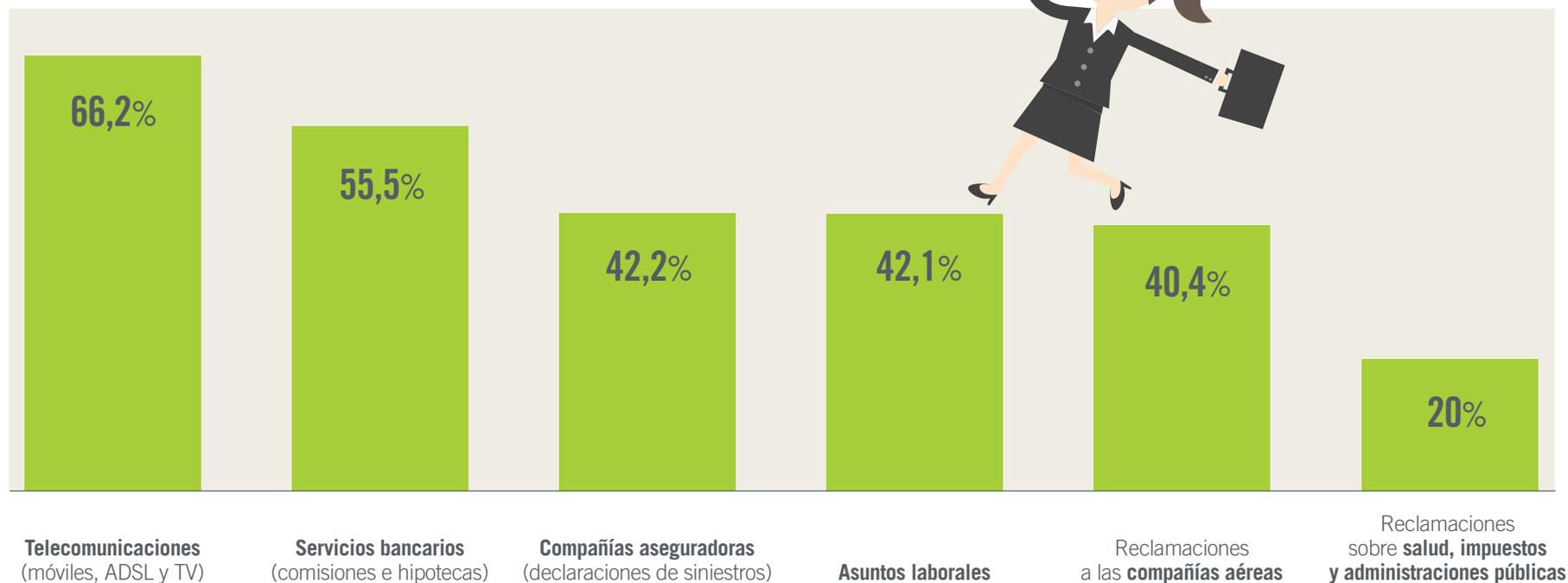
Motivos por los que nos quejamos, pero no reclamamos:



Fuente: **reclamador.es**

✓ De qué preguntamos y nos quejamos en España

Según la encuesta de reclamador.es, las **actividades más reclamadas** por los consumidores en España serían:



Fuente: reclamador.es

2. EL CONSUMO EN ESPAÑA

✓ Normativa de consumo básica que debes conocer

En España la norma básica que defiende nuestros derechos por primera vez, de forma explícita, Código Civil aparte, es la **Constitución** de 1978. Su artículo 51 dice así. Apréndetelo porque de ahí surgen conceptos interesantes:

Artículo 51

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Por tanto, en España, los poderes públicos (administraciones públicas, políticos, organismos reguladores, etc.) están obligados a:

- Garantizar la defensa de todas las personas consumidoras sin discriminación.
- Proteger nuestra seguridad y salud.
- Proteger nuestros legítimos intereses económicos.
- Promover nuestra información y educación.
- Fomentar las organizaciones de consumidores y usuarios y escucharlas en lo que pueda afectarnos.

Después de la “Consti” tenemos una **Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios** de 2007*, que es muy completa y nos protege a nivel estatal. También lo hacen un porrón de otras normas estatales que nos vienen de Europa y son el resultado de trasponer a nuestro derecho interno las Directivas europeas que se van aprobando, a decenas, cada año.

*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.

Estas Directivas y Reglamentos europeos aseguran que, en todos los países de la Unión, tengamos un nivel mínimo de derechos de los consumidores “homologados”, aunque sea por abajo (son leyes de mínimos, que los Estados miembros pueden mejorar en su territorio).

Ahora bien, como España, guste o no guste, es un país donde las 17 (+2) comunidades autónomas tienen competencias exclusivas de casi todo para regular en su territorio (incluido el Consumo), tenemos también un montón de normas autonómicas. Estas **normas autonómicas** parten de un **Estatuto de los Consumidores regional**, pasando por decretos de todos los sectores de actividad (comercio, talleres, centros de salud, academias de formación, profesionales, telecomunicaciones, etc.). Se trata de normas prácticamente iguales entre comunidades, puesto que son el resultado de trasladar una norma estatal a su ámbito regional. A mi juicio, todo esto es un desbarajuste, pero es lo que queremos con nuestro Estado de las autonomías.

Por último, en el **ámbito local**, el más próximo a la gente, los **ayuntamientos** también tienen muchas normas locales que

afectan a la actividad comercial del municipio y de comerciantes, profesionales y consumidores de la misma población.

En cuanto a temáticas, como vimos al principio, el “Consumo” es totalmente transversal y cubre todo tipo de temas. Por eso, más que un gran Código del Consumo, hay cientos de **normas sectoriales** en materia de **alimentación y salud, banca, aseguradoras, construcción, telecomunicaciones, formación, transporte de viajeros y mercancías, turismo**, etc.

Ya has visto que esto de la protección del consumidor no es tarea fácil porque el Consumo es transversal. Veamos ahora, para ir entrando en la materia de este e-book, qué servicios de consumo y mecanismos tenemos a nuestra disposición para informarnos y reclamar, y cómo funciona cada uno.

✓ Instituciones de defensa del consumidor

En materia de consumo, los españoles *estamos peces, muy peces*. Según la encuesta de **reclamador.es**, antes citada, un 38,8% declara no haber tenido un asesoramiento profesional que le hubiera explicado “bien” sus derechos ante un atropello y otro 34% alega tener desconocimiento general respecto a sus derechos.

Lo dicho, *muy peces*. Nos pasa cualquier cosa y se nos cae el mundo encima. Lo peor que puedes hacer cuando “te la han clavado” es cruzarte de hombros y no reclamar, así que esto es lo básico a saber cuando tengas dudas y necesites asesoramiento por un problema de consumo.

Reconozco, eso sí, que preparando esta guía práctica es cuando te das cuenta de lo enmarañado que es el tema del “a quién recurrir en caso de problemas”. Pero aquí te hago un resumen muy extractado de las instituciones de defensa de nuestros derechos en España y la UE.

Muy esquemáticamente, desde el punto de vista de su titularidad, hay dos tipos de **servicios de información y defensa del consumidor** a nuestra disposición:

A.SERVICIOS PÚBLICOS: recuerda que “los poderes públicos tienen la obligación de proteger(nos) mediante procedimientos eficaces, etc.”, según la Constitución. Estos servicios son públicos y por tanto **gratuitos**, e incluyen servicios de **información y asesoramiento** (OMIC de cada ayuntamiento), servicios de **inspección y denuncia** (servicios de consumo de tu ayuntamiento, de tu comunidad autónoma o estatales, más dedicados a representarnos ante la UE), pasando por mecanismos como las **hojas de reclamaciones** que seguro conoces y el **Sistema Arbitral de Consumo**, que seguro que no, y debes conocerlo si quieres ser un buen consumidor.

B.SERVICIOS PRIVADOS: básicamente las **asociaciones de consumidores** (recuerda que la OCU, la CECU, ADICAE, etc. son servicios privados y por tanto te pedirán pagar una cuota de socio para asesorarte) y los **abogados** (profesio-

nales del Derecho que te asesoran y representan ante los Tribunales de Justicia, y por tanto te cobran sus honorarios). Aquí podríamos incluir a consumoteca.com, que es una página informativa gratuita sobre tus derechos y todo lo que pasa en el Consumo en España.

Entremos en un poco más de detalle en cada uno de estos servicios. Veamos para qué sirve y para qué no sirve cada uno de ellos.

A. Servicios públicos de protección del consumidor

De los más cercanos a ti, hasta Bruselas, son los siguientes:

► EN EL ÁMBITO LOCAL DE TU AYUNTAMIENTO:

- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).** Se trata de un servicio gestionado por funcionarios públicos (a veces por profesionales de una asociación de consumidores con un convenio de colaboración con el consis-

torio) de tu ayuntamiento donde te asesoran de cualquier tema de consumo (también como pequeño comerciante o profesional autónomo). Ante cualquier problema de consumo, si te sientes perdido/a, lo más recomendable es recurrir a tu OMIC. La OMIC está para ese primer nivel de información y es gratis.

- **Servicios de Consumo del Ayuntamiento.** Tratan sobre todas las relaciones entre los consumidores y los comercios locales, realizan campañas informativas para ambos por sectores de actividad (talleres de coches, supermercados, peleterías, etc.), hacen inspecciones programadas a sectores del comercio para vigilar que se cumpla la normativa. También dan formación e información a los consumidores a través de las OMIC, que están adscritas a estos Servicios de Consumo locales.

Ya que he mencionado las “inspecciones de consumo programadas”, debes saber que una denuncia por tu parte, si tiene que ver con higiene, precios, abusos de un comerciante o similares (y no tanto con una reclamación por tu caso particular “económico”), normalmente va a generar la

apertura de un expediente informativo, que puede terminar, si el comercio ha incumplido la ley, en una sanción. De ahí la importancia de reclamar y denunciar las cosas que no funcionan bien y los abusos de empresas y profesionales como te decía al principio de esta guía práctica.

Los servicios de consumo de los ayuntamientos tienen también la misión de tramitar las hojas de reclamaciones, que generalmente deben estar disponibles en todos los comercios, empresas y profesionales que ofrecen servicios a consumidores finales en el municipio.

- **Junta Arbitral de Consumo Local.** El arbitraje de consumo es una institución de resolución de conflictos de consumo muy interesante porque pretende **sustituir a los Tribunales de Justicia** cuando los importes en juego en una reclamación son pequeños y no hay asuntos penales de por medio (lesiones, intoxicaciones alimentarias, etc.).

Su único y gran inconveniente, como veremos más adelante, es que, por mucho que pidas que se celebre un arbitraje de consumo, como la adhesión por parte del comercio es

voluntaria por ley (no se le puede obligar a someterse), si el comercio no quiere personarse, no se celebrará el arbitraje de equidad que ofrecen estas instituciones públicas, y sólo te quedará el recurso a los Tribunales de Justicia.

Los comercios adheridos al arbitraje de consumo exhiben en su comunicación un copo de nieve blanco sobre fondo naranja. Esto es de por sí una **garantía de seriedad** del comercio si las cosas se tuercen.

Fíjate en este logo de debajo. Si lo ves en la puerta de un comercio o en una tienda online, significa que está adherido y en caso de reclamación, se podrá **someter al arbitraje de consumo**, para que un árbitro imparcial dicte su “sentencia” (lo que se conoce como “laudo arbitral”).



**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO
ARBITRAJE
DE CONSUMO**

► **EN TU COMUNIDAD AUTÓNOMA:**

- **Servicios de Consumo de la Comunidad Autónoma.** Hacen múltiples funciones dentro de su ámbito territorial, como la inspección del comercio, la formación e información de los consumidores, el fomento de las asociaciones de consumidores y el sostenimiento del arbitraje de consumo entre empresas y consumidores en el territorio de esa comunidad.
- **Defensor del Pueblo autonómico.** Es una institución que, en contra de lo que muchos consumidores piensan, sólo entra a investigar y recoger denuncias de los ciudadanos frente a los servicios públicos regionales. Es decir, es una institución autonómica que sirve a los administrados de esa comunidad a reclamar frente a la Administración (regional en este caso). Esta figura en Cataluña se llama *Sindic de Greuges*, en País Vasco y Navarra *Ararteko*, en Galicia, *Valedor do Pobo Galego*, *Justicia de Aragón*, etc. y, como puedes ver, es todo un lujo tenerla replicada por el territorio cuando a lo mejor nos hubiera bastado con el Defensor del Pueblo estatal y punto.

- **Junta Arbitral de Consumo Regional.** Realiza arbitrajes de consumo cuando consumidor y empresario residen en la misma región. Promueve acuerdos de adhesión al arbitraje de las asociaciones regionales de empresarios y comerciantes.
- **Junta Arbitral de Transportes Regional.** Es una variante del arbitraje de consumo pensada para problemas en el transporte de personas y mercancías.

► **EN EL ESTADO ESPAÑOL:**

- **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).** Es un organismo del Ministerio de Sanidad, creado en 2014, y que se encarga de promover y fomentar nuestra salud y seguridad alimentaria. Planifica, coordina y desarrolla estrategias para la información, educación y promoción de la salud en el ámbito de la nutrición (incluida la prevención de la obesidad).
- **Reguladores de servicios** (luz, gas, agua, competencia, telecomunicaciones, etc.). El regulador más conocido es

la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)**. Se encarga de garantizar y promover la competencia en los mercados, en el ámbito nacional desde octubre de 2013, y está sometida al control parlamentario. A diciembre de 2016 cuenta con 515 empleados (327 son laborales y 187 funcionarios), el 75% de ellos titulados universitarios.

Antes de la CNMC existían diversos organismos reguladores sectoriales como el Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC), la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT). También desde 2010 había tres nuevas agencias, la de servicio postal (CNSP), la de industria audiovisual y el Comité de Regulación Ferroviaria y Aeroportuaria (CRFA). En 2013 se decide unificar todos estos organismos reguladores y de defensa de la competencia en uno solo, en beneficio de los consumidores y usuarios para garantizar una competencia dinámica y una regulación eficiente en nuestros mercados.

- **Junta Arbitral de Consumo Estatal.** Hace labores de promoción del arbitraje de consumo a escala estatal, cuando un consumidor y una empresa reclamada se encuentran en

diferentes Comunidades autónomas. Promueve acuerdos de adhesión al arbitraje de las asociaciones estatales de empresarios y comerciantes.

- Reguladores económico-financieros: **Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGS-FP)** y **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**. Regulan respectivamente a bancos, aseguradoras, fondos de pensiones y de inversión, y sociedades y agencias de valores. Se ocupan de inspeccionar, sancionar y pronunciarse sobre las reclamaciones de los consumidores en sus relaciones con estas empresas.

Estas instituciones tienen por ley que disponer de un servicio de atención al cliente y de un Defensor del Cliente independiente como primeros filtros a los que reclamar. Si pasados dos meses desde nuestra reclamación no contestan o no nos dan la razón, podremos recurrir a estos reguladores para que emitan su opinión.

En el informe motivado que emitirán se concluirá si se ha apreciado un quebrantamiento de las normas de trans-

parencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

La resolución final que emitan el Banco de España, DGSFP o CNMV es sólo una opinión de su Servicio de Reclamaciones, pero no será vinculante para las partes. Es decir, que ni obliga al usuario (el cual no puede entablar recurso alguno contra la resolución) ni a la entidad financiera reclamada.

La entidad dispone, desde la resolución, de un mes, para comunicar al Banco y al reclamante si rectificará la situación reclamada conforme a las conclusiones del informe.

Si opta por no hacer caso a la pretensión del consumidor, a éste ya sólo le quedará la vía judicial o la extrajudicial (arbitraje de consumo) para resolver su reclamación. Aportar como prueba el informe de estas entidades ayudará a nuestra causa si nos es favorable, claro.

- **Transporte aéreo y aeropuertos** (AESA y AENA).

AESA es el organismo del estado que vela para que se cumplan las normas de **aviación civil** en el conjunto de

la actividad aeronáutica de España. Protege los derechos de los usuarios buscando un transporte aéreo seguro, eficaz, eficiente, de calidad y fluido. La AESA tiene potestad sancionadora ante infracciones de las normas de aviación civil por parte de las aerolíneas (denegación de embarque u overbooking aéreo, pérdida de maletas, retrasos aéreos con derecho a compensación, etc.).

Por su parte, **AENA** es el **gestor de los aeropuertos civiles** en España y trata las reclamaciones de los usuarios relacionadas con servicios prestados en ellos como problemas con el parking, limpieza, servicio de información, etc.

- **RENFE.** Dispone de un compromiso de puntualidad por el cual compensa parte del importe del billete en función del trayecto, tipo de tren y retraso habido. Tiene un teléfono de reclamaciones 900 878 333.
- **Defensor del Pueblo estatal:** se encarga de recoger las quejas de los ciudadanos en su calidad de administrados, contra cualquier administración pública o servicio público estatal.

► **EN EL ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA:**

- **Centro Europeo del Consumidor.** Es un organismo público dependiente de AECOSAN, que lo cofinancia junto con la Comisión Europea. Nos informa y asesora en **compras en el extranjero** y promueve la mediación en reclamaciones con las empresas vendedoras en otro Estado miembro.

El Centro cuenta con personal multilingüe y trabaja con sus homólogos de los países de la UE (EEC-Net) para dar soluciones a los problemas transfronterizos, sobre todo de compradores online en comercios radicados en países de la UE.

- **Plataforma ODR de reclamaciones transfronterizas online.** Es una web europea que ofrece gratuitamente a consumidores y empresas la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de **compraventa o prestación de servicios celebrados online**, tanto si la compra fue nacional como transfronteriza. Cada vez más empresas anuncian en su comunicación estar adheridas a la plataforma. Fíjate bien.

- **RAPEX y RASFF.** Son dos sistemas de la UE para la alerta rápida de productos y alimentos defectuosos y/o peligrosos entre los Servicios de Consumo de sus países miembros. Son los responsables de notificar a los demás los “productos peligrosos” que se detectan en su territorio para la retirada rápida del mercado. Gracias a ellos hoy en día es fácil y rápido **detectar alimentos con lotes contaminados o juguetes peligrosos** en un país, y retirarlos de la venta en todo el mercado europeo en cuestión de horas.



B. Servicios privados de protección del consumidor

Los servicios privados a tu disposición, son eso, privados, así que no se te ocurra pensar que no te van a exigir el pago de una cuota anual, un adelanto de sus honorarios o una parte de los que puedan sacar si tienen éxito.

Aquí te enumero cuatro alternativas privadas para la defensa de tu caso. Ten en cuenta que no todos se implicarán igual, así que elige bien el tuyo. Son éstos:

- 1 Asociaciones de consumidores
- 2 Abogados independientes
- 3 Webs de demandas colectivas
- 4 Despachos de abogados



1 ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

La asociación de consumidores generalista más antigua y conocida en España es la **OCU**. Por su implicación en nuestra defensa ante abusos en el mundo financiero yo destacaría a los zaragozanos de **ADICAE**, y por su “ruido” en redes sociales, **FACUA**. El resto de asociaciones de consumidores son vestigios de tiempos pasados en los que las asociaciones de amas de casa tomaron el apellido de “consumidores y usuarios” y del natural declive de sus promotores hace muchos años, ya un poco mayores, todo hay que decirlo.

Lo que tienes que saber sobre las asociaciones de consumidores es que se organizan en dos modelos, básicamente: el de la **OCU** es el más profesionalizado y es unitario, es decir, que no tiene una red de oficinas en cada región, federada en un ente superior. La OCU combina las actividades de **lobby, representación, asesoramiento de sus socios y negociaciones colectivas con empresas** (p.ej. la campaña de compra colectiva de carburante, de préstamos hipotecarios “negociados” y limpios para sus socios, etc.) con la edición de **revistas de análisis comparativos** que nos muestran los mejores productos relación calidad-precio.

Mi punto de vista (ojo, que trabajé 8 años en la OCU, de 1992 a 2000, y tengo mi sesgo personal) es que este modelo “editorial” está superado por Internet. Los consumidores tienen “toneladas” de información libre y gratis a su disposición en Internet, donde abundan los comparadores de productos y servicios y las webs de opiniones. Aunque hay que reconocer que la OCU viene jugando un papel importante en nuestra defensa colectiva. Es ese rol de **representante de nuestros intereses ante instituciones y los tribunales de justicia** (casos como el del aceite de colza, clembuterol en

la carne, tarifas telefónicas, estafa de las gasolineras, productos milagro, etc.) lo que más honra a la OCU en su larga trayectoria vital desde su fundación en 1975.

Por su parte, **ADICAE** es conocida porque se baja al barro en la defensa de sus asociados **frente a los abusos de las entidades financieras**. Han estado al pie del cañón, organizados de forma autonómica, para demandar a entidades financieras por todo tipo de escándalos, desde hace años.

Por último, **FACUA** tiene una estructura federal, es decir, que tiene representación en las **comunidades autónomas**. Es muy conocida y beligerante en temas de Consumo, digamos que muy “militante y combativa”, que también es una opción para los consumidores más activos.



2 ABOGADOS INDEPENDIENTES

En cuanto a los **abogados independientes**, recomiendo recurrir a ellos cuando la cuantía en juego sea importante y/o la naturaleza del problema de gravedad como vicios ocultos en una vivienda o en un automóvil recién comprado, o problemas con una academia de formación o reclamaciones contra tu banco, por ejemplo, por la cláusula suelo.

3 WEBS DE DEMANDAS COLECTIVAS

Precisamente por tratarse de procesos “sota, caballo y rey”, muy similares, han surgido **plataformas de demandas colectivas** que están llenando el hueco que las asociaciones de consumidores no han sabido ocupar en Internet. Hablo de las demandas colectivas por situaciones abusivas, que o bien tienen reguladas por ley indemnizaciones automáticas (overbooking y retrasos aéreos, pérdidas de equipaje, etc.) o bien claman al cielo por el gran volumen de afectados (acciones preferentes de bancos quebrados, cláusulas suelo, hipotecas multidivisa, etc.).

La plataforma más conocida es **reclamador.es**. Lo más interesante de esta “empresa” (en el fondo es un despacho

de abogados orientado al online), es que trabaja a éxito. Es decir, que sólo te **cobran honorarios si ganan tu caso**, con lo cual tú contento/a.

Entre medias, tendríamos servicios de **asesoramiento legal integral** por los que, a cambio de una cuota anual, tienes a tu disposición una asesoría legal de primer contacto, como Legalitas o ARAG. En el ámbito del automóvil, tenemos clubes especializados de automovilistas, que, también a cambio de una cuota periódica, te asesoran en temas de tráfico (RACE, RACC, CEA, AEA, etc.) y te recurren cualquier multa o sanción recibida como conductor.

4 DESPACHOS DE ABOGADOS

Por último, tenemos los **despachos de abogados**, que no dejan de ser una serie de profesionales de cada rama del Derecho, asociados para dar un **servicio completo** a sus clientes (generalmente **empresas**). Los más grandes están también entrando en el “negocio” de las demandas colectivas y pléjandose a la fórmula del “si gano te cobro una parte”.

3. CÓMO SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN DE CONSUMO

Hemos visto que una reclamación es la exigencia a un tercero de que restituya algo a su estado anterior, o que te devuelvan lo pagado por incumplir la otra parte lo prometido, o que te reparen el daño causado por un producto o servicio defectuoso.

Siempre que tengas un problema, **valora, lo primero de todo, que no tenga que ver con un delito** (estafa, intoxicación alimentaria, etc.) ya que todo lo que sea delito, o tenga que ver con la salud, negligencias, secuelas físicas o psíquicas para el consumidor **no se resuelve vía Consumo**. En este caso, los mecanismos de consumo no son los adecuados y es necesaria la asistencia de un **abogado** para que defienda tu caso ante los **Tribunales de Justicia**, exigiendo a la aseguradora del profesional o comercio que se haga cargo de reparar los daños causados.

Si tu reclamación es, efectivamente, de Consumo, como consumidor, te aconsejo ver tu caso como una partida de ajedrez en la que, armado/a de **“estrategia”**, quieres con-

seguir tu fin: vencer al oponente y obtener un resarcimiento moral y monetario, las más de las veces.

Vas a resolver tu reclamación mediante un **proceso iterativo** (por fases), en el que irás empleando, como en una batallita de “Stratego”, de menor a mayor artillería en cada paso que des, en función de los resultados obtenidos.

No quemes etapas ni malgastes mariscales cuando dispongas de peones en tu ejército de argumentos y sentido común.

Aquí tienes los pasos a dar, de menor a mayor presión, y de forma iterativa (mira también el mapa de flujos) para resolver una reclamación de Consumo:

- 1 El primer paso a dar para resolver una reclamación es **dirigirte verbalmente al profesional o comercio**. Ya sea presencialmente o por teléfono, describe lo sucedido en forma de relato cronológico (qué compraste, cuándo, cuánto costó, y qué ha pasado) y utiliza una forma tranquila y amistosa.

Muestra la prueba de la relación comercial entre tú y el comerciante (presupuesto, hoja de encargo, tique de compra, recibo, factura), el artículo o servicio contratado, y explica la causa del incumplimiento (producto defectuoso, servicio mal prestado). Deja que la otra parte se explique. No le cortes hasta que haya terminado. Dale tiempo para que resuelva y te ofrezca una salida.

Lo normal en los tiempos que corren, con las empresas y su miedo a perder su reputación, es que el tema se solucione y te vayas contento a casa. Es lo que sería de esperar del comercio o profesional: que te devuelva tu dinero, que te dé otro artículo en buen estado, que repare a sus expensas el producto, etc.

Una técnica de presión presencial muy eficaz es **contar tu caso en público** a las personas próximas en ese momento al **departamento de atención al cliente** del comercio, siempre con un tono de voz correcto, pero un poco más alto de lo necesario, para que la otra parte tome conciencia de la seriedad del problema y de tu insatisfacción.

Esta presión es similar a la que se ejerce en redes sociales cuando “interpelas” públicamente a la empresa a darte una solución a tu caso mediante el oportuno hashtag o cuenta de Twitter o escribiendo en el muro de Facebook de la empresa (y en el tuyo) tu caso.

- 2 El segundo paso si la solución esperada no llega o la persona que te haya atendido presencial o físicamente no tiene capacidad para resolver, es pedir **hablar con un responsable** de la persona que nos ha atendido. Generalmente el primer nivel de atención de las empresas suele ser personas muy jóvenes, con muy poca antigüedad en la empresa, y poco hábiles a la hora de gestionar clientes enfadados. No te vayas a enfadar tú con ellos, no tienen la culpa.
- 3 Si, tras hablar con el encargado, las cosas no se solucionan en esta fase, es el momento de dejar constancia escrita de tu reclamación mediante una hoja de reclamaciones. Verás que tiene un apartado donde puedes indicar si quieres resolver el asunto mediante **arbitraje de consumo**. Selecciona que sí. Rellena el resto del documento, dáselo

al comerciante para que ponga sus alegaciones y quédate con tu copia y la que va a los Servicios de Consumo.

Si te da “palo” pedir la hoja de reclamaciones, no hay problema en **poner una reclamación online directamente contra el comercio, desde la web de tu comunidad autónoma** (ten en cuenta que cada sector de actividad suele tener su propio **formulario de reclamación** según la consejería afectada. Así tendrás formularios de consumo, salud, formación, restauración, hoteles y viajes, espectáculos, cines, ocio y gimnasios, etc.). Por ejemplo, mira el [formulario de reclamación de Consumo de la Comunidad de Madrid](#). Y mira aquí los diferentes [sectores de actividad de la CAM](#).

Este formulario, al igual que la hoja de reclamaciones, debe incluir un apartado para que indiques si quieres resolver el asunto mediante **arbitraje de consumo**. Indica que sí.

Es posible que Consumo se ofrezca a hacer una **mediación entre el comercio y el consumidor**, si ve que el comercio no tiene la razón. Si no es posible, pedirá al comercio

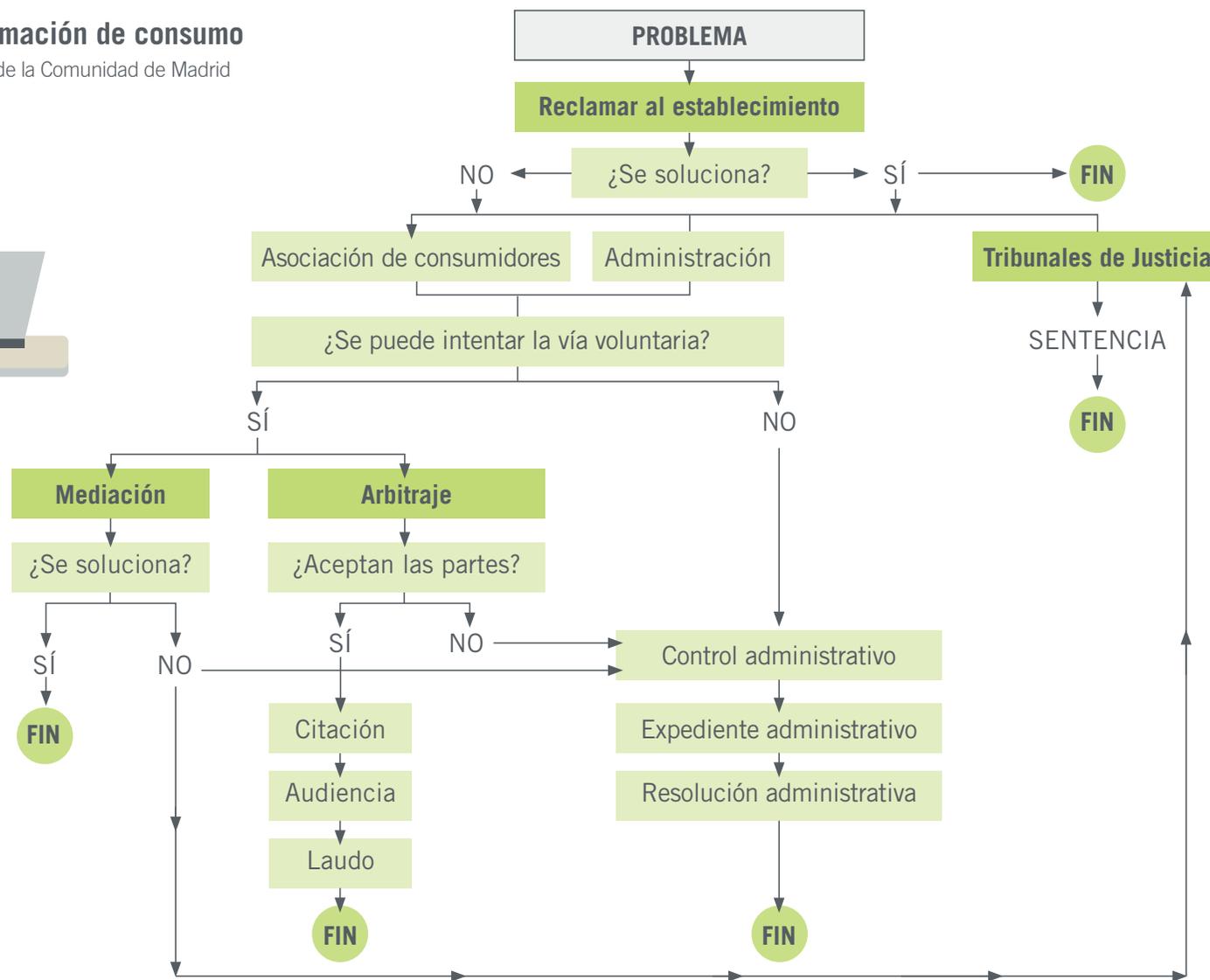
que se adhiera a tu solicitud de resolución de la disputa mediante arbitraje de consumo.

- 4 Y si el comercio no se adhiere a tu solicitud de arbitraje de consumo (recuerda que es de adhesión voluntaria) o pasan tres meses sin respuesta, esta vía quedará cerrada y sólo te quedará el recurso a los **Tribunales de Justicia** para intentar conseguir tu pretensión. Esta vía, dependiendo de la cuantía en juego, puede interesar, aunque la experiencia demuestra que, en temas de consumo, muchas veces “vale más el collar que el perro”.



Cómo se resuelve una reclamación de consumo

Flujo de reclamación extraído de la web de la Comunidad de Madrid



4. DÓNDE SE RECLAMA

Como hemos visto antes, en España, las comunidades autónomas tienen competencias exclusivas en materia de Consumo y muchas otras actividades comerciales. Y a nivel regional, los gobiernos regionales tienen repartida su supervisión sobre el comercio en diversos departamentos o consejerías. Aparte, los servicios financieros, las telecomunicaciones y el transporte van por libre a la hora de gestionar sus reclamaciones.

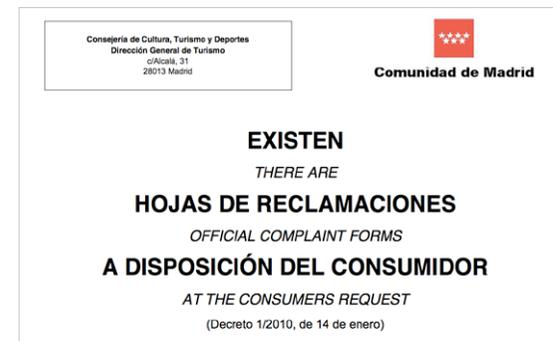
Vamos, que ser consumidor, y saber a quién te tienes que dirigir con tu reclamación es un pedazo de galimatías. Vamos por ello a resumir brevemente **de quién depende resolver una reclamación dentro de una comunidad autónoma, en función de su temática.**

✓ Reclamaciones al comercio en general

Esto engloba lo que en algunas comunidades se llama **Sistema Unificado de Reclamaciones de Consumo**. Forman parte de él todo tipo de comercios, salvo los que, por su especi-

ficidad, cuenten con la supervisión de otra consejería distinta de la de comercio (como vemos a continuación, más abajo).

Dentro de este sistema unificado entrarían la mayoría de comercios con los que nos relacionamos a diario como comercios de alimentación (supermercados y grandes superficies), tintorerías, lavanderías, peluquerías, talleres, gasolineras (en su parte de consumo y no de industria), comercios de muebles, tiendas de todo tipo (deporte, floristerías, telefonía, etc.) y profesionales autónomos de todo tipo (vendedores, asesores, etc.). Todos ellos están obligados a disponer de hojas de reclamaciones a nuestra disposición y a anunciar su tenencia.



✓ Reclamaciones de turismo

Dentro de este saco entrará cualquier reclamación relacionada con el **sector turístico** y la **hostelería** (hoteles, bares, cafeterías, Airbnb y demás apartamentos turísticos, agencias de viajes, etc.). Ojo, porque los transportistas aéreos no van por aquí (*ver más adelante AESA*).

Están dirigidas a la **Dirección General o Departamento de Turismo de la comunidad autónoma**. (*Ver ejemplo CAM*).



✓ Reclamaciones de transporte

Este sector del transporte se divide, al menos en Madrid, en:

- **Transporte público regular de viajeros** de uso general: transporte escolar, empresas de mudanzas, empresas de mensajería. Los taxis y VTC suelen depender del organismo local que los regula.
- **Transporte de viajeros del Consorcio Regional de Transportes (Metro, Cercanías, autobuses urbanos e interurbanos).**
- **Transporte aéreo de viajeros** (las compañías aéreas no disponen de hojas de reclamaciones): **AESA** (aerolíneas) y **AENA** (servicios aeroportuarios: parkings o handling de maletas).
- **Transporte de viajeros por ferrocarril: Renfe Operadora.**

Se puede intentar resolver este tipo de problemas por medio del **Arbitraje de Transportes**, similar al de Consumo.

✓ Reclamaciones de salud

El sector sanitario incluirá los **centros de salud y belleza**, servicios y **establecimientos sanitarios**, clínicas de **médicos especialistas**, clínicas **dentales**, centros de **análisis clínicos**, **hospitales privados**, centros de **rehabilitación**, **farmacias**, etc.

Incluye cualquier reclamación sobre **medicamentos de uso humano y de uso veterinario y productos sanitarios y cosméticos** en todas sus fases de consumo (almacenamiento, distribución, publicidad, prescripción, dispensación, administración y utilización).

El organismo autonómico que entiende de autorización inspección y disciplina de este tipo es la **Consejería de Sanidad**.

✓ Reclamaciones de servicios sociales

El sector de servicios sociales engloba cualquier **residencia de la tercera edad**, **centro de día**, **centro de acogida**, **centro ocupacional**, etc.

Se ocupa de su supervisión la **Consejería de Servicios Sociales**.



5. CÓMO SE ESCRIBE UNA RECLAMACIÓN

Parece una tontería, pero muy poca gente sabe preparar y redactar una reclamación de Consumo, o pedir una subida de sueldo, o exigir un beneficio que le corresponde, etc. Cada día me escribís, los lectores de consumoteca.com para preguntar qué tienen que hacer ante su caso personal. Tras 20 años leyendo todo tipo de casos de Consumo, creo poder concluir que la gente no sabe cómo presionar a la parte que ha incumplido una relación comercial para moverlos a la acción. En este apartado te voy a enseñar a saber **ordenar tus ideas y a redactar tu reclamación de Consumo para que tenga éxito** y se resuelva por el comerciante o profesional al otro lado.

“Yo lo resuelvo todo en Twitter y Facebook”, me dirás. “Pongo a parir a la empresa y enseguida me lo resuelven”. “Bien, está bien”, te respondo yo. Pero piensa en lo que decíamos al principio de esta guía: lo primero tú, está claro, pero **reclamando y denunciando** no solo resuelves tu caso. También mueves a la Administración a inspeccionar y a la empresa a sonrojarse y mejorar sus prácticas si quiere sobrevivir.

✓ Partes de una reclamación

Recordemos qué era una “reclamación”: una **petición escrita por un consumidor** a un comerciante o profesional para poner en su conocimiento unos hechos que han afectado al funcionamiento normal de la relación de Consumo (no te dan factura, no cumplen lo prometido en el contrato, han hecho mal una reparación, etc.) en la que, por ejemplo, solicitas la reparación de un daño, la devolución del dinero o la anulación de una prestación.

La premisa de la que partir es que **todo contrato debe cumplirse**. En una relación de Consumo, una parte ofrece un bien o servicio y la otra paga el precio convenido. Te han dado una habitación de hotel peor que la contratada, te han cobrado de más en la factura del teléfono, tu banco te viene ahora con una comisión indebida o el coche se estropea a la salida del taller. Te suena ¿verdad? Seguro que lo has vivido antes. Yo también.

Dando por hecho que estás convencido/a de que reclamar es bueno, tanto si vas a reclamar por escrito o por teléfono, las **partes de tu reclamación** deberían ser éstas:

- **Encabezado:** fecha, lugar, destinatario de la reclamación.
- **Contexto:** quién eres tú (comprador/a) y qué relación comercial has tenido con el profesional o comercio. Qué has comprado / contratado, cuándo lo has hecho, dónde, cómo (tienda física / online) y cuánto has pagado;
- **Narración:** cronológico de lo sucedido desde el inicio, haciendo referencia a las pruebas de que dispones fruto de esa cronología (presupuesto, factura, garantía, etc.);
- **Perjuicios:** redacción clara y también cronológica de todas las consecuencias para ti del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del servicio o del producto que no funciona o no sirve. Aquí también conviene aportar todas las pruebas documentales que puedas acopiar y que demuestren el perjuicio sufrido o sus consecuencias para ti. Por ejemplo, al estropearse el coche recién salido del

taller tuve que pagarme una grúa o un taxi para volver a casa.

- **Pretensión:** esta es la parte más importante de la reclamación, ya que **debe ser proporcionada respecto al perjuicio** sufrido y demostrable. Todo lo que exceda de algo razonable, llevará a la otra parte a echarse atrás y a no tomarte en serio en adelante, alejando la posibilidad de llegar a un acuerdo, sin tener que ir a más. Por eso tienes que ser inteligente y razonable al definir tu pretensión. Todavía recuerdo una consumidora de un producto envasado de bollería que quería demandar al fabricante una indemnización de 10.000 euros por haber encontrado un “bichito” dentro del envase. O aquel comprador de un PC que al estropearse en garantía quería que se le devolviera su dinero sin pasar primero por el Servicio de Asistencia Técnica de la marca que se haría cargo de cargo de su reparación.
- **Preaviso:** siempre, siempre, incluye en tu reclamación un **plazo** para que la otra parte te dé una solución, pasado el cual, te reservas el derecho que te asiste el Derecho,

de ir a “palabras mayores”. El preaviso también debe ser **razonable**. Con él, estamos diciéndole a la parte incumplidora que, en caso de no solucionarse el tema en un plazo razonable (yo recomiendo entre 48 horas y una semana en caso de asuntos más “grandes”) vas a tomar medidas que pueden no gustarle. Que vas en serio y no “de farol”. El preaviso se completa conociendo el siguiente nivel de presión que puedes ejercer y ante qué organismo, institución, red social, etc.

- **Firma**
- **Forma:** respecto a la forma, no olvides que es esencial que la otra parte se dé por notificada formalmente. Te sugiero recurrir a un burofax de Correos o requerimiento notarial para dejar constancia de que has enviado una notificación y que el plazo de tu preaviso comienza ahí.

Si tu reclamación de consumo incluye estos ingredientes, por este orden, y con la formalidad de la notificación escrita fehaciente, tienes mucho ganado en la resolución de tu reclamación.



6. EL BUEN CONSUMIDOR

Antonio García-Pablos, fundador de la OCU en los años setenta, escribió el libro de referencia en la protección de los consumidores españoles, “**35 millones de consumidos, de la queja a la lucha y la participación organizada**”, donde explicaba las razones que le llevaron a la creación de un movimiento privado e independiente. En la contraportada de su libro se lee el siguiente mensaje:

(Hago) ...un llamamiento al Estado y a los consumidores, pidiendo una nueva actitud: nuestra sociedad, montada sobre la producción, debe ser montada sobre todos, para todos.

El autor te invita en este libro a despertar. Y a pasar de la queja y la huelga más absurda que se conoce, a la lucha y a la participación organizada. Y no sólo te invita. Lanza y promueve la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), uniéndose a cuantos se decidan a emprender, como asociación privada, la tarea de defender el valor de tu dinero, lograr la seguridad, la salud, la educación, la información y la participación de los consumidores en las decisiones que les afectan. Se trata de edificar una sociedad nueva, en la línea que

acaba de fijar el Consejo de Ministros de la Comunidad Económica Europea: la mejora cuantitativa de las condiciones de vida de los consumidores y usuarios de toda clase de bienes y servicios. No es pronto ni tarde. De tu respuesta y de la respuesta de todos los españoles depende todo.

Antonio García-Pablos

Yo me siento identificado con esta mentalidad de consumidor “peleón” de García-Pablos, y hoy te invito a que despiertes de tu letargo y contribuyas con tu acción diaria a que las empresas y profesionales sean mejores y tu bolsillo esté siempre lleno.

En 2018, los consumidores tenemos, gracias a Internet, miles de recursos para resolver nuestros problemas de consumo y reequilibrar nuestras relaciones con comerciantes y profesionales, los vendedores. Es lo que llamo alcanzar a ser el “buen consumidor”.

Si miro atrás a 2017, este año pasado esto es lo que he conseguido, por ser peleón, por intentar ser “buen consumidor”:

- Bloqueé mi móvil de Orange y el de mi familia para recibir altas automáticas en servicios de suscripción de pago semanales que nadie quiere pero que las empresas te cue-lan, a 2,45 euros/semana sin tú enterarte.
- Reclamé (y recuperé del) al comparador de alquiler de coches Rentalcars.com, los 43,13 euros que me cobraron de más sirviéndose del engaño, al hacer pasar un servicio por un seguro a todo riesgo que me hizo pagar la agencia de alquiler en destino.
- Reclamé a Orange un recibo de 400 euros por llamadas telefónicas a un hijo estudiando en Irlanda, hechas por Whatsapp, pero cobradas como llamadas de móvil. Y me los devolvieron.
- Reclamé 36 euros a Aer Lingus por las tasas aéreas de un billete de avión que tuve que cancelar contra mi voluntad. Y me los devolvieron.
- Conseguí que la aseguradora Qualitas Auto, que me informaba de que “debido a que soy un gran cliente” me subiría el seguro de mi coche 70 euros, me dejara la renovación exactamente en el mismo precio que el año pasado.
- Reclamé a RENFE 51,40 euros por un incumplimiento de su compromiso de puntualidad en un trayecto Madrid-Málaga y recuperé mi dinero.
- He iniciado una reclamación contra mi banco por los gastos de constitución de mi hipoteca vía reclamador.es, y pelearé por los 4.500 euros que, a juicio de los Tribunales y de reclamador, debe asumir el banco y no yo, consumidor.
- Y muchas otras cositas del día a día.

Y lo más bonito de todo. Mantuve viva consumoteka.com, un año más, desde 2009, contestando a todos y cada uno de los usuarios que se han dirigido a nosotros con su duda sobre Consumo.

Si te ha gustado esta guía de consumo gratuita, díselo a tus amigos, háblales de esta web en tus redes sociales. Ayúdame a que **consumoteca.com** sea una web de referencia para todos los consumidores en nuestro país.

Hasta pronto,
Juan del Real

Marzo 2018

¿Quieres llegar cómodo a la jubilación?



#Finlit.es

Tienes la respuesta en Finlit.es. Entra y suscríbete gratis

Próxima publicación:

La **guía sobre el automóvil** que estabas esperando. Más de 100 páginas en papel, vídeo y con casos tipo de consumidores reales.

- Cómo comprar un coche nuevo y qué tener en cuenta
- Cómo comprar un coche de segunda mano y qué hacer si aparecen vicios ocultos
- Los talleres de reparación de coches. Qué pasa cuando las cosas salen mal
- Principales problemas de los seguros de automóvil. Casos reales
- Los coches de alquiler. Principales problemas al contratar un coche de alquiler o tu car2go o eMov. Cómo proteger tu tarjeta bancaria ante daños o multas a posteriori
- Los taxis y los VTC (Uber y Cabify). Qué derechos tienes



 **Consumoteca**
consumidores bien informados

www.consumoteca.com