

# RECLAMACIONES DE CONSUMO



PASOS  
A SEGUIR

A menudo los consumidores desconocen cuáles son los mecanismos e instrumentos que la administración pública les ofrece ante un problema de consumo.

Esta publicación contiene todas las claves que debe conocer el consumidor, así como las herramientas y procedimientos que la administración pone a su disposición para formular sus reclamaciones en defensa de sus intereses.

## Contenido

Diferencia entre denuncia, reclamación y arbitraje

Quién defiende nuestros derechos

Cómo presentar una reclamación

Cómo tramita la Administración las reclamaciones

Reclamar ante los tribunales

Consejos básicos para el consumidor

Diagrama

# DENUNCIA, RECLAMACIÓN Y ARBITRAJE DE CONSUMO: DIFERENCIAS

## Denuncia

Sirve para que un consumidor **informe a la administración pública** de una mala o negligente actuación de la entidad o las personas que producen un bien, realizan una actividad o prestan un servicio. Suele suponer el inicio de la investigación de unos hechos que se repiten y pueden afectar a un colectivo de consumidores o usuarios o a temas de gravedad.

## Reclamación

Normalmente se refiere a un caso individual. La presenta el **consumidor que ha sufrido un problema de consumo con una empresa o profesional** para obtener un resarcimiento de los daños sufridos. Ante una reclamación, la administración pública o una asociación de consumidores actúan como intermediarios entre las partes, en un proceso voluntario de resolución de conflictos, en el que tanto el empresario como el consumidor deciden si desean participar o no.

## Solicitud de arbitraje

Es otro mecanismo de reclamación para el resarcimiento de daños, **similar a un procedimiento judicial** pero con menos formalismos y al que las partes se deben someter voluntaria y expresamente. Los empresarios y profesionales pueden estar adheridos al sistema arbitral de forma continua (lo que les obliga a someter cualquier conflicto con un consumidor a este tipo de procedimiento) o aceptar el arbitraje para un caso en concreto. Es un procedimiento **rápido** (por los plazos que establecen las normas), **eficaz** (porque el laudo tiene el mismo efecto que la sentencia judicial), **gratuito** (solo en determinados supuestos, las partes deben costear la práctica de peritajes), **voluntario** (las partes se adhieren libremente pero quedan vinculados a la resolución) y **ejecutivo** (la resolución es firme y de obligado cumplimiento, como si fuera una sentencia judicial).

# QUIÉN DEFIENDE NUESTROS DERECHOS

La mejor forma de **evitar problemas** es estar bien informado sobre nuestros derechos y obligaciones antes de adquirir un producto o usar un servicio.

Las **entidades que protegen a los consumidores** son:

## Públicas:

- **Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid:** atiende al consumidor tanto en sus instalaciones (Gran Vía, 10), como en pequeños municipios hasta donde se desplazan técnicos en consumo, básicamente para los servicios de asesoramiento y recepción de reclamaciones.



- **Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC):** servicio gratuito que los ayuntamientos prestan a sus vecinos, para que, a través de ellas, el consumidor formule consultas y presente quejas y reclamaciones.

- Páginas web de los **diferentes organismos de consumo.**

- **Juntas arbitrales de consumo:** instituciones de carácter municipal, regional o nacional, cuya función es resolver las solicitudes de arbitraje que se le

formulan, es decir, los conflictos entre consumidores y empresarios cuya solución se busca a través del sistema de arbitraje de consumo.

Además de las labores de intermediación, los organismos de consumo de la administración pública realizan **otras labores** para la protección de los consumidores:

- **Resolución de las consultas** que formulen tanto empresarios como consumidores sobre cuestiones relativas a consumo.

- Desarrollo de diferentes **actividades de formación del consumidor** (talleres escolares, cursos para personas mayores o colectivos de especial protección en el ámbito de consumo, seminarios especializados en normativa de consumo para empresas).

- Desarrollo de **actuaciones de investigación** para comprobar si se cumple o no la normativa de protección al consumidor, que podrán dar origen a la imposición de una multa (o incluso el cierre de la actividad) si se acredita que se ha cometido una infracción, es decir, se ha incumplido la norma.

## Privadas:

- **Asociaciones de consumidores:** entidades sin ánimo de lucro (aunque pueden cobrar por sus servicios a las personas que los requieran y no estén asociadas). Su finalidad es informar a los consumidores sobre sus derechos, **defender sus intereses individuales y colectivos** (a través de sus servicios de asesoramiento jurídico) e intentar solucionar los conflictos recurriendo a la mediación, ejerciendo las acciones oportunas ante la administración pública competente, acudiendo a la vía arbitral de consumo o a los tribunales de justicia. Además, las asociaciones de consumidores **aportan sus ideas en la elaboración de la normativa** que afecta a los consumidores, desarrollan labores de educación y formación de los consumidores a través de diferentes iniciativas, etc.

# CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, SOLICITUD DE ARBITRAJE O DENUNCIA

## La reclamación

Cuando se presenta un conflicto entre un consumidor y un suministrador de bienes o un prestador de servicios, es conveniente que ambos hablen para **tratar de llegar a un acuerdo amistoso**.

Si el problema no se resuelve de esta forma, **lo que debe hacer el consumidor es:**

- **Pedir la hoja de reclamaciones** y rellenarla en el propio establecimiento.

- **Enviarla al organismo** que considere más adecuado de los enumerados en el apartado anterior. En caso de que no sea el organismo competente para la tramitación, desde allí se remite al departamento correspondiente.

- También se puede formular la reclamación **mediante un escrito** donde se describa la queja de manera detallada.

- Existe la opción de **presentar la reclamación vía telemática**: se pueden descargar los formularios de presentación de reclamaciones en las páginas web de los diferentes organismos, y posteriormente enviarlos al organismo correspondiente vía telemática, si se dispone de firma electrónica, o imprimiéndolos y enviándolos por correo postal o entregándolos personalmente en las oficinas.

## Datos que debe contener una reclamación

- Nombre, dirección, teléfono y DNI del reclamante.
- Nombre, dirección y, si lo conoce, CIF del reclamado.
- Objeto de la reclamación y lo que solicita.
- Fotocopia de la documentación relacionada con el asunto que reclama.



En todos los casos, es importante **adjuntar a la reclamación toda la documentación que se disponga** sobre el hecho que se reclama, como el contrato, en su caso, factura o tique acreditativo de compra, resguardo de depósito, presupuesto escrito, publicidad, comunicaciones realizadas de forma fehaciente al reclamado, etc.

**Se recomienda entregar por duplicado la reclamación**; de este modo, el consumidor puede conservar un ejemplar sellado por el organismo ante el que la presenta.

## La solicitud de arbitraje

Para iniciar un procedimiento arbitral es necesario **cumplimentar una solicitud de arbitraje**. Los impresos de solicitud de arbitraje los facilitan gratuitamente las OMIC y la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. También se pueden descargar de las páginas web de estos organismos, como el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Cumplimentado el impreso, lo debe **presentar ante cualquier registro de la administración pública** (acompañado de la documentación relacionada con el asunto) que lo remitirá a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.

Formulario de solicitud de arbitraje de la Comunidad de Madrid. El formulario está dividido en varias secciones:

- 1. Datos del reclamante:** Incluye campos para nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono y correo electrónico.
- 2. Datos de el/los reclamado/s:** Incluye campos para nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono y correo electrónico.
- 3. Medio de arbitraje:** Incluye un campo para indicar el medio de arbitraje que se desea utilizar.
- 4. Identificación del arbitraje:** Incluye campos para nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono y correo electrónico.

El formulario también incluye un espacio para el texto de la solicitud y un espacio para la firma y el sello del reclamante.

## La denuncia

Al igual que en la reclamación de consumo, la denuncia carece de formalismo y se puede plasmar tanto en los impresos que la administración pone a disposición del consumidor en sus oficinas o en su página web, o en un escrito dirigido a las autoridades en consumo. **Lo importante es que se relacionen detalladamente los hechos que dan lugar a la denuncia**, se identifique la empresa denunciada y se aporten los datos del denunciante.

**Se recomienda entregar la denuncia por duplicado**, igual que en el caso de la reclamación; de este modo, el consumidor puede conservar un ejemplar sellado por el organismo ante el que la presenta.

# CÓMO TRAMITA LA ADMINISTRACIÓN LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS O SOLICITUDES DE ARBITRAJE

## La mediación de consumo

Es un procedimiento en el que, mediante la intervención de un tercero que carece de poder de decisión, **se busca que las partes alcancen voluntariamente su propio acuerdo**. La administración pública o las asociaciones de consumidores realizan esa labor de intermediación entre las partes.

La mediación de la administración es **gratuita** y suele realizarse por escrito, para que quede constancia de las manifestaciones de cada parte.

**Se traslada la queja a la empresa** reclamada para que, en el plazo establecido, aclare los hechos y proponga una solución. Pero, en ningún caso, la administración puede obligar a que la empresa repare el perjuicio sufrido por el consumidor, porque esta competencia sólo la tienen los juzgados y tribunales de justicia. **Es la empresa la que decide voluntariamente si acepta o no la reclamación.**

En el caso de que la mediación la realice una **asociación de consumidores** podrían cobrar al consumidor algún importe por este servicio.

En el caso de que por la vía de la mediación no se llegue a un acuerdo, o que, habiéndose alcanzado, alguna de las partes lo incumpla, al consumidor le queda la opción de **acudir a los tribunales ordinarios** para reparar los daños y perjuicios provocados por el conflicto, pudiendo presentar, como prueba, el proceso de mediación intentado.

Las **principales características de la mediación** son:

- 1. Rapidez:** en poco tiempo se traslada la reclamación a la empresa.
- 2. Sencillez:** no requiere formalidades especiales.
- 3. Gratuidad:** es totalmente gratuita.
- 4. Voluntariedad:** las partes se someten a este sistema voluntariamente.

## La denuncia de consumo

El objetivo fundamental de una denuncia es **informar a la autoridad competente de unos hechos que se consideran lesivos** para los intereses de los consumidores.

Cualquier persona puede formular una denuncia en materia de consumo, **aunque los hechos y conductas en cuestión no le afecten directamente**. También puede formularse una denuncia de forma anónima.

La administración puede iniciar, a partir de esta comunicación, una **fase de investigación** y comprobación de los hechos denunciados y, si procede, plantear un expediente sancionador a través de los servicios de inspección y control, con el objetivo de defender los derechos generales de los consumidores.



También puede suceder que se inicie una investigación **a raíz de una reclamación particular de un consumidor**, porque en ella se perciban indicios de infracción administrativa:

El objetivo de la actividad inspectora y sancionadora, que sólo puede ser realizado por la administración pública, es proteger y defender los intereses generales y los derechos de todos los consumidores, a fin de **evitar que se vuelvan a producir esas conductas irregulares**, no los de un ciudadano o conjunto de ciudadanos concretos.

**Si se observan indicios de delito** o se ha producido intoxicación, lesión o muerte, se traslada el expediente a la Fiscalía para que inicie el procedimiento oportuno.

Cuando los hechos o conductas denunciadas no pueden ser probadas o calificadas como infracción, **se archiva la denuncia**.

## El arbitraje de consumo

Este procedimiento **debe ser aceptado expresamente por las partes**, ya que implica renunciar al derecho constitucional a la tutela judicial, es decir, para el caso concreto sometido a arbitraje, las partes han renunciado a que sean los tribunales de justicia los que decidan. Por eso, el consumidor debe solicitarlo por escrito en un impreso específico y el empresario aceptarlo en otro formulario especial.



Hay algunas cuestiones que **no pueden ser objeto de arbitraje** en ningún caso:

- Aquellas en las que ya **exista una resolución judicial** firme y definitiva.
- Cuando se haya producido **daños para la salud o muerte**.
- Cuando existan **indicios de delito**.
- Cuando deba **intervenir el Ministerio Fiscal**.
- Cuando la discusión afecte a materias sobre las que **las partes no tengan poder legal**.
- **Arbitrajes laborales**.

Los **pasos que se siguen en un arbitraje de consumo** son:

**1.** Una vez admitida la solicitud, **se traslada a la empresa reclamada para su conocimiento**, proponiéndole resolver el conflicto a través del arbitraje de consumo.

Las empresas o profesionales **pueden estar adheridos al sistema arbitral** (cuando han firmado un compromiso a través del que aceptan someter a este sistema todos los conflictos que en el futuro puedan presentarse por consumidores). En este caso, se les traslada la solicitud para su conocimiento y por si quieren proponer alguna solución previa a que se dicte el laudo arbitral.

**2.** Si **no están adheridos**, pueden aceptar puntualmente su solicitud o rechazar que se realice el arbitraje. En este caso, **se archivaría** y el consumidor tendría la opción de acudir entonces a los tribunales de justicia.



3. Si la empresa no adherida acepta el arbitraje de consumo, o si la empresa adherida no propone ninguna solución aceptable para el consumidor, **se nombra un colegio arbitral que puede ser:**

- unipersonal o
- tripartito, compuesto por:
  - a) Un árbitro representante de la administración.
  - b) Un representante de una asociación de consumidores.
  - c) Un representante de una asociación empresarial.

4. Tras recibir a las partes en una audiencia, **se dicta un laudo arbitral**, que:

- Es de **obligado cumplimiento**.
- **Cierra la posibilidad de acudir a los tribunales** ordinarios de justicia.
- En **caso de incumplimiento** se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia.
- **Contra el laudo arbitral** sólo cabe recurrir por causas formales, no entrándose a debatir sobre el objeto de la reclamación.
- Tiene los **mismos efectos que una sentencia** judicial firme.
- Si se quiere **solicitar su anulación**, debe hacerse ante la Audiencia Provincial.

## RECLAMAR ANTE LOS TRIBUNALES

### Individualmente

Si usted reclama por una **cuantía inferior a 2.000€**, puede interponer una demanda en su propio nombre, sin necesidad de ser asistido por abogado ni procurador. Se recomienda que fundamente debidamente la demanda adjuntando la documentación en que base su petición.

Si la cuantía por la que usted reclama es **superior a 2.000€**, su demanda se tramita mediante el llamado juicio ordinario. A él es necesario acudir representado por un procurador de los tribunales y asistido por un abogado en ejercicio. En el caso de que su salario sea inferior al doble del salario mínimo y carezca de otros bienes, puede solicitar que ambos le sean nombrados de oficio y litigar por el sistema de justicia gratuita.

En todo caso, se recomienda que, antes de entablar ninguna acción legal, se busque **asesoramiento en un servicio de orientación jurídica**.



## A través de una asociación de consumidores y usuarios

Los procedimientos son los mismos que los citados pero con la salvedad de que las **asociaciones de consumidores y usuarios gozan, por ley, del beneficio de justicia gratuita**, por lo que los costes de los procedimientos judiciales se abaratan sensiblemente.

No obstante, si usted no es socio de la asociación a la que acuda, **podrán cobrarle por los servicios de asesoramiento y asistencia** en el correspondiente juicio.

## Demandas colectivas

Son aquellas en las que está involucrado un **colectivo de consumidores afectado por conductas lesivas** para sus intereses por parte de determinadas empresas o entidades, como son las cláusulas abusivas, la publicidad engañosa, etc.

El colectivo afectado **puede dirigirse a los siguientes organismos** para que interpongan la correspondiente demanda judicial (también la pueden presentar, de oficio, los propios organismos que a continuación se señalan y para defender los "intereses difusos de los consumidores"):

1. El **Fiscal**.
2. El **órgano competente en materia de consumo de su comunidad autónoma** (en Madrid, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid).
3. Las **asociaciones de consumidores**.
4. El **Instituto Nacional del Consumo** en cuestiones que trasciendan el territorio de una comunidad autónoma.

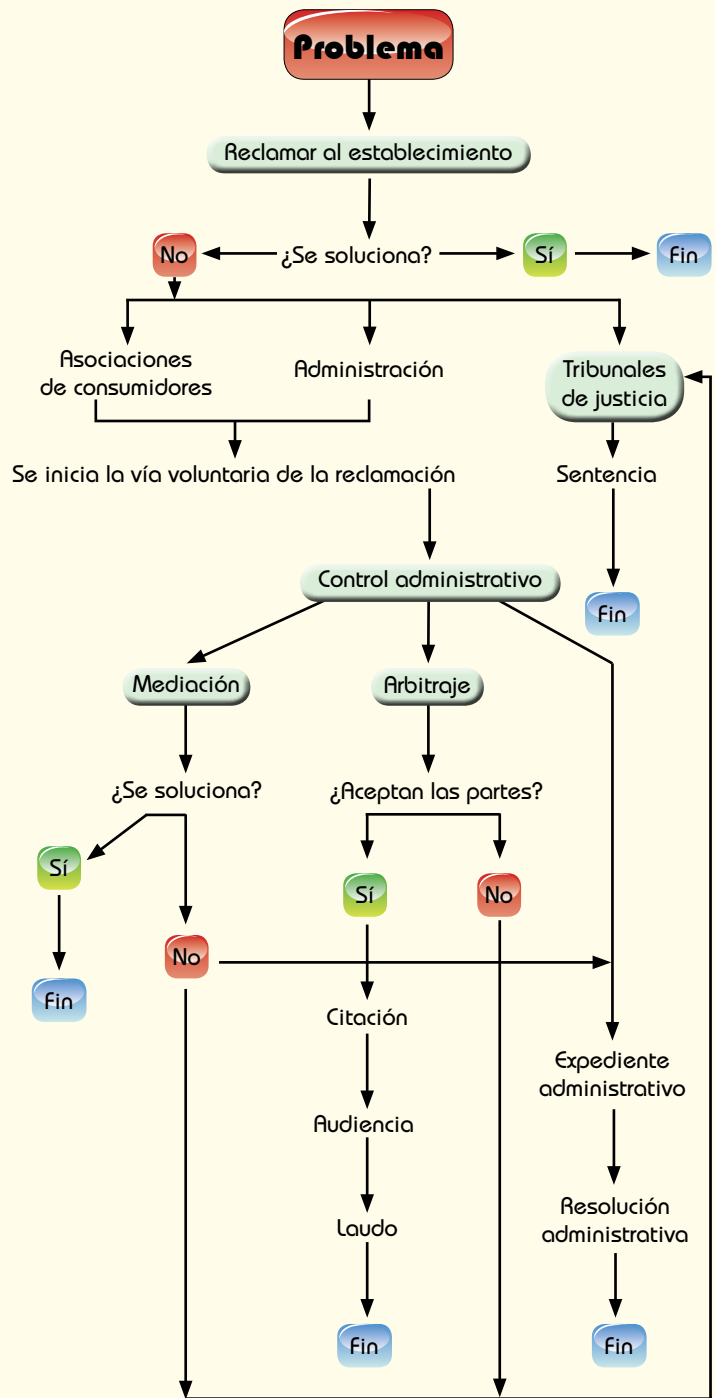


Una vez interpuesta la demanda, el juez hace un llamamiento público, para que puedan **personarse en el juzgado que corresponda todos los consumidores afectados** por la práctica empresarial denunciada.

Cabe incluso que, dictada sentencia, en algunas ocasiones **puedan beneficiarse de ella otros consumidores**, aun cuando no figuren desde un principio como demandantes, siempre que demuestren que no han podido efectuar la demanda en el momento anterior a la apertura del procedimiento judicial.

## CONSEJOS BÁSICOS PARA EL CONSUMIDOR

- Antes de comprar un bien o de contratar un servicio, **infórmese de sus derechos**.
- Si va a realizar una reforma, o va a reparar un electrodoméstico o vehículo, solicite antes un **presupuesto previo**.
- Si va a **comprar o alquilar una vivienda**, asegúrese de que el contrato que va a firmar no contiene cláusulas abusivas.
- Si va a comprar un bien o utilizar un servicio que le exija **firmar un documento**:
  - **Léalo** detenidamente.
  - Preste mucha atención a las **cláusulas y la letra pequeña**.
  - **Quédese copia** de todo lo que firme y asegúrese de que su contenido es básicamente idéntico al original que deja.
  - **Exija factura** o documento acreditativo de la transacción realizada y guárdelo durante el periodo de garantía.
- En todos los casos, **guarde siempre las facturas**, tiques, albaranes de entrega, etc.
- Si se produce un conflicto **intente solucionarlo directamente con el vendedor** o el prestador del servicio; si no es posible, solicite la hoja de reclamaciones.
- Si, como comprador de un producto o usuario de un servicio, siente lesionados su salud, seguridad o sus intereses económicos, entonces **reclame**.
- Si presenta una reclamación, **describa claramente el motivo y adjunte todos los documentos que acrediten los hechos**. Para que tenga viabilidad, los hechos descritos han de ser comprobables y justificables.



A continuación se reproduce un diagrama que resume el contenido de esta guía con los pasos que se pueden dar ante un problema.



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



**consumadrid**

Portal del Consumidor  
en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



**Biblioteca  
virtual**

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)